

中信銀行股份有限公司

2018 年度

可持續發展報告

2019 年 4 月 29 日

編制說明

報告範圍

《中信銀行股份有限公司 2018 年度可持續發展報告》以下簡稱“本報告”。

除特別注明外，本報告中“本行”是指中信銀行股份有限公司；“本集團”是指中信銀行股份有限公司及其附屬公司；中信銀行股份有限公司附屬公司包括：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和信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司）；不包含中信百信銀行股份有限公司和哈薩克斯坦阿爾金銀行。

編制準則

本報告的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》、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》和上海證券交易所下發的相關通知，以及香港聯合交易所有限公司主板證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》¹（以下簡稱“ESG 指引”）為依據。

本報告以全球報告倡議組織《可持續發展報告標準（2016）》²（以下簡稱“GRI 標準”）的“核心”方案編制而成。本報告溫室氣體排放的量化以 ISO14064-1:2006³為標準。

本報告的編制同時參考了中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》和 GB/T36001-2015《社會責任報告編寫指南》等標準。

編制方法

本報告的編制以《中信銀行社會責任信息披露管理辦法》為工作流程。本報告中披露的數據、陳述和案例通過“中信銀行可持續發展信息管理系統”完成收集和匯總。

本報告中涉及的董事會、監事會、公司治理與風險管理信息和財務數據來源于《中信銀行股份有限公司 2018 年年度報告（A 股）》。

除特別注明外，本報告中涉及的計價貨幣均為“人民幣”；本報告中所稱“截至年末”均為“截至 2018 年 12 月 31 日止”的簡稱。本報告中所稱“較上年”均為“較上年同期數據”的簡稱。

¹ 以繁體中文版為準。

² 以英文版為準。

³ 以英文版為準。

本報告以簡體中文編寫，繁體中文版和英文版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中信銀行股份有限公司黨群工作部，所在地址是北京市東城區朝陽門北大街 9 號。

報告周期

本報告為年度報告。本行上一期報告的披露日期為 2018 年 3 月 26 日。除特別注明外，本報告中涉及的報告期為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日；本報告中各項陳述、數據和案例的統計周期與本報告報告周期一致；本報告中涉及上一期報告的數據基本與其保持一致。

報告責任

本報告經本行董事會、監事會和高級管理層審議通過。本行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，並出具獨立鑒證報告（見本報告附錄）。

報告發布

本報告簡體中文版以臨時公告版、紙製版和 PDF 電子版形式發布；臨時公告版在上海證券交易所發布；紙製版通過本行境內營業網點、郵遞及綫下活動向公眾發放；PDF 電子版通過本行官方網站（<http://www.citicbank.com/>）發布。本報告繁體中文版以臨時公告版和 PDF 電子版形式發布；臨時公告版在香港聯合交易所發布；PDF 電子版通過本行官方網站發布。本報告英文版僅以 PDF 電子版形式通過本行官方網站發布。

本行自 2008 年起正式以獨立社會責任報告形式向社會公開發布社會責任信息，以後每年一期。本報告是本行連續第 11 次以獨立報告形式、連續第 10 次向社會公開發布經第三方獨立鑒證的社會責任信息。本報告是本行第 1 次以獨立報告形式向社會公開發布經第三方獨立鑒證的可持續發展信息。

目 錄

董事長致辭.....	P5
行 長致辭.....	P7
本集團簡介.....	P9
關鍵績效表.....	P11
第一章 戰略與管治.....	P12
戰略規劃 價值理念 公司治理 可持續發展管理	
第二章 發展與內控.....	P26
國家戰略 金融監管 行業發展 內控合規	
第三章 綠色與環保.....	P40
綠色信貸 科技金融 節能減排	
第四章 社會與人文.....	P50
客戶服務 員工發展 社區發展	
獨立鑒證報告.....	P69
附錄.....	P73
社會榮譽 圖表和案例索引 GRI 指標索引 ESG 指標索引 意見反饋	

董 事 長 致 辭

尊敬的各位股東：

2018 年是貫徹落實十九大精神的開局之年。開啓新時代，踏上新征程。面對新形勢、新變化、新要求，本行保持戰略定力，堅定深化轉型，經受住了市場考驗，總體發展持續向好。

近年來，本行董事會高度重視企業的可持續發展，以聯合國可持續發展目標（SDGs）為引領開展信息披露，一方面是貫徹董事會可持續發展理念的具體實踐，另一方面是要向社會公眾更全面地展示本行在履行經濟、環境和社會責任方面的行動和績效，同時不斷優化可持續發展管理體系，更好地實現各利益相關方的訴求。

本行在可持續發展方面的管理和績效表現將直接影響投資者對本行的信心。為此，董事會按照中國銀保監會、上交所和香港聯交所等監管規定主動承擔環境責任和社會責任，對社會責任信息披露和對外捐贈預算進行決議。同時，董事會還不斷加大對可持續發展管理相關議題的討論和提議，有效發揮了對銀行發展方向的指導作用。

本行本著繼承和發展的思想，制定了新的三年發展規劃（2018-2020 年），提出了“成為有擔當、有溫度、有特色、有尊嚴的最佳綜合金融服務企業”的發展願景。同時，本行修訂和完善了企業文化體系，提出了“為客戶謀價值、為員工謀幸福、為股東謀效益、為社會盡責任”的使命，並在企業文化中全面引入可持續發展理念。

本行高度關注中國政府簽訂的《巴黎協定》及其政策導向，首先從自己做起，將 1,410 家分支機構全部納入“碳足跡”管理，按照 ISO14064-1 的標準搭建工作流程和指標體系，根據《IPCC 國家溫室氣體清單指南》核算出全年溫室氣體排放總量 18.58 萬噸，較上年下降 5.13%，人均溫室氣體排放量 3.29 噸，較上年下降 4.64%。同時，本行還加大了對供應商環境風險和社會風險的評估，拒絕高污染、高耗能的廠商和產品。

“以客為尊”是本行的核心價值觀。2018 年，本行免除人民幣個人賬戶服務收費項目約 181.21 萬筆，減免服務價值約 12.54 億元。本行發行的理財產品為客戶實現直接收益 705.26 億元，增幅 54.47%。我們一年來的辛苦工作為客戶帶來了實實在在的收益，我們為此感到非常自豪！當然，本行也在不斷提升自身的服務能力，將保障客戶的人身安全、資金安全和信息安全放在服務的首位，同時不斷優化服務渠道和服務流程，客戶抱怨率為萬分之 2.53，同比下降 0.31 個萬分點。

本行一直致力於為員工提供一個舒適、安全、有保障、有發展的工作環境，讓員工

感到幸福、有尊嚴！本行依法保障員工的各項合法權益，依法杜絕僱傭童工和強制勞動，嚴格執行同工同酬，保障員工言論，尊重個人隱私，嚴禁歧視行爲，健全工會組織，保障女性員工權益，關愛退休員工和傷病員工。此外，爲了讓員工實現職業價值，本行投入了 10,860.20 萬元用以提升員工的專業技能和職業素養，較上年增長 28.31%。

本行遵照《中華人民共和國慈善法》等法律法規的要求，依法合規回報社會，將捐贈款向最需要的地方和個人傾斜。2018 年，本行共捐贈本外幣合計人民幣 2,626.74 萬元，主要用于扶貧、助學、救災以及資助社會弱勢群體。按照上交所口徑，本行每股社會貢獻值 4.68 元，增幅 7.07%。爲了讓更多人脫貧，本行派出了 56 名員工駐村開展扶貧工作，向新疆、西藏和甘肅等地捐贈了扶貧資金 1,929.06 萬元，較上年增長 27.10%。2018 年，本行員工以個人名義捐款人民幣 136.07 萬元。

推動本行及各利益相關方的長期可持續發展，不僅需要“風物長宜放眼量”的胸懷，更需要“守正篤實，久久爲功”的實幹。本行董事會及高級管理層將進一步深化可持續發展理念，積極推進可持續發展實踐，爲滿足各相關方的長期利益而不懈努力。

董事長、執行董事

李慶萍

2019 年 4 月 29 日

行長致辭

尊敬的各位股東：

2018 年，是本行新三年發展規劃的開局之年，我們堅持“穩中求進”的總基調，我們堅持價值創造，銳意改革，穩中求進，整體保持了良好的發展勢頭。這一年，我們實現了利潤總額 543.26 億元，增長 3.92%，增速創五年最高；實現營業收入 1,648.54 億元，增長 5.20%；不良貸款率和撥備覆蓋率分別為 1.77% 和 157.98%。

同時，本行董事會高度重視銀行及各利益相關方的可持續發展。根據董事會的戰略指引，本行高級管理層在經營管理過程中，積極組織力量予以落實，在普惠金融、消費者權益保護、綠色信貸、電子銀行、西部大開發、內控合規、金融扶貧等多個方面取得了積極成效。

普惠金融發展促進社會弱勢群體收入增長。本行堅持回歸銀行本源、服務實體經濟這一根本方向，向社會弱勢群體提供優質金融服務，積極響應國家普惠金融政策，設立總行普惠金融部，提高流程效率，優化風控手段。截至年末，普惠型小微企業貸款餘額 1,363.53 億元，增幅 48.45%，高出各項貸款增速 35 個百分點；貸款客戶數 8.22 萬戶，增幅 37.23%；貸款利率 6.10%，較上年下降 0.22 個百分點。

消費者權益保護促進金融生態更加成熟。本行按照中國銀保監會要求，積極推動在各地分行健全了消費者權益保護管理體系。本行組織了“金融知識進萬家”金融知識普及活動，走進社區、企業、商圈、農村，在人流集中地區重點向老年人、殘疾人、學生等宣講銀行卡用卡安全、防範電信網絡詐騙、防範非法集資和非法校園貸等金融知識，全年共開展活動 2,050 次，發放紙質宣傳資料約 252 萬份，受眾客戶量約 139.54 萬人。

綠色信貸提供金融杠杆促進自然環境改善。本行要求，納入《綠色信貸統計制度》的 12 類節能環保及服務項目的貸款增速必須高於全行貸款增速，對於不符合要求的客戶不予准入。截至年末，綠色信貸貸款餘額 629.37 億元，增幅 4.27%。本行對高污染、高排放和產能嚴重過剩行業分類施策，採取“支持、維持、壓縮、退出”等措施區別對待。截至年末，“兩高一剩”貸款餘額 437.70 億元，降幅 4.24%。

電子銀行業務發展促進商業模式轉型升級。在互聯網金融時代，機遇與挑戰并存，這不僅是銀行商業模式的轉型升級的業務問題，還是減少客戶出行次數從而降低全社會碳排放總量的問題。這一年，本行相繼發布了個人網上銀行 V7.0 版和手機銀行 V5.0 版。截至年末，手機銀行交易金額 62,897.23 億元，增幅 48.61%；電子銀行交易筆數

替代率約 99.03%，較上年提高 0.07 個百分點。

西部大開發促進經濟技術資源合理分配。加大對西部地區的政策支持，有利于平衡東西部地區的發展差異，是踐行可持續發展理念的重要舉措。這一年，本行繼續保持西部大開發戰略投入，在西部地區的貸款餘額為 4,331.43 億元，增幅 11.30%，占比 12.84%；在西部地區設有 254 家營業網點，占比 18.01%；在西部地區有員工 7,264 人，占比 13.68%。

內控合規嚴控風險促進銀行安全健康發展。在國內外經濟金融環境劇烈震蕩的背景之下，風險案件和不良貸款對銀行的安全健康發展產生重大負面影響。為了踐行李慶萍董事長提出的“文化治行”的管理理念，本行建立了完善的風險合規文化體系，不斷加強全面風險管理，持續加強對流動性風險、利率風險等方面的管理，強化業務連續性管理理念。這一年，本行修訂和新增了 40 項制度，完善了 31 個系統，優化了 17 項流程，完成合規審核 1,680 餘件，出具各類審計報告 51 份，內部審計督促回收風險貸款本息合計 7.82 億元，監督補充保證金、追加股票質押、督促監管賬戶回款 2.92 億元。

全面推進金融扶貧促進貧困人群有效脫貧。利用金融服務的授信功能和融資功能，可有效解決脫貧項目初始動能不足的問題，與扶貧捐贈相輔相成。這一年，本行精準對接扶貧重點項目和重點地區的金融需求，精準對接特色產業的金融需求，精準對接貧困人口就業就學的金融需求，開闢綠色通道優先審批扶貧貸款或項目。截至年末，個人精準扶貧貸款 30.39 億元，增幅 9.30%；單位精準扶貧貸款 38.54 億元，增幅 166.80%。

本行高級管理層將在董事會的戰略指引下，不斷樹立和加強可持續發展管理理念，不僅履行好本行自身的經濟、環境和社會責任，同時與各利益相關方一道努力，在共同的價值觀引領下，實現共同的可持續發展目標。

執行董事、行長

方合英

2019 年 4 月 29 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。

本集團以建設最佳綜合金融服務企業為發展願景，充分發揮中信集團金融與實業并舉的獨特競爭優勢，堅持“客尊、誠信、創新、協作、卓越”的核心價值觀，秉承“平安中信、合規經營、科技立行、服務實體、市場導向、創造價值”的經營理念，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、托管業務，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、電子銀行等有擔當、有溫度、有特色、有尊嚴的綜合金融服務。



圖 1：本行營業網點布局圖

截至年末，本集團在國內 146 個大中城市設有 1,410 家營業網點，同時在境內外下設 6 家附屬機構，包括中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司、中信金融租賃有限公司、浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司、中信百信銀行股份有限公司、

哈薩克斯坦阿爾金銀行。其中，中信國際金融控股有限公司子公司中信銀行（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營業網點。信銀（香港）投資有限公司在香港和境內設立有 3 家子公司。中信百信銀行股份有限公司為新型互聯網銀行。阿爾金銀行在哈薩克斯坦的四座城市設有營業網點並設有私人銀行業務。

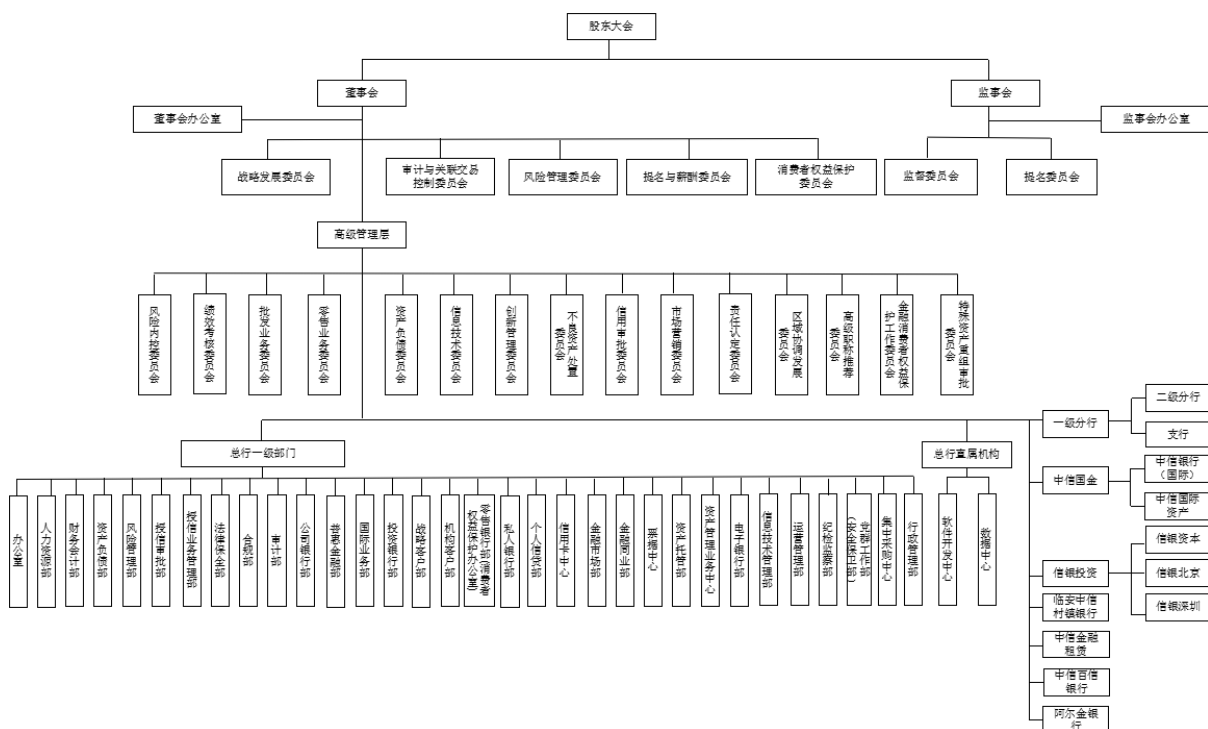


圖 2：本行組織架構圖

經過 30 餘年的發展，本集團已成為一家總資產規模超 6 萬億元、員工人數近 6 萬名，具有強大綜合實力和品牌競爭力的金融集團。2018 年，本行在英國《銀行家》雜誌“全球銀行品牌 500 強排行榜”中排名第 24 位；本行一級資本在英國《銀行家》雜誌“世界 1,000 家銀行排名”中排名第 27 位。

關鍵績效表⁴

關鍵績效指標	單位	2018 年	2017 年
總資產	億元	60,667.14	56,776.91
利潤總額	億元	543.26	522.76
每股社會貢獻值	元	4.68	4.37
小微企業貸款餘額※	億元	1,363.53	918.50
綠色信貸貸款餘額※	億元	629.37	603.58
個人電子銀行交易筆數替代率※	%	99.03	98.96
外購電力	兆瓦時	257,528.57	270,738.96
營業網點※	家	1,410	1,435
自助設備※	台	7,053	9,295
員工總數※	人	53,100	53,346
捐款總額	萬元	2,626.74	2,974.30
志願者行動	次	207	164

⁴ 本表中數據除加“※”外均為本集團口徑數。

第一章 戰略與管治

《聯合國可持續發展目標》

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



子目錄

戰略規劃	P13
價值理念	P14
可持續發展理念	P15
公司治理	P16
報告編制	P20

第一節 戰略規劃

本集團發布了《中信銀行 2018-2020 年發展規劃》。該戰略規劃明確了本集團未來三年的願景、目標、市場定位等發展方向，是指導本集團未來三年各項工作的行動綱領。

一、願景

成爲有擔當、有溫度、有特色、有尊嚴的最佳綜合金融服務企業。

二、業務定位

由“一體兩翼”逐步向“三駕齊驅”轉變。

三、區域定位

堅持差异化、梯次化發展，明確“北上廣深寧杭”爲全行戰略支點，區域內的分行爲“核心利潤極”；明確天津、河北、江蘇等 14 省市爲全行重點區域，區域內的分行爲“利潤增長主力軍”；明確山西、內蒙古、遼寧等 15 省爲全行潛力區域，區域內的分行爲“精品盈利行”。

四、行業定位

有進有退、有扶有控，積極拓展輕經濟周期的行業。對於傳統行業，在主流行業中尋找優質客戶，挖掘最有價值客戶群體。堅決壓退產能過剩行業中缺乏競爭優勢和發展前景的客戶。對於新興行業，加大符合國家戰略導向的新興行業支持力度，以及“三大三高三新”行業信貸投放。

