

# 梦想的力量

## 中国建设银行2014年社会责任报告摘要

近日,中国建设银行正式对外发布 2014 年社会责任报告,这已经是该行连续第九年发布社会责任年度报告。此次发布的报告以“梦想的力量”为主题,全面披露了建设银行 2014 年为实现社会责任战略,在各项业务取得稳健发展的同时,积极支持国家基本建设和实体经济发展、加大民生金融投入、支持低碳经济发展、为客户提供创新金融服务,以及关注员工和社会发展、积极支持公益事业等方面取得的成效。

建设银行以“服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展”为目标,充分关注利益相关方的期望和诉求,通过自身持续的改变和创造,不断满足其期望与诉求,努力实现与利益相关方的和谐共赢。

董事长王洪章表示:2014 年,建设银行紧密配合国家政策,进一步增强服务国家建设能力、防范金融风险能力和参与国际竞争能力,着力支持国家重点建设和国计民生重点领域,在促进经济、环境和社会可持续发展方面体现了大型银行的责任担当。



王洪章董事长在与陕西省政府战略合作协议签署仪式上致辞

### ◆ 经济方面:

2014 年,建设银行积极支持国家经济转型,发挥自身优势,拓展普惠金融,提升服务水平,延伸服务渠道,挖掘潜力降低企业的融资成本,不断创新提升银行的价值创造能力。截至 2014 年末,建设银行资产总额达到 16.74 万亿元,净利润达到 2282.47 亿元,实现了规模、质量和效益的协调发展;全年向国家上缴税收 1075.11 亿元;支持国计民生等重点领域,全年基础设施行业领域贷款新增 2714.82 亿元。建设银行还积极助推“走出去”战略,在自贸区、“一带一路”、沿边开放地区设立专业机构或团队,跨境人民币结算量达 1.46 万亿元。



建行员工与受资助贫困高中生一起拔河

### 服务渠道建设情况

类别	截至 2014 年 12 月 31 日
网上银行客户数量(万户)	18199
电话银行客户数量(万户)	17402
手机银行客户数量(万户)	14679
营业机构数量(个)	14856
贫困地区金融服务网点数量(个)	2390
设置无障碍通道的网点数量(个)	2756
设置爱心窗口的网点数量(个)	11033
智慧银行(个)	12
自助银行数量(个)	21274
自动柜员机数量(ATM)(个)	81067
客服中心工作人员人数(人)	2990
全年受理客户投诉数量(笔)	6317



2014年建行母亲健康快车发车现场

### ◆ 环境方面:

建设银行高度重视环境气候变化,积极支持绿色信贷,加大节能减排项目的信贷支持力度;坚持责任投资,严控高耗能、高污染、产能过剩行业的信贷投放,截至 2014 年底,绿色信贷贷款余额达 4870.77 亿元,预计折合减排标准煤 1969.58 万吨,减排二氧化碳当量 4653.39 万吨,节水 89.91 万吨。建设银行还将发展网络金融服务和保护环境相结合,加大电子渠道建设,为客户降低成本,为社会节约资源。大力发展网上银行、手机银行、微信银行,网上银行客户数达 1.8 亿,手机银行客户数近 1.47 亿,微信银行客户近 1400 万户。建设银行积极倡导低碳运营,采取多种措施降低自身能耗,如通过尽量减少人员出差、提倡以视频会议代替现场会议、推行无纸化办公、控制办公区域室内温度、在办公场所使用节能节水设备等方式,降低能源消耗、减少碳排放,为全球的可持续发展贡献力量。

### ◆ 社会方面:

建设银行恪守企业社会责任,始终不忘回馈社会。2014 年,实现每股社会贡献值 2.91 元,比上年增长 0.29 元;为社会直接提供 37 万多个就业岗位,在贫困地区设立金融服务网点 2390 个,让贫困地区的广大客户享受同样优质的金融服务;保护消费者权益,降低大众服务收费标准,免费向个人客户提供 79 项基础性金融服务;推进普惠金融,多方挖掘潜力,主动减费让利,降低企业融资成本,截至 2014 年底,小微企业贷款余额达 11429.28 亿元,涉农贷款余额达 17966.42 亿元,个人住房贷款余额达 22538.15 亿元;全年对外捐款 3593 万元,持续在教育、医疗卫生、扶贫济困、环境保护等领域开展公益慈善活动,倡导更多的社会人士加入到公益行列中来。

### 长期公益项目实施情况表

项目名称	合作机构	捐款金额	项目期限	截至 2014 年 12 月 31 日
建设未来——中国建设银行资助贫困高中生长计划	中国教育发展基金会	1.2 亿元人民币	2007-2013	发放 1.2 亿元资助款,资助贫困高中生 83924 人次
资助少数民族地区贫困大学生成才计划	16个省、自治区地方公益机构	6,000 万元人民币	2009-2014	发放 6000 万元资助款,资助少数民族贫困大学生 2 万人次
中国贫困英模母亲建设银行资助计划	中国妇女发展基金会	5,000 万元人民币	2007-2017	发放 3539 万元资助款,资助英模母亲(妻子)12800 人次
情系西藏——中国建设银行与中国建投奖(助)学金	中国扶贫基金会	350 万元人民币	2007-永久存续	发放 161 万元资助款,资助西藏地区贫困学生 770 人次
清华大学讲席教授基金	清华大学	300 万美元	2007-永久存续	已经聘请多名海外专家任清华经管学院讲席教授
援建建行希望小学	中国青少年发展基金会	886 万元人民币	1996-至今	援建 44 所希望小学,资助培训教师 308 人次



载满建行救灾物资的汽车

董事长王洪章表示:2015 年,建设银行将继续加快向综合性、多功能、集约化、创新银行、智慧银行的战略方向转型发展,努力打造成为“国内最佳、国际一流”的最具价值创造力的现代商业银行集团,为实现中华民族伟大复兴“中国梦”,做出更大的贡献。

### 建设银行企业社会责任战略

立足实体经济,以客户为中心,不断创新产品和服务,在实现各项业务稳步健康发展的同时,努力成为一家:

**服务大众的银行**——关注大众客户的体验和诉求,不断创新和改进业务流程,积极开拓消费金融市场,努力提升服务质量和服务能力;

**促进民生的银行**——将业务发展与支持国家经济发展、促进民生改善相结合,优先发展小企业金融业务,努力为“三农”、西部大开发等民生领域提供更好的金融服务;

**低碳环保的银行**——积极履行环境责任,大力支持低碳经济和环保产业,加大企业节能减排力度,积极推行电子银行、手机银行等网络金融服务,倡导低碳运营,降低自身能源消耗;

**可持续发展的银行**——提升企业价值创造力,为股东提供持续稳定的回报;关注员工利益,努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会;关注社会需求,积极参与公益慈善事业,关注社区建设和发展,努力回报社会,为推动社会的和谐发展做出贡献。



2014年建行希望小学教师培训班学员合影