

# 中国工商银行公布 2017 年经营情况

**本报讯** 2018年3月27日,中国工商银行(股票代码SH:601398;HK:1398)正式公布了2017年的经营情况。年报显示,2017年工商银行的经营业绩良好,总量、结构、质量实现良性互动,交出了一份成色足、亮点多的答卷。

按照国际财务报告准则,2017年工商银行利润增长稳定,实现净利润2875亿元(货币单位为人民币,下同),比上年增长3%,净利润总量保持全球银行业最好水平;拨备覆盖率保持全球银行业领先水平;反映经营成长性的拨备前利润达到4924亿元,比上年增长9.1%。资产质量明显改善,不良率、逾期率、劣变率、剪刀差等关键指标逐季向好,不良率较上年下降0.07个百分点至1.55%;拨备覆盖率较上年大幅提升17.38个百分点至154.07%。盈利基础牢固,净息差(NIM)为2.22%,比上年上升0.6个百分点;大零售和金融市场业务贡献提升,中收增长动能加速转换,境外和控股机构净利润增长12.6%,协调均衡增长的盈利结构进一步巩固;成本收入比26.5%,成本控制能力保持同业领先水平。市场竞争力持续提升,2017年客户存款比上年增加1.4万亿元,增长7.9%,增量和增幅均居可比业界第一,其中活期存款增量占比66.8%;对公存款增加1.11万亿元,是市场上唯一一家对公存款增量超万亿的银行;重

点城市行战略深入推进,在核心市场的竞争力持续提升。

根据董事会决议,工商银行2017年度预计现金分红金额为858.23亿元,即每10股税前分红2.408元。自上市以来,工商银行连续十年保持A股年度现金分红总额最高的上市公司地位,为股东累计创造超过8000亿元的现金分红回报。连续五年位居英国《银行家》全球银行1000强、美国《福布斯》全球企业2000强“首位,品牌价值蝉联全球金融业第一”。

2017年,工商银行面对利率市场化深化,各类风险多发、金融脱媒加快、同业和跨界竞争加剧等叠加影响,始终保持清醒头脑与战略定力,统筹抓好服务实体经济、防控金融风险、深化改革开放等工作,取得了好于计划、好于同期、好于同行的经营业绩,保持了稳中向好、稳中向好的发展态势。具体来看,工商银行2017年经营情况主要有四方面的特点:

**坚守金融本源,把服务实体经济作为经营的根本。**2017年,工商银行紧紧围绕支持实体经济和供给侧结构性改革,完善投融资一体化服务机制和业务布局,着力提高金融服务供给水平,较好地实现了服务实体经济与促进自身发展的良性循环。深化投融资一体

化发展。深化存量与增量贷款并轨管理,全年境内分行实际新投放人民币贷款2.8万亿元,其中收回移位再贷1.87万亿元。非信贷融资增量超过万亿元,为实体经济提供了多渠道、低成本的资金源头活水。大力支持国家重点项目和重大工程。主动对接“十三五”规划、“四大板块”“三个支撑带”及雄安新区建设,2017年项目贷款累放1.14万亿元,同比多放1930亿元。新支持“走出去”项目123个,承贷金额339亿美元,成功发行“一带一路”绿色债券;牵头推动建立“一带一路”银行间常态化合作机制,成为“一带一路”国际合作高峰论坛官方成果。大力推进普惠金融发展。组建普惠金融事业部,在支持小微、“三农”“双创”和扶贫等领域展现大行担当,2017年末小微企业贷款余额2.2万亿元,较上年增长9%,是国内最大的小微贷款银行。积极支持乡村振兴战略,涉农贷款余额近1.9万亿元。金融精准扶贫贷款余额1270亿元,独家设立173亿元脱贫攻坚基金,支持20个脱贫乡镇基础设施建设,农村环境治理、公共基础设施及人居环境改善。深入服务供给侧结构性改革,稳妥有序支持去产能,减少“低效产能”对金融资源的占用。坚持“房子是用来住的,不是用来炒的”定位,因城施策支持去库存,合理满足首

