



招商银行股份有限公司

2024 年度可持续发展报告

China Merchants Bank Co., Ltd.
Sustainability Report 2024



招商银行

因您而变

目录

报告编制说明	02
董事长致辞	03
行长致辞	04
2024，我们的可持续发展足迹	05
关于招商银行	07
可持续发展管理	10



环境篇：支持绿色转型，服务美丽中国建设

应对气候变化	20
绿色金融	33
运营端环境影响管理	36
环境关键绩效	41



社会篇：坚持商业向善，共绘美好社会图景

科技金融	45
普惠金融	49
养老金融	54
数字金融	56
消费者权益保护	61
网络、信息与数据安全	75
客户隐私保护	78
员工	81
社会贡献	92
供应链管理	100
【专题】扩大内需，助力提振投资消费“双引擎”	102
【专题】利民为本，持续保障和改善民生	105
【专题】有“招”有为，服务高水平对外开放	107
【专题】驰而不息，同频共振服务区域发展	109
社会关键绩效	111



治理篇：加强规范运作，筑牢高质量发展基石

公司治理	117
金融风险管理	123
商业道德	128
治理关键绩效	136

独立鉴证报告	138
--------	-----

内容索引	139
------	-----

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引	139
--	-----

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引	140
-------------------------	-----

GRI 标准索引	142
----------	-----

读者反馈	146
------	-----



报告编制说明

自 2007 年起, 招商银行股份有限公司 (简称“招商银行”“招行”“本公司”) 每年定期发布社会责任 / 可持续发展报告, 重点披露公司在环境、社会和治理 (简称“ESG”) 领域的可持续发展相关信息。本报告是本公司发布的第 19 份社会责任 / 可持续发展报告。

报告范围

◆ 报告组织范围

涵盖本公司, 招商永隆银行有限公司 (简称“招商永隆银行”)、招银金融租赁有限公司 (简称“招银金租”)、招银国际金融控股有限公司 (简称“招银国际”)、招银理财有限责任公司 (简称“招银理财”)、招商基金管理有限公司 (简称“招商基金”)、招商信诺资产管理有限公司 (简称“招商信诺资管”)、招商银行 (欧洲) 有限公司 (简称“招银欧洲”) 等子公司, 以及招商信诺人寿保险有限公司 (简称“招商信诺”)、招联消费金融股份有限公司 (简称“招联消费”) 等合营公司。

◆ 报告时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为确保报告连贯性, 部分内容超出该时间范围。

编制原则

作为上海证券交易所 (简称“上交所”) 主板上市企业 (股份代号: 600036) 和香港联合交易所 (简称“联交所”) 主板上市企业 (股份代号: 03968), 报告参考上交所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 (试行)》及联交所主板《上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》编制, 各项指标在本报告中的披露情况可参见“内容索引”章节的“《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 (试行)》索引”及“香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引”部分。

同时, 报告参照全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 发布的可持续发展报告标准 (GRI 标准) 进行编制, 各项指标在本报告中的披露情况可参见“内容索引”章节的“GRI 标准索引”部分。

◆ 本报告遵循联交所《ESG 报告守则》的披露原则

- **重要性:** 本报告在“可持续发展管理”中披露本年度开展可持续议题重要性评估工作的情况, 包括识别可持续议题的流程、方法和结果, 以及识别出的利益相关方群体、各利益相关方群体的沟通方式和频率等信息。可持续议题重要性分析流程与结果会同本报告其他内容, 一并听取董事会意见, 并经董事会审议通过。
- **量化:** 本报告采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露计量方法及过程。具体而言, 本报告在“环境关键绩效”中披露计算范围一、范围二和范围三温室气体排放量及能源耗用过程中使用的标准和转换因子来源。

- **一致性:** 本报告部分关键绩效指标统计方法较上年度有所变化。详情请参阅本报告“环境关键绩效”“社会关键绩效”“治理关键绩效”中的指标及数据口径变化说明。

数据与信息说明

本报告所披露的信息与数据主要通过以下方式获得:

- 本公司内部数据收集系统与相关统计报表
- 优秀可持续发展实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集表

本报告所披露的经营类数据均来自《招商银行股份有限公司 2024 年度报告》(简称“年报”)。如所列数据有异, 均以年报为准。如无特别说明, 报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

报告鉴证方式

为保证报告的真实性和可靠性, 本报告已由独立第三方南德认证检测 (中国) 有限公司 (TÜV SÜD) 按照《AccountAbility 1000 Assurance Standard v3 (AA1000ASv3)》及《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订): 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证服务》(ISAE 3000 Revised) 标准进行独立鉴证, 并提供独立的鉴证报告, 具体参见“独立鉴证报告”章节。

报告获取方式

本报告可以通过上海证券交易所网站 (www.sse.com.cn)、香港交易及结算有限公司网站 (www.hkex.com.hk)、本公司网站 (www.cmbchina.com) 浏览及下载。



董事长致辞

2024 年, 世界之变、时代之变、历史之变深刻演进, 新一轮科技革命、产业变革与低碳浪潮交汇激荡, 人类发展面临前所未有的机遇和挑战。过去一年, 中国高质量发展扎实推进, 中国式现代化迈出新的坚实步伐。过去一年, 招商银行继续厚植家国情怀, 以更高站位、更强担当、更实举措践行 ESG 理念, 将可持续发展目标融入日常经营管理, 持续书写“以商业成功推动时代进步”的崭新篇章。

以绿色之笔, 共绘低碳画卷。我们以服务国家生态文明建设和“双碳”战略为引领, 深入推动绿色发展转型, 促进人与自然和谐共生。2024 年, 我们进一步完善绿色发展顶层设计, 建立绿色金融业务发展和绿色运营管理双委员会机制, 全面优化应对气候变化工作体系; 加快发展绿色金融, 深化重点行业经营, 强化绿色产品服务创新, 率先推出企业 ESG 管理综合服务方案, 发行中资银行首笔“气候变化减缓”主题绿色美元债券, 为社会绿色发展注入金融活水; 不断健全绿色运营管理体系, 纵深推进温室气体排放核算, 积极推动各项减排举措落地, 加速布局装配式装修试点, 加快提升低碳运营工作质效; 大力倡导绿色理念, 与客户、合作伙伴携手开展低碳、环保、节能、植树等活动, 带动社会公众参与生态共建, 助力营造绿色文明新风尚。

以为民之心, 挺膺责任担当。我们践行金融报国初心、厚植金融为民情怀, 将自身发展融入国家发展大局, 持续提升服务实体经济和民生福祉的质效, 实现经济效益与社会效益的协同发展。2024 年, 我们积极支持现代化产业体系建设, 围绕做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”, 加大资源投入, 优化组织阵型, 打造特色优势; 积极融入国家区域重大战略, 助力京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝经济圈等重点区域发展; 积极服务国家高水平对外开放, 完善跨境金融服务体系, 助力中国企业“走出去”, 助推国际国内双循环; 积极助力乡村振兴, 加大涉农贷款投放, 25 年来持续定点帮扶云南武定、永仁, 深化教育、医疗、产业、生态、人才“五大帮扶”, 倾力支持两县逐梦小康; 加强消费者权益保护, 持续提升客户服务的广度、精度和温度, 不断满足社会民生对优质金融服务的需求。

以治理之舵, 护航稳健发展。我们不断提升公司治理的规范性和有效性, 以高质量公司治理促进高质量可持续发展。2024 年, 我们持续完善公司治理架构, 优化董事会成员构成, 提升决策机制多元性、包容性; 强化科技兴行战略, 将数字化转型委员会调整为数字金融委员会, 在严格遵循科技伦理前提下, 积极探索“AI+ 金融”“人+数智化”新模式, 加快从“线上招行”迈向“数智招行”; 持续巩固堡垒式风险与合规管理体系, 保持资产质量稳健和拨备覆盖率业内领先, 守住了不发生系统性风险的底线; 强化“清廉招行”建设, 加强清廉文化宣传教育, 以“零容忍”态度严肃监督执纪问责, 塑造风清气正的干事创业环境; 拓

宽员工成长成才平台, 健全人才交流机制, 完善分层分类培养体系, 提升队伍专业能力, 促进员工与公司共同成长、共享发展成果。

2025 年是“十四五”规划收官与“十五五”规划谋划之年。我们将锚定打造价值银行战略目标, 与时代脉搏同频共振, 与文明进步同向而行, 与民生福祉同气连枝, 在改革实践中探索、开辟、走广走阔中国特色金融发展之路, 为金融强国建设贡献招行力量。

缪建民

招商银行股份有限公司 董事长

2025 年 3 月



行长致辞

2024 年, 外部经营环境复杂多变, 机遇与挑战并存。我行坚守金融报国初心使命、锚定价值银行战略目标、深入践行可持续发展理念, 打造“严格管理、守正创新”双轮驱动的高质量发展新模式, 努力为客户、员工、股东、合作伙伴、社会创造更大的综合价值, 取得了“稳中有进、进中向好”的经营业绩, 明晟公司将我行 ESG 评级提升至 AAA 级。

润泽百业, 以金融活水滋养实体经济。服务国家战略、支持实体经济是我们的使命所系。我们认真落实国家宏观经济政策和监管工作要求, 聚焦现代化产业体系建设和新质生产力发展, 加大资源投入、加强产品创新、加快服务升级, 深入服务“两重”“两新”行动, 积极落实房地产、小微企业融资协调机制, 全年为 7.2 万企业客户和 546 万个人客户提供融资 3.5 万亿元。全力做好五篇大文章, 截至 2024 年末, 科技、绿色、普惠贷款增速分别达到 9.73%、9.03% 和 10.37%, 均高于全行贷款平均增速; 服务银发经济、数字经济质效不断提升, 个人养老金账户累计开户数超千万户, 财资管理云服务企业客户数达 61.52 万户。积极服务高水平对外开放, 完善跨境金融服务体系, 助力高质量共建“一带一路”和中资企业“走出去”, 涉外收支、对客交易业务量同比分别增长 19.26% 和 19.40%。积极响应政策导向, 深入推进降低代销基金、保险费率、下调存量房贷利率、减免支付手续费等减费让利举措, 全心全意惠企利民, 全年合计减免息费超过 100 亿元。

普惠万家, 以优质服务增进民生福祉。坚持以人民为中心的价值取向是我们的初心所在。我们聚焦助力人民美好生活和促进“共同富裕”目标, 持续提升财富管理、资产管理、支付结算、零售信贷等领域的专业服务能力, 加大普惠型产品供给, 为更多客户创造价值, 零售财富持仓客户数较上年末增长 13.31%, 招银理财、招商基金、招联消费金融服务个人客户数分别达到 3,578 万、7,053 万和 15,875 万。以科技普惠促进金融普惠, 加强科技投入、加大前沿技术研发应用, 打造“人+数智化”客户服务模式, 不断降低交易成本、拓宽服务边界、提高服务效率, 让金融账户、优质服务深入千家万户, 招商银行 App 和掌上生活 App 的月活跃用户 (MAU) 达 1.23 亿户。提升新市民、老年人和涉外金融服务便利化水平, 打造新市民专属金融产品, 全年向新市民客户发放贷款逾 1,000 亿元; 多渠道推进适老化和无障碍服务, 开通 95555 年长客户电话专线, 服务满意度达 99.58%; 优化外籍来华人员开户、支付服务, 推出招商银行 App 英文版。强化消费者权益保护, 进一步健全消保长效机制, 实施 9 项服务提升专案; 开展形式多样的金融教育活动 3.47 万次, 覆盖金融消费者 5.65 亿人次; 加强电诈风险防控, 全年拦截超过 40 万笔疑似电诈转账交易。

饮水思源, 以拳拳之心传递向善力量。积极回馈社会, 做负责任的企业公民是我们打造价值银行的题中之

义。我们持续完善全行公益慈善体系, 发布“招行公益·爱有结果”公益品牌, 组建招行公益志愿者队伍, 深入开展扶弱济困、捐资助学、环境保护等公益慈善活动。打造公益平台汇聚全社会爱心力量, 全年吸引 51.72 万人次参与“月捐悦多”捐赠计划, “小积分·微公益”平台累计捐赠儿童免费午餐 285.61 万份、公益图书 34.65 万本。用心用情助力乡村振兴, 涉农贷款余额较年初增长 19.85%; 连续 25 年定点帮扶云南省武定县、永仁县, 2024 年为两县 54 个项目投入帮扶资金 5,606.65 万元, 助力销售农产品 2,337.07 万元。

逐绿前行, 以绿色发展建设美丽中国。积极助力“双碳”战略是我们坚持新发展理念的具体实践。我们加快发展绿色金融, 完善“五横七纵”绿色产品服务体系, 创新推出碳质押回购交易、低碳绿卡等特色化产品, 强化对绿色能源、绿色交通、传统产业绿色转型等领域的专业化服务, 绿色对公客户融资总量 (FPA)、绿色零售、绿色投资全口径业务余额达 11,351.74 亿元, 较上年末增长 23.33%。系统推进自身绿色转型, 成立绿色运营管理委员会, 健全多维度、全覆盖的绿色运营管理体系, 深化节能技术应用, 加快碳减排措施落地, 强化全员绿色低碳环保意识。2024 年总行大厦获深圳市住房和建设局“绿色物业管理三星级”认证, 成为深圳市绿色物业管理的标杆示范。

固本强基, 以健全治理筑牢发展基石。坚持“两个一以贯之”、不断完善现代公司治理体系是我们实现可持续、高质量发展的根本。我们持续优化“三会一层”治理运作机制, 保障高效决策、执行有力, 强化董事会 ESG 履职, 提升 ESG 治理质效; 与全球投资者积极开展多层次的沟通交流, 讲好“招行故事”; 坚持合规优先, 持续健全内控合规管理体制机制, 大力弘扬“遵纪守法”的合规文化, 做守法合规经营的践行者; 坚持风险为本, 持续巩固堡垒式的全面风险与合规管理体系, 有效防范化解房地产、地方债务等重点领域风险, 资产质量保持稳定, 风险抵补能力保持强健; 坚定不移正风肃纪反腐, 举办首届“清廉文化宣传教育月”活动, 开展 2,526 次反腐倡廉培训, 覆盖员工 32.34 万人次; 加快建设“专业化、多元化、市场化、国际化”人才体系, 将员工成长与公司发展有机结合, 连续 14 年入围中国年度最佳雇主 10 强并首次获得第 1 名。

展望未来, 中国式现代化波澜壮阔, 金融强国建设征途如虹。为者常成、行者常至。我们将以价值银行战略为引领, 以服务实体经济和百姓民生为宗旨, 为“国家所需”“客户所求”尽“招行所能”, 为广大利益相关方创造更大价值, 奋力谱写高质量发展新篇章。

王良

招商银行股份有限公司 行长兼首席执行官
2025 年 3 月

2024, 我们的可持续发展足迹



1. 统计范围为集团口径, 包括招商银行及其子公司。

2024, 我们的可持续发展足迹 (续)

		2022	2023	2024
<p>社会</p>	<p>科技企业贷款余额 (单位: 亿元)</p> <p>2023: 5,380.76</p> <p>2024: 5,904.56</p>			
	<p>普惠型小微企业贷款余额 (单位: 亿元)</p> <p>2024: 8,876.79</p> <p>2023: 8,042.79</p> <p>2022: 6,783.49</p>			
	远程线上全渠道客户满意度	98.53%	99.10%	99.69%
	招商银行 App 月活跃用户数	6,686.20 万户	7,505.43 万户	8,267.81 万户
	审查新制度、新产品和新服务笔数	76,464 笔	102,983 笔	180,921 笔
	少数民族员工数	4,625 人	4,942 人	5,192 人
女性员工比例	56%	57%	57%	
对外捐赠总额	0.95 亿元	1.15 亿元	1.27 亿元	
<p>治理</p>	<p>反腐倡廉培训次数 (单位: 次)</p> <p>2022: 1,500</p> <p>2023: 1,880</p> <p>2024: 2,526</p>			
	女性董事数量	1 名	0 名	2 名
	组织董事会成员参加培训场次	4 次	7 次	11 次
反腐倡廉培训覆盖人次	16.40 万人次	19.79 万人次	32.34 万人次	

关于招商银行

公司简介

本公司成立于 1987 年，总部位于中国深圳。本公司分支机构主要分布于中国境内中心城市，以及中国香港、纽约、伦敦、新加坡、卢森堡、悉尼等国际金融中心。2002 年 4 月，本公司在上海证券交易所上市。2006 年 9 月，本公司在香港联交所上市。



战略愿景

成为创新驱动、模式领先、特色鲜明的最佳价值创造银行。



战略目标

打造价值银行。

招商银行秉持商业共赢、商业向善理念，打造价值银行，追求客户、员工、股东、合作伙伴、社会综合价值的最大化，努力成长为世界一流商业银行。



核心价值观

以客户为中心，为客户创造价值。



战略重点

坚持“质量、效益、规模”动态均衡发展，坚持零售金融的主体地位，聚焦“财富管理、金融科技、风险管理”三大核心能力建设，推动组织文化不断进化。立足于国家所需、企业所求、招行所能，全力打造“严格管理、守正创新”双轮驱动的高质量发展新模式，切实践行 ESG 理念，服务好实体经济和满足民生需求，开创高质量发展的新局面。

本公司向客户提供批发及零售银行产品和服务，以及自营及代客进行资金业务。本公司推出的许多创新产品和服务广为市场接受，零售银行服务包括：基于“一卡通”多功能借记卡、信用卡的账户及支付结算服务，“金葵花理财”、私人银行等分层分类的财富管理服务，零售信贷服务，以及招商银行 App 和掌上生活 App、“一网通”综合网上银行等线上服务；批发银行服务包括：支付结算、财富管理、投融资和数字化服务，现金管理、科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融、供应链金融和跨境金融服务，资产管理、资产托管和投资银行等服务。本公司持续深耕客户生活圈和经营圈，为客户供应链、投资链提供定制化、智能化、综合化的解决方案。

本公司基于内外部形势和自身发展状况，提出成为“创新驱动、模式领先、特色鲜明的最佳价值创造银行”的战略愿景。本公司积极助力中国式现代化建设，不断提升服务实体经济和社会民生的质效，努力为客户、员工、股东、合作伙伴、社会创造更大价值，为中国式现代化建设作出更大贡献。



组织架构图



注: #为二级部门 *为独立二级部门



奖项与认可

奖项类别	颁奖机构	荣获奖项
综合类	《财富》 (Fortune)	• 连续 13 年上榜《财富》世界 500 强榜单, 位列第 179 名
	英国《银行家》 (The Banker)	• 在“2024 年全球银行 1000 强”榜单中以 1,481.45 亿美元的一级资本规模列全球第 10 位, 首度跃居前 10 强
	Brand Finance	• 在 2024 年“全球银行品牌价值 500 强”榜单中以 266.44 亿美元的品牌价值名列全球第 10 位
	中央广播电视总台 财经节目中心	• 位列“中国 ESG 上市公司先锋 100 (2024) 榜单”第 37 位
	中国金融传媒	• 入围“银行 ESG 综合表现 TOP20 榜” • “2024 银行业 ESG 实践典型案例”
	证券时报	• “2024 年度高质量发展银行天玑奖”
	《第一财经》	• “2024 年第一财经金融价值榜年度股份制银行” • “2024 年第一财经金融价值榜最具价值财富管理股份制银行”
	《21 世纪经济报道》	• “年度卓越银行” • “2024 卓越影响力品牌”
	《每日经济新闻》	• “年度卓越零售银行奖”
	新浪财经	• “年度最佳股份制商业银行” • “年度最佳科技金融银行”
《南方周末》	• “银行业总榜 TOP10” • “数字金融榜 TOP1” • “年度 ESG 投资”	

奖项类别	颁奖机构	荣获奖项
环境类	香港品质保证局 (HKQAA)	• “杰出绿色和可持续贷款服务机构 (可再生能源类) —— 最大规模单一可持续发展挂钩贷款” 大奖
	《中国新闻周刊》	• “2024 年度低碳案例” 奖
	中国网	• “年度绿色金融优秀案例”
	深圳市绿色金融 协会	• “可持续信息披露最佳实践奖”
	毕马威 (中国)	• “2024 绿色金融先锋” 奖
	中国信息通信研究院、工业和信息化部新闻宣传中心、开放数据中心委员会、中国通信标准化协会绿色网格标准推进委员会	• 数据中心绿色等级 AAAA 认证 (设计类)
深圳市住房和 建设局	• 总行大厦荣获“绿色物业管理三星级”的最高荣誉认证	

奖项类别	颁奖机构	荣获奖项
社会类	《欧洲货币》 (Euromoney)	• “中国最佳数字银行” • “最佳全国性股份制私人银行奖” • “粤港澳大湾区最佳数字银行”
	《亚洲银行家》 (The Asian Banker)	• “亚太区最佳财富管理银行” • “中国最佳股份制零售银行” • “中国最受推荐零售银行 (BQS 消费者调查)” • “中国最佳退休 / 养老金融服务”
	《中国银行保险报》	• “2023 年度金融适老化服务优秀案例”
	《金融电子化》	• 金鼎奖“优秀金融科技应用创新案例奖” • 第十五届“金融科技应用创新奖”
	工业和信息化部	• 招商银行 App 适老服务创新实践入选工业和信息化部“移动互联网应用服务能力提升优秀案例”
	北京国家金融科技 认证中心	• 金融数字化能力成熟度获评最高等级“卓越级”认证
	智联招聘、北京大 学社会调查研究中 心等	• 连续十四年入围“年度最佳雇主 10 强”并首次获得第一名 • “最具社会责任雇主” • “最受女性关注雇主”
	《机构投资者》 (Institutional Investor)	• 在“2024 年度亚洲地区公司最佳管理团队”评选中荣获“亚洲最受尊敬公司”“最佳董事会”“最佳 ESG”“最佳投资者关系管理项目”“最佳投资者关系管理团队”奖项
	《亚洲银行家》 (The Asian Banker)	• “中国流动性风险管理成就奖”
	中国银行业协会	• 2024 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”(GYROSCOPE) 评价中位列全国性商业银行第 2 位
证券时报	• “中国上市公司投资者关系天马奖”	

可持续发展管理

可持续发展战略

招商银行秉持致力可持续金融、提升可持续价值、贡献可持续发展的价值理念，围绕以“SUNFLOWER”为核心的可持续发展重点领域，全面开展可持续发展实践，努力为各利益相关方创造长期共享价值。

招商银行葵花（“SUNFLOWER”）可持续发展模型



将 ESG 理念全面融入本公司产品与服务体系，让金融成为推动社会进步、促进社会公平的积极力量，通过金融手段不断满足人民对美好生活的向往。



健全公司治理架构，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性，坚持审慎经营，强化风险防控，为本公司的高质量、可持续发展提供有力的机制保障。



积极参与气候治理，推动绿色金融创新，完善绿色投融资政策，加大金融支持绿色产业力度，开展绿色运营和绿色公益活动，持续助力经济社会绿色转型。



运用金融科技手段，不断提升客户服务的能力、效率和可及性，全力保障消费者权益，推动金融知识和服务走进千家万户，全方位优化客户体验。



坚持吸引优质人才，畅通职业发展通道，重视人才能力提升，丰富人才培养体系，营造包容、友善、开放的职场环境，推动员工与企业的共同成长。



贯彻落实国家乡村振兴战略，积极开展社会公益活动，助力实现共同富裕。



可持续发展治理架构

招商银行将葵花可持续发展模型与自身的发展战略和经营活动紧密融合，自上而下优化可持续发展管理体系，将可持续发展理念和对利益相关方的承诺转化为实际行动。

招商银行可持续发展治理架构



决策层

- **董事会**负责审议 ESG 发展战略、基本管理制度和相关工作报告，审批或授权审批 ESG 相关重大事项。
- **董事会战略与可持续发展委员会**统筹履行 ESG 相关职责，负责审议 ESG 发展战略与基本管理制度，审议 ESG 相关工作报告，定期评估 ESG 发展战略执行情况，推动落实监管机构要求的其他 ESG 相关工作。



管理层

- 在总行成立**绿色金融业务发展委员会**，负责制定绿色金融战略规划和年度工作方案，内容包括制度建设、业务发展、风险管理、队伍建设、品牌影响、内控合规等方面。
- 在总行成立**绿色运营管理委员会**，负责规划、审议、落实及督导绿色运营相关工作，保障绿色运营相关决策及措施有效执行。
- 在总行成立**科技金融委员会**，负责决策科技金融整体战略规划和发展目标、年度工作目标和计划、重点产品和模式创新方案、重点客群和业务经营策略等重大事项。
- 在总行成立**普惠金融（乡村振兴）管理委员会**，负责制定普惠金融和乡村振兴整体发展战略规划和发展目标，审议决定相关重大事项。
- 在总行成立**数字金融委员会**，负责全行数字金融的统筹规划和组织推动。
- 在总行成立**消费者权益保护与服务监督管理委员会**，负责指导建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系，制定、审查、统筹全行消费者权益保护工作计划、方案和任务，确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。
- 在总行成立**信息安全管理委员会**，负责统筹管理网络安全和数据安全工作。
- 在总行成立**安全生产管理委员会**，负责研究部署、统筹协调和监督指导全行安全生产和安全保卫工作。
- 在总行办公室设立 **ESG 秘书处**，负责识别与本公司有关联的可持续议题，优化 ESG 信息披露工作机制，规划可持续发展与 ESG 相关活动，开展可持续发展知识宣贯等。



执行层

- 各分行、总行各部门、各子公司、各合营公司负责可持续发展工作的日常推进，根据具体分工，落实各项可持续发展工作，并与关键利益相关方保持沟通，定期报送相关落实举措、绩效指标及优秀案例。
- 自 2022 年起，每年定期开展 ESG 管理专项审计，重点聚焦绿色投融资、绿色运营、消费者权益保护、社会公益、普惠金融、人力资本发展、ESG 风险管理、金融服务可及性及数据隐私保护等内容。

可持续议题重要性评估

2024 年, 本公司按照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》的要求, 参考《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》中的议题双重重要性分析步骤, 首次探索对自身涉及的可持续议题开展影响重要性和财务重要性的双重重要性分析。

招商银行 2024 年度可持续议题双重重要性评估流程



01

公司背景分析和利益相关方调研

本公司通过系统评估内部战略规划的执行成效、业务活动开展情况以及外部客观环境的变化, 构建双重重要性分析的基础框架。同时, 本公司识别出六类受到招行经营发展影响的主要利益相关方, 包括: 政府和监管机构、股东与投资者、客户、员工、合作伙伴及社会。通过调研与各利益相关方日常沟通的部门, 了解利益相关方对招行可持续发展的期望和关切。有关利益相关方沟通的具体信息, 敬请参阅“可持续发展管理”的“利益相关方沟通”章节。

02

建立可持续议题清单

在了解本公司背景和开展利益相关方调研的基础上, 本公司参考主要规则及标准, 建立招商银行 2024 年度可持续议题清单。

招商银行 2024 年度可持续议题清单编制依据及考量维度

- 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》中规定的 21 项可持续议题
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》中规定的披露内容
- 商业银行自身的行业特征, 以及中国人民银行、国家金融监督管理总局等监管机构对商业银行的监管要求
- 境内外权威 ESG 评级机构关注的议题
- 招商银行自身的业务活动和运营环境
- 招商银行 2024 年度利益相关方调研结果

综合考虑上述内容, 招商银行 2024 年度可持续议题清单共包括 16 项议题, 其中, **环境议题 3 项**, 分别为: 应对气候变化、绿色金融、运营端环境影响管理; **社会议题 10 项**, 分别为: 科技金融, 普惠金融, 养老金融, 数字金融, 消费者权益保护, 网络、信息与数据安全, 客户隐私保护, 员工, 社会贡献, 供应链管理; **治理议题 3 项**, 分别为: 公司治理、金融风险管理、商业道德。





03

可持续议题影响、风险和机遇分析

针对识别出的 16 项可持续议题，本公司结合自身业务活动和经营实际，分析议题的影响、风险和机遇。

- **影响分析**：指招行在各项议题的表现对经济、社会和环境产生的影响情况。本公司将影响性质分为正面影响¹、负面影响²和正负面影响兼具³，基于对影响性质的判断，分析具体影响情况。
- **风险和机遇分析**：指各项议题影响或可能影响本公司业务运营、财务状况、经营成果、现金流等的风险和机遇。

招商银行 2024 年度可持续议题影响、风险和机遇分析

议题名称	影响分析	风险和机遇分析
应对气候变化	<p>正面影响：大力发展绿色投融资业务、转型金融业务，深入开展绿色运营、节能减排和碳管理相关工作，有利于降低客户和本公司向大气中排放的温室气体。</p> <p>负面影响：如果为高碳等非绿色企业或项目继续提供融资支持，相关企业或项目的生产经营行为可能会增加大气中的温室气体排放。</p>	<p>风险：绿色投融资业务、转型金融项目的贷后管理（如环境效益追踪），以及绿色运营各项工作的开展，均需投入人员、技术、咨询服务等资源，可能导致资本性支出和业务及管理费增加。</p> <p>机遇：提供与绿色低碳转型相关的金融服务，能够更好把握因应对气候变化带来的业务机遇，满足经济社会绿色转型的投融资需求；持续建设绿色运营管理机制与体系，有利于增强可持续发展能力。</p>
绿色金融	<p>正面影响：加大对绿色低碳产业的投融资支持力度，提供各类绿色产品服务，有利于将绿色理念传导至客户和社会公众，有助于经济社会发展绿色转型。</p>	<p>风险：国家对于绿色及低碳行业补贴政策的稳定性一定程度影响本公司的授信决策，且绿色和 ESG 领域的投融资回报周期较长，短期内可能会影响本公司经营绩效。</p> <p>机遇：在国家对绿色金融的政策支持下，市场对绿色和可持续投融资需求持续上升，为本公司开拓相关业务提供更多机会。</p>

议题名称	影响分析	风险和机遇分析
运营端环境影响管理	<p>正面影响：深入推进绿色运营工作，并通过数字化方式服务客户，减少价值链上下游的温室气体排放和资源消耗，有利于环境保护。</p>	<p>风险：为实施碳减排措施，需购买和使用更加环保的生产工艺、技术、节能设备、资源，以及聘请外部专家提供咨询服务等，短期内会导致资本性支出和业务及管理费增加。</p> <p>机遇：节能降耗举措可提高能源使用效率，财税、采购、办公等领域的无纸化将减少用纸数量，长期来看有利于降低运营成本。</p>
科技金融	<p>正面影响：加强科技金融体系化、生态化、专业化建设，提升对科技企业的服务质效，推动科创企业发展，有利于增加社会创新活力，助力发展新质生产力。</p>	<p>风险：科技创新企业普遍存在资产轻、研发投入大、现金流不稳定等特点，可能带来信用风险管理压力。</p> <p>机遇：在国家政策支持下科技金融潜力巨大，为本公司开拓相关业务提供更多机会；科技创新企业成长性较高，可能为本公司带来较高的综合收益。</p>

1. 指招商银行在相关议题上已经或可能采取的举措可能促进经济可持续增长、社会福祉提升及环境质量改善，或契合利益相关方的核心关切。
 2. 指招商银行在相关议题上已经或可能采取的举措可能不利于经济可持续增长、社会福祉提升及环境质量改善，或不够契合利益相关方的核心关切。
 3. 指招商银行在相关议题上已经或可能采取的举措既有可能促进经济可持续增长、社会福祉提升及环境质量改善，或契合利益相关方的核心关切，也可能不利于经济可持续增长、社会福祉提升及环境质量改善，或不够契合利益相关方的核心关切。



议题名称	影响分析	风险和机遇分析
普惠金融	<p>正面影响: 加大对小微企业融资支持, 助力解决融资难、融资贵难题, 有利于扩大就业、繁荣市场、改善民生。</p>	<p>风险: 小微企业规模小、资金薄弱、抗风险能力差, 带来信用风险管理压力。</p> <p>机遇: 相关业务开展有利于扩大服务客群, 优化业务和收入结构。</p>
养老金融	<p>正面影响: 为社会公众提供养老金融相关产品及服务, 支持养老领域发展, 有利于提升社会养老保障水平, 更好保障老有所养, 促进银发经济发展。</p>	<p>风险: 如果相关产品的准入、销售、信息披露等环节存在缺失, 可能导致操作风险和违规行为, 引发监管处罚和客户投诉。</p> <p>机遇: 在人口老龄化加剧的背景下, 养老金融机遇广阔, 相关业务的合同期限较长, 能够带来稳健的中间收入增长, 有利于增加营业收入。</p>
数字金融	<p>正面影响: 实施科技兴行战略, 以科技创新驱动服务、产品、业务、模式的创新, 有助于提升全社会的经济运行效率、提高金融服务可获得性、改善社会信用环境。</p>	<p>风险: 新技术的路径、行业格局、应用范式的不确定性较强, 可能导致相关投入短期内无法带来显著收益。</p> <p>机遇: 有利于在降低服务成本的同时, 提升客户服务的广度、深度、温度、精准度, 打破“客户数量 - 风险控制 - 银行成本”的不可能三角。</p>
消费者权益保护	<p>正面影响: 为客户提供一站式服务, 畅通客户投诉渠道, 做好金融教育, 有助于促进金融市场健康发展, 维护消费者权益和社会公平正义。</p> <p>负面影响: 如果金融机构投诉处理流程繁琐、效率低下, 未能及时响应和解决消费者合理诉求, 可能导致过度维权现象, 占用过多社会资源。</p>	<p>风险: 消费者权益保护相关工作需要持续增投入力和财务资源, 进而导致经营成本增加。</p> <p>机遇: 有利于提升公司品牌形象, 打造差异化竞争优势, 助力业务发展。</p>

议题名称	影响分析	风险和机遇分析
网络、信息与数据安全	<p>正面影响: 构建安全的网络、信息与数据环境, 有助于保护客户信息和财产安全, 维护社会安全和金融稳定。</p> <p>负面影响: 如果发生勒索病毒、数据泄露等事件, 损害客户合法权益, 引发公众信任危机。</p>	<p>风险: 如果发生网络、信息或数据安全事件, 可能受到监管处罚或产生诉讼。</p> <p>机遇: 做好网络、信息与数据安全工作, 有助于保障业务连续性。</p>
客户隐私保护	<p>正面影响: 妥善保护客户隐私, 有助于保障客户人身财产安全, 增加对金融机构的信任程度, 有助于推动金融市场健康发展。</p> <p>负面影响: 如果发生客户隐私泄露事件, 可能引发金融市场恐慌情绪, 在降低社会信任的同时, 可能影响宏观经济的稳定性。</p>	<p>风险: 持续做好客户隐私保护工作需增加资金、人力投入, 导致运营成本上升。如果发生客户隐私泄露事件, 可能损害客户权益, 受到监管处罚或产生诉讼, 降低客户信任度。</p> <p>机遇: 完善客户隐私保护相关工作, 有利于进一步提升客户信任度, 打造为客户负责的品牌形象, 进一步提升客户信任度。</p>
员工	<p>正面影响: 通过多元招聘渠道, 创造更多就业机会、吸纳更多人才; 通过完善的激励机制, 充分调动员工的积极性和创造力, 为经济发展提供更多的金融支持和创新动力。</p>	<p>风险: 持续拓展多元招聘渠道, 可能导致运营成本上升。</p> <p>机遇: 建设高质量人才队伍, 可以提升客户体验, 完善内部管理, 推动效能提升, 带动效益增长。</p>
社会贡献	<p>正面影响: 通过公益慈善活动增强公众信任, 为教育、医疗、环保等社会领域提供资金支持, 推动共同富裕。</p>	<p>风险: 如果活动或资金管理不善, 可能损害品牌形象, 项目执行不力或未达预期, 可能增加成本投入, 面临声誉风险。</p> <p>机遇: 切实履行企业社会责任, 有助于提升社会形象和品牌价值, 创新慈善金融产品, 拓展业务领域。</p>



议题名称	影响分析	风险和机遇分析
供应链管理	<p>正面影响: 在采购全流程中引导供应商履行环境和社会责任, 有助于 ESG 理念的传播和践行。</p>	<p>风险: 建设和维护采购系统、监测供应商 ESG 表现等需投入资源, 可能会导致本公司资本性支出和业务及管理费增加。</p> <p>机遇: 通过引导供应商履行环境和社会责任, 强化供应商诚实守信意识, 有助于防范道德风险、降低财务成本。</p>
公司治理	<p>正面影响: 完善公司治理机制, 提升公司治理水平, 有助于公司市值提升, 为股东和投资者创造价值, 有助于增强金融稳定性, 为经济发展营造良好的金融环境</p>	<p>风险: 如果公司治理机制不完善, 将影响本公司战略实施、管理提升、风险防范等经营管理成效。</p> <p>机遇: 科学决策、高效运转的公司治理机制有利于保障经营管理、业务发展的平稳运作, 有助于塑造投资者心中良好形象, 拓展融资渠道, 降低融资成本。</p>
金融风险管理	<p>正面影响: 做好金融风险管理, 有助于保障金融体系稳定运行, 促进金融市场健康发展。</p> <p>负面影响: 如果风险管理过于谨慎, 可能导致错失业务机会, 对创新领域的信贷支持力度不足, 不利于创新创业, 影响经济的创新驱动发展和产业升级。</p>	<p>风险: 如果风险管理过度, 未能平衡好风险和收益的关系, 可能给经营带来不利影响。</p> <p>机遇: 提升风险管理水平, 有助于更好应对内外部不确定性, 实现稳健可持续发展。</p>
商业道德	<p>正面影响: 强化全员的遵规守纪意识, 与客户、合作伙伴合规展业, 有助于降低道德风险, 助力形成风清气正的社会风尚。</p> <p>负面影响: 如果出现严重违规违纪行为, 可能会导致信贷资源错配甚至发生金融风险, 给经济社会发展带来不利影响。</p>	<p>风险: 如果发生商业道德相关负面事件, 可能受到监管处罚或产生诉讼, 导致客户及合作伙伴信任度下降和业务流失。</p> <p>机遇: 良好的商业道德表现有助于提升品牌形象, 增加客户信任、促进业务拓展; 培育“遵纪守法”的合规文化, 可有效减少员工舞弊等违规行为的发生, 降低治理成本。</p>

04

可持续议题重要性评估和确认

影响重要性评估

本公司结合对可持续议题的影响分析, 采用定性分析方法开展 2024 年可持续议题影响重要性评估, 同时, 纳入利益相关方调研结果, 充分考量内外部专家评分意见。

1. 明确不同影响性质议题的评估因素。对于正面影响议题, 判断议题影响的规模和范围; 对于负面影响议题和正负面影响兼具议题, 判断议题影响的规模、范围、不可补救性和发生的可能性。

2. 对评估因素赋予权重并打分。为规模、范围、不可补救性以及发生的可能性四类评估因素分别设置六类打分维度并对应赋分值 0-5 分, 根据不同影响性质涉及的判断因素不同, 对各维度赋予不同权重。对每项可持续议题的评估因素打分、计算加权分数后, 得出每项议题的影响重要性得分。

3. 设定阈值, 确认影响重要性议题。将重要性阈值设定为 3 分, 如果某项可持续议题的影响得分大于或等于 3 分, 则属于影响重要性议题, 如果小于 3 分, 则不属于影响重要性议题。

2024 年, 本公司影响重要性议题共 13 项, 分别为: 应对气候变化, 绿色金融, 科技金融, 普惠金融, 养老金融, 数字金融, 消费者权益保护, 网络、信息与数据安全, 客户隐私保护, 员工, 公司治理, 金融风险管理, 商业道德。

财务重要性评估

本公司结合对可持续议题的风险和机遇分析, 采取定性分析和专家评估相结合的方法评估各项可持续议题的财务重要性, 在考虑银行业特征的基础上, 由本公司内部财务专家根据可持续议题对于特定财务指标的当期影响, 判断议题是否预期具有财务重要性。本公司将可持续议题的财务影响分为五类, 分别为: **极小**, 指相关议题对于本公司财务指标的影响极其有限; **较小**, 指相关议题对于本公司财务指标的影响比较有限; **中等**, 指相关议题对于本公司财务指标有一定影响; **较大**, 指相关议题对于本公司财务指标具有较为显著的影响; **极大**, 指相关议题对于本公司财务指标有极其重大的影响。议题的财务影响为“中等”及以上的, 属于财务重要性议题, 否则不属于财务重要性议题。

2024 年, 本公司财务重要性议题共 7 项, 分别为: 应对气候变化、绿色金融、科技金融、普惠金融、数字金融、员工、金融风险管理。



05

可持续议题双重重要性分析结果与披露

本公司整合影响重要性和财务重要性分析结果，形成 2024 年可持续议题双重重要性分析结果。针对具有财务重要性的议题，本公司将“治理”“战略”“影响、风险和机遇分析”“指标和目标”等四方面核心内容融入本报告对应议题的披露内容中。

招商银行 2024 年度可持续议题双重重要性分析结果

议题名称	与上交所、联交所可持续议题的对应性		是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	联交所《主板上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治报告守则》		
环境				
应对气候变化	1. 应对气候变化 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	B 部分—强制披露规定：汇报原则 D 部分—气候相关披露	✓	✓
绿色金融 ¹	1. 应对气候变化 4. 生态系统与生物多样性保护 19. 利益相关方沟通	D 部分—气候相关披露	✓	✓
运营端环境影响管理	1. 应对气候变化 2. 污染物排放 3. 废弃物处理 4. 生态系统和生物多样性保护 5. 环境合规管理 6. 能源利用 7. 水资源利用 8. 循环经济 19. 利益相关方沟通	C 部分—层面 A1：排放物 C 部分—层面 A2：资源使用 C 部分—层面 A3：环境及天然资源 D 部分—气候相关披露	×	×

议题名称	与上交所、联交所可持续议题的对应性		是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	联交所《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治报告守则》		
社会				
科技金融	11. 创新驱动 19. 利益相关方沟通	/	✓	✓
普惠金融	9. 乡村振兴 14. 平等对待中小企业 15. 产品和服务安全与质量 19. 利益相关方沟通	/	✓	✓
养老金融	19. 利益相关方沟通	/	✓	×
数字金融	11. 创新驱动 12. 科技伦理 19. 利益相关方沟通	/	✓	✓

1. 该议题“治理”“战略”“影响、风险和机遇分析”“指标和目标”等四方面核心内容包含在应对气候变化议题内。



议题名称	与上交所、联交所可持续议题的对应性		是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	联交所《上市规则》附录 C2《环境、社会、管治报告守则》		
消费者权益保护	15. 产品和服务安全与质量 19. 利益相关方沟通	C 部分一层面 B6: 产品责任	√	×
网络、信息与数据安全	16. 数据安全与客户隐私保护 19. 利益相关方沟通	C 部分一层面 B6: 产品责任	√	×
客户隐私保护	16. 数据安全与客户隐私保护 19. 利益相关方沟通	C 部分一层面 B6: 产品责任	√	×
员工	17. 员工 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	C 部分一层面 B1: 雇佣 C 部分一层面 B2: 健康与安全 C 部分一层面 B3: 发展与培训 C 部分一层面 B4: 劳工准则	√	√
社会贡献	9. 乡村振兴 10. 社会贡献 19. 利益相关方沟通	C 部分一层面 B8: 社区投资	×	×
供应链管理	13. 供应链安全 14. 平等对待中小企业 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	C 部分一层面 B5: 供应链管理	×	×

议题名称	与上交所、联交所可持续议题的对应性		是否具有影响重要性	是否具有财务重要性
	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	联交所《上市规则》附录 C2《环境、社会、管治报告守则》		
治理				
公司治理	19. 利益相关方沟通	B 部分一强制披露规定: 管治架构	√	×
金融风险管理	19. 利益相关方沟通	/	√	√
商业道德	19. 利益相关方沟通 20. 反商业贿赂及反贪污 21. 反不正当竞争	C 部分一层面 B7: 反贪污	√	×

利益相关方沟通

本公司将与利益相关方的沟通作为可持续发展管理的重要基础，根据实际业务与经营管理特点，识别出六类受招行影响的主要利益相关方，针对不同利益相关方特点，制定针对性沟通制度、建立常态化沟通机制，充分倾听利益相关方的意见和反馈，并予以及时回应，持续提升与利益相关方的沟通成效。2024 年，与各利益相关方的沟通制度执行情况良好。

利益相关方	沟通频率与渠道	沟通内容
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 定期：电话、电子邮件、定期报告 • 不定期：报告、会议 	应对气候变化，绿色金融，科技金融，普惠金融，养老金融，数字金融，消费者权益保护，网络、信息与数据安全，客户隐私保护，社会贡献，公司治理，金融风险管理等议题
 客户	<ul style="list-style-type: none"> • 定期：报告与信息公告、客户风险偏好评估、客户满意度调查 • 不定期：电话、电子邮件、线上线下客户服务 	绿色金融，科技金融，普惠金融，养老金融，数字金融，消费者权益保护，网络、信息与数据安全，客户隐私保护，社会贡献，公司治理，金融风险管理，商业道德等议题
 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 定期：绩效沟通、员工满意度调查、职工代表大会 • 不定期：日常沟通、文体健康活动、工会小组会议、调研交流会、申诉与举报 	员工等议题
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 定期：电话，电子邮件，公司官网，投资者沟通会议，年度股东大会，发布年度、季度、半年度报告，路演 • 不定期：临时股东大会、临时公告 	应对气候变化，绿色金融，消费者权益保护，网络、信息与数据安全，客户隐私保护，公司治理，金融风险管理，商业道德等议题
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 定期：供应商《廉洁共建协议》签署、供应商培训 • 不定期：电话、电子邮件、线上线下会议、招投标活动、线下拜访考察 	数字金融、消费者权益保护、供应链管理、商业道德等议题
 社会	<ul style="list-style-type: none"> • 定期：线上线下教育宣传活动 • 不定期：员工志愿服务，公益慈善捐赠，定点帮扶工作领导小组会议和调研交流活动，微信、微博、小红书等数字化渠道 	消费者权益保护、社会贡献等议题

