



兴业银行股份有限公司
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

可持续发展报告（2012）

2012 Annual Sustainability Report

目 录

报告说明	2
兴业银行概况	3
综述篇	7
董事长致辞	8
行长报告	9
监事会主席报告	10
可持续发展与公司治理	11
管理篇	15
推动经营管理体制改革	16
创新内控与合规管理体系建设	17
完善环境与社会风险管理体系	19
防范和打击金融犯罪	21
发展篇	23
助力国家和地方经济发展	24
真情回馈股东	28
真诚服务客户	30
扶持中小微企业	36
携手金融同业发展	37
致力民生金融	39
环境友好篇	42
提升绿色金融管理水平	43
推广绿色金融业务	45
推广绿色运营	49
回报社会篇	51
与员工共成长	52
普及公众金融教育	54
投身公益事业	55
全球化篇	59
参与推动国内外银行业可持续金融进程	60
推动国内外可持续标准制定	61
对话非政府组织	62
实践篇	63
兴业银行赤道原则的执行	64
未来展望	69
附录	70
兴业银行可持续发展大事记（2012 年）	71
公众眼中的兴业银行（2012 年）	72
GRI 索引（3.1 版本）	77
部分可持续发展新闻链接	80
读者意见反馈表	81

报告说明

● 重要提示

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。

● 报告名称

“可持续发展报告”是兴业银行年度社会责任报告的名称，采用此名称是兴业银行可持续发展的公司治理理念与企业社会责任相结合的体现。

● 报告时间范围

报告时间范围为 2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述时间范围。

● 报告发布周期

本报告为年度报告。

● 报告组织范围

公司整体的内容以及子公司的部分内容。

● 报告采用称谓

报告中采用的“兴业银行”、“公司”、“本行”均指兴业银行股份有限公司。

● 报告编制依据

本报告根据中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、上海证券交易所《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》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》编制，并参考了全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》及金融服务业行业补充指南等相关内容。

● 报告数据说明

本报告中的财务数据来自 2012 年年度财务报告，部分包括先前年度数据，数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大变化。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

● 报告获取渠道

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在公司网站（www.cib.com.cn）查阅获取。

● 中英文优先考虑

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：兴业银行法律与合规部

地址：福建省福州市湖东路 154 号中山大厦 A 座 邮编：350003

电话：+86 591 87839338

传真：+86 591 87825748 电子邮箱：sustainability@cib.com.cn

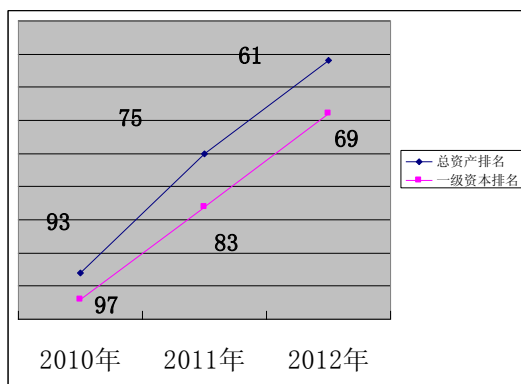
Copyright©兴业银行

兴业银行概况

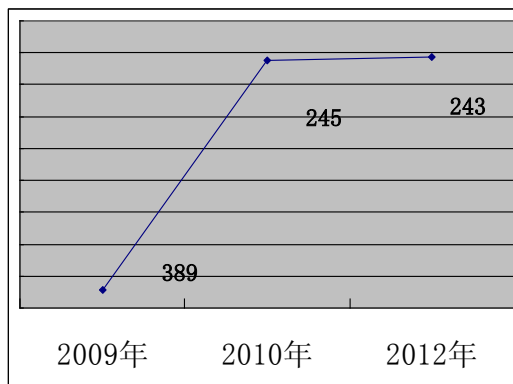
兴业银行成立于 1988 年 8 月，是经国务院、中国人民银行批准成立的首批股份制商业银行之一，也是唯一一家总部设在海峡西岸经济区内的全国性上市银行。开业二十四年以来，兴业银行依托中国经济社会发展的良好态势，秉承“真诚服务，相伴成长”的经营理念，把握机遇，稳健经营，科学发展，充分考虑多元利益主体诉求，从经济、社会和环境三个方面积极履行企业社会责任，走出了一条可持续发展之路，稳居全国银行十强、全球银行百强、全球上市公司 300 强，市场影响和品牌形象持续提升。

中英文名称	兴业银行股份有限公司 (INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.)
上海证券交易所股票代码	601166
上市日期	2007 年 2 月 5 日
注册资本	127.02 亿元
总行所在地	福建省福州市
总员工人数	42,199 人
子公司	兴业国际信托有限公司 兴业金融租赁有限责任公司

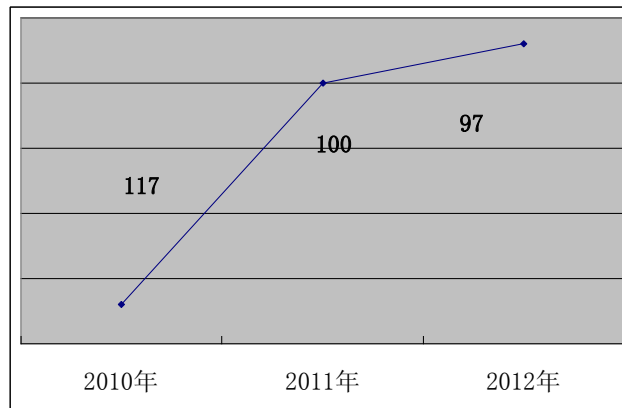
英国《银行家》杂志全球 1000 强银行排名



美国《福布斯》杂志全球公司 2000 强排名



英国《银行家》杂志“全球金融品牌 500 强排行榜”

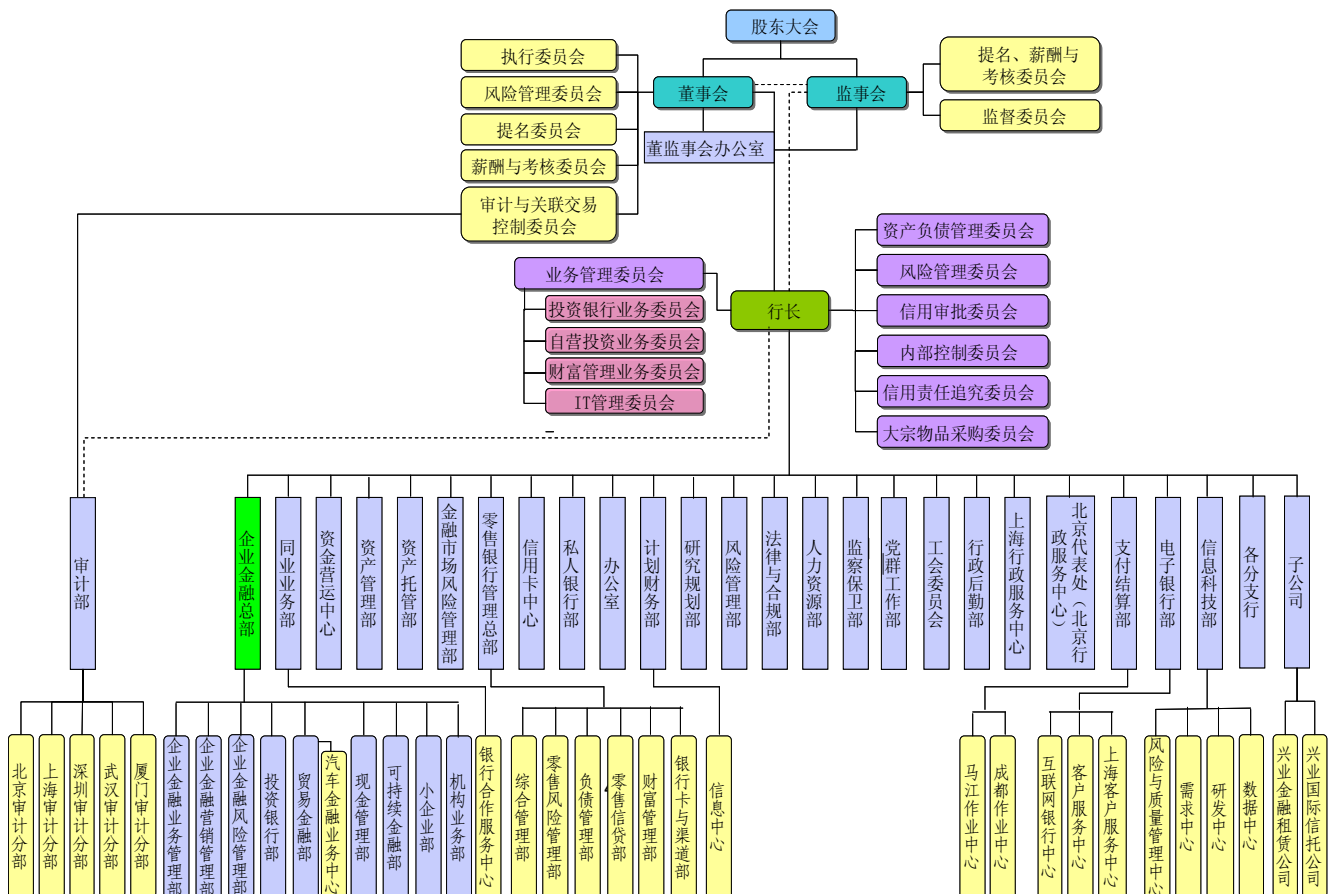


治理架构图

作为中国首家赤道银行，兴业银行致力于将责任理念逐步融入到银行运营的各个环节中，坚持稳健经营与可持续发展，注重股东投资回报与投资者关系管理，充分考虑多元利益主体诉求，积极传递可持续发展理念、彰显银行成长价值，树立良好形象。近年来，公司持续加强公司治理建设，明晰了董事会、监事会建设的目标和方向，确立了可持续发展的公司治理理念，塑造了科学决策、民主决策的良好氛围，形成了畅通的公司治理传导机制。

报告期内，公司董事会由 14 名董事构成，其中女性 1 名。按类别划分，包括 6 名股权董事（含 2 名外资股权董事）、5 名独立董事和 3 名高管董事。公司监事会现由 9 名监事构成，其中女性 2 名。

本行组织结构图



重要数据

主要数据	2010 年	2011 年	2012 年
资产总额 (亿元)	18,496.73	24,087.98	32,509.75
归属于母公司股东的所有者权益 (亿元)	919.95	1,152.09	1,695.77
归属于母公司股东净利润 (亿元)	185.21	255.05	347.18
归属于母公司股东每股收益 (元) ¹	1.82	2.36	3.22
不良贷款比率 (%)	0.42	0.38	0.43
员工人数 (人)	29,214	34,611	42,199
网点变化	分行: 64 (包括二级分行) 分支机构: 577	分行: 77 (包括二级分行) 分支机构: 647	分行: 88 (包括二级分行) 分支机构: 717

社会经济贡献

2012 年, 本行纳税总额为 162.13 亿元, 较上年增加 41.87 亿元, 增幅 34.82%。其中, 企业所得税 95.11 亿元, 同比增长 33.92%; 营业税金及附加 51.87 亿元, 同比增长 35.64%; 其他税金 15.15 亿元, 同比增长 37.73%; 每股社会贡献值²为 12.06 元; 全行对外捐赠支出共计约 1,830 万元, 有力支持了国家的经济建设, 也实现了对企业股东和员工良好回报的承诺。

年度主要荣誉 (按时间顺序排列)

1	本行董事会荣获《董事会》杂志主办的第八届中国上市公司“金圆桌”优秀董事会奖。
2	在《证券日报》对 16 家上市银行的社会责任综合盘点中雄踞榜首, 本行荣膺年度每股社会贡献值及增幅的“双冠王”。

¹ 公司于 2010 年度实施配股方案, 并于 2011 年 5 月实施 2010 年度利润分配方案, 以资本公积金每 10 股转增股本 8 股, 依据中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号——净资产收益率和每股收益的计算及披露 (2010 年修订)》的要求重新计算各比较期间的每股收益指标。

² 本报告中的“每股社会贡献值”根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《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》提出的每股社会贡献值计算方式, 即每股社会贡献值=每股收益+(纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额-社会成本)/期末总股本。

3	本行蝉联中国银行业协会“最具社会责任金融机构奖”、“最佳绿色金融奖”；荣获“2011 年度最佳社会责任特殊贡献网点奖”。
4	本行获《华夏时报》“引领未来中国的十大品牌”评选为“减碳先锋企业”。
5	在《银行家》杂志“2012 年中国商业银行竞争力评价报告”中，本行排名全国性商业银行核心竞争力第七，排名综合“资产、风险、资本、盈利和流动性”五个维度的财务评价第五，并荣获“最佳履行社会责任银行奖”。
6	在由证券时报社、《新财富》杂志联合主办的财富管理合作发展论坛暨第五届中国优秀信托公司评选颁奖典礼上，兴业国际信托有限公司荣获“2011 年度中国优秀信托公司奖”。
7	在由绿色流域等 10 家国内民间组织发布的《中资上市银行绿色信贷表现排名(2008-2011)》中，本行位列 16 家上市银行之首。
8	本行在环保部环境与经济政策研究中心公布的《中国绿色信贷年度报告 2012》排名中居首位。
9	本行蝉联《每日经济新闻》中国上市公司口碑榜“最具社会责任上市公司”称号。
10	在《首席财务官》杂志“2012 年度中国 CFO 最信赖银行评选”中，本行荣获“最佳企业网银奖”、“最佳企业理财奖”、“最佳现金管理品牌奖”以及“最佳绿色银行奖”。
11	在由联合国工业发展组织（UNIDO）、联合国教科文组织（UNESCO）、国际节能环保协会（IEEPA）共同主办的第五届世界环保大会上，本行成为“碳金社会公民奖”唯一获奖者。
12	在第四届“卓越竞争力金融机构评选”中，本行荣获“2012 卓越竞争力社会责任金融机构”、“2012 卓越竞争力供应链金融服务银行”、“2012 卓越竞争力小微金融服务银行”、“2012 卓越竞争力风险管理银行”等奖项。
13	本行荣获中国社会科学院城市发展与环境研究所与《21 世纪经济报道》联合评选的“低碳先锋企业”称号。
14	在《第一财经日报》举办的年度“绿色勋章奖”评选中，本行荣获“绿色金融奖”。
15	在上海证券交易所和中国上市公司协会主办的“第十届中国公司治理论坛”上，本行蝉联“董事会奖”。
16	在国家人社部、发改委、环保部、财政部联合发布的《关于表彰“十一五”时期全国节能减排先进集体和先进个人的决定》中，本行荣获“全国减排先进集体”称号，是唯一获此殊荣的商业银行。

综述篇

董事长致辞

2012 年，我们在“改革、转型和发展”中度过了不平凡的一年。

这一年，面对复杂严峻的宏观经济形势和日益激烈的市场竞争，全行上下充分发挥“务实、敬业、创业、团队”的兴业精神，坚持以科学发展观为指导，把握机遇，坚定不移地推进并深化企业金融、零售金融、金融市场业务管理体制机制改革，使得业务发展更加贴近市场、贴近客户，并保持高效率与低成本；同时，配套启动风险管理、财务管理、人力资源等一系列管理体制机制改革，提升管理专业性、管控有效性和市场敏感性，推进经营转型，推进改革创新，提高专业能力和竞争优势，努力打造真正的“整体银行”和“流程银行”。

这一年，我们秉持高度的社会责任感，坚持不懈完善公司治理，深化“寓义于利”的社会责任实践模式，逐步构建适合经营转型和创新的企业社会责任工作管理方式，建立适用于自身的社会责任工作指标体系，将社会责任工作有效嵌入各业务条线和管理部门，将责任理念与银行各项产品与服务相结合，进一步推广绿色金融、银银平台、低碳信用卡等产品服务，积极推动经济、环境和社会可持续发展。

这一年，我们坚持依法经营、稳健经营、文明经营，全行各项业务保持平稳健康发展，专业经营能力和内生增长动力稳步提升，实现了综合实力、管理水平和品牌地位的持续提升，稳居全国银行十强、全球银行百强、全球上市公司 300 强，可持续发展的路子越走越宽。更重要的是，本行近年来倡导并践行的“可持续金融”理念与我国十八大所提出的“绿色、节能、环保、可持续”核心内涵完全契合，我们通过积极践行社会责任，大力发展可持续金融，不断发挥自身功能优势，以实实在在的行动贯彻落实十八大战略部署，服务于“美丽中国”建设大计。

回首过去，我们心怀感激。感谢各级主管机关的关心与支持，感谢千千万万股东、客户以及社会各界的理解和信任，感谢广大员工及家属的默默付出。放眼未来，我们信心满怀。把握金融业发展的基本方向和主线，倡导理性务实、简单和谐、健康向上的兴业文化，我们将不断推进经营转型和业务结构调整，提升服务实体经济的专业化能力，以人为本，真诚待客，并期待与更多的同业、企业共同肩负起社会责任，共同打造一个人与自然、经济、社会和谐发展的“美丽中国”。

行长报告

面对 2012 年复杂的宏观形势，本行认真贯彻落实国家宏观政策和金融监管要求，改革创新，扎实进取，把握机遇，加快发展，在保持各项业务平稳健康发展的同时，恪守“寓义于利”的社会责任实践模式，为社会和谐与生态文明建设贡献正能量，推动实现经济效益、环境效益与社会效益的共同增长。

过去一年，本行扎实推进条线专业化改革，通过完善制度和流程管理，强化内生增长动力，推动各项工作顺利、高效开展，以内部高效率、专业化的经营管理对业务可持续发展形成有力支撑：

一是推进企业金融条线体制机制改革，全力服务实体经济，强化对国家重点产业结构调整及区域经济协调发展的支持力度，加强对小微企业的信贷支持，创新发展新型城镇化金融业务，提高农村金融服务水平，努力改善民生；

二是完善零售条线体制机制改革，以客户为中心，根据不同类别客户需求有针对性地开展产品创新，切实保护客户合法权益，关爱特殊客户群体，不断提升客户服务品质，进一步为客户提供综合化、专业化和多元化的金融产品；

三是推进金融市场条线体制机制改革，以改革为新动力，积极介入资本市场，推动各项业务全面突破性发展，形成多市场服务能力。特别是，通过深化“银银平台”业务发展，构建了与广大金融同业优势互补、资源共享的可持续发展平台，践行并传递本行可持续发展的社会责任实践观。

过去的一年，本行把握国家大力推进建设“美丽中国”的战略机遇，继续探索深化差异化经营的发展道路，发挥全国首家“赤道银行”及首家推出节能减排贷款产品的技术和资源优势，继续丰富绿色金融业务产品线，以金融力量支持国家绿色发展、循环发展、低碳发展，持续提升自身品牌价值。

新的一年，本行将继续继承发扬锐意进取、勇于担当的优良传统，保持良好发展态势，抓住新的发展机遇，进一步拓宽视野，深化业务管理体制机制改革，强化业务发展的科学性、稳健性和可持续性，更好地满足客户多样化的金融服务需求，以差异化的经营特色增强核心竞争力，建设一流现代银行集团，履行新时代赋予银行的社会责任，以更佳的业绩回馈社会。

监事会主席报告

“小型企业靠机遇、中型企业靠管理、大型企业靠文化”。兴业银行自 1988 年建行以来的每一次突破和变化都体现了经营管理水平与市场地位质与量的快速提升，也体现了企业文化渐进地蜕变和升华。我们不断努力，谋求建立优秀的、与本行经营发展相适应的、能够有力推动本行实现远大目标的兴业文化；谋求建设具有导向作用、凝聚作用和支持作用，能促进员工全面成长、提升企业品牌价值、培育企业核心竞争能力的兴业文化。

企业文化是实现战略目标的助推器。在复杂的金融市场背景下，本行确立了可持续发展的战略目标，努力把握我国金融市场化、国际化和综合化发展的重要战略机遇，全面贯彻落实科学发展观，并为此提出依法经营、稳健经营、文明经营的“经营方针”，以及从严治行、专家办行、科技兴行、服务立行的“治行方略”。在谋求业务发展模式和盈利模式两个战略转变的过程中，我们提出“真诚服务，共同兴业”的使命追求，并以此不断指导并推动各项改革创新，尤其是近年来开展的经营管理体制机制改革。在建立专业服务团队、铸就核心竞争力、创造主要价值增长点的过程中，我们秉承“务实、敬业、创业、团队”的兴业精神，关注员工，把员工专业能力的提升作为银行的核心竞争力和价值提升的根本，强化员工职业素养，提高服务技能，追求“人本”，实践着“发展中我们共成长”的共同目标。

本行认为，企业社会责任与企业文化是水乳交融、相辅相成、共同提升的，履行社会责任有助于促进企业文化的培育，良好的企业文化也同时有助于推动企业社会责任理念的传递和实践。2012 年，本行进一步将企业文化建设与社会 responsibility 工作进行融合，通过提升“全行为客户服务”的服务理念，把服务的内容从基层客户服务扩大到全行客户服务；通过举办“广开言路，献计献策”活动，改善多元化利益相关方的沟通机制；通过开展“领导与员工对话日”活动，倾听员工心声，保持各层级领导与广大员工之间良好沟通和不断创新的活力；通过持续开展“做主人，尽责任，讲奉献”主题实践活动，不断推进全行社会责任意识的提升，逐步完善企业文化体系，向着“一流银行，百年兴业”的兴业愿景持续迈进！

可持续发展与公司治理

可持续发展理念及实现步骤

兴业银行可持续发展的公司治理理念

“贯彻落实科学发展观，深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好关系。”

——兴业银行董事长高建平先生

本行认为，可持续发展的核心在于如何兼顾、平衡并构建和谐的多元利益主体关系，充分考虑多元利益主体诉求，主动把对经济、社会和环境和谐统一的追求自觉纳入自身发展目标。换言之，守法合规、妥善维护各相关者利益、有效开展内部控制、全面规避各类风险、致力绿色金融创新、倡导绿色运营，才是银行取得自身可持续发展的根本途径。

