**中国银行业协会专职副会长杨再平发布《2014年度中国银行业社会责任报告》**

2015-06-26

尊敬的各位领导、各位代表，女士们、先生们：

    大家上午好！

    首先，非常感谢大家参加“《2014年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰会”。中国银行业协会已连续七年发布社会责任报告，并连续五年评选表彰社会责任工作的先进典型，以此强化银行业主动履行社会责任的意识，并向全社会展现银行业践行社会责任方面的新成就、新亮点。本年度报告由七个部分组成，主要报告点如下：

    一、强化责任意识，健全责任体系，完善责任机制，加强责任沟通，深化风控管理，银行业金融机构履责能力进一步提升，展现了良好社会形象。近年来，银行业金融机构将社会责任理念纳入公司战略决策之中，将社会责任管理融入公司治理。截至2014年末，银行业从事社会责任工作的专职员工达1,200余人，组织社会责任培训300余次，社会责任理念深入人心。同时，银行业有效推进多方责任沟通，不断健全责任沟通交流机制，建立和谐、互信的合作共赢关系，为行业发展营造良好的内外部环境。在风险管理方面，银行业金融机构不断加强风险防范，从发展战略、业务模式、内部管理、风险文化等多个方面进行风险管控，促进行业科学稳健发展。

    二、紧跟国家战略布局，主动适应经济发展“新常态”，积极支持“一带一路”建设，继续优化信贷结构，大力支持多产业、重点区域协调发展，全力保证实体经济平稳健康发展。截至2014年末，银行业金融机构本外币各项贷款余额86.8万亿元，同比增长13.3%，保持了信贷规模的适度增速，为经济社会发展提供有力支持。在支持国家发展战略方面，以“一带一路”等国家发展战略和规划为导向，加大对基础设施、能源资源等重点领域和重点区域的信贷投放力度。2014年，银行业金融机构支持“京津冀”一体化发展共发放贷款10.49万亿元，为区域经济发展增质、提速注入活力。截至2014年末，21家主要银行业金融机构战略性新兴产业贷款余额2.2万亿元，较年初增加667.6亿元，促进了新兴产业的快速发展。文化产业贷款共计5,328亿元，较年初增长12.3%。在完善全球服务体系方面，20家中资银行业金融机构共在海外53个国家和地区开设了1,200多家海外分支机构，同比增加6.5%，总资产达到1.5万亿美元，同比增长25%，为“一带一路”等国际战略提供了有力支持。

    三、积极引导信贷资金向“三农”、小微企业等重点领域倾斜，大力支持改善和保障民生，惠及广大人民群众，为增进社会公众福祉作出了重要贡献。截至2014年底，银行业金融机构涉农贷款余额23.6万亿元，比年初增加近3万亿元，同比增长13%，高于各项贷款平均增速0.7个百分点，其中，农村中小金融机构涉农贷款余额达7.5万亿元，占其各项贷款的67.4%，金融强农惠农富农效果显著。小微企业贷款余额20.7万亿元，同比增长17.5%，高于各项贷款平均增速4.2个百分点，有效缓解小微企业融资难融资贵的突出问题。保障性安居工程贷款余额1.25万亿元，同比增长53.7%。个人创业贷款余额8,411亿元，惠及324.7万人。个人消费贷款余额为15.4万亿元，同比增长18.46%。银行业金融机构进一步深化和延伸偏远地区基础金融服务，探索金融自助服务模式，努力减少金融服务“空白”乡镇。2014年，全行业新组建农村商业银行200家，农村商业银行总数已达725家；新组建村镇银行162家，连续4年新增数量保持在150家以上，县域覆盖率达54.6%。据不完全统计，截至2014年末，银行业金融机构的农村营业网点达到44,896家。

    四、以保护消费者权益为出发点，创新变革运营模式，加快银行互联网金融发展，强化产品服务创新，丰富服务内涵，客户服务体验进一步提升。截至2014年末，银行业金融机构营业网点总数达到21.71万家，新增6,800多个，实现功能分区的营业网点达到11.87万家，设立社区网点8,435个，其中小微网点937个，网点服务的转型升级满足了各类客户群体差异化、多元化的服务需求；自助设备布放达65.4万台，交易总量达396.22亿笔，同比增加6.65%；交易总额达50.53万亿元，部分银行设立远程智能柜员机，实现7\*24小时全天候服务，同时，部分银行积极研发并推出“盲人ATM”，可通过插入耳机进入语音导航系统进行取款，为视力障碍人士提供了便利。中国银行业协会引领行业开展的扶残助残工作得到社会各界好评，更被国务院残疾人工作委员会授予“全国助残先进集体”荣誉称号。银行业金融机构积极推进电子渠道建设，构建了多平台、全方位、立体式的电子银行服务体系。2014年，离柜交易达1,168亿笔，比上年增加204.56亿笔，增长21.23%；交易金额达1,340万亿元，比上年增加203.33万亿元，增长17.9%，平均离柜率达67.88%，同比增加4.65个百分点，电子银行服务更加快捷、高效、安全。在提升客户服务体验方面，银行业金融机构积极创新运营模式，优化柜面业务处理流程。截至2014年末，银行业金融机构总计改造1,038项涉及主要业务的流程，同时，持续升级客服中心运营能力，客服从业人员达4.11万人，服务的客户数量已达49.30亿人次，人工接通率达90.57%。2014年，银行业金融机构综合服务满意度平均得分达到76.93，较2013年提高4.63分，各项服务满意度均有提升。同时，建立健全金融教育长效机制，2014年，参与“普及金融知识万里行”消费者教育活动的网点达16.35万个，派出宣教人员近100万名，活动场次达37.5万，发放资料近1.3亿份，受众1.4亿人次。

