



本报告以环保纸张印制  
欢迎您对报告提出建议和意见



ICBC

2019 社会责任报告



中国北京市西城区复兴门内大街55号 邮编:100140  
55 Fuxingmennei Avenue, Xicheng District, Beijing, China Post Code:100140  
[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn), [www.icbc-ltd.com](http://www.icbc-ltd.com)

# 2019 社会责任报告

中国工商银行股份有限公司

# 目录

董事长致辞	04
行长致辞	06
关于我们	10
社会责任年度成果	12
社会责任管理	15
ESG 报告	17

## 公司治理 从严治理 01

公司治理能力现代化	26
全面推进从严治理	33

## 客户至上 服务实体 02

——客户首选 坚守本源

客户至上	40
服务实体	50
发展普惠金融	56

## 科技驱动 价值创造 03

——价值卓越 创新领跑

科技驱动	66
价值创造	72
绿色金融	74

## 国际视野 全球经营 04

构建国际化发展新生态	82
支持当地经济社会发展	86
加强国际交流合作	88

## 转型务实 改革图强 05

推进业务转型	94
深化体制机制变革	96
推进业务创新	100

## 风控强基 人才兴业 06

——安全稳健 以人为本

风控强基	110
人才兴业	113

全球履责专题	120
GRI Standards 索引 及 ESG 索引对照	132

实质性分析	16
未来展望	130
独立有限鉴证报告	131

全球契约对照表	137
意见反馈表	138
报告说明	130



# 董事长致辞



董事长  
陈四清

新时代有新责任，大银行有大担当。2019年是新中国成立70周年，也是本行践行社会责任硕果累累的一年。我们将社会责任有机融入公司治理、企业文化和经营战略之中，贯彻新发展理念，积极运用金融手段和力量，助力解决经济社会发展不平衡不充分问题，全面践行大行的责任担当。

面对经营本质，我们不忘初心，坚守本源，着力提高服务实体经济的适应性。我们着力提升服务实体经济能力，聚焦供给侧结构性改革和经济高质量发展，把握好投融资总量、节奏、价格和投向，助力“六稳”落地和货币政策传导。更加注重精准投放，提升金融资源配置与经济高质量发展的契合度。优先满足国家重大战略项目资金需求，持续加大对制造业、小微企业和民营企业等重点领域的金融支持。全行普惠贷款较年初增长超过50%，是各项贷款平均增速的5倍。

面对股东信任，我们遵循商业银行规律，坚持价值创造导向，追求稳健可持续发展。我们坚持履行经济责任、政治责任和社会责任的统一，以价值创造力统领市场竞争力、金融创新力、风险控制力，向服务、向创新、向管理要价值创造。实现净利润3,134亿元，同比增长4.9%，为股东创造了良好回报。本行连续11年保持A股年度现金分红总额最高，市值保持国内金融业第一。我们坚持底线思维，打好防范化解金融风险的攻坚战和主动仗，在“稳金融”中发挥大行“压舱石”作用。本行不良贷款率、拨备覆盖率、资本充足率实现同步改善。

面对客户需求，我们践行以客户为中心理念，强化科技赋能，持续打造卓越服务体验和良好口碑形象。我们把以客户为中心作为最基础的商业逻辑，作为立行之本和发展之基。在董事会下设“社会责任与消费者权益保护委员会”，从公司治理层面进一步完善消费者权益保护体制。坚持科技引领、创新驱动，推动金融与科技的深度融合，做智慧金融的倡导者和先行者，潜心笃志打造随时、随地、随心的卓越服务体验，不断提升品牌美誉度和影响力，建设客户首选银行和人民满意银行。本行连续4年蝉联全球最有价值的银行品牌。

面对员工发展，我们树立“以人为本”的理念和价值取向，完善“人人有责”的制度和机制，营造“与人为善”的环境和氛围，发挥“事在人为”的主动性和创造性。我们坚持员工与企业共同成长的理念，将关心关爱

员工落到实处，为员工的成长成才、价值实现提供广阔舞台。千方百计为基层减负赋能，解决外派员工实际困难，为基层员工办实事、办好事，开展全员分层分类培训，加强人文关怀，进一步凝人心、聚人气、集众智、促发展。

面对社会期盼，我们坚持扶贫济困、守望相助，做有情怀、有温度、负责任的银行。统筹全行力量，将定点扶贫和金融精准扶贫相结合，通过信贷扶贫、产业扶贫、电商扶贫、教育扶贫、就业扶贫等手段，助力打赢脱贫攻坚战。全年精准扶贫贷款增长16%，向定点扶贫地区捐赠资金1.13亿元。坚持金融向善，积极参与社会公益活动，做优秀企业公民，全年对外捐赠2.06亿元。

面对生态环境，我们倡导绿色金融理念，推动绿色发展，促进人与自然的和谐共生。坚持低碳环保从我做起，积极推行绿色运营、绿色办公。大力支持清洁能源、环境治理等绿色产业发展，境内绿色信贷余额超1.35万亿元。发布“一带一路”绿色金融（投资）指数，发行首支绿色“一带一路”银行间常态化合作债券和首支“粤港澳大湾区”绿色债券，为促进经济可持续发展和生态环境改善发挥应有作用。

面对全球化发展，我们秉持人类命运共同体理念，积极参与国际金融治理，助力国家高水平对外开放。发挥全球网络布局和人民币业务第一大行优势，强化跨境跨市场服务能力建设，为全球企业投资中国、中资企业“走出去”提供金融支持。牵头推进“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR）建设，加强国际金融交流与合作。在第二届“一带一路”国际合作高峰论坛、第二届中国国际进口博览会等一系列重大活动中，以一流服务、一流保障，展示了大行形象与担当。

落其实者思其树，饮其流者怀其源。本行的发展与进步，离不开各利益相关者的信任、扶持与帮助。新的一年，我们将与各方继续携手并肩，发挥金融生态力量，共创美好的新时代。

董事长：陈四清

2020年3月27日

# 行长致辞



行长  
谷澍

2019年，面对复杂多变的国内外环境，本行坚持稳中求进总基调，贯彻新发展理念，提升治理能力，聚焦服务实体经济，扎实推进改革创新，持续提升品牌价值，在服务国家战略、防范化解金融风险、推进金融扶贫、发展绿色普惠金融等领域充分彰显国有大行责任担当。2019年，本行主要经营指标保持国内外领先水平，实现净利润3,134亿元，同比增长4.9%，ROE达13.05%，资本充足率达16.77%，不良贷款率保持在1.43%，每股社会贡献值2.73元。

聚焦实体经济，坚持客户至上。本行坚持金融服务实体经济的本源，合理规划信贷投放结构与力度，聚焦国家重点领域、重要区域和薄弱环节，重点支持基础设施建设、制造业高质量发展、优质民营企业、科创企业发展和供给侧结构改革，打造“普惠金融2.0”，形成具有工行特色的普惠金融可持续发展模式。截至2019年末，各项贷款16.76万亿元人民币，同比增长8.7%；公司类贷款余额9.96万亿元人民币，同比增长5.7%。其中，制造业公司贷款余额1.45万亿元，增幅4.31%；民营企业贷款余额较期初增长1,754亿元，增幅10%；银保监会口径普惠贷款余额4,715.21亿元，增幅52.0%；金融精准扶贫贷款余额1,703.60亿元，增幅9.24%。本行积极践行“以客户为中心”的服务文化理念，启动统筹推动C端、B端和G端联动发展，切实提升服务品质。持续完善消保体系，在董事会下新设“社会责任与消费者权益保护委员会”，进一步完善消费者权益保护体制，切实维护经济金融大局稳定，维护客户金融资产安全。不断完善全球网络布局、提升全球服务能力，截至年末，已在48个国家和地区拥有428家分支机构，通过参股标准银行集团间接覆盖非洲20个国家。

加快科技创新，打造绿色金融。本行通过金融服务与金融科技的深度融合，积极打造智慧化线上+线下服务新模式，建设ECOS智慧银行系统，构建开放融合跨界生态，成为国内最大的综合金融服务供应商。截至年末，全行APP个人用户达到4.92亿户，覆盖全国57%的移动互联网用户；构建金融科技新布局，成立工银科技有限公司和金融科技研究院，全面布局人工智能、区块链、云计算、大数据、物联网等前沿技术领域，赋能和助力经营转型和业务发展。作为绿色金融的先行者和引领者，本行始终坚持以绿色金融促进实体经济发展的经营宗

旨，积极践行国家绿色发展理念和可持续发展战略，将绿色发展深植于企业文化建设，将绿色运营贯穿于全行各业务条线，积极支持绿色产业发展，加强环境风险防控，2019年，本行作为唯一中资机构加入联合国秘书长发起的全球可持续发展投资者（GISD）联盟，签署了联合国《负责任银行原则》（PRB），同时还是国内首家加入联合国环境署气候相关金融信息披露工作组（TCFD）的金融机构，实现经济、社会、生态效益同步提升。截至报告期末，本行投入生态保护、清洁能源、节能环保等绿色信贷余额13,508.38亿元，增幅为9.1%；累计承销各类绿色债券6只，募集资金344亿元；全年发行绿色债券2支，发行金额总计达到53.5亿美元。

牢守风险合规，践行“人本”理念。本行严守风险底线和合规防线，坚持风险管控因时而变、因势施策，持续提升风险管理能力，切实维护经济金融大局稳定。本行持续为员工成长搭建平台和创造条件，建立促进员工成长发展科学机制，提供多元化的职业发展路径，打造境内与境外、线上与线下、专业胜任力与适应性相结合的全员培养体系。全年共举办各类培训4.38万期，实现参训531万人次。本行深入贯彻“以人为本”理念，切实维护员工合法权益，关爱员工身心健康，支持和鼓励员工参与社会公益活动，推动不同国籍员工间多元文化交流，促进文化共融。

2020年是全面建成小康社会目标实现之年，也是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。本行将继续贯彻稳中求进的总基调，努力通过自身高质量发展带动经济高质量发展，持续提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性，以一流治理能力，开创具有全球竞争力的世界一流现代金融企业建设新局面，为促进经济、社会、环境可持续发展做出新的贡献。

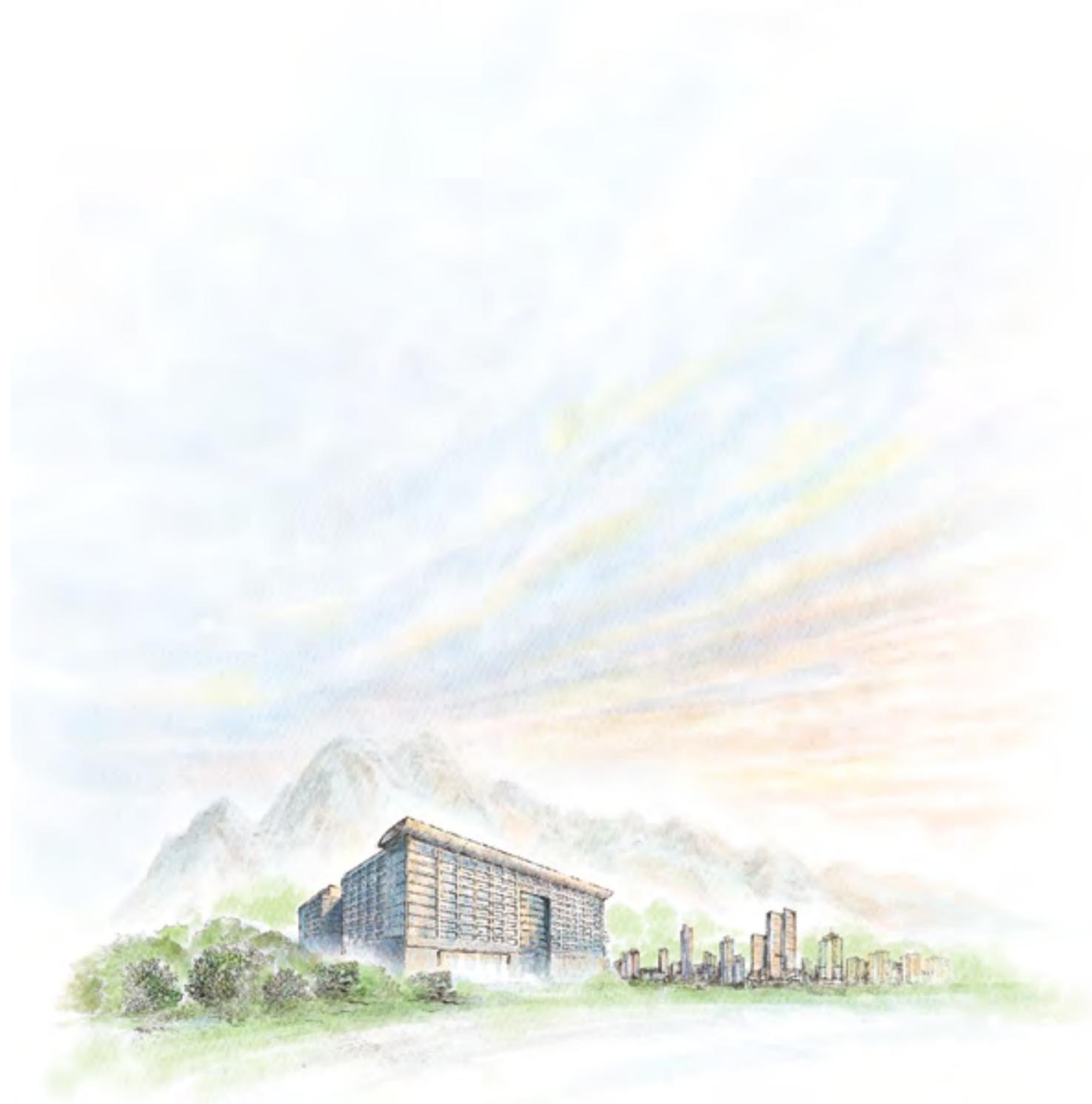
行长：谷澍

2020年3月27日

# 监事长



监事长  
杨国中



# 社会责任绩效成果

## 关于我们

### 公司简介

中国工商银行成立于1984年1月1日。2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司。2006年10月27日，本行成功在上交所和香港联交所同日挂牌上市。

经过持续努力和稳健发展，本行已经迈入世界领先大银行之列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。本行将服务作为立行之本，坚持以服务创造价值，向全球809.8万公司客户和6.50亿个人客户提供全面的金融产品和服务。本行自觉将社会责任融入发展战略和经营管理活动，在发展普惠金融、支持精准扶贫、保护环境资源、支持公益事业等方面受到广泛赞誉。

本行始终聚焦主业，坚持服务实体经济的本源，与实体经济共荣共存、共担风雨、共同成长；始终坚持风险为本，牢牢守住底线，不断提高控制和化解风险的能力；始终坚持对商业银行经营规律的把握与遵循，致力于打造“百年老店”；始终坚持稳中求进、创新求进，持续深化个人和对公业务发展战略及国际化综合化战略，积极拥抱互联网，深入推进智慧银行建设；始终坚持专业专注，开拓专业化经营模式，锻造“大行工匠”。

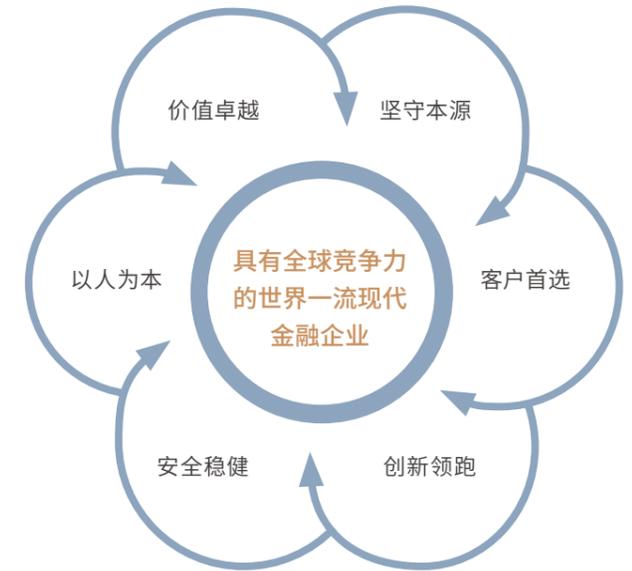
本行连续七年蝉联英国《银行家》全球银行1000强、美国《福布斯》全球企业2000强及美国《财富》500强商业银行业子榜单榜首，并连续四年位列英国Brand Finance全球银行品牌价值500强榜单榜首。

### 企业文化



### 责任内涵

“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”是工商银行社会责任的工作目标，也是对各利益相关方的郑重承诺。本行始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，服务于经济发展与社会进步的可持续发展大局，坚持“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的基本价值取向，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。



### 责任沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。



# 社会责任年度成果

## 经营业绩及财务指标表

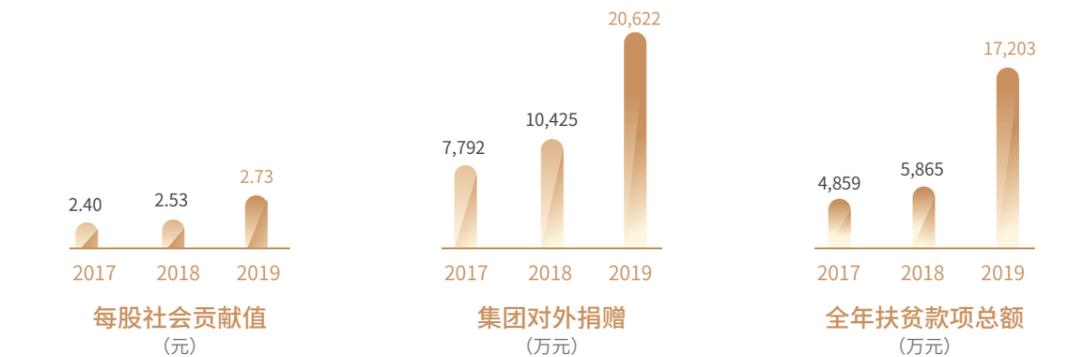
经营指标	单位	2019年	2018年	2017年
资产总额	亿元	301,094.36	276,995.40	260,870.43
客户贷款及垫款总额	亿元	167,613.19	154,199.05	142,334.48
客户存款	亿元	229,776.55	214,089.34	195,629.36
营业收入	亿元	7,760.02	7,251.21	6,756.54
净利润	亿元	3,133.61	2,987.23	2,874.51



社会领域指标	单位	2019年	2018年	2017年
每股社会贡献值	元	2.73	2.53	2.40
员工总数	人	445,106	449,296	453,048
女性员工占比	%	50.1	50.6	51.1
境内少数民族员工占比	%	6.0	5.7	5.7
人均培训天数	天/人	8.25	10.43	9.9
集团对外捐赠	万元	20,622	10,425	7,792
全年扶贫款项总额	万元	17,203	5,865	4,859

## 环境、社会关键绩效

环境领域指标	单位	2019年	2018年	2017年
境内绿色信贷余额	亿元	13,508.38	12,377.58	10,991.99
境内电子银行业务量占比	%	98.10	97.70	94.86
办公用纸量 <sup>2</sup>	百万张	10.26	8.72	8.73
办公耗电量 <sup>1</sup>	千瓦时	19,667,324	18,394,080	19,408,280
办公耗水量 <sup>1</sup>	吨	177,550	172,377	170,196
公务车耗油量 <sup>2</sup>	升	67,796	76,699	86,109



注：1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本。  
 2. 员工总数、女性员工占比、境内少数民族员工占比为集团口径。  
 3. 境内绿色信贷适用中国银保监会节能环保项目与服务统计口径。

注：1. 办公耗水及耗电量披露口径：总行本部、幼儿园；  
 2. 办公用纸量和公务车耗油量披露口径：总行本部。

## 董事会在 ESG 管理中的领导作用和主要举措

本行对标全球最佳社会责任实践，不断探索企业可持续发展路径，持续完善集制度建设、战略规划、分工执行、信息披露、教育培训、指标评价、国际合作于一体的社会责任管理体系，不断强化董事会在 ESG 管理过程中的领导作用。

报告期内，本行设立了董事会社会责任与消费者权益保护委员会，协助董事会开展相关工作。

## 所获社会责任类重要奖项

媒体	奖项
联合国全球契约中国网络	2019 实现可持续发展目标企业最佳实践（生态保护与关注气候变化）
亚洲货币	年度最佳绿色金融银行
	海外市场表现最佳的绿色金融银行
中国银行业协会	2018 年助力打赢“三大攻坚战”成效奖
	践行“一带一路”倡议成效奖
	最佳精准扶贫贡献奖
中国新闻社 中国新闻周刊	2019 年度责任企业
金融时报	年度最佳脱贫攻坚银行
南方周末	年度杰出责任企业
	杰出责任报告
新浪财经	责任投资最佳银行奖
	年度可持续发展奖
	金融扶贫最佳品牌
财经	长青奖 -2019 年度可持续发展效益奖
华夏时报	金蝉奖 -2019 年度社会责任银行
二十一世纪传媒	2019 年度优秀企业公民
中国企业公民大会	2019 中国四星级企业公民
中国企业管理研究会社会责任与可持续发展专业委员会	可持续合规管理卓越企业

## 社会责任管理

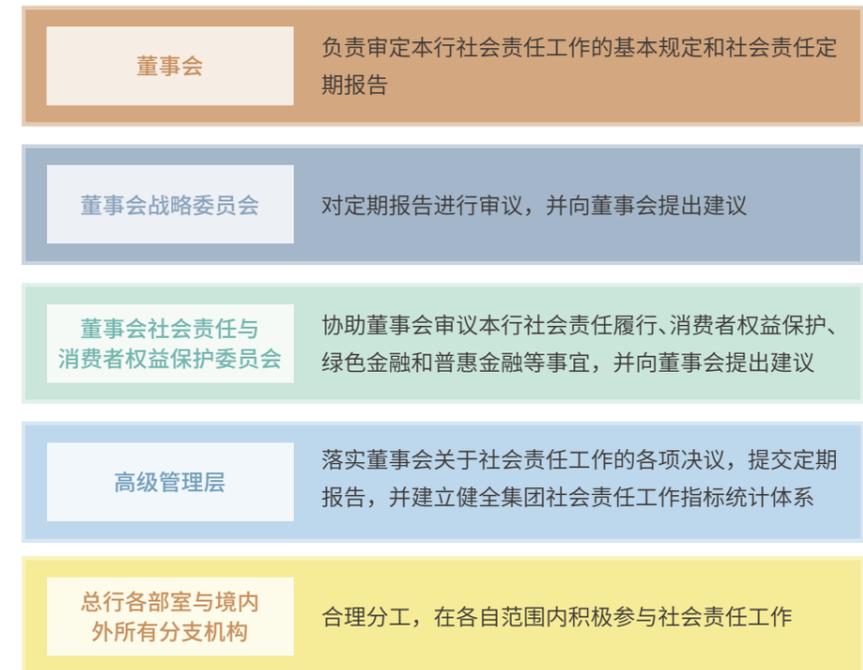
### 社会责任内涵

“提供卓越金融服务——服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”是工商银行社会责任的工作目标，也是对各利益相关方的郑重承诺。本行始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，服务于经济发展与社会进步的可持续发展大局，坚持“诚信、人本、稳健、创新、卓越”的基本价值取向，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

