

中信銀行股份有限公司 2016 年度 社會責任報告

2017 年 3 月 22 日

編 制 說 明

《中信銀行股份有限公司 2016 年度社會責任報告》以下簡稱“本報告”。中信銀行股份有限公司以下簡稱“本行”、“我行”或“我們”。中信銀行股份有限公司及其附屬公司以下簡稱“本集團”。

本集團附屬公司包括：浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司、中信金融租賃有限公司，中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司），及倫敦和悉尼代表處。

編制依據

本報告編制以上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》、《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》，以及上海證券交易所下發的相關通知為依據。

本報告編制以全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告指南第四版（G4）》的指標體系及相關披露要求為標準。

本報告編制以中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、ISO26000、以及 GB/T36001-2015《社會責任報告編寫指南》為參考。

編制方法

本報告編制以《中信銀行社會責任報告管理辦法》和“中信銀行社會責任報告信息管理系統”為工作流程和工作方法。

本報告中涉及的董事會、監事會、公司治理與風險管理信息以及財務數據來源於本集團 2016 年年度報告（A 股）。除特別注明外，本報告中所涉及的計價貨幣為“人民幣”，所稱“截至年末”均為“截至 2016 年 12 月 31 日”。

本報告披露的各項數據和陳述的報告期與本報告的報告期相同（特別注明除外）。本報告所披露的數據、陳述和案例的方法均通過在線信息管理系統完成。本報告中涉及上一期報告的數據基本與其保持一致，如存在數據調整情況，已在本報告相關部分進行說明。

本報告以簡體中文編寫，繁體中文版和英文版均由簡體中文版翻譯而成，若文本間存在差異，以簡體中文版為準。

編制單位

本報告的編制單位為本集團總行群工保衛部，所在地址是北京市東城區朝陽門北大街 9 號。

報告週期

本報告為年度報告，時間跨度為 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日（特別注明除外）。涉及本集團各項陳述、數據和案例的統計時間範圍與本報告報告週期一致。

報告範圍

本報告內容涉及的本集團內的單位包括：31 個總行部門、38 家一級分行及其分支機構、4 家境內外一級子公司及倫敦和悉尼代表處。

報告審議

本報告經本集團董事會、監事會和高級管理層審議通過。本集團董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

報告鑒證

本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）實施獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。鑒證報告詳見本報告附錄部分。

報告發佈

本報告簡體中文版以紙製版、電子版、APP 版三種形式發佈。紙製版通過本行營業網點、郵遞及相關活動向公眾發放，並通過公眾主流媒體發佈報告摘要；電子版全文通過本集團官方網站發佈，網站地址為 [http:// www.citicbank.com/](http://www.citicbank.com/)；APP 版通過手機客戶端發佈。本報告繁體中文版和英文版僅以電子版形式發佈。

報告披露

本集團從 2008 年正式對外發佈社會責任報告，以後每年一期。本報告是本集團公開向社會發佈的第 9 份社會責任報告，也是本集團對外發布的第 8 份經第三方獨立鑒證的社會責任報告。

目 錄

董事長致辭.....	P5
行 長致辭.....	P8
本集團簡介.....	P10
關鍵績效表.....	P11
第一章 戰略與管理.....	P13
全力實施新戰略 企業價值理念 企業文化建設 明確社會責任理念 識別社會責任 議題 重視社會責任溝通 加強社會責任管理	
第二章 管治與風控.....	P21
完善公司治理 加強風險管理	
第三章 履責與義務.....	P28
積極響應國家戰略 貫徹落實國家政策 參與行業發展 推進黨建工作 維護金融秩序	
第四章 客戶與服務.....	P41
宣導“客戶為尊”理念 保護客戶權益 提升服務品質 注重客戶體驗 加強供應商管理	
第五章 員工與文化.....	P56
員工基本情況 基本福利保障 堅持同工同酬 完善考核機制 規劃職業生涯 關心 身心健康 保障合法權益 加強職業培訓 豐富文體生活	
第六章 公益與慈善.....	P63
積極回報社會 落實國家精準扶貧政策 加大定點扶貧力度 投身公益事業 開展員 工志願者行動	
第七章 綠色與環保.....	P69
氣候變化的影響 支援綠色信貸 提升電子銀行交易 踐行節能減排	
第八章 附錄.....	P77
組織架構 網點佈局 社會榮譽 獨立鑒證報告 GRI 指標索引 ESG 指標索引 意見 回饋表	

董 事 長 致 辭

2016 年，我行圍繞國家大政方針和財政金融政策，全力落實國家戰略，積極保護消費者權益，主動參與扶貧慈善事業，打造精品企業文化，開展社會責任管理工作，努力全面履行國有企業應盡的經濟責任、環境責任和社會責任。

圍繞供給側結構性改革全面布局

2016 年，我行按照中央經濟工作會議精神，圍繞供給側結構性改革全面布局。為有效支持實體經濟發展，我們在提供傳統信貸的同時，持續創新融資服務模式，實現從“融資”到“融資+融智”轉型，綜合融資服務能力不斷提升。同時，堅決落實國家政策，合理控制同業業務規模，積極“去杠杆”，避免“脫實向虛”，并根據降低全社會融資成本的要求，主動實施減費讓利，切實減輕企業負擔。

我們緊跟國家綠色產業政策，積極支持以新經濟、服務業和以節能環保、新能源、新一代信息技術、生物、高端裝備製造為代表的戰略新興產業。我們力推旗下中信金融租賃子公司，重點布局清潔能源、節能環保等相關綠色業務領域，形成特色產品綫，業務得到快速發展，樹立起“綠色”品牌。此外，我們還對“兩高一剩”行業融資持續進行壓降。

積極踐行“一帶一路”戰略

近年來，中國提出的“一帶一路”倡議，得到越來越多國家和地區的響應。我們結合自身特點，借助國際業務傳統優勢，通過貿易融資、信用證等業務，支持中國企業與“一帶一路”沿綫國家和地區企業開展貨物貿易，促進雙邊經貿往來。我們依托中信集團金融與實業并舉的獨特優勢，為沿綫不發達國家和地區的基礎設施建設提供融資支持。這幾年，在印尼水電站、安哥拉新城建設及鐵路改造等項目上取得了較好的社會效果。

經過不斷摸索實踐，我們“一帶一路”金融服務模式不斷升級，力求實現與沿綫國家互利共贏，打開長期合作繁榮的新局面。我們先後牽頭設立了“一帶一路”母基金和海外“一帶一路”主體基金，分別投資于“一帶一路”沿綫省份和沿綫國家的基建、能

源、交通及相關的金融、消費等領域優質企業或重大項目。經過近年來的努力，成效明顯，去年底基金創設規模已超過 740 億元。我們還積極探索與沿綫國家的金融合作新模式，去年 11 月，我們與哈薩克斯坦 Halyk 銀行簽署收購其子行部分股權的備忘錄，邁出了本行“一帶一路”金融資本合作的重要一步。

加大普惠金融實施力度

我們在經營管理中，始終堅持“以客為尊”。關愛客戶、為客戶著想，是我們為客戶提供金融服務的根本著力點。去年，我行在董事會層面設立了專門的消費者權益保護委員會，由三名獨立董事出任委員，這充分體現了我們對消費者權益的高度重視。同時，我們不斷加大投入，充實客戶服務支持保障力量，主動改進服務，整體客戶滿意度得到有效提升。

我們堅持普惠金融理念，對與客戶日常生活密切相關的基礎性金融服務實行免費政策，比如，免收個人客戶名下所有賬戶的賬戶管理費和年費，免收個人手機銀行、網上銀行所有境內轉帳手續費，免收個人人民幣本行异地存取款、轉帳手續費；同時，對小微企業收費制訂明確的優惠範圍，切實體現扶小助弱的商業道德。互聯網時代，新科技將會為客戶提供更高效、更實惠的服務新體驗。我們聯合百度發起設立國內首家獨立法人形式的直銷銀行，已獲得監管批准籌建。我們期待未來的百信銀行，能夠探索出一套踐行普惠金融的新模式。

為全面建成小康社會貢獻力量

近年來，國家大力倡導金融扶貧和精準扶貧，我行積極踐行推進落實。去年，我深入到四川的一些貧困地區調研，發現基礎設施薄弱、受教育程度低是貧困的主要誘因。為此，我們以點帶面，積極謀劃，制定了我行自己的金融扶貧“十三五”規劃，推出強化信貸支持、完善產品體系等一系列舉措。2016 年末，我行金融精準扶貧貸款餘額達到 28 億元。去年，我們還專項捐贈了 700 萬元，繼續在西藏、甘肅和四川開展定點扶貧工作，并向當地派駐了扶貧幹部，扎根基層，久久為功。

精準扶貧意義重大，是一項長期工作，不可能一勞永逸。我們不僅要解決當地人的一時之需，如及時雨般地給予物資幫扶，更為重要的是教育扶貧、精神扶貧，要從精神上給予他們鼓舞，樹立奮發向上的價值觀，要通過普及科學教育，提高當地群眾的綜合素質，從源頭上進行幫扶，“授人以魚，不如授人以漁”。這幾年，我們也一直在朝這個方向努力。

打造精品企業文化

我認為，企業文化建設是引導員工行為向好的關鍵所在。2016 年，我們扎實開展“兩學一做”學習教育，嚴格落實全面從嚴治黨的“兩個責任”，持續加強黨風廉政建設。我們堅持“助推客戶成長、鑄就員工幸福、提升股東價值、擔當企業公民”的使命，秉承“誠信、創新、協作、卓越”的核心價值觀，弘揚“履行社會責任、追求持續發展”的責任理念，大力推進企業文化建設三年規劃的落地執行，弘揚先進文化，建立并推行風險文化和合規文化體系，引導員工行為更具使命感和責任感。

積極關愛員工。我們建立健全銀行基本福利保障體系，堅持同工同酬，保障員工在薪酬、晉升等方面獲得平等待遇，尤其是保障員工訴求的權利、勞動和休息的權利、工會會員權利和女性特有權利，提供完備的後勤保障，讓員工得到工作的幸福感、滿足感和成就感。

2017 年，我們將繼續履行國有企業的社會責任，深入落實國家戰略，積極踐行“創新、協調、綠色、發展、共享”理念，秉承中信文化，努力塑造“誠信銀行、綠色銀行、人文銀行、愛心銀行、價值銀行、品牌銀行”，促進本集團的健康可持續發展，同時，不斷提升經濟、環境和社會責任的績效表現和社會責任管理水平，做一個有擔當的企業公民，為我國全面建成小康社會貢獻力量。

董事長、執行董事

李慶萍

2017 年 3 月 22 日

行長致辭

2016 年，國內外經濟形勢依然嚴峻複雜，困難和挑戰比預想中的大，但本集團迎難而上，面對經濟新常態，狠抓《中信銀行 2015 年-2017 年發展戰略》落實，實現了發展方式、經營模式、功能定位、資產負債管理、風險管控、盈利等模式的轉變，總體實現了平穩較快發展。同時，本集團致力於加強與各利益相關方開展多形式的溝通，關注並積極回應各利益相關方的願望與訴求，堅持綠色發展、回報社會，全面促進了經濟、社會、環境的和諧可持續發展。

本集團堅持“最佳綜合融資服務銀行”的願景，積極響應國家戰略，主動服務國家經濟發展。2016 年，本集團繼續大力支持“一帶一路”、“京津冀協同”及長江經濟帶、“互聯網+”、企業“走出去”、綠色產業發展、戰略新興產業和文化產業發展等國家戰略，並積極貫徹落實防範和化解信貸風險、嚴控高關注行業貸款、優化區域經濟貸款結構、創新服務小微企業、全面實施營改增等國家政策。同時，本集團大力參與有益於促進行業發展的諸多工作，加強黨風廉政建設，嚴控洗錢風險，維護金融秩序穩定。截至年末，本集團歸屬股東的淨利潤 416.29 億元，總資產 59,310.50 億元，資本充足率 11.98%，撥備覆蓋率 155.50%，不良貸款率 1.69%。

本集團堅持“客戶為尊”理念，不斷提升客戶服務能力，保護消費者權益。2016 年，本集團制定了消費者權益保護戰略規劃，加強了消費者權益保護的監督檢查，全面開展金融知識宣傳教育活動，主動苦練內功，提升服務水準，切實維護了消費者權益。本集團通過提升信息技術和客戶服務保障能力，保護客戶私密信息信息的安全，通過保障網點營業安全和健全應急管理體系，全面保護客戶權益。本集團通過主動改進服務、優化服務管道、創新服務及產品、推動電子銀行交易，不斷提升服務品質和客戶體驗水準。截至年末，本集團在國內設有 1,424 家營業網點，增幅 5.25%；發行的理財產品為購買客戶實現直接收益 380.71 億元。

本集團堅持“員工為本”，為員工提供了充分的基礎福利保障、合理的職業生涯規劃及專業的職業培訓，極大地支持了員工自身的可持續發展。本集團重視保障員工的各項合法權益，堅持同工同酬，保障員工訴求管道的暢通並享有工會權益，保護女職工權益，關心員工身心健康，為員工提供充分的後勤支持保障，營造積極向上的文化環境，致力於鑄就員工幸福。

本集團強化社會責任意識，大力弘揚“感恩奉獻”理念，積極回報社會，主動參與

扶貧、慈善和公益活動。2016 年，本集團積極落實國家精準扶貧和金融扶貧政策，加大對定點扶貧的支援力度，在西藏自治區謝通門縣、甘肅省宕昌縣 3 個村和四川省高縣實施了定點扶貧項目項目，並派駐了扶貧幹部。本集團積極開展溫情金融服務，持續減免服務費，為社會特殊弱勢群體提供網點便民、貼心的金融服務，志願者參與服務踴躍。截至年末，本集團每股社會貢獻值 4.07 元；發放金融精準扶貧貸款 2,598 筆，貸款餘額 28.05 億元；對外捐贈 2,285.33 萬元，增幅 46.58%；員工捐款 302.24 萬元，增幅 157.93%；員工參與志願者活動約 4,600 人次。

本集團宣導“可持續發展”企業文化，致力於打造“綠色銀行”。2016 年，本集團繼續大力支持綠色信貸，明確授信政策、識別環境風險、加大貸款力度、加強同業交流、積極投身綠色信貸事業。本集團嚴控“兩高”行業貸款風險，積極發展綠色中間信貸業務，進一步提升了電子銀行交易的發展，致力於減少金融服務產生的碳排放，踐行節能減排。截至年末，本行“兩高”行業貸款餘額 437.45 億元，減幅 12.82%。2016 年，普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）對本報告中的全部重要陳述及關鍵數據進行了獨立有限鑒證，出具了獨立鑒證報告，並向本集團提出了社會責任管理的意見和建議。

展望 2017 年，本集團將堅持責任理念，大力支持國家戰略重點項目項目，積極落實政府監管要求，推動國有資產保值增值，深化業務發軔轉型和風險管控轉型，加強精細化管理和大數據管理，在打造“最佳綜合融資服務銀行”的同時履行好國企應盡的經濟責任、環境責任和社會責任，促進生態文明建設，積極開展精準扶貧，為實現各利益相關方的共同可持續發展貢獻力量。

執行董事、行長

孫德順

2017 年 3 月 22 日

本集團簡介

本集團成立於 1987 年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，並以屢創中國現代金融史上多個第一而蜚聲海內外，為中國經濟建設做出了積極的貢獻。

2007 年 4 月，本集團實現在上海證券交易所和香港聯合交易所 A+H 股同步上市。2009 年，本集團收購中信國際金融控股有限公司。2016 年，本集團澳大利亞悉尼代表處正式開業，香港分行進入籌備階段，標誌著本集團新一輪國際化戰略正式啟動。此外，本集團與哈薩克人民銀行（Halyk Bank）簽署備忘錄，成為國內首家在哈收購銀行的股份制商業銀行。

目前，本集團並表總資產近 6 萬億元；在英國《銀行家》雜誌評出的“全球銀行品牌 500 強排行榜”中，品牌價值 71.03 億美元，排名第 34 位；在《福布斯》雜誌公佈的“全球企業 2000 強”中，排名第 79 位；在英國《銀行家》雜誌公佈的“世界 1000 家銀行排名”中，一級資本排名第 30 位，總資產排名第 36 位；已成為資本實力雄厚、具有強大綜合競爭力和品牌影響力的國際化金融機構。

在國內經濟新常態和金融市場化的時代背景下，本集團以“最佳綜合融資服務銀行”為發展願景，充分發揮中信集團金融與實業並舉的獨特競爭優勢，堅持“誠信、創新、協作、卓越”的核心價值觀和“合規、智慧、團隊、高效”的經營管理理念，向企業客戶和機構客戶提供公司銀行業務、國際業務、金融市場業務、機構業務、投資銀行業務、保理業務、託管業務等綜合金融解決方案，向個人客戶提供零售銀行、信用卡、消費金融、財富管理、私人銀行、出國金融、電子銀行等多元化金融產品及服務，全方位滿足企業、機構及個人客戶的綜合金融服務需求。

截至年末，本集團在國內設有 1,424 家營業網點，擁有員工近 6 萬餘名。本集團下設 4 家附屬機構及倫敦和悉尼代表處，在中國內地設有浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司、中信金融租賃有限公司，在香港設有中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司）。中信國際金融控股有限公司全資持有的中信銀行（國際）有限公司，在香港、澳門、紐約、洛杉磯、新加坡和中國內地設有 40 餘家營業網點，擁有員工近 2,100 名。

關鍵績效表¹

關鍵績效指標	單位	2016 年	2015 年
經濟績效			
營業收入	億元	1,537.81	1,451.34
利潤總額	億元	546.08	549.86
歸屬於本行股東的淨利潤	億元	416.29	411.58
基本每股收益	元	0.85	0.88
平均總資產回報率 (ROAA)	%	0.76	0.90
加權平均淨資產收益率	%	12.58	14.55
總資產	億元	59,310.50	51,222.92
總負債	億元	55,465.54	48,026.06
不良貸款率	%	1.69	1.43
撥備覆蓋率	%	155.50	167.81
資本充足率	%	11.98	11.87
社會績效			
納稅總額 ²	億元	259.52	247.99
捐款總額	萬元	2,285.33	1,559.11
每股社會貢獻值	元	4.07	4.12
營業網點數*	個	1,424	1,353
自助設備數*	個	10,029	11,044
員工總數*	人	54,620	53,136
其中：男性員工*	人	25,532	25,023
女性員工*	人	29,088	28,113
少數民族員工*	人	2,323	2,128
員工流失率（合同制員工）*	%	5.44	5.63
培訓總投入*	萬元	9,181.16	8,607.03

¹上表中帶“*”標記的指標為“本行”數，未帶“*”標記的指標為“本集團”數。

²數據來源於年度財務報告“現金流量表—支付的各項稅費”。

志願者行動次數*	次	144	57
志願者行動參與人數*	人次	約 4,600	約 1,330
環境績效			
綠色信貸貸款餘額*	億元	254.78	236.96
個人網銀交易金額*	億元	114,705.39	114,805.56
公司網銀交易金額(“e”管道)*	億元	661,236.60	560,718.37
人均市政電用量*	度	4,776.08	4,689
人均市政水用量*	噸	38.74	37.8
人均複印紙採購量*	包	8.06	7.7
帳單總量*	萬封	16,058	12,067
紙質帳單量*	萬封	3,286	3,459
紙質帳單替代率*	%	79.54	71.33
視訊會議*	次	約 4,300	約 4,100

第一章 戰略與管理

一、全力實施新戰略

2016 年，是本集團深化《中信銀行 2015-2017 年戰略規劃》實施的第二年，也是關鍵之年。一年來，本集團以建設“最佳綜合融資服務銀行”為指引，保持戰略定力，積極開拓進取，在公司治理、“一體兩翼”、“三大一高”、創新發展、綜合化國際化、風險防控、支持保障、從嚴治黨等方面取得了顯著突破，形成了戰略實施新局面。

強化了戰略組織推動。本集團細化戰略安排，編制了年度戰略指標和戰略重點項目。加強戰略評估，按季形成全行戰略評估報告，強化了在戰略指標、項目完成率、序時進度等方面的考核。推動戰略宣導，建設“最佳綜合融資服務銀行”的願景更加入腦入心。

進一步完善了公司治理。本集團將黨的領導進一步融入公司治理，理順黨委會、董事會、管理層的工作職責和議事規則，健全董事會授權管理體系，促進黨委與“三會一層”的協調運作。

綜合融資服務形成新格局。在總體戰略的指引下，本集團積極探索綜合融資新產品和新模式，逐步實現了資產結構從表內向表外、表表外的轉變，服務模式從信用仲介向金融服務仲介的轉變。

2017 年是本集團三年戰略規劃實施的收官之年。本集團將繼續狠抓戰略執行，強化“五個意識”³，提升“六種能力”⁴，走價值創造之路。本集團將堅持“效益、品質、規模”協調發展，深化經營轉型，加快輕型發展，全面完成建設“最佳綜合融資服務銀行”的各項戰略目標。

二、企業價值理念

本集團自 2015 年確立企業文化體系後，通過多種形式加大對企業文化價值理念的宣貫，進一步推動企業文化的落地。

願景：最佳綜合融資服務銀行

使命：助推客戶成長 鑄就員工幸福 提升股東價值 擔當企業公民

核心價值觀：誠信 創新 協作 卓越

經營管理理念：合規 智慧 團隊 高效

人才理念：德才兼備 適才適位

³ “五個意識”即強化一級法人意識、強化責任意識、強化安全意識、強化創新意識和強化服務意識

⁴ “六種能力”即提升戰略執行能力、提升創新發展能力、提升“帶隊伍”能力、提升風險防控能力、提升危機應對能力和提升綜合管理能力

責任理念：履行社會責任 追求持續發展

三、企業文化建設

(一) 企業文化落地

2016 年，本行與新戰略實施同步，穩步推進企業文化建設三年規劃的落地執行，全行企業文化建設從第一階段的“學習宣貫”進入到第二階段的“示範引領”。本行以“宣講文化故事、評選文化建設示範基地、營造文化環境”為核心，抓考核促推動，實施了“入腦”、“入心”、“標杆”、“氛圍”、“風采”、“引擎”、“責任”的企業文化建設“七大工程”，開創了本行企業文化建設的新局面。

強化文化“入腦”。本行在 2015 年開展企業文化手冊宣貫基礎上，有針對性地開展多層次企業文化宣貫培訓，持續推動分行“一牆兩課三會”及文化誦讀儀式建設，強化了全員對文化理念的認知和認同，加強了內外企業文化建設的交流和宣傳。

推動文化“入心”。本行繼續在全行範圍內開展企業文化故事的徵集、編寫和宣講活動，以深入挖掘、編輯成冊的故事為載體，形成員工宣講和網路觀看故事的文化氛圍，創新性地推出了“中信銀行·故事匯”文化品牌，掀起了全行編寫故事、宣講故事、傳播故事、學習故事的熱潮。

【案例】 開展“中信銀行·故事匯”企業文化品牌活動

2016 年，本行高度重視企業文化價值理念的傳播，推出了“中信銀行·故事匯”企業文化品牌活動。該活動以編輯成冊的《中信銀行人》故事為藍本，由總行統一策劃，故事編寫單位的員工自導自演，通過現場會、視頻會的形式向全行員工展現。宣講活動結束後，總行還及時將所有故事視頻製作成網路課件，使全國各地的員工都能第一時間觀看故事、體味文化。這些由員工宣講的來自員工身邊的感人故事，不僅貼近員工、接地氣兒、有感染力，而且通過配樂演講、情景劇、人物訪談等形式多樣的宣講，使表演更加自然真實、豐富多彩、形象生動。該活動一經推出，深受廣大幹部員工的好評和喜愛。員工們紛紛表示，“中信銀行·故事匯”給他們帶來了一場高水準的文化故事盛宴，通過宣講，這些承載著企業文化的感人故事深深地印在員工腦海中、刻入員工心中，激發大家從故事中學學習文化價值理念，踐行企業文化。截至年末，本行組織開展了兩季“中信銀行·故事匯”活動，共宣講了 12 個故事。本行參與宣講的員工超過 50 人，現場和通過視頻觀看演出的觀眾超過 8000 人次。本行網路線上觀看率 91.79%。

樹立文化“標杆”。本行大力弘揚先進文化，在全行範圍挖掘先進人物事蹟，組織挖掘整理籌拍了 20 餘部“感動中信”——系列先進人物事蹟宣傳片，並首次開展了

“企業文化建設示範基地”的評選和表彰活動，營造了“比學趕幫超”的文化氛圍。

營造文化“氛圍”。本行強化推進企業文化“一牆兩課三會”整體建設，總行統一制定了企業文化標準字展示設計規範，創作設計了由員工繪畫的企業文化海報，塑造出了風格多樣、獨特氣質的濃厚文化環境。截至年末，本行 38 家分行辦公區域企業文化標準字和企業文化海報上牆數量超過 5000 幅，覆蓋率達 90%以上。

彰顯文化“風采”。本行大力支持分行轄屬機構開展文化活動特色化建設，以及各類文化文體活動，讓員工廣泛參與，感悟本行企業文化價值理念的深層次內涵，彰顯昂揚向上的精神風貌，傳遞正能量。