兴业银行落实可持续发展理念及价值导向的六个步骤

- ◆ 从战略高度重视银行社会责任与可持续金融
- ◆ 在优化组织结构和内部控制中落实可持续发展
- ◆ 通过企业文化建设传导社会责任理念
- ◆ 在业务拓展中体现银行可持续发展
- ◆ 以公益创新实践可持续金融
- ◆ 循序渐进落实可持续发展理念，因地制宜推广深化

循序渐进，探索可持续金融（2006-2012）

时间	里程碑
2006 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 推出中国节能减排融资项目一期（CHUEE I），成为中国绿色金融的先行者和倡导者。
2007 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 广州能效融资项目圆桌会议对话世界银行行长佐利克； ➢ 荣获英国《金融时报》（FT）和国际金融公司（IFC）联合评为“年度可持续交易奖”亚军； ➢ 签署联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）《金融机构关于环境和可持续发展的声明》。
2008 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提升可持续发展的公司治理理念； ➢ 公开承诺采纳赤道原则，成为中国首家“赤道银行”，并被视作第五次中美战略经济对话

	<p>成果之一；</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 推出中国节能减排融资项目二期（CHUEE II）。
2009 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 成立中国首家绿色金融专营机构——可持续金融中心； ➢ 国内首家荣获英国《金融时报》（FT）和国际金融公司（IFC）联合评选为“年度亚洲可持续银行奖”冠军； ➢ 接待越南绿色信贷考察团访谈，迈出与新兴市场同业分享可持续金融的重要步伐。
2010 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 推出中国首张低碳信用卡； ➢ 探索金融租赁、理财等可持续金融产品与服务创新。
2011 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 开发上线环境与社会风险管理电子化平台； ➢ 首笔碳资产质押授信业务和首笔排污权抵押授信业务成功落地。
2012 年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 成立总行一级部门——可持续金融部； ➢ 成立专门的企业社会责任管理部门； ➢ 推出中国节能减排贷款三期（CHUEE III）。

企业社会责任实践模式

在本行看来，履行企业社会责任不仅是赈灾、扶贫等慈善公益活动，更应发挥银行的专业能力，一方面从战略高度认识企业社会责任，另一方面通过积极主动地管理，把企业社会责任与企业发展战略和商业模式有机结合起来，旨在对社会施以最大的积极影响，同时实现可持续发展。

基于这种认识，本行创造性地提出“寓义于利”的社会责任履行方式，将社会责任与银行自身业务相结合，落实到银行经营管理的具体环节，并且在履行社会责任中寻找商机，遵循“适度”、“发展”和兼顾“赢利激励”三项原则，探求一种可持续、可发展的银行与社会共赢的商业模式和社会责任实践模式。

因此，本行坚持通过经营活动引导各经济主体发展绿色经济、促进社会经济可持续发展；坚持通过发展绿色金融产品和服务，将可持续发展理念融入商业模式，树立绿色金融品牌，并以此开拓“差异化”发展道路，打造差异化经营模式，通过差异化的战略布局挖掘银行和社会双赢的商机；坚持通过改革和转型，积极把握战略发展机遇，努力再造发展模式和盈利模式，促进业务结构和收入结构多元化，提高综合服务水平和价值创造能力；坚持通过赤道原则提升环境与社会风险管理水平，并以此为出发点开创新的业务领域，拓展优质资产和新收入来源。

通过发展“绿色金融”、遵循“赤道原则”，我们逐渐触摸并理解了“绿色金融”及其蕴含的可持续发展理念的深刻内涵，并逐步将这种理念引入到公司治理层面，提出“寓义于利”的社会责任实践方式，深刻影响了我们的思维模式和日常经营方式。

识别利益相关方，建立沟通互动机制

主要利益相关方	利益相关方的期望与需求	本行回应的举措	具体章节
监管机构	合规经营 响应调控政策	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 坚持依法、合规经营 ➢ 支持国家地方经济发展 ➢ 贯彻绿色信贷政策 ➢ 自愿采纳赤道原则 ➢ 优化社会责任工作机制 ➢ 推广可持续金融理念 	所有篇章
股东	稳定回报 价值增长	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 稳健经营，提升绩效 ➢ 以价值增长满足股东的根本利益需求 ➢ 建立和谐融洽的投资者关系 	发展篇
客户	服务为本 创造价值 共同成长	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 完善服务体系与客户体验 ➢ 持续创新产品与服务 ➢ 公平对待消费者 ➢ 提高公众金融意识 ➢ 推广可持续金融产品与服务 ➢ 帮助客户实现价值增长与可持续发展 	发展篇 环境友好篇 回报社会篇 实践篇
合作伙伴	优势互补 互利共赢	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 通过“银银平台”等产品与服务创造合作共赢平台 ➢ 深化同业合作与交流，传递可持续发展内涵 ➢ 建立优势互补、资源共享机制 	发展篇 全球化篇
环境与资源	有效发挥金融杠杆作用 促进人与自然、环境、社会的和谐共处	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 关注银行经营管理中的环境与社会责任 ➢ 积极开发促进环境友好和社会进步的金融产品与服务 	环境友好篇 全球化篇 实践篇
员工	创造发展平台 培养终身就业能力	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 健全人力资源制度 ➢ 创造平等就业机会 ➢ 尊重员工并保障员工权益 ➢ 帮助员工提升价值 ➢ 培育企业文化 	综述篇 回报社会篇
社会	勇于承担社会责任 守法合规 遵从最高商业道德 促进社会和谐	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 防范与杜绝金融犯罪 ➢ 致力民生金融 ➢ 普及公众金融教育 ➢ 支持公益活动 	管理篇 发展篇 回报社会篇

社会责任管理模式

本行认为，社会责任的履行不仅关系银行形象和声誉，更是银行推动自身和社会实现可持续发展的内生动力和提升竞争力的重要途径。2012年，本行全面优化社会责任工作机制，逐步构建多方位的社会责任管理模式。

完善社会责任组织架构

2008 年，本行公司章程中明确将“研究拟订本行社会责任及可持续发展战略和政策，监督、检查和评估本行履行社会责任情况”作为董事会执行委员会的一项职责，确认将企业社会责任与可持续发展作为银行核心理念与价值导向，并用以指导经营管理和业务活动，这标志着本行经营理念实现了重大变革。

在董事会领导下，本行成立以高建平董事长为组长的社会责任工作领导小组，统筹领导社会责任工作。总行法律与合规部负责领导小组办公室日常事务，与总行相关业务及管理部门共同作为小组成员，优化社会责任工作机制建设。同时，各分行亦逐步成立分行层面的社会责任工作领导小组，深化工作机制，并在总分行各机构、各部门之间形成联动工作机制，加强工作方法创新和信息交流频率。

健全社会责任工作机制

2012 年，本行综合监管的要求和国内外良好做法，对现有社会责任工作机制进行梳理整合，进一步明确社会责任管理模式和工作方法，全面提升全行社会责任工作意识，将社会责任工作有效地嵌入各业务条线和管理部门，规范信息定期报送制度，提高信息披露的透明、准确和可信度。

2012 年 7 月，中国银监会出台了《银行业金融机构绩效考评监管指引》，将社会责任类指标作为银行业金融机构绩效考评的 5 大指标之一。作为重要的非财务评价指标，社会责任类指标强调银行业金融机构以可持续发展为目标，实现稳健经营和科学发展。

根据监管要求，并结合自身经营模式与发展战略要求，本行逐步建立适用于本行的企业社会责任指标体系，用于指导和评价本行各机构社会责任工作绩效，包括服务质量和公平对待消费者、绿色信贷与节能减排、环境保护、提高社会公众金融意识以及创新开拓实践等，引导和推动本行各项业务持续健康发展。

融合企业文化建设与社会 responsibility 工作体系

以传递企业社会责任理念、推进社会责任实践为前提，2012 年本行进一步将企业文化建设与社会 responsibility 工作体系进行融合，通过持续开展“做主人，尽责任，讲奉献”主题实践等活动，不断推进全行社会责任意识的提升，逐步完善并实现由使命、愿景、核心价值观、企业精神等构成的文化体系，推动企业文化建设与社会 responsibility 工作体系的相互促进，共同提升。

兴业使命	真诚服务	共同兴业		
兴业愿景	一流银行	百年兴业		
核心价值观	理性	创新	人本	共享
兴业精神	务实	敬业	创业	团队

管理篇

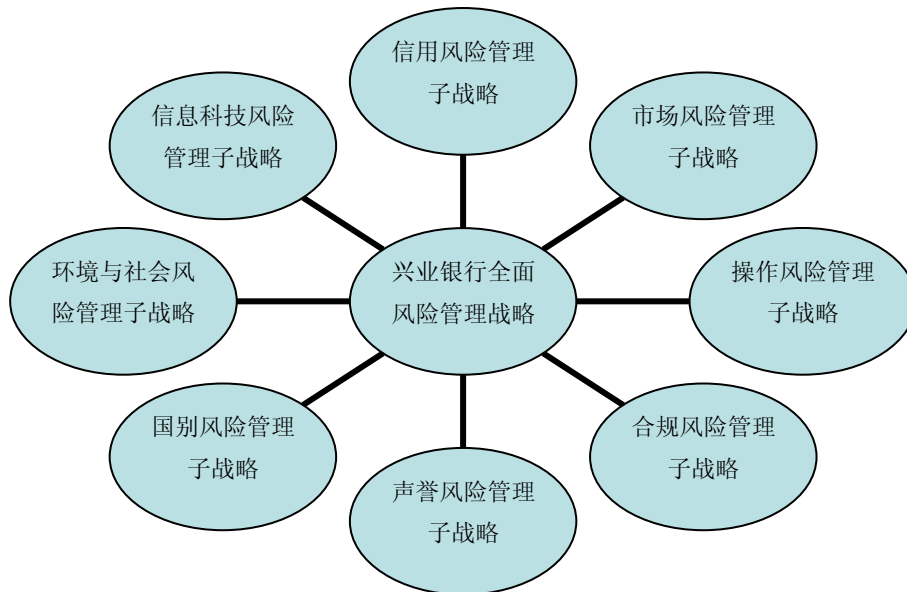
推动经营管理体制机制改革

2012 年，本行继续推行并进一步深化企业金融、零售金融、金融市场业务条线化改革，通过新一轮改革，提升专业能力、增强内生动力、强化规范管理、推动持续发展，有效增强服务实体经济的专业能力和经营效率。

适应各业务条线专业化改革需要，本行积极稳妥推进风险管理体制改革，在保持相对独立、相互制衡的基础上，提升风险管理的专业性、管控有效性和市场敏感性，强化风险管理与业务发展的有机结合与高效衔接。目前，本行在三大业务条线内嵌设置风险管理窗口，加强具体风险管理工作的执行和落实，更好地贴近市场、贴近业务；各业务条线风险管理窗口对风险条线负责，接受总行风险管理条线和所在业务条线的矩阵式管理，双线报告工作。

修订完善风险管理战略

2012 年，本行进一步修订完善了风险管理战略，发布了包括一个总战略和八个子战略在内的《兴业银行全面风险管理战略》系列文件，明确风险管理愿景、理念、偏好、目标及实施路径，细化风险管理策略、流程和工具，进一步完善全面风险管理工作。



推进新巴塞尔资本协议实施

本行以中国银监会《商业银行资本管理办法（试行）》等新资本协议相关监管文件为基础要求，依据自身实际情况，按照“全面规划、分步实施；突出重点、逐步完善；统筹兼顾、讲求实效”的原则，以实现信用风险、市场风险和操作风险的经济资本配置管理为核心目标，

逐步推进新资本协议项目实施，稳步提升本行在风险识别、计量、监测、控制等流程的能力和水平。

为保证新资本协议顺利推进，本行成立了新资本协议实施项目领导小组及实施办公室，负责新资本协议的整体实施推进工作，目前已完成非零售内部评级项目，并在全行范围内正式推广非零售内部评级体系建设。此外，零售内评项目、市场风险内部模型法项目和信用风险加权资产计量项目等相关工作也正按计划稳步推进。

加强业务连续性管理

2012 年，为进一步提升业务连续性管理能力，本行优化了业务连续性管理规范，完善了包括董事会、高级管理层、业务连续性管理委员会、业务连续性管理部门等在内的本行业务连续性管理的组织架构。本行针对核心系统、网上银行、电话银行、手机银行、安全保卫、信用卡等重要系统分别制定了相关业务连续性管理规范文件，进一步提高执行力，确保全行经营管理工作不间断运行。

2012 年，本行进一步细化重要业务范围及清单，制定各重要业务专项应急预案，实施重要业务系统灾备项目，综合应用业务和技术替代手段，进一步加强本行业务连续性管理，确保在运营中断事件发生时，能够快速恢复业务并有效降低事件造成的负面影响。

2012 年，本行（总行层面）按计划完成各类应急演练 144 次，演练计划完成率 100%。本行通过信息系统的应急演练，有效检验包括核心业务系统在内的灾难备份体系的可用性，以及主备机切换的及时性和有效性，提高灾难恢复团队的技术水平和熟练程度，进一步协调总分行灾难恢复队伍的联动关系，确保本行信息系统的服务连续性。

信贷资产质量状况

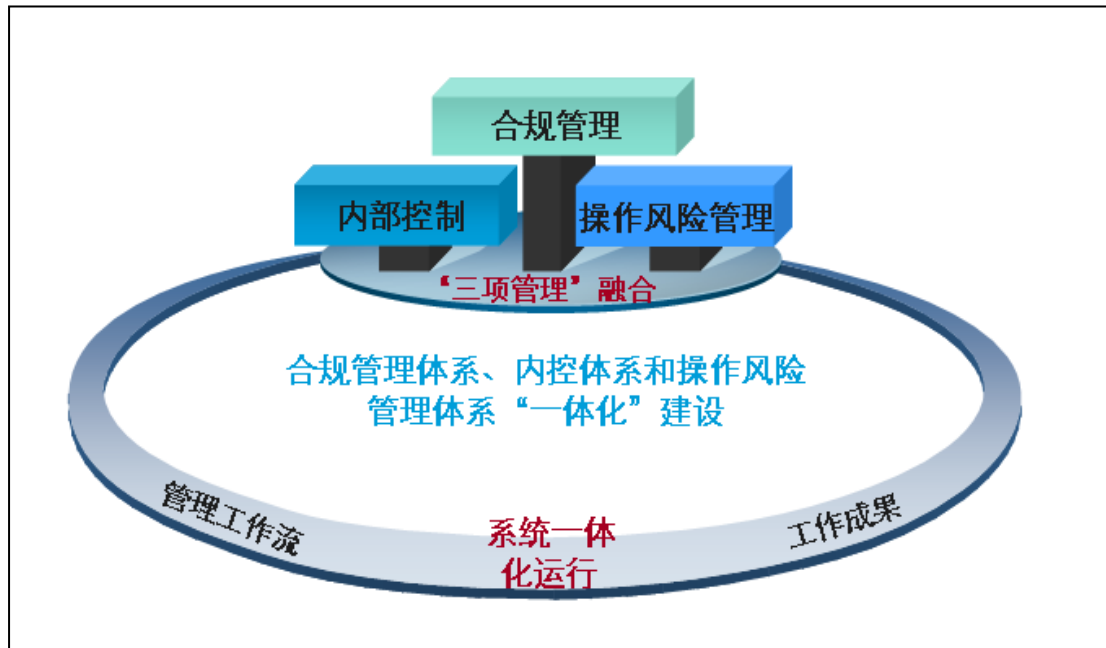
数据指标	2010 年	2011 年	2012 年
贷款余额（亿元）	8,543.39	9,832.54	12,291.65
不良贷款余额（亿元）	36.16	37.15	52.86
不良贷款率（%）	0.42	0.38	0.43
拨备覆盖率（%）	325.51	385.30	465.82

创新内控与合规管理体系建设

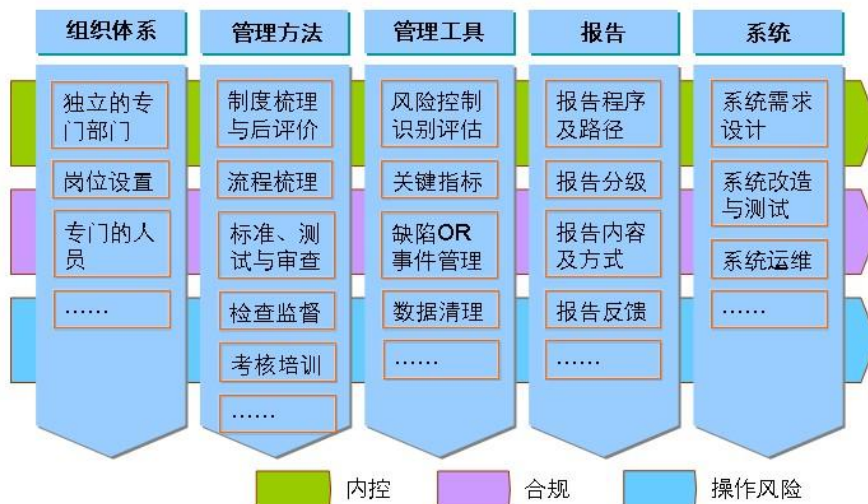
推进“三项管理”融合及管理体系“一体化”建设

本行结合近年来全面合规管理体系、内部控制体系、操作风险管理体系建设工作成果和

经验，确定了合规、内控与操作风险管理等“三项管理”融合及管理体系“一体化”建设思路，实现“三项管理”在组织架构、管理方法/工具及工作机制方面的有效融合，以加强工作统筹、优化工作机制、提高管理质效。



2012 年，本行整合利用内控合规体系及合规监测工作成果，重点开展合规数据、关键指标体系、合规检查及报告工作机制等合规管理优化工作，初步建立内控自我评价工作机制和内部控制体系，开展操作风险管理工具应用试点，建立同时满足“三项管理”要求的文档模板和流程，并通过差异化分析探索“三项管理”融合实施路径。



“三项管理”融合、管理体系“一体化”建设及系统“一体化”运行，是对传统合规管理模式的变革，代表着先进的合规管理理念和技术，它将通过内部控制和操作风险管理“两大抓手”，为银行健全合规管理框架、建立评估与计量技术、优化合规管理流程提供有效路径；同时，还有助于提高合规管理的科学化、精细化水平，促进本行盈利模式转变和经营行为理性化，由此推动本行各项业务的稳健、可持续发展。

全面实施内控自我评估

2012 年，本行加强内控组织结构和运行机制的总体设计，全面贯彻实施《企业内部控制基本规范》，积极开展内控理论与实务的培训和宣导，首次在全行范围内全面实施内控自我评估，通过流程梳理，有效识别风险点，充分运用穿行测试、控制测试等内控测试工具，对本行控制措施设计和运行的有效性开展自我评估，藉此发现内部控制缺陷，进行管理改进，提升内部控制的有效性，初步形成“一道防线自评、二道防线复评、三道防线独立评价”的内控自评工作机制，进一步完善“自我检验、持续改进、不断完善”的内部监督体系，为实现“一流银行，百年兴业”的发展战略保驾护航。

2012 年，本行通过 2012 年内控自评的组织实施工作初步实现了“推广工具、培育队伍、积累经验”的首年实施目标，为内控自评的常态化打下坚实基础：在全行范围内组织开展 3 期内控理论与实务培训，培训范围包括 32 个总行部门、2 家子公司及 37 家分行，共计 208 人次；进一步优化自评文档模板及其开发流程，积累跨部门抽样、测试、底稿合并、缺陷认定等工作经验；制订总、分行内控自评报告模板，初步建立起“全员参与、逐级评估”的内控自评报告机制。

2012 年，本行内部审计部门作为全行内部控制体系的第三道防线，持续履行内部控制的独立监督和评价职责，在管理层自我评估的基础上，结合现场审计、持续追踪、现场走访、非现场监测等各类信息，对各业务条线和分支机构的内部控制状况实施独立的监督和评价，出具独立评价意见，促进管理层了解掌握经营机构内控建设及执行情况，推动经营机构内控机制的逐步完善。

完善环境与社会风险管理体系

2012 年，本行不断健全完善环境与社会风险管理体系，在本行环境与社会风险管理政策基础上推出了环境与社会风险管理子战略，进一步细化环境与社会风险管理目标，明确管理原则，完善组织架构，优化环境与社会风险识别、评估、监测、评价等各流程，不断推进制度体系和管理系统的科学化进程。

环境与社会风险管理基本理念

环境与社会风险管理目标	建立健全本行环境与社会风险管理体系，借鉴国际先进管理技术提升环境与社会风险管理的专业化水平，防范环境与社会风险，优化全行资源配置，践行社会责任，实现本行各项业务可持续发展的战略目标。
环境与社会风险管理声明	本行将持续关注授信业务中的环境与社会问题，以“有益于”环境与社会的方

	式来努力发展融资业务，以可持续发展的理念指导业务拓展，坚持追求经济效益与履行企业社会责任并重。
环境与社会风险管理原则	<ol style="list-style-type: none">1、依法合规原则。本行环境与社会风险管理必须符合国家法律、法规、产业政策和监管规定中有关环境、健康、安全等方面的规定和其他特别要求，确保合法合规。2、分类管理原则。本行根据不同客户或项目预期的环境与社会影响程度，区分其影响的大小采取不同的风险防范要求和措施，实施分类管理。3、持续改进原则。本行以持续提高本行及客户环境与社会风险绩效管理水平和出发点，对客户和项目的环境与社会风险状况开展持续监测与后评价，持续完善本行及客户环境与社会风险绩效管理。4、促进可持续发展原则。在促进客户长效发展的同时，调整本行业务结构，促进短期利益与长期利益相平衡，落实科学发展观，达到人与自然、环境、社会的和谐共处，最终实现本行业务可持续发展。