### 社会责任沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，通过建立实时沟通与定期沟通相结合、专项沟通与国际交流相搭配的沟通机制，确保与各关键利益方常态化交流，并积极发挥新媒体平台的作用，鼓励相关方参与互动。

### 社会责任管理架构



## 实质性分析

为提高报告的针对性和回应性，报告期内，本行以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，构建实质性分析调查问卷，对客户、投资者/股东、监管机构、集团员工、合作伙伴/供应商、同业、公众、媒体、CSR专家等进行了访谈，根据调查结果确定可持续发展核心议题。



## 利益相关者沟通

报告期内，为减少信息不对称，保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守境内外信息披露监管规定，积极履行信息披露义务，稳步推进自愿性信息披露，主动对公司战略制定、业务发展规划、风险管理、绿色信贷、国际化和综合化发展等境内外投资者和资本市场重点关注事项进行自愿披露。

本行通过以下多种渠道，不断加强与投资者等利益相关者的沟通与交流。



## ESG 报告

### 经济绩效

经营指标	单位	2019年	2018年	2017年
资产总额	亿元	301,094.36	276,995.40	260,870.43
客户贷款及垫款总额	亿元	167,613.19	154,199.05	142,334.48
客户存款	亿元	229,776.55	214,089.34	195,629.36
营业收入	亿元	7,760.02	7,251.21	6,756.54
净利润	亿元	3,133.61	2,987.23	2,874.51
基本每股收益	元	0.86	0.82	0.79
现金分红	亿元	936.64	893.15	858.23
纳税总额	亿元	1,309	1,207	1,165
平均总资产回报率	%	1.08	1.11	1.14
加权平均权益回报率	%	13.05	13.79	14.35
不良贷款率	%	1.43	1.52	1.55
不良贷款余额	亿元	2,402	2,351	2,210
拨备覆盖率	%	199.32	175.76	154.07
资本充足率	%	16.77	15.39	15.14
核心一级资本充足率	%	13.20	12.98	12.77

注：资本充足率、核心一级资本充足率 2013 年起根据中国银保监会 2012 年 6 月颁布的《商业银行资本管理办法（试行）》计算



## 环境绩效

本行将加强绿色金融建设作为长期坚持的重要战略，从政策制度、管理流程、业务创新、自身表现等各个方面，全面推进绿色金融建设，积极支持绿色产业发展，加强环境和社会风险防控，持续推进低碳运营，实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升。

本行强化投融资环境和社会风险管理，将绿色金融要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷（投）后管理等各环节，加强对环境与社会风险的监测、识别、缓释与控制，全流程执行绿色金融一票否决制。



报告期内，本行累计主承销各类绿色债券

**6** 支

募集资金总量

**344** 亿元人民币

主承销规模

**78** 亿元人民币

通过新加坡分行发行

首支绿色“一带一路”  
银行间常态化合作债券

通过香港分行发行

首支“粤港澳大湾区”  
绿色债券

本行积极倡导绿色环保理念，着力推广绿色办公，推动节能技术改造，加大节能减排力度；坚持开展绿化环保活动，切实改善生态环境。积极推广无纸化会议和培训，报告期内 22 家境内机构已启用无纸化会议系统，总行本部专业会议全部采用手持 PAD “掌上办公”，全年节约用纸近百万张。



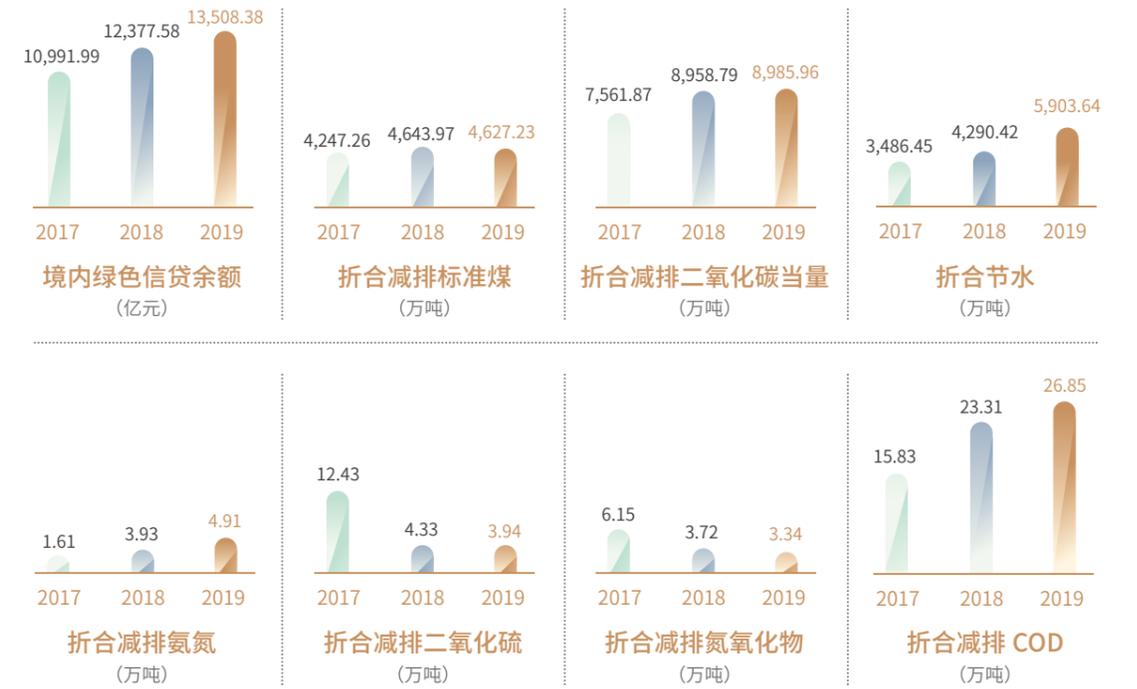
“三融平台”客户数 (万户)



2019 年度电子账单截图

## 绿色信贷节能减排图

以下数据由绿色信贷转换计算所得。



## 总行在京机构温室气体排放图

根据北京市碳排放管理要求，总部在京机构包括总行本部、数据中心（北京）和软件开发中心北京分部的有关信息。有关能耗信息按《北京市企业（单位）二氧化碳排放核算和报告指南》统计测算。

### 直接温室气体排放



### 间接温室气体排放



本行官网绿色金融专栏

报告期内，根据《中国商业银行环境信息披露行动计划》要求，参照《中英金融机构环境信息披露中方试点机构目标框架》，首次编制并对外发布《绿色金融专题报告》。

## 社会绩效

社会领域指标	单位	2019年	2018年	2017年
每股社会贡献值	元	2.73	2.53	2.40
女性员工占比	%	50.1	50.6	51.1
高级经理（含）以上女性员工占比*	%	28.19	28.27	28.48
新招聘员工中女性员工占比	%	54	56	57
境内少数民族员工占比	%	6.0	5.7	5.7
境外机构本地化比例	%	92.05	91.95	92.3
培训期数	万期	4.38	4.47	4.9
人均培训天数	天/人	8.25	10.43	9.9
集团对外捐赠	万元	20,622	10,425	7,792
全年扶贫款项总额	万元	17,203	5,865	4,859

\*注：境内商业银行口径

## 平等及多元化

本行在相关制度中明确规定，各机构开展招聘时不得设置歧视性条件，不得设置与岗位要求无关的条件。

报告期内，本行面向境内机构印发了《关于进一步加强女职工权益维护与服务工作的指导意见》，严格执行女职工权益保护法律法规，落实孕、产期女员工的休息、休假权。

## 案件防范与反商业贿赂

报告期内，本行积极履行商业银行反洗钱职责，组织制定风险治理与案件防范措施，完成2019年度重点领域操作风险与控制自我评估；推动案防主体责任落实，聚焦重点领域，夯实案防管理基础，强化重点领域案件风险防控，开展反商业贿赂培训教育，提升法纪合规意识。

## 消费者权益保护

报告期内，本行在公司治理层面进一步完善消费者权益保护体制，制定印发《消费者权益保护审查工作管理办法》，完善相关考评机制。

持续完善客户信息保护制度体系，将客户信息保护纳入全面风险管理体系；制定并持续优化各类信息安全和客户信息保护制度、办法；建立健全信息安全工作机制和责任追究机制。



本行官网消费者权益保护专栏



本行官网隐私保密声明

## 消除贫困

精准扶贫成效表		单位：万元 币种：人民币
<b>一、金融精准扶贫工作</b>		
贷款余额 <sup>(2)</sup>		17,036,035.99
其中：产业精准扶贫贷款		2,777,588.40
项目精准扶贫贷款 <sup>(3)</sup>		6,322,140.74
其中：农村交通设施		119,330.00
农网升级改造		209,077.14
农村水利设施		743,378.61
农村教育贷款		231,295.00
<b>二、定点扶贫工作投入金额<sup>1</sup></b>		<b>11,366.00</b>
1. 产业扶贫		4,534.00
2. 教育扶贫		984.00
3. 健康扶贫		568.00
4. 就业扶贫		3,480.00
5. 党建扶贫		1,800.00
<b>三、消费扶贫</b>		
1. 帮助贫困地区销售农产品		35,961.91
2. 购买贫困地区农产品		10,418.69
<b>四、除定点扶贫外集团扶贫捐赠情况</b>		
1. 捐赠金额		5,837.14
2. 项目情况		包括基础设施扶贫、产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫、贫困户慰问等
3. 受益人数（人）		420,299
其中：建档立卡贫困人口受益人数（人）		147,308

注：(1) 表中“定点扶贫”是指本行在四川省通江县、南江县、金阳县及万源市所进行的扶贫工作。

(2) 根据中国银保监会规定的统计口径披露。

(3) 根据中国人民银行有关规定，交通设施贷款不再包含县级以上公路贷款。

报告期内，本行充实了定点扶贫工作领导小组成员，制定了定点扶贫工作计划，董事长陈四清多次主持召开定点扶贫工作领导小组会议，部署精准扶贫工作。

本行为定点扶贫投入（捐赠）资金  
**1.13** 亿元

帮助引进资金  
**3,639** 万元



培训基层干部

19,253人

培训技术人员

18,260人



购买贫困地区农产品

1.04亿元

帮助销售贫困地区农产品

3.6亿元

## 后续精准扶贫计划

结合扶贫工作的新需求、新特点，在不断优化、完善已有各项工作措施的基础上，聚焦深度贫困地区金融需求，倾斜资源，助力深度贫困地区实现脱贫。

充分利用工商银行平台及客户资源优势，探索开展东西部及境内外协作扶贫新模式

针对脱贫攻坚任务完成后，金融扶贫工作重心向相对贫困人口转移、工作方式由集中作战调整为常态推进的要求，将脱贫攻坚工作纳入乡村振兴战略统筹发展，从顶层设计、重点领域、个人金融服务、网点优化等多个角度发力，努力建立金融服务乡村振兴、支持填补“三农”短板的长效发展机制

对定点扶贫地区根据脱贫攻坚进程和发展需求分类制定帮扶措施，继续加大对深度贫困地区的投入力度，集中力量帮助地方如期实现脱贫目标；对已脱贫县市，继续落实责任、政策、帮扶和监管，持续巩固脱贫成果

发挥金融优势，探索“融资”“融智”“融商”等综合性支持方案，帮助地方政府做好统筹规划，谋划好乡村振兴的思路举措



## 供应链管理

严格要求，有效管理，共同成长

1

要求供应商进行社会责任自评价

2

要求供应商提供环境管理体系认证、职业健康认证、产品环境标志认证、节能认证、社会责任标准认证等社会责任相关资质和认证信息

3

实施供应商信息化管理

4

开展供应商满意度调查

## 社区服务

志愿者活动时长

194,876小时

开展志愿者活动项目数量

9,746个

参与志愿者活动人次

112,714人次

推进“工行驿站”惠民网点建设，力争解决境内广大劳动者到店喝水难、休息难等实际问题。



截至报告期末  
全行已完成

14,098家

网点“工行驿站”的建设挂牌

网点覆盖率达到

89%

## 抗击疫情，工行在行动

本行官方微信公众号设置了2020年抗击新冠肺炎疫情工行在行动专区。

本行官方微信公众号“抗击疫情 工行在行动”专区





# 01 公司治理 从严治理

报告期内，本行坚持党建引领，将推进全面从严治党从严治行、完善公司治理体系相结合，进一步优化三会一层运作机制及决策体系，持续推动公司治理能力现代化。不断强化内控内审体系建设，积极加强境内外合规管理，大力开展重点领域风险防控及反商业贿赂工作，将从严治理引向深入。

# 公司治理能力现代化

## 党建引领，强化公司治理 三会一层的运作

根据本行公司章程有关规定，本行党委发挥领导核心作用，把方向、管大局、保落实，推进党的领导与公司治理有机结合。

本行不断完善由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制，优化权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理运作机制。

报告期内，本行荣获

香港上市公司商会  
“2019年香港  
公司管治卓越奖”

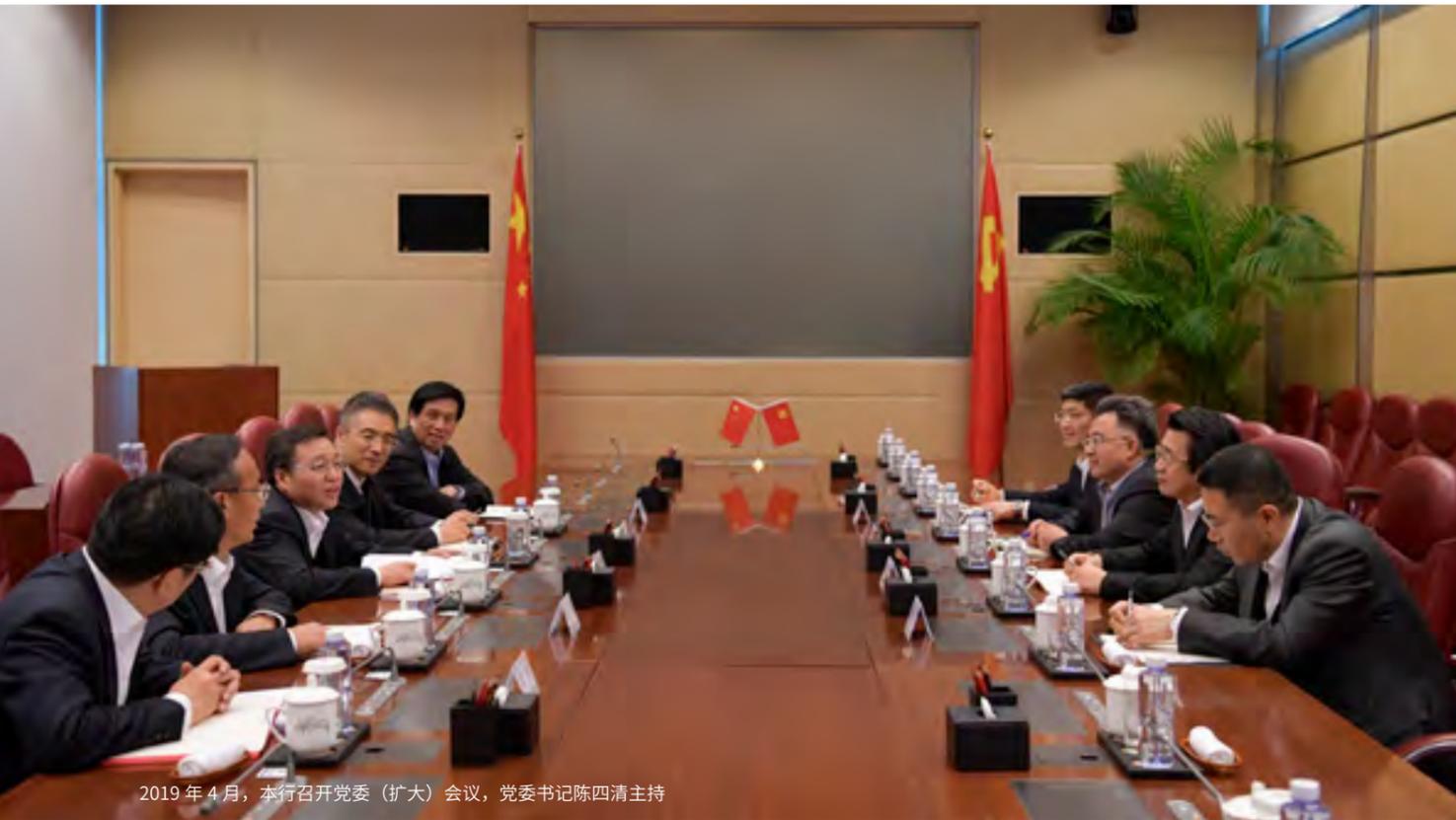
《董事会》杂志  
“金圆桌奖—董事会  
公司治理勋章”

《新财富》杂志  
“最佳上市公司奖”

中国上市公司  
百强高峰论坛  
“中国百强企业奖”

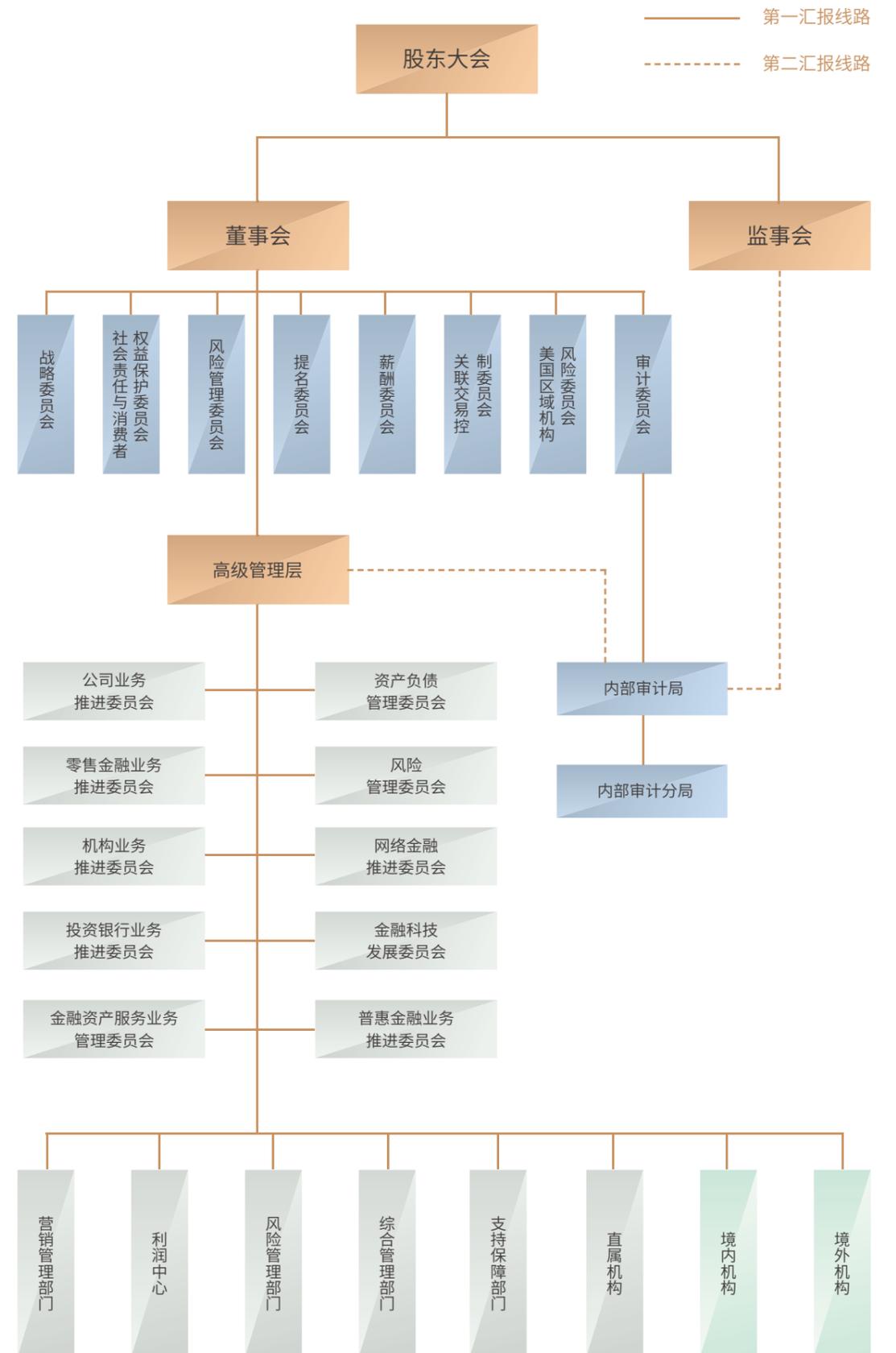


等境内外多家权威机构和新闻媒体颁发的公司治理奖项



2019年4月，本行召开党委（扩大）会议，党委书记陈四清主持

报告期内，本行董事会新设社会责任与消费者权益保护委员会、美国区域机构风险委员会。





报告期内，本行共召开 1 次股东年会和 2 次临时股东大会，审议通过 21 项议案，听取 3 项汇报。各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保障了股东参会和表决权。其中，中小股东单独计票议案 11 项。



2019 年 6 月 20 日，本行 2018 年度股东年会在北京和香港两地通过视频连线的方式同步召开。



截至报告期末，本行董事会共有董事 14 名（女性 2 名），其中执行董事 3 名，非执行董事 5 名，独立非执行董事 6 名，独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过三分之一。报告期内，本行共召开董事会会议 13 次，审议 74 项议案，听取 27 项汇报。