發動文化“引擎”。本行開展面向分行的企業文化建設工作考核，並首次將企業文化建設納入分行綜合績效考核體系，通過考核調動了分行開展企業文化建設的積極性，加大了全行企業文化建設工作的推動力度。

打造文化“責任”。本行進一步加強了對社會責任信息披露工作的管理，開發上線了“中信銀行社會責任報告信息管理系統”，並主動開展精準扶貧、慈善和公益活動，踐行責任理念。

（二）風險文化建設體系

2016 年，本行為深化全行風險管理體制改革、豐富企業文化內涵，加強了風險文化建設，建立了具有本行特色的風險文化體系，即：以發展戰略為導向，以“堅守底線、強化責任、重在執行、主動管理、創造價值”為核心理念，致力於打造覆蓋“全員、全面、全程”的風險文化體系。

堅守底線。依法合規和風險偏好是業務經營和風險管理的底線。全體員工應嚴格遵循法律法規與監管規定，嚴格執行總行的風險政策和風險偏好，恪守職業道德，堅守法律底線、合規底線和風險底線，不得以任何理由逾越。

強化責任。各級單位主要負責人是風險管理的第一責任人，全體員工是風險管理和合規守法的踐行者和直接責任人。按照“責權利”對等的原則，明確風險和合規管理的責任主體及職責邊界，堅持盡職免責、違規必究。

重在執行。嚴格執行各項政策制度，做到令行禁止，不得以任何理由和形式違規或越權。及時優化調整制度流程，主動發現、暴露並消除風險隱患。

主動管理。應用多種手段主動管理風險，提升風險管理對產品創新、業務發展和戰略轉型的支持力度，實現從控制風險向經營風險轉變。

創造價值。平衡風險、資本和收益的關係，平衡風險、發展和創新的關係，推動效益、品質、規模協調發展，切實讓風險管理為銀行創造價值。

四、明確社會責任理念

本行以“履行社會責任，追求持續發展”為責任理念，堅持“致力於成為一家綠色銀行、人文銀行、愛心銀行、誠信銀行、價值銀行、品牌銀行”的社會責任目標，促進經濟、社會、環境的和諧可持續發展。

履行社會責任：做一個負責任的企業，切實履行經濟責任、環境責任和社會責任。與各利益相關者密切結合，熱心公益，奉獻愛心，做一個有擔當的企業公民。

追求持續發展：堅持科學發展觀，支持節能減排、綠色經濟和循環經濟信貸，建設綠色銀行。宣導低碳生活，保護生態環境，走可持續發展之路。

五、識別社會責任議題

2016 年，本集團共梳理社會責任指標約 780 個，並依據 GRI (G4) 的要求進行實質性分析，根據中國金融行業特性及 2016 年銀行業各項業務指引和監管要求，識別出本集團重要的社會責任議題，包括積極支援國家戰略、保護消費者權益、為員工提供多重保障、擴大綠色信貸、支援扶貧事業等。

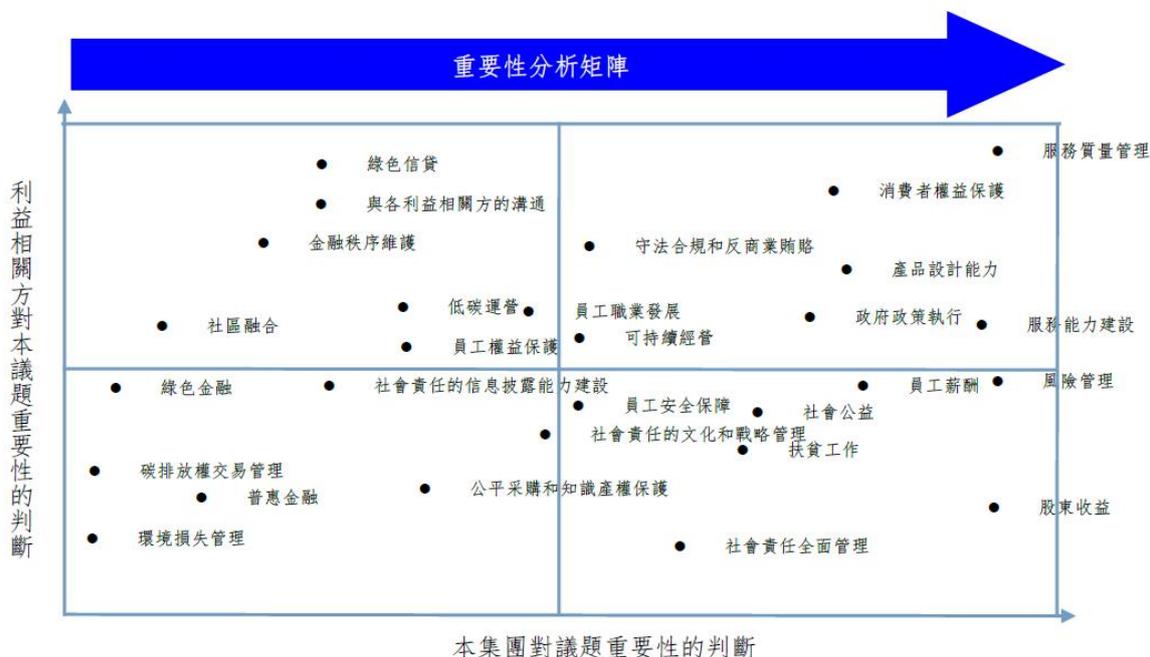


圖 1：本集團社會責任重要議題重要性分析矩陣圖

六、重視社會責任溝通

2016 年，本集團重視與利益相關方的溝通，積極採取有效措施，及時、真誠地回應利益相關方的願望和訴求，增強本集團與利益相關方的和諧可持續發展。

(一) 利益相關方認定

本集團認定的利益相關方主要包括：

表 1：本集團利益相關方認定表

利益相關方	知曉期望	溝通方式	回應措施	績效表現
政府	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守國家法律法規、行業標準與規範 ✓ 保障銀行資金安全 ✓ 依法公平競爭、維護公平競爭環境 ✓ 堅持可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 法律法規、政策指引、規範性文件 ✓ 行業會議、專題報告、監管通報與評級、通氣會 ✓ 現場檢查、非現場監管 ✓ 座談會、研討會、論壇 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 響應國家號召 ✓ 落實監管政策 ✓ 參與制定行業標準和規範 ✓ 提升經營管理績效 ✓ 接受監督考核 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 堅持依法納稅 ✓ 支援實體經濟 ✓ 經營業績穩步提升 ✓ 管理成效顯著 ✓ 推進反腐倡廉 ✓ 保障金融秩序穩定，等等
股東	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 規範公司治理 ✓ 提高股東回報 ✓ 提升盈利能力 ✓ 提升公司價值 ✓ 保持可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股東大會 ✓ 定期公告 ✓ 投資者溝通與交流 ✓ 路演 ✓ 業績發佈會 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加強風險防範 ✓ 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推進社會責任管理 ✓ 提升每股社會貢獻值 ✓ 保持品牌價值和榮譽 ✓ 經營業績表現 ✓ 內部監管評級，等等
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供優質金融服務 ✓ 提供優質金融產品提供完整、真實、準確的產品服務信息保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 營業網點 ✓ 電子銀行 ✓ 營銷活動 ✓ 沙龍講座 ✓ 市場調研 ✓ 效果評估 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便、快捷金融服務 ✓ 提供多元化的金融產品 ✓ 及時發佈產品、營銷公告 ✓ 瞭解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全保衛 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶滿意度和需求調查 ✓ 提升服務品質 ✓ 加強客戶體驗 ✓ 保障客戶權益，等等
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守商業道德 ✓ 公開、公平、公正採購 ✓ 互利共贏、共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公開採購信息 ✓ 談判、交流 ✓ 合作協定、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供應商管理機制 ✓ 建立維護供應商信息庫 ✓ 加強與供應商的溝通與聯繫 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 總行成立集中採購中心 ✓ 制定集中採購管理相關制度 ✓ 與供應商建立業務合作關係
員工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供就業機會 ✓ 保證合理的待遇和福利 ✓ 提供良好的工作環境 ✓ 建立順暢的溝通機制 ✓ 提供良好的成長空間 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職工代表大會 ✓ 工會組織 ✓ 內網郵箱、論壇 ✓ 內部會議 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 統一招聘員工 ✓ 堅持同工同酬 ✓ 保障員工健康安全 ✓ 舉辦文體活動 ✓ 保障員工基本權益 ✓ 提供崗位技能培訓 ✓ 聽取員工意見 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 發揮工會組織作用 ✓ 開展員工晉級評聘 ✓ 組織員工體檢、開展心理諮詢 ✓ 舉辦多元化職業培訓班 ✓ 安排員工各種休假 ✓ 召開青年員工座談會，等等

<p>社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 關心弱勢群體 ✓ 與政府扶貧工作的溝通 ✓ 開展慈善公益活動 ✓ 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 實地調研、走訪 ✓ 拜訪扶貧機構 ✓ 拜訪慈善公益組織 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供對外捐贈款項 ✓ 實施扶貧項目 ✓ 扶助弱勢群體 ✓ 開展金融教育 ✓ 舉辦公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加大對外捐贈力度 ✓ 開展精準扶貧、公益慈善活動 ✓ 開展志願者服務，等等
-----------	--	---	--	---

（二）與利益相關方溝通

主動拜訪。2016 年，李慶萍董事長和孫德順行長帶隊深入省市自治區，與哈爾濱、成都、昆明、天津、貴陽，以及北京部分區（市）委及區（市）政府的領導加強聯繫，主動拜訪，與政府機構充分交流溝通，交換意見，不斷改進本集團各項工作，提升服務實體經濟的能力和水準。

信息披露。2016 年，為提高公司透明度，本集團按照中國銀監會、中國證監會、上市所在地的各項證券監管規定進行信息披露活動，依法公開對外發佈各類定期報告及臨時公告，確保信息披露的及時性、公平性、準確性、真實性和完整性，以保護投資者及相關當事人的合法權益。本集團在進行信息披露時遵循孰高、孰嚴、孰多的原則，保證公平對待所有投資者，披露了定期報告，及時向市場公告了本行財務業績、公司重大信息變更、關聯交易、重大投融資項目情況等重要信息。截至年末，本集團在上交所、聯交所發佈臨時公告 129 項。

政務公開。2016 年，為讓員工更好地瞭解全行的發展戰略和業務發展規劃，本集團繼續加強在內部網路上的信息公開機制，制定了《中信銀行內聯網管理辦法》，在保證涉密信息安全的前提下，及時發佈本集團經營管理的重大動態。截至年末，本集團內網訪問數量近 2,413 萬人次，增幅約 34.06%。

活動開展。2016 年，本集團共舉辦全行性、區域性客戶營銷活動約 8,850 場，約 9.37 萬人次的員工為約 485 萬人次的客戶提供了專業金融服務。其中包括產品內容宣傳、產品推廣、上門服務、客戶關懷活動、客戶聯誼活動、金融政策和金融知識宣傳等。2016 年，本集團發行的理財產品為購買客戶實現了直接收益 380.71 億元。

內部溝通。2016 年，本行通過高級管理層“接待日”制度、“行長信箱”、青年員工座談會和徵求意見座談會等形式與基層員工建立溝通管道，鼓勵員工對業務發展和內部管理積極建言、共同監督，建立完善的內外部回饋機制和合理化建議徵集管道。

品牌推廣。本行作為中國網球公開賽贊助商，連續六年為喜愛網球的愛好者和中網現場觀眾提供自助存取款、中網聯名卡和中網紀念版一卡通等優質金融產品和服務，享

有品牌盛譽。2016 年，本行助力提升冰球運動在中國的普及和發展，為 2022 年北京冬奧會蓄力添彩。本行作為昆侖鴻星官方合作夥伴在 9 月 5 日世界頂級水準的大陸冰球聯賽賽場閃亮登場，以實際行動支持我國冰雪運動發展。

媒體發佈。2016 年，本集團在官方網站開設“社會責任報告”專欄，向公眾披露本集團社會責任信息。截至年末，本集團在全國(含地方)各類媒體共刊發媒體報導 38,000 餘篇，與上年持平；在官方網站發佈新聞超過 1,500 篇，增幅 7.14%。在《金融時報》、《第一財經日報》、《經濟參考》、《證券時報》等 4 家媒體上刊發了《中信銀行股份有限公司 2015 年度社會責任報告》摘要。

【案例】組織媒體下基層

2016 年 9 月 8 日至 10 日，本行組織新華社、《金融時報》、《中國證券報》、《上海證券報》、《證券時報》、《中國經營報》、《經濟參考報》、《財經》等中央主流媒體，以及新華網、中國網、新浪、和訊等主流互聯網媒體 19 家開展走訪基層活動。記者們通過實地採訪，在與本行呼和浩特分行的呼市交投集團、蒙草公司、賽科星公司、安達便利店等四家業務合作夥伴進行深度交流後，為本行呼和浩特分行的區域金融服務叫好並深受震動，紛紛進行了新聞報導。新華社的《中信銀行呼和浩特分行：服務實體經濟 助力自治區經濟轉型》、《金融時報》記者刊發的《“帶毛的”就有價值 “奶牛”抵押新模式為農牧業播撒普惠陽光》、《中國經營報》的《一線調研：基金解困地方資金瓶頸，中信銀行詳解投資樣本》、《每日經濟新聞》的《政府引導基金“遍地開花”，中信銀行推“股權+債權”模式》、中國網的《農牧業金融創新再下一城 中信銀行開創生物抵押新模式》等新聞報導，傳遞出了本行呼和浩特分行在支持軌道交通發展基金、草原生態產業聯盟運營、生物資產抵押貸款、信農貸等方面的具體行動，突顯了本行在 PPP 領域、服務實體經濟、扶持中小企業、普惠金融及精準扶貧的區域業務特色。截至年末，此次活動引發媒體原發深度報導 18 篇，轉載報導 142 篇，原發報道文字超過 3 萬字。

訪談交流。2016 年，本集團與穆迪和惠譽評級公司進行了多次面對面評級交流，協助中信集團完成標準普爾和 R&I 等公司的年度評級訪談，提升了評級機構對本集團的瞭解和認識程度。在我國宏觀經濟增速總體放緩、國內銀行業資產品質繼續承壓的大環境下，惠譽公司決定將本集團 2016 年度評級結果維持上年水準不變。

便捷溝通。2016 年，本集團繼續通過 APP 軟體發佈社會責任報告，以創新的方式和友好的介面與各利益相關方溝通，並通過官方網站、官方微信、微博，以及通過在全行 1,500 多家網點滾動播放廣告等方式推廣該 APP 軟體，增進了本集團社會責任報告的可讀性和客戶體驗的親和力。

加深瞭解。2016 年，本集團針對 9 個重點城市的 33 家重點供應商進行了實地考察，覆蓋信息技術、自助設備、辦公設備、安防設備、營銷、外包及保險服務等 7 個行業。本集團通過瞭解供應商的研發、生產及管控能力等情況，積極說明供應商解決供貨期間的資金短缺問題，推動本集團採購合同項下的供應商融資，實現了互惠共贏。

七、加強社會責任管理

加強專項培訓。2016 年，本集團啟動開發了“中信銀行社會責任報告信息管理系統”網上培訓課件，著力提升社會責任報告信息收集能力。截至年末，本集團共為超過 1500 名填報人、158 名社會責任報告信息管理系統管理員提供培訓和一對一輔導，覆蓋了本集團下轄各機構。

建立考核機制。2016 年，本集團將“社會責任”納入分行綜合績效考核指標。該指標包括服務品質⁵、小微企業“三個不低於”⁶、社會責任數據包送⁷和扶貧慈善完成情況⁸等四個指標。

信息系統管理。2016 年，本集團創新性地開發了“中信銀行社會責任報告信息管理系統”，梳理並完善了社會責任管理指標體系，實現了本集團下轄各機構 780 余項社會責任指標信息的線上填報，優化了信息的管道管理、流程管理和統計口徑的規範，提升了社會責任報告信息的真實性和可追溯性。

堅持第三方鑒證。本集團從 2009 年起聘請第三方鑒證機構對本集團社會責任報告中的全部重要陳述和關鍵數據進行獨立有限鑒證，並向本集團提出提升社會責任管理的意見和建議。本集團 2016 年度社會責任報告的鑒證工作由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）實施，對本報告中的重要陳述及關鍵數據進行獨立有限鑒證，並將於鑒證工作結束後向本集團提出進一步的改進意見和建議。2016 年，普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）向本集團提出關鍵意見和建議 3 條。本集團均已在日常工作中給予改進和回應。

⁵服務質量是對分行零售服務質量情況進行考核，以加強對提升客戶服務質量的考核引導，其中包括“第三方神秘客戶監測”和“十佳示範單位獲獎數量”兩項子指標

⁶小微企業“三個不低於”是對小微企業的貸款增速不低於各項貸款平均增速、戶數不低於上年同期戶數、申貸獲得率不低於上年同期水平進行考核，指標重點引導境內分行加強對小微企業的信貸投放支持力度

⁷社會責任數據報送是對分行每季度上報社會責任數據的合格率進行考核

⁸扶貧慈善完成情況是對分行實施對外捐贈的方向、立項和審批合規情況和預算執行率進行考核

第二章 管治與風控

一、完善公司治理

(一) 公司治理架構

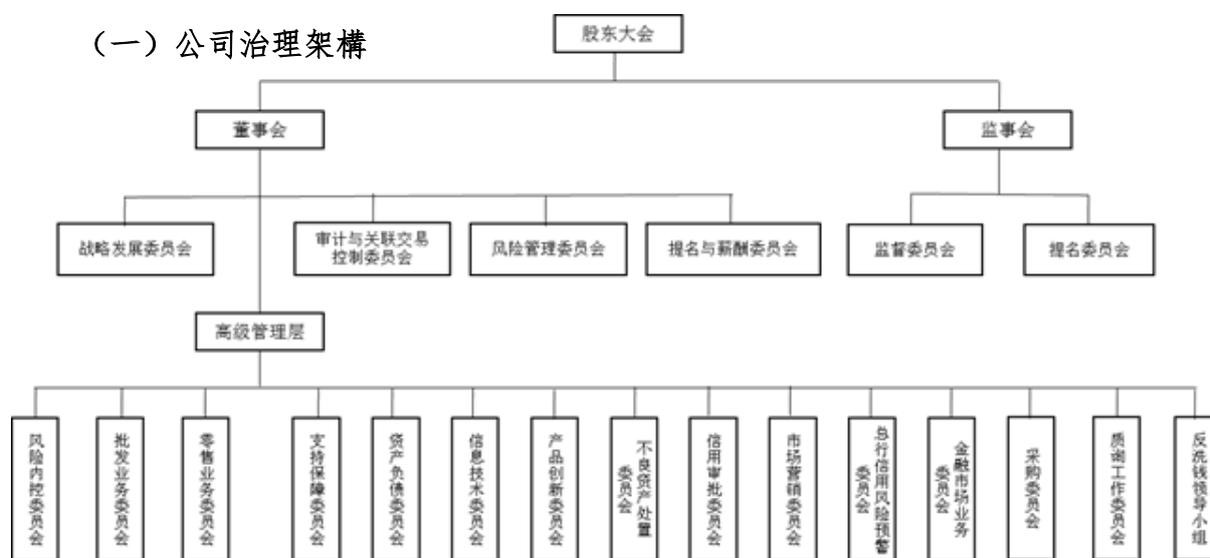


圖 2：本集團公司治理架構

(二) 公司治理概況

2016 年，本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國商業銀行法》、《中華人民共和國銀行業監督管理法》、《中華人民共和國證券法》等法律法規的要求，實施公司治理和經營管理。

2016 年，面對複雜嚴峻的經營環境和日趨嚴格的監管環境，本集團加強研判，沉著應對，創新進取，認真貫徹落實國家政策和黨中央要求，持續改善公司治理，深入推進戰略實施，不斷深化經營轉型，積極推動改革發展，取得積極成效。

2016 年，本集團公司治理運行機制進一步完善，公司治理主體之間的關係進一步理順，多舉措強化董事會、監事會履職運行支持保障。董事會構成進一步多元化，各專門委員會進一步完善，董事履職管道進一步拓寬，履職能力進一步強化；董事會積極發揮戰略引領作用，推動業務創新轉型發展；進一步完善全面風險管理體系和內控體系，發揮審計獨立監督評價作用。監事會主動加強自身建設，從內控、風險、財務、履職等方面認真開展監督工作，切實履行監督職能。本集團公司治理機構設置和運行情況與《公司法》以及中國證監會和香港聯交所的相關規定要求不存在重大差異，不存在監管機構要求解決而未解決的重大公司治理問題。

本集團共召開 1 次年度股東大會、1 次臨時股東大會、1 次 A 股類別股東會、1 次 H 股類別股東會，11 次董事會會議（其中 6 次為現場會議，5 次為通訊表決會議），8 次

監事會會議，33 次董事會專門委員會會議和監事會專門委員會會議。

本集團董事長與行長分設：李慶萍女士為董事長、執行董事，履行主持股東大會、召集主持董事會會議、檢查董事會實施情況等職責；孫德順先生為執行董事、行長，履行組織實施董事會決議，主持公司經營管理工作等職責。本集團董事長、行長各自職責清晰，符合香港上市規則的規定。董事會層面，每年對中信銀行股份有限公司社會責任報告進行審議，對本集團履行社會責任情況進行評估，並按照中國銀監會《商業銀行公司治理指引》等監管規定承擔有關社會責任方面職責。

經股東大會審議通過，本集團董事會實行津貼政策，其中非執行董事（不包括獨立非執行董事）不從本集團領取任何董事津貼；執行董事不從本集團領取任何董事津貼，但將根據其在本行的職位取得相應的報酬，包括工資、獎金、津貼、補貼、職工福利費和各項保險金、住房公積金及年金；獨立非執行董事每人每年從本集團領取稅前董事津貼人民幣 30 萬元。

【案例】成功發行 350 億元優先股

2016 年 11 月 9 日，本行以境內非公開發行方式，發行 3.5 億股、面值 100 元人民幣、票面股息率 3.8% 的優先股，募集資金總額 350 億元人民幣，完成了優先股股份登記，標誌著本行優先股發行成功。本次優先股募集資金的發行是在本行資本達標持續承壓的情況下，對其他一級資本的及時補充，以增強本行資本儲備、優化資本結構、改善公司治理、提高服務實體經濟能力，得到廣大投資者的積極回應，獲得數倍超額認購。

（三）董事會

根據中國銀監會相關指引要求，本集團董事會於 2016 年 10 月 27 日召開會議，決議通過設立消費者權益保護委員會，由吳小慶女士、何操先生、陳麗華女士三位獨立非執行董事組成，其中陳麗華獨立非執行董事擔任該委員會主席。

截至本報告披露日，執行董事李慶萍女士擔任本集團董事長，常振明先生不再擔任本集團董事長；萬里明先生、黃芳女士就任本集團非執行董事，何操先生、陳麗華女士、錢軍先生就任本集團獨立非執行董事；因工作安排需要，張小衛先生不再擔任本集團非執行董事；朱小黃先生因年齡原因不再擔任本集團非執行董事；李哲平先生、袁明先生不再擔任本集團獨立非執行董事。

經董事會會議審議通過，何操先生擔任本集團董事會審計與關聯交易控制委員會委員、陳麗華女士擔任本集團董事會提名與薪酬委員會委員、吳小慶女士擔任本集團董事

會審計與關聯交易控制委員會主席。

董事會組成。董事會是本集團的決策機構。截至本報告披露日，本集團董事會由 10 名成員組成，其中董事長 1 名，即李慶萍女士；執行董事 2 名，即李慶萍女士（董事長）和孫德順先生（行長）；非執行董事 3 名，即常振明先生、黃芳女士、萬里明先生；獨立非執行董事 5 名，即吳小慶女士、王聯章先生、何操先生、陳麗華女士、錢軍先生。

董事會會議。2016 年，本集團董事會共召開 11 次會議，審議通過了《中信銀行 2015 年年度報告》、《中信銀行 2015 年度社會責任報告》、《中信銀行 2015 年度內部控制評價報告》、《關於中信銀行 2016 年度機構發展規劃的議案》等 88 項議案，聽取了本行 2015 年經營情況匯報、本行 2015 年戰略執行評估報告、本行 2016 年上半年全面風險管理報告等 16 項匯報。

董事會各專門委員會。截至本報告披露日，本集團董事會下設 5 個專門委員會，分別為戰略發展委員會、審計與關聯交易控制委員會、風險管理委員會、提名與薪酬委員會及消費者權益保護委員會。2016 年，戰略發展委員會共召開 6 次會議，審計與關聯交易控制委員會共召開 11 次會議，風險管理委員會共召開 3 次會議，提名與薪酬委員會共召開 8 次會議，消費者權益保護委員會暫未召開相關會議。

（四）監事會

監事會是本集團的監督機構，對股東大會負責。截至本報告披露日，本集團監事會由 8 名成員組成，由曹國強先生擔任監事會主席，還包括股東監事代表 1 名，即舒揚先生；外部監事 3 名，即王秀紅女士、賈祥森先生、鄭偉先生；職工監事 3 名，即程普升先生、溫淑萍女士、馬海清先生。