环境与社会风险管理组织架构

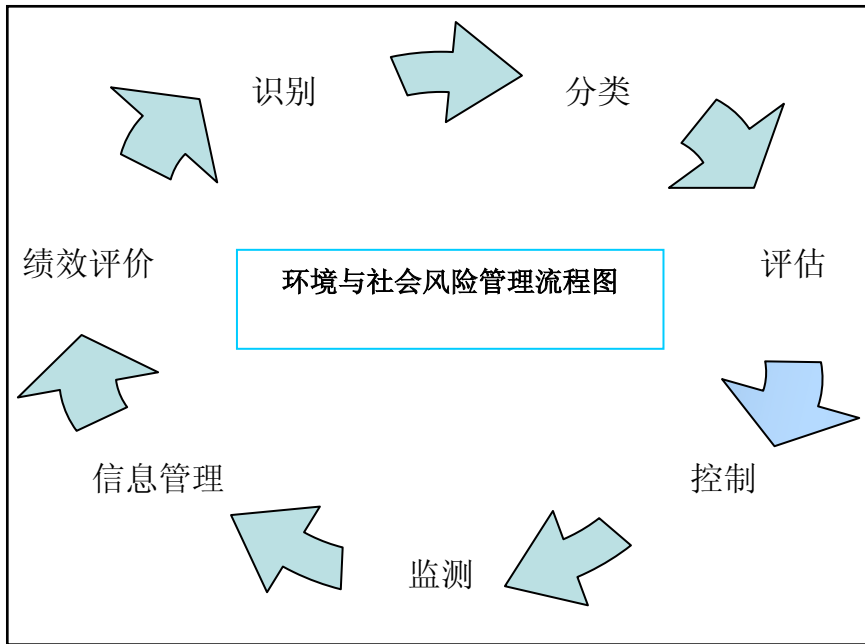
本行董事会对环境与社会风险管理承担最终责任，高级管理层统筹负责环境与社会风险管理政策的制订和实施，并设立环保官员；环境与社会风险管理的牵头部门为总行法律与合规部，其他职能部门在各自职能范围内履行环境与社会风险管理职责。

同时，本行还通过社会责任工作领导小组进一步推进环境与社会风险管理的相关工作。

环境与社会风险管理流程

本行环境与社会风险管理流程由环境与社会风险识别、分类、评估、控制、监测、信息管理/披露、绩效评价等环节组成。

通过环境与社会风险识别、分类，本行可以发现客户和项目在环境、健康、安全管理方面的潜在风险及其影响程度，并以此为基础进行分类管理和环境与社会风险评价，提出不同的控制措施，对环境与社会风险进行预防性控制。通过环境与社会风险信息管理与披露，加强本行相关信息披露透明度，增强公众信任。此外，通过环境与社会风险绩效评价，本行可以识别良好做法和薄弱环节，并加强员工与公众参与，推动本行环境与社会风险管理水平的持续提升和效能的增强。



为实现本行环境与社会风险管理常态化、IT 化，进一步提高本行环境与社会风险管理效率，本行根据环境与社会风险管理职能需要，建立并完善了环境与社会风险管理系统。该系统以过程管理为目标，以流程为导向，利用 IT 手段对适用赤道原则项目的环境与社会风险进行系统识别、评估和全过程控制。

防范和打击金融犯罪

本行通过完善反腐倡廉惩防体系，健全反洗钱内控制度，不断优化防范和打击金融犯罪的长效机制建设。

加强反腐倡廉

2012 年，本行进一步明确各级领导班子和领导干部在党风廉政建设中应担负的责任，着力解决经营机构业务工作和反腐倡廉“一手硬、一手软”的现象。同时，继续落实分行纪委书记工作目标责任制管理，通过签订工作目标责任状，强化责任，将纪检监察工作落到实处。

一年来，本行继续坚持办好内部电子刊物——《监察之窗》，以案说纪，突出教育针对性，并向全行发布反腐倡廉电教片。现已发布 12 部电教片，内容涵盖优秀课程、典型案例、专题片等。同时，本行还重点开展“保持党的纯洁性”主题教育活动，如组织党员干部参观反腐倡廉警示教育基地等，进一步增强广大党员干部提升党性修养的自觉性，不断提高廉洁从业意识和拒腐防变能力。

此外，针对银行从业人员的职业特点和银行业反腐倡廉的热点和敏感点，本行特别结合

当前形势和业务发展出现的新情况、新特点、新问题，从严治行，通过一系列文件和举措，严格规范干部员工购买结构化理财产品和股权投资基金，严禁本行员工参与民间借贷和办理个人经营性贷款等行为。

强化反洗钱管理

2012 年，在“风险为本、客户为中心、流程控制为手段”的监管思路指导下，本行认真落实包括大额可疑交易报告、客户身份识别以及客户身份资料和交易记录保存等在内的反洗钱三项核心工作，从完善反洗钱内控制度、创新工作机制等多方面入手，积极推动反洗钱工作“风险为本”的战略转型，有效提升了反洗钱工作的质效。同时，本行以合规、内控、操作风险“三项管理”融合为契机，积极推动反洗钱工作与内控合规管理工作的有机融合。通过利用反洗钱监测数据，为全行合规检查、内部审计等工作“导航”，及时发现并纠正日常经营管理中存在的缺陷，强化风险防范，积极构建以客户身份识别和异常交易排查为基础的运营风险监控机制，促进本行合规、内控与操作风险管理水平的有效提升。

本行进一步健全反洗钱内控制度，发布反洗钱合规风险提示，通过现场检查与非现场监管相结合的方式开展反洗钱内部监督工作；同时持续加强反洗钱业务培训，狠抓反洗钱队伍建设，2012 年共举办了 150 余次反洗钱培训，加强了全行反洗钱工作意识和履职能力。

2012 年，本行持续加深同监管机构的交流，确保监管新规的及时传导和准确把握，并以此推动本行反洗钱工作的开展。同时，本行积极参加监管机构组织的各项调研、研讨、培训工作，积极配合属地人民银行的监管工作，获得了监管机构的高度认可。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 在中国人民银行福州中心支行召开的 2012 年福建省金融业、特定非金融领域反洗钱工作会议上，本行荣获“2011 年福建省金融业节约反洗钱社会成本突出成果奖”，总行法律与合规部荣获“2007-2011 年度福建省金融业反洗钱工作先进集体”荣誉称号。
- ◆ 本行广州分行、成都分行、呼和浩特分行均荣获“全国反洗钱工作先进集体”的荣誉称号。

发展篇

助力国家和地方经济发展

2012 年，本行贯彻落实国家宏观经济政策，充分发挥金融业在经济体系中的核心作用，以服务实体经济为己任，认真贯彻国家宏观经济和产业结构调整政策，不断加大对重点产业和项目的信贷投入，同时加大对地方经济的信贷支持力度，促进区域协调发展，服务“三农”，有力促进了经济和社会的可持续发展。

支持国家重点产业建设

本行认真贯彻国家宏观经济和产业结构调整政策，不断加大对重点产业和项目的信贷投入。截至 2012 年末，本行信贷支持的大中型客户³达 10,441 户，比年初增加 4,026 户，贷款余额 5,828.59 亿元，比年初增加 2,319.63 亿元，有力支持了铁路、钢铁、航空航天、电力、石化、有色、军工、船舶、医药等国家重点产业的可持续发展。

案例 1：与中国铁建签订战略合作协议

2012 年 9 月 18 日，本行与中国铁建集团在福州举行战略合作协议签约仪式，双方将充分发挥各自优势，紧密合作，共同服务我国基础设施建设。本行将有效运用投资银行、信托和金融租赁等多元化金融产品，建立“审批绿色通道”，为中国铁建在国内投建的重点项目配套专项金融支持，同时还将在贸易金融、现金管理、绿色金融等业务领域为其提供全方位金融服务。

案例 2：促进海洋经济发展

2012 年，本行济南分行为蓬莱巨涛海洋工程重工有限公司发放流动资金贷款 3,000 万元，为我国海洋工程装备制造产业发展提供信贷支持，有效服务于我国大型海上石油天然气开采项目。

案例 3：推进闽东电机电器千亿产业集群发展

2012 年，本行宁德分行围绕闽东电机电器产业发展专项规划的实施，不断强化服务电机电器产业发展的市场定位，将电机电器企业作为实现自身可持续发展的重要合作伙伴，努力为电机电器企业提供多元化、全方位的金融服务。截至 2012 年 12 月 31 日，本行宁德分行共支持电机电器企业 85 家，授信余额 8.43 亿元，其中贷款余额 5.67 亿元。

案例 4：支持新能源产业北汽福田新能源汽车项目

2012 年，本行北京分行为北汽福田汽车股份有限公司提供综合授信 60 亿元，为企业提升产能提供流动资金支持，帮助企业搭建下游汽车销售金融网络，满足终端客户购买汽车的金融需求，不仅有效支持了企业自身生产发展的需要，也为企业有效整合产业链条、促进新能源汽车的销售等工作提供了有力的支撑。

支持区域协调发展

本行通过支持东部地区战略结构调整，加大中部地区信贷投放力度，配合国家西部大开发战略，支持东北地区老工业基地的建设，促进地方经济发展。

³ 按国家统计局企业规模分类标准大型及中型企业统计。

服务海西经济区建设

作为唯一一家总部位于海西经济区的全国性上市银行，本行持续深化金融服务海西工作，充分发挥集团总部和综合经营两大优势，着力实施区域规划、重点产业和项目、实体经济和中小企业“三轮驱动”，高效切入海西经济增长的关键环节和重点领域，全力服务海西建设。自 2010 年以来，本行已连续三年每年安排 50 亿元信贷规模专项用于支持海西经济建设。截至 2012 年 12 月 31 日，本行福建省内重点项目贷款余额为 174.29 亿元，比年初新增贷款 25.17 亿元；为福建省内重点企业集团共提供供应链融资授信额度突破 140 亿元；国内外贸易融资业务累计落地金额达 470 余亿元。

“兴业银行诞生于海西，成长于海西，全面融入和服务海西建设既是兴业银行的责任所在，更是一种理性抉择。”
 ——兴业银行董事长高建平先生

案例 5：服务海西产业发展和金融中心建设

2012 年，为支持海西经济建设，本行先后与福州市政府、宁德市政府签署战略合作框架协议，并与国家开发银行福建省分行签署了《共同推进海峡西岸经济区建设金融合作协议》，本行将围绕海西建设工作重点，在“十二五”期间加大金融服务和信贷支持，支持海西重点项目和现代产业体系建设，扶持中小微企业发展，加快海峡西岸现代金融中心建设发展，为海西建设提供优质、高效的金融服务。

配合西部大开发战略

为积极配合国家西部大开发战略，本行已在重庆、成都、西安、昆明、乌鲁木齐、南宁和呼和浩特等主要西部经济中心城市设立了 16 家分行(包括 8 家二级分行)、82 家分支机构，为当地政府、企业及居民提供多元化的金融服务。

本行在西部地区网点布局情况表

年份	分行数	支行数
2001 年	1 家	3 家
2002 年	1 家	5 家
2003 年	2 家	7 家
2004 年	3 家	11 家
2005 年	3 家	14 家
2006 年	5 家	18 家
2007 年	6 家	27 家
2008 年	6 家	39 家

2009 年	6 家	55 家
2010 年	12 家 (包括 5 家二级分行)	63 家
2011 年	13 家 (包括 6 家二级分行)	72 家
2012 年	16 家分行 (包括 8 家二级分行)	82 家

(注：支行数量不含分行营业部)

本行不断加强对西部地区各项事业的信贷投入。截至 2012 年 12 月 31 日，本行西部地区⁴贷款余额达 1,848.48 亿元，有力地促进了西部地区经济社会又好又快发展。

本行西部地区各行国标行业贷款余额表

编号	国标行业	贷款余额 (亿元)
1	采矿业	107.35
2	制造业	298.06
3	电力、燃气及水的生产和供应业	131.49
4	建筑业	137.22
5	交通运输、仓储和邮政业	65.70
6	批发和零售业	215.65
7	房地产业	157.33
8	租赁和商务服务业	122.21
9	水利、环境和公共设施管理业	126.48
10	自然人	399.61
11	其他行业	87.38
12	总计	1,848.48

(注：各项贷款数据不含票据贴现，范围不包括总行信用卡和资金营运中心。)

案例 6：助力我国边疆地区发展建设

2012 年，本行乌鲁木齐分行联合库尔勒市商业银行，通过承销债务融资工具为库尔勒城市建设（集团）有限责任公司提供了 5 亿元中期票据融资支持，有效解决了库尔勒城市建设（集团）有限责任公司融资需求，开创了库尔勒市“以社会投资为主、政府投资为辅”的城市建设投入机制和融资模式的先河，为西部地区城市建设贡献了力量。

⁴ 西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆和内蒙古。

案例 7：推动西部地区交通事业发展

2012 年，本行西安分行开展“引汉济渭”项目，推动西部大开发工程。其中，对陕西省高速公路建设集团公司、交通建设集团提供了各 40 亿元信贷支持，对西安城市基础设施建设投资集团有限公司提供了 10 亿元信贷支持，有力推动了西部地区国家支持重点项目的建设。

促进地方经济发展

截至 2012 年 12 月 31 日，本行已在全国主要城市设立 88 家分行(包括二级分行)、717 家分支机构，与全球 1,000 多家银行建立了代理行关系，进一步健全了覆盖全国、衔接境内外服务网络，继续优化授信业务结构，加大对地方经济的信贷支持力度，支持地方经济结构调整，有力支持了国家经济平稳发展。

2012 年本行在全国各地区的贷款情况⁵

地区	贷款余额（亿元）	比年初新增（亿元）
东部地区	7,541.82	1,424.54
中部地区	1,651.01	311.52
西部地区	1,848.48	438.53
东北地区	674.83	97.79
总计	11,716.15	2,272.39

（注：各项贷款数据不含票据贴现，范围不包括总行信用卡和资金营运中心。）

案例 8：支持东部地区战略结构调整

本行济南分行始终以服务地方经济为己任，积极发挥金融对区域经济发展和“转方式、调结构”的先导、支撑和保障作用，全力支持山东省黄河三角洲高效生态经济区和山东半岛蓝色经济区发展。截至 2012 年 12 月 31 日，本行济南分行支持黄三角建设贷款新增额为 30.58 亿元，同比增加 20.95 亿元；支持蓝色经济区建设贷款新增额为 72.99 亿元，同比增加 46.92 亿元。通过供应链金融、中期票据、融资租赁等创新手段，本行济南分行有力支持了区域内企业客户，加速推动了地方经济发展。

案例 9：加大中部地区信贷投放力度

本行郑州分行依据地区资源优势，通过各种信贷和类信贷业务拓宽融资渠道，全力推动地方经济发展。其中，为郑州市非税收入管理局综合授信 98.8 亿元，用于支持郑州新型城镇化建设、蓄航空港区建设、战略性新兴产业和重点招商引资项目等领域；为河南东龙控股有限公司综合授信 10.5 亿元，用于郑州引黄灌溉龙湖调蓄工程、郑东新区魏河改线工程、龙湖配套工程和龙湖出口控制闸工程项目。

⁵ 东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南。

中部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南。

西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆和内蒙古。

东北地区包括辽宁、吉林和黑龙江。

案例 10：支持东北地区老工业基地的建设与发展

本行长春分行积极支持东北地区老工业基地的建设与发展，帮助企业解决技改贷款、流动资金贷款等资金需求。其中，在支持高端装备制造类客户方面，为长春轨道客车股份有限公司提供 20 亿元授信；此外还支持新能源、节能等环保项目，例如大唐发电项目、德全水泥的余热发电项目等。

加大“三农”扶持力度

2012 年，本行不断完善“三农”金融产品和服务，为涉农行业和企业提供有力支持，促进农村金融体制改革与城乡经济协调发展，满足“三农”发展需求。

提高信贷支持力度

为继续加大对“三农”的信贷支持，满足发展现代农业和扩大农村消费的资金需求。截至 2012 年 12 月 31 日，本行涉农贷款余额为 1,839.38 亿元，同比增长 44.93%。

案例 11：支持绿色农业领域发展

2012 年，本行济南分行累计为山东民和牧业股份有限公司发放贷款 6,000 万元，用于支持企业的日常生产经营，以信贷支持绿色农业领域发展。

提升村镇银行服务水平

2012 年，本行积极响应支持农村金融体制改革，继续大力推进与村镇银行业务合作，通过代理接入支付系统和科技输出等重点合作产品助力村镇银行步入发展快车道，实现持续快速健康发展。

截至 2012 年 12 月 31 日，本行共与 96 家村镇银行签署代理接入支付系统合作协议，代理结算金额从去年的 3,676.16 亿元上升到今年的 6,358.76 亿元，增幅 72.97%，解决了村镇银行支付系统接入难题；2012 年全年新增 38 家村镇银行科技输出，累计签约及上线 67 家科技输出，系统运行平稳，各家上线合作银行核心系统可用性均达到 100%。

近年来，本行为村镇银行提供的科技建设与运维服务获得监管机构高度认可。2012 年，本行应银监会信息中心与合作金融监管部的邀请，参加了《村镇银行信息科技建设指引》的编写工作。

真情回馈股东

稳步提高股东回报水平

本行在推进可持续发展的过程中始终高度重视对投资者的合理投资回报。截至 2012 年 12 月 31 日，兴业银行资产总额突破 3 万亿元，达 3.25 万亿元，比年初增长 34.96%；资产

质量保持稳定，不良贷款率仅 0.43%，拨备覆盖率达到 465.82%，比年初大幅提高 80.52 个百分点；运营效率不断提高，实现归属于母公司股东净利润 347.18 亿元，同比增长 36.12%，收入结构进一步优化，加权平均净资产收益率 26.65%，创上市六年来新高；实现基本每股收益 3.22 元，每股社会贡献值为 12.06 元。与此同时，本行向国家缴纳企业所得税、营业税等相关税收 162.13 亿元，同比增长 34.82%。

根据上市以来发布的年报数据，兴业银行 2006 年至 2011 年度累计现金分红（含税）总额为 143.97 亿元，占累计融资额的 43%。2012 年，兴业银行进一步明确了《2012-2014 年度利润分配规划》，规定未来三年内在资本充足率满足监管要求条件下，每一年度以现金方式分配的利润不少于当年度实现的可分配利润的 20%（含 20%），并视利润实现和资本充足率情况，逐步提高股东回报水平。

畅达沟通，传递价值

责任披露，保障投资者合法权益

本行进一步完善了投资者关系管理制度、信息披露制度、内部信息采集制度、内幕信息知情人管理办法等基础规范，有力保障银行与投资者信息沟通的质量、规范和效率，确保信息披露的真实、准确、完整、及时和公平，使投资者能够及时、平等地获取披露信息。2012 年以来，本行在现有信息披露管理制度的基础上，进一步制定了《内幕信息知情人管理办法》，以健全和加强内幕信息保密管理。通过规范重大信息的内部流转与对外报送程序，强化知情人的报备和档案管理，防止信息外泄，更好地防止和杜绝内幕交易等违法行为。同时在公司网站新设内幕交易防控专栏，发布最新防控规章及监管动态，并公布举报电话，鼓励对内幕交易的外部监督。此外，公司持续加强定期报告披露事务管理，制定了《年报信息披露重大差错责任追究办法》，督促年报信息披露相关人员在信息披露工作中勤勉尽责，遵守有关法律法规、会计准则和披露规范，确保年度报告准确反映公司的财务状况与经营成果，防止年报信息披露发生重大差错或重大遗漏。

本行持续密切关注报纸网络媒体有关报道，认真对待和及时回应媒体关注问题，深入分析对本行可能产生的影响，及时澄清歪曲不实报道。通过开展密集且卓有成效的舆情监测工作，每日将舆情监测结果报告管理层，构建管理层与外部市场的紧密互动，使银行得以第一时间发现重大事件动态，及时向投资者披露准确信息，避免投资者受到舆论误导，切实保护投资者利益。

主动开展多种形式的投资者互动交流

本行积极将投资者“请进来”，将一年结合四份定期报告所组织的业绩推介会确定为经常性项目，并组织涵盖各主要业务板块的专项调研，或组织有针对性的投资者座谈会，帮助其加深对银行发展模式与业务特色的理解，传递本行投资价值。2012 年，本行先后组织四

次大型业绩说明会，其中一季度、半年度、三季度分别结合零售条线、企金条线和金融市场条线组织专题调研，更好诠释了本行差异化经营特色；全年接待机构来行调研 60 余人次，电话会议 30 场次。本行还主动“走出去”，重点对长期关注本行的股东或投资机构进行一对一的路演沟通，登门拜访分布在北京、上海、深圳、广州、香港等地的重要机构 50 余家；同时，借助资本市场会议平台，参加各境内外主流券商策略会一对一、一对多交流 35 场次，集中与机构者进行面对面接触和交流，提高沟通效率。

本行认真接待各类投资者的来访和来电来函咨询，安排专人随时查阅和反馈投资者信件，邮寄相关公开披露资料，确保与投资者日常沟通的顺畅有效。全年共处理各类投资者电子邮件咨询 700 余封，接听投资者电话 1,500 余通。此外，本行还充分借助电脑网络，有效提升投资者沟通的覆盖面、针对性、及时性和便利性。例如，对现场会议辅以网络实时文件共享与电话语音接入，使得境内外投资者参会不受地域影响；及时更新、维护、完善本行网站投资者关系中英专栏，方便投资者“一站式”了解银行动态。

同时，本行重视并持续关注媒体报道，认真对待和及时回应媒体关注问题，在定期报告披露或重大事项发生时均及时投放新闻通稿或主动安排公司高管接受采访，及时向投资者传递投资价值，切实保护投资者利益。

真诚服务客户

2012 年，本行加强金融产品创新以及营业网点和服务渠道建设，提高综合金融服务水平，满足客户多元化的金融需求，坚持“真诚服务，相伴成长”。在提供优质服务的同时，本行还注重妥善解决网点投诉，提升客户满意度，树立优质的品牌形象。

特色金融产品与服务

“兴业通”

为积极响应国家扶持实体经济发展的号召，本行于 2010 年初针对个体工商户、小微企业主、农户等“成长型经营业主”推出国内首个专属综合金融服务方案——“兴业通”。2012 年，针对部分小微企业贷款不定期回笼的特征，本行在“兴业通”基础服务上进一步推出了个人经营贷款的“分期还本”还款方式，缓解小微企业的还款压力，助推企业发展。