2019 年 8 月 29 日，本行召开董事会会议，董事长陈四清主持，董事会、高管层成员出席会议。



2019 年 1 月，本行时任董事长（现任中国证券监督管理委员会主席）易会满先生出席本行 2019 年工作会议

报告期内，本行原董事长易会满先生于 2019 年 1 月辞任，调任中国证券监督管理委员会主席；2019 年 5 月，陈四清先生接任本行董事长。2019 年 6 月，胡浩先生和谭炯先生就任本行执行董事；2019 年 9 月，谭炯先生辞任本行执行董事、副行长，调任贵州省副省长；2019 年 11 月，谷澍先生连任本行执行董事。

2019 年 4 月，程凤朝先生辞任本行非执行董事；2019 年 8 月，卢永真先生就任本行非执行董事。

2019 年 4 月，胡祖六先生就任本行独立非执行董事；2019 年 4 月，洪永淼先生不再担任本行独立非执行董事；2019 年 6 月，杨绍信先生连任本行独立非执行董事。



### 监事会

截至报告期末，本行监事会共有 6 名监事，其中股东代表监事 2 名，职工代表监事 2 名，外部监事 2 名。报告期内，监事会共召开 5 次会议，审议 20 项议案，听取 11 项汇报，审阅 23 项报告。



2019 年 9 月，本行监事赴浙江分行调研

## 党建与公司治理有机融合

坚持党建工作与公司治理相结合的运行机制，充分发挥党的领导与公司治理的双重优势，将加强党的领导和完善公司治理有机统一。主要体现在以下方面：一是在领导体制上，坚持“双向进入、交叉任职”；二是在决策机制上，将党委研究作为董事会审议的“前置程序”；三是在责任落实上，本行把全面从严治党与从严治行结合起来，在管思想、管队伍、管组织、管监督等方面同向发力，推动党建工作和经营发展取得了新的成效。

## 投资者关系管理与信息披露

### 有效开展投资者关系管理

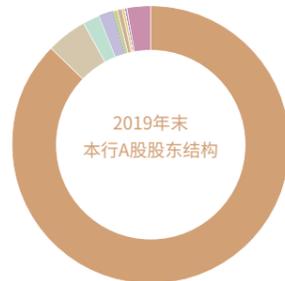
本行投资者关系管理坚持“全面、主动、协同、精准、有效”的原则，拓展投资者的全面性、提高投关活动的主动性、加强集团联动投关管理的协同性、提升不同类型投资者服务的精准性、推动市值表现的有效性。截至报告期末，本行市值从2019年初的2,693亿美元上涨至2,944亿美元，保持中国银行业第一。

#### ● 积极推动多渠道补充资本及投资者结构多元化

对标三大攻坚战和三大金融任务，落实集团资本规划，成功发行800亿元永续债、700亿元优先股和1100亿元二级资本债，使我行资本充足率达到最佳适配水平，投资者分布面广、结构多元，为全行服务实体经济、支持民营小微、开展普惠金融、推动综合化国际化转型提供了坚实的资本基础。

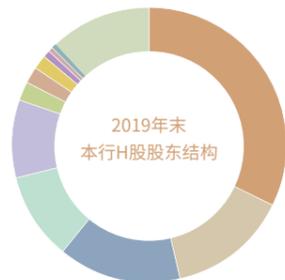


控股股东 87.05%	证券公司 0.05%
社保基金A 4.57%	资产管理 0.03%
保险公司 2.04%	个人投资者 0.03%
企业法人 1.90%	信托产品 0.02%
基金公司 0.80%	养老金 0.01%
沪股通 0.50%	其他 2.77%
合格境外投资者 0.23%	



注：1. 以上数据来源于2019年12月31日本行从中证登获取的A股前100大股东名册  
2. 股东按持有人机构类型划分  
3. A股前100大股东以外持股计入“其他”分类

基金公司 32.32%	个人投资者 1.92%
主权机构 14.11%	银行托管 1.51%
保险公司 14.57%	证券公司 0.93%
港股通 10.24%	养老金 0.71%
社保基金H 9.26%	私人银行 0.45%
企业法人 2.17%	其他 11.79%



注：1. 以上数据来源于2019年12月31日本行从第三方获得的H股股东调查数据。  
2. 股东按持有人机构类型划分  
3. H股未识别股东持股计入“其他”分类

#### ● 高频开展投资者交流活动

本行在北京和雄安新区成功举办2019年中期业绩发布暨反向路演活动。开展欧洲、日韩境外路演，拜访挪威、法国、德国、日本、韩国重要机构投资者，积极展现本行经营亮点，回应投资者的关切。通过投资者开放日、上门拜访、上证e互动、投资者热线等多种渠道和形式，主动回应市场热点问题，深入了解股东关注，保障中小投资者合法权益。



2019年9月，本行在总行举行投资者暨反向路演活动，董事长陈四清与机构投资者和分析师面对面交流

### 不断加强信息披露

报告期内，本行持续加强信息披露规章制度的落地执行，不断强化行内各重大信息报送主体的合规意识和责任意识。扎实做好内幕信息知情人登记备案工作，定期开展内幕交易自查，切实防范内幕交易风险，积极维护本行和股东的合法权益。

本行坚持在股票上市地同步披露信息；编制简体中文、繁体中文和英文三种版本的定期报告，满足境内外不同投资者的信息需求。倡行“绿色环保”、积极引导股东采用电子方式收取公司通讯文件。持续优化投资者交流平台，努力打造友好、畅通、高效的信息披露及投资者沟通渠道。

本行严格遵守境内外信息披露监管规定，积极履行信息披露义务，有序高质做好各项强制性信息披露工作。主动对境内外投资者和资本市场重点关注事项进行自愿披露，维护投资者知情权，持续提升公司透明度。

在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考评中，本行获评A（优秀）。



2019年4月，本行董事会秘书官学清带队赴法国开展投资者业绩路演活动

## 决策体系优化

优化董事会专门委员会的决策审议，提升决策审议质量和效率

2019年，本行董事会专门委员会召开会议29次，审议议题84项，提出了建设性意见和建议，提升了董事会决策效率和质量。董事会修订了战略委员会等四个委员会的工作规则，进一步细化了各个专门委员会的职责，优化了专门委员会的成员构成，提升了专门委员会决策审议的质效。



2019年4月，本行召开董事会战略委员会会议



2019年10月，本行董事赴金融科技创新体验中心调研

董事开展专题调研和研讨，提升董事会决策质量

报告期内，本行董事（不含执行董事）全年共开展境内外调研19组、54人次，座谈36组、81人次，形成调研报告13份，调研工作简报12份。调研访问机构涵盖总行部门、总行直属机构、境内外分行及子公司，调研内容涉及金融科技发展、金融支持区域建设、金融服务制造业、普惠金融、合规管理、风险管控等。

董事会优化会前沟通制度，提高董事会决策效率

报告期内，本行不断完善董事会前沟通交流机制，全年组织召开董事沟通会47场，就72项议案和40项汇报进行深入讨论研究。通过灵活的沟通形式和合理的沟通安排，不断提升沟通效果，保障了董事会会议的科学、高效决策。

全年组织召开董事沟通会

47场

## 全面推进从严治理

### 反洗钱体系建设

报告期内，本行严格遵守反洗钱与反恐怖融资法律法规，积极履行商业银行反洗钱社会职责。

1

一是加强客户身份识别管控，综合利用大数据、人脸识别等技术手段，建立起“联网核查+人脸识别+柜员人工”的柜面增强型客户身份认证机制。

2

二是积极配合反洗钱调查，为国家打击恐怖融资、电信诈骗、非法集资及其他犯罪案件提供有力证据。

3

三是强化反洗钱全员履职能力，累计开展各类反洗钱培训近2,300次，累计参训人次50万，反洗钱岗位人员培训覆盖率达到100%。

4

四是积极开展反洗钱宣传活动，全年累计开展反洗钱宣传活动百余次，发放宣传材料245万份，涉及社会公众2,420多万人次。



累计开展各类反洗钱培训

2,300 余次

累计参训人次

50 万

反洗钱岗位人员培训覆盖率达到

100%

发放宣传材料

245 万份

涉及社会公众

2,420 多万人次

2019年6月24日，派驻纪检监察组组长王林出席本行反洗钱重点工作推进会

## 反洗钱重点工作推进会

2019.6 北京



## 大力推进反洗钱系统建设

### 境外

研发推广了两大反洗钱核心系统——境外反洗钱监控系统（BRAINS）和涉敏合规审核系统（COMPASS）

### 境内

作为首家试点机构参加人民银行反洗钱综合试点改革工作，不断优化反洗钱系统，构建集约高效的反洗钱工作流程，实现反洗钱集中处理模式；使用本行自主设计的反洗钱指标模型，对不同风险类别的客户群体实施跟踪监测和分级管理。同时，应用人工智能技术提高反洗钱工作质效。



## 内审内控体系建设

本行坚持按照“控制环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、监督与评价”五要素的框架持续建设内部控制体系，按照《2018-2020年内部控制体系建设规划》确定年度内各专业共262项建设任务，并有序推进实施。编制各专业《内部控制手册》并面向全行印发，对本行各专业各项业务及管理活动中的控制环节、风险点及控制措施进行了全面梳理与展示；基于流程梳理和风险评估，突出对关键岗位、关键环节、关键风险的重点控制。

本行围绕发展战略和中心任务，有序开展了以风险为导向的审计活动，审计关注了本行在执行国家战略、落实监管要求、完善公司治理、履行社会责任等方面的情况。报告期内，本行持续提高审计专业化水平，改进审计管理机制，创新技术方法应用，加强职业教育培训，不断提升审计服务能力。

确定年度内各专业共

**262**项建设任务



## 重点领域及案件风险防控

报告期内，本行组织制定风险治理与案件防范措施，完成年度重点领域操作风险与控制自我评估，结合监管要求及业务实践，开展业务专项检查。

报告期内，本行持续保持案防高压态势，推动案防主体责任落实，聚焦重点领域，夯实案防管理基础，采取了一系列案防措施，案件风险率低于银保监会核定的目标值，有力地促进了公司价值安全与增长。

强化案防意识和案防要求传导

强化重点领域案件风险防控

强化案防基础管理与案件查处问责

强化案防培训教育



2019年8月2日，派驻纪检监察组组长王林出席2019年全行案防工作会议

## 反商业贿赂：

### 从严治党从严治行一体化推进，进一步提升公司价值



2019年9月24日，派驻纪检监察组组长王林、时任副行长（现任中国投资有限责任公司监事长）胡浩出席“敬畏法律 从严治行”法治专题教育大会



## 境外合规管理

报告期内，本行严格遵循有关法律、规则和准则要求，采取一系列措施，加强境外合规管理。



### 首尔分行提升待甄别交易工作效率

2019年度为首尔分行“合规提升年”。报告期内，首尔分行致力于进一步完善合规机制建设，提升合规工作精细度，开展相关科技系统优化。



工银国际连续第四年开展合规知识竞赛，提升全员合规意识



# 02 客户至上 服务实体

——客户首选 坚守本源

报告期内，本行始终坚守服务实体经济的本源，以客户首选为目标，坚持“客户至上、服务实体”，坚定扎根实体经济，多维度提升客户体验，提升金融服务的适应性、竞争力、普惠性，在深化金融供给侧结构性改革上持续用力，全心全意支持经济高质量发展，致力于满足实体经济和人民群众对金融服务的新期待、新需求，打造不忘初心、有情怀、负责任、受尊重的银行。

# 客户至上——客户首选

## 客户拓展、分层维护

报告期内，本行坚持“以客户为中心”，提升客户服务力。

### 深耕 C 端

报告期内，本行围绕启动打造“第一个人金融银行”战略，为客户提供更加便捷、安全、贴心的金融服务。

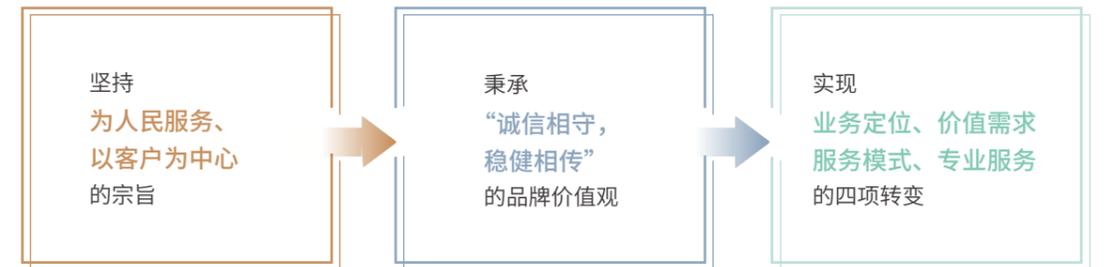
### 个人客户

报告期内，本行坚持全量客户经营，以重点客群与市场板块为抓手，推进营销拓户与客群深耕。



## 私人银行客户

报告期内，本行为私人银行客户提供具有综合竞争力的全市场遴选金融产品以及全方位服务，满足客户多元化、复杂化的需求，全面提升客户体验。



## 个人金融资产与储蓄存款



## 赋能 B 端

报告期内，本行秉持开放、合作、共赢发展理念，打造全量客户体系，优化综合金融服务，深化产业平台经济布局，全面推进开放平台基础设施建设，进一步夯实 B 端客户基础。

### 公司客户



### 对公结算账户

报告期内，本行立足客户日益多元化、个性化的新需要，为客户提供线上线下一体化、多渠道、高效便捷的客户开户服务。



## 开放银行生态

报告期内，本行坚持开放合作与创新，广泛链接优秀企业开展场景合作，推进网络金融与传统金融融合发展。

截至报告期末，本行对公网络金融客户达

**867** 万户



## 服务 G 端

### 服务政府机构改革

全层级服务机构改革。本行在国家、省、市、区县四级改革机构账户的市场占比均位居同业第一。

全领域助推社建建设。本行医保改革中央和省级地区账户数市场占比为 47%；职业年金在已启动招投标工作的地区及可参与投标的资格中，实现 100% 中标，在国家社保改革金融服务中发挥了主力军作用。

全方位服务机关事业单位重点领域。抓住国家支持和保障民生改革窗口期，紧跟医疗、教育等重点领域客户需求，在全国落地 2,500 多个云平台项目。



四级改革机构账户的市场占比均位居  
**同业第一**

## 助力智慧政务

报告期内，本行秉承“科技引领、创新赋能”的理念，顺应“互联网+政务”发展趋势，创新推进“1个政务服务门户+12大重点延伸领域+22项增值服务”的多引擎业务合作架构落地，横向支持政府打造一站式、综合化的智慧政务平台，纵向对接各政府委办司局，构建多元政务服务体系。



已有 28 家分行与当地政府签署政务门户合作协议或达成意向，落地项目 2500 多个



建成有效互联网场景 2937 个，遍布政务、交通、教育、医疗、司法等各领域



为便民 App 提供线下小额支付、医院挂号缴费、公共交通出行、智慧停车、公共事业缴费的场景搭建，形成一批有特点、易推广的政府民生领域项目

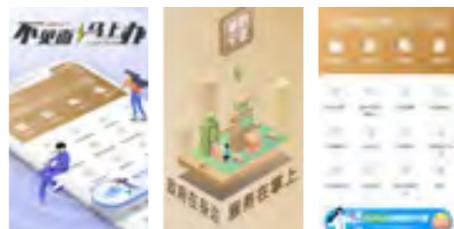


“融 e 联”全年推送政务类信息超过 3000 万条，政务类缴费超过 200 万笔，电子社保卡签发覆盖全国 281 个城市，累计签发超过 30 万张



### “我的宁夏”政务移动端 (App)

本行与宁夏回族自治区政府签署“我的宁夏”政务 App 独家合作共建协议。“我的宁夏”着力对接群众关心的热点事项，与 23 个厅局政务系统对接、涵盖 600 多个办事事项，具有政务场景覆盖全、创新技术运用广、安全防护标准高的特点，实现“一屏智享服务，一端走遍宁夏”。



“我的宁夏”政务移动端 (App) 界面

## 推广智慧出行

报告期内，本行对外提供 ETC、无感支付、电子乘车码三大金融服务。ETC 客户增量同业领先；发布“工银无感支付”产品，涌现出北京首都机场车牌付、成都环球中心、吉林高速公路等多个业界知名项目；电子乘车码覆盖全国 180 个城市，北京地铁易通行、武汉地铁、上海融 e 联乘车码等项目年交易笔数突破 1000 万笔。



本行山东日照莒县支行上门服务为客户安装 ETC

## 提升客户体验

### 优化服务质量



### 持续优化远程银行服务

报告期内，本行远程银行中心围绕客户咨询热点，不断优化服务支持机制，持续提升客户问题解决能力和处理效率，为稳固提升整体服务品质提供有力支撑。



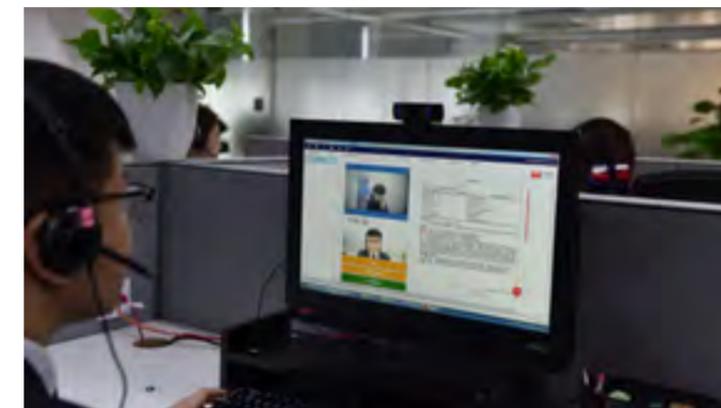
人工电话接听率高位稳定，达到 **93.5%**

人工电话一次问题解决率达到 **91.8%**

远程服务客户满意度达到 **97.7%**

### 推出远程协同视频服务

报告期内，本行借助强大金融科技创新力量，正式推出远程协同视频服务。远程座席从只闻其声的幕后走到台前，通过视频与网点 VTM 线上线协同联动，架起客户与银行专业服务新桥梁，开启 5G 时代视频服务新纪元。



本行正式推出远程协同视频服务

## 改善网点服务环境



报告期内，  
本行完成网点装修改造

**2,049**家

近三年累计完成网点装修  
改造和硬件升级

**5,200**余家

## 提升网点窗口服务效率

报告期内，本行集中开展了“服务提升百日行动”专项活动，实现网点窗口服务效率大幅提升，全行境内1.6万家网点客户平均等候时间仅为10分钟。

## 强化标杆引领

报告期内，本行创建了150家服务五星级标杆网点，连续11年获评“中国银行业文明规范服务突出贡献奖”，并有两项标准入选了央行等八部委联合组织的企标“领跑者”名单。

## 完善消保体系

报告期内，本行在董事会下新设“社会责任与消费者权益保护委员会”，制定印发《消费者权益保护审查工作管理办法》，完善消保考评机制，从公司治理、制度建设、日常考评等多维度完善消费者保护体系。

## 强化客户投诉管理

报告期内，本行推进客户投诉问题根源治理，聚焦重点业务领域投诉问题精准发力，多措并举提升全行投诉管理质效，持续提升客户投诉管理信息化和精细化水平，改进客户诉求解决体验。

报告期内，本行“客户服务与投诉管理系统”记录客户投诉数量合计10.3万件（每百网点投诉量654件，每千亿资产投诉量343件），可比同业处于中等水平。主要涉及信用卡、个人金融、网络金融等业务，主要分布在山东、河北、上海、浙江、安徽等地区。



本行山东滨州分行员工为客户提供热情服务

## 加强金融知识宣传

报告期内，本行坚持常态化与集中式相结合开展境内消费者金融知识宣教。结合热点、焦点、难点金融知识，编制针对性电子宣传材料，通过官方微信公众号发布。深入组织开展集中式宣教活动以及“普及金融知识守住‘钱袋子’”“防范非法集资”“3·15消费者权益保护日”等主题宣教活动。