ENVIRONMENTAL 环境篇

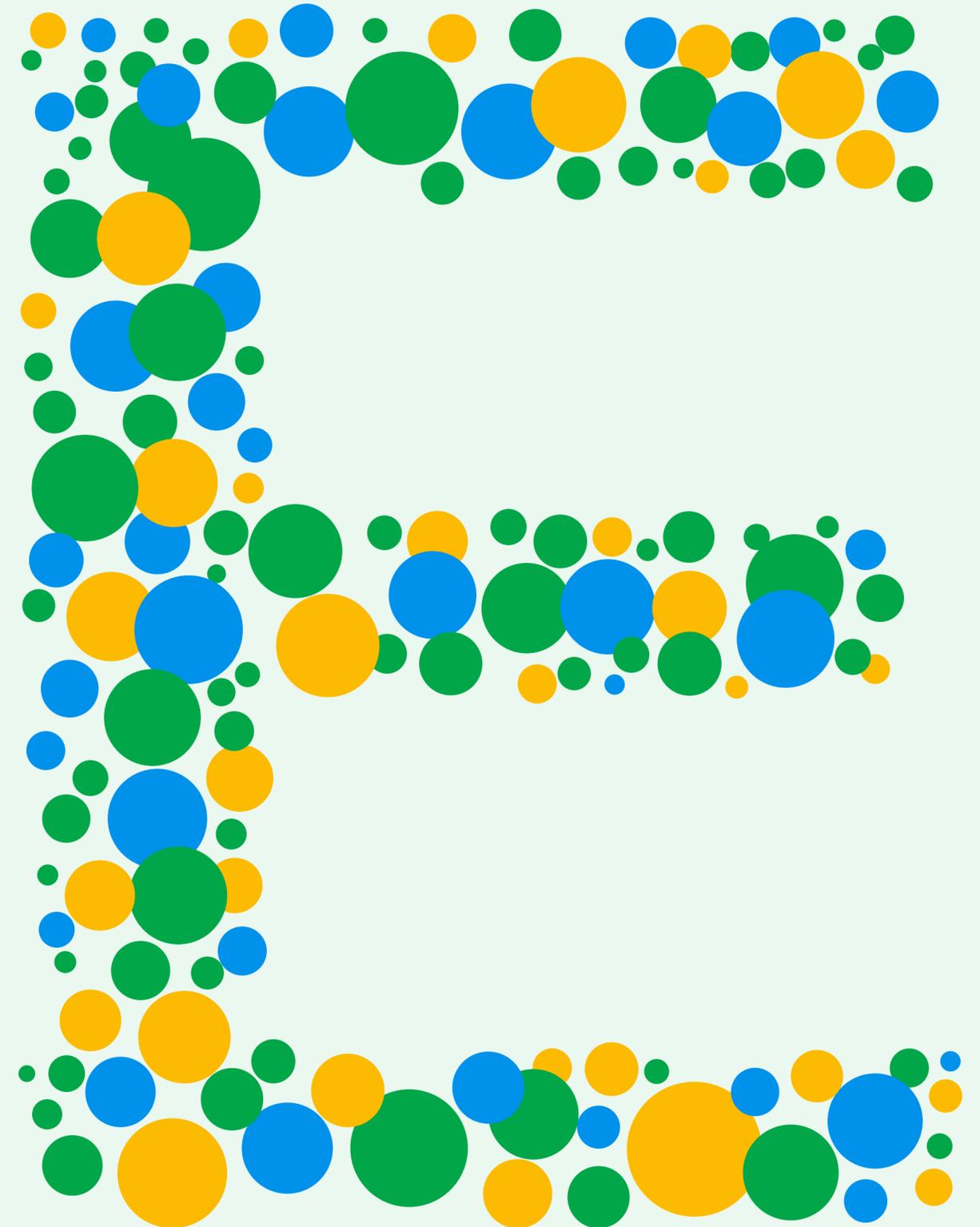
支持绿色转型，服务美丽中国建设

当前，全球生态治理面临前所未有的复杂挑战，极端气候频发，绿色发展转型加速，共同构建人与自然生命共同体日益成为国际共识。作为全球气候治理的重要参与者、贡献者和引领者，中国全面系统推进生态文明建设，加速推动经济社会发展全面绿色转型，加快建设人与自然和谐共生的现代化。

招商银行以服务国家生态文明建设和“双碳”战略为引领，加快发展绿色金融，着力构建覆盖绿色信贷、绿色债券、绿色理财等在内的立体化绿色金融服务体系，深度支持发展方式绿色低碳转型；不断健全绿色运营管理体系，推出一系列减排举措，提升低碳运营质效，为高质量发展擦亮绿之“底色”。

我们支持联合国可持续发展目标

(Sustainable Development Goals, SDGs)





应对气候变化

招商银行积极响应国家碳达峰、碳中和战略目标，探索搭建气候风险管理体系，将包括气候在内的 ESG 风险纳入日常办公运营和业务开展流程中，从业务和运营两端制定应对气候变化的行动方案和具体举措，为经济社会的绿色和可持续发展贡献招行力量。

环境（气候）相关治理架构



董事会及监事会

在治理流程方面，本公司董事会及相关专门委员会通过审议或听取有关 ESG、绿色金融及气候风险管理等相关议题，掌握有关情况并研判相关风险和机遇。董事会及董事会战略与可持续发展委员会每年定期审议“可持续发展报告”等议案，确保本公司将涵盖气候风险等在内的 ESG 相关内容融入全行整体经营发展战略；董事会及董事会风险与资本管理委员会每季度定期审议“全面风险报告”，每年定期审议“风险偏好执行情况”“业务连续性管理工作报告”等议案，确保包括气候风险等 ESG 风险在内的各项风险指标符合董事会既定的风险偏好要求。

在董事会成员技能方面，本公司董事会成员王良先生、钟德胜先生、朱江涛先生具备气候风险管理相关经验和技能。上述人士除担任董事外，王良先生为董事会战略与可持续发展委员会成员，钟德胜先生为董事会风险与资本管理委员会成员，朱江涛先生为董事会关联交易管理与消费者权益保护委员会成员，3 名董事丰富的气候风险管理经验和技能能够为董事会及董事会相关专门委员会高效运转、科学决策提供有力支撑。

在培训学习方面，本公司董事会注重提升自身气候风险治理能力。2024 年，全体董事和新加入监事会及高级管理层的人员积极参加绿色金融相关培训，学习《银行绿色金融实践与趋势》《双碳背景下的可持续金融报告》《招商银行绿色金融服务手册》等内容，深入了解包括气候风险在内的绿色金融发展经验，巩固提升可持续发展理念。

本公司监事会每年定期审议“全面风险报告”“可持续发展报告”等议案，听取“风险偏好执行情况”等汇报，关注气候风险管理等 ESG 领域重大事项；定期列席董事会会议，关注董事会在气候风险管理方面的履职情况，确保董事会及高级管理层将涵盖气候风险等在内的 ESG 相关内容纳入全行整体经营发展战略，并对董事会和高级管理层在相关领域的履职情况进行评价。

环境（气候）相关治理架构（续）



高级管理层

本公司设立**绿色金融业务发展委员会**，该委员会由总行负责公司金融工作的高级管理人员担任主任委员，总行公司金融总部、风险管理部、办公室、资产负债管理部等 21 个部门以及子公司招银金租、招银理财作为成员单位参与。绿色金融业务发展委员会主要负责制定绿色金融战略规划和年度工作方案，内容包括制度建设、业务发展、风险管理、队伍建设、品牌塑造、内控合规等方面。绿色金融业务发展委员会按季度召开工作会议，考核年度工作方案及战略规划执行情况，专项督导工作进展。2024 年，绿色金融业务发展委员会召开四次工作会议，统筹研究水电行业绿色资产组织、绿色债券承销业务发展、绿色金融特色服务能力打造，并制定 2025 年绿色金融重点工作计划，促进绿色金融业务高质量发展，提升绿色金融差异化服务能力。

2024 年，本公司将绿色运营小组升级为**绿色运营管理委员会**，该委员会由总行负责财务工作的高级管理人员担任主任委员，总行财务会计部、办公室、公司金融总部、零售金融总部等 13 个部门，以及招商永隆银行、招银国际、招银金租等 7 家主要子公司作为成员单位参与。绿色运营管理委员会主要负责规划、审议、落实及督导绿色运营相关工作，保障绿色运营相关决策及措施有效执行。2024 年，绿色运营管理委员会召开三次会议，审议讨论绿色运营工作计划、温室气体减排举措及子公司碳管理体系建设等事项，助力进一步提升绿色运营工作质效。



专业部门

绿色金融方面，本公司绿色金融业务发展委员会下设五个项目小组：**绿色发展规划与执行小组、行业及产业链研究小组、客户经营服务小组、政策保障支持小组以及零售绿色金融小组**。各小组间有效协作、紧密配合，共同推动绿色发展相关工作落到实处。总行公司金融总部、风险管理部牵头开展绿色金融工作，负责结合经营情况，在绿色金融业务发展委员会季度工作会议上汇报气候相关风险和机遇的相关工作进展以及待决策内容，提交绿色金融业务发展委员会研究决策。同时，本公司在总行公司金融总部设立绿色金融团队，负责全行绿色金融业务发展的协调运作，包括绿色客群经营策略制定及客群建设、产品服务体系建设和资产组织、综合管理及专业人才培养等工作。

绿色运营方面，本公司在总行财务会计部设立**绿色运营管理委员会办公室**，总行财务会计部主要负责牵头制定绿色运营工作规划和行动方案；统筹推动全行绿色运营行动方案落地，落实职责内的绿色运营举措，跟踪相关举措成效；牵头统计运营活动相关碳排放数据，支持节能减排和碳信息披露；统筹推动运营碳管理体系建设等。



各分支机构

本公司境内外分支机构、子公司因地制宜，结合区域特点与自身业务发展优势，持续丰富和完善绿色金融产品与服务。截至 2024 年末，境内分行的公司金融部均设置绿色金融业务人员，负责按照总行统一部署，推动辖区内绿色金融业务发展。

本公司积极推进绿色支行建设，并鼓励分支机构在国家级绿色金融改革创新试验区探索绿色金融体制机制创新。截至 2024 年末，已设立衢州龙游绿色专营支行、武汉长江绿色支行等绿色分支机构，将湖州分行列为绿色金融试点行。

环境（气候）风险机遇识别评估

风险和机遇的识别与分析

2024 年，本公司参考监管机构和证券交易所信息披露规则要求，借鉴同业优秀实践和权威环境数据信息披露平台 CDP 提供的有关指南，推进气候风险和机遇管理，进一步细化和完善气候风险及机遇的识别评估。

招商银行气候相关风险的识别与分析

风险类型	气候风险因素描述	对本公司业务模式及价值链产生的影响	风险影响的价值链阶段	影响的时间范围 ¹	对本公司产生的财务影响	对风险采取的应对措施，以及为实施措施所提供的资源
<p>信用风险</p>	<p>物理风险： 房地产、农业等行业将受到台风、洪涝、干旱等自然灾害及极端天气的影响。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致相关行业授信客户的资产缩水，生产经营难以为继，抵押品价值大幅折损，进而给本公司造成坏账损失。 	<p>银行投资组合（房地产及农业等行业的投融资业务）</p>	<p>中期、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致农作物减产，影响涉农贷款回收，增加信用减值损失。 抵押品可能出现价值降低的情况，以及存在变成搁浅资产和非流动资产的潜在风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强与外部权威研究机构的交流与合作，积极跟踪自然灾害及极端天气等变化情况，适时优化授信策略，调整风险缓释措施。 研究物理风险传导机制。
	<p>转型风险： 随着我国持续推进“双碳”战略，传统化石能源行业，以及高耗能、高排放的相关制造业领域，可能受到工艺技术更新和升级、落后产能淘汰和置换、行业内部可替代领域需求扩张等转型风险的影响。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致相关授信客户成本上升、产品需求下滑、利润或投资收益缩减，甚至面临亏损倒闭风险，进而给本公司造成未来坏账损失。 	<p>银行投资组合</p>	<p>中期、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 暴露于转型风险下的信贷资产可能存在资产质量下降的风险，导致信用减值损失增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强对气候变化相关政策的跟踪研究，以及对气候变化所带来的气候风险传导机制研究，结合实际，开展高碳行业气候风险压力测试。 研判“双碳”战略下经济、产业结构的转型路径，结合自身发展战略，按年度修订完善包括绿色金融政策、行业政策等在内的管理要求，并配套绿色金融发展业务、财务及人力资源，加大对绿色低碳产业的支持力度，同时，加强对高碳资产的风险管理，退出落后产能，系统推进投融资结构向绿色低碳转型。
<p>市场风险</p>	<p>转型风险： “双碳”战略目标驱动投资者风险偏好转变，高碳排放行业资产的价格波动性增加。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致相关资产估值下降。 	<p>银行投资组合</p>	<p>中期、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 影响公允价值变动损益或投资收益。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续优化资产和产品结构，开展绿色投资，开发绿色偏好产品，做好风险对冲。
<p>操作风险</p>	<p>物理风险： 极端高温、低温、干旱、冰雹、强风、龙卷风等极端天气将对重要业务所依赖的业务场地、设备、人员、信息系统等方面产生影响。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致员工无法正常办公，设备无法正常运行等情况，进而影响业务连续性。 	<p>直接运营</p>	<p>短期、中期、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 花费时间和人力成本维修或重建损坏的设施设备，可能导致资本性支出和间接成本增加。 可能会导致业务中断，影响营业收入。 	<ul style="list-style-type: none"> 搭建业务连续性管理体系，明确各部门职责分工，各重要业务部门和信息技术部门制定突发事件应急预案，并加强实战切换演练，提高突发事件应对能力。 将气候风险纳入业务连续性评估范畴，重要业务部门定期开展风险评估。2024 年，气候风险对业务连续性影响的评估结果为低风险。

1. 短期：为报告期结束后 1 年以内（含 1 年），即 2025 年；中期：为报告期结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2026 年 -2030 年；长期：为报告期结束后 5 年以上，即 2030 年以后。使用该定义的原因：参考国民经济和社会发展规划制定周期，财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》中建议的短中长期时间范围定义，以及本公司战略规划覆盖周期。

风险类型	气候风险因素描述	对本公司业务模式及价值链产生的影响	风险影响的价值链阶段	影响的时间范围 ¹	对本公司产生的财务影响	对风险采取的应对措施，以及为实施措施所提供的资源
<p>流动性风险</p>	<p>物理风险：突发性极端天气或长期性气候变化影响可能导致部分客户经营困难。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能带来客户违约风险上升、资金来源不足等风险，导致本公司自身流动性受限，进而影响客户业务办理与自身运营。 	<p>银行投资组合（存贷款业务）</p>	<p>中期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致信用减值损失及自身融资成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注、评估气候风险对客户和银行自身经营带来的影响及其流动性变化趋势，将气候风险因素纳入流动性应急考量范围。
<p>战略风险</p>	<p>转型风险：本公司未能及时根据气候变化因素调整业务模式、信贷策略和战略规划。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致战略失灵，进而影响本公司的市场竞争力。 	<p>直接运营、上下游价值链、银行投资组合</p>	<p>中期、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务需求降低可能造成营业收入减少。 	<ul style="list-style-type: none"> 在战略风险评估中考虑转型风险因素，并在战略制定、执行等环节关注转型风险。
<p>声誉风险</p>	<p>物理风险：极端天气事件可能导致本公司被迫关停营运网点或中断服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致受灾地区服务中断，无法有效满足受灾地区客户需求，进而产生声誉风险。 	<p>直接运营</p>	<p>短期、中期</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致品牌形象受损、客户信任度降低，影响业务拓展。 	<ul style="list-style-type: none"> 开展声誉风险评估，制定处置方案，视情况开展应急舆情应对工作，进一步加强对相关情景的应急演练。
	<p>转型风险：由于公众的关注度提高，本公司可能在应对气候变化挑战方面未能达到各利益相关方的预期，或因环境和社会标准日益严格，可能在业务中因管理不完善、审查不严格引发环境和社会风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致利益相关方对本公司经营、管理及其他行为产生负面评价，进而产生声誉风险。 	<p>银行投资组合</p>	<p>短期、中期</p>		<ul style="list-style-type: none"> 加强 ESG 宣传，及时准确传递本公司可持续发展动态，塑造良好企业形象。 定期排查声誉风险隐患，监测和预警涉及环境与绿色金融相关议题的声誉风险，针对可能发生的负面事件，建立舆情应对机制，及时回应舆论关切。

1. 短期：为报告期结束后 1 年以内（含 1 年），即 2025 年；中期：为报告期结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2026 年 -2030 年；长期：为报告期结束后 5 年以上，即 2030 年以后。使用该定义的原因：参考国民经济和社会发展规划制定周期，财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》中建议的短中长期时间范围定义，以及本公司战略规划覆盖周期。

招商银行气候相关机遇的识别与分析

机遇类型	气候机遇因素描述	对本公司业务模式及价值链产生的影响	机遇影响的价值链阶段	影响的时间范围 ¹	对本公司产生的财务影响	为把握机遇采取的举措，以及为实施措施所提供的资源
<p>资源效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> 优化资金配置效率，促进资金投放于可再生能源、能效改造等领域。 推动绿色金融产品创新。 	<ul style="list-style-type: none"> 促使本公司开发绿色信贷、绿色债券等产品。 将资金优先投向能效改造等低碳项目。 	下游价值链、银行投资组合	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务需求增加带来的收入增长。 进入新开发 / 新兴市场促进收入增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 成立绿色金融业务发展委员会，牵头推动全行绿色金融制度建设、业务发展、风险管理、队伍建设、品牌影响、内控合规等。在总行公司金融总部设立绿色金融团队，负责全行绿色金融业务发展的协调运作。 加大对风电、光伏、抽水蓄能等清洁能源领域的支持力度，促进相关行业资产投放。 搭建绿色金融“五横七纵”产品服务体系，创新可持续发展挂钩贷款、绿色存款等产品。
	<ul style="list-style-type: none"> 办公场所和数据中心节能减排。 	<ul style="list-style-type: none"> 提高能源利用效率，减少能源消耗。 合理防范碳排放限制等政策风险，享受低碳补贴或税收优惠等政策红利。 	直接运营	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 短期：实施节能减排措施，需购买和使用更加环保的生产工艺、技术、节能设备，以及聘请外部专家提供咨询服务等，增加本公司的资本性支出和业务及管理费。 长期：降低电费、油费等开支成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 系统推进节能减排工作，总行通过每日能源巡查、月度能耗监测强化常态管理，并将能源管理覆盖至境内 1,480 家网点。 针对办公楼实施 70 处物业能效检查，对 6 处重点建筑定制节能方案。 推广《绿色低碳运营碳减排工具箱》和《行政部门降本增效及节能降耗优秀案例》，并设立专项预算保障碳减排措施落地。
<p>能源来源</p>	<ul style="list-style-type: none"> 社会整体能源利用趋于低碳化，绿色能源领域投资增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 有助于本公司客户结构调整和资产配置优化。 	下游价值链、银行投资组合	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务需求增加带来的收入增长。 进入新开发 / 新兴市场促进收入增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 加大对绿色能源领域的支持力度，支持光伏、风电、抽水蓄能等绿色能源项目。 成立行业研究融合型团队，走访监管机构，访谈调研头部企业和项目，提升行业认知水平和环境及社会风险防范能力，形成授信审查指引等研究成果，引导业务开展。 2024 年向 118 个项目发放碳减排贷款 150.01 亿元，贷款加权平均利率 3.00%，带动碳减排量 270.48 万吨。
	<ul style="list-style-type: none"> 参加电力市场交易。 推广使用光伏发电等清洁能源。 	<ul style="list-style-type: none"> 减少对传统能源的依赖。 	直接运营	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 短期：实施节能减排措施，需购买和使用更加环保的生产工艺、技术、节能设备，以及聘请外部专家提供咨询服务等，增加本公司的资本性支出和业务及管理费。 长期：降低电费、油费等能源开支成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 在深圳平湖金融创新大厦试点安装光伏发电项目，在总行深圳场地实施环境友好的绿色清洁能源方案。 参加电力市场交易，2024 年，总行深圳场地电费单价较市场平均价低 14.07 元 / 兆瓦时，每年节约电费 210 万元。

1. 短期：为报告期结束后 1 年以内（含 1 年），即 2025 年；中期：为报告期结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2026 年 -2030 年；长期：为报告期结束后 5 年以上，即 2030 年以后。使用该定义的原因：参考国民经济和社会发展规划制定周期，财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》中建议的短中长期时间范围定义，以及本公司战略规划覆盖周期。

机遇类型	气候机遇因素描述	对本公司业务模式及价值链产生的影响	机遇影响的价值链阶段	影响的时间范围 ¹	对本公司产生的财务影响	为把握机遇采取的举措，以及为实施措施所提供的资源
<p>市场</p>	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融、转型金融等业务领域的投资增加。 企业产生提升自身 ESG 表现的需求。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强对绿色低碳转型产业的前瞻业务布局。 	下游价值链、银行投资组合	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务需求增加带来的收入增长。 进入新开发 / 新兴市场促进收入增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《企业 ESG 管理综合服务方案》，助力企业提升自身 ESG 表现。 研究“双碳”发展路径，把握“双碳”目标下的市场机遇，推动绿色金融和转型金融业务发展。
<p>韧性(适应力)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 投资气候适应行动。 	<ul style="list-style-type: none"> 避免未来损失，产生正向经济收益以及额外的环境和社会收益，促进投资组合价值增加。 	下游价值链、银行投资组合	长期	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务需求增加带来的收入增长。 进入新开发 / 新兴市场促进收入增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 加大对可以为适应或减缓环境（气候）变化作出贡献产业的投融资支持力度。
	<ul style="list-style-type: none"> 健全绿色运营管理体系，提升温室气体排放管理能力。 购买财产保险，管理洪水、飓风、干旱等极端天气事件对本公司房屋建筑物、车辆、设备等自有资产，以及押品带来的潜在损失。 使用数字化管理技术。 	<ul style="list-style-type: none"> 对未来监管要求变动的适应性增强。 增强自身运营的气候适应力和应对气候变化的实时响应能力。 	直接运营	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 降低极端天气或政策变化导致的自身运营端营业外支出或业务及管理费损失。 	<ul style="list-style-type: none"> 在总分行系统推进节能减排工作，并设立专项预算保障减排措施落地。

1. 短期：为报告期结束后 1 年以内（含 1 年），即 2025 年；中期：为报告期结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2026 年 -2030 年；长期：为报告期结束后 5 年以上，即 2030 年以后。使用该定义的原因：参考国民经济和社会发展规划制定周期，财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》中建议的短中长期时间范围定义，以及本公司战略规划覆盖周期。

气候压力测试

2024 年，为评估气候风险对经营产生的影响，本公司开展气候转型风险压力测试。本次测试覆盖电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸和有色金属冶炼等高碳行业，以 2024 年 6 月末为基期，评估未来一段时间内，气候转型风险对本公司信贷资产质量的影响。

测试情景及风险传导方面，以碳排放、用电量为核心驱动因子，在考虑碳排放受限的情况下，企业生产活动受影响、用电量减少，进而导致企业客户经营业绩下滑、本公司风险上升，以及贷款资产质量下降。

压力测试结果显示，虽然压力情景下本公司高碳行业贷款风险有一定幅度上升，但该类资产在本公司整体信贷资产中占比有限，且本公司拨备计提较为充足，气候转型风险对本公司产生的影响在可承受范围内，不会对稳定经营产生明显冲击。

业务端环境（气候）风险应对

识别、评估和监测流程

本公司制定适用于全部投融资业务的《招商银行 2024 年授信与投资政策》，在政策中配套绿色金融专章，明确绿色金融的总体目标和具体策略，要求持续完善政策制度体系，切实加强 ESG 风险（含气候风险）的全流程管理。

风险偏好

基于外部宏观形势、监管政策变化和本公司战略规划，结合现有风险管理情况，在风险偏好中明确绿色金融方面的要求。同时设置相关风险偏好指标，关注重点领域绿色发展趋势，加大对绿色、低碳和循环经济的支持力度，明确绿色分类标准，优化环境风险评审标准，继续严格管控存在重大 ESG 风险的客户和项目，稳步提高绿色金融资产占比，实现全行投融资结构的绿色转型。

客户准入

坚持 ESG 评价“一票否决”机制，明确要求项目及客户需在企业选址、生产工艺、资源消耗、污染物排放等方面符合国家环保标准，不介入高耗能、高排放、低水平的“两高一低”项目，从严审查高污染、高排放等环境敏感型行业企业，对不符合 ESG（含气候）和相关产业政策规定的项目和企业，不得发放授信，并收回已发放的融资。

客户分类

制定《招商银行对公客户与贷款绿色分类管理办法》，按照企业或项目的环境影响程度，以及面临的耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等 ESG 风险高低程度，将对公客户与贷款分为绿色（友好一类、友好二类）、蓝色和红色等“三色四类”。

招商银行对公客户与贷款绿色分类体系

绿色

- 客户建有完善的环境管理体制，模范遵守环境保护法律法规，贷款投向国家鼓励支持的清洁能源产业、生态环境产业与基础设施绿色升级产业、节能环保产业与清洁生产产业、绿色服务产业等绿色领域，且客户环保及安全依法合规。
- 绿色友好一类：主要包括清洁能源行业和环境及安全生产行为达到国际先进水平等客户。
- 绿色友好二类：其他不属于绿色友好一类的绿色客户。
- 针对绿色友好类客户，优先予以授信支持。

蓝色

- 投向其他一般非绿色产业，客户环保情况依法合规，能耗、物耗及污染治理情况合法合规。
- 针对蓝色类客户或项目，适度支持。

红色

- 存在重大环保、安全生产处罚或环保负面事件的客户。
- 针对红色类客户，采取名单制管理，定期回检整改情况，并要求客户提供整改报告。在客户风险化解前，对客户实行暂停新增授信，压缩存量贷款等举措。

风险监测

综合采集国家发展与改革委员会、生态环境部、工业和信息化部等政府及监管机构官方信息，媒体、社会公众反馈信息，以及业务人员实地调查信息，动态监测评估投融资客户或项目的 ESG 风险。2024 年，持续丰富客户 ESG 风险数据，优化专项模型，形成 ESG 风险信号，提高风险监测的全面性和准确性。

检查监督

制定《关于 2024 年风险检查监督工作的指导意见》，明确将绿色金融纳入风险日常检查监督范围，并设置相关的检查监督要点。在对分支机构的检查中，将绿色金融发展作为检查内容之一，及时发现问题并督促分支机构做好整改工作。

专项审计

2024 年实施绿色金融管理专项审计，帮助健全内部管理，强化风险管控，完善绿色金融经营管理体系。

业务风险管理流程

招商银行将 ESG 因素纳入业务全流程

尽职调查

- 针对**一般类常规授信**，通过背景核查了解企业公司治理和经营资质，调查其股权架构、内部管理决策机制是否合理、商业模式是否可持续；对于经营活动需要获得危险品、污染排放等特殊资质的企业，核查其资质证书是否在有效期内；对于经营活动所需的核心专利、技术等知识产权，核查专利授权是否明确有效或知识产权来源无纠纷；通过现场访谈和财务核查了解企业用工情况、经营环境、信息披露情况等；通过第三方渠道，核查企业在诉讼纠纷、监管处罚、工商异常以及征信记录等方面的负面信息；了解企业所属行业的监管政策，对企业进行合规风险评估，确保所申报客户、业务或产品在准入、用途等方面无违反商业银行法、国家或区域产业政策、各类信贷和产品制度、监管规定等政策法规基本要求的情况。
- 针对**项目贷款**，进一步评估项目知识产权、资源禀赋和社会影响等，核查项目核准、土地、环境影响评价等各类合规性批文。

合规审查

- 对涉及环境风险在内的创新业务，经过法律合规风险评估，落实法律和监管要求，防范相关风险。
- 在制度评估过程中，要求内规有效映射外部有关环境风险的规范性要求。

授信审查

- 修订《招商银行公司授信业务审查工作规范》等制度文件，明确要求审核客户在 ESG 方面的风险因素，包括审核申请人 / 项目的危险废弃物 / 特许经营许可证、环境影响评价、排污证明、核心专利使用授权许可等，了解各类资质证明文件的约束范围，确保相关资质证明文件在有效期内。对于经营

所需的核心专利、技术等知识产权，严格审核并确保已获得明确有效的专利授权，或知识产权的来源无纠纷。

- 对在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信和投资。
- 充分关注客户各项经营活动对生态系统的影响，严格遵循生物多样性保护相关的法律法规和规章制度，禁止为严重损害生物多样性的行为提供信贷支持。

合同管理

- 在授信、借款等基础信贷类标准合同文本中增加或完善绿色金融相关条款，包括客户就加强 ESG 风险管理的声明以及承担相应违约责任等内容，以约束性合同条款强化客户对 ESG 风险管理的重视程度。

放款管理

- 在放款审核环节严格执行授信审查意见及产品制度对项目或客户的 ESG 风险管理要求，确保在环保标准、评估报告等方面符合放款条件。

投贷后管理

- 在对公投贷后管理办法中，明确要求关注客户 ESG 风险情况。当发现客户出现突发环境事件、环境违法事件、其他违法违规事件等 ESG 风险事件时，及时采取针对性管理措施。2024 年，常态化监测评估客户或项目的 ESG 风险，发现存在风险的，及时发布风险提示或风险预警，严格客户授信条件，督促客户整改。

风险暴露应对方案

风险升级

本公司参照突发环境事件分级、环境污染事件分级、环境违法行为分级、企业环境信用等级等环保相关标准与规定，同时考虑客户社会与治理风险，分类管理授信客户，通过严格授信条件、限制新增贷款、压缩授信、督促整改等措施，推动风险化解。

风险报告

将客户 ESG 风险纳入重大风险报告体系。针对 ESG 风险影响客户正常经营运行、对本公司资产安全产生较大影响等情况，根据所涉金额大小，向不同层级汇报。汇报内容包括相关事件背景、影响和损失、已（拟）采取措施、后续风险态势研判等。



重点领域信贷政策

招商银行重点领域授信与投资政策（部分）



农业

◆ 制定《招商银行农林牧渔板块政策》

- 适用业务范围：公司贷款、项目贷款和投资银行等投融资业务。
- 客户主要涉及领域：粮食种植、种业、生猪养殖、禽类养殖、林业、粮食加工等领域。
- 总体信贷原则：政策主导、区域细分、择优支持、严控风险。
- 择优支持领域：主要农作物生产基地，产业化经营的绿色食品生产基地龙头企业和优质企业，具备规模优势、品牌效应、纳入农业农村部等主管部门公布名单的农业产业化龙头企业；符合环保标准，拥有严格完善疫病防治体系和质量检验控制体系的一体化大型养殖企业；已实现可持续发展、技术成熟先进并拥有适宜养殖的优质水域资源的水产养殖企业，以及全国排名前列的渔场和渔企；政府主导的林木育种及造林项目。
- 严禁介入的领域：在食品安全领域存在重大负面舆情的企业。



电力

◆ 制定《招商银行绿色能源产业群政策》

- 适用业务范围：公司贷款、项目贷款和投资银行等投融资业务。
- 客户主要涉及领域：水电、核电、风电、光伏等电力生产领域。
- 总体信贷原则：积极支持，加强聚焦。
- 优先支持领域：水电、核电等清洁能源发展，重点介入西南地区大型水电开发项目、机组符合第三代安全标准的核电项目、符合新一轮电力体制改革政策支持方向的发电项目等；风力资源丰富且具备电网接入和消纳条件的风电项目、位于太阳能资源丰富地区的并网型太阳能发电项目、分布式光伏发电及生物质能发电领域。
- 适度支持领域：新能源发电企业的日常经营周转资金需求。



煤炭

◆ 制定《招商银行煤炭开采行业政策》

- 适用业务范围：公司贷款、项目贷款和投资银行等投融资业务。
- 客户主要涉及领域：煤炭开采和洗选等领域。
- 总体信贷原则：优选资源、调整结构、名单制管理。
- 优先支持领域：具有核心竞争力比较优势的白名单及行业龙头优质客户；按照市场化原则，加大对煤炭安全高效绿色智能开采、煤炭清洁高效加工、煤电清洁高效利用、工业清洁燃料和清洁供热、民用清洁采暖、煤炭资源综合利用、煤层气开发利用等政策涉及领域的项目支持力度。
- 禁止介入及坚决退出领域：严格执行中国煤炭工业协会《煤炭工业“十四五”高质量发展指导意见》等文件要求，坚决退出在安全、技术、规模、环保、经营等方面不达标的煤炭企业；对环保部门在检查督查中发现存在重大问题或整改不力的领域，严禁新客户介入，强化存量客户风险缓释措施并加快退出；对被省级煤矿安全生产监督管理部门公告（通报）发生特别重大、重大生产安全责任事故或存在重大隐患整改不力的煤矿企业，停止新增融资发放，并及时采取风险缓释措施，逐步压退和收回存量融资。

招商银行重点领域授信与投资政策（部分）



采掘

◆ 制定《招商银行金属矿采选行业政策》

- **适用业务范围：**公司贷款、项目贷款和投资银行等投融资业务。
- **客户主要涉及领域：**金属矿采选行业，包括黑色金属矿物（铁矿石以及锰、铬、钒等钢铁工业辅助、原料矿）、常用有色金属矿物和稀有金属矿物的采掘。
- **总体信贷原则：**防范风险、关注环保、优选客户、调整结构。
- **优先支持领域：**将目标客户定位于生产技术先进、节能减排达标、生产成本较优、经营管理规范的大型矿业企业；要求客户取得排污许可证，污染物排放指标符合国家产业政策和有关部委发布的与能源消耗、清洁生产相关的要求，同时取得所在地级市（含以上）环保部门出具的当年环境监测报告。采掘项目需满足环保、安全生产等配套设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用的要求。
- **限制进入与坚决退出领域：**限制进入环保安全投入不足的矿产企业，坚决退出存在环保安全问题的企业。



油气

◆ 制定《招商银行石油天然气开采行业政策》

- **适用业务范围：**公司贷款、项目贷款和投资银行等投融资业务。
- **客户主要涉及领域：**石油天然气开采等领域。
- **总体原则：**优选资源、择优支持。
- **优先支持领域：**符合国家石油天然气产业规划和总体产业布局要求的项目，以及石油天然气等常规化石能源清洁高效利用的项目。
- **禁止介入领域：**在保持政策稳定衔接基础上，将按照市场化原则，及时提供优质金融服务，主动压退不具备行业持续竞争力及不符合环保标准的落后企业。



生物多样性保护

- 明确要求积极支持生态农林牧渔业、生态保护以及生态修复等涉及生物多样性保护的项目，严格遵守“三线一单”（生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线和生态环境准入清单）要求，严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，密切关注客户经营及项目建设对生物多样性等方面的影响，禁止为严重损害生物多样性的行为提供信贷支持。



运营端环境（气候）风险应对

本公司建立环境风险排查定期巡检制度，覆盖办公场所、餐厅等公共区域，巡检内容包括水电线路安全、消防设施配备、废弃物存放与处理等方面。针对排查出的风险隐患，制定整改计划、明确整改期限，确保及时消除隐患。同时，定期评估措施有效性，以适应不断变化的环境管理要求。

本公司基于基础数据质量及减排路径清晰程度等考量，在部分试点机构中设定范围一和范围二部分排放源的减排目标。同时，本公司选取范围三类别 1 中的办公用纸，设定专项减排目标。

本公司在能源、水资源、废弃物等环境领域设定绿色运营目标，不断提升自身运营层面的环境管理质效。

基线年	目标年	目标覆盖范围	基线年情况	目标
2023 年	2025 年	招商银行南京分行	2023 年，范围一固定排放源碳排放量 867.10 吨	到 2025 年，范围一固定排放源碳排放量相较 2023 年下降 20%
		招商银行信用卡中心、广州分行、合肥分行、郑州分行	2023 年，范围二外购电力碳排放量 40,671.89 吨	到 2025 年，范围二外购电力碳排放量相较 2023 年下降 4%
		全行	2023 年，范围三类别 1 中办公用纸产生的碳排放量 2,632.93 吨	到 2025 年，范围三类别 1 中办公用纸产生的碳排放量相较 2023 年下降 10%

基线年	目标年	目标	2024 年完成情况
2023 年	2024 年	能源管理 2024 年，总行深圳场地存量公务用车油耗较 2023 年降低	2024 年，总行深圳场地存量公务用车油耗为 61,587.23 升，同比下降 17.79%
		水资源管理 2024 年，存量办公场地市政用水消耗量较 2023 年减少	2024 年，法人口径 ¹ 市政用水消耗量为 183.84 万吨，同比下降 27.89%
		废弃物管理 2024 年，总行深圳场地厨余废弃物产生总量低于 2023 年	2024 年，总行深圳场地厨余废弃物产生量为 188.76 吨，同比减少 36.97%

1. 法人口径范围包括招商银行总行和境内外分行全辖。

有关本公司在运营端应对环境（气候）风险的具体工作情况和成效，敬请参阅本报告“环境篇”的“运营端环境影响管理”章节。

环境（气候）风险应对能力建设



专业培训

举办全行首次“绿色金融培训班”，各分行分管绿色金融的总经理室成员、业务骨干及部分分行能源战略团队成员的近百名干部员工共同参加，探讨绿色金融发展策略；面向分行负责绿色金融业务推动的 90 名中台人员，开展全行绿色信贷识别培训；在“招银 i 学习”中建立绿色金融专区并上线 6 门课程，吸引近千人观看学习。



行业研究

成立行业研究融合型团队，走访监管机构、访谈调研头部企业和项目，提升行业认知水平和环境及社会风险防范能力，已形成风电、常规水电、抽水蓄能、光伏制造、垃圾焚烧发电、电化学储能电站、轨道交通等行业的授信审查指引等研究成果，更为科学精准地引导绿色业务拓展；聚焦传统产业的低碳化技术改造、汽车行业和循环经济等三大核心方向开展绿色金融研究，形成研究报告 21 篇、相关调研纪要 54 篇，进一步深化行业认知。



交流合作

举办企业 ESG 管理综合服务方案推介会，与企业代表沟通交流自身低碳转型及 ESG 管理实践经验，深化客户对本公司 ESG 管理综合服务的认知，提升绿色金融品牌影响力；举办“险资面对面 - 中国资产价值发现交流会（绿色金融专场）”，为存在股权融资及资产盘活需求的企业提供同业保险撮合服务。

绿色金融

招商银行在立足自身资源禀赋的基础上，将绿色金融作为重点业务发展方向之一，基于“五横七纵”¹绿色金融产品矩阵，助力经济社会全面绿色转型。本公司设定“绿色贷款增速不低于各项贷款增速”“清洁能源产业贷款增速不低于各项贷款增速”的目标，2024年均已达成。截至2024年末，绿色对公客户融资总量（FPA）、绿色零售、绿色投资全口径业务余额11,351.74亿元，较上年末增长23.33%。

绿色信贷

2024年，本公司不断完善绿色信贷各项管理制度和激励约束机制。截至2024年末，中国人民银行口径绿色贷款余额4,882.00亿元，较上年末增长9.03%，高于各项贷款增速，主要投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等领域。其中，清洁能源产业贷款余额1,618.52亿元，较上年末增长9.98%，高于各项贷款增速。全年向118个项目发放碳减排贷款150.01亿元，贷款加权平均利率3.00%，带动碳减排量270.48万吨。

截至2024年末，中国人民银行口径绿色贷款余额

4,882.00 亿元

较上年末增长

9.03% ↑

清洁能源产业贷款余额

1,618.52 亿元

较上年末增长

9.98% ↑

2024年，本公司在浙江湖州、青海西宁、湖北武汉、重庆等地试点开展碳挂钩贷款业务，将企业的融资成本与其碳排放水平挂钩。全年落地碳挂钩贷款12笔，金额7.85亿元。

案例

武汉分行：

落地招行首笔碳配额回购融资业务，激活区域碳市场

水泥、钢铁、化工、玻璃等传统行业普遍面临高耗能问题，众多控排企业期望借助节能技术改革降低碳排放量，同时盘活企业碳资产获取资金，且不占用银行授信额度，实现融资与减排的双赢目标。2024年3月，武汉分行在获悉某集团拥有大量优质碳资产且融资需求强烈后，积极协助该集团对接券商渠道，为集团量身定制额度高、成本低的融资方案。同时，分行与湖北碳交所紧密协作，在碳配额下发一周内，落地招行首笔碳配额回购融资业务。该笔业务是湖北省内银行、证券、企业在碳市场的首次三方协同创新，不仅实现碳金融服务模式创新，更有效活跃区域碳市场。

1. “五横”指横向上围绕绿色融资、绿色资产运营、绿色投资、绿色零售、碳金融五大场景，提供一站式金融服务；“七纵”指纵向上紧跟政策和市场趋势，将场景化产品融入“源网荷储”、新能源汽车、轨道交通三大“深绿”领域以及中国人民银行转型金融框架拟覆盖的火电、钢铁、建筑建材和农业四个低碳转型行业服务。



绿色存款

本公司持续推动绿色存款¹工作，在满足企业客户存款需求的同时，帮助客户将环境保护责任和自身发展实践紧密结合。2024 年，本公司实现通过网上企业银行线上办理绿色存款业务，并深入开展绿色存款宣导与培训，推动绿色存款业务落地。截至 2024 年末，累计办理绿色存款 121.62 亿元。

绿色债券

债券发行

2024 年 7 月，本公司发布全面升级的《绿色、社会责任与可持续发展债券框架》，进一步规范可持续金融标准。境内外绿色金融债券存续期间，本公司聘请会计师事务所对上一年度绿色金融债券募集资金使用情况出具鉴证报告，并对绿色项目情况出具年度评估认证报告，跟踪、评估、认证绿色项目情况及环境效益等。

截至 2024 年末，本公司存续期内的人民币绿色金融债券募集资金余额 150.00 亿元，已发行的绿色、社会责任、可持续发展及蓝色境外美元债券余额 26.00 亿美元。境内外绿色金融债券募集资金重点支持节能环保、清洁生产、清洁交通、海洋资源保护、清洁能源及基础设施绿色升级等产业。

案例

悉尼分行：发行中资银行首笔“气候变化减缓”主题绿色美元债券

2024 年 7 月 2 日，悉尼分行发行中资银行首笔“气候变化减缓”主题绿色美元债券，发行规模 4 亿美元，期限 3 年，发行利率为担保隔夜融资利率(SOFR)基准加 54 个基点。本次发行首次引入香港地区主权机构参与，并吸引来自欧洲、澳洲、亚洲等地区的 70 家投资机构参与，涵盖国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行、证券公司、保险公司等多种类型的金融机构。该债券积极响应联合国“可持续发展目标 13：气候行动”和中欧《可持续金融共同分类目录》的气候目标，募集资金将专项用于清洁交通等气候减缓项目，有利于助力《巴黎协定》目标实现。

债券承销

2024 年，公司助力 32 家企业发行绿色债券 68 只，债券发行金额 731.43 亿元，公司主承销份额 248.35 亿元，募集资金主要投向可再生能源设施建设与运营、固体废弃物综合利用、城镇环境基础设施、先进环保装备制造等领域，绿色债券融资工具承销规模位列股份制商业银行第一。

1. 绿色存款为绿色金融产品，募集到的资金用于可持续型绿色经济项目，助力推动经济向低碳、适应气候变化及可持续发展转型。

案例

承销全国首单地方国有企业 30 年期绿色中期票据

2024 年，公司承销四川省能源投资集团有限责任公司 2024 年度第一期绿色中期票据。本期债券发行规模 10 亿元，票面利率 2.78%，是全国首单地方国有企业 30 年期绿色中期票据，穿透后的募集资金用于金沙江白鹤滩水电站项目建设。本次募集资金在存续期间可实现二氧化碳减排量 35.57 万吨，替代化石能源量 19.26 万吨标准煤，二氧化硫减排量 64.52 吨，氮氧化物减排量 97.10 吨和减排烟尘量 14.05 吨。

承销全国首单利率双向浮动可持续挂钩债券

2024 年，公司承销福建省龙岩高速公路有限公司 2024 年度第二期中期票据(可持续挂钩)。本笔债券发行规模 2 亿元，票面利率 2.05%，是全国首单利率双向浮动可持续挂钩债券。该债券设置利率浮动调整条款：考核期内，如果发行人在龙岩高速隧道用电量的降幅未达到 25%，则触发债券利率调升，即本期债券第三个计息年度的票面利率将上调 15 个基点；如果降幅达到或超过 30% 的目标，则触发超额奖励，本期债券第三个计息年度的票面利率将下调 5 个基点；如果降幅在 25%–30% 之间，则维持原票面利率不变。该债券创新性地将债券利率与节能减排目标挂钩，通过市场化手段激励企业绿色转型，为可持续金融产品提供实践范例。

承销全国首单绿色 + 科创十年期债券

2024 年，公司承销湖南钢铁集团有限公司 2024 年度第一期绿色中期票据(科创票据)。该债券发行规模 10 亿元，票面利率 2.65%，是全国首单绿色 + 科创十年期债券，债券募集资金全部用于集团旗下高新技术子公司发展资源节约与循环利用等绿色领域业务，预计年度二氧化碳减排量 5.03 万吨，节约标准煤 9.59 万吨。

债券投资

本公司积极利用自有资金参与绿色债券的投资交易，优先支持符合中国人民银行《绿色债券支持项目目录》要求的资产。截至 2024 年末，本公司持有绿色债券规模 277.13 亿元，较上年末增长 16.36%。



绿色消费

“碳寻星空” 低碳主题活动

本公司在招商银行 App 中为个人客户打造低碳主题活动“碳寻星空”，邀请客户体验包括乘坐公共交通、线上查账单、线上转账、电子借条、电子收据等 16 种低碳生活场景，以“低碳行为 - 收集星光 - 点亮星座 - 兑换星座盲盒和爱心助农产品”的用户旅程，激励客户参与低碳行动。截至 2024 年末，招商银行 App 用户通过“碳寻星空”低碳主题活动减少碳排放量 1,180.02 吨。

绿色建筑按揭贷款

2024 年，本公司制定绿色建筑按揭贷款目标，持续加大对绿色楼盘的按揭投放力度。截至 2024 年末，绿色建筑按揭贷款余额 549.01 亿元，较上年末增加 216.83 亿元，以实际行动支持节能住宅普及，惠及民众的低碳安居需求。

截至 2024 年末，绿色建筑按揭贷款余额

549.01 亿元

较上年末增加

216.83 亿元 ↑

低碳信用卡

本公司持续推广低碳信用卡，完善绿色消费权益，全年新增低碳信用卡 43.47 万张。

新能源汽车消费分期

本公司强化新能源汽车信用卡分期经营，在新能源汽车市场中保持先发优势。2024 年，本公司新增与华为鸿蒙智行、智己、小鹏等新能源汽车品牌的总对总合作，并持续向 30 余家汽车品牌提供新能源生态服务解决方案，同时，继续保持在理想、小米、特斯拉等新能源品牌的综合渗透率。

为进一步提升新能源汽车的线上看车体验，本公司与蔚来、理想、岚图、特斯拉等新能源品牌联合升级招商银行 App 和掌上生活 App 中的“新能源专区”，提升“线上看车 - 选车 - 试驾 - 分期”的“一站式”体验，并在专区内定期发布低碳车型、分期金融政策、门店预约试驾等丰富内容，通过打造便捷高效的数字化绿色消费场景，与客户携手迈向更加清洁的智能出行未来。