2016 年，本集團監事會共召開 8 次會議，審議議案 18 項，對定期報告、利潤分配方案、內部控制評價報告、社會責任報告、董監高履職評價報告等進行了研究和審議；聽取匯報 12 項，主要聽取了經營情況匯報、全面風險管理報告、中國銀監會監管通報問題整改及監管意見落實工作匯報等。通過審議議案和聽取匯報，監事會切實監督關鍵議案和重點內容，有效地履行了會議議事及監督職責。本集團監事會通過列席董事會、赴本集團分支機構調研、審閱各類檔等方式，對本集團的經營管理活動進行了監督檢查。

（五）高級管理層

高級管理層是本集團的執行機構，對董事會負責。2016 年，董事會對高級管理人員進行績效評價，作為對高級管理人員的薪酬和其他激勵安排的依據。高級管理層應當定

期或根據董事會或者監事會的要求，向董事會或者監事會如實報告本集團經營業績、重要合同、財務狀況、風險狀況和經營前景、重大事件等情況。截至本報告披露日，本集團的高級管理層包括孫德順先生、張強先生、朱加麟先生、方合英先生、郭党懷先生、楊毓先生和蘆葦先生，共 7 名。

本集團建立了高級管理人員年度考評機制。年度考核內容包括經營指標完成情況和履職行為能力評價。年度考核結果作為核定高級管理人員的薪酬以及任免、調整、交流和培訓的重要依據。

（六）關聯交易管理

本集團董事會高度重視關聯交易管理，在關聯方和關聯交易管理方面認真履行審批和監督職能，確保關聯交易業務依法合規開展。2016 年，本集團嚴格遵循上海、香港兩地監管要求，持續完善關聯交易管理機制，關聯交易管理的整體水準和精細化程度進一步提升，有力支持了本集團業務的合規發展，促進了集團協同效應的發揮和股東價值的提升。具體表現為：

本集團嚴格執行關聯交易上限管理，控制關聯授信集中度，加強關聯交易數據統計、報備和檢測，嚴格按照監管規定審議和披露關聯交易事項，確保關聯交易合法合規，切實維護中小股東利益。

本集團及時更新關聯方名單，加強關聯方管理的主動性與前瞻性，做到及時梳理和更新，強化關聯方信息在日常關聯交易管理中的提示、統計和分析功能，確保關聯交易得到有效識別，以夯實關聯交易管理基礎，切實防範關聯交易違規風險。

本集團全面梳理和修訂了關聯交易制度，細化管理流程，強化前中後臺部門在關聯交易管理中的協同合作，進一步增強制度實用性，為合規開展關聯交易提供制度保障。

本集團通過採取設立關聯授信額度調劑中心，建立關聯授信項目的會商機制和分類管理關聯授信等措施，進一步加強關聯交易精細化管理，在合規的基礎上，優化配置信貸資源，簡化公司治理審批程式。

本集團加強與股東、系統內兄弟公司、總分行間的溝通和交流，借助關聯交易管理系統開發，夯實交易數據基礎、提高風險管控能力，減少重資本、重資產業務，提倡輕資本、輕資產業務，充分運用大資管模式發揮集團整體協同效應。

二、加強風險管理

(一) 風險管理架構

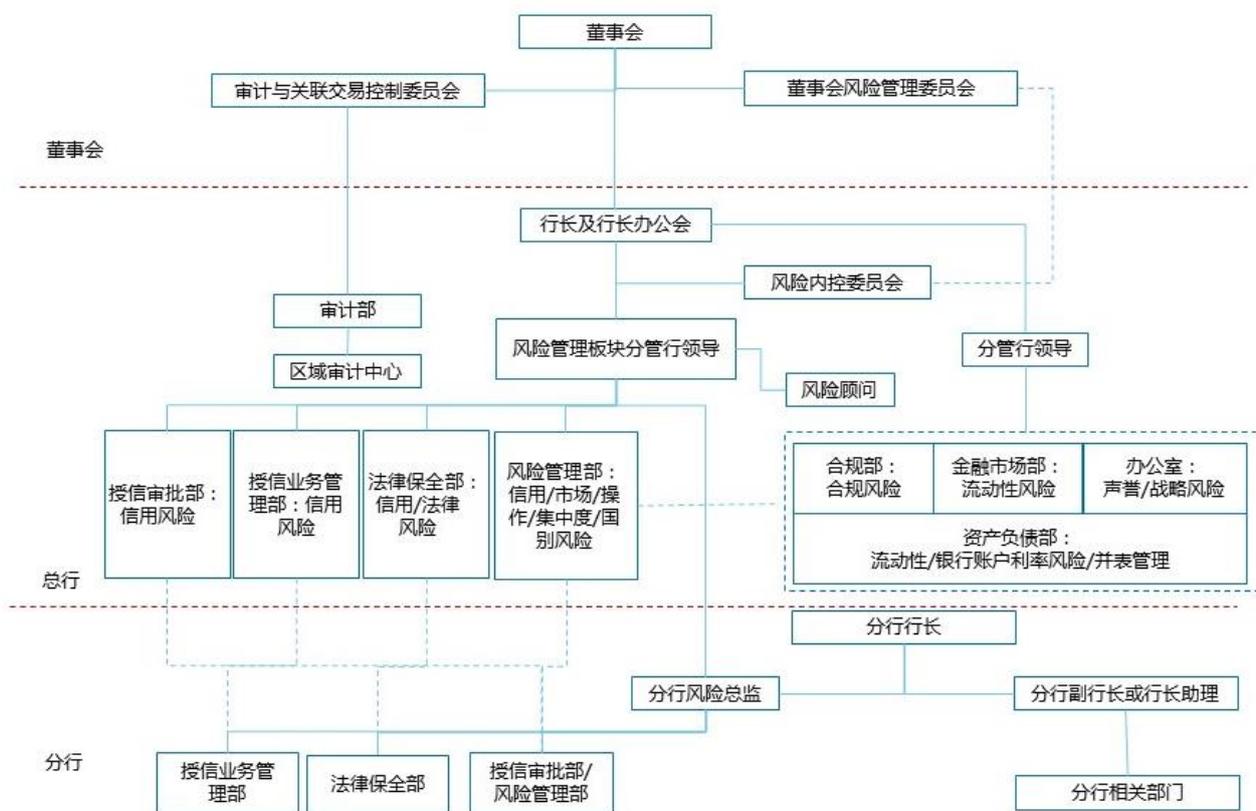


圖 3：本行全面風險管理組織架構

(二) 全面風險管理體系

完善全面風險管理體系。2016 年，本行總行風險內控委員會共審議重大風險管理議題 45 項，充分發揮了風險管理決策作用。本行建立了風險管理日報機制，繼續編制風險管理日報、月度和季度全面風險管理報告，進一步完善了全面風險報告體系。

操作風險工具全面落地。2016 年，本行採取各類措施，持續加強操作風險管控。本行實現了操作風險三大管理工具在系統中的全面落地應用，並按照“重點業務先行、高風險業務先行”的原則，推進了重點流程的重新梳理。本行將全行文化建設和操作風險管控相結合，推動了各條線開展多維度的操作風險排查工作，開展了分行操作風險管理崗位人員的資質考核，建立了對分行操作風險管理的考核評估體系。

【案例】印章電子化全行推廣上線

2016 年，本行全面推廣上線印章電子化項目，這是本行再造運營流程、強化風險防控的重要舉措。本行對櫃面交易進行電子化用印全面改造，實現“櫃面交易與用印的強關聯”控制；將人民銀行統一規定的重要實物印章納入“印控儀”用印，實現“交易驅動、機控使用”控制；通過加強系

統化建設，實現實物印章全生命週期的電子化管理。該項目的上線是對本行櫃面業務印章管理的一次重大革新，真正實現了“無交易不用印”的系統剛性控制，切實加強了櫃面業務印章的管理與使用，極大地降低了櫃面業務印章丟失及被錯用、被濫用的風險。

提升市場風險管理水準。2016 年，本行規範了市場風險限額管理和壓力測試流程方法，簡化了部分審批事項流程，規範了准入申請材料內容、壓力測試管理流程和壓力測試方法。本行優化了市場風險限額設置，逐步建立起限額水準與市場風險資本水準之間的數量關係，使限額設置方法得到進一步優化。

加強其他各類風險管理。2016 年，本行完成了建立總、分、支行一體化的業務連續性管理體系的目標，組織全部一級分行完成了轄內業務流程的梳理，撰寫了分行總體應急預案和全部 A 類關鍵恢復業務的應急預案，開展了多次桌面演練和實操演練，進一步提升了本行的應急處置能力。加強了外包項目審核及外包目錄管理，首次開展了外包風險評估。本行加強了代客衍生品管理機制和交易對手信用風險管理，制定了代客外匯衍生品業務集中管理方案，並實施了穿行測試，完善了分行外匯代客衍生品管理的流程機制。本行進一步強化國別風險管理，細化了國別風險壓力測試的方法和程式，明確了國別風險限額管理和準備金計提要求，對存在及可能存在債權敞口的國家（地區）風險等級進行了梳理。本行不斷加強聲譽風險管理，實現月度輿情通報和輿情提示，不斷強化了風險事件排查與預警，制定了重大聲譽風險處置規範和指南，開展了聲譽風險處置的模擬演練培訓。

（三）加強環境社會貸後管理

2016 年，本行建立了明確的貸後管理流程，對環境和社會相關風險實施管理，包括信貸資金用途檢查、貸後監控和定期檢查、平行作業、風險預警和化解、貸款回收、逾期管理、風險分類、信貸檢查等關鍵環節。本行將債務人因違反安全生產、環境保護等相關法律法規、監管規定或行業標準而造成的責任事故作為預警信號加強管理，客戶一旦出現未履行合同約定的環境和社會責任，將及時發起風險預警並進行相應的處置，並視嚴重程度將其納進低品質客戶名單，對其實行主動退出。

（四）強化內控合規管理

2016 年，本行根據中國銀監會要求，組織開展了“雙遏制回頭看”工作，主動揭示了內部經營管理中存在的違規問題和潛在風險，針對問題組織持續整改與問責。本行針對檢查發現的問題，邊查邊改，立行立改，加大了追究相關責任的力度。截至年末，

本行金額整改完成率 92.2%，完成合規審核約 760 件，提供合規審核意見近 2,000 條，整體意見採納率約 96%。

本行針對授信和財務領域授權執行情況開展了現場和非現場檢查，深挖授信業務領域和財務領域的突出越權問題，加大了對越權行為的處理力度，堅決遏制越權行為。本行啟動了對現行各項管理制度的梳理工作，並將企業文化融入制度體系，把員工的思想和行為統一起來，讓員工在行為中踐行文化，讓每一項制度、每一條規定、每一套流程、每一個環節都符合本行企業文化體系的內容。

（五）優化完善審計監督管理

2016 年，本行根據董事會年度審計計畫，持續加強對重點機構、重點風險領域、重點經營管理環節的審計監督力度，實施了“雙遏制回頭看”、財務收支、授信業務、代理銷售業務等專項審計，以及部分分行全面審計項目等。截至年末，本行共計實施了 33 個審計項目，增幅 50%。

2015 年，總行黨委會審議通過了《中信銀行審計體制改革方案》，明確了審計部在原有“一部四中心”的基礎上，增設西安、昆明、武漢、瀋陽四家區域審計中心，並剝離由分行合規部承擔的審計職能，實現審計體制改革的破冰之舉。2016 年，本行認真貫徹落實總行黨委的指示和要求，積極推進審計體制改革工作。截至年末，四家新設區域審計中心已掛牌成立。本行“一部八中心”審計體系架構的搭建完成，標誌著審計獨立性得到了進一步的提升。

第三章 履責與義務

一、積極響應國家戰略

(一) 支持“一帶一路”國家戰略

2016 年，本集團年度授信政策將“一帶一路”戰略納入重點戰略進行管理，明確了將高端裝備製造、建築施工、重點能源、節能環保等行業，以及“表內+表外”、“大交易”、“大協同”和“大投行”所組成的全方位、多元化金融服務等重點產品，作為“一帶一路”授信支持的重點。

隨著中國-哈薩克兩國在各個領域合作的不斷深入，本集團充分把握中哈兩國在“一帶一路”戰略的歷史機遇，積極探索金融合作的空間和模式。2016 年 11 月，本集團與 Halyk 銀行簽署了收購 Altyn 銀行股權備忘錄，邁出了本集團海外收購及“一帶一路”金融合作的重要一步。

本集團子公司信銀投資聯合中信證券國際在香港發起設立以海外業務為主的信銀“一帶一路”基金，總規模 5 億美元，主要用於投資中國及“一帶一路”區域中的東盟國家的基建、能源、交通及伴隨而來的金融、消費等行業中的優質企業。該基金計畫投資比例為中國項目約占 20%，東盟國家項目約占 40%，海外其他項目約占 40%。

本行在絲綢之路沿線內陸城市和沿海港口城市機構網點金融覆蓋及服務能力較強，有力地支援了“一帶一路”地區的設施建設、貿易暢通和資金融通。截至年末，本行在西安、蘭州、西寧、重慶、廣州、福州、海口共設有網點 760 餘家，占比 54%；新建網點 80 家，新增占比 74%。

(二) 支持“京津冀協同”及長江經濟帶國家戰略

2016 年，本行積極加強推進“京津冀協同”，其重點融資投向了以交通一體化、基礎設施建設、高端製造、醫療教育、北京近郊的房地產項目及河北北部地方的清潔能源等為主的項目。截至年末，本行在京津冀地區實現了表內貸款、結構化融資（含並購貸款）、融資性理財、融資租賃及新增發行債券等多種融資形式，重點融資項目投放金額 630.38 億元。

本行進一步優化調整向京津冀地區的資產投向結構，積極優化配置信貸資源，促進了一系列重大項目的落地，主要包括京沈高鐵“星火站”配套地塊開發貸和城鎮化建設貸款、北京豐台區榆樹莊棚戶區改造項目貸款、廊坊市固安產業新城三浦威特園區城鎮化貸款項目、濱海新區新商務區項目貸款和棚戶區城鎮化貸款、唐山至曹妃甸鐵路項目

貸款，以及濱海新區“8.12”災後重建項目貸款等，有力地支援了京津冀地區的發展。截至年末，本行向京津冀地區貸款金額 299.3 億元。

本行致力於加強京津冀重點項目儲備動態管理，制定並實施重大項目風險分擔和利益共用及投放後評價機制，重點推動京津冀地區在項目營銷、投放和貸後三個環節的過程管理，積極督導分行開展新投放信貸項目定期自查和分行不定期現場檢查，有效控制了操作風險，確保京津冀重大項目的落地實施。

（三）支持“互聯網+”國家戰略

自國家出臺了《關於積極推進“互聯網+”行動的指導意見》後，十部委聯合發文要求以銀行為主體，聯合互聯網公司共同發展互聯網金融，提出加快金融體制改革，提高金融服務實體經濟效率，健全合作性金融分工合理，相互補充的金融機構體系。

2017 年 1 月 5 日，中國銀監會批復同意由本行和福建百度博瑞網路科技有限公司聯合發起設立“中信百信銀行股份有限公司”，標誌著中國銀監會提出商業銀行子公司改革設想兩年來首個改革方案的落地，對中國銀行業實現創新發展具有里程碑意義。

【案例】百信銀行模式

百信銀行是一個依託中信銀行和百度的直銷銀行，是業內首家採用獨立法人運作模式的直銷銀行（子公司），開創了“金融+互聯網”的全新模式，在互聯網金融領域具有里程碑式的意義。百信銀行是以金融為主導，充分發揮中信銀行和百度母公司的專業優勢。中信銀行將來主要的工作重點在產品的設立與創新，風險管理、內控合規管理，以及客戶的激勵和服務方面；百度則在大數據的處理，以及場景化的設計方面發揮他們的優勢。在雙方的共同努力下，新的直銷銀行將充分發揮雙方優勢，形成“金融+互聯網”的強大合力，滿足廣大用戶和小微企業日益增長的金融服務需要，為發展普惠金融、支援實體經濟發展作出貢獻。

本行牽頭 12 家全國性股份制商業銀行聯合發起“商業銀行網路金融聯盟”，並擔任首任聯席主席行。該聯盟宣導“平等、連接、開放、共贏”的願景和“便民、惠民”的目標，將圍繞貫徹監管帳戶管理要求制定行動方案，通過系統互聯、帳戶互認、資金互通，為客戶帶來更加安全的帳戶保障和更多創新的金融服務，通過最低的銀行間通道定價策略，將更多優惠讓利於客戶。

本行順應全球金融門戶發展趨勢和傳統銀行的金融網路化變革，滿足“互聯網+”時代的客戶需求，本著“以互聯網金融為突破口，實施管道一體化戰略”的指導思想，以客戶體驗為導向，釋放互聯網力量，融合專業銀行服務能力，打造具有生命力的金融

平臺。

【案例】大力推進互聯網金融服務

作為最早涉足互聯網金融領域的傳統商業銀行之一，本行在互聯網金融領域一直保持著先發優勢。早在 2012 年，本行便提出“再造一個網上中信銀行”的戰略目標。隨後又在支付、投資、融資等方面開創了互聯網金融領域多個“第一”。2015 年底，本行新戰略規劃提出，要以互聯網金融為突破口，實施管道一體化戰略。

本行實施管道一體化戰略的四大策略是：一是搭建電子管道“高速公路”。加強電子管道整合，突出移動互聯網產品開發和服務，強化手機銀行應用開發，打造一站式金融服務平臺。二是搭建金融互聯網“跨界之橋”。全力推進百信銀行的發起設立工作，拓展第三方管道資源，推動移動支付創新，打造全面跨境支付結算體系。三是打造 O2O 的客戶服務體系。建設智慧社區 O2O 平臺，以社區生活服務為切入點，開展線上獲客，線下服務，雙向引流，相互轉化。四是強化大數據平臺建設，支援管道互通互融。加強大數據應用，整合各類管道，提供一點接入、全程響應的智慧化管道服務。

2016 年 6 月，本行正式推出全新金融門戶(www.citicbank.com)。該平臺採用以使用者體驗為導向的場景化介面，融入開放、共用、智慧的互聯網基因，實現全身轉型，成為具有 40 多個頻道欄目、134 個功能點、新增 12 項特色服務的智慧化一站式綜合金融服務平臺。該平臺採用全站回應式設計，無論使用者以何種設備終端、瀏覽器打開網站，都能看到完美的適配頁面，實現了 PC 機、手機、IPAD 等埠信息與服務的多屏共用。該平臺推出的“中信通行證”服務，使用者可通過本行不同業務平臺操作，僅用一個用戶帳號即可登錄，真正實現了“一鍵登錄”，極大地提升了便利性的用戶體驗。該平臺滿足了使用者全面理財和繳費服務的需求，客戶可享受薪金煲、理財夜市、專業財經信息等全面的理財服務，持其他銀行卡的客戶也可在該平臺上進行交易，並提供生活繳費、網點查詢等多維度便民服務，留學、商旅、移民、顧問諮詢、簽證、票務、保險等一站式出國金融服務功能更加完善。

（四）支持企業“走出去”

2016 年，本行以價值創造和輕型發展為導向，在進出口持續下降的大背景下，緊跟人民幣國際化進程，圍繞“一帶一路”、中資企業“走出去”等國家戰略和資本項目可兌換等改革趨勢，緊抓市場熱點，堅持合規經營，提升跨境綜合服務能力。截至年末，本行累計實現國際收支收付匯量 2,124.4 億美元，市場份額穩中有升，穩居股份制銀行首位。本行累計實現跨境人民幣收付匯量 2,896.9 億元，位居股份制銀行第二位。

本行在著力重點業務推動、加快產品創新進程中，取得成效。本行自貿區業務實現穩定增長，FT 項下離岸交易、保函租賃融資等業務逐步規模化，涉外保函業務支援了企業海外並購、發債及工程，為客戶提供了 FDI/ODI 直接投資、境外上市資金歸集、全口徑跨境融資和資本項目意願結匯等多項業務。本行成為國內首批開辦服務貿易國內信用證的銀行之一。

本行進一步加大了對中國企業海外發債、海外並購等投資海外資本市場業務的力度，積極為境內部分優質企業在境外發行債券提供方案諮詢與設計、募集資金回流等綜合服務，說明中資企業拓展全球融資管道。2016 年，本行積極響應國家“2025”中國製造戰略，緊跟境內外並購市場機遇，圍繞中國企業全球化戰略佈局以及產業技術升級，積極發揮境內外投行平臺及中信集團內部優質企業的協同優勢，聯合信銀國際、信銀投資等為中國企業“走出去”提供了多元化、全流程的綜合金融服務，成功助力了一批市場主流跨境並購項目。

本行大力推動出口信貸業務，為中資企業在“一帶一路”及不發達國家進行基礎設施建設、能源合作開發等提供融資支援，重點包括印尼水電站、英國阿爾伯特碼頭、安哥拉新城建設、安哥拉鐵路改造等項目。

【案例】英國皇家阿爾伯特碼頭項目情況

2016 年 11 月 11 日，中信集團董事長常振明，中信集團副總經理、中信銀行董事長李慶萍，中信建設董事長陳曉佳出席了在英國倫敦舉辦的中信建設英國皇家阿爾伯特碼頭項目（一期）工程總承包合同的簽約儀式。中信銀行副行長朱加麟，中信建設副總經理朴波，大倫敦市政府、紐漢姆市政府代表等共同出席了簽約儀式。

英國皇家阿爾伯特碼頭項目（一期）工程總承包合同金額 2.22 億英鎊。一期建築面積 63.89 萬平方英尺，包括 20 棟 A 型辦公樓、1 棟 B 型辦公樓、能源中心、修復兩棟歷史保護建築以及一期配套基礎設施，工期 98 周，計畫 2017 年初正式開工。

7 月 25 日，中信集團王炯副董事長兼總經理一行赴倫敦皇家阿爾伯特碼頭現場考察。他表示，中信集團是中國最大的綜合性企業，房地產是中信集團重要業務組成，此次在倫敦開發四十四萬平方米的房地產綜合體，對中信來說既是機遇也是挑戰。這個項目是去年在兩國首腦見證下簽訂的，項目意義重大；中信要在實現經濟效益的基礎上，更加重視項目未來的社會效益。中信集團將全力支援這個項目的各項工作。

9 月 20 日，中信建設簽署了英國皇家阿爾伯特碼頭項目的股權投資協定。根據協定，中信建設將與道豐控股集團在英國共同出資設立一家合資平臺公司，並通過平臺公司間接持有英國皇家阿爾

伯特碼頭項目 10% 股權。同時，中信建設還將作為該項目一期的總承包商參與工程建設。9 月 22 日，本行副行長楊毓一行赴中信建設英國倫敦皇家阿爾伯特碼頭現場考察，會見了項目執行團隊並視察了一期準備工程，對項目開發、執行、市場、財務等方面進行了詳細的交流。

（五）支援綠色產業發展

2016 年，本行大力支持節能環保、新能源等綠色經濟、循環經濟、低碳經濟的發展，嚴格控制高耗能、高污染行業融資需求。本行積極支援高端製造業和傳統製造業的產業升級，以及醫療衛生、教育服務、餐飲住宿、交通運輸、新聞出版等傳統服務業的升級，並在風險可控前提下，現代物流、新媒體文化創意、網路電商、養老保障等現代服務業有所突破。本行對於產能過剩行業分類施策，採取“支持、維持、壓縮、退出”等措施，支援技術優、效率高、有潛力、有市場的優質企業。

【案例】支持循環經濟項目發展

本行客戶某公司經營工業危險廢物處理、環保服務、市政廢物處理及再生能源利用及廢棄電器電子產品拆解等主營業務，於 2003 年在香港創業板上市，2010 年成為香港主機板上市公司，2012 年成功登陸深交所中小板上市。該公司經過多年的發展積極開展循環經濟項目，不僅在市政處理處置業務方面取得突破，獲得首個市政污水處理運營項目，實現每日處理生活污水 11 萬噸/日，還加大了對再生能源的利用，其下坪填埋氣發電項目新增 2 台發電機組併發電並網，合計擁有垃圾填埋發電規模達 24 兆瓦時，上網發電量 15,285 萬 kwh。該公司作為環境友好企業，2016 年，本行給予該公司 2 億元綜合授信額度，年內平均授信餘額 15,500 萬元，主要用於公司的日常經營周轉。

（六）支持戰略新興產業和文化產業發展

戰略性新興產業代表新一輪科技革命和產業變革的方向，是培育發展新動能、獲取未來競爭新優勢的關鍵領域。2016 年，本行始終以國家產業政策為導向，積極引導信貸資金流向戰略性新興產業，尤其是高端裝備、節能減排、信息技術等。

【案例】支持新能源項目發展

2016 年，某公司向本行中信金融租賃有限公司提出融資租賃業務需求，用於該公司已開工建設的光伏電站設備採購，總融資額不超過 10 億元。該公司業務以投資運營光伏電站為基點切入光伏發電產業，達到加快能源結構調整步伐的目標。該項目所在地區的太陽能資源總量豐富、穩定，年太陽輻射量為 5018.8 MJ/m²，年平均日照時數為 1462.9h，具有良好的開發條件和應用價值，能保證項目有較高的發電量和良好的開發前景。截至年末，本行中信金融租賃有限公司已對該公司項下的 3 家電站發放融資租賃款 5.6 億元，滿足了該公司在光伏領域建設過程中的融資需求，並有效降低了其融資成本。

