

# 中信銀行股份有限公司 2019 年度 可持續發展報告

2020 年 3 月 26 日

## 編 制 說 明

### 報告範圍

《中信銀行股份有限公司 2019 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

本報告的編制以回應聯合國可持續發展目標為主旨原則。

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》<sup>1</sup>（以下簡稱“ESG 指引”）為依據。

本報告的編制以全球報告倡議組織《可持續發展報告標準(2016)》<sup>2</sup>（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 ISO14064-1:2006<sup>3</sup>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 2019 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”；所稱“截至年末”均為

<sup>1</sup> 以繁體中文版為準。

<sup>2</sup> 以英文版為準。

<sup>3</sup> 以英文版為準。

“截至 2019 年 12 月 31 日止”的簡稱；所稱“較上年”均為“較上年同期數據”的簡稱。

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 2019 年 3 月 26 日。除特別注明外，本報告中涉及的報告周期為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。除特別注明外，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 2018 年的數據與前期報告中的數據保持一致。

### 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，以後每年一期。本報告是本行第 2 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。本報告是本行連續第 12 次以獨立報告形式、連續第 11 次向社會公開發布經第三方獨立鑒證的社會責任信息。

## 目 錄

董事長致辭.....	P5
行 長致辭.....	P7
本集團簡介.....	P9
關鍵績效表.....	P10
第一章 戰略與管治.....	P11
戰略規劃 價值理念 可持續發展管理 公司治理 報告編制	
第二章 發展與內控.....	P26
國家戰略 金融監管 內控管理	
第三章 綠色與環保.....	P39
綠色信貸 科技金融 碳足跡	
第四章 社會與人文.....	P48
客戶服務 員工發展 社區發展	
註冊會計師獨立鑒證報告.....	P72
附錄.....	P76
社會榮譽 GRI 指標索引 ESG 指標索引 圖表和案例索引 意見反饋	

## 董 事 長 致 辭

尊敬的各位股東：

2019 年，本行認真貫徹落實黨的十九大精神，通過“不忘初心，牢記使命”主題教育，增強“四個意識”，堅定“四個自信”，做到“兩個維護”。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，全力實施三年發展規劃(2018-2020 年)，堅持“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”的發展願景。同時，本行繼續以“爲客戶謀價值、爲員工謀幸福、爲股東謀效益、爲社會盡責任”的使命，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 1,401 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，根據政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》核算出全年溫室氣體排放總量。截至年末，本集團溫室氣體排放總量 16.26 萬噸，較上年下降 12.52%，人均溫室氣體排放量 2.85 噸，較上年下降 13.37%。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。

“以客爲尊”是本行的核心價值觀。2019 年，本行免除人民幣個人賬戶服務收費項目約 688.89 萬筆，減免服務價值約 28.13 億元。同時，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，客戶抱怨率爲萬分之 2.12，同比下降 0.41 個萬分點。

本行一直致力於爲員工提供一個舒適、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，嚴禁歧視行為，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，為了讓員工實現職業價值，本行投入了 16,044.99 萬元用以提升員工的專業技能和職業素養，較上年增長 47.74%。

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。2019 年，本集團共捐贈本外幣合計人民幣 3,165.86 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，本集團每股社會貢獻值 4.96 元，增幅 6.00%。本行派出了 67 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 2,426.87 萬元，較上年增長 25.81%，受益貧困戶約 1.45 萬戶、4 萬餘人，脫貧 1,886 戶、6,099 人，受益貧困家庭中小學生 9,288 人、大學生 1,002 人，還救助了罹患先天性心臟病、腎結石、膽道閉鎖、腹膜炎、膈疝等疾病的貧困家庭患兒 229 人。2019 年，本集團員工以個人名義捐款本外幣合計人民幣 118.28 萬元。

新冠肺炎疫情爆發以來，本行員工克服種種困難，保證了金融業務的穩定運行，發揮了金融服務對疫情防控的積極作用，支持政府、醫院優先辦理金融業務，支持企業尤其是小微企業復工復產，支持個人客戶在特殊時期的合理訴求。在此，我謹代表本行董事會，向堅守崗位的數萬員工、向守望相助的公私客戶、向風雨同舟的所有股東表示衷心感謝，向倫敦金融城、中外媒體和社會各界對本行的支持、贊賞和慰問致以誠摯謝意！

未來，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，為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

2020 年 3 月 26 日

## 行長致辭

尊敬的各位股東：

2019 年，是本行新三年發展規劃的第二年，我們堅持“穩中求進”的總基調，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，本行實現了利潤總額 565.45 億元，增長 4.08%；實現營業收入 1,875.84 億元，增長 13.79%；不良貸款率和撥備覆蓋率分別為 1.65%和 175.25%。

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 2,042.55 億元，增幅 49.80%；貸款客戶數 11.33 萬戶，增幅 37.83%。

**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，全年共組織活動 3,273 次，發放紙質宣傳資料約 44.02 萬份，受眾客戶量約 114.86 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于全行貸款增速，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 651.48 億元，增幅 3.51%。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 465.30 億元，增幅 6.31%。

**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。截至年末，手機銀行交易金額 87,212.28 億元，增幅 38.66%；電子銀行交易筆數替代率約 99.37%，較上年提高 0.34 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 4,732.73 億元，增幅 9.26%，占比 12.54%，在西部地區設有 254 家營業網點，與去年持平；在西部地區有員工 7,281 人，占比 13.56%，較上年下降 0.12 個百分點。

**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，本行新增或修訂了 86 項制度辦法，改造優化了 15 項系統，梳理了 5 項業務流程，制定下發了 31 項規範性通知文件，提出針對性合規意見 4,708 條，實施了 145 項經濟責任審計，累計投入 21,976 人日，出具了 7 份《審計專報》和 15 份《審計提示》。

**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 21.60 億元，降幅 28.92%；單位精準扶貧貸款 53.58 億元，增幅 39.02%。

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

2020 年 3 月 26 日



## 本集團簡介

本行成立於 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，為中國經濟建設做出了積極貢獻。2007 年 4 月，本行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。本行以建設“有擔當、有溫度、有特色、有尊嚴”的最佳綜合金融服務企業為願景，以“為客戶謀價值、為員工謀幸福、為股東謀效益、為社會盡責任”為使命，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。

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。截至年末，本行在國內 151 個大中城市設有 1,401 家營業網點。2019 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 19 位。本行一級資本在英國《銀行家》雜誌“世界 1000 家銀行排名”中排名第 26 位。

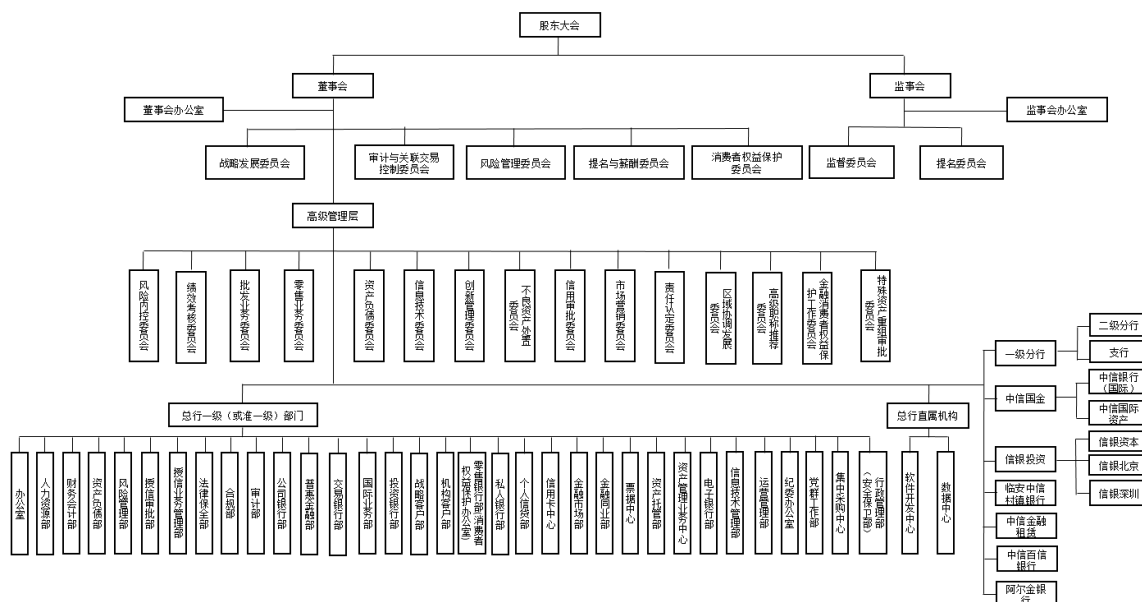


圖 1：本行組織架構圖

## 關鍵績效表<sup>4</sup>

關鍵績效指標	單位	2019 年	2018 年
總資產	億元	67,504.33	60,667.14
利潤總額	億元	565.45	543.26
每股社會貢獻值	元	4.96	4.68
小微企業貸款餘額※	億元	2,042.55	1,363.53
綠色信貸貸款餘額※	億元	651.48	629.37
個人電子銀行交易筆數替代率※	%	99.37	99.03
外購電力	兆瓦時	244,955.36	257,528.57
營業網點※	家	1,401	1,410
自助設備※	台	6,243	7,053
員工總數※	人	53,703	53,100
捐款總額	萬元	3,165.86	2,626.74
志願者行動	次	253	207

<sup>4</sup> 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	P12
價值理念	P13
可持續發展理念	P14
公司治理	P15
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。線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、子公司全部出臺子規劃。2019 年，全行持續推動“8100 工程”落地實施，八大工程積極推進，進展良好，百項任務完成率達到 97.6%。

## 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

2019 年，本行圍繞總行專項文化和分行特色文化建設，將文化體系頂層設計推向縱深，進一步完善企業文化頂層設計。目前，本行已完成了零售專項文化和南京、鄭州、重慶、昆明分行等 4 個分行特色文化的創建。同時，本行持續開展文化入腦入心宣貫，面向總分行新員工及在職員工和外籍員工開展 11 次企業文化面授培訓，覆蓋員工超過 1000 人。本行持續打造品牌化的企業文化活動，在全行範圍開展了歌唱祖國的歌咏比賽活動，徵集了優秀文化故事及先進人物事迹 300 餘篇，完成了《中信銀行人(第四輯)》編制，舉辦了深受全行幹部員工好評的“中信銀行•故事匯(第四季)”宣講會活動。

### 案例 1：舉辦“中信銀行•故事匯(第四季)”活動

2019 年 12 月 19 日，本行舉辦了“中信銀行•故事匯(第四季)”活動。來自長春分行和南寧分行的零售業務客戶經理分享了他們從新員工到業務骨幹的成長經歷；來自合肥分行的公司業務客戶經理分享了他從技術人員轉型成為業務骨幹的轉型經歷；來自北京分行的中層幹部分享了他為中信銀行服務近 30 年的人生經歷和人生感悟；來自烏魯木齊分行的維穩扶貧團隊分享了他們扎根南疆土地，帶領維族群眾想方設法脫貧，受到維族群眾歡迎和愛戴，促進民族團結的感人故事。活動當天，全行近 8,000 人在現場，以及通過視頻會議端和手機端收看了節目。

## 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“有擔當、有溫度、有特色、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：源自於愛、不止於愛、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

2019 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、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 9 次為現場會議，2 次為通訊表決會

議), 11 次監事會會議, 28 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、檢查董事會實施情况等職責; 方合英先生為執行董事、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, 將第一時間上報并啓動應對程序。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。

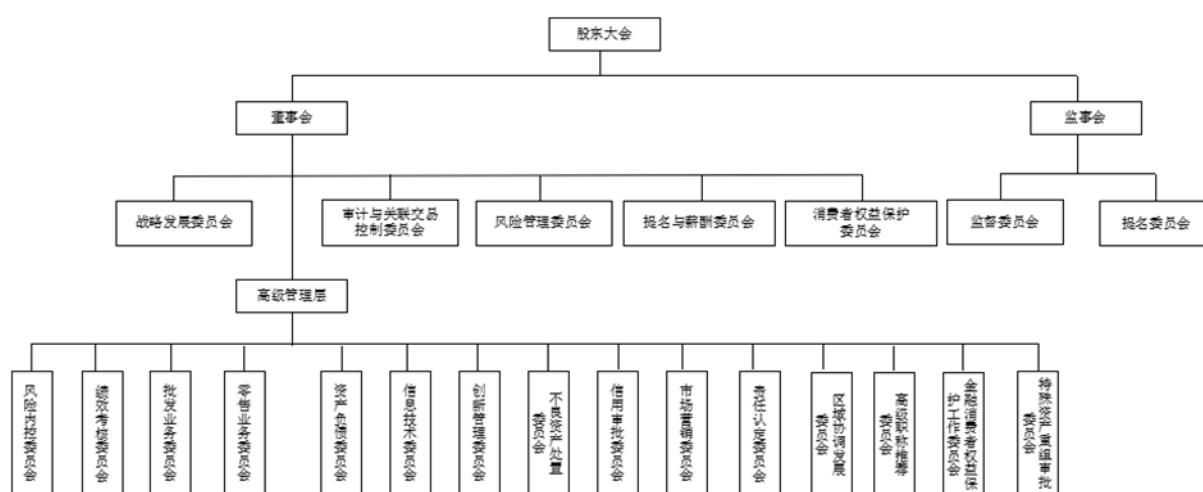


圖 2: 本行公司治理架構

## 二、黨建融入

本行堅持黨委書記、黨委副書記分別擔任董事長、執行董事, 黨委委員擔任監事長, 其他黨委委員擔任高管。在“黨建入章”基礎上, 進一步理順“三會一層”決策機制, 堅持黨委會前置審議董事會重大事項。總行黨委全年共召開黨委會 38 次, 審議議題 154 項, 研究落實黨和國家宏觀經濟政策和金融工作部署、從嚴治黨治行、幹部人才管理、數字化轉型等事關全域的重大事項, 切實發揮總行黨委把方向、管大局、保落實的作用。

## 三、董事會

**董事會組成:** 本行第五屆董事會任期至 2021 年 5 月召開年度股東大會之日止。截至年末, 本行董事會共有 10 名董事, 其中執行董事 3 名, 分別為李慶萍女士、方合英先生、郭党懷先生; 非執行董事 3 名, 分別為曹國強先生、黃芳女士、萬里明先生; 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	出生年月	性別	民族	董事會成員	出生年月	性別	民族
李慶萍	1962.10	女	漢	萬里明	1966.05	男	漢
曹國強	1964.12	男	漢	何操	1955.09	男	漢
方合英	1966.06	男	漢	陳麗華	1962.09	女	漢
郭黨懷	1964.05	男	漢	錢軍	1970.07	男	漢
黃芳	1973.05	女	漢	殷立基	1960.10	男	漢