五、客戶定位

高價值客戶回報與普惠服務并舉。公司業務要深化“三大一高”客戶定位，抓大不放棄，以大客戶服務樹品牌，憑新客戶拓展擴影響，與中小客戶共成長，夯實對公客戶基礎。零售業務要做大基礎客戶，聚焦中高端客戶，做深中老年、女性、青年、出國金融等特色客群。金融市場業務要以金融行業龍頭爲核心，重點發展大中型全國性商業銀行、地方商行和主流非銀機構。

六、產品定位

“固本”與“強新”并重。“固本”是要做大做强優勢傳統業務，在一些符合未來發展趨勢的領域致力於成爲市場的引領者。“強新”是要抓趨勢、抓市場機會，不斷開闢業務發展新戰場、利潤增長新引擎。

七、渠道定位

線上、線下、客服、跨界“四位一體”。線上渠道以提升客戶體驗爲重點，加快個

人電子銀行、“交易+”、“同業+”的優化升級和資源共享，打造智能化線上服務平臺。綫下渠道以提升產能為重點，推動網點由產品銷售型向綜合服務型轉變，提升網點智能化水平。客服渠道以提高服務附加值為重點，建設“智慧+”客服中心，打造客戶體驗營銷的新型服務模式。跨界渠道以場景化獲客為重點，發展跨界聯合，打造聯結共享的開放式客戶獲取平臺。

八、戰略執行

本集團成立了全行規劃實施領導小組和工作小組，經過廣泛徵求意見，將發展規劃細化分解為“八大工程”和“100項重點工作”，形成了“8100工程”任務表和路線圖，制定了16個規劃配套實施方案，各分行、子公司全部出櫃子規劃。截至年末，100項重點任務的年度進度全部達到要求。

第二節 價值理念

2018年2月，《中信銀行企業文化手冊（2.0版）》正式發布，標志著本集團進一步完善了企業文化體系，確立了更加適合自身發展需要的價值理念、行為規範和標準形象。這是中信銀行對自身三十年發展所積澱的文化基因的提煉與升華，是中信銀行普遍認同的在經營管理中應遵循的心靈契約；是中信銀行人不約而同、不令而行的精神綱領；是中信銀行人卓爾不群、追逐夢想的行為準則。

一、使命

為客戶謀價值 為員工謀幸福 為股東謀效益 為社會盡責任

二、核心價值觀

客尊 誠信 創新 協作 卓越

三、經營哲學

平安中信 合規經營 科技立行 服務實體 市場導向 創造價值

四、行為規範

熱愛祖國 忠誠銀行 恪盡職守 敬業專業 高效執行 協作互助 守法廉潔 感恩奉獻

五、行訓

客戶為尊 員工為本 誠信合規 團隊制勝 專業創新 創造價值

六、標識



七、品牌口號

以信致遠 融智無限

八、企業文化建設

2018 年，本集團企業文化建設主要圍繞文化頂層設計、文化普及宣貫和文化基礎建設開展工作。在文化頂層設計工作中，制訂了《中信銀行 2018-2020 年企業文化建設實施方案》，實施了年度企業文化建設考核并計入分行年度綜合績效考核結果。在文化普及宣貫工作中，組織總分行全體員工在“網絡學院”在綫學習企業文化 2.0 網絡課程，組織全行挖掘收集發生在員工身邊的文化故事，編輯了《中信銀行人（第三輯）》文化故事集，組織開展“中信銀行·故事匯（第三季）”宣講活動，修訂了 72 幅文化標準字和 64 幅文化海報。在文化基礎建設工作中，面向近 150 名企業文化建設骨幹舉辦了企業文化建設專項培訓班，重點對新入職員工開展了企業文化培訓，使其儘快融入文化。

案例 1：舉辦行歌傳唱活動

2018 年 4 至 6 月，本行舉辦全行員工參與的唱行歌活動。活動歷時 70 餘天，數萬員工踴躍參與，開展了形式多樣的初賽，并于 6 月 25 日舉辦了總決賽。本行的行歌歌詞中融入了本行的願景、使命、核心價值觀等價值理念，通過唱行歌、記歌詞，使全行員工記住了本行的價值理念，完成了企業文化的入腦入心，為全行員工踐行文化奠定了基礎。

第三節 可持續發展理念

在新三年戰略規劃和企業文化 2.0 的體系框架中，本集團願景中的“有溫度、有尊嚴”和使命中“為客戶謀價值、為員工謀幸福、為股東謀效益、為社會盡責任”即本集團的可持續發展理念的集中體現。本集團繼續堅持“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”的可持續發展目標。

一、**有溫度**：源自于愛、不止于愛、感恩社會、反哺社會，是本集團對自己的要求。聚焦社會需求，履行經濟責任、社會責任、環境責任，積極扶貧、熱愛公益、關愛員工，

做一個有“大愛”的金融企業。

二、有尊嚴：本集團努力創造一流的銀行品牌、一流的企業文化、一流的銀行服務、一流的經營業績、一流的發展質量，努力提升銀行市值，贏得市場認同、客戶認可、股東信任、員工信賴。

三、為客戶謀價值：客戶是本集團經營和發展的中心，持續提升客戶價值，是本集團最為重要的使命。本集團回歸銀行本源，聆聽客戶期許，想客戶所想，急客戶所急，為客戶提供最優質的服務，與客戶手攜手、共成長。

四、為員工謀幸福：本集團不僅是員工獲取薪酬的平臺，也是員工獲得自信與尊嚴、感受榮譽與幸福、成就價值與夢想的舞臺，更是員工的心靈歸宿和精神家園。本集團感恩員工的付出，呵護員工的成長，努力提高工作環境、職業發展、工作與生活平衡等方面的滿意度，為員工營造和諧之家、學習之家、團隊之家和關懷之家，讓員工“樂工作、享生活”，與本集團築夢同行。

五、為股東謀效益：本集團秉承中信集團改革開放以來最具現代企業意識的特質，有著強烈的服務股東、回報股東的意識，重視股東對增值回報的要求，堅持追求利潤最大化、效益最大化，和股東一起分享企業發展目標，共同描繪企業發展的遠景藍圖，以持續高效優質的增長回報股東。

六、為社會盡責任：本集團堅持回歸銀行本源、服務實體經濟這一根本方向，勇于擔當經濟責任、環境責任和社會責任，深入貫徹新發展理念，建設普惠金融體系，實施精準扶貧。本集團堅持源于社會、回報社會，熱心投身社會公益事業，在扶貧、教育、環保、醫療等眾多領域，幫助弱勢群體，與社會共繁榮。

第四節 公司治理

一、公司治理概況

2018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，開展公司治理和經營管理工作。

股東大會：本行共召開1次年度股東大會、2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，12次董事會會議（其中10次為現場會議，2次為通訊表決會議），11次監事會會議（其中10次為現場會議，1次為通訊表決會議），36次董事會

專門委員會會議和 6 次監事會專門委員會會議。

董事長與行長分設：李慶萍女士為董事長、執行董事，并兼任黨委書記，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（時任）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。本行董事長、行長各自職責清晰，符合香港上市規則的規定。截至年末，本行治理結構沒有發生變化。

股價：本行安排專人對股價走勢及資本市場重大事件進行監測，并進行每日登記備案。如發現股價波動幅度較大或相關異常情況，將第一時間上報并啟動應對程序。本行對市場輿情實施監測，及時篩查與股價及投資者有關的輿情預警，對市場關注的問題給予及時回應。截至年末，本行未發生需要進行公告澄清的股價異動情況。

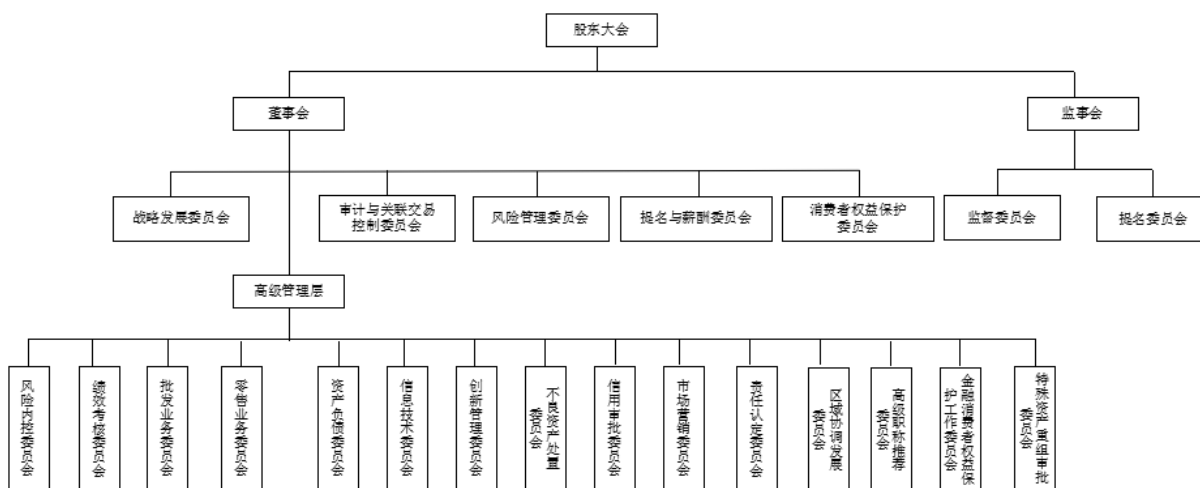


圖 3：本行公司治理架構

二、董事會

為保障董事會任滿平穩換屆，公司治理穩健運行，同時考慮董事會成員組成多元化，根據公司治理規則，本行第四屆董事會提名第五屆董事會董事人選，依次經董事會、股東大會審議通過，選舉產生了第五屆董事會，其中新任董事均按照規定報送銀保監會核准後正式就任。

董事會組成：2018 年 5 月 25 日，根據公司治理規則，本行選舉產生了第五屆董事會，任期至 2021 年 5 月召開年度股東大會之日止。截至本報告披露日，本行董事會共有 9 名董事。其中，執行董事 2 名，分別為李慶萍女士、方合英先生；非執行董事 3 名，分別為曹國強先生、黃芳女士、萬里明女士；獨立非執行董事 4 名，分別為何操先生、陳麗華女士、錢軍先生、殷立基先生。

表 1：本行董事會成員年齡、性別、民族情況

董事會成員	年齡	性別	民族	董事會成員	年齡	性別	民族
李慶萍	56	女	漢	何操	63	男	漢
曹國強	54	男	漢	陳麗華	56	女	漢
方合英	52	男	漢	錢軍	48	男	漢
黃芳	45	女	漢	殷立基	58	男	漢
萬里明	52	男	漢				

董事會變化情況：2018 年 1 月 5 日，常振明先生因工作需要辭去本行非執行董事職務。2018 年 9 月 18 日，方合英先生、殷立基先生經監管機構核准，分別正式就任本行執行董事、獨立非執行董事。2018 年 9 月 25 日，曹國強先生經監管機構核准，正式就任本行非執行董事。獨立非執行董事吳小慶女士、王聯章先生因在本行連續任職接近六年，按照監管規定和本行董事會決議，于 2018 年 9 月 18 日正式離任。2018 年 9 月 28 日，朱皋鳴先生因職務變動，辭任本行非執行董事。2019 年 2 月，孫德順先生因年齡原因不再擔任本行執行董事職務。

董事會多元化：本行董事會已制定《董事會成員多元化政策》，確保利益相關方參與。本行董事會成員涵蓋不同性別、年齡、文化以及經濟、金融、財會、法律、審計等不同教育背景和專業經驗，具備社會責任議題和環境責任方面的專長和經驗。本行董事會成員獨立董事占比符合不少於董事會成員總數三分之一的監管規定。

董事會成員津貼：根據股東大會審議通過的董事會董事津貼政策，本行執行董事不從本行領取任何董事津貼，但將根據其職位按照相關規定取得相應的報酬；本行非執行董事（不包括獨立非執行董事）不從本行領取任何董事津貼；獨立非執行董事每人每年從本行領取董事津貼人民幣 30 萬元（稅前）。

董事會內部溝通：本行董事會嚴格按照公司章程、股東大會議事規則、董事會議事規則等相關規定開展工作。本行董事會堅持兼容并蓄的治理機制和文化，在聽取匯報、開展討論和審議相關事項時，鼓勵董事自由發言并按議事規則對審議議案進行投票表決。本行董事會支持獨立董事積極發揮作用，為獨立董事開展調研積極提供支持保障，增進獨立董事對本行經營管理工作的瞭解，以便更好地履職。截至年末，本行未發生利益衝突的情況，如發生衝突，本行董事會將按披露要求，在董事會審議的議案投票表決情況

中，寫明贊成票、反對票、棄權票具體數量，并視情說明有關情況。

三、監事會

監事會組成：監事會是本行的監督機構，對股東大會負責。截至年末，本行監事會由 8 名成員組成，包括職工代表監事 4 名，即劉成先生、程普升先生、陳潘武先生、曾玉芳女士，其中劉成先生任監事會主席；股東代表監事 1 名，即鄧長清先生；外部監事 3 名，即王秀紅女士、賈祥森先生、鄭偉先生。

表 2：本行監事會成員年齡、性別、民族情況

監事會成員	年齡	性別	民族	監事會成員	年齡	性別	民族
劉成	52	男	漢族	鄭偉	45	男	漢族
鄧長清	46	男	漢族	程普升	51	男	漢族
王秀紅	73	女	漢族	陳潘武	55	男	漢族
賈祥森	64	男	漢族	曾玉芳	49	女	漢族

監事會變化情況：2018 年 2 月，舒揚先生因工作調整原因辭去本行監事職務，并于 2 月 27 日起生效。2018 年 3 月，曹國強先生因工作調整原因辭去本行監事會主席和監事職務，并于 2018 年 3 月 23 日起生效。2018 年 4 月 20 日，經本行職工代表大會全體職工代表選舉，劉成先生擔任本行第四屆監事會職工代表監事。2018 年 4 月 23 日，本行第四屆監事會第二十七次會議選舉劉成先生擔任本行第四屆監事會主席。2018 年 5 月 25 日，因本行第四屆監事會任滿，經 2018 年 5 月 24 日本行職工代表大會選舉，2018 年 5 月 25 日本行 2017 年度股東大會審議，本行選舉產生第五屆監事會。自 2018 年 5 月 25 日起，劉成先生擔任本行第五屆監事會主席；鄧長清先生擔任本行第五屆監事會股東代表監事；王秀紅女士、賈祥森先生、鄭偉先生擔任本行第五屆監事會外部監事；程普升先生、陳潘武先生、曾玉芳女士擔任本行第五屆監事會職工代表監事。其中，鄧長清先生為新任監事，其餘監事為連選連任，均自 2018 年 5 月 25 日起就任。

監事會全年組織集體調研 4 次，涉及 6 家分行和 2 家同業。對調研中發現的普遍性、傾向性問題和其他重大問題，監事會集中深入討論，形成意見與建議，有效向董事會、管理層傳遞，促進調研成果轉化。

四、高級管理層

高級管理層組成：高級管理層是本行的執行機構，對董事會負責。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行經營業績、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，本行高級管理層由 10 名成員組成，包括方合英先生、郭党懷先生、楊毓先生、莫越先生、胡罡先生、謝志斌先生、姚明先生、蘆葦先生、陸金根先生和呂天貴先生。

高級管理層變化情況：2018 年 1 月，張強先生因工作調整原因，辭去本行副行長職務；2018 年 8 月，陸金根先生、呂天貴先生就任本行業務總監。2019 年 2 月 26 日，孫德順先生因年齡原因離任本行行長職務；方合英先生被聘任為本行行長職務。2019 年 3 月，謝志斌先生被聘任為本行副行長職務。

五、關聯交易管理

制度建設：本行對中國銀保監會《商業銀行股權管理暫行辦法》中關於關聯交易方面的相關內容進行了落實，將主要股東及其相關方全面納入關聯方管理範圍。在內部授信業務系統上線後，本行修訂了《中信銀行授信類關聯交易額度管理辦法》，明確了授信類關聯交易管理職責，細化了關聯交易額度管理要求。本行下發了《關於落實監管要求做好關聯自然人申報與日常管理的通知》，拓寬了關聯自然人認定口徑，進一步明確了關聯自然人報送分工及要求。

系統建設：本行已搭建完成關聯交易管理系統，實現了關聯方信息徵集和名單統計與發布功能。在對公授信方面，本行已實現與關聯交易管理系統法人名單的自動同步，并通過內部授信業務系統實現對公關聯授信業務審批流程和額度控制。在個人授信方面，本行上線了個人信貸系統關聯自然人管控功能，由系統通過名單准入制對關聯自然人貸款進行嚴格管控，保證貸款發放的合規性。

管理措施優化：經與監管積極溝通，本行授信類關聯交易的限額管理口徑由授信額度變更為授信餘額，關聯授信管理機制進一步優化。此外，本行對關聯交易管理開展了全面自查，根據發現的問題分析原因、進行整改，加強管理後評價，促進關聯交易管理工作持續完善。

第五節 報告編制

一、利益相關方識別

企業存在的目的、意義和價值的認知即為企業的使命。本行的使命是“為客戶謀價值、為員工謀幸福、為股東謀效益、為社會盡責任”。為此，本行梳理出重要利益相關方為客戶、員工、股東、社會（社區）四個方面。由于金融行業的特殊性，且近年來政

府持續加強監管，因此將政府識別為重要利益相關方之一。由于事實存在大量採購關係，且本行相對處於談判優勢地位，本著携手社會各界共同實現可持續發展的理念，本行將供應商識別為重要利益相關方。

本行識別并認定的利益相關方包括：政府、股東、客戶、供應商、員工、社區六個主要方面。由于環境不屬於特定組織或個人，因此未納入利益相關方，僅作為可持續發展的重要對象和議題加以識別。

表 3：本行利益相關方識別表

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、研討、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 ✓ 支持實體經濟 ✓ 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 ✓ 業績發布會 	<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 ✓ 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 ✓ 及時發布產品、營銷公告 ✓ 瞭解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全 	<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 ✓ 合作協議、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"> ✓ 總行設有集中採購中心 ✓ 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 ✓ 舉辦多元職業培訓 ✓ 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、利益相關方溝通

政府溝通：本行李慶萍董事長和孫德順行長（時任）帶隊深入省市自治區直轄市，主動拜訪了廣西壯族自治區、河北省、四川省、新疆維吾爾族自治區、甘肅省等地政府，充分交流溝通，交換意見，不斷改進工作，提升服務實體經濟的能力和水平。

信息披露：本行高度重視信息披露和內幕信息管理，嚴格遵守上市地信息披露法律法規要求，依法對外發布定期報告及臨時公告。本行在上交所和香港聯交所合計披露定期報告、臨時公告等各類文件 340 餘份。同時，本行進一步提升披露信息的主動性和透明度，及時發布年度業績快報，合理引導市場預期，并在定期報告中持續加強對投資者關注熱點問題的披露，為投資者提供及時、充分、有效的信息。