2016 年，本行積極介入行業發展和經營模式較為成熟、企業或項目具有穩定現金流、未來仍有較大增長空間的文化產業；擇優開展經營穩健、管理規範、財務健康、擁有較高市場佔有率的電影院線、文藝演出院線、國家級及省級重點文化產業園區基地等。對於輕資產、重創意特徵顯著或屬於新興文化產業、未來增長潛力較大但目前經營模式尚不成熟或盈利波動較大的產業，本行也積極研究行業發展趨勢和融資模式，加大業務和產品創新力度，擇優支援優質客戶和重點項目。

二、貫徹落實國家政策

（一）防範和化解信貸風險

2016 年，本行積極貫徹落實國家政策，強化防範和化解信貸風險，加大調整授信結構力度，支援高端製造、現代服務、新經濟等領域，努力提高此類行業授信占比。本行嚴格控制煤炭、鋼鐵、有色、紡織等產能過剩行業新增授信，並制定差異化的信貸政策，重點支持符合產業轉型升級方向，產能先進的優質企業，壓縮退出落後產能占比高、環保不達標的企業。

本行密切關注國家化解鋼鐵、煤炭、有色等行業過剩產能及僵屍企業“市場出清”過程中的各類風險隱患，加強對存量業務的授信後管理。本行對存量潛在風險較大的授信客戶採用了主動退出策略，通過主動退出實現授信資產結構優化調整。具體措施包括：

本行開展行業性退出，規避系統性風險，對風險較高、總體資產品質較差的批發行業，產能過剩、面臨較大調整壓力的鋼鐵、煤炭、造船、紡織、水泥等行業，市場分化較嚴重的房地產行業，在支持供給側改革和產業結構調整的基礎上，對於經營狀況不佳、市場競爭力不強、產能落後的授信客戶，實施主動退出。

本行加大潛在風險較高的集團客戶、擔保圈客戶、民營中小企業、隱性房地產客戶的退出力度，在控制總量的前提下，優化地方政府融資平臺客戶結構。

本行為保障業務持續健康發展，對貿易金融業務特別是供應鏈金融、短期出口信用保險融資、保理業務中無真實貿易背景、不合規以及風險隱患較大業務，堅決實施壓退。

（二）嚴控高關注行業貸款

2016 年，本行以合規經營為前提，秉承穩健的整體風險偏好，強調業務規模、盈利水準與風險承擔的匹配，並積極發揮資本約束功能，以先進的風險量化技術為支撐，通過強化經濟資本管理，本著“收益覆蓋風險”的原則，提高綜合收益和風險資本回報率，實現從控制風險到經營風險的轉變。本行繼續實行差異化的區域、行業、客戶、產品等

授信政策。主要包括：

房地產行業：本行對房地產業務實行表內外全口徑風險限額管理，強化對單一集團客戶授信規模的限額管理；堅持擇優選擇實力和品牌較強的優質企業的剛需普通住宅和首次改善型住宅項目開展合作；嚴格控制房地產融資杠杆比例，堅持抵押，強化貸投後封閉管理。

公路行業：本行積極支持公路行業授信，加大公路行業授信支持，提高投放比例。大力支持 2016-2018 年國家重點推進項目及地方高速公路網建設，優先發放表內項目貸款，對國家重點推進項目可通過結構化融資、股權投資基金、保函、買方信貸、PPP、政府購買服務等多種創新模式予以支援。

鐵路行業：本行積極支持鐵路行業授信，緊跟國家鐵路規劃，加大鐵路行業授信支持力度，提高投放比例，提高定價和綜合收益水準。重點支援中國鐵路總公司及下屬路局和控股企業，長三角、珠三角、長江中游等城市群城際鐵路運營公司；積極支援交通運輸部確定的 2016-2018 年重點推進的國鐵項目。

政府類融資業務：本行主動對接重大國家戰略實施和重大工程項目建設，積極支援還款來源可以得到落實的政府購買服務項目和 PPP 項目，回避高風險領域和區域的政府類融資業務，主要從區域綜合財力、債務水準、項目收支平衡、資金投向和保障方式等維度，綜合把握項目可行性。

本行貸款向製造業、房地產開發業、批發和零售業、租賃和商業服務業等行業傾斜。截至年末，本行對製造業的貸款餘額 3,721.52 億元，降幅 7.72%。本行對製造業的貸款在公司貸款中占比 22.42%，較上年末降低 2.36 個百分點。

表 2：本行按行業劃分貸款流向

行業	2016 年		2015 年	
	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)
製造業	3,721.52	22.42	4,032.85	24.78
交通運輸、倉儲和郵政業	1,576.66	9.50	1,444.53	8.88
電力、燃氣及水的生產和供應業	447.43	2.70	490.86	3.02
批發和零售業	2,231.18	13.44	2,454.19	15.08
房地產開發業	2,515.64	15.16	2,248.73	13.82
水利、環境和公共設施管理業	1,373.65	8.28	1,207.04	7.42
租賃和商業服務	1,778.07	10.71	1,461.15	8.98
建築業	885.56	5.34	1,011.88	6.22
公共及社會機構	194.12	1.17	208.35	1.28
其他客戶	1,874.34	11.29	1,716.15	10.54

公司類貸款合計	16,598.17	100.00 ⁹	16,275.73	100.00 ¹⁰
---------	-----------	---------------------	-----------	----------------------

(三) 優化區域經濟貸款結構

2016 年，本行積極參與西部大開發、中部崛起和振興東北老工業基地建設，把握中西部地區承接東部產業轉移的機會，緊抓優勢行業和龍頭企業，突出綠色信貸效能，加快綠色經濟發展。截至年末，本行對西部地區的貸款餘額 3,791.92 億元，增幅 11.45%，占比 14.22%，下降了 0.17 個百分點；本行對東部地區的貸款餘額 18,065.36 億元，增幅 14.74%，占比 67.75%，增加了 1.17 個百分點；本行對中部地區的貸款餘額 3,743.58 億元，增幅 7.30%，占比 14.04%，降低了 0.71 個百分點。

本行在西部地區設有 257 個營業網點，新增 11 個，增幅 4.47%，占比 18.05%，較上年降低 0.13 個百分點。本行在西部地區共布放 ATM 機具 2,071 台，減幅 2.40%，占比 20.65%，較上年增長 1.44 個百分點。本行西部地區員工 7,679 人，占比 14.06%，較上年提高 0.07 個百分點。

表 3：本行按地域劃分貸款流向

區 域	2016 年		2015 年	
	貸款餘額(億元)	貸款占比%	貸款餘額(億元)	貸款占比%
東部地區	18,065.36	67.75	15,744.08	66.58
中部地區	3,743.58	14.04	3,488.82	14.75
西部地區	3,791.92	14.22	3,402.26	14.39
東北地區	1,064.82	3.70	1,010.40	4.27
貸款總額	26,665.68	100.00	23,645.56	100.00 ¹¹
注：“東部地區”與年報中披露的“長江三角洲”、“環渤海地區（包括總部）”和“珠江三角洲及海峽兩岸經濟區”的口徑保持一致（除大連分行）；“中部地區”指本行下列一級分行所在的地區：太原、合肥、南昌、鄭州、長沙和武漢；“西部地區”指本行下列一級分行所在的地區：成都、重慶、西安、昆明、南寧、呼和浩特、烏魯木齊、貴陽、蘭州、西寧、銀川和拉薩；“東北地區”除包含年度報告中披露“東北地區”外，同時包含大連分行。				

(四) 創新服務小微企業

2016 年，本行加快梳理小企業業務發展思路，制定了《中信銀行小企業金融業務專營模式發展指導意見》，確定了小企業業務專營模式發展思路。本行提出了小企業業務

⁹ 由於“四捨五入”原因，造成上述各項“貸款占比”加總數小於 100%，以本數據為準

¹⁰ 由於“四捨五入”原因，造成上述各項“貸款占比”加總數小於 100%，以本數據為準

¹¹ 由於“四捨五入”原因，造成上述各項“貸款占比”加總數小於 100%，以本數據為準

審批授權方案，初步確定了“一級分行信審會+小企業專業信審會+小企業專業審批人”的分級審批授權和轉授權體系。截至年末，本行小微企業貸款餘額 4,788.61 億元，增幅 8.34%，占比 17.97%；其中小型企業貸款餘額 3,213.79 億元，增幅 3.49%；微型企業貸款餘額 842.80 億元，增幅 33.98%。

表 4：本行小微企業貸款一覽表

	2016 年	2015 年	變化 (%)
小微企業貸款餘額 (億元)	4,788.61	4,419.89	8.34
其中：小型企業貸款餘額 (億元)	3,213.79	3,105.54	3.49
微型企業貸款餘額 (億元)	842.80	629.06	33.98

2016 年，本行積極研發小微企業專屬產品，同時加快搭建合作平臺。本行以政府平臺和科創企業為重點，加快新產品開發，制定了政府採購貸、銀稅貸、新三板股權質押貸款、選擇權業務等四項產品的管理辦法。本行與新三板股轉系統、工信部等政府部門建立緊密聯繫，加強與中信建投、中信建投資本、中信證券等集團子公司的合作，初步搭建了涵蓋證券公司、PE 機構的新三板企業投貸聯動平臺，有效推動了對新三板創新層企業的業務推廣。本行積極推動了蘇州成立政府投貸聯動，引導基金、子基金支援科技型企業融資需求，以及杭州電子溯源系統在浙江農產品市場小微商戶的應用等分行重點項目的落地，形成了專項綜合金融服務方案。

(五) 全面實施營改增

營改增是國家財稅體制改革的重要組成部分，對本行的業務、財務、會計、系統乃至經營管理等方面均帶來重要影響。為做好營改增實施準備工作，本行提前啟動，精心組織、克服種種困難，大力推進項目的實施工作，為最終實施營改增奠定了扎實的基礎。2015 年 6 月，本行啟動營改增項目，全面深入研究政策，先後組織了條線專項培訓和全行性培訓，梳理了增值稅業務流程，加強了系統改造。截至 2016 年 5 月 1 日，經過近千人的共同努力，本行成功如期完成營改增項目。項目實施期間，本行接受了中國人民銀行、財政部稅政司、北京市財監辦和朝陽區國稅局等監管部門的多次重點調研，提供了大量政策建議和測算方案，對國家多個後續政策的出臺起到了積極的推動作用。

三、參與行業發展

2016 年，本集團大力參與行業協會推動的相關工作，積極參與中國銀行業協會及

其聲譽風險管理專業委員會、養老金業務專業委員會、託管業務專業委員會等 3 個專業委員會的日常活動，參與了中國國債協會、中國內部審計協會、中國金融學會金融採購專業委員會、中國國際商會、全國金融青聯、全國金融標準化技術委員會、銀行業信息科技風險管理高層指導委員會、移動金融產業聯盟、銀行間市場交易商協會、支付清算協會票據專業委員會等共 10 個社會團體的學術交流活動，為行業的發展貢獻了應有的力量。

本行通過牽頭發起商業銀行網路金融聯盟、舉辦行業論壇、發佈銀行服務白皮書等方式做出了貢獻。主要包括：

1 月，本行聯合國際知名調研機構尼爾森公司，共同推出國內首個以第三方中立的角度發佈的《出國留學仲介評價指數白皮書》。

7 月，由本行及招商銀行、浦發銀行等 12 家全國性股份制商業銀行聯合發起的“商業銀行網路金融聯盟”在北京召開簽約發佈會，並正式簽署商業銀行帳戶互聯互通合作協定，宣佈聯盟成員行的手機銀行、個人網銀等電子管道跨行轉帳免收客戶手續費。

8 月，本行首席經濟學家姚景源接受了《經濟參考報》、《每日經濟新聞》《華夏時報》等媒體的採訪，就居民住房信貸投放、民間投資、供給側結構性改革等當前經濟熱點發表觀點。

10 月，本行牽頭在北京舉辦了區塊鏈與金融創新研討會，並倡議：為加速推進我國金融業在區塊鏈的實際應用，基於區塊鏈的共識機制和去仲介化的特點，提出了有必要研究建立我國銀行同業間的區塊鏈聯盟的建議。

11 月，本行私人銀行與胡潤研究院聯合發佈《2016 中國高淨值人群出國需求與趨勢白皮書》，全面解讀中國高淨值人群出國需求現狀與趨勢，等等。

四、推進黨建工作

（一）落實黨的精神

根據中共中央和集團黨委要求，本集團黨委採取多種形式組織全體黨員認真學習黨的重要會議和最新理論精神，學習黨章黨規黨史和習近平總書記的系列重要講話，及時領會十八屆六中全會精神和中央國企黨建會議精神。

嚴格落實黨委中心組學習制度。本集團組織舉辦黨委中心組（擴大）學習報告會，邀請專家學者作專題報告，其內容涵蓋十八屆六中全會、黨內政治生活、黨內監督條例等方面，在思想上、政治上、行動上與以習近平同志為核心的黨中央看齊，向黨的理論

和路線方針政策看齊。

扎實開展“兩學一做”學習教育。根據本集團工作特點明確了“強意識、明紀律、守底線、做表率”的教育主題，分級分層制定工作方案，明確任務、細化措施，做到總行黨委立規章、基層黨組織明尺規、黨員有遵循。

堅持黨委書記帶頭講黨課。總行黨委書記、董事長李慶萍同志以“學黨章 強黨建”為題為全行黨員講黨課，全行 1,500 余名黨員領導幹部在本級黨組織開展講黨課活動。本集團在中國延安幹部學院舉辦的兩期高級管理人員黨性修養培訓班上，總行黨委書記李慶萍同志作專題講話並分享了學習心得。

黨課學習見成效。本集團大力開展網路專題學習，專門配發黨課讀書材料，有效組織了黨課活動的開展和學習，本行設計上線的“兩學一做”學習教育闖關答題課程，寓學習於娛樂中，受到黨員的歡迎，學習成效顯著。截至年末，本集團為全行配發了 14 種 11 萬冊黨內教育輔導材料，黨員網上黨建學習共計 28.5 萬人次、53.3 萬小時。

（二）推進黨風廉政建設

2016 年，本集團加強作風建設，以巡視整改促進合規經營。針對中央巡視回饋的問題，本集團制定整改工作方案，細化落實整改措施，建立問題台賬和清單銷項制度，明確時間節點，全力推進整改任務，加大對巡視期間問題線索查處力度。針對嚴格落實全面從嚴治黨的“兩個責任”，本集團召開全行黨建和紀檢監察工作會議，層層簽署《履行黨風廉政建設主體責任承諾書》、《履行黨風廉政建設監督責任承諾書》，確保傳導壓力和壓實責任，堅持推進約談和談話工作的開展。針對持續開展反腐倡廉警示教育，本集團通過行領導會議不斷加強警示案例通報、剖析行內外典型案例；通過編發《紀檢監察工作信息》，及時轉發中紀委關於金融機構違反中央八項規定精神典型案例的通報；通過集中觀看學習《永遠在路上》專題片，加強黨員幹部的黨性觀念。針對“四風”問題整治情況，本集團認真做好“回頭看”的相關工作，要求全行開展自查自糾和整改工作，並對部分分行、子公司“回頭看”工作進行重點抽查，有效推進了黨風廉政工作。

五、維護金融秩序

（一）嚴控洗錢風險

根據《中華人民共和國反洗錢法》、中國人民銀行“法人監管、風險為本”的反洗錢監管要求，本行積極加強反洗錢與反恐怖融資風險管理。2016 年，本行在積極推進海外分支機構建設的同時，按照屬地監管要求，建立反洗錢合規管理運行與溝通機制，配

合做好籌建期間人員配備、機構設立、系統建設等方面工作任務。本行通過制定《中信銀行洗錢風險自評估管理辦法》與《中信銀行客戶洗錢與恐怖融資風險評估及分類管理辦法》，指導全行認真開展洗錢風險自評估和客戶洗錢風險評估工作；通過出臺《中信銀行關於涉及恐怖活動資產凍結管理辦法》，明確涉恐活動資產凍結的內部操作流程和監控措施，完善風險控制措施。

本行推進了分行反洗錢集中作業的試點工作，通過調整大額和可疑交易報告流程和分析甄別作業模式，建立反洗錢監測中心，將支行部分工作上收到分行，在保證數據包送的及時性與完整性的同時，全面提升本行反洗錢風險管控能力。本行定期向中國人民銀行報送洗錢類型分析和年度報告，認真履行大額和可疑數據包告義務。截至年末，本行舉辦全行性反洗錢培訓 1 次，參與員工約 2,000 人次。

（二）防止假幣流通

2016 年，本行持續做好現金全額清分工作，開展現金出納業務培訓，提升現金出納人員防偽辨假能力，嚴控現金清分品質，防範假幣流出；不斷優化冠字號碼查詢管理系統功能，規範冠字號碼查詢操作，切實避免責任糾紛；積極組織現金出納業務檢查，切實督導分行提高現金出納業務水準。截至年末，本行共收繳假人民幣 20,661 張，增幅 21.00%；收繳假幣總金額 1,484,708.50 元，增幅 19.40%。

（三）維護穩定促進安全

2016 年，本行繼續在全行範圍內開展電信詐騙防範工作，說明客戶識別電信詐騙風險，中止電信詐騙往來賬務，維護客戶利益，減少社會不安定因素。本行積極配合公安機關工作，及時發現、上報社會不安定因素，積極協助公安機關處理突發刑事案件，積極維護社會的安全穩定與和諧。

【案例】成功解救傳銷受害者

2016 年 6 月 15 日上午 9 點 40 分左右，一位年輕男子來到本行成都某支行辦理開卡業務，另外還有兩名 30 多歲的女性陪同。該男子神色緊張，有意避開隨行的兩名女性，向理財經理出示開戶申請書。理財經理接過申請書後赫然發現，申請書上寫著“救命”兩個字，立刻意識到該男子需要緊急援助。理財經理假意大聲告知對方申請書填寫有諸多不對，並將其引至開戶櫃檯，暗使眼色提示櫃檯同事有緊急情況。櫃員會意地接過該男子的申請書，並發現了求救信號，這時隨行的兩名女子已緊跟至櫃檯。該男子滿臉通紅，不停地斜視兩名女子，表情更加緊張。這立刻引起了櫃員的高度警覺，判斷該男子求救肯定和這兩名女子有關。為不打草驚蛇，櫃員旁敲側擊地詢問男子一些與開卡業務相關問題，並不停地讓該男子修改開戶申請書，拖延時間。

與此同時，理財經理立即將異常情況向支行領導匯報，並第一時間向 110 和轄區派出所報警。在等待警方到來的過程中，理財經理又佯裝推薦理財產品，配合櫃檯拖延時間。10 分鐘後，當員警趕到時，該男子立刻雙膝下跪，情緒激動地無法言語。兩名女子試圖逃離，被員警當場控制。最後，員警在瞭解情況後，將三人帶回警局。後經瞭解，該名男子是被傳銷組織控制的受害者，受脅迫來銀行開卡，趁機向本行成都某支行求救。此次“傳銷受害者求救”事件的順利解決，反映出本行員工案訪意識強，各相關責任部門配合度高，且面對違法份子時能夠冷靜應對，幫助受害者得到警方援助，履行銀行應盡的社會責任。

第四章 客戶與服務

一、堅持“客戶為尊”理念

2016 年，本行繼續全面推進企業文化建設工作，“助推客戶成長”是本行為客戶服務的使命。本行堅持“客戶為尊”理念，努力為客戶提供滿意的產品與服務，實現客戶價值增長；完善金融服務功能，保證金融服務品質，提升金融服務水準。

【案例】幫助客戶追回被騙資金

“雙十一”已經成為了國內的一場“網購盛宴”，然而日益猖獗的網路詐騙、電信詐騙也盯上了無數上網網購的人們。2016 年 11 月 11 日 17:40，本行昆明分行某支行正要結束營業，客戶邱先生匆忙趕了進來。大堂經理一邊勸邱先生不要著急，一邊請他坐下來慢慢說。邱先生穩定情緒後，反映其個人借記卡內資金當日被他人分三次轉走共計 20 萬元。邱先生一再表示，當日他的銀行卡一直在他手中，密碼也未曾向他人透露過。

據客戶反映，當日下午接到自稱信用卡中心打來辦理大額度信用卡的電話，客戶將個人身份信息以及手機上接收到的驗證碼發給了對方，隨後，就收到資金被扣劃的短信提示。瞭解情況後，大堂經理指導邱先生立即報警，並向會計經理和支行領導匯報了案件情況。支行領導立即啟動應急預案，由大堂經理、會計經理共同配合，首先指導客戶電話掛失，防止其剩餘資金被再次扣劃，並立即向昆明分行多個部門尋求指導。18:00 時，本行昆明分行同銀聯公司取得聯繫，查詢到接收轉帳的是另外一家銀行，銀聯公司要求客戶本人致電銀聯核實相關款項。隨後，本行昆明分行連夜向銀聯公司提交了邱先生相關信息和協助攔截被扣劃資金的申請。網點人員也致電接收轉帳的銀行，與對方協商解決方案，指導邱先生將自己被他人冒名開立的銀行帳戶密碼進行了修改。同時，接收轉帳的銀行也表示會在次日將資金原路返回。

次日 10 時，邱先生再次回到本行昆明分行某支行，反映 20 萬元資金已全數返回，並向網點人員表達了謝意，同時，網點說明客戶做了換卡業務，也提示客戶不要再將個人信息洩露給他人，謹防再次受騙。此次事件的處置和化解，充分反映出本行堅持客戶至上，切實維護消費者權益，全力為客戶服務的實際行動。

二、保護客戶權益

（一）保護消費者權益

2016 年，本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》的要求，堅持“客戶為尊”的服務理念，通過制定消費者權益保護戰略規劃、完善消費者權益保護管理組織架構、加強消費者權益保護的監督檢查、全面實施消費者權益保護考核、開展金融知識

宣傳教育活動、組織員工培訓消費者權益保護知識、提升服務水準及優化投訴管道管理等方面，切實維護了消費者權益，構建了與消費者之間的和諧關係。

完善頂層設計。本行繼續推進實施《中信銀行消費者權益保護 2015-2017 年戰略規劃》，按照《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業消費者權益保護解決當前群眾關切問題的指導意見》要求，以客戶為中心的服務理念，進一步加強頂層設計。2016 年，本行在董事會下設立了專項消費者權益保護委員會，在總行成立了職能管理部門消費者權益保護辦公室，建立健全了消費者權益保護管理體系，確保本行消費者權益保護工作的高效有序開展。

建立考核制度。多年來，本行通過組織神秘人暗訪、明查、錄影監控檢查及分行間互查等多種形式，對本行營業網點服務品質和消費者權益保護情況檢查，客戶滿意度不斷提高。2016 年，根據監管要求，本行制定了總行消費者權益保護內部考核制度，並將服務品質、客戶投訴與處理、消費者權益保護指標納入分行年度綜合績效考核指標體系和分行零售銀行綜合考評中，實行按月、季度測評，按年度考評，為進一步提升消費者權益保護服務水準奠定了基礎。

從嚴規範理財銷售。2016 年，為確保各項消費者權益保護工作落實到客戶身上，本行對理財銷售人員銷售行為從嚴規範。比如：

本行規定，理財產品銷售人員必須嚴格遵守《商業銀行理財產品銷售管理辦法》的要求，在售前有效識別客戶身份；向客戶介紹理財產品銷售業務流程、收費標準及方式等；瞭解客戶風險承受能力評估情況、投資期限和流動性要求；提醒客戶閱讀銷售檔，特別是風險揭示書和權益須知；確認客戶抄錄了風險確認語句。

本行規定，理財產品銷售人員在銷售產品時要向客戶做充分的產品介紹，包括期限、投資方向、在各種情景下的收益測算情況等；同時要充分披露理財產品的風險，使用通俗易懂的語言，配以必要的示例，說明最不利的投資情形和投資結果，並確認客戶完整、準確理解。

本行規定，理財產品銷售人員不得對客戶做出不符合產品實際的宣傳或者產品本金、收益承諾，不得採取強制或誤導宣傳的方式引導客戶從事相關購買行為。理財產品銷售人員引導客戶在網上銀行管道購買理財產品時，嚴禁代客戶操作相關流程，嚴禁代客戶保管證書介質（檔或 USBKEY）等。

本行規定，理財產品銷售人員在銷售理財產品時，應通過問卷調查的方式嚴格進行

客戶評估，對客戶的年齡、財務狀況、投資經驗、投資目的、收益預期、風險偏好、流動性要求、風險認識以及風險損失承受程度進行充分瞭解和評估。

【案例】幫助客戶識別詐騙技倆

2016 年 4 月 20 日上午，一位元客戶神色慌張的來到本行石家莊分行某支行，要求為其開立網上銀行，並將名下所有資金共計 110 萬元轉入一個陌生帳戶。經辦櫃員立即對客戶進行了電信詐騙的風險提示，並詳細詢問此項匯款去向和用途。客戶很急迫的告訴櫃員，剛剛接到一個自稱銀川市刑警隊警官的人打來電話，說客戶因身份證件丟失被人盜用，現涉嫌捲入一起信用卡盜刷案件，帳戶已被監管，為保障客戶資金安全，要求將其名下所有資金轉入“公安局”指定的“專用帳戶”。因客戶前段時間身份證確實丟失，而且近幾天剛好有一筆售房款到賬，為保護自己資金安全，客戶決定儘快將資金轉入對方帳戶。通過客戶描述，本行石家莊分行某支行櫃員根據電信詐騙案例的主要特徵，初步判斷這個電話極有可能是一起電信詐騙案件，於是再次對客戶進行了風險提示，並立即將相關情況報告支行會計經理。此時，自稱銀川刑警隊的人剛好打來電話，態度十分強硬，要求客戶立即將資金轉入指定帳戶。該支行會計經理接過客戶電話，要求對方講述具體細節，並詢問對方的警號和具體工作部門及姓名，對方情緒略顯暴躁，對該支行人員進行呵斥，並聲稱銀行無權查問，不得影響司法辦案。在該支行人員堅持追問下，對方發現情形不對，立即掛掉了電話。至此，可以確認此事確為一起不法分子冒充警務人員進行的電話詐騙。隨後，該支行人員就電信詐騙案件典型特徵對客戶進行了講解，囑咐客戶一定要保持高度警惕，謹防類似事件再次發生，維護了客戶的權益。