本行青岛分行营业部员工为小学生讲解反假币知识

荣获银保监会

2019年金融联合  
教育宣传活动  
优秀组织单位



荣获银行业协会

2019年银行业  
普及金融知识  
万里行活动最  
佳成效单位

## 强化内部消保培训

报告期内，本行积极营造消费者权益保护企业文化氛围，组织开展消费者权益保护相关教育、培训和知识竞赛，进一步提升消保工作管理技能和工作水平。



本行江苏徐州分行员工上门服务客户

## 保护客户隐私

报告期内，本行信息安全管理架构不断完善，信息安全工作不断加强，信息系统安全防护水平不断提高。

## 持续完善客户信息保护制度体系

将客户信息保护纳入全面风险管理体系；制定并持续优化各类信息安全和客户信息保护制度、办法；建立健全客户信息安全工作机制。

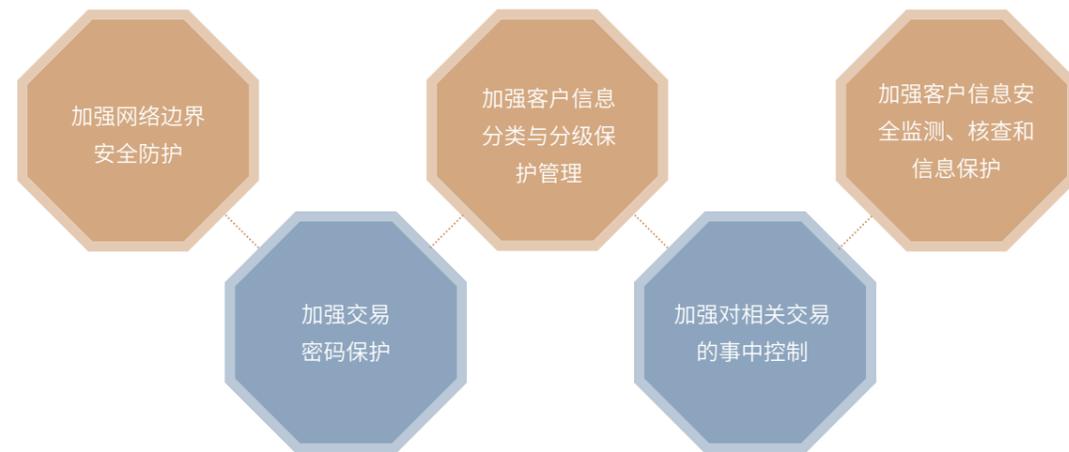
## 建立完善客户信息保护工作机制



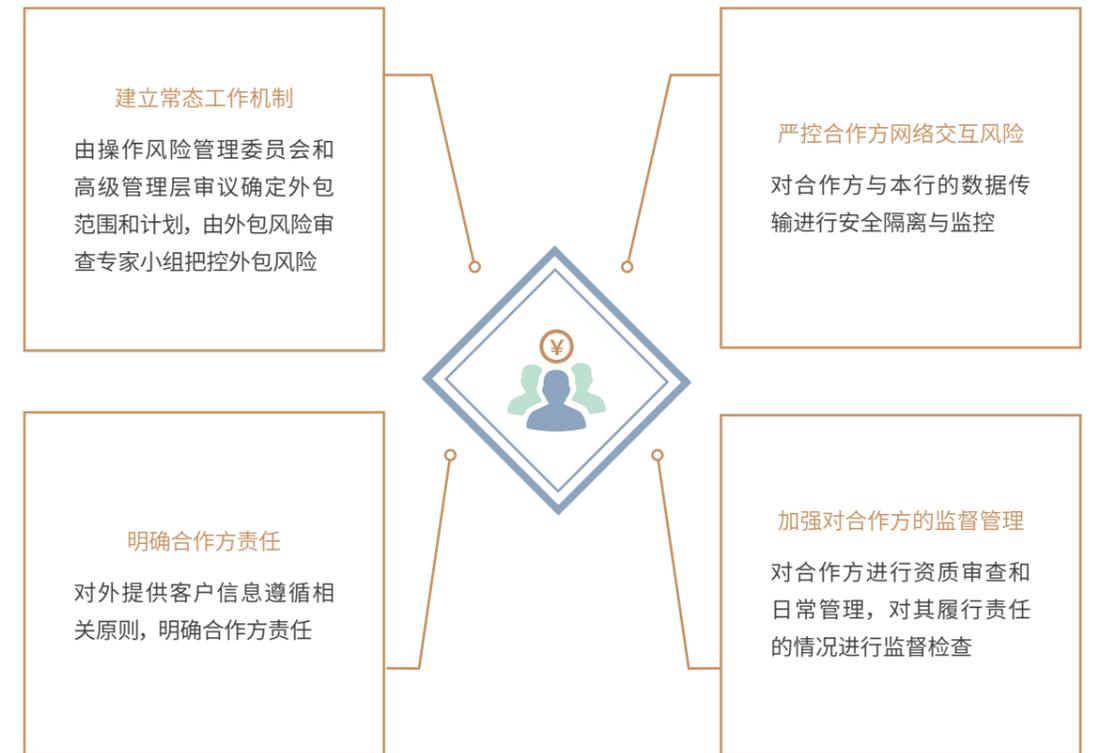
## 打造个人客户信息保护合规文化

报告期内，本行以多种形式加强员工教育，强化员工的客户信息保护意识，并充分利用线上线下多元渠道开展个人信息安全宣传，帮助客户树立信息安全意识。

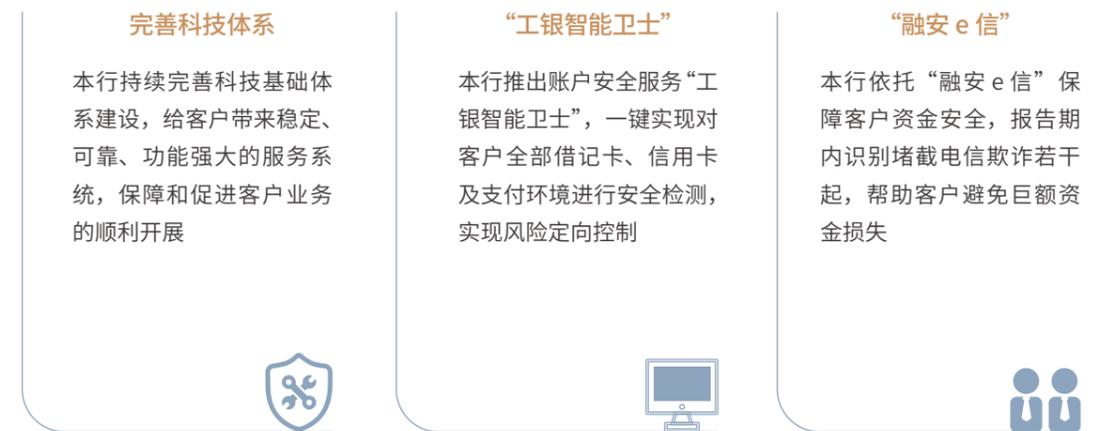
## 加强个人客户信息保护



## 加强客户信息保护



## 保障客户资金安全



## 服务实体——坚守本源

报告期内，本行坚持金融服务实体经济的本源，合理规划信贷投放结构与力度，聚焦国家重点领域、重要区域，重点支持基础设施建设、重大战略、制造业、优质民营企业、科创企业和供给侧结构性改革，深化对实体经济的金融服务。



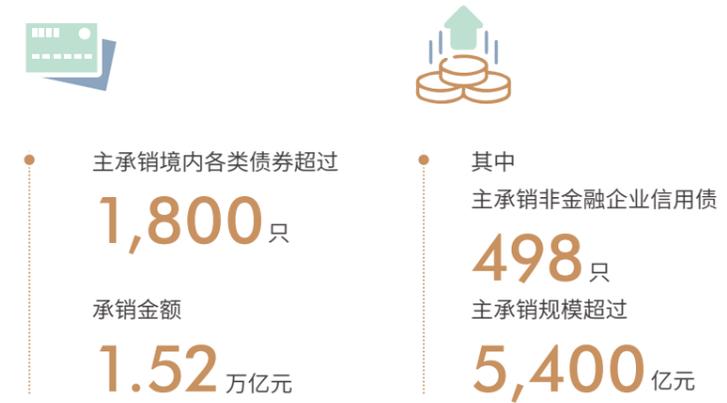
## 服务基础设施建设

公共设施、交通运输、能源等基础设施板块公司贷款较期初增长 4,593 亿元。



## 债券承销

报告期内，本行主承销境内各类债券超过 1,800 只，承销金额 1.52 万亿元，为实体经济提供了有力的资金支持。



### 本行北京分行发售北京市政府柜台销售专项债券 5.6 亿元

2019 年 4 月 1 日至 3 日，北京市财政局通过商业银行柜台面向企事业单位和居民个人销售两只北京市政府专项债券，本行北京分行发售额度为 5.6 亿元人民币。本行北京分行联合中国邮政为大额认购客户制作首发认购纪念邮册和首发纪念信封，为这一历史性时刻留下了独特的记忆。



## 支持重大战略实施

本行坚定支持重大战略实施，加大对京津冀协同发展、长三角一体化、长江经济带发展、东北振兴、雄安新区建设等的金融支持力度，促进形成优势互补高质量发展的区域经济布局。

### 京津冀协同发展

本行围绕非首都核心功能疏解，聚焦交通、产业、生态环保三个重点领域，主动对接京津冀产业合作平台，融资支持京雄城际、荣乌新线等一批重点项目。

### 长三角一体化

本行举办“聚力一体化 聚焦高质量 金融助力长三角”活动，发布《金融支持长三角一体化发展行动方案》，为长三角一体化高质量发展提供全方位金融支持。

### 长江经济带发展

本行出台《关于进一步加强长江经济带绿色发展金融服务的意见》，支持长江经济带生态环境保护、交通走廊构建、产业升级转型、新型城镇建设。

### 东北振兴

本行开展东北振兴专题调研，组织召开金融支持东北全面振兴座谈会，签署《支持东北地区重大基础设施建设及制造业发展战略合作协议》。

### 雄安新区建设

本行积极服务雄安新区规划建设，主动对接雄安集团及入驻企业金融需求，优化新区项目融资审查审批流程，重点支持白洋淀综合治理等一批重点项目；积极服务雄安新区智慧城市建设，为雄安新区管委会搭建智慧社保、工商企业注册登记系统等重要系统，助力雄安新区高质量发展。



本行为雄安高铁站和京雄城际建设提供综合金融服务

## 支持制造业高质量发展

报告期内，本行开展“制造业金融服务年”活动，从聚焦优质客户、加大资源保障、提升经营能力三个方面努力，积极支持新兴制造业领域优质企业和项目，择优支持传统产业转型升级龙头企业，以及搬迁改造、转型升级类项目融资，加大对先进制造业客户的中长期贷款及重点区域政策支持。



本行子公司工银租赁交付一架身着“中国梦”主题彩绘喷涂的国产 ARJ21 飞机



本行河北分行通过发放流动资金贷款支持某制药集团发展



本行浙江湖州分行助力某电子元器件制造企业绿色改造升级

## 支持优质民营企业

报告期内，本行从战略、产品、服务、机构、机制等方面主动作为，建立民营企业专项资金规模、专门信贷授权体系和专业服务团队“三大资源保障体系”，综合运用信用风险缓释凭证（CRMW）、纾困基金、债转股等方式解决民企融资难问题，打造“融资+融智”民企专属金融服务体系，积极支持民营经济发展。

报告期内，本行荣获《银行家》杂志、中小企业协会、中国银行业协会颁发的“十佳民营企业金融服务创新奖”、“2019 金融服务民营及中小企业案例征集优秀案例”等奖项。



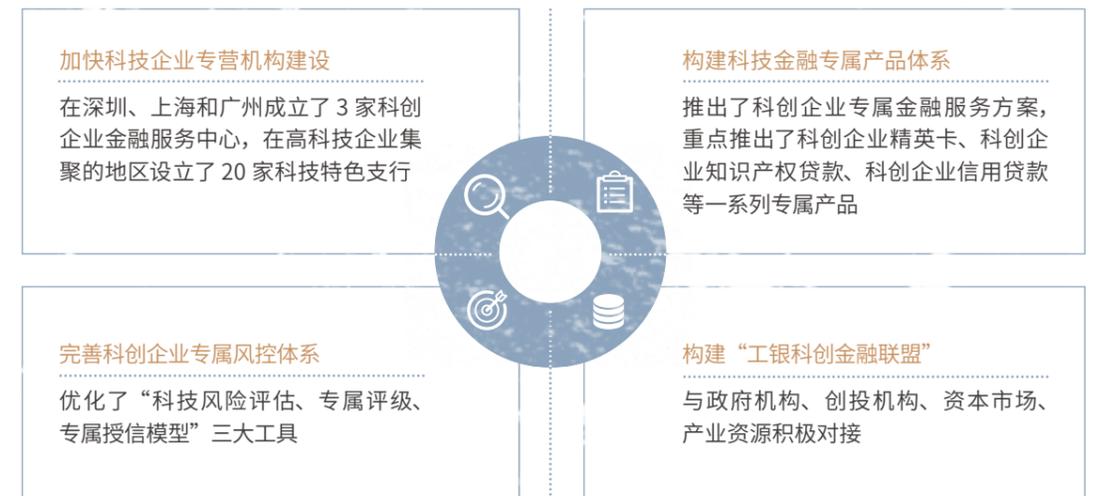
本行广东分行支持某民营龙头企业建设新型显示器件项目



本行广西分行为某民营龙头制糖企业提供融资支持

## 支持科创企业发展

报告期内，本行积极探索高科技企业金融服务道路。



## 支持供给侧结构性改革

报告期内，本行全资子公司工银投资以推动供给侧结构性改革为主线，以客户为中心，以创新为动力，积极稳妥推动市场化股权投资业务高质量发展，充分发挥市场化股权投资主力军作用，助力实体经济高质量发展。

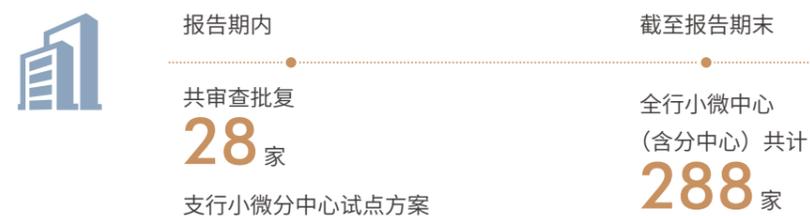
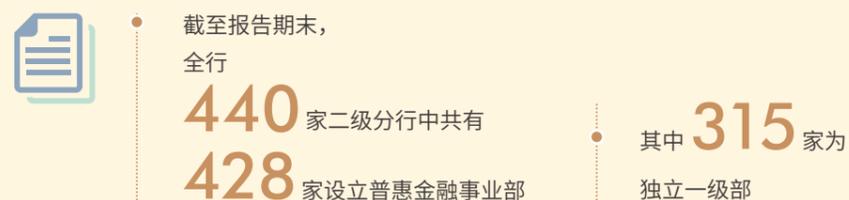
截至报告期末，工银投资累计签约金额 5,903 亿元，同比增加 1,482 亿元；累计落地金额 2,626 亿元，同比增加 1,820 亿元，广泛覆盖钢铁、煤炭、电力、新能源、科技创新、基础设施建设等行业。

## 发展普惠金融

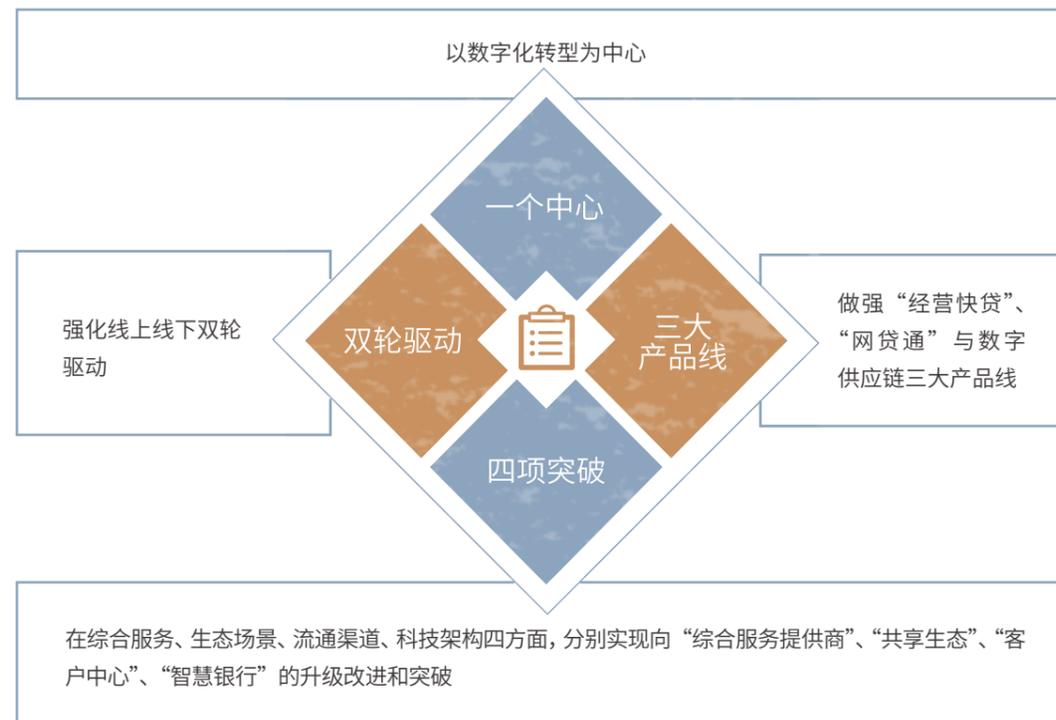
报告期内，本行秉持“不做小微就没有未来，做好小微有大未来”的理念，健全产品体系，创新服务模式，稳步推进普惠金融业务高质量、可持续发展。

## 支持小微企业

本行坚持金融科技赋能数字普惠，着力打造以“融资、融智、融商”为核心的“普惠金融服务 2.0”，显著增强小微金融服务能力、风险控制能力、商业可持续发展能力，形成具有工行特色的普惠金融发展模式。



本行董事长陈四清在首届“工行小微客户节”开幕式上致辞



## “融资”

本行在“三大产品线”的基础上，推出一批服务小微的新融资产品：



**“用工贷”**

满足企业用工、发薪需求，相应资金可惠及千万劳动者家庭



**“跨境贷”**

为 15 万家进出口型小微企业提供超 **1,500** 亿元的授信

“云闪贷”：帮助小微客户实现数字化转型



### “普惠专享贴” 打通以贴现扶持小微的“最后一公里”

报告期内，本行在线上自助式贴现产品“工银e贴”的基础上，创新推出了子产品“普惠专享贴”，通过业务开关独立设置、利率独立定价、优惠信息直达客户、再贴票据标识等，精准对接人民银行再贴现政策，给予符合设定标准的票据精准优惠，以此打通以贴现扶持小微的“最后一公里”。“普惠专享贴”于三季度在部分分行顺利进行试点，从10月份起在有条件的分行进行推广应用。截至报告期末，全行共办理“普惠专享贴”业务1,083笔，累计业务量7.09亿元。



累计业务量  
**7.09** 亿元

## “融智”

开展“千名专家进小微”、创业训练营等活动，将小微客户请进来，将专家服务送出去，帮助小微企业提升经营管理水平；面向小微客户开放“融智e信”咨询平台，为小微客户提供全面、专业的线上资讯服务。通过专家服务与资讯产品相结合，帮助小微客户科学决策、应用新技术、拓展新领域、实现新发展。

## “融商”

持续发挥机构、客户方面的优势，帮助小微客户实现商业拓展。打造“企业家大会”“经贸洽谈会”等撮合平台，助力小微企业融入全球资金链、产业链、价值链；运用“融e购”平台，为小微客户开辟业务新渠道，构建经营新场景，开拓商业新空间。

### 河南分行

针对高新技术企业和科技型企业的融资特点，量身打造“郑科贷”特色普惠金融产品

### 黑龙江分行

依托农业大数据，为农户及农业经营主体提供一揽子的“工银农e贷”（包括“农垦e贷”、“农保e贷”、“农信e贷”、“农抵e贷”等产品）

### 苏州分行

积极与各区域政府合作，创新“融资方案+所在区域增信基金+银政通系列产品增信”的模式，发展出“创业贷”、“财服贷”、“苏贸贷”等银政合作特色产品

### 福建分行

因地制宜、分类施策，发展出一批以武夷山“岩茶贷”、宁德“海参贷”“渔排贷”、泉州“陶瓷贷”、“烟草贷”等为代表的区域特色金融产品

## 推进金融扶贫

本行坚持脱贫攻坚与乡村振兴相结合，不断加大金融扶贫工作力度，主动作为，从多个领域动脑筋、想办法、出实招，打出金融扶贫的“组合拳”。

### 推广“银行+保险+期货”金融扶贫模式

在总结现有“银行+保险+期货”金融扶贫模式的基础上，本行联合保险公司、期货公司等机构客户，将饲料成本指数保险和气象指数保险产品试点应用于贫困地区畜禽养殖和特色种植业，为当地农户和企业降低了经营风险，稳定了收益。

### 推进电商扶贫

本行依托自营“融e购”平台，搭建扶贫专区、开展电政合作、创新扶贫模式，从供给、需求两侧发力打通电商扶贫渠道。报告期内累计发展扶贫商户3,348户，覆盖22个省区市494个国家级贫困县，惠及建档立卡贫困户约20万人，扶贫交易额6亿元，其中国家级贫困县交易额4.4亿元，农副产品交易额3.9亿元。



国家级贫困县交易额

4.4 亿元

农副产品交易额

3.9 亿元

### 发展涉农供应链融资

完成与国家农担联盟全部33家省级机构对接，组建涉农供应链柔性团队，为农业企业及新型农业经营主体提供好担保贷款服务。



本行甘肃兰州分行帮扶套岔岷村销售农副产品



### 本行湖南分行开展“融e购”电商扶贫

湖南分行充分发挥融e购电商平台作用，全力做好金融精准扶贫工作。开展了十八洞猕猴桃、怀化黄桃、湘西椪柑、桑植白茶、邵阳崀山脐橙等十数次扶贫活动，累计销售订单超3万单，联合融e购扶贫商户累计帮扶建档立卡贫困户6,800余户。



## 提升县域网点覆盖率



截至报告期末，

本行服务于“三农”的县域网点

5,145 家

覆盖全国

84.1% 的县域地区

同比提升了

0.5 个百分点

### 做好乡村建设配套金融服务

加强对农村道路、供水、供气、环保、电网、物流、信息、广播电视等基础设施建设的中长期贷款支持，推动农村一二三产业融合发展，加强对乡村特色产业、现代农业产品加工业和乡村新型服务业的支持力度。



本行河南分行为某涉农红枣产品加工企业发放助农贷款2亿元，惠及枣农数以万计



本行湖北分行支持的贫困农户家庭养殖项目

## 服务民生消费领域

### 发展个人消费和助学贷款

为了支持民生消费，助力贫困学生完成学业，本行积极发展消费和助学贷款业务。



截至报告期末，本行个人消费贷款余额

**1,935.16** 亿元

### 持续支持幸福产业

本行持续关注和支持养老产业、医疗产业、文化旅游产业等领域，合理布局信贷市场，积极创新金融服务，有效支持现代服务业领域建设发展。

#### 养老产业

本行作为“城企联动普惠养老专项行动”首批签约的银行业金融机构，率先制定印发《养老行业信贷政策》。



本行向某养老机构提供融资支持

#### 医疗产业

本行积极支持医院行业高质量发展。



截至报告期末，医院行业贷款余额

**601.07** 亿元

## 文化旅游产业

本行连续将文化旅游板块定位为投融资积极进入领域，提升金融服务能力，支持相关文化领域投融资需求。



本行四川成都分行与成都大熊猫繁育研究基地建立战略合作关系

### 积极支持现代物流业



截至报告期末

本行物流行业贷款余额

**1,105.99** 亿元

其中仓储领域贷款余额

**888.76** 亿元

较年初增加

**64.76** 亿元



支持生猪产业发展

本行加大生猪全产业链金融支持力度。



截至报告期末  
在生猪全产业链条上贷款  
余额突破

**150** 亿元



# 03 科技驱动 价值创造

——价值卓越 创新领跑

报告期内，本行坚持创新领跑理念，聚焦金融科技，强化科技驱动战略，通过金融服务与金融科技的深度融合，打造更加智慧化的线上 + 线下服务新模式，全面构建智慧银行体系，做智慧金融的主导者和先行者。进一步加强绿色金融体系建设，实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升，为股东、客户等利益相关者创造卓越价值。

# 科技驱动——创新领跑

## 发布智慧银行生态系统 ECOS



本行董事长陈四清出席 ECOS 智慧银行生态系统发布会并致辞

报告期内，本行在北京举行智慧银行生态系统 ECOS 发布会，开启了智慧银行建设的新篇章。

本行顺应金融科技发展潮流，着眼于集团跨境、跨业、跨界转型发展，秉承“科技引领、创新赋能”的理念，在高起点上推进智慧银行建设，全面布局“ABCDI”（人工智能、区块链、云计算、大数据、物联网）等前沿技术领域，研发了一系列拥有核心