**董事會變化情況：**2月26日，孫德順先生因年齡原因不再擔任本行執行董事及董事會風險管理委員會主席和委員、董事會戰略發展委員會委員等職務，并于2月26日起生效。5月24日，經本行2018年年度股東大會選舉，增補郭黨懷先生為第五屆董事會執行董事，并經中國銀保監會核准于9月16日起正式就任。

**董事會多元化：**本行董事會成員包括中信集團、新湖中寶、中國烟草等主要股東派出的董事，確保利益相關方參與。本行董事會已制定《董事會成員多元化政策》，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，具備可持續發展及社會責任、環境責任方面議題的專長和經驗。截至年末，本行第五屆董事會共有10名成員，其中獨立非執行董事4人，獨立董事占比超過董事會成員總數的三分之一。

**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，并著重加強制度建設。本行董事會堅持兼容并蓄的治理機制和文化，在聽取彙報、開展討論和審議相關事項時，董事自由發言并獨立投票表決，對於獨立董事提出異議的事項，董事會均暫緩表決。為獨立董事開展調研積極提供保障，增強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。

#### 四、監事會

**監事會組成：**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、李剛先生、陳潘武先生、曾玉芳女士，其中劉成先生任監事長；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	出生年月	性別	民族	監事會成員	出生年月	性別	民族
劉成	1967.12	男	漢族	鄭偉	1974.03	男	漢族
鄧長清	1973.04	男	漢族	李剛	1969.03	男	漢族
王秀紅	1946.10	女	漢族	陳潘武	1964.01	男	漢族
賈祥森	1955.04	男	漢族	曾玉芳	1970.12	女	漢族

**監事會變化情況：**5 月，程普升先生因工作調整原因辭去其擔任的本行職工代表監事和監事會監督委員會委員職務，并于 5 月 24 日起生效。8 月 16 日，經本行職工代表大會全體職工代表選舉，增補李剛先生為本行第五屆監事會職工代表監事，并于 8 月 16 日起正式就任。2020 年 1 月，王秀紅女士因在本行擔任外部監事已滿 6 年，辭去本行外部監事、監事會提名委員會主任職務。根據監管規定，為確保監事會人員構成持續合規，王秀紅女士的辭任將自本行股東大會選舉的新任外部監事就任後生效。在此期間，王秀紅女士將依據相關法律法規及本行章程的規定繼續履職。

**監事會履職情況：**本行監事會根據有關法律法規、監管要求和公司章程規定，圍繞 2018-2020 年發展規劃和全行中心工作，立足法定地位、法定職責、法定義務，認真履行監督職責，扎實推進各項工作，有效發揮自身職能，促進公司治理水平提升，有效維護了公司、股東和員工利益。本行監事會全年召開監事會會議 11 次，監督委員會會議 4 次、提名委員會會議 2 次，共審議議案 41 項，聽取彙報 43 項。本行監事會開展了信貸授權管理、境外機構內控合規、案防與員工行為管理等主題調研，涵蓋 8 家分支機構及子公司。本行監事會年內開展對信貸資產質量及不良資產核銷情況的問詢工作，并形成專項問詢報告，為推動全行高質量可持續發展貢獻智慧。

## 五、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，高級管理人員薪酬分配方案由董事會確定。截至年末，本行高級管理層由 11 名成員組成，包括方合英先生、郭

党懷先生、楊毓先生、胡罡先生、謝志斌先生、肖歡先生、蘆葦先生、陸金根先生、呂天貴先生、張青女士和劉紅華先生。

表 3：本行高級管理層成員年齡、性別、民族情況

高管層成員	出生年月	性別	民族	高管層成員	出生年月	性別	民族
方合英	1966.06	男	漢族	蘆葦	1971.10	男	漢族
郭黨懷	1964.05	男	漢族	陸金根	1969.06	男	漢族
楊 毓	1962.12	男	漢族	呂天貴	1972.10	男	漢族
胡 罡	1967.03	男	漢族	張 青	1968.08	女	漢族
謝志斌	1969.05	男	漢族	劉紅華	1964.05	男	漢族
肖 歡	1972.07	男	漢族				

**高級管理層變化情況：**2月，孫德順先生因年齡原因，不再擔任本行行長并于2月26日起生效。2月26日，本行董事會會議審議通過議案，聘任方合英先生為本行行長，并經中國銀保監會核准于3月29日起正式就任。3月26日，本行董事會會議審議通過議案，聘任謝志斌先生為本行副行長，并經中國銀保監會核准于6月18日起正式就任。3月26日，本行董事會會議審議通過議案，聘任張青女士擔任本行董事會秘書、公司秘書及其他有關職務，并經中國銀保監會核准自7月1日起正式就任。3月26日，本行董事會會議審議通過議案，聘任劉紅華先生擔任本行業務總監，經中國銀保監會核准自8月5日起正式就任。4月25日，本行董事會會議審議通過議案，聘任蘆葦先生擔任本行業務總監，不再擔任本行董事會秘書、公司秘書及其他有關職務，并于7月1日起正式改任本行業務總監。11月28日，本行董事會會議審議通過議案，聘任胡罡先生兼任本行風險總監，并自董事會審議通過之日起正式就任，姚明先生因工作需要不再擔任本行風險總監。12月，肖歡先生獲委任為本行紀委書記，2020年1月開始履職。

## 六、關聯交易管理

本行結合監管政策變化，針對關聯交易監管制度中的疑點和管理實際中的難點，積極推動與監管機構的溝通請示，通過諮詢和上報等多種形式徵詢中國銀保監會指導意見，以確保本行關聯交易管理符合監管要求，回歸監管本源。本行在董事審議相關項目時，強化了議案彙報的廣、度、深度與精細度，有助于董事增強對交易需求真實性、交易條件公允性的把控。本行強化了主要股東關聯方認定的溝通協作機制，在逐季從主要股東方獲取其股權及其關聯方信息的基礎上，對於業務開展過程中識別的疑似關聯方，及時

與主要股東核實確認，確保關聯方信息認定的準確性。截至年末，本行關聯法人合計 4,885 家，關聯自然人合計 15,794 人。

**授信類關聯交易情況：**截至年末，在上交所監管口徑下，本集團對全部關聯方企業的授信餘額為 403.55 億元；在中國銀保監會口徑下，本集團對全部關聯方的授信餘額為 732.71 億元。本行對關聯公司的授信業務整體質量優良，關注類授信 1 筆（金額 10.44 億元），次級類授信 2 筆（金額合計 9.83 億元），其他授信均正常，對本行正常經營未產生重大影響。

**非授信類關聯交易情況：**截至年末，本行與中信集團、新湖中寶、中國烟草、保利集團及其相關方非授信類關聯交易實際發生額為 779.96 億元，其中資產類關聯交易發生額為 720.22 億元，費用類關聯交易發生額為 59.74 億元。本行與上述主要股東及其相關方各類非授信關聯交易均未超過年度上限，符合監管要求。

本行根據上交所、香港聯交所監管規則，對已申請關聯交易年度上限的業務，嚴格控制在上限內開展；對於未申請關聯交易年度上限的業務，做好管理和監控，一旦觸發披露要求，及時根據監管規定審議或披露。截至年末，本行于境內外同步發布關聯交易相關臨時公告 26 項，切實保障股東知情權，維護股東利益。

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

## 二、利益相關方溝通

**政府溝通：**本行李慶萍董事長和方合英行長帶隊深入省市自治區直轄市，主動拜訪了新疆維吾爾族自治區、遼寧省、江蘇省、福建省等地政府，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 300 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，並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。

## 案例 2：業績發布會

3 月 27 日，本行在北京召開 2018 年業績發布會，其中媒體提問時間 40 分鐘。新華社等記者就本行戰略規劃實施、理財子公司規劃、服務民營和小微企業、零售轉型、資產質量管理等方面進行了踴躍提問。中央電視臺、中國新聞社、《21 世紀經濟報道》《財經》、人民網、新華網等境內媒體和路透社、《華爾街日報》《香港文匯報》等境外媒體 40 餘人出席發布會。

8 月 28 日，本行在北京召開 2019 年半年度業績發布會，其中媒體提問 40 分鐘。就本行經營亮點、股票估值、可轉債計劃、資產質量、零售銀行布局、普惠金融、針對 LPR 的經營管理對策等方面進行了踴躍提問。發布會現場秩序井然，氣氛熱烈，向媒體傳達了本行擬向外界發布的各項業績亮點。中央電視臺、中國新聞社、《21 世紀經濟報道》《財經》、人民網、新華網等境內媒體和《華爾街日報》、彭博新聞社、《香港商報》等境外媒體 50 餘人出席發布會。

**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 12 萬餘條，增幅約 28.21%，訪問量約 1,602 萬人次，增幅約 22.28%。

**客戶交流：**本行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。

**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，本行刊發相關正面原發輿情信息 50,564 篇，其中平面媒體 3,657 篇，網絡媒體 41,633 篇，廣播、電視媒體 1,108 篇次，新媒體 4,166 篇次。

**品牌保護：**本行對外宣傳和品牌使用管理嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國合同法》和《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規，並依照國家工商行政管理總局商標局的有關規定和要求，制定了《中信銀行知識產權管理辦法》和《中信銀行廣告管理辦法》，持續規範商標使用管理工作，開展商標和域名的日常監測，對近似商標及時進行商標異議或無效宣告，依法維護商標權益。本行明確規定廣告物料製作應符合本行 VI 規範要求，不得侵犯第三方權益。

### 案例 3：主動發布信息

11 月 28 日，本行以“踐行國家戰略，中信銀行構建全生命周期養老金融服務體系”為主題在銀保監會新聞發布廳召開銀行業例行新聞發布會。本次發布會共有來自新華社、《金融時報》《21 世紀經濟報道》《財新周刊》、騰訊網、和訊網、CNBC 亞太頻道等 50 家媒體參會，中國經濟網對本場發布會進行了網絡直播。

此外，本行還組織新華社等媒體調研走訪了本行的民營企業客戶，瞭解本行助力企業境外投融資、共建“一帶一路”項目、促進北京“菜籃子”工程發展、為民營經濟雪中送炭、助力實體經濟高質量發展、支持小微企業發展的具體舉措。

**訪談交流：**本行積極開展高級管理層與市場的交流，在京港兩地開展年度業績發布會及業績路演，採用網絡直播方式舉辦半年度業績發布會，獲得投資者積極反饋。本行保持與資本市場密集溝通，通過投行論壇、調研接待等方式，與投資者分析師溝通超過 1,600 人次，並主動傾聽來自市場投研機構和重要法人股東的聲音。本行舉辦了年度分紅網絡說明會，面向資本市場中小投資者深入闡述本行經營管理思路和分紅政策相關考慮。

### 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。

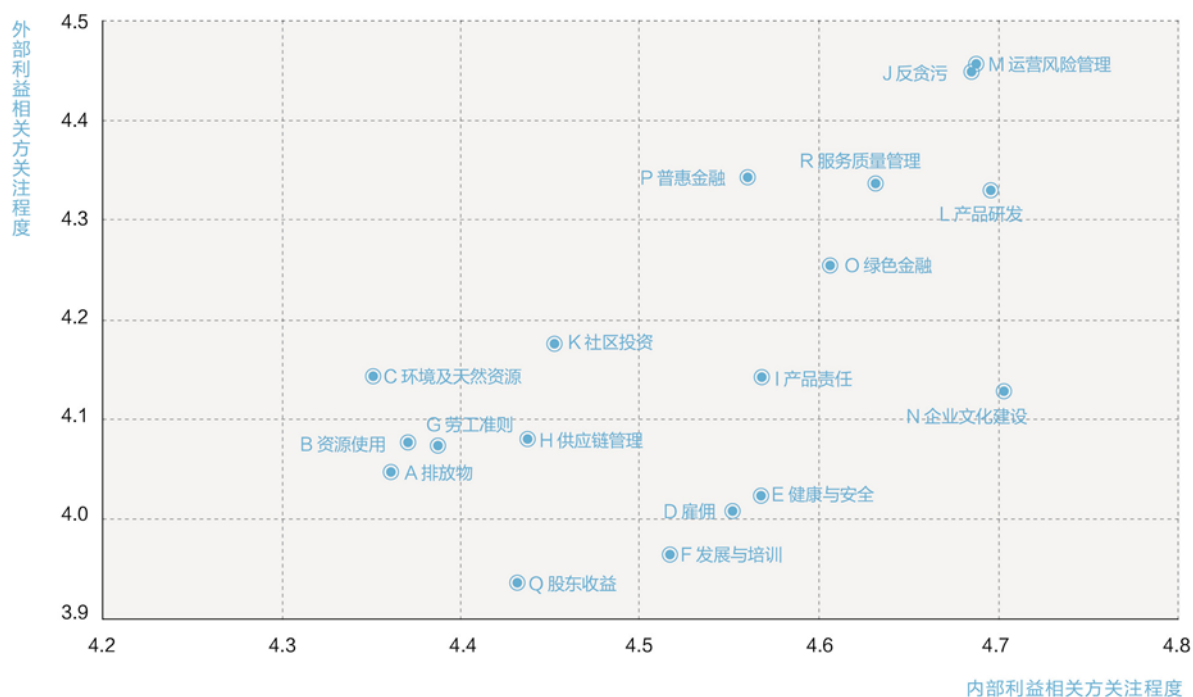


圖 3：可持續發展重要議題重要性分布圖

#### 四、管理表現

**董事會參與：**本行董事會根據監管和法規制度要求，通過審議年度報告、年度可持續發展報告，對本行履行社會責任的情況進行評估。3月26日，本行第五屆董事會戰略發展委員會第四次會議、第五屆董事會第十二次會議審議通過《中信銀行2018年度可持續發展報告》。按照相關議事規則，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等董事會專委會預審後，提交董事會審議。對於董事會提出的意見建議，相關部門加強督辦落實，并向董事會反饋。4月25日，本行第五屆董事會第十三次會議審議通過《中信銀行2019年度對外捐贈預算方案》。

**考核機制：**本行繼續將可持續發展關鍵議題納入分行綜合績效考核指標。該指標包括普惠型小微企業貸款“兩增”、普惠型涉農貸款、外匯業務管理、綠色信貸、金融扶貧、服務品質、消費者權益保護、可持續發展數據報送<sup>5</sup>和對外捐贈<sup>6</sup>等9個指標，助推全行員工建立可持續發展意識和理念。

**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

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 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。



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。2019 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 2018 年度可持續發展報告》實施了獨立有限鑒證，并向本行提出關鍵意見和建議兩個方面五點建議，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，並將於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



相關績效指標	單位	2019 年	2018 年
總資產	億元	67,504.33	60,667.14
利潤總額	億元	565.45	543.26
每股社會貢獻值	元	4.96	4.68
小微企業貸款餘額	億元	2,042.55	1,363.53