（二）保障客戶信息安全

信息技術保障。2016 年，本行針對網上銀行客戶的 USBKEY 推廣了更高安全級別的身份認證手段，全力確保客戶交易安全，並針對手機銀行客戶採用了手機動態口令的認證方式，以滿足不同額度交易需求的有針對性的風險控制模式。本行還基於分析模型對交易過程中的異常行為進行報警，根據風險程度的高低推送不同安全級的認證措施，向客戶提供更加貼心的金融服務。本行採用的 UKEY、數位憑證均為中國金融認證中心（CFCA）認證，以保證電子交易中雙方身份的真實性和交易信息的機密性、完整性以及防抵賴性。本行還採用了國家信息安全評測認證中心的“盾”系列技術，對 SSL、交易數據、鍵盤輸入安全、進程保護控制項進行加固，通過遠端滲透性驗證，杜絕木馬。

客戶服務保障。本行制定了客戶信息保護相關管理辦法，任何人對客戶信息的提取均需經過必要的審批、脫敏處理，避免人為惡意洩露客戶個人隱私信息。本行採用資金

變動短信通知和網銀操作短信兩種方式設置了兩重安全機制，方便客戶即時掌握帳戶變動、控制資金安全。本行在制卡過程中採用加密方式專線發送信息，制卡數據全程不落地，避免因內部人員接觸客戶信息而導致個人隱私信息洩露。

【案例】積極宣傳央行轉帳新政策

為更好地防範和打擊電信詐騙，中國人民銀行規定自 2016 年 12 月 1 日起，個人通過自助櫃員機轉帳的，除向本人同行帳戶轉帳外，髮卡行在受理 24 小時後辦理資金轉帳。在髮卡行受理 24 小時內，個人可向髮卡行申請撤銷轉帳。本行針對新規中“個人通過自助櫃員機轉帳的，除向本人同行帳戶轉帳外，髮卡行在受理 24 小時後辦理資金轉帳”的要求，並通過詳細的案例，以通俗易懂的方式向廣大使用者積極宣傳央行的轉帳新規，使客戶儘快瞭解和知曉新政策的相關規定。

（三）保障網點營業安全

2016 年，本行依照《中華人民共和國消防法》、《企事業單位內部治安保衛條例》等法律法規的要求，進一步加強營業網點的安全保衛工作，充分發揮為經營管理保駕護航的作用。根據《中信銀行安全保衛工作評級辦法》，本行繼續深入開展分行安全保衛的現場評級工作，由總行牽頭組成多個評級小組，對分行營業網點辦公區的人防、物防、技防、消防的建設與管理進行了全面的現場檢查，形成評估報告。本行針對分行評級過程中發現的保安人員聘用審查不到位、視頻監控系統圖像不清晰、租用店面的整體建築消防系統不完備、保衛人員配備不足等主要問題，制定了整改方案，進一步加強對要害崗位和保安人員的管理力度，加緊制定相應管理辦法和實施細則，並對分行安全保衛工作的操作風險進行量化指標考核。本行以防範營業網點和自助設備搶劫、盜竊、火災、暴恐等突發事件為重點，結合安全防範形勢和風險點，開展了突發事件應急預案的演練和“119”消防日宣傳的培訓，進一步提升了全行安全保衛意識和實操水準。

（四）健全應急管理體系

2016 年，本行建立了重大事件應急處置工作小組機制和業務連續性管理工作小組機制，覆蓋了全部機構層級，制定了涵蓋總分支行業務應急和 IT 應急在內的重大運營中斷事件應急處置聯動機制，以及業務連續性、信息系統生產運行管理辦法，及時防止出現重大信息安全問題。本行建立了較完善的災備體系，形成本地高可用、同城災備、異地災備的“兩地三中心”災備模式，在第一時間為客戶提供應急解決方案，為客戶提供更加完善的服務體系。

三、提升服務品質

(一) 苦練內功

2016 年，為進一步提高客戶滿意度，本行以打造“最佳客戶體驗銀行”為目標，通過推廣“十個一”服務流程、6S 管理模式、智慧櫃檯、綜合金融服務等多種措施，在提高客戶滿意度上苦練內功。

執行“十個一”服務流程。本行結合客戶動線、客戶體驗痛點、銀行業務規範等多方面因素，對大堂經理、高櫃櫃員的服務規範和流程進行了整合，形成了廳堂服務流程“十個一”和櫃面服務流程“七部曲”。針對大堂服務人員，本行通過“一聲問候、一個微笑、一次詢問、一次引導、一點提醒、一次指導、一次關懷、一份飲品、一次分流、一聲道別”的“十個一”服務，減少客戶辦理業務時間，為客戶提供更流暢、滿意的服務。針對高櫃櫃員，本行通過落實“舉手迎、笑相問、禮貌接、及時辦、巧關懷、提醒遞、目相送”的“七部曲”，既能保證員工辦理業務的準確性和及時性，又能兼顧對客戶的關懷。截至年末，本行所有網點均在明顯位置張貼“十個一”、“七部曲”服務流程規範，這不僅代表了本行對社會公眾的服務承諾，更體現了本行對社會公眾提供最佳服務的信心和決心。

推行網點 6S 管理模式。本行在全行網點引入了“整理、整頓、清掃、清潔、安全、素養”6S 管理模式，進一步滿足不斷升級的客戶需求，有效提升客戶的服務體驗。同時促使本行每位員工養成了良好的習慣，並按規則做事。

“整理、整頓、清掃、清潔”：要求網點解決如何用好空間、用足空間、保持環境清潔、形成良好習慣等問題，確保網點營業大廳達到“零度干擾”的效果，為服務物件創造一個寬鬆、舒暢、安全、自由、隨意的環境，使客戶在享受服務的整個過程裡，盡可能地保持良好的心情，自始至終能真正獲得愉悅的精神享受。

“安全和素養”：要求網點解決如何保障客戶在享受銀行優質服務同時的人身安全和財產安全。

【案例】“要出國，找中信”

2016 年 4 月 15 日，本行“中美旅遊，幸福啟程”新聞發佈會在奧林匹克森林公園隆重舉行，並攜手美國國家旅遊推廣局、紐約、洛杉磯等美國各州旅遊局、Visa、中國銀聯等國內外重量級合作夥伴，正式推出了赴美旅遊一站式服務。

本行在業內首推“全球簽”服務，凡是本行借記卡、信用卡客戶，都可以便捷地辦理包括美國、英國、加拿大等 70 多個國家的全球簽證業務。本行還於當日推出了“百萬出國圓夢計畫”，聯合中國銀聯、銀聯國際、東方航空、美國旅遊推廣局等機構，幫助國人實現自己的出國夢想。

本行聯合中國銀聯、美國 SIMON 集團，為中國客戶赴美提供多重權益，“十一”黃金周期間，本行客戶可以在全美 15 家奧特萊斯、DFS 及大都會博物館等多個商戶享受到商品打折、消費返現，設立專屬 VIP 客戶購物區等權益。同時，本行還聯合美國 HNL 集團啟動了美國免費熱線，為本行赴美客戶提供多重權益及緊急連絡人協助服務。

本行率先獲得美國國土安全部授權使用 EVUS 商標，並率先為所有客戶提供免費辦理 EVUS 信息中英文更新服務。

客戶服務實現智慧化。本行於 2015 年末完成了“智慧櫃檯”產品上線，用於高效支援客戶非現金類業務的辦理，實現了借記卡開卡、電子銀行簽約、投資理財產品簽約購買等多項業務的自助式快捷辦理。

“智慧櫃檯”應用了人臉識別檢測、遠端身份審核、一體化簽約、手機號動態驗證、電子簽名等業內領先的業務機制，極大地降低了業務辦理難度，大幅縮短了業務辦理時間，全面提升了客戶體驗。同時，通過客戶單日開卡數量限制、超時吞卡、關鍵信息保護等風險管控機制，確保了客戶交易安全。截至年末，本行“智慧櫃檯”實現了全行推廣。

協同服務顯成效。2015 年下半年，本行聯合中信證券、中信信託、信誠人壽、中信建投證券、天安財險、華夏基金、信誠基金等 8 家中信系金融子公司組建中信專家團隊，進一步發揮集團協同優勢，整合資源，打造中信財富管理服務體系，為客戶提供更好的服務體驗。

中信集團的專家團隊成員每月定期召開決策會議，對各市場進行跟蹤分析，建立資產配置體系及動態調整策略，並將中信財富指數資產配置策略向產品端滲透，形成產品組合方案，發佈“中信財富指數”，推出“精選產品組合”，指導高淨值客戶的財富管理產品組合選擇，進一步提升服務品質，為客戶資產保值增值提供雙重保障。截至年末，本行“中信財富管理”平臺通過官網刊登、喜馬拉雅 FM 音訊播報等管道向客戶提出資產配置建議，已發表的從英國脫歐到量化定增、從港股通到 PPP，團隊專家和業內大咖結合時下熱點等獨到觀點，吸引了大批客戶和投資者的關注，使客戶資產得到有效配置和價值提升。

（二）妥善處理投訴

2016 年，本行秉承“客戶為尊”的服務理念，設有 95558 一站式 7*24 小時客戶服務熱線，通過對持卡人提供業務諮詢、業務辦理及客戶投訴等遠端服務數據的整理分析，

不斷提升整體服務品質。比如：針對客戶投訴及抱怨，本行專門組成處理投訴團隊，認真聽取並妥善處理客戶訴求，利用分支行投訴指標衡量、回顧效果，按月、季度進行通報，聚焦重點支行和人員，從源頭上減少客戶投訴。同時，本行從制度上規範投訴處理品質及流程，嚴格加強管理，對所有訴求均能在 3 個工作日內進行回應處理，且需在客戶表示滿意的情況下方可完畢，進一步保障了客戶訴求有效獲得解決。截至年末，本行客服電話系統共收到 4008895558 客戶投訴 83,479 筆，增幅 5.96%，客戶投訴處理滿意度 97.76%，較上年末提升 0.19 個百分點。¹²

（三）客戶滿意度測評

2016 年，本行以打造“最佳客戶體驗銀行”為目標，通過推廣 6S 管理、“十個一”服務流程、智慧櫃檯和全新互聯網金融門戶網站等多種措施，在提高客戶滿意度上苦練內功。本行針對不滿意電話進行 100%覆核及回訪，收集客戶不滿意原因及回饋客戶建議。本行通過組織全行五星級網點積極參加中國銀行業協會組織的“中國銀行業文明規範服務千佳示範網點”評選活動，創建服務品牌標杆網點，積極推廣先進網點服務經驗，提升網點整體服務水準。截至年末，本行通過自動外呼調查完成客戶滿意度調查訪問電話 819,184 通，客戶滿意度 98.17%，增長 0.13 個百分點，整體客戶滿意度得到有效提升，並保持上升趨勢。

【案例】84 歲客戶為真誠點贊的故事

一個仲秋的傍晚，臨近營業結束，本行蚌埠分行營業部的廳堂裡只有幾位元客戶還在等待辦理業務，原本嘈雜的營業大廳逐漸安靜下來。當大家都在為營業結束做準備的時候，一位拄著拐杖的老人步履蹣跚地走進大廳，還沒等大堂經理開口，老人便主動上前：“小姑娘，你們領導的辦公室在哪裡？你能帶我去見你們領導嗎？”原來老人是專程來送感謝信的。老人一時間情緒有點激動，他一邊握著營業部經理的手，一邊顫顫巍巍地從上衣口袋裡掏出了一疊厚厚的信紙，哽咽著說道：“謝謝你們，感謝中信銀行，讓我感受到了家的溫暖。”老人打開有些發黃的老信紙，眼含熱淚向經理描述了事情的經過。

老人名叫杜志高，已 84 歲高齡。2016 年 7 月 31 日中午，他來到營業部辦理業務時已幾近正午，在與當班櫃員的交流中無意間說起自己從早到現在都還沒來及吃東西，當班櫃員立刻請大堂經理拿來一聽黃桃罐頭送給老人。一開始，老人還不好意思接受，謝絕了大堂經理的好意。但令他沒

¹²在本集團 2015 年度社會責任報告中，客戶投訴的筆數和處理滿意度按 4008895558 和 95558 兩個電話號碼分別披露，由於本行受理投訴管理模式發生改變，故本報告中合併統計及披露。

有想到的是，大堂經理竟主動打開了罐頭遞給他。老人這才接過大堂經理手裡的罐頭，可眼淚卻早已濕潤了眼眶。老人在感謝信中這樣描述了自己當時的感受：“我曾經是全國最大罐頭廠的廠長，生平吃過罐頭無數，但是當我拿到大堂經理遞給我的罐頭時，我感到罐頭裡充滿了無限的深情厚誼，因為其中充滿了人情味，是我過去幾十年來吃過的最讓我感動的罐頭”，“在銀行辦理了那麼多次業務，從來沒有一家銀行像中信銀行這樣關心過我的饑飽”。老人的語言樸實無華，卻飽含真情，令每一位讀過這封感謝信的人都熱淚盈眶。

“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”、“想客戶之所想、急客戶之所急”，這就是中信銀行人，發自內心地將真誠注入工作的瓊漿。“奉獻”二字是中信銀行企業文化的重要內涵，是深深烙印在每位中信銀行人身上的優良品格。“感恩奉獻”作為中信銀行員工職業行為規範要求之一，指引著每位中信銀行人學會感恩每一位客戶，真心說明和服務他人。老人在信中稱讚道：“中信銀行是蚌埠市各家銀行中辦事最認真、品質最好、服務態度最好的模範銀行，是銀行業的標兵”！

（四）主動改進服務

2016 年，本行持續主動改進服務，進一步提升服務客戶水準。針對客戶提出的卡片調額方式單一、長期用卡、線上申請調額不成功的問題，本行採取的整改措施包括：（1）不定期調整及優化調額政策，在合理範圍內滿足客戶的額度需求；（2）針對符合條件的客戶，啟動圓夢金額度、備用額度、海外專屬額度等；（3）提供多種自助調額管道，為客戶提供便利，滿足客戶多元化需求，如動卡空間、語音系統、網銀、短信，等等。

針對信用卡客戶提出的分期申請不通過，或手續費率較高的問題，本行採取的整改措施包括：（1）提供多樣化的分期形式，除消費分期外，增加提供圓夢金、新快現、隨借金等分期形式，滿足客戶多元化需求；（2）提供便捷的辦理管道，除人工外增加動卡空間、微信或網銀等管道，減少了對於人工服務的依賴性，提高了自助辦理的效率；（3）不定期開展分期手續費率優惠或折扣的活動；（4）對於不符合分期服務基本條件的客戶，給予更多的用卡建議，等等。

四、注重客戶體驗

（一）優化服務管道

2016 年，本行採取審慎的網點發展策略。截至年末，本行營業網點 1,424 家，其中新建營業網點 71 家，增幅約 5%。在新增網點中，新進駐地市級以上行政區域 12 個，位於中西部地區 6 個，占比 50%，進一步擴大了本行區域金融服務覆蓋面，有效優化和補充了當地金融生態網。2016 年，本行在國家 5A 級風景區名勝的溪口鎮管轄市奉化設

有一家支行，在國家級濕地保護區的杭州灣新區設有一家支行。

本行啟動並開展了幸福年華（老年社區）、財富型社區、貴金屬、出國金融、無人智慧、與證券共建等特色模式的試點建設，特色網點試點打造工作有序推進。本行結合城區內業態分佈特點，本著為客戶提供便捷服務的原則，改進完善網點選址標準，全面應用網點選址模型對新建、遷址網點進行選址評估，充分考慮擬選址物業周邊居住人群、辦公人群、商業設施、交通狀況等因素，科學細化選址方法，方便客戶辦理業務。截至年末，本行對 24 家網點進行了遷址。

【案例】撤並南京下關支行

2016 年，為進一步優化營業網點佈局，遵循集約化、集中化、專業化經營的原則，經報請江蘇銀監局批准，本行南京下關支行終止營業。下關支行終止營業後，其原有對公和零售業務及客戶就近交由城北支行承接。下關支行的員工均得到了妥善安置。經與房東協商，本行在下關支行原址上設立了一家自助銀行，最大程度方便個人客戶辦理業務。終止營業初期，本行做好了充分的客戶告知工作，城北支行也派人到自助銀行值班，做好解釋和引導工作，並對為客戶帶來的不便表示深深的歉意。絕大多數原下關支行的客戶均表示理解，支行撤並過渡工作平穩。

2016 年，本行進一步加強自助網點佈局優化、產能提升和豐富自助設備功能。本行上線了現金自助設備繳費業務，支援繳納水電煤氣費；支援受理非接觸式卡片，使客戶可以通過非接觸的方式辦理存取款、轉帳等業務；支援受理移動支付，客戶可以通過 Apple Pay、Samsung Pay 等移動支付在本行機具上辦理存取款業務。截至年末，本行共投入運營自助設備 10,029 台，包括智慧櫃檯設備 3,067 台，網點覆蓋率 100%。

（二）創新服務及產品

2016 年，本集團積極實施新發展戰略，積極踐行“創新”理念，加大產品服務創新力度，打造行業比較優勢，推出了一系列具有本集團特色的金融服務和產品，並嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國商標法》等主要法律法規，在產品推介與宣傳過程中符合相關法律規定，維護自身知識產權權益。

公司服務和產品方面

非稅電子化業務。2016 年，自財政部持續推動非稅電子化以來，本行積極落實相關要求，中央非稅電子化系統經財政部驗收順利實施上線。截至年末，本行累計收繳中央非稅資金量居於代理銀行首位。

慧繳付業務。本行慧繳付業務模式成功上線，應用領域涉及稅收非稅、公共資源、

社保醫療、教育服務、生活服務、交通服務等，並在全行範圍選取 6 家分行落地慧繳付創新孵化基地，並將優秀項目在全行推廣。

【案例】創新推出“交易+”金融產品

2015 年 11 月，本行發佈了“交易+”品牌，該品牌以“不止于金融”的業務發展理念，重塑國內交易銀行業務。“交易+”圍繞“增強、延伸、整合、互聯”的產品理念，開創了自上而下的產品發展路徑，構築了涵蓋“e 收付、e 財資、e 貿融、e 電商、e 託管、e 管道”六大子品牌和 16 個特色產品的產品體系，實現概念、路徑、產品體系和展現形式的全面創新。

2016 年，本行大力推動“交易+”品牌建設，編寫了《中信銀行“交易+”產品大全》及《中信銀行交易銀行應用手冊》，進一步充實交易銀行品牌內涵。本行通過交易銀行調度平臺，實現對公電子管道數據的統一存儲、產品的統一交付、管道入口的統一管理、交易的統一監控。本行建設對公手機銀行，為企業管理人員、中小企業主提供移動金融辦理服務。本行通過客戶畫像、使用者之旅等方法，進一步改進提升電子管道客戶操作體驗，實現客戶一站式簽約。截至年末，本行交易銀行客戶 33.72 萬戶，增幅 13.90%；交易筆數 5,222.41 萬筆，增幅 8.52%；交易金額 66.12 萬億元，增幅 17.92%。

零售服務和產品方面

2016 年，本行總行級創新項目共立項 11 項，包括智慧收單平臺、智慧投資帳戶、線上小額信用貸款 2.0、全付通、手機銀行 4.0、E 戶寶、帳戶+、煙草信貸支付、低價值客戶提升、ETC 綜合服務及微信出國金融等。本行還針對個人客戶需要先後推出了多項金融服務。比如：

客戶子女赴英實習計畫。1 月，本行與英國海外學生服務中心簽署了針對赴英留學生實習計畫的戰略合作協定，開啟了赴英服務的新篇章。根據雙方約定，本行客戶子女將可優先獲得海外學生服務中心的擔保 Tier5 (GAE) 簽證，並可推薦至瑞士銀行、瑞士曆峰集團，IBM，阿瑪尼時尚集團以及中央電視臺歐洲站，鳳凰衛視歐洲台，華為歐洲等國內外知名企業實習。

信用卡“家庭帳戶”。1 月，本行信用卡中心在國內率先推出家庭帳戶，以共用、有趣、互動、社交作為核心，針對現代家庭新興消費需求，創新歸集家庭成員日常消費。家庭帳戶將傳統的個人刷卡消費轉變為家庭消費、齊刷共用的新方式，提供家庭成員間信用卡積分互轉、權益互通、積分獎勵、刷卡好禮等多項增值服務，助力家庭幸福倍增。

眾信旅遊聯名信用卡。5 月，本行與眾信旅遊共同推出聯名信用卡，持卡用戶將在購買眾信旅遊產品時享受折扣價及會員專屬服務，並能獲得本行信用卡多倍積分、免費

航班延誤險以及眾信旅遊參股的 Club Med 地中海俱樂部會員費減免等多重權益。

Uber 聯名信用卡。6 月 29 日,本行和 Uber (優步)正式宣佈發行中信 Uber 聯名信用卡,未來雙方將整合全平臺資源,在出行支付、用戶權益及市場推廣等相關業務領域展開深入合作。

中信百度金融聯名卡。10 月 24 日,本行信用卡中心與百度金融宣佈,正式首發“中信百度金融聯名卡”。本行將為用戶提供更加便捷、更加定制化的金融服務,實現傳統商業銀行與金融科技的優勢互補,打造創新的金融模式。

“吃貨”信用卡。12 月 13 日,本行信用卡中心與美團點評聯合宣佈,正式推出首張“吃貨”專屬信用卡——中信銀行大眾點評聯名信用卡。該產品以美食為切入點,深入挖掘年輕互聯網群體的新興消費需求,實現持卡人日常生活全場景覆蓋。同時,雙方將開啟全面合作,在移動互聯網時代積極捕捉用戶對品質生活的個性化需求,共同搭建生活消費全景生態圈。

金融市場服務和產品方面

2016 年,本行加大了跨境融資產品的創新力度,採用股+債、表內+表外等多樣化產品組合,為客戶提供了一攬子綜合融資服務,有力地支援了中國企業在境內外的並購業務。

跨境股權融資業務。本行圍繞企業客戶在跨境產業收購和跨境資本運作過程中的需求,獨立或聯合境內外同業機構,為客戶提供財務顧問、出具融資承諾函、提供表內一般貸款、並購貸款、銀團貸款、融資類理財、內保外貸、FTN 帳戶融資等服務。具有交易金額大,項目影響廣、交易及融資結構複雜、專業性強、能為客戶提供一攬子綜合融資服務的特點。

標債遠期創新交易。本行標債遠期創新交易是運用標準債券遠期產品管理本行債券自營交易業務所面臨的利率風險,通過增加交易業務風險對沖手段,提高風險抵抗能力,從而提升自營交易盈利能力的創新方案。2016 年 11 月,本行標債遠期創新交易項目正式上線。

雙貨幣存款產品。本行通過期權交易為企業客戶提供定制化的本外幣結構性增值方案,並通過品牌化零售“雙幣寶”產品,並由“中信投資”個人平臺 APP 進行發售,成為業內第一家將雙貨幣存款產品進行使用者體驗優化包裝並在移動終端上提供申購服務的銀行。截至年末,本行雙貨幣存款產品已如期上線,實現交易規模 4.56 億元。

【案例】發佈“中信同業+”金融服務平臺

2016 年 12 月 22 日，為充分發揮互聯網技術優勢，積極促進金融同業業務“互聯網+”轉型，加強同業合作，本行正式推出並發佈金融同業合作互聯網服務平臺——“中信同業+”。該平臺是依託中信集團的強大實力，遵循“開放、平等、協作、共用”的互聯網思維，將傳統金融與互聯網相結合開發的一站式金融服務平臺，旨在為股份制銀行、證券、基金、信託、保險、期貨、金融租賃及財務公司等各類金融機構提升綜合服務。

理財業務服務及產品方面

2016 年，金融服務已經邁入大資管時代，為滿足客戶日益多樣化的產品和服務需求，本集團以客戶需求為中心，推動產品與服務創新，打造了對公、對私、同業全覆蓋的產品體系。比如：

高流動性產品。本集團開發並推出了 T+0 系列、分段計息系列、週期型產品等三個系列的產品，個性化地滿足了在本金安全的條件下，對於資金流動性要求較高、對資金無確定使用日期，以及對資金有一定期限要求等不同客戶的需求，滿足了高流動性客戶的靈活配置需求。