绿色理财

本公司主动引入具有 ESG 理念的代销产品，为客户提供丰富的 ESG 产品选择。截至 2024 年末，代销的 ESG 主题理财产品存续 19 只，余额 131.34 亿元；代销的 ESG、绿色环保、新能源、碳中和主题公募基金存续 94 只，余额 42.46 亿元。此外，本公司子公司招银理财推出 8 只 ESG 主题理财产品，存续规模 76.91 亿元。

绿色租赁

本公司子公司招银金租全年投放绿色金融资产 733.88 亿元，占总投放金额的 65.68%。截至 2024 年末，招银金租绿色租赁业务余额 1,449.13 亿元，较上年末增长 19.27%，占招银金租租赁资产余额的 50.80%。

截至 2024 年末，招银金租绿色租赁业务余额

1,449.13 亿元

较上年末增长

19.27% ↑

绿色能源

绿色能源领域装机规模 21 吉瓦，其中，太阳能发电业务覆盖集中式、分布式等多类型的光伏电站，风力发电业务覆盖海上、陆地等不同地形的风力电站，同时，积极发展储能领域业务。“分布式光伏集中增信模式租赁解决方案”获得上海市融资租赁行业协会“首届全国绿色租赁创新案例”。

绿色航运

船队覆盖绿色节能散货船、冰级多用途纸浆船、双燃料化学品船、双燃料集装箱船等符合国际最新环保节能标准要求的高端船舶。

低碳交通

与主机厂及网约车、汽车长短租运营平台等企业合作开展新能源汽车融资租赁业务，赋能汽车出行行业，助力行业企业推进在车联网、充电桩等领域的布局。

运营端环境影响管理

招商银行将绿色发展理念深度融入自身运营管理全过程，构建“绿色办公 + 理念传播”双维驱动的环境治理体系，通过运营减碳与价值传导的协同创新，实现自身碳足迹管理与社会责任践行的有机统一。

绿色办公运营

本公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规要求，构建覆盖温室气体、能源、水资源、纸张、废弃物及污染物等多维度的绿色运营管理体系，系统推进低碳办公转型，有效减少自身运营对环境产生的影响。深圳总行大厦、研发中心、平湖金融创新大厦等自有办公物业通过环境管理体系 ISO 14001:2015(GB/T24001-2016)、能源管理体系 ISO 50001:2018 (GB/T 23331-2020) 认证。2024 年，本公司未发生突发重大环境事件，未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或追究刑事责任的情况。

自身运营温室气体排放管理

2024 年，本公司着力构建自身运营温室气体管理体系，夯实温室气体排放数据统计，提高温室气体核算质量，推动减排措施落地并研究碳抵消方案，将温室气体管理工作做深做实。

管理

- **管理办法**：制定《招商银行运营碳核算管理办法》，明确运营碳核算管理工作的职责分工、基本原则、核算工作流程等，为绿色运营工作提供重要制度保障。
- **管理系统**：建设碳管理系统，优化碳排放源数据的采集、处理、分析流程，实现能耗与排放信息数字化、标准化、线上化。
- **管理考核**：在总分行和子公司的绩效考核中设置“绿色运营”指标，并将运营碳核算纳入数据质量考核，以考核牵引管理能力提升。

核算

- **提升质量**：开展法人口径自身运营层面温室气体数据质量提升专项工作，回检自身运营温室气体核算历史数据，明确自身运营温室气体排放数据标准和收集要求，进一步提升温室气体核算数据的完整性、及时性、准确性。
- **扩大范围**：组织子公司全面盘查过往四年自身运营活动的温室气体排放源，梳理温室气体排放足迹，摸清子公司自身运营温室气体排放“家底”。

减排

- **绿色车队**：加速新能源车队建设，实现全行全年新购业务用车中新能源汽车占比 80% 的既定目标。
- **绿色网点**：2024 年，新增 12 家装配式装修试点分行，进一步覆盖东北、西北、西南、华中等区域；年内启动 32 家网点的装配式装修建设。截至 2024 年末，已建成 27 家装配式装修网点。
- **设备改造**：总行、信用卡中心及北京、哈尔滨、合肥、佛山、上海、郑州等分行开展包括更换节能灯具、空调智能化改造、装置变频水泵、门楣招牌与楼顶广告改造、动态调整设备运行状态等节能改造项目，在保障客户、员工体验的基础上，全年减少温室气体排放约 10,361.16 吨二氧化碳当量。
- **其他措施**：总行及东莞、昆明、贵阳等分行通过实施电子采购、优化办公用纸标准化分配管理、成立能源巡查小组等方式，全年减少温室气体排放约 352.97 吨二氧化碳当量。

抵消

- 前瞻、动态研究国内重点区域绿电、绿证、碳证、林业碳汇等进程，规划资源部署方案，为未来顺利达成“双碳”目标夯实基础。

能源管理

本公司构建全行协同的能源管理体系，制定能源管理制度体系建设、可再生能源应用、员工节能降耗意识提高等管理目标，通过制度完善、节能技术应用和精细化管理，推动节能减排目标落地。2024 年，总行大厦获得深圳市住房和建设局颁发的“绿色物业管理三星级”最高荣誉认证，成为深圳市绿色物业标杆和示范项目。

完善制度

- 发布《招商银行办公物业能源管理办法》，填补能源管理制度空白。
- 编制《行政部门降本增效及节能降耗优秀案例》，梳理优秀案例，指导分行高效开展绿色运营工作。

应用技术

- 截至 2024 年末，能源管理平台实现 54 处总分行办公楼宇和 174 家支行网点电力消耗数据的自动收集与实时监测。
- 在总行大厦实施中央空调水系统自动加药技术，提高空调冷凝器换热效率，降低能耗；在深圳平湖金融创新大厦试点安装光伏发电项目，预计年发电量超过 10 万千瓦时；在研发中心制作能源管理机器人监测用电情况，并推进智能节能灯具改造。
- 南京分行将单一的燃气锅炉供暖模式升级为“风冷热泵 + 燃气锅炉”的联合供暖模式，预计年节约标准煤约 328.71 吨；合肥分行中央空调改造项目年节约用电量超过 53.26 万度；北京分行改造本部办公大楼空调集中控制系统，实现分层、分区域的温度管控和开关时间，全年用电量较上年减少 41.02 万千瓦时。

精细化管理

- 总行：持续推行每日楼层能源巡查，并建立月度能源消耗统计机制，及时分析异常情况原因。
- 分行：开展境内分行能源管理专项工作，将管理半径由分行本部大楼延伸至 1,480 家营业网点，分析电力消耗数据，提出管理举措，发布《全行电力消耗指数分析报告》；完成总行及分行 70 处办公楼宇的第三方物业管理品质检查；评估上海分行、深圳分行等 6 处办公楼的能效情况，针对性识别能源使用痛点，发布节能方案；通过节能补贴政策梳理专项工作，明确 62 项地方补贴政策，并建立政策跟踪响应机制。

案例

推进绿色数据中心建设

本公司通过规划设计、运营优化与供应链协同等多维度，全面强化数字化基础设施的绿色发展能力。

- **在自有数据中心规划建设中，将环保因素纳入考量：**在新一代云数据中心建设的可行性研究报告中，重点关注机房空调节能技术应用、建筑节能、可再生能源利用、温室气体排放管理等方面。在成都基础研发机房建设和深圳研发数据中心改造中，采用全变频风冷氟泵空调、自然冷却水冷系统、高效配电技术等节能降耗技术和设备。
- **对存量自有数据中心实施节能改造：**深圳平湖数据中心和上海张江数据中心采用自然冷源、高密闭冷热通道、高送水温度、冷冻水系统运行优化、精密空调智能调速运行、智能照明等措施，通过数字化手段加强精准调控和精细管理，全年减少外购电力 886.07 万千瓦时。
- **精心选择租赁数据中心供应商：**在租赁数据中心的供应商选择过程中，将电源使用效率（PUE）数据纳入考量范围。

水资源管理

本公司系统性构建节水型运营体系，通过硬件升级、管理优化与技术创新的联动，形成“源头减量 - 过程管控 - 循环利用”的全链条节水机制。本公司主要用水来源为市政供水，年内未发现给水压力不足现象和水资源相关风险。

节水设施与节水管理优化

- 升级节水器具，在办公区域安装节水型水龙头、马桶等设备，降低基础用水消耗。
- 建立用水设备巡查维护机制，通过定期巡检、漏损快速修复等措施，保障设备高效运行。
- 鼓励员工在内部会议中自带水杯，减少瓶装水及一次性纸杯消耗，从行为源头强化节水意识。
- 在成都基础研发机房建设和深圳研发数据中心的改造过程中，采用风冷型散热方式，该种散热方式相较冷却塔散热，能够节约更多水资源。

水资源循环利用与清洁绿色化

- 构建中水回用体系，总行大厦将空调冷凝水处理后用于景观水体补给，南京分行、南通分行等分支机构及平湖金融创新大厦等场地，通过雨水、厨房废水回收系统，实现非饮用水的再生利用。
- 引入高压水枪清洗、滴灌技术等节水措施，提升外围清洁与绿化灌溉效率，实现水资源集约化利用。
- 推动清洁流程环保化改造，采用有“中国环境标志认证”的绿色清洁药剂，优化存储方案并统一使用可降解包装，减少环境污染。



▶ 节水宣传海报

纸张管理

本公司系统性推进全链条无纸化运营转型，构建覆盖办公管理、业务办理及客户服务的立体化纸张资源节约体系，在提升运营效率的同时，有效减少纸张消耗。

办公无纸化

- 推广无纸化办公和电子名片功能，提倡双面打印，按月统计分析大型打印复印一体机印量数据，根据印量数据灵活调整打印机型号配置。2024 年，总行部门纸质名片印制申请量同比下降 39.06%，打印复印量同比减少 20.96%。

印章电子化

- 自研电子印章全场景应用与防伪认证服务体系，覆盖零售金融、批发金融、财富管理等业务场景。2024 年，电子印章使用 1.27 亿次，节约用纸 1.83 亿张。

报销无纸化

- 作为全国首家实现“无纸单据、无人审核、无感报销”报销流程改造的银行业金融机构，全面推进财务报销向“应无纸尽无纸”绿色运营模式转变，2024 年，实现无纸化报销单据 113.81 万笔，节约用纸约 455.24 万张。

业务运营无纸化

- 通过“E 栈协议管理平台”实现业务协议电子化，通过无纸化平台实现全行业务运营审批及交接无纸化，全年节约纸张 4,658.88 万张，减少二氧化碳排放 419.30 吨。

信用卡服务无纸化

- 全部个人信用卡产品均支持无纸化申请，同时，鼓励信用卡客户使用电子账单，持续优化线上对账服务，引导客户通过自助渠道快捷查账。截至 2024 年末，信用卡新客户采用无纸化方式提交申请资料的比例为 99.45%；信用卡使用电子账单占比 99.64%，全年节约纸质账单用纸 19.30 亿张。

采购无纸化

- 逐步实现全行集中采购和分散采购全流程电子化，减少纸张打印等资源消耗。引入第三方数字证书，实现招投标及合同签署的线上化，每年节约纸张约 2,313.12 万张。



废弃物管理

本公司以废弃物全生命周期管理为核心，通过标准化分类处置、合规化运输管控与资产循环利用协同推进的方式，有效降低废弃物可能产生的环境风险。

本公司产生的废弃物主要有固体废弃物、厨余废弃物、一般废弃物、有害废弃物等四种类型。针对不同类型的废弃物，本公司设置不同的处理方式。

固体废弃物

- 设置废弃物临时存放场地，按可回收与不可回收，配备有标识的废弃物收集容器。
- 配置专门人员每日分拣，确保废弃物准确投放至指定临时存放点。
- 外运建筑垃圾时，执行不超过车辆拦板高度的装载限高规范，委托持有准运证的单位密闭运输。

厨余废弃物

- 采用加盖专用容器集中存放餐厨垃圾，实行袋装密封处理。
- 泔水等液体废弃物使用防渗漏容器储存，避免异味扩散。
- 委托专业机构定时清运，全程杜绝遗洒污染。
- 2024 年，总行食堂厨余垃圾产生量 188.76 吨，同比减少 36.97%。

一般废弃物

- 办公生活垃圾统一袋装扎口，定点投放至封闭式垃圾箱。
- 建立巡查维护机制，定期清理存放点并保持环境整洁。

有害废弃物

- 对废硒鼓、电池、灯管等有害废弃物单独设置封闭式收集容器，明确标注有害废弃物名称。
- 运输时采用防泄漏密封装置，由政府部门核准的专业机构集中处置。
- 执行联单管理制度，实现从收集到消纳的全流程追溯。

在严格执行废弃物专业化处置的同时，本公司搭建“利旧资源库”系统，截至 2024 年末，实现 22 类可循环资产的线上统筹调配，实现废弃物减量与资源再生的双重目标。

案例

多家分行推动废旧资产循环利用

南京分行、重庆分行等提倡设备利旧使用，针对关停、改造网点的可用资产，实施“集中回收 - 需求匹配 - 定向调拨”流程，延长家具、空调、空气净化器等设备的使用周期。

东莞分行定期盘点现有库存，通过库存家具跨网点流转，2024 年循环使用 167 件家具，节约采购成本 31.32 万元。

贵阳分行创建“淘‘弃’宝”资产利旧平台，优先利旧可正常使用且不影响业务经营的资产，全年在平台上线 191 件闲置资产信息，促进机构间闲置资产的共享利用。

废气与污染物管理

本公司立足废气治理全流程管控，以“车辆排放减量化、餐饮油烟净化高效化”为目标，通过优化车辆配置结构、强化尾气排放监测、推行驾驶节能规范等举措，协同推进食堂油烟分离技术应用，实现废气排放源头管控与终端治理的有机统一。2024 年，本公司及重要控股子公司未被列入环境信息依法披露名单，全行业废水排放符合政府标准，未受到处罚。

公用车尾气排放管理

- **车辆配置优化：**优化班车运行线路，减少班车运行频次，降低高能耗大巴车占比，严控高油耗公务车辆使用频次。
- **排放动态监测：**建立车辆发动机工作状态与尾气排放定期检测机制，确保尾气排放符合国家标准。
- **驾驶行为规范：**强化驾驶员节能操作意识，避免急加速、急刹车等行为，严格执行停车熄火制度。2024 年，总行公务用车燃油消耗量 61,587.33 升，同比下降 17.79%。

餐饮油烟排放治理

- **总行食堂改造：**加装运水烟罩系统，通过洒水系统分离烟罩与排气管道，隔油率 93%，异味去除率 55%，有效控制空气与墙面污染。
- **分支机构升级：**在兰州分行本部及营业网点食堂的油烟排放系统中部署油烟分流设备，减少有害物质排放，降低对周边环境的影响。

绿色理念传播

本公司秉持“绿色发展，责任共行”的理念，对内开展低碳办公培训、环保知识竞赛、节能创意征集等多元化活动，将绿色理念融入员工日常行为；对外开展社区环保教育、公益植树、河流净滩等主题活动，通过立体化、场景化的传播矩阵，强化全员绿色行动自觉，带动社会公众参与生态共建，形成金融机构引领、员工深度参与、社会广泛响应的绿色文明新风尚。

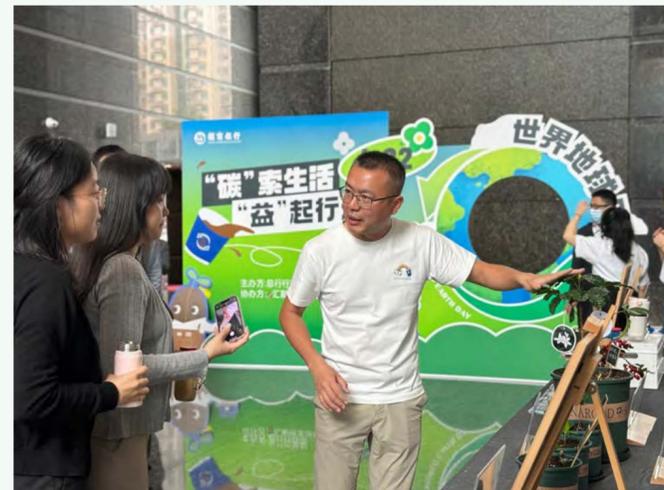
案例

“碳”索生活·“益”起行动——招商银行世界地球日活动

本公司在第 55 个世界地球日之际，围绕“珍爱地球 人与自然和谐共生”主题，开展“‘碳’索生活·‘益’起行动”专题活动。活动设置沙画共创、环保知识竞答及循环经济展三大核心模块，员工可创作象征生态保护的山脉沙画，参与线上线下联动的环保知识传播，并实地观摩咖啡渣再生为环保产品的资源循环案例。完成环保知识问答、社交媒体打卡等环节或任务后，员工可收集成就印章，凭借一定数量的成就印章领取礼品，如员工自带可重复使用的杯子，还可免费领取现磨咖啡，切实将低碳理念嵌入日常场景。此次活动吸引超过 700 人次参与，促进理念宣导与行为转化的双向渗透。



▶“碳”索生活·“益”起行动活动现场



“为地球充植·有你月更圆”——招商银行中秋社区文化活动

本公司以 2024 年中秋节为契机，将传统文化与环保理念有机融合，举办“为地球充植·有你月更圆”主题文化活动。在线上渠道，在员工服务平台推出的环保相关互动小游戏的浏览量超过 3,500 次；在线下渠道，设置环保主题游戏、DIY 环保灯笼制作等环节，鼓励员工使用可再生材料制作节日装饰，以“游戏化学习+场景化体验”的创新模式，实现环保认知与节日文化的深度共鸣。



▶“为地球充植·有你月更圆”互动现场





环境关键绩效

绿色信贷

指标名称	单位	2022	2023	2024
绿色贷款投放				
绿色贷款余额 ¹	亿元	3,553.57	4,477.65	4,882.00
节能环保产业贷款余额	亿元	511.13	606.58	588.29
清洁生产产业贷款余额	亿元	88.28	79.76	87.38
清洁能源产业贷款余额	亿元	1,270.29	1,471.59	1,618.52
生态环境产业贷款余额	亿元	108.61	144.37	85.12
基础设施绿色升级贷款余额	亿元	1,563.87	2,160.48	2,476.00
绿色服务贷款余额	亿元	11.39	14.88	26.69
绿色贷款比上年增加额	亿元	915.15	924.08	404.35
绿色贷款产生的环境效益 ²				
绿色贷款项目折合年节水	万吨	1,481.79	1,552.68	1,504.36
绿色贷款项目折合年减排二氧化碳当量	万吨	1,613.05	1,778.67	1,928.78
绿色贷款项目折合年减排二氧化硫	万吨	16.49	17.29	18.19
绿色贷款项目折合年减排标准煤	万吨	733.01	799.42	856.08
绿色贷款项目折合年减排化学需氧量	万吨	35.72	27.66	28.49
绿色贷款项目折合年减排氨氮	万吨	5.50	2.40	2.28
绿色贷款项目折合年减排氮氧化物	万吨	3.48	4.43	5.17

1. 依据中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326号）口径统计测算。
2. 依据国家金融监督管理总局（原银保监会）《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739号）口径统计测算。

温室气体排放^{1、2、3}

指标名称	单位	集团口径 ⁴			法人口径 ⁵		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
温室气体排放量（范围一+范围二）	万吨 二氧化碳当量	47.81	50.36	51.92	45.87	48.43	49.99
范围一（直接）温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	2.31	2.93	5.33	2.18	2.81	5.15
范围一固定排放源产生的温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	0.93	0.84	0.83	0.91	0.82	0.81
范围一移动排放源产生的温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	0.34	0.36	0.34	0.32	0.32	0.32
范围一制冷剂逸散产生的温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	1.04	1.73	4.16	0.95	1.67	4.02
范围二（间接）温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	45.50	47.43	46.59	43.69	45.62	44.84
范围二外购电力消耗产生的温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	43.41	44.86	44.45	41.62	43.07	42.71
范围二外购热力消耗产生的温室气体排放量	万吨 二氧化碳当量	2.09	2.57	2.14	2.07	2.55	2.13
人均温室气体排放量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/人	3.59	3.66	3.76	4.14	4.24	4.33

1. 本公司根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（修订版）》及《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》核算经营活动环境影响。2024年，本公司全面开展集团层面运营温室气体核算，并回检和调整2022、2023年的温室气体排放数据。
2. 本公司采用运营控制权法设定运营温室气体核算组织边界，核算公司控制的业务范围内的全部温室气体排放量。
3. 本公司根据自身运营特性以及数据收集的实际情况，将二氧化碳（CO₂）、氧化亚氮（N₂O）、甲烷（CH₄）和氢氟碳化物（HFCs）纳入核算。
4. 集团口径范围包括招商银行及其子公司。
5. 法人口径范围包括招商银行总行和境内外分行全辖。



温室气体排放（续）

指标名称	单位	2022	2023	2024
范围三温室气体排放量 ^{1、2、3}	万吨二氧化碳当量	245.78	273.71	280.06
范围三温室气体排放量—类别 1：外购商品和服务	万吨二氧化碳当量	161.25	174.12	170.85
范围三温室气体排放量—类别 2：资本货物	万吨二氧化碳当量	61.08	69.58	77.91
范围三温室气体排放量—类别 3：燃料和能源相关活动（不包含在范围一或范围二中）	万吨二氧化碳当量	14.20	14.55	14.80
范围三温室气体排放量—类别 4：上游运输和配送	万吨二氧化碳当量	1.34	1.21	1.05
范围三温室气体排放量—类别 5：运营中产生的废弃物	万吨二氧化碳当量	0.70	0.61	0.54
范围三温室气体排放量—类别 6：商务旅行	万吨二氧化碳当量	1.98	5.57	4.59
范围三温室气体排放量—类别 7：员工通勤	万吨二氧化碳当量	3.82	6.57	8.76
范围三温室气体排放量—类别 13：下游租赁资产	万吨二氧化碳当量	1.41	1.50	1.56

1. 除类别 15 投融资外，本公司范围三温室气体排放源包括类别 1：外购商品和服务、类别 2：资本货物、类别 3：燃料和能源相关活动（不包含在范围一或范围二中）、类别 4：上游运输和配送、类别 5：运营中产生的废弃物、类别 6：商务旅行、类别 7：员工通勤、类别 13：下游租赁资产，本公司不涉及类别 8：上游租赁资产、类别 9：下游运输和配送、类别 10：销售产品的加工、类别 11：销售产品的使用、类别 12：销售产品的报废处理、类别 14：特许权的排放。
 2. 2024 年，本公司更换排放因子库，同步调整同期可比数据。
 3. 本公司范围三温室气体排放的统计口径为法人口径，范围包括招商银行总行和境内外分行全辖。

能源消耗^{1、2}

指标名称	单位	2022	2023	2024
综合能源消耗量	万吨标准煤	10.33	10.74	10.52
直接能源消耗量	万吨标准煤	0.67	0.62	0.61
间接能源消耗量	万吨标准煤	9.66	10.12	9.91
综合能源消耗强度	吨标准煤 / 人	0.93	0.94	0.91
直接能源消耗				
自有车辆汽油消耗量	万升	143.68	146.28	145.03
自有车辆柴油消耗量 ³	升	4,635.92	2,535.50	1,773.44
天然气消耗量	万立方米	404.72	363.25	369.11
食堂液化石油气消耗量 ⁴	吨	48.96	53.41	5.92
备用发电机柴油消耗量	万升	7.71	6.23	4.41
备用发电机汽油消耗量	升	1,094.89	1,119.11	1,576.64
制冷剂消耗量 ⁵	千克	5,483.45	8,496.80	17,885.75
间接能源消耗				
外购电力消耗总量	兆瓦时	730,468.45	755,746.17	749,206.76
外购热力费用	万元	1,722.09	1,992.47	1,796.43
数据中心能源消耗				
自有数据中心平均能源使用效率（PUE） ⁶	/	1.54	1.59	1.47

1. 2024 年，本公司全面开展集团层面运营温室气体核算，并回检和调整 2022、2023 年的能源消耗数据。
 2. 本公司能源消耗核算的统计口径为法人口径，包括招商银行总行、境内外分行全辖。
 3. 2024 年，本公司柴油公务用车使用量下降，导致自有车辆柴油消耗量下降。
 4. 2024 年，大部分分行食堂完成管道改造，将液化石油气替换为电力或天然气，因此，数据较往年有大幅下降。
 5. 2024 年，本公司开展空调设备淘汰换新，统计口径覆盖淘汰设备额定制冷剂充注量。
 6. 2023、2024 年自有数据中心 PUE 统计口径包括深圳研发数据中心、深圳平湖数据中心和上海张江数据中心。2022 年统计口径包括深圳研发数据中心、上海张江数据中心。



能源消耗 (续)

指标名称	单位	2022	2023	2024
清洁能源使用				
清洁能源使用量	吉焦	/	/	143,734.69
天然气使用量	吉焦	/	/	130,864.79
风能使用量	吉焦	/	/	399.60
水能使用量	吉焦	/	/	12,470.30
天然气使用比例	%	/	/	0.91
风能使用比例	%	/	/	0.0028
水能使用比例	%	/	/	0.09

水资源消耗¹

指标名称	单位	2022	2023	2024
总耗水量	万吨	188.46	256.28	229.07
市政供水总量	万吨	185.84	254.96	228.10
桶装水消耗总量	万吨	0.84	1.14	0.87
瓶装水消耗总量	万吨	1.78	0.18	0.10
人均耗水量	吨/人	18.42	22.43	19.55

1. 2024 年本公司水资源消耗统计口径为集团口径，包括招商银行及其子公司。2023 年和 2022 年水资源消耗统计口径请参考本公司 2023 年和 2022 年发布的可持续发展报告。

纸张与物料

指标名称	单位	2022	2023	2024
纸张消耗量 ¹	吨	1,539.38	1,521.08	1,448.07
新卡单页及信封包装的纸张使用量	万张	2,147	1,796	1,824
新卡单页及信封包装的纸张使用重量	吨	268.38	224.50	228.00
信用卡电子账单使用率	%	99.58	99.57	99.64
信用卡电子账单节约用纸张数	亿张	19.86	18.93	19.30

1. 本公司纸张消耗量的统计口径为通过“招采云”平台下单的打印用纸数量，根据订单中的纸张规格、克重等参数信息进行估算。

废弃物排放¹

指标名称	单位	2023	2024
废弃物总量	吨	30,729.00	30,164.90
无害废弃物总量	吨	30,670.57	30,114.39
有害废弃物总量	吨	58.43	50.51
无害废弃物密度	千克/人	222.72	217.84
有害废弃物密度	千克/人	0.42	0.37
废弃物循环利用量	吨	/	149.24

1. 本公司废弃物消耗统计口径为集团口径，包括招商银行及其子公司。

SOCIAL

社会篇

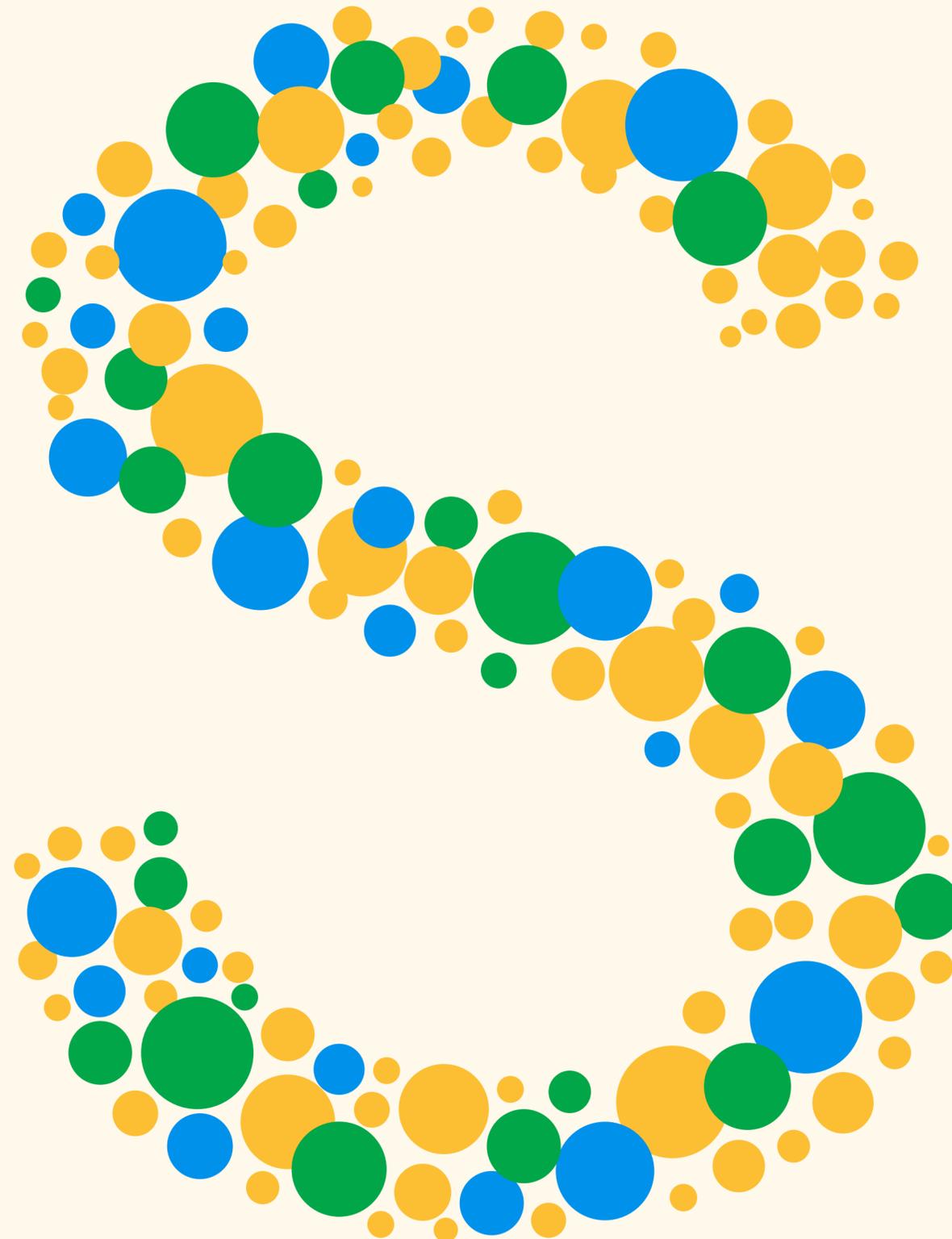
坚持商业向善，共绘美好社会图景

服务实体经济和民生福祉是金融的职责使命。面对经济发展进入高质量发展新阶段、民生需求不断升级等趋势，金融业提供优质金融服务、履行企业公民责任，对助力经济社会发展和百姓民生幸福至关重要。

招商银行坚持以人民为中心的价值取向，深入践行服务实体经济的根本宗旨，全力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，加大对国家重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度，努力为经济社会高质量发展提供优质金融服务。加强消费者权益保护，守护客户隐私和财产安全。坚持员工与公司共同成长、共享发展成果，构建员工与公司的价值共生体。积极构建定点帮扶、公益平台等长效机制，持续向社会传递金融向善力量。

我们支持联合国可持续发展目标

(Sustainable Development Goals, SDGs)



科技金融

招商银行将科技金融作为服务实体经济的主线方向之一，践行从早从小服务，持续陪伴成长的服务理念，坚持专业化、特色化经营，与科创企业共荣发展，推动“科技-产业-金融”良性循环，全面助力新质生产力加速发展。本公司积极落实“科技企业贷款增速不低于全行自营业务贷款增速”的目标，截至 2024 年末，科技企业贷款余额 5,904.56 亿元，较上年末增长 9.73%，高于全行自营业务贷款增速，达成既定目标。

截至 2024 年末

科技企业贷款余额

5,904.56 亿元

较上年末增长

9.73% ↑



健全体制机制

本公司建立“1+20+100”科技金融组织架构，制定明确的科技金融发展规划和资源保障体系，为科技金融业务的发展提供坚实基础。

招商银行“1+20+100”科技金融组织架构

“1”

总行科技金融委员会

在总行成立科技金融委员会，该委员会通过定期工作会议和临时工作会议等形式，决策科技金融整体战略规划和发展目标、年度工作目标和计划、重点产品和模式创新方案、重点客群和业务经营策略等重大事项。

“20”

20 家科技金融重点分行

聚焦重点区域，设立 20 家科技金融重点分行，开展科技金融专门队伍、专门产品、专门政策、专门机构、专门考评、专门流程的“六个专门”机制建设。

“100”

100 家科技金融专门支行

面向重点分行，设立 100 家科技金融专门支行，打造科技金融服务窗口。

本公司制定科技金融 2023-2025 三年发展规划，明确“千户示范、万户成长、十万培育”的发展规划目标，坚持“体系化机制、专业化能力、生态化场景”核心策略，建立服务科技企业的“六个专门”机制，加大对科技企业的资源投入和政策支持。

为进一步优化资源配置，激发员工开展科技金融业务的积极性，本公司在分行考核中设置科技金融相关指标，面向科技金融重点分行、专门支行及相关岗位员工推出科技金融专项荣誉体系，同时，针对科技企业实施优惠内部资金转移定价，持续为科技企业提供专项贷款补贴，主动营造有利于科技企业发展的金融环境。

完善产品服务

本公司深入调研科技企业经营需求，发挥综合服务优势，打造科技金融综合服务方案，引导更多金融服务资源精准流向关键核心技术领域。截至 2024 年末，本公司国家金融监督管理总局统计口径下的科技企业客户数量 16.25 万户，较上年末增长 18.71%；科技企业贷款余额 5,904.56 亿元，较上年末增长 9.73%。专精特新“小巨人”企业的服务覆盖率 66.70%，专精特新“小巨人”企业贷款余额 789.78 亿元，“专精特新”中小企业贷款余额 2,267.14 亿元。

截至 2024 年末，
科技企业客户数量 较上年末增长
16.25 万户 **18.71% ↑**

科技企业贷款余额 较上年末增长
5,904.56 亿元 **9.73% ↑**

创新融资产品

本公司基于九大战略性新兴产业，根据科技企业不同成长阶段，充分运用资本市场表现、企业人才、国家奖励、专利强度等具有科技创新属性的大数据，建立科技企业资质评分模型矩阵，输出科技企业“资质分”，找到财务指标之外的企业成长价值。

在此基础上，本公司创新推出科技企业专属融资产品“科创贷”，依托数字化技术，基于企业科技创新属性、征信、税务等大数据，结合“资质分”“风险分”双模型以及专属风险策略，高效满足科技企业在 3,000 万元以内的融资服务需求，为具备高科技成长潜力、硬科技实力的科技型中小企业提供差异化授信支持。截至 2024 年末，“科创贷”产品为超过 1,566 家企业批复授信金额 115.11 亿元。

案例

携手民营火箭企业，全面支持空天产业发展

蓝箭航天是国内首家取得全部准入资质、唯一基于自研液体发动机实现成功入轨的民营运载火箭企业。作为蓝箭航天的重要金融合作伙伴，本公司适时为其提供信贷支持，高效批复综合授信，并从企业财务规划全视角出发，协助企业对接各类融资渠道，助力企业拓宽融资途径、优化财务结构，推动科技企业自立自强。2024 年 9 月，本公司与蓝箭航天共同完成“逐梦有招”可复用火箭十公里级垂直起降返回试验，共同见证中国运载火箭低成本大运力的重要里程碑。

“科创易贷”，满足初创期科技企业资金需求

上海某初创企业借助人工智能评估模型及智能检测技术开展药物研发，是国家高新技术企业，拥有多项自主研发知识产权。本公司为企业提供“科创易贷”产品，帮助企业完成测额申请、签署协议等全线上审批流程，在半天时间内获批 300 万元信用贷款授信，有效解决企业在创业初期的铺底资金需求。



提供多元服务

本公司聚焦科技企业核心需求，为科技企业提供多元服务。通过财资管理云服务，为科技企业的“看、管、调、联”提供一站式数字化财资管理体验，全面提升财务与金融资源的调配效率。围绕账户、交易、结算、融资等跨境场景，助力科技企业实现“资本引进来、产品走出去”。关注科技企业留才用才需求，运用财富管理、个人信贷、薪酬代发等新福金融服务，帮助企业更好地激发人才活力。

案例

子公司做深做实科技金融

- 本公司子公司招银理财重点支持医疗健康、高端制造、数字经济等科技创新型产业，2024 年，理财资金投资制造业余额 688.33 亿元，投资硬科技属性企业余额 423.28 亿元。
- 本公司子公司招商基金积极引导资金流向有核心技术和持续价值增长潜力的实体企业。截至 2024 年末，招商基金直接投资战略性新兴产业 915.77 亿元，投资中小型企业 1,477.08 亿元。
- 本公司子公司招银金租重点支持“国轮国造”、国产大飞机、工程机械等高端装备制造，传统制造企业的智能化改造升级，以及集成电路等关键技术领域的国产替代等领域。截至 2024 年末，招银金租与国内造船企业合作，累计建造船舶 118 艘，资产余额 206.92 亿元；向客户交付 2 架 C919 飞机，成为行业首家为 C919 国产大飞机提供租赁融资的金融租赁公司。
- 本公司子公司招银国际作为本公司唯一境外投资银行平台，以保荐人或承销商身份，助力多家综合物流、大健康、新能源、半导体及先进制造等硬科技企业在香港上市。



拓展生态边界

本公司与各级科技创新主管部门、高新技术园区、优质投资机构、知名院校等渠道紧密合作，打造开放融合、优势互补的“政务、资本、产业”科技金融生态，为科技企业提供更加全面、高效的一站式综合金融服务方案。

支持拓展融资渠道

- **股权融资：**为科技企业提供股权融资对接与全流程上市服务。2024 年，通过“路演+”业务，协助 251 家优质科技企业触达各类股权投资机构超过 1,800 家，支持科创企业实现股权募资总额 1,232.74 亿元。
- **债券融资：**全年主承销科创票据 145 只，承销份额 626.50 亿元，市场排名第一。

持续服务创新创业

- 连续 13 年作为官方独家合作银行机构支持中国创新创业大赛，与大赛主办单位共同打造科技企业培育平台，截至 2024 年末，累计服务 4.95 万家参赛企业，提供授信支持 2,156.84 亿元，助力科技企业加速成长。
- 在面向创新成长型企业的“千鹰展翼”培育计划下，启动“千鹰展翼 2.0 金融赋能计划”，为中国创新创业大赛优质参赛企业提供投融资、产业融通、政策对接、行业交流等综合金融服务。

案例

承销市场首单附永续条款混合型科创票据

2024 年，本公司承销上海临港经济发展（集团）有限公司 2024 年度第二期中期票据（混合型科创票据），债券发行规模 3 亿元，票面利率 2.10%，所募集资金将专项用于临港集团园区科技创新领域的股权投资及基金出资。该债券收益与临港集团旗下创投基金未来收益挂钩，通过设置量化触发目标，提高投资人可获收益上限，让市场投资者有机会分享创投基金潜在成长价值，吸引更多耐心资本投入到关键技术领域和初创期科技型企业。

杭州分行：定制综合金融服务方案，助推科创企业自主创新和产业升级

某企业是全球首家实现规模化量产全龄人工饲料工厂化养蚕及上下游产品应用开发的高科技生物技术公司。该企业在取得技术突破后，在技术产业化进程中陷入资金困境。杭州分行在向企业提供 5.47 亿元信贷支持的基础上，为企业制定股权融资方案，通过本公司“路演+”平台，帮助企业引入 5,000 万元股权投资款，以多元的融资服务模式，破解科创企业融资难题。



► 石家庄分行与河北省科学技术厅共同举办的多场“科创强企”科创贷惠企行专题活动吸引近 400 家科技企业参与

普惠金融

招商银行将普惠金融作为服务实体经济的主线方向之一，运用数字化、集约化、智能化方法，打造“人+数智化”的普惠金融服务模式，持续创新产品体系、风险管理、经营模式，实现对普惠客群的精准覆盖。本公司积极落实“普惠型小微企业贷款增速不低于全行各项贷款增速”的目标，截至2024年末，普惠型小微企业贷款余额8,876.79亿元，较上年末增长10.37%，高于全行各项贷款增速，达成既定目标。

截至2024年末，
普惠型小微企业贷款余额
8,876.79亿元

较上年末增长
10.37% ↑



加强组织保障

本公司董事会每年专题研究审议小微企业业务发展议题。同时，搭建覆盖总行、分行、支行的三层普惠金融服务架构。总行层面，设立普惠金融（乡村振兴）管理委员会，负责制定普惠金融和乡村振兴整体发展战略规划和发展目标，审议决定相关重大事项，该委员会由行长担任主任委员，由委员会办公室负责开展日常工作。分行层面，境内一级分行全部设立普惠金融部，配备专门团队发展普惠金融业务。支行层面，设置普惠客户经理队伍，进一步聚焦普惠业务，服务普惠客群。

完善工作机制

为更好统筹推动普惠金融及乡村振兴工作，本公司每年发布普惠金融、乡村振兴工作指导意见，明确当年度发展要求、整体策略和行动计划，并从考核激励、信贷资源、风险管理等多方面优化工作机制。



强化考核激励

- 在境内一级分行考核评价体系中，单列普惠金融维度。
- 制定《招商银行普惠信贷尽职免责实施细则》《招商银行涉农贷款从业人员尽职免责实施细则》《招商银行零售普惠信贷尽职免责实施细则》等制度，保护从业人员积极性，培育客户经理敢做、愿做的良好氛围。



倾斜信贷资源

- 对普惠小微贷款、涉农贷款以及普惠型涉农贷款给予定价补贴优惠。



夯实风控基础

- 积极提升普惠金融数字化风控管理能力，夯实风控基础。
- 开发行业信贷政策查询功能，结构化展现农林牧渔行业信贷政策，方便员工快速查询。
- 上线行业竞争状况模型辅助分析功能，利用系统大模型，实现自动生成农林牧渔、生猪养殖等行业的分析报告，供信贷作业人员参考。

聚焦重点领域

服务小微经营主体

本公司为小微企业及个体工商户提供抵押、信用等多种担保方式的贷款产品服务，建立健全普惠金融产品体系，推出针对零售客户的线上化产品“闪电贷”，针对对公客户的纯线上数据融资产品“招企贷”等数字化融资服务产品，并上线企业 App、“招贷”App 和“招贷+”微信小程序等线上服务平台，提供“惠测额”“企业 App 普惠融资专区”等线上化工具，持续深化具有招行特色的普惠金融数字化服务新模式。

截至 2024 年末，普惠型小微企业贷款余额 8,876.79 亿元，较上年末增加 834.00 亿元；普惠型小微企业有贷款余额户数 107.73 万户，较上年末增加 7.28 万户。2024 年新发放普惠型小微企业贷款 6,225.33 亿元，平均利率 4.22%，较上年末下降 26 个基点。

案例

加快小微客户专属线上服务渠道建设

2024 年，公司迭代小微客户专属数字化服务平台“招贷”App 及“招贷+”微信小程序，为小微客户提供便捷申请入口及线上化业务办理流程，优化自动转贷、随借随还等功能，提高无还本续贷及贷款支用的便利性。截至 2024 年末，“招贷”App 注册用户数 422.31 万户，同比增长 16.48%。

截至 2024 年末，
“招贷”App 注册用户数

422.31 万户

同比增长

16.48% ↑

发行专项债券，拓宽普惠金融融资渠道

2024 年，纽约分行发行 3 亿美元中资银行首单“支持中小企业主题”境外社会责任债券，发行利率为担保隔夜融资利率（SOFR）加 54 基点，峰值订单认购倍数超过 5.5 倍，净募集资金将全部用于支持符合资格的中小企业项目，缓解中小企业在发展过程中面临的资金紧张问题。



▶ 发行中资首单“支持中小企业主题”境外社会责任债券

案例

服务新市民客群

本公司结合新市民客群在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求，为新市民客群打造专属产品，切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感。2024 年，零售信贷服务新市民客户 77,170 户，全年向新市民客户投放贷款 1,047.66 亿元。

泉州分行：特色产品服务当地特色产业

鞋服是泉州的特色产业。为解决当地鞋服行业小微企业和个体工商户融资难、融资贵问题，泉州分行创设“鞋服贷”“鞋服行业客群抵押专案”等特色化产品与服务方案，构建差异化的授信准入、审批、定价等业务流程，应用具有公信力的政府大数据，搭建行业客群专属量化风控体系，提供信用、抵押等多元融资服务。截至 2024 年末，泉州分行为近 600 户鞋服行业小微企业提供融资服务，累计授信金额 3.27 亿元，投放金额 1.62 亿元。

南昌分行：“流水快贷”助力在赣小微企业腾飞

南昌分行推出“流水快贷”产品，该产品链接“江西省普惠征信企业收支流水大数据平台”数据，利用企业在全省金融机构的收支流水信息，围绕收支流水、经营、合作、财务及加分项等方面的 50 余项指标，采用打分卡方式，实现对小微企业的精准画像，辅助审批决策，提高审批效率，为优质小微企业提供多元融资产品选择。截至 2024 年末，“流水快贷”批复授信额度 2.85 亿元，放款金额超过 1 亿元。



► 优化新市民金融服务，助力新市民点亮新生活



服务供应链上下游企业

本公司创新供应链产品，提高服务能力，打造涵盖信用输出、数据输出模式的自动化、智能化供应链金融全产品体系，满足企业在不同场景下的供应链融资需求。同时，围绕区域优势产业，以行业综合解决方案服务产业链上下游客户。全年供应链融资业务量 10,147.12 亿元，较上年末增长 23.94%；服务核心企业 8,613 户，产业链上下游企业 50,941 户。

2024 年，供应链融资业务量	较上年末增长
10,147.12 亿元	23.94% ↑

案例

运用“全行服务一家”机制，为某制造业龙头企业提供综合化供应链金融服务

本公司运用“全行服务一家”机制服务某制造业龙头企业。结合企业结算特征与需求，本公司分场景创设并优化供应链产品，在全国分行的协同下，为核心企业供应商提供反向保理、国内证等强确权产品，以及招链易贷等弱确权产品，帮助核心企业稳链固链。截至 2024 年末，本公司服务该企业产业链上游 258 家供应商。

招链易贷，为央企链上中小企业铺就发展之路

本公司积极为某中央企业集团提供以招链易贷产品为主的综合服务方案，通过打通采购平台等系统之间的数据壁垒，让信息流数据和资金流数据在金融信用领域产生价值，为产业链上中小企业赋能。截至 2024 年末，本公司为该集团产业链近 100 户中小企业提供授信服务。