截至 2012 年 12 月 31 日，“兴业通”收单商户 34.74 万户，较年初新增 13.82 万户，“兴业通”个人经营贷款余额 704.29 亿元，比年初增加 153.68 亿元，“兴业通”卡累计发卡量 197.16 万张，较年初新增 61.96 万张。

案例 12: 深耕百家商圈,“兴业通”服务再升级

2012 年,本行着眼于市场的长远发展规划启动了“兴业通-百家重点商圈行”活动。其中,本行杭州分行针对杭州四季青服装市场需求情况,集结优秀团队,通过设计一套融合市场方和商户双方利益诉求的服务方案,升级“兴业通”收单服务,提升金融支付环境,最终获得市场方的青睐。

“之所以选择兴业银行,看中的是他们提供的一整套‘兴业通’金融服务方案,包括资金的二次清分、灵活的授信方案以及专业的服务能力,这与我们市场本身做大做强经营规划是一致的。”

——杭州四季青服装市场的管理方(来源:人民网-银行频道)

“安愉人生”综合金融方案

2012 年,本行大力推进“安愉人生”综合金融方案,作为目前业内首个针对老年客群量身定制的金融服务品牌,本行围绕老年客户的需求,着力打造集“产品定制、健康管理、财产保障、法律顾问”四项增值服务为一体的差异化、高品质的金融服务,受到了老年客户的广泛欢迎。

案例 13: 本行重庆分行开展百场安愉人生品牌宣传活动

截至 2012 年 12 月 31 日,本行重庆分行辖内共举办安愉人生品牌客户沙龙 145 场,开展小区宣传和路演类活动共 456 余场,其中分行类沙龙 10 场,支行类沙龙 125 场。沙龙活动形式有新颖的户外活动、体育娱乐活动、养生沙龙、美食比赛,还有常规的理财沙龙、证券三方合作活动等。

贵金属买卖

本行是我国首家在全国范围内推出代理上海黄金交易所实物黄金和黄金现货延期交收产品的商业银行,也是国内代理上海黄金交易所挂牌交易品种最齐全的商业银行之一。

为方便更多投资者进行实盘贵金属投资,本行于 2012 年 9 月联合上海银联电子支付服务有限公司推出了“跨行贵金属交易平台”,使得非本行客户可以直接登录该平台进行咨询,并办理跨行开户、贵金属交易和资金划转等业务。截至 2012 年 12 月 31 日,本行代理上海黄金交易所贵金属业务共实现交易金额 1,648.98 亿元,取得中间业务收入 8,977.59 万元,代理黄金、白银业务的市场份额在同业中排名中依然保持第二。

案例 14: “兴银杯”全国贵金属模拟交易大赛

2012 年 8 月,本行举办了“兴银杯”全国贵金属模拟交易大赛。大赛官网注册人数近 2 万人,网站浏览点击量突破 15 万。本次比赛的目的是通过模拟真实交易,提高投资者的专业知识和风险意识,锻炼投资者队伍。大赛官网不仅时时公布比赛最新动态,而且还提供最新的贵金属投资资讯、贵金属交易知识,为广大投资者提供学习与交流的平台。同时,大赛还设置了多种奖项,除了根据周月和总决赛参赛选手的模拟收益率颁奖外,每天还抽取众多幸运奖回馈于活动投资者。通过举办此次大赛,本行进一步提升了业务能力,完善客户服务体系,助力广大投资者赢得贵金属投资良机。

2012 年本行所获奖项

- ◆ “兴业银行黄金交易管理系统”荣获中国人民银行“银行科技发展奖二等奖”。
- ◆ 荣膺上海黄金交易所“优秀会员”。
- ◆ 本行产品“金交所交易金”荣获《上海证券》“2011 年度最佳贵金属投资产品奖”。
- ◆ 在由网主办，分众传媒协办，长江商学院、复旦大学管理学院和上海交通大学上海高级金融学院作为学术支持单位的“2012 风云榜”中荣获“2012 年度最佳银行贵金属交易平台奖”。

私人银行

2012 年，本行加快发展私人银行业务，通过提供代客资产管理产品、高端增值服务、投资顾问服务等，致力于为客户提供更专业、优质、高效的金融服务，满足客户多层次的需求。同时，本行还推出了私人银行专属卡，以便更有效地筛选和识别目标客户、促进产品销售、实现高端服务落地。截至 2012 年 12 月 31 日，全行私人银行专属卡累计发卡 19,305 张。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 荣获财讯传媒集团颁发的“2012 年度最佳创新营销案例奖”。
- ◆ 荣获《上海证券报》颁发的金理财奖之“最具潜力私人银行奖”。
- ◆ 荣获《华夏时报》颁发的金蝉奖之“最具成长性私人银行奖”。

供应链金融综合服务模式

2012 年，本行进一步构建独特的供应链金融综合服务模式，涵盖企业进出口和国内交易的全流程，供应链金融产品覆盖了企业预付、存货和应收的各个环节，能为企业提供包含融资、结算、外汇避险、跨境人民币服务等一揽子综合金融服务。

案例 15：有效地缓解企业流动资金紧张

广东新中燃国际旅行社有限公司是受益于本行供应链金融服务的企业之一。在该公司今年 2 月向本行申请的 8 笔应收账款质押业务中，本行通过供应链金融综合服务顺利帮助其提前收回了 8,000 万元的应收账款，有效缓解了该公司流动资金紧张的问题。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 在由《21 世纪经济报道》评选的 2012 年亚洲银行竞争力排名中排名前 20，并荣获“2012 年·亚洲最佳供应链金融服务银行”称号。
- ◆ 在由中国社会科学院工业经济研究所和《中国经营报社》的 2012 卓越竞争力中国金融机构评选中荣获“2012 卓越竞争力供应链金融服务银行”称号。

提升服务品质

提高客户服务水平

2012 年，本行坚持以客户为中心，注重客户关系管理，通过制订和完善各类服务规范

和服务流程，建立服务品质监督体系，提高整体服务品质和服务效率，还组织客户体验及客户满意度调查，积极完善客户体验，将各渠道反馈的客户投诉、建议及意见进行收集、整理和分析，作为产品或流程改良的依据，切实提高客户服务水平。同时，本行还通过对营业网点的重新改造，为客户提供更为舒适的业务办理环境，提高客户服务效率。

案例 16：真诚服务，如影随行

2012 年 4 月，印度尼西亚附近海域发生 8.5 级强震，可能给在印尼、普吉岛等地的本行持卡客户造成不便。信用卡中心紧急启动“重大事件紧急援助服务”，迅速组织人力筛选出近期最后一笔交易地为印尼或普吉岛的 110 位客户，进行主动关怀，询问需求，提供额度提升等用卡服务，并针对回国机票难订的问题，向其介绍各类订票电话和网址以及大使馆联系方式等。本行此举客户反响良好，树立了本行良好的社会形象。

案例 17：尽心尽力为客户兑换“火烧币”，挽回其损失 14 万元

2012 年，客户游先生带着因家中失火而烧毁的 16 余万元“火烧币”来到本行平潭分行寻求帮助。本行平潭分行高度重视，本着换位思考的精神，坚持快事快办、办好办妥的工作原则进行了安排部署。经过 4 个多小时的鉴定，本行平潭分行清理出大部分可兑换的人民币，并现场进行了兑换。

案例 18：“美丽厅堂”撩开面纱迎客

2012 年，本行上海分行对上海市南支行进行了全面改造，实现了现金区、非现金区、自助银行服务区、高端客户体验区、客户休息等候区、网上银行体验区等六大功能区域的划分。通过将大堂经理咨询台放置于客户休息等候区的中央，咨询台中间设置通道纵贯，提高了大堂经理引导分流客户的效率。另外，将高端客户体验区设置于大堂深处，以磨砂玻璃相间隔，既保护客户隐私，也起到了隔音的作用。

在对本行上海南外滩支行进行改造的过程中，通过合理整合空间，变戏法一般将两个封闭式的个人理财室扩充为四个开放式的理财室，大大缓解了该支行在理财集中发售与赎回时客户排队、拥挤的状况，为支行业务发展搭建了更有力的硬件支撑。

妥善处理投诉

本行通过建立客户意见每月收集、反馈、跟踪、改进的长效机制，近距离倾听客户意见，有效应对各项突发情况，确保客户问题第一时间得到解决，保障客户权益。

本行客户服务中心（95561）除了提供 365×24×7 全年不间断响应之外，还建立了“六星服务”体系，即“对待客户有诚心、服务的关键在于细心、为用户解决问题有决心、生活小帮手让客户省心、轻松理财让客户开心、五大安全保障让客户放心”。

指标名称	2012 年
客户投诉意见总数（项）	203
客户投诉办结率（%）	100
客户投诉受理率（%）	100
客户投诉解决率（%）	100

人工电话服务受理总数（万通）	2,094
自助语音服务受理总数（万通）	4,842
调查客户满意度（%）	99.75

保障客户知情权，确保资费透明

本行始终重视保障客户的知情权，遵循服务价格公开透明原则，加强收费公示和指引，做到各项服务“明码标价”，并遵循公平、公开、公正原则向客户诚实尽职地履行信息披露义务。在网点营业厅、本行官方网站的显目位置均张贴、公示收费价目表，方便客户随时查阅；通过网银系统自动提示客户收费标准，充分履行告知义务，确保客户充分了解收费标准，并自主选择；在产品推广中通过宣传折页、短信、营业厅公告和本行官方网站等进行充分的信息披露。

在充分尊重消费者知情权和选择权的同时，积极践行社会责任，减免相关收费。随着产品与服务品种的日益丰富，2012 年本行进一步扩大了免费、低费服务的范围，如对低收入者、弱势群体、小微企业、“三农”、社会公益组织等特定对象实行服务收费减免或优惠政策；除严格执行监管机构规定的免费项目外，自主增加了与零售客户日常生活息息相关的 60 个免费项目。

加强对残障人士的关爱服务

2012 年，本行进一步建立健全对残障人士的服务机制，加强和改善无障碍环境建设，强化厅堂员工公平对待消费者意识，进一步增强服务残障人士等弱势群体的技能，保护残障人士合法权益，加强对残障人士等特殊群体的关爱，提供便捷的人性化服务。

对于行动有障碍的客户，本行在有条件的营业网点提供无障碍坡道，保证其顺利办理业务；对于视力有障碍的客户，在营业网点安放键盘式密码输入器，便于其使用；对于听力有障碍的客户，在提供语音叫号系统服务的同时，为其提供电子显示屏叫号服务，同时通过网上银行或其他自助渠道为其提供账户查询及转账、银行卡临时挂失和信用卡激活等涉及隐私的服务项目，并安排网点大堂经理优先提供文字交流服务；对有书写障碍的客户，在其办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时，提供代替书写填单服务，并使用按手印并加盖本人印章的方式代替签名；对上肢残疾不能按手印的客户，在查阅有效身份证件确认本人身份后，使用盖本人印章的方式代替签名。

案例 19：本行成都分行提供特殊关爱金融手语服务

本行成都分行针对聋哑客户这一特殊人群的金融服务需求，在日常工作中加强对服务细节的管理，推出有针对性的金融手语服务活动，提高分行金融服务水平，更好地服务于社会弱势群体，取得良好成效，受到客户一致好评。

丰富服务渠道

本行坚持“渠道服务业务发展”的思路，建立了网上银行、电话银行、手机银行三位一体的电子银行服务体系，为客户提供随时、随地、随身、低成本、低碳的电子银行服务。截至 2012 年 12 月 31 日，全行电子银行交易替代率达 71.84%，同比提升 6.64 个百分点，电子银行交易笔数（资金变动类交易）已超过全行所有营业网点交易笔数的 2 倍，有效减轻了柜面交易工作量，释放了柜面渠道生产力。

电子银行数据（2012 年）	有效客户（万户）	交易量（万笔）	交易金额（亿元）
网上银行	543.28	15,109.26	257,718.32
电话银行	974.02	54.19	163.95
手机银行	546.46	847.36	597.01

注：业务替代率=电子银行交易笔数/（电子银行交易笔数+柜面交易笔数）

围绕提高交易替代率和改进客户服务体验，本行推进网络渠道建设，加强业务创新和优化。2012 年，本行推出个人网银 5.0 版、客户端手机银行 2.0 版、在线手机银行 3.0 版、“银银平台”客户服务热线 40018-95561、电话银行私人银行服务、同业金融服务，升级信用卡白金专线为贵宾专线；加快推进“e 家财富”、“网上营业厅”、“远程银行”三大创新项目，打造亮点，塑造服务特色；加快成都客户服务中心建设，完成电话银行人工席位扩容项目建设，座席服务容量扩大 150 席，进一步提升了客服中心服务本行业务发展的能力。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 荣获中国金融认证中心（CFCA）颁发的“最佳网上银行用户体验奖”称号。
- ◆ 荣获中国银行业协会颁发的“中国银行业客户服务中心综合示范单位奖”和“中国银行业客户服务中心价值贡献奖”。
- ◆ 荣获金融界网站颁发的“电子银行最佳创新奖”。
- ◆ 荣获东方财富网颁发的“2012 年度最佳手机银行奖”。
- ◆ 荣获中国证券报颁发的“最佳网上银行”和“最佳手机银行”称号。

保障客户信息与账户安全

根据监管部门和国家法律法规，本行建立了较为完善的个人信息保护制度，强化了网络安全系统，规范了涉及客户个人金融信息的保护环节，为确保信息安全、防止信息泄露和滥用提供了有力保障。同时，本行保卫部门还针对电信诈骗等各类案件的案发特点，及时收集、研判各家银行的典型案例，指导各分行认真做好防、查、堵工作，并按月定期向全行通报典型案例特征，在内部推广、交流部分分行案防经验，避免客户资金遭受损失。2012 年，本行成功堵截电信诈骗案 47 起，为客户挽回资金损失约 345 万元。

案例 20：保持高度警惕，建立一线五级防控体系

本行福州分行认真组织员工研究探讨防范诈骗办法，重点针对一线柜员、新入行员工和保安人员进行安全教育和防范虚假信息诈骗宣传培训，建立起“支行领导-营业厅主任-会计主管-大堂经理-一线柜员-保安员”五级防控体系。各级人员针对不同年龄和身份客户的大额转账，采取不同方式进行劝导和提醒，结合现场实际情况，积极帮助被诈骗客户联系家人核实情况，联系“110”民警协助等，多管齐下，有效挽回客户经济损失。

案例 21：成功堵截电话诈骗

2012 年 9 月 13 日，一位客户急匆匆走到泉州分行晋江青阳支行柜台前，要求为其办理转账业务，该客户的一些异常举动引起了支行员工的警觉，随后引导客户了解情况：该客户手机接到多个声称是“泉州市公安局”的电话告知其银行账号被犯罪分子盗用，要求客户必须立刻将所有银行资金转移到他本人农行账户上，再通过 ATM 机具转账到指定的“安全账户”中进行监管保护，对方还要求他半小时内必须办理完并严格保密。

本行泉州分行支行员工意识到这是一起典型电话诈骗客户资金案件，于是耐心对客户进行劝阻，同时拨打“110”报警电话，使客户意识到这是电话诈骗陷阱，从而避免客户资金损失，临走时客户对本行员工高度的责任感和警惕性表示了感谢。

扶持中小微企业

2012 年，本行进一步清晰自身定位，按照本行小企业⁶业务发展五年规划的战略部署和专业化改革的实施要求，从业务管理、营销推动、资源配置、专业支持等方面进一步提升小企业专业运营能力和金融服务能力，提供包括兴业迅捷贷、自建工业产房按揭贷款、小企业设备按揭贷款、小企业联贷联保业务、“增级贷”、“积分贷”、“芝麻开花—中小企业成长上市计划”等在内的小企业专属产品，对接客户多元融资需求。

“芝麻开花—中小企业成长上市计划”

2012 年，本行继续推广“芝麻开花—中小企业成长上市计划”。该产品创同业之先河，首次提出以中小企业成长和上市相结合为主题和服务方向的产品创设理念，以其前瞻性、突破性、适应性在国内市场上形成了较好的品牌效应。截至 2012 年 12 月 31 日，本行已遴选了 3,894 多家具备成长上市潜力的优质中小企业纳入“兴业芝麻开花”客户池，其中已经 IPO 客户 108 户、引入私募的客户 234 户、已发债客户 71 户，IPO 募集资金监管超百亿元。

“积分贷”

2012 年，本行进一步完善小企业“积分贷”产品，围绕发展结算型客户的业务目标，进一步提升了产品服务面与适用性。该产品遵循“合作优质、拉动流量”理念，通过客户在

⁶ 本行自定义小企业为总资产规模在 6,000 万元以下的企业。

本行的存款积分并结合客户经营情况合理核定临时授信额度，在市场上具有较好的创新性与领先性。

“增级贷”

为不断推进与优质中小企业客户的合作深度，本行在 2012 年大力推广“增级贷”产品。该产品通过盘活企业各类资产，合理放大资产担保的抵押率，根据企业在本行的结算情况、客户分层等级、内部授信评级等情况，给予不同的授信额度调增，其抵押率最高可约达 150%，该产品的特色性得到了市场的广泛认可。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 本行产品“增级贷”荣获银监会颁发的“小企业金融服务特色产品”称号。

案例 22：做小微企业的贴身金融顾问

2012 年，本行上海分行在上海各网点建立了一支近 400 人的小微企业金融服务队伍，就近与小微企业客户建立联系，实现小微金融服务的“便利化”；同时，实行小微企业审批绿色通道流程，正常情况下 3 个工作日内即可完成对小微企业的授信审批工作，并优先保障当地小微企业业务投放需求；此外，对小微企业实施独立考核，提高客户经理开展小微企业业务的积极性。

案例 23：20 亿元专项授信贷款支持漳州小微企业发展

2012 年 9 月，为进一步支持漳州辖区内小微企业健康成长，帮助小微企业建立科学的财务规划，实现财富与生活品质的同步提升，本行漳州分行与漳州市工商行政管理局、漳州市个体私营经济协会共同签订了《支持小微企业发展合作协议》，专门配置 20 亿元的专项贷款资金并出台了一系列优惠政策，努力为小微企业提供多元化、全方位的金融服务。

携手金融同业发展

2012 年，本行金融市场业务继续保持平稳较快的发展势头，在业务增长和经营转型等方面取得可喜的发展成果，在业界树立了良好的品牌形象和竞争优势。

“银银平台”

“银银平台”是兴业银行对银行类金融同业客户提供整体服务的品牌名称，着重于优势互补、资源共享，以形成策略联盟。

探索银行营运新模式

本行自 2005 年开始开展“银银平台”业务以来，以各类中小银行（城商行、农信社、农商行、村镇银行等）为主要服务对象，从最初代理中小金融机构支付结算业务起步，目前

已发展成为涵盖支付结算、财富管理、科技管理输出等内容的完整金融服务解决方案，形成了专业、高效的产品和服务体系。2007 年，本行在上海建立银行合作服务中心专职负责“银银平台”产品创新和客户服务，并拥有一支专业的人才队伍。

截至 2012 年 12 月 31 日，“银银平台”签约客户达到 395 家，较年初新增 96 家；上线客户达 318 家，较年初新增 85 家；其中柜面互通累计新增上线 28 家，柜面互通合作银行累计达到 134 家，连接网点超过 2 万个；商业银行信息系统建设新上线 38 家，累计上线 67 家；2012 年累计办理“银银平台”结算 926.76 万笔，累计结算金额达 10,835.09 亿元。

实现资源互补

竞争是企业取得效率的源泉，但无序的竞争只能滋生垄断和效率损失，建设良好的市场秩序是有影响力的大金融机构的应尽职责，是银行实践“寓义于利”的重要维度，也是推动全社会实现可持续发展的有效途径。

“银银平台”通过输出产品、服务和技术，建立起超越竞争、实现共生共赢、共同发展的合作模式，从而达到中小型银行的和谐共生和多赢局面，并力争为广大客户提供更优质的整体金融服务。

本行“银银平台”——“科技输出”业务不断提升服务水平，为合作银行构建核心业务系统并进行特色化改造，同时负责系统的远程灾难备份和日常维护。通过以上科技管理输出服务，有效帮助合作银行提高其抵御连续性损坏事件的能力，提升风险控制水平。

提高资源配置效率

本行通过与中小银行结成战略联盟，拓宽国内金融机构间合作思路，与拥有区域性网点优势的城商行、农信社合作，着重于资源共享，减少中小银行同质化重复建设，有利于提高社会资源配置效率。

本行“银银平台”——“柜面通”业务通过系统联网互相开放网点柜面资源，既解决了联网行客户异地存取款难的问题，实现其走向全国的愿望，既节约金融资源，又延伸了金融服务渠道。

以“银银平台”推进可持续发展

“银银平台”是本行履行企业社会责任实践模式的又一积极探索，也是本行可持续金融理念的具体创新。“银银平台”证明了将可持续发展提升为企业战略具有重要意义，以及如何实现可持续发展有着很大的选择空间。通过充分利用银行在经济社会发展中的特殊优势和影响力，以点带面，带动其他企业乃至整个行业关注并积极发展可持续金融。

银证、银信、银财、银保创新合作

2012 年，本行加强银证、银信、银财、银保之间的创新合作，各项业务平稳推进。截至 2012 年 12 月 31 日，与本行开展合作的信托公司达 64 家，企业集团财务公司达 115 家，保险及保险资产管理公司达 96 家。

银证合作——本行与合作券商正式推出了第三方存管非交易日转账业务；完成第三方存管系统升级工作，系统功能基本涵盖业内所有功能；探讨券商代销银行理财产品，形成业务实现方案，并与部分券商进行系统上线前测试工作；围绕券商定向资产管理计划开展多项创新合作。2012 年，本行第三方存管证券公司累计上线 96 家，融资融券存管证券公司累计上线 32 家，客户交易结算资金日均 903.84 亿元，代理证券资金结算量 51,256 亿元，第三方存管客户 227 万户。