套和改善型住房需求。多措并举支持去杠杆,成立工银投资,推进市场化、法治化债转股,切实帮助企业降杠杆、提质效。

**坚持稳健经营,把防范金融风险作为经营的底色。**2017年,工商银行持续强化风险防控工作,把握好表内外“两张资产负债表”,加强对风险的源头管控和精准施策,在维护经济金融安全中发挥了大行基石作用。

**着眼基业长青,把加快转型升级作为经营的动力。**2017年,工商银行大力推进传统业务与新兴业务良性互促,境内与境外有机联动,银行与非银行业务融合发展,打造混合动力和多重引擎,不断巩固多源动力、多点支撑的盈利增长格局。深化实施大零售、大资管、大投行战略。以全量客户为核心的大零售经营模式不断完善,2017年个人客户净增近3800万,其中信用卡客户增至8859万,成为国内客户总量最大的信用卡发卡行。大资管和大投行规范监管要求,提升专业能力,保持稳健发展。其中,资产管理业务收入增长8.6%,完成投行项目近1500个,并购贷款余额2195亿元,参与并购交易数量连续四年位居亚太区金融业内第一。

**坚持以人为本,把加强队伍建设作为经营的保证。**基业长青,关键在人才。



2017年,工商银行持续完善和发挥公司治理优势,锤炼战略决策专业水准和科学水平,着力打造高素养专业化员工队伍,厚植可持续发展基础。深入实施人才先行,人才先行战略。推进“311”人才培养规划,不断提升在优势业务、新兴业务、智慧银行、国际化等领域的人才竞争优势。持续优化员工结构,

2016年以来在不同层级、条线、业务板块间调整优化人员5万余人,占全行员工的比例超过11%。着力建设和完善员工职业发展通道,大力倡导践行“工匠精神”,推进和谐银行建设,营造了人心齐、士气盛、信心强的干事创业氛围,增强了企业发展后劲。 孟昕

## 工银小白数字银行 荣获“最佳数字品牌创新”大奖

**本报讯** 近日,在《亚洲银行家》(The Asian Banker)杂志主办的2018年“零售金融数字大奖”中,工商银行与京东金融共同研发运营的“工银小白数字银行”荣获“最佳数字品牌创新大奖”。

据介绍,“工银小白数字银行”专注服务于年轻客群,是业内首创的场景嵌入式数字银行,将工银与京东金融在客户、账户、数据、信息、资金等方面深度融合的成果。双方运用大数据、人工智能等前沿技术,在传统的银行业务之外搭建了一个“享用碎片化生活时间,满足重点金融需求”的零售金融新场景,使客户充分享受“随心随手”、“一触即

发”、“安全高效”的智慧零售金融新体验。

此外,“工银小白”对银行部分传统业务进行了创新。比如,存款证明业务通常需客户前往银行网点办理,但“工银小白”为客户省去了这个麻烦,通过“工银小白”,客户只需在线上申请存款证明等资信证明服务,京东物流就可以将工行开具的存款证明配送到家。而另一个创新项目“无人贵金属店”则采用多屏互动、体感交互等多种技术,让客户可以在网点更直观便捷地获取产品信息,将线下场景体验与线上自助购买进行完美结合。

## 工行温度系列报道之二十四

### 不忘初心数年坚守 一丝不苟投身岗位

——记工行内蒙古包头土右旗支行营业室十佳柜员靳欣

在工行内蒙古包头土右旗支行,一提到靳欣这个名字,人们都会竖起大拇指,也有同事习惯地称她“靳高手”,这一称呼可不是同事间玩笑,也是一般人得不到的。这是同事们对靳欣精湛银行结算业务的认可和褒奖,也是对靳欣不忘初心数年坚守,一丝不苟投身岗位的认可。她多次被评为支行、包头分行先进个人,2011年被评为总行建行立业劳动竞赛先进个人。