知识产权、自主可控的金融科技平台，构建主机与开放平台并重的“双核心”IT 架构，大幅提升了科技敏捷和迭代创新能力。“智能+”已成为硬核科技，为银行转型创新带来澎湃动力。在这一新起点上，本行将倾力打造促进经济高质量发展的“数字工行”，用科技改变金融，让金融创造更美好的生活。

## ECOS “六大标志性成果”



### 构建了开放融合的跨界生态

成为国内最大的综合金融服务“供应商”，实现支付、融资、理财、投资等金融产品无缝嵌入到教育、医疗、出行、政务等民生消费和企业生产场景，让金融服务像水和电一样便捷可得。



### 开启了“智慧+”创新模式

强化数字化智能化应用，打造智慧服务、智慧产品、智慧风控、智慧运营，满足实体经济和人民群众对金融服务的新期待、新需求。



### 实现对热点秒杀场景的高适应高弹性支撑

通过 IT 架构转型、金融科技新技术运用，对高频、复杂业务的支撑能力大幅提升。



### 构建双核心的 IT 架构

同业首家基于分布式、云平台形成银行核心业务处理能力，实现超过 90% 的系统功能在开放平台运行，系统交易性能大幅提升，做到“既跑得快，又跑得稳”。



### 打造一系列同业领先的企业级金融科技平台

包括人工智能、智能生物识别、物联网服务、区块链技术等，大力推进新兴技术与业务融合应用，形成了领先的企业级技术能力和业务应用能力，赋能金融服务提质增效。



### 形成灵活组合、快速研发的组件化创新能力

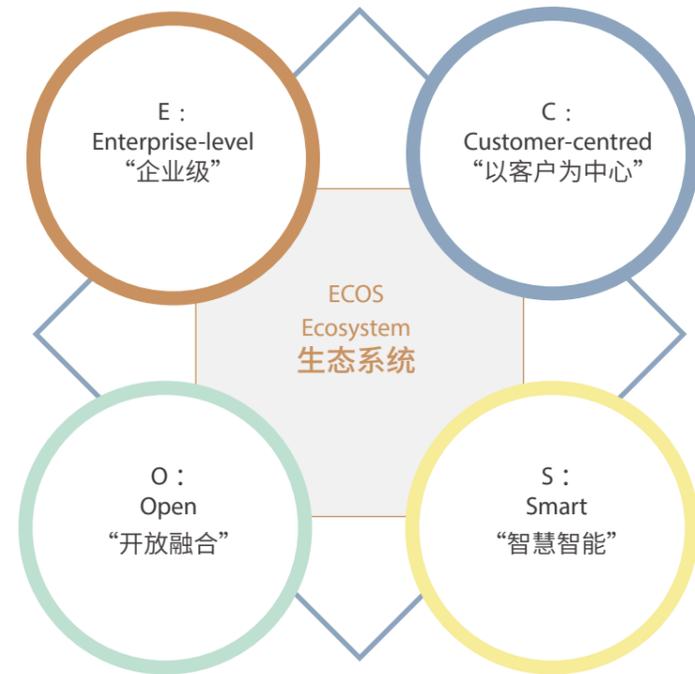
打造了业内标准化服务数量最多、交易量最大的组件化研发体系，使大型银行具备更敏捷的市场和客户需求响应能力。



本行谷澍行长在智慧银行生态系统 ECOS 发布会上介绍 ECOS 成果

# 标准化 调用开放

## Ecosystem 生态系统



## 完善线上智慧金融



截至报告期末  
全行 App 个人用户达到  
**4.92** 亿户

覆盖全国  
**57.4%** 的  
移动互联网用户



融 e 购电商用户  
**1.46** 亿户

融 e 购  
实施融 e 购 2.0 改版升级

全方位提升客户体验与智能化水平，将分期产品与线上消费场景有机结合。



融 e 联即时通讯用户  
**1.67** 亿户

融 e 联  
推出融 e 联 4.0 版本

全新构建融功能、服务、内容于一体的场景号云平台，支撑场景灵活快速拓展和运营，初步建成以线上政务、服务信使、共享中心、企业专属服务号等为特色的场景服务生态。开立公众号 1.4 万个，场景化服务信息推送超过 6,000 万条。

## 建立开放的线上账户服务生态圈

报告期内，本行通过融 e 行为客户构建账户全景视图，支持客户通过网银互联功能对他行账户签约、登记、查询及管理维护，满足客户“一站式”管理名下各类账户需求。创新推出“工银 e 钱包”，完善与各类互联网公司互联互通服务，以账户为载体，基于 API 和 H5 建立开放式账户、支付、融资、清算、理财、存款整合输出合作模式。



本行“11.18 互联网金融粉丝节”海报



工银 e 钱包是本行 ECOS 工程中第一个完全使用个人账户业务架构建模成果完成 IT 系统开发对接的产品，也是首个基于分布式架构、运用云计算、开放生态的互联网零售产品。

## 优化线下智能服务

### 推进线上线下服务融合

报告期内，本行以手机银行扫码为身份认证方式，推出智能终端扫码和柜面交易刷脸免卡场景，实现换卡不换号、资信证明等交易的统一订单化管理，打造线上线下服务的无缝链接。

### 优化渠道布局

截至报告期末，本行境内智能化网点 1.57 万家，基本实现网点全覆盖；ATM 和智能柜员机共办理业务 61.6 亿笔，充分发挥人力替代作用。



各类智能柜员机  
**60,616** 台  
同比增加  
**5,138** 台



智能柜员机业务量  
**13.2** 亿笔  
同比增长  
**13%**

## 本行首家 5G 智慧网点在苏州发布

报告期内，本行基于 5G 应用的首家新型智慧网点在苏州亮相。该网点植根客户的智慧金融服务需求，深度集成大数据、人工智能、生物识别等金融科技手段，秉持“金融与科技融合、金融与生态融合、金融与人文融合”理念设计，在 5G 技术支持下，构建了“技术应用+服务功能+场景链接+生态融合”四位一体的智慧服务体系，为客户带来更加安全、便捷、智慧的金融服务体验。

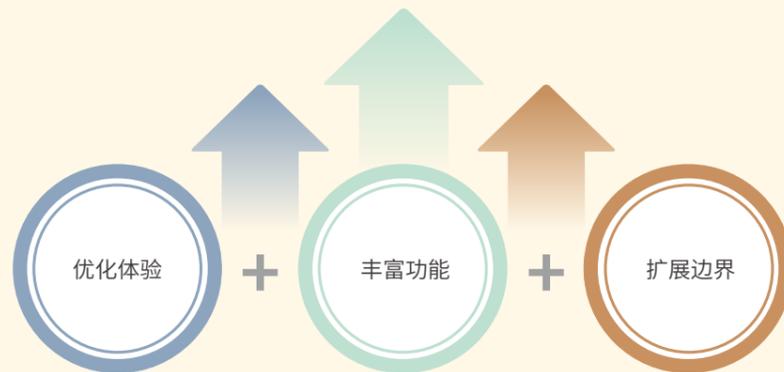


本行董事会秘书官学清出席首家 5G 智慧网点发布仪式



## 构建“大支付”体系

创新推出第三方支付业务运营商鉴权、一键绑卡服务、“商户号+代收代付”合作模式，提升快速响应和高效协同能力。从优化体验、丰富功能、扩展边界等多个维度提高工银 e 支付服务能力。



## 新一代智慧银行旗舰店亮相北京金融街

2019 年 12 月 31 日，本行在北京金融街发布新一代智慧银行旗舰店。该网点基于“金融+科技+生态”融合的整体思路，通过引入 5G、人工智能、区块链、物联网等前沿科技，推动金融、科技、生态融合共进，打造“技术驱动、服务协同、场景链接、生态融合”的新一代智慧网点，实施智慧厅堂管理、智慧业务办理、智慧营销服务和智慧风险控制，进一步提升服务质效。推出以便民万事通、惠民一站通、生活环球通、工银尊享通为特色的 105 个服务场景，构建以网点为连接的开放融合生态，为客户提供“一站式”服务；推动人工与智能、线上与线下、远程与现场相结合，让金融与泛金融服务“无处不在”。



105 个  
服务场景



本行董事长陈四清出席智慧银行北京金融街旗舰店开业仪式

## 研发试点远程智能柜员机

通过音视频方式（远程组建专业服务审核团队）结合网点现场生物识别技术，综合运用音视频通讯、生物识别、人工智能、大数据等技术协同为客户提供服务，打造智慧网点远程协同服务的解决方案。该设备支持办理 200 余项个人和对公业务，覆盖了 90% 以上常见个人非现业务，同时可以随时根据客户需求提供远程服务。目前已在北京、南京和苏州分行三家网点试点应用。突破银行服务在交易介质、时间、空间等方面的限制。

该设备支持办理  
200 余项  
个人和对公业务  
覆盖了 90%  
以上常见个人非  
现业务

# 价值创造——价值卓越

## 为股东创造价值

经济领域指标	单位	2019年	2018年	2017年
营业收入	亿元	7,760.02	7,251.21	6,756.54
净利润	亿元	3,133.61	2,987.23	2,874.51
基本每股收益	元	0.86	0.82	0.79
现金分红	亿元	936.64	893.15	858.23
纳税总额	亿元	1,309	1,207	1,165

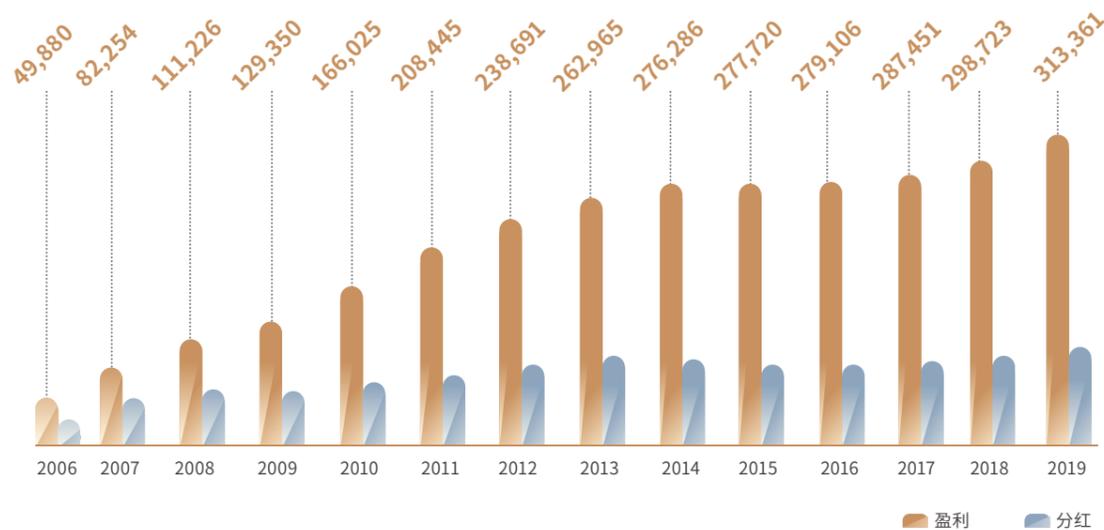
报告期内，本行通过上海证券交易所和香港联合交易所网站以定期报告和临时公告两种方式对外披露信息，并通过官方网站、报纸、路演与反向路演、股东大会、业绩发布会、投资者分析师见面会、媒体见面会、上证e互动平台、投资者热线和投资者信箱、官方微博和微信等渠道，不断加强与全球投资者的沟通与交流。

净利润(亿元)



## 本行上市以来盈利及分红情况

单位: 百万人民币



## 为客户创造价值

借助综合化优势，充分发挥理财、基金、保险、养老金、托管等业务的价值创造能力，为客户提供综合化金融服务。

发挥理财子公司牌照优势、市场化机制优势和同业领先优势，通过股权+债权并综合运用多种融资工具，大力发展直接投资和标准化投资，有效满足客户个性化、多元化、全周期融资需求。



境内个人存款利息支出

1,549.32 亿元

境内公司存款利息支出

1,558.79 亿元

报告期内，本行持续为个人客户、公司客户和私人银行客户提供优质理财服务，全年累计为境内客户创造投资收益 1,141 亿元，持续为投资者和金融消费者创造稳健回报，助力居民金融财富保值增值。

投资收益  
1,141 亿元

## 供应链管理

对供应商履行社会责任的要求：

进行社会责任自评价

公司在环保节能、职业健康安全等方面履行社会责任的举措和效果

提供社会责任相关资质认证信息

环境管理体系认证、职业健康安全认证、产品环境标志认证、节能认证、社会责任标准认证等

提供入围政府清单信息

产品是否入围政府采购的节能、环保清单

## 供应商信息化管理

依托本行集中采购供应商信息库进行管理，积极引入优质供应商。

## 供应商满意度调查

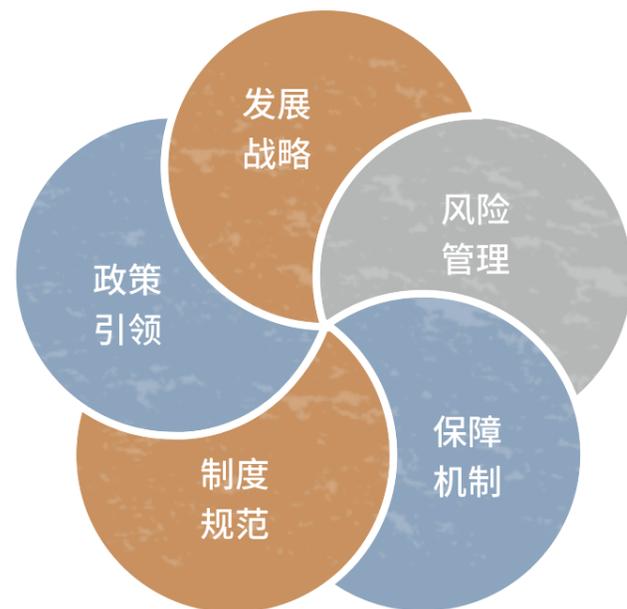
组织对重大集中采购项目开展后评价工作，利用电子化、系统化手段，对全行应用范围广、影响大的近二十余类产品和三十余家供应商进行后评价，总体满意度达到 98.56%。



# 绿色金融

本行积极践行国家绿色发展理念和可持续发展战略，认真落实中央关于打好污染防治攻坚战的要求，将加强绿色金融建设作为长期坚持的重要战略，从政策制度、管理流程、业务创新、自身表现等各个方面，全面推进绿色金融建设，积极支持绿色产业发展，加强环境风险防控，持续推进低碳运营，实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升，树立了负责任的大型银行典范，引领了国内同业绿色金融发展。

## 绿色信贷

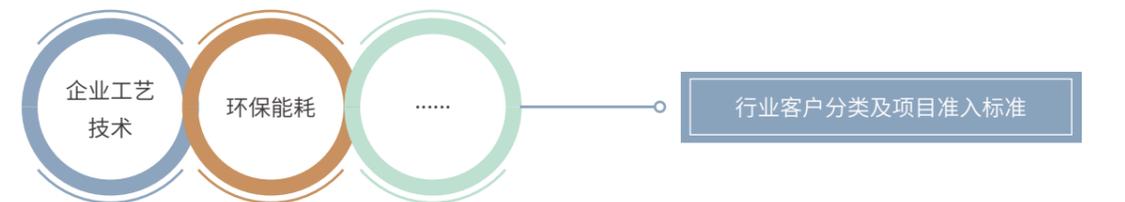


## 积极践行绿色信贷发展战略



## 逐年修订印发行业（绿色）信贷政策

引导全行优先支持绿色经济领域信贷业务；将企业工艺技术、环保能耗等关键指标作为行业客户分类及项目准入标准，实施差异化信贷政策，有效引导全行投融资结构“绿色调整”。



## 完善绿色信贷分类管理

在借鉴赤道原则和 IFC 绩效标准与指南的基础上，按照贷款对环境的影响程度及其环境风险大小，将境内法人客户全部贷款分为四级、十二类，对不同类别的客户和贷款实施动态分类及差异化管理。

## 完善绿色信贷保障机制

逐年开展绿色信贷专项审计。报告期内组织开展境内绿色信贷审计工作。

## 强化投融资环境和社会风险管理

全面践行绿色信贷一票否决制。将绿色金融要求嵌入尽职调查、项目评估、评级授信、审查审批、合同签订、资金拨付以及贷（投）后管理等各环节，加强对环境风险的监测、识别、缓释与控制，全流程执行绿色金融一票否决制。

对钢铁煤炭等产能过剩行业实行客户分类管理，主要支持优质客户技术改造、转型升级等方面融资需求。

截至报告期末

5 个产能过剩行业贷款余额较年初下降

**110.3** 亿元



本行在河北省张家口崇礼支持的清洁能源项目



本行贵州分行支持的“织金县城区水环境综合治理项目一期”

## 广西分行金融支持环保项目

本行广西分行顺应国家能源政策导向，贷款积极投向绿色、低碳、清洁的新能源发电行业，大力支持节能重点工程、水污染治理工程、资源综合利用项目、节能减排技术产业化示范及推广等国家及区内的环保项目，将信贷资源向节能环保领域倾斜。梧州市第三污水处理厂 PPP 项目，是国家鼓励和支持发展的科技和环保类项目，建成后 will 改善梧州市河西片区及红岭新区的水环境。报告期内，本行广西分行采用保证担保方式及项下所形成的应收账款作质押担保，累计向该项目承建单位发放贷款 1.28 亿元。

## 境外机构积极参与绿色银团贷款

本行苏黎世分行在业务拓展中坚持绿色信贷理念，注重对标本地同业，不断提升绿色信贷管理水平和对绿色经济的支持力度。报告期内，苏黎世分行作为牵头行参与了某公司 2019 年组建的 21 亿美元的绿色银团贷款，在项目尽职调查、信贷审查、贷款发放和贷后管理等环节，认真落实绿色信贷全流程管理；本行伦敦分行、东京分行也参与了该笔贷款。

## 绿色债券

### 绿色债券承销与投资

报告期内，本行累计主承销各类绿色债券 6 支，募集资金总量 344 亿元人民币，主承销规模 78 亿元。



### 绿色债券发行

2019 年 4 月 16 日，本行通过新加坡分行发行首支绿色“一带一路”银行间常态化合作债券。本笔债券在新加坡交易所挂牌上市，最终发行金额等值 22 亿美元，币种包含美元、人民币、欧元。募集资金全部用于支持“一带一路”沿线可再生能源、低碳及低排放交通、可持续的水资源管理等绿色资产项目。

2019 年 9 月 9 日，本行通过香港分行发行首支“粤港澳大湾区”绿色债券，最终发行金额等值 31.5 亿美元，币种包含美元、港币、人民币。本笔债券获得香港品质保证局（HKQAA）颁发的发行前阶段绿色金融认证证书。募集资金全部用于支持“粤港澳大湾区”可再生能源、低碳及低排放交通等绿色资产项目。

新加坡分行发行首支  
绿色“一带一路”  
银行间常态化合作债券

首支

首支

香港分行发行首支“粤  
港澳大湾区”绿色债券

本行积极推进与国际标准接轨，积极倡导可持续发展理念。



2019年9月，以发起行身份成为联合国环境规划署金融行动机构发起的“负责任银行原则”的首批签约银行。



组织推动中英金融机构环境信息披露工作



组织参与国内外《金融机构环境信息披露标准》编制工作

国内首家加入联合国环境署气候相关金融信息披露工作组（TCFD）的金融机构

与北京环境交易所联合进行了碳交易对商业银行信用风险的压力测试，并于2019年4月在绿金年会上正式发布国内首个碳压力测试报告

## 绿色运营

本行积极倡导绿色环保理念，着力推广绿色办公，树立勤俭办行理念，强化节约意识。加大节能减排力度，狠抓能源管控，通过技术升级、设备改造等方式，优化重要耗能设备运行模式，深挖节能空间。坚持开展绿化环保活动，切实改善生态环境，履行社会责任。积极落实节能环保有关政策，做好在京机构碳排放权交易履约工作，践行节能减排承诺，持续推进“绿色银行”建设。

### 废弃物统计：电子信息产品

2019年项目类别（台）



## 绿色办公成效显著

将“无纸化”办公作为推进绿色发展、倡导绿色低碳的重要抓手，积极推广无纸化会议和培训，建立绿色办公定期统计制度，全年22家境内机构已启用无纸化会议系统，总行专业会议全部采用手持PAD“掌上办公”，全年节约用纸近百万张、重约4.5吨，节能成效明显。办公电子化、场景化、智能化迭代加快，研发了办公用房管理、员工健康管理、考勤管理等新应用，优化了移动办公功能，加强科技应用，不断提高办公效率。



全年节约用纸近百万张、重约

4.5吨

## 节能减排力度不减



### 推动节能技术改造

进一步在用能管理和系统改造等方面深入研究，实施无负压供水改造、直燃机和燃气锅炉低氮改造、机房及设备设施整合改造、机房区域封闭式冷通道改造等多项节能改造项目。



### 加大宣传力度

教育引导员工强化节能环保意识，创新节能环保机制，通过多种形式深入开展节能降耗宣传工作，树立和践行绿色发展理念，在实际工作中扎实推进落实各项节能措施，严格管理、挖潜降耗。



### 强化能耗控制

完善能源管理体系，加强能耗较大的设备设施的运行管理和维护，通过冷塔通风窗除垢、更换空气过滤网等措施提高通风效率，确保机组保持最佳运行状态和运行效率；运用新风技术平衡建筑物内热量分布，结合室外环境调整机组送风压力及出水温度；采用智能楼宇控制、时控器和加装LED节能光源等措施，不断提高节能水平。

## 车辆能源消耗稳步降低

逐步构建以自有车辆为主、网约车等社会化车辆为辅的公务出行保障模式；有效降低车辆能源消耗，车辆综合利用效率稳步提高。



# 04 国际视野 全球经营

本行坚持国际视野、全球经营，构建境内外一体化发展银行。积极支持中资企业“走出去”，不断提高跨境跨市场服务水平。完善国际业务产品体系，稳健集团风控能力，持续提升价值贡献度。落实国家战略要求，服务东道国社会发展，加强国际交流与合作。

# 构建国际化发展新生态

报告期内，本行持续构建国际化发展的新生态，全球网络布局进一步完善，境外机构覆盖 48 个国家和地区；逐步建立了全球化的投融资体系，不断丰富全球化的金融产品和金融服务体系，持续完善全球化的风控体系。