國家戰略.....P27

金融監管.....P33

內控管理.....P35

2019 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 67,504.33 億元，增長 11.27%；實現利潤總額 565.45 億元，增長 4.08%；實現營業收入 1,875.84 億元，增長 13.79%；不良貸款率和撥備覆蓋率分別為 1.65%和 175.25%。

#### 案例 4：開展“不忘初心、牢記使命”主題教育

本行認真貫徹中共中央、中信集團部署，從 6 月初開始歷時半年分兩批開展主題教育，圍繞“守初心、擔使命，找差距、抓落實”總要求，抓思想認識、檢視問題、整改落實和組織領導“四個到位”，層層抓落實，確保主題教育取得扎實成效。

主題教育期間，本行部署及時周密，高起點做好謀劃，做到及時學習、及時制定工作方案、及時組織領導。本行指導精準有力，高水平督導把關，配齊配強了工作力量，共設指導組 303 個、成員 828 人；建立了工作機制；實現了督導全覆蓋，指導 23 家分行參加中央指導組座談會；嚴把了督導質量，共審核各類方案近 500 份、檢視剖析材料近 260 份；做到了調度得力，各級指導組完成現場指導 2,645 次。本行學研形式多樣，高站位學懂弄通，做到了原原本本學、集中研討學、積極跟進學、豐富內容學，全行開展集中學習研討近 5,300 次。本行調研深入廣泛，高質量把脈問診，做到了扎實開展調研、打造“金運模式”、高質量講好黨課、廣泛建立基層聯繫點，全行開展調研 2,100 餘次，講黨課 810 餘次，建立基層聯繫點 216 個。本行檢視深刻到位，高標準深入查擺，做到了廣泛聽取意見建議、面對面聽取意見、深入檢視剖析、聚焦基層問題，全行共收回調查問卷 6,202 份、徵求意見建議 5,600 餘條。本行整改扎實有序，高要求完成落實，做到了邊教育邊整改、抓好專項整治、創新思路整改、高要求完成整改落實、開好專題民主生活會和組織生活會。本行宣傳立體多維，高熱度營造氛圍，辦好了專題簡報，打造了宣傳陣地，推動了系列成果。

經過主題教育，本行理論學習氛圍更加濃厚，思想政治覺悟持續提升，擔當作為動力顯著增強，為民服務意識深入人心，工作作風明顯改進。但是，本行也存在主題教育開展不均衡、學習深淺不一、鞏固成果措施仍需抓細抓長等問題，將在日後工作中加以改進和完善。

## 第一節 國家戰略

### 一、響應“一帶一路”倡議

本行重點支持“一帶一路”在基礎設施領域的建設，抓住企業外匯資金產品的需求。支持基礎設施領域相關的鐵路、交通運輸、工程設備出口等行業，支持氣、水、土污染治理以及節能環保產業等領域的發展。在風險控制方面，在嚴格審核項目國別風險、技術風險、市場風險、經營風險、法律風險等，嚴格防範授信風險的前提下，積極探索、合理運用授信產品，擇優開展優質企業的境外融資業務。

#### 案例 5：助力“一帶一路”國家綠色發展

河南省某企業在亞洲、非洲的 20 多個國家和地區成功實施了 400 多個國際承包工程項目，涵蓋工業和民用建築、道路橋梁、農田水利、電力、地質勘探、打井、城市公共設施等。該公司自 2002 年至今連續入選“全球最大 250 家國際承包商”。

本行參與了該公司承建的贊比亞銅帶省恩卡納供水和排污二期工程項目出口買方信貸銀團貸款，參與貸款份額 5,000 萬美元，該項目用于贊比亞銅帶省供水水處理系統、配水系統及污水處理系統的進一步升級改造，為當地居民在 24 小時內提供持續的和衛生的飲用水，並且提高所有居民的衛生情況。

### 二、支持京津冀協同發展

本行積極支持交通基礎設施建設、生態環境建設和區域內產業升級轉移。一是在北京地區重點圍繞通州城市副中心、北京新機場及其交通配套工程的建設；在天津地區重點圍繞濱海新區承接的北京相關產業轉移項目的建設；在河北省重點圍繞雄安新區、張家口北京冬奧會及相關配套產業和服務的建設。二是大力支持綠色經濟、循環經濟、低碳經濟的發展，圍繞環境保護專用設備製造、水污染治理、大氣污染治理等戰略客戶及戰略客戶主要的項目開展業務。三是結合北京市產業疏解和三地統一布局政策，支持體現三地功能定位的傳統產業的升級以及環保搬遷、現代服務業、高端製造業、戰略新興產業。

#### 案例 6：信貸支持“京津冀”協同發展

本行北京分行信貸支持京津冀項目 7 個，涉及交通一體化、生態環境保護、棚戶區改造等多個領域，融資餘額累計 98.44 億元。其中，本行為榆樹莊棚戶區改造項目放款 11.32 億元，累計放款近 40 億元；為豐台區羊坊村棚戶區改造項目放款 25.30 億元；為北京大興新機場的青禮路舊綫道路及管廊建設項目放款 0.21 億元。

### 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%。本行在該地區的分  
支機構在本行資產分布和利潤貢獻中也占據較高份額。本行在該地區重點支持戰略性新  
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。

#### 案例 7：南昌分行支持長江經濟帶發展

近年來，本行對長江經濟帶重點項目授信共計 10 億元，其中給予江西省某路橋  
公司 2 億元、某大橋公司 8 億元授信，專項用于支持九江長江大橋項目的建設和運  
營。同時，鑒于項目建設周期長、無法提供合格抵質押物的特點，本行採取創新性的  
擔保方式，以收費權作為質押物，既保證了對實體經濟的支持，又滿足了合規要求和  
風險防控底線。截至年末，兩家公司貸款餘額 5.17 億元。

#### 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。本行積極支持傳統製  
造業整合升級方面的授信需求，特別關注去產能、去杠杆過程中開展的主動兼并重組業  
務，并積極支持市場發育成熟、技術路綫明確、掌握關鍵技術、行業地位領先的先進製  
造業客戶；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：寧波分行支持新興產業

寧波某企業專業從事新一代永磁材料——釹鐵硼的開發、生產、加工。釹鐵硼永  
磁體在計算機、工業自動化、通訊、交通、醫療、航空航天、風力發電等的領域得到  
廣泛應用。該企業通過了 ISO14001 和 ISO9001 質量認證體系，其釹鐵硼材料表面處  
理技術在國內一直處于領先地位。本行已為該企業累計提供了 5,950 萬元的流動資  
金貸款支持，支持企業日常經營。

#### 案例 9：深圳分行支持新興產業

深圳某企業主要研發生產類 6 代柔性顯示屏，并開始建設全球首條全柔性顯示  
屏生產綫的一期工程，建成後年產能可達 5000 萬片。本行于 2017 年組建銀團貸款  
項目，向該企業提供貸款額度 36.4 億元。

#### 五、支持文化產業發展

本行在支持文化產業發展方面，採取區別行業、緊跟政策、積極開展、擇優介入、鼓勵創新、強化風控的政策。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；擇優開展經營穩健、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、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，主要包括影視製作、文藝演出、動漫、網絡遊戲、移動多媒體、數字出版、文化創意等，積極研究行業趨勢和融資模式，加大業務和產品創新力度，擇優支持優質客戶和傳播正能量的重點項目。

## 六、支持社會民生事業

本行積極支持重大基礎設施建設項目，對雄安新區、粵港澳大灣區及基礎設施所在地地方經濟建設都起到了較好推動作用。對於當地支柱性服務產業，本行積極支持發展前景好，具有細分行業優勢的當地龍頭企業，對地區經濟發展發揮了良好的促進作用。本行積極支持股東實力雄厚、流程規範的長租項目和共有產權等保障性住宅項目；嚴格控制商辦項目的開發融資業務。本行通過 PPP 項目提供融資支持棚改、道路建設、公益性設施建設等地方重大基礎設施建設，促進當地的社區民生環境改善和經濟發展，總行批復了 91 個項目，提供了 727.31 億元貸款。

### 案例 10：濟南分行支持社會民生產業

山東某企業以城市供水供熱、污水處理及中水回用為主營業務，集市政水務工程設計、施工、現代服務業及高新技術產業于一體，具有城區供水、污水處理特許經營權。該企業對生活污水、工業污水、雨水及其他污水進行無害化處理，在達到國家環保標準後排入河流，或深化處理形成中水用于農業灌溉、園林綠化、工業用水、居民及市政雜用，污水處理能力 88 萬立方米/日。同時，該企業擁有 200 座換熱站，城區供熱管網 600 餘公里，服務人口近 9.8 萬戶，服務面積 1,500 多萬平方米，承擔著城區居民采暖和工業用汽。本行向該企業提供授信額度 1.2 億元，貸款餘額 1.2 億元，主要用于供水、污水處理及供熱設備改造等。

## 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 2,527.23

億元，降幅 9.01%，在公司貸款中占比 14.24%，較上年末降低 2.32 個百分點。

表 5：本行按行業劃分貸款流向

行業	2019 年		2018 年	
	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)
製造業	2,527.23	14.24	2,777.56	16.57
交通運輸、倉儲和郵政業	1,393.39	7.85	1,456.46	8.69
電力、燃氣及水生產和供應業	406.72	2.29	460.80	2.75
批發和零售業	1,454.77	8.20	1,429.81	8.53
房地產開發業	2,700.69	15.22	2,897.50	17.28
水利、環境和公共設施管理業	2,636.37	14.86	2,016.32	12.03
租賃和商業服務	3,397.04	19.14	2,796.00	16.68
建築業	939.06	5.29	784.31	4.68
公共及社會機構	125.88	0.71	131.16	0.78
其他客戶	2,165.30	12.20	2,017.05	12.03
公司類貸款合計	17,746.45	100.00	16,766.95	100.00 <sup>7</sup>

#### 八、審慎支持房地產行業和政府類融資業務

本行繼續實施穩健的房地產授信政策，堅持“總量控制、雙核心標準、優化投向、強化管理”的原則。本行繼續實行表內、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，壓降單一客戶集中度。引導資金投向，優先支持棚改、保障房等項目。遵守國家差异化住房信貸政策要求，嚴格執行中央及地方政府出臺的房地產調控政策，支持居民合理自住購房需求。截至年末，本行對房地產公司的貸款餘額 3,953 億元，增幅 3.62%，低於對公貸款餘額增速。

本行政府類融資業務總體原則為“合規發展、結構優化、分類管理”。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，主要從區域綜合財力與債務水平、項目收支平衡、資金投向和擔保方式等維度，綜合把握經濟風險和項目可行性。堅持政策合規底線，合法合規開展業務。截至年末，本行政府平臺類貸款餘額 926.37

<sup>7</sup> 由於“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。

億元，增幅 0.90%，低於對公貸款餘額增速。

### 九、優化區域<sup>8</sup>經濟貸款結構

截至年末，本行對西部地區的貸款餘額為 4,732.73 億元，增幅 9.26%，占比 12.54%；對東部地區的貸款餘額為 26,647.55 億元，增幅 11.89%，占比 70.60%；對東北地區的貸款餘額為 991.53 億元，增幅 2.54%，占比 2.63%；對中部地區的貸款餘額為 5,348.66 億元，增幅 15.50%，占比 14.17%。

#### 案例 11：銀川分行支持西部大開發

寧夏某企業註冊資本 200 餘億元，主營業務分別是煤炭開采、洗選、及煤炭深加工，主要供應電力、冶金、石化等行業。該企業已形成年 9 個現代煤化工項目，擁有甲醇 350 萬噸/年、聚烯烴 200 萬噸/年、車用柴油及化工品 273 萬噸/年、液化石油氣 41 萬噸/年的生產能力。本行向該企業提供金融支持 30 億元，利率基準下浮 10%，用於維持企業良好運營，進而促進西部地區經濟發展。

截至年末，本行在西部地區設有 254 家營業網點，與去年持平，占比 18.13%，較上年上升了 0.12 個百分點；共布放自助機具 1,152 台，占比 18.45%，較上年下降 1.00 個百分點。本行西部地區員工 7,281 人，占比 13.56%，較上年下降 0.12 個百分點。

#### 案例 12：南昌分行支持中部經濟崛起

萍鄉某海綿小鎮建設 PPP 項目是江西省重點項目，是依托“山-水-林-田-城”良好的生態，打造海綿科技產業、濱水旅遊、田園觀光、康體養生、休閒運動于一體的“產城融合”的綠色項目，項目建成後將成為全國海綿工程示範項目。本行給予該企業 13 億元授信額度，貸款餘額 4.7 億元。

表 6：本行按地域劃分貸款流向

區 域	2019 年		2018 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	26,647.55	70.60	23,814.86	70.57
中部地區	5,348.66	14.17	4,631.00	13.72
西部地區	4,732.73	12.54	4,331.43	12.84

<sup>8</sup> 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。



東北地區	991.53	2.63	966.99	2.87
海外	24.58	0.07	——	——
貸款總額	37,745.05	100.00 <sup>9</sup>	33,744.28	100.00

## 第二節 金融監管

### 一、反洗錢

本行以中國人民銀行《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》和中國銀保監會《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》為指引，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。

本行進一步健全了反洗錢治理架構，增設了專門處室負責全行洗錢風險管理等 6 項職責，增設全行可疑交易監測集中作業處理 5 項職責，調整全行反洗錢內控管理 6 項職責。本行組建了反洗錢監測中心，制定了相關作業流程，分批上收 12 家分行的可疑交易監測集中作業，提升了專業監測水平和複雜風險防控能力。本行首次將反洗錢授權納入全行授權管理體系，分級確定反洗錢權限，實現了“橫向到邊、縱向到底”管理，同時制定和修訂反洗錢管理制度 7 項。本行開展了區域性差異化交易監測項目，拓寬對地下錢莊、涉恐融資、毒品、非法集資等洗錢及其上游犯罪的特徵，并向中國反洗錢監測分析中心報送涉毒研究成果。截至年末，全年累計報送可疑交易報告 1.71 萬餘份，共 12 家分行提供可以交易線索，協助公安機關偵查等洗錢上游犯罪，獲得當地政府或監管表彰。

本行于 2019 年順利完成反洗錢監測分析二代系統接口切換工作，將本行大額交易報送及時率提升至約 97%。本行開展了多層次反洗錢培訓，有效覆蓋董監高、總分行各條綫人員、累計約 3 萬人次。

### 二、反假幣

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。總行組織全行現金運營人員開展了現金業務專題培訓，邀請人民銀行現金專家對 2019 新版人民幣防偽特

<sup>9</sup> 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。

徵、識別要點進行詳細講解。各分行組織現金運營人員開展了形式多樣的反假幣培訓和宣傳活動，提升社會公眾的反假貨幣意識。截至年末，本行共收繳假幣 12,194 張，較上年下降約 27.52%；收繳假幣總金額約 102.78 萬元，較上年下降 23.13%。