靳欣,1969年出生,1989年参加工作。她在近30年的职业生涯中,先后从事过储蓄所记账员、储蓄事后监督员、会计记账员、联行往来印、押专管员等,尽管工作多次轮岗变化,但她始终坚守一个“细”字,开锤炼她成长为对公结算方面的专家。所以,同事们称她“靳高手”。她在日常的工作中养成了虚心请教和主动学习的习惯,每当有新业务上岗,她总是不耻下问要弄个明白,在实际工作中操作起来得心应手,差错率总是低于其他同事,真正成为对公业务结算的行家里手。

大家都知道,对公结算业务多还风险大,稍不留神就会酿成重大差错事故,损失难以估量。多年的高风险重要岗位历练,记录了她从“新中心”到“靳

高手”的成长过程。每个支行的营业室,不仅是一个支行的结算终结点,而且是一个支行的“婆婆家”。靳欣所承担着支行营业室出售支票、银行承兑汇票转让对手书解付审核、业务集中处理、零余额账户管理、贷款发放收息等,全部为细心活,求不得半点马虎和走神。多年来她经手办理的司法部门冻结、扣划业务,无一笔差错,发放贷款的利率使用无一笔错用,零余额账户适时清算率达到百分之百,业务集中处理几经她手处理的业务,成功率在百分之百,退回率几乎为零。她冻三尺非一日之寒,能做到这一点没有一定的基本功是很难做到的。靳欣始终如一坚守在对公结算的重要岗位上,成为该支行营业室不可或缺的业务尖子和岗位明星。

靳欣不仅业务上,而且品德高尚。去年10月份,将钱包丢在柜台上,被他人捡走,钱包包里有靳欣所在柜台的客户是外地人,当靳欣发现时,客户早已乘火车离开。靳欣利用客户在系统内留下的电话号码,及时与客户取得联系。客户已经乘火车上了高速公路,后又返回取走遗失的钱包,客户对靳欣这种拾金不昧的精神表示感谢,并拿出500元作为酬金,被靳欣婉言谢绝。 孟昕

### 工行内蒙古赤峰分行 深入棚改客群 开展金融知识普及活动

**本报讯** 近日,工行内蒙古赤峰分行做好棚户区改造服务工作,走进克什克腾旗应昌街道办事处,上门宣讲“践行雷锋精神 金融知识普及”活动。

该行讲师分别从金融知识法律法规、防范金融风险、资产的传承与保值增值、工行存款、理财等方面进行了宣讲,现场还设了有奖问答环节,近200名棚改客户积极参与,气氛高涨。

此次活动提升了棚改客户对金融法律法规知识、工产品的认知度,得到了客户高度评价。 孟昕 杨彩霞

## 锡盟分行加强渠道建设 不断提升服务能力

**本报讯** 工行内蒙古锡盟分行积极推进渠道建设,提升服务能力。聚焦线上线下客户经营营销模式创新,统筹推进线上线下渠道网络的立体布局,入口渗透、智慧服务、群落协作等经营转型,积极推动客户经营营销向以单店经营、厅堂服务、产品推介等为主的线上线下客户经营模式,以及向合作、渠道协同、智慧服务及以社交化、场景化营销等为核心的全渠道竞争模式转型升级。

加大整治营业网点服务环境差、效率低、服务不规范等服务乱象,切实解决客户合理诉求。完善服务流程,积极探索解决网点自助机具老化,更新过慢、周

知不足而奋进,望远山而力行,发挥行业示范效应,支持香港经济建设和产业发展,为香港经济金融繁荣稳定贡献力量。

据介绍,工银租赁成立于2007年11月,是中国工商银行的全资子公司,注册资本110亿元人民币,是中国首家银行系航空租赁公司。工银租赁聚焦“航空、航运、大型设备”三大业务领域,经营管理的总资产逾3000亿元人民币。经过10年发展,工银租赁已成为国内综合实力最强、最具创新能力、国际化程度最高的金融租赁企业。其中,工银租赁的航空业务已具备较强的