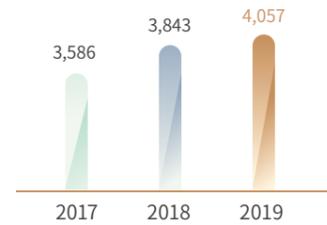
## 国际化网络进一步完善

截至报告期末，本行已在全球 48 个国家和地区拥有 428 家分支机构，此外，通过参股标准银行集团间接覆盖非洲 20 个国家。本行积极服务来自全球超过 50 个国家和地区的境外机构投资者客户，满足客户对中国银行间市场投资交易需求，获评全国银行间同业拆借中心“对外开放贡献奖”、中央国债登记结算有限责任公司“优秀结算代理人”。

境外机构数量 (家)



境外机构总资产 (亿美元)



## 全球机构布局

<p><b>● 亚洲</b></p> <p>港澳地区 工银亚洲 工银澳门 工银国际 澳门分行 香港分行</p> <p>亚洲其他地区 工银印尼 工银阿拉木图 新加坡分行 工银泰国 首尔分行 卡拉奇分行 釜山分行 孟买分行 东京分行 万象分行 多哈分行 金边分行 迪拜分行 仰光分行 工银马来西亚 利雅得分行 河内分行 蒙古代表处 胡志明市代表处 科威特分行 阿布扎比分行 马尼拉分行</p>	<p><b>● 欧洲地区</b></p> <table border="0"> <tr> <td>卢森堡分行</td> <td>米兰分行</td> <td>工银伦敦</td> </tr> <tr> <td>工银欧洲</td> <td>马德里分行</td> <td>伦敦分行</td> </tr> <tr> <td>法兰克福分行</td> <td>华沙分行</td> <td>工银莫斯科</td> </tr> <tr> <td>巴黎分行</td> <td>希腊代表处</td> <td>工银标准</td> </tr> <tr> <td>布鲁塞尔分行</td> <td>布拉格分行</td> <td>工银土耳其</td> </tr> <tr> <td>阿姆斯特丹分行</td> <td>苏黎世分行</td> <td>工银奥地利</td> </tr> </table>	卢森堡分行	米兰分行	工银伦敦	工银欧洲	马德里分行	伦敦分行	法兰克福分行	华沙分行	工银莫斯科	巴黎分行	希腊代表处	工银标准	布鲁塞尔分行	布拉格分行	工银土耳其	阿姆斯特丹分行	苏黎世分行	工银奥地利
卢森堡分行	米兰分行	工银伦敦																	
工银欧洲	马德里分行	伦敦分行																	
法兰克福分行	华沙分行	工银莫斯科																	
巴黎分行	希腊代表处	工银标准																	
布鲁塞尔分行	布拉格分行	工银土耳其																	
阿姆斯特丹分行	苏黎世分行	工银奥地利																	
<p><b>● 美洲地区</b></p> <table border="0"> <tr> <td>纽约分行</td> <td>工银美国</td> <td>工银秘鲁</td> </tr> <tr> <td>工银加拿大</td> <td>工银阿根廷</td> <td>工银墨西哥</td> </tr> <tr> <td>工银金融</td> <td>工银巴西</td> <td></td> </tr> </table>	纽约分行	工银美国	工银秘鲁	工银加拿大	工银阿根廷	工银墨西哥	工银金融	工银巴西		<p><b>● 大洋洲</b></p> <p>悉尼分行 工银新西兰</p>									
纽约分行	工银美国	工银秘鲁																	
工银加拿大	工银阿根廷	工银墨西哥																	
工银金融	工银巴西																		
<p><b>● 非洲</b></p> <p>非洲代表处</p>																			

报告期内，工银奥地利正式开业，工银欧洲希腊代表处、澳门分行获颁牌照。



2019年5月21日，本行董事长陈四清出席工银奥地利揭牌仪式



### 本行与标准银行集团举办 2019 年度战略合作会

2019年12月，本行与标准银行集团2019年战略合作会议在南非约翰内斯堡召开，推动两行战略合作关系进一步深化。



2019年12月，本行董事长陈四清拜会南非总统西里尔·拉马福萨



2019年12月，本行与标准银行集团在南非约翰内斯堡召开年度战略合作会

## 建立全球化投融资体系

报告期内，本行积极支持中资企业“走出去”，稳步推进境外融资产品线建设，全面提升专业化经营能力，业务覆盖亚、非、欧、美、大洋洲等五大洲，常态化合作机制成员目前已发展到覆盖 51 个国家和地区的 94 家金融机构，机制成员间合作硕果累累。



### 本行支持中希清洁能源合作

报告期内，本行与中国能源建设集团有限公司、英国绿色能源开发机构及希腊可再生能源建设公司，在雅典共同签署希腊米诺斯塔式光热电站项目及希腊清洁能源市场合作协议。该项目是由本行牵头安排中、希及区域性多边金融机构融资，由中国企业联合希腊、英国等国企业开发、建设、运营，是国际多边合作及中国 - 中东欧“17+1”能源合作的成果。项目建成后，将提供清洁、稳定、可靠的绿色能源，促进当地生态环境保护。

## 建立全球化产品体系

报告期内，本行全面推动境内外汇业务升级发展，以外汇账户、国际结算和贸易融资产品为切入点，构建全行本外币、内外贸、线上线下一体化的交易银行产品体系；全面打造出口信贷、结构性融资、跨境并购、境外项目融资等一系列全球金融产品；建成涵盖个人和对公网上银行、手机银行的境外网络金融产品体系，在 41 个国家和地区推出网络金融业务，共提供 14 种语言文字服务。

## 跨境人民币业务创新发展

本行依托集团全球服务网络和跨境综合服务优势，打造覆盖结算、清算、投融资、金融市场、债券承销、资产管理、资产托管和跨境电商等领域的全链条、全产品线、全生命周期的跨境人民币综合产品服务体系，推动跨境人民币业务加快创新发展。

截至报告期末，本行集团  
跨境人民币业务量逾

**30** 万亿元

境内外机构跨境人民币业  
务累计实现金额

**5.03** 万亿元  
(含结算、贸易融资、人民币购售)



在中国人民银行与境外货币当局的支持下，截至报告期末，本行先后担任新加坡、卢森堡、加拿大、卡塔尔、泰国、阿根廷和俄罗斯 7 个国家人民币清算行，率先提供全球 24 小时不间断跨境人民币清算与交易服务，各项业务开展积极有序，获得了当地监管及整个市场的广泛认可。

**24**



### 工银印尼举办跨境人民币研讨会

报告期内，工银印尼举办跨境人民币研讨会，联合承办深交所与印尼证交所资本市场合作研讨会，加强人民币业务产品创新，推出人民币现钞业务，全力做大做强人民币业务。



### 办理首笔“沪伦通”结售汇业务

本行积极服务金融市场双向开放，办理全国首笔“沪伦通”项下全球存托凭证（GDR）结售汇业务，高效满足客户资本项下货币兑换需求。



### 推动代客利率掉期业务发展

本行有效协助境内“走出去”企业与境外企业管理汇率与利率波动风险，统筹集团资源，联合境外机构，协助客户解决交易期限长、业务模式复杂等问题，推动代客利率掉期业务发展。

## 建设全球化的风控体系

报告期内，本行不断完善全球化风控体系建设，强化集团子公司并表管理，完善国别限额管理体系，加强全球市场风险防范，推进全球先进风险管理技术应用，全球风险管理能力持续提升。



### 全球市场风险管理系统 (GMRM)

为了提高集团市场风险计量与监控报告能力，自主研发了全球市场风险管理系统 (GMRM)。该系统按照全球“统一方法、统一计量、统一系统”的原则，面向市场风险识别、计量、监测、控制的全流程管理需要，在本行市场风险管理系统平台的投产应用，实现了风险管理手段与计量技术的突破，为本行市场风险识别、计量，限额监测、控制，以及市场风险分析报告工作提供了系统支持。



### 境外反洗钱系统

为了提高境外机构洗钱风险防御水平，本行研发推广了两大反洗钱核心系统——境外反洗钱监控系统 (BRAINS) 和涉敏合规审核系统 (COMPASS)，提升了境外机构反洗钱及涉敏风险的防控水平和工作质量。

## 支持当地经济社会发展

报告期内，本行境外机构支持当地东道国的经济社会发展，服务当地基础设施建设、推动当地中小企业发展、服务当地社会发展。

### 服务当地基础设施建设



#### 工银新西兰联合工银亚洲支持新西兰码头项目

工银新西兰联合工银亚洲为新西兰第四大港口内皮尔港提供总额 1.2 亿新西兰元贷款用于支持港口新建码头项目。



工银新西兰及工银亚洲联合在内皮尔港进行现场走访

## 支持当地中小企业发展



### 工银亚洲与大型机构合资成立虚拟银行

工银亚洲一直积极响应香港金管局“智慧银行”发展。2019年5月，由工银亚洲、腾讯、香港交易所等大型机构合资成立的虚拟银行——富融银行，成功获得香港金管局颁发虚拟银行牌照。该虚拟银行的成立，旨在为零售客户和中小企业服务，促进香港本地普及金融发展，专注为客户提供高效、创新、安全、便捷的虚拟银行金融服务。工银亚洲作为唯一的银行股东，将与富融银行在多领域展开合作，提供银行营运及管理方面的专业建议，促进香港的普及金融发展，为客户提供更前沿、更创新的金融服务体验。



### 新加坡分行通过“融e购”助力当地中小企业发展

新加坡分行搭建中新两地互联互通新桥梁，密切配合新加坡企业发展局，助力本地优质中小企业登陆“融e购”新加坡馆，持续打造特色服务，与代理运营公司合作，通过电商平台助力新加坡中小企业拓展客户，帮助更多当地优质企业进军中国市场。

## 服务当地社会发展



境外机构当地员工人数

14,740人



境外机构员工本地化比例

92.05%



### 标准银行响应联合国“HeForShe”活动

标准银行积极响应并发起了一系列活动，倡导性别平等，坚持公平、公正的招聘原则，坚持实施有效的用工政策。



### 悉尼分行支持医院项目建设

本行悉尼分行参贷的某医院项目对南澳居民的健康和医疗保障具有重大意义。悉尼分行作为原始牵头行，参与项目论证、银团筹组、后续管理等全过程。



### 工银阿根廷支持当地农业

工银阿根廷农业行业服务团队针对农业行业开发特定产品，专设对口客户经理，不断拓展农业金融服务渠道、减少金融服务空白。报告期内，该团队提供外汇及融资等方面服务，促进农民致富，助力经济发展。

## 加强国际交流合作

报告期内，本行积极加强国际化交流与合作，举办、参与了一系列具有全球影响力的大型国际性活动。

### 参加金砖国家工商理事会、中德经济顾问委员会相关活动

金砖国家工商理事会 2019 年度系列会议在巴西举行，董事长陈四清出席理事会年度报告签署仪式、理事全体会议、金砖国家工商论坛等活动并发言。



金砖国家工商理事会理事合影



本行董事长陈四清出席 2019 年度金砖国家工商论坛并在专题讨论环节发言

董事长陈四清作为中方主席主持中德经顾委第六次全体会议暨 CEO 圆桌会，参加两国总理同企业家座谈，出席晚宴并致欢迎辞。



中德经顾委第六次全体会议暨 CEO 圆桌会现场

## 举办东盟博览会配套系列活动

行长谷澍参加第16届中国-东盟博览会和中国-东盟商务与投资峰会。本行邀请了境内外客户、机构及国际组织等参会，促成合作项目落地，扩大本行国际影响力。



本行行长谷澍出席“第16届中国-东盟金融合作与发展领袖论坛暨面向东盟的金融开放门户峰会”并发表致辞

## 举办中非经贸磋商会

本行和标准银行集团在长沙承办中非经贸合作磋商会。推动中非经贸合作在投资、贸易和加工制造等领域开花结果，会议共成功签署9个重大项目、29个合作意向。



中非经贸合作磋商会签约现场

## 统筹服务进博会系列活动

本行认真履行境外招商合作伙伴职责，举办中欧企业家大会、非洲·拉美地区经贸洽谈会、金融科技论坛等多场配套活动，为进博会提供全球化、智能化、专业化的金融服务。



本行时任副行长胡浩（现任中国投资有限责任公司监事长）在进博会非洲·拉美地区经贸洽谈会发言



本行充分发挥自身优势，依托金融科技赋能，服务中欧企业家大会



# 05 转型务实 改革图强

本行坚持转型务实、改革图强，与时俱进保持经营活力。以业务转型为基础发展内生动力，以深化体制机制变革推进精细化管理，以科技技术发展为引擎推动产品创新、服务创新。深耕国家重大区域发展战略，落实京津冀、粤港澳、雄安新区等金融服务工作。

# 推进业务转型

报告期内，本行持续推进经营结构转型，不断优化业务收入结构，大力发展轻资本业务，推进中间业务收入持续增长；打造“工银投行”品牌，不断深化“大资管”发展战略；推进资管业务转型发展，顺应资管新规要求，成立工银理财子公司；积极拥抱互联网金融，大力推进第三方支付绑卡业务发展。

## 大力发展轻资本业务，推进中间业务收入增长



全球托管创新取得突破，首批获得“沪伦通”存托资格，开办市场首单 GDR 托管，“中日 ETF 通”份额占比 54%。

### 打造工银投行品牌

工银投行紧密围绕“服务实体经济、赋能企业发展、防控金融风险、提升营业贡献”主线，大力推动服务转型，实现了经营机制、业务模式和区域发展“三大突破”。

报告期内

本行并购重组项目超过

450 个

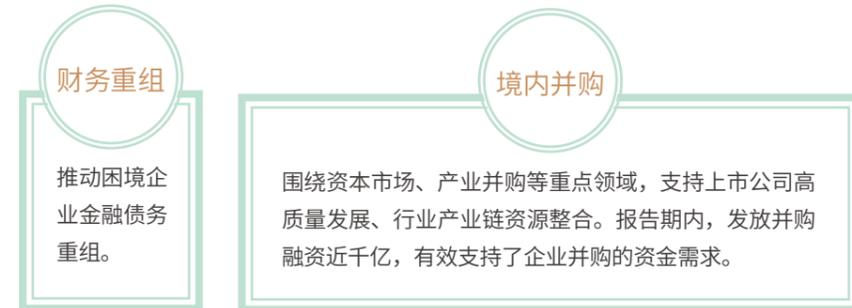
投放金额超过

1,000 亿元

获路孚特并购交易数量亚太区、中国区双榜第 1 名及“中国海外并购顾问”排行榜榜单首位。

金融咨询顾问全年服务近

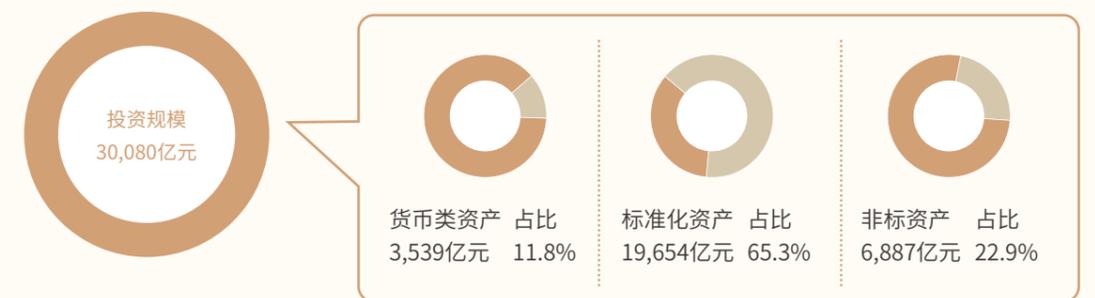
40 万客户



## 推进资产管理业务发展

本行不断深化“大资管”发展战略，稳中求进推进资管业务经营转型发展，高质量推进理财子公司建设，为客户提供综合化金融服务，为实体经济提供全方位金融支持。

报告期内，本行持续打造添利宝、鑫得利、鑫稳利、鑫添益、博股通利、全鑫权益等多条主力明星产品线，推动全行个人金融资产规模持续、稳健增长，个人理财产品规模余额逾两万亿元。



## 顺应资管新规，成立工银理财子公司

2019年5月22日，中国银保监会批准本行全资子公司—工银理财有限责任公司（“工银理财”）开业。作为首批获得批准开业的银行系理财公司，工银理财注册资本为160亿元人民币，主要从事发行公募理财产品、发行私募理财产品、理财顾问和咨询等资产管理相关业务。

设立理财子公司是本行紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务，落实监管要求、促进理财业务健康发展、推动银行理财回归资管业务本源的重大战略举措。



本行董事长陈四清出席工银理财创新产品发布暨战略合作签约仪式

## 推进第三方支付绑卡业务发展

报告期内，本行从便民、惠民的角度出发，不断提升移动支付的便捷度与普惠度，落实监管新规要求，对接网联平台，不断提升客户体验。

创新推出第三方支付“一键绑卡”服务，积极开展便民优惠活动，促进交易额快速增长。

## 深化体制机制变革

报告期内，本行持续深化体制机制变革，推进基层网点转型，加快智能渠道建设，不断优化服务流程，持续提升服务质效；加快构建“一部、三中心、一公司、一研究院”金融科技新布局；全面开启“工银研究”品牌新篇章，成立现代金融研究院，助力集团转型发展。

## 推进网点转型

报告期内，本行网点转型以“优化调整、减负赋能、智慧转型、协同运营、生态建设”五大工程为整体工作框架。

### ● 网点优化调整

本行紧跟国家重点发展区域战略规划、城市经济金融资源迁移趋势、金融科技应用、服务中心下沉、县域经济发展战略导向，积极推进网点布局优化调整，报告期内完成网点迁建627家。

紧跟国家重点发展区域战略规划

63%的新建网点投放在长三角、珠三角和环渤海等国家重点发展区域。

紧跟城市经济金融资源迁移趋势

在84家重点城市行完成370家网点迁建，占网点迁建总量的59%。

紧跟国家扶贫攻坚战略导向和县域经济发展趋势

新增覆盖11个空白县域，其中8个为贫困县，县域覆盖率和贫困县覆盖率分别提升0.5个和1个百分点。

新增覆盖空白县域

11个

其中

8个为贫困县

### ● 网点减负赋能

本行积极开展网点减负赋能工作。一方面，网点人员效能大幅提升；另一方面，稳步推进智慧运营体系建设和线上线下一体化流程改造，完成个人及对公典型场景研发改造和应用，客户服务体验大幅提升。

### ● 网点智慧转型

北京、苏州、南京等首批智慧网点顺利投入运营，在客户和业内形成良好口碑。智慧银行展厅分别在上海世界人工智能大会和重庆智博会高端亮相，赢得了行业普遍赞誉。

### ● 网点协同运营

初步建立远程-网点营销和服务协同机制，以“工行服务”小程序为载体的线上网点功能不断完善，不断提升客户渠道触点体验。

### ● 网点生态建设

围绕政务便民、智慧城市、普惠小微、特色文化等场景通过“网点+”方式创新打造一批特色业态示范网点，不断提升网点的专业金融服务能力和社会生活服务能力，为居民提供温暖贴心的银行服务。

报告期内，本行智能渠道覆盖更广泛、功能更全面、客户更愿用、效果更突出、服务更智慧、流程更优化。境内实现网点全覆盖，境外工银阿根廷、工银亚洲分别在其区域内为业内首家。

网点智能服务功能达到 287 项，覆盖所有个人业务；全年服务人次 4.3 亿，比柜面多 25%；总业务量 16.7 亿笔，同比增长 12%。

智能渠道持续推动科技创新与金融服务的深度融合，积极应用无介质、人脸、语音、大数据、AI 等金融科技，进一步提升服务质效。

● 网点智能服务功能达到

**287** 项

● 全年服务人次

**4.3** 亿

● 总业务量

**16.7** 亿笔

### 推进线上线下协同和多业务整合

刷脸、扫码等无介质服务已覆盖 52 项高频业务；完成了 2.3 亿条收款人信息的双渠道整合和实时共享；投产了小程序线上预约联动线下设备领卡功能。

## 构建金融科技新布局

报告期内，本行快速推动智慧银行战略转型，成立工银科技有限公司、金融科技研究院，构建“一部、三中心、一公司、一研究院”金融科技新布局，全面布局人工智能、区块链、云计算、大数据、生物识别、物联网等前沿技术领域。

## 成立金融科技研究院

报告期内，本行成立金融科技研究院，下辖区块链、5G 等多个技术领域的金融科技实验室，整合提升科技创新力量。

RPA

国内同业中率先投产企业级机器人流程自动化（RPA 平台）并推广应用。



物联网平台接入百万台设备，并提供海量物联网数据支撑。



区块链平台取得 60 余项核心技术突破，围绕 6 大领域 80 种场景创新应用，打造出具有业界影响力的“工银区块链+”品牌。



报告期内，本行连续四年蝉联《银行家》最佳金融创新奖，并荣获十佳金融科技创新奖、十佳区块链应用创新奖

7 项科技成果获得人民银行银行科技发展奖，其中“中国工商银行金融云建设项目”获一等奖

荣获《亚洲银行家》“最佳人工智能”、“最佳数字化转型”两项大奖

报告期内，

本行专利公开量

**615** 项

其中获得专利授权

**54** 项

历年累计获得专利授权

**603** 项



### 成立工银科技

2019 年 5 月 8 日，本行全资子公司工银科技有限公司（“工银科技”）在雄安新区正式开业，成为银行业首家在雄安新区设立的科技公司。

工银科技是本行以开放式的金融服务理念，实施业务与 IT 架构开放化转型的重要支撑。本行在优化现有科技机构的基础上，通过科技公司推动自身产品和服务价值链加快向外扩展延伸，持续提升客户服务能力，形成商业价值与产业价值、社会价值、公众价值并举的生态价值体系。



本行董事长陈四清、行长谷澍出席工银科技有限公司开业仪式

## 打造“工银研究”品牌

2019年12月25日，本行在北京成立现代金融研究院，开启全面打造具有全球影响力“工银研究”品牌的新篇章。以实际行动助力中国特色新型智库建设，以工行智慧服务国家治理体系和治理能力现代化。本行将整合集团研究资源，联合外部学术力量，在理论研究、智库建设、深化改革等方面聚势发力，更好地为中央决策部署、国家发展战略、金融体制改革建言献策，为集团战略转型和经营发展提供决策参考，为满足客户多元化需求提供融智支持。