### 三、普惠金融

本行深入貫徹普惠金融的發展戰略，堅持頂層設計，在總行層面堅定不移地抓好制度制定、流程設計、產品研發、系統建設、風險管理、品牌建設“六統一”；在分行層面，堅定不移地抓好審查、審批、放款、貸後“四集中”，初步建立了“敢貸、願貸、能貸、會貸、好貸”的長效發展機制，推動全行普惠金融業務形成“規模增長、戶數增加、質量提升”的良好發展局面。

表 7：本行小微企業貸款一覽表<sup>10</sup>

	2019 年	2018 年
小微企業貸款餘額（億元）	2,042.55	1,363.53
小微企業客戶數（萬戶）	11.33	8.22

本行著力解決普惠金融“沒人做”的問題，建立健全體制機制，按照“試點先行、分步推進”思路，確立了“總行頂層設計、分行集中運營、支行批量獲客”的運營模式，搭建了“條綫垂直、條塊結合、上下聯動、全行共建”的“准事業部制”組織架構體系。本行核增普惠金融人員編制，新增專職管理人員超過 200 人，同時組建直營團隊和專職客戶經理、專職審批人隊伍。

本行著力解決“不會做”的問題，堅持“以客為尊”，基于真實場景和真實用途，開發供應鏈金融等一系列標準化產品，定制小微企業結算卡、“信 e 付”等現金管理和理財產品。本行推出隨借隨還和無還本續貸業務，定制中長期貸款、循環授信和分期還款類產品體系，降低企業因融資期限與經營周期不匹配導致的“過橋”和“倒貸”費用。本行開發了自動化審批模型，實現標準化產品秒批秒貸。如本行業內首創的“物流 e 貸”產品，從申請到資金到賬只需 5 分鐘。本行強化黨建引領，制定“黨建+普惠”融合方案，將政策紅利反哺小微企業，配置獎金、費用和補貼，持續提高績效考核權重，積極支持業務發展。

本行著力解決“不好做”的問題，廣泛應用科技手段，加快業務流程提速，簡化定價管理、貸後管理和業務流程，優化客戶評級、規模管控和項目核准流程。本

<sup>10</sup> 按中國銀保監會統計口徑，指單戶授信總額 1000 萬元（含）以下的小型微型企業貸款、個體工商戶和小微企業主貸款。

行以金融服務移動化、便捷化為中心，上綫手機銀行企業雲辦公功能，7×24 小時為企業在綫辦理支付轉帳、代發工資、費用報銷及回單查詢等各類業務。同時，本行構建手機銀行、網銀、門戶網站、微信銀行等多渠道的綫上化客戶服務體系，經測算業務效率提速兩倍。

本行著力解決“不敢做”的問題，根據監管要求，結合自身實際，構建特色化風險管理體系，成立普惠金融風險評審會，將“審查、審批、放款、貸後”等環節集中在分行辦理，在有效管控風險的同時，大幅提升業務效率。本行按照“無損無責，有損盡職免責”原則，提升不良容忍度。

### 案例 13：幫助保潔公司渡難關

2019 年，江蘇省鎮江市某保潔公司老闆童女士找到本行，她十分焦急地向客戶經理訴說著企業的困難，希望能得到本行的幫助。她的保潔公司為某大型地產公司提供配套保潔服務。時近春節，保潔工人們都等著拿工資回老家過年，上游公司剛剛支付給她一張 51 萬元的商業承兌匯票，可是這票該怎麼換成錢呢？小微企業沒有多少流動資金，眼看就要發不出工資，這可把童女士愁死了。偶然的機會，她看到了本行的商票貸產品，可以幫小微企業把商票變現。

感受到客戶如此急迫的需求，本行客戶經理當即表示盡力幫助童女士渡過難關，決定為其開啓專項綠色通道，安排專人快速審批。看到貸款到賬的短信通知，童女士激動萬分，趕忙將錢取出給工人發了工資。“沒想到中信銀行如此重視我這樣的弱勢企業，為了我公司工資錢這麼拼命，我打心底裏感謝中信銀行，他們幫我解了燃眉之急，救了我的企業”。幫助小微企業解決燃眉之急，正是本行大力推進普惠金融業務的初衷，促進國家經濟健康發展。

## 第三節 內控管理

### 一、全面風險管理

2019 年，國內、外經濟金融形勢複雜多變，本行主動加強對經濟金融形勢預判，積極防範各類風險，大力推進風險合規文化建設，持續完善全面風險管理體系，健全風險管理各項政策制度，完善授信審批體制，強化風險預警管理，不斷改進風險管理綜合評價考評體系，穩妥應對市場波動。

**總體安排：**本行風險管理的目標是根據全行的戰略要求及風險管理策略、偏好，在

可接受的風險範圍內，為本行及股東創造價值，實現可持續發展。本行要求全體員工嚴格執行各項政策制度，不得以任何理由和形式違規或越權。本行不斷完善全面風險管理體系，落實“三道防線”職責，加強風險管理團隊建設，強化風險防控意識，不斷提升風險量化水平，推動信息化、智能化管理，風險管理質效穩步提升。

**新資本管理：**本行結合巴塞爾協議 III 最終修訂框架的監管精神，強化風險管理的基礎設施建設，不斷提升基礎數據質量、完善信息系統建設、增強計量模型的風險預測效果、深化風險計量成果運用。截至年末，本行已建立起全面符合新資本協議三大支柱要求、覆蓋全部主要風險的識別、計量、監測、控制、報告的全面風險管理體系，持續規範全面風險管理的組織架構，完善風險偏好形成及傳導機制，在風險管理的政策體系、管理流程、模型技術、信息系統、成果應用等方面不斷深化。

**市場風險管理：**本行積極研究和應對市場波動，提高市場分析的前瞻性；建立了銀行集團、本行法人和部門業務三級市場風險限額體系，動態調整市場風險限額，持續做好風險監測和提示；不斷修訂完善市場風險政策制度體系，提升市場風險管理精細化水平，在風險可控的前提下有力地支持了金融市場相關業務的發展。

**操作風險管理：**本行制定了操作風險工作要點，加強操作風險管理三道防線協同，持續提升操作風險管理水平。本行開展了標準化流程梳理和優化，查找現有流程中的薄弱環節以及風險隱患較高的風險點，持續加強風險指標監控、損失數據收集以及分級報告管理，提升操作風險防範意識。

**科技風險管理：**本行修訂了 5 項信息管理制度，持續開展了現場檢查及問題整改工作，發現並改進了管理薄弱環節。本行開展了信息科技風險評估及信息科技外包風險專項評估。本行加強了异地災備機房管理，提升了全行運維保障能力。

**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，嚴守流動性風險底線，根據監管制度和自身業務發展特點，不斷完善流動性風險管理體系，加強對流動性風險的識別、計量、監測和控制，加強流動性風險限額監測和管控，確保監管指標達標和全行流動性整體安全。本行成功發行 400 億元 A 股可轉換公司債券和 400 億元永續債，補充了長期穩定資金。截至年末，本行 LCR 為 139.67%、NSFR 為 105.03%、流動性比例 63.21%，均高於監管標準，分別較上年提升 33.74 個百分點、1.75 個百分點和 12.61 個百分點。

**利率風險管理：**本行以銀行帳簿利率風險監管新規的正式實施為契機，更新了本行

相關風險管理制度、監管報送和風險指標體系，同時，本行持續開展定期分析和淨利息收入預測，對存量重點產品和新業務產品的利率風險來源進行結構分析及專項提示和指導，合理擺布資產負債組合產品與期限結構，以將銀行帳簿利率風險控制在在本行風險容忍度範圍內。

**法律風險管理：**本集團在業務所在國依照當地法律開展各項經營管理活動。在中國大陸地區，截至年末，本行共完成法律審查 49,136 項，涉及合同文本 67,393 份。本行管理訴訟案件量進一步增加，本年度內審結案件 8.2 萬件、勝訴金額 329.33 億元、主訴案件勝訴率 99.98%，同時處理各類被訴案件 163 件，避免直接經濟損失 2.42 億元。

**知識產權風險管理：**本行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》，完善制定了《中信銀行知識產權管理辦法》，對專利申報流程和要求進行了詳細規定。本行高度重視軟件正版化，以滿足業務發展需要出發，堅持軟件正版化的基本策略，持續加強軟件正版化管理。本行定期開展正版軟件使用檢查，同時利用終端管控手段，對非授權軟件安裝運行進行管控，規避終端非授權使用商業軟件的風險。本行建立了正版軟件台賬，確保各類商業軟件許可證數量的合法授權、合理配置和規範使用。本行由專門部門對相關法律文件進行審核，必要時聘請相關技術、專利代理、法律等專業人員提供諮詢服務，以此確保專利的合法使用。

## 二、合規審計

**內部合規：**本行聚焦制度管理的薄弱環節，修訂了《中信銀行制度管理辦法》，完善制度全生命周期閉環管理機制，從制定、培訓、執行、重檢全流程角度，保障制度有效、執行到位。本行修訂了《中信銀行合規審核管理辦法》，進一步明確合規審核的定位和範圍，確立了兩級審核機制，加強了業務合規風險防範能力。本行健全完善外規內化主責機制和合規督辦機制，對 80 項監管要求進行外規內化，新增或修訂制度辦法 86 項，改造優化系統 15 項，梳理業務流程 5 項，制定下發規範性通知文件 31 項，促進各項監管要求落地執行。針對托管業務指引、小微企業金融等重要監管規定累計培訓 18,100 餘人次。截至年末，本行共提出針對性合規意見 4,708 條。本行按照區別對待、分類管理的原則，實施差異化的授權政策，並按照實際情況對授權進行動態調整，有效規範權力運行，為管控風險、提升業務效率提供保障。截至年末，本行動態調整業務授權 101 次，培訓授權管理骨幹 1,100 人次。

**內部審計：**本行不斷拓寬審計覆蓋範圍，完成了對資產管理業務、私募投資基金托

管業務、并表管理等領域的審計，達到了監管制度對業務覆蓋的剛性要求。本行首次對中信銀行（國際）有限公司實施審計，還對常州、濰坊等二級分行進行了重點審計，擴大了審計覆蓋。本行共實施（含正在實施）145 項經濟責任審計，涉及 38 家機構（含子公司）、24 個總行部門。本行共完成機構審計 12 個（含子公司）、專項審計 25 個、審計調查 2 個，累計投入 21,976 人日；出具 7 份《審計專報》和 15 份《審計提示》。本行不斷提升員工反舞弊審計手段，加大了對外部工商數據、信息系統操作日志等數據的應用，加強對重點崗位的持續審計監督，并對發現疑點數據的高風險員工進行了現場查證。

### 三、廉政反腐

本行進一步加強作風建設，重申“八個嚴禁”要求，編發 6 期紀檢工作信息轉發典型案例，要求黨員領導幹部守住行為底線，帶頭模範遵守紀律規矩。本行加大對重點領域、重點崗位的監督力度，嚴肅開展選人用人、評優評先廉潔把關工作。本行持續強化警示教育，採取典型案例通報、典型違紀違法案例宣講、開發培訓課件等多種方式開展常態化警示教育。本行狠抓執紀問責，不斷強化“不敢腐”的震懾力。進一步完善巡察工作機制，正在向常態化、正規化、縱深化方向發展。

### 第三章 綠色與環保

#### 《聯合國可持續發展目標》



相關績效指標	單位	2019 年	2018 年
綠色信貸貸款餘額	億元	651.48	629.37
個人電子銀行交易筆數替代率	%	99.37	99.03
外購電力	兆瓦時	244,955.36	257,528.57

綠色信貸.....P40

科技金融.....P42

碳足迹.....P43

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。

## 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 safety、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<sup>11</sup>651.48 億元，增幅 3.51%。

**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。嚴格控制“兩高一剩”行業的信貸投放。

<sup>11</sup> 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。



**設立綠色金融發展目標：**本行綠色金融目標是夯實綠色信貸金融發展基礎，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 14：鄭州分行支持生物質發電企業

河南某企業屬生物質發電企業，每個發電機組規模為 1X30MW。該企業發電所用燃料主要從當地農民處收購的農作物秸秆，有效較少了當地農民焚燒秸秆帶來的污染，同時增加了農民的經濟收入。目前，本行向該企業提供流動資金貸款 3,000 萬元，用于購買發電所需的農作物秸秆、花生殼，玉米芯、花生殼、樹皮等生物質發電原料。

#### 案例 15：北京分行支持地鐵 6 號綫建設

北京地鐵六號綫貫穿北京中心城區東西向的軌道交通骨幹綫，主要承擔北京東西方向的客流，是北京市內第一條時速 100 公里的全地下地鐵快綫。根據第三方評估報告，北京市平均每公里地鐵綫路每年可減排氮氧化物約為 10.52 噸，地鐵六號綫工程全長共約 53 公里，則該綫路全年氮氧化物減排量合計約 557.56 噸。截至目前，本行給予北京地鐵六號綫運營企業授信額度 20 億元，貸款餘額 19.33 億元。

### 三、“兩高一剩”<sup>12</sup>行業

對高污染、高排放和產能嚴重過剩行業分類施策，區別情況并採取“支持、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，可繼續給予支持；對於其他企業，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，採取維持授信、增加緩釋等方式，擇機退出。

本行堅決落實國家宏觀調控政策和產業政策，對兩高一剩行業客戶區別對待，壓降落後企業授信餘額，增加對龍頭企業的授信支持。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。

表 8：“兩高一剩”行業貸款統計表

“兩高一剩”涉及行業	2019年	2018年
------------	-------	-------

<sup>12</sup> 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。

	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 <sup>13</sup>	206.31	1.16	225.15	1.34
水泥 <sup>14</sup>	31.70	0.18	18.57	0.11
焦炭	4.57	0.03	0	0
銅冶煉	9.93	0.06	4.46	0.03
鋁冶煉	101.18	0.57	81.02	0.48
鉛鋅冶煉	3.80	0.02	3.45	0.02
火力發電	107.81	0.61	105.05	0.63
合計	465.30	2.62 <sup>15</sup>	437.70	2.61

## 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 4,704.38 萬戶，增幅 23.64%；個人網銀交易金額 88,062.60 億元，降幅 20.89%；個人手機銀行客戶數 4,582.87 萬戶，增幅 24.87%；個人手機銀行交易金額 87,212.28 億元，增幅 38.66%；電子銀行交易筆數替代率約 99.37%，較上年提高 0.34 個百分點。

表 9：本行電子銀行業務統計表

	2019 年	2018 年	變化
<b>個人電子銀行業務</b>			
個人網銀客戶數（萬戶）	4,704.38	3,804.89	23.64%
個人網銀交易金額（億元）	88,062.60	111,310.65	-20.89%
個人手機銀行客戶數（萬戶）	4,582.87	3,669.97	24.87%
個人手機銀行交易金額（億元）	87,212.28	62,897.23	38.66%