银信合作——截至 2012 年 12 月 31 日，本行全年银信合作业务量 5,854.94 亿元，银信合作业务余额 3,965.70 亿元，实现中间业务收入 33.98 亿元，创历史新高。

银财合作——截至 2012 年 12 月 31 日，银财直联累计上线 33 家，对外支付结算量 6,847 亿元，较去年全年增长 77.11%。

银保合作——本行的保险债权计划项目稳步推进。截至 2012 年 12 月 31 日，保监会批准本行托管的保险债权计划 2 个，总金额 65 亿元。同时，本行还积极推动与中国人保集团战略协同，探讨与保险资产管理公司的创新业务合作。

致力民生金融

本行密切关注民生问题，通过完善金融服务体系，加强对保障性住房建设、医疗卫生、教育事业、文化产业和创业与再就业等领域的信贷支持力度等措施，促进社会和谐稳定发展。

支持保障房建设

2012 年，本行加大信贷投放力度，积极参与保障性住房、棚户区改造、城中村改造等改善居民住房建设项目。

项目	2012 年（百万元）
保障性安居工程贷款余额	13,973.06
其中：经济适用房贷款余额	1,910.22
限价房贷款余额	1,277.82

廉租房贷款余额	508.15
公租房贷款余额	62.08
拆迁改造类（支持扶贫）贷款余额	10,214.79

案例 24：参与地方保障房建设

本行鞍山分行积极参与地方保障房建设，通过银团贷款为鞍山城投房地产开发有限公司提供融资 7.44 亿元，有力地支持了地方保障房建设。

关注教育事业

本行秉持与客户“同发展、共成长”经营理念，始终关注国家教育事业，积极与教育机构合作，不但加大对教育行业的信贷支持，还向全国高校推出了为教育行业量身定制的金融服务解决方案。截至 2012 年 12 月 31 日，本行教育行业贷款余额达 4.46 亿元。

案例 25：教育行业金融服务解决方案

2012 年，本行为教育行业推出了量身定制的金融服务解决方案，面向各层级教育行业客户提供更高效、优质而专业的收费、支付服务的金融服务方案。本行以“多方需求，立体解决”的服务思路，针对教育行业的信息化建设程度及管理特点，为高校等教育机构提供费用收支管理、资金池管理、投资理财服务等增值类金融产品，帮助教育行业客户提升资金管理和收益，实现资金管理最优化，进一步帮助教育行业提升资金收益，节省成本。

扶植文化产业

本行立足于产业发展实际，借助金融机构投融资优势，解决文化产业和文化项目融资瓶颈，对社会影响大、对社会发挥积极引导作用的出版、艺术类企业予以积极支持。目前，本行响应国家号召，摸索一条适应文化产业规律、符合市场趋势的创新之路，以促进文化产业的健康快速发展。截至 2012 年 12 月 31 日，本行支持文化行业贷款余额达 24.28 亿元。

案例 26：本行授信 50 亿扶持十堰文化产业

2012 年 1 月，在由十堰市委宣传部主办的十堰市文化产业发展与经贸服务对接会上，本行十堰分行提供 50 亿元授信额度，用于扶持十堰文化产业企业发展，并与 7 家文化产业企业签约贷款。

改善医疗卫生

2012 年，本行通过传统信贷业务，并辅以租赁、信托、投行、理财等多种信贷方式支持改善医疗卫生事业，加大对该行业研发创新型企业的扶持，促进医疗卫生行业获得良好发展。截至 2012 年 12 月 31 日，本行卫生和社会工作行业贷款余额达 25.16 亿元。

案例 27：与省级三甲医院成功合作

近年来，本行济南分行自与山东省千佛山医院开展持续合作。截至 2012 年，该院在本行年结算量已达 10 亿元左右，成为了济南银行业对省级三甲医院合作的成功案例。

扶持创业、再就业人员

为更好地支持创业带动就业，促进社会稳定，本行积极发展针对弱势群体的下岗失业人员小额担保贷款业务。截至 2012 年 12 月 31 日，本行全年累计发放 2,740 笔下岗失业人员小额担保贷款，发放金额达 1.83 亿元，支持的下岗失业人员累计 2,740 人。

案例 28：与乌鲁木齐市社保局签署小额担保贷款合作协议

新疆乌鲁木齐市地处西北内陆地区，属于多民族聚集地区，失业人员的就业事关经济发展和社会稳定大局。本行乌鲁木齐分行积极响应乌鲁木齐市政府扶持就业稳定社会的政策，于 2012 年 8 月 7 日和乌鲁木齐市社保局签署小额担保贷款合作协议，开展小额担保贷款。截至 2012 年 12 月 31 日，本行乌鲁木齐分行共签订小额贷款客户 1,286 户，累计发放小额贷款 1,272 笔，发放贷款金额为 4,666 万元。

环境友好篇

提升绿色金融管理水平

本行的绿色理念从绿色信贷中得到启发，又限于绿色信贷，它是银行的可持续发展理念，贯穿于银行经营的方方面面。通过发挥金融在现代经济中的核心作用，引导资金流向节约资源和环境保护领域，引导各个经济体注重绿色环保和生态平衡。2012 年，本行积极跟踪“十二五”各项环境与经济支持政策，根据国家产业规划及《绿色信贷指引》要求，持续健全绿色金融管理机制，提高管理专业化水平，培养专业人才，引导和鼓励绿色金融实践。

“建设美丽中国”，绿色、节能、环保、可持续是至关重要、不可或缺的核心内涵，从这个角度看，“绿色金融”理念与“美丽中国”的核心内涵是完全一致的。就银行业而言，秉承“绿色金融”理念，大力发展绿色金融业务，就是发挥自身功能优势，贯彻落实十八大战略部署，服务“美丽中国”建设最实实在在的行动。

——2013 年 1 月 7 日《证券时报》专访本行董事长高建平先生的文章《理念为先成就跨越发展》

严格执行绿色信贷准入标准

- ◆ 贯彻国家绿色信贷政策，按年度制定信用业务投向准入细则，开展行业分类管理，明确禁止介入不符合国家政策、环保不达标、审批手续不齐全的项目。
- ◆ 加大对存在较大生态危害性的行业、项目和企业的环境违法信息的关注，推行“环保一票否决”机制，以项目获得有关主管部门审批通过作为项目授信的最低要求，对环保不合规的项目坚决不予授信。
- ◆ 有效利用监管部门的环保信息共享平台和国家准入、环保标准的更新，在信贷系统中对政府职能部门公布的存在闲置土地行为的开发商、存在重大环保风险的企业、列入各地政府淘汰落后产能的企业等其他类似情形的客户进行预警，禁止办理业务。
- ◆ 密切关注国家准入和环保标准的更新，准入时重点关注项目可行性、环境与社会影响等方面，从严审查审批信用业务，切实防范环境与社会风险。
- ◆ 对于适用赤道原则的项目融资，不断提升客户的环境与社会风险管理意识并帮助其加强管理能力。
- ◆ 对于节能减排等绿色信贷业务，提高其审批效率，努力降低环保企业融资成本。

控制“两高一剩”贷款

2012 年，本行认真执行国家对限制“两高一剩”行业的产业政策和市场准入标准，遵照国家环保法规对企业的要求，控制“两高一剩”行业信贷投放。截至 2012 年 12 月 31 日，

本行“两高一剩”行业（范围包括电力、钢铁、有色金属、建材、石油加工及炼焦、化工、水泥、平板玻璃制造等八个行业）贷款合同余额共计 862.80 亿元，不良率约 0.27%，不良率比年初下降约 64.16%。

推进绿色金融专业化

从 2005 年成立能效融资专业团队，到 2009 年成立可持续金融中心，再到 2012 年将可持续金融中心升级为一级部门可持续金融部，本行经过近 7 年在绿色金融领域的不断探索与实践，开创了致力于以金融创新支持可持续发展、通过多样化的金融工具促进低碳经济和循环经济发展的可持续金融业务。目前，本行已组建了项目融资、碳金融、市场研究、技术服务、赤道原则审查等 5 个专业团队，形成集中产品创设、技术支持、资产管理、营销组织、交易服务、业务合作等 6 项职能于一体的资产运营平台。

本行建立了绿色金融认证体系，对每笔绿色金融项目实现了逐笔认证，开展了“可测量、可报告、可核查”的环境效益测算。同时，本行完善了信贷管理系统，将经过绿色金融认证的绿色信贷在信贷系统中加以标示，并对绿色金融业务进行统一管理和分析。此外，本行在分行层面还设置了环境与社会风险统筹管理职能部门、绿色金融业务推动职能部门以及绿色金融专职产品经理。2012 年，本行还专门针对绿色金融开展培训，由总行专人负责提供技术支持以培养绿色金融产品经理队伍，参与培训的员工达 722 人，培训时间共计 36 小时。

案例 29：绿色金融综合培训班

本行于 2012 年 4 月 12、13 日在上海张江培训基地举办了绿色金融综合培训班。培训采取集中面授、互动交流、考核巩固等形式，本行可持续金融部、投资银行部、兴业金融租赁公司的业务骨干对本行绿色金融产品经理进行了培训。

探索绿色金融管理方式

2012 年，本行继续在政策、组织执行、资源配置等方面鼓励开展绿色金融业务，并探索有效的绿色金融管理方式。

资源配置	在银行业信贷规模紧张的情况下，独立划分信贷资源支持绿色金融业务发展，同时鼓励经营机构在租赁、信托、投行、理财等多种方式实现绿色金融业务的创新。2012 年，本行专项安排 100 亿元信贷规模用于支持绿色金融业务。
考评引导	将绿色金融融资业务纳入分行年度综合考评体系，信贷政策优先支持节能减排业务发展。
营销组织	开展绿色金融营销竞赛活动，设置优秀分行与优秀产品经理奖，激励业务开展。

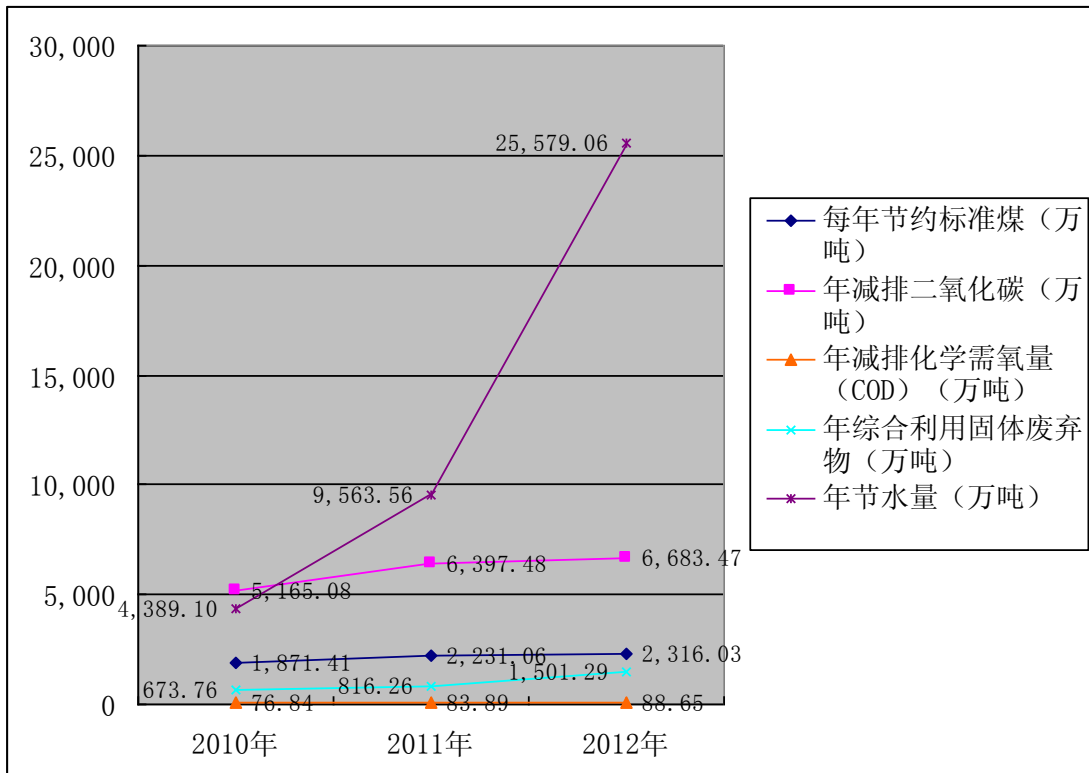
2012 年本行所获奖项

- ◆ 在环境保护部发布的中国 50 家银行绿色信贷排名中居首，成为惟一获评 A 级（80 分以上）的银行。
- ◆ 在由绿色流域等 10 家 NGO 组织联合发布的《中资上市银行绿色信贷表现排名（2008-2011）》中居首。
- ◆ 在由联合国工业发展组织（UNIDO）、联合国教科文组织（UNESCO）和国际节能环保协会（IEEPA）共同主办的第五届世界环保大会上，本行成为本届世界环保大会“碳金社会公民奖”唯一获奖者。
- ◆ 在国家人社部、发改委、环保部、财政部联合发布的《关于表彰“十一五”时期全国节能减排先进集体和先进个人的决定》中，荣获“全国减排先进集体”称号，是唯一获此殊荣的商业银行。

推广绿色金融业务

近年来，本行秉承可持续发展的公司治理理念，积极倡导并大力发展绿色金融业务。目前，本行绿色金融业务覆盖低碳经济、循环经济、生态经济三大领域，项目遍及长三角、珠三角、环渤海湾、东北、中部、西部和海西等经济区域，项目涉及提高能效、新能源和可再生能源开发利用、碳减排、污水处理和水域治理、二氧化硫减排、固体废弃物循环利用以及国家重点节能工程等众多项目类型，已形成在实体经济领域强化绿色金融支持的业务特色。

截至 2012 年 12 月 31 日，全行绿色金融融资余额 1,126.09 亿元，较年初增长 380.64 亿元；其中绿色金融贷款余额 705.90 亿元，较年初增长 104.63 亿元；非信贷融资余额 420.19 亿元，较年初增长 276.01 亿元，全行绿色金融客户 1,717 户，较年初增长 619 户，其中优质基础客户 555 户，战略基础客户 450 户。



上述 2012 年本行绿色金融支持的项目可实现的年减排量相当于关闭了 153 座 100 兆瓦的火电站，或者是 10 万辆出租车停驶 32 年。

“近年来，兴业银行运用多种金融工具已经为上千家企业提供绿色金融融资累计将近 2,000 亿元，其中绿色金融贷款余额占对公信贷余额的比例将近 10%。”

——兴业银行行长李仁杰先生

绿色金融融资业务

经过多年发展，本行绿色金融融资业务已经成为信贷投放的特色品牌。为满足客户多样化的绿色金融服务需求，本行针对不同客户需求和项目类型推出“8+1”种融资服务模式。

<p>“8”是传统信贷模式的运用</p>	<p>节能减排技改项目融资模式、CDM 项下融资模式、节能服务商（EMC）融资模式、节能减排设备供应商买方信贷融资模式、节能减排设备制造商增产融资模式、公用事业服务商融资模式、融资租赁模式、排污权抵押融资模式。</p>
<p>“1”是指非信贷融资模式</p>	<p>发行短券、中票、中小企业集合票据等债务融资工具、金融租赁、结构化融资、信托融资等。</p>

继 2006 年、2008 年两度与国际金融公司（IFC）合作在国内推广节能减排项目贷款之后，本行 2012 年继续与其合作推出了节能减排贷款第三期项目，其中包括中国首个专项服务于欠发达地区中小企业节能减排业务融资的产品。

案例 30：福建炼油乙烯固体废物处理项目

本行为福建炼化乙烯一体化项目设计了以现金流为核心的融资方案，为该项目 5 年来共提供总额达 2,600 万元的贷款，保障了项目的顺利实施和投产，实现了福建炼油乙烯项目固体废物处理减量化、无害化和资源化的目标。

排放权金融业务

针对国内近年来排污权交易试点体系的不断完善，本行在 2012 年 8 月正式推出“排污权抵押授信业务”，认可排污权抵押作为企业融资的担保方式，不仅帮助企业盘活排污权资产，缓解企业的燃眉之急，也让企业透过这项业务真实地体会到排污权的资产价值，调动企业对排污权资产的管理以及参与排污权交易市场的积极性，重视污染的预防与治理。

排污权有偿使用和交易制度是我国环境资源领域的一个重大制度创新，为我国环境污染问题提供了一个运用市场机制的新的解决思路，对减少污染物排放、调整经济结构、转变发展方式有着积极的推动作用。

目前，本行已经在排放权交易领域创设了质押融资、平台建设、交易服务和信息咨询类产品，以及多种服务于排放权交易各个环节的服务产品和模式，同时，针对国内 10 个排污权试点省市、7 个碳排放权试点省市，分别推出了综合性金融服务方案。

案例 31：开展银政企排污权金融合作

2012 年 6 月 5 日，本行长沙分行与当地政府联合举办“金融推进湖南省环境保护工作签约仪式”，并与湖南省环保厅签署《金融推进湖南省环境保护工作战略合作协议》。同时，作为湖南省内银行办理的首笔排污权抵押授信贷款业务，本行为湖南华菱湘潭钢铁有限公司签署了排污权抵押贷款协议，为其提供 1,600 万元绿色贷款。

案例 32：参与碳排放权交易建设

2012 年 6 月 21 日，本行广州分行与广州交易所集团签署了《广东省碳排放权交易平台建设合作协议》，成为广州碳排放权交易所主结算银行。在此基础之上，本行还与广东省发改委继续深化合作，签署了旨在共同推进碳市场建设的《关于支持广东省排放权交易的银政合作协议》，并结合广东省低碳发展规划，为广东省内 LED 产业发展定制了专项金融支持方案，计划将为符合条件的 LED 产业链上的优质专业化企业提供总额达到 100 亿元的融资支持。

合同能源管理融资产品

2012 年，为鼓励合同能源管理的发展，本行针对合同能源管理融资困难的问题开发了专项适用的合同能源管理融资产品，推出合同能源管理项目收益权质押的融资模式。

合同能源管理是一种支持低碳经济发展非常有效的市场化运作模式。合同能源管理产品是针对合同能源管理融资创设的金融产品，适用于节能服务公司向本行申请融资用于合同能源管理项目建设与运营。

案例 33：首笔合同能源管理融资业务落地

安徽菱电节能科技服务有限公司申报的合同能源管理项目于 2012 年 10 月中旬获得本行合格项目评估，并于 2012 年 11 月 20 日成功发放首期项目贷款 250 万元。该笔业务是自本行合同能源管理融资产品诞生后全行的首笔业务落地，标志着本行可持续金融服务在一个全新的领域实现了重大突破。本次合同能源管理授信项目在全国范围内首次实现落地，获得了节能服务公司的高度认可，进一步在节能服务细分市场打响了兴业的“绿色”牌。

绿色租赁业务

绿色租赁业务是本行的传统优势领域，也是本行金融租赁板块的重点业务拓展领域之一。2012 年，本行子公司兴业金融租赁公司秉承本行绿色金融理念，以节能减排项目作为业务拓展重点，当前已经初步形成了节能减排设备融资租赁方面的核心竞争力。截至 2012 年 12 月 31 日，公司节能减排存量项目 48 笔，节能减排项目应收融资租赁款余额达 133.97 亿元，占总余额的 33.5%。其中 2012 年投放节能减排项目 20 笔，金额合计 70.18 亿元，占

同期投放总金额的 35%。

案例 34：积极探索与节能服务商开展多种模式的合作

本行子公司兴业金融租赁公司积极探索与节能服务商开展多种模式的合作，随着节能服务业务的开展，一方面能不断获得新的项目来源，另一方面通过追加节能服务商业主担保降低项目风险。截至 2012 年末，公司已经与两家节能服务商建立了业务合作关系，其中向昆明阳光基业股份有限公司提供融资 2.3 亿元，向九源天能（北京）科技有限公司提供融资 8,000 万元。

绿色信托业务

2012 年，本行子公司——兴业国际信托有限公司以国家宏观产业发展规划为指导，以信托投融资方式推动地方政府投资公司、新型能源企业在治理城市环境、进行技术改造，提高能源利用效率和提供新型能源方面做出积极贡献。

为包括节能环保、新能源、新材料等新兴环保产业提供资金支持，兴业国际信托有限公司 2012 年共向 12 家新兴产业公司发放信托贷款，金额合计 32.65 亿元，其中支持节能环保产业 4.4 亿元，支持新能源产业 23.25 亿元，支持新材料产业 5 亿元。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 荣获《华夏时报》“引领未来中国的十大品牌”评选的“减碳先锋企业奖”。
- ◆ 本行创新产品——合同能源管理专项融资产品荣获中国节能协会节能服务产业委员评选的“2012 合同能源管理绿色金融创新优秀产品”称号。
- ◆ 荣获中国社会科学院城市发展与环境研究所与《21 世纪经济报道》联合评选的“低碳先锋企业奖”及“最佳气候官”称号。
- ◆ 在《第一财经日报》举办的年度“绿色勋章奖”评选中荣获“绿色金融奖”。
- ◆ 荣获《首席财务官》杂志评选的“最佳绿色银行奖”。
- ◆ 在“开启生态文明的新时代暨中国上市公司环境责任百佳榜颁奖论坛”上，荣获“中国上市公司绿色金融奖”。

低碳信用卡

近三年来，绿色低碳理念已经随着本行中国低碳信用卡的推广使用逐步走入普通消费生活中，获得了广大消费者对环保事业的支持。

中国低碳信用卡	截至 2010 年末	截至 2011 年末	截至 2012 年末
累计发卡量（万张）	11	15.39	16.92
累计购买自愿碳减排量（万吨）	2	3.22	4.05
累计中和的碳排放量	相当于 14.3 万人乘坐飞机飞行 1,000 公里产生的碳排放量	相当于 23.1 万人乘坐飞机飞行 1,000 公里所产生的碳排放量	相当于 29.1 万人乘坐飞机飞行 1,000 公里所产生的碳排放量