政務公開：為讓員工更好地瞭解全行的發展戰略和業務發展規劃，本行保持在內部網絡上的信息公開機制，繼續執行《中信銀行內聯網管理辦法》，在保證涉密信息安全的前提下，及時發布本行經營管理的重大動態。截至年末，本行內網共發布信息 95,000 餘條，降幅約 1.55%，訪問量約 1,309.66 萬人次，降幅約 0.93%。

客戶交流：本集團開展了產品內容宣傳、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客戶交流活動。本行電話銀行通過電話呼出開展客戶調研、客戶關懷和業務辦理。本行電話銀行共向客戶呼出 34,893,214 通，增幅 49.86%。

內部溝通：本行通過高級管理層“接待日”制度、“行長信箱”、“總行聽你說”和徵求意見座談會等形式與基層員工建立溝通渠道，鼓勵員工對業務發展和內部管理積極建言、共同監督，建立完善的內外部反饋機制和合理化建議徵集渠道。

媒體發布：本行積極與媒體開展合作，負責任地向社會公眾披露本行真實的新聞動態。截至年末，本行在全國（含地方）各類媒體共刊發媒體報道 4 萬餘篇，與去年基本持平。在官方網站發布新聞超過 1,500 篇，與上年持平。8 月 29 日，媒體採訪團走進本行子公司百信銀行，調研金融科技浪潮下普惠金融服務新模式。

訪談交流：本行通過熱線電話、郵件、上證海 e 互動等渠道實現與中小投資者有效非現場溝通約 250 餘人次；利用年度和臨時股東大會會間溝通、主動拜訪一般法人股東

等方式，與中小股東現場溝通近 20 餘人次。

案例 2：贊助中國網球公開賽

中國網球公開賽是亞洲級別最高的網球賽事，具有很強的國際影響力。本行自 2007 年贊助該賽事，至今已十二年。2018 年，本行再度續約 5 年，通過冠名 ACE 球計劃和中網青少年巡迴賽，將中網項目拓展成覆蓋全國、持續全年、輻射全行的品牌營銷活動，為零售銀行、私人銀行、電子銀行、信用卡客戶進行了從品牌、業務到服務的全方位營銷，以“信守溫度”為主題進行營銷推進，獲得了良好客戶營銷

三、識別關鍵議題

本行在第三方機構的支持下，以 GRI 標準和 ESG 指引相關條款為依據，梳理出 18 項可持續發展關鍵議題，並採取調查問卷方式，對政府、股東、個人客戶、公司客戶、同業客戶、供應商、媒體、公益代表等的外部利益相關方，以及本行各級員工的內部利益相關方等開展了議題重要性評估工作。本報告中涉及上一期報告的實質性議題及其邊界未發生重大變化。

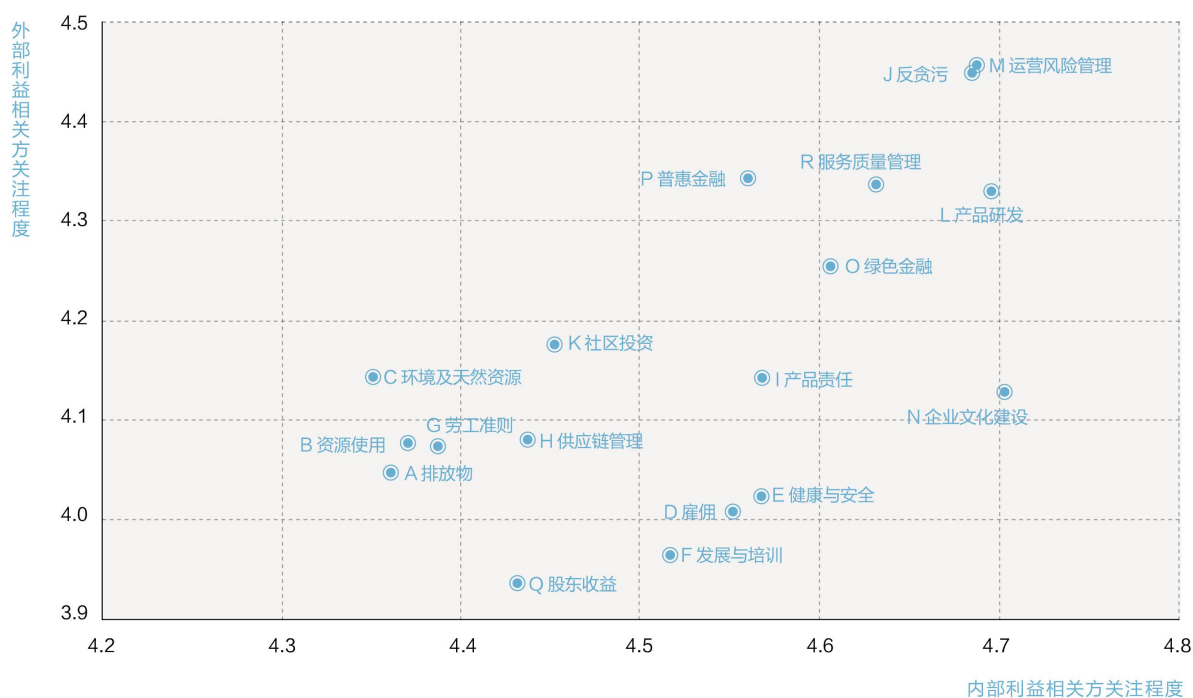


圖 4：可持續發展重要議題重要性分布圖

四、管理表現

董事會參與：2018 年，本行董事會對《中信銀行股份有限公司 2017 年度社會責任報告》和《中信銀行股份有限公司 2017 年度環境、社會及管治報告》進行了審議，獨

立董事建議高級管理層更加重視員工休假問題，持續提高員工休假率，提升員工幸福感，李慶萍董事長指示高級管理層予以落實。本行董事會對本行履行社會責任的情況進行評估，并按照中國銀監會《商業銀行公司治理指引》、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》等監管規定承擔環境責任和社會責任。按照議事規則，本行高級管理層提交的社會責任和環境責任議題，經董事會戰略發展委員會預審後提交董事會審議。對於董事會提出的意見建議，高級管理層應加強督辦落實，并向董事會反饋。2018 年，本行董事會對《中信銀行 2018 年度對外捐贈預算方案》進行審議，并授權高級管理層實施審批和管理。

案例 3：本行獨立董事前往貧困地區小學慰問

11 月 26 日-28 日，何操、陳麗華、錢軍、殷立基四名獨立董事赴重慶分行調研期間，前往本行長期幫扶的貧困小學——綦江區黃沙小學慰問。四名獨立董事要求本行提升扶貧工作的質量和效果，在做好黃沙小學現有扶貧支教的基礎上，關注通過網絡方式引入公益教育課程，讓孩子們感受最新的教育方式和教育內容。同時，建議本行邀請從黃沙小學畢業後考上大學的學生以及支教員工，講述自己的成長之路，增強孩子的自信心，鼓勵其通過刻苦努力學習，打造自己未來的人生之路。

高級管理層負責：本行在經營過程中如出現重大環境或社會問題，并造成嚴重後果，高級管理層成員將會受到與薪酬掛鈎的懲罰。高級管理人員薪酬分配方案由董事會確定。

考核機制：本行繼續將“社會責任”納入分行綜合績效考核指標。該指標包括服務消費者保護與公眾教育⁵、小微企業⁶“兩增”⁷、金融扶貧、社會責任數據報送⁸和對外捐贈完成情況⁹等五個指標，助推全員社會責任意識，積極履行社會責任。

信息管理：本行繼續以“中信銀行可持續發展報告信息管理系統”為主要工具開展可持續發展信息披露工作，繼續完善本行可持續發展管理指標體系。本行下轄各單位均通過該系統按季度和年度進行報送。該系統已建立起較為完整的填報人、管理員和審批人制度，以保證所收集的各項陳述、數據和案例的可靠性、完整性和可溯性。

第三方鑒證：本行從 2009 年起聘請第三方鑒證機構對本行社會責任報告中的全部

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 本行對小微企業的定義和口徑遵循中國工信部《中小企業劃型標準規定》分類執行。

⁷ 小微企業兩增，即單戶授信總額 1000 萬元以下（含）小微企業貸款同比增速不低於各項貸款同比增速，有貸款餘額的戶數不低於上年同期水平。

⁸ 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。

⁹ 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。

重要陳述和關鍵數據進行獨立有限鑒證，并向本行提出提升社會責任管理的意見和建議。2018 年，普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）為《中信銀行股份有限公司 2017 年度社會責任報告》實施了獨立有限鑒證，并向本行提出關鍵意見和建議三個方面六點建議，本行均已在日常工作中給予改進和回應。本報告的鑒證工作繼續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，并將于鑒證工作結束後向本行提出進一步的改進意見和建議。

第二章 發展與內控

《聯合國可持續發展目標》

8 体面工作和
经济增长



9 产业、创新和
基础设施



11 可持续
城市和社区



關聯績效指標	單位	2018 年	2017 年
總資產	億元	60,667.14	56,776.91
利潤總額	億元	543.26	522.76
每股社會貢獻值	元	4.68	4.37
小微企業貸款餘額	億元	1,363.53	918.50

國家戰略·····	P27
金融監管·····	P33
行業發展·····	P35
內控合規·····	P36

2018 年是本行新三年規劃的起始之年。本行總資產、各項貸款、自營存款餘額均保持增長，實現總資產 60,667.14 億元，增長 6.85%；實現利潤總額 543.26 億元，增長 3.92%，增速創五年最高；實現營業收入 1,648.54 億元，增長 5.20%；不良貸款率和撥備覆蓋率分別為 1.77%和 157.98%。

案例 4：學習中國共產黨十九大

本行黨委制定了《學習貫徹黨的十九大精神工作方案》，明確 4 大類 9 項重點任務；組織全行黨員幹部開展專題宣講 557 次，組織全行黨員撰寫“不忘初心，深學篤行”主題徵文 1,100 餘篇；在網絡學院上線 19 門十九大專題課程，全行黨員自願參加學習 103.9 萬人次，學習時長 194.5 萬小時；全行黨組織年內開展“不忘初心，牢記使命，砥礪奮進再前行”黨日活動 1,700 餘次；歷時兩月籌辦全行學習十九大精神成果展，對基層黨組織和黨員踐行十九大精神中的學習成果、工作實踐、業務推動和精神風貌進行了全面展示，北京地區 3,000 余名黨員現場參觀。

第一節 國家戰略

一、響應“一帶一路”倡議

本行在國家通過“一帶一路”戰略進行產業結構調整和產業升級的大背景下，重點支持高端製造、建築施工、能源、節能環保和現代農業等五大行業領域和客戶，提供“表內+表外”、“大交易”、“大協同”和綜合化融資服務。

案例 5：本行控股阿爾金銀行

2018 年 4 月 24 日，本行聯合雙維投資有限公司完成對哈薩克斯坦阿爾金銀行（Altyn Bank）60%股權的收購，該行第一屆股東大會于 6 月成功召開，標志著歷時 2 年的收購項目圓滿收官。

本行通過此次收購成為首家在“一帶一路”沿綫國家收購銀行股權的中資銀行。這將加快實施本行海外發展戰略和布局，帶動中信集團在哈薩克斯坦乃至整個中亞地區等“一帶一路”沿綫國家的業務拓展，開創中哈金融合作的新模式和新平臺，發揮金融助力作用，促進兩國各領域務實合作全面深入發展。

支持的產業：本行聚焦“一帶一路”戰略，支持新材料、新能源、信息網絡、集成電路、航空發動機、大型燃氣輪機、生物醫藥、高端裝備製造等重點領域；支持建築施工領域，如鐵路、交運、市政基礎設施項目中的大型建築承包商；支持石油、天然氣、電力及其上下游產業，如油氣貿易、油氣勘探開發、油氣管網、港口碼頭、電力投資及

工程設備出口、電網跨境互聯等項目；支持節能環保產業發展，支持氣、水、土污染治理等領域；支持現代農業中已形成產業規模、實力較強的項目。

案例 6：南京分行助力“一帶一路”企業發展

江蘇某企業就水陸兩栖飛機項目在德國收購了相關境外公司，并要大量進行相關技術研發，本行南京分行給予該企業 1.5 億元人民幣授信額度，解決其流動資金需求。2018 年，該企業累計提款 1,900 萬歐元，折合人民幣約 1.5 億元，并助力該企業在香港成功發行 1.5 億歐元私募債，以較低成本資金解決企業研發資金需求。

提供的產品：本行支持客戶做大做強和“走出去”，以綜合融資產品支持境內“一帶一路”基礎設施建設融資業務；為大型建築施工企業提供建設工程項下保函、保理融資、融資租賃保理等業務；圍繞“結算+融資+交易”客戶服務模式，開展國際結算、貿易融資、中長期項目融資、外匯避險等綜合融資服務；通過債券承銷、銀團貸款、并購貸款、出口信貸、股權投資基金等多種產品，擇優滿足“一帶一路”重點項目的多元化融資需求。

二、支持京津冀協同發展

2018 年，本行加強了京津冀協調領導小組的工作引領，明確了京津冀協同的範圍和重點，協調機制與職責，工作重點及實施策略。年內，京冀、津冀分行簽署了《協同合作備忘錄》，重點推進了客戶互薦和雄安新區業務對接，完成了對雄安新區 200 餘家主流入駐企業的調研。

案例 7：石家莊分行助力雄安新區建設

本行以雄安集團為核心推動授信工作，在年初完成 2,000 億元授信批復基礎上，積極推進業務落地。截至目前，雄安新區在本行的日均存款餘額近 2 億元，成為首家為雄安集團發放貸款的商業銀行以及雄安集團首家“存款+貸款”合作銀行，并在未來 REITs 業務中會與中信集團有進一步合作。

三、支持長江經濟帶建設

長江經濟帶覆蓋上海、江蘇、浙江、安徽、江西、湖北、湖南、重慶、四川、雲南、貴州等 11 省市，依托長江黃金水道，人口和經濟總量均超過 40%，覆蓋長三角、長江中游城市群和成渝城市群，涉及本行的相關分行在本行資產分布中占據較高份額，發展潛力大。本行圍繞長江經濟帶產業布局，本著生態優先、綠色發展的原則，重點支持戰略性新興產業、現代服務業、新型城鎮化、綠色經濟等，在基礎設施建設行業，支持港

口、鐵路、公路建設方面的重點項目，參與傳統產業的整合升級。

四、支持新興產業和製造業升級

本行積極支持具有發展潛力的戰略新興行業以及“三大三高三新”領域的授信投放，并加大對新興行業的研究和營銷力度，提高其行業授信占比。本行積極支持港口、鐵路、公路建設等傳統行業龍頭企業的轉型升級和技術革新，支持去產能、去杠杆過程中開展的主動兼併重組業務；對於符合產業發展方向、有技術、有市場但暫遇困難行業中的龍頭企業，通過綜合融資、債務重組等方式，適度給予增量支持。

案例 8：武漢分行支持高科技企業發展

京東方科技集團是全球領先的半導體顯示技術、產品與服務提供商，下屬武漢京東方光電科技有限公司專項建設 TFT-LCD 超大尺寸顯示技術生產線。伴隨資管新規、理財細則相繼發布，此項目符合“信托計劃+受讓股權收益權”模式，本行武漢分行發起的武漢京東方光電科技有限公司股權收益權 33 億元項目通過本行理財資金順利完成投放，解決了客戶的融資需求，助推高科技企業的發展。

案例 9：鄭州分行支持傳統鋼鐵企業轉型升級

隨著國家環保管控力度的加大，安陽鋼鐵集團有限責任公司力圖在危機中抓住機遇，通過綠色發展、節能環保完成轉型升級。根據安鋼集團需求，本行鄭州分行以信用方式給予其 5 億元的綜合授信，用于烟氣脫硫脫硝、原料場封閉等重點環保提升項目，助力其再造一個全新的綠色安鋼。經過一系列的升級改造，安鋼集團所有工序的大氣污染物排放均遠低于國家特別排放限值要求，達到了世界一流、國內領先水平，為其後續發展奠定了基礎。

五、支持文化產業發展

本行積極介入市場穩健、經營發展模式較為成熟，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，包括廣電網絡運營及廣電播出、新聞出版等；擇優支持經營穩健、管理規範、財務健康、擁有較高市場占有率的電影院綫、文藝演出院綫、

案例 10：本行支持騰訊音樂文化產業發展

本行給予騰訊音樂娛樂科技(深圳)有限公司 10 億元綜合授信額度，用于支持騰訊音樂購買音樂版權的資金需求。該項貸款不僅支持了文化產業的發展，也間接維護和促進了中國知識產權/版權保護的發展，具有多重意義。

國家級及省級重點文化產業園區基地等；對於影視製作、文藝演出、動漫、網絡遊戲、移動多媒體、數字出版、文化創意等行業，擇優支持與本行核心價值觀相符、傳承中華優秀傳統文化、傳播正能量的重點項目。

六、支持社會民生事業

本行積極支持城鎮化、棚戶區改造、保障房、基礎設施等項目建設。本行積極支持公用事業與基礎設施運營類企業，通過證券化業務解決其金融需求，同時本行積極支持醫療衛生、教育服務等競爭優勢明顯的行業龍頭企業。

案例 11：濟南分行支持棚戶區改造項目

臨沂市蘭山區陷泥河北鐵路片區棚戶區改造建設項目，拆遷土地總面積約 1,985 畝，規劃安置土地 195 畝，可結餘土地 1,790 畝。該區域的改造為新建方式，全部改造過程為棚改房拆除、安置住房建設、被徵收人房屋安置三個階段。基于其業務模式和融資規模，本行濟南分行給予該項目 12 億元項目貸款額度，專項用于陷泥河北鐵路片區棚戶區改造項目建設，截至年末，該客戶在項目貸款餘額人民幣 2.5 億元。

案例 12：成都分行支持公共交通發展

成都軌道交通集團有限公司負責成都市城市軌道交通系統的建設及運營管理，目前已完成地鐵 1 號綫、2 號綫、4 號綫、3 號綫、10 號綫及 7 號綫已投入運營，開通里程 192.03 公里，日均客流量約 106 萬人次，在建地鐵 5 號綫、6 號綫、8 號綫、9 號綫、11 號綫、17 號綫及 18 號綫，設計里程 358.92 公里。本行對其首期 20 億元中期票據在銀行間市場成功發行，該期綠色中票為四川省首單綠色債務融資工具，發行利率為 2018 年四川省 5 年期中期票據最低（比第二名低 40BP），2018 年全市場地方國企綠色中票同期限最低，2018 年全市場綠色中票同期限第二低（僅次于央企三峽集團），為成都市城市軌道交通事業的發展提供了堅強的金融支持。

七、支持實體經濟

本行在符合國家宏觀政策、產業政策及監管要求的基礎上，重點向製造業、租賃和商業服務和房地產開發業等行業傾斜。截至年末，本行對製造業的貸款餘額為 2,777.56 億元，降幅 8.40%，在公司貸款中占比 16.57%，較上年末降低 1.70 個百分點。