<sup>13</sup> 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。

<sup>14</sup> 水泥行業包括：水泥製造、水泥製品製造。

<sup>15</sup> 由于“四捨五入”原因，造成上述各項“貸款占比”加總數超過 2.62%，以本數據為準。

公司電子銀行業務			
公司網銀交易金額（億元）	646,990.31	784,195.42	-17.50%
公司網銀交易筆數（萬筆）	9,721.17	7,556.79	28.64%

### 第三節 碳足迹

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；空調溫度夏天不低於 26℃，冬天不高于 20℃；天氣好的時候不開空調，引入自然風；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。

**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

本行製作的絕大部分信用卡卡片采用可回收原料製作，本行回收客戶退回的信用卡占本行髮卡量的比例約為 5%。本行目前使用的紙質名片，采用環保紙印製。

#### 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 1,160 平方米；在浙江省寧波市奉化市溪口鎮（國家 5A 級風景區名勝）設有一家溪口支行，面積 345 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。

#### 六、環保裝修

本行在網點遷址、改建過程中，要求分行從設計、施工、材料方面，注重綠色環保、健康舒適，做好降塵、降噪，減少對環境的負面影響。

#### 案例 16：關愛員工健康，打造綠色環保辦公區

本行將員工健康置于首位，對新辦公區——中信大廈進行了全過程、全方位的環境監測管理。本行在辦公區建設過程中嚴格把控材料標準，力爭不放進一塊不合格材料；在辦公區竣工後精確監測空氣質量，力爭不漏進一個污染源。此外，本行還將搭建實時環境監測系統，讓環境數據看得見、看得懂。

#### 七、主要績效表現<sup>16</sup>

**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 244,955.36 兆瓦時，較上年下降了 4.88%，折合二氧化碳當量排放量約 15.54 萬噸，占

<sup>16</sup> 本標題下“本集團”口徑均不含倫敦分行和悉尼代表處。

本行碳足跡總量的約 95.62%；人均外購電力用量約 4.29 兆瓦時，較上年下降了 5.83%。

**公務車耗油：**截至年末，本集團公務車採購汽油量約 187.37 萬升，降幅 11.26%，折合二氧化碳當量排放量約 3,978.44 噸。

**廢棄物排放：**截至年末，本集團有害廢棄物排放總量約為 307.11 噸，降幅 11.89%，無害廢棄物排放總量約為 1,239.14 噸，降幅 3.12%。

表 10：環境污染排放物統計表

排放物數據		
績效指標	2019 年	2018 年
二氧化硫（噸） <sup>17</sup>	0.03	0.03
氮氧化物（噸） <sup>18</sup>	0.73	1.05
溫室氣體排放總量（噸） <sup>19</sup> （範疇一及範疇二）	162,564.21 <sub>20</sub>	185,831.22
人均溫室氣體排放量（噸/人）	2.85	3.29
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（噸/平方米）	0.07	0.08
每億元收入溫室氣體排放量（噸/億元）	86.66	112.72
溫室氣體直接排放（範疇一）（噸） <sup>21</sup>	7,118.49	7,474.59
公務車耗油	3,978.44	4,483.29
設施用柴油	16.45	36.13
天然氣	2,876.84	2,619.20
煤氣	37.63	50.74
液化石油氣	209.13	285.23
溫室氣體間接排放（範疇二）（噸） <sup>22</sup>	155,445.73	178,356.63
外購電力	155,445.73	178,356.63
有害廢棄物總量（噸） <sup>23</sup>	307.11	348.57
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0054	0.0062
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00014	0.00014
每億元收入有害廢棄物總量（噸/億元）	0.16	0.21
無害廢棄物總量（噸） <sup>24</sup>	1,239.14	1,279.09

<sup>17</sup> 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。

<sup>18</sup> 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。

<sup>19</sup> 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）。

<sup>20</sup> 因四捨五入原因，範疇一與範疇二的加總數為 162,564.22 噸，較本數據高 0.01 噸。

<sup>21</sup> 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《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。

<sup>22</sup> 本報告中溫室氣體直接排放量根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017 年度減排項目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。

<sup>23</sup> 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。

<sup>24</sup> 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。

人均無害廢棄物總量 (噸/人)	0.022	0.023
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.0006	0.0005
每億元收入無害廢棄物總量 (噸/億元)	0.66	0.78

表 11: 能源消耗統計表

能源消耗數據		
績效指標	2019 年	2018 年
能源消耗總量 (兆瓦時) <sup>25</sup>	277,205.23	291,038.66
人均能源消耗總量 (兆瓦時/人)	4.86	5.16
每平方米樓面面積的能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.12	0.12
每億元收入能源消耗量 (兆瓦時/億元)	147.78	176.54
直接能源消耗 (兆瓦時) <sup>26</sup>	32,249.87	33,510.09
公務車耗油	16,251.99	18,314.30
設施用柴油 <sup>27</sup>	62.56	137.42
天然氣	14,712.55	13,394.97
煤氣	279.96	377.50
液化石油氣	942.81	1,285.90
間接能源消耗 (兆瓦時) <sup>28</sup>	244,955.36	257,528.57
外購電力	244,955.36	257,528.57

表 12: 其他資源消耗統計表

其他資源消耗數據		
績效指標	2019 年	2018 年
自來水消耗量 (噸)	2,448,094.84	2,203,528.41
人均自來水消耗量 (噸/人)	42.92	39.06
每平方米樓面面積的自來水消耗量 (噸/平方米)	1.09	0.91
每億元收入自來水消耗量 (噸/億元)	1,305.07	1,336.65
製成品所用包裝物總量 (噸) <sup>29</sup>	215.31	240.26
每億元收入製成品所用包裝物總量 (噸/億元)	0.11	0.15

## 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 53.02 萬包, 降幅 2.95%, 折合二氧化碳當量排放量<sup>30</sup>約 1,267.12 噸; 人均 A4 複印紙採購量約為 9.29 包, 降幅 4.03%。

**紙質賬單:** 截止年末, 本行信用卡賬單總量 3.87 億封, 增幅 25.36%; 紙質賬單替

<sup>25</sup> 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。

<sup>26</sup> 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。

<sup>27</sup> 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。

<sup>28</sup> 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。

<sup>29</sup> 本報告中包裝物主要包括紙質現金袋和紙質信封。

<sup>30</sup> 紙張完整生命周期二氧化碳排放因子 956 千克 CO<sub>2</sub>e/噸, 數據來源英國環境食品和農業事務部 (DEFRA) 2014。

代率為 99.56%，較上年提高 3.47 個百分點，相當于減少發出紙質賬單 3.85 億封，折合減少紙張<sup>31</sup>約 7,709 噸。其中，紙質賬單總量 169 萬封，折合二氧化碳當量排放量約 32.31 噸，降幅約 86.02%。

**市政用水：**截至年末，本集團市政用水耗用量約為 244.81 萬噸，增幅 11.10%；人均市政用水耗用量約為 42.92 噸，增幅 9.88%。

**視頻會議：**截至年末，本行共召開視頻會議 5,296 場，增幅 12.39%，會議總時長 16,671.93 小時，增幅 6.34%。其中，總行召開 635 場，增幅 23.78%，會議時長 1,737.35 小時，增幅 22.62%；分行召開 4,661 場，增幅 11.00%，會議時長 14,934.58 小時。

---

<sup>31</sup> 測算標準，紙質賬單每封 20 克。

## 第四章 社會與人文

### 《聯合國可持續發展目標》



關聯績效指標	單位	2019 年	2018 年
營業網點	家	1,401	1,410
自助設備	台	6,243	7,053
員工總數	人	53,703	53,100
捐款總額	萬元	3,165.86	2,626.74
志願者行動	次	253	207

客戶服務.....P49

員工發展.....P54

社區發展.....P59



## 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 151 個大中城市設立了 1,401 家營業網點，較上年減少了 9 家，下降了 0.64%；投入運營自助設備 6,243 台，降幅 11.48%，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。

此外，本行結合區域經濟金融資源情況、客群分布、網點產能等因素，本著貼近客戶、貼近社區，為客戶提供便捷服務的原則，不斷優化區域網點總量模型，運用三方信息采集及微觀選址模型，對全行 58 家網點進行了遷址，促使網點布局更加科學、合理。本行持續按照網點產能、人員配置、客戶到訪情況壓降網點面積，促進網點輕型化發展，提高資源配置實效。

**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。

**保護客戶信息安全：**本行嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》，完善制定了《中信銀行電子數據安全管理辦法》《中信銀行信息科技外包管理辦法》等信息安全相關的制度辦法，明確內部及外部數據接觸人員的職責權限和義務，落實信息安全管理，并建立了科學有效的信息安全保護管理體系，從各個層面確保信息的保存及使用安全。

本行綜合多種措施加強客戶信息的保護，嚴格隔離業務網絡環境與非業務網絡環境，防止對數據的非法訪問，對敏感客戶信息進行妥善加密，對業務系統的管理和訪問權限進行嚴格控制，通過流程審批和數據脫敏防止數據在內部流轉使用過程中泄密，并通過移動介質管控、聯網行為限制、外發郵件檢測、屏幕水印等等措施防止日常操作不規範可能造成的數據外泄風險。

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

在辦理業務時，本行在網上銀行和手機銀行的登錄界面加入了風險提示頁，在智慧櫃檯的轉帳等重點交易環節加入了風險提示語句，在人臉識別時提示交易信息內容，在網點張貼風險提示。我行短信通知服務，對於 300 元以上的動賬交易都有相應提示。此外，本行在辦理代開個人賬戶時均與被代理人電話核實真實性，在非法定代表人開立結算賬戶時均與法定代表人核實。

在技術保障上，本行持續完善信息安全制度體系，新增或修訂了 8 項信息安全類制度規範。同時，本行積極向公司銀行客戶推廣密碼器，採取更先進有效的手段保障客戶資金安全。本行自助銀行均安裝了視頻監控系統，並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：**本行結合客戶動綫、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，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，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。

**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。本行成立了投訴處理專門團隊，建立快速響應機制，高效解決客戶的問題。

客戶可通過 4008895558 客服中心進行投訴。本行接到投訴後，優先聯繫客戶，核實情況，確認所屬業務及責任部門，再由相應部門核實客戶反饋情況給予客戶答覆并同時反饋處理結果。截至年末，本行接受和處理客戶投訴 105,285 宗，增幅 5.78%，客戶抱怨率 0.0212%，下降 0.0041 個百分點；客戶投訴處理滿意度 96.81%，下降 0.14 個百分點。

客戶可通過監管機構總部及其分支機構進行投訴。本行接到監管機構轉辦的投訴，并按照本行內部流程處理完畢後，將及時向監管機構反饋。截至年末，本行接到監管機構總部直接轉辦投訴 245 筆，接到監管分支機構轉辦投訴 3,796 筆。

**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，并確認客戶完整、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。

**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。
- 在銷售理財產品時，本行要求具有銷售資質的理財經理引導客戶在具有明顯理財產品信息標識、風險揭示標識、營銷資質展示的理財銷售專區進行產品介紹和推介；理財經理需向客戶詳細闡述產品說明書相關要素及可能遭遇的金融風險。
- 在購買理財產品時，本行要求客戶親自填寫風險測評問卷，其測評結果必須高于產品風險等級方可購買理財產品。
- 在購買理財產品時，本行要求客戶在理財經理的幫助下進行錄音錄像，逐一親口確認產品風險特徵及相關要素均已清楚知悉。
- 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，且客戶需閱讀并同意相關條款方可開通電子銀行業務。
- 在電子渠道提供的保險、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，以及風險等級匹配、溫馨提示等內容，向客戶進行風險披露，并提示注意事項，且需客戶閱讀并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<sup>32</sup>**：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

<sup>32</sup> 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。

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 688.89 萬筆，減免服務價值約 28.13 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》，在對供應商進行准入評審的階段中，要求供應商在准入資料中包含環境和社會責任信息，并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，如遵守法律法規、社會責任、重大變故、法律糾紛等情況，并納入供應商整體評估，引導供應商履行應盡的環境責任和社會責任，倡導綠色採購，優先採購節能環保產品。此外，本行要求供應商在招標文件中必須提供近半年內連續三個月依法繳納稅收和社會保障資金的證明文件，并根據項目要求提供履行社會責任的相關認證，如 ISO9000 品質體系認證、ISO14000 系列認證、ISO27001 認證等。

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本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。截至年末，總行年內新增的 347 家註冊供應商已全部提交相關文件。

### 四、業務協同

業務協同是中信集團的發展戰略，是本行獨特的核心競爭力之一，本行始終堅定貫徹集團協同戰略，立足服務實體經濟發展，與客戶共生共享、共創新可能，打造中信“一站式”金融服務方案，滿足客戶多樣化需求。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，集團業務協同邁上了新臺階。截至年末，本行與集團內金

融類子公司落地項目 557 個，累計為客戶提供債券承銷、股權投資、信托計劃、融資租賃等聯合融資服務總額超過 6400 億元。

**區域協同：**本行借助集團協同優勢，積極參與京津冀、長三角、粵港澳大灣區重點項目建設，中標河北雄安產業投資引導基金首家托管行資格，上綫雄安新區建設資金區塊鏈，中標南京江北新區研創園“芯片之城”科創基地 PPP 項目，入圍廣東粵澳合作發展基金首批合作銀行，參團港珠澳大橋、惠大高速等重點基建項目等。

**跨境協同：**本行在第 12 屆哈薩克斯坦阿斯塔納經濟論壇期間，舉辦了中哈高新技術企業論壇，促成 10 家中哈企業簽署了合作備忘錄，會後推動參會企業進口哈方農產品，出口中方科技產品。本行緊跟集團境外發展步伐，發揮海外平臺資源優勢，通過跨境業務研討、境內外客戶互薦，滿足客戶多樣化金融服務需求。截至年末，本行各分行與信銀國際、信銀投資聯手落地跨境協同重點項目 93 個，融資總額折合人民幣 1,617 億元。

**母子協同：**中信金融租賃深耕綠色租賃領域，在清潔能源融資租賃領域持續打造專業優勢，大力支持民營企業發展，為支持實體經濟發揮了重要作用。截至年末，中信金融租賃投放資金總額超過 1,000 億元。中信百信銀行作為國內第一家法人直銷銀行，與北京、合肥、寧波、青島、長沙、重慶分行在汽車經銷商綫上融資、網貸平臺資金存管、綫上消費金融等業務領域開展合作，實現了母子行優勢互補。阿爾金銀行探索境內外母子協同合作，落地跨境人民幣拆借業務，打通了跨境人民幣資金融通渠道，落地首單跨境人民幣銀團貸款。

