

招商银行小微客户经理上门为小微客户办理业务

汽车零部件制造企业工人正在忙碌工作中，招商银行为该企业提供信贷服务

多措并举强化数字化普惠服务体系

加大力度支持小微企业

今年，招商银行股份有限公司（以下简称“招商银行”）积极响应国家号召及监管政策，聚焦中小微企业等重点服务对象，多措并举强化数字化普惠服务体系，加大力度支持小微企业、贯彻落实助企纾困政策，实施无还本续贷、减费让利、延期还本付息等措施。

在苏州，招商银行的普惠金融服务就为一家羊毛衫加工厂解决了运营资金紧张的燃眉之急。今年9月，其经营者在招商银行110万元的小微贷款即将到期，而因近期加工厂回款速度较慢，企业运营资金比较紧张。在回访中，招商银行客户经理了解到该企业经营状况良好，平时还款情况正常，只是由于回款问题，短期对这笔即将到期的贷款有较大的还款压力。招商银行客户经理主动向他介绍了普惠金融服务，在征得同意后，迅速为其申请并提供了后续的无还本续贷服务。9月13日，新贷款续贷成功，大大减轻了企业的资金压力。

优化完善小微贷款数字化流程、探索创新特色产品

招商银行结合自身线上化优势，持续完善小微贷款业务数字化流程。截至2022年9月末，招商银行累计线上服务小微客户数约250万户，当年新增服务客户数约88万户，较上年增幅约55%。在传统小微贷款线下服务体系的基础上，招商银行搭建了招贷App平台，完善了为小微客户提供客户经理一对一服务、全品种贷款申请、线上贷后服务等功能，让贷款办理更便捷。

目前，招商银行已为超百万名小微企业主提供全方位普惠金融服务。截至2022年6月末，招商银行普惠型小微企业贷款余额达6507.95亿元。今年，招商银行还通过积极探索区域化的产品创新，开通了地方特色产品，如地方园区小微企业贷款、地方政府担保贴息贷、供应链闪电贷等，匹配多元化的企业融资需求，进一步扩大客户服务覆盖面。

加快探索多层次绿色金融服务体系

今年，招商银行围绕国家绿色发展政策思路，系统性开展政策和行业研究，形成了《招商银行绿色发展规划（2022年版）》，优化绿色金融授信政策和风险管理体系

，并发挥全牌照优势，建立覆盖绿色信贷、绿色债券、绿色投资、绿色保险等在内的多层次产品体系。

紧跟国家绿色转型大势，招商银行将绿色理念全面融入经营管理体系，聚焦“绿色金融”“绿色招行”两大主线提升可持续发展能力。

加快产品创新，助力绿色发展

招商银行高度重视绿色金融工作，绿色金融业务在经营体系中的重要性快速提升。根据半年报数据显示，6月末，绿色贷款余额3121.83亿元，增幅18.32%，高于公司贷款增速10.87个百分点。贷款主要投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等领域。从增量结构看，招商银行新增绿色信贷投放额在新增批发贷款比例已过半，反映了全行客户结构调整的主要成果。

不仅是贷款，招商银行提供投商私科研一体化服务，满足企业在绿色发展中的多元化融资需求。在产品环节，招商银行妥善运用监管政策工具，向企业提供低成本资金支持。围绕人民银行推出的碳减排支持工具，招商银行研究形成了配套的支持政策，引导资源向“清洁能源”“节能环保”“碳减排技术”三大工具支持领域倾斜。2022年上半年，招商银行共向96个项目发放了碳减排贷款99.56亿元，带动碳减排量186.45万吨二氧化碳当量。招商银行每一个绿色项目背后，对应的是每一家企业“绿色发展”的重要一步。

强化绿色运营，践行发展理念

在绿色运营方面，招商银行积极履行社会责任。一是通过大力发展电子银行渠道，为零售和批发客户提供便捷的线上渠道，有效降低客户前往物理网点办理业务的频率，从而减少客户出行产生的碳排放。二是鼓励信用卡客户使用电子账单，2022年上半年节省账单用纸逾10亿张，实现环境友好的绿色转变。三是坚持绿色运营办公理念，持续推广共享办公，提升办公空间利用率；制定能源管理目标，通过能源精细化管理，打造智慧型、节约型办公物业；内部采购优先选择节能环保产品，大力推行无纸化办公，鼓励员工绿色通勤，减少碳排放。