服务涉农经营主体

本公司推出小微抵押贷、小微生意贷等多项产品，满足涉农小微企业及农户的融资需求。同时，聚焦粮食和重点农产品板块、种业振兴和农业科技等领域，发布《农业（林业、种业）龙头企业营销专案》，将种源等农业科技企业纳入重点客户名单，大力拓展农业供应链金融、林权抵押融资、冷链物流融资，全面助力农村产业发展。截至 2024 年末，涉农贷款余额 2,410.41 亿元，较年初增长 19.85%；普惠涉农贷款余额 230.00 亿元，较上年末增长 29.06%。

截至 2024 年末，涉农贷款余额	较年初增长
2,410.41 亿元	19.85% ↑

促进农村一二三产业融合发展

- 通过研究区域市场、明确区域特色产业、梳理产业链优质客户、提供数字化产品服务等措施，服务内蒙古奶业、黑龙江鲜食玉米、山东肉鸡、江西南康家具产业、广东新会陈皮产业等农村特色产业集群。

助力盘活农村资产资源

- 组建跨部门协同小组，调研浙江衢州、福建三明、江西赣州等地林权抵押贷款工作情况，以全国深化集体林权制度改革先行区为契机，落地林权质押专项贷款。

案例

林权抵押，破解融资难题

江苏省南通市某企业是长三角地区著名的油酸制造企业及工业资源综合利用示范企业。2024 年，本公司引入专业评估机构，科学测算企业实际控制人持有的林地使用权价值，通过部分林权抵押，为企业提供贷款资金，专项用于生产原材料采购。该笔业务将树木资源转化为企业生产资金的保障，为企业扩大生产规模提供坚实的资金基础，同时实现废弃动植物油的高效转化，减少环境污染，有效助力循环经济发展。

子公司招银金租：落地农业产业化饲料设备租赁项目

某农业产业化龙头企业的饲料生产基地众多且分散于全国各城乡。本公司子公司招银金租多次开展实地调研，针对客户用款主体数量多、单笔金额小的特点，为客户量身定制“集中增信”租赁方案。2024 年，招银金租为该企业 11 家饲料生产主体提供 2.38 亿元饲料设备租赁服务，为乡村产业注入强劲动力。

专栏：提升服务可得性

本公司持续迭代升级“人+数智化”的服务能力及体验，通过线下网点为客户提供服务，在 95555 远程经营服务中心为客户提供一对一人工解答，并以各类 App 为基础提供全天候线上服务，着力通过线下网点以及线上渠道满足各类人群的金融和非金融需求。

网点覆盖

截至 2024 年末，本公司在中国境内设有 143 家分行及 1,794 家支行，2 家分行级专营机构；在中国香港设有香港分行；在中国台北设有代表处；在美国设有纽约分行和代表处；在英国设有伦敦分行；在新加坡设有新加坡分行；在卢森堡设有卢森堡分行；在澳大利亚设有悉尼分行。

本公司将“总量控制、存量调优”作为境内分支机构布局策略方针，年内净增营业网点共 13 家。同时，全年迁址优化 103 家存量营业网点，进一步扩展网点服务覆盖范围，提升金融服务能力。

适老化服务

本公司在集中配备老花镜、放大镜等基础助老设施的基础上，差异化配置手持震动叫号器、移动填单台等定制化助老设施，改造和上线柜面手写屏大字版，改善客户签字阅读体验。

网点服务

- 从人员、环境、效率、设施设备、业务流程等维度设计适老服务标准，为老年客户提供“陪同式、一站式、专属定制式”网点柜面服务。
- 全部网点配备“老年客户专窗”或“银发优先”叫号服务，柜面手写液晶屏提供全屏签名功能及文字放大模式。
- 自助回单机推出个人交易流水打印功能长辈版，该版本优化界面布局、简化办理流程，并放大打印版本的个人交易流水字体，确保老年客户顺利办理业务，降低阅读难度。

线上服务

- **招商银行 App**：推出招商银行 App “长辈版”，该版本字大清晰，突出重点消息提醒和常用功能展示，支持年长客户根据个人习惯将所需功能快速置顶，并结合年长客户实际需求，首创同屏语音连线服务，可将手机屏幕实时同屏至客户服务代表，方便老年人足不出户办理缴费相关业务。截至 2024 年末，“长辈版”用户数 195.86 万户。
- **掌上生活 App**：在掌上生活 App “关爱版”中，对高频及刚需使用场景进行适老化专项简洁改造，将语音操作及客服入口以选项卡（Tab）形式露出；针对 60 周岁及以上客户，提供版本切换弹窗和更快捷的人工服务入口。
- **客户服务热线**：在 95555 客户服务热线中主动识别年长客户，为年长客户提供更便捷的个性化服务菜单，帮助年长客户快速接入适老化人工专线，全年为年长客户提供 42.76 万次电话及文本快捷接入服务，电话专线接通率 98.25%，客户满意度 99.58%；信用卡 400 热线支持年长客户按需自主选择人工绿色通道或自助通道服务，全年为 60 岁以上年长客户提供 99.79 万次服务，服务满意度 98.89%。
- **“一网通”官方网站**：自主研发适老化、无障碍工具条，提供特大鼠标、特大字体、语音阅读等辅助功能，便于年长群体独立操作。

无障碍服务

本公司充分考虑并满足残障人士在各类金融服务场景下的实际需求。营业网点密码键盘按键配备盲文标识；开通 95555 视障客户专属客户服务“绿色通道”，通过“绿色通道”，视障客户可以快速进入人工服务；在部分分行试行线上客服与网点专属客服联动模式，保障视障客户顺畅办理业务；掌上生活 App “关爱版”适配读屏无障碍服务，在登录、查账、还款、付款码等敏感业务场景进行专属安全提示与用户确认，保护视障用户资产安全；优化官方网站无障碍服务，支持指读、连读、语速调节等听觉辅助功能，全年提供语音播放服务超过 50 万次。



▶ 南昌分行在网点厅堂提供“招牌向导”一对一陪同服务、设置“老年人优先”爱心窗口、配备老年人爱心座椅，打造老年人专属便利通道

养老金融

招商银行将养老金融定位为全行战略性业务，成立养老金融领导小组，制定养老金融发展规划，并将养老金融部升级为总行一级部门。同时，充分运用在客户服务、财富管理、金融科技等方面积累的能力，优化服务，助力实现老有所养、老有所依。

2024年，本公司发布“一起让养老更美好！”养老金融品牌，创建“招商银行养老金融”微信公众号，持续深化养老金融、养老服务金融和养老产业金融三大领域业务布局，构筑“产品+服务+渠道+科技”四位一体创新优势，努力为客户提供全方位、一站式、个性化的养老金融综合服务。



养老金融

2024年，本公司围绕基本养老保险、企业（职业）年金和个人养老金的养老金“三支柱”，持续提升服务能力。

第一支柱	<ul style="list-style-type: none"> 支持建设基本养老保险体系，为人力资源和社会保障领域改革提供配套金融服务，全力确保社会保障基金的收支运作。 参与全国社会保障信息化建设，积极配合人力资源和社会保障部门推广全国电子社会保障卡的签发和应用，完善基本养老保险的数字化服务。全年为1,679.73万参保人提供线上社会保障查询和业务办理等便民服务，在多地支持社保“就近办”“掌上办”，截至2024年末，累计签发电子社会保障卡7,706.56万张，较上年末增长23.14%。
第二支柱	<ul style="list-style-type: none"> 依托业务全牌照经营优势，提升职业年金和企业年金服务水平，降低受托集合计划费率，打造“控好风险”“管好收益”“做好服务”的“三好”受托人形象。 以“托管+”系列产品，满足养老金客户的差异化资产管理需求。
第三支柱	<ul style="list-style-type: none"> 作为首批提供个人养老金服务的商业银行，构建覆盖“开户—缴存—产品购买—报税支取”的全流程一站式个人养老金服务。 截至2024年末，个人养老金账户累计开户数超过千万户，缴存额居市场前列。

案例

拓面年金业务，助力中小企业员工“老有所养”

本公司采用“受托+账管”一体化的高效运作模式，建立“金色人生”系列企业年金集合计划。为助力解决中小企业年金服务中普遍面临的资金规模小、员工数量少等难题，2024年，本公司优化“金色人生”系列企业年金集合计划，为中小企业提供标准化、专业化、集约化的年金管理服务。同时，下调部分产品管理费率，切实让利年金客户。

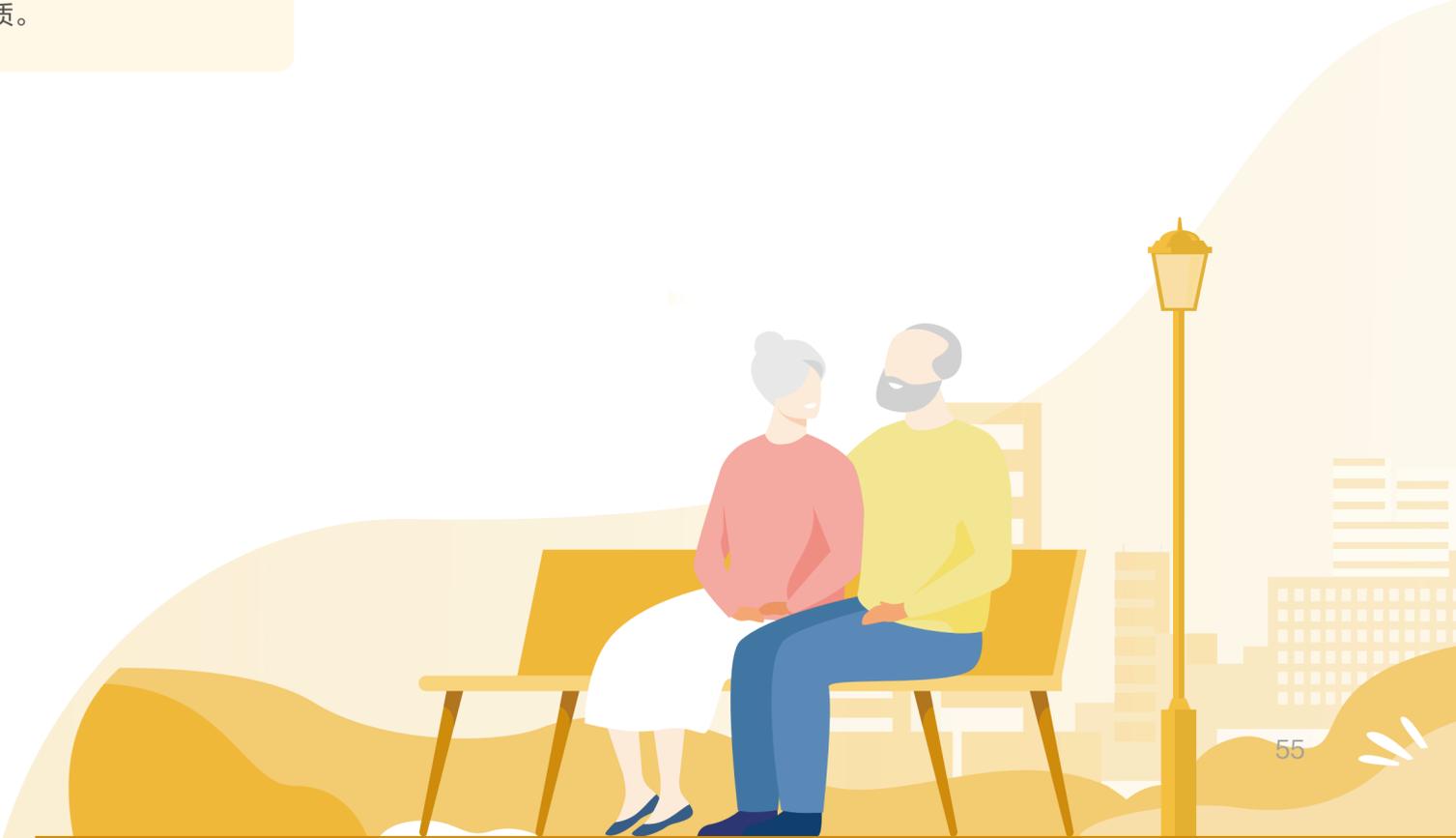
养老服务金融

本公司在招商银行 App 搭建养老金融专区，为客户提供包括“社保账户、企业年金、个人养老金、其他备老资金”等在内的“个人统一视角”养老主账户。在此基础上，针对不同年龄段和不同群体的养老需求，围绕账户、产品、服务、权益等方面，打造覆盖客户养老规划全旅程的陪伴式服务体系。



养老产业金融

本公司加强养老产业研究，探索多元服务创新模式，为各类养老产业客群提供全方位、一体化综合服务方案。2024 年，加大对养老照护和老年医疗卫生等重点领域的贷款支持力度，丰富银发经济产业金融供给；创新“智慧+”养老服务，自研智慧养老监管服务平台，截至 2024 年末，与六省市民政部门开展养老机构预收费监管合作，切实助力养老行业有序健康发展。



数字金融

招商银行努力打造“严格管理、守正创新”的高质量发展模式，积极推动“数字招行”建设，加快迈向“数智招行”。本公司将“每年投入金融科技的整体预算额度原则上不低于上一年度公司经审计的集团口径营业收入的 3.5%”作为数字金融投入目标，2024 年本公司信息科技投入 133.50 亿元，占营业收入的 4.37%。同时，本公司“系统全面上云工程”“金融系统分布式架构转型及应用可用性提升工程”等 7 个项目在中国人民银行金融科技发展奖评选中获奖。

2024 年本公司信息科技投入

133.50 亿元

占营业收入的

4.37%



迭代升级组织机制

2024 年，本公司将数字化转型委员会调整为数字金融委员会，该委员会是本公司数字金融领域的决策机构，由行长担任主任委员，由总行首席信息官担任执行副主任委员。年内，数字金融委员会召开四次会议¹，审议大语言模型能力及应用建设、智慧运营引擎专题建设、数字人民币工作情况等七项议题。

同时，本公司将总行一级部门金融科技办公室更名为数字金融发展办公室，并相应调整工作职责，进一步加强对数字金融工作的统筹管理和组织推动。

发挥战略引领作用

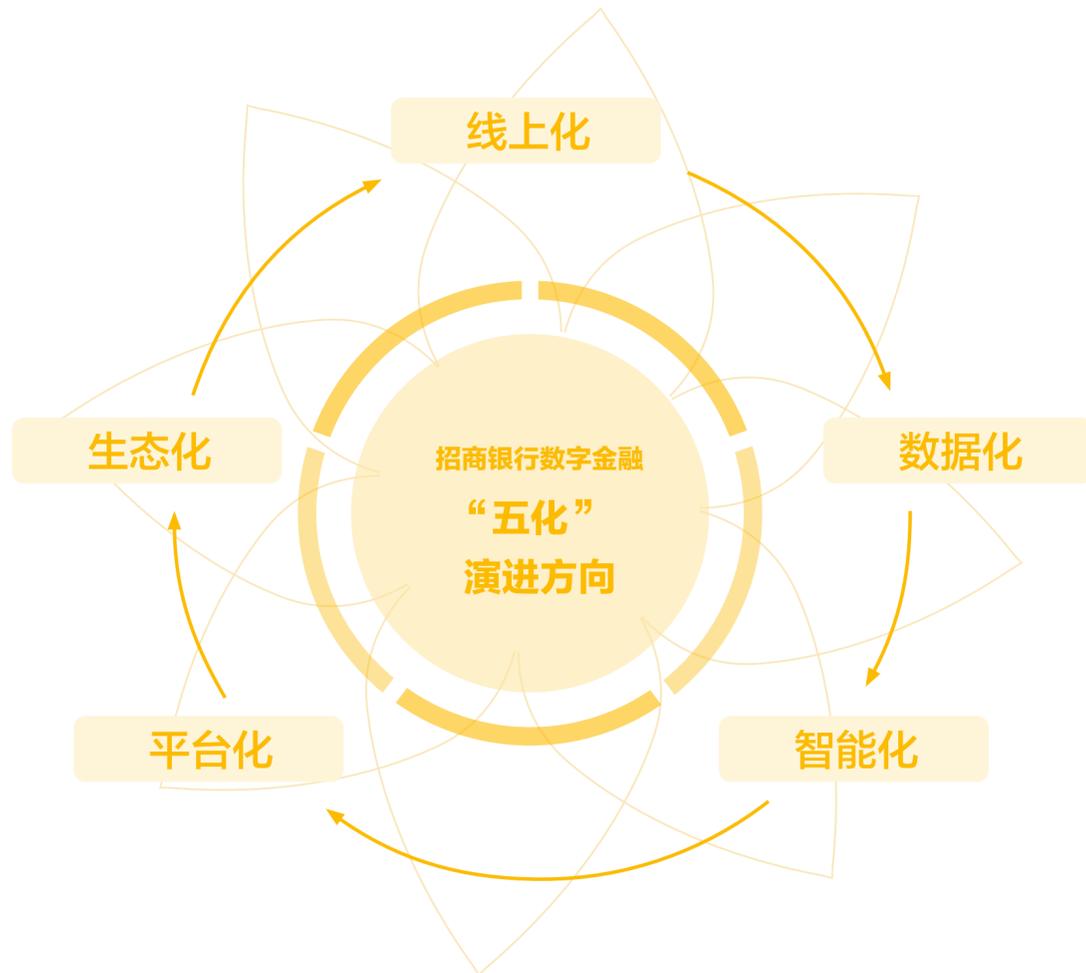
2024 年，本公司将《招商银行数字化转型发展规划纲要（2023-2025）》升级为《招商银行数字金融建设三年规划纲要（2023-2025）》，明确从“线上招行”迈向“数智招行”的转型方向，规划“线上化、数据化、智能化、平台化、生态化”的“五化”演进方向。



1. 包含数字化转型委员会召开的会议次数。

招商银行数字金融规划目标

到 2025 年，基本完成数字化转型，进入数字金融持续建设阶段，从“线上招行”迈向“数智招行”，进而做好“数字金融”大文章的招行实践，为科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融提供关键支持和强大动力，最终更好服务实体经济和满足人民群众美好生活的需要。



“五化”	招行实践	2024 年进展
线上化	<ul style="list-style-type: none"> 依托前沿技术，实现渠道、产品、业务、管理、风控等全面线上化。 	<ul style="list-style-type: none"> 服务：对公融资线上化率 93.81%，零售客户净推荐值（NPS）75.85。 经营：招商银行 App 和掌上生活 App 月活跃用户数达 1.23 亿。 运营：截至 2024 年末，“招乎”平均每日线上会议数量 9,764 场，发送线上消息 881.75 万条。
数据化	<ul style="list-style-type: none"> 实现数据获取、治理、应用全闭环的“多、快、好、省”，推动数据资产成为业务发展的核心抓手，以及管理决策和风控管控的核心依据。 	<ul style="list-style-type: none"> 经营管理：数据中台持续沉淀企业级数据能力和数据资产，大数据服务覆盖全行 63% 的员工；网点晨会报表可在每日办公前生成，有效赋能一线。
智能化	<ul style="list-style-type: none"> 构建国内领先的大模型研发应用能力，升级智慧引擎现有成果，形成涵盖智慧财富、智慧营销、智慧风控、智慧运营、智慧客服等多个应用领域的“招行超脑”。 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化技术在客户服务、经营、风控、运营、办公等领域进一步推广应用，实现智能化应用替代工时数 2,600 万小时，海螺机器人流程自动化（RPA+）替代工时数 800 万小时，有效提升业务处理效率和服务水平。
平台化	<ul style="list-style-type: none"> 沉淀企业级通用能力并推动开放共享、整合集成，促进内部快速创新、敏捷响应客户需求、赋能与合作伙伴的高效协作。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2024 年末，累计发布共享技术组件¹5,942 个，科技专利累计申请数量逐年上升。
生态化	<ul style="list-style-type: none"> 通过输出、引入和整合科技能力，与合作伙伴共建价值生态。 	<ul style="list-style-type: none"> “饭票”场景年交易用户 1,467.96 万；政务便民场景年服务用户 4,448.64 万；“薪福通”注册企业数 103.40 万家；财资管理云服务企业 61.52 万家。

1. 组件指以应用程序编程接口（API）的方式提供的可复用的系统公共模块。



打造先进科技底座

2024 年，本公司强化云底座建设、深化云应用架构转型，继续保持招行云领先优势，全面提升可用性。年内，本公司在云关键领域通过中国信息通信研究院云原生技术成熟度评估最高级别认证，招行云整体可用性¹持续提升达到 99.999%。数据中台持续沉淀企业级的数据能力和数据资产，大数据服务覆盖本公司 63.82% 的员工。

招行云整体可用性持续提升达到

99.999%

赋能运营提质增效

在零售客户服务方面，构建零售“小助”多智能体协同体系，赋能客户经理、产品经理、远程客服、财富中台等核心岗位，实现“问产品 - 看市场 - 做接触”等流程智能化。推出信用卡客户服务 4.0 版本，截至 2024 年末，系统整合服务场景、分期订单管理服务的平均操作时长由 7 分钟下降至 30 秒，促进员工效率提升。

在批发客户服务方面，针对客户经理用户打造客户关系管理系统（CRM）智能助手，实现单户查询、产品问答、智能纪要等重点场景功能，提升客户经理的经营效率。

在内部运营服务方面，截至 2024 年末，开放式运营服务平台“开阳门户”完成 730 余个运营流程智能化改造和推广应用，人民币结算账户开户、询证函等重点业务处理效率较上年末提升 58.32%。

在资本管理方面，应用数字化工具进行机构经营监测、智能归因分析、多维情景模拟及风险预警管控。资本管理系统在行业内率先落地大模型及 AI 应用“智本 GPT”，有力推动资本管理步入“智能化”新阶段；产品定价管理系统进一步完善线上化全流程管理，推动全面数智化转型。

在人力资源服务方面，创新人力资源数字化服务模式，基于大模型技术开发人力资源数字员工“数字美眉”，为员工提供人力资源政策制度咨询、人力资源门户功能服务、考勤预算申请预填单和考勤数据自助查询等智能服务。截至 2024 年末，“数字美眉”机器人月活跃用户数 2.53 万人。

在综合支行经营管理方面，打造“综合支行驾驶舱”“综合支行空间”等数字化工具，提升综合支行经营管理数字化能力。截至 2024 年末，综合支行行长用户月活跃率超过 90.43%。

截至 2024 年末，

重点业务处理效率较上年末提升

58.32%

“数字美眉”机器人月活跃用户数

2.53万人

案例

广州分行：上线“大模型·喵专家”应用

广州分行依托人工智能技术，首创推出“大模型·喵专家”系列数字应用。其中，“对练喵”借助数字人形象，通过“语音 + 问答”的互动对练方式，以及试题一键智能生成，全年实现 2.73 万次线上人工智能对练，帮助新员工快速适应岗位要求，提高员工培训质效；“服务喵”基于人工智能生成内容（AIGC）多模态生成能力，以“前沿技术 + 客户营销”方式，打造区域特色，改善客户互动体验。2024 年，“大模型·喵专家”系列数字应用荣获第十二届广东省金融科技进步奖二等奖。

1. 可用性指在一段给定时间内正常工作情况的占比，云服务总体可用性为在云平台上运行的各重要系统可用性的算术平均数。



支撑业务高质量发展

本公司围绕零售、批发数字化服务，以数字化产品和服务支撑业务高质量发展。

零售数字化服务

- **招商银行 App**: 发布 13.0 版本，同时上线 VisionOS 版、英文版、鸿蒙版，实现大屏 / 折叠屏设备适配等功能，提升用户体验。首创“我的全资产”功能，实现多平台全资产一站式管理。丰富财富选品、智慧养老、社区、财务管理等模块，打造智能化一体式金融服务。截至 2024 年末，招商银行 App 月活跃用户数 8,267.81 万户；财富开放平台合作机构 159 家。
- **掌上生活 App**: 完善数字化产品和服务，丰富日常高频消费场景，持续构建线上服务生态。截至 2024 年末，掌上生活 App 月活跃用户数 4,044.46 万户。

截至 2024 年末，

招商银行 App 月活跃用户数

8,267.81 万户

掌上生活 App 月活跃用户数

4,044.46 万户

批发数字化服务

- **票据一扫贴**: 在网上企业银行、招商银行企业 App 的票据贴现场景中，通过规则匹配、大模型分析等方式审查背景材料，对符合条件的贴现申请快速放款。截至 2024 年末，票据一扫贴业务量累计超过 2.50 万笔。
- **智能填单**: 在网上企业银行、招商银行企业 App 中应用智能填单功能，借助多模态识别、提示词 (Prompt) 等大模型技术，辅助客户从文本、图片、文件中根据语义提取业务要素，并对应填入表单。截至 2024 年末，智能填单功能平均识别时效低于 3 秒，客户填单时长缩短超过 80%，智能填单准确率 99.58%。

案例

稳步推进数字人民币服务

本公司稳步推进数字人民币服务，年内新增信用卡还款、产业链金融、学生补贴发放、跨境交易等场景，截至 2024 年末，数字人民币个人钱包数量 2,075.88 万个，对公钱包数量 40.92 万个，为用户带来全新支付体验，有力促进数字经济发展。

大连分行：数字金融产品优化公立医院医患用餐体验

针对锦州医科大学附属第一医院就餐人数多、人工收集就餐数据方式效率低等痛点，大连分行为其提供本公司自主研发的“E 餐通”数字化产品，支持刷脸就餐、线上点餐及健康膳食推荐等功能，助力用餐数据处理效率提升 30% 以上，为超过 3,000 名医护人员和上万名患者带来便捷高效的用餐体验。

此外，针对住院患者就餐难题，分行通过“E 餐通”提供“一床一码”解决方案，患者扫描床边二维码即可自主选择菜品完成点餐，系统自动填写床位信息并精准配送至床位，减少患者操作复杂度，为住院病患带来温暖贴心的用餐服务。

激发内外创新活力

对外，本公司举办“2024 招银浦江数字金融生态大会”，超过 150 家银行、证券、基金、理财子公司、保险及科技企业参与会议。与会专家围绕新一代人工智能基础设施、大语言模型应用生态两大主题，探讨数字科技为金融高质量发展注入新动能的方式。

对内，本公司加强数字人才体系化培训赋能及认证，以精细化人才盘点为基础，优化分层分类培训机制，加速提升全员数字化意识和能力。截至 2024 年末，集团口径研发人员 1.09 万人，占集团口径员工总数的 9.30%。2024 年，干部及员工参与各类数字化培训超过 3.21 万人次；信息技术（IT）条线员工参与各类认证超过 5.19 万人次；分行业务人员参与数字化赋能培训超过 3.17 万人次、数字化能力评价认证超过 4.67 万人次。



举办第三届创造力大赛，支持员工立足岗位提出创新方案，将竞赛结果直接转化为生产力

防范科技伦理风险

本公司严格遵守中国人民银行《金融领域科技伦理指引》（JR/T 0258—2022）等政策制度，重点关注人工智能领域算法模型可能带来的科技伦理等新兴风险，建立完善的算法模型管理制度及过程实施规范，线上化、系统化开展算法模型合规管理。2024 年，本公司未发生违反科技伦理的情况。

管理制度

- 修订形成《算法模型生命周期管理办法（第二版）》，规范本公司算法模型生命周期管理，恪守合规底线，明确算法模型管理的原则、职责分工、分类管理方法，以及按阶段生命周期管理的原则要求。

管理措施

- 通过算法模型合规管理系统，有效落实制度规范，对算法模型需求准入、开发、上线、退出等环节实施生命周期管理。
- 梳理全行算法模型清单，对互联网信息服务算法推荐、互联网信息服务深度合成等重点领域的算法模型进行合规检查。从数据使用合规性、数据处理过程透明性、算法模型结果合理性、模型风险等角度，确保合规应用。

实施规范

- 制定《算法模型过程实施规范》，对算法模型开发相关的需求编写与审批、开发与部署、监控与检查、回检与退出等环节提出具体的规范要求。
- 制定《生成式人工智能服务管理规范（试行）》，规范面向境内公众提供服务的生成式人工智能技术的管理举措，切实防范大模型“幻觉”带来的决策风险、大模型价值观和伦理可能存在的偏见风险、客户隐私保护疏漏产生的风险以及大模型监管缺失可能导致的风险。

培训宣讲

- 面向总分行算法模型、数据分析等岗位员工，聚焦互联网信息服务算法推荐、互联网信息服务深度合成等重点领域的合规要求，开展算法模型合规管理及合规要点培训。

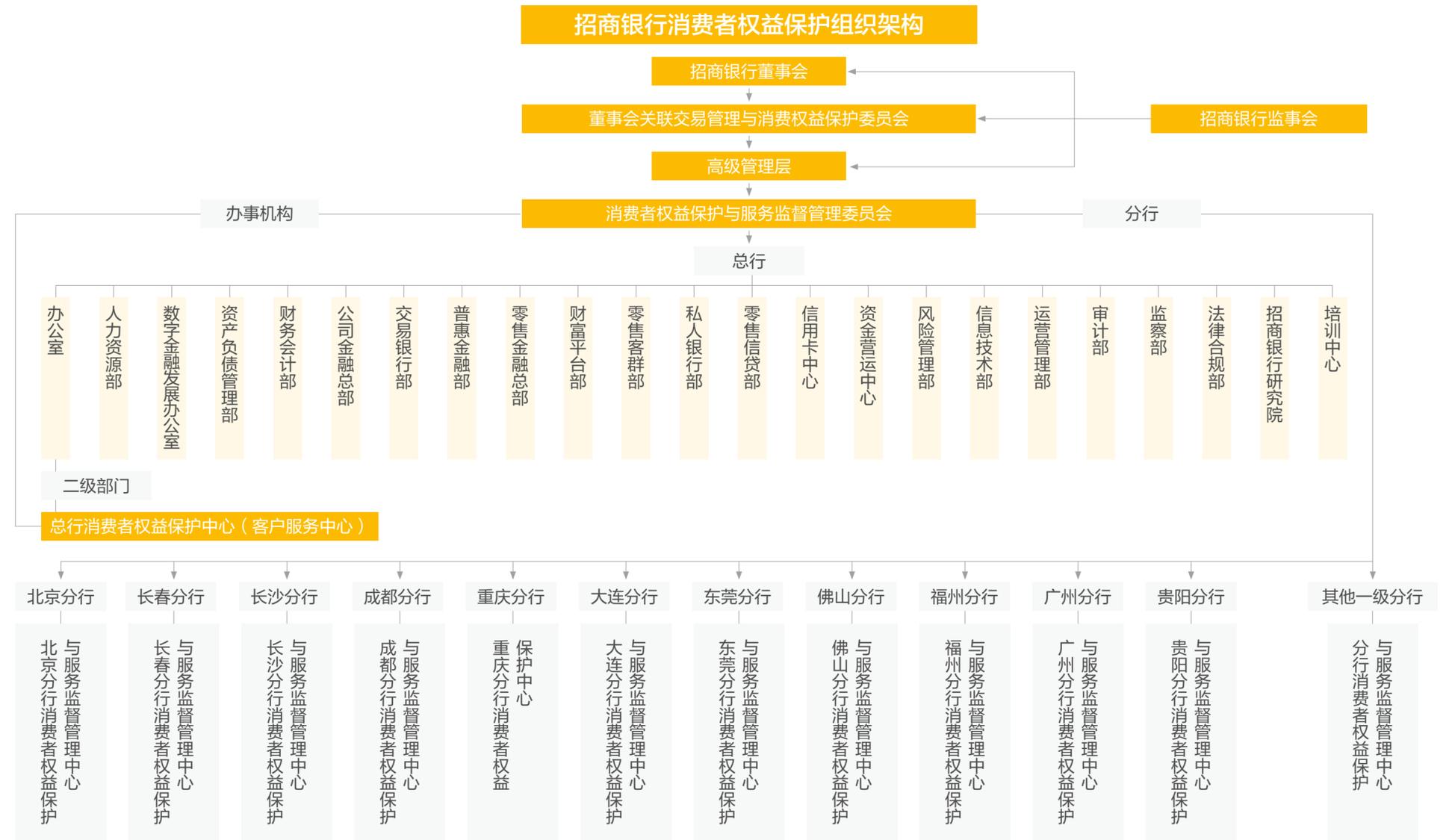
消费者权益保护

招商银行将消费者权益保护融入公司治理、经营发展战略和企业文化建设，年内修订形成《消费者权益保护工作管理规定》《消费者权益保护审查管理办法（第二版）》等制度文件，努力建设公平、透明、和谐的金融消费环境。

消保管理体系

组织架构

董事会为本公司消费者权益保护工作的最高决策机构，下设董事会关联交易管理与消费者权益保护委员会，行使消费者权益保护委员会职责，并监督高级管理层有效履行相应职责。高级管理层统一规划、统筹部署本公司消费者权益保护工作，在总行和各一级分支机构均指定一名高级别管理人员负责消费者权益保护工作。设立专门的消费者权益保护部门，负责制定和实施相关政策和措施，同时，建立完善的横向信息共享及工作协调配合机制，确保消费者合法权益得到有效保护。





董事会

- 消费者权益保护工作的最高决策机构，承担消费者权益保护工作的最终责任。
- 2024 年，审议《2023 年度消费者权益保护工作报告》《2024 年消费者权益保护工作规划》《2023 年消费者投诉分析报告及 2024 年全行投诉管理工作政策》等 9 项消费者权益保护议案，指导开展消费者权益保护工作。

监事会

- 负责监督和评价董事会、高级管理层消费者权益保护工作履职情况。
- 2024 年，听取《2023 年度消费者权益保护工作报告》《2024 年消费者权益保护工作规划》《关于做好 2023 年度消保监管评价指出问题有关整改工作的议案》等 8 项汇报，关注监管评价，持续推动改进消费者权益保护工作体制建设、机制运行、教育宣导、投诉化解等工作。

董事会关联交易管理与消费者权益保护委员会

- 研究、指导和督促消费者权益保护工作及信息披露情况、高级管理层相关履职情况，确保消费者权益保护工作的全面性、及时性和有效性。
- 2024 年，听取《2023 年度消费者权益保护工作报告》《关于 2024 年一季度监管消费投诉情况通报及行内上半年重点投诉管理情况的报告》等 15 项内容的汇报，涵盖消费者权益保护工作规划、重点工作开展、内部审计与考核等情况；赴分行开展集体调研，现场监督检查消费者权益保护的执行情况并进行指导。

高级管理层消费者权益保护与服务监督管理委员会

- 负责指导建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系，制定、审查、统筹全行消费者权益保护工作计划、方案和任务，确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。
- 2024 年，统筹部署年度消费者权益保护工作规划，审议推动预算支持、教育培训、投诉处理、系统优化、金融宣传、人员管理等重点工作事项；在 2024 年度、年中工作会上专题部署消费者权益保护工作，按月听取消费者权益保护工作汇报，推动消费者权益保护融入经营管理全过程。全年召开消费者权益保护与服务监督管理委员会会议 4 次、消费者权益保护与服务改进会议 2 次，覆盖总行各相关部门及境内一级分行。

总行消费者权益保护中心

- 配备具有专业能力和综合工作能力的人员，负责牵头开展涉及消费者权益保护的各项工作，组织、协调、督促、指导总行相关部门及分支机构开展消费者权益保护工作。

总行各业务部门

- 承担主管领域内消费者权益保护的直接责任，负责涉及本条线各项消费者权益保护工作的具体落实。

境内一级分行

- 参照总行模式，设立分行消费者权益保护专职部门并配备专职人员，负责牵头开展本分行涉及消费者权益保护的各项工作，组织、协调、督促、指导分行相关部门及分支机构开展消费者权益保护工作，接受总行消费者权益保护中心的管理和指导，并建立分行各部门间的横向信息共享及工作协调配合机制。

考核体系

本公司构建“一横四纵”消费者权益保护考核体系，将消费者权益保护指标横向纳入总行部门和分行绩效考核，纵向纳入分行公司、零售、运营和消费者权益保护条线评价，并将考核结果纳入问责体系和人力资源体系。

其中，总行部门的考核重点关注消费者适当性管理、消费者权益保护审查、信息披露等体制机制建设情况；分行的考核重点关注消费者适当性管理、销售行为可回溯等消费者权益易遭受侵害的关键环节，以及投诉管理落实情况。



专项检查

本公司成立专项工作组，开展 2024 年消费者权益保护专项检查，检查过程中为一线员工开放自查权限，检查内容涵盖规范营销宣传、信息披露、适当性匹配等方面。针对发现的问题，本公司密切推动整改，形成“检查 - 核实 - 整改”的流程闭环。



内部审计

本公司制定《招商银行消费者权益保护审计指引》，每年开展消费者权益保护专项审计工作，重点涵盖消费者权益保护制度体系完备性、执行保障性、工作开展有效性、内部考核管理适当性以及消费者八项权益¹落实情况等，建立起常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制。2024 年，对总行相关部门及一级分行的消费者权益保护开展内部审计工作，推动总分行完善消费者权益保护相关工作。



1. 指金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权等八项基本权利。

培训赋能

2024 年，本公司通过线上学习和线下培训相结合、专项培训和业务部门内嵌培训相结合的多样形式，构建全岗位、多层次的消费者权益保护培训体系，培训对象覆盖管理层、基层业务人员、新入职员工及消费者权益保护专职人员共 91,438 人，实现消费者权益保护相关正式员工培训全覆盖。

面向管理层

- 总行中高级管理人员围绕《深入学习贯彻中央金融工作会议精神 奋力构建金融消费者权益保护新格局》开展学习研讨，全力做好消费者权益保护工作。
- 开展专项学习培训，其中，两次总行部门消费者权益保护专项学习培训覆盖相关中高级管理人员 886 人次，培训覆盖率 100%；分行中高级管理人员消费者权益保护专项学习培训参与人次 27,872 人次，培训覆盖率 100%。

面向中后台员工

- 围绕消费者权益保护政策要点和审查制度等重点内容，开展政策制度解读及培训，年内参与培训 59,142 人次。

面向新员工

- 在统一举办的新员工入职培训中，系统讲解消费者权益保护与服务情况，新员工培训覆盖率 100%。
- 新员工进入工作岗位后，持续进行多种形式的消费者权益保护培训，全年累计参与培训 29,832 人次。

面向网点运营人员

- 聚焦易引发客户误解和投诉的服务场景，通过专项培训，提升员工疑难服务场景处理能力，全年累计参与培训 6.81 万人次，实现分行网点运营人员全覆盖。

面向客户经理

- 针对一线客户经理，围绕年度投诉热点问题和高风险业务领域，实施零售防赌反诈、个人信息保护合规管理等培训，提升服务与消费者权益保护意识；针对私人银行客户经理，建立“初-中-高”培训体系，开展难点业务专题培训，将消费者权益保护理念融入业务实践。年内客户经理参与培训 99,559 人次。

面向网点大堂员工

- 围绕消费者权益保护知识、服务标准、投诉处理技巧等主题，以线上线下相结合的方式，开展课程学习和专题培训，年内参与培训 42,763 人次。

面向 95555 客服人员

- 通过线上直播、定期培训和岗位通关测试等多元形式，持续提升客服人员的消费者权益保护与服务的工作能力，年内参与培训 8,770 人次。

面向信用卡相关人员

- 在法律法规学习、个人信息保护、投诉处理等重点领域，提高培训频次，年内参与培训 35,275 人次。

目标进展

本公司结合市场环境和经营发展情况，于 2022 年制定“Top 问题压降年”“服务质量提升年”和“消保管理深化年”的消费者权益保护三年工作规划及相关目标。2024 年，本公司消费者权益保护三年工作规划目标的完成情况良好。

基线年	目标年	目标	2024 年完成情况
2022 年	2024 年	服务保持领先优势，客户净推荐值 (NPS) 不低于 70 分	截至 2024 年末，客户净推荐值 75.85 分，较 2023 年增长 2.17 分
		客户投诉一小时响应率不低于 96%	2024 年全年客户投诉一小时响应率 99.78%，同比提升 0.62 个百分点
		消费者权益保护审查覆盖率达 100%	2024 年消费者权益保护审查 18.09 万笔，审查覆盖率达 100%
		金融教育宣传普及人次超过 5 亿	2024 年金融教育宣传普及人次 5.65 亿，同比增长 1.90%

产品服务审查

本公司建立明确的产品和服务消费者权益保护审核架构与工作机制，严格开展相关工作，努力为客户提供更优质、更安心的金融体验。



2024 年，本公司修订《招商银行消费者权益保护审查管理办法（第二版）》，进一步明确审查管理要求，就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行全面、准确的评估审查，及时识别相关风险。完善消费者权益保护审查系统，持续优化人员权限管理、数据报表统计、系统操作等功能，完善强制性约束机制。结合产品和服务相关投诉、满意度调查等情况，更新《招商银行消费者权益保护审查要点》。定期开展消费者权益保护审查人员资格认证，开发消费者权益保护审查精品课程，强化审查人员能力提升。加强消费者权益保护审查监督，推动分行落实消费者权益保护审查前置内审模式，不定期发布消费者权益保护审查提示函，切实将消费者权益保护审查纳入风险管理和内部控制体系。

2024 年，本公司消费者权益保护审查 18.09 万笔；提出实质性审查意见 4.77 万笔，有效防范侵害消费者合法权益的情况发生。



客户投诉管理

投诉管理架构

本公司董事会将关注和维护金融消费者的合法权益作为重要职责之一，下设关联交易管理与消费者权益保护委员会，行使消费者权益保护委员会职责，定期听取和审议投诉管理情况，指导投诉管理工作，并确保高级管理层有效履行相应职责。2024 年，董事会审议通过《2023 年度消费者投诉分析报告及 2024 年全行投诉管理工作政策》《关于 2024 年一季度监管消费投诉情况通报及行内上半年重点投诉管理情况的报告》《关于 2024 年上半年消费投诉监管通报有关情况的报告》等 5 项与投诉管理相关的议案。

本公司已形成由高级管理层下设的消费者权益保护与服务监督管理委员会决策，消费者权益保护专职部门牵头，相关部门各司其职履行主体责任的横向协调体系和总行、分行、支行三级纵向处理体系。同时，按照投诉处理“便捷高效、标本兼治”原则，结合属地管理、分级负责、“谁主管、谁负责”的要求，根据对应投诉的具体内容，各单位按照职责分工承担投诉处理单位责任。2024 年，通过“一把手听客户投诉录音”“行长站大堂”等机制，强化总分行高级管理层对消费者权益保护与服务工作的关注度，有效推动消费者权益保护管理工作持续优化。

投诉受理途径

本公司的客户投诉渠道已覆盖招商银行 App、掌上生活 App、95555 客户服务热线（95555-7）、信用卡 4008205555 客户服务热线（4008205555-7）以及营业场所现场，确保客户能够方便快捷地向本公司反映问题。

有关客户投诉受理途径的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司投诉管理制度要点（2024 年版）》。

投诉处理流程

本公司按照投诉处理流程认真对待每一笔客户投诉，并及时告知客户投诉处理结果以及救济途径。

招商银行客户投诉处理流程	
序号	流程事项
1	消费者通过招商银行公布的投诉受理途径提出投诉。
2	各投诉受理途径的管理单位收到投诉事项后，及时转交相关投诉处理单位。
3	投诉处理单位调查核实投诉事项。
4	投诉处理单位在 15 日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可以延长至 30 日，情况特别复杂或者有其他特殊原因的可以再延长 30 日。
5	投诉人对投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定之日起 30 日内通过书面形式向投诉处理单位的上级单位提出申请核查。
6	核查单位应在收到申请核查材料之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。
7	投诉人对投诉处理结果不满意、不接受的，投诉处理单位可告知投诉人可以向金融消费者纠纷调解组织申请调解，或通过仲裁等途径解决纠纷。

在处理具体投诉时，本公司按照投诉处理规范要求，由投诉处理单位开展调查，投诉处理单位指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容，在充分调查投诉事项有关文件依据后，形成投诉处理决定。

投诉处理决定作出后，投诉人对投诉处理结果有异议的，可向投诉处理单位的上级单位提出申请核查。核查单位应予以受理，并向投诉人作出答复。

有关客户投诉处理流程的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司投诉管理制度要点（2024 年版）》。

投诉溯源整改

建立常态化工作机制

- 围绕客户重点投诉问题，成立跨部门整治工作小组，定期召开专题分析会议，迭代举措，定期回检，形成优化闭环。
- 建立投诉智能监测体系，强化对投诉数据日常的监测，及时发现异常变化，推动溯源整改。
- 聚焦客户服务重点难点，形成多项年度服务提升专案，主动开展系统、产品、服务和流程优化，提升服务能力，从源头上减少客户投诉。

提升矛盾纠纷化解质效

- 积极推动投诉纠纷多元化解工作，健全调解处理机制，明确调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批流程，提升纠纷处置效率。
- 持续强化“能调尽调”意识，加强与监管机构、司法机关、调解组织的沟通，切实解决客户问题。
- 举办金融纠纷调解案例大赛，通过专家培训、现场演绎等形式，赋能分行干部员工纠纷化解能力。

招商银行 2024 年度按地区划分的投诉数量

序号	地区名	投诉量	序号	地区名	投诉量
1	上海 ²	66,296	23	福州	1,807
2	深圳 ³	28,949	24	昆明	1,800
3	北京	14,720	25	佛山	1,789
4	南京	6,846	26	宁波	1,681
5	武汉	6,423	27	厦门	1,600
6	广州	6,364	28	太原	1,444
7	杭州	5,979	29	烟台	1,368
8	西安	5,366	30	长春	1,267
9	济南	4,101	31	兰州	1,262
10	沈阳	3,749	32	乌鲁木齐	1,258
11	天津	3,446	33	石家庄	1,177
12	成都	3,410	34	无锡	1,039
13	重庆	3,331	35	呼和浩特	1,038
14	青岛	3,295	36	南宁	866
15	合肥	2,883	37	南通	764
16	苏州	2,694	38	贵阳	691
17	长沙	2,687	39	银川	614
18	哈尔滨	2,641	40	海口	614
19	南昌	2,614	41	泉州	551
20	郑州	2,458	42	温州	509
21	大连	2,124	43	唐山	381
22	东莞	1,879	44	西宁	324

1. 剔除账户管控、协商还款、信用报告、计费标准类投诉以及重复投诉数据。
 2. 含信用卡投诉。
 3. 含总行部门投诉。

客户满意度管理

为进一步提升客户满意度，本公司在支付结算、老龄投资者适当性管理、大堂队伍服务能力提升等九个方面开展服务提升专项行动，形成推进服务质量提升的新局面，持续优化客户体验。