本行董事长陈四清、行长谷澍出席现代金融研究院成立仪式

## 推进业务创新

报告期内，本行持续推进业务创新，聚焦科技创新类企业金融需求，提升科技企业创新金融服务；加大产品创新力度，发行工银生肖卡等一大批特色信用卡产品，满足了不同客群的全方位金融需求；推进私人银行业务改革，不断满足高净值客户的财富传承等特色金融服务需求；加大金融支持，推进国家区域战略的实施落地。



## 成立科创企业金融服务中心

本行科创中心聚焦科技创新类企业金融服务需求，专司科创企业的营销管理、产品创新和投融资审批，拥有专业人才、专业机制，打造“专业营销服务体系、专属金融产品体系和专门投融评审体系”的经营机制，致力探索科创企业金融服务体制与机制创新。报告期内，本行在广州新成立了科创企业金融服务中心，形成了深圳、上海、广州三家科创企业金融服务中心加20家新经济特色支行的新经济客户服务架构。



### 深圳科创中心

#### ● 创新金融产品体系

推出行内首个科创企业综合金融服务方案，探索落地科创企业“未上市企业股权+知识产权”两权融资，成功搭建20亿元本行新动能科创股权投资基金，并创新落地深圳市首笔著作权质押融资。

#### ● 创新生态合作体系

构建涵盖政府机构、创投机构、资本市场、产业资源的“工银科创金融联盟”生态合作体系。

#### ● 创新风险评价体系

推出同业首个涵盖科创企业客户准入、专属投融资评审体系、专属评级模型、专属授信模型、外部科技风险评估、科创金融经营管理系统、精细化贷后管理、风险容忍和尽职免责机制在内的全流程“科创金融风险防控体系”。

#### ● 全年新增融资发放超百亿

精准支持先进制造业和民营企业，为一大批具有自主核心竞争力的科技创新型企业提供融资支持。



深圳科创中心支持的智能机器人企业产品



### 上海科创中心

上海科创中心把握上海自贸新片区、科创板、长三角一体化机遇，聚焦科创领域，在机制体制建设、营销推进、模式探索、产品创新、投贷联动等方面取得了积极成效。

上海科创中心重点聚焦龙头科创企业，全面扩大科创金融生态圈，探索知识产权质押融资产品创新和科创全生命周期金融服务。



上海科创中心获得人民银行颁发的“2019年上海市金融创新案例优秀奖”

同业公会评选的“2019年度上海银行业科技金融服务奖”

长三角资本服务基地颁发的“2019年度优秀合作伙伴奖”



### 广州科创中心

报告期内，广州科创企业金融服务中心及广州科技支行正式完成组建。广州科创中心牵头发起成立广州科技金融投资联盟，初始成员包括17家广州地区的主要投资机构和银行单位，通过各专业机构的力量，合力支持广州地区科创企业发展。报告期内，广州地区成功申报科创板的企业全部在本行开立了募集资金专户。创新推出“科技入池贷”产品，为科创企业提供符合其特点和需求的金融服务。



2019年12月10日，广州科创中心举办“工银科创 创享未来”广州科技金融发展论坛

## 加大产品创新

报告期内，本行加大产品创新力度，把握新时代业务经营规律，积极探索基于金融科技智慧转型发展，以产品、流程、渠道、风控、账户五大驱动因素为主线，持续推动业务呈现稳健经营、持续发展的良好态势。



2019年3月，本行首席风险官王百荣出席总行2019年第1期创新沙龙



### 开通“工银无感支付”

2019年9月，本行在北京、浙江、四川等地同步发布围绕智慧出行新生态全新打造的产品体系——“工银无感支付”。该体系包含“车牌付”“扫码付”“免密支付”三个产品，可针对合作方的具体需求提供定制化解决方案。

截至报告期末，在全国各地已有高速公路、机场、市区路侧停车、大型商业中心和加油站等不同领域的合作项目近400个，全面实现“人-车-场-路”线上线下一体化金融服务。

“车牌付”借助车牌介质实现无感自助通行

“扫码付”提供标准的二维码主被扫功能

“免密支付”结合合作方的用户体系实现后台扣款功能



助力智慧校园建设	报告期内，本行依托金融生态云开发的教育缴费管理产品“银校通”持续迭代升级，为学校和学生提供安全便捷服务。
支持智慧司法拍卖	报告期内，本行搭建“融e购网络司法拍卖平台”和“融e购网络询价平台”。
推动“e生活”APP平台全面升级	发布e生活3.0，增加我要办卡、我要现金、我要分期等金融功能，上线融e借、急用钱、e分期、账单分期等产品。完成“购物、餐饮、住宿、出行、娱乐、教育、健康、城市服务、扶贫普惠”九大智慧场景聚合建设，提供便民服务。

## 打造特色信用卡产品

### 生肖信用卡

工银生肖信用卡是本行首次跨界传统民俗文化领域，跨越时空地将中华民族优秀的传统文化与现代潮流结合起来的金融产品，主题结合了甲骨文和生肖这两个中国传统元素。2019年4月，工银生肖信用卡荣获素有“卡界奥斯卡”之称的依兰奖“2019最佳人气金奖”。



## 推出“工银e企付”

报告期内，本行全面推广“工银e企付”对公线上支付统一品牌，以对公付款台的形式，灵活嵌入各类交易平台的支付环节，通过“平台负责交易管理、银行对应资金支付”的合作模式，为企业提供“资金安全、流程便利、风险可控”的全面对公线上结

算服务。依托开放化、组件化的设计理念，“工银e企付”可根据不同行业特点，充分运用其支付方式、支付功能、支付工具的灵活组合，服务于对公商品交易、公共资源采购、跨境电商、大宗商品、企业缴费等多种生态场景。

## 推进私人银行业务改革

报告期内，本行私人银行业务全面实施转型改革



## 推进区域战略落地

### 京津冀区域战略金融服务

本行高度关注京津冀协同发展进程，持续加强对京津冀地区交通一体化发展、生态环境保护、产业转型升级和民生领域的融资支持力度。针对疏解北京非首都功能融资需求，本行创新推出“北京市非首都城市功能疏解贷款”品种，重点支持疏解过程中的城市基础设施、公共事业、产业集聚区、棚户区改造、新城建设等项目建设。

本行与北京、天津及河北等地政府签署了战略合作协议，开展对北京新机场及临空经济区、京津冀城际轨道和高速公路等一批标志性重大项目的推动。

## 粤港澳区域战略金融服务

本行明确湾区公司金融业务发展路线图，并形成公司条线联席会议制度，组建柔性团队，加强湾区重点项目的信息互通，做好项目信息库动态管理。积极促进粤港澳大湾区民生便利化，推出“湾区服务通”、“湾区账户通”业务，工银e生活开通“大湾区生活圈”专栏，发布“爱购大湾区”跨境促销品牌；重点打造“工银粤港澳大湾区虚拟信用卡”及“工银粤港澳大湾区借记卡”等系列产品。



本行董事长陈四清主持召开粤港澳大湾区座谈会

## 支持长三角一体化发展

2019年10月10日，本行在上海举办“聚力一体化 聚焦高质量 金融助力长三角”活动，并发布《中国工商银行金融支持长三角一体化发展行动方案》，本行主动发挥大型银行在服务地方经济发展中的引领和带动作用，积极为区域内重大项目投资建设、小微和民营企业发展、社会民生改善提升等提供优质高效的金融服务。本行在长三角区域内分支机构已超过3,000个，同时在长三角区域专门成立了总行级科创企业金融服务中心及6家新市场特色支行，助力协同创新产业体系建设。



本行在长三角区域内  
分支机构已超过

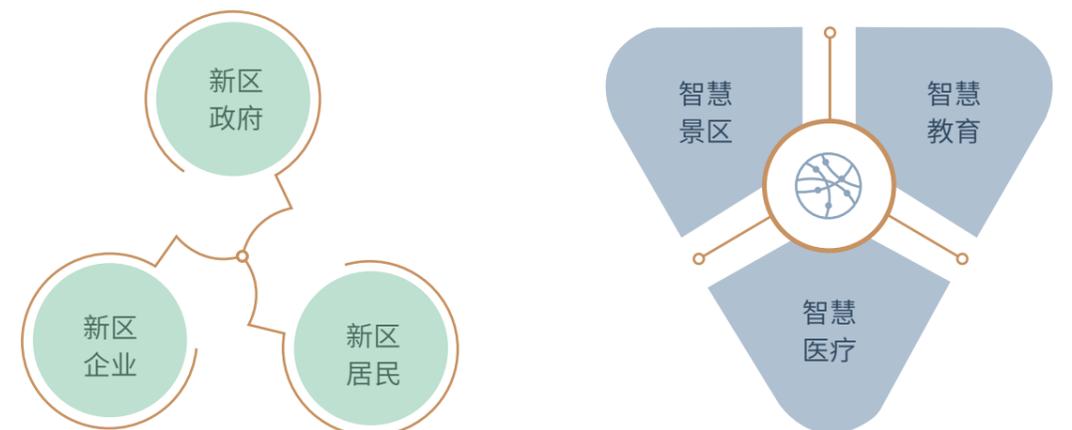
**3,000**个



本行行长谷澍出席本行“聚力一体化 聚焦高质量 金融助力长三角”活动

## 雄安新区战略金融服务

工银科技开业当天即与雄安新区签订合作备忘录，充分利用区块链、大数据、人工智能、物联网等新技术优势，先后研发“雄安征拆迁资金管理平台”“雄安新区工程建设项目资金管理区块链平台”等各类项目共计11个，涉及智慧政务、智慧社保、工程建设资金管理、征拆迁资金管理等多个领域，打造智慧景区、智慧教育、智慧医疗等民生场景，链接新区政府、企业和居民，为雄安新区建设发展贡献“金融+科技”力量。





06

# 风控强基 人才兴业

——安全稳健 以人为本

安全稳健、以人为本是银行长盛不衰之基础。本行始终践行“工于至诚，行以致远”的企业文化，坚持“风控强基、人才兴业”的工作思路，积极应对金融监管变革要求和市场环境的最新挑战，严守风险底线，切实关爱员工成长，增强员工认同，安全运营，稳健发展。

# 风控强基——安全稳健

报告期内，本行坚持“稳中求进、进中谋变、底线思维、机遇意识”，落实风险防控主体责任，坚持风险管控因时而变、因势施策，风险控制能力持续提升，经营发展基础不断夯实。

截至报告期末，不良贷款率 **较期初降低 9 BP**，创三年最大降幅。连续 **12** 个季度下降。

## 提升信用风险防控水平

### 深入推进资产质量攻坚

抓好质量目标分解和督导，把好新增准入、存量化解、不良处置三道关口，正常、关注、次级、可疑各类贷款向下迁徙率全面同比下降。

### 全面夯实基础管理工程

强化基础制度管理，完善产品管理机制，强化从严治贷，推进新一代信贷信息系统建设。

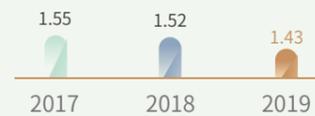
### 加快提升信贷经营能力

前瞻性优化行业信贷政策，加强组合管理，提高全行投融资规划水平，抓好各级机构信贷经营能力提升。

### 稳步推进贷款结构调整

含移位再贷，全年实际新投放各项贷款超 3 万亿，推进贷款战略性结构调整，有效支持实体经济发展，提高信贷资源利用效率。

不良贷款率 (%)



拨备覆盖率 (%)



## 加强集团市场风险防范

本行在市场风险管理制度体系建设、模型方法开发、数据平台和系统建设优化，以及集团化、国际化、综合化管理方面持续探索、积极创新。已建立前中后台相分离的风险治理架构，覆盖并表范围的全产品、全流程的市场风险管理体系，自上而下、一行一策的集团市场风险限额管理体系，以实施巴塞尔新资本协议为契机，不断推进市场风险内部模型建设，运用风险计量技术与资本管理手段，实现集团市场风险管理水平跨越发展。

报告期内，本行市场风险管理、交易事前风险控制与产品控制、交易对手信用风险管理等金融市场业务风险管理体系已覆盖全集团。



## 加强流动性风险管理

本行坚持稳健审慎的流动性风险管理策略，统筹推进各项流动性风险管理工作，集团流动性运行平稳安全，各项流动性风险指标满足监管及内部管理要求。

充分研判内外部各项流动性风险影响因素，加大监测力度，做好关键时点流动性风险管理，有力保障流动性稳健运行及客户支付平稳有序。

优化多层次、多维度的流动性监测和预警体系，完备流动性风险应急管理机制，保持合理充裕的流动性储备安排。

持续优化流动性风险管理系统，建成集团资金管理一体化视图平台，加强流动性风险监测、计量、管理自动化配套支持，流动性风险管理效率和精细化水平进一步提升。

统筹协调流动性风险管理，加强并表机构流动性风险管理，统筹布局资产负债规划，丰富完善方法技术工具，提升集团流动性风险防范能力。

## 加强操作风险管理



优化集团操作风险偏好传导机制。积极调动集团各机构主动性，试行“一行一策”，按照分类分层差异化管理。



发挥重点风险领域、重要控制环节、重点风控工作的“三道防线”操作风险管控协同效应。完善境内分行操作风险事件全流程管理，逐笔跟踪风险事件。



推进系统建设转型与服务集团提效。报告期内将“操作风险高级计量系统”升级为“操作风险应用管理系统”，启动集团操作风险管理向“重管理”转型，对标银保监会有效数据加总和风险报告原则要求，实现收购机构的操作风险数据系统报送，完成了ILD、KRI 数据加总流程优化，夯实集团操作风险数据质量基础。

## 防范化解输入性风险



## 完善全面风险管理

报告期内，本行完善全面风险管理制度，规范集团风险偏好与限额管理，根据最新国内外监管要求，完成恢复处置计划年度更新，做好监管与内部压力测试工作，推动分支机构全面风险管理落地。



## 人才兴业——以人为本

报告期内，本行持续为员工成长搭建平台、创造条件，坚持“以人为本、人人有责、与人为善、事在人为”，建立促进员工成长发展的科学机制，为员工提供多元化的职业发展路径，重视培训工作，推动员工成长进步和企业发展相统一。

报告期内共举办各类培训  
**4.38** 万期  
**531** 万人次  
 为增强员工岗位履职能力提供了必要的培训支持

## 提升人才价值



## 加强队伍建设

报告期内，本行境内机构认真贯彻落实《劳动合同法》及国家相关法律法规要求，不断建立完善各项劳动用工制度。及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金。根据境外机构所在地政策法规的要求，与当地雇员签订相关劳动合同或协议。

### 加强核心人才选拔管理

围绕全行经营管理、市场竞争和风险控制需要，完善选拔聘用等相关制度办法，加强对各分支机构管理层的调整配备，不断优化队伍的年龄和专业结构。完善考核体系，加强监督管理，激发干事创业动力。

### 加强核心人才队伍培养

组织举办中青年管理人员培训班和领航示范班，加快优秀年轻人才成长。将优秀人才放到国家重大战略发展地区、脱贫攻坚一线和困难分行等关键吃劲岗位历练，并强化过程管理和跟踪问效，不断提升实践锻炼的针对性和有效性。

### 加强专业队伍建设

制定公司信贷客户经理核心人才队伍建设工作方案，择优确定人选范围，以点带面加强信贷专业条线人才队伍建设，不断提高全行信贷业务经营水平。加大对金融科技等新兴业务的人力资源配置力度，加强国际化人才培养，推动专业队伍建设取得积极成效。



2019年5月，本行时任副行长谭焯（现任贵州省副省长）出席第二届全行数据分析建模大赛总决赛

## 优化人才结构

报告期内，搭建全行人员岗位标签体系，厘清各专业各层级人员分布状况，关注员工成长，为员工提供多通道的职业发展路径。针对不同岗位、不同梯队、不同能力、不同年龄的员工，实施针对性职业设计与能力培养，为员工成长提供坚实的支撑，帮助员工实现长远职业发展。不断加强和完善岗位职级体系管理，建立健全涵盖多个岗位类别，“纵向可晋升、横向可交流”的职业发展模式。

截至报告期末，集团员工平均年龄

41.9岁

同比下降  
0.2岁

区域配置更趋合理，专业结构持续改善

## 加强人文关怀

### 推进民主管理

本行召开了境内机构第一届职工代表大会临时会议，通过现场加视频方式，组织全行职工代表通过无记名投票选举职工监事。不断健全职代会制度体系，报告期内共批复40余件申请，指导30余家基层单位按照既定议程依法合规如期召开职代会，保证了二级分行及以上机构职代会工作的有序开展。



2019年6月，本行召开境内机构第一届职工代表大会临时会议

### 维护女员工合法权益

报告期内，本行不断完善境内女职工权益保障机制，严格执行女职工权益保护法律法规，落实孕、产期女员工的休息、休假权，为推动本行和谐发展做出重要贡献。



2019年本行新招聘员工中女性员工占比

## 关爱身心健康

本行组织境内员工进行年度健康体检。加强各类文体协会建设，开展员工篮球、乒乓球、太极拳、健步走等各类体育健身活动。积极参加中央和国家机关职工运动会，组织 195 名运动员参加了球类、田径和大众体育项目三大类别 15 个运动项目比赛，并获得优秀组织奖。

本行境内各级工会组织积极开展心理辅导，以及春送祝福、夏送清凉、秋送健康、冬送温暖等形式多样的关爱活动，促进员工身心健康。



本行厦门分行组织员工开展“Plogging (拾荒慢跑)”公益活动



本行苏州分行蓝盾志愿者参加警营开放日志愿服务



本行候任监事长杨国中到杭州金融研修学院调研慰问



## “工贺新婚 一生同行” 总行举办首届集体婚礼

2019 年 10 月 27 日上午，本行在总行大楼中心花园为 35 对新人举行了“工贺新婚 一生同行”集体婚礼。本行董事长陈四清作为主婚人在婚礼上致辞。35 对新人代表本行走过的 35 年历程，35 年来，本行与改革开放同行、与时代发展共进，走过了从小到大、从弱到强、从本土到全球的发展历程。



本行陕西延安分行员工组织腰鼓表演庆祝新中国成立七十周年



本行四川分行举办 2019 年新春联欢会

## 注重荣誉表彰



本行强化荣誉激励作用，举办工银全球荟主题活动暨 2019 年荣誉表彰仪式。活动中，全体行领导、高管共同为“感动工行”、“创新工行”、“大行工匠”、“服务进博会”获奖代表颁奖。仪式的成功举办多维度传递了“ONE ICBC, ONE FAMILY”的价值

理念，多视角展现了我行员工在推进全球化经营进程中“奋斗+落实”的精神气质、创新的文化特质以及融合的文化共识。加深了对本行共同价值追求和发展愿景、对本行各层面共同遵循的公司治理准则的理解。



工银全球荟主题活动暨 2019 年荣誉表彰仪式

## 促进文化共融

本行秉承平等、开放、尊重、共融的理念，致力于推动不同国籍员工之间的多元文化交流和跨文化管理。建立形成了境外机构优秀当地雇员到境内机构交流学习机制，持续加强当地雇员培训，为当地雇员学习业务、了解工行、了解中国提供更多机会，不断提升文化融合度及本行企业文化建设能力。



工银莫斯科员工组织观看中国芭蕾《孔夫子》



首尔分行举办员工运动会



### 持续推动与标准银行集团人员交流项目

本行与标准银行集团于 2016 年签署《员工交流计划主框架合作协议》，启动两行人员交流项目。截至报告期末，双方共互派交流人员 42 人，交流领域覆盖 10 余个业务条线，促进了两行在经营理念、企业文化、业务发展等方面的交流借鉴，加强了两行重点领域的交流合作，并为两行储备培养了一批国际化人才。



### 工银阿根廷充分吸纳当地优秀人才

截至报告期末，工银阿根廷本地雇员共 3,744 名，占总雇员比例达 99.18%，高层管理人员共 15 人，其中当地高层管理人员共 7 人。既为本地化经营之路搭建了阶梯，也为当地提供了就业岗位。图为工银阿根廷首家智能网点内本地雇员为客户提供服务。



# 全球履责专题

## 精准扶贫

报告期内，本行充实了定点扶贫工作领导小组成员，制定了定点扶贫工作计划，董事长陈四清多次主持召开定点扶贫工作领导小组会议，部署精准扶贫工作，8月、10月两赴四川，走遍4个扶贫点。分管副行长也两次赴川，深入农户和项目开展具体指导。



报告期内，定点扶贫投入

(捐赠) 资金 **1.13** 亿元

帮助引进资金

**3,639** 万元



培训基层干部

**19,253** 人

培训技术人员

**18,260** 人



购买贫困地区农产品

**1.04** 亿元

帮助销售贫困地区农产品

**3.6** 亿元



2019年10月，本行董事长陈四清在四川省李云泽副省长陪同下深入四川省金阳县贫困户家中开展定点扶贫工作调研

## ◆ 聚焦深度贫困 攻克深贫堡垒

对定点帮扶4县市中唯一一个深度贫困县金阳，在政策、人员、资金等方面多措并举，全力以赴支持当地攻克深度贫困堡垒。

### ○ 充分发挥金融手段的作用

本行凉山分行与金阳县签署了合作协议，双方共建风险补偿机制，为金阳县小微企业、个人、农户提供信贷支持及金融服务。

### ○ 大幅增加资金投入

报告期内对金阳县帮扶资金投入7,997万元，超过前3年帮扶资金总和的3倍。

### ○ 聚焦痛点给予运输补贴

针对金阳县农产品运输成本高、市场竞争力低的痛点问题，投入专项资金用于农牧产品销售物流运输补贴，帮助突破地方产业发展瓶颈。

### ○ 帮助协调引进龙头企业

协调引进农业龙头企业进入金阳，把合作社、家庭农场、农户联结起来，形成稳定的合作关系，建立紧密协作的产业生态，从根本上带动发展。

### ○ 着力解决“两不愁、三保障”突出问题

投入120万元用于贫困学生资助、山村教师培训、优秀山村教师表彰；投入300万元修建希望小学，解决学龄儿童读书难、读书远问题。



2019年5月，派驻纪检监察组组长王林前往海拔4,567米的西藏阿里地区革吉县森布村走访慰问贫困群众

## ◆ 统筹金融资源 发挥境内外合力



### 创新“银行+”扶贫

联合多家机构，将饲料成本指数保险和气象指数保险产品试点应用于4县市的畜禽养殖和特色种植业，为当地农户和企业降低了经营风险，稳定了收益。报告期内本行共投入保费250万元，惠及4县市16家种植养殖龙头企业、455户建档立卡贫困户。