建设投融资一体化的科技金融服务体系

金融支持科技创业是强化金融服务实体经济的重要抓手。早在2010年，招商银行便启动了千鹰展翼创新型成长企业培育计划，针对成长期的企业提供一体化的投商行服务，通过数据贷款为企业提供债权融资服务；通过招商局资本、招商局创投、招银国际等投资平台提供股权直投和投融资撮合服务；通过选择权贷款模式提供投贷联动服务等。经过十年的发展，千鹰展翼入库培育的企业超3万家，累计提供授信

超过6000亿元。

近年，招商银行不断完善服务体系，聚焦新一代信息技术产业、高端装备制造产业、新材料、生物医药、新能源汽车产业、新能源产业、节能环保、数字创意、相关服务业九大领域的战略性新兴产业，从科技企业的初创期及成长期就开始提供服务。

在招商银行科技金融服务客群中，就包括国家近年来大力扶持的专精特新和高新技术等科技创新企业，超5成的专精特新“小巨人”企业已与招商银行建立了合作关系，授信支持的超3成；在“小巨人”之下，招商银行在专精特新中小企业的合作覆盖达30%。

招商银行将相关客群内部称为“新动能”客群。针对该类客群，招行配套“五个单独”（单独的队伍、单独的产品及服务、单独的风险政策、单独的业务流程和单独的考核评价）的专属评价。一方面围绕科技型企业的重点行业组建行业专业化经营团队，如生物医药、半导体集成电路等；另一方面探索围绕科技型企业集中区域设立科技金融专营支行，服务中小型科技企业。

招商银行以开放融合的姿态与众多的机构共建科技金融服务生态。招商银行与三大交易所常年举办“走进交易所”系列活动，携手各地政府、交易所与投资机构开展资本市场联合助航计划，为上市后备企业导入政策资本及金融服务。2021年A股上市的476家企业中，招商银行提供深度服务的达274家，占比57.6%。

打造政企共建的民生金融服务体系

以民为本，全力服务民生，既是招商银行必须履行的社会责任，也是招行人全面践行金融惠民理念的深刻实践。

数字化服务让政务变简单、让业务掌上办

在社保金融服务方面，招商银行全力配合人力资源和社会保障部开展电子社保卡签发及应用工作。截至2022年9月末，累计签发电子社保卡超4000万张，在线上为参保人提供社保查询、待遇资格认证等便民服务；进行社保卡“跨省通办”对接工作，为参保人提供跨省服务。

在医保金融服务方面，与国家医疗保障局开展战略合作，推广医保电子凭证激活及应用，截至2022年9月末，累计激活医保电子凭证近2000万张。基于医保电子凭证推动医保移动支付建设，不断丰富医保应用场景，提升就医购药的应用体验。此外，招商银行还为定点医疗机构提供医保贷，提供便民惠企服务。

在住房公积金金融服务方面，近年来招商银行接连推出、迭代便民服务云平台、AI智能客服、智能化审批平台、业务资金管理等科技型产品，依靠大数据、互联网+、人工智能等先进技术，让多项住房公积金业务办理由“面对面”转向“屏对屏”，真正做到了“让群众少跑腿、数据多跑路”。智能化审批平台、业务资金管理系统的上线，有效将住房公积金委托贷款的办理效率从按“天”计算缩短到按“分钟”计划办结，有效提升了老百姓办贷体验。另一方面，招商银行作为首批住房和城乡建设部指定的合作机构接入全国住房公积金小程序，为全国缴存用户提供查询、异地转移接续等住房公积金相关业务线上服务。

政银携手，全力保障农民工群体“劳有所得”

针对农民工群体，保证其劳动所得收入稳定、及时地发放，是党、各级政府和人民群众最关心的问题之一。

招商银行通过开展农民工工资监管业务，让农民工工资代发更加安全、规范、便利：先后建立农民工工资专用账户、保证金账户以及工资支付保函的管理系统，制定了账户操作规程等。截至目前，累计开立农民工工资监管账户11840户，服务农民工250万人，发放工资955亿元——已有越来越多农民工能够共享金融服务果实。

作为一家股份制商业银行，从深圳蛇口起步，到与改革开放同行，再到今日为全国数亿人提供金融科技服务，招商银行坚守金融为民初心，持续为人民提供高质量的金融服务。协助纾解社会痛点、打通流程堵点和关注民生焦点、助力人民走向美好生活——招商银行在时代建功路上，矢志不渝坚持践行使命初心，踔厉奋进，勇毅前行。

数据来源：招商银行