定制化委託產品。圍繞高淨值客戶的個性配置需求，本集團面向可投資金融資產 3000 萬元（含）以上人民幣的單個簽約達標私人銀行客戶，推出全權委託資產管理業務。按照約定，專門設立理財產品，提供一對一、互動式資產管理服務。

高風險高收益產品。圍繞高風險偏好客戶的資本市場配置需求，本集團開發並推出了睿贏系列產品，主要包括：睿贏精選組合基金、睿贏定增基金、睿贏成長月開理財產品、指數增強系列等。

全球配置產品。本集團建立了完整的結構性理財和跨境理財產品體系。2016 年，本集團大力發展結構性理財產品、完善全球資產配置產品體系（淨值型）、擇機發展外幣理財產品（預期收益型）、QDII 理財產品和自貿區 FT 理財產品，推出了主題型跨境配置產品/產品系列的“境外優先股”、“高派息港股”等，以及特色結構性理財產品的“中信海外對沖基金指數”、“中信大宗商品策略指數”等。

融資服務創新。本集團積極探索了非標轉標創新業務模式，加大對股權類資產、產業並購基金、資本市場類項目等創新類投資品的投資力度。比如：通過“銀登中心”非標轉標業務，實現了理財資金通過銀登中心平臺進行資產轉讓的業務模式；通過地產股權投資基金業務，實現了產業與金融的結合；通過中概股回歸+高管持股計畫項目，實現了商業銀行進入股權融資市場；通過股票質押收益權跨境聯動業務，提供了一個全新

的服務方案；通過場外股權質押業務，解決了一直困擾銀行業內對於場外質押不能及時處置的難題，極大提升了本行客戶綜合融資服務能力。

（三）加大電子銀行服務水準

2016 年，本行著力推進互聯網線上產品的應用，相繼更新和改進了跨行轉帳智慧路由、投資精選、出國金融、個人資產業務等多項手機銀行產品和服務。在中國金融認證中心(CFCA)主辦的“2016 中國電子銀行宣傳年啟動儀式暨第四屆金融品牌峰會”上，本行移動互聯網營銷門戶“雲營銷 Club”以最高票斬獲中國金融營銷金栗子獎“社會化營銷最佳平臺”獎。

提升個人網銀客戶體驗。本行圓滿完成了新舊版本個人網銀的平穩過渡，積極推動個人網銀多語言版建設，進一步提升資金歸集、管道消息通知服務效能。本行持續收集客戶回饋優化需求，每月進行一次日常優化升級，並對較為複雜的問題通過按期提交需求進行優化。

提供無障礙化服務。本行加強了在個人網銀轉帳驗證中顏色驗證的改進，對答案選項增加了字體擴大效果，方便了色盲人士獨立辦理業務的有效性。對因聽力問題導致不方便撥打客服電話的殘疾客戶，本行個人網銀提供線上客戶服務。

推出全新互聯網金融門戶網站。本行加快了門戶網站重構改版建設，正式推出了全新互聯網金融門戶網站，實現了從信息發佈到線上業務辦理的職能轉變，加強了門戶網站、金融商城、借記卡商城、信用卡商城等管道資源的整合，將本行門戶網站打造成為客戶提供“信息、交易、服務、互動”全方位服務的一站式綜合金融平臺，極大地方便客戶通過門戶網站辦理業務。

（四）爭當服務標兵

2016 年，中國銀行業協會授予本行“2016 年度中國銀行業文明規範服務工作突出貢獻獎”。截至年末，本行共有 47 家網點入圍 2016 年度“中國銀行業文明規範服務千佳示範單位”。

表 5：本行獲“中國銀行業文明規範服務千佳示範單位”名單

序號	分行	支行	序號	分行	支行
1	總行營業部	北京觀湖國際支行	25	成都分行	成都紫荊支行
2	總行營業部	北京廣渠路支行	26	成都分行	成都分行營業部
3	總行營業部	北京方莊支行	27	重慶分行	重慶上清寺支行
4	總行營業部	北京珠市口支行	28	重慶分行	重慶北部新區支行
5	廣州分行	廣州北京路支行	29	武漢分行	宜昌分行營業部

6	廣州分行	廣州分行營業部	30	武漢分行	武漢經濟技術開發區支行
7	廣州分行	廣州寶崗大道支行	31	深圳分行	城市廣場旗艦支行
8	廣州分行	江門分行營業部	32	大連分行	大連中山支行
9	青島分行	威海技術開發區支行	33	蘇州分行	昆山開發區支行營業部
10	青島分行	濰坊分行營業部	34	福州分行	福州分行營業部
11	青島分行	延安三路支行	35	天津分行	天津海河支行
12	瀋陽分行	瀋陽北站支行	36	寧波分行	寧波北侖支行
13	瀋陽分行	瀋陽分行營業部	37	長沙分行	長沙分行營業部
14	瀋陽分行	瀋陽渾南支行	38	昆明分行	昆明分行營業部
15	鄭州分行	鄭州南陽路支行	39	石家莊分行	石家莊體育北大街支行
16	鄭州分行	鄭州分行營業部	40	西安分行	西安電子城支行
17	鄭州分行	鄭州潤華支行	41	太原分行	太原分行營業部
18	呼和浩特分行	呼和浩特東影南路支行	42	南昌分行	南昌分行營業部
19	呼和浩特分行	鄂爾多斯分行營業部	43	南寧分行	南寧分行營業部
20	呼和浩特分行	呼和浩特分行營業部	44	貴陽分行	貴陽金陽支行
21	濟南分行	濟南高新支行	45	烏魯木齊分行	烏魯木齊青年路支行
22	濟南分行	東營分行營業部	46	西寧分行	西寧分行營業部
23	杭州分行	溫州里安支行	47	銀川分行	銀川分行營業部
24	杭州分行	杭州蕭山支行			

五、加強供應商管理

2016 年，本行集中採購工作遵循“集中性、獨立性、競爭性、適用性”原則，按照“管采分離”的原則，以特定的採購方式和程式，集中統一地獲取具有市場比較優勢的貨物。

集中性。本行系統採購層級逐步向總行集中，全行採購商品需求逐步整合、集中，全行採購制度、流程規範統一。

獨立性。本行集中採購部門（團隊）依據集中採購制度和採購流程獨立運作，保證採購工作公開、公平、公正，並得到有效監督。

競爭性。本行在採購時要儘量保證商品供應的充分競爭，以爭取最大的採購成效。

適用性。本行通過合理的採購方式，獲取符合經營管理需求的各類商品。其中，競爭性原則對於“當地採購”和“原產地採購”具有積極意義。由於“當地採購”和“原產地採購”減少了供應鏈的中間環節和運輸成本，更具有成本優勢，相關供應商容易在充分競爭環境下脫穎而出成為本行入選供應商。本行集中採購工作兼顧降低成本和提供更優質原則，做到以適當優惠的價格採購行業內優質量產品。

本行供應商准入及候選供應商的基本條件包括在不限於：（1）具有獨立承擔民事責任的能力；（2）具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度；（3）具有履約所必需的基

本財務實力、專業技術能力、服務管道支援能力和行業經驗；(4) 最近三年內，各項經營活動沒有重大違法記錄，沒有出現違背社會責任的不良信息；(5) 與提供商品相關的其他特殊條件。根據相關規定，本行已經對 2016 年度全部供應商實施了准入審查。截至年末，在中國大陸境內與本行合作的主要供應商共計 24 個。

本行堅持並宣導“履行社會責任，追求持續發展”的文化理念，加強了對供應商的准入和評價，拒絕高污染、高耗能的廠商和產品，引導供應商履行必要的社會責任。本行大力推行“電子化評審”與採購執行信息系統的建設，充分利用信息技術規範採購評審、提高採購效率，精簡採購應答書面檔，節約社會成本和環境責任。本行要求每個採購項目的候選供應商在現場評審工作中對採購過程是否公平進行評價。

第五章 員工與文化

一、員工基本情況

2016 年，本集團員工總人數呈現微弱增長態勢。截至年末，本集團共有員工 58,023 人，其中本行共有員工 54,620 人，本集團下轄 4 家子公司及倫敦和悉尼代表處共有員工 3,403 人。

截至年末，本行共有員工 54,620 人，增幅 2.79%，較上年末下降 1.94 個百分點。其中，合同制員工 49,916 人，占比 91.39%，增幅 5.78%；女性與男性員工占比分別為 53.26% 和 46.74%，女性員工占比增幅 0.35 個百分點；少數民族員工 2,323 人，占比 4.25%，增幅 9.16%；基層員工、分行管理幹部、總行管理幹部占比分別為 88.75%、10.48%、0.77%，基層員工比例不斷上升，幹部比例有所下降；本科以上學歷員工占比 89.78%，增幅 2.74%；合同制員工流失率 5.44%，降幅 0.19%。

根據國家派遣制用工規定，本行進一步加強派遣制用工管理，自 2015 年起不再新增派遣用工，並對非合同制員工轉正提出了具體的方案，對以前的將通過轉正一批、保留一批、退出一批等方式予以消化解決，逐步降低派遣制員工占比。截至年末，本行非合同制員工 4,704 人，占比 8.61%，降幅 20.89%。本行所有崗位用工均按照國家《勞動法》、《勞動合同法》的相關規定執行，未僱傭童工。

截至年末，本集團下轄 4 家子公司及倫敦和悉尼代表處共有員工 3,403 人。其中，浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 45 人，中信金融租賃有限公司 88 人，中信國際金融控股有限公司 2,019 人，信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司）1,243 人，倫敦代表處 5 人和悉尼代表處 3 人。

表 6：本行員工情況統計表

	2016 年	2015 年	變化
員工總數	54,620	53,136	2.79%
合同制員工	49,916	47,190	5.78%
派遣及聘用協議員工	4,704	5,946	-20.89%
男性員工	25,532	25,023	2.03%
女性員工	29,088	28,113	3.47%
少數民族員工	2,323	2,128	9.16%
基層員工	48,472	47,107	2.90%

分行管理幹部 ¹³	5,722	5,614	1.92%
總行管理幹部 ¹⁴	426	415	2.65%
博士	174	182	-4.40%
碩士	9,465	9,410	0.58%
本科	39,398	36,656	7.48%
大專	5,079	5,109	-0.59%
大專（不含）以下	504	1,779	-71.67%
30 歲及以下	27,184	28,414	-4.33%
31-40 歲	19,075	16,972	12.39%
41-50 歲	6,640	6,196	7.17%
51-59 歲	1,717	1,543	11.28%
60 歲以上	4	11	-63.64%
員工（合同制）流失率	5.44%	5.63%	-0.19 個百分點

二、基本福利保障

2016 年，本行根據《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》和《中華人民共和國社會保險法》及地方基本福利制度，建立了由基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金等構成的基本福利保障體系。

三、堅持同工同酬

2016 年，本行以崗位價值為基礎，制定了員工工資分配制度，體現了同工同酬原則，保障了員工在薪酬、晉升等方面獲得平等待遇。本行員工最低薪酬水平均滿足當地最低工資要求。

四、完善考核機制

2016 年，本行在崗位體系的基礎上，構建了以“價值創造”為導向的績效管理體系，以崗位說明書所規定的關鍵績效指標為基礎，結合戰略目標、重點工作任務等內容，組織制定年度績效計畫，指導各崗位員工開展年度工作。通過業績評估、網上測評等多種方式，對員工年度績效計畫完成情況進行全面評估。

¹³ 總行一級部總經理、支行行長助理（含）級別以上員工

¹⁴ 總行二級部總經理助理（含）級別以上員工

五、規劃職業生涯

2016 年，本行堅持“德才兼備、適才適位”的人才理念，在人才選拔上，重視德才並重，以德為先，擇優選賢，彙聚精英，優勝劣汰，發揮人才優勢；在人才使用上，將合適的人放在合適的崗位，建立完善的激勵機制，激發員工熱情，發揮人才效能。

本行進一步深化人力資源管理，優化了組織架構，建立了崗位體系，搭建了以崗位價值評估為基礎的薪酬分配體系，改進了績效管理，拓展了員工職業發展通道，完善了幹部選拔任用和監督管理機制，加大了競爭性人才選拔力度，實行全行選撥跨地區人用的機制。本行實施人才強行戰略，加大了各級管理人員、後備幹部隊伍及國際化人才的培養。截至年末，本行有 188 名中層管理幹部參與競聘，其中 46 名幹部成功競聘上崗，組建了 170 多人的總分行後備幹部庫，並首次在全行採取高級管理幹部的競聘上崗。

六、關心身心健康

2016 年，本集團關心員工身心健康，積極為員工舉辦健康培訓講座，講座內容廣泛，涉及中醫養生、女職工健康、嬰幼兒保健、中老年疾病（冠心病、高血壓、糖尿病等）防治、心理知識培訓及應急自救等，提升了員工瞭解自己身體、改善工作習慣、增強防範疾病的主觀能動性。截至年末，本集團共組織健康培訓講座約 200 場，參與員工約 5,300 人。

本集團為員工安排定期常規身體健康檢查，部分機構為 45 歲以上的員工提供了更多的檢查項目以及為女性員工提供了專項體檢，以保障員工有一個良好的工作狀態。截至年末，本集團自願參加身體健康檢查的員工約 5.15 萬人次，較上年增加約 5,200 人次。

本行支持各分行工會開展員工慰問、文體活動、職工之家建設等，還對身患重病員工進行慰問，轉達了關愛，送去了慰問金。本行高管人員還定期慰問退休員工，探望患病員工。

七、保障合法權益

（一）保障訴求權益

本行在繼推出了“行長信箱”後，於 2016 年 9 月又實行了“行領導接待日”機制，進一步豐富了員工反映問題和提出意見建議的溝通管道，體現了本行高級管理層深入基層，切實加強與員工溝通聯繫的具體行動。

行長信箱。本行鼓勵員工對業務發展和內部管理積極建言、共同監督，建立完善的

內外部回饋機制和合理化建議徵集管道，是基層員工與高級管理層溝通的重要管道。本行全體員工均可選擇實名或匿名方式直接向“行長信箱”發送郵件，充分反映問題、提出意見和建議，並根據“限時辦結”原則，行長對反映較為集中的問題進行回饋和處理。

行領導接待日。本行制定並推出了《中信銀行行領導接待日制度》，自 9 月起每月最後一周的星期一，總行員工可以與高級管理層面對面進行溝通，反映工作中存在的問題，並對經營管理和改革發展提出意見和建議，總行高級管理層也可及時瞭解和解決員工工作和生活中存在的困難。員工提出的相關意見和建議將及時轉總行有關職能部門進行研究和辦理，辦理結果將及時向反映問題的員工本人回饋。截至年末，本行高級管理層先後開展了 4 期員工接待日工作，並在年底前將接待及回饋情況在總行辦公區進行了張榜公示。

【案例】組織青年員工觀看《一生擇一事》座談會

2016 年 5 月，李慶萍董事長參加總行團委組織的觀看中央電視臺播出的《一生擇一事》系列報導，並現場召開觀感座談會，聽取員工意見與建議。總行青年員工就總行戰略規劃執行落地執行中的感想、職業生涯發展及普遍關心的問題等闡述了自己的觀點和看法，並就創新精神、職業規劃、學習培訓、管理工作、員工關懷及群團工作等方面提出了多項意見建議。座談會後，總行團委共整理出 5 個方面的 23 條意見建議，對涉及到的相關部門進行了督辦，能夠解決的問題都及時給予了解決，暫時難以解決的問題也對員工做出了說明。

（二）保障勞動和休息權益

2016 年，本行依法充分保障員工勞動和休息的權利，在勞動合同中明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容。本行無強制勞動（加班）情況。如確因工作需要員工加班的，可填寫加班申請表由部門負責人審批，人數超過本部門總人數 20%的，需報請主管行領導審批，從制度上杜絕強制勞動（加班）情況的發生。截至年末，本集團全年加班¹⁵約 310.97 萬小時，年人均加班約 53.59 小時；本行員工全年加班¹⁶約 306.88 萬小時，年人均加班約 56.18 小時，降幅分別為約 7.91%和約 10.41%。本集團員工應休年假約 141.63 萬天，實休約 36.52 萬天，實休率約 25.78%；本行員工應休年假約 137.85 萬天，實休約 33.09 萬天，實休率約 24.00%，較上年增加約 0.19 個百分點。本集團員工其他假期，包括婚假、事假、病假、喪假等，全年共計休假約 27.55

¹⁵ 含延時加班、周末加班和節假日加班三種情況

¹⁶ 含延時加班、周末加班和節假日加班三種情況

萬天，年人均休假約 4.75 天；本行員工其他假期共計約 26.68 萬天，年人均休假約 4.88 天，增幅 9.82%。

（三）保障享有工會會員權益

2016 年，本行嚴格遵守《中華人民共和國工會法》的要求，在總行機關、各分行建立了健全的工會組織，足額計提工會經費，確保工會活動的廣泛開展。截至年末，本行合同制員工 100% 加入工會組織；總行機關、信用卡中心和 38 家分行建立了職代會制度；40 家分行簽訂女職工特殊保護專項集體合同，與上一年度持平。全年共舉行各級職工代表大會 68 次，較上年末增加 12 次，審議的議題超過 170 項，參加人數約 5,600 人次，增幅約 29%。

（四）提供完善的後勤服務

2016 年，本行為員工提供整潔、安靜的工作環境，以及閱覽室、棋牌室、健身室、職工食堂和淋浴室等輔助設施，定期提示員工注意工作期間、節假期間的人身安全。截至年末，本行無員工發生因公死亡事故；本行員工有 41 人次在各項體育運動、上下班途中、辦公場所及因公外出等發生工傷，較上年增加 19 人次；員工因工傷發生的誤工天數為 2,953.5 天。當員工意外受傷後，本行積極向當地人力資源和社會保障部門提出工傷認定申請，如因故無法認定工傷的，本行也積極給予員工物質和精神補償，確保員工安心調養，恢復健康，重返工作崗位。

本行總行及部分分支機構建有員工餐廳，餐廳乾淨整潔並聘請了專業廚師，保障了員工上班期間用餐的後顧之憂。沒有用餐條件的分支機構也都安排了第三方公司為員工按時送餐，讓員工感受工作中的幸福和快樂，積極踐行“鑄就員工幸福”的企業文化。

（五）保障女性權益

2016 年，本行 38 家分行及總行機關、信用卡中心全部簽訂了保護女工權益的專項合同，通過制度建設維護女職工權益。總行機關和 25 家分行配置了私密便捷、溫馨舒適的母嬰室，落實了對孕產期女員工的專項保護。本行加大了對困難女職工的慰問，並利用“三八”、“六一”等節日舉辦各類關愛女性健康，和提升女性禮儀形象的知識講座，女職工療休養及親子活動等。

八、加強職業培訓

2016 年，本行加大對新任高管、主要業務條線負責人和總行中層管理人員的培訓力度，深入開展對國際化人才、儲備類人才和內訓師的培訓，“中信大講堂”培訓形式

凸顯特色。截至年末，本行培訓總投入 9,181.16 萬元，增幅 6.67%；共舉辦各類培訓 6,376 期，參訓人員 67.4 萬人次，增幅 28.97%。

【案例】中信大講堂

“中信大講堂”是本行面向員工開展的講座類培訓項目，旨在提升業務能力和綜合素質，推動學習型組織建設，圍繞全行戰略和年度工作，以業務學習為主，涵蓋企業文化、發展戰略等內容，是總行宣貫企業文化，解讀行內外重大政策，傳遞信息與知識的重要平臺。2016 年，總行中信大講堂安排了時事熱點、黨建宣傳、文化宣導、移動課堂等 6 大模組共 19 期專題講座，包含國際局勢、宏觀經濟形勢、智慧營銷、民俗文化、職場養生等主題。

2016 年，本行進一步深化推進網路學習和移動學習。截至年末，本行網路學院上線課程超過 200 門，累計學習 300 余萬人次，累計學時近 350 萬小時；舉辦線上考試 286 場，減少 5 場，降幅 1.73%；全年共組織考試 33 場，上線微課 74 門，全行調研 2 場，全行投票 2 場，涉及 9.2 萬人次。截至 2017 年 2 月末，“中信銀行微信大學”員工註冊人數 58,423 人，基本實現全員覆蓋。

表 7：本行培訓情況統計表

	2016 年	2015 年	變化
培訓總投入（萬元）	9,181.16	8,607.03	6.67%
人均培訓投入（元）	1,680.92	1,619.81	3.77%
培訓總人次（人次）	674,035	522,628	28.97%
人均培訓次數（人次）	12.34	9.84	25.41%
培訓天數（天）	12,849.5	11,865	8.30%
人均培訓天數（天）	29.52	24.05	22.74%

九、豐富文體生活

2016 年，本行在全行範圍內開展了“總行級零售內訓師大比武”活動、“中信銀行營銷服務大賽”，通過競賽活動推動業務發展，提升員工專業能力、業務水準和客戶服務水準，有效促進了零售業務的轉型發展。本行在全行範圍內組織開展了“2016 年運營知識競賽”，進一步激發了全行業務條線員工學習業務技能、爭當崗位能手的熱情。

本行與中國海油、中信證券工會聯合舉辦了“合作共贏杯”2016 年職工羽毛球聯誼賽，為雙方加強溝通交流起到了積極的助推作用。本行舉辦了“緣聚中信 情滿中秋”

單身青年聯誼活動，特別邀請了中信證券、人民銀行、農行總行、交行北京分行、中國中車集團、航太科技集團、外交部等七家單位的 80 多名青年男女參加，活動搭建起了本行員工與集團內子公司、重點戰略客戶員工互動、交流的良好平臺。本行在瀋陽和深圳舉辦了區域職工籃球比賽，增進了分行之間和集團子公司之間的溝通交流。本行舉辦了職工趣味運動會、健步走、踢毽跳繩達標賽、六一親子活動、幸福家庭評選等項活動，豐富了員工業餘文化生活。

第六章 公益與慈善

一、積極回報社會

2016 年，本集團嚴格遵守新頒佈的《中華人民共和國慈善法》等法律法規的要求，積極回報社會，將捐贈款項向最需要的地方傾斜。截至年末，本集團捐贈人民幣合計 1,556.51 萬元、港元合計 814.78 萬元，合併折算後共計¹⁷2,285.33 萬元，增幅 46.58%，主要用於扶貧、助學、救災以及對社會弱勢群體的資助。本集團員工捐款人民幣 302.24 萬元，增幅 157.93%。本集團每股社會貢獻值¹⁸4.07 元，較上年末降低 0.05 元，降幅 1.21%。

二、落實國家精準扶貧政策

2016 年，本行認真貫徹落實中共中央、國務院《關於打贏脫貧攻堅戰的決定》精神，按照中國人民銀行、中國銀監會等監管機構的工作部署，把金融精準扶貧作為重要的政治使命與社會責任，周密安排，積極謀劃。總行制定了金融扶貧“十三五”規劃與年度工作計畫、建立了金融扶貧工作機制，通過強化信貸支援、完善產品體系、加強信息統計等系列舉措，本行金融精準扶貧工作初見成效。截至年末，本行發放金融精準扶貧貸款 2,598 筆，貸款餘額 28.05 億元；本行教育脫貧資助貧困學生投入金額 179 萬元，資助貧困學生人數 660 人；開展定點扶貧項目 3 個，投入金額 700 萬元。

建立金融扶貧工作機制。本行成立了由總行行領導牽頭的金融扶貧領導小組，以及由前中後臺部門共同組成的工作小組，全面推動本行金融扶貧事業。本行各分行也成立了金融扶貧領導小組和工作小組，明確職責分工，穩步推進各地金融扶貧工作的開展。

制定金融扶貧規劃與計畫。本行制定並下發了《中信銀行“十三五”時期金融扶貧工作規劃》和《中信銀行 2016 年金融扶貧工作計畫》，就本行在“十三五”期間金融扶貧涉及到的產品創新、信貸資源配置、績效考核、授信審批、金融知識普及和宣傳等工作，提出了具體的目標和舉措。

加強金融扶貧項目的信貸支持。本行積極支援貧困地區、脫貧攻堅項目的信貸需求，研究開闢綠色通道，對列入精準扶貧名單項目優先審批，並在信貸資源方面給予優先支持，必要時考慮採取扶貧單列額度的方式進行管理。

完善金融扶貧產品體系。本行制定並下發了《中信銀行農村承包土地的經營權抵押

¹⁷ 根據 2016 年 12 月 31 日中國外匯交易中心授權公布人民幣匯率中間價公告，即 1 港元對人民幣 0.8945 元計算

¹⁸ 每股社會貢獻值 = (年內上繳稅收 + 支付員工工資 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 + 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。本年度每股社會貢獻值的降低主要是由於股本總數的增

貸款試點暫行辦法》和《中信銀行農民住房財產權抵押貸款試點暫行辦法》，積極探索農村承包土地經營權和農民住房財產權抵押貸款業務開展。本行加快扶貧模式創新，開發多樣化的授信服務和融資模式，加強與政府、保險的合作，研究創新金融扶貧產品。

建立金融扶貧統計體系。本行加強扶貧信息系統建設，在信貸管理系統中增設或完善相關統計標識，完善扶貧貸款台賬信息。本行制定並下發了《中信銀行金融精準扶貧貸款專項統計制度》，明確職責分工、統計規則、報送流程等，保質保量按時完成金融精準扶貧貸款數據的報送工作。