2012 年本行所获奖项

- ◆ 兴业银行中国低碳信用卡“绿色骑士，低碳风行”产品营销活动在《理财周报》发起的中国年金融品牌金象奖评选中荣获“年度十大金融品牌营销事件奖”。

推广绿色运营

作为赤道银行，本行紧密关注全球气候变化，注重环境保护，在运营中推广绿色理念，倡导低耗环保办公。本行通过实施《兴业银行办公节能管理办法》，印制低碳办公手册及宣传挂画，进一步增强员工的节能意识，要求各部门减少日常能耗。

无纸化办公	在节约办公开支上，倡导无纸化办公，提倡双面用纸，尽量减少打印、复印数量；
节能降耗	控制电能消耗，要求员工及时关闭用电设备，保持空调温度调节达到“冬二十，夏二六”标准；
节约用水	提倡节约用水，积极创造条件提高水的重复利用率；
优化资产配置	确立资产配置优先从闲置资产中调配、重新购置资产为第二选择的原则；
绿色采购	把节能环保的理念作为采购评标标准，将供应商的环境与社会绩效等作为采购参考指标；
绿色出行	减少公车使用支出，公务用车减少单独或重复派车，落实公务车辆节能措施，提倡乘公共交通工具。

案例 35：打印耗材循环再利用

本行在办公耗材采购中按照节能、降耗、减少污染、集中处理的原则，要求供应商对空硒鼓进行循环再利用。目前已在行内办公打印工作推广使用通用耗材替代原装耗材，并要求各部门办公类资产日常管理员负责收集使用完毕的废旧硒鼓，交由供应商回收处理。

案例 36：LED 节能灯具试点改造

本行对总行本部元洪大厦、马江大厦办公场所共计 18 个楼层进行了 LED 节能灯具试点改造，采用 LED 灯具照明系统代替传统普通节能灯照明，以较低的光源能耗实现节能效益，经测算可实现节能 56%。

案例 37：数据中心绿色节能运维管理

本行数据中心机房的建设和运营过程始终遵循绿色环保理念，采用了智能照明系统、空调冷热通道分离、智能配电柜、无人机房等大量绿色环保技术，支持节能减排，主要机房的能耗评估指标（PUE）低于 2.0。

在机柜微环境管理方面，本行数据中心运维团队通过测量各节点温度、比较精密空调运行效率与耗能后发现：服务器无间隔的安装热交换效率更高，散热效果更好，比传统有间隔的机柜温度低 2-4 摄氏度。据此，运维团队及时采取了措施，提升了数据中心的密度，节约了大量的制冷用电量，还节省了数据中心的运营成本。

除机房环境外，本行数据中心工作环境的设计也体现了人性化与低碳概念。比如，精心设计的总控中心采用大面积的自然采光，加大新风量并利用自然通风，提供合适的光照，使用专业的控制台与监控椅，并在总控中心四周放置了大量绿化植物，营造了舒适的工作环境，削弱了噪音和封闭环境对工作人员的不良影响，提高了工作人员的舒适度，能够有效降低操作风险。

案例 38：巧设计，大节能

2012 年，本行佛山分行通过招投标手段选择高环境标准合作伙伴、供应商及分包商，严格监管项目实施过程，采用技术手段和经济手段落实环境节约型、环境友好型的环境管理制度。特别是，在对部分营业网点装修过程中，本行佛山分行对固定家具尽量采用拼装的施工方法，最大可能的减少粘合剂和油漆的使用；电源控制开关改为多路控制，办公区部分的格栅灯一路或者两路就使用一个开关，长走道节能筒灯一般采用间隔方式用两个开关控制，视周围光环境进行灯光的调整，以达到节能环保的目的；选择变频空调系统代替定频空调系统；采用全热交换器新风换气系统代替普通排气系统，可节能 30%，大大降低能耗。

案例 39：连续三年参加“地球一小时”熄灯活动

“地球一小时”活动与本行所坚持的可持续金融理念不谋而合，本行已经连续三年加入“地球一小时”活动行列。2012 年 3 月 31 日晚 20 时 30 分至 21 时 30 分，本行总行以及分布在全国的 600 多家经营机构和 3 万多名员工也加入了“地球一小时”公益环保行动，用简单而直接的熄灯举动支持节能减排，倡导低碳生活。

案例 40：多一点参与，多一份关爱——本行信用卡中心连续三年开展“低碳嘉年华”活动

2012 年，本行信用卡中心举办了一年一度的“低碳嘉年华”活动。与前两届相比，第三届嘉年华活动规模进一步扩大，参与人数逐年增加，物品数量和质量上也有了极大提升，包括书籍、玩具、电子产品、生活日用等共计 750 余件，涉及衣食住行的各个方面，而剩余物品将捐助贫困儿童。经过三年的成长，这一活动所倡导的“低碳生活”、“关爱孩子”已经逐渐深入人心。

回报社会篇

与员工共成长

本行认为，员工专业能力的提升是银行的核心竞争力和价值提升的根本。因此，本行重视员工，秉承“人本”理念，推动实现“发展中我们共成长”。

增加就业机会

2012 年，本行继续推进人力资源管理改革，充分发挥公平透明的发展机制，搭建公平的发展平台，加强岗位设置和人员分类管理。

员工情况	2011 年	2012 年
员工总数（人）	34,611	42,199
男性员工（人）	16,578	19,885
女性员工（人）	18,033	22,314
男女员工比例（男：女）	0.9：1	0.89：1
中高层管理人员男女员工比例（男：女）	2.6：1	2.44：1
少数民族员工比例	1：50	1：50

保障员工权益

本行始终注重在选人用人、考核激励、薪酬福利等方面确保每一位员工享受公平、公正的待遇，切实维护员工的合法权益。2012 年，本行社会保险覆盖率为 100%，劳动合同签订率为 100%，公积金覆盖率为 100%，员工体检及健康档案覆盖率为 100%。

2012 年，本行继续加强并拓宽员工沟通机制，涉及本行重大经营决策和员工切身利益的事项，本行均事先组织员工讨论，利用发文、周报、办公系统等方式落实行务公开政策，继续通过行长信箱、职代会、工会会议、民主生活会、监督电话、调查问卷、电子论坛、员工访谈、微博留言等多种沟通渠道和意见反馈平台征集员工意见，并及时做出反馈。

案例 41：注重员工生活需求，文化娱乐生活百花齐放

- 电子银行部客户服务中心开展“工间操”活动并形成常态机制，保障员工身心健康。
- 信用卡中心启动常年员工帮助计划，通过借助外部专业心理咨询机构为员工提供职业压力、婚姻情感、子女教育、人际关系等多方面的心理咨询服务，为员工解压。
- 机关工会邀请福建省第二人民医院高级讲师为总行驻榕员工们作《春季养生与常见病预防保健》讲座，为帮助员工有针对性养生和保健。

-机关工会邀请专家老师为女性员工工作关于《魅力女性之“扮出自己”》的讲座，帮助女性员工提升日常工作、生活的魅力形象和品位。

-支付结算部马江作业中心举办第四届文化体育节，设立包括健身操比赛、乒乓球比赛、篮球比赛、马江好声音等 21 个比赛项目，共计 170 余人参加。

-支付结算部马江作业中心成立“交易后台孕妇关怀爱心小组”。

-大连分行召开“五年奋进路，相伴家园情——兴业银行大连分行五周年行庆主题活动大会”，主办了包括“做主人，尽责任，讲奉献”主题实践活动暨行庆五周年辩论赛、“感动兴业先进人物评选”颁奖典礼和行长讲坛等活动，营造了良好的企业文化氛围。

提升员工能力

本行十分重视员工能力提升，通过加强培训教育，培养员工终身就业能力。2012 年度，本行员工培训覆盖率 78.9%，人均培训时间 93.6 小时，培训总投入 13,630.27 万元，参加培训人员共计 212,271 人次。

案例 42：网络学院已成为全行员工学习新引擎

2012 年，本行网络学院建设与推广正式在全行范围上线。截至 2012 年 12 月 31 日，网络学院已上线课程 115 门，自主开发课程 163 门也即将陆续上线。目前，网络学院学员总数达 33,083 人，高峰时段同时在线人数最高达 400 人。学习记录 175,450 人次，学习总时长 6,002 天，人均学习时长 4.3 小时。

案例 43：总行 T 动力项目全面提升内部兼职讲师水平

为进一步提高内部兼职讲师的课程开发与授课能力，本行于 2012 年 5 月份启动了“T 动力——内部兼职讲师培养”项目。截至 2012 年 12 月 31 日，本行共对 109 名内部兼职讲师进行了课程开发能力、授课能力两阶段培养，并经资格初选、课程开发成果评审、授课能力评审、综合认证四阶段严格考核，最终认证 36 名总行讲师，并评选出 32 门优质课程进入总行课程资源库。

推进企业文化

截至 2012 年，本行已连续 4 年开展了“做主人、尽责任、讲奉献”主题实践活动，这是近年来本行为推动全行员工融入兴业发展、积极贯彻总行新的五年发展规划所做出的重要举措。该活动分为学习教育、讨论辩论、深化实践三个阶段，得到了全系统的广泛和深入参与。

案例 44：“喜迎十八大，奉献在兴业”暨“做主人、尽责任、讲奉献”主题实践活动辩论赛

2012 年 9 月 19-20 日，本行在福州举办了为期两天的主题实践活动辩论大赛，来自全行 37 家分行代表队和 3 家总行代表队参加了比赛。40 队伍分成 20 组捉对厮杀，双方就全行战略发展、经营管理以及员工关注的焦点热点问题进行充分辩论。经过两天的预赛、决赛，最后广州分行代表队获得第一名。

普及公众金融教育

本行认为，加强消费者权益保护工作是本行“客户至上”、“以客户为中心”服务理念的根本体现，也是维护金融市场稳定和构建和谐社会的根本要求。为此，全行上下高度重视消费者权益保护工作。在牢固树立公平对待消费者的服务观念、增强消费者权益保护的责任感和使命感的前提下，2012 年本行继续关注并积极开展公众教育服务工作，加强对金融知识的宣传普及，引导消费者合理运用银行金融服务理性消费，正确履行向消费者公开交易信息的义务，充分履行公平对待消费者的责任，加强服务品质管理和客户投诉处理工作，全力维护广大消费者的合法权益。⁷

开展“普及金融知识万里行”活动

2012 年，本行继续深入开展“普及金融知识万里行”活动，通过深入社区、开展金融知识下乡等活动，对消费者进行多渠道、多层次的金融知识教育，普及银行业务知识，提供金融业务咨询，认真解答消费者提问，开展反假货币知识宣传与反洗钱意识教育，提高消费者安全意识，提升全民金融素质。

2012 年本行所获奖项

- ◆ 在中国银行业协会举行的《2011 年中国银行业服务改进情况报告》发布暨文明规范服务表彰大会上，本行荣获中国银行业协会“普及金融知识万里行”系列活动最佳宣传奖。

案例 45：普及金融知识 提升安全意识

—2012 年，本行南平分行累计开展财富讲座、业务推介会、商圈行等金融知识和产品宣传活动 17 余场，覆盖千余人次，并围绕反假币、反非法集资、利率、征信、理财、安全用卡等金融知识主题，深入居民区、商区、批发市场、学校等区域，以现场驻点宣讲、问卷调查等形式开展宣传活动 30 场，覆盖 1 万余人次，回收调查问卷 100 多份。

—2012 年 9 月，本行泰州分行通过“金融知识在您身边服务月”的活动拉开了“普及金融知识万里行”的序幕。一个月的时间，宣传队伍的足迹遍布了鑫龙花园、莲花七号区等五个小区。

开展“打击非法集资宣传教育”活动

自 2012 年 7 月 1 日起，本行充分利用银行网点广的优势，深入开展了为期半年的“打击非法集资宣传教育”专项活动。截至 2012 年 12 月 31 日，全行范围内共有 695 个网点参与该宣传活动，共悬挂横幅 336 条，通过电子显示屏播放宣传口号 2,318 条，制作宣传展板 517 个，开展户外宣传 543 次，印发宣传单、宣传册 331,112 份，刊发宣传新闻稿 18 篇，

⁷ 关于向消费者公开交易信息、服务品质管理和客户投诉处理等内容详见“发展篇”中的“真诚服务客户”部分。

报纸刊发宣传新闻稿 6 篇，统一通过短信平台向客户发送提示短信 415,749 条，发布宣传博客、微博 129 条，开展内部员工宣传教育达 2,759 次。

同时，本行还将防范和打击非法集资与反洗钱教育、防风险、保稳定工作及廉政教育等工作相结合，形成鲜明的活动方式与特色，并建立健全防范非法集资的长效机制，积极维护经济金融秩序稳定，履行金融机构社会责任。

参加“小微企业金融服务宣传月”活动

2012 年 4 月，本行积极组织参加福建银监局组织开展的“福建银行业小微企业金融服务宣传月”活动，宣传本行“真诚服务，相伴成长”的小微企业扶持理念。活动中，本行成立小微企业金融服务宣传月工作领导小组，持续深入推进小微企业金融服务工作，包括统筹组织福建省内各分行因地制宜、富有特色地开展小微企业金融服务宣传月活动各项工作；专设展位对本行产品、服务进行宣传；利用电视、新闻媒体对本行服务中小企业理念进行阐释等。

此外，本行各分行还积极开展“送金融知识下乡”、“走进基层，预防监控洗钱活动”、“传承雷锋精神，参与志愿服务”义务便民服务等形式多样、内容丰富的金融知识宣传活动，传达正确的理财观念，为市民答疑解惑，普及公众金融知识。

投身公益事业

2012 年，本行对外捐赠支出共计约 1,830 万元，用于捐资助学、扶贫济困，并积极组织员工参与各类志愿者活动，关爱社区，共建绿色家园。

捐资助学

据不完全统计，截至 2012 年 12 月 31 日，仅本行总行累计捐资助学金额就已超过 1,500 万元。

地域	行动
福建福州	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年，本行通过“兴业慈善助学金”向五所高校捐资 200 万元，资助 500 名高校学子完成学业。 ➢ 2012 年 10 月，本行子公司——兴业国际信托有限公司出资 100 万元通过福建省青少年发展基金会分别对南平市浦城县管厝乡官田小学和龙岩市连城县宣和乡中心小学开展捐资助学公益活动。
湖南株洲	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年 4 月 23 日（世界读书日），本行株洲分行与长株潭报社和株洲市新华书店共同发起“图书传情·诚信兴业”大型图书漂流活动，首批设置 6 个图书漂流点，提供 400 本图书供市民阅读和传递，并将把收回来的图书和广大市民分享的图书一起捐赠给株

	洲革命老区的一所小学。
河南郑州	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年 7 月 9 日，本行郑州分行与中南财经政法大学金融学院暑期社会实践小分队开展“绿色金融”为主题的调研活动。
浙江杭州	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年 4 月，本行杭州分行举办兴业银行教育行业现金管理高峰论坛，向全国高校推出为教育行业量身定制的金融服务解决方案。 ➢ 2012 年，本行杭州分行高新支行、城西支行与杭州“春天的礼物”义工组织组织了将近 30 场公益捐书活动，每场活动将近 6 个小时，累计捐书近万册。
广东广州	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年 8 月，本行广州分行捐赠 20 万元用于增城市山田小学教学设施的建设； ➢ 2012 年 11 月 26 日，本行广州分行举行员工为玉树州囊谦县第一完全小学的孩子们捐衣物献爱心活动。全行 45 位员工参与爱心活动，共捐衣物 300 件，图书等 400 本，21 箱的衣物已如期寄往玉树州囊谦第一完全小学，帮助灾区孩子渡过难关。
四川成都	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 自 2005 年起，本行成都分行“定点结对”大邑县金星乡，七年来，以捐资助学为起点，将帮扶逐步延伸到解决学生家庭及贫困农民的温饱和脱贫致富方面，修建兴业大道、兴业农业基地、兴业卫生院、兴业敬老院、兴业图书馆。
山东潍坊	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年 6 月 22 日，本行潍坊分行与潍坊市委宣传部联合主办“关爱进学校，学习共成长”爱心捐赠活动，为青州王坟逢山中学举行爱心捐赠活动。
安徽合肥	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年暑期，本行合肥分行资助安徽省留守儿童举办学雷锋征文比赛； ➢ 2012 年 6 月 13 日，本行合肥分行与合肥报业举办“关爱革命老区小学行”活动，提供物资资助。
云南昆明	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2012 年 6 月，本行昆明分行向曲靖马龙县当地学校捐赠电脑 18 台，以改善学生学习环境。

扶贫济困

本行始终关注困难群体、弱势群体的生活需求，通过提供公益援助、改进服务细节，履行自己作为企业公民的职责。

提供公益援助

案例 46：本行 3,000 万元公益捐款帮扶政和县发展

本行将于 2012 至 2015 年期间向“结对帮扶”对象——南平市政和县捐赠总计 3,000 万元公益捐款，用于支持当地扶贫开发工作。首笔 750 万元捐款已于 2012 年 11 月拨付。

案例 47：爱心扶持革命老区发展

—2012 年，本行支持福建省宁德市霞浦县北壁村和南平市光泽县白门楼村扶贫工作，发放 65 万元扶贫款。

—2012年5月，本行南宁分行在田东县林逢镇民族村启动定点帮扶扶贫工作，其中，分行捐赠村部建设扶持资金50万元，分行全体员工捐助爱心资金25万元，同时还向民族小学80多名学生捐赠了服装、文体用品等物资。定点帮扶启动后，分行将按照整村推进5年计划，通过包屯包户，扶助对民族村发展。

案例 48：用爱传递生命希望

2012年3月，兴业国际信托有限公司通过福建省慈善总会向脑瘫患儿捐赠25万元，帮助其凑足医疗费，顺利接受治疗。

开展志愿者活动

案例 49：本行信用卡中心积极组织员工参加志愿者活动

截至2012年12月31日，本行信用卡中心共开展志愿活动34期，参加志愿活动人员334人次，志愿时间合计约511小时，为进城务工人员子女、儿童医院的小朋友和敬老院的各位老人带去了鼓励和温暖。

案例 50：“志愿妈妈”为孩子送温暖

2012年5月13日，本行福州分行与福建师范大学福清分校“天使之翼”团队和福清城关小学部分家长、孩子们共同为福清儿童福利院孩子们举办“献给妈妈的歌”母亲节特别晚会，志愿者争当“志愿妈妈”，为孩子们带去关怀。

案例 51：路人落水，兴业银行哈尔滨分行员工挺身而出

2012年7月21日，本行哈尔滨分行组织员工在哈尔滨金河湾湿地公园活动，路遇一女子溺水，分行四名员工毫不犹豫，一头扎进了水中，勇救落水女子，获得社会公众的广泛赞誉。

改进服务细节

案例 52：“十三字方针”关怀特殊人群

—2012年，本行西安分行充分运用“十三字方针”，不断提高服务质量和工作效率，营业部特别针对弱势群体设立专用柜台（残障窗口），在部分支行开通残障通道。特别是，对在网点办理业务的老弱病残人士设立绿色通道，在每个营业网点都摆放了不少于6种的便民措施（老花镜、报纸等）以及医药箱。

—2012年，本行厦门分行充分贯彻落实《关于进一步完善残障人士银行服务的自律公约》，建立健全对残障人士的服务机制，细化区分上肢残疾不能按手印的客户、视力障碍客户、听力障碍客户、书写障碍的客户等残障人士的不同需求，加强和改善无障碍环境建设，提高服务残障人士的应急处理能力，并实现性别、种族（尤其是原住居民）、宗教、残疾、老年人等的公平对待。

心系社区

作为企业公民，本行始终心系社区，积极与社区开展各类共建活动，共建“美丽家园”。

关爱社区

案例 53：消暑晚会带来一身清凉

2012年7月，本行天津分行与梅江街玉水园社区居委会联手举办“社区企业共和谐”玉水园消暑晚会。近600名社区居民走出家门，参加了消暑晚会，激发更广大的居民参与和谐社区建设。

案例 54：“坝坝电影”进社区

2012 年，本行成都分行都江堰支行开展“坝坝电影”进社区活动，都江堰支行与都江堰市各个大型居民小区建立合作关系，为各小区居民免费播放电影。

共建绿色家园

案例 55：植树造林，共建绿色家园

—2012 年 3 月，本行福州分行以“关爱自然、义务植树”为主题，以护绿爱绿为主要内容，大力弘扬雷锋精神，组织开展“养绿护绿”自愿者活动，利用周末时间到周边社区开展“美化环境、绿化庭院”宣传活动。

—2012 年 3 月，本行合肥分行举办“低碳兴业，播种绿色”万人植树绿色公益环保活动，进一步完善贵宾客户增值服务体系，号召更多贵宾客户参与建设绿色家园。

—2012 年 10 月，本行沈阳分行践行绿色金融，组织全行开展“同兴业，共成长”主题植树活动，希望用一片郁郁葱葱“兴业林”推动更多企业和个人关注环境与社会绩效管理，关注节能减排。

案例 56：踏青中推广环保理念

2012 年 4 月，本行信用卡中心开展“踏青顾村公园”活动，组织员工公园踏青，捡拾游客丢弃的垃圾，向游客宣导绿色环保理念，感受春天气息，增进员工交流，提升团队凝聚力，体验绿色公益。

全球化篇

参与推动国内外银行业可持续金融进程

2012 年，本行继续积极参与推动国内外银行业可持续金融进程各项活动。

积极参与监管机构推动可持续金融的相关举措

- ◆ 2 月 24 日，本行行长李仁杰先生拜访国家发改委副主任解振华先生，就节能、环保和综合利用等领域支持国家建设进行了汇报和探讨。
- ◆ 2 月 24 日，本行应邀派员参加银监会“绿色信贷指引”新闻发布会暨研讨会，并做主题发言。
- ◆ 4 月 13 日，本行应邀派员参加银监会统计部举办的中国银行业绿色信贷系列培训——“促进可再生能源发展”。