本公司依托“风铃”客户体验管理平台，构建覆盖 107 个客户旅程、共计 1,605 项指标的客户体验监测体系，并基于监测结果数据，建立覆盖总分支行的“及时发现问题 - 精准定位问题 - 快速响应问题 - 持续追踪回检”客户体验优化闭环机制，通过持续倾听客户声音，洞察客户需求与痛点，支持业务关键决策与产品精益迭代，打造让客户更加放心、省心、贴心、暖心的服务。

招商银行零售客户体验调查情况		
调查类型	调查频率	调查内容
定期调查	每月一次	整体评价、推荐意愿、建议反馈等
即时调查	即时	对客户接触服务的跟进调查

本公司采用净推荐值（NPS）衡量客户整体满意度，2024 年，本公司采用分层随机抽样调研 52,412 名客户¹，客户净推荐值得分 75.85 分，较 2023 年提高 2.17 分。

客户净推荐值得分

75.85 分，较 2023 年提高 **2.17** 分

1. 2024 年客户体验监测样本量为 392.49 万，其中 NPS 指标的有效样本量为 52,412。

客户债务管理

客户贷款修改选项

针对存量零售信贷客户的贷款信息变更需求，本公司制定专项制度规范及流程标准，支持调整金额、期限、利率、还款方式、担保方式等要素，并基于客户资质情况及实际需求，依法依规开展专项审核和业务办理；同时充分向客户提供沟通渠道，其中包括 95555 客户服务热线、招商银行 App、分行贷后服务中心等线上线下载渠道。

针对信用卡业务，允许客户通过 95555 客户服务热线、掌上生活 App、营业网点或其他人工渠道提出贷款修改申请。对于因遭遇严重灾难或事故、重大疾病、经营情况不佳、失业、经济特别困难等情况影响还款能力的逾期信用卡持卡人，根据其困难情况、负债程度、还款意愿和能力等，允许在双方平等协商的基础上，通过个性化分期或利息费用减免等适宜的还款纾困政策，帮助客户缓解经济压力。

客户债务催收政策

本公司根据国家关于贷款债务催收管理有关的法律法规及监管要求，合规开展催收工作。有关债务催收政策的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块发布的《招商银行债务催收政策制度要点（2024 年版）》。

催收方式

- **零售信贷业务**：采用“人工智能 + 人工”方式，以电话、短信、智能语音外呼等方式提醒还款，并根据客户逾期情况开展委外催收。
- **信用卡业务**：对即将逾期并符合发送条件的持卡人，以短信、微信等方式提醒还款；对有逾期欠款且符合条件的持卡人，通过电话、短信、微信、催收函件、电子邮件、微信、智能语音等方式通知还款，并根据逾期情况开展委外催收。

工作规范

- 制定标准化催收作业流程及服务规范，要求催收人员在与客户沟通期间时刻保持严谨专业态度，禁止催收人员在工作中出现不当行为，确保催收过程合规。
- 建立常态化监测机制，通过业务稽核、后督检查等方式，加强催收工作质量管理，及时整改及追责稽核中发现的问题。

专项培训

- 常态化对催收人员开展培训，通过岗前培训、定期培训、组长一对一辅导等线上线下形式，加强催收人员专业知识和合规催收意识，培训内容包括催收政策、业务技巧、客户沟通技巧、法律条文解读、投诉案例分享等，持续提升员工专业能力及催收合规知识。

此外，针对有还款困难或有潜在逾期还款风险的客户，本公司主动为客户提供专业咨询，协助客户在生活、生产经营等方面寻找最佳方案。

公平合规营销

广告营销政策

本公司严格遵守《中华人民共和国广告法》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等国家法律法规和监管文件要求，在开展金融营销宣传过程中，严禁非法或超范围开展金融营销宣传活动，严禁以欺诈或引人误解的方式对金融产品或金融服务进行营销宣传，严禁以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动，严禁利用政府公信力进行金融营销活动，严禁损害金融消费者知情权，严禁利用互联网进行不当金融营销宣传，严禁违规向金融消费者发送金融营销宣传信息，以及严禁开展法律法规和国务院金融管理部门认定的其他违法违规金融营销宣传活动等。

2024 年，本公司修订形成《招商银行金融营销宣传行为管理规定（第二版）》，明确总行办公室是全行品牌宣传和金融营销宣传行为的统筹部门，总、分行各产品和服务的主管部门是本条线、本部门金融营销宣传行为的管理部门。

本公司制定严格的金融营销宣传发布审核流程，要求金融营销宣传内容应由相关业务主管部门根据需求发起，相关内容的创意、设计和制作应由本公司或合格供应商执行。本公司已将金融营销宣传行为纳入消费者权益保护内部监督和责任追究工作范围，将金融营销宣传监督管理情况纳入消费者权益保护评估体系，并依法审慎确定与金融营销宣传业务合作方的合作形式，明确约定双方责任，确保宣传行为合法合规。

招商银行金融营销宣传发布审核流程



本公司在 2024 年消费者权益保护专题学习中，纳入《金融营销宣传注意事项》《消费者权益保护审查制度解读》《金融消费者权益解读》《招商银行通用服务礼仪动画微课》等学习内容，重点解读消费者权益保护相关监管文件和内部制度的主要内容及注意事项，并借助通关测试巩固培训效果，有效提升本公司各级领导员工的消费者权益保护工作意识。

销售过程合规

为确保金融产品销售业务的流程合规，本公司建立“售前 - 售中 - 售后”的管理机制并严格落实。

售前：落实客户风险承受能力评估

- 综合考量客户年龄、财务状况、投资经验、投资目的、收益预期、风险偏好、流动性要求、风险认识 and 风险损失承受程度等因素，通过客户风险承受能力评估问卷，将客户风险等级区分为 A1-A5 五级。

售中：做好风险揭示和“双录”管理

- 通过弹窗提示、强制阅读、抄录声明、重要文件展示等方式，确保客户在了解产品风险的前提下明确产品购买意愿；全部营业网点销售专区销售行为严格执行“双录”（录音、录像）。

售后：完善闭环监测管理体系

- 通过非现场检查和现场检查相结合的方式，全面检查代销业务的销售合规情况。针对检查发现的问题，从当期数据通报、问题分析、下一步工作措施等方面，面向全行开展合规销售宣讲，同时，将检查结果纳入分行零售金融条线评价体系，作为考核依据。

本公司严禁未持证员工开展销售活动，并通过视频会议、专项培训等方式，围绕典型案例和违规问题解析等重点内容，定期开展员工合规营销培训，夯实一线营销人员的消费者权益保护意识及合规作业规范。

1. 统计口径包括人工拦截、系统拦截。

客户安全管理

本公司完善零售智能风险控制体系，通过建设大数据模型能力、优化跨场景联防联控机制、应用风险控制监测技术等措施，提升电信网络诈骗的数字化、智能化、精准化风险防控水平；推出“App- 远程 - 网点”的客户风险分层处置模式，提升账户精准管控能力；升级“招银云瞳”系统，建设安全保卫门户，实现安保日常工作的过程监测管理。

针对**个人信贷业务**，本公司部署基于客户特征、申请特征、借贷特征等因素的风险识别策略，及时采取人工电话拦截和视频机器人提示等措施阻断诈骗进程。针对**信用卡业务**，基于反电信诈骗链式防控体系，持续推进数字化转型，实施“唤醒计划——招商银行信用卡反诈智能交互体系”，打造“早分层”“轻交互”“重提醒”“强干预”的递进式智能交互干预方案，构筑数字安全屏障，维护客户财产安全。

截至 2024 年末，本公司拦截超过 40 万笔疑似电信网络诈骗转账交易。运营柜面全年堵截伪冒开户、伪造印鉴、电信网络诈骗、伪造变造票据等外部欺诈风险事件 40,025 起¹。

金融知识普及

2024 年，本公司将金融教育工作纳入年度消费者权益保护工作计划，在总行和各分行成立金融知识教育宣传工作领导小组，秉持“公益性、实效性、创新性、持续性”的原则，充分利用数字化技术手段，创新采用图文漫画、微电影等形式，引导消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”，全面提升教育宣传工作质效。

截至 2024 年末，开展线上线下金融知识普及活动 3.47 万次，覆盖消费者 5.65 亿人次。



线上

整合官方网站、官方微信公众号、招商银行 App、掌上生活 App 等二十余个线上媒体平台，形成强大的金融教育矩阵，面向消费者发布主题漫画、视频、游戏等内容，让金融知识触达面积更广。



线下

在各网点设立教育宣传专区，规范陈设宣传物料，举办营业厅小课堂、客户沙龙等活动，为到访客户提供有效的金融教育服务。同时，通过进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等多种方式，营造浓厚的金融知识普及氛围。



集中式和常态化的金融教育活动

本公司积极响应监管机构号召，在全行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“金融教育宣传月”等集中式活动，并将每月15日定为招商银行“福暖四季·消保主题日”，主动推出“2024年暖心金融教育宣传活动”，推动金融教育活动的广泛覆盖和精准触达。2024年，在人民日报、中国银行保险报刊登金融教育专题报道，多项内容获新华社、中国日报、中国青年报、中国妇女报等媒体报道；“公安部刑侦局”官方微博账号发布本公司原创金融教育单曲音乐视频《守护权益防风险》；“中国警察网”微信视频号转发本公司原创金融教育微电影。

案例

推出“金融教育数字顾问”

2024年，本公司对金融教育品牌“招小宝”进行数字建模，生成招行版“金融教育数字顾问”。“金融教育数字顾问”通过对大量金融知识的深度学习和语言训练，能够实现对消费者权益保护、投资理财、个人征信、电信反诈、养老防骗、支付安全等咨询问题的精准搜索和快速响应，与消费者进行数智交互对话。

策划“非遗十二卷，卷卷有妙招”活动

为提高金融知识普及的趣味性、提升触达的有效性，2024年，本公司结合国潮手绘、非遗文化等特色元素，通过“招小宝”微信公众号创新推出“非遗十二卷，卷卷有妙招”活动，以“金融知识+非物质文化遗产”为主题，通过沉浸式卷轴卡牌程序，让参与体验的消费者在欣赏“皮影戏”“造纸术”“川剧变脸”等12幅非遗国风画卷的同时，抽取专属消费者权益保护提示，助力金融知识走进千家万户。

成都分行：与高校共创开发金融教育课程

成都分行借助西南财经大学、四川旅游学院等高等学校提供的学生学习场景和金融课程指导方向，在趣味游戏、游园会等寓教于乐的教学方式中融入社会热点和金融知识要点，与高校联合共创金融教育课程，帮助学生在游戏参与中掌握金融知识。



案例

昆明分行：牵头云南首个城市性金融消费者权益保护主题 City walk（城市漫步）活动

在国家金融监督管理总局云南监管局的指导下，2024 年，昆明分行携手云南省内多家金融机构，联合开展“消保云南行精彩‘3.15’—金融消费者权益保护教育宣传 City walk 公益活动”，打造以“金融消保+身心健康+城市文化+文旅创新”为核心的消费者权益保护传播新方式。

作为云南省首个城市性金融消费者权益保护主题 City walk，本次活动将金融知识与旅游景点相结合，推出“金融消保云旅行”，公众点击进入“消保云南行”微信小程序，即可学习金融知识、赏云南美景。此外，活动在昆明翠湖设置特色路线与消费者权益保护打卡点，让民众在健康轻松的环翠湖 City walk 氛围中学习金融知识、提升金融素养。

兰州分行：“非遗之韵”特色金融教育

兰州分行在甘肃省兰州市水车博览园开展以“非遗之韵”为主题的特色金融知识教育宣传，将非物质文化遗产文化展示、金融知识趣味游戏、反诈知识宣传屋等形式有机结合，邀请非物质文化遗产传承人将诚实守信、反诈信息、理性投资、风险提示等金融知识通过剪纸、糖画、葫芦雕刻等不同的艺术形式展现，为民众带来全新的学习体验。

贵阳分行：非遗贯古今，传人说消保

贵阳分行拍摄、制作《非遗传承人讲消保》系列视频，邀请安顺傩雕、黄平泥哨、苗族剪纸及蜡染等非物质文化遗产传承人讲述非遗技艺故事和消费者权益保护知识，让消费者在领略贵州少数民族非遗文化魅力的同时，使金融知识深入人心。



苗族剪纸非遗传承人宣贯消费者权益保护知识

面向重点人群的金融教育活动

本公司聚焦青少年、新市民、残障人士、老年人、偏远地区人群等重点群体，开展有针对性的特色活动。

青少年群体：激发自主学习兴趣与探索欲

- 在成都，教育宣传员带领青少年开展“穿越千年的货币之旅”金融知识研学活动，通过游戏问答等方式，探寻世界第一张纸币的“前世今生”，感受交子文化魅力。
- 在上海，携手上海市教育委员会、上海市公安局以及上海市学校安全协会，共同打造“魔都大学生金融知识大比拼”小程序，让即将步入大学校园的青少年在指尖体验趣味问答、学习案例知识、获取风险提示。
- 在重庆，联合公安机关、高校团委等合作伙伴，推出“追光吧·小金葵”金融知识进校园品牌，并通过有奖问答、金融知识歌曲演唱等形式，为重庆十余所高校的数万名大学生揭示金融风险。
- 在北京，联动公安机关走进中国科学院大学，结合真实案例，深入浅出讲解金融知识、提示风险，提高师生面对金融风险的“免疫力”。

新市民群体：提升幸福感

- 在重庆，在主题网点设立“惠民小站”，提供金融知识讲座与业务咨询，帮助解决新市民融入城市新生活时的金融困惑。
- 在沈阳，在金融教育示范基地开展“工业春风劲 消保献新‘招’”活动，邀约见证工业发展历史的退休工人等群体，创新以“工业文化传播 + 沉浸互动 + 参观宣讲”模式宣传金融知识。
- 在苏州，制作《你好，新市民》系列连续短剧，将金融风险融入新市民百态，以身边故事的代入感增强新市民群体金融风险意识。
- 在深圳，联合社区开展“幸福从这里出发”文创主题市集活动，组建教育宣传队伍，通过手工艺文创展示摊位、投掷“诈”药包等趣味活动，帮助群众打好防诈骗“预防针”。



▶ 长春分行通过开设金融知识公开课、举办金融知识竞赛等形式，将金融知识融入线下校园课堂



▶ 兰州分行以寓教于乐的形式，激发学生对金融知识的学习兴趣



▶ 呼和浩特分行联合内蒙古自治区反诈中心等单位，走进呼和浩特民族学院开展“智慧金融，安全未来”金融知识教育宣传活动



▶ 乌鲁木齐分行举办“全民反诈，青春无忧”主题音乐会

残障人士：“送知识进家门”，带来有温度的金融教育

- 在哈尔滨，携带金融安全知识宣传物料及慰问礼品走进残障村民家中，以简单易懂的知识讲授和深入浅出的问题解答，让身体不便的残障村民足不出户，及时接收金融知识。
- 在东莞，面向视障人士举办“声音传递光影，反诈你我同行”金融教育宣传活动，分享网络诈骗案例、制作反诈顺口溜，加强残障人士反诈意识。

老年群体：提升老年群体金融素养

- 定制防骗反诈技巧大字版“守护之书，鉴古通今”金融教育读物，借助经典典故，解析典型非法金融活动案例，帮助老年群体提升金融素养。
- 在南昌，多次走进养老院、老年大学、社区等老年群体聚居区，开展防范非法集资宣传、金融知识有奖问答等活动，提高老年客户对非法集资、新型网络诈骗、假币等金融风险的防范意识。

偏远地区人群：打通金融教育“最后一公里”

- 结合县域特点和基层需求，深入少数民族地区、边远地区、欠发达地区、东南沿海区等县域基层，创新开展“担当新使命 消保县域行”专项活动，将金融知识带到田间地头 and 偏远地区。
- 在唐山，在曹妃甸自贸区唐海大集设立流动宣传点，为赶集商贩和农民发放宣传折页，现场讲解个人信息保护、个人征信、防范非法集资、防范金融诈骗等金融知识。
- 在宁德，“金融宣传大篷车”深入柘荣县靴岭尾村，在村头巷尾送教上门，将最新的“金融小贴士”送到村民手中。
- 在昆明，联合云南省广播电视局，制作通俗易懂的金融知识资讯，将金融知识“书面语”转化为村民喜闻乐见的“家常话”，并通过乡村广播在全省范围内循环播放。



▶ 济南分行金融知识宣传队伍走进乡村大集商贩摊位，向摊主讲解反假币、防范非法集资等金融知识，提升群众金融风险防范意识



▶ 武汉分行通过田间地头唠嗑、院坝“小板凳”、“为村民送台戏”、有奖问答等贴近群众的形式，推动金融知识下沉到县城乡村

网络、信息与数据安全

面对日益复杂的信息科技挑战，招商银行将网络、信息与数据安全保护作为践行可持续发展理念的重要内容，构建覆盖组织治理、技术防护、风险管控的全方位安全体系，持续深化安全能力与业务发展的融合共生。2024年，本公司未发生重大网络、信息与数据安全事件。

组织架构设置

董事会始终将网络、信息与数据安全相关工作置于重要地位。董事会及其专门委员会在战略引领和风险管理两大方面加强履职，并将相关职责写入《招商银行有限公司章程》。2024年，审议通过《2023年度数据治理工作总结及2024年工作计划》《招商银行数据安全管理规定（修订整合版）》。

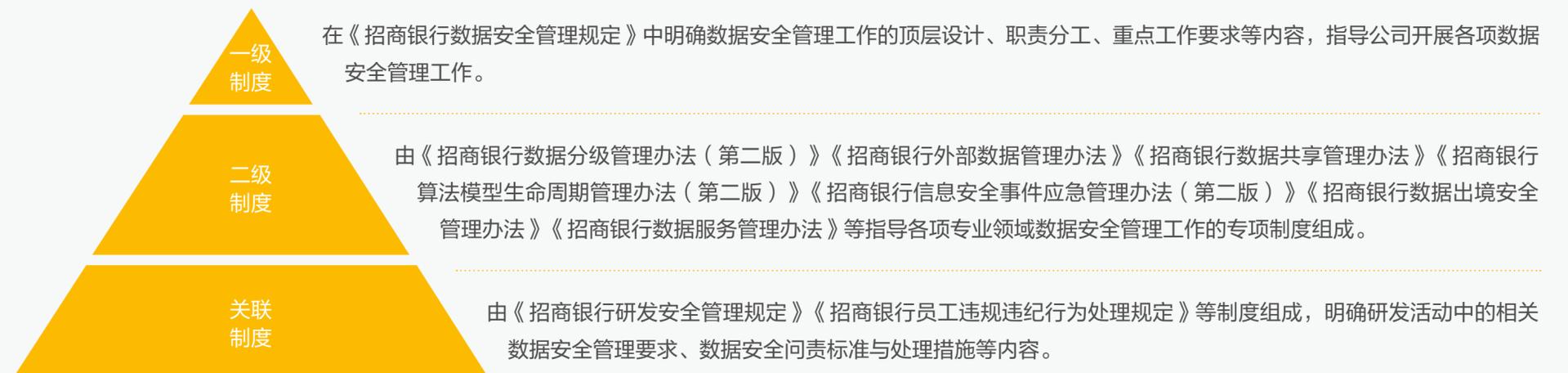
本公司设立**信息安全管理委员会**，负责统筹管理网络安全和数据安全工作。信息安全管理委员会由行长担任主任委员，首席信息官担任执行副主任委员。总行信息技术部在信息安全管理委员会的指导下，牵头开展集团网络安全管理工作。2024年，信息安全管理委员会召开2次会议，审议通过《关于2023年网络安全情况的汇报》《关于2024年数据安全工作的汇报》。

信息安全管理委员会下设**数据安全工作组**，由总行信息技术部牵头，总行各部门分管数据安全的领导和数据安全管理员组成，统筹推进全行数据安全管理工作。2024年，数据安全工作组持续完善制度体系，开展多次培训赋能，完成全域数据分级，建立数据出境和业务外包管理台账，实现办公电脑硬盘加密，推进办公电脑敏感数据闭环管控，各项工作任务有效落实。

数据安全管理体系

制度体系

基于国家和各级监管机构对于数据安全管理的要求，本公司建立数据安全一级、二级、关联制度体系，按年度回检完善相关制度。



分类分级

本公司基于数据分级建立起全面的数据安全技术保护体系，覆盖数据收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除、销毁等数据生命周期各环节，遵循最小、必要的原则收集数据，大力推进商用密码防护，定期开展数据备份和恢复演练，有效落实访问控制、数据脱敏、数字水印、日志监控等技术保护措施，提升存储介质销毁管理水平，监测和处置数据安全风险，定期开展数据安全事件应急演练，打造坚实的数据安全基础防护能力，切实抓好各项实质性风险管控，严防数据泄露。

绩效考核纳入

本公司将网络安全、数据安全纳入总行各部门、各分行和子公司 2024 年机构绩效考核中，考核指标包含工作履职和安全事件两个维度。

应急响应机制



内外检查审计

本公司将网络、信息与数据安全纳入总行各部门及分支机构的信息科技专项审计范围，定期开展网络安全和数据安全审计。年内，开展 2024 年云转型信息科技风险专项审计、业务连续性管理专项审计，并对相关分行和子公司的信息科技风险管理情况进行专项审计，审计范围涵盖网络安全和数据安全等领域，有效协助业务部门完善安全漏洞、强化用户权限管理和数据权限管控，加强数据保管的安全性、合规性。

专业安全认证

本公司严格按照国家《中华人民共和国网络安全法》有关要求开展网络安全等级保护工作，每年聘请符合资质的第三方测评机构按照国家网络安全等级保护 2.0 相关标准，开展网络安全等级定级、备案、测评与整改工作，每年对安全保护等级三级及以上备案系统开展安全测评。2024 年，完成 48 套安全等级保护三级及以上系统、15 套安全等级保护二级系统的等级保护测评，在银行业中测评结果优异。

此外，本公司通过支付卡行业数据安全标准（PCI-DSS）认证、中国网络安全审查技术与认证中心（简称“CCRC”）的“移动互联网程序（App）安全认证”，以及北京国家金融科技认证中心有限公司的金融科技产品认证等多项权威安全认证。

培训赋能体系

本公司多维度开展安全能力培训，提升员工安全技能。定期对全体从事网络安全工作的员工进行技能培训，支持员工获得注册信息安全专业人员（CISP）、信息系统安全认证专业人员（CISSP）等专业资质证书；建立覆盖总行、分行及子公司研发人员的研发安全能力培训和认证机制，截至 2024 年末，8,346 人通过研发安全初级认证，726 人通过中级认证。同时，搭建包括总行各部门、各分行和子公司数据安全工作组全体成员和全体员工在内的数据安全教育培训体系，全年围绕制度解读、典型案例等方面举办多场培训，并通过邮件、内部工作群、桌面屏保、海报等方式，开展多形式、多渠道的数据安全宣导教育。

合作伙伴管理

本公司构建业务外包数据安全管理机制，完善业务外包管理制度。针对外包项目，评估数据安全风险，定期督导检查业务外包供应商，推动外包供应商从机制流程、制度体系、人员权限、数据处理活动等方面落实数据安全保护要求。



客户隐私保护

招商银行高度重视客户信息安全与隐私保护工作，遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，健全客户信息保护管理组织架构，制定客户信息保护相关制度规范，优化客户信息处理流程，筑牢客户隐私保护防线。2024年，本公司未发生重大客户隐私泄露事件。

管理架构

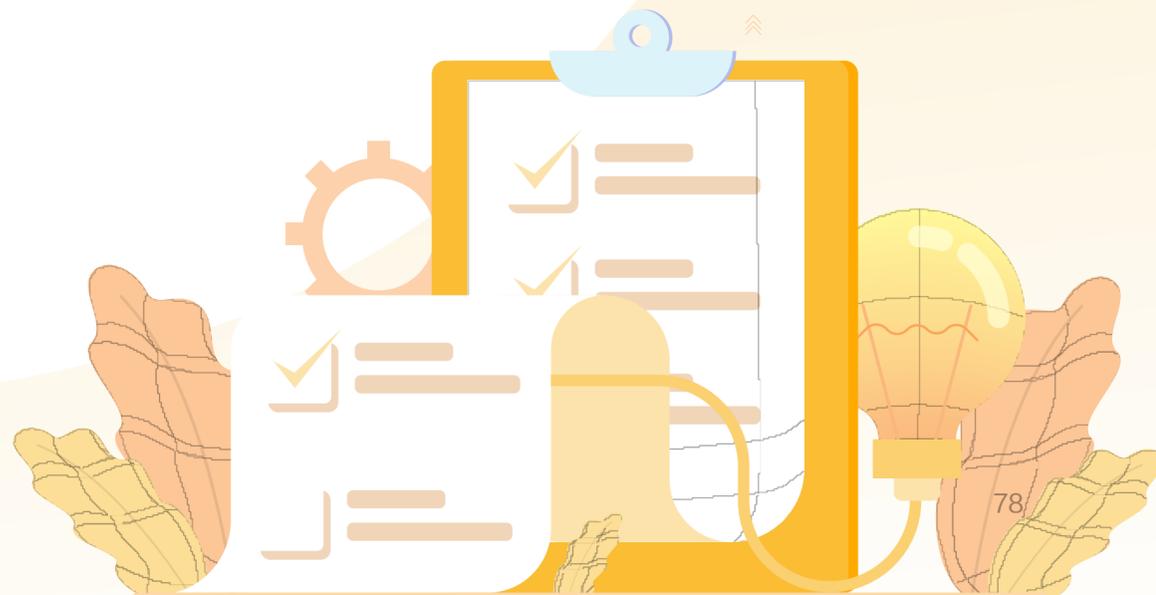
本公司董事会风险与资本管理委员会切实履行包括数据安全、隐私保护在内的信息科技安全风险管理工作。本公司信息安全管理委员会负责规划和推动数据安全相关工作。

具体执行层面，零售客户方面，在总行设立个人信息保护融合型团队，由零售金融总部、信息技术部、法律合规部组成，与总行数据安全工作组衔接，负责统筹、指导、协调全行个人信息保护管理工作。其中，总行零售金融总部负责统筹制度建设、建立管理机制、组织宣传培训；总行信息技术部负责保障个人信息数据安全及网络安全；总行法律合规部负责为业务提供法律咨询；各业务管理部门作为个人信息安全责任部门，承担其主管领域内个人信息保护的直接责任，切实增强信息安全与隐私保护能力。公司客户方面，总行公司金融总部牵头负责公司客户信息的数据安全与隐私保护工作，公司条线各业务管理部门承担其主管领域内公司客户信息保护的职责。公司业务条线涉及关联自然人信息的，按照公司个人信息保护相关要求执行。

制度规范

本公司遵循“目的明确、最小必要、公开透明、确保质量、保障安全、客户保护、权责一致”的原则，制定《招商银行个人信息保护管理规定》，公开发布适用于全部业务条线的《招商银行个人信息保护政策制度要点（2024年版）》，向公众主动告知客户个人信息保护情况，并在多种渠道发布《招商银行零售业务与App用户隐私政策》《招商银行企业App用户隐私政策》等隐私政策，依法公开客户个人信息处理规则。

此外，本公司在《招商银行个人信息处理办法》中详细规定个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等信息处理全生命周期各环节的工作要求；在《招商银行个人信息保护影响评估办法》中明确个人信息保护影响评估情形，并说明评估标准及流程；在《批发客户关系管理系统用户管理办法》中设立涵盖保密要求、敏感数据授权使用和违规责任等的保密条款。



管理举措

保障客户个人信息权益

零售客户方面，本公司保障个人客户查阅、更正、删除其个人信息的合法权益，各业务管理部门建立便捷的个人客户行使权利的申请受理和处理机制。个人客户可通过 95555 热线、招商银行 App “小招”、邮箱 apppersonalprivate@cmbchina.com、营业网点等线上线下渠道行使个人信息的查阅权、更正权、删除权。《招商银行零售业务与 App 用户隐私政策》《申请开立招商银行个人银行账户须知》等政策制度中均已明确提供相关行权方式，法律法规另有规定的除外。

公司客户方面，本公司保障客户对于其信息获取、更正、删除、限制处理、撤销授权、拒绝处理等权利。客户有权通过柜面、招商银行企业 App 等渠道访问、更正、更新信息，法律法规、监管政策另有规定的除外。在本公司产品服务页面中，客户可以直接清除或删除绑定的企业账号、消息记录、缓存记录等信息，同时，可根据特定情况向本公司提出删除个人信息的请求。用户可以通过删除信息、关闭设备功能、App 隐私设置等方式，改变部分授权本公司继续收集个人信息的范围或撤回授权，也可以通过注销用户的方式，撤回本公司继续收集个人信息的全部授权。

最小化收集与留存客户信息

本公司通过合法、透明的方式获得用户数据，并在必要时获得用户同意。

客户信息收集

- 本公司承诺不以欺诈、诱骗、误导的方式收集客户个人信息，不超范围收集客户个人信息。在从个人信息主体或外部机构收集个人信息前，严格履行“告知 - 同意”义务，以显著方式和清晰易懂的语言告知客户个人信息的处理者名称、联系方式、处理目的、处理方式、处理的客户信息种类、保存期限，以及客户行使权利的方式和程序，并在客户自愿、明确作出肯定性同意的前提下处理个人信息。

客户信息留存

- 本公司仅在实现个人授权使用目的所必需的最短时间或法律法规及监管机构规定的保存期限内保存客户个人信息，对超出使用范围或必要保存期限的客户个人信息，进行删除或停止除存储和采取必要安全措施以外的处理。本公司不会将零售客户和公司客户的信息出租、出售或提供予第三者用作完成交易或服务以外的用途。

预防与处理客户信息安全事件

本公司采用符合业界标准的安全防护措施保护零售客户和公司客户信息，采取加密、去标识化等安全技术措施，确保客户信息处理活动合法合规，防止未经授权的访问及客户信息的泄露、篡改、丢失。



零售客户信息的访问控制和加密 / 去识别技术

- 遵循“权责一致”原则，集中管理和审核系统的用户权限和查询范围，确保人员岗位和权限范围相互匹配，严格控制批量查询和下载权限，详细记录个人信息查询、使用、下载等操作行为日志，防止个人信息滥用。
- 对系统中的个人信息采取去标识化或添加水印等措施，降低个人信息在展示时发生泄露的风险。
- 敏感个人信息传输时采用安全的传输方式，保证个人信息的完整性、保密性和可用性。



公司客户信息的访问控制和加密 / 去识别技术

- 在批发客户关系管理系统中部署访问控制机制，遵循“知所必须，最小授权”原则，仅为有客户管理职责的人员开通查看管理客户的信息权限，如其他人员因工作需要查看客户信息，按照内部权限审批流程申请。
- 在批发客户关系管理系统界面设置个人水印。
- 账户交易流水仅向管户客户经理开放查询功能，相关查询操作在后台中记录。

当发生零售客户和公司客户的信息安全事件时，本公司将立即开展调查、确定事件原因、采取补救措施，及时将事件情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知受影响的客户；难以逐一告知时，采取合理、有效的方式发布公告。同时，根据事件发生的影响等级，向国家有权机关汇报相关情况。如因员工违规操作导致安全事件，按本公司违规问责相关规定进行处理；如涉及违反监管规定或违法犯罪的，按监管机构及有权机关要求执行相关处理。

截至 2024 年末，本公司连续四年开展个人信息安全事件应急演练，并在演练结束后及时总结经验、复盘问题，降低个人信息安全事件风险。

确保第三方合规处理客户信息

本公司规定在向第三方提供个人信息时，应通过书面协议等具有法律效力的文本明确双方个人信息保护的责任和义务，第三方不得将客户个人信息用于合同以外的用途。同时，准确记录和储存提供个人信息的情况并监督检查第三方的个人信息处理活动，对于第三方违反法律法规要求或违反与本公司约定处理个人信息的行为，要求第三方立即停止相关行为，并采取补救措施。

常态化开展隐私保护培训

本公司定期面向全体员工开展常态化个人信息保护合规管理培训，主题覆盖外部监管要求、内部工作指引、个人信息保护法应用管理建议、典型案例等方面。2024 年，面向全体员工举办“年度信息安全暨个人信息保护宣传活动”，制作个人信息保护相关课程、梳理侵害个人信息权益的典型案例，以案释法，持续提升员工个人信息保护意识；设立“全员找安全隐患”等丰富多彩的有奖征集意见活动，鼓励员工为完善本公司个人信息保护机制建言献策；通过“总行批发金融学习助手”招呼号推送两期“合规履职要点”，宣导客户信息保密要求，包括劳动合同制和劳务派遣制员工在内的 2,950 人次参加学习。

员工

招商银行构建完善的人力资源管理体系。董事会负责制定人力资源发展战略；高管层负责组织实施人力资源发展战略，开展人才队伍建设；总行人力资源部负责统筹落实全行人力资源规划布局、队伍建设、薪酬绩效管理等工作；各分行及附属机构设立人力资源管理责任部门，落实各项人力资源管理及服务工作。

本公司始终坚持“人才强行”战略，致力于打造“最佳员工成长银行”，着力建设“专业化、多元化、市场化、国际化”的人才体系。加强人才规划布局，持续完善组织架构，推动人力资源投放向一线倾斜，加强对重点领域、重点机构、重点岗位人员配置力度。加强干部队伍建设，严格落实“一岗双责”，重视干部能力培养，强化干部多岗位历练，锻造忠诚干净担当的高素质专业化金融干部人才队伍。加强专业能力培养，强化岗位专业认证机制，推行持证上岗，推动人才交流，建立多层次、全方位、立体式培训培养体系。加强“六能机制”¹应用，营造“能者上、庸者下、劣者汰”的干事创业环境，激发队伍活力，增强凝聚力、战斗力。加强文化感召，将中国特色金融文化和企业文化有机结合，持续营造风清气正、干事创业的环境，锻造热爱招行、珍惜招行、维护招行、奉献招行的干部员工队伍。

同时，本公司按年度编制由董事会审议的《招商银行人力资源管理情况和人才战略实施情况报告》，全面、系统总结年度人力资源管理工作及人才战略实施进展，推动本公司人力资源管理工作持续优化提升，确保人才战略与公司整体发展战略深度融合、协同共进。

雇佣管理

平等雇佣

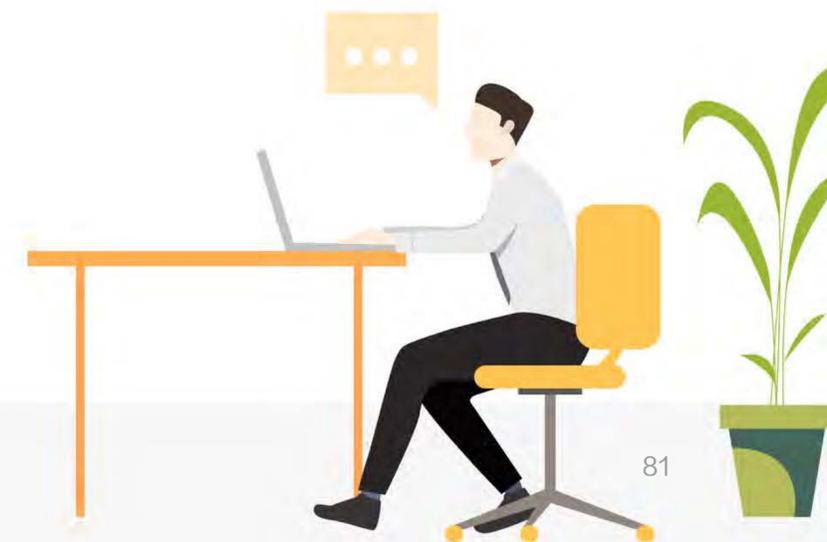
本公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，以及国务院《禁止使用童工规定》等国家法律法规要求，制定《招商银行招聘人员行为细则》《招商银行校园招聘管理办法（第二版）》《招商银行社会招聘管理办法》《招商银行员工离职管理办法（第三版）》等制度，规范校园招聘、社会招聘和离职等流程，切实保护员工合法权益。

本公司坚持依法依规招聘，遵循公平公正、公开透明、择优录取的原则，积极扩大选人用人范围，促进公平就业。坚持因岗择人，公开招聘信息，为合格候选人提供平等竞争的机会；在招聘公告中严禁出现形象、性别、籍贯、年龄、民族、种族、宗教信仰、婚育情况等歧视性描述；总行及分支机构招聘公告须经审批后方可发布，未经允许不得擅自发布相关招聘信息。

本公司反对并禁止雇佣童工和强迫劳动等违法用工行为，在简历筛选阶段严格审核候选人年龄等背景信息，对不符合相关法律法规规定的简历，均不允许通过筛选。2024年，本公司未发生雇佣童工和强迫劳动行为。

有关禁止强迫劳动和使用童工、反对歧视的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行ESG”板块的《招商银行人力资源政策制度要点（2024年版）》。

1. 指干部能上能下、员工能进能出、收入能高能低。



人才招聘

本公司将“持续打造和完善人才招聘与雇佣体系”作为人力资源管理的目标之一。2024 年，本公司将促进高校毕业生就业放在突出位置，拓展线上和线下校园招聘渠道，打造体验式、服务式、培养式的校园招聘体系，助力高校毕业生走稳就业路。



体验式校园招聘

- 在总分行开展“梦工场”实习生计划，与清华大学、北京大学、中国人民大学等境内外高校联合开展“水木”“博雅”“求是”等专项实习计划，帮助学生通过体验充分了解职场，通过实践找准职业目标，缓解就业信息不对称而导致的人岗不匹配问题。
- 北京分行获北京市教育委员会及北京市人力资源和社会保障局联合颁发的“北京高校毕业生职场体验基地”。



服务式校园招聘

- 充分考虑海内外院校毕业时间差异，提供全年招聘服务。
- 开展校园宣讲和专属线上答疑，并通过专业规范、尊重公平的笔试、面试体验，为学生带来“被需要、有价值”的求职感受。



培养式校园招聘

- 连续 8 年开展数字金融训练营，2024 年，在行业内首创“人工智能（AI）训练营”，通过线上竞赛、线下面试、沉浸式夏令营活动等方式，定义“AI+ 金融”人才选育标准，培养数字金融领域专业人才。

本公司持续探索形式更加丰富、内容更加深入的校企合作模式。截至 2024 年末，总分行通过建立实习基地、举办或参与企业开放日、校友沙龙、模拟面试、职业规划课程与比赛等活动的方式，与超过百所境内外高校开展校企合作。

案例

数字金融训练营点燃“AI+ 金融”创新火花

本公司主动吸纳科学、技术、工程及数学 (STEM) 专业人才。2024 年, 本公司将金融科技 (FinTech) 训练营升级为数字金融训练营, 将储备“AI+ 金融”人才作为核心目标, 采取“先赋能、后考察”的方式, 以招聘促培育。

- **授课赋能:** 首次举办行业圆桌讨论, 邀请专家教授分享“AI+ 金融”创新实践; 首次推出“AI 小灶课”, 由技术骨干向学员讲解前沿技术应用, 让学员深入了解 AI 在金融行业场景中的应用及未来发展方向。
- **竞赛考察:** 为参赛学员提供强大的 AI 计算资源底座、丰富的业务数据基础, 帮助学员在真实业务场景下提升实践能力。



▶ 数字金融训练营现场

员工流失率监测

本公司通过人力资源报表实时监测员工流失率, 定期形成全行离职数据分析报告。如员工流失率同比出现明显异常, 将及时通知相关负责人。

本公司将“重点关注类员工流失率”指标纳入境内一级分行绩效考核方案, 为管理干部、高绩效员工、新员工等重点关注类员工的流失率设置相应监测值, 定期监测、评估各分行重点关注类员工流失率数据。本公司采取提升招聘精准度、优化绩效考核及晋升机制、完善培训培养及薪酬福利体系等措施, 减少重点关注类员工流失, 加强核心人才保留。

薪酬与绩效考核

薪酬福利

在员工薪酬方面, 本公司严格遵守国家金融监督管理总局 (原中国银行业监督管理委员会)《商业银行稳健薪酬监管指引》, 制定《员工薪酬管理办法》等政策制度, 遵循“价值引领、工效挂钩、风险约束”的薪酬管理原则, 坚持“能高能低, 多劳多得”的薪酬支付理念, 根据市场情况调节岗位工资标准, 为员工提供具有竞争力的薪酬。

本公司员工年度总薪酬包括常规薪酬和福利。常规薪酬包括基本薪酬和绩效薪酬; 福利包括法定福利和补充福利, 法定福利包括依法为员工缴纳五险一金, 各地分行严格执行当地规定的产假、育儿假、子女护理假等政策要求, 补充福利包括自 2001 年起建立并运行的企业年金等。

本公司坚持男女平等的薪酬福利原则, 性别不是影响薪酬福利待遇的因素。2024 年, 未发现不同性别的薪酬福利待遇的异常情况。有关同工同酬的更多信息, 敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行人力资源政策制度要点 (2024 年版)》。

在高级管理人员薪酬方面, 根据《招商银行股份有限公司高级管理人员薪酬管理办法》, 在本公司高级管理人员薪酬管理中融合物质激励与风险约束, 并将 ESG 理念融入考核体系框架, 从效益、风险、效率三个方面设置考核指标。所有高级管理人员使用统一的指标体系, 充分体现“风险共担、利益共享、荣辱与共”的“一盘棋”发展理念。高级管理人员考核结果每年均经第三方审计鉴证。

高级管理人员薪酬体系由基本薪酬和绩效薪酬构成, 同时, 将可持续发展相关指标纳入考核。主要绩效指标包括加权风险资产收益率、净资产收益率、成本收入比、不良贷款率、风险加权资产增速等。可持续发展相关指标包括普惠金融、绿色信贷、反洗钱与合规管理、消费者权益保护等。

本公司在高级管理人员薪酬管理体系中纳入延期支付和绩效薪酬追索扣回机制, 严格遵守国家金融监督管理总局 (原中国银行业监督管理委员会)《商业银行稳健薪酬监管指引》的相关规定, 实行高级管理人员 (含已离职) 年度奖金与风险情况及资产质量挂钩的延期支付。高级管理人员年度奖金的 40% 部分于考核期之后的一个会计年度内发放, 剩余的 60% 部分递延三年发放, 发放比例依次为 20%、20%、20%。根据高级管理人员递延奖金考核机制, 递延奖金的发放与风险指标相挂钩, 如考评不合格, 当年将暂停发放递延奖金; 如在任期职责内发生重大风险事项等情形, 董事会薪酬与考核委员会有权将相应期限内已发放的奖金全部追回, 并止付所有未支付奖金。



绩效考核

本公司制定覆盖全体员工的绩效考核评价体系，明确考评规则，强化过程管理，充分发挥考评牵引作用；建立包括目标设定、过程辅导、绩效考评与沟通反馈在内的全流程绩效管理，考核内容依据员工岗位特点个性化设计，年度绩效考核结果作为各级管理者与员工沟通反馈的基础，帮助员工改进工作表现，打造持续优化的员工绩效管理闭环。

本公司对各类经营与管理风险有重要影响、承担风险控制与防范职责、从事业务经营和组织管理的相关岗位人员，实行与绩效直接挂钩的薪酬执行延期支付；建立适用于所有关键岗位员工的薪酬追索扣回机制，当发生财务报表重述等导致绩效薪酬所依据的财务信息发生较大调整的情形、绩效考核结果存在弄虚作假、违反薪酬管理程序擅自发放绩效薪酬或擅自增加薪酬激励项目，以及其他违规或基于错误信息发放薪酬的情况时，将追索扣回相关人员超额发放的所有绩效薪酬和其他激励性报酬。

职业发展

本公司建立管理和专业“双通道”职业发展机制，完善“一横一纵”岗位发展通道，建立后备人才库、岗位资格认证、人才交流等制度及机制作为人才培养储备的重要方式，为员工提供规划清晰的岗位成长路径。

管理通道建设

本公司重视干部选拔任用工作，加强干部梯队建设，坚持干部年轻化、干部基层工作经历导向。近年来，越来越多的优秀女性人才通过竞争性选拔脱颖而出，女性高级管理人员充分发挥自身能力和优势，已然成为推动招商银行转型发展的中坚力量。截至 2024 年末，总行部门和分行高级管理人员男女比例接近 3:1。

专业通道建设

本公司构建多维职业发展体系，推出“全覆盖”“差异化”的专业序列体系，制定《专业序列管理办法》，为员工构建纵向发展通道。将专业岗位划分为 30 余条垂直序列，建立覆盖全岗位的等级认证与晋升评审机制，完善能力评价标准。

人才储备

本公司建立后备人才库，为员工内部转岗、学习实践和多岗位历练等横向发展提供助力；建立全方位、多层次的人才交流体系，支持员工复合历练成长。



境内人才储备与培养

- 在总行选拔具备培养潜力的优秀骨干赴分行任职锻炼；发布分行级人才交流指引，推动分行建立分行内人才交流体系，促进一级分行、二级分行及县域支行之间的人才交流。
- 通过“海豹计划”建立短期交流学习机制，开展专业赋能行、重点区域专项交流项目，强化各机构间的人才交流。



国际化人才储备与培养

- 将“建设国际化人才队伍，打造国际化人才成长体系”作为人才职业发展通道建设的目标之一。年内，通过海外后备人才选拔与培训、开展境外交流项目等措施，强化国际化人才的储备与培养。

培训成长

员工培训体系

本公司致力于将员工的自我成长、价值实现与企业发展有机结合，完善分类别、专业化、数字化的人才培养体系，采用线上线相结合的培训方式，满足不同层级员工职业成长需求。



本公司制定全行电子课程管理、外部师资和培训管理员管理等相关政策制度，规范员工发展及培训资源，赋能培训效能提升。

领导力培训

本公司建立分层分类的领导力培训体系。总行层面，开展分行行长和总行部门总经理培训班、分行和总行部门副职助理培训班；针对总行新任职、资深经理级管理人员举办培训班；结合战略需要，针对综合支行行长、二级分行行长等特定群体开展培训。分行层面，参照总行要求开展管理干部领导力培训、管理后备人员的培训工作。2024 年，共开展 11 期管理干部培训班，覆盖各类管理干部 660 余人次。

新员工培训

为提高新员工培训的针对性和有效性，本公司开展新员工培训学员画像分析和需求调研，精准识别社会招聘和校园招聘新员工的差异化培训需求，定制化新员工培训项目，有效提升学员学习体验和学习收获，帮助其更好融入团队，快速成长。2024 年，学员对新员工培训项目的整体满意度为 4.94 分（满分 5 分）。