表 4：本行按行業劃分貸款流向

行業	2018 年		2017 年	
	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)
製造業	2,777.56	16.57	3,032.18	18.27
交通運輸、倉儲和郵政業	1,456.46	8.69	1,465.74	8.83
電力、燃氣及水生產和供應業	460.80	2.75	457.72	2.76
批發和零售業	1,429.81	8.53	1,775.26	10.70
房地產開發業	2,897.50	17.28	2,920.55	17.60
水利、環境和公共設施管理業	2,016.32	12.03	1,702.35	10.26
租賃和商業服務	2,796.00	16.68	2,184.12	13.16
建築業	784.31	4.68	762.82	4.60
公共及社會機構	131.16	0.78	181.73	1.09
其他客戶	2,017.05	12.03	2,114.51	12.74
公司類貸款合計	16,766.95	100.00 ¹⁰	16,596.98	100.00 ¹¹

八、謹慎支持房地產行業和政府類融資業務

房地產行業：本行對房地產業務繼續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；堅持優質客戶、優質項目“雙核心”標準，擇優選擇實力和品牌較強的優質企業、總行級戰略客戶，以及地段較好、成本可控、戶型規劃合理、銷售風險較小的剛需普通住宅和首次改善型住宅項目開展合作；審慎評估區域、客戶和項目風險，進一步提高准入標準，優化區域、客戶及項目結構；嚴格控制融資杠杆比例，堅持抵押，強化貸後封閉管理，確保銷售資金回籠和按銷售進度歸還貸款，密切關注單一集團客戶的整體資金調配及信用狀況。

政府類融資業務：本行積極支持主體優質、項目合規、流程合規的項目融資需求，回避高風險領域和區域的政府類融資業務，把握“實質重于形式”的原則，落實國務院的一系列文件要求，依法合規提供政府類融資服務。本行嚴格執行全口徑總量限額管理政策，嚴格區分政府債務及非政府債務。PPP 項目合作須已納入財政部 PPP 綜合信息平

¹⁰ 由于“四捨五入”原因，造成上述各項“貸款占比”加總數超過 100%，以本數據為準。

¹¹ 由于“四捨五入”原因，造成上述各項“貸款占比”加總數超過 100%，以本數據為準。

臺項目管理庫，優先支持存量項目，審慎開展政府付費類項目。政府購買服務業務必須符合政府預算管理制度相關要求，做到依法合規。

九、優化區域¹²經濟貸款結構

截至年末，本行對西部地區的貸款餘額為 4,331.43 億元，增幅 11.30%，占比 12.84%；對東部地區的貸款餘額為 23,814.86 億元，增幅 15.31%，占比 70.57%；對東北地區的貸款餘額為 966.99 億元，降幅 3.00%，占比 2.87%；對中部地區的貸款餘額為 4,631.00 億元，增幅 9.96%，占比 13.72%。

截至年末，本行在西部地區設有 254 家營業網點，較上年減少 3 家，占比 18.01%，較上年上升了 0.1 個百分點；共布放 ATM 機具 1,372 台，占比 19.45%，較上年下降 1.96 個百分點。本行西部地區員工 7,264 人，占比 13.68%，較上年下降 0.27 個百分點。

表 5：本行按地域劃分貸款流向

區 域	2018 年		2017 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	23,814.86	70.57	20,652.70	69.41
中部地區	4,631.00	13.72	4,211.60	14.16
西部地區	4,331.43	12.84	3,891.52	13.08
東北地區	966.99	2.87	996.93	3.35
貸款總額	33,744.28	100.00	29,752.75	100.00

案例 13：支持中部經濟崛起

河南省機場集團有限公司管理的新鄭機場是全國八大區域性樞紐機場之一和國家一類航空口岸，保障能力可滿足年旅客吞吐量 4000 萬人次、貨郵吞吐量 70 萬噸的需求，擁有水果、冰鮮水產品、食用水生動物、冰鮮肉類、澳洲活牛進口以及國際郵件經轉等 6 個特種商品進口指定口岸，成為中部地區融入“一帶一路”的重要開放門戶和引領中部、服務全國、輻射全球的空中經濟廊道。11 月 16 日，本行向河南省機場集團有限公司 110 億元人民幣集團授信用於提升服務能力。

¹² 在地域劃分上，本報告中披露的“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，還包含大連分行。

案例 14：支持新一輪西部大開發

本行給予四川省能源投資集團有限責任公司 5 億元綜合授信額度，為積極推進新一輪西部大開發，大力開發建設西部地區水電項目、風電項目及分布式能源等項目提供金融支持。截至年末，攀枝花金沙水電站、三台冬瓜山航電工程、雙流西南航空港經濟開發區分布式能源項目、會東綠蔭塘風電場項目、會東雪山風電場項目、鹽邊大面山三期風電場項目已完成建設。

第二節 金融監管

一、流動性指標達標

本行高度重視流動性指標達標工作，將流動性監管指標達標與全行資產負債安排有效結合。本行加強流動性指標限額管理，根據流動性新規要求，將“5+9”的監管和監測指標體系納入本行內部流動性指標管理體系，並強化指標的日常監測和管理，對關鍵時點進行提前預測及相應安排，確保流動性指標持續滿足監管要求。

二、落實“3 號令”

本行嚴格執行“3 號令”監管規定，加強大額交易報告數據標準和質量管理，實施源數據系統優化改造；梳理免報業務場景，確定大額交易免報範圍；做好突發事件應急預案，按時完成回執加載及大額交易補錄工作；明晰責任主體並強化反洗錢問責管理。

三、落實“235 號”、“164 號”文件

本行以“235 號”、“164 號”監管新規為根本，強化受益所有人識別，統一部署，按照“重監管、嚴要求、有計劃、強執行、促落實”的工作思路，制定工作方案，依托外部數據，通過採取客戶分級分層治理，定期通報督導，掛鉤績效考核等手段，“做存量、抓新開”，扎實推進“235 號”、“164 號”新規落實。

四、反洗錢管理

本行明確了董事會、監事會、高級管理層的反洗錢管理職責，將反洗錢風險管理納入全行授權體系。本行董事會授權下設風險管理委員會履行反洗錢風險管理部分職責，授權行長負責反洗錢風險管理工作，強化總行反洗錢工作領導小組決策作用，總行所有部門全部納入反洗錢工作領導小組成員部門，切實保障全行反洗錢風險管理履職。根據最新監管規定，本行修訂出臺了反洗錢基本規定、洗錢風險管理政策等頂層制度，大額和可疑交易報告、客戶洗錢風險評估及分類、客戶身份識別等專項制度，出臺實施反洗

錢產品/業務洗錢風險評估、交易監測、受制裁國家業務管理、境外機構管理、考核評價等行內制度。

五、反假幣管理

本行投入大量人力物力防止假幣流通，維護國家金融秩序穩定。截至年末，本行共收繳假人民幣 16,825 張，較上年下降約 17.02%；收繳假幣總金額約 133.70 萬元，較上年下降 13.74%。

反假幣培訓：本行組織開展了全行現金運營業務人員進行反假業務培訓，邀請總行營業部現金業務資深專家，對人民幣及主要外幣防偽特徵、識別要點進行了詳細講解。各分行按總行及當地人民銀行要求，按年組織全轄現金運營人員進行各類反假培訓，督導分行轄屬現金運營人員全面、準確掌握人民幣和主要外幣防偽特徵，切實提升辨偽、識假能力。

反假幣宣傳：各分行根據總行統一部署，結合當地人民銀行工作安排，按年積極組織反假貨幣宣傳月工作。本行在營業網點及集貿市場、公交樞紐等人流密集地區開展反假貨幣宣傳活動，發放反假貨幣宣傳材料，在微信平臺推送人民銀行反假貨幣在線答題宣傳，提升廣大人民群眾的反假貨幣意識。

六、個人跨境業務

本行積極配合監管機構保持宏觀穩定、維護正常金融秩序，深入貫徹執行各項外匯管理規定和自律要求，切實履行“展業三原則”，確保本行外匯業務合規經營，健康發展。為提高本行業務人員的外匯基礎業務和外匯投資業務的專業能力，本行下發了《關於組建個人外匯業務專業隊伍的通知》，在全行範圍內組建個人外匯業務專業隊伍。

七、普惠金融

本行于 7 月在總行層面設立了總行普惠金融部，制定了《關於加快普惠型小微企業法人業務發展的實施意見》，梳理普惠型小微企業法人業務發展理念，明確業務發展目標和方向。本行完善了產品體系，聚焦“鏈、政、創、網”等重點領域，開發了“兩票、兩鏈”等 8 個標準化產品，在授信流程、額度占用、風控邏輯等方面進行創新，提高流程效率，優化風控手段，初步搭建普惠金融產品體系。本行提升了系統支撐能力，搭建普惠專屬流程，設置專屬客戶管理模塊，上線全流程線上化操作的操作系統。

截至年末，按照中國銀保監會“兩增兩控”的要求，本行普惠型小微企業貸款餘額

¹³1,363.53 億元，增幅 48.45%，高出各項貸款增速 35 個百分點；貸款客戶數 8.22 萬戶，增幅 37.23%；貸款利率 6.10%，較上年下降 0.22 個百分點。

表 6：本行小微企業貸款一覽表

	2018 年	2017 年
小微企業貸款餘額（億元）	1,363.53	918.50
小微企業客戶數（萬戶）	8.22	5.99
貸款利率（%）	6.10	6.32

案例 15：南京分行支持小微企業發展

一位從事服裝生產貿易的小微企業主某女士來到本行南京分行營業網點諮詢貸款。原來，某女士的公司需要採購原料，擴大生產，現在急需一筆資金，如果趕不上這次的訂單，將對企業造成損失。本行客戶經理在瞭解到該企業的情況後，第一時間為她介紹了“房抵經營貸”產品，對產品政策、貸款利率、業務周期進行了詳細解讀。“居然有這麼好的產品！”某女士在聽完介紹後，發出感嘆。在經過某女士同意後，本行客戶經理上門對企業進行實地調查，瞭解了某女士企業的用款需求的真實性和抵押房產的實際價值。在完成前期調查後，本行客戶經理及時將收集的貸款申請材料提交審批，兩個工作日便完成了審批流程，之後順利完成了辦妥抵押和貸款發放。從面談簽約、貸款審批、房產抵押，到最後完成放款，整個過程僅兩周完成。“一直以來都覺得銀行貸款難，流程慢。沒想到中信銀行的房抵經營貸的放款速度這麼快，讓我及時採購了原料，趕上了訂單，今年營業額肯定要翻翻了！”

第三節 行業發展

本行參與了中國銀行業協會及其 5 個專業委員會、中國金融學會、中國內部審計協會、中國互聯網金融協會、全國金融標準化技術委員會及其 IT 基礎設施標準工作組、中國計算機用戶協會等行業協會/社會團體。

本行作為牽頭單位立項起草了《金融 IT 基礎設施數據中心租賃指南》、《金融 IT 基礎設施數據中心節能環保關鍵技術要求》；作為參編單位參與了《金融 IT 基礎設施模

¹³ 根據《中國銀監會辦公廳關於 2018 年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》，自 2018 年起，本行小微企業貸款餘額披露口徑變更為“單戶授信總額 1000 萬以下（含）的小微企業貸款餘額，包括小型微型企業貸款餘額、個體工商戶貸款餘額和小微企業主貸款餘額”；不再執行“小型企業貸款餘額、微型企業貸款餘額、個體工商戶經營性貸款餘額和小微企業主經營性貸款餘額”的口徑。

塊化數據中心關鍵技術要求》、《金融 IT 基礎設施金融行業數據中心節能環保測評要求》等行業標準的制定。本行作為參編單位參與了《中國數據中心發展藍皮書》、《中國金融科技發展概覽（2017）》等行業研究報告的編寫，以及部分協會/社會團體工作規則、規劃綱要 and 技術規範的起草。此外，本行完成全國金融標準化技術委員會 29 個批次、59 個金融標準的立項評審和意見反饋工作。

第四節 內控合規

一、全面風險管理體系

風險合規文化：本行以“堅守底綫、強化責任、重在執行、主動管理、創造價值”為核心理念，建立了完善的風險合規文化體系，力求在全行營造在“不能違規、不敢違規、不願違規”的文化氛圍。2018 年，本行風險合規文化建設繼續突出“平安中信”主題，融入經營管理過程。本行組織開展了全行性的“警示教育”，全年開展 48 期微信學習，組織全行現場培訓 2 次，政策解讀 4 次。

全面風險管理：本行通過建制度、建體系、建流程，不斷完善全面風險管理體系，構建治理清晰的風險管理組織體系，落實“三道防綫”風險管理職責。本行持續完善分行風險管理綜合評價考評體系，加強風險管理團隊建設，強化經營機構的風險防控意識，不斷提升風險量化應用水平，推動風險的信息化、智能化管理，持續推動各類風險的專業化管理水平提升，風險管理質效穩步改善。

新資本管理：本行按照新資本管理辦法實施規劃，進一步夯實新資本管理辦法實施成果。本行對新一代授信業務系統進行了優化，深入應用信用風險內部評級體系，推動了風險計量工具與信貸業務管理的有機結合。

市場風險管理：本行持續優化市場風險管理系統，使風險計量範圍和模型市場參數得到擴展和完善。

操作風險管理：本行明確了流程中各環節的崗位職責和業務規則，對全行關鍵風險指標進行重檢，加強指標日常監控，提升操作風險事中監控水平。本行深入開展風險事件的調查分析和報告處置，督導相關部門整改，並開展典型風險事件案例分析和警示培訓，共發布 217 期風險信息。

科技風險管理：本行持續改進科技風險管理制度體系，制訂和修訂了 3 個制度、5 個規範。本行組織開展中國銀保監會“三三四十”系列專項治理行動、年度案防、風險

合規文化建設等內控工作。本行持續開展現場檢查及問題整改工作，全年開展了分行聯合檢查、分行信息安全現場檢查以及總行現場檢查，發現并改進信息科技管理的薄弱環節。本行完成無線網絡安全、遠程桌面服務安全、支付安全、重要信息系統交易等專項風險排查以及 2018 年電子銀行安全評估。本行積極推進科技風險管理系統建設，通過線上化、流程化信息科技風險管理，達到自動化、集中化、規範化、可視化，填補了科技風險管理缺少技術支撐的空白，風險防範水平持續提高。本行開展了分行骨幹網絡改造及分行同城災備機房建設，確保分行機房基礎設施的安全穩定運行。

流動性風險管理：本行繼續堅持穩健審慎的流動性管理策略，進一步提升流動性管理的前瞻性和主動性，防範自身流動性風險，確保全行流動性安全。本行靈活調整主動負債策略，通過央行借款、NCD 發行、同業存款等多產品補充負債來源。

利率風險管理：雖然人民銀行存貸款基準利率保持不變，但市場利率波動加大，金融機構基準風險管理難度提升，中國銀保監會同時加強了利率風險的監管力度。本行主動完成相關風險管理系統的升級改造和試運行調優工作，著重提升系統的動態模擬和數據采集自動化水平，并于上半年完成針對最新監管要求的首輪數據治理。截至年末，本行在系統功能、計量框架、制度架構等方面與監管要求基本一致。本行持續綜合運用利率敏感性缺口、淨利息收入敏感性分析、壓力測試等多種方法計量各類風險，開展定期分析和淨利息收入預測，嘗試進行銀行帳簿利率風險的精確管理，持續提升市場化、自主化、差异化定價能力，合理擺布資產負債組合產品與期限結構，將銀行帳簿利率風險控制在本行風險容忍度範圍內。

其他風險管理：本行進一步完善了內部資本充足評估程序，對內部資本充足評估程序（ICAAP）項下的資本壓力測試覆蓋範圍、工具和方法進行了優化。本行完善了外包風險管理體系，通過外包管理信息系統進一步規範外包風險日常管理，同時開展了信息科技風險評估及信息科技外包風險專項評估。本行披露了《2017 年資本充足率報告》，提升了資本管理的透明度。

知識產權和個人肖像權保護：本行高度重視軟件正版化工作，繼續堅持以國產辦公軟件為主的策略，積極在全行推廣國產辦公軟件，嚴格在許可證數量範圍內合法使用國外辦公軟件，同時對軟件正版化實現常態化管理。本行未發生侵犯其他企業的商標權和個人肖像權案件。

業務連續性：本行制定了《中信銀行業務連續性管理辦法》，指導 12 家分行修訂了

業務連續性管理實施細則，組織臨安村鎮銀行、中信金融租賃等子公司分別制定了適用於本單位的業務連續性管理辦法。本行通過視頻和現場的培訓方式，持續普及業務連續性管理的基本理念，加強各單位的業務連續性管理理念。本行各分行參照總行下發的模板，修訂完善了 1,557 份應急預案。

二、合規審計

制度清理：本行全面進行分行制度清理，梳理存量制度 14,227 項，廢止冗餘 3,963 項，調整 615 項制度歸屬，修訂 656 項存量制度，新增 769 項空白制度，清除了僵尸制度，消除了灰色地帶，堵塞了制度風險漏洞。

外規內化：本行健全完善外規內化主責機制和合規督辦機制，推動總行針對數據治理、大額風險暴露、流動性風險管理等 90 項監管要求進行外規內化，修訂和新增 40 項制度、完善 31 個系統、優化 17 項流程、培訓 14,000 餘人次。

完善制度：本行新增制定或修訂員工行為管理、整改問責、反洗錢方面基本制度 17 項，確保內控合規管理跟上最新經營需要；建立“合規審核案例庫”，發布典型案例 40 個，合規審核 1,680 餘件，提出合規意見 4,200 餘條。

授權管理：本行健全矩陣式授權體系，首次以基本授權和操作手冊相結合的方式搭建清晰規範的授信審批授權體系，印發授權書 78 份，提高了授權的權威性、及時性、嚴肅性。本行及時動態調整授權，2018 年動態調整 47 次，同時培訓授權管理骨幹 800 人次。

案例 16：開展“413 合規行動”

鑒於部分基層員工風險文化意識薄弱、部分機構整改不充分、屢查屢犯等問題，本行秉承“標本兼治，重在固本，懲防并舉，重在預防”的原則，圍繞 4 個專項行動，制定 13 項具體工作舉措，開展了“413 合規行動”，實施了強調制度執行的“護航行動”、強調行為管理的“排雷行動”、強調亂象治理的“亮劍行動”和強調治理屢查屢犯的“治理行動”，從加強制度建設、落實問題整改、強化違規問責、從嚴監督檢查等多方面多管齊下，強化合規經營和穩健發展。

審計成效：本行內部審計累計投入 23,934 人日，完成 55 個審計項目，包括對 26 家分行的全面審計，計劃完成率 112%；累計投入 2,988 人日實施了對 103 名領導幹部的經濟責任審計，較去年增長約 60%。本行內部審計累計出具各類審計報告 51 份，《審計專報》《審計提示》《審計警示函》68 期，反映了經營管理中的內控合規問題，揭示

了趨勢性、苗頭性風險，較好地發揮了審計監督作用。截至年末，本行內部審計督促回收風險貸款本息合計 7.82 億元，監督補充保證金、追加股票質押、督促監管賬戶回款 2.92 億元。