2012 年 5 月 16-17 日，中国银行业监督管理委员会与国际金融公司（IFC）在北京共同举办第一届“新兴市场国家绿色信贷论坛”，本行应邀出席了本次论坛。行长李仁杰先生作为银行业机构代表在大会上发表主旨演讲。

李仁杰先生在讲话中表示，本行将继续加大绿色金融的发展力度，立志打造为中国绿色金融市场全流程、宽领域的专业金融服务商和全方位的“绿色银行”。

- ◆ 2012 年 5 月、8 月，本行先后两次应邀参加中国银行业协会主办的第一、二期“绿色金融与银行业可持续发展高级研修班”，并作为授课机构介绍兴业银行在可持续金融领域的实践。两期培训班共有来自全国 50 余家银行业金融机构、6 家地方银行业协会（同业公会）以及资产管理机构的相关负责人近 200 人次参与研修，有力提升了我国银行应对环境与社会风险的评估和管理能力。

与同业共同探索可持续金融路径

- ◆ 2 月 29 日，本行应邀派员参加国际金融公司（IFC）在北京举办的“2012 中国中小企业可持续能源金融专题研讨会”。
- ◆ 3 月 1 日，本行与来访的招商银行调研组成员交流本行赤道原则落地、环境与社会政策建设等工作。
- ◆ 4 月、9 月，本行行长李仁杰先生先后两次接受国际金融公司（IFC）“里约+20”高端专访，对本行可持续金融发展、绿色产品创新、未来趋势与展望等主题分享看法，并已被收录在由国际金融公司（IFC）编辑出版的《Money Moves（资金驱动）》一书中。
- ◆ 8 月，本行应邀向韩亚银行分享本行赤道原则采纳、执行、流程、案例等方面的经验和

做法，并提出建议。

- ◆ 9 月，本行举办“2012 年银银平台业务合作与发展交流会议”，包括黑龙江省联社、吉林省联社、江苏银行等共 33 家银行参加会议。会上，本行介绍了本行推广落地赤道原则以及社会责任工作的实践，向更多的金融机构推广可持续发展理念。
- ◆ 12 月，本行应邀派员参加在美国华盛顿举行的赤道原则年度大会及国际金融公司（IFC）年度银行环境与社会风险学习交流大会。

与更多利益相关方建立对话与协作模式

2012 年，本行举办了二期“碳金融沙龙”活动，邀请中央及地方政府智囊机构、投资管理咨询公司、国际碳买家、科研院所、碳基金等碳市场相关机构参加。沙龙旨在充分发挥学术交流作为原始创新源头的的作用，对中国碳市场的发展进行探究，在全球低碳经济革命之风席卷而来之时，集聚领域内专家，汇聚最前沿绿色金融观点，追踪“碳足迹”，以期优化发展理念，推动低碳经济和谐快速发展。

- ◆ 5 月，本行在厦门举办“绿色金融兴业探源行”活动，向应邀前来的各主流媒体记者介绍本行绿色金融、赤道原则等可持续金融实践开展情况。
- ◆ 6 月 11 日，本行应邀派员参加天津市第六届中国企业国际融资洽谈会，并与天津排放权交易所签订战略合作协议，共同推进天津市碳市场建设和国内合同能源管理项目融资合作，助力我国能源环境可持续发展。
- ◆ 11 月 29 日，本行与陕西省环保厅举行战略合作签约仪式，本行将在融资、资金管理、咨询、培训和信息交流等方面提供全面资源支持，保障陕西环保产业做大做强。
- ◆ 12 月 18 日，本行联合深圳市发改委、深圳市科创委等单位在深圳举办“引领可持续发展推动生态文明建设”绿色金融创新论坛，并面向客户举行了首期绿色金融项目认证授牌仪式。

推动国内外可持续标准制定

2012 年，本行继续积极参与国内外可持续标准制定，将本行实践与经验转化为推动各类可持续标准的案例参考。

- ◆ 3 月，本行应邀派员参加由中国银行业协会召开的 2012 年中国银行业社会责任工作联席会第一次会议，参与对由银行业协会编制的 2011 年度中国银行业社会责任报告框架和指标体系以及 2012 年度中国银行业社会责任评选活动方案等内容的讨论，并提出了修改意见和建议。

- ◆ 4 月，本行应邀参与银监会绿色信贷关键指标体系的编制工作。
- ◆ 6 月，本行应邀派员参加中国标准化研究院召开的典型节能改造项目节能量测量与验证系列标准技术研讨会，参与对标准技术制定的探讨。
- ◆ 2012 年，本行继续向联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）提供建议与信息。

作为中国首家也是目前唯一一家赤道银行，2012 年本行积极参加赤道原则协会发起的赤道原则第三版修订工作，通过区域电话会议、书面意见反馈讨论以及参加赤道原则年度大会等多种方式，努力传递中国银行业的声音。特别是，本行参加了亚洲/大洋洲区银行提案，提出加强区域信息交流、关注并促进不同市场国家机构公平参与赤道原则事务以及呼吁推动新兴市场国家金融机构加入赤道原则并发挥其话语权等建议，该议案已得到 2012 年赤道原则年度大会一致表决通过，并重新开启了赤道原则协会中长期战略的讨论。

2012 年，本行积极参与了全球报告倡议组织 GRI G4（第四版可持续报告指南）公开征求意见工作，并参与了各阶段的意见征询以及利益相关者委员会讨论及投票，充分表达了中国地区可持续发展报告编制过程遇到的问题和挑战，为 G4 在 2013 年 5 月正式推出作出了自己的努力。

对话非政府组织

2012 年，本行持续保持与国内外非政府组织的多角度对话。

- ◆ 9 月 10 日，本行应邀参加由绿色流域、自然之友、绿家园、全球环境研究所等 10 家非政府组织共同举办的“绿色金融推动绿色经济”为主题的论坛并发表演讲。论坛上，10 家非政府组织发布了《中资上市银行绿色信贷表现排名(2008-2011)》，本行在 16 家中资上市银行中排名居首。
- ◆ 12 月 21 日，绿色流域、福建省环保志愿者协会、绿家园等非政府组织就本行绿色信贷政策、战略、具体措施，以及目前绿色信贷和赤道原则的实施现状进行现场访谈，双方交流了观点和信息，进一步夯实了良好的对话基础。
- ◆ 12 月，本行与银行监察组织（Banktrack）沟通其官网中对本行信息的采集情况，并根据绿色和平关于金光集团 APP 项目公开信，积极开展内部核查工作。

我们的观点

“对银行业而言，发展绿色金融，既是履行社会责任与实现自身盈利的最佳结合点，也是开辟新的业务领域，融入国际国内市场、形成自身经营特色和品牌，打造差异化竞争优势的重要契机。”

——本行行长李仁杰先生（引自《绿色经济在中国》一书收录的文章《商业银行的绿色金融探索与实践》）

“以观念转变、理念提升为先导，持续推动完善战略、流程、机制、体系等的建设和配套，兴业银行在绿色金融领域逐渐探索出了一条具有兴业特色的发展道路。”

——本行副行长林章毅先生（引自《中国金融》杂志 2012 年第 10 期《绿色金融的创新与实践》）

“可持续金融则是一个更广泛的含义，只要所推出的产品和服务、所形成的制度和流程是与经济、环境与社会的可持续发展方向是一致的，那么就可以说是可持续金融的范畴。”

——本行董事会秘书唐斌先生（引自《低碳世界》2012 年第 6 期《兴业银行：环境金融，开创低碳时代的商业“蓝海”》）

实践篇

兴业银行赤道原则的执行

作为一套国际先进的金融行业环境与社会风险管理工具和行业基准，赤道原则诞生于 2003 年，以“兼顾南北，平衡全球利益”为理念取名“赤道原则”，目前已获得了来自全球五大洲共 78 家领先金融机构的采纳和执行。2012 年，赤道原则开展了第三版修订工作，重视人权保护、气候变化在项目风险评估和管理中的运用，旨在进一步提升融资项目中的环境与社会风险管理水平，促进赤道原则在不同发展阶段国家与地区公平合理运用，进一步提高赤道原则作为金融行业环境与社会风险管理“黄金准则”的实用性和权威性。

完善赤道原则管理机制

优化赤道原则管理体系

2012 年初，银监会发布《绿色信贷指引》，要求银行业金融机构以绿色信贷为抓手，积极调整信贷结构，有效防范环境与社会风险。为此，结合本行风险管理体系和企业金融体系专业化改革进程以及赤道原则（第三版）修订工作，并借鉴国外赤道银行的管理规范及良好做法，本行对赤道原则管理体系进行全面梳理，对工作流程进行优化，持续加强本行赤道原则管理工作，提升流程效率，强化信息披露。

开展赤道原则制度梳理

为进一步提升本行赤道原则制度体系的合理性与执行力，完善可持续金融管理体系建设，结合内外规调整情况，本行针对环境与社会风险管理制度和赤道原则管理制度进行梳理和修订，重点从环境与社会风险审查流程的科学性与效率、关键指标的范畴、配套工具的可操作性等方面进行研究和优化。

优化赤道原则管理流程

2012 年，本行在政策制定、业务流程、实施规划、信息披露等方面对赤道原则实施进一步规范，并协调各业务条线和管理部门的工作衔接，提升管理绩效。同时，通过开展对全行赤道原则实施绩效的评价，为优化赤道原则管理和实施提出了管理建议。

特别是，本行继续优化适用赤道原则的项目融资审查流程，使得赤道原则适用性评审工作更贴近市场，推进专家库资源建设和管理，开展业务培训，提升专业化管理能力，实现有效管控。

持续提升内部专业能力

2012 年，本行继续加强内部能力建设，全行共开展了 74 场赤道原则相关的内部培训，

参加培训人数共计 3,026 人次；培训方式主要包括集中学习、项目指导、以会代训、走访座谈、下发资料等；培训对象覆盖分行风险部、企金部等管理机构人员以及经营机构客户经理等一线人员。

案例 57：发展精细化管理模式，提升赤道原则培训效果

本行西安分行继续完善并发展精细化管理模式，从赤道原则理论与实践效果出发，发挥可持续金融职能部门的主观能动性，变被动接受为主动服务，通过一系列“一对多”全面培训、经营机构“点对点”培训走访，以及全程辅导相结合的方式理念宣贯，从理念上分析误区，端正意识。

案例 58：积极利用银保平台，提升环境与社会风险管理能力

本行杭州分行积极开展赤道银行推广活动，切实督促各分支机构认真开展适用赤道原则项目融资的贷后管理，引导经营机构和审查人员利用浙江银监局和浙江省环保厅共同构建的绿色信贷信息平台开展项目环境风险审查管理工作，切实防范环境和社会风险。

积极参与赤道原则（第三版）修订工作

作为中国首家也是目前唯一一家赤道银行，2012 年本行积极参加赤道原则协会发起的赤道原则第三版修订工作，通过区域电话会议、书面意见反馈讨论以及参加赤道原则年度大会等多种方式，结合自身在业务操作和环境与社会管理中的实践经验以及中国国情提出有益建议，充分展现了中国赤道银行的话语权，发挥了积极的引导作用。

2012 年 12 月，本行应邀派员参加在美国华盛顿召开的赤道原则年度大会，结合本行执行赤道原则几年来的经验和新兴市场国家的实际情况，就赤道原则在高收入经合组织国家的应用、增加气候变化因素和保障报告与透明度方式等方面表达了自身看法。会上，本行作为发起方之一与亚洲和大洋洲区银行共同提交了战略发展提案，提出加强区域信息交流、关注并促进不同市场国家机构公平参与赤道原则事务以及呼吁推动新兴市场国家金融机构采纳赤道原则并发挥其话语权等建议，该议案已得到 2012 年赤道原则年度大会一致表决通过，并重新开启了赤道原则协会中长期战略的讨论。

完善互动沟通机制

2012 年，本行继续通过在环境与社会风险管理电子平台开辟赤道原则交流园地、更新维护官网“可持续金融”栏目、编制《可持续发展报告》、维护“兴业银行赤道原则微博”等方式提升总分行沟通密度，拓宽行内外交流渠道，促进赤道原则与可持续金融理念传播。

来自微博评论

@璇芷吖：十分敬佩兴业银行所坚持的可持续发展付出的努力。目前，金融投资一直是存在着直接影响当代人及后代人构成危害发展的投资。因企业环境污染引发的社会问题与矛盾是愈发突出，银行需要为此建立完善的可持续发展制度，减少投资对环境与人的伤害。

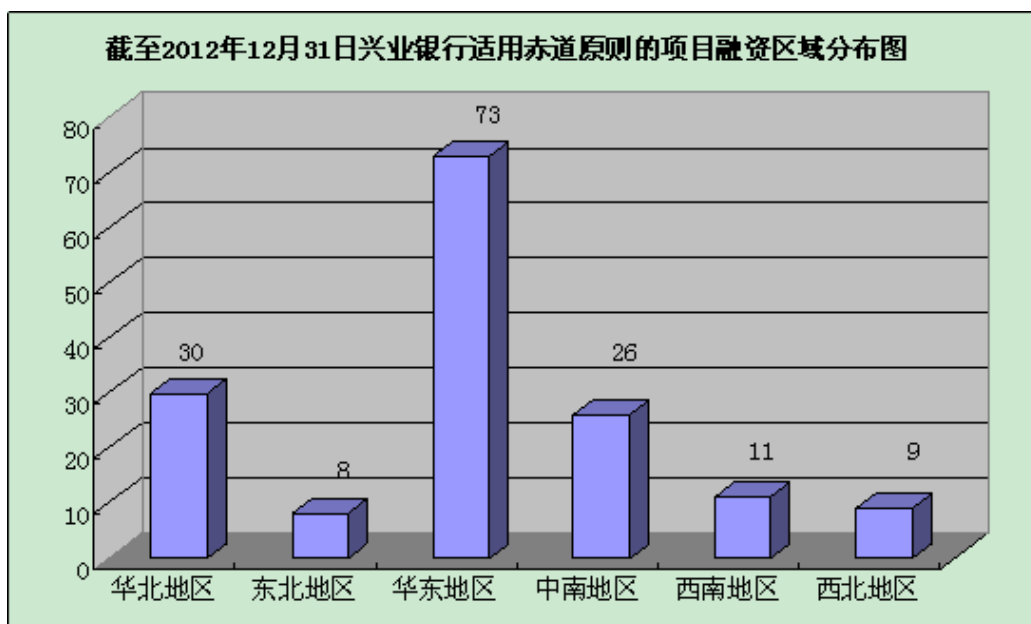
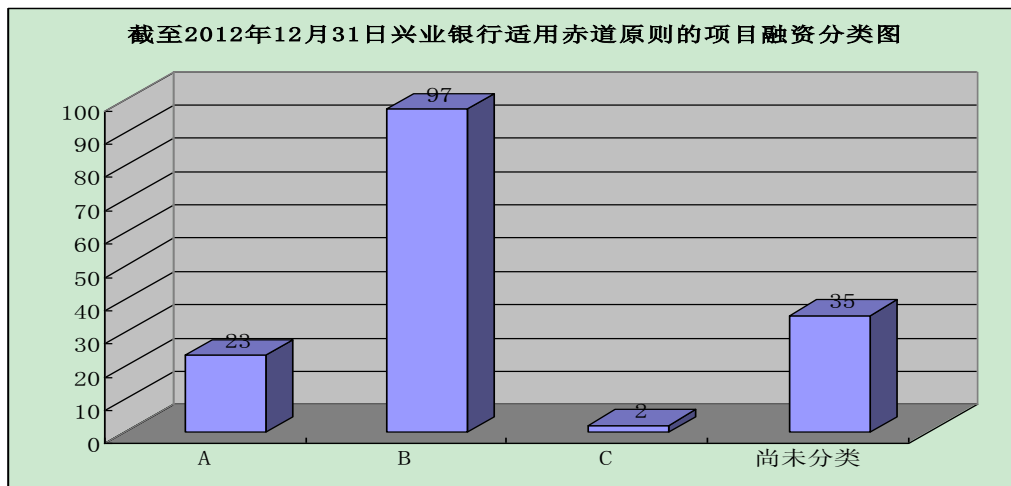
@敖蛮子：具体从排名看，兴业银行继续在信息披露方面领先于其他银行，在环境政策和措施以及外部倡导的信息披露比较充分，与公众对话也表现积极@兴业银行 @兴业银行赤道原则微博

——针对@圆石金融研究院：#最新博文#《16家上市银行绿色信贷调查》的评论

推广赤道原则项目

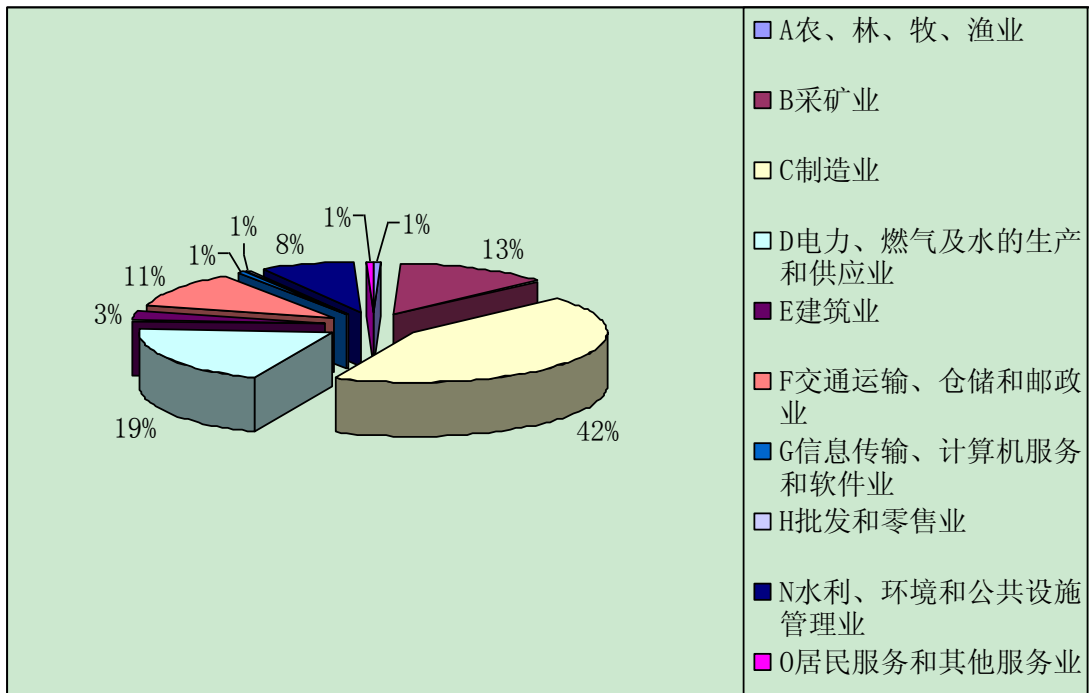
本行适用赤道原则项目数据信息

截至 2012 年 12 月 31 日，本行共对 727 笔项目开展赤道原则适用性判断，所涉项目总投资约 10,077 亿元。其中，认定属于适用赤道原则的项目融资共计 157 笔，所涉项目总投资约 2,189 亿元，涉及 154 个客户和本行 33 家分行，其中已放款 46 笔。



（华北地区：北京、天津、河北、山西、内蒙古；东北地区：辽宁、吉林、黑龙江；华东地区：上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东；中南地区：河南、湖北、湖南、广东、广西；西南地区：重庆、四川、云南、贵州；西北地区：陕西、新疆）

截至 2012 年 12 月 31 日兴业银行适用赤道原则的项目融资行业分布图



适用赤道原则项目案例

案例 59：山东神达化工有限公司聚丙烯项目

项目基本情况

山东神达化工有限公司（以下简称“神达化工”）是联想控股有限公司旗下专事甲醇制取低碳烯烃项目建设和运营的成员企业。神达公司按照“安全、优质、高效”的理念，打造技术领先、装备优良、环境友好的精品工程。该聚丙烯项目（以下简称“本项目”）是山东省的重点建设项目，项目投资总额 33.3 亿元。

项目总占地面积约为 790 亩（约合 52.7 万平方米），建成后生产聚丙烯以及乙烯、燃料气等副产品。项目拟建于山东省滕州市鲁南高科技化工园区，项目西北距滕州市区约 15 公里，东南距枣庄市区 28 公里。

客户认可赤道原则以及本行管理环境与社会风险的做法

在与本行的接触和交流过程中，神达化工主要负责人非常认同本行的可持续金融，积极配合和支持本行的环境与社会尽职调查工作。

本行的行动：

➤ 多角度、多层次与客户沟通，诠释赤道原则及环境与社会风险管理，赢得共识。

——详细介绍本行可持续金融理念发展历程以及采纳赤道原则的战略考虑，使客户真正感知到其管理理念实际上与本行是一致的。

——深入沟通，让客户认识到全面识别环境与社会影响、提升企业管理能力是传统环评、ISO 管理体系的认证的有益补充和提升。

➤ 开展环境与社会风险评估、审查、监测。

——根据项目所在行业和受影响社区的环境与社会敏感性、以及潜在的环境与社会影响，对项目进行分类。

——聘请第三方专业评估机构，共同开展环境与社会风险尽职调查。

——开展环境与社会风险审查，全面评估项目环境与社会影响及风险管理情况。

——帮助企业制定具可操作的《行动计划》，包括建立社会与环境管理体系、完善职业卫生管理、建立社区沟通制度等 26 项行动措施，并向企业提供环境与社会管理体现建设方案。

➤ 将《行动计划》作为借款合同组成部分，要求企业承诺在约定期限完成。

➤ 开展贷后环境与社会风险监测，确保项目已经落实《行动计划》以及本行在环境与社会风险管理方面的其他要求。

未来展望

作为中国首家也是目前唯一一家赤道银行，兴业银行以赤道原则为切入点，不断创新绿色金融，主动把对经济、社会和环境和谐统一的追求纳入自身发展目标，致力于可持续发展的探索和实践。2012年，兴业银行充分考虑多元利益主体的诉求，自觉承担企业社会责任，以在经济、环境和社会方面负责任的良好表现，赢得了广大客户和投资者在内的各利益相关方的广泛认可。