2024 年，本公司推出面向全行新员工的培训品牌“逐光计划”，升级新员工培训模式，采用“线上基础必修课学习-线下集中研学-持续赋能”三阶段学习安排方式。线上，搭建新员工赋能平台，上线“2024 年新员工必修课”课程，内容覆盖企业历史和文化，消费者权益保护、风险合规、人力资源政策、绿色金融、保密教育等 ESG 相关内容，超过 5,000 名新员工完成学习并通过考试；线下，对入职 2-3 年的优秀新员工开展集中研学培训；持续推进“共读计划”，结合员工职业发展阶段特点和学习需求，精选书籍，通过在线读书训练营等方式，培养新员工读书习惯，鼓励学以致用。

案例

武汉分行：面向新员工开展岗位技能大练兵

2024 年，面向近三年校园招聘新员工，武汉分行首次推出岗位技能大练兵——“新质通才”融合产品知识大赛，通过组建融合型项目团队共享学习资源，引入在线竞答、课题研讨和成果汇报等专业能力检验机制，引导员工迸发干事创业激情，以赛促学，切实拓宽专业知识和能力边界。



▶“新质通才”融合产品知识大赛

专业人才培养

本公司持续强化专业人才培养，覆盖公司金融、零售金融、投行与金融市场、财富管理、资产管理、风险管理等核心业务领域，全方位锻造队伍专业素养与业务能力。

案例

构建三大培训体系，锻造公司金融条线队伍专业能力

2024 年，本公司面向公司金融条线管理干部、客户经理和产品经理，开展系列专业能力提升培训。**针对管理干部**，实施分行公司金融总部新任领导交流计划和业务负责人跨分行交流学习计划、开展 TOP 团队长（支行行长）训练营，强化分行公司金融任职干部在战略执行、经营管理等方面的综合能力。**针对客户经理**，举办 4 期“鲲鹏计划”精英客户经理培训班，提供客户关系管理、数字化工具应用、行业专业化经营以及信贷风险管理等专家课程。**针对榜样和绩优产品经理**，推出“开拓者计划”宽岗产品经理培训班，聚焦客户痛点，推广优秀经验，以点带面提升分行产品经理综合方案服务能力。

分行对公资产业务风险管理能力提升“双五行动”

本公司围绕分管行长、审贷官、风险经理、经营主要负责人和客户经理“五支核心队伍”，以及准入、培养、约束、激励、退出“五个核心机制”，开展分行对公资产业务风险管理能力提升“双五行动”，切实满足高质量发展对风险管理队伍的专业能力需要。

2024 年，举办分行行长和总行部门总经理风险合规管理专题培训班、新任风险合规分管行长、新任风险管理部总经理培训班，分层分类推进关键人员培训；创新形式，由分行风险经理面向全行开展线上直播授课，参与学习人次 1.45 万；开发《信用风险管理通识》课程，在分行推出“每周一课”，深化相关员工对信贷和财务知识的了解程度；境内各分行共 1.86 万人参加并通过信贷纪律主题学习通关考试，加强全员参与、人人过关的理论学习要求，更新新员工风险培训课程，上线新员工信贷基础、贷前、贷中、贷后等相关课程 12 门，强化实践演练，确保分行将培训落实落细。

北京分行：搭建公司金融条线客户经理“五级进阶”培养体系

北京分行基于公司金融条线客户经理不同职业阶段的发展需求，聚焦客户经理体系化经营五大基础能力和八大重点专项能力，建立以“纳新、融入、成长、提升、超越”为主线的五级进阶式培训体系。2024 年，举办“五级进阶”系列培训活动 7 场，累计参训人次 950 余人，培训内容包括沟通技巧、客户挖掘、营销服务等专家课程，有效提升培训效能和客户经理产能；举办“吐槽式脱口秀”“沉浸式情景对抗”“激情碰撞辩论会”“招斯卡·微电影首映”等 4 场学习成果汇报展示活动，反馈一线客户经理真实心声，增强员工归属感。



▶北京分行成长计划团队凝聚力课程



培训平台建设

本公司完善“招银i学习”平台矩阵,创新打造“五篇大文章”学习专区,定制开发“二级分行学习专区”,上线“荐书”频道,推出“数字金融大家谈”项目,拓展学习平台资源覆盖维度。2024年,“招银i学习”平台日均活跃用户超过2.24万人,累计支持在线学习、考试、直播等学习活动超过1.65亿人次。

同时,创建“AI招小培”智能培训助理,建立培训智能知识库与问答库,实现政策制度、流程操作智能问答,提升培训管理效率。2024年,“AI招小培”智能培训助理月均回答问题超过千条。

案例

数字化赋能高质量培训,惠及二级分行一线员工

本公司创新推出“1套系统+3名讲师+5门核心课程”的二级分行“送教上门”培训模式,在“招银i学习”平台开设“二级分行学习专区”,上线11门标准化在线课程,触达二级分行全体员工。2024年,在湛江、中山、盐城等8家分行定向培训,累计输送定制化课程55门,赋能超过1,400名二级分行员工,强化基层队伍专业能力建设。

培训资源保障

本公司积极引入外部培训资源,与清华大学经济管理学院等高等院校展开培训合作,引入专家资源,围绕行业趋势及业务需求进行授课交流,拓展中高层管理干部专业知识及视野。2024年,开展6期次集中研学,覆盖478名管理人员。

本公司举办优秀兼职教师赋能培训班,培训内容覆盖专业能力、职业成长规划和课程认证等,提升行内兼职教师授课技巧和专业素养,提高培训质效。

案例

烟台分行:链接内外部资源,赋能管理梯队培训

为提升管理干部领导力与团队效能,烟台分行在上海交通大学举办领导力专项培训项目。培训聚焦绩效管理、宏观经济、数字化转型、数字化营销、领导力提升等核心模块,通过外部资深专家讲解授课与案例分析,帮助参训学员系统掌握银行业前沿趋势与管理实践方法论知识。

专业资质认证

本公司高度重视员工专业能力建设,制定《关于开展2024年行外专业资质认证工作的通知》,根据价值度、权威性和业务相关度,建立涵盖特许金融分析师(CFA)、金融风险管理师(FRM)、特许公认会计师公会(ACCA)等91项高价值专业证书在内的专业资质认证清单,优化考试费用报销范围,开放员工自助咨询问答渠道,支持鼓励全体正式员工参加外部专业资质认证考试,提升专业能力与职业水平。

ESG 专题培训

为进一步在全行培育绿色文化、普及ESG理念,提升员工对ESG工作的理解与认识,本公司面向全体员工,在线上线下等多渠道推出ESG课程。截至2024年末,“招银i学习”平台已上线《快速有效识别绿色信贷客户》《“绿色”让我们与众不同》《绿色贷款系统与监管报送介绍》《消费者权益保护课程》《银行业消费者权益保护工作指引》等ESG相关课程,累计学习量476.67万人次。





非薪酬福利与员工关爱

休息休假权利

本公司保障员工休息休假权益，制定《招商银行请休假管理办法（第四版）》，明确规定公休日、法定节假日、年休假、婚假、丧假、生育假、育儿假、子女护理假、工伤假、病假、事假等假期的请休假管理。如遇权益受损，员工可将相关情况向人力资源门户公布的各单位员工休假休息权益保护责任人反馈，由各责任人牵头核实、协助处理相关情况。

安全生产

本公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《生产安全事故报告和调查处理条例》《突发事件应急预案管理办法》等政策和法律法规要求，制定《招商银行安全生产工作基本规定》《招商银行安全保卫工作基本规定》《招商银行突发事件应急管理工作规定》《招商银行消防安全管理办法》等涵盖营业及办公场所安全、消防安全在内的规章制度，建立健全安全生产责任制。在总行成立**安全生产管理委员会**，负责研究部署、统筹协调和监督指导全行安全生产和安全保卫工作；**工会办公室**履行安全生产民主监督职能；在各分行设立安全保卫和监督职能的部门，形成多层级的安全管理架构。

本公司分级分类识别办公场所安全风险及来源，及时发现、识别、纠正办公场所不安全因素，确保员工工作环境安全。在总行，对分行安全管理考核、安全责任事故、日常管理和系统监测等实施分类管理，开展差异化现场检查与督导；在分行，综合评价分支机构过往安全检查情况、周边环境和消防安全等因素，建立差异化联络机制，确保安全管理精准有效。2024 年，本公司未发生员工安全责任事故。

案例

安全宣传教育

2024 年，本公司在国家安全教育日、防灾减灾日、安全生产和消防安全宣传月等重要节点开展安全教育培训、应急演练等活动，全面提高员工安全意识和自护自救能力。全年开展各类安全教育培训 223 次，培训人员 15.51 万人次；开展各级应急预案演练 5,466 次，参与演练人员 14.62 万人次。

职业健康安全

本公司始终将员工身心健康放在重要位置，构建“预防+缓解”双维度的身心健康服务体系，全方位守护员工身心健康与幸福感。



预防型健康服务

- 每年定期为全体员工提供全面健康体检福利，邀请专业医生一对一解读体检报告，帮助员工及时掌握自身健康状况；开展健康讲座、专项筛查，疫苗接种等健康相关服务活动；开展急救知识技能培训，提升员工的健康意识与自救互救能力。
- 为全体员工提供主题心理健康讲座、压力纾解课程、心理健康测评与专业解读等服务，帮助员工科学识别和预防心理健康问题。



缓解型健康服务

- 提供 24 小时心理咨询热线、一对一线下心理咨询和员工心理援助计划（EAP），确保全体员工在需要时能够获得及时、专业的心理支持。

本公司优化完善办公环境，构建更安全、健康的办公生态。将老旧荧光灯具更换为照度柔和防眩光的发光二极管（LED）灯；为员工电脑配置防蓝光保护屏；引入更符合办公理念的健康椅和引入健康直饮水机；在共享办公场地引入可实时监测及显示环境数据的设备；在总行大厦大堂装设自动体外除颤器（AED）设备。总行大厦、研发中心、平湖金融创新大厦等深圳总行自有办公物业获得职业安全健康体系 ISO 45001:2018(GB/T 45001-2020) 认证。

案例

南昌分行：绘画心理课程滋养员工心灵

为帮助员工应对压力、提升情绪管理能力，南昌分行推出“给心灵减压、给幸福加码”绘画心理团体成长课程。专业教师借助绘画疗法，深度剖析员工描绘图案的位置、大小、形状、色彩等，帮助员工更好地认识自我，挖掘内心潜能，释放工作效能。



▶ 专业心理教师引导员工绘画



▶ 济南分行采用理论与实践相结合的方式，举办急救知识培训，通过考试的员工可获得中国红十字会颁发的培训证书

女性员工关爱

本公司关注女性员工的福祉，深化女性员工特殊关爱。2024 年，本公司聚焦女性员工权益保障、四期（经期、孕期、产期和哺乳期）防护、心理健康和文化生活等主题，推出系列创新举措。广泛开展庆祝“三八”妇女节活动，推进女性员工普法宣传。举办 241 场次“玫瑰书香悦读畅享”读书活动，吸引 12,940 人次参与。进一步推进女职工关爱室建设，配备完善母婴设施，满足女性员工实际需求，截至 2024 年末，建立 151 个女性职工关爱室。

案例

实施女性专场培训项目，凝聚“她”力量

本公司开展“凝聚‘她’力量，粉红幸福课”女性专场培训活动，聚焦职场女性痛点，针对性设置职场发展、情绪压力管理、权益保护等女性主题课程。



▶ 搭建跨行业公益交友平台，丰富女性员工社交生活

员工慰问帮扶

本公司在重要节日及员工生日开展慰问活动，传递温暖与关怀，切实增强员工的归属感、幸福感和凝聚力，营造温馨和谐的企业文化氛围。

2024 年，本公司发布《招商银行工会慰问管理实施办法》，明确慰问对象认定标准与执行规范，实现对困难职工的精准帮扶。结合困难职工“送温暖”工程，建立“常态化慰问 + 针对性专项慰问”机制。2024 年，走访慰问困难职工 1,174 人次。



▶ 子公司招银金租开展节日主题活动

多元文体活动

本公司积极开展多元文体活动，鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好。2024 年，开展“提升员工体验，助力价值成长”健步走，融合健步走与答题闯关机制，鼓励员工加强体育锻炼，超过 6 万人参与活动；举办“价值引领，迎篮而上”招商银行第一届男子篮球赛，吸引千余名运动员和教练员参加，组建招商银行篮球代表队参加中国金融工会篮球比赛；举办价值领航、足够“津”领航杯足球赛暨足球人才选拔赛，在 200 余名参与员工中选拔核心队员，成立招商银行足球队参加中国金融工会足球比赛。截至 2024 年末，设立 495 个文体类员工俱乐部，覆盖文艺、体育、户外活动等领域。

案例

哈尔滨分行：开展系列员工关爱品牌活动

2024 年，哈尔滨分行建立“四季”系列员工关爱活动品牌，开展“春色烂漫 与您‘莓’好同行”草莓采摘、“暑中清凉 趣浪一夏”水上世界游玩、“大暑小暑 极地同游”极地馆参观、“筑梦童心 拾梦自然”动物园活动、“纵情山水 心游世外”登山等员工活动，支持员工放松身心，促进工作生活平衡。



▶ 价值领航、足够“津”领航杯足球赛暨足球人才选拔赛



▶ 太原分行金话筒歌手大赛活动



▶ 合营公司招联消费篮球友谊赛



▶ “价值引领，迎篮而上”招商银行第一届男子篮球赛比赛



▶ 乌鲁木齐分行第二届才艺大赛

企业文化建设

本公司通过打造包括招银 e 报、招行微刊、行史陈列馆和“文化小栈”宣传板在内的“一报一刊一馆一墙”文化阵地，建设全方位、立体化的企业文化宣贯体系，以良好的企业文化氛围，切实提升员工归属感。

2024 年，本公司第二十届企业文化节以“我与招行共成长”为主题，举办“循迹创业路·共赴新征程”徒步、行长站大堂、共植“百年招银林”、家属开放日、心愿书单、员工文艺作品展、美食节等系列文化活动。



▶ 行长站大堂活动



▶ 美食文化节



▶ 2024 年共植“百年招银林”活动现场



▶ 家属开放日活动

民主管理

员工权益保障

本公司不断完善民主沟通机制与渠道，倾听员工意见与建议，保障员工合法权益和合理需求。

本公司建立以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，保障员工对经营管理的知情权、参与权、表达权和监督权。本公司定期召开职工代表大会，2024 年，组织召开第二届职工代表大会第十次、第十一次会议，审议表决《〈招商银行员工培训合同〉签订标准》等 6 项与职工切身利益相关的制度规定，切实保障员工基本权益。

本公司利用“蛋壳”智能意见收集平台（简称“蛋壳”），鼓励员工自由发声，提出价值建议，促进问题改进与管理提升。“蛋壳”采用匿名机制，充分保护用户信息安全。2024 年，“蛋壳”持续收集高价值建议，倡导积极向上的交流氛围，进一步发挥“聚拢智慧”的作用。

员工满意度调查

本公司每年面向全行各岗位、各层级员工定期开展员工满意度调查。2024 年，围绕员工关爱、员工成长、管理者和工作体验等四个维度设计并发放调查问卷，全行超过 83% 的员工参与并反馈问卷。调查结果显示，员工满意度平均得分 8.93 分（满分 10 分），员工认同投入平均得分 8.29 分（满分 10 分）。

本公司基于调查数据，分析形成全行员工满意度报告，同时面向各分行及总行部门梳理制作个性化分析报告，为各级员工管理决策提供参考，帮助识别员工体验中的薄弱环节，针对性优化员工成长通道。

2024 年，
员工满意度平均得分
8.93（满分 10 分）

员工认同投入平均得分
8.29（满分 10 分）

社会贡献

招商银行扎实推进对云南省楚雄彝族自治州武定县和永仁县（简称“两县”）的定点帮扶，通过多元帮扶手段，倾力支持两县逐梦小康；推进公益平台建设，丰富公益实践，汇集多方爱心力量，为促进社会公平正义贡献力量。2024年，对外捐赠总额1.27亿元，实现集团口径每股社会贡献值16.92元¹。

2024年，对外捐赠总额

1.27 亿元

实现集团口径每股社会贡献值

16.92 元



定点帮扶

本公司自1999年起定点帮扶云南省楚雄彝族自治州武定、永仁两县。2024年，围绕“乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴”的“五大振兴”方向，按照“教育铺路、医疗保障、产业支撑、人居打造”思路，制定《招商银行2024年乡村振兴帮扶工作计划》和实施方案，完善帮扶干部和帮扶项目管理办法，进一步规范工作程序，助力推进乡村全面振兴。

2024年，本公司为两县54个帮扶项目投入帮扶资金5,606.65万元，为永仁县招商引资1,500.00万元、为武定县引进帮扶资金70.00万元，购买和帮助销售两县农产品总额2,337.07万元。

2024年，
投入帮扶资金

5,606.65 万元

购买和帮助销售两县农产品总额

2,337.07 万元

深耕教育帮扶，助推教学质量跃升

本公司持续在教育“百年大计”上加大投入，为助力两县提高人口受教育程度、从根本上摆脱落后面貌注入全新动力。



改善办学条件

- 全年实施“招银爱心卫生间”改造，以及“招银书香墨香校园”“招银爱心浴室”“招银爱心多功能教室”“招银电子商务实训教室”“招银爱心饮水”等13个校园建设项目，为师生提供更加舒适的学习和生活环境。



多元方式
激励师生

- 设立“招银奖教金”，奖励在教育领域作出突出贡献的教师。
- 设立“招银奖（助）学金”，激励品学兼优的学生勤勉好学，帮助困难学子顺利完成学业，保障农村家庭困难子女平等接受教育的权利，减少因学致贫、返贫风险。



建强师资力量

- 发挥“组团式帮扶”优势，在武定县实施云南师范大学附属中学托管帮扶项目，提升教育教学质量和办学水平。
- 引进新一批的福建省名校长、名教师，助力永仁县教学改革，推动义务教育优质均衡发展。
- 2024年，两县高考升学率再创佳绩，本科上线人数同比增长41.36%。

1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (支付的各项税费 + 员工费用 + 利息支出 + 对外捐赠总额) / 期末普通股总股本。

完善医疗体系，促进卫生水平提升

本公司综合推进医疗基础设施建设和基层医疗队伍建设，进一步改善两县基层医疗条件，打通医疗服务“最后一公里”，缓解两县基层民众就医痛点，最大限度防止脱贫民众“因病返贫”。

完善基层医疗服务保障能力

- 建立覆盖“县、乡、村”的三级卫生医疗帮扶体系，实现“小病不出村，大病不出县”。
- 在县级医疗机构，实施武定县人民医院“招银超声影像室”、招银眼科和“招银明眸”工程建设。
- 在乡镇医疗机构，改造武定县高桥镇中心卫生院标准化手术室、建设白路镇卫生院妇产科。
- 在村级医疗机构，建设永仁县“招银永广村卫生室”等乡村卫生室，在武定县 4 个乡镇的 62 个村卫生室建设区域云心电图网络，实现县域医共体成员单位之间的心电图数据传输共享。

建设全民健康社区

- 在永仁县建设招银“幸福里·全民健康社区”，投入 428.40 万元帮扶资金开发全民健康管理信息系统等，并在多个村委会建设分社区，为全县 10.48 万人口提供全生命周期健康管理服务。

加强乡村医生队伍建设

- 建设“招银名村医工作室”，通过村卫生室改造、名村医奖励等方式，稳定乡村医生队伍，提高乡村医生业务技术水平，改善村卫生室服务能力。

聚焦产业培育，增强县域“造血”能力

本公司立足产业振兴核心，支持重点产业项目建设、助力拓宽农产品销售渠道，激活县域经济内生发展动能。



推动产业提档升级

- 支持“招银滇川畜禽智慧集散中心”建设，建成永仁县规模最大、功能最完善、信息化程度最高的畜禽流通中心。截至 2024 年末，该中心交易牲畜 9,744 头，交易金额 913.30 万元。
- 推动林果产业现代化建设，在永仁县开展招银林果产业科研机构合作、“招银林果品质鉴定（有机认证）”等工作，编制林果产业五年规划，提供产业技术培训，配齐水果品质鉴定（有机认证）、农药残留和重金属检测等设备，并打造石榴品种改良精品示范区。
- 在楚雄维的县打造 2 个“招银维的乡农光互补蚕桑产业园示范村组”，带动产业结构调整，促进当地村民和村集体经济增收。



拓宽销售渠道

- 引入电子商务平台，搭建线上线下多元化销售渠道，助力两县优质农产品出滇。
- 举办“慧心助农，购享丰年”助农主题活动，通过线上直播、团购和线下展销等形式，推广定点帮扶地区特色农产品，打造区域性农产品特色品牌，支持农产品销售。

案例

招银“幸福里·产业工人社区”：打造“家门口”就业圈

在永仁县特色林果产业不断发展的过程中，该县面临当地企业季节性用工短缺与本地劳动力就业不稳定并存的矛盾。为破解企业用工难、劳动力组织难、村民增收难的困局，本公司配合永仁县人力资源和社会保障局，政企协同创新打造“幸福里·产业工人社区”，建设“就地就近就业”示范基地，形成“以产聚人、以人兴业”的融合发展模式。该模式下，本公司支持永仁县开发“招银幸福里”数字化服务软件，建立用工信息及时对接机制，提升零散劳动力与企业用工需求的匹配效率；盘活闲置资源，将闲置校舍改造建设成为配备住宿、餐饮、医疗等设施的产业工人社区，优化务工环境；搭建数字就业可视化平台，集成人员管理、技能培训、薪酬发放等功能，通过“灵工有招”系统实现务工人员的动态管理和企业用工服务的一站式办理，通过建立可持续的就业服务体系，切实增强地方产业发展的内生动力，为乡村产业振兴注入新动能。

升级生态治理，打造宜居乡村样板

本公司以民生需求为导向，聚焦生态宜居目标，系统推进两县环境综合治理，支持建设“环境美、田园美、村庄美、庭院美”的“四美”乡村。



解决民众“急难盼愁”问题

- 全年在 7 个乡村振兴重点村实施“招银路灯工程”，助力重点村实现主要道路及公共区域夜间照明全覆盖，为村民创造更加安全、便利的出行环境。



打造“千村示范、万村整治”工程示范点

- 2024 年，围绕生活污水垃圾处理、村容村貌提升、公共基础设施改善、乡风文明等方面，在永仁县宜就镇、永定镇建设多个“千村示范、万村整治”工程示范点，同时，在武定县插甸镇、永仁县莲池乡实施人居环境整治，治理生活污水污染，修缮乡村道路，以点带面推动两县人居环境整体提升。

促进文化传承，激发非遗创新活力

本公司深挖两县文化资源，通过创新非遗教育传承机制、培育特色文化产业集群、完善公共文化服务体系等举措，以文化力量滋养乡村振兴。



弘扬传承非遗文化

- 在永仁县开展“招银非遗文化进校园”活动，搭建招银爱心舞台、购买彝族服饰和民族乐器、编制非遗校本课程和教学材料、举办民族器乐歌舞培训和彝绣培训，保护、弘扬、传承非遗文化，帮助青少年学生群体深刻体会当地非物质文化遗产的魅力和价值。全年举办“招银非遗文化进校园”活动 262 场次。
- 大力支持彝绣特色产业发展，帮助武定县建设彝绣文化创意产业基地、彝绣车间和绣坊，助力构建“基地 + 企业 + 车间 + 绣娘”的彝绣产业发展模式；为培养彝绣产业管理、销售和设计人才提供专项支持；推出“文创 + 农产品”消费模式，将彝绣盲袋与当地特色农产品有机结合，让彝绣走进千家万户。



补齐公共文化设施短板

- 开展“招银文化综合服务中心提升改造”工程建设，改善 11 个乡镇 136 个村（社区）教育实践基地的基础设施条件，惠及 28.10 万人，进一步补齐当地文化综合服务中心基础设施短板，促进提高村民文化素养。

公益平台

“月捐悦多”捐赠计划

本公司倡导“人人公益”理念，联合多家公益机构推出小额月度捐赠计划。客户可通过招商银行 App 或个人网上银行，自主选择月捐计划公益项目进行捐赠，为乡村学校、留守儿童等需要关爱的群体带来温暖和帮助。2024 年，“月捐悦多”小额月度捐赠计划参与人次 51.72 万，捐赠金额 293.12 万元。

2024 年，

“月捐悦多”小额月度捐赠计划参与人次	捐赠金额
51.72 万	293.12 万元

信用卡“小积分·微公益”项目

本公司自 2012 年起推出信用卡“小积分·微公益”项目，将公益慈善与信用卡积分有机结合，上线“儿童免费午餐”“扬帆公益图书”“一平米草原保护计划”等公益项目，支持持卡用户通过积分捐赠参与慈善行动，并可追踪积分流向及公益项目进展，领取个性化电子证书。截至 2024 年末，持卡人通过“小积分·微公益”项目累计捐赠 6.21 亿积分，实现捐赠儿童免费午餐 285.61 万份、公益图书 34.65 万本。

截至 2024 年末，

“小积分·微公益”项目累计捐赠	捐赠儿童免费午餐
6.21 亿积分	285.61 万份

捐赠公益图书

34.65 万本

公益慈善

本公司持续完善全行公益慈善体系，持续建设招行公益志愿者队伍，深入开展扶弱济困、爱心助学、灾害救助、志愿服务等公益慈善活动，并创新公益形式，搭建慈善交流桥梁，引导客户参与慈善公益事业。2024年，本公司发布“招行公益·爱有结果”公益品牌，继续以务实负责的公益态度，在运营所在地积极开展形式多样、内容丰富的公益活动，让爱心传递、让善行接力。

扶弱济困

本公司充分弘扬“金融向善”的价值理念，为有需要的弱势和困难群体提供及时、暖心的帮助。

案例

爱心接力，暖冬有“招”

2024年冬季来临之前，大连分行、东莞分行、呼和浩特分行、石家庄分行等十余家分行联合发起“爱心接力·暖冬有招”公益活动，定向帮扶国家乡村振兴重点帮扶县——四川甘孜藏族自治州新龙县色威村儿童。分行积极动员爱心员工及客户捐赠御寒衣物、学习用品等物资，相关物资打包成爱心包裹后被及时送达至目的地，切实保障偏远地区儿童温暖过冬。



▶大连分行员工为“爱心接力·暖冬有招”公益活动捐赠衣物



▶呼和浩特分行在营业网点宣传“爱心接力·暖冬有招”公益活动



▶石家庄分行员工为“爱心接力·暖冬有招”公益活动捐赠衣物

西安分行：环卫工人御寒关爱行动

针对冬季户外工作者保障需求，2024年，西安分行向在同城50余家网点周边工作的环卫工人赠送保温杯、围巾、手套等御寒物资“爱心包”，并在网点设立“爱心驿站”，为环卫工人提供休息场所，切实改善环卫工人工作环境。

重庆分行：艺术义卖，帮助困境妇女儿童

重庆分行联合重庆市妇女儿童基金会等机构，发起“有爱有招”系列公益活动，通过募集、展示和义卖公益画作，为困境妇女儿童筹集善款。



▶重庆分行“有爱有招”系列公益活动现场

案例

悉尼分行：慈善徒步，守护病童健康

悉尼分行联动悉尼儿童医院基金会，开展“与爱同行，共赴美好未来”第二届慈善徒步活动，发起慈善捐款倡议，带动员工、客户和合作伙伴参与捐款，支持患病儿童获得优质医疗服务。

福州分行：开展系列公益活动，以爱心和善意回馈社会

2024 年，福州分行结合社会需求，精心举办一系列公益活动，将爱心和善意融入城市的每一处肌理。

久久公益节“招牌爱心小店”特别企划活动：深入挖掘为周边居民提供帮助的爱心小店，探索“小店帮大家，招行帮小店”的公益模式，降低爱心小店公益成本，惠及更多群体。

“暖冬联‘萌’，招招有爱”关爱流浪动物公益行动：福州分行携手福建省素馨小动物保护中心，开展第 83 届福州领养日活动暨“暖冬联‘萌’，招招有爱”关爱流浪动物公益行动，推动“领养代替购买”理念广泛传播。

合营公司招商信诺：“爱佑儿童之家”公益项目

2024 年，合营公司招商信诺向爱佑慈善基金会捐赠资金 40 万元，用于资助困难家庭先天性心脏病患儿手术治疗费用，并支持多地建设运营“爱佑儿童之家”，帮扶困境和留守儿童。全年在云南昭通和四川凉山等地提供 1,200 余人次的入户干预服务，支持儿童服务和家长教育，发放超过 1,000 份食品包、衣物包、卫生包和学习包，改善乡村儿童生活和学习条件。

截至 2024 年末，招商信诺累计捐赠资金超过 390 万元，帮助 180 余名先天性心脏病患儿重拾健康，帮扶孤困留守儿童超过 1.70 万人次。



►为老年人提供免费理发服务的“招牌爱心小店”



►合营公司招商信诺捐赠支持的受助儿童快乐成长

爱心助学

本公司积极开展爱心助学行动，为学子们铺就求学之路，助力其跨越难关、追逐梦想，持续推动教育公平。

案例

爱心助学，助力梦想起航

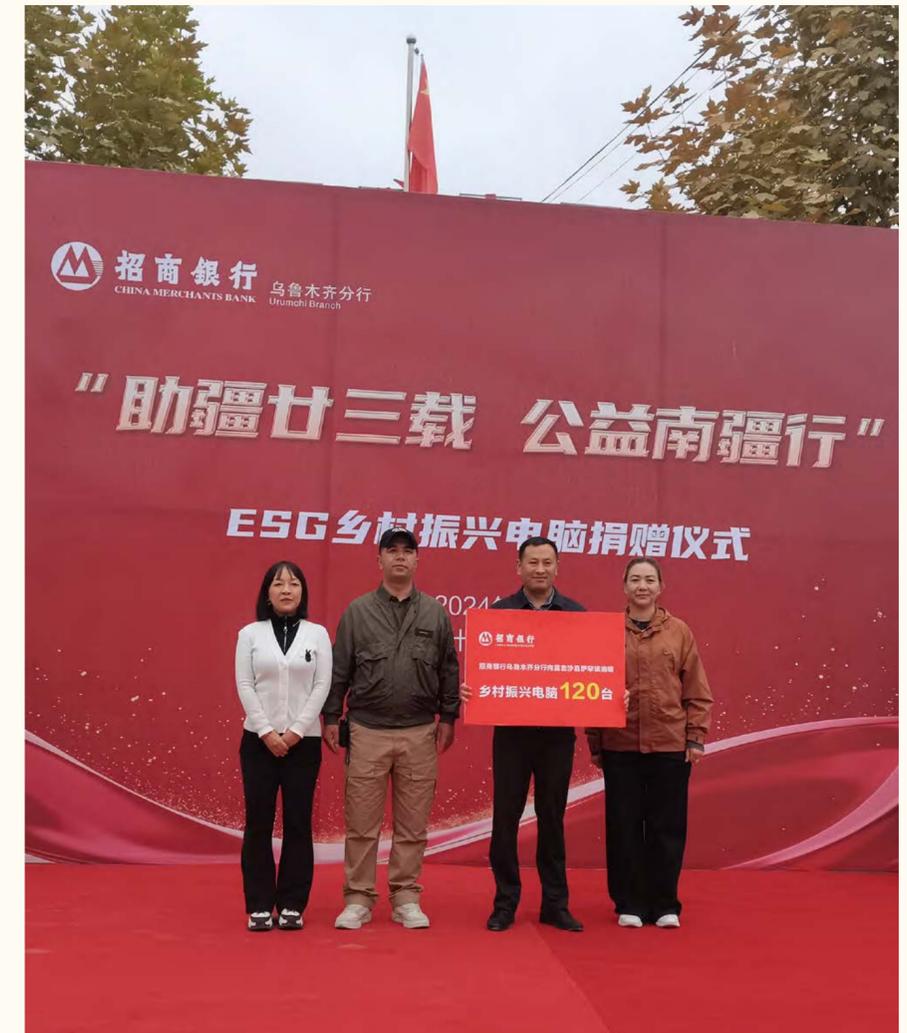
- 本公司支持甘肃和政、临洮等地的教育振兴，2024 年，向中国乡村发展基金会捐赠 270 万元，惠及当地 150 余名教师和 1,400 余名学生。
- 北京分行积极向高校开展公益捐赠，全年向北京大学、中国人民大学、北京邮电大学、北京科技大学、中国矿业大学等高校捐赠约 900 万元，支持教学科研、学科发展、学校建设以及奖助学金发放。
- 太原分行携手太原市儿童福利院、义工组织及企业、客户，为当地学校赠送金葵花艺术温暖包，并为福利院儿童提供非物质文化遗产传统文化课程。

昆明分行：守护少年篮球梦

2024 年，昆明分行邀请中国女子篮球职业运动员为云南武定第一中学学生带来“篮球少年请接‘招’”公益篮球课。课程通过运动员分享、专业技术讲解示范以及“金葵花”与“爱有招”队实战对抗等环节，以体育精神赋能青少年成长，激发青少年勇于拼搏、追逐梦想的动能。



▶“篮球少年请接‘招’”公益篮球课篮球对抗赛现场



▶乌鲁木齐分行向乡村振兴助力示范村捐赠电脑，推动乡村培训夜校基地建设

灾害救助

面对极端天气引发的自然灾害，本公司积极投入资金，发挥服务优势，通过捐赠、志愿服务等方式，为受灾民众送上及时关怀，彰显责任担当。

案例

挺膺担当、风雨同舟，尽己所能驰援受灾地区

2024 年 6 月，湖北省黄石市大冶市金牛镇沈畈村因暴雨引发洪水灾害，损失严重。武汉分行第一时间捐赠纯净水、食品药品、办公用品等慰问物资，与受灾民众共渡难关。

2024 年 8 月，辽宁省葫芦岛市建昌县遭遇历史罕见强暴雨，引发大规模洪涝灾害。沈阳分行捐款人民币 20 万元，支持受灾群众恢复正常生活、重建家园。

2024 年 9 月，超强台风“摩羯”在海南省文昌市登陆，对当地民众的生产生活造成严重影响。海口分行第一时间成立志愿服务团队，为受灾民众和企业提供日用物资，同时，主动为周边社区清扫路面、清污通障。2024 年 11 月，分行向海南省慈善总会捐款 100 万元，用于支持海南重点受灾地区重建工作。



志愿服务

本公司倡导和鼓励员工主动参与志愿活动，凝聚员工力量，用点滴行动向社会传递源源不断的爱心与关怀。本公司汇集全行青年力量，共同推进社会公益事业发展。各单位因地制宜，在中国志愿服务网、中国红十字会、公益组织注册登记，组建招行公益志愿者队伍，开展一系列公益志愿活动，并组织相关知识技能培训，不断提升志愿者服务能力。截至 2024 年末，本公司员工志愿者总数 665 人。



▶ 大连分行为 2024 夏季达沃斯论坛提供志愿服务，为志愿者办理“青春大连·城市志愿者证”、代发志愿者补贴



▶ 青岛分行员工参加无偿献血

公益创新

本公司积极引导财富向善，全年携手慈善组织在招商银行 App “议善厅” 开展线上直播 8 场，举办 13 场线下慈善沙龙与慈善体验活动，搭建慈善交流桥梁，向客户传递慈善公益理念；提供专业慈善咨询服务超过百次，协助梳理家族和企业慈善思路，规划慈善架构，对接大额捐赠，推动家族和企业公益规划落地；协助私人银行客户设立 23 单慈善信托，慈善公益支出 1,372.89 万元，资金投入教育、医疗、乡村振兴等领域。截至 2024 年末，协助客户设立 52 单慈善信托，管理客户慈善资产 3.69 亿元。

本公司协助多地团省委、团市委与志愿者服务组织升级志愿者服务，搭建志愿者专属服务体系，提高志愿服务事业数字化管理水平。

案例

呼和浩特分行：发行内蒙古青年志愿者联名卡

- 2024 年，呼和浩特分行联合内蒙古青年志愿者协会发行内蒙古青年志愿者联名卡，志愿者可在“志愿北疆”志愿服务信息系统，以实名制填写信息后申领该卡。联名卡卡面印有志愿者姓名、志愿者编号等信息，在具备普通储蓄卡功能的基础上，持卡人可通过扫描二维码，识别志愿者身份、查询志愿服务信息、享受专属消费优惠、获取信用积分、参与公益捐赠等。

供应链管理

招商银行遵循“公开、公平、公正、诚实信用”的采购原则，制定《招商银行采购管理规定（第三版）》《招商银行集中采购管理办法（第六版）》《招商银行分散采购管理办法（第三版）》等制度规范，对采购工作实行分级分类的管理模式，持续加强采购集约化、精细化管理水平。



防范采购风险

本公司在集中采购和分散采购的流程设计与具体执行中，实行“统一规范、集体决策、职责分离、合理分工、回避报告”原则，采取多项措施，创造公平、公正的采购环境。

- **丰富供应商库：**通过加大对公开征集供应商公告的推广力度、搭建“智选集市”等方式，拓宽供应商了解采购信息的渠道以及报名参与采购项目的渠道；推出供应商“活水计划”，为潜在合格供应商提供潜在合作机会。
- **执行回避制度：**严格控制与本公司离在职员工存在关联关系的供应商准入，严禁存在关联关系的供应商参与同一项目竞争。
- **提供公平机会：**为全部投标人提供踏勘项目现场的机会；供应商述标前通过抽签方式确定述标顺序。
- **做好评述标监督：**通过技术手段识别供应商可能的围标、串标等风险行为，对线上集中采购项目的述标全程进行录音录像；成立监督小组，现场监督重点项目的评标过程。
- **确保应答信息安全：**引入合法第三方数字证书，加密供应商应答文件，加密后的应答文件，在开标指定时间内由供应商确认解密。
- **营造良好合作环境：**通过疑似风险预警谈话、廉洁会议等模式，提前发现并严格处置出现不良行为的供应商，并依托供应商评级分类，进一步深化与优秀供应商的长期战略合作关系。

提升采购效率

“招采E”是本公司的采购寻源管理平台。2024年，“招采E”平台实现自然语言交互与智能流程指引，提升用户体验；构建覆盖供应商征集注册、能力评估、履约评价、退出管理等全流程的线上闭环管理体系；打造采购风险控制中心基座，统一纳管、自动校验、实时预警，筑牢采购合规防线。

同时，作为行业内率先打通采购、财务、资产一体化管理的数字化平台，“招采云”平台结合大模型技术以及知识库管理，提升智能客服应答率；完善价格监测工具，全面提升成本管控能力；优化供应风险模型，提升采购风险主动识别能力。

推进负责任采购

本公司积极践行负责任采购理念，在采购管理制度和采购流程中全面考量 ESG 因素、执行 ESG 审查标准，带动供应链可持续发展。有关负责任采购的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司负责任采购制度要点（2024 年版）》。

环境维度

- 鼓励供应商在准入环节提供其获得的与节能环保有关的资质证书。
- 在服务器、电脑、空调等设备的招标中，明确对设备的节能降耗要求。在同等条件下，优先选择具有节能环保属性的产品和符合绿色发展理念的企业。
- 要求装修工程类供应商在施工过程中选用环保节能的建筑材料；要求办公家具类供应商提供的产品需获得中国环境标志认证，以及森林管理委员会（FSC）木材供应链认证等；要求参与报废电子设备拍卖处置的供应商具备《再生资源回收经营者备案登记证明》等资质，确保废弃资源的正规无害化处理。
- 在供应商管理平台增加“碳排放”信息提交功能，将温室气体排放管理延伸至供应链。
- 2024 年，本公司将环保、节能、社会责任等 ESG 评价维度纳入办公场地装修工程、数据中心建设与机房租赁、办公家具、空调设备、台式及笔记本电脑等采购项目的评分规则，执行 ESG 尽职调查后选定或签约的供应商数量为 35 家。

社会维度

- 要求供应商在投标文件中提供法定代表人证明书及授权书、员工社会保险参保证明和身份证复印件等证明材料。
- 在与供应商签订的合同中，设置保守商业秘密、保护数据安全等条款。

治理维度

- 要求供应商在投标应答前签署《反商业贿赂承诺书》，承诺遵守回避原则，反对和抵制不正当商业竞争行为、反对商业贿赂，如有违法或贿赂行为，将如实举报并提供证据等。
- 要求供应商在投标应答环节提供纳税申报记录，并说明最近三年是否发生重大违法、重大经济诉讼，以及是否受到政府 / 国家机关的行政处罚等。
- 2024 年，总行与 306 家重点供应商签署《廉洁共建协议》，在开展多场重点供应商廉洁共建宣导交流会的基础上，要求部分重点供应商提交《廉洁内控报告》，共建风险联防机制，优化采购营商环境。



截至 2024 年末，本公司不存在向供应商的应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的情况。

【专题】

扩大内需， 助力提振投资消费“双引擎”

2024 年中央经济工作会议将“大力提振消费、提高投资效益，全方位扩大国内需求”列为九项重点任务之首。招商银行聚焦经济社会发展的关键领域和薄弱环节，加大信贷投放支持力度，助力激发投资活力，着力提振居民消费需求，支持形成供给优化、消费提升、信心增强的正向循环。

服务“两重”项目

本公司以支持国家重大战略实施和重点领域安全能力建设的“两重”项目为抓手，针对高速公路建设、国家物流枢纽建设等重点领域，加大中长期贷款支持，为助力国民经济循环畅通、产业链供应链稳定、建设现代化交通基础设施体系提供高质量金融服务。截至 2024 年末，本公司为交通运输、仓储和邮政业投放对公人民币贷款余额 4,561.96 亿元，较上年末增加 298.55 亿元；为交通运输、仓储和邮政业的小微企业、个人、双主体投放人民币贷款余额分别为 1,011.03 亿元、149.23 亿元、5.28 亿元。

为支持 5G、大数据中心、人工智能、工业互联网等新型基础设施建设，本公司在总行成立重点行业研究与组织经营融合工作组，组建通信、电子等行业融合小组。融合小组深入调研分析细分行业典型客户情况，梳理重点目标客户和项目清单，针对性制定经营策略、产品服务方案、授信审批策略，优化信贷政策和预警退出政策。

支持“两新”行动

本公司积极把握大规模设备更新和消费品以旧换新的“两新”政策机遇，从企业投资端和居民消费端发力，优化产品服务体验，助力内需增长。



服务大规模设备更新

- 建立工作专班，强化定价补贴，明确设备更新贷款授信申报审批相关事项，为每笔重点项目指定审贷官前置审批，并对授信主体确定但用款目的待明确的项目实现框架授信，全年投放大规模设备更新项目 117 个，投放规模 62.37 亿元。



服务消费品以旧换新

- 信用卡中心与中国银联成立“以旧换新招行加码补贴项目”工作小组，在全国 11 个地区上线招行信用卡加码补贴活动。使用招行信用卡支付的消费者，在享受以旧换新政府补贴的基础上，可额外享受专属补贴。截至 2024 年末，本公司叠加优惠带动以旧换新消费交易超过 6,000 万元。



激发消费活力

本公司发挥金融“扩内需、惠民生”作用，多渠道、多形式提振消费活力，释放市场消费潜力。

产品创新

- 首批推出万事达一芯双应用信用卡产品，在一张芯片上同时搭载两种标准，在境内支持绑定常用支付钱包，在境外支持非接触式“拍卡”支付，真正实现“一芯通行全球”。同时，基于万事达一芯双应用技术，发行招商银行万事达白金信用卡、招商银行万事达世界信用卡，并打造境内外机票返现、境外博物馆门票等差异化权益体系，支持客户深度探索全球旅行。
- 携手咖啡连锁品牌星巴克，推出国内首款星巴克联名信用卡，持卡用户可享自带杯购咖啡额外立减优惠、乘坐地铁公交等低碳出行立减优惠、消费助力水资源保护等多种权益，倡导绿色消费和生活方式，减少咖啡消费环节的温室气体排放。

主题活动

- **消费激励**：连接餐饮、电影、购物、旅游、电商等消费场景，推出“手机支付笔笔返现”“金秋出游”“非常境外游”“礼迎新年”等主题活动，进一步激活消费活力。
- **消费分期**：深耕 3C¹ 数码、电商平台等核心场景，并拓展本地生活、旅行等消费领域，全面提升分期服务场景渗透率；建立“最高 24 期 0 分期利率”常态化推广机制，重点关注 3C 新品首发及“618”“双 11”等消费节点，整合购机补贴、分期满减等组合优惠策略，有效降低消费门槛。

案例

开展“信用惠民”特色活动

2024 年，本公司积极响应商务部号召，以“信用惠民”为主题，结合中秋节、国庆节等重要节日，联动线上无门槛金秋消费券与线下核心商圈专属优惠，在全国 38 个城市开展 780 场消费活动，促进商圈信用消费。同时，主动开展个人消费贷款让利优惠“金秋惠消费”活动，降低个人消费信贷成本，为 60 余万客户提供消费信贷服务，助力消费市场提质扩容。

海口分行：发布自贸港首张“岛主”特色主题卡

在海南省，灯塔是航海安全的重要保障，也是海南岛航海历史的活见证和海岛文化的标志之一。海口分行以灯塔为设计灵感，面向海南本地客群推出“岛主”特色主题银行卡，并配置招商银行 App 海岛特色主题皮肤、专属灯塔客户经理服务、工本费和账户管理费免除等多重权益。该银行卡使用非接触式感应电流工艺，当客户在自助取款机、POS 机用卡交易时，卡面灯塔内置灯珠会发出闪光，并逐步点亮塔尖。通过更具特色和更有认同感的金融产品，海口分行有效支持提升海南省居民的消费体验和生活品质。



▶ 海口分行发布的“岛主”特色主题银行卡

1. 指计算机（Computer）、通讯（Communication）和消费电子产品（Consumer Electronics）三类电子产品的简称。

优化支付服务

2024 年，本公司成立专项工作小组，围绕现金服务、外币兑换等重点工作，制定《招商银行针对外籍来华人员及老年人的支付优化工作方案》，着力弥合数字鸿沟，为老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

涉外支付便利化

为满足部分外籍来华人员习惯使用银行卡或现金支付的需求，本公司持续提升涉外支付便利化水平，为促进高水平对外开放提供有效支撑。

线下渠道

- 境内全部自动取款机设备均支持外籍人士使用维萨（Visa）或万事达（Mastercard）组织发行的境外银行卡进行人民币取现，超过 1,700 家线下网点提供外币兑换服务。
- 持续优化外籍来华人员账户开立服务，在服务网点配备中英双语版开户申请资料和开户服务指南，帮助外籍来华人员便捷开户。

线上渠道

- 推出招商银行 App 英文版，支持用户一站式查询资产及交易情况，以及使用转账及境外汇款、外汇兑换等功能，同时，提供专属语音客服入口和专门英文客服座席，通过语音交流方式，实时为客户解答问题、提供专业指导和建议。
- 在招商银行 App 提供薪酬购付汇服务，为境外来华工作人员提供便捷的线上薪酬购汇、汇款业务办理体验。