    五、成立绿色信贷专业委员会，编写国内乃至世界首本绿色信贷教程，行业集体发力绿色信贷，推动“两高一剩”行业低碳转型，促进生态文明，有效促进经济、环境与社会的和谐、可持续发展。2014年11月4日，由29家主要银行组成的中国银行业绿色信贷专业委员会正式宣告成立，同时编写国内乃至世界首本绿色信贷教程，这是中国银行业集体发力绿色信贷的标志性大事。截至2014年末，银行业金融机构绿色信贷余额7.59万亿元。其中，21家主要银行业金融机构绿色信贷余额达6.01万亿元，占其各项贷款的9.33%，贷款所支持项目预计年节约标准煤1.67亿吨、水9.34亿吨，年减排二氧化碳当量4亿吨。2014年，银行业金融机构不断增强社会环保、节能减排的理念，积极探索“碳金融”业务领域，推出电子平台低碳服务，有效引导企业和个人的绿色交易行为。截至2014年末，“两高一剩”行业贷款余额2.3万亿元；节能环保贷款余额1.87万亿元，同比增长16.85%，共计支持15,718个节能环保项目。同时，加强与外部环境的环保沟通，向员工及社会推广环保文化，并加大对绿色建筑设计、建设的全程控制，全面对设施设备进行节能环保改造，全方位、全流程贯彻绿色低碳运营，引导相关利益方提高绿色环保意识，为保护生态环境，建设美丽中国贡献力量。

    六、不断深化公益理念，塑造公益品牌，开展抗灾援建、志愿服务、定点扶贫、帮扶特殊群体、共建海外社区等公益活动，银行业金融机构用实际行动回报社会。2014年，银行业全年社会责任工作投入达4,589万元；公益慈善投入总额达11亿元，同比增加6835万元；公益慈善捐赠项目达7,315个，同比增长105%；面对我国突发自然灾害，捐赠善款达9,516万元，全行业公益捐赠管理的专业性和投入力度在不断增强。同时，持续加大对文体事业支持，举办大型文化活动100余场，发放贷款3342.2亿元。银行业金融机构积极培育员工乐于奉献的志愿精神，搭建多种志愿服务的平台，鼓励员工主动投入到志愿服务之中，银行业全年员工志愿者活动时长66.92万小时。银行业金融机构积极加强对特殊地区和特殊客户的关注和关爱，截至2014年末，服务老少边穷地区的营业网点达9,977个，帮助贫困地区客户提升自身的脱贫致富能力；同时，银行业金融机构通过多种方式，为各类特殊群体提供帮助，切实解决他们的困难和问题，目前，已在营业网点设置无障碍服务通道达1.98万个，设置爱心窗口达1.99万个。

    七、保障员工合法权益，构建和谐稳定劳动关系，保护、调动和发挥广大员工的积极性、主动性和创造性，实现员工成长与企业愿景有机结合。截至2014年末，银行业从业人员达376万人，在员工培训方面总投入38.16亿元，培训项目近36.8万个，培训项目覆盖2,084万人次，同比增加近426万人次，其中，反腐倡廉培训覆盖450万人次，有效推动了银行从业人员综合能力的提升，为员工搭建了通畅的职业通道。同时，积极开展员工关爱活动，有效平衡员工工作与生活的关系，并主动帮扶困难员工。2014年，全行业为员工提供的受灾补助、医疗救助、生活帮扶等各项帮扶资金近2.54亿元，提升了员工的幸福感和归属感。

    本次报告的编写工作得到了监管机构、会员单位和社会各方的大力支持与帮助，在此，我代表中国银行业协会向各位领导、专家表示衷心的感谢！

    2015年是全面深化改革的关键之年，是全面推进依法治国的开局之年。银行业将继续加强社会责任管理，主动承担社会责任，加大对实体经济的支持力度，为经济社会持续健康发展，实现伟大“中国梦”做出更大的贡献。