

中信銀行股份有限公司 2020 年度 可持續發展報告

2021 年 3 月 25 日

編 制 說 明

報告範圍

《中信銀行股份有限公司 2020 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》¹（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)》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《中信銀行可持續發展信息披露管理辦法》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於《中信銀行股份有限公司 2020 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「截至 2020 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

¹ 以繁體中文版為準。

² 以英文版為準。

³ 以英文版為準。

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，所在地址是北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓。

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 2020 年 3 月 26 日。除特別注明外，本報告中涉及的報告周期為 2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2019 年的數據與前期報告中的數據保持一致。

報告責任

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

報告鑒證

本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）實施獨立有限鑒證，並出具獨立鑒證報告（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。

本集團自 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。本報告是本集團第 3 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。本報告是本集團連續第 13 次以獨立報告形式、連續第 12 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

行長致辭.....	P5
本集團簡介.....	P8
關鍵績效表.....	P9
第一章 戰略與治理.....	P10
全面從嚴治黨 戰略規劃 價值理念 可持續發展理念 公司治理 報告編制	
第二章 發展與內控.....	P28
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.....	P49
客戶服務 員工發展 社區發展	
註冊會計師獨立鑒證報告.....	P69
附錄.....	P73
社會榮譽 企業文化故事 GRI 指標索引 ESG 指標索引 圖表和案例索引 意見反饋	

行長致辭

尊敬的各位股東：

2020 年，是本行三年發展規劃的收官之年。本行堅持「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，本集團實現了利潤總額 578.57 億元，增長 2.32%；實現營業收入 1,947.31 億元，增長 3.81%；不良貸款率下降至 1.64%，撥備覆蓋率為 171.68%。

近年來，本行高度重視與各利益相關方的共同可持續發展，將「致力於成爲一家綠色銀行、人文銀行、愛心銀行、誠信銀行、價值銀行、品牌銀行」的可持續發展理念全面融入戰略和文化，不斷優化可持續發展管理體系，積極組織力量在普惠金融、內控合規、綠色信貸、「碳足跡」管理、客戶服務、員工發展、脫貧攻堅、疫情防控等多個方面取得了積極成效。本行以聯合國可持續發展目標（SDGs）爲指引，向社會公衆全面展示在履行經濟、環境和社會責任方面的行動和績效。

普惠金融發展促進小微企業收入增長。本行堅持回歸銀行本源、服務實體經濟這一根本方向，向小微企業提供優質金融服務，積極響應國家普惠金融政策，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 3,024.94 億元，增幅 48.10%，連續兩年增幅接近 50%；小微企業客戶數 16.34 萬戶，增幅 44.22%。

內控合規嚴控風險促進銀行安全健康發展。本行建立了完善的合規管理體系，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。2020 年，本行共修訂和新增制度 507 項，下發規範性文件 60 項、優化系統功能 53 項，動態調整業務授權 102 次。此外，本行已完成 104 項經濟責任審計，完成 46 項全面及專項審計項目，出具 22 份《審計專報》和 20 份《審計提示》。

綠色信貸提供金融杠杆促進自然環境改善。本行持續貫徹國家產業政策，將綠色金融業務納入戰略規劃，單獨制定綠色金融授信政策，加快綠色信貸業務結構調整，加大對低碳經濟、循環經濟、節能環保企業轉型升級和技術改造、以及綠色生態領域的信貸投放力度，提高綠色金融業務占比。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，本行綠色信貸貸款餘額 661.95 億元，增幅 1.61%。

「碳足跡」核算加強管控促進「碳達峰」實現。本行高度關注中國政府簽訂的《巴黎協定》及其政策導向，將 1,405 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《IPCC2006 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 14.82 萬噸，較上年下降 8.86%，人均溫室氣體排放量 2.52 噸，較上年下降 11.58%。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，持續推進軟件正版化管理。

客戶服務全面提升踐行「客尊」核心價值觀。2020 年，本行共免除人民幣個人賬戶服務收費項目約 561.47 萬筆，減免服務價值約 24.96 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，全年共接受和處理客戶投訴 227,334 宗，客戶投訴處理滿意度 95.54%。本行積極推動在境內各分行健全消費者權益保護管理體系，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、學生等宣講非法集資、電信詐騙、銀行卡盜刷、疫情相關的金融詐騙陷阱等，全年共組織活動 28,357 場，發放紙質宣傳資料約 661.82 萬份，累計受眾人數超過 4,284.45 萬人。

職工權利堅決保障實現員工個人全面發展。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、有溫暖！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 11,609.76 萬元用以提升員工的專業技能和職業素養，受疫情影響，較上年下降 27.64%。

加大扶貧投入力度助力脫貧攻堅全面收官。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。2020 年，本集團共捐贈本外幣合計人民幣 7,815.64 萬元，主要用于抗疫、扶貧、助學、救災以及對社會弱勢群體的資助。按照上交所口徑，本集團每股社會貢獻值 5.25 元，增幅 5.92%。2020 年，本行共實施扶貧項目 129 個，在產業、基建、教育、醫療扶貧四個主要扶貧領域捐贈扶貧資金 2,393.19 萬元，派駐專兼職扶貧幹部 75 名，組織員工志願者扶貧活動約 6,900 人次，受益貧困群眾超過 5 萬人，脫貧 2.76 萬人。截至年末，本行金融扶貧貸款餘額 291.91 億元，增幅 31.64%。本集團員工以個人名義捐款本外幣合計人民幣 383.28 萬元，增幅 224.04%。