## 工行内蒙古乌海分行 认真开展整治银行业市场乱象工作

**本报讯** 工行内蒙古乌海分行为进一步规范业务行为,在全辖开展了银行业市场乱象整治工作。

该行以“重服务、防风险、强协调、补短板、治乱象”为工作方针,一是加强对员工的思想教育,深入开展整治银行业市场乱象工作,将合规文化建设贯穿于整个业务经营过程中,本着“从严治行、从严治贷”的原则,建立健全严格的信贷业务责任追究机制,对出现风险的信贷业务,实施责任倒查追究,使从业人员从根源上树立正确的理念,从根本上遏制道德风险的产生;二是强化员工合规意识,加强对相关工作人员规章制度

以及业务办理流程的培训,在提高经办人员理论和业务技能的同时,培养员工高度的责任心和良好的职业操守,提高员工执行制度的自觉性,以及对各类风险的识别防范能力;三是强化风险防范意识。从信贷主要风险因素分析入手,细化相关制度和管理办法,结合自身发展特点深化、细化相关规章制度,进一步提高管理水平。

该行以此次整治银行业市场乱象工作为契机,以回归本源、服务实体、防范风险为目标,进一步规范业务行为,全面提升合规经营水平。

孟昕

## 工行内蒙古鄂尔多斯伊煤路支行 举行防暴防火演练

**本报讯** 工行内蒙古鄂尔多斯伊煤路支行进一步提升员工应急处置能力,构建安全的金融环境,近日,举行了防暴防火应急演练。

此次防暴防火应急演练,针对性强,实用性强,让员工明确各自在突发事件中应承担的职责,有利于提升应急处置能力,增强营业网点的安全防范意识,对维护金融安全稳定起到了积极的推动作用。

识,厅堂服务人员分批进行消防灭火演练,强化对灭火器“拔一按三对推”使用方法的正确认识,提升处置火灾突发事件的应变能力。

此次防暴防火应急演练,针对性强,实用性强,让员工明确各自在突发事件中应承担的职责,有利于提升应急处置能力,增强营业网点的安全防范意识,对维护金融安全稳定起到了积极的推动作用。

孟昕

## 工行内蒙古赤峰分行 全力打造客户有感的服务温度

**本报讯** 近年来,让客户感受到厅堂服务温度,让厅堂服务紧跟客户需求,让客户发现变化、获得惊喜、感受贴心细致的服务,是工行内蒙古赤峰分行服务工作的主要方向。

注重服务细节。对外宣传用品、对外公示信息、呼叫设备、网点客户动线、标识牌等进行排查整改,对网点服务环境进行微改造,全面提升网点厅堂6S管理,显著提升厅堂服务环境体验。

注重服务态度。对客户窗口、媒体及监管机构揭示的典型问题、频发问题

入手,以回放录像方式现场分析,专题通报,强化全辖的服务“红线”意识。

注重节假日期间服务管理。在元旦、春节等节假日期间对全市网点自助银行开展服务检查,保障网点环境卫生,自助设备无故障,厅堂服务不弱化,确保客户无投诉事件发生。

注重标杆打造。全力争创“星级”网点,先后开展党员先锋评选、服务明星征集、优秀大堂经理等活动,强化先进网点、先进人物的示范引领作用。

孟昕

## 工银航空金融租赁有限公司在香港开业

**本报讯** 2018年3月28日,工银航空金融租赁有限公司(以下简称“工银租赁”)全资子公司工银航空金融租赁有限公司(以下简称“工银航空租赁”)在香港举行开业仪式。这是中国最大的金融租赁公司在港开设的首家子公司。工银航空租赁成立后,将发挥香港国际金融中心优势,将工银租赁境内外航空租赁业务,整合工银租赁境内外航空租赁业务,实现专业化独立运营。香港特别行政区行政长官林郑月娥、中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室副主任仇鸥、中国工商银行董事长易会满等多