## 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 57,045 人，增幅 1.12%；本行員工總數 53,703 人，增幅 1.14%。本行合同制員工 52,126 人，增幅 4.34%，占比 97.06%。截至年末，本行附屬公司員工總數 3,342 人，增幅 0.81%。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 93 人，中信國際金融控股有限公司 2,286 人，信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司）908 人。

表 13：本行員工情況統計表

	2019 年	2018 年	變化 (%)
員工總數	53,703	53,100	1.14

合同制員工	52,126	49,956	4.34
派遣及聘用協議員工	1,577	3,144	-49.84
男性員工	24,838	24,726	0.45
女性員工	28,865	28,374 <sup>33</sup>	1.73
少數民族員工	2,512	2,434	3.20
基層員工	47,369	46,753	1.32
分行管理幹部 <sup>34</sup>	5,825	5,867	-0.72
總行管理幹部 <sup>35</sup>	509	480	6.04
博士	203	187	8.56
碩士	11,725	10,603	10.58
本科	38,911	38,727	0.48
大專	2,591	3,255	-20.40
大專（不含）以下	273	328	-16.77
30 歲及以下	18,739	20,957	-10.58
31-40 歲	25,162	22,963	9.58
41-50 歲	7,737	7,378	4.87
51-59 歲	2,065	1,799	14.79
60 歲以上	0	3	-100

**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 1,575 人，較上年末減少 49.66%，占比 2.93%，較上年下降 2.96 個百分點。

**外籍員工：**截至年末，本集團各境外機構僱傭外籍員工 673 人。其中，中信國金及其下轄中信銀行（國際）有限公司外籍員工 113 人，占比 4.94%；信銀香港（含境內機構）外籍員工 1 人，占比約 0.11%；倫敦分行外籍員工 11 人，占比 44%；悉尼代表處外籍員工 0 人，占比 0%；阿爾金銀行外籍員工 548 人，占比 99.28%。

## 二、強化管理

**管理制度：**本行制定和修訂了員工績效考核管理、領導人員管理等人力資源制度，

<sup>33</sup> 經數據重述，2018 年度本數據以此為準。

<sup>34</sup> 分行的部門總經理助理、支行行長助理（含）級別以上員工。

<sup>35</sup> 總行機關的處長助理（含）級別以上員工。

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 51.74%，較上年增加 5.22 個百分點。其中，評價為非常滿意和滿意的占比 89.41%，評價為一般的占比 9.71%，評價為不滿意的占比 0.88%。

### 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。本行建立了多支柱養老保障體系，除基本養老保險外，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。

本行持續推進差异化薪酬建設，規範并完善薪酬福利分配制度，制定了相關指引和管理辦法，體現同工同酬原則，讓員工享有平等的晉升、薪酬福利待遇等權利，未因性別、民族、政治黨派不同差异化對待。

#### 案例 17：員工幫助計劃（EAP）項目

員工幫助計劃項目繼續為員工提供 7\*24 小時諮詢服務，幫助員工及家屬解決生活中的困惑，及時化解問題矛頭。年度累計為總行員工及家屬提供心理諮詢服務 205 人次。通過 EAP 心理諮詢解惑，員工心理困擾平均程度從諮詢前的 6.13 分下降為 4 分。此外，本行還為員工提供了心理閱讀和心理培訓，幫助員工提升日常心理資本。

**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》及相關變更和補充條款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 51 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<sup>36</sup>，較上年減少 5 人次，員工因工傷發生的誤工天數為 2,059 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

<sup>36</sup> 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<sup>37</sup>約 207.48 萬小時，降幅 5.68%，年人均加班約 36.37 小時，較上年降低 2.62 小時。本集團員工應休年假約 46.09 萬天，實休約 29.08 萬天，實休率約 63.10%。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 22.33 萬天，年人均休假約 3.91 天，降低 0.18 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 35 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 5.10 萬人次；本行自願參加身體健康檢查的員工約 5.07 萬人次，較上年減少約 0.98%。

**退休員工關懷：**總行機關根據退休人員需要有序安排年度退休人員各項活動，如春季健步走、參觀中信第一城、舉辦防老年人金融詐騙講座、組織體檢等；堅持新春慰問、患病慰問，體現對退休員工的關懷。

#### 四、職業發展

本行的崗位體系建設以構建價值創造為導向的績效管理體系為基礎，深度釋放組織和員工創新活力。在員工業績考核中應用 OKR 績效管理工具，組織員工根據戰略、年度重點工作等，結合自身崗位職責，制定個人績效計劃，對計劃推進情況進行過程考核與跟踪輔導，年末對計劃完成情況進行考核，同時採用多維度打分對員工行為能力表現進行評價，并結合部門考核結果最終評定員工年度考核等級。

#### 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，全年收集、辦理意見建議 12 條。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。

**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，共

<sup>37</sup> 含延時加班、周末加班和節假日加班三種情況。

有 29 家一級分行召開了職工代表大會。

**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 2,000 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爲核心的分配體系，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。

**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）。同時，按照“總行統領、上下聯動、分層實施、責任到人”的人才工作機制，穩步推進人才梯隊建設暨“雙百雙千”工程，集中實施高級管理人才遠航計劃、國際化人才出航計劃、專業人才明航計劃、青年骨幹人才星航計劃。截至年末，本行共舉辦各類培訓 5,274 場，培訓 69.69 萬人次（不含網絡）。本行數字化學習平臺在線學習 560.61 萬人次，總時長 379.02 萬小時。此外，總行機關共舉辦 17 期“中信大講堂”和 21 期“業務加油站”。

表 14：本行培訓情況統計表

	2019 年	2018 年	變化 (%)
--	--------	--------	--------

培訓總投入（萬元）	16,044.99	10,860.20	47.74
人均培訓投入（元）	2,987.73	2,045.23	46.08
培訓總人次（人次）	696,866	603,093	15.55
人均培訓次數（人次）	12.98	11.36	14.26

## 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。2020年元旦前後，本行李慶萍董事長、方合英行長、劉成監事長以及郭党懷、楊毓、胡罡、謝志斌副行長前往 28 個總行部門和福州、成都、青島、昆明、寧波、北京等地的營業網點，慰問節日期間堅守崗位進行年終決算的員工以及 30 餘名困難員工，共撥付慰問金 189.3 萬元。本行支持基層工會開展“六有工會組織”<sup>38</sup>規範建設和基層網點小食堂、小活動室、小閱覽室、小更衣間及小茶歇處等“五小”建設，每個傳統支行下劃 1 萬元，共計 1,458 萬元。

本行工會積極組織開展形式多樣、豐富多彩的文體活動。如：寧波分行工會舉辦 2019 年職工趣味運動會、長春分行工會舉辦十周年行慶晚會、鄭州分行工會舉辦第七屆乒乓球錦標賽等。

### 案例 18：舉辦第四屆職工羽毛球比賽

6 月 20 日-21 日，本行第四屆職工羽毛球團體比賽在長春舉行，中國大陸地區的 160 名運動員參加了比賽。信用卡中心榮獲冠軍，武漢、廣州、北京、石家莊、深圳、大連和南寧分行分獲二至八名；北京分行曾軼、長春分行吳迪、福州分行袁靖、長沙分行蔡聖安、廣州分行李浩耿、信用卡中心劉煒忬、石家莊分行徐蓉榮、武漢分行周聰、南昌分行劉含、銀川分行賴月香、大連分行崔麗和南寧分行樊嫦獲得優秀選手獎。

## 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 2,635.02 萬元、港元 577.26

<sup>38</sup> “六有工會組織”即：有依法選舉的工會主席、有獨立健全的組織機構、有服務職工的活動載體、有健全完善的制度機制、有自主管理的工會經費、有會員滿意的工作績效。

萬元<sup>39</sup>、美元2萬元<sup>40</sup>，合并折算後共計3,165.86萬元，增幅20.52%，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118.28萬元，降幅13.07%。本集團納稅總額<sup>41</sup>253.80億元，降幅7.04%。本集團每股社會貢獻值<sup>42</sup>4.96元，增幅6.00%。

## 二、抗擊新冠肺炎疫情<sup>43</sup>

自2019年12月以來，新型冠狀病毒感染導致的肺炎疫情在中國大陸地區不斷蔓延，尤其以湖北省武漢市最為嚴重。為加強疫情防控、病情救治和醫護人員保護，履行本行應盡的國企責任和社會責任，踐行“有溫度”銀行的願景，2020年1月26日，經董事會特批，本行向中華慈善總會捐贈5,000萬元，用于在全國範圍內疫情防控、病情救治和醫護人員保護等特定目的。同時，本行員工克服種種困難，保證了金融業務的穩定運行，發揮了金融服務對疫情防控的積極作用，支持政府、醫院優先辦理金融業務，支持企業尤其是小微企業復工復產，支持個人客戶在特殊時期的合理訴求。現選取有代表性的事件報告如下：

**本行董事長等領導視察疫情防控。**本行李慶萍董事長、方合英行長和劉成監事長先後視察了總行大樓1層和B1層出入口體溫檢測防疫、員工餐廳和便利店的防疫和服務情況，要求在做好疫情防控的同時，加強對員工工作生活的關心和服務，既體現防控的“嚴”，也要體現對員工的“愛”。

**風險政策助力企業復工復產。**本行根據人民銀行、銀保監會、證監會等監管單位要求，制定并推出了系列政策措施，主動擔當作為，為企業緩解資金難題。1月28日，本行發布了特殊時期支持重點領域投放的4項基本措施，包括客戶准入審核權限下放、貸款補貼、精準營銷支持、存量貸款延期等。2月6日，本行進一步出臺了5項具體舉措：一是分類施策，主動摸排、主動對接、主動服務抗擊疫情重點企業，足額保障融資需求，并做好受困企業幫扶工作以及新型醫療、線上辦公、智慧城市等領域的支持工作；二是降低貸款利率，給予防疫應急、生活保障等抗擊疫情直接相關的一線重點企業及受疫影響出現暫時性困難的企業專項貸款利率優惠政策；三是設立綠色通道，“特事特辦、急事急辦”，優先支持企業抗擊疫情，快速響應企業融資需求；四是進一步優化業務辦理

<sup>39</sup> 根據 2019 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 0.8958 元計算。

<sup>40</sup> 根據 2019 年 12 月 31 日 16:30 中國銀行間外匯市場交易價格，交易價格計算公式為（買入價+賣出價）/2，即 1 美元對人民幣 6.9668 元計算。

<sup>41</sup> 本行始終依法納稅，未產生稅收爭議或罰款。

<sup>42</sup> 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。

<sup>43</sup> 本專題的報告周期為截止至本報告披露日止，本專題內所涉及日期除特別注明外，均為 2020 年。

流程，減少綫下操作，保證合規的前提下充分利用網銀、郵件、微信等綫上綫下渠道，提高業務辦理時效性；五是不抽貸、不斷貸，為已有合作、出現暫時性經營困難的企業變更還款計劃、延長貸款期限。2月6日至3月10日，本行處理因疫情原因不降級客戶18戶，涉及金額14.26億元；因疫情原因不報征信355戶，涉及金額10.14億元。

**零售業務加強消費者權益保護。**本行積極落實監管要求，主動作為，第一時間匯總疫區八大類49條客戶需求，及時反饋解決策略，形成全行性應對措施進行推廣，確保金融服務暢通，切實保障消費者合法權益。重點採取6項具體舉措，做到讓客戶安心：一是公示網點設施設備消毒情況及轄內網點營業安排；二是對到訪網點客戶嚴格執行防疫措施，對客測體溫、請客戴口罩；三是對櫃檯及各自助類設備進行消毒并張貼“已消毒”提示；四是準確解釋疫情期個人客戶人民幣存取款和轉帳匯款手續費減免政策；五是快速處理客戶投訴，對於客服中心轉辦緊急類工單及預升級類投訴，要求在24小時內處理完畢；六是不借疫情渲染炒作金融產品。

**國際業務保證跨境業務平穩運行。**本行國際業務平穩開展，為進口防疫物資及跨境受捐收匯提供綠色通道。截至3月13日，本行累計辦理國際結算業務超過12萬筆，國際收支口徑收付匯量429億美元。

**普惠金融為小微企業紓解困難。**本行確保普惠金融貸款投放資金來源，主動承擔融資過程中發生的押品評估費和抵押登記費，主動將小微企業“兩禁兩限”政策調整為“四禁”，對新開戶小微企業免收開戶費、工本費、網銀轉帳手續費，大幅降低客戶綜合融資成本。本行建立疫情防控業務綠色通道，簡化審批流程，按照“特事特辦、急事急辦”原則，辦理疫情影響嚴重區域和防疫相關項目業務。本行主動摸排客戶，對受疫情影響暫遇困難的小微企業，不抽貸、不斷貸、不壓貸，“一戶一策”給予利率優惠、展期續貸和征信保護。對於湖北省內普惠型小微企業配置專項信貸規模。

工會積極保護職工生命健康。總行工會為應對新冠肺炎疫情，向各下級工會下劃專項防控資金1,703.605萬元，用于採購口罩、紅外線體溫測量儀、額溫槍、水銀體溫計、消毒酒精、酒精噴霧（消毒片）、洗手液等。

#### 案例 19：總行機關構築安全屏障

為確保員工身體健康，總行機關安裝了非接觸式成像人體測溫儀等防控設備，加強了人員和車輛的進出管控，對進入辦公區的人員進行體溫檢測，對鞋底進行消毒處理，對人員和車輛進行嚴格登記。總行機關對辦公區嚴格清潔消毒，每日對大堂、前臺、閘機、售飯台、加熱台、餐廳桌椅、電梯按鈕進行擦拭消毒，對大堂、餐廳、保安室、更衣室、衛生間、電梯廳、電梯轎廂等區域噴灑消毒，在電梯轎廂放置按鈕專用面巾紙，重點位置張貼消毒指示牌、溫馨提示貼。

#### 案例 20：武漢分行在危境中履行使命

本行武漢分行身處疫情發生最嚴重的城市，受疫情管控影響出行艱難。但是，為了充分發揮金融力量助力疫情防控，本行武漢分行員工克服了種種困難，以高效的響應速度，履行了金融從業者的時代使命。截至 3 月 6 日，武漢分行已為醫藥行業相關企業累計融資共計 7 億元。截至 2 月 2 日，武漢分行為市政集團緊急辦理 500 萬元取現業務，用于發放工人工資。截至 1 月末，武漢分行為 20 餘家小微企業提供了授信支持，貸款投放近 3 億元。2 月 3 日，武漢分行向某後勤物資保障企業發放貸款 1.3 億元，保障封城下的武漢生活物資供應。

#### 案例 21：北京分行為中國紅十字會總會開通綠色捐款通道

本行是中國紅十字會總會境外捐款接收銀行，在中國紅十字會總會提出接收境外捐款業務需求後，立即組織業務骨幹緊急到崗，在北京外匯管理部的指導下，簡潔高效辦理境外捐贈款入帳業務，截至 1 月 31 日，入帳金額約合 17 萬美元。