案例

海口分行：便利化举措打造支付“舒适区”

海口分行积极参与建设海口美兰国际机场“境外来宾支付服务体验区”，在酒店、商场、学校等海南重点文旅场所及外籍人员集中区域设立 4 个外币代兑机构，有力推动海南自贸区支付便利化。



▶ 杭州分行布设外币兑换机，内设多语言操作界面，支持多币种兑换，为境外人士提供极速现金兑换体验

案例

提升老年客户现金服务体验

本公司支持老年客户通过招商银行 App、电话、现场等多种方式预约现金业务，并在招商银行 App 建立银发客户预约专区。针对老年客户零钞需求较大的情况，1,800 余家提供现金服务的网点已全部实现常态化提供零钞兑换服务，同时，各网点制定充足的零钞现金备库方案，并根据客流量情况，设立零钞兑换绿色通道。



▶ 国际中足联足球世界杯期间，大连分行在赛事场馆周边派发多语言宣传折页，向外籍球员宣传外币兑换、外卡取现、零钱包等服务

【专题】

利民为本， 持续保障和改善民生

招商银行坚持在发展中保障和改善民生，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好急难愁盼问题，不断增强民众的获得感、幸福感、安全感，增进民生福祉，提高民众生活品质。

提供便民服务

政务便民方面，本公司不断完善招商银行 App “便民服务云平台”，围绕住房公积金、社保、医保、税务、不动产等场景，引入人工智能技术，为客户提供“五险一金”一站式查询、公积金线上提取“一语即办”服务。截至 2024 年末，招商银行 App 接入 1,731 项线上政务服务，“便民服务云平台”年服务用户 4,448.64 万人。推广全国医保电子凭证（医保码）应用，为参保人提供医保码激活、支付、查询、办理、异地就医备案等线上服务，并推出长按招商银行 App 一键展码功能。截至 2024 年末，激活医保电子凭证（医保码）3,008.09 万张，服务异地就医备案 1.51 万人次。

生活缴费方面，本公司扩大与外部合作机构的连接，丰富水电燃暖、校园缴费等线上缴费场景，并基于招商银行 App 自动缴费、综合账单等服务，优化客户缴费体验。

截至 2024 年末，

激活医保电子凭证（医保码）

3,008.09 万张

服务异地就医备案

1.51 万人次

服务安居梦想

本公司持续做好个人住房贷款服务，2024 年，积极落实最低首付款比例和存量个人住房贷款利率调整要求，提高线上预审批覆盖度，支持因城施策的差异化政策，同时，推进置业安居产品和服务创新。

作为住房城乡建设部全国住房公积金公共服务平台的合作银行之一，本公司为用户提供账户查询、异地转移接续、信息查询授权等便捷线上服务，推动住房公积金个人证明事项“亮码可办”，全年住房公积金场景服务 1,110.60 万人。2024 年，本公司与 26 家住房公积金中心开展灵活就业人员缴存公积金合作，在政策制定、课题研究、资金管理、缴存推广等方面推动住房公积金制度惠及灵活就业人员，助力实现“筑梦安居”梦想。

全年住房公积金场景服务

1,110.60 万人



护航学子成才

自 2022 年起，本公司将持续五年为国家开发银行生源地助学贷款学生提供代理结算服务，服务内容包括线上账户开立、贷款发放、续贷申请身份核实、贷款还款等，并为国家开发银行生源地助学贷款学生提供“筑梦奖学金”、就业实习、出行保险等增值服务。截至 2024 年末，为国家开发银行代理发放国家助学贷款超过百亿元。

此外，本公司与全国 167 家各级教育主管部门合作，协助保障学生家长预付费购课的合法权益。截至 2024 年末，保障 1.22 亿人次家长的购课资金安全；金融科技能力赋能超过 1,200 家 K12 学校，为 63.51 万名学生家长提供便捷的数字校园服务，助力推进教育数字化转型。

案例

昆明分行：“穿州过省”，提供助学贷款开卡服务

自 2022 年获得国家开发银行云南省分行大学生助学贷款开卡服务资格以来，昆明分行每年组织 1,200 余人次深入云南省 129 个区县，上门服务 26 个民族大学生的贷款需求，足迹覆盖 40 万平方公里。截至 2024 年末，帮助 36 万名大学生办理助学贷款，有力推动教育公平。

满足出行需求

本公司完善公交地铁、共享出行、客运轮渡、飞机、火车高铁等各类出行服务，其中，招商银行 App 支持免登录、离线展码乘车，并推出“信用免密支付”，为客户带来无感、便捷的出行体验。

保障农民工权益

本公司配合政府部门开展农民工劳动收入保障工作。截至 2024 年末，累计开立农民工工资专用账户 28,804 户，支付工资 2,916.00 亿元，保障 1,358.68 万名农民工。

案例

贵阳分行：数字化赋能农民工工资发放

2024 年，贵阳分行升级农民工线上代发业务网络，与贵州省人力资源和社会保障厅合作，接入“黔薪宝”劳动用工大数据监管平台，实现存量农民工专户无缝迁移，将农民工代发业务处理时间最快缩短至 30 分钟以内，业务效率提升 20 倍，以更加便捷高效的数字服务，有效防范欠薪风险，切实保障劳动所得。

【专题】

有“招”有为， 服务高水平对外开放

作为金融服务双循环新发展格局的先行者，招商银行发挥“境内外、本外币、离在岸、线上下、投商行”五位一体服务优势，满足企业跨境结算、汇率避险、跨境贸易融资、跨境资本市场全周期、全场景的需求，助力推动对外贸易高质量发展，畅通贸易投资循环，服务自由贸易港和自贸试验区建设，支持我国建设更高水平开放型经济。

跨境金融服务



跨境结算便利服务

- 打造全球资金管理服务，涵盖统一账户视图、集团资金余额管理等功能，满足企业跨境资金在安全性、流动性、收益性等方面的需求。
- 通过覆盖多种跨境结算场景的线上化特色服务，让企业实现“足不出户”办理业务。
- 搭建高效、多元的跨境人民币清算服务网络，助力推进人民币国际化进程。截至 2024 年末，本公司跨境人民币收支业务量同比增长 18.65%。



外汇交易便利服务

- 践行“汇率风险中性管理”理念，推出“多层次、宽领域、全天候”的综合化衍生交易服务体系，通过数字化流程满足企业高频结售汇需求，解决汇率风险管理痛点。



资本项目数字化服务

- 率先开展资本项目数字化试点，实现外汇业务的全流程线上化操作，将每笔外汇资本金从入账到支付使用的时间由原来的 5 至 7 天缩短至最快 1 天，极大提高资金周转效率。截至 2024 年末，境内分行办理资本项目数字化业务 9.97 万笔。



跨境贸易融资服务

- 完善“闪电”系列国际贸易融资产品，创新出口数据融资产品“出口闪贷”，运用大数据风控模型，为符合条件的中小微出口企业提供纯信用、全线上的授信服务，满足出口型中小微企业的便利融资需求。



货贸企业名录登记服务

- 落实国家外汇管理局有关优化“贸易外汇收支企业名录”登记管理的政策要求，在行业内率先推出“企业网银 + 银行网点”的双渠道服务模式，以及远程助理“陪伴式”服务，为外贸企业发展提供更多便利。



案例

助力中资企业全球化经营

随着“一带一路”倡议影响力的持续提升，中资企业加快全球化经营步伐。本公司推出《中资企业全球化经营金融服务方案》，聚焦跨境贸易、跨境投资并购、海外实体经营、海外财资中心四大场景，提供国别风险研究、全球资金管理、外汇避险、境外投融资等服务，助力中资企业全球化经营，为共建“一带一路”高质量发展添砖加瓦。

在跨境结算方面，为某光伏企业客户的“绿电走世界”光伏投资计划提供“一户百币”小币种清算服务，使用该服务的企业无需开立小币种账户，通过招商银行网上银行发起小币种汇款请求，选择以美元或人民币扣款，可以实现 T+2 日内到账巴西雷亚尔、阿联酋迪拉姆等币种，大幅节约时间成本，为中资企业出海布局提供有力支持。

在贸易融资方面，通过“安心保”服务，为某海洋工程建设客户拟参与的泰国湾海域海上钻井平台项目提供投标和履约保函格式预审服务，并开辟绿色通道，协助客户高效开立保函，支持企业境外项目建设。

深化自贸金融创新实践

本公司积极响应国家自由贸易试验区和自由贸易港发展战略，持续完善自贸金融产品和服务布局。2024 年，本公司在海南自由贸易港、横琴粤澳深度合作区等区域落地多功能自由贸易账户业务，并在天津、横琴、海口等地举办自贸业务研讨会，服务各地自贸港、自贸区高质量发展。截至 2024 年末，本公司为超过 2,600 家企业提供基于自由贸易体系的跨境金融账户服务。

广州分行：服务跨境电商出口企业

2024 年，广州分行推出“跨境电商智汇平台”。该平台是银行业首创的全流程、线上化一站式跨境电商数字综合服务平台，通过统一管理跨境电商的物流、资金流和信息流，构建涵盖跨境电商出口申报、出口收汇、税务筹划以及进口结算等关键环节的全面数据体系，为跨境电商企业提供“合规、阳光、高效、普惠”的“关、汇、税”一站式数字化服务，获得广州市商务局“品牌出海”优秀案例，成为唯一获奖的银行业金融机构。截至 2024 年末，“跨境电商智汇平台”进口方向申报交易 936.25 万笔，收款交易量 69.23 亿元；出口方向申报交易 2.24 万笔，涉及金额 1.03 亿元。

苏州分行：落地招商银行首笔跨境人民币货币桥项目

多边央行数字货币桥项目（简称“货币桥”）由中国人民银行数字货币研究所与香港金融管理局、泰国中央银行、阿拉伯联合酋长国中央银行联合发起，旨在研究探索央行数字货币在跨境支付领域中的创新应用的研究项目。2024 年，苏州分行参与货币桥业务试点，以数字人民币形式为某油墨进出口公司办理货币桥跨境支付结算业务，秒级结算支付货款超过 100 万元，在为企业带来速度更快、成本更低和安全性更高的跨境支付结算服务基础上，拓宽人民币跨境业务结算渠道，加速推动人民币国际化进程。



▶ 武汉分行举办“山海有界·跨境无疆”跨境金融研讨会

【专题】

驰而不息， 同频共振服务区域发展

2024 年，招商银行与国家区域协调发展战略同频共振，针对性加大对京津冀、粤港澳大湾区、长三角、成渝、海峡西岸经济区等区域的资源配置，持续提升服务区域国计民生和实体经济质效。



制度先行

- 更新《招商银行公司客户“全行服务一家”协同机制指引》，制定《重点区域一体化协同工作机制》，在粤港澳大湾区、成渝、海峡西岸经济区等重点地区召开区域一体化协同经营机制工作会，为跨分行协同提供机制保障。
- 制定推动重点区域分行、长三角区域分行、成渝区域分行加快发展的指导意见，为区域分行配套差异化的发展策略和支持政策，以经营机构的高质量发展促进区域协调发展。



研究赋能

- 针对重点区域特色产业，建立特色产业研究小组，形成区域优势产业授信策略。
- 向客户发布《粤港澳大湾区与长三角：一体化发展新动能》研究报告，深入研究区域发展特点，为支持优势地区更好发挥高质量发展动力源作用贡献力量。
- 开展新型城镇化战略系列研究，总结新型城镇化的发展现状和机遇，为金融支持新型城镇化战略提供研究参考。



案例

深圳分行：落地横琴多功能自由贸易账户业务，助力琴澳一体化创新高质量发展

建设横琴粤澳深度合作区是深入实施《粤港澳大湾区发展规划纲要》的重点举措，横琴多功能自由贸易账户是推动横琴进一步成为粤港澳大湾区对外开放平台的重要配套制度。2024 年 5 月 6 日，在中国人民银行广东省分行发布的《横琴粤澳深度合作区多功能自由贸易账户业务管理办法》正式实施当日，深圳分行为多家境外机构和横琴区内机构开通横琴多功能自由贸易账户，并为客户办理资金划转、外汇交易等多项业务。分行将多功能自由贸易账户优势与“全球一体化”的跨境金融服务体系有机结合，为中资企业全球化经营打造更先进的金融服务，支持琴澳一体化高质量发展。

子公司招商永隆银行：促进粤港澳大湾区金融市场互联互通

本公司子公司招商永隆银行深度参与粤港澳跨境金融合作，通过“跨境理财通”“湾区房贷通”“湾区开户通”等产品服务，服务大湾区居民跨境投资和消费需求。

“跨境理财通 2.0” 财富管理服务

在多币种存款产品的基础上，提供近 200 只香港证监会认可、可供大湾区合格投资者购买的“南向通”基金，扩大中国内地与港澳地区互通投资规模。截至 2024 年末，“南向通”基金账户余额 17.72 亿港元。

“湾区房贷通” 服务

面向香港永久居民推出“湾区房贷通”住房金融服务，为计划购买或已购置深圳、广州、珠海等湾区九市住宅商品房的客户提供购置按揭贷款及现房抵押融资服务，有效满足湾区居民资产优化配置与资金周转需求。

“湾区开户通” 在线申请服务

推出“湾区开户通”电子填单在线申请开立 II 类银行账户服务，香港客户无需跨境亲临即可在线申请开立境内个人银行结算账户，并支持绑定境内移动支付工具，为香港居民在大湾区的跨境生活提供便捷服务。

重庆分行：创设区域专案，融入成渝地区发展大局

在重庆生活的李先生有意使用其在重庆的抵押房产扩大在成都注册公司的规模。重庆分行了解到李先生的需求后，为李先生推荐分行创设的小微抵押贷款服务范围扩大专案，该专案允许营业执照注册地在四川的客户直接叙作贷款，有效解决李先生融资难题。截至 2024 末，重庆分行发放川渝范围小微贷款 61 笔，共计 0.66 亿元，有效提升成渝双城经济圈内金融服务的便利性和可得性。

厦门分行：深入探索和支持两岸金融融合

厦门经济特区是台胞企业登陆“第一站”。厦门分行以打造“两岸金融合作标杆银行”为目标，成立两岸金融服务中心，与台湾金融同业全面加强合作，实现优势互补和互惠共赢，积极促进两岸金融发展和经贸繁荣。

2024 年，分行借助两岸金融中心牌照优势，落地多笔两岸金融业务，全年对台账户融资业务发生额超过 500 亿元。推广人民币跨境支付系统间参服务，全年跨境清算规模超过 90 亿元，均为对台跨境清算。截至 2024 年末，27 家同业客户在分行开立人民币同业清算账户，其中，台资银行在分行跨境同业代理清算户中占比 54%。

南京分行：支持长江经济带综合立体交通走廊建设

作为长江经济带高质量发展的重要参与者，南京分行聚焦综合立体交通走廊建设，于 2024 年创新运用公募不动产投资信托基金（REITs）工具，为全国首单绕城高速公路 REITs——南京绕越高速公路东南段项目提供 7 亿元战略配售融资。该项目的底层资产位于长三角几何中心，是长三角地区公路交通的核心枢纽。分行对该项目的创新融资支持，对助力提高经济集聚度、区域连接性，建设“轨道上的长三角”具有重要意义。



社会关键绩效

服务规模

指标名称	单位	2022	2023	2024
境内营业网点数量	个	1,899	1,924	1,937
农村及县域地区营业网点数量	个	126	128	131
社区银行数量	个	150	134	115
设置无障碍通道的网点数量	个	1,899	1,924	1,937
境内外分支机构数量	家	1,910	1,935	1,948
境内自助银行数量	家	2,695	2,226	2,190
自助设备数量	台	5,855	5,281	5,277
可视设备数量	台	12,511	7,603	4,953
零售客户总数	亿户	1.84	1.97	2.10
新增个人客户数量	万户	1,060	1,282	1,295
招商银行 App 累计用户数	亿户	1.88	2.07	2.26
招商银行 App 月活跃用户数	万户	6,686.20	7,505.43	8,267.81
掌上生活 App 累计用户数	亿户	1.37	1.44	1.49
批发线上渠道客户覆盖率	%	94.71	96.21	96.83
网上企业银行客户数	万户	233.38	264.64	299.35
招商银行企业 App 客户数	万户	148.88	185.02	218.74
招商银行企业 App 交易金额	亿元	8,649.25	7,507.15	10,160.34

服务质量

指标名称	单位	2022	2023	2024
远程线上全渠道客户满意度	%	98.53	99.10	99.69
远程线上全渠道人工 20 秒响应率	%	94.89	92.52	90.99
服务平均响应时间	秒	3.63	3.70	3.66
获得客户表扬肯定	次	205,947	162,507	155,909

科技金融¹

指标名称	单位	2022	2023	2024
服务科技企业客户数	万户	/	13.69	16.25
科技企业贷款余额	亿元	/	5,380.76	5,904.56

1. 2024 年，本公司按照国家金融监督管理总局报送口径相应调整 2023 年数据。

数字金融

指标名称	单位	2022	2023	2024
信息科技投入金额	亿元	141.68	141.26	133.50
信息科技投入在主营业务收入中的占比	%	4.51	4.59	4.37



普惠金融

指标名称	单位	2022	2023	2024
普惠型小微企业贷款余额	亿元	6,783.49	8,042.79	8,876.79
年内新发普惠型小微企业贷款发放额	亿元	4,762.43	6,028.21	6,225.33
普惠型小微企业贷款户数	万户	99.07	100.45	107.73
涉农贷款余额 ¹	亿元	1,769.00	2,011.26	2,410.41
涉农贷款余额占各项贷款余额 ² 的比例	%	3.04	3.21	3.56

1. 2024 年，因中国人民银行金融统计制度重新定义涉农贷款统计口径，本公司按最新口径相应调整 2022 年和 2023 年数据。
2. 本公司按照中国人民银行金融统计制度统计测算各项贷款余额，口径为公司境内汇总全折人民币贷款余额。

消费者权益保护

指标名称	单位	2022	2023	2024
审查新制度、新产品和新服务笔数	笔	76,464	102,983	180,921
消费者权益保护培训覆盖人数	人	89,600	99,797	91,438
消费者教育年度累计活动次数	次	14,940	18,256	34,669
消费者教育受众人次	万人次	50,801.00	55,465.00	56,521.83
投诉办结率	%	/	100	100
年内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额	万元	0	0	0

招聘与雇佣

指标名称	单位	2022	2023	2024
员工总数	人	112,999	116,529	117,201
按类型划分的员工数量				
劳动合同制员工数	人	105,419	109,665	111,901
劳务派遣制员工数	人	7,580	6,864	5,300
按性别划分的员工数量 ¹				
女性员工数	人	59,405	62,085	63,807
男性员工数	人	46,014	47,580	48,094
按年龄划分的员工数量 ¹				
30 岁及以下员工数	人	46,066	45,405	44,019
31-50 岁员工数	人	55,861	60,265	63,424
50 岁以上员工数	人	3,492	3,995	4,458
按地区划分的员工数量 ²				
长江三角洲地区员工数	人	28,555	29,066	28,023
环渤海地区员工数	人	13,941	14,471	15,058
珠江三角洲及海西地区员工数	人	35,289	36,176	36,292
东北地区员工数	人	5,114	5,217	5,273
中部地区员工数	人	11,691	12,361	12,832
西部地区员工数	人	15,332	16,029	16,435
境外员工数	人	3,077	3,209	3,288

1. 统计口径为劳动合同制员工。
2. 统计口径为劳动合同制员工和劳务派遣制员工。



招聘与雇佣 (续)

指标名称	单位	2022	2023	2024
新进员工数 ¹	人	10,639	10,611	9,119
按类型划分的新进员工数量 ¹				
校园招聘员工数	人	6,276	7,113	6,365
社会招聘员工数	人	4,363	3,498	2,754
按性别划分的新进员工数量 ¹				
新进女性员工数	人	6,162	6,505	5,365
新进男性员工数	人	4,477	4,106	3,754
按年龄划分的新进员工数量 ¹				
30岁及以下新进员工数	人	9,296	9,422	8,085
31-50岁新进员工数	人	1,308	1,147	987
50岁以上新进员工数	人	35	42	47

指标名称	单位	2022	2023	2024
员工流失率 ¹	%	7.14	6.61	5.72
按性别划分的员工流失率 ¹				
女性员工流失率	%	6.65	6.32	5.82
男性员工流失率	%	7.78	6.70	5.59
按年龄划分的员工流失率 ¹				
30岁及以下员工流失率	%	10.73	10.22	10.37
31-50岁员工流失率	%	4.76	4.13	3.18
50岁以上员工流失率	%	3.46	1.94	2.15
按地区划分的员工流失率 ¹				
长江三角洲地区员工流失率	%	6.75	6.26	6.54
环渤海地区员工流失率	%	4.14	3.02	2.74
珠江三角洲及海西地区员工流失率	%	9.25	9.47	5.97
东北地区员工流失率	%	3.95	2.55	2.16
中部地区员工流失率	%	3.68	3.47	2.69
西部地区员工流失率	%	5.67	5.26	3.08

1. 统计口径为劳动合同制员工。



多元化与平等机会¹

指标名称	单位	2022	2023	2024
少数民族员工数	人	4,625	4,942	5,192
女性员工比例	%	56	57	57
男性员工比例	%	44	43	43
中高层管理人员女性比例	%	22	23	22
中高层管理人员男性比例	%	78	77	78

1. 统计口径为劳动合同制员工。

劳资关系管理

指标名称	单位	2022	2023	2024
劳动合同签订率 ¹	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
工会建会率	%	100	100	100

1. 统计口径为劳动合同制员工。

职业健康与安全

指标名称	单位	2022	2023	2024
因工伤损失工作日数 ¹	天	1,886	2,310	4,472
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡比例	%	0	0	0

1. 由于 2024 年工伤员工数量较 2023 年有所增加，导致 2024 年因工伤损失工作日数据增长。

培训与发展

指标名称	单位	2022	2023	2024
员工培训经费支出	万元	52,683	54,777	59,681
开展员工培训期数	期	6,715	8,596	10,091
参与培训员工人数	人	79,603	84,603	86,048
参与组织学习员工数量	万人次	43.00	55.19	63.09
在线学习员工数量	万人次	12,259	18,763	16,544
接受培训的员工比例	%	98.00	98.12	98.08
男性员工接受培训比例	%	98.00	97.99	97.99
女性员工接受培训比例	%	98.00	98.20	98.14
高级管理层员工接受培训比例	%	100	100	100
中级管理层员工接受培训比例	%	96.50	99.50	97.83
基层员工接受培训比例	%	99.00	98.11	98.08
员工人均培训时长	小时	88.43	113.79	141.24
男性员工接受培训比例	小时	82.61	107.62	131.54
女性员工接受培训比例	小时	92.34	117.91	147.68
高级管理层员工接受培训比例	小时	69.00	83.10	104.30
中级管理层员工接受培训比例	小时	23.85	86.08	66.63
基层员工接受培训平均时长	小时	88.78	113.94	141.62



公益慈善

指标名称	单位	2022	2023	2024
对外捐赠总额	亿元	0.95	1.15	1.27
信用卡“小积分·微公益”捐赠持卡人总数	万名	16.21	24.90	15.39
信用卡“小积分·微公益”捐赠爱心积分总量	万分	3,543.83	2,115.36	2,178.72
乡村振兴投入金额 ¹	万元	/	/	5,606.65
乡村振兴惠及人数 ²	万人	/	/	33.67

1. 统计口径为总行向云南楚雄彝族自治州武定县和永仁县投入的帮扶金额。
2. 统计口径为总行定点帮扶项目惠及的云南楚雄彝族自治州武定县和永仁县人口数量。

采购管理

指标名称	单位	2022	2023	2024
集中采购的供应商总数 ¹	家	528	476	461
中国大陆地区供应商数量	家	498	454	451
海外及港澳台地区供应商数量	家	30	22	10
纳入供应商库的供应商数量 ²	家	29,868	30,252	43,734
认证审核通过的供应商数目 ²	万家	1.20	1.20	1.80
通过“招采云”平台下达目录产品采购订单数	笔	390,000	499,724	691,297
集中采购项目总数 ³	个	282	252	312
集中采购涉及预算金额 ³	亿元	49.19	25.56	58.80
集中采购平均项目周期 ³	天	24	25	23
集中采购目录项目履约管理覆盖率 ⁴	%	100	100	100
供应商审查覆盖率 ⁵	%	100	100	100
开展供应商社会责任培训次数	次	/	/	4

1. 覆盖范围为总行机构中选供应商。
2. 覆盖范围为本公司供应商库，含已注册和认证通过的供应商。
3. 特指总行机构实施的集中采购项目。
4. 覆盖范围为纳入总行管理的全行集采目录项目下的供应商履约管理。
5. 覆盖范围为总行集中采购认证库供应商。

GOVERNANCE

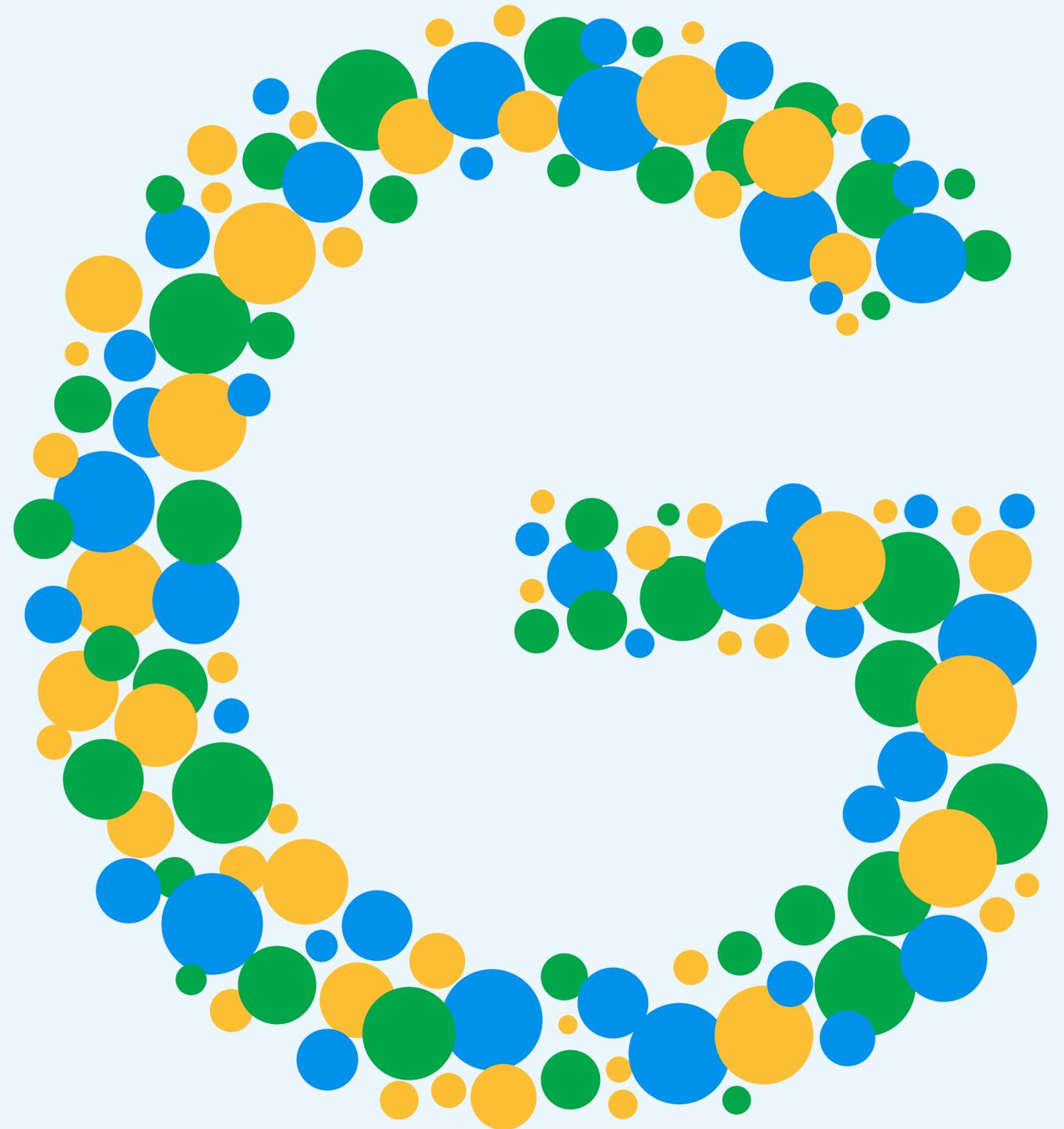
治理篇

加强规范运作，筑牢高质量发展基石

在全球经济不确定性加剧、金融监管不断趋严的背景下，银行业作为经济运行的关键枢纽，稳健治理的重要性更加突出。良好的公司治理不仅是抵御经济金融风险的坚固屏障，更是促进银行业健康发展、提升服务实体经济质效的关键支撑，关乎金融市场的稳定与发展。

招商银行始终将完善现代公司治理体系作为实现高质量发展的重要保障，不断优化公司治理结构，将 ESG 理念融入公司治理流程，提升董事会决策的科学性与有效性，推动公司实现可持续、高质量发展。深入构建堡垒式的全面风险与合规管理体系，精准识别、科学评估、有效应对各类风险，保障业务稳健运行。坚守商业道德底线，强化员工行为管理，营造风清气正的良好环境。

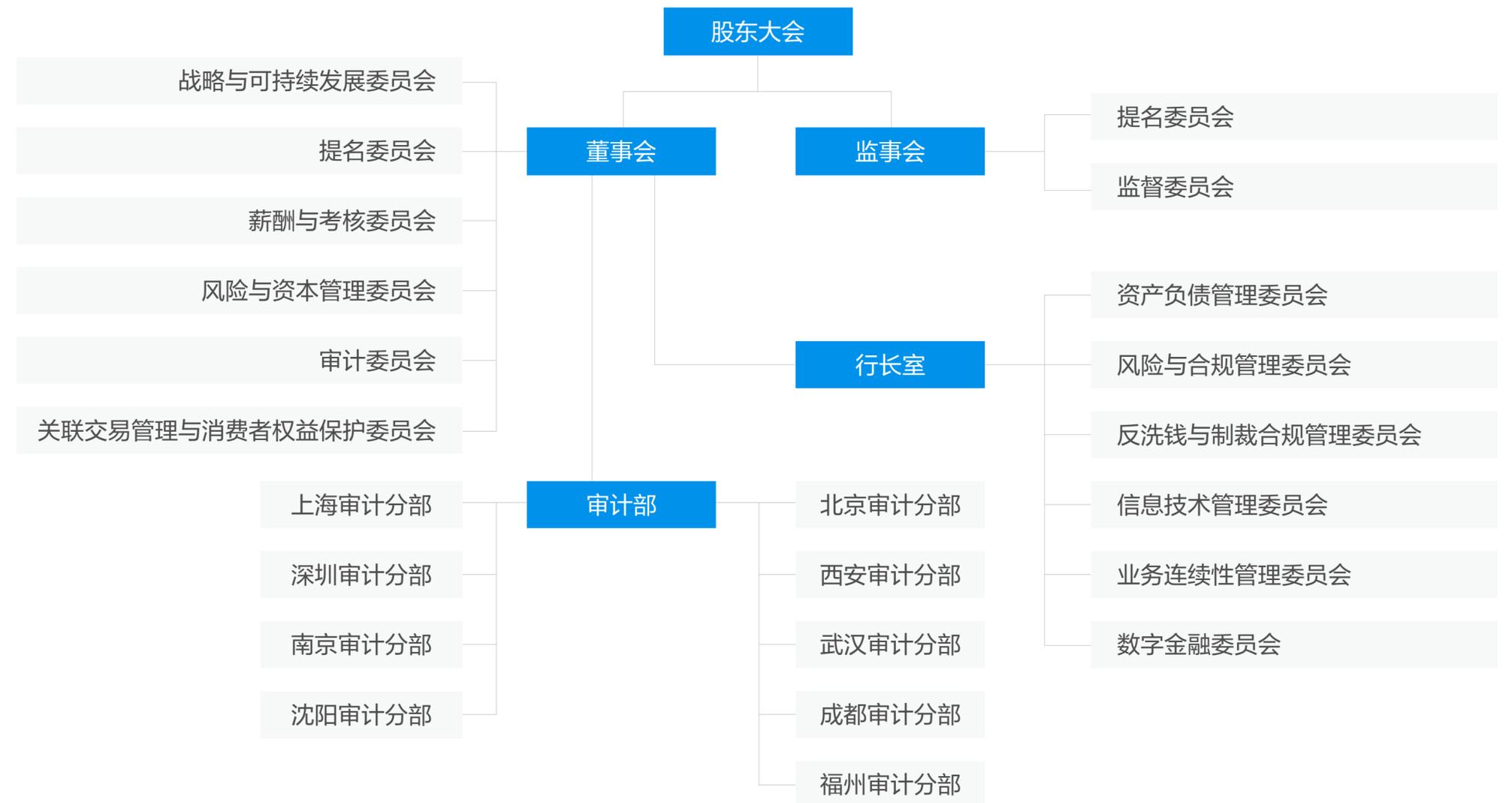
我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)



公司治理

招商银行严格遵照境内外上市地的法律法规及规范性文件要求，制定《公司章程》等制度，搭建职责清晰、分工明确、各司其职、密切协作、相互制衡的公司治理体系，建立由股东大会、董事会及其专门委员会、监事会、高级管理层组成的公司治理架构，为本公司高质量发展提供坚实保障。

招商银行公司治理架构图



坚持规范运作

董事会及其专门委员会

2024 年，本公司董事会及其专门委员会勤勉尽职，保持战略前瞻，坚守战略定力，充分运用自身专业所长和丰富的经营管理经验，深入推进战略转型升级，努力促进管理提升，不断强化全面风险管理，推进各项工作平稳运行。



董事会有效性

- 依据《公司章程》，由股东大会选举产生或更换董事，董事任期三年，届满可连选连任。至少每年从性别、技能、专业经验等维度评估董事会有效性。截至 2024 年末，本公司董事会由 14 名董事组成，其中，执行董事 3 名，独立非执行董事 6 名，非执行董事 5 名。
- 2024 年，召开董事会及其专门委员会会议 57 次，审议议案 238 项，听取汇报 50 项。其中，董事会会议 15 次，审议议案 103 项，听取汇报 22 项；董事会专门委员会会议 42 次，审议议案 135 项，听取汇报 28 项。全体董事的会议出席率为 97.10%。



董事会独立性

- 制定《招商银行独立董事制度》，明确规定一名自然人最多同时在五家境内外企业担任独立董事，且不得同时在超过三家境内上市公司或两家商业银行同时担任独立董事。
- 2024 年，非执行董事 / 独立非执行董事在其他机构的任职数量符合国家金融监督管理总局（原中国银行业保险业监督管理委员会）、中国证监会、上海证券交易所、香港联合交易所等相关规定。



董事会专业性

- 董事会成员的专业背景、从业经验涵盖金融、经济、财务会计等多个专业领域，均具有丰富的管理经验和专业资质，能够为董事会的科学决策提供有力保障。



董事会多元化

- 将董事会多元化政策纳入《公司章程》，明确由董事会提名委员会负责推进董事会成员的多元化，包括但不限于性别、年龄、文化、教育背景和专业经验的多元化，定期回顾检视多元化实施情况。
- 截至 2024 年末，本公司共有女性董事 2 名，符合香港联交所上市规则对于董事会成员性别多元化的相关要求。本公司将根据自身经营管理情况和董事会架构持续关注技能、知识、经验等方面符合相应要求的女性董事潜在人选，确保董事会成员性别结构的长期多元化。



招商银行董事会成员职务与专业背景一览表

姓名	性别	职务	专业背景
缪建民	男	董事长 非执行董事	经济、金融
石岱	女	非执行董事	经济、公共管理、人力资源
孙云飞	男	非执行董事	经济、财务会计
王良	男	执行董事	经济、金融、风险管理（含气候风险管理）
张健	男	非执行董事	经济、金融、数字化、风险管理
陈冬	男	非执行董事	经济、财务会计
钟德胜	男	执行董事	经济、金融、风险管理（含气候风险管理）

姓名	性别	职务	专业背景
朱江涛	男	执行董事	经济、金融、风险管理（含气候风险管理）
李孟刚	男	独立非执行董事	经济、信息技术
刘俏	男	独立非执行董事	经济、金融
田宏启	男	独立非执行董事	财务会计、信息技术
李朝鲜	男	独立非执行董事	经济、金融
史永东	男	独立非执行董事	经济、金融、金融科技
李健	女	独立非执行董事	经济、金融

董事会及其专门委员会（续）

为进一步确保董事会成员尽职履责，本公司定期开展董事会履职的内外部评价工作。



内部评价

- 制定《招商银行董事监事和高级管理人员价值准则与行为规范指引》《招商银行董事监事履职评价办法》等制度文件，从履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性 5 个维度差异化评价董事监事履职情况，督促董事、监事和高级管理人员遵守 ESG 标准，促进本公司稳健、持续和高质量发展。
- 2024 年，监事会遵循“依法合规、客观公正、标准统一、科学有效、问责严格”原则，通过列席会议、调研分析、履职访谈、问卷调查等方式，综合评价 2023 年度董事会及董事履职情况，14 名董事履职评价结果均为“称职”。



第三方独立评价

- 聘请第三方审计机构，核对本公司 2023 年度董事履职工作数据及支持性文件，检查董事会及各专门委员会履职事项是否涵盖战略定位、风险偏好、业务发展速度和规模的合理控制等内容。经核实，第三方审计机构对《2023 年度董事履行职务情况评价报告》中去全体董事的履职评价结果无异议。

监事会

本公司监事会有效发挥监督职能，持续提升公司治理的有效性与规范性。2024 年，召开监事会会议 11 次、监事会专门委员会会议 4 次，审议议案 46 项，听取汇报 28 项；出席股东大会 1 次，列席董事会及其专门委员会现场会议、独立董事现场会议等 17 次。





推进 ESG 治理

2024 年，本公司董事会及其专门委员会切实履行 ESG 领域的相关职责，将 ESG 理念深度融入整体经营发展战略和全面风险管理体系。

董事会

- 负责审议 ESG 发展战略、基本管理制度和相关工作报告，审批或授权审批 ESG 相关重大事项。
- 2024 年，审议通过《2023 年度可持续发展报告》《2023 年度战略执行情况报告》《2023 年度普惠金融发展情况及 2024 年工作计划报告》《2023 年度人力资源管理情况和人才战略实施情况报告》《2023 年度数据治理工作总结及 2024 年工作计划》《2023 年度消费者权益保护工作报告》《2023 年度消费者投诉分析报告及 2024 年全行投诉管理工作政策》《2024 年消费者权益保护工作规划》等涉及重要 ESG 领域的议案。

战略与可持续发展委员会

- 负责统筹履行 ESG 相关职责，审议 ESG 发展战略与基本管理制度、ESG 相关工作报告，定期评估 ESG 发展战略执行情况，推动落实监管机构要求的 ESG 相关工作。
- 2024 年，审议通过《2023 年度可持续发展报告》《2023 年度战略执行情况报告》《2023 年度普惠金融发展情况及 2024 年工作计划报告》《2023 年度人力资源管理情况和人才战略实施情况报告》《2023 年度数据治理工作总结及 2024 年工作计划》《关于修订〈招商银行数据安全规定〉的议案》等议案，回顾检视本公司在普惠金融、人力资本开发、公益慈善、社会责任、数据治理等领域的工作情况。

关联交易管理与消费者权益保护委员会

- 负责监督、评价消费者权益保护工作，审议消费者权益保护工作的战略、政策和目标；监督高级管理层在消费者权益保护方面的履职情况；听取消费者权益保护工作报告及相关议案，并就相关工作向董事会提出建议。
- 2024 年，审阅、审议通过《2023 年度消费者权益保护工作报告》《2024 年消费者权益保护工作规划》《2023 年消费者投诉分析报告及 2024 年全行投诉管理工作政策》《2023 年消费者权益保护考核结果》《关于 2023 年消费者权益保护工作审计及整改情况的报告》《关于 2024 年消费者权益保护内部考核评价方案的报告》《关于 2024 年服务提升专案情况的报告》《关于 2024 年上半年消保工作及“十四五”战略规划消保举措落实情况的报告》《关于 2024 年上半年消费投诉监管通报有关情况的报告》《关于 2024 年消保制度修订情况的报告》等内容。

风险与资本管理委员会

- 负责监督高级管理层关于各类主要风险的控制情况，定期评估本公司风险政策、风险承受能力和资本管理状况，提出完善本公司风险管理和资本管理的意见。
- 2024 年，审议通过《2023 年度全面风险报告》《2023 年度风险偏好执行情况报告》《2023 年度大类资产配置工作执行情况及 2024 年配置方案》《2023 年度业务连续性管理工作报告》《2023 年度员工行为评估报告》《2023 年度反洗钱与制裁合规工作报告》《2024 年一季度全面风险报告》《2024 年上半年全面风险报告》《2024 年三季度全面风险报告》《2023 年度洗钱与恐怖融资风险评估报告》《2023 年度制裁风险评估报告》，听取《2023 年度网络信息安全分析报告》。
- 持续贯彻“质量、效益、规模、结构”动态均衡发展理念，聚焦“打造价值银行”的战略目标和自身发展实际，完成风险偏好优化，将 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，保障气候风险等 ESG 指标符合董事会既定的风险偏好要求。

本公司董事积极参与与增强 ESG 履职能力有关的培训活动，2024 年，全体董事会成员参与多场覆盖气候变化、绿色金融、普惠金融等领域的专题培训，董事全年人均参与培训时长 13.27 小时。

投资者关系管理

本公司与投资者开展多形式、多渠道、多层次的沟通交流，提升信息披露的主动性和透明度，切实保障包括中小股东在内的全体股东权益。

投资者沟通



定期业绩发布

- 在业绩发布会前公示直播链接和征集投资者问题，在股东大会后设置问答交流环节，在本公司官网发布投资者交流实录，并在年度股东大会、年度业绩发布会、中期和季度业绩交流会中积极回应投资者关注的热点问题。
- 为参加股东大会的中小股东做好会前登记和现场参会服务，协助中小股东充分行使投票权，充分维护中小股东权益。



专项沟通活动

- 由高级管理层带队开展境内外路演活动，与投资者进行深入交流。
- 2024 年，参加 45 家投行券商的投资策略会，接待 93 批次券商分析师和投资者调研，会见投资者超过 1,200 人次。与多家机构投资者举办 ESG 专题会议，向投资者重点介绍本公司在普惠金融、绿色金融、商业道德、数据安全、环境（气候）风险管理等方面的工作进展。



日常沟通活动

- 在本公司官网、投资者信箱、咨询电话和“上证 e 互动”平台等渠道，回应投资者关切。

信息披露

本公司严格履行法定信息披露义务，建立健全包括《招商银行信息披露事务管理制度》和《招商银行内幕信息及知情人管理制度》在内的信息披露管理制度体系，规范内幕信息及其他重大信息的披露内控程序和管理措施，建立针对性的工作机制和流程，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平，切实保护投资者合法权益。

本公司以投资者需求为导向，丰富对投资者关注信息和热点问题的内容披露，优化年报披露形式，提升投资者阅读体验。2024 年，连续第十一年在上海证券交易所上市公司年度信息披露工作评价中获评最高等级 A。