審計管理：本行根據《審計署關於內部審計工作的規定》，修訂了《中信銀行內部審計章程》，明確了內部審計部門在總行黨委和董事會的直接領導下開展工作，審計獨立性進一步提升。本行積極開展審計人員培養，組織 50 餘次“審計輪值大講堂”和主題培訓，并首次開展審計人員專業域水平等級評定。本行積極配合國家審計署工作，及時、準確、全面提供審計署要求的相關材料，共配合提供審計需求 136 份，協助安排了對 5 家分行的現場延伸審計，及時報告 45 期迎檢工作信息及動態，并撰寫了相關報告提示高級管理層和管理部門關注問題。本行不斷加大同業審計交流力度，主辦了一季度“金融業內審部門交流座談會”，積極參與行業協會組織的各項活動，并交流經驗。

三、廉政反腐

高壓反腐：本行制定了《中信銀行員工違規處理辦法》，建立了長效機制，同時緊盯關鍵節點和重要時點，明確提出嚴禁收受、贈送禮品禮金等“八個嚴禁”。本行開展了在扶貧領域腐敗和作風問題的專項治理工作，從總分行兩個層面分別開展了自查自糾。同時，本行采取通報典型案例和案例宣講等形式，常態化開展警示教育。

整治腐敗：本行堅決遏制腐敗現象，嚴防公款吃喝、收受禮品禮金、違規使用公車等問題。本行根據上級管理要求，及時調整完善管理制度，解決制度缺位、標準不清、剛性不強等問題，推進反腐常態化、制度化。

廉政成效：本行有 1 名人員涉嫌受賄罪及利用影響力受賄罪，另有 4 名人員因涉嫌受賄罪，截至年末均未定罪。

第三章 綠色與環保

《聯合國可持續發展目標》



關聯績效指標	單位	2018 年	2017 年
綠色信貸貸款餘額	億元	629.37	603.58
個人電子銀行交易筆數替代率	%	99.03	98.96
外購電力	兆瓦時	257,528.57	270,738.96

綠色信貸.....P41

科技金融.....P43

碳足跡.....P45

本行高度關注中國政府簽訂《巴黎協定》及其政策導向，意識到氣候變化問題開始對銀行業發展帶來風險和機遇，主要集中在對部分農業及相關領域企業的貸款風險和對本行營業網點造成安全隱患而可能引發的停業風險。

第一節 綠色信貸

一、識別環境風險

本行制定了《中信銀行環境和社會風險分類管理辦法》，全面啓動對授信客戶和項目的環境和社會風險分類工作，並對其環境和社會風險進行動態評估。對於風險較高的 A 類和 B 類客戶，要加強授前調查、審查審批、合同管理、用信審核、授後管理等全流程管理，有效控制環境和社會風險。環境和社會風險的評估須重點調查和審查授信客戶的環境和社會風險評估及管理系統、勞工和工作條件、污染預防和控制等方面的內容。除此之外，針對具體客戶特點，可關注爆炸物和化學品管理、污染預防和控制、社區健康和安、土地徵用和非自願遷移、生物多樣性保護和可持續自然資源的管理、尊重少數民族文化與習俗、文化遺產保護、供應鏈上的環境和社會風險等方面的內容。

本行根據《中信銀行環境和社會風險分類管理辦法》，規範了綠色信貸業務的管理，為全行員工有效防範環境、社會風險引發的授信損失和不利影響以及避免在建設、生產、經營活動中可能給環境和社會帶來的危險及相關風險提供制度依據，並確保相關項目融資業務合法合規。本行在授信審批的項目調查和審查報告模版中設置了專門內容，要求員工就審批對象的環保等內容進行說明。同時，本行要求員工在對授信客戶准入方面，調查企業環保及社會政策執行情況，對於不符合要求的客戶不予准入，對於存量客戶存在環保及社會政策執行情況不力的企業壓縮退出。

二、綠色信貸

本行積極落實相關監管要求，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，防範環境和社會風險，提升自身的環境和社會表現，並以此優化信貸結構，提高服務水平，促進發展方式轉變。本行在風險可控，商業可持續的條件下，按照綠色金融的業務導向，有進有退，逐步實現客戶結構的綠色化轉型。截至年末，本行綠色信貸貸款餘額¹⁴629.37 億元，增幅 4.27%。

授信結構的綠色化轉型：優先支持戰略性新興產業和高端製造業、企業轉型升級和技術改造、節能減排領域、循環經濟領域、清潔能源領域、綠色生態領域的信貸投放。

¹⁴ 依據中國銀監會下發的《綠色信貸指引》及《節能環保項目及服務貸款情況統計表》為統計口徑。

嚴格控制“兩高一剩”行業的信貸投放。

設立綠色金融發展目標：本行綠色金融目標是夯實綠色信金融發展基礎，推動建立綠色金融發展保障體系，增強全行環境和社會風險防控意識。本行要求對納入《綠色信貸統計制度》統計口徑的十二類節能環保及服務項目的貸款增速必須高于全行貸款增速。

案例 17：大連分行支持垃圾處理企業

大連泰達環保有限公司中標大連市生活垃圾焚燒處理 BOT 投資項目，企業配備 12MW 空冷發電機組。本行大連分行為該公司提供了 6,000 萬元的授信額度，以支持其日常運營。該公司現有 4 個大型垃圾發電項目、3 個垃圾填埋項目穩定運營，完成垃圾無公害化處理總量 32.66 萬噸，目前有高郵、黃山、揚州、泰環、雙港、大連六個垃圾焚燒發電項目正在運行。

案例 18：鄭州分行支持生態治理項目

本行鄭州分行給予河南城投生態環境治理有限公司 47.33 億元人民幣授信額度，其中固定資產貸款 46.83 億元人民幣，專項用于鄭州市賈魯河綜合治理生態綠化工程 PPP 項目建設。鄭州市賈魯河綜合治理生態綠化工程 PPP 項目全長 60.37 公里，工程總面積約 1,023.9 公頃。賈魯河作為鄭州境內最大河流，流經區縣多，對於河道內外的生物棲息地、生物多樣性保持具有重要意義。

三、“兩高一剩”¹⁵行業

本行對高污染、高排放和產能嚴重過剩行業分類施策，採取“支持、維持、壓縮、退出”等措施區別對待。對於技術優、效率高、有潛力、有市場的優質企業，可繼續給予支持；對於其他企業，要儘快制定方案，逐步壓縮、退出。對短期內難以壓縮、退出的企業，要在保全權益的前提下採取維持授信、擇機壓退。本行加強了對高耗能、高排放行業的風險管理，嚴把授信准入關口，加大對合規、選址、生產工藝、資源消耗、污染物排放等環境和社會風險的調查和審查，加強貸後監測力度。

本行加強對存在環境、安全等重大風險企業的管理，對於涉及環境保護違法違規且尚未完成整改的企業、涉及安全生產違法違規且尚未完成整改的企業、涉及落後產能且尚未完成整改的企業、涉及職業病預防控制措施不達標尚未完成整改的企業，本行通過督促整改、壓縮退出、清收處置等方式，督促企業履行環境責任和社會責任。

¹⁵ 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。

本行要求對“兩高一剩”行業貸款的增速必須低於全行貸款增速。

表 7：“兩高一剩”行業貸款統計表

“兩高一剩”涉及行業	2018年		2017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 (%) ¹⁶
鋼鐵 ¹⁷	225.15	1.34	181.09	1.09
水泥 ¹⁸	18.57	0.11	36.58	0.22
焦炭	0	0	28.01	0.17
銅冶煉	4.46	0.03	10.95	0.07
鋁冶煉	81.02	0.48	89.20	0.54
鉛鋅冶煉	3.45	0.02	10.68	0.06
火力發電	105.05	0.63	100.59	0.61
合計	437.70	2.61	457.10	2.75 ¹⁹

第二節 科技金融

本行互聯網金融在為客戶提供便捷金融服務的同時，儘量減少紙質憑證的打印量和客戶出行次數，從而起到降低全社會碳排放總量的效果。本行手機銀行為客戶提供線上轉帳、購買理財、積分權益兌換等一站式服務，用線上服務代替臨櫃服務，以電子憑證替代紙張。本行出國金融服務平臺為客戶提供“全球簽”線上簽證申請繳費、線上個人信息登記、簽證進度線上查詢、線上開具存款證明等服務。截至年末，個人網銀客戶數 3,804.89 萬戶，增幅 38.31%；個人網銀交易金額 111,310.65 億元，降幅 10.06%；個人手機銀行客戶數 3,669.97 萬戶，增幅 34.30%；個人手機銀行交易金額 62,897.23 億元，增幅 48.61%；電子銀行交易筆數替代率約 99.03%，較上年提高 0.07 個百分點。

表 8：本行電子銀行業務統計表

	2018 年	2017 年	變化
個人電子銀行業務			

¹⁶ 經數據重述，2017 年度“兩高一剩”涉及行業貸款在公司貸款中的占比更正為 2.75%。

¹⁷ 鋼鐵行業包括：煉鐵、煉鋼、黑色金屬鑄造、鋼壓延加工、鐵合金冶煉。

¹⁸ 水泥行業包括：水泥製造、水泥製品製造。

¹⁹ 由於“四捨五入”原因，造成上述各項“在公司貸款中占比”加總數超過 2.75%，以本數據為準。

個人網銀客戶數（萬戶）	3,804.89	2,750.95	38.31%
個人網銀交易金額（億元）	111,310.65	123,758.07	-10.06%
個人手機銀行客戶數（萬戶）	3,669.97	2,732.63	34.30%
個人手機銀行交易金額（億元）	62,897.23	42,323.68	48.61%
公司電子銀行業務			
公司網銀交易金額（億元）	784,195.42	695,965.67	12.68%
公司網銀交易筆數（萬筆）	7,556.79	7,547.54	0.12%

案例 19：個人網上銀行 V7.0 正式發布

新版網銀從可用性、便捷性、友好性方面進行升級。在可用性方面，簡化了網銀伴侶安裝流程，實現網銀控件一鍵安裝，擴展更多的瀏覽器支持；在便捷性方面，優化高頻交易的交易流程，如用戶最少只需填寫三項信息，即可完成轉帳交易；在友好性方面，實現了更清晰的導航欄，更簡潔的視覺設計，更優質的交互體驗，更流暢的用戶操作。

案例 20：手機銀行 V5.0 正式發布

新版手機銀行以智能化、便捷化和極致體驗為目標，實現了智能語音功能，一句話即可完成轉帳、查詢、理財、薪金貸購買等金融交易；實現了智能推薦功能，為客戶精準推薦最適合的產品。新版手機銀行累計優化手機銀行用戶體驗問題 111 個，流程更快捷，界面更清新，同時開設藍牙 Key，客戶可安心進行超大額轉帳，方便快捷。手機銀行藍牙 Key 功能可大幅提升手機銀行的安全性，進一步拓展高安全級別業務，如辦理超大額轉帳、修改安全手機號、修改交易密碼、設置可信收款人等功能。

案例 21：“黨費通”線上繳費平臺

“黨費通”是本行為各級黨組織、所有黨員建立的黨費交納及收繳管理自動化應用平臺，實現黨員多種方式交納黨費，黨組織實時管理黨費、黨費交納和黨員教育等功能，解決了現行手工模式下黨費收繳難題，融入了本行“全付通”功能，支持跨行支付以及網上銀行、手機銀行、第三方支付等多種形式，加入黨費即時交納、動態查詢功能，確保黨員能夠通過“黨費通”主動繳納黨費。

第三節 碳足跡

本行積極識別并遵守《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》法規要求，踐行國家節能環保相關政策要求，積極推進綠色運營的相關措施，努力減少資源消耗及污染物排放。

本行經營活動對自然資源及環境的影響主要涉及公車使用及電力消耗導致的氮氧化物、二氧化硫及溫室氣體等排放，能源及水資源消耗，以及辦公過程產生的有害和無害廢棄物。本行始終倡導“綠色辦公”，并制定了相關的規章制度，降低資源消耗和排放。

一、有害廢棄物處置

本行在碳粉、硒鼓、墨盒處理方面，采取以舊換新措施，統一收集裝箱，由有資質的供應商回收處理；在 UPS 電池處置方面，委托具有環保資質的廠家回收處理。

二、無害廢棄物處置

本行在辦公家具處置方面，報廢的辦公家具由供應商進行回收處置；在生產硬盤處置方面，由回收廠商進行集中消磁銷毀，在保期內的故障硬盤交由設備供應商回收處理；在生活/餐廚垃圾處理方面，食堂提供非一次性餐盤，開展垃圾分類回收。本行 IT 設備處理須由具備環保局授權“廢棄電器電子產品處理資質證書”的專業電子設備報廢廠商進行回收。

三、倡導綠色辦公

本行本著減少自然資源占用和降低污染物排放的初衷，在全行倡導綠色辦公/生活。

倡導回收利用：對於達到報廢期限但可使用的辦公家具繼續利舊使用；倡導員工開展光盤行動，減少餐桌浪費。

倡導節約用紙：本行倡導電子閱讀替代紙質閱讀，雙面打印，單面紙作為草稿紙使用，以電子郵件替代傳真，以電子賬單替代紙質賬單。

倡導節約用電：根據光綫情況適時關閉照明能源，杜絕長明燈，做到隨手關燈，人走燈滅，使用節能燈具；當夏天室溫高于 26 度，冬季室溫低于 18 度時開啓空調（每個分行設定溫度不同），室內無人不開空調，開空調不開窗；顯示器，下班後或長時間離開時做到隨手關閉電源，減少待機耗電；合理調整辦公樓發光字、LED 屏 開啓時段。

倡導節約用水：用水時避免大開水龍頭，減少水的流量，用後隨手關閉水龍頭；定期檢查隱蔽水管和內部供水系統，及時修理水具。

倡導節約用油：執行公務車輛配置和採購標準，從排量源頭上控制車輛油耗；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；實行車輛運行審批制度，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；行駛時嚴禁超速行駛，根據人數、目的地路程、天氣等情況制定合理方案，做到路線合理、信息準確、不出紕漏；出車前對車輛進行檢查，使車輛處於車況良好的狀態。

倡導節約用氣：與天然氣供氣公司建立聯控機制，實行動態監控，平衡用氣量；定期檢查天然氣管道，防止泄漏，及時處理問題管綫。

四、綠色採購

本行製作的信用卡卡片均採用可回收原料製作，本行回收客戶退回的信用卡占本行髮卡量的比例約為 5%。

五、生物多樣性保護

本行在浙江省寧波市杭州灣新區（國家級濕地保護區）內設有一家營業網點，面積 1160 平方米；在山東省淄博市博山區（省級自然保護區）內設有一家營業網點，面積 600 平方米。以上兩家營業網點均位於城區內。

六、環保裝修

本行在營業網點的遷址、改建、裝修過程中，採取控制有聲作業時間、搭建施工圍擋、採購環保建材、專業處理建築垃圾等手段，努力降低對周邊自然環境和居住環境的影響。

七、主要績效表現

外購電力：外購電力是本行最大碳排放源。截至年末，本集團外購電力用量約 257,528.57 兆瓦時，較上年下降了 4.88%，折合二氧化碳當量排放量約 17.84 萬噸，占本行碳足跡總量的約 95.98%；人均外購電力用量約 4.56 兆瓦時，較上年下降了 4.30%。

公務車耗油：截至年末，本集團公務車採購汽油量約 211.14 萬升，增幅 1.50%，折合二氧化碳當量排放量約 4,483.29 噸。

廢棄物排放：截至年末，本集團有害廢棄物排放總量約為 348.57 噸，無害廢棄物排放總量約為 1,279.09 噸。

表 9：環境污染排放物統計表

排放物數據 ²⁰		
績效指標	2018 年	2017 年

²⁰ 本報告中排放物數據口徑為本集團口徑，即中信銀行股份有限公司及其附屬公司。

二氧化硫（噸） ²¹	0.03	0.03
氮氧化物（噸） ²²	1.05	1.23
溫室氣體排放總量（噸） ²³ （範疇一及範疇二）	185,831.22	195,871.79
人均溫室氣體排放量（噸/人）	3.29	3.45
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（噸/平方米）	0.08	0.06
每億元收入溫室氣體排放量（噸/億元）	112.72	124.99
溫室氣體直接排放（範疇一）（噸） ²⁴	7,474.59	7,350.59
公務車耗油	4,483.29	4,423.86
設施用柴油	36.13	153.56
天然氣	2,619.20	2,018.72
煤氣	50.74	44.04
液化石油氣	285.23	710.41
溫室氣體間接排放（範疇二）（噸） ²⁵	178,356.63	188,521.20
外購電力	178,356.63	188,521.20
有害廢棄物總量（噸） ²⁶	348.57	137.85
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0062	0.0024
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00014	0.00005
每億元收入有害廢棄物總量（噸/億元）	0.21	0.09
無害廢棄物總量（噸） ²⁷	1,279.09	1,434.72
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.023	0.025
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0005	0.0005
每億元收入無害廢棄物總量（噸/億元）	0.78	0.92

表 10：能源消耗統計表

能源消耗數據 ²⁸		
績效指標	2018 年	2017 年
能源消耗總量（兆瓦時） ²⁹	291,038.66	301,869.79
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	5.16	5.32
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12	0.10
每億元收入能源消耗量（兆瓦時/億元）	176.54	192.63

²¹ 本報告中二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

²² 本報告中氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

²³ 本報告中溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料，且按二氧化碳當量呈列，包含直接排放（範疇一）和間接排放（範疇二）。

²⁴ 本報告中溫室氣體直接排放量根據政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。

²⁵ 本報告中溫室氣體直接排放量根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因子》進行核算，其中，由於西藏電網無基準線排放因子，且拉薩分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故拉薩分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。

²⁶ 本報告中涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池和打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。

²⁷ 本報告中涉及的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型為廢棄辦公紙張和廢棄生產硬盤。

²⁸ 本報告中能源消耗數據為本集團口徑。

²⁹ 本報告中能源消耗總量包含直接能源消耗和間接能源消耗。

直接能源消耗（兆瓦時） ³⁰	33,510.09	31,130.83
公務車耗油	18,314.30	18,069.57
設施用柴油 ³¹	137.42	584.02
天然氣	13,394.97	10,324.05
煤氣	377.50	327.66
液化石油氣	1,285.90	1,825.53
間接能源消耗（兆瓦時） ³²	257,528.57	270,738.96
外購電力	257,528.57	270,738.96

表 11：其他資源消耗統計表

其他資源消耗數據 ³³		
績效指標	2018 年	2017 年
自來水消耗量（噸）	2,203,528.41	2,102,507.09
人均自來水消耗量（噸/人）	39.06	37.07
每平方米樓面面積的自來水消耗量（噸/平方米）	0.91	0.70
每億元收入自來水消耗量（噸/億元）	1,336.65	1,341.67
製成品所用包裝物總量（噸） ³⁴	240.26	30.85
每億元收入製成品所用包裝物總量（噸/億元）	0.15	0.02

八、其他績效表現

A4 複印紙：截至年末，本集團共採購 A4 複印紙 54.63 萬包，折合二氧化碳當量排放量約 1,305.76 噸；人均 A4 複印紙採購量約為 9.68 包。截至年末，本行共採購 A4 複印紙 50.75 萬包，增幅 0.38%，折合二氧化碳當量排放量約 1,212.88 噸；人均 A4 複印紙採購量約為 9.56 包，增幅 0.81%。