未来一年，兴业银行将继续积极推广社会责任与可持续发展的理念，为社会和公众提供优质的金融产品和服务，不断提升客户满意度和信任度，扩大客户群体；通过拓展差异化竞争优势，为股东创造价值，为投资者带来持续稳定的投资回报；在服务国家经济发展上，凭借银行在配置与调控资源上的独特作用，助力产业结构调整与区域协调发展，扶持中小微企业，服务“三农”，关注民生建设。兴业银行还将积极参与社会公益活动，宣传绿色环保的理念，举办多样化的公益与志愿者活动，建设和谐社会。未来一年，兴业银行将大步向前，助力建设“美丽中国”，并为我国新型城镇化发展贡献金融行业的力量。

附录

兴业银行可持续发展大事记（2012 年）

- ◆ 1 月 4 日，本行可持续金融中心升级为可持续金融部。
- ◆ 1 月上旬，本行首笔自愿适用赤道原则项目——靖边西蓝天然气综合利用项目在西安成功落地。
- ◆ 2 月 24 日，本行行长李仁杰先生拜访国家发改委副主任解振华，就节能、环保和综合利用等领域的金融合作进行洽谈。
- ◆ 2 月 24 日，本行应邀派员参加银监会“绿色信贷指引”新闻发布会暨研讨会并做主题发言。
- ◆ 3 月、8 月，本行举办了两期“碳金融沙龙”活动，优化发展理念，推动低碳经济和谐快速发展。
- ◆ 5 月 16-17 日，本行行长李仁杰先生应邀参加中国银监会与国际金融公司（IFC）在北京举办的“新兴市场国家绿色信贷论坛”，并作为银行业机构代表发表主旨演讲。
- ◆ 5 月 16 日，《中国金融》杂志刊登本行副行长林章毅先生的署名文章《绿色金融的创新与实践》。
- ◆ 5 月、8 月，本行先后两次应邀参加中国银行业协会主办的第一、二期“绿色金融与银行业可持续发展高级研修班”，作为授课机构介绍兴业银行在可持续金融领域的实践。
- ◆ 5 月，本行在厦门举办“绿色金融兴业探源行”活动，向前来的各主流媒体记者介绍本行绿色金融、赤道原则等可持续金融实践开展情况。
- ◆ 6 月 11 日，本行应邀派员参加天津市第六届中国企业国际融资洽谈会，并与天津排放权交易所签订战略合作协议。
- ◆ 7 月，《低碳世界》对本行董事会秘书唐斌先生以及可持续金融部总经理梁平瑞先生进行绿色金融专访，并发表了《兴业银行：环境金融，开创低碳时代的商业“蓝海”》的封面报道。
- ◆ 7 月，本行应邀派员参加《第一财经日报》在北京举办的“环境峰会”，并发表题为《绿色金融助力绿色经济》的演讲。
- ◆ 8 月，本行行长李仁杰先生的署名文章《商业银行绿色金融探索与实践》收录到图书《绿色经济在中国》中，并于 8 月份正式出版发行。
- ◆ 9 月 10 日，本行应邀参加由绿色流域、自然之友、绿家园、全球环境研究所等 10 家民间机构共同举办的“绿色金融推动绿色经济”论坛，并发表演讲。

- ◆ 9 月，本行连续第三年获选入“恒生可持续发展企业指数系列”，被纳入“恒生 A 股可持续发展企业指数”、“恒生内地及香港可持续发展企业指数”、“恒生 A 股可持续发展企业基准指数”成份股。
- ◆ 12 月 21 日，绿色流域、福建省环保志愿者协会、绿家园等非政府组织就本行绿色信贷政策以及赤道原则实施等情况与本行开展现场访谈。

公众眼中的兴业银行（2012 年）

1 月

- ◆ 本行荣获《每日经济新闻》金鼎奖“年度最佳私人银行研发团队”。

3 月

- ◆ 本行荣获中国银行业协会“普及金融知识万里行”系列活动最佳宣传奖。
- ◆ 在英国《银行家》杂志发布“2012 年全球金融品牌 500 强排行榜”中，本行以 15.71 亿美元的品牌价值位居榜单第 97 位，比去年提升 3 位，再次跻身全球金融品牌百强行列。
- ◆ 本行在“中金在线”2011 年度财经排行榜评选活动中获评“海西最佳券商研报评级上市公司”。

4 月

- ◆ 美国《福布斯》杂志公布 2012 年全球公司 2000 强排名，本行名列第 243 位，较去年提升 56 位。
- ◆ 本行被中国人民银行征信中心评选为“2011 年度个人征信系统数据质量工作优秀机构”。

5 月

- ◆ 在《银行家》“中国金融创新奖”评选中，本行荣获“最佳金融服务创新奖”和“十佳金融产品创新奖”；同时，本行信用卡中心举办的活动获得“中国金融十大品牌营销奖”。
- ◆ 在第六届中国上市公司市值管理高峰论坛评选中，本行荣获“2012 年度中国上市公司市值管理百佳”。
- ◆ 本行董事会荣获《董事会》杂志主办的第八届中国上市公司“金圆桌”优秀董事会奖。

6 月

- ◆ 在今年《证券日报》对 16 家上市银行的社会责任综合盘点中，本行以每股社会贡献值 9.80 元、同比增长 69.04% 的成绩雄踞榜首，荣膺年度每股社会贡献值及增幅的“双冠王”。

- ◆ 在《理财周报》主办的中国上市公司最佳董事会评选活动中，本行董事会获评“2012 中国主板上市公司最佳董事会（30 强）”。
- ◆ 在由中国银行业协会主办的《2011 年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰大会中，本行荣获中国银行业“2011 年度最具社会责任金融机构奖”和“2011 年度社会责任最佳绿色金融奖”，其中本行太原分行亲贤支行荣获“2011 年度最佳社会责任特殊贡献网点奖”。
- ◆ 本行荣获华夏时报“引领未来中国的十大品牌”评选的“减碳先锋企业奖”。
- ◆ 在《上海证券报》主办的第六届“诚信托”评选活动中，兴业国际信托有限公司荣获 2011 年度“诚信托·成长优势奖”；“兴业信托·呈瑞 1 期证券投资集合资金信托计划”荣获 2011 年度“诚信托·价值信托产品奖”。

7 月

- ◆ 在英国《银行家》杂志最新公布的 2012 年度全球银行 1000 强排名中，本行国际排名持续快速提升，其中按一级资本排名列第 69 位，比去年提升 14 位，按总资产排名列全球银行第 61 位，比去年提升 14 位。
- ◆ 在中国《银行家》杂志发布的《2012 年中国商业银行竞争力评价报告》中，本行在全国性商业银行核心竞争力排名中名列第七，在综合“资产、风险、资本、盈利和流动性”五个维度的财务评价排名中名列第五；并荣获“最佳履行社会责任银行奖”。
- ◆ 胡润研究院发布“2012 胡润品牌榜”，对 100 个中国最有价值品牌进行排名。本行品牌价值为 100 亿元，比去年增加 10 亿元，排名第 52 位，比去年提升 4 位。
- ◆ 在《财富》中文版发布的中国 500 强排行榜中，本行列第 78 位，排名比去年提升 6 位。
- ◆ 在《中国证券报》主办的第 14 届（2011 年度）中国上市公司金牛奖评选中，本行荣获“2011 年度金牛上市公司百强”。
- ◆ 在《证券时报》主办的 2011 年度中国上市公司价值评选活动，本行荣获“2011 中国主板上市公司价值百强”称号。
- ◆ 在 2012 中国上市公司风险管理（金盾奖）评选活动中，本行荣获“2012 最佳投资者关系风险管理奖”。

8 月

- ◆ 在由“南方周末”主办的“第四届中国企业社会责任颁奖盛典”的“中国企业社会责任评选”中，本行位列“2011 年中国国有上市企业社会责任榜”第 14 名，位居股份制商业银行首位，并在“2012 中国企业社会责任年会年度责任报告奖”评选中位列第二。
- ◆ 在由证券时报社、新财富杂志联合主办的财富管理合作发展论坛暨第五届中国优秀信托

公司评选颁奖典礼上，兴业国际信托有限公司荣获“2011 年度中国优秀信托公司”；“兴业信托·宝丰 2 期（兴州）集合资金信托计划”荣获“2011 年度最佳证券投资类信托计划”。

9 月

- ◆ 中国企业联合会、中国企业家协会第 11 次向社会发布“中国企业 500 强”名单，本行排名从去年的 193 位一举上升至 95 位，提升近百位，进入中国企业百强行列。
- ◆ 本行创新产品——合同能源管理专项融资产品获中国节能协会节能服务产业委员评选为“2012 合同能源管理绿色金融创新优秀产品奖”。
- ◆ 在绿色流域、自然之友、绿家园、全球环境研究所等 10 家民间机构发布了《中资上市银行绿色信贷表现排名(2008-2011)》中，本行在 16 家中资上市银行排名中居首位。
- ◆ 环保部环境与经济政策研究中心公布了《中国绿色信贷年度报告 2012》，对 2010 年中国市值排名前 50 位的银行绿色信贷进行排名，本行排名居首，为唯一获评 A 级（80 分以上）的银行。
- ◆ 在第七届“大众证券杯”中国上市公司竞争力公信力调查中，本行荣获“最佳公众形象奖”、“最佳持续投资价值奖”。

10 月

- ◆ 在由《每日经济新闻》报社主办的“2012 中国上市公司口碑榜”中，本行连续两年被评选为“最具社会责任上市公司”。
- ◆ 在 2012 年度“第一财经·中国资本力年会”评选活动中，本行荣获“上市公司成就奖”之“年度最佳投资者关系上市公司”。
- ◆ 在由润灵环球责任评级、SGS 通标标准技术服务有限公司、北京师范大学中国社会责任研究院主办的“未来的模样”2012 第四届 A 股上市公司社会责任信息披露高峰论坛暨上市公司社会责任报告评级授牌典礼”上，本行《2011 年度社会责任报告》被评级为 AA 级。
- ◆ 在《首席财务官》杂志主办的“财资天下 2012”中国企业金融创新论坛暨第六届中国 CFO 最信赖银行评选中，荣获“最佳企业网银奖”、“最佳企业理财奖”、“最佳现金管理品牌奖”、“最佳绿色银行奖”四项大奖。
- ◆ 在《环球企业家》杂志举办的“2012 年度创新银行”评选活动中，本行荣获“最佳资金业务银行”和“最佳同业业务银行奖”。

11 月

- ◆ 在和讯网“博弈·蜕变·接轨——2012 年黄金市场高峰论坛”暨 2012 年度和讯财经风云榜黄金行业评选颁奖盛典上，本行荣获“2012 年度最佳贵金属业务服务银行”。
- ◆ 本行荣获中国银行业协会颁发的“中国银行业客户服务中心综合示范单位奖”和“中国

银行业客户服务中心价值贡献奖”。

- ◆ 在“国企扬帆、内审护航——2012 国有企业内部审计成就展”活动中，本行被中国内部审计协会授予“内部审计领军企业”荣誉称号。
- ◆ 在由联合国工业发展组织（UNIDO）、联合国教科文组织（UNESCO）、国际节能环保协会（IEEPA）共同主办的第五届世界环保大会上，本行成为本届世界环保大会“碳金社会公民奖”唯一获奖者。
- ◆ 在由《第一财经日报》举办的 2012 年金融价值榜（CFV）中，本行荣获“最佳合作价值托管银行奖”和“最佳供应链金融服务银行奖”；兴业国际信托有限公司荣获“2012 年最佳市场竞争力信托公司”，公司发行的“兴业信托·长金-中科智 1 号证券投资集合资金信托计划”荣获“2012 年最佳投资价值产品”。
- ◆ 本行蝉联和讯网 2012 年第十届财经风云榜“2012 年度最佳托管银行”。
- ◆ 本行在由中国社会科学院发布的 2012 年《企业社会责任蓝皮书》中社会责任发展指数位居民营企业百强第三名。
- ◆ 在第四届“卓越竞争力金融机构评选”中，本行荣获“2012 卓越竞争力社会责任金融机构”、“2012 卓越竞争力供应链金融服务银行”、“2012 卓越竞争力小微金融服务银行”、“2012 卓越竞争力风险管理银行”等奖项。
- ◆ 本行荣获中国社会科学院城市发展与环境研究所与《21 世纪经济报道》联合评选的“低碳先锋企业奖”及“最佳气候官奖”。
- ◆ 本行在《第一财经日报》举办的年度“绿色勋章奖”评选中荣获“绿色金融奖”。
- ◆ 在由财讯传媒集团《成功营销》杂志举办的 2012 中国创新营销峰会上，本行荣获“2012 年度最佳创新营销案例奖”。
- ◆ 在 2012 年中国证券市场年会上，本行荣获“第八届中国证券市场年会金鼎奖”。
- ◆ 本行在由《21 世纪经济报道》评选的 2012 年亚洲银行竞争力排名中排名前 20，并获得“2012 年·亚洲最佳供应链金融服务银行”。

12 月

- ◆ 本行荣获《经济观察报》2011-2012 年度中国卓越金融奖“年度卓越托管服务银行”。
- ◆ 本行荣获“2012 东方财富风云榜”——“2012 年度最具社会责任银行”、“2012 年度最佳手机银行”、“2012 年度最佳银行贵金属交易平台”。
- ◆ 在国际领先的综合性品牌战略顾问和设计公司 Interbrand 公布的“2012 最佳中国品牌价值排行榜”中，本行以 84.69 亿元的品牌价值名列该榜第 23 位，品牌价值比增 26%，增幅居上榜企业前列。

- ◆ 在中国金融认证中心（CFCA）举办的“2012 中国电子银行年会暨中国电子银行年度金榜颁奖盛典”中，兴业银行个人网上银行荣获“最佳网上银行用户体验奖”。
- ◆ 由金融时报社主办，中国社科院金融研究所联办的“2012 中国金融机构金牌榜·金龙奖颁奖盛典”中，本行荣获“年度最具创新力银行”。
- ◆ 本行荣获《华夏时报》颁发的 2012 年金蝉奖之“最具成长性私人银行奖”。
- ◆ 在由《理财周报》主办的“2012 最受尊敬银行和最佳零售银行评选”中，本行荣获“2012 中国最受尊敬中资银行”、“2012 中国十大最佳零售银行”、“2012 年度最佳投资与管理团队”，兴业银行 2012 年第十二期万利宝私人银行类人民币理财产品荣获“2012 中国十大最佳银行理财产品”，兴业银行“芝麻开花”荣获“2012 最佳小微企业金融品牌”，兴业银行信用卡荣获“2012 中国十大最受青睐信用卡品牌”。
- ◆ 在由上海证券交易所和中国上市公司协会主办，国务院国资委和经济合作与发展组织（OECD）共同支持的“第十一届中国公司治理论坛”中，本行再次获评“董事会奖”。
- ◆ 本行在由证券时报社联合证券时报网主办的第四届中国上市公司优秀网站评选中荣获“最受投资者欢迎上市公司网站”。
- ◆ 在北京召开的“开启生态文明的新时代暨中国上市公司环境责任百佳榜颁奖论坛”上，本行荣获“中国上市公司绿色金融奖”。
- ◆ 国家人社部、发改委、环保部、财政部联合发布《关于表彰“十一五”时期全国节能减排先进集体和先进个人的决定》，本行荣获“全国减排先进集体”称号。

2013 年 1 月

- ◆ 本行荣获由上海证券报颁发的 2012 年“金理财”奖之“最具潜力私人银行奖”和“最佳人民币理财产品奖”。
- ◆ 本行荣获由和讯网发起、中国证券市场研究设计中心（SEEC）等机构联合主办的 2012 年度第十届中国财经风云榜“2012 年度十大品牌银行”。
- ◆ 本行荣获由金融界网站主办的 2012 金融行业创新发展高峰论坛暨“领航中国”金融业年度评选综合类“最佳银行奖”、“最佳创新奖”和“最佳社会责任奖”；零售银行类“最佳创新奖”；理财产品类“最佳创新奖”；现金管理类“最具成长性奖”；电子银行类“最佳创新奖”；信用卡类“最佳服务奖”；私人银行类“最具潜力奖”；本行子公司兴业国际信托有限公司荣获“最佳信托公司”。

GRI 索引 (3.1 版本)

序号	内容	披露页码
战略与分析		
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	8-12
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	11-14
公司概况		
2.1	机构名称	2
2.2	主要品牌、产品和/或服务	3, 24-50
2.3	机构的运营架构, 包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	4
2.4	机构总部的地点	3
2.5	机构在多少个国家运营, 在哪些国家有主要业务, 或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	3
2.6	所有权的性质及法律形式	3
2.7	机构所服务的市场 (包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型)	24-50
2.8	报告机构的规模	3-4
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	3-4, 28-29
2.10	报告期内所获得的奖项	5-6, 72-76
报告参数		
3.1	所提供信息的报告期 (如财政年度 / 日历年)	2
3.2	上一份报告的日期 (如有)	2
3.3	报告周期 (如每年、每两年一次)	2
3.4	查询报告或报告内容的联络点	2
3.5	界定报告内容的过程	2, 13
3.6	报告的边界 (如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商), 详情参看 GRI 《边界规章》	2
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	2
3.9	数据测量方法及计算基准, 包括用以编制指标及其他信息的所有各种估测所依据的假设及方法	2
公司治理		
4.1	机构的治理架构, 包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会, 例如制定战略或组织监管的委员会	4
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	4, 8-10
4.3	如机构属单一董事会架构, 请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	4
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	29-30, 52
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观, 行为守则, 及关乎经济、环境及社会绩效的原则, 以及其实施状况	8-69

4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序，	11-14
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	17
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	61-62
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍，及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额捐赠；或视此等会籍具有战略意义，此会籍主要指以机构名义参与的	61-62
4.14	机构的利益相关方群体列表	13
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	13
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	11-14, 24-69
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	11-14, 20-21, 24-69
经济绩效		
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	3-5, 24-58, 64-69
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	3-5, 24-50, 69
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	52
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	39-41, 55-58
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	11-14
环境绩效		
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	43-49
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	43-49
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	45-50
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	45-50
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	45-50
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	43-50, 64-68
社会绩效		
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	52
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	52
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	52-53
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	52
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	53

LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	52
S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	54-58
S02	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	21-22
S03	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	21-22
S05	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	24-62
S06	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	5, 55-58
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	32-36
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	69
金融行业附加指标		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	19-21, 43-49, 64-66
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	19-21, 43-49, 64-66
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	19-21, 43-49, 64-66
FS4	提高员工执行环境与社会政策能力的程序	19-21, 43-49, 64-66
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	20-21, 43-50, 64-68
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	24-50, 64-68
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	24-50, 64-68
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	43-50, 64-68
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	43-50, 64-68
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	43-50, 64-68
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	43
FS13	按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	24-28
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	31, 34, 39-41
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	30-41
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	54-55

部分可持续发展新闻链接

《经济日报》：“绿色金融”助力建设美丽中国

<http://finance.sina.com.cn/roll/20121221/071914074791.shtml>

《证券时报网》：兴业银行董事长高建平：理念为先成就跨越发展

http://epaper.stcn.com/paper/zqsb/html/epaper/index/content_433730.htm

《理财周报》：兴业高建平：完善公司治理 推动银行可持续发展

http://www.cib.com.cn/netbank/cn/About_IB/Whatxs_New/20121019_3.html

《董事会》：李仁杰：银行转型“适者生存”

<http://finance.irj.com.cn/people/2012/05/16162213147585.shtml>

《绿色经济在中国》文集：商业银行绿色金融探索与实践

http://www.chinareform.org.cn/Economy/finance/Practice/201106/t20110601_111926.htm

《人民网》：兴业银行：绿色融资中 非贷款融资比重正日益增加

<http://finance.people.com.cn/bank/GB/17905052.html>

《第一财经日报》：从绿到金，兴业银行布局低碳、循环和生态经济三大领域信贷

<http://www.yicai.com/news/2012/08/2030975.html>

《21 世纪经济报道》：未来收益权质押 兴业银行推合同能源管理融资

<http://www.21cbh.com/HTML/2012-12-24/5NNDE3XzU5MDk5NA.html>

《每日经济新闻》：社会效益与利益并重，建言差异化监管——兴业银行的绿色金融之路

<http://www.nbd.com.cn/articles/2012-10-24/690521.html>

《中国金融》：绿色金融的创新与实践

<http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTotat-ZGJR201210026.htm>

《华夏时报》：执著绿色金融 兴业银行打造可持续金融“引擎”

<http://finance.sina.com.cn/roll/20120704/225212479988.shtml>

新华网：支持欠发达地区节能减排 兴业银行再度携手 IFC

http://news.xinhuanet.com/2012-12/14/c_124095556.htm

人民网：兴业银行：“由绿到金”的可持续金融道路

<http://finance.people.com.cn/bank/n/2012/1031/c202331-19454489.html>

新华社：中国首笔自愿适用赤道原则项目成功落地

<http://news.sohu.com/20120115/n332235015.shtml>

读者意见反馈表

请您协助我们提高报告的编制质量，提供更有价值的信息，改进我们的可持续发展工作！

传真：+86 591 87825748

地址：福建省福州市湖东路 154 号中山大厦 A 座

邮编：350003

邮箱：sustainability@cib.com.cn

1、您认为兴业银行可持续发展报告编制整体质量如何：

好 较好 一般

2、您对兴业银行在公司治理方面的评价如何：

好 较好 一般

3、您对兴业银行在经济发展、保护环境和回馈社会等方面的评价如何：

好 较好 一般

4、您对兴业银行在推动可持续发展方面的评价如何：

好 较好 一般

5、您对兴业银行在赤道原则执行方面的评价如何：

好 较好 一般

6、您对兴业银行信息披露清晰度、完整性和准确性评价如何：

好 较好 一般

7、您认为本报告的排版和设计方面的评价如何：

好 较好 一般

8、您对本行可持续发展报告的意见和建议：

您的联系方式：

姓 名： _____

电 话： _____

Email： _____ @ _____