人,发挥行业示范效应,支持香港经济建设和产业发展,为香港经济金融的繁荣稳定贡献力量。

据介绍,工银租赁成立于2007年11月,是中国工商银行的全资子公司,注册资本110亿元人民币,是中国首家银行系航空租赁公司。工银租赁聚焦“航空、航运、大型设备”三大业务领域,经营管理的总资产逾3000亿元人民币。经过10年发展,工银租赁已成为国内综合实力最强、最具创新能力、国际化程度最高的金融租赁企业。其中,工银租赁的航空业务已具备较强的

## 廉洁“小”桌牌,发挥警示“大”作用



“这个牌虽小,但它却在咫尺,在工作时就能看到它,它犹如一面镜子,时刻提醒着自己……”3月26日,中国银行呼和浩特玉泉区支行监察部负责人说。

廉洁用权,自觉保持中行员工本色”廉洁用权,自觉维护员工和行根本利益”……近日,走进中国银行内蒙古分行机关、基层网点的每一间办公室,都会看到醒目位置看到一个崭新的个人廉洁风险警示桌牌,它是于部员工个人廉洁风险警示牌,也是中国银行内蒙古分行“不忘初心、牢记使命”主题教育廉洁文化建设的又一创新举措。

廉洁风险警示牌设计简洁、美观大方,内涵丰富,既体现了廉洁文化元素,也融入中国银行“规矩干净文明安全”的廉洁文化元素,正面展示了干部员工的个人照片、姓名、部门、职务、廉洁风险等级等个人信息,背面是廉洁警示语,廉洁中行随手拍举报二维码和廉洁承诺签字牌。

廉洁桌牌不仅是干部员工廉洁从业的“承诺书”,也是廉洁纪律的“警示牌”,教育干部员工时刻绷紧廉洁自律警钟,筑牢拒腐防变的弦,更是岗位责任的“监督牌”,公示举报电话,对违反中央八项规定精神和“四风”方面存在的问题,畅通渠道,请群众广泛参与“网络监督”,让广大干部员工置身于廉洁文化的熏陶之中,潜移默化地竖起一道廉洁风险“防火墙”。 赵志刚

## 工行内蒙古通辽分行 “三个转变”实施差别化服务战略

**本报讯** 2018年以来,工行内蒙古通辽分行转变服务理念,创新服务手段,以加快中高端客户服务渠道建设为重点,积极推进“三个转变”,大力实施差别化服务战略,进一步加深了分层服务内涵,迅速巩固和扩大了全辖优质客户群体。

牢固树立“以客户为中心”的服务理念,在产品营销的过程中,根据客户资产状况、风险偏好和不同需求,突出产品卖点,量体裁衣,以获取客户认同为产品的第一宗旨,提高中高端客户忠

诚度。

以贵宾理财中心为试点,积极加快中高端客户服务渠道建设,把中高端客户放在首位,确保中高端客户在不同渠道都能获得深层次、差别化、全方位、个性化、人性化的金融服务,维护稳定现有的优质客户,积极挖掘潜在的优质客户,迅速扩大优质客户群体。

在巩固传统业务的基础上,不断加快客户经理队伍建设,加快网点资源整合步伐,对中高端客户提供“一站式”服务,有效提高客户满意度。 杨彩霞

过,智能机具配置不足问题;提升服务能力。继续开展驻点式网点竞争力提升帮扶工作,组织网点经营管理和服务团队送教上门开展礼仪培训等,推动网点

国际竞争力,为全球33个国家和地区70家客户提供飞机租赁及融资租赁服务。截至2017年末,拥有和管理飞机609架,已交付飞机355架,航空资产规模超过140亿元人民币,机队价值位列国内第一,全球第六。工银航空租赁成立后,将整合工银租赁航空租赁业务,并依托香港在航空领域良好的金融、法律和税务环境,实现境内外一体化运营,提升专业化水平,提高管理运营效率,拓宽融资渠道,完成全球化发展的良好布局,打造具有全球竞争力的飞机租赁公司。 孟昕 杨彩霞