#### 案例 22：北京分行全力保障財政應急支付

本行北京分行成立財政應急支付小組，保障疫情防控期間財政部中央財政授權支付額度及時下達及北京市財政局疫情防控資金最優先撥付。

#### 案例 23：福州分行爲財政醫療 1 小時撥付資金

本行福州分行 2 月 4 日接到福建省財政廳某下屬單位電話，表示需要向醫院緊急撥付醫藥費資金，以保證相關防疫支出。爲確保財政資金的快速撥付，本行立即啓動綠色通道，在 1 個小時內將該筆 1,700 萬元的醫療資金成功撥付至全省 15 家醫院。

#### 案例 24：杭州分行爲醫護人員提供免費保險

本行杭州分行與泰康養老保險公司浙江分公司爲 2 家醫院抗擊疫情的全體醫護人員免費提供每人 20 萬元保額的專項保險保障，共計 2,871 份，累計總保額約 5.7 億元。本行義烏分行與泰康養老保險公司浙江分公司爲義烏市疾控中心等 7 個單位所有醫護人員免費提供每人 20 萬元保額的專項保險保障，共計 6,116 份，累計總保額約 12.23 億元。

#### 案例 25：南京分行保障某企業網上退票業務

某汽車票網銷售平臺企業根據國家政策，在爲旅客辦理退票及免除手續費時遇到了信息量大、手續繁瑣的問題。本行南京分行得知情況後，利用本行聚合了銀聯二維碼、微信支付、支付寶、QQ 錢包等主流條碼支付產品的“全付通”平臺，大幅簡化退款流程、縮短退票時間。截至 2 月 20 日，1.85 萬名旅客完成退票，19.38 萬名客戶實現購票，紓解了企業困難，服務了社會需求。

#### 案例 26：石家莊分行爲製藥企業緊急發放 1.5 億元貸款

本行石家莊分行在瞭解到河北某化學製藥企業有融資需求後，只用短短 10 小時，成功爲該企業發放流動資金貸款 1.5 億元，有力支持了企業擴大產能。該企業向本行發來了感謝信。

### 案例 27：鄭州分行爲防疫物資生產企業辦理 5 億元票據融資

河南某化工企業是獲准生產 84 消毒液的單位。該企業于 1 月多項融資陸續到期，資金壓力較大。本行鄭州分行在得知該企業急需融資，部分資金用于生產疫情防控物品後，在 4 個小時內完成該企業 5 億元票據融資業務，有效緩解了該企業資金壓力。

### 案例 28：深圳分行認購疫情防控債

某企業下屬集成房屋公司是武漢火神山、雷神山醫院的援建單位之一，目前已承接 2,000 多台箱房的建設任務，用于全國各地隔離醫院和醫學觀察用房援建；下屬某物流公司提供道路貨運中轉、駕駛人員聯絡保障及疫情防護、消毒等相關服務。該企業于 2 月 5 日公告發行超短期融資券 3 億元，其中 2 億元將用于疫情防控相關支出。本行深圳分行連夜啓用綠色通道，以上限投資比例認購 9,000 萬元疫情防控債。

### 案例 29：信用卡中心提供 7×24 小時服務

本行信用卡中心爲抗疫前線的工作人員、就醫及居家隔離客戶，主動提供征信保護，并靈活調整信用卡還款安排，采取主動減免息費措施。本行開闢了信用卡服務綠色通道，優先服務湖北客戶，實現湖北地區客戶優先進綫。

### 案例 30：廣州分行爲防疫相關小微企業提供緊急貸款

廣東某餐飲小微企業緊急爲當地一綫醫務人員提供 24 小時餐飲服務，需要加大物資採購以滿足服務需求，受假期和疫情雙重影響，食品原材料價格及用工成本大幅度上漲，該企業面臨資金缺口。本行廣州分行立即啓動快速審批通道，緊急爲該企業提供授信 1,000 萬元，支持其爲疫情防控服務并渡過難關。

### 案例 31：臨安村鎮銀行與客戶共克時艱

本行子公司臨安中信村鎮銀行積極主動對接個體工商戶、小微企業，調配專項增量信貸規模、實行貸款定價優惠、開通審貸綠色通道，滿足醫療救助相關物資生產企業的合理融資需求，爲某小企業新發放貸款 300 萬元，保證企業正常生產。同時，臨安村鎮銀行將根據小微企業生產經營情況，適時推出額度爲 10-30 萬元農戶與個體工商戶、50-200 萬元的小微企業復工信用貸款。



### 三、金融扶貧

本行將金融精準扶貧作為全行重要的政治責任、社會責任和歷史使命，持續提升扶貧精準度，注重幫扶的長期效果，通過將扶貧工作納入考核、資源配置傾斜等方式加大對扶貧工作的支持力度。截至年末，本行金融精準扶貧貸款餘額 75.18 億元，增幅 9.07%。其中，個人精準扶貧貸款 21.60 億元，降幅 28.92%；單位精準扶貧貸款 53.58 億元，增幅 39.02%。

本行精準對接扶貧重點項目和重點地區的金融需求，支持貧困地區交通、水利、電力、能源、生態環境建設等基礎設施和文化、醫療、衛生、信息化建設等基本公共服務項目建設，支持貧困地區規範的异地扶貧搬遷、新型城鎮化建設項目和安居工程、市政工程等民生工程項目。精準對接特色產業的金融需求，立足貧困地區資源稟賦、產業特色，支持能吸收建檔立卡貧困戶就業、帶動貧困人口增收的特色產業發展，支持龍頭企業上下游建檔立卡貧困戶的生產經營，提升貧困戶脫貧內生發展動力。精準對接貧困人口就業就學的金融需求，支持建檔立卡貧困戶生產、創業、助學等貸款需求和支付服務需求。

### 四、捐贈扶貧

本行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，為貧困群眾脫貧致富提供助力，並為地方扶貧任務提供支持，同時向定點扶貧地區派駐了幹部。截至年末，本行實施扶貧項目 150 個，捐贈扶貧資金 2,426.87 萬元，較上年增長 25.81%，重點集中在農業、基建、教育、慈善四個主要方向，受益貧困群眾超過 4 萬人；共向 37 個貧困村派駐了 67 名專兼職扶貧幹部。

**定點扶貧：**本行在過去幾年取得有效扶貧成果基礎上，繼續投入 800 萬元在西藏自治區謝通門縣、甘肅省宕昌縣張家山村、新疆喀什市伽師縣和阿克蘇市的 3 個村開展定點扶貧工作。

### 案例 32：在西藏謝通門縣開展定點扶貧

本行捐贈 400 萬元繼續在謝通門縣開展定點扶貧，其中 300 萬元用于修建“中信銀行渠”灌溉工程，100 萬元用于資助教育事業。“中信銀行渠”完成了 3 個鄉、4 個村的水渠建設項目并驗收，其中建設水渠 4.4 公里、配套設施 11 座，覆蓋 239 戶 1,316 人，有效解決 2,395 畝耕地灌溉難問題，預計農田單產增加 60 斤/畝，每年增產糧食 14.37 萬斤，預計可產生經濟效益 28.74 萬元。2016 年至今，“中信銀行渠”的建成已有效解決了 1.64 萬畝土地灌溉問題，涉及 6 個鄉（鎮）、23 個行政村、1,464 戶 6,954 人，從根本上改善了現有農田水利基礎設施薄弱狀況，實現項目區經濟穩定增收，推動高效農業發展，年產生經濟效益 250 多萬元。項目施工期間還通過僱傭當地農民工解決了部分貧困戶就業問題。本行捐助的 100 萬元用于資助該縣考上大中專院校的學生（共計資助 293 人次），并向 100 名通門籍貧困生發放學習生活補助，以及為該縣和臨近縣 14 所幼兒園採購學前教育用具等。

### 案例 33：在新疆開展定點扶貧

本行繼續對阿克蘇市依幹其鄉闊什托格拉克村開展“訪惠聚”駐村幫扶，完成了“困難農戶庭院養殖項目”，為 19 戶貧困戶發放麥蓋提母羊、種羊及玉米精飼料，當年實現貧困戶每戶增收近 6000 元。本行繼續向喀什市伽師縣 2 個貧困村捐助 200 萬元開展重點扶貧惠民項目，其中 100 萬元用于在 2018 年基礎上繼續支持伽師縣克孜勒庫木村建設伽師羊養殖場，采用現代化棚圈養殖 500 只伽師羊，為貧困戶持續增加收入；100 萬元用于在伽師縣玉代克力克鄉堂來恰普提村開展經濟作物種植、牲畜養殖的精確幫扶，以及基礎設施改造、建設“衛星工廠”等項目，惠及 156 戶 578 名貧困戶。

### 案例 34：在甘肅宕昌縣建設光伏發電站

本行出資 890 萬元，在宕昌縣捐建了一座光伏發電站。該光伏扶貧電站項目選址在甘肅省隴南市宕昌縣理川鎮汪布村附近，地理坐標北緯 33° 55' 15.80"，東經 104° 34' 50.27"，項目占地 73 畝。該地區屬太陽能二類資源區，年日照小時數 1,100 小時以上。該項目共建設村級光伏扶貧電站 1 座，裝機容量 1,500 千瓦，總計布置 405Wp 光伏組件 3,708 片、光伏支架 206 組、136kW 逆變器 12 台、1,600kVA 容量箱式變電站 1 座，項目設計壽命 25 年，平均年發電量 154 萬千瓦時，可實現平均年收入 115 萬元。該項目的建成將給張家山村 127 戶建檔立卡貧困戶帶來了長期收益，同時惠及周邊甘江頭鄉 3 個貧困村 167 戶貧困戶，實現扶貧工作由“輸血模式”向“造血模式”的轉變。12 月 20 日 15:36，該光伏電站正式并網發電，當天并網發電 1,590 千瓦時。

**醫療扶貧：**本行捐贈 400 萬元用于在全國貧困地區開展醫療衛生扶貧，重點針對貧困先心病兒童和“三區三州”<sup>44</sup>地區貧困患病兒童家庭開展救助工作。

### 案例 35：先心病兒童救治

本行繼續與愛佑慈善基金會合作，捐助 250 萬元在全國貧困地區先天性心臟病患兒免費手術治療和康復。截至 2020 年 1 月底，該項目已成功救治 149 名患兒，救助的患兒來自 19 個省市自治區，全部為建檔立卡貧困戶家庭兒童，年齡集中在 0-14 歲，其中女性占比 52%，男性占比 48%，救助成功率 100%。患兒經過治療後均完全康復，恢復了正常生活。

### 案例 36：“三區三州”貧困患兒救助

本行捐助 150 萬元，開展針對“三區三州”地區貧困兒童的多病種醫療救助。包括兒童腎結石、膽道閉鎖、腹膜炎、膈疝等十餘種“三區三州”地區兒童頻發病，救助方式主要是為“舉債看病”的貧困家庭患兒提供基礎醫保以外的費用報銷，切實解決了一部分貧困家庭因病致貧、因病返貧的問題。截至 2020 年 2 月底，該項目已成功救助來自四川涼山彝族自治州、甘肅臨夏回族自治州、青海玉樹藏族自治州以及新疆喀什地區等地的患兒 58 個，其中少數民族 54 人。

<sup>44</sup> “三區”是指西藏自治區和青海、四川、甘肅、雲南四省藏區以及南疆的和田地區、阿克蘇地區、喀什地區、克孜勒蘇柯爾克孜自治州四地區；“三州”是指甘肅臨夏州、四川涼山州和雲南怒江州，這些地區自然條件差、經濟基礎弱，是國家層面的深度貧困地區。

**教育扶貧：**本行繼續在全國 20 個省市自治區幫扶 20 個班共 1,000 名貧困高中生完成了高二學業（其中受助男生 390 名，占比 39%，女生 610 名，占比 61%）。7-9 月，本行利用暑假，組織開展了“送課下鄉”夏令營活動，請省城名師對自強班學生進行高考必考科目輔導，并組織員工志願者開展慰問、心理關愛、座談交流及捐贈學習和教輔用品等，幫助受助學生提升成績、增長見識、樹立信心。此外，本行 28 家分行在中國大陸地區開展了 48 項捐資助學以及支教等扶貧及公益慈善活動，總捐助金額 306.84 萬元，受益學生 10,290 人次，其中受益中小學生 9,288 人次，占比 90.26%，受益大學生 1,002 人，占比 9.74%。

## 五、溫情金融服務

**助盲服務：**本行在《中信銀行服務標準手冊》中要求廳堂服務中對聽覺、視力障礙人群提便利設施，專門針對盲人客戶群體設計製作了盲文版《中信銀行常辦業務簡介》手冊，擺放在各網點的填單臺上，為辦理業務的盲人客戶提供更加方便的金融服務。在營業網點，本行均設置了輪椅坡道、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。

**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，并指引其出行；在填單台配備了老花鏡、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。

**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。

## 六、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。本行持續加強消保工作機制體制建設，在消費者權益保護辦公室下設專門管理處室，增配崗位人員，組織修訂了《中信銀行消費者權益保護工作管理辦法》等 7 項制度，將消費者權益保護工作融入公司治理，強化了消費者權益保護的決策執行、監督機制、審查機制和信息披露機制，確保消費者權益保護工作有效開展。截至年末，本行中國大陸境內所有一級分行已設立消費者權益保護職能部門。此外，本行還面向總行部門和 15 家分行，開展了消費者權益保護專項審計，面向總行部門和 12 家分行開展了普惠金融業務專項審計。

## 七、“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 3,273 次，發放紙質宣傳資料約 44.02 萬份，微信推送閱讀量 13.42 萬次，受眾客戶量約 114.86 萬人。

**活動組織：**本行採取總行負責全行公眾金融知識宣傳教育的統籌安排，統一制定全行專項宣傳教育活動海報、折頁等宣傳物料，匯總統計全行宣傳教育相關信息數據及相關成果；各分行負責具體工作推動，結合總行宣教工作安排，牽頭制定全年公眾金融知識宣傳教育工作計劃，并指定專人負責對網點日常宣教開展情況進行指導監督。本行相繼開展了“3.15 金融消費者權益日”活動、防範非法集資宣傳教育活動、“普及金融知識，守住‘錢袋子’”金融知識普及活動、“普及金融知識萬里行”活動，取得了良好的宣傳效果，獲得社會公眾一致好評。

**網點廳堂：**本行依托營業網點作為傳統宣傳陣地，將網絡安全教育內容與日常業務開展有機結合，充分利用網點設施，擺放宣傳折頁、展示宣傳海報、LED 屏滾動宣傳標語，電視播放視頻等，同時指派業務能力精湛的員工，作為專業講解員為客戶介紹和講解網絡安全金融知識，提高客戶網絡安全意識。