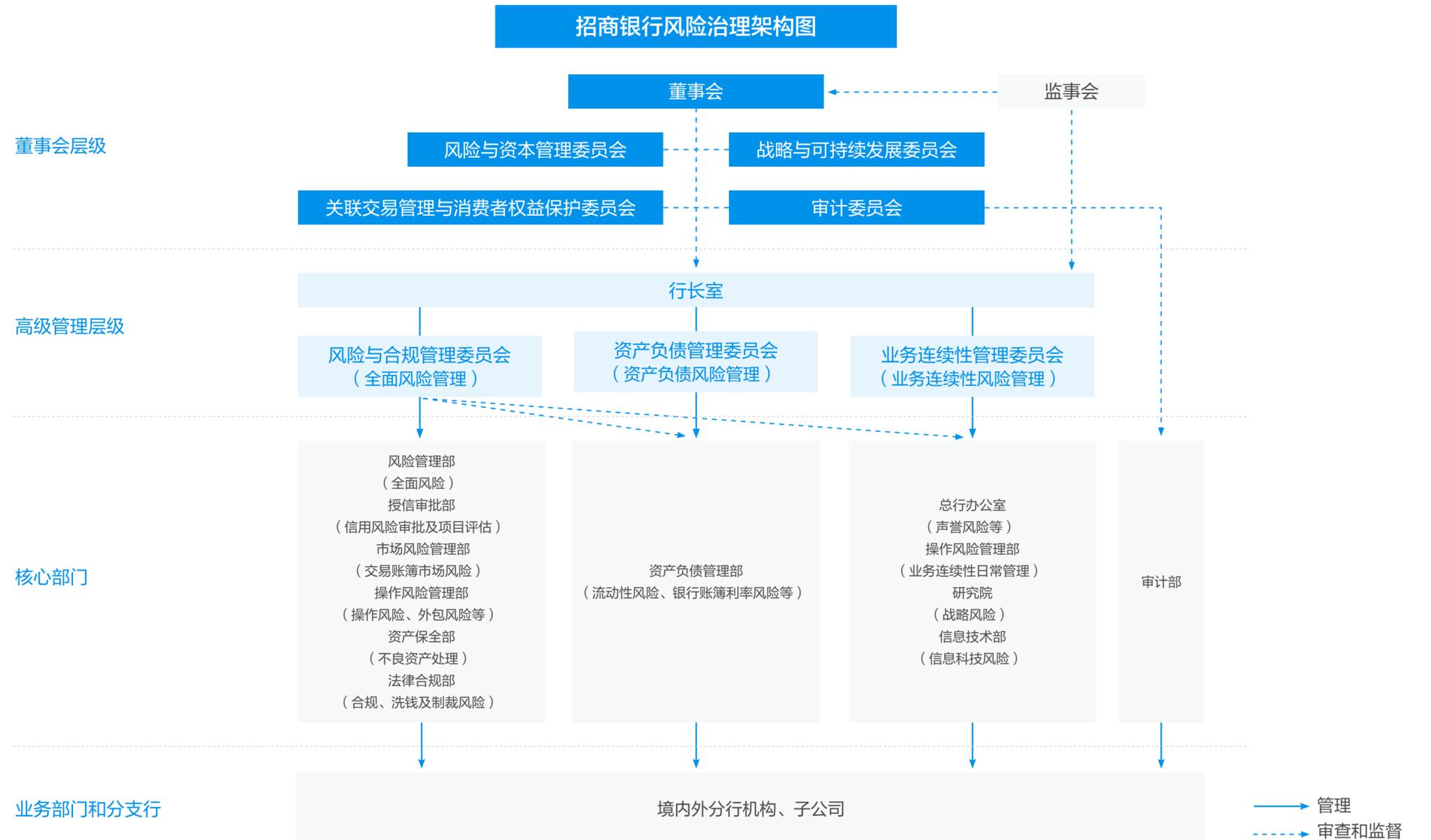


金融风险管理

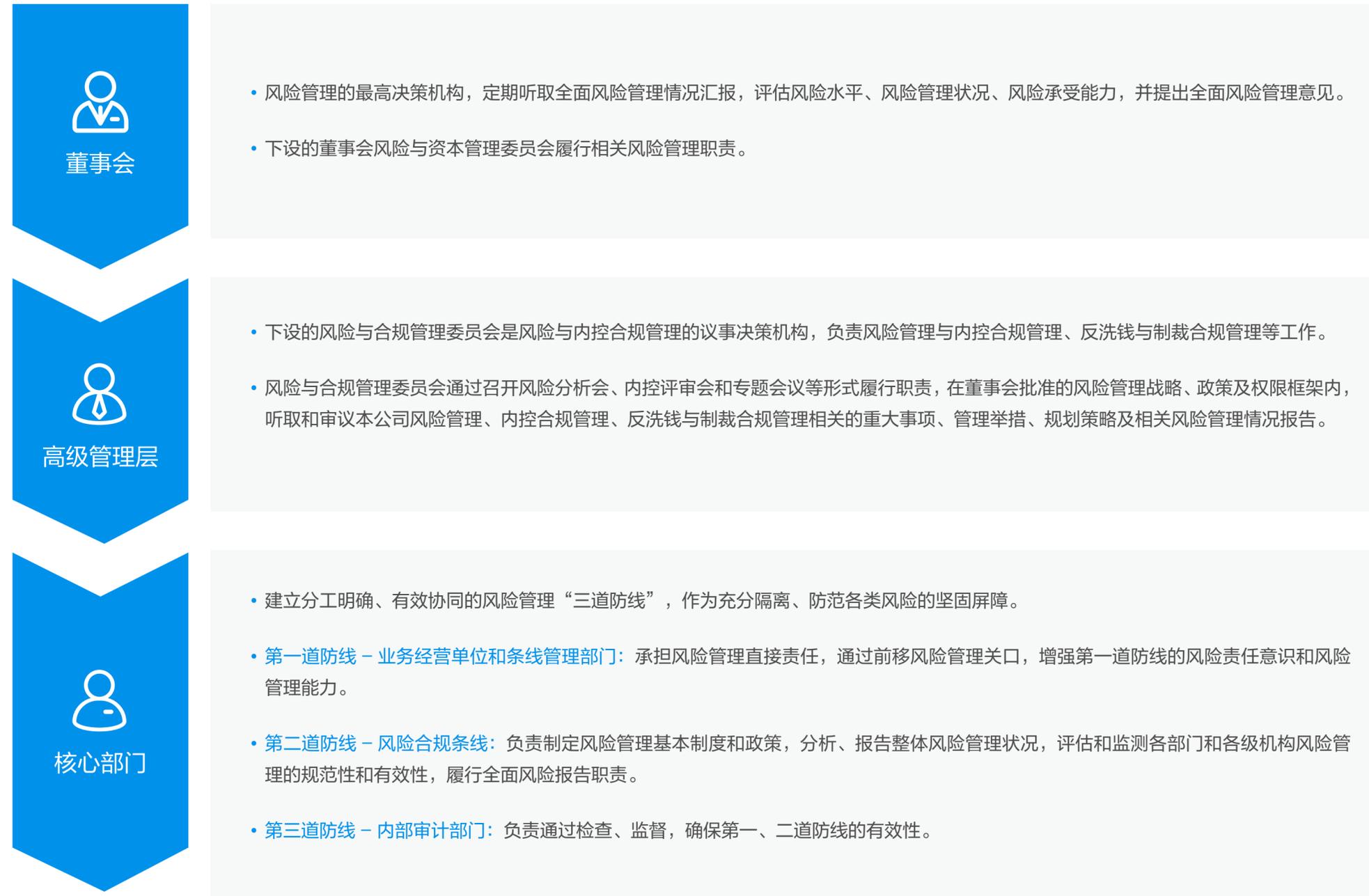
招商银行深入践行价值银行战略，围绕“提能力、防风险、促发展”的工作主线，建好关键机制，夯实管理基础，持续巩固和提升堡垒式的风险与合规管理体系。

风险管理架构

本公司建立由董事会承担最终责任，监事会有效监督，高级管理层直接领导，以风险管理部门为依托，业务部门、境内外分支机构、风险并表公司密切配合，审计部独立审计，覆盖全部机构、风险、业务及流程的全面风险治理架构。



风险管理架构（续）



风险管理策略

本公司制定《风险文化、策略和偏好（第五版）》，根据风险管理策略要求建立风险偏好管理体系，设定各类风险限额，通过日常监测和预警机制，确保风险偏好有效传导。

根据《招商银行 2023-2027 年资本管理规划》，2023-2027 年规划期内，本集团核心一级资本充足率、一级资本充足率及总资本充足率分别达到并保持在 10.0%、11.0% 和 13.0% 以上。2024 年，集团口径高级法核心一级资本充足率、一级资本充足率以及总资本充足率分别为 14.86%、17.48%、19.05%，各级资本充足率均高于规划目标。



风险管理流程

本公司构建定性与定量指标相结合的风险偏好指标体系。在定量层面，针对信用风险、市场风险、流动性风险等可量化风险，设定具体的量化指标；在定性层面，针对声誉风险、战略风险等难以直接量化的风险，明确相应的定性要求。本公司通过限额分级管理等方式，事前传导风险偏好，通过预警监测等方式，事后监测风险偏好执行情况。

本公司有效识别、评估业务经营中面临的各种实质性风险，全面整合各类风险管理信息，综合评估整体风险状况，主动管理和经营风险。



风险识别

- 围绕风险发生的可能性及影响程度，识别信用风险、市场风险、操作风险、银行账簿利率风险、流动性风险、声誉风险、洗钱与制裁风险、合规风险、战略风险、集中度风险、国别风险、信息科技风险即 12 类全面风险管理覆盖的主要风险类型。



风险评估

- 根据不同类型的风险特性和管理方式，定期评价内在风险水平和相应管理能力，确保其与风险偏好和管理目标一致。
- 定期梳理自查风险管理实践中存在的问题，诊断风险管理机制和行为执行缺陷，明确风险管理提升方向，提升风险管理水平。



风险限额

- 根据风险偏好要求，结合实际情况，由各类风险的主管部门牵头设定风险限额。
- 建立风险限额的日常监测和预警机制，及时纠正执行偏差。



风险报告

- 定期向董事会、高级管理层等报告风险偏好、风险限额执行情况，以及各类风险的管理情况；不定期报告专项风险评估情况以及其他风险管理实施情况。

风险管理措施

2024 年，本公司加强风险管理体系建设，着力提升全面风险管理有效性。



夯实统一授信，加强集中度管理

- 发布法人客户统一授信管理办法，全方位夯实统一授信管理基础。
- 优化统一授信系统管控规则，为线上以及线上线下混合审批业务自动核定统一授信额度。



坚持合理适度，优化授权管理机制

- 通过调增分行敞口授信基本审批授权、优化分行并购融资和项目融资审批授权等方式，在风险可控的前提下，进一步提高授权匹配度。
- 规范并表机构审批授权，完善高级管理层授权和审批扎口管理机制。



完善制度配套，规范产品风险管理

- 制定产品创新风险管理指导意见，规范从创设到退出的风险管理基本要求，明确标准，统一偏好。
- 定期开展外规内化评估及产品制度重评估，动态优化债券投资、保理等产品的风险管理制度，提高全流程产品风险管理水平。
- 结合业务实际及监管新规，及时制定或完善股票回购增持贷款、设备更新贷款等配套管理制度。



优化预警机制，提升投贷后管理效果

- 修订客户信用风险预警管理办法，配套有效措施，完善投贷后管理长效机制。
- 推动贷后差异化管理，为不同类型客户匹配差异化管理策略，并针对重点业务，进一步规范管理举措。
- 完善预警指标体系及其运用，在扩宽风险信号来源、利用外部数据丰富内部预警信号的同时，回检优化不同客户和业务的预警指标，搭建数字化预警系统，助力提升风险识别的前瞻性和有效性。



聚焦重点环节，完善大财富风险管理机制

- 细化总行投资与财富管理委员会职责范围，增加前置风险审查职责，强化合作机构准入管理。
- 完善大财富业务风险审批授权管理，明确重点领域代销业务的审批授权规则和管控要求，细化和压实代销业务各环节关键人责任。
- 建立大财富合作机构和产品二维风险等级评价体系，赋能业务部门机构和产品准入以及存续期管理。
- 建设大财富风险管理平台，提升数字化、智能化和可视化水平，以数据和系统驱动风险管理。

同时，本公司大力推进和完善各类风险管理系统建设，2024 年，建设集团风险管理系统（GRS），上线境内分行全流程功能，以及境外分行、部分附属机构标准版系统，实现全行协议文本的切换使用，并有序推动各类存量数据迁移的功能开发，通过夯实数字化风控底座，提升管理效能。

风险管理审计

本公司坚持风险导向，将风险管理情况纳入常规审计、专项审计等各类内部审计项目。



常规审计

- 审计范围覆盖分行及子公司过去两年的风险管理情况，重点检查信用风险、合规风险、操作风险、信息科技风险等领域的风险管理体系建设、措施执行、职责履行和系统运维情况。



专项审计

- 2024 年，开展反洗钱与制裁合规管理、信息科技风险管理、资本与全面风险管理等专项审计，检查分行及子公司的风险管理系统建设、优化及运行情况。

风险管理文化

本公司搭建广覆盖、分层次、立体化的风险管理教育培训体系，以丰富多元的培训满足员工不同的学习需求，不断增强风险管理培训的针对性、专业性。



一把手讲风险课

- 境内一级分行行长围绕风险管理“十项原则”及信贷纪律要求，面向辖内全体管理人员开展专题授课，筑牢风险底线思维。



风险管理文化宣贯

- 推动境内外分行和子公司开展全员风险合规培训教育，促进“稳健审慎”的风险合规文化“入脑入心”。
- 建立招银 e 报“风险合规专项整治行动”专区，强化风险合规文化宣导。



商业道德

招商银行深化合规经营管理，厚植“合规优先、合规创造价值、合规从高层做起”的理念，全面夯实合规经营根基，构建坚实有力的合规运营体系。

员工行为管理

管理架构

本公司构建自上而下、层次清晰、结构完善的员工行为管理组织架构，各层级分工明确、相互协作，齐心协力打造健全的合规内控管理长效机制。

招商银行员工行为管理组织架构



董事会

- 承担员工行为管理的最终责任，负责培育依法合规、诚实守信的员工行为管理文化，审批员工行为守则及其细则，监督高级管理层实施员工行为管理，并授权下设的风险与资本管理委员会履行其部分职责。



监事会

- 负责监督评价董事会和高级管理层在员工行为管理方面的履职情况。



高级管理层

- 承担员工行为管理实施责任，执行董事会决议。
- 负责建立全面的员工行为管理体系，明确相关行为管理部门的职责范围；组织相关部门制定员工行为守则及其细则，并确保实施；每年向董事会报告员工行为评估结果；组织相关部门建立员工行为管理信息系统。



总、分行关键部门

- **法律合规部**：作为员工行为管理的牵头部门，负责建立健全员工行为管理体系；组织制定员工行为守则及各业务条线行为细则；开展常态化内控合规教育培训、员工异常行为排查，从业人员行为年度评估等。
- **监察部**：作为案件防控和违规问责的归口管理部门，负责建立诚信举报制度，受理、核实员工的举报信息，并视其严重程度向高级管理层汇报；开展案件的核查、处置、责任认定与追究，问责处理违规失职人员等。
- **人力资源部**：负责对拟招录人员开展背景调查，对拟任职干部实施行为评估；建立与高级管理人员及关键岗位人员行为挂钩的绩效薪酬延期追索、扣回制度；在培训中纳入员工行为规范及合规教育相关内容；依据问责结论执行处理与处罚等。
- **风险管理部**：负责组织开展重大风险事件的调查与处置，并与行为管理有关部门共享员工行为失范信息。
- **审计部**：负责审计监督各单位员工行为管理工作。

政策体系

本公司严格遵循《中华人民共和国商业银行法》《银行业金融机构从业人员职业操守指引》等法律法规和监管规范性文件要求，制定《招商银行员工行为合规手册》等员工行为规范。其中，《招商银行员工行为合规手册》是本公司员工必须遵守的基本行为准则，适用于包含劳务派遣制员工在内的全体员工。2024 年，本公司依据《员工行为管理规定》等内部制度，进一步规范员工入职、在职、离职的全过程行为管理举措，促进构建职责清晰、流程完整、齐抓共管的员工行为管理体系。有关员工行为管理重点关注领域的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司员工行为合规手册制度要点（2024 年版）》。

违规行为监测

本公司通过实施异常行为排查、离行前尽职调查等举措，持续强化对员工异常行为的监测力度。同时，依据员工“违规限制名单”管理机制，将存在严重违法、违规、违纪行为的员工纳入名单，并限制相关员工的业务资格获取、职务升迁机会、考核评优等。

招商银行员工违规行为监测方式

异常行为排查



- 在按季度开展常规排查的基础上，专项排查个人投资、存款乱象等，强化对重点岗位员工及重点违规行为的异常行为排查。

离行尽职调查



- 对提出申请的资产业务人员开展离行前尽职调查，对出现不良资产且存在履职不当、不尽职或负有责任等情况的员工，需在接受问责后方可办理离行手续。

问责管理

本公司各职能部门核查在日常监督管理、合规排查等过程中发现或接报的员工违规行为，对相关人员进行责任认定，并将核查结论以书面形式移送纪检监察部门进行追责问责处理。纪检监察部门依据《招商银行员工违规违纪行为处理规定》，提出警告、记过、降级、撤职、留行查看、开除等行政处分方式，以及停职检查、职务调整、降职、免职、解除劳动合同等处理措施建议，经有权审批机构审议后形成最终处分决定。如违规行为达到刑事立案标准、需追究刑事责任的，移送司法机关处置。

本公司在《招商银行问责管理规定》中明确，允许员工在受到追责问责处理后申诉，并规定申诉流程和处理机制。

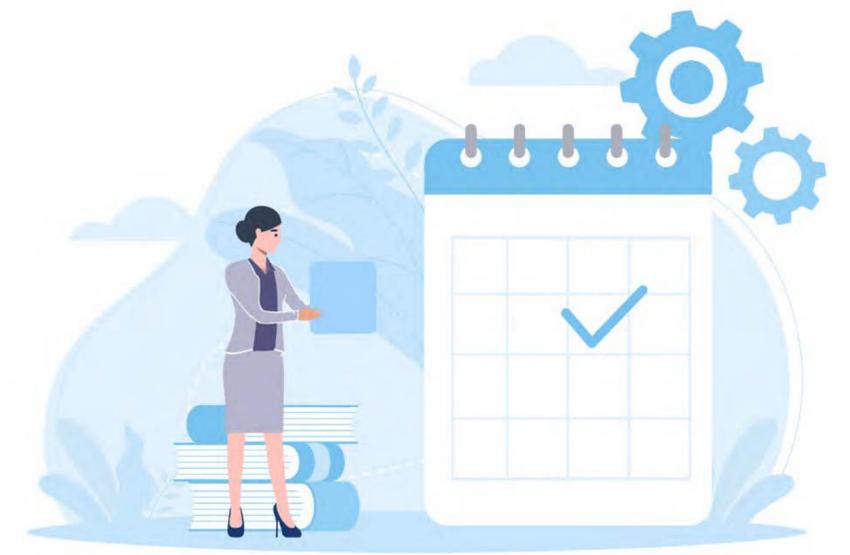
招商银行员工申诉处理流程

- 受处分员工对处分决定有异议的，可以提出书面申诉。对于申诉申请，所在单位纪检监察部门在规定时间内复审，经报请有权审批人审批同意后作出复审决定。
- 员工对复审决定仍有异议的，可以向上一级纪检监察部门申请复核。纪检监察部门按照规定流程处理员工申诉，保障员工合法权益。经复审或复核后，可依规维持、撤销、变更原处分决定，并将处理结果及时告知员工。

本公司要求受理机构和人员在处理员工申诉过程中，应严格遵守保密原则和纪律要求，不得违规泄露申诉人员信息及具体申诉事项，不得以任何借口和手段打击或报复申诉人，确保申诉人得到公平对待。

审计监督

本公司通过常规审计、专项审计以及经济责任审计等内部审计方式，加强对员工行为准则、商业道德与反腐败的监督。在常规与专项审计中，关注员工异常行为以及可能涉及违规违纪或引发事故案件的各类行为，每年动态检查员工行为、商业道德与反腐败情况，做到早识别、早预警、早处置，督促推进各类责任主体有效履职。2023 年 -2024 年，常规审计实现对境内外分行及全资附属子公司的全覆盖。在年度经济责任审计中，重点检查监督干部廉洁从业情况。



合规文化

本公司积极培育“遵纪守法”的合规文化，常态化开展合规宣导活动，增强全员合规意识和底线思维。

管理人员 讲授合规课

以现场授课为主，各机构负责人至少每年授课一次，合规官¹至少每半年授课一次，合规督导官²至少每季度授课一次，培训对象覆盖全体员工（含劳务派遣制员工），培训内容包括监管要求与内外部规范解读、内控合规管理制度、警示教育案例等。

新员工 合规培训

以集中脱产为主要培训方式，每年由内控合规管理部门领导在全体新员工的入职培训中讲授相关课程，内容包含内控法律法规基础知识、内部管理制度和员工行为规范要求等。

专项 合规培训

以现场授课或视频培训方式为主，面向法律合规部负责人、内控合规管理骨干员工、反洗钱管理条线员工等不同岗位，不定期开展与其职责和工作内容相适配的专项合规培训。

本公司根据监管要求及内部管理需要，针对不同场景，不定期组织员工签署合规履职承诺书、正风肃纪十项铁律承诺书、客户信息保密和严禁内幕交易合规承诺书、党风廉政建设责任书、廉洁自律承诺书等多种形式的责任书。

合规咨询

本公司为员工提供商业道德和员工行为管理方面的咨询服务，主要方式包括：在合规培训中提供现场答疑和咨询，在每份员工行为准则制度中公开可为员工提供咨询的联系人及联系方式等信息，总分行法律合规部接受员工对本条线制度中涉及员工行为准则内容的咨询。



1. 指各机构分管内控合规工作的领导。
2. 指分行部门负责人或支行行长、二级分行行长。

反商业贿赂及反贪污

监督机制

本公司严格遵循《中华人民共和国刑法》《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》《金融机构涉刑案件管理办法》等法律法规和监管规范性文件要求，签署并履行中国银行业协会《银行业反商业贿赂承诺》《银行业从业人员道德行为公约》，制定并实施《招商银行正风肃纪十项铁律（第三版）》等制度细则，持续健全监督约束机制。有关反腐败反贿赂的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司反腐败与反贿赂制度要点（2024 年版）》。

本公司董事会、监事会和高级管理层共同监督反贿赂和反贪污事项，内部纪检监察部门、法律合规部门、风险管理部门、审计部门等推进联合治理。同时，与政府纪检监察、金融监督管理等部门密切合作，及时识别、评估、调查和管控可能存在的贿赂和腐败风险。



本公司统筹运用多种监督方式，构建防范廉洁风险系统机制。2024 年，通过签署廉洁承诺，加强合作机构廉洁共建，开展监督谈话、警示教育、线索查办、纪检监察建议等方式，强化监督检查；深化开展与客户和第三方合作机构不当利益往来、项目建设、违规吃喝、违反中央八项规定精神问题等专项治理，有效压缩违纪违法空间；坚持纠树并举，抓实重要节点正风肃纪，推动作风建设常态长效。2024 年，开展任前廉洁谈话 3,333 人次，未发生因商业贿赂或贪污行为导致的诉讼或重大行政处罚事件。

举报管理

本公司各级纪检监察部门公开信访举报受理范围，以及通信地址、来访接待场所地址、举报电话、传真号码、电子邮箱等举报渠道，其中，举报电话提供 7×24 小时全天候受理服务。同时，设立举报信箱，每月由双人开启，确保信访受理公平公正。

本公司严格按照中共中央办公厅《纪检监察机关处理检举控告工作规则》的要求接收和受理检举控告，主要流程包括信访受理、线索处置、线索办结。

为保障举报人合法权益，本公司制定《纪检监察信访举报工作管理办法（2024 年版）》，严禁压制、歧视、刁难、打击报复陷害举报人及其亲属，严禁将检举、控告材料及有关情况转与被检举人或不相关单位，严肃查处侵犯举报人民主权利的行为。本公司各级纪检监察部门均接受匿名举报，并通过线上、现场培训等方式，对纪检监察工作人员开展举报人保护相关培训。

日常培训

本公司面向全体员工实施常态化反贪污反腐败、廉洁警示教育。通过设立清廉教育专栏、观看警示教育片、召开警示教育专题会、通报违规违纪典型案例、参观廉政教育基地等形式，分层分级推进廉洁引导。面向领导干部，授信审批、资产处置、招标采购、选人用人等重点领域和关键岗位人员，以及新入职员工，实施差异化廉洁风险防控教育，营造风清气正的良好氛围。

2024 年，本公司深化以案促改、以案促治，推进廉洁文化建设。将每年 5 月确定为全行清廉文化宣传教育月，举办首届“清廉文化宣传教育月”活动。通过线上线下结合、集中宣导和自主学习结合等方式，开展反贪污反腐败制度培训，筑牢思想防线，防范廉洁风险。年内，本公司全体董事参加反商业贿赂及反贪污培训，培训内容包括金融领域党风廉政工作形势、本公司党风廉政建设要点、纪律处分案例学习等。



洗钱风险¹管理

管理体系

本公司严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《金融机构反洗钱规定》等法律法规和监管规范性文件要求，以及反洗钱金融行动特别工作组（FATF）、巴塞尔银行监管委员会（BCBS）等国际组织的相关标准，制定适用于总行、境内外分支机构及附属机构的《招商银行反洗钱与制裁合规政策》，规定集团洗钱与制裁风险偏好管理策略与文化建设目标、组织架构及职责、风险评估、可疑交易监测和名单监测、制裁合规，以及数据储存、保密与共享等内容；制定适用于总行以及境内分支机构的《招商银行反洗钱与制裁合规管理办法》，规定总行及分支机构反洗钱与制裁合规管理的机构、岗位及职责，客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存，大额和可疑、恐怖融资交易报告制度，业务和机构洗钱风险评估，定向制裁，反洗钱协查与资产冻结，反洗钱管理等内容；制定客户尽职调查和身份资料及交易记录保存、洗钱风险评估与分类管理、大额交易和可疑交易报告等反洗钱专项制度以及各业务条线的专门反洗钱业务管理制度。其中，明确在业务关系结束后、客户交易结束后，对客户身份资料和交易信息至少保存 10 年，法律和行政法规有更长保存期限要求的，遵守其规定。

同时，本公司建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，“三道防线”相互配合、紧密协作，形成层次清晰、相互协调、有效配合的洗钱风险管理运行机制。

本公司每年开展独立的反洗钱内部审计，审计内容主要包括反洗钱内控机制、客户尽职调查、反洗钱资料保存等方面。

有关反洗钱的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司反洗钱制度要点（2024 年版）》。

招商银行洗钱风险管理组织架构



董事会

- 承担洗钱风险管理的最终责任，负责确立洗钱风险管理文化建设目标，审议或授权下设专门委员会审议集团反洗钱基本政策以及工作报告、风险评估报告等。
- 下设风险与资本管理委员会，根据董事会授权，承担定期审议反洗钱工作报告，不定期审议反洗钱重大事项等洗钱风险管理的一部分职责，并向董事会提供洗钱风险管理专业意见。



监事会

- 承担洗钱风险管理监督责任，负责监督董事会和高级管理层在洗钱风险管理方面的履职尽责情况并督促整改，对本公司洗钱风险管理提出意见和建议。



高级管理层

- 承担洗钱风险管理的实施责任，执行董事会决议。设立反洗钱与制裁合规管理委员会，作为反洗钱与制裁合规议事机构，由负责洗钱风险管理工作的的高级管理人员任委员会主任。
- 任命或授权一名高级管理人员牵头负责洗钱风险管理工作，其有权独立开展工作，直接向董事会报告洗钱风险管理情况。



总、分行（含附属机构）两级反洗钱队伍

- 总行法律合规部下设反洗钱与制裁合规管理中心，配备专业团队牵头负责反洗钱政策及制度管理、反洗钱名单管理及核查、大额交易和可疑交易报告、反洗钱调查、宣传培训、绩效考核等工作，并由专门团队负责开发维护反洗钱信息技术系统。
- 总行各业务部门和各分行（含附属机构）设立合规官，负责牵头管理本部门、本机构的反洗钱事务，设置反洗钱与制裁合规管理委员会、反洗钱工作小组，指定内设部门或专门岗位负责具体落实反洗钱事务。

1. 包括洗钱、恐怖融资和扩散融资风险。

客户尽职调查

本公司遵循“风险为本”和“了解你的客户（KYC）”原则，在《招商银行客户尽职调查和客户身份信息及交易记录保存管理办法》中明确为客户办理业务时实施客户尽职调查的时机、流程与方法。

为配合客户尽职调查工作，本公司开发反洗钱 KYC 平台，通过对接账户业务系统、跨境业务系统、客户管理系统等，实现客户尽职调查的线上化、规范化，同时，该平台能够根据客户实际风险情况，提出针对性的尽职调查问题，并确定相应的审批层级。2024 年，反洗钱 KYC 平台新增 23 类业务尽职调查场景，涉及客户接纳、产品准入、业务事中核查等关键环节，实现尽职调查模型的个性化配置管理，支撑分支机构主动管理洗钱风险。



建立业务关系时的尽职调查

- 对开立账户、签订协议或规定金额以上的一次性金融服务的客户开展尽职调查，识别、核实客户及其受益所有人身份，登记客户及其受益所有人身份信息，留存客户身份证明文件的复印件或影像件。
- 了解客户建立业务关系和交易的目的和性质。
- 涉及较高洗钱风险的，了解客户的资金来源和用途，并根据风险状况采取强化尽职调查措施。
- 以非面对面形式与客户建立业务关系或者为客户提供金融服务时，通过政府部门数据库、本公司信息系统、商业化数据库、非面对面联系核对等渠道，识别并核实客户身份，确认客户身份的真实性和交易的合理性。



持续尽职调查

- 业务存续期间，持续关注并评估客户整体风险状况及其交易情况。



强化尽职调查

- 当发现客户特征、业务关系、交易目的、交易性质、资金来源和用途等存在较高洗钱风险情形时，针对不同场景，设置不同强化尽职调查方案。其中，针对政治公众人物等特定客户，进一步了解客户财产或资金来源及用途、账户开户目的，预期使用产品和服务以及交易规模等，并经高级管理层批准或授权同意。在业务关系存续期间，持续监测客户及业务关系。

可疑交易管理

本公司倡导“打击洗钱人人有责”的合规文化，明确举报可疑交易是全体员工的义务，为所有员工开通反洗钱监测分析系统案件举报权限；要求合作伙伴等利益相关方，在业务合作中移送发现的可疑交易和违规行为线索，并配合开展可疑交易或违规行为调查。对于发生或疑似从事洗钱活动的客户，及时向监管机构报告，并采取与其相适应的风险管控措施，包括但不限于限制交易规模、交易渠道、产品准入，中止提供服务以及终止业务关系等。

本公司在可疑交易监测规则智能推荐系统中深化人工智能应用，2024 年，新增交易监测规则 105 个、优化可疑交易监测规则 135 个，推广使用反洗钱统一视图，提高可疑交易监测分析效率。

培训宣传

2024 年，本公司在年度全行工作会议、风险合规工作会议、海外分行工作会议、制裁合规专项政策宣导会议等重要会议和业务条线专题培训中，面向集团全辖各级机构的高级管理人员、新任干部职工、新员工、反洗钱与制裁合规相关岗位人员、相关业务人员等，开展管理干部反洗钱与制裁合规培训、年度制裁风险管理工作要点解析、反洗钱尽职调查 KYC 操作指引、客户洗钱风险评级系统新模式与新流程等培训。2024 年，开展反洗钱培训 1,258 次，覆盖员工 27 万人次。

反不正当竞争

本公司严格遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，签署并履行中国银行业协会《银行业反不正当竞争公约》，坚持自愿、平等、公平、诚实信用的原则，依法维护金融市场秩序。

本公司严禁员工造谣、散布虚假事实损害同业信誉或声誉，对业务和产品作片面夸大宣传对比，捏造恶意贬低竞争对手或以不正当竞争手段拉拢客户等不正当竞争行为，并通过业务模式评估、法律文本约束等方式，有效防范不正当竞争行为。对于违反商业竞争管理办法以及违反商业竞争规定的行为，按照内部规定问责处理相关责任人，涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。2024 年，未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚事件。

有关反不正当竞争管理的更多信息，敬请参阅本公司官方网站“招行 ESG”板块的《招商银行股份有限公司员工行为合规手册制度要点（2024 年版）》。

纳税

本公司严格遵循《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国个人所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》等国家法律法规以及税收政策要求，制定《招商银行税务风险管理办法》《招商银行增值税管理操作规程》等制度，完善税务风险管理体系，切实做好税务管理。

2024 年，本公司遵循“诚信经营、依法纳税”原则，主动适应税收法规政策变化，持续优化税务管理流程，强化税务合规建设和税务风险管控，提高税法遵从度。

知识产权保护

本公司严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规要求，加强知识产权管理和保护，制定《招商银行知识产权管理规定》《招商银行软件正版化工作管理办法》《招商银行关于加强业务经营活动中版权管理的通知》等内部规定，建立完善的知识产权管理制度，覆盖专利申请、维护、许可和转让等流程，在保护自身创新成果的同时，识别、评估和应对潜在的法律风险，充分规避侵权行为。

本公司鼓励发明创造，提升自主创新能力。2024 年，新增发明专利申请 604 件，发明专利授权 45 件，有效专利 215 件（含发明、实用新型和外观设计），应用于主营业务的科技创新发明专利 76 件。年内，本公司未发生重大知识产权违法事件。





治理关键绩效

财务表现¹

指标名称	单位	2022	2023	2024
总资产	亿元	101,389.12	110,284.83	121,520.36
营业收入	亿元	3,447.83	3,391.23	3,374.88
利润总额	亿元	1,651.13	1,766.18	1,786.52
净利润	亿元	1,392.94	1,480.06	1,495.59
纳税总额	亿元	610.04	562.40	526.48
不良贷款率	%	0.96	0.95	0.95
不良贷款余额	亿元	580.04	615.79	656.10
不良贷款拨备覆盖率	%	450.79	437.70	411.98
杠杆率	%	7.95	8.26	8.46
归属于本行股东的平均总资产收益率 (ROAA)	%	1.42	1.39	1.28
归属于本行普通股股东的平均净资产收益率 (ROAE)	%	17.06	16.22	14.49

1. 统计范围为本集团口径，包括招商银行及其子公司。

公司治理

指标名称	单位	2022	2023	2024
董事数量	名	15	15	14
执行董事数量	名	1	2	3
独立非执行董事数量	名	6	6	6
其他非执行董事数量	名	8	7	5
女性董事数量	名	1	0	2
男性董事数量	名	14	15	12
具备行业经验的非执行董事数量 ¹	名	9	7	6
董事会成员平均任期	年	5.6	4.4	4.5
董事会会议平均出席率	%	97.52	96.06	97.10
组织董事会成员参加培训场次	次	4	7	11

1. 统计口径为全球行业分类标准 (GICS) 的金融行业分类。本公司按最新口径相应调整 2022 年和 2023 年数据。



员工行为管理

指标名称	单位	2022	2023	2024
处置违规行为员工数 ¹	人	514	678	1,057

1. 2024 年，本公司持续加大员工违规行为处置力度，开展多项专项整治活动，问责人员数量较往年有所上升。

反腐败

指标名称	单位	2022	2023	2024
反腐倡廉培训次数	次	1,500	1,880	2,526
反腐倡廉培训覆盖人次	万人次	16.40	19.79	32.34
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事总数	人	/	/	14
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事百分比	%	/	/	100
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的高级管理层总数	人	13	13	10
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的高级管理层比例	%	100	100	100
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的基层员工总数	人	/	/	81,834
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的基层员工比例	%	/	/	95.57
针对本公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件数量	件	0	0	0
干部任前廉洁谈话数量 ¹	人次	1,757	1,667	3,333

1. 2024 年，本公司调整干部职务层级，扩大干部任前廉洁谈话范围，年内任前廉洁谈话人数较往年增长幅度较大。

反洗钱

指标名称	单位	2022	2023	2024
反洗钱培训次数	次	1,268	1,298	1,258
反洗钱培训覆盖人次	万人次	38.62	26.00	27.00

反不正当竞争

指标名称	单位	2024
因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额	万元	0

知识产权保护

指标名称	单位	2024
发明专利申请数	件	604
发明专利授权数	件	45
有效专利数	件	215
应用于主营业务的科技创新发明专利数量	件	76



独立鉴证报告

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131262 0001 Rev. 00

致招商银行的管理层及利益相关方:

南德认证检测(中国)有限公司(以下简称TUV SUD)受招商银行股份有限公司(以下简称“招商银行”或“公司”)之委托,对招商银行股份有限公司《招商银行股份有限公司2024年可持续发展报告》(以下简称“报告”)进行了独立的第三方鉴证工作。TUV SUD鉴证团队严格遵守与招商银行的合同内容,按照双方认可的协议条款且仅在合同中认可的职权范围内执行了此次报告的鉴证工作。

本独立鉴证声明所基于的是招商银行收集汇总并提供给TUV SUD的资料信息,鉴证范围仅限于这些信息内容,招商银行对提供信息数据(包含假设、预测及/或历史事实)的真实性和完整性负责。

鉴证范围

本次鉴证时间范围:

- 报告中由招商银行披露的在报告期2024年1月1日至2024年12月31日内的治理、环境、社会相关信息和数据,实质性议题的管理方法及行动措施,以及报告期内公司的可持续发展绩效表现。

本次鉴证物理范围:

- 现场鉴证抽样的物理场所为:深圳市福田区深南大道7088号招商银行大厦。

本次鉴证数据和信息范围:

- 鉴证的范围限于“报告”涵盖的招商银行及其运营控制权下所有公司的数据和信息。

以下信息和数据不在本次的鉴证范围内:

- 本报告报告期之外的任何相关信息和内容;
- 招商银行的供应商、合作伙伴以及其他第三方的数据和信息;
- 本报告中披露的通过独立第三方机构审计的财务数据和信息,未进行重复鉴证。

局限性

- 此次鉴证过程是在上述范围内地点进行的,鉴证过程中TUV SUD对报告中的数据和信息采用了抽样鉴证的方式,仅对公司内部的利益相关方进行了抽样面谈;
- 公司的立场、观点、前瞻性声明、预测性信息及2024年1月1日以前的历史数据资料均不在本次鉴证工作的范围内。
- TUV SUD的鉴证结论是基于其采集的数据和信息的分析,可能不会发现所有的问题和状况,也不构成对鉴证对象信用或者状况的保证。

鉴证工作依据

ID: CCB_EIV_F_10.030CS Version: 2 Effective Date: 19 Dec 2024 Page 1 of 3

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131262 0001 Rev. 00

本次鉴证过程由TUV SUD在经济、环境和社会相关议题等方面具有资深经验的专家团队实施并得出相关结论,鉴证符合如下标准:

- 《AA1000鉴证标准 v3》(“AA1000AS v3”),鉴证类型和深度为“类型一,中度审慎”
- 《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务》(“ISAE3000”),鉴证类型为“有限保证”
- 《可持续发展报告鉴证/审验方案实施规则(CCB_EIV_GR_002E Rev02)》

为确保依照合同进行充分的鉴证活动并为结论提供合理保证,鉴证团队主要进行了以下鉴证活动:

- 鉴证前对相关信息进行前期调研活动;
- 确认高实质性议题及绩效已呈现在该报告中;
- 现场鉴证招商银行所提供的所有支持性文件、数据和其他信息,对关键绩效信息数据执行抽样鉴证;
- 对招商银行管理层代表进行专访,与披露信息的收集、整理和汇报有关的员工进行访谈;
- 其他经鉴证团队认定为必要的程序。

鉴证结论

经鉴证,我们认为招商银行报告中呈现的数据和信息客观、真实可靠,无系统性问题,可为利益相关方使用。

具体结论如下:

包容性	招商银行充分识别了组织的内部和外部利益相关方,如股东与投资者、员工、客户、供应商、政府与监管机构等,并建立了利益相关方沟通机制,以定期收集利益相关方的真实诉求。
实质性	招商银行确立了实质性议题的优先级确定流程,识别了与本行业高度相关的可持续发展议题并对议题优先级进行了区分,披露了公司可持续发展管理过程中的治理架构、管理行动和绩效数据,报告内容具有实质性。
回应性	围绕利益相关方关注的议题,招商银行清晰披露了在应对气候变化、绿色金融、数字金融和员工等高实质性议题管理方法和绩效,并建立了沟通机制,以充分回应利益相关方的诉求和期望。
影响性	招商银行已成立可持续发展委员会,旨在监督、监测、衡量并问责公司在环境、社会责任与公司治理方面的表现。委员会通过整合影响评估到组织治理与策略中,并建立清晰的流程和机制来衡量及管理ESG相关风险与机遇,以确保公司报告的透明度和可信度。

持续改进建议

- 建议持续贯彻并落实公司的低碳发展战略,更加直观体现气候变化对于公司的业务影响。

ID: CCB_EIV_F_10.030CS Version: 2 Effective Date: 19 Dec 2024 Page 2 of 3

独立鉴证声明



声明编号: EIV2 131262 0001 Rev. 00

独立性和鉴证能力声明

作为一家安全、可靠和可持续发展解决方案等方面值得信赖的合作伙伴,TUV南德意志集团提供测试、认证、审核及知识服务。自1866年以来,集团始终致力于通过保护人类、环境和资产免受相关技术风险的影响,从而实现进步。总部位于德国慕尼黑的TUV南德意志集团在全球设立了1,000多个办事处,并拥有超过26,000名员工,通过实现市场准入和控制风险,为客户和合作伙伴增加价值。TUV南德意志集团正积极参与到技术发展及设施更替的过程中,激发对现实和数字世界的信任,以创造更安全、更可持续发展的未来。

南德认证检测(中国)有限公司作为TUV SUD意志集团的全球分支机构之一,拥有具有专业背景和丰富行业经验的专家团队。

TUV SUD和招商银行互为完全独立的组织机构,且TUV SUD与招商银行及其分支机构或利益相关方不存在任何利益冲突,所有鉴证团队成员与该公司没有业务往来,鉴证完全中立。报告所有数据和信息皆由招商银行提供,除进行鉴证并出具鉴证声明外,TUV SUD没有参与到报告的准备和编写过程中。

签字:

代表南德认证检测(中国)有限公司

朱文珺
TUV SUD可持续发展授权签字官
2025年3月20日 中国,上海

注:本鉴证声明以简体中文版为准,英文翻译仅供参考



ID: CCB_EIV_F_10.030CS Version: 2 Effective Date: 19 Dec 2024 Page 3 of 3



内容索引

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

GRI 标准	序号	议题	对应条款	披露页码
环境	1	应对气候变化	第二十一条	P20-P31
			第二十二条	P22-P26
			第二十三条	P22-P26
			第二十四条	P41-P42
			第二十五条	P41-P42
			第二十六条	P41-P42
			第二十七条	P31, P36, P41-P42
			第二十八条	P33-P40
	2	污染物排放	第三十条	P39
	3	废弃物处理	第三十一条	P31, P39
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	P30
	5	环境合规管理	第三十三条	P36
	6	能源利用	第三十五条	P37
	7	水资源利用	第三十六条	P38
	8	循环经济	第三十七条	P39

GRI 标准	序号	议题	对应条款	披露页码	
社会	9	乡村振兴	第三十九条	P52, P92-P99	
	10	社会贡献	第四十条	P92-P99, P112	
	11	创新驱动	第四十二条	P45-P48	
	12	科技伦理	第四十三条	P60	
	13	供应链安全	第四十五条	P100-P101	
	14	平等对待中小企业	第四十六条	P101	
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	P65	
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	P78-P80	
	17	员工	第五十条	P80-P91, P112-P114	
	可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	P12-P17
		19	利益相关方沟通	第五十三条	P18
		20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	P131-P132, P137
		21	反不正当竞争	第五十六条	P135, P137



香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		披露页码
A: 环境		
一般披露：有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P36
层面 A1： 排放物	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P41-43
	关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P43
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P43
	关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P31
	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P31, P39
一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。		P36
层面 A2： 资源使用	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P42-P43
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P43
	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P31
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P31, P39
	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	P43
一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。		P29-P30
层面 A3： 环境及天然资源	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P36-P40

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		披露页码
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P81
层面 B1： 雇佣	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P112
	关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P113
一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P88
层面 B2： 健康与安全	关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P114
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P114
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P88
一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。		P81
层面 B3： 发展与培训	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P114
	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P114
一般披露：有关防止童工或强制劳动的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		P81
层面 B4： 劳工准则	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P81
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P81



主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		披露页码
营运惯例		
	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	P100
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P115
层面 B5：供应链管理	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察办法。	P100-P101
	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P101
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P101
	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P65-P69, P78
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
层面 B6：产品责任	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P66-P67
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P135
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P78-P80
	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P129, P131, P133
层面 B7：反贪污	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P137
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P132
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P132

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		披露页码
社区		
	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P92-P99
层面 B8：社区投资	关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P92-P99
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P115



GRI 标准索引

使用说明 招商银行股份有限公司在 2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告在此份 GRI 标准索引中引用的信息。

使用的 GRI 1 GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P7-P9
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P2
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P2
	2-4 信息重述	P2
	2-5 外部鉴证	P138
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P2
	2-7 员工	P81-P91, P112-P114
	2-8 员工之外的工作者	P81-P91
	2-9 管治架构和构成	P117-P120
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	P117-P120
	2-11 最高治理机构主席	P117-P120
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P121
	2-13 为管理影响的责任授权	P121
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	P11

GRI 标准	披露项	位置	
GRI 2: 一般披露 2021	2-15 利益冲突	P117-P120	
	2-16 关键问题的沟通	P118	
	2-17 最高治理机构的共同知识	P11,P121	
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	P120	
	2-19 薪酬政策	P83-P84	
	2-20 确定薪酬的程序	P83-P84	
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P10	
	2-23 政策承诺	P3-P4	
	2-24 融合政策承诺	P3-P4	
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P18	
	2-27 遵守法律法规	P36, P78, P81, P88, P129, P131,P133, P135	
	2-29 利益相关方参与的方法	P20	
	GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P12-P17
		3-2 实质性议题列表	P16-P17



GRI 标准	披露项	位置
经济绩效		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P12-P17
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P136
GRI 201: 经济绩效 2016	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	P22-P25
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	P83-P84
间接经济影响		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P12-P17
	203-1 基础设施投资和支持性服务	P45-P53
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-2 重大间接经济影响	P111-P112
采购实践		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P100-P101
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	P115
反腐败		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P131-P132
	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	P131-P132
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P132
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P131, P137
税收		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P135
	207-1 税务方针	P135
GRI 207: 税收 2019	207-2 税收治理、控制和风险管理	P135
	207-3 利益相关方参与和管理与税收有关的问题	P135

GRI 标准	披露项	位置
物料		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P38-P39
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	P43
能源		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P37
	302-1 组织内部的能源消耗量	P42-P43
	302-2 组织外部的能源消耗量	P42-P43
GRI 302: 能源 2016	302-3 能源强度	P42-P43
	302-4 减少能源消耗	P36-P39
	302-5 产品和服务的能源需求下降	P34, P36-P39
水资源和污水		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P38
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P43
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-2 管理与排水相关的影响	P38, P43
	303-5 耗水	P43
生物多样性		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P30
GRI 304: 生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P30
排放		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P36
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（范围1）温室气体排放	P41



GRI 标准	披露项	位置
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P41
	305-4 温室气体排放强度	P41-P42
	305-5 温室气体减排量	P41-P42
废弃物		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P39
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P39
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P39
	306-3 产生的废弃物	P43
供应商环境评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P100-P101
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P101, P115
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	P101
雇佣		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P81-P91
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P112-P114
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P88-P90
职业健康与安全		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P88
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	P88
	403-3 职业健康服务	P88
	403-5 工作者职业健康安全培训	P89
	403-6 促进工作者健康	P89

GRI 标准	披露项	位置
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P88-P89
	403-9 工伤	P114
	403-10 工作相关的健康问题	P88-P89
培训与教育		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P85-P87
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P114
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P85-P87
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P114
多元化与平等机会		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P81
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P114, P136
反歧视		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P81
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P81
童工		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P81
强迫或强制劳动		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P81
当地社区		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P92-P99
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P92-P99
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	P92-P99



GRI 标准	披露项	位置
供应商社会评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P100-P101
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P101, P115
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	P101
营销与标识		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P69-P70
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P69-P70
客户隐私		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P78-P80

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。为了不断改进我们的 ESG 工作，提高我们的可持续发展能力与管理水平，优化可持续发展报告编制质量，我们衷心地希望您对本报告进行评价，恳请您在百忙之中提出宝贵的意见与建议。

您可以通过以下方式将您的意见反馈给我们：

传真：0755-83195555

电话：0755-83198888

邮寄：中国广东省深圳市福田区深南大道 7088 号招商银行大厦 招商银行总行办公室 ESG 秘书处

电子邮箱：office@cmbchina.com

请您对以下问题进行评价：

1. 您认为本报告是否提供了您所需要了解的信息？

是 部分 否

2. 您认为本报告是否全面反映了招商银行在经济、社会、环境方面的表现？

是 部分 否

3. 您认为本报告是否能够全面地回应招行利益相关方的期望和诉求？

是 部分 否

4. 您认为本报告的定量信息披露是否客观、真实、有效？

是 部分 否

5. 您认为本报告的文字表述是否条理清晰、通俗易懂？

是 部分 否

6. 您认为本报告的版式设计是否有助于您对相关信息的理解？

是 部分 否

7. 如您有更为详细的评价和反馈，欢迎您记录下来告诉我们：