紙質賬單：截至年末，本行信用卡賬單總量 3.09 億封，增幅 44.39%；紙質賬單替代率 96.09%，較上年提高 5.84 個百分點，相當於減少發出紙質賬單 2.97 億封，折合減少紙張³⁵約 5,935 噸、二氧化碳當量排放量³⁶約 5,674 噸。其中，紙質賬單總量 1,208 萬封，降幅約 42.09%，折合二氧化碳當量排放量約 229 噸。

市政用水：截至年末，本集團市政用水耗用量約為 220.35 萬噸；人均市政用水耗用量約為 39.06 噸。本行市政用水耗用量約為 220.09 萬噸；人均市政用水耗用量約為

³⁰ 本報告中直接能源消耗數據根據燃料消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的有關轉換因子進行計算，包含天然氣、煤氣、設施用柴油、液化石油氣和公車耗油。

³¹ 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。

³² 本報告中間接能源消耗數據根據電力消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》提供的有關轉換因子進行計算。

³³ 本報告中能源消耗數據為本集團口徑。

³⁴ 本報告中包裝物主要包括紙質現金袋和紙質信封。

³⁵ 測算標準：紙質賬單每封 20 克。

³⁶ 紙張完整生命周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。

41.45 噸，增幅 5.36%。

視頻會議：截至年末，本行共召開視頻會議 4,712 場，降幅 8.65%，會議總時長 15,678.5 小時，降幅 3.48%。其中，總行召開 513 場，增幅 1.58%，會議時長 1,416.89 小時，增幅 0.28%；分行召開 4,199 場，降幅 9.75%。

第四章 社會與人文

《聯合國和持續發展目標》



關聯績效指標	單位	2018 年	2017 年
營業網點	家	1,410	1,435
自助設備	台	7,053	9,295
員工總數	人	53,100	53,346
捐款總額	萬元	2,626.74	2,974.30
志願者行動	次	207	164

客戶服務.....P51

員工發展.....P56

社區發展.....P61

第一節 客戶服務

一、服務能力

營業服務渠道：本行已在中國大陸境內的 146 個大中城市設立了 1,410 家營業網點，較上年減少了 25 家，下降了 1.74%；投入運營自助設備 7,053 台，降幅 24.12%，實現了省級行政區的全覆蓋，優化和補充了當地金融生態網，解決了當地社區居民金融需求，支持了地方經濟的發展。

保障客戶人身安全：為保障客戶人身安全，本行全部營業網點在營業期間配備不低于 2 名專職安保人員；營業網點均安裝了與當地 110 接警中心聯網的入侵報警系統，可一鍵報警直達 110 接警中心；營業網點均配備了反恐防暴防護用具，用于突發事件的防衛；營業網點均安裝了消防報警系統和噴淋系統，設計了消防疏散通道，如遇火警可及時上報上一級消防中心，同時引導客戶有序撤離；營業網點營業區域均安裝了視頻監控系統，確保監控無死角，并與上一級監控中心聯網，錄像保留時間不低于 30 天；營業網點均建立了各類突發事件的應急預案，平時網點員工注重應急預案的演練，一旦營業網點發生各類突發事件，營業網點員工和安保人員將按照應急預案做好突發事件的處置，并積極配合公安機關提供後續線索，妥善解決善後事宜。

保護客戶資金安全：本行作為一家負責任的銀行，將客戶資金安全放在首要位置，不斷完善客戶資金安全機制，在確保安全的前提下創新保護手段，使客戶安心。

- 通過 usbkey 等安全介質開展身份認證
- 推出手機銀行“藍牙 Key”功能，提升手機銀行安全級別，使手機銀行客戶也能享受到 pc 端 USBKey 級別的安全認證服務
- 在手機銀行增加了智慧安全鎖簽約、修改、解約功能
- 設置對公賬戶對外轉賬單筆限額、日累計限額和年累計限額
- 開發支付轉帳大額動賬提醒、限定支付轉帳收款方、支持客戶支付轉帳設置多級審核機制

此外，本行全部營業網點現金接送款均采取專業武裝押運外包服務模式，充分保護客戶資金安全。

保護客戶信息安全：本行持續完善信息安全制度體系，新增或修訂了《計算機終端管理辦法》、《中信銀行應用安全需求規範》、《網絡安全管理技術規範》等 8 項信息安全類制度規範。本行在行/離行自助銀行均安裝了視頻監控系統，并與上一級監控中心聯

網，實施 24 小時遠程監控。一旦發現可疑人員放置非法讀卡器或實施暴力犯罪，監控中心將立即通知就近巡查人員立即趕往現場，同時向 110 接警中心報警。日常，本行定期巡查自助銀行的自助機具，一旦發現可疑非法讀卡器，將立即實施拆解并集中銷毀。

“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。

營業網點 6S 管理：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，并按規則做事。“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，為服務對象創造一個寬鬆、舒暢、安全、自由、隨意的環境，使客戶在享受服務的整個過程裏，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。

二、客戶關係

客戶關係管理：本行圍繞“以客為尊”的核心價值觀，不斷探索創新的客戶服務文化及客戶體驗模式，將客戶關係管理及消費者保護意識理念貫穿到產品和服務之中。本行制定了 7 項制度，從公眾教育、處理原則、處理流程及處理時效等方面進行了全面優化。

客戶投訴管理：本行高度重視消費者投訴管理，制定了《中信銀行信用卡中心客戶服務部投訴處理規範》和《中信銀行信用卡中心服務品質管理辦法》，修訂了《中信銀行信用卡中心消費者權益保護工作管理辦法》，建立了閉環式的投訴管理體系和投訴處理的問責、回訪和通報機制。截至年末，本行接受和處理客戶投訴 99,531 宗，同比上漲 17.86%，客戶抱怨率 0.0253%，同比下降 0.0031 個百分點；客戶投訴處理滿意度 96.95%，同比上漲 0.06 個百分點。

規範理財銷售：本行在銷售理財產品前，要求員工有效識別客戶身份，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，提醒客戶閱讀銷售文件，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。本行在銷售理財產品時，要求員工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，使用通俗易懂的語言充分披露理財產品的風險，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。本行在銷售理財產品時，要求員工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，嚴禁代客戶進行理財產品認購、申購和贖回等交易的操作，嚴禁代客戶保管證書介質（文件或 USBKEY）等，嚴禁承諾收益或者承擔損失。截至年末，本行發行的理財產品為購買客戶實現了直接收益 705.26 億元，增幅 54.47%。

金融風險揭示：本行在與各業務客戶的溝通過程中，重視保持金融風險透明，實現信息對等，向客戶充分揭示金融產品的潛在風險，履行告知義務。

- 客戶經理在向客戶推廣宣傳產品及相關服務內容必須真實，符合既定的標準和規範，不得誇大或片面宣傳，不得進行誤導性和欺騙性的宣傳解釋。
- 信用卡申請表所有需申請人填寫的內容、申請人簽名欄（含電子簽名欄、紙質簽名欄）、抄錄“申請人聲明”欄均須由申請人本人填寫。
- 電子銀行業務的用戶協議有風險提示專項條款，提示客戶在使用電子銀行業務中應注意的常見風險，以及為防範風險而應采取的合理措施，且客戶需閱讀並同意相關條款方可開通電子銀行業務。
- 在保險、基金、理財等關鍵交易中，本行通過《產品說明書》、《告知事項》、《風險提示》等文件，進行風險披露並提示注意事項，且客戶需閱讀並同意相關條款方可繼續進行交易。
- 在電子銀行轉帳頁面，本行通過頁面文字提示客戶，如“向陌生賬號匯款轉帳可能涉嫌詐騙，請謹慎操作”及“請不要輕信陌生人誘導性的投資理財推薦，謹防被騙”等，提示客戶防範詐騙風險。
- 在電子銀行投資理財頁面，本行通過文字提醒客戶在投資過程中面臨的不確定性風險。
- 本行通過公告的形式，向客戶提醒近期發生的風險事件。

減免服務收費³⁷：本行嚴格執行中國銀保監會關於免除人民幣個人賬戶 11 類 34 項有關規定。本行嚴格執行中國銀保監會對於小微企業收費“兩禁兩限”相關政策，即除銀團貸款外，不得對小型和微型企業貸款收取承諾費、資金管理費，嚴格限制對小型和微型企業收取財務顧問費、諮詢費等費用。本行嚴格執行政府定價和政府指導價目錄，嚴禁各級單位突破政府指導價政府定價上限。本行積極響應普惠金融政策，在手機銀行、個人境內網上銀行轉帳服務免費的基礎上，繼續擴大免費範圍，對個人人民幣本行异地存取款、轉帳服務項目實施減免優惠。本行嚴格執行有關取消個人异地本行櫃檯取現手續費，以及暫停收取本票和銀行匯票各自的手續費、掛失費、工本費等共計 6 項收費的規定，同時進一步主動擴大優惠範圍，免收所有客戶賬戶管理費（含小額賬戶管理費）和年費（不含信用卡）。本行實施多種形式的優惠減免，除中國銀保監會規定的 11 類人民幣個人賬戶長期免費外，還對 58 項服務項目實行長期免費；全行 145 項收費服務項目中的 54 項，針對特定客戶實行長期優惠。截至年末，本行共免除人民幣個人賬戶服務收費項目約 181.21 萬筆，減免服務價值約 12.54 億元。

三、供應商管理

本行依照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國環境保護法》，通過第三方機構采集所有簽約供應商的環境風險和社會風險信息，納入供應商整體評估，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。本行未發現對環境和社會具有重大負面影響的供應商，同時未發現供應商具有強迫或強制勞動的重大風險并對我行產生重大負面影響的事件。如發現，本行將根據內部規定，對其採取警告、禁用和退出等處罰措施。本行在對供應商進行准入評審的階段中，即要求供應商在准入資料中包含環境和社會責任信息。截至年末，總行年內新增的 223 家註冊供應商已全部提交相關文件。

本行供應商准入及候選供應商的基本條件包括在不限于：具有獨立承擔民事責任的能力；具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度；具有履約所必需的基本財務實力、專業技術能力、服務渠道支援能力和行業經驗；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；與提供商品相關的其他特殊條件。截至年末，在中國大陸境內與本行合作的主要供應商共計 38 個³⁸。

³⁷ 本行已在營業場所的醒目位置和官方網站公示了上述政策，有條件的營業網點還通過電子顯示屏、多媒體終端、電腦查詢等方式披露了服務價格信息，充分保障了客戶的知情權與選擇權。此外，客戶可通過本行統一客服電話 95558 進行諮詢。

³⁸ 主要供應商是指與本行年度簽約額 2000 萬以上的供應商。

四、業務協同

業務協同是中信集團的發展戰略，本行始終堅定貫徹集團協同戰略，立足服務實體經濟發展。本行聯合中信集團子公司及本行子公司，為客戶提供綜合化金融服務，從區域協同、跨境協同、集團協同、母子協同等多個方面邁上了新臺階。

區域協同：本行堅定踐行國家戰略，緊跟集團發展，緊密圍繞“一帶一路”、京津冀一體化、長江三角洲區域一體化、粵港澳大灣區等國家戰略布局，加強頂層設計，促進區域協調發展。本行成立了區域協調發展委員會和京津冀、蘇浙滬、粵港澳三個區域協調領導小組。

跨境協同：本行積極響應“一帶一路”建設，緊跟中信集團境外發展的步伐，高效整合信銀國際、信銀投資海外牌照、平臺資源，通過跨境業務研討、境內外客戶互薦，共同為客戶提供境內外金融服務。本行中國大陸境內各分行與信銀國際、信銀投資等為客戶提供項目融資總規模折合人民幣 2,212.79 億元。

集團協同：本行發揮中信集團金融“全牌照”優勢，聯合中信證券、中信建投證券、中信信托等集團子公司為客戶提供綜合融資服務，融資規模約 6,258 億元。由本行與中信建設、中國國際經濟諮詢、中信城開、中信環境等集團實業板塊子公司組成“中信聯合艦隊”先後與多地政府簽署戰略合作協議，廣泛參與新城規劃開發、環境綜合治理、重點產業導入、基建投資等重點領域，為客戶提供金融與實業的綜合服務。

母子協同：中信金融租賃以服務實體經濟為根本，以守護綠水青山為使命，定位于打造國內一流的綠色金融租賃企業，與南京、濟南、鄭州、長沙、廣州、成都、烏魯木齊分行為客戶提供融資與融物的綜合服務，全年累計落地項目 13 個，累計融資金額約 50 億元。百信銀行圍繞“為百姓理財、為大眾融資，依托智能科技、發展普惠金融”的定位，與總行營業部、天津、石家莊、上海、寧波、武漢、長沙、廣州等分行在汽車金融、網貸平臺資金存管、消費金融等業務合作，累計為客戶提供約 6.9 億元的融資支

案例 22：百信銀行首年獲客超 1,200 萬

百信銀行在 2018 年第一個完整經營年度，資產規模突破 350 億元，一般性存款突破 130 億元，用戶突破 1,200 萬，並逐步形成“百信模式”，實現高速度高質量發展。百信銀行在短短一年時間裏不斷探索實踐，通過制度創新、模式創新和科技創新，實現快速發展。通過總結經驗，百信銀行打造互聯網銀行創新發展“百信模式”，並在中國銀保監會新聞發布會上正式對外發布，引發廣泛關注。

持。

第二節 員工發展

一、基本情況

總體情況：截至年末，本集團員工總數 56,415 人，降幅 0.54%；本行員工總數 53,100 人，降幅 0.46%。本行合同制員工 49,956 人，占比 94.08%，增幅 1.42%。截至年末，本行附屬公司員工總數 3,315 人，降幅 1.87%。其中，浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 55 人，中信金融租賃有限公司 91 人，中信國際金融控股有限公司 2,145 人，信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司）1,024 人。

表 12：本行員工情況統計表

	2018 年	2017 年	變化
員工總數	53,100	53,346	-0.46%
合同制員工	49,956	49,257	1.42%
派遣及聘用協議員工	3,144	4,089	-23.11%
男性員工	24,726	25,030	-1.21%
女性員工	28,347	28,316	0.20%
少數民族員工	2,434	2,433	0.04%
基層員工	46,753	47,905	-2.40%
分行管理幹部 ³⁹	5,867	4,952	18.48%
總行管理幹部 ⁴⁰	480	489	-1.84%
博士	187	203	-7.88%
碩士	10,603	10,422	1.74%
本科	38,727	38,485	0.63%
大專	3,255	3,849	-15.43%
大專（不含）以下	328	387	-15.25%
30 歲及以下	20,957	23,689	-11.53%
31-40 歲	22,963	20,876	10.00%
41-50 歲	7,378	7,003	5.35%

³⁹ 分行的部門總經理助理、支行行長助理（含）級別以上員工。

⁴⁰ 總行機關的處長助理（含）級別以上員工。

51-59 歲	1,799	1,776	1.30%
60 歲以上	3	2	50%

派遣制員工：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，派遣制員工數量及占比逐年下降。截至年末，本行勞務派遣制員工共計 3,129 人，較上年末減少 23.48%，占比 5.89%，較上年下降 1.78 個百分點，低於不得超過 10% 的國家規定。

二、強化管理

管理制度：本行制定和修訂了《中信銀行總行員工年度績效考核辦法》、《中信銀行領導人員任免管理補充規定》等人力資源制度，為本行進一步完善人力資源管理提供了基本保障。

員工滿意度：本行開展了分行人力資源管理工作滿意度評價調查工作，分行員工參與率約 46.52%。其中，評價為非常滿意和滿意的占比約 87.67%，評價為一般的占比約 11.02%，評價為不滿意的占比約 1.31%。

三、基本保障

福利待遇：本行合同制員工的福利包括：社會保險、住房公積金、企業年金、補充醫療保險。本行為符合參保條件的勞務派遣制員工繳納社會保險及住房公積金。除基本養老保險外，本行建立了多支柱養老保障體系，在自願平等協商的原則下，試用期滿的合同制員工可自願加入本行企業年金。根據《中信銀行企業年金實施管理辦法》，本行員工個人繳費部分按本人上年度月均工資的 4% 繳納，單位繳費按不超過上年度職工工資總額的 5% 繳納。派遣員工的養老福利制度由派遣公司制定。

工作安全：本行致力於為員工提供安全的工作場所，在營業網點現金區安裝了符合國標要求的防彈玻璃和聯動互鎖安全門，每個櫃員均安裝了與當地 110 聯網報警系統，如遇警情可一鍵觸發報警。在營業區域和辦公區均安排專職安保人員值守，營業網點的安防視頻監控系統與上一級監控中心聯網，實施 24 小時遠程監控值守。本行嚴格遵守《工傷保險條例》關於因公死亡和工傷事件的認定和賠償標準。截至年末，本行有 1 名員工因公死亡；有 56 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⁴¹，較上年增加 22 人次，員工因工傷發生的誤工天數為 2,562.5 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。

勞動與休息的權益：本行依據《中華人民共和國勞動法》制定了《中信銀行勞動合

⁴¹ 本行員工工傷的認定、待遇等，按照中華人民共和國國務院令第 375 號公布《工傷保險條例》、中華人民共和國國務院令第 586 號《國務院關於修改〈工傷保險條例〉的決定》以及各地政府相關規定執行。

同管理辦法》，執行國家有關工作時數、休假、勞動保護等規定，保障員工的合法權益。本行員工如確因工作需要加班的，可由加班人自願填寫加班申請表，經審批同意後方可加班。截至年末，本集團全年加班⁴²約 219.97 萬小時，降幅 20.28%，年人均加班約 38.99 小時，較上年降低 9.65 小時。本集團員工應休年假約 45.32 萬天，實休約 28.58 萬天，實休率約 63.07%。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 23.05 萬天，年人均休假約 4.09 天，減少 1.41 天。

員工體檢：本行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，本行自願參加身體健康檢查的員工約 5.12 萬人次，較上年增長約 7.47%。根據總行機關體檢高危疾病數據統計，甲狀腺異常、高脂血症、超重位列員工發病排名前三位。

退休員工關懷：總行機關本著月月有活動的原則，根據不同季節組織有益于退休員工身心健康的戶內戶外活動，如春季秋季健步走、參觀養老中心、舉辦養生知識講座、體檢等；堅持新春慰問，體現對退休員工的關懷。

四、職業發展

發展通道：本行制定了《中信銀行總行信息技術職位序列管理辦法》，優化完善了總行信息科技條綫員工人才職業發展通道，建立了有效的 IT 人才激勵約束機制。本行制定了《中信銀行高層次經營管理人才隊伍管理辦法》，推進“雙百雙千”人才工程，加快高級管理人才梯隊培養。

績效考核：本行績效管理體系以價值創造為導向。每年年初，總行以崗位說明書規定的關鍵績效指標為基礎，組織全員制定年度績效計劃。實施過程中，上級主管對員工績效完成情況進行跟踪與反饋，為員工按時完成績效任務提供必要的支持與幫助。每年年末，總行組織開展全員績效考核工作，采用業績評估、履職評估等多種方式，對員工的績效計劃完成情況和行為能力表現進行全面評估，并評定員工的年度考核結果。