**深入社區：**本行要求全行營業網點組織業務團隊積極走進社區，針對社會各個群體，開展現場培訓及宣教活動，提高對社會公眾的覆蓋範圍。本行員工走進社區、學校、企業，商城，開展有針對性的金融知識宣教活動，結合典型案例介紹金融詐騙的特徵、表現形式和常見手段，設立宣傳台，擺放宣傳展板，現場派發活動宣傳資料，為廣大金融消費者現場講解網絡安全知識。本行員工面向金融消費者，尤其是老年人、學生等進行“面對面”宣教活動，主要對宣傳基礎金融知識和風險防範技能、預防校園金融陷阱、自覺抵制網絡金融謠言、共建和諧網絡環境等幾大方面進行了集中宣傳。2019年12月20日，本行攜手中國老齡協會帶著雙方合作出版的《老年金融知識讀本》走進北京朝陽區興隆家園社區，為近百名社區的老年居民講解老年金融知識及防範金融詐騙的課程。同時，本行堅持宣教內容有深有淺，易學、易懂、易記，切實落實金融知識普及工作。

### 案例 37：信用卡服務開創線上線下融合的宣教模式

本行信用卡中心整合了線上消費者權益保護的宣傳平臺，將宣傳覆蓋至微博、貼吧、支付寶、QQ 手游 4 大平臺，並創新性開啓了抖音動漫宣教模式，結合信用卡官方抖音億級曝光，粉絲量超 100 余萬。同時，本行打造了信用卡消費者權益保護小衛士的卡通形象，依托抖音平臺，以簡單易懂的語言、活潑可愛的形象，陸續推出“金融知識微課堂”、“小信劇場”等金融知識抖音普教專題，進一步開拓宣教工作新場景，促使客戶充分瞭解和掌握金融知識，維護自身合法權益。此外，本行在線下積極聯動監管機構和同業機構，開展形式多樣的金融宣教活動，如“深圳金融公益講堂”系列活動、深圳市“無障礙金融服務”專題培訓、“金融知識普及月金融知識進萬家”暨“提升金融素養，爭做金融好網民”消費者權益保護宣傳活動、3•15 金融消費者權益保護主題辯論賽活動等，將消費者權益保護金融宣教與知識講座、音樂劇、辯論賽等形式進行深度融合，通過寓教於樂的方式，潛移默化中提升廣大市民的金融知識水平。

**線上普及：**本行利用微信公眾號、報紙媒體等資源，積極主動開展線上宣傳教育活動，利用短信平臺向客群發送金融風險提示短信，並通過短視頻的模式向客戶講解金融知識，使客戶針對金融知識更加清晰明瞭，增強風險防範意識。

## 八、志願者行動

本行青年志願者協會於 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 253 次，較上年增長約 22.22%；參與員工約 10,500 人次，較上年增長約 98.11%。

#### **案例 38：上海分行開展愛心義賣活動**

5 月 19 日，本行上海分行組織青年志願者赴東方明珠廣場參加“關愛自閉症，走近小雨人”愛心義賣活動，這是本行上海分行員工志願者第三次參加由中華義工聯合會主辦的關愛自閉症兒童公益活動。

活動前期，本行上海分行員工為本次義賣捐贈了 237 件愛心物品，更有員工為本次活動專門製作了手工藝品進行捐贈，誠意十足。活動當天，本行員工志願者早早地來到了東方明珠廣場，在明珠塔下迎接來自世界各地的遊客。為將捐贈的商品賣出，本行員工志願者從貨物的擺放到價格的制定都費盡心思，分行舞蹈隊也積極參與義賣，帶來一支充滿青春活力的舞蹈。本行上海分行在本次愛心義賣中共籌得善款 2,498.5 元，已全部捐贈給“關愛小雨人”專項基金。



普华永道

2020/SH-0172  
(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”)2019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国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)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





普華永道

2020/SH-0172  
(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层面以及西安分行开展工作。

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；



2020/SH-0172  
(第三页, 共四页)

- 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;
- 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) 对西安分行进行实地访问;
- 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

2020/SH-0172  
(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  
2020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 19 位。

本行被路透評為“人民幣市場展望綜合第一名”。

本行獲評《亞洲銀行家》“年度托管銀行獎” “最佳金融機構創新中心” “最佳區塊鏈應用獎”

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 26 位。

本行獲評亞洲銀行家“中國最佳生產力、效率和自動化項目獎”。

本行獲評《亞洲銀行家》“2019 中國年度私人銀行增值服務獎” “2019 中國最具發展力私人銀行獎”。

#### 境內媒體機構

本行獲評《證券時報》“信用卡天璣獎”。

本行獲評前程無憂“中國大學生喜愛雇主獎”。

本行被《21 世紀經濟報道》評為“最佳汽車金融服務銀行”。

本行被《廣告主》雜誌評為“品牌營銷類金獎”。

本行出國金融生態平臺獲評人民網“2019 人民匠心產品獎”。

本行獲評《經濟觀察報》“2019 年度卓越供應鏈金融創新銀行”。

本行獲評第一財經“最佳國際業務服務創新銀行”。

本行獲評中國經濟網“2019 金融服務百強”。

本行獲評“中國銀行業新媒體影響力 Top10”。

本行被《華夏時報》評為“2019 年度品牌建設銀行”。

#### 境內其他機構

本行獲評上海期貨交易所“黃金產業服務獎” “市場進步獎”。

本行獲評全國銀行間同業拆借中心“銀行間本幣市場核心交易商” “銀行間本幣市場交易機制創新獎 X-Swap” “銀行間本幣市場優秀貨幣市場交易商” “銀行間本幣市場優秀衍生品市場交易商”。

本行獲評中國外匯交易中心“最佳即期撮合做市機構獎” “最佳即期做市機構獎” “最受歡迎即期撮合做市機構獎” “最受歡迎即期做市機構獎”。

本行獲評上海期貨交易所“優秀國際業務會員” “詢價市場流動性貢獻獎” “銀行間詢價市場最佳做市商” “優秀金融類會員二等獎”。

本行獲評上海清算所“外匯自營清算優秀獎” “優秀結算成員” “優秀清算會員”。

本行獲評上海票據交易所“優秀會員單位” “優秀貼現機構” “最佳服務獎”。

本行網上銀行、營業網點服務分別被中國互聯網金融協會評為“企業標準‘領跑者’”。

本行在人民網“第十四屆人民企業社會責任獎”評選中獲評“綠色發展獎”。

本行西藏謝通門縣定點扶貧項目在“21世紀金融競爭力評選”中獲評“2019中國精準扶貧優秀案例”。

二、GRI<sup>45</sup>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	4. 管治	102-29	P16-20	
	102-2	P9		102-30	P35-37	
	102-3	P86		102-31	P23-24	
	102-4	P9		102-32	P24	
	102-5	P9		102-33	P21-23	
	102-6	P9		102-34	P23-24	
	102-7	P9、P49		102-35	P24	
	102-8	P54-55		102-36	P24	
	102-9	P53		102-37	未披露	
	102-10	P9、P49、P53		102-38	未披露	
	102-11	P37-38		102-39	未披露	
	102-12	P2		5. 利益相關方參與	102-40	P20-21
	102-13	未披露			102-41	P56-58
2. 戰略	102-14	P5-8	102-42		P20-21	
	102-15	P35-37、P40	102-43		P20-23	
3. 道德和誠信	102-16	P13-14	102-44	P21-23		
	102-17	P21-24、P51	6. 報告實踐	102-45	P9	
4. 管治	102-18	P16-20		102-46	P2-3	
	102-19	P24-25		102-47	P10、P23-24	
	102-20	P24-25		102-48	不適用	
	102-21	P21-23		102-49	P2-3	
	102-22	P16-20		102-50	P2-3	
	102-23	P16-20		102-51	P2-3	
	102-24	P16-20		102-52	P2-3	
	102-25	P16-20		102-53	P2-3、P86	
	102-26	P16-20		102-54	P2-3	
	102-27	P16-20		102-55	P78-80	
	102-28	未披露	102-56	P24-25、P72		
GRI 201	GRI 103		經濟績效管理方法		P27-33、P40	
	議題專項披露		201-1		P27	
			201-2		P40	
			201-3		P56-57	
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		P53	
GRI 205	GRI 103		反腐敗的管理方法		P37-38	
GRI 206	GRI 103		不當競爭行為的管理方法		未披露	

<sup>45</sup> GRI 是 Global Reporting Initiative 的簡稱，中文譯名為“全球報告倡議組織”。

GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P43-47
	議題專項披露	301-1 301-3	P46 P44
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P43-46
	議題專項披露	302-1 302-3	P43-46 P43-46
GRI 303	GRI 103	水資源管理方法	P44-47
	議題專項披露	303-1	P44-47
GRI 304	GRI 103	生物多樣性管理方法	P44
	議題專項披露	304-1	P44
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P43-47
	議題專項披露	305-1	P45-46
		305-2	P45-46
		305-3	不適用
		305-4	P45-46
		305-5	P45-46
		305-6	不適用
305-7	P45-46		
GRI 306	GRI 103	污水和廢棄物管理方法	P43-47
	議題專項披露	306-2	P45-46
GRI 307	GRI 103	環境合規管理方法	P43
GRI 308	GRI 103	供應商環境評估的管理方法	P53
	議題專項披露	308-2	P53
GRI 401	GRI 103	僱傭管理方法	P54-59
	議題專項披露	401-2	P56-57
GRI 402	GRI 103	勞資關係的管理方法	P56-58
GRI 403	GRI 103	職業健康與安全的管理方法	P56-57
	議題專項披露	403-2	P57-58
GRI 404	GRI 103	培訓與教育管理方法	P58-59
	議題專項披露	404-2	P58-59
GRI 405	GRI 103	多元化與平等機會的管理方法	P57-58
	議題專項披露	405-2	P57-58
GRI 406	GRI 103	反歧視的管理方法	P57-58
	議題專項披露	406-1	P57-58
GRI 407	GRI 103	結社自由與集體談判的管理方法	P57-58
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P58
GRI 409	GRI 103	強迫或強制勞動方面的管理方法	P58
GRI 410	GRI 103	安保實踐的管理方法	P49-50、P56
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	P57-58
GRI 413	GRI 103	當地社區的管理方法	P59-71
GRI 414	GRI 103	供應商社會評估的管理方法	P53
	議題專項披露	414-2	P53

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	P49-50
GRI 417	GRI 103	營銷與標識的管理方法	P24
GRI 418	GRI 103	客戶隱私管理方法	P49-50
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、ESG<sup>46</sup> 指標索引

範疇	議題	績效指標	頁碼
環境	A1 排放物	一般披露	P43-47
		A1.1	P45-46
		A1.2	P45-46
		A1.3	P45-46
		A1.4	P45-46
		A1.5	P43-47
		A1.6	P43-47
	A2 資源使用	一般披露	P43-47
		A2.1	P45-46
		A2.2	P45-46
		A2.3	P43-47
		A2.4	P43-47
		A2.5	P45-46
	A3 環境及天然資源	一般披露	P42-43、P46-51
		A3.1	P42-43、P46-51
社會	B1 僱傭	一般披露	P54-59
		B1.1	P54-55
		B1.2	未披露
	B2 健康與安全	一般披露	P56-57
		B2.1	P56
		B2.2	P56
		B2.3	P56-57
	B3 發展與培訓	一般披露	P57-P59
		B3.1	未披露
		B3.2	未披露
	B4 勞工準則	一般披露	P58
		B4.1	未披露
		B4.2	未披露
	B5 供應鏈管理	一般披露	P53
		B5.1	未披露
		B5.2	P53
	B6 產品責任	一般披露	P23、P37、P49-53
		B6.1	不適用
		B6.2	P51
		B6.3	P37

<sup>46</sup> 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	P49
	B7 反貪污	一般披露	P33、38
		B7. 1	未披露
		B7. 2	P38
	B8 社區投資	一般披露	P59-68、P70-71
		B8. 1	P59-68、P70-71
		B8. 2	P59-68、P70-71

## 四、圖表和案例索引

### (一) 示意圖索引

圖 1：本集團組織架構圖

圖 2：本集團公司治理架構

圖 3：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：本行高級管理層成員年齡、性別、民族情況

表 4：本行利益相關方識別表

表 5：本行按行業劃分貸款流向

表 6：本行按地域劃分貸款流向

表 7：本行小微企業貸款一覽表

表 8：“兩高一剩”行業貸款統計表

表 9：本行電子銀行業務統計表

表 10：環境污染排放物統計表

表 11：能源消耗統計表

表 12：其他資源消耗統計表

表 13：本行員工情況統計表

表 14：本行培訓情況統計表

### (三) 案例索引

案例 1：舉辦“中信銀行•故事匯（第四季）”活動

案例 2：業績發布會

案例 3：主動發布信息

案例 4：開展“不忘初心、牢記使命”主題教育

案例 5：助力“一帶一路”國家綠色發展

案例 6：信貸支持“京津冀”協同發展

案例 7：南昌分行支持長江經濟帶發展

案例 8：寧波分行支持新興產業

- 案例 9：深圳分行支持新興產業
- 案例 10：濟南分行支持社會民生產業
- 案例 11：銀川分行支持西部大開發
- 案例 12：南昌分行支持中部經濟崛起
- 案例 13：幫助保潔公司渡難關
- 案例 14：鄭州分行支持生物質發電企業
- 案例 15：北京分行支持地鐵六號綫建設
- 案例 16：關愛員工健康，打造綠色環保辦公區
- 案例 17：員工幫助計劃（EAP）項目
- 案例 18：舉辦第四屆職工羽毛球比賽
- 案例 19：總行機關構築安全屏障
- 案例 20：武漢分行在危境中履行使命
- 案例 21：北京分行為中國紅十字會總會開通綠色捐款通道
- 案例 22：北京分行全力保障財政應急支付
- 案例 23：福州分行為財政醫療 1 小時撥付資金
- 案例 24：杭州分行為醫護人員提供免費保險
- 案例 25：南京分行保障某企業網上退票業務
- 案例 26：石家莊分行為製藥企業緊急發放 1.5 億元貸款
- 案例 27：鄭州分行為防疫物資生產企業辦理 5 億元票據融資
- 案例 28：深圳分行認購疫情防控債
- 案例 29：信用卡中心提供 7×24 小時服務
- 案例 30：廣州分行為防疫相關小微企業提供緊急貸款
- 案例 31：臨安村鎮銀行與客戶共克時艱
- 案例 32：在西藏謝通門縣開展定點扶貧
- 案例 33：在新疆開展定點扶貧
- 案例 34：在甘肅宕昌縣建設光伏發電站
- 案例 35：先心病兒童救治
- 案例 36：“三區三州”貧困患兒救助
- 案例 37：信用卡服務開創綫上綫下融合的宣教模式

案例 38：上海分行開展愛心義賣活動

## 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