### 充分发挥客户资源优势

通过摸底4县市引进企业方面的需求，掌握了4县市招商引资需求并形成项目储备表，免费上线本行自主智库服务平台“融智e信”，为贫困地区提供优质信息发布渠道和资源对接便利。既协调帮助4县市走出去招商，又将优质企业请进门考察，2019年引进4家农业龙头企业，总投资额5.79亿元。



### 进一步发挥全球化优势

整合境内外资源，组织15家境外机构通过自身捐赠和引入外部客户公益资源等形式，向定点扶贫县市投入资金逾310万元；工银亚洲、迪拜分行为巴中运输集团、达州中心医院等扶贫项目放款7000万元跨境融资，支持当地项目建设；积极引入外资同业培训资源，为定点扶贫县提供教育帮扶。



2019年11月，本行副行长廖林赴云南参加中央金融单位定点扶贫工作研讨会

## ◆ 供需两侧发力 强化消费扶贫



在供给侧，针对贫困地区农产品生产分散、标准化程度低、商户达不到社会大型电商平台准入门槛的突出问题，充分发挥自有电商平台优势，对扶贫商户实行“随到随批”的快速准入机制，保障扶贫商户短时间内即可完成入驻，并给予交易手续费、保证金“双免”优惠。



在需求侧，着力建设直通渠道，通过电商平台采购扶贫农产品；联动行外客户开展扶贫共建，通过电商银行平台上线采购专区、撮合产销对接等方式，承接贫困县大宗农产品采购；充分发动电商平台的广大商户及经销商采购扶贫商品，广开扶贫产品销路。

## ◆ 开展专项招聘 发力就业扶贫



连续开展贫困大学生专项招聘，面向建档立卡贫困家庭、高等院校贫困生或者获得贫困大学生国家励志奖（助）学金的应届大学毕业生，最低学历条件放宽至全日制专升本。3年来累计招聘贫困大学生1,482名。



投入专项资金在4县市开展转移就业培训，累计培训10,500名贫困群众，帮助其掌握餐饮服务、农业养殖、焊接、砌筑等基本就业技能，提高劳务输出率，报告期内帮助4县市实现转移就业2,829人。围绕政府规划，在金阳县支持建设就业扶贫综合培训中心。



本行派驻万源市李家沟村第一书记李兴柯看望贫困儿童



本行在四川万源援建的爱心溪桥

## ◆ 深怀济弱仁心 夯实医教根本

坚持以人为本,将事关基础、有利长远的医疗和教育作为重点领域,持续做好帮扶。



在教育扶贫方面,做好品牌帮扶项目“烛光计划”“启航工程”,表彰和培训 800 名优秀乡村教师,资助 420 名贫困大学新生顺利入学,筛选 500 名义务教育阶段的优秀贫困学生进行陪伴式长期跟踪帮扶。引进清华大学、网易公开课通过卫星电视和互联网向扶贫点投放优质教育、培训资源。



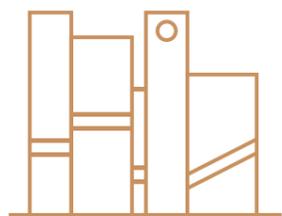
在卫生扶贫方面,联合同仁医院等机构为 800 名儿童进行视力筛查,建立电子视力档案;联合中国人口福利基金会共同开展乡村医疗保障项目,升级乡村卫生室、培训乡村医生,完善基础医疗体系。



本行原行长杨凯生用镜头助力扶贫工作,并以“中国工商银行一名退休员工”的名义向本行定点扶贫的四川省通江县、南江县、万源市和金阳县 20 多所小学捐赠了价值 40 万元的图书



金阳县的土比史洛和土比阿呷姊妹是建档立卡贫困户家庭子女,两人上大学都得到了本行资助,大姐土比史洛以优异的成绩考入大学,妹妹土比阿呷通过 2019 年贫困大学生定向招聘,进入本行凉山分行工作。受益于本行教育扶贫和就业扶贫,土比史洛和土比阿呷姊妹一家已经顺利脱贫。



本行原行长杨凯生扶贫摄影作品——摄于凉山彝族自治州金阳县丙底乡丙底洛村

## 境内公益

志愿者活动时长

194,876 小时

开展志愿者活动项目数量

9,746 个

参与志愿者活动人次

112,714 人次

### “爱目行动”第五季

8 月份组织志愿者团队和医疗团队赴西藏,为拉萨 38 所学校的四万余名儿童完成视力初筛。10 月份,由医务人员和志愿者组成的“爱目行动”团队对万源市 27 所小学的 830 名儿童进行了视力检查诊断,在拉萨为 9,300 名初筛不合格的儿童进行了复诊。来自本行 28 家机构的百余名青年志愿者参加了公益活动。

### “爱心助学‘工’益有你”第三季

“99 公益日”期间,联合中国青少年发展基金会在腾讯公益平台设立“爱心助学‘工’益有你”第三季助学项目募款活动,为本行对口扶贫县义务教育阶段贫困学生进行宣传 and 募捐,并于 10 月份向万源 683 名贫困学生转交了“99 公益日”活动期间募集和配捐的爱心助学款 68.3 万元。



本行新疆分行为来自喀什的学生们举办夏令营活动

### “金融知识到乡村”

本行贵州分行组织青年志愿者组建宣讲团队，赴贵州黔东南州普安县开展“金融知识到乡村”活动，为老乡们送去防范金融诈骗、反洗钱、防假反假、安全用卡等一系列金融知识，现场演示如何识别假币，并设计打工汇款、购车缺款等情景案例，用通俗易懂的方式让村民了解与生活紧密相关的金融知识，帮助村民守住“钱袋子”。

### “青春工行·绿色金融百校行”

在第48个“6·5”世界环境日到来之际，本行发起“青春工行·绿色金融百校行”（Plogging）青年志愿者公益活动，全行5,500名青年志愿者和17,000多名在校大学生通过跑团、快闪、公益集市等形式开展活动，唤起大众对环保的关注。同时，为响应世界环境日“蓝天保卫战，我是行动者”的主题，本行发布了《绿色环保倡议书》，提出“三不”、“三少”和“三个一”的倡议：即不往河道倾倒污物，不用含磷洗衣粉，不乱扔废弃电池；少用塑料袋，少用餐巾纸，少用一次性木筷；向家人做一次环保宣传，参加一次环保行动，为环境出一份力。



本行辽宁阜新分行开展集体无偿献血活动



本行西藏东城支行到金叶敬老院开展志愿者活动

## ◆ “工银光明行” —— 健康快车

本行推出公益品牌体系“工银光明行”，涵盖一系列公益活动，其中“健康快车”项目已成为本行的公益名片。

“健康快车”火车医院项目由中华健康快车基金会发起，旨在救治贫困地区的白内障患者。报告期内，本行捐赠400万元支持“工银光明行——健康快车吉林四平站”，为该地区1,221位白内障患者免费实施了复明手术。在中华健康快车基金会2019年度表彰会上，本行第九次被授予“光明功勋奖”。

捐赠 **400** 万元 为 **1,221** 位  
支持“工银光明行—健康快车吉林四平站” 白内障患者免费实施了复明手术

自2008年起，本行通过火车医院项目累计捐赠2,640万元，先后在贵州、内蒙古、云南、河南、山西、吉林、甘肃、四川等8个省份开展治疗活动，帮助11,000余名贫困白内障患者恢复视力、重见光明。除直接救助外，还在内蒙古呼和浩特、云南楚雄、四川巴中、吉林四平捐建了四座眼科中心，改善医疗设施，提升诊疗水平，留下了“永不离开”的健康快车。同时，在网上银行和融e购平台开通公益捐赠绿色通道。



2019年9月30日，工银安盛第十五座爱立方爱心图书室在江苏省盱眙县古城希望小学投入使用



## 境外公益

### 爱心义卖

东京分行积极开展爱心义卖和定向捐赠活动。筹集人民币资金 2.3 万元用于当地环境改造项目；同时多方调动外部单位捐赠专项资金共计 25.6 万元，以交通配套、教育扶持为切入点，为当地居民解决实际问题；组织开展了“2019 年工商银行杯乒乓球友谊赛”。



### 慈善活动



工银泰国连续两年共为 70 余名泰国在校贫困大学生举行助学活动，帮助品学兼优、家境困难的大学生更好的完成学业，减轻其生活负担。图为 2019 年 10 月工银泰国主要负责人为贫困大学生发放助学金。

在澳门西湾湖举办盛大的“工银澳门十周年慈善跑 2019”活动，共吸引到逾 1,500 人参加。活动所得善款全额捐赠给澳门妇女联合总会之妇女儿童关爱基金以及澳门扶康会，借此表达对社会弱势群体的关爱。



### 爱心捐助

报告期内，工银阿根廷积极投身社会公益，开展一系列爱心捐赠活动，每层办公楼均设置“爱心捐助箱”，2-3 月份将 500 多个学习用品捐赠给 6 家机构，圣诞节期间又向 5 个机构捐献了 400 多个玩具；同民间非营利组织等公益团体共同组织农作物义务收割活动，在 4 个主要地区开展帮助农民收割及销售项目；此外志愿者还积极开展义务献血、贫困家庭住房改善等活动。

2019 年 8 月份，老挝中南部 6 个省份受台风“杨柳”影响，发生大规模水灾，给当地居民的财产和生活造成重大损失，万象分行共募集救灾捐款 18 万美元，其中分行捐款 15 万美元，员工捐款 3 万美元。



- |   |   |
|---|---|
| 1 | 2 |
| 3 | 4 |

- 1、阿姆斯特丹分行资助荷兰乒协在卢森堡举办第三届少年国际乒乓球赛
- 2、工银伦敦圣诞毛衣日慈善募捐
- 3、30 余名工银墨西哥员工为墨西哥孤儿院献爱心
- 4、工银巴西向圣保罗 CEI SAO MIGUEL 福利院捐赠物资

# 未来展望

2019年是新中国成立70周年大庆之年，也是本行改革发展的奋进之年、收获之年。这一年，我们坚持稳中求进的总基调，迎难而上，砥砺奋斗，扎实推动高质量发展，全行经营实现了量的突破、体现了质的提升、做到了优的口碑。本行蝉联全球最有价值银行品牌，客户满意度不断提升。这一年，我们坚持新发展理念，运用金融手段和力量，助力解决经济社会发展不平衡不充分问题，多维度、全方位展示了国有大行的责任担当。

潮平岸阔催人进，风正扬帆当有为。2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也

# 报告说明

## 报告范围

**组织范围**：本报告以中国工商银行股份有限公司为主体部分，涵盖全集团。

**时间范围**：2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容超出此范围。

**发布周期**：本报告为年度报告。

## 报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国全球契约十项原则、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》等标准要求编写，同时满足中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关意见和指引要求。

## 报告数据说明

报告中的财务数据摘自2019年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该财务报表经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据

是我行完成三年规划的决胜之年。我们将坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，落实“党建引领、从严治理，客户至上、服务实体，科技驱动、价值创造，国际视野、全球经营，转型务实、改革图强，风控强基、人才兴业”48字工作思路，锐意进取，改革创新，全力支持经济高质量发展的同时，实现自身高质量可持续发展，持续提升金融服务实体的适应性、竞争性和普惠性，与各利益相关方携手并肩、和衷共济，推进企业与经济、社会、环境的持续协调发展，以一流治理能力，开创世界一流现代金融企业建设的新局面。

以2019年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 报告保证方式

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。同时，毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告进行了独立第三方鉴证。鉴证依据、工作范围、工作方法及鉴证结果请参见附录部分。

## 报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅（网址：www.icbc.com.cn, www.icbc-ltd.com）。本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

## 联系方式

中国工商银行股份有限公司战略管理与投资者关系部  
地址：北京市西城区复兴门内大街55号  
邮政编码：100140 电话：86-10-66104123  
传真：86-10-66108522 电子邮件：csr@icbc.com.cn

# 独立有限鉴证报告

## 中国工商银行股份有限公司董事会：

我们接受中国工商银行股份有限公司（“工商银行”）董事会的委托，对工商银行截至2019年12月31日止的2019年社会责任报告进行了有限鉴证。

## 董事会的责任

工商银行董事会对工商银行根据全球报告倡议组织发布的可持续发展报告标准（GRI Standards）、上海证券交易所发布的有关指引的披露建议以及香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》的披露建议（简称为“香港联交所指引的披露建议”）所编制的2019年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）

工商银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

## 我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的专业会计师职业操守规定的独立性和其他相关道德要求，以及质量控制国际准则第1号规定的保持全面质量控制体系的适用要求。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为工商银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向工商银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除工商银行以外的任何第三方承担任何责任。

## 实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责

社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解工商银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与工商银行管理层及总行和选定分支机构层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分支机构层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间工商银行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和执行情况；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，选取湖南分行、四川分行、广西分行、东京分行、苏黎世分行和工银科技作为境内外机构及子公司代表，开展鉴证工作；
- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于工商银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

我们未对社会责任报告中披露的新增可持续绩效信息（即以往年度社会责任报告中未披露过）的同比变化趋势及历史信息实施鉴证程序。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就工商银行系统和程序的有效性发表意见。

## 结论

基于上述工作程序以及获得的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信，工商银行根据可持续发展报告标准（GRI Standards）、上交所指引的披露建议以及香港联交所指引的披露建议所编制的2019年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

北京

2020年3月27日

# GRI Standards 索引及 ESG 索引对照

编号	内容	ESG	披露位置
<b>GRI 102: 一般披露</b>			
<b>组织概况</b>			
GRI 102-1	组织名称		10
GRI 102-2	活动、品牌、产品和服务		10
GRI 102-3	总部位置		报告说明
GRI 102-4	经营位置		10
GRI 102-5	所有权与法律形式		10
GRI 102-6	服务的市场		10
GRI 102-7	组织规模		10、17、28、29
GRI 102-8	关于员工和其他工作者的信息	B1.1	20、28、29、87
GRI 102-9	供应链	B5.2	23、60、73
GRI 102-10	组织及其供应链的重大变化		28、29
GRI 102-11	预警原则或方针		85、86、111、112
GRI 102-12	外部倡议		14、26、54、99
GRI 102-13	协会的成员资格		14
<b>战略</b>			
GRI 102-14	高级决策者的声明		7
GRI 102-15	关键影响、风险和机遇		16、130
<b>道德和诚信</b>			
GRI 102-16	价值观、原则、标准和行为规范		10
GRI 102-17	关于道德的建议和关切问题的机制		15、30、41
<b>管治</b>			
GRI 102-18	管治架构		H 股年报 15. 组织机构图
GRI 102-19	授权		14、15
GRI 102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任		14、15
GRI 102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商		11、14、15、16
GRI 102-22	最高管治机构及其委员会的组成		H 股年报 15. 组织机构图

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-23	最高管治机构主席		H 股年报 10. 董事、监事及高级管理人员和员工机构情况
GRI 102-25	利益冲突		26、27
GRI 102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用		14、15、26
GRI 102-27	最高管治机构的集体认识		14、15、26
GRI 102-28	最高管治机构的绩效评估		18
GRI 102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理		14-16、26
GRI 102-30	风险管理流程的效果		18、85、86、111、112
GRI 102-31	经济、环境和社会议题的评审		11
GRI 102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用		14、15
GRI 102-33	重要关切问题的沟通		15
GRI 102-34	重要关切问题的性质和总数		16
GRI 102-35	报酬政策		75
<b>利益相关方参与</b>			
GRI 102-40	利益相关方群体列表		16
GRI 102-41	集体谈判协议		16
GRI 102-42	利益相关方的识别和遴选		16
GRI 102-43	利益相关方参与方针		16
GRI 102-44	提出的主要议题和关切问题		16
<b>报告实践</b>			
GRI 102-45	合并财务报表中所涵盖的实体		H 股年报 15. 组织机构图
GRI 102-46	界定报告内容和议题边界		报告说明
GRI 102-47	实质性议题列表		16
GRI 102-48	信息重述		报告说明
GRI 102-49	报告变化		16
GRI 102-50	报告期		报告说明

编号	内容	ESG	披露位置
GRI 102-51	最近报告日期		报告说明
GRI 102-52	报告周期		报告说明
GRI 102-53	有关本报告问题的联系人信息		报告说明
GRI 102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明		131
GRI 102-55	GRI 内容索引		132-135
GRI 102-56	外部鉴证		131
<b>GRI 103: 管理方法</b>			
GRI 103-1	对实质性议题及其边界的说明		16
GRI 103-2	管理方法及其组成部分		11、14、15、16
<b>GRI 201: 经济绩效</b>			
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值		72、73
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇		18、19、74-77
<b>GRI 202: 市场表现</b>			
GRI 202-2	从当地社区雇佣高管的比例		87、119
<b>GRI 203: 间接经济影响</b>			
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务		50、52、53、56、105
GRI 203-2	重大间接经济影响	B8 B8.1 B8.2	23、50-56、120、121
<b>GRI 204: 采购实践</b>			
		B5	73
		B6	60
<b>GRI 205: 反腐败</b>			
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	B7.2	36
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	B7	36
<b>GRI 301: 物料</b>			
		A3	12、13、18、79
GRI 301-1	所用物料的重量或体积	A3.1	12、13、18、79
<b>GRI 302: 能源</b>			
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	A2.1	12、13
GRI 302-4	减少能源消耗量	A2.3	12、13
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求		78、79

编号	内容	ESG	披露位置
		A2 A2.2 A2.4	12、13
<b>GRI 305: 排放</b>			
		A1	19
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	A1.1	19
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	A1.2	19
GRI 305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放		19
GRI 305-5	温室气体减排量	A1.5	19
GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放		19
<b>GRI 306: 污水和废弃物</b>			
		A1.3 A1.4 A1.6	78
<b>GRI 401: 雇佣</b>			
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	B1.1	115
GRI 401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	B1 B2	113-119
<b>GRI 404: 培训与教育</b>			
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	B3.2	13、20
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	B3	13、20
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	B3	33
<b>GRI 405: 多元化与平等机会</b>			
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	B1.1	13、20
<b>GRI 408: 童工</b>			
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	B4 B4.1 B4.2	137
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动</b>			
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	B4 B4.1 B4.2	137
<b>GRI 412: 人权评估</b>			
GRI 412-2	人权政策或程序方面的员工培训		33
<b>GRI 414: 供应商社会评估</b>			
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商		23、73

## ESG 指引细则

A1 排放物：  
一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。

A1.1 排放物种类及相关排放数据。

A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

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）。

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）。

A1.5 描述减排排放量的措施及所得成果。

A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。

A2: 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。

A2.1 按类型划分直接 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。

A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。

A2.5 所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。**注：本行为金融服务企业，不适用此指标**

A3: 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。

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。

B1 雇佣的一般披露：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。

B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。

B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。

B2 健康与安全的一般披露：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。

B2.1 因工作关系而死亡人数及比率。

B2.2 因工伤损失工作日数。

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。

B3 发展及培训的一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识和技能的政策。描述所提供的培训活动。培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。

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。

B4 劳工准则的一般披露：有关防止童工或强制劳工的：(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。

B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。

B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。

B5 供应链管理的一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。

B5.1 按地区划分的供应商数目。

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、以及相关惯例的执行及监察方法。

B6 产品责任的一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐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。

B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。

B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。

B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。

B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。

B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。

B7 反贪污的一般披露：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。

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。

B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。

B8 社区投资的一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区的需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。

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）。

B8.2 在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）。

## 全球契约对照表

全球契约十项原则	2019 年责任绩效
1 企业应该尊重和维持国际公认的各项人权	坚持以人为本，严格遵守国家及经营所在国法律、法规、规章；劳动合同签订率 100%，及时足额为境内员工缴纳各项社会保险和住房公积金；加强职工民主管理制度建设，切实维护员工合法权益。
2 绝不参与任何漠视与践踏人权的行	遵守《世界人权宣言》等国家签署或承认的国际公约或惯例。
3 企业应该维护结社自由承认劳资集体谈判的权利	完善职工代表大会制度，广泛听取民主意见，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实；境内工会组建率 100%，员工入会率 100%。
4 彻底消除各种形式的强制性劳动	遵守境内《劳动合同法》等相关法律法规要求，依法合规做好劳动合同的签订工作；通过建立高效有序的工作机制和加强劳动力优化组合，充分保障员工的休息休假权利，杜绝各种形式的强迫劳动。
5 消除童工	坚决杜绝使用童工。
6 杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为	尊重员工的宗教信仰自由，尊重员工个性，杜绝因种族、性别、国别、文化、年龄等方面的歧视现象；在招聘录用、岗位调整、薪酬待遇、职业发展、离职管理等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。
7 企业应对环境挑战未雨绸缪	响应银监会《绿色信贷指引》，积极应对气候变化，自觉承担国际环境责任，建立健全生态环境保护综合管理机制，发挥金融杠杆作用，摆脱对传统发展路径的依赖，促进经济结构调整。
8 主动增加对环保所承担的责任	完善绿色信贷政策和制度体系，建立绿色信贷问责机制，加强落后产能企业和涉及重金属污染领域的信贷风险管理，实施贷款“环保一票否决制”，从源头上遏制了环境污染，全力支持生态文明建设。
9 鼓励无害环境技术的发展与推广	优先支持客户在新能源、节能环保和资源综合利用等领域的绿色信贷项目，加大对碳排放、节能等领域的绿色信贷产品创新力度。截至报告期末，投向绿色经济领域贷款余额共计 13,508.38 亿元。依托科技领先优势，推广无纸化、低消耗、高效率的电子银行业务，电子银行业务占比 98.10%。
10 企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿	按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，以健全惩治和预防腐败体系为重点，整体推进反腐倡廉各项工作。

# 意见反馈表

感谢您阅读《中国工商银行 2019 社会责任报告》。这是本行连续第十三年公开发布的社会责任报告。为了更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传 真：(8610) 66108522

电子邮件：csr@icbc.com.cn

邮寄地址：(中国) 北京市西城区复兴门内大街 55 号 中国工商银行

战略管理与投资者关系部

邮 编：100140

1、您对本报告的总体评价是：

好  较好  一般  差

2、您对工商银行在经济层面履行社会责任的评价是：

好  较好  一般  差

3、您对工商银行在环境层面履行社会责任的评价是：

好  较好  一般  差

4、您对工商银行在社会层面履行社会责任的评价是：

好  较好  一般  差

5、您认为本报告是否能真实反映工商银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能  一般  不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高  较高  一般  低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好  较好  一般  差

8、您属于以下哪类利益相关方？

政府  监管机构  股东和投资者  客户  供应商与合作伙伴  员工

公众与社区  其他

9、您对工商银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

---

---

注：请您在相应的“”内打“√”。