【案例】開展“中信銀行·新長城高中自強班”項目支持教育扶貧

本行採取總行牽頭、分行執行的方式，資助品學兼優的貧困家庭學生完成高中學業。從 2013 年開始，本行攜手中國扶貧基金會開展“中信銀行·新長城高中自強班”項目，向 17 個省市自治區的貧困地區，包括 12 個少數民族的貧困高中生提供學費和生活費補助，幫助他們完成高中學業。除了向 17 個班的學生提供助學金外，在總行的統一部署下，成都、長沙、太原、南昌、哈爾濱、呼和浩特等 17 家分行的員工志願者還採取寓教於樂的形式，積極開展支教活動，廣受當地師生的歡迎。近三年來，本行在全國開設了 17 個自強班，共捐贈 510 萬元，資助了 850 名貧困高中生。截至年末，已有 10 個班的 500 名貧困高中生完成了高中學業，無一中途退學，並全部參加了高考，其中成功考上本科的學生約有 300 人，占比約 60%；考上專科及以上的學生約有 430 人，占比 86%；選擇複讀或外出打工的學生約有 70 人，占比 14%；考入 985、211 院校的學生有 27 人，占比約 5.4%。來自山西平順第一中學的陳政同學以 617 分的成績考入中國人民大學，重慶武隆高級中學的王雨欣同學以 613 分的成績考入外交學院，重慶武隆高級中學的王卓靈同學以 605 分的成績考入西南大學，重慶武隆高級中學的李雙同學以 605 分的成績考入重慶醫科大學。

三、加大定點扶貧力度

2016 年，本行投入 700 萬元，繼續在西藏自治區謝通門縣、甘肅省宕昌縣的 3 個村（紮峪河村、茹樹村和坡裡村）和四川省高縣通書村開展定點扶貧工作，並向定點扶貧地區派駐了幹部，推動本行精準扶貧項目的開展，為貧困群眾脫貧致富提供助力，為地方經濟建設增加活力。

【案例】在西藏開展定點扶貧

2016 年，本集團派駐幹部在西藏自治區日喀則市謝通門縣開展定點扶貧工作，並捐贈 400 萬元用於當地基礎設施建設和對貧困在校生的資助。其中，300 萬元用於建設 5 條“中信銀行渠”，100 萬元用於教育扶貧的資助對象發放助學金。

“中信銀行渠”分別位於達那普鄉布如村、尼布村、拉嘎村、彭沖村和沖當村，總長度 6.15

公里，交叉建築物 123 個。“中信銀行渠”的設計、招標、施工及監理嚴格按照縣政府工程建設標準流程執行，由縣政府擔任項目法人，縣水利局負責建設管理，日喀則市水利局水利工程品質與安全監督站負責品質監督。截至年末，開工建設的 5 條“中信銀行渠”已完工超過 80%，至 2017 年 5 月底前將全部完工，並開閘放水。

教育扶貧的資助對象為日喀則市謝通門縣的縣籍大學生新生、中小學考過內地西藏班體檢分數線的學生。一次性資助大專生每人 3,000 元、本科生每人 3,500 元；一次性資助考過內地西藏班體檢分數線的學生每人 4,000 元。助學金的發放由縣教育局出具受助學生名單、身份證號、家庭情況等，經縣財政局核實後向本行請示用款。2016 年 8 月 11 日，謝通門縣政府舉行了中信銀行助學金發放儀式，共資助大專生 79 人、本科生 157 人、內地西藏班中小學生 45 人。此外，本行武漢分行向達那普鄉小學捐贈價值 10 萬元的圖書 4,000 冊，建立了“中信銀行愛心書屋”；本行總行營業部為西藏貧困山區兒童捐贈了圖書 1,200 本。

本行在日喀則市謝通門縣的定點扶貧工作，將對該縣在增收、就業、保護生態環境及助學等方面發揮積極的作用。(1) 促進了畝產增收：2016 年開工建設的 5 條“中信銀行渠”將解決達那普鄉 5 個行政村、392 戶、2011 人的 3930 畝農田灌溉問題，基本覆蓋全部農田。工程建成後，將使每畝農田的平均單產從原有的 350 斤/畝提升到 450 斤/畝，每年共計增產糧食約 40 萬斤，產生經濟效益 70.74 萬元，人均每年增收 351.3 元。(2) 解決了就業問題：實施建設的 5 支施工隊中有 4 支是本地隊伍，另外一支來自四川的施工隊基本僱傭本地工人，並在當地僱傭施工機械。據瞭解，“中信銀行渠”達那普鄉工程在當地共計僱傭挖掘機 100 天/次台，僱傭農民工 6500 人/次天，共計增收資金 95 萬元。(3) 保護了生態環境：據林業專家估計，“中信銀行渠”建成後還將使眾多林草地得到灌溉用水，改善林草場品質，為保護當地生態環境改良提供重要支援。(4) 支持了濟困助學：由於當地自然物產匱乏，藏族群眾收入有限，供學生上學是家中各項開支的大頭，本行提供的教育扶貧資金直接緩解了貧困家庭的經濟壓力，切實幫助貧困藏族學生走出大山、開拓視野、學習文化、造福家鄉。

西藏自治區副主席其美仁增、日喀則市委書記張延清等區、市領導對本行慷慨解囊支援西藏貧困地區發展，並派駐援藏幹部表示了衷心感謝。謝通門縣政府給本行寫來感謝信，贈予了錦旗，並在政府大樓前製作了宣傳展板。《日喀則日報》對本行資助貧困大學生上學的事件進行了報導，受助學生也給本行寫來了感謝信。藏族老鄉在訪談時操著生硬的漢語，咧著嘴一個勁點頭說好，並用藏語多次表達了對本行的感謝。

四、投身公益事業

（一）溫情金融服務

減免服務費。2016 年，本行積極降低和調整收費標準，在減免儲蓄卡年費、小額帳戶管理費等費用基礎上，手機銀行、個人網銀管道實現境內轉帳手續費“全免單”。

提供便民服務。2016 年，本行各營業網點進一步加強了對弱勢人群和弱勢企業的幫扶力度，進一步改進了便民服務措施，彰顯了愛心。

【案例】愛心義賣角，微小見真情

本行成都紫荊支行營業大廳創造性地開闢出一片區域作為“愛心義賣角”，專門售賣“陽光家園”作坊 20 余名殘疾人製作的手工藝品，幫助了這些身殘志堅的勇者。“愛心義賣角”吸引了愛心人士的目光，當客戶聽到這些殘疾人的感人故事，紛紛伸出援助之手。截至年末，“愛心義賣角”共出售殘疾人手工藝品 11,200 元，全部所得歸青蒲殘疾人“陽光家園”殘疾人所有。客戶劉先生說：“中信銀行的殘疾人義賣活動，給他們提供了一個實現精神層面需求的管道”。殘疾手工藝人陳友明感慨道：“自己的手工藝品能夠通過銀行這個平臺來展示出售，自己感到非常自豪，我們都十分感激中信銀行在經濟上和精神上的幫助”。

本行包頭分行員工在 2011 年看望包頭市社會福利院孩子時，無意中發現孩子們學會了手工編織工藝品。為了讓這些孩子們參與到社會生活中，給他們更多的幫助，本行包頭分行與包頭市福利院簽訂了“愛心義賣協議”。包頭分行營業部、青山區支行、東河區支行、凱旋支行等 4 家經營機構都分別設置了“愛心義賣角”，用孩子們自己編織的工藝品進行義賣，所得全部款項返還給福利院的孩子們。

細化助盲服務。2016 年，本行營業網點均配備了盲文密碼鍵盤、盲文業務指南、設置愛心座椅、快速辦理視窗。本行考慮到方便特殊客群人士辦理業務，特意將愛心座椅設置的距離與愛心視窗距離較近。本行還特別張貼了“允許導盲犬可入”標識，允許導盲犬在不影響其他客戶的前提下進入網點，並協助做好對其他客戶的解釋、安撫等工作。本行網點營業廳內配置語音叫號設備，為視力障礙客戶提供更加便利的服務。

貼心老年服務。2016 年，本行繼續針對老年群體客戶專門開通幸福年華卡業務，並為持卡老年人提供了金融、假幣識別、防止詐騙方面的知識講解，還為老年客戶到網點辦理業務準備了老花鏡、輪椅、愛心座椅等便民服務設施。

照顧特殊職業人群。2016 年，本行為交警和清潔工在網點設立服務站，並開展了針對環衛工人愛家觀影活動，為環衛工人的家庭帶來溫暖。

【案例】環衛工人服務站，社會責任身邊擔

2016 年，本行成都紫荊支行在營業網點外建立了一個專為環衛工人服務的工作站，給環衛工人帶來了便利和溫暖。服務站中設有遮陽傘、微波爐、落地扇、飲水機、休息座椅等設施，同時提供免費午餐，為辛苦的環衛工人提供一個休息的港灣，讓這些為我們帶來潔淨環境的天使們獲得片刻閒暇。環衛工人服務站得到了環衛工人和周邊社區群眾的一致好評，環衛工人李大姐這樣評價：“從來沒有哪家銀行像中信銀行這樣關心我們環衛工人，我們十分感激中信銀行為我們提供的這些服務。”本行成都分行紫荊支行的一個小小善舉，是踐行“感恩”文化的一個縮影。

（二）普及金融知識

2016 年，本行積極組織全行網點開展了“金融知識系列宣傳教育活動”。在中國銀行業協會宣導的“普及金融知識萬里行”的消費者教育服務活動中，本行從 6 月的“辨別百元新鈔真偽，遠離假幣危害”宣傳、7 月的“珍惜個人信用，幸福不等‘貸’”宣傳，到 8 月的“防電信網路詐騙，守護資金安全”宣傳，主題鮮明、有聲有色，效果明顯。中國銀行業協會授予本行“2016 年度中國銀行業普及金融知識萬里行活動最佳成效獎”。

在 9 月份開展的以“多一份金融瞭解，多一份財富保障”為主題的“金融知識進萬家”活動中，本行通過微信、營業網點、網上銀行等多種管道進行了廣泛宣傳，普及金融安全知識，增強公眾金融風險防範意識，維護客戶資金安全。本行通過廣大人民群眾喜聞樂見、寓教於樂的宣傳方式，組織全行營業網點走進社區，將金融知識宣傳與本行開展的中信紅悅動季、“十個一”服務標準、廣場舞活動等相結合，注重客戶體驗，為社會公眾傳遞知識、傳播快樂。中國銀監會授予本行“2016 年金融知識進萬家活動先進單位”。

五、開展員工志願者行動

本行青年志願者協會于 2014 年成立，本著“踐行志願精神，傳播先進文化，為建設團結互助、平等友愛、共同前進的和諧社會貢獻力量”的宗旨開展活動。本行志願者莊重承諾：盡已所能，不計報酬，說明他人，服務社會。

本集團志願者在各志願者組織的帶領下，開展了包括但不限於支教、植樹、關愛老人、關愛病童及弱勢群體、向災區捐款、溫暖環衛工人、弘揚雷鋒精神、獻血、文明交通、救災義賣、贈春聯等志願行動。截至年末，本集團共組織員工志願者活動 144 次，參與活動的員工志願者約 4,600 人次。

【案例】“陽光互助·中信同行”定點幫扶活動

2016 年 12 月，本行總行機關團委、成都分行團委組成的志願者一行 12 人赴四川省宜賓市通書

村開展為期兩天的支救助學、入戶體驗、產業調研和金融知識宣講“陽光互助·中信同行”定點幫扶活動。

支救助學活動。本行志願者通過中信圖書館向來複鎮明朗小學捐贈了百餘件圖書、體育用品，並開設中信講堂，為當地學生介紹了世界知名學府概況，分享了學習方法與奮鬥歷程，為當地學生打開了探索外面世界的一扇窗。為了樹立同學們“知識改變命運”的理想，志願者團隊還專門邀請了通過奮鬥由當地中學考取知名學府，並在畢業後取得驕人工作成績的本行員工，通過現身說法勉勵高縣學子勤勉學業，奮鬥自強。

入戶體驗活動。本行志願者進入村民家中，幫助農戶進行作物冬耕、家禽餵養、貧困戶房屋修繕等工作，同時在村民中開展了一對一問卷調查，詳細調研了貧困戶情況、致困原因，並通過與村鎮幹部座談，瞭解當地經濟與產業發展困境，收集金融服務需求信息，說明村委會排摸適合申請金融補助政策的農戶或項目，連夜草擬出初步的後續幫扶方案。

開辦金融知識課堂。本行志願者還在村民廣場為農戶們宣講金融知識，通過專業知識介紹、情景劇展演、現場提問等形式，向村民們普及了防假幣、防詐騙以及扶貧貸款政策等金融知識，提醒廣大村民提高警惕，保護個人信息和財產安全，並鼓勵村民要學會利用現有扶貧政策及互聯網+農業發展模式實現“智力”脫貧。

【案例】“風信子”愛心公益助學活動

2016年，本行總行風險管理部志願者開展了“風信子”愛心公益助學活動，在位於北京市昌平區的燕京小天鵝打工子弟公益學校開展了捐助和支教活動。燕京小天鵝打工子弟公益學校是一所專門服務於北京農民工子弟的學校，日常經營困難，大部分學生家長從事廢品回收、保潔等低收入工作，文化水準較低，流動性較大，孩子普遍缺少家庭關愛和自信。本行總行風險管理部發起支教活動號召後，用員工的捐款購置了應急電源、電風扇、整理箱等學生們急需的生活用品，並利用週末閒暇時間，幫助學校加固校舍、開墾自留地，定期派出支教隊伍，給孩子們講授高效學習方法、奧數、國際象棋、書法等課程。截至年末，本行總行風險管理部累計捐書 248 冊、捐款約 6300 元；組織員工志願者支教活動 16 人次。

【案例】志願者踴躍參與無償獻血活動

2016年，由於海南省醫療用血量逐漸上升，臨床用血持續緊張，海南省政府發出獻血號召令。本行海口分行積極響應政府號召，立即行動起來，主動與血站協調獻血時間，動員員工踴躍報名，並發佈獻血溫馨提示。12月14日，本行海口分行員工志願者 80 餘人參加了“中信銀行海口分行無償獻血愛心活動”，其中成功獻血 50 人，共計 13,050 毫升，為緩解海南地區醫療用血緊張的狀況做出了貢獻。本行志願活動得到了社會公眾的廣泛好評，體現了“一方有難，八方支援”。

第七章 綠色與環保

“十二五”規劃期間，我國就致力於建設“資源節約型”和“環境友好型”社會，轉變以往粗放式的經濟發展模式，出臺了一系列的法律法規，國務院多次強調要大力發展環保產業，成立了國家能源委員會。這些舉措不但將促進我國經濟模式由“高碳”向“低碳”轉變，同時也將對碳金融的發展起到極大的推動作用。本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的要求，在《中信銀行 2015-2017 年戰略規劃》中明確了本行的行業定位，即堅持以新經濟、服務業和以節能環保、新能源、新一代信息技術、生物、高端裝備製造為代表的戰略新興產業為重點支持領域。

一、氣候變化的影響

氣候變化導致的極端天氣和自然災害一方面會導致政府增加應對自然災害的資金投入和支援節能減排、新能源開發、植樹造林的專項補貼，另一方面也會對社會群體的健康構成嚴重威脅，對現有的社會體系及社保基金支持能力構成挑戰。

二、支援綠色信貸

（一）投身綠色信貸領域

明確授信政策。2016 年，本行明確行業發展定位，即“大力支持節能環保、新能源等綠色經濟、循環經濟、低碳經濟的發展，嚴格控制高耗能、高污染行業融資需求。本行積極支持高端製造業和傳統製造業的產業升級；積極支援醫療衛生、教育服務、餐飲住宿、交通運輸、新聞出版等傳統服務業的升級；風險可控前提下，在現代物流、新媒體文化創意、網路電商、養老保障等現代服務業有所突破”。本行在設備製造、石化、水泥製造、汽車製造、建築、紡織等行業授信政策中均提出綠色信貸原則及要求。

【案例】大力推進綠色租賃業務

本行中信租賃有限公司從 2015 年開業伊始就堅持走“市場化、專業化、國際化”的發展道路，著力打造“綠色租賃”品牌。2016 年，該公司重點佈局清潔能源、節能環保等相關綠色信貸領域，形成特色產品線，業務得到快速發展，實現了業務結構轉型，業務規模不斷擴大，專業化經營逐步深入，市場形象進一步提升。該公司與北控新能源、正泰集團、正信光電等多家行業龍頭企業簽署了清潔能源領域的戰略合作協定。截至年末，該公司綠色信貸租賃餘額 125.26 億元，占比 36.61%。投向清潔能源、節能環保領域的占比分別為 36%和 6%。

本行中信租賃有限公司加大創新力度，推出業內租賃資產交易及三方合作體系“租賃+”，與多

家同業機構簽訂戰略合作意向，建立了 80 餘家租賃公司及第三方金融同業的合作管道，樹立了同業開放合作的品牌形象。該公司已加入光伏綠色生態合作組織（PGO），是全聯環境服務業商會、中國節能環保金融聯盟等專業性行業協會的會員，並連續榮獲《金融時報》2016 中國金融機構金牌榜“最具創新力租賃公司”獎、第十三屆中國國際金融論壇“2016 最佳融資租賃創新獎”、《金融理財》金貔貅獎“年度金牌金融租賃公司”獎等，在行業中樹立起了“綠色租賃”特色品牌。

識別環境風險。2016 年，本行制定並嚴格執行了“四個不貸”¹⁹的原則，以及項目融資的“六項必要條件”²⁰。在貸前調查階段，本行將擬授信項目的合規、用地、環保、安全運營、案件和訴訟等內容作為重點調查內容。在審查審批階段，本行實行環保“一票否決制”，將企業環保守法情況作為授信的前提條件。

【案例】嚴格加強貸中、貸後管理

2016 年，本行鄭州分行立足嚴格信貸審查，加強貸後檢查，強化信貸管理，取得成效。本行要求經營機構在客戶開發中，關注環保部門、國土部門、住建部門、食品藥品監督管理局、稅務局等相關部門公示的有關信息，防範對涉嫌違法違規企業介入。本行在對客戶日常貸後檢查過程中，通過查詢河南省環保廳行政執法專欄公示的有關信息，發現企業被行政部門處罰的，立即協調企業按照國家規定進行整改，並深入分析違法違規事件對企業生產經營的影響，密切關注企業經營狀況，跟蹤瞭解事件處置進展，遇有重大變動應第一時間報告，同時積極採取風險化解措施。本行對於違法違規情節嚴重授信客戶，採取暫停企業授信額度的使用、宣佈貸款提前到期等措施，督促客戶履行在貸款之初承諾的環境及社會責任。

加大貸款力度。2016 年，本行對公路、鐵路、港口、機場、鋼鐵、有色、基礎化工、水泥、玻璃等行業均實行嚴格的綠色信貸管理，將環保、節能減排達標以及社會責任的履行情況作為上述行業的授信准入核心條件，對於不符合環保、節能減排和社會責任要求的企業授信實行一票否決。本行綠色信貸主要投放於綠色交通運輸、可再生能源及清潔能源、節能環保服務、垃圾處理及污染防治等項目。截至年末，本行綠色信貸項目貸款餘額²¹254.78 億元，增幅 7.52%。

【案例】迅速凍結有問題授信申請

本行西寧分行於 2014 年與青海某化工公司建立了信貸業務關係，並於 2014 年給予該公司低風

¹⁹ 即未通過有權環評部門審批的項目不貸、對列入國家產業政策限制類的新建項目和淘汰類的項目不貸、對被環保部列入“區域限批”和“流域限批”地區的高污染項目不貸、對存在環保違法問題的企業和項目不貸

²⁰ 必須符合產業政策和市場准入標準、項目審批審核或備案程序、用地預審、環境影響評價審批、節能評估審查以及信貸、安全和城市規劃等規定和要求，對不符合“六項必要條件”的項目不予授信支持

²¹ 統計口徑依據《國民經濟行業分類（GB/T4754-2011）》，主要包括 21 個大類

險授信額度 2,500 萬元，用於銀行承兌匯票貼現，額度有效期限 6 個月。於 2015 年給予該公司綜合授信額度 1,000 萬元，用於日常經營周轉。

2016 年，當該公司向本行再次申請貸款時，經審查，本行發現該公司及相關人員犯有污染環境罪，並且法院一審認定該公司直接將未經處理的生產污水排入化肥池及自建的沉澱池（未做防滲漏處理及驗收），造成生產污水滲漏及外溢。經檢測，該公司化肥池及沉澱池污水中六價鉻含量分別超過最高允許排放濃度的 193 倍及 36.34 倍。據此，本行及時凍結了該公司的授信申請。

加強同業交流。2016 年，本行分別與環保部、水利部、中央財經大學、世界銀行、亞洲開發銀行、環境權益類交易所、上市水務公司等機構，就水污染防治、大氣治理、綠色金融（綠色信貸、綠色債券）、碳金融、環保基金等領域進行了較為深入的交流，並在一些領域展開了實質性合作。本行還主動拜訪上海環境能源交易所，交流全國碳排放權交易市場建設情況，並就雙方在碳排放權現貨遠期交易系統搭建、結算合作等方面進行了洽談，相關現貨遠期交易系統已上線運行。本行在中國銀行業協會組織的“綠色消費和綠色債券培訓交流會”上，受聘講解了綠色消費領域、綠色債券相關產業政策和監管要求，分享了銀行同業綠色消費信貸的開展情況和綠色債券發行的實踐經驗，為促進銀行業整體推進綠色金融做出了積極的貢獻。

（二）嚴控“兩高”²²行業貸款風險

2016 年，本行對高污染、高排放行業分類施策，區別情況並採取“支援、維持、壓縮、退出”等措施。對於技術優、效率高、有潛力、有市場的優質企業，可繼續給予支援。對於其他企業，本行及時制定逐步壓縮和退出方案，並對短期內難以壓縮、退出的企業，在保全權益的前提下採取維持授信、擇機壓退的政策。本行進一步加強“兩高”行業的風險管理，對行業授信，嚴把准入關口，加大對合規、選址、生產工藝、資源消耗、污染物排放等環境、社會風險的調查和審查，加強貸後監測力度。

表 8：“兩高”行業貸款統計表

高能耗、高污染涉及行業	2016 年		2015 年	
	貸款餘額 (億元)	在公司貸款中 占比 (%)	貸款餘額 (億元)	在公司貸款中 占比 (%)
鋼鐵	219.63	1.31	222.77	1.30
水泥	54.08	0.31	60.14	0.35

²² 數據統計口徑依據《國民經濟行業分類 (GB/T 4754 - 2011)》中類別名稱

焦炭	29.25	0.19	39.64	0.23
銅冶煉	12.85	0.07	21.02	0.12
鋁冶煉	23.17	0.14	29.92	0.17
鉛鋅冶煉	4.21	0.02	11.94	0.07
火力發電	94.26	0.57	116.37	0.68
合 計	437.45	2.64	501.80	2.92

2016 年，本行堅決控制對“兩高”涉及行業的授信，對一批鋼鐵生產企業實行逐漸退出機制。截至年末，本行“兩高”行業貸款餘額 437.45 億元，減幅 12.82%，在公司貸款中占比較上年下降 0.28 個百分點。其中，鋼鐵行業貸款餘額 219.63 億元，較上年降低了 3.14 億元，減幅 1.41%；火力發電行業貸款餘額 94.26 億元，較上年減少 22.11 億元，降幅 19.00%。

（三）發展綠色中間信貸業務

綠色中間信貸業務是指國家財政部與境外資金提供銀行簽訂外幣貸款合同，財政部作為借款人借入外幣資金，委託本行將資金投向符合條件的節能減排項目，本行向國家財政部出具擔保，保證按時向境外資金提供銀行還本付息的業務。2016 年，本行與德國復興信貸銀行就綠色中間信貸業務開展交流，德國復興信貸銀行向本行出具了綠色中間信貸業務後評估報告，對業務整體開展情況做出總結和評價。

2012 年，受國家財政部委託，本行與德國復興信貸銀行（KfW）開展了綠色中間信貸業務合作，德國復興信貸銀行向本行提供總計 4,200 萬歐元貸款，專項用於本行可減少溫室氣體排放的綠色環保項目。2016 年，本行繼續將資金投向包括天津市公共交通集團（控股）有限公司新能源公交、北京高能時代環境技術股份有限公司垃圾處理、吉林科龍建築節能科技股份有限公司供暖節能等 10 個綠色環保項目。截至年末，本行綠色環保項目貸款餘額 2,931 萬歐元，減幅 12.43%。本行綠色環保儲備項目超過 100 億元。

【案例】綠色中間貸支持番禺公車項目

本行番禺番廣公車項目是將原有的以柴油為動力的公車更換為以壓縮天然氣（CNG）為動力的新能源汽車，項目總投資 1.33 億元，綠色信貸申請總額 2,000 萬元。該項目能夠節省能源消耗、節省經濟成本、降低溫室氣體排放，並促進公共交通服務的提升。據測算，該項目每年將節省能源