五、合法權益

言論權益：本行員工向高級管理層反映問題和提出意見建議的溝通渠道主要有“行長信箱”、“行領導接待日”和“總行聽你說”。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，行長對反映較為集

⁴² 含延時加班、周末加班和節假日加班三種情況。

中的問題進行反饋和處理。“總行聽你說”設在本行內部管理系統的首頁，共收集到意見 40 餘條，均已由相關部門處理。高級管理層接待日制度是高級管理層每月接待員工，保持了總行黨委與員工之間的溝通渠道，全年共安排 12 期。

工會權益：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，總行機關、信用卡中心和 38 家分行建立了職工代表大會制度；40 家單位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 71 次，較上年末增加 9 次，審議的議題超過 329 項。本行鼓勵員工積極參與工會組織的各項活動。

案例 23：“左手職場 右手寶貝”子女教育講座

3 月 13 日，本行工會聯合中信出版社共同舉辦了“左手職場 右手寶貝”子女教育講座，全行 40 家單位 4,700 多名員工通過視頻參加了講座。通過講座，大家深深意識到子女教育對事業和家庭雙豐收的重要性，并踴躍地提出了平時在教育子女方面的一些困惑，講師予以了回應。

女性權益：本行與女員工簽訂了《女職工權益保護專項集體合同》，并積極開展面向全行女職工的各種關愛活動。如：總行工會繼續在“祝你好‘孕’”活動中共向分行懷孕女員工發放防輻射服約 1,700 餘件。

僱傭童工：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。

歧視行爲：本行薪酬制度以崗位價值、業績貢獻和能力展現為核心的分配體系，員工的薪酬待遇與其所在崗位、個人能力相關聯，薪酬分配制度中不涉及性別、民族、政治黨派、宗教信仰和文化背景等因素，同時員工晉升方面沒有因性別、民族、政治黨派、宗教信仰和文化背景不同而設定條件限制，以踐行同工同酬的原則。

強制勞動：本行根據《中信銀行勞動合同管理辦法》和《中信銀行員工考勤管理辦法》，執行國家有關工作時數、休假、勞動保護等規定，防止以任何形式強迫或強制員工勞動，保障員工的合法權益。

個人隱私：本行通過加強用戶管理、規範操作、責任分工、分級授權等方式，確保人力資源系統安全、穩定運行，同時有效保護員工個人信息和隱私。本行內部調用員工信息時，須提出嚴謹的需求并嚴格審批，調閱人須承諾保密和做好隱私保護。本行在薪酬方面實行密薪制，員工個人薪酬不公開，以保護員工個人隱私。在招聘時，對應聘者

的應聘資料予以保密處理，無泄露應聘人個人信息和隱私事件發生。

六、職業培訓

本行加強了員工培訓工作的頂層設計，優化了分層分類的全員培訓體系，形成了新一代培訓規劃全景圖。本行對中高層幹部的培養形成了高管正職培訓（領航計劃）、高管副職培訓（遠航計劃）和中層幹部培訓（忠航計劃、誠航計劃）。本行建成了員工崗位資格認證培訓體系，覆蓋 10 大板塊的 55 個認證類別，建成了學習模塊和考試大綱，在網絡學院開設了崗位資格認證培訓專區，并于 10 月 21 日完成了首次全行崗位資格認證考試。本行選拔和培養了首批公司業務總行級內訓師 112 人。截至年末，本行共舉辦各類培訓 5,309 場，培訓 60.31 萬人次（不含網絡），其中總行培訓 295 場、59,494 人次（不含網絡）。數字化學習三大平臺實現全員覆蓋，全年訪問 237.14 萬人次，學習時間 564.77 萬小時。此外，總行機關共舉辦 14 期“中信大講堂”和 22 期“業務加油站”。

表 13：本行培訓情況統計表

	2018 年	2017 年	變化
培訓總投入（萬元）	10,860.20	8,464.19	28.31%
人均培訓投入（元）	2,045.23	1,586.66	28.90%
培訓總人次（人次）	603,093	600,533	0.43%
人均培訓次數（人次）	11.36	12.34	-7.96%

案例 24：“雙百雙千”工程

本行迫切需要面向未來，打造一批適配新戰略需要的高層次經營管理人才、高素質國際化人才、高水平專業人才、高潛質青年骨幹人才隊伍，“雙百雙千”工程應運而生。目前，本行已完成第一批“遠航計劃”17 名高管副職培養，穩步推進第二批 15 人的選拔培養；完成第三批國際化人才選拔和集中培訓；完成第一批專業人才和青年骨幹人才的選拔，開展第一輪集中培訓。

七、關愛員工

本行支持各分行工會開展員工慰問活動，對身患重病員工及其家屬進行慰問。本行高級管理層也定期慰問退休員工，探望患病員工，深入一線慰問年終決算工作人員。截至年末，本行工會共撥付慰問金 124.5 萬元。本行工會積極支持基層網點生活條件改善，為員工創造溫馨環境。本行工會定期劃撥專項經費，重點支持基層網點的小食堂、小活動室、小閱覽室、小更衣間及小茶歇處的“五小”建設，以及母嬰室建設。

本行工會積極組織開展形式多樣、豐富多彩的文體活動。如：總行工會舉辦全行第四屆職工乒乓球混合團體比賽、職工廚藝大賽和職工趣味運動會、青島分行工會舉辦了做月餅活動、武漢分行工會舉辦了第九屆職工氣排球比賽、石家莊分行工會舉辦紀念改革開放四十周年文藝競演晚會等。

第三節 社區發展

一、對外捐贈基本情況

本集團嚴格遵守《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2,237.80萬元、港元375.19萬元⁴³、美元2萬元⁴⁴，合并折算後共計2,626.74萬元，主要用于扶貧、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136.07萬元。本集團納稅總額⁴⁵273.01億元，增幅12.67%。本集團每股社會貢獻值⁴⁶4.68元，增幅7.07%。

二、金融扶貧

本行在《2018年授信政策》中明確要求，精準對接扶貧重點項目和重點地區的金融需求，精準對接特色產業的金融需求，精準對接貧困人口就業就學的金融需求。同時，本行繼續加強金融精準扶貧體系建設，開展扶貧模式創新，開發多樣化的授信服務和融

案例 25：“護航計劃”公益項目

2017年12月，本行向中國少年兒童基金會“護航計劃”捐贈1,000萬元，同時作為唯一參與銀行，向海外未成年留學生提供專屬銀行服務和文化認同養成，使他們在安心求學的同時更具文化自覺和文化自信。該項目于2018年4月正式啓動，已走進人大附中、陳經綸中學、北師大附中、北京中學、石家莊一中、石家莊四十二中，石家莊外國語學校，主題課程涉及留學安全、心理、跨文化理解、學就業規劃等。該項目邀請的專家和機構涉及外交部領事保護中心、中國支付與清算協會、北京大學、人民大學、北京師範大學等。本行李慶萍董事長和總行營業部、石家莊分行深入參與其中，現場為同學和家長解答問題，現場累計參與的學生和家長約5,000人。

⁴³ 根據2018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0.8762元計算。

⁴⁴ 根據2018年12月31日中國外匯交易中心授權公布人民幣匯率某時點中間價，即1美元對人民幣6.8778元計算。

⁴⁵ 本行始終依法納稅，未產生稅收爭議或罰款。

⁴⁶ 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。

資模式，開闢綠色通道優先審批扶貧貸款或項目。截至年末，本行金融精準扶貧貸款餘額 68.93 億元，增幅 63.15%。其中，個人精準扶貧貸款 30.39 億元，增幅 9.30%；單位精準扶貧貸款 38.54 億元，增幅 166.80%。

案例 26：西安分行支持旅游扶貧貸款項目

大水川國際旅游度假區是寶鷄市陳倉區政府與育才集團于 2015 年合力開發的寶鷄市重點旅游扶貧項目，其“旅游+扶貧+生態+產業”的開發模式在全國樹立了樣板，實現了寶鷄西部山區“輸血式”扶貧向“造血式”扶貧的轉變。為支持項目發展，幫助貧困群眾早日脫貧，本行西安分行向該項目發放了 1.25 億元貸款。截止目前，景區合計帶動就業 2,800 人，其中帶動建檔立卡貧困戶：興辦農家樂及家庭旅館 100 戶、拆搬遷 118 戶、鼓勵參股分紅 140 戶、吸收人員就業 600 人，提供免費駕照培訓 789 人。

公司業務：本行支持貧困地區基礎設施建設，重點支持貧困地區鐵路、公路、農村電網改造、水利工程等項目，積極支持安居工程、市政工程等民生項目，幫助貧困地區改善發展條件。本行支持貧困地區新型城鎮化建設，重點支持异地扶貧搬遷等新型城鎮化項目以及安居工程、市政工程等民生工程項目，完善城鎮基本工程，改善居住環境。本行積極支持貧困地區特色產業發展，加大對貧困地區特色農業、旅游等產業的支持力度。本行支持貧困地區公共服務業發展，積極支持落後地區教育、醫療等公共服務業發展，支持公共服務業基礎設施與信息化建設。本行創新開展扶貧產業基金業務，積極與地方政府溝通，探索開展扶貧產業基金模式。

個人業務：本行創新開展“兩權”抵押貸款業務，積極探索基于農村承包土地（耕地）的經營權和農民住房財產權的抵押貸款業務，跟踪瞭解試點地區主管部門交易平臺搭建、評估、抵押物處置等進展情況，適時推動業務開展。本行積極依托供應鏈開展個人精準扶貧，充分利用供應鏈上下游集群項目實現精準扶貧。本行創新開展銀擔“三農”服務模式，積極拓展與擔保公司合作，創新“三農”金融服務新模式。本行積極支持學生助學貸款，持續加大對學生助學貸款的支持力度，幫助困難學生解決學費、住宿費和就讀期間基本生活費需求。

同業業務：本行加強與貧困地區金融機構的合作，持續推動銀銀合作平臺建設，將業務延伸至貧困縣城及廣大農村地區，努力提高對貧困地區企業、建檔立卡貧困戶的金融服務水平。本行積極開展扶貧地區同業業務，在授信批復框架下，針對貧困地區項目

或者扶貧項目，優先安排頭寸，積極支持扶貧企業融資需求。本行探索發行扶貧專項票據，正在積極推動扶貧票據註冊發行，用于精準扶貧項目建設、償還精準扶貧項目借款或者補充精準扶貧項目的營運資金等。

三、定點扶貧

本行投入 950 萬元，繼續在西藏自治區謝通門縣、甘肅省宕昌縣張家山村和新疆維吾爾族自治區 3 個村開展定點扶貧工作，并向定點扶貧地區派駐了幹部，為貧困群眾脫貧致富提供助力，為地方經濟建設增加活力。截至年末，本行捐贈扶貧資金 1,929.06 萬元，較上年增長 27.10%，重點集中在農業扶貧、基建扶貧、教育扶貧、慈善扶貧四個主要方向；派出 56 名幹部員工駐村扶貧，其中任職村第一書記 21 人，掛職縣以上幹部 3 人。

案例 27：“愛佑童心”醫療扶貧項目

本行捐贈 250 萬元，與愛佑慈善基金會“愛佑童心”項目合作，共同救助貧困地區貧困家庭的先天性心臟病兒童。截至本報告披露日止，該項目共救助患兒 212 名。該項目救助的患兒以簡單先天性心臟病為主，占比約 59%，包括室間隔缺損、房間隔缺損、動脈導管未閉、肺動脈瓣狹窄等；複合和複雜先天性心臟病占比約 41%，其中複雜病種以法樂氏四聯症、肺動脈鎖閉以及合併重度肺動脈高壓為主。救助的患兒年齡以中低年齡段分布居多，女性占比 58%，男性占比 42%。救助的患兒來自雲南省 94 人、青海省 34 人、湖南省 18 人、湖北省 17 人、河南省 10 人、河北省和安徽省各 8 人、寧夏回族自治區 5 人、山西省和陝西省各 3 人、江西省和貴州省各 2 人、內蒙古自治區等 7 個省區各 1 人。該項目救助的患兒經過治療後，均完全康復，恢復正常生活。

四、溫情金融服務

助盲服務：本行營業網點均設置了輪椅坡道、盲道，配備了盲文業務指南、助盲卡、盲文密碼鍵盤、語音提示取款機、應急呼叫按鈕、愛心座椅及愛心窗口，同時還為行動不便的客群配備了輪椅，為到店辦理業務的特殊客戶群體提供了更加人性化和便利的服務。

助殘服務：本行在每個營業網點前設置了殘疾人通道及服務幫助提示牌，在完善網點殘障服務設施的同時，更多的為客戶的便利性、安全性出發。為了使殘疾人客戶在網點可以享受更加溫馨、自然地服務，本行特聘請從事多年特殊教育的資深老師，為廳堂服務人員開展“溝通無障礙”系列手語培訓及心理教育輔導，讓工作人員真正的瞭解服務殘疾人客戶時應注意哪些問題，懂得他們的需求，避免造成對他們的無意傷害。

案例 28：總行營業部標準化配備助殘設施

本著不歧視殘疾客戶並為其提供便捷服務的初衷，本行總行營業部對無障礙環境建設及服務進行了自查，該機構在北京的 73 家營業網點均設有無障礙出入口及通道；46 家網點配備公共停車場，其中 38 家網點設立無障礙停車位；全部營業網點配備了盲文業務指南、助盲卡、語音叫號系統、盲文密碼輸入器、語音系統取款機、叫號顯示屏；全部營業網點至少配備了 1 個愛心窗口和 2-4 張愛心座椅，基本可以滿足殘障人士日常來辦理業務的特殊需求。

老年服務：本行在營業網點內設置了周邊公交提示卡、愛心拐杖、輪椅、帶扶手的愛心座椅，方便老年客戶在網點等候、走動，並指引其出行；在填單台配備了四種度數的老花鏡、超大立式放大鏡，方便老年客戶閱讀、填單；在便民櫃內提供有免費使用的老年人手機，為有需要的老年客戶提供幫助；在書報欄內常年備有老年時報、醫療養生等適合老年客戶閱讀的報刊雜誌，還專門定制了移動填單台，為行動不方便的老年客戶提供“上門”服務。此外，本行定期組織到老年社區宣傳消保知識，為老人宣講金融投資和防電信詐騙常識，提高老人的防範詐騙特別是電信詐騙的意識。

案例 29：鄭州分行在 ICU 為客戶辦理業務

本行鄭州中牟支行為中牟縣中醫院 ICU 重症客戶辦理上門服務，解客戶巨額醫藥費燃眉之急。中牟支行客戶馬先生突發重症，被親屬送入中牟縣中醫院急診科，後轉入重症 ICU 治療，經搶救只能依靠呼吸機和藥物維持生命，且本人已處於深度昏迷的狀態，毫無意識。客戶馬先生在本行開立了四份定期存款，妻子徐女士急需該銀行卡內的資金支付高額醫療費和治療費。本行櫃員受理此業務後，迅速告知會計經理。會計經理得知客戶是限制民事行為能力人後，立即偕櫃員進行現場核實，並拍照作為業務辦理依據，同時要求醫院出具相關證明。在客戶妻子的配合下，現場辦理業務，成功將馬先生卡內部分定期存款轉入醫院對公賬戶內，為客戶解決了“救命錢”問題。

特殊客戶：本行專設特殊客戶愛心窗口，要求大堂引導員耐心細緻地瞭解特殊客戶的特殊需求，為特殊客戶安排綠色通道，做到特事特辦，急事急辦，對確定不能親臨櫃檯的嚴重老弱病殘等特殊客戶提供櫃檯延伸上門服務，切實提高為特殊客戶服務的能力和水平，不斷提升客戶對銀行服務的滿意度。

五、消費者權益保護

本行按照中國銀保監會要求，積極推動在各地分行建立健全消費者權益保護管理體系，并按客戶數量比例配備充足的管理人員和服務人員。截至年末，本行中國大陸境內 35 家一級分行已全部設立消費者權益保護職能部門。本行加大了消費者權益保護檢查的力度，通過組織神秘人暗訪、網點明查、錄像監控檢查及分行間互查等多種形式，對營業網點服務消保質量和分行服務體系建設情況（包括制度、培訓、檢查、評比、通報）進行檢查，對檢查結果進行考核評分。本行全面實施了消費者權益保護考核，考核指標包括：制度完善、投訴處理、消保培訓、公眾宣傳教育和產品與服務管理。2018 年 1 月至 2019 年 1 月，本行對 8 個總行部門和 24 家分行開展了消費者權益保護工作審計，形成《2018 年中信銀行消費者權益保護審計報告》，指出在消費者權益保護方面存在的 48 條問題，并提出 4 條審計建議。本行積極發揮消費者保護委員會成員部門的培訓指導職能，定期組織全行員工開展消費者權益保護知識培訓。據不完全統計，38 家分行共組織服務消保類培訓 160 餘場，組織網點主管行長、營業經理及理財經理、大堂經理，培訓網點服務品質管理考核、金融知識宣傳、金融風險防範以及投資理財合規銷售等內容。

六、“金融知識進萬家”金融知識普及活動

本行在中國大陸境內共組織“金融知識進萬家”金融知識普及活動 2,050 次，發放紙質宣傳資料約 252 萬餘份，受眾客戶量約 139.54 萬人。

案例 30：總行營業部採購大量媒體資源宣傳金融知識

本行總行營業部在地鐵 210 台自助機具側板上張貼了主題海報；通過北京晨報、北京晚報、北京青年報、今日頭條、新華網、人民網等媒體報道活動舉辦情況；聯合北京市金融工作局在北京電視臺財經頻道《理財》欄目播出防範非法集資專題視頻片；組織全轄支行拍攝打擊非法集資、防騙短視頻，上傳抖音 App 開展消費者權益保護宣傳；在北京廣播電臺 5 個頻道持續播放活動口號“警惕高利誘惑，遠離非法集資”公益廣告；每周通過官方微信公眾平臺推送消費者權益保護主題文章，向 68 萬余客戶傳遞金融知識，閱讀量數萬餘次。

活動組織：本行本著“提升客戶體驗，服務創造價值”開展此項活動，各分行根據不同階段的活動主題和目標，創新活動內容，使宣傳內容更加貼近本地客戶群體，力求活動效果最大化。本行總行統一設計製作了活動宣傳海報和宣傳折頁，統一形象開展活動。各分行積極整合各項宣傳資源，利用標語、海報、折頁、LED 屏、多媒體機、自助設備、液晶電視等宣傳方法，增加了微信、微博、短信、報刊、電視、廣播、網絡、H5 等媒體渠道開展金融知識普及工作。