1,314.9 兆瓦時，每年減少二氧化碳排放量 4,010.3 噸。

三、提升電子銀行交易

2016 年，本行繼續堅持“網路金融化”和“金融網路化”雙向均衡發展的戰略，以互聯網金融為突破口，重點發力移動金融，電子銀行各項業務實現快速發展。截至年末，本行個人手機銀行客戶數 1,958.48 萬戶，增幅 53.89%；個人手機銀行交易金額 27,213.52，增幅 138.56%。個人網銀業務穩步增長，存量用戶達到 2,308.19 萬戶，新增用戶 505 萬戶，增幅 28%；電子銀行交易筆數替代率達到 97.83%，較上年提高 1.7 個百分點。

表 9：本行電子銀行業務統計表

	2016 年	2015 年	變化
個人電子銀行業務			
個人網銀客戶數（萬戶）	2,308.19	1,803.19	28.01%
個人網銀交易金額（億元）	114,705.39	114,805.56	-0.09%
個人手機銀行客戶數（萬戶）	1,958.48	1,272.73	53.89%
個人手機銀行交易金額（億元）	27,213.52	11,407.49	138.56%
公司電子銀行業務			
公司網銀交易金額（億元）	661,236.60	560,718.37	17.93%
公司網銀交易筆數（萬筆）	5,222.41	4,812.05	8.53%

四、宣導節能減排

（一）視訊會議

2016 年，本行大力宣導視訊會議，努力控制現場會議的數量。截至年末，本行召開視訊會議及培訓共計 4,323 次，增幅 4.40%。其中，總行召開 378 次，增幅 41.04%；分行召開 3,945 次，增幅 1.86%。

（二）環保名片

2016 年，本行繼續使用環保紙製作名片，採用“250 克碟美 100%環保紙環保再生紙 700*1000MM”製作名片。截至年末，本行共採購再生紙名片約 8 噸。與使用非再生紙相比較，相當於減少二氧化碳和溫室氣體 1,456 公斤，減少土地填埋 9,848 公斤，汽車少行駛 14,560 公里，節水 279,200 升，省電 15,688 千瓦時，以及少伐木材 16,000

公斤。²³

(三) A4 複印紙

2016 年，本行鼓勵員工減少使用 A4 複印紙，減少紙質定期報告、會議數據等的印刷數量。截至年末，本行共採購 A4 複印紙約 44.01 萬包，增幅 7.05%，折合二氧化碳當量排放量約 1,051.83 噸²⁴。本行人均 A4 複印紙採購量約為 8.06 包，增幅 4.68%。

【案例】加強節紙管理舉措

本行寧波分行：

- 提倡節約用紙意識宣傳與教育；
- 實施統一的採購和領用管理，費用分攤；
- 推動電子化辦公，會議材料儘量使用多媒體形式，儘量使用電子郵件，減少使用傳真；
- 列印、文印用紙要盡可能做到正、反雙面使用，適當將字體縮小、頁邊距縮窄，提高紙張版面利用率；
- 檔列印前要做好檢查，預覽列印，避免重複多次列印；
- 節假日時，用電子賀卡取代紙質賀卡。

(四) 公務車用油

2016 年，本集團公務車用油採購量約 233.68 萬升，折合二氧化碳當量排放量約 5,551.63 噸²⁵。2016 年，本行公務車用油採購量約 229.38 萬升，降幅約 16.19%，折合二氧化碳當量排放量約 5,449.52 噸²⁶。

【案例】加強公務車管理舉措本行南昌分行：

- 車輛嚴格實行定點加油制度，加強公務車輛油耗統計管理，建立統一台賬；
- 節假日、公休日和平時下班後公車一律不得在家過夜或私用；
- 車輛行駛時儘量選擇經濟路線；
- 同方向辦事人員乘同一輛車，減少出車次數；
- 在車輛發動後的 1 分鐘內上路，最好讓車子維持平緩行駛 3-5 公里，達到熱身目的；
- 時常檢查輪胎的氣壓，以保持在最佳狀態；

²³ 上述數據來源於由康戴里貿易（上海）有限公司北京分公司提供

²⁴ 每包 A4 紙為 500 張的標準規格，重量 2.5 千克；紙張完整生命週期二氧化碳排放因子 956 千克 CO2e/噸，數據來源 DEFRA 2014

²⁵ 公務車用油平均密度以 0.731 千克/升計算，數據來源英國環境食品和農業事務部（DEFRA）2014；二氧化碳排放因子 3.25 噸 CO2e/噸，數據來源《IPCC 國家溫室氣體排放清單指南》及《中國能源統計年鑑 2012》

²⁶ 公務車用油平均密度以 0.731 千克/升計算，數據來源英國環境食品和農業事務部（DEFRA）2014；二氧化碳排放因子 3.25 噸 CO2e/噸，數據來源《IPCC 國家溫室氣體排放清單指南》及《中國能源統計年鑑 2012》

- 儘量少用空調，即使使用，空調檔位要適中；
- 提倡經濟車速，嚴禁超速行駛；
- 在排隊、堵車或等人時，滯留時間超過 1 分鐘，儘量熄火等候。

（五）物流能耗

2016 年，本集團共發送計件快遞約 127.62 萬件；計重快遞約 95.62 萬千克；人均發送計件快遞約 22.00 件；人均發送計重快遞約 17.51 千克。2016 年，本行共發送計件快遞約 126.37 萬件，增幅約 9.31%；計重快遞約 95.62 萬千克，增幅約 43.34%；人均發送計件快遞約 23.14 件，增幅約 6.33%；人均發送計重快遞約 17.51 千克，增幅約 39.38%。

（六）市政用電用水

2016 年，本行市政用電耗用量約為 26,086.95 萬度，增幅約 4.70%，折合二氧化碳當量排放量約 18.21 萬噸²⁷；人均市政用電耗用量約為 4,776.08 度，增幅約 1.86%。本行市政用水耗用量約為 211.60 萬噸²⁸，增幅約 5.41%；人均市政用水耗用量約為 38.74 噸，增幅約 2.49%。

【案例】加強節電管理舉措

- 本行太原分行：下發照明節電管理和電器節電管理辦法；
- 將普通節能燈具更換為 LED 燈具；
- 空調溫度設置夏季不得低於 26 度，冬季不得高於 18 度；
- 辦公用電做到人走燈熄，每日下班後員工自查是否全部斷電，保安進行二次檢查用電情況；
- 張貼節約用電標示，隨手關燈提示，樓梯內照明燈白天關閉；
- 在非工作日要求值班人員不使用非營業區電器設備。

（七）紙質帳單

2016 年，本行持續加強環保節能意識培養，通過官方網站、帳單、短信、互聯網平臺等宣傳管道，引導客戶從紙質帳單轉移到電子帳單。截至年末，本行信用卡帳單總量 1.61 億封，增幅 33.07%；紙質帳單替代率 79.54%，較上年末提高 8.2 個百分點，相當於減少發出紙質帳單 1.28 億封，折合減少紙張約 2,560 噸²⁹、二氧化碳當量排放量約 2,447 噸。其中，紙質帳單總量 3,286 萬封，降幅約 5.00%，折合二氧化碳當量排放量

²⁷ 二氧化碳排放因子来源于《2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中的 2012 年度数据

²⁸ 上年度该数据未包含公摊用水量，本年度该数据含公摊用水量

²⁹ 測算標準：紙質賬單每封 20 克

約 628 噸³⁰。

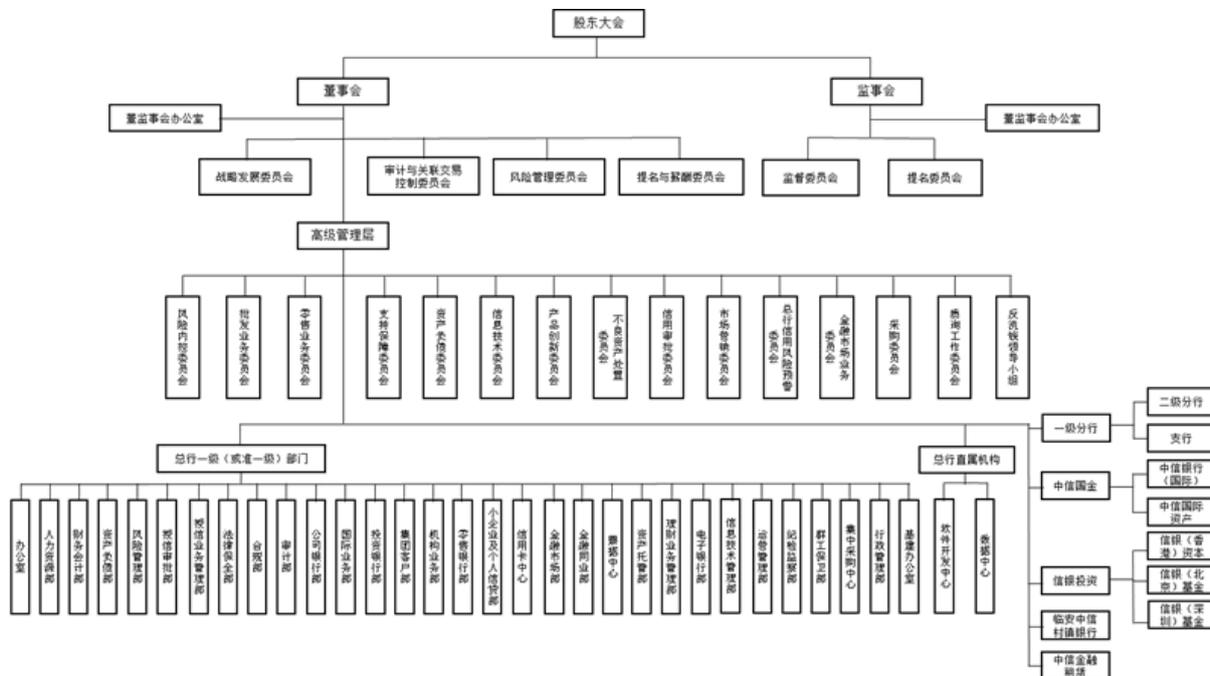
(八) 處理廢棄物

2016 年，本集團共處理廢棄設備（含微機、顯示器、印表機、傳真機、多功能一體機、筆記型電腦、伺服器、投影儀、攝像機、照相機、燒錄機、視頻採集機卡、機櫃、終端、電話機、飲水機、叫號機、點鈔機、電子顯示幕及控制台設備）約 1.25 萬件；報廢耗材（含列印墨水匣、硒鼓、鍵盤、滑鼠）約 4.73 萬件；處理各種型號電池約 4.77 萬隻；通過正規管道銷毀紙張 166.32 噸。2016 年，本行共處理廢棄設備約 1.25 萬件，降幅約 45.40%；報廢耗材約 4.60 萬件，增幅約 7.66%；處理各種型號電池約 4.62 萬隻，增幅約 17.10%；通過正規管道銷毀紙張 165.01 噸，增幅約 50.14%。

³⁰ 紙張完整生命週期二氧化碳排放因子 956 千克 CO₂e/噸，數據來源英國環境食品和農業事務部（DEFRA）2014

第八章 附 錄

一、組織架構



二、網點佈局



三、社會榮譽

(一) 境外各類機構

3 月，在英國《銀行家》雜誌評出的“全球銀行品牌 500 強排行榜”中，本行品牌價值以 71.03 億美元排名第 34 位，較上年提升 18 位；

3 月，《亞洲銀行家》授予本行 2016 年度“中國最佳進步零售銀行獎”；

5 月，在《福布斯》雜誌公佈的“全球企業 2000 強”排名中，本行位居全球企業第 79 位；

5 月，《亞洲銀行家》授予本行“中國最佳企業貿易金融交易成就獎”及“年度企業風險管理成就獎”；

6 月，《亞洲銀行家》授予本行“2016 年度中國最佳客戶關係管理”獎；

7 月，在英國《銀行家》雜誌公佈的“世界 1000 家銀行排名”中，本行一級資本排名第 30 位，總資產排名第 36 位；

7 月，在美國《新聞週刊》評出的世界 500 強“綠色排行榜”中，本行全球排名第 245 位，中國銀行業排名第一；

7 月，國際數字商業創新協會(IECIA)授予本行“2016 全球數位商業創新大獎 ECI Awards 產品創新類金獎”；

11 月，香港會計師公會授予本行“H 股公司與其他中國內地企業”類別的特別嘉許獎；

12 月，國際數字商業創新協會(IECIA)授予本行“金融行業——2016ECI 中國年度商業創新機構獎”；

12 月，《亞洲銀行家》授予本行“最具成長性財富管理業務獎”。

(二) 境內政府機構

3 月，中國外匯交易中心授予本行 2015 年度“最佳做市獎”、“最佳即期交易獎”、“最佳外幣對交易獎”、“最佳標準化外匯掉期做市獎”、“最佳後臺支持做市機構獎”、銀行間本幣市場“最具市場影響力獎”、“最佳衍生品交易獎”、“貨幣市場創新獎”、“同業存單突出貢獻獎”；

5 月，中國人民銀行征信中心授予本行“2015 年度個人征信系統數據品質工作優秀機構”；

10 月，中國人民銀行授予本行“2015 年度銀行科技發展獎獲獎一等獎”1 項、

“2015 年度銀行科技發展獎獲獎二等獎” 2 項、“2015 年度銀行科技發展獎獲獎三等獎” 2 項；

12 月，中國銀監會授予本行 2016 年“金融知識進萬家”宣傳服務月活動先進單位；

12 月，中國銀監會授予本行“2016 年度銀行業信息科技風險管理課題研究一類成果” 1 項、“2016 年度銀行業信息科技風險管理課題研究四類成果” 2 項。

（三）境內媒體機構

3 月，《證券時報》授予本行“2016 年中國區最佳全能銀行投行”獎及“2016 年中國區最佳跨境融資銀行”獎；

5 月，《銀行家》雜誌授予本行 2016 中國金融創新獎“十佳金融產品創新獎”；

6 月，新浪財經授予本行“最佳投資銀行獎”；

7 月，《證券時報》授予本行“2016 中國最受歡迎互聯網金融平臺獎”、“最佳權益類銀行理財產品”獎及“最佳穩健收益型銀行理財產品”獎；

7 月，《21 世紀經濟報導》授予本行“2016 最佳戰略創新銀行”獎；

9 月，《每日經濟新聞》授予本行“卓越網路營銷銀行”獎；

9 月，《銀行家》雜誌授予本行 2016 年度中國商業銀行競爭力排名——老百姓最喜歡的股份制商業銀行第三名；

11 月，《金融時報》授予本行“中國金融機構金牌榜·金龍獎”——“年度十佳互聯網金融創新銀行”獎；

11 月，《經濟觀察報》授予本行“年度卓越互聯網創新銀行”獎；

11 月，《第一財經》媒體集團授予本行“最佳創新力信用卡機構”獎；

11 月，《21 世紀經濟報導》授予本行“2016 年度公司銀行業務創新獎”；

11 月，在 21 世紀報系主辦的中國汽車金融年會上，組委會授予本行“最佳對公汽車金融服務銀行”獎；

11 月，新浪網聯合清華經管中國金融研究中心授予本行“中國金融品牌紫荊花獎”；

12 月，新華網授予本行“優秀社會責任報告獎”；

12 月，《中國日報》(ChinaDaily) 授予本行“2016 中國英語教育行業產業價值榜——公信力留學金融服務提供者”獎；

12 月，《互聯網週刊》授予本行“2016 年度最具互聯網創新力信用卡”獎；

12 月，《金融時報》授予本行“年度最佳品牌建設銀行”獎；

12 月，《21 世紀經濟報導》授予本行“年度最具傳播力商業銀行”獎；

12 月，《金融理財》授予本行“年度金牌股份制商業銀行”獎；

12 月，《每日經濟新聞》金鼎獎授予本行“優秀私人銀行品牌”獎；

12 月，本行入選中華英才網“第十四屆中國大學生最佳雇主綜合排行榜 TOP50”、“第十四屆中國大學生最佳雇主金融行業排行榜 TOP15”；

12 月，中國互聯網金融中心聯合中國網授予本行“最佳資產託管銀行”獎。

（四）境內協會組織及其他機構

5 月，中國銀行業協會授予本行“最佳綜合理財能力獎”、“最佳創新獎”、“最佳風控獎”、“最佳合規獎”和“最佳社會貢獻獎”；

6 月，中國銀行業協會授予本行“最佳社會責任實踐案例獎”；

7 月，中國銀行業協會授予本行“陀螺”（GYROSCOPE）評價體系中綜合排名（全國性商業銀行）第五名；

11 月，中國金融認證中心（CFCA）授予本行“最佳手機銀行體驗獎”；

10 月，清華大學授予本行紫荊花獎“最佳移動金融平臺”獎；

12 月，中國銀行業協會授予本行“2016 年度中國銀行業文明規範服務工作突出貢獻獎”；

12 月，中國金融思想政治工作研究會授予本行“全國金融系統企業文化建設標兵單位”榮譽稱號。

四、獨立鑒證報告



普华永道

2017/SH-089
(第一页, 共四页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中信银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）2016年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）以及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），以全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（G4）》为参照标准，并参考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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、ISO26000、以及 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》编制社会责任报告是中信银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

中信银行董事会还负责设定中信银行社会责任绩效和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大事项。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号企业天地2号楼普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2017/SH-089
(第二页, 共四页)

本事务所遵循国际质量控制准则第1号, 据此维护全面系统的质量控制体系, 包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行有限保证鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订版) ——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施鉴证工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对社会责任报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估社会责任报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。

在我们的工作范围内, 我们仅在中信银行总行机关以及天津分行开展工作。

我们所实施的工作包括:

- 1) 与管理层就社会责任报告的战略、政策进行访谈, 询问社会责任相关战略和政策的制定和执行情况;
- 2) 与社会责任报告主管部门以及参与提供社会责任报告信息的部门进行访谈, 询问社会责任报告信息收集、汇总工作程序的设计和



普华永道

2017/SH-089
(第三页, 共四页)

运行情况:

- 3) 将社会责任报告中的关键财务绩效数据与财务报告相关数据进行一致性比对;
- 4) 对社会责任报告中的关键绩效信息实施分析程序, 在分析程序的基础上, 选取关键绩效信息实施抽样检查和重新计算;
- 5) 对关键绩效信息以外的其他信息, 选取样本与相关内部资料或者公开信息进行比对和复核;
- 6) 对天津分行进行实地访问;
- 7) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中与本年度相关的信息, 之前年度的信息均不在我们的工作范围内。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何可能对中信银行依据上交所指引和 ESG 报告指引, 并以 GRI《可持续发展报告指南(G4)》为参照标准编制的社会责任报告造成重大影响的事项。



普华永道

2017/SH-089
(第四页, 共四页)

使用限制

本报告仅向中信银行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2017年3月22日

五、GRI³¹ 指標索引

指標	披露狀態/頁碼	指標	披露狀態/頁碼	指標	披露狀態/頁碼
1. 戰略與分析		G4-47	未披露	G4-EN31	未披露
G4-1	P5-11	G4-48	2016 年年報, P80-83	G4-EN32	P53-54
G4-2	P5-11	G4-49	P20-21	G4-EN33	P53-54
2. 機構概況		G4-50	P20-21	G4-EN34	不適用
G4-3	P3-4	G4-51	2016 年年報	G4-LA1	P55-56
G4-4	P9	G4-52	2016 年年報	G4-LA2	P56-59
G4-5	P89	G4-53	未披露	G4-LA3	P58
G4-6	P9	G4-54	未披露	G4-LA4	未披露
G4-7	P9	G4-55	未披露	G4-LA5	P57
G4-8	P9	7. 商業倫理與誠信		G4-LA6	P59
G4-9	P9	G4-56	未披露	G4-LA7	未披露
G4-10	P10, P55-56	G4-57	P57-58	G4-LA8	P57-59
G4-11	P56-57	G4-58	P57-58	G4-LA9	P59-60
G4-12	P53-54	G4-EC1	P7-8	G4-LA10	P59-60
G4-13	P53-54	G4-EC2	P68-69	G4-LA11	不適用
G4-14	P20-26	G4-EC3	P7-8	G4-LA12	P55
G4-15	P72-75	G4-EC4	保密信息	G4-LA13	保密信息
3. 確定的實質性方面和邊界		G4-EC5	P56	G4-LA14	P53-54
G4-16	P35-36	G4-EC6	P55-56	G4-LA15	不適用
G4-17	P9	G4-EC7	P12, P27-34	G4-LA16	未披露
G4-18	P3-4	G4-EC8	不適用	G4-HR1	不適用
G4-19	P15-17	G4-EC9	未披露	G4-HR2	P60
G4-20	P3-4	G4-EN1	P73-75	G4-HR3	未披露
G4-21	P3-4	G4-EN2	P72	G4-HR4	未披露
G4-22	不適用	G4-EN3	P72-75	G4-HR5	未披露
G4-23	P3-4	G4-EN4	P72-75	G4-HR6	未披露
4. 利益相關方參與		G4-EN5	P72-75	G4-HR7	未披露
G4-24	P16-17	G4-EN6	P72-75	G4-HR8	不適用
G4-25	P15-19	G4-EN7	P72-75	G4-HR9	未披露
G4-26	P16-17	G4-EN8	P74	G4-HR10	未披露
G4-27	P16-17	G4-EN9	不適用	G4-HR11	未披露
5. 報告概況		G4-EN10	未披露	G4-HR12	未披露
G4-28	P3-4	G4-EN11	P47	G4-S01	未披露
G4-29	P3-4	G4-EN12	不適用	G4-S02	未披露
G4-30	P3-4	G4-EN13	不適用	G4-S03	未披露

³¹ GRI 是 Global Reporting Initiative 的簡稱，中文譯名為“全球報告倡議組織”

G4-31	P3-4	G4-EN14	不適用	G4-S04	P36-37
G4-32	P80-83	G4-EN15	P72-75	G4-S05	未披露
G4-33	P80-83	G4-EN16	P72-75	G4-S06	P62-64
6. 治理		G4-EN17	不適用	G4-S07	不適用
G4-34	P20	G4-EN18	不適用	G4-S08	保密信息
G4-35	2016 年年報	G4-EN19	不適用	G4-S09	未披露
G4-36	未披露	G4-EN20	P72-75	G4-S010	P53-54
G4-37	P15-19	G4-EN21	不適用	G4-S011	未披露
G4-38	P20-23	G4-EN22	未披露	G4-PR1	不適用
G4-39	P20-23	G4-EN23	P75	G4-PR2	不適用
G4-40	2016 年年報	G4-EN24	不適用	G4-PR3	不適用
G4-41	P20-23	G4-EN25	不適用	G4-PR4	不適用
G4-42	P20	G4-EN26	不適用	G4-PR5	P46-47
G4-43	未披露	G4-EN27	不適用	G4-PR6	不適用
G4-44	未披露	G4-EN28	不適用	G4-PR7	保密信息
G4-45	P24-26	G4-EN29	未披露	G4-PR8	未披露
G4-46	P24-26	G4-EN30	不適用	G4-PR9	保密信息

六、ESG³² 指標索引

內容	頁碼
A. 環境範疇	
A1 排放物	
一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	P68-70
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P72-75
A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P72-75
A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P75
A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P75
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P72-75
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P75
A2 資源使用	
一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	P73-74
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及	P74

³² ESG 是 Environmental, Social and Corporate Governance 的簡稱，中文譯名為“環境、社會和管治報告”

密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P74
A2.3 描述能源使用效益計畫及所取得成果。	P72-74
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所取得成就。	不適用
A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用
A3 環境及天然資源	
一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P68-70
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P68-70
B. 社會範疇	
B1 僱傭	
一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的數據。	P55-56
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	PP55-56
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P55-56
B2 健康與安全	
一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害 (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的數據。	P55-59
B2.1 死亡人數及比率。	P59
B2.2 因工傷損失工作日數。	P59
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P57-59
B3 發展與培訓	
一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響相關法律及規定的數據。	P59
B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P60
B3.2 按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P60
B4 勞工準則	
一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響相關法律及規定的數據。	P55
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P55
B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P55
B5 供應鏈管理	
一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	P53
B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P54
B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法。	P53-54

B6 產品責任	
一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的數據。	P48
B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P40-41, P45-46
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P48
B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用
B6.5 描述消費方數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P42-43
B7 反貪污	
一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的數據。	P37-38
B7.1 於匯報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	未披露
B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	P37-38, P57-58
B8 社區投資	
一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P62-67
B8.1 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P62-67
B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	P62

七、意見回饋表

為更好地瞭解您的需求，提高報告的編制品質，向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，請您協助完成意見回饋表中的相關問題，並選擇以下方式回饋給我們（郵寄時請在信封上注明“社會責任報告讀者意見回饋表”）。

電話：010-89936232

郵編：100010

電子郵箱：csr@citicbank.com

郵寄地址：北京市東城區朝陽門北大街 9 號 中信銀行總行

您對本報告的整體評價如何？

您認為您所希望瞭解的關於本行履行社會責任的情況是否得到了完整披露？

您希望在本行的社會責任報告中進一步披露哪些信息？

您認為本報告的篇幅是否合適？

您認為本報告的內容結構是否合理？有哪些改進意見？

您認為本報告的設計風格是否令您滿意？有哪些改進意見？

您對本行的社會責任報告還有哪些建議？

您的信息

姓名	工作單位
職務	聯繫電話
傳真	電子郵件

本報告聯繫方式

地址：北京市東城區朝陽門北大街 9 號

中信銀行總行

郵編：100010

電話：010-89936232