網點廳堂：本行充分利用廳堂電子屏幕及海報進行宣傳，擺放宣傳折頁與手冊、張貼海報，LED 屏滾動播放宣傳口號，並充分利用多媒體播放機以及自助銀行區、客戶等候區、高低櫃檯、公眾教育區內電子物理渠道，使客戶及時獲取銀行卡安全支付、防範電信網絡詐騙、防範非法集資、遠離校園不良網絡借貸、支付結算、人民幣、存貸款、征信、理財等金融知識，切實加強廣大金融消費者的安全防範意識。本行開設了專門的金融知識普及專區，選取經驗豐富的宣傳員，在客戶等候辦理業務的過程中，通過發放折頁、口頭宣講、開設廳堂金融知識小課堂的方式，向客戶普及金融知識並進行現場答疑，保證金融知識普及宣傳教育活動的常態化開展。本行設立了電子銀行現場體驗區域，通過手機銀行、網上銀行、微信公眾號等多個渠道，有針對性地向消費者傳達金融消保理念，並針對中老年客戶易受銀行卡盜刷虛假短信矇騙的現象，由廳堂專業人員耐心教導客戶通過網上銀行、手機銀行查詢賬戶交易明細，並引導客戶查看分行官方微信推送的相關文章，幫助客戶沉著冷靜地應對不法分子的騙術；針對年輕客戶喜歡開立多個賬戶的現象，廳堂專業人員告知此行為易給不法分子竊取信息提供可乘之機，幫助其注銷多餘賬戶，減少支付賬戶的安全隱患。

深入社區：本行積極進駐社區、企業、商圈、農村，在人流集中地區舉辦專場講座或設立宣傳台，現場擺放宣傳橫幅或展板，並派發活動宣傳資料，對廣大金融消費者尤

案例 31：開展的典型“深入社區”活動

本行總行營業部三元橋支行走進麥子店社區、棗營北裏社區，為中老年居民普及防範電信網絡詐騙知識，提醒居民保護個人財產安全。濟南市中支行走進人口密集的公園，為公園鍛煉的居民宣傳實名制賬戶管理、轉帳限額管理、第三方支付等支付安全問題，著力提升居民金融素養。太原大營盤支行走進公交三公司、興華商貿城，結合信用卡、微信支付、手機銀行等相關業務特性，對用卡安全重點進行了宣講。廣州三水支行走進碧湖村村委，設立宣講台為村民普及電信詐騙新型手段、銀行卡盜刷、非法集資典型特徵等金融知識。

其是老年人、殘疾人、學生、農民及進城務工人員進行“面對面”宣教活動，集中宣傳銀行卡用卡安全、電信網絡詐騙及非法集資常見作案手段、非法校園貸等相關知識。本行堅持宣教內容有深有淺、覆蓋多元化人群，力求易學、易懂、易記，真正落實金融知識普及工作。

走進校園：本行利用開學季，走進校園開展青少年金融知識普及教育，針對大學生、中小學生、兒童等不同群體的金融需求及特點，制定多樣化宣教方案，面向大學生普及非法校園貸、非法集資、電信網絡詐騙等相關知識，做好大學新生等重點人群的宣傳，面向中小學生開展從小樹立金融風險防範的意識培養。

案例 32：開展的典型“走進校園”活動

本行總行營業部翠微路支行走進“十一”小學一分校，為全校上千名學生開展金融知識課，通過生動形象的 PPT 及卡通片視頻，向學生們講解了銀行卡使用安全守則、電信詐騙防範技巧、電子銀行金融知識等，深受師生好評。成都分行先後走進四川國際標榜職業學院、成都七中附小等，利用開學高峰時段在校園內布設展板展臺或舉辦講座，指派支行業務骨幹作為金融宣傳員，集中宣傳防範非法“校園貸”、遠離非法集資、警惕電信詐騙等相關知識，為學生們送來“開學第一課”。

七、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，幫助他人，服務社會。

本集團志願者在各志願者組織的帶領下，開展了包括但不限于支教、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

案例 33：總行舉辦義捐義賣活動

5 月，總行志願者服務隊舉辦了義捐義賣活動，義賣所得善款全部捐贈給北京新陽光慈善基金會兒童舒緩治療專項基金。在義賣物品徵集階段，總行員工在 10 天內捐贈了近 600 件物品，涵蓋圖書、工藝品、飾品、電子產品、玩具、兒童用品、體育用品等 17 類。同時，組成了 40 余人的青年志願者隊伍，負責捐品的整理、歸類、標價和現場義賣等。在 5 月 16 日義賣當天，北京新陽光慈善基金會帶來了 40 余幅兒童舒緩治療項目患兒的繪畫作品參與義賣，李慶萍董事長、劉成監事長到現場參加了活動，並購買了患兒畫作。該義賣活動持續近 2 個小時，共籌集善款 4 萬

災義賣等志願行動。截至年末，本集團共組織員工志願者活動 207 次，較上年增長約 26.22%；參與員工約 5,300 人次，較上年增長約 69.86%。

案例 34：西安分行志願者走進福利院

12 月 2 日，本行西安電子城支行 10 名員工志願者來到咸陽福利院開展公益活動。一周前，該支行員工已組織了募捐活動，支行全體員工踴躍參加，累計捐款 3,000 餘元，並採購了福利院孩子們所需的紙尿褲、濕巾和洗潔精等物品，將善款和物資送到孩子們手裏。他們來到福利院內的陝西愛加倍社會關懷促進中心，這裏主要照顧 0 到 6 歲的孤殘嬰幼兒，已先後照顧 312 名嬰幼兒童，其中 255 名兒童已被愛心家庭順利收養。本行員工志願者不僅帶來了善款和物資，還與孩子們一起做遊戲，陪伴孩子們度過了一個難忘的上午。



普华永道

2019/SH-0174
(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”)2018年度可持续发展报告(以下简称“可持续发展报告”)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《GRI 可持续发展报告标准》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》编制可持续发展报告是中信银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制可持续发展报告有关的内部控制, 以使可持续发展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可持续发展绩效和报告的目标, 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号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2019/SH-0174
(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可持续发展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可持续发展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可持续发展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南宁分行开展工作。

我们所实施的工作包括:

- 1) 与管理层就可持续发展报告的战略、政策进行访谈, 询问可持续发展相关战略和政策的制定和执行情况;
- 2) 与可持续发展报告主管部门以及参与提供可持续发展报告信息的部门进行访谈, 询问可持续发展报告信息收集、汇总工作程序的设计运行情况;



普华永道

2019/SH-0174
(第三页, 共四页)

- 3) 将可持续发展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) 对可持续发展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) 对南宁分行进行实地访问;
- 7) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于可持续发展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 可持续发展报告标准》为参照标准编制的可持续发展报告造成重大影响的事项。



普华永道

2019/SH-0174
(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

2019年3月26日



附 錄

一、社會榮譽

境外各類機構

在英國《銀行家》雜誌發布的“全球銀行品牌 500 強排行榜”中，本行排名第 24 位。

在《福布斯》公布的“全球企業 2000 強”排名中，本行排名第 85 位。

在英國《銀行家》雜誌公布的“世界 1000 家銀行排名”中，本行一級資本排名第 27 位。

本行獲得《亞洲貨幣》頒發的“最佳全國性股份制銀行私人銀行獎”。

本行獲得《亞洲銀行家》頒發的“年度風險合規技術實現獎”、“年度金融市場成就獎”、“年度最佳區塊鏈創意、應用或程序獎”、“中國最佳客戶關係管理 CRM 項目”、“中國最佳托管系統實施獎”。

本行獲得《IFR Asia》頒發的 2018 年度“中國最佳貸款銀行”。

本行獲得《亞洲銀行家》頒發的“中國最具進步私人銀行獎”。

境內媒體機構

本行獲得《財視中國》頒發的“貿易金融創新獎”。

本行獲得《經濟觀察報》頒發的“年度卓越私人銀行”獎。

本行獲得中華英才網頒發的“中國大學生最佳雇主 TOP50”及“中國大學生最佳雇主金融行業 TOP15”。

本行獲得《財經》雜誌頒發的“年度最佳供應鏈金融服務銀行”。

本行獲得新浪財經頒發的“最佳投資者關係管理上市公司獎”。

本行獲得《21 世紀財經》頒發的 2018 年度“普惠金融業務銀行”、“卓越大客戶金融服務銀行”獎。

境內其他機構

本行獲得全國銀行間同業拆借中心頒發的銀行間本幣市場“核心交易商”、“優秀同業存單發行人”、“優秀貨幣市場交易商”獎。

本行獲得交易商協會頒發的“優秀綜合做市機構”。

本行“基于區塊鏈的國內信用證信息傳輸系統”獲得中國金融科技創新大會組委會頒發的“2017 年度中國金融科技創新榜創新獎”。

本行獲得中國扶貧基金會頒發的“2017 年杰出貢獻獎”。

本行獲得中國外匯交易中心頒發的 2017 年度“最佳做市獎”、“最佳交易獎”、“最佳遠掉交易獎”、“最受歡迎遠掉做市機構獎”、“最佳技術做市機構獎”、“最佳期權會員獎”、“期權最具做市潛力獎”。

本行獲得中國銀行業協會頒發的“最佳中間業務收入貢獻獎”、“中間業務專委會特殊貢獻獎”、“最佳綠色金融獎”、“最佳社會責任管理者獎”、“最佳國際結算銀行”、“銀團貸款最佳業績獎”。

本行獲得銀行間交易商協會頒發的銀行間債券市場“優秀綜合做市機構”獎。

本行獲得上海黃金交易所頒發的“2017 年度金融類優秀會員”、“銀行間詢價市場優秀做市商”獎。

本行獲得上海證券交易所頒發的“2017-2018 年度信息披露工作評價 A 類”評級。

本行獲得中國金融認證中心（CFCA）頒發的 2018 年“網絡金融創新獎”和“最佳企業網上銀行獎”。本行手機銀行獲得中國金融認證中心（CFCA）頒發的“金融科技創新應用優秀方案”。

本行獲得中國汽車流通協會頒發的“2018 中國汽車流通行業汽車金融服務創新企業”獎。

本行獲得中央國債登記結算有限責任公司頒發的“優秀金融債發行人獎”及“優秀 ABS 發起機構獎”。

二、GRI⁴⁷指標索引

披露項目內容		披露位置	披露項目內容		披露位置
1. 組織概況	102-1	P2	5. 利益相關方參與	102-29	P16-20
	102-2	P9-10		102-30	P33、36-38
	102-3	P82		102-31	P23-25
	102-4	P9-10		102-32	P23-25
	102-5	P9-10		102-33	P23-25
	102-6	P9-10		102-34	P23-25
	102-7	P9-10、P51		102-35	P24
	102-8	P56-57		102-36	P24
	102-9	P54		102-37	未披露
	102-10	P9-10、P51、P54		102-38	未披露
	102-11	P38-39		102-39	未披露
	102-12	P35		102-40	P21-22
	102-13	P35		102-41	P57-59
2. 戰略	102-14	P5-6	102-42	P20-21	
	102-15	P41	102-43	P20-23	
3. 道德和誠信	102-16	P14-15	102-44	P20-23	
	102-17	P22-23、P39、P52、P65	6. 報告實踐	102-45	P9-10
	102-18	P16-20		102-46	P2-3
	102-19	P23-24		102-47	P11
	102-20	P23-24		102-48	不適用
	102-21	P22-23		102-49	P11
	102-22	P16-20		102-50	P3
	102-23	P16-20		102-51	P3
	102-24	P16-20		102-52	P3
	102-25	P16-20		102-53	P3、P83
	102-26	P16-20		102-54	P2
	102-27	P16-20		102-55	P75-77
	102-28	未披露		102-56	P24-25、P69
GRI 201	GRI 103	經濟績效管理方法		P27-33	
	議題專項披露	201-1	P26		
		201-2	P41		
		201-3	P57		
GRI 202	GRI 103	市場表現的管理方法	未披露		
GRI 203	GRI 103	間接經濟影響的管理方法	P27-33		
	議題專項披露	203-1	P27-33		
			203-2	P27-33	
GRI 204	GRI 103	採購實踐管理方法	P54		
GRI 205	GRI 103	反腐敗的管理方法	P39		

⁴⁷ GRI 是 Global Reporting Initiative 的簡稱，中文譯名為“全球報告倡議組織”。

	議題專項披露	205-3	P39
GRI 206	GRI 103	不當競爭行為的管理方法	未披露
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P46
	議題專項披露	301-1 301-3	P48 P46
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P46-49
	議題專項披露	302-1 302-3	P46-49 P46-49
GRI 303	GRI 103	水資源管理方法	P48
	議題專項披露	303-1	P48
GRI 304	GRI 103	生物多樣性管理方法	P46
	議題專項披露	304-1	P46
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P45-49
	議題專項披露	305-1	P46-47
		305-2	P46-47
		305-3	不適用
		305-4	P46-47
		305-5	P45-49
		305-6	不適用
305-7	P46-47		
GRI 306	GRI 103	污水和廢棄物管理方法	P45-48
	議題專項披露	306-2	P48
GRI 307	GRI 103	環境合規管理方法	P45
GRI 308	GRI 103	供應商環境評估的管理方法	P54
	議題專項披露	308-2	P54
GRI 401	GRI 103	僱傭管理方法	P56-50
	議題專項披露	401-2	P57-58
GRI 402	GRI 103	勞資關係的管理方法	P57-59
GRI 403	GRI 103	職業健康與安全的管理方法	P58
	議題專項披露	403-2	P57-58
GRI 404	GRI 103	培訓與教育管理方法	P58
	議題專項披露	404-2	P60
GRI 405	GRI 103	多元化與平等機會的管理方法	P59
	議題專項披露	405-2	P59
GRI 406	GRI 103	反歧視的管理方法	P59
	議題專項披露	406-1	P59
GRI 407	GRI 103	結社自由與集體談判的管理方法	P58-59
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P59
GRI 409	GRI 103	強迫或強制勞動方面的管理方法	P59
GRI 410	GRI 103	安保實踐的管理方法	P51-52、P57
GRI 411	GRI 103	原住民權利的管理方法	不適用
GRI 412	GRI 103	人權評估的管理方法	P58-60
GRI 413	GRI 103	當地社區的管理方法	P61-68

GRI 414	GRI 103	供應商社會評估的管理方法	P54
	議題專項披露	414-2	P54
GRI 415	GRI 103	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416	GRI 103	客戶健康與安全的管理方法	P51-52
GRI 417	GRI 103	營銷與標識的管理方法	未披露
GRI 418	GRI 103	客戶隱私管理方法	P51-52
GRI 419	GRI 103	社會經濟合規的管理方法	P38-39
	議題專項披露	419-1	P38-39

三、ESG⁴⁸ 指標索引

範疇	議題	績效指標	頁碼
環境	A1 排放物	一般披露	P45-46
		A1.1	P46-47
		A1.2	P47
		A1.3	P47
		A1.4	P47
		A1.5	P45-46
		A1.6	P45-46
	A2 資源使用	一般披露	P45-46
		A2.1	P47-48
		A2.2	P48
		A2.3	P45-46
		A2.4	P45
		A2.5	P48
	A3 環境及天然資源	一般披露	P45-46
		A3.1	P45-49
社會	B1 僱傭	一般披露	P57-61
		B1.1	P56-57
		B1.2	未披露
	B2 健康與安全	一般披露	P57-58
		B2.1	P57
		B2.2	P57
		B2.3	P57-58
	B3 發展與培訓	一般披露	P60
		B3.1	未披露
		B3.2	未披露
	B4 勞工準則	一般披露	P59
		B4.1	未披露
		B4.2	未披露
	B5 供應鏈管理	一般披露	P54
		B5.1	未披露
		B5.2	P54
	B6 產品責任	一般披露	P51-54
		B6.1	不適用
B6.2		P52	
B6.3		P37	

⁴⁸ ESG 是 Environmental, Social and Governance 的簡稱，中文譯名為“環境、社會及管治”。

		B6. 4	不適用
		B6. 5	P51-52
	B7 反貪污	一般披露	P33、38-39
		B7. 1	未披露
		B7. 2	P39
	B8 社區投資	一般披露	P61-68
		B8. 1	P61-68
		B8. 2	P61、63、68

四、圖表和案例索引

(一) 示意圖索引

- 圖 1: 本行營業網點布局圖
- 圖 2: 本行組織架構圖
- 圖 3: 本行公司治理架構
- 圖 4: 可持續發展重要議題重要性分布圖

(二) 表格索引

- 表 1: 本行董事會成員年齡、性別、民族情況
- 表 2: 本行監事會成員年齡、性別、民族情況
- 表 3: 本行利益相關方識別表
- 表 4: 本行按行業劃分貸款流向
- 表 5: 本行按地域劃分貸款流向
- 表 6: 本行小微企業貸款一覽表
- 表 7: “兩高一剩”行業貸款統計表
- 表 8: 本行電子銀行業務統計表
- 表 9: 環境污染排放物統計表
- 表 10: 能源消耗統計表
- 表 11: 其他資源消耗統計表
- 表 12: 本行員工情況統計表
- 表 13: 本行培訓情況統計表

(三) 案例索引

- 案例 1: 舉辦行歌傳唱活動
- 案例 2: 贊助中國網球公開賽
- 案例 3: 本行獨立董事前往貧困地區小學慰問
- 案例 4: 學習中國共產黨十九大
- 案例 5: 本行控股阿爾金銀行
- 案例 6: 南京分行助力“一帶一路”發展
- 案例 7: 石家莊分行助力雄安新區建設
- 案例 8: 武漢分行支持高科技企業發展

- 案例 9：鄭州分行支持傳統鋼鐵企業轉型升級
- 案例 10：本行支持騰訊音樂文化產業發展
- 案例 11：濟南分行支持棚戶區改造項目
- 案例 12：成都分行支持公共交通發展
- 案例 13：本行支持中部經濟崛起
- 案例 14：本行支持新一輪“西部大開發”
- 案例 15：南京分行支持小微企業發展
- 案例 16：開展“413”合規行動
- 案例 17：大連分行支持垃圾處理企業
- 案例 18：鄭州分行支持生態治理項目
- 案例 19：個人網上銀行 V7.0 正式發布
- 案例 20：手機銀行 V5.0 正式發布
- 案例 21：“黨費通”綫上繳費平臺
- 案例 22：百信銀行首年獲客超 1,200 萬
- 案例 23：“左手職場，右手寶貝”子女教育講座
- 案例 24：“雙百雙千”工程
- 案例 25：“護航計劃”公益項目
- 案例 26：西安分行支持旅游扶貧貸款項目
- 案例 27：“愛佑童心”醫療扶貧項目
- 案例 28：總行營業部標準化配備助殘設施
- 案例 29：鄭州分行在 ICU 為客戶辦理業務
- 案例 30：總行營業部採購大量媒體資源宣傳金融知識
- 案例 31：開展的典型“深入社區”活動
- 案例 32：開展的典型“走進校園”活動
- 案例 33：總行舉辦“義捐義賣”活動
- 案例 34：西安分行志願者走進福利院

五、意見反饋表

為更好地瞭解您的需求，提高報告的編制質量，向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，請您協助完成意見反饋表中的相關問題，并選擇以下方式反饋給本行（郵寄時請在信封上注明“可持續發展報告讀者意見反饋表”）。

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可持續發展管理的情況是否得到了完整披露？

您希望在本行的可持續發展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？

您對本行的可持續發展報告還有哪些建議？

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

郵編：100010

電話：010-89936232