整合多方力量支持防控疫情和復工復產。在新冠肺炎疫情防控中，本行員工克服種種困難，積極投身到抗擊疫情的各項工作中，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。2020 年初，本行第一時間響應號召，捐款 5,000 萬元，專項用于在武漢市、湖北省及全國範圍開展疫情防護、病患救治和醫護人員保護工作。本行制定了多項舉措，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。截至年末，本行累計發放對公客戶抗疫貸款 1,959.20 億元，承銷「疫情防護債」38 單、融資金額 268 億元，減免小微商戶收單業務手續費 2,412.71 萬元。在此，我謹代表本行，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，向中外媒體和社會各界對本行的支持和贊賞致以誠摯謝意！

未來，本行高級管理層將在董事會的指導下，不斷強化可持續發展管理理念，不斷提升可持續發展管理能力和水平，履行好自身的經濟、環境和社會責任，做好信息披露工作，與各利益相關方一道努力，在共同價值觀的引領下，實現共同的可持續發展目標。

執行董事、行長

方合英

2021 年 3 月 25 日

本集團簡介

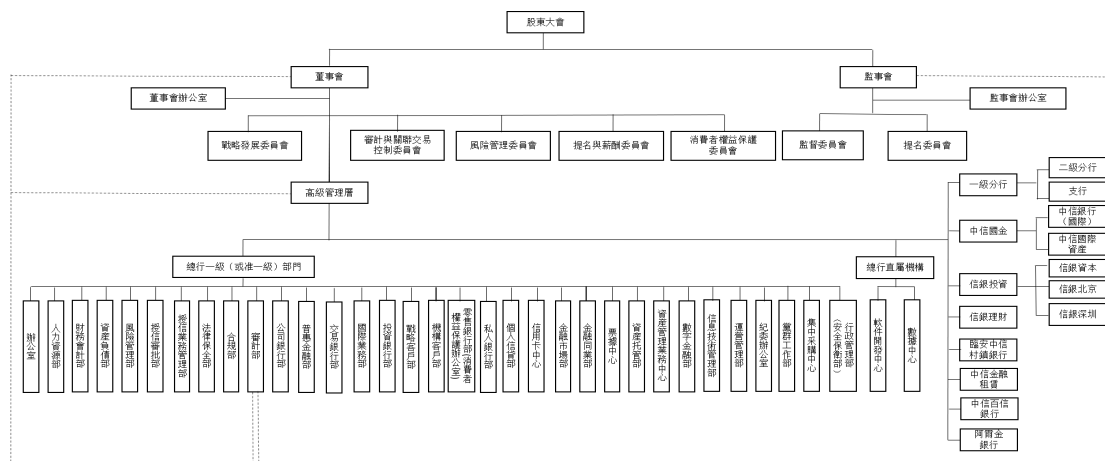
本集團成立於 1987 年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，並以屢創中國現代金融史上多個第一而蜚聲海內外，為中國經濟建設做出了積極貢獻。2007 年 4 月，本集團實現在上海證券交易所和香港聯合交易所 A+H 股同步上市。

本集團以建設成為有擔當、有溫度、有特色、有價值的最佳綜合金融服務提供者為發展願景，充分發揮中信集團金融與實業并舉的獨特競爭優勢，堅持「以客為尊」，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」的經營哲學，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、交易銀行業務、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。

截至年末，本集團在中國境內 153 個大中城市設有 1,405 家營業網點，同時在境內外下設 7 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、信銀理財有限責任公司。

本集團堅持服務實體經濟，穩健經營，與時俱進。經過 30 餘年的發展，本集團已成為一家總資產規模超 7 萬億元、員工人數 5 萬餘名，具有強大綜合實力和品牌競爭力的金融集團。2020 年，本集團在英國《銀行家》雜誌「全球銀行品牌 500 強排行榜」中排名第 21 位；本集團一級資本在英國《銀行家》雜誌「世界 1000 家銀行排名」中排名第 24 位。

圖 1：本行組織架構圖



關鍵績效表⁴

關鍵績效指標	單位	2020 年	2019 年
總資產	億元	75,111.61	67,504.33
利潤總額	億元	578.57	565.45
每股社會貢獻值	元	5.25	4.96
普惠型小微企業貸款餘額※	億元	3,024.94	2,042.55
綠色信貸貸款餘額※	億元	661.95	651.48
個人電子銀行交易筆數替代率※	%	99.54	99.37
外購電力	兆瓦時	235,628.41	244,955.36
營業網點※	家	1,405	1,401
自助設備※	台	5,687	6,243
員工總數※	人	55,154	53,703
捐款總額	萬元	7,815.64	3,165.86
志願者行動	次	226	253

⁴ 本表中數據除加「※」外均為本集團口徑數。

第一章 戰略與治理

《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



全面從嚴治黨.....	P11
戰略規劃.....	P12
價值理念.....	P13
可持續發展理念.....	P15
公司治理.....	P16
報告編制.....	P22

第一節 全面從嚴治黨

2020 年，中信銀行黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以高質量黨建推動高質量發展為工作思路，抓穩扛牢主體責任，一以貫之、堅定不移推動全面從嚴治黨向縱深發展，確保中央和集團黨委各項決策部署在中信銀行落地生根，為全行轉型發展提供了堅強保證。

落實全面從嚴治黨主體責任：中信銀行黨委堅持將管黨治黨政治責任作為黨員領導幹部最根本的政治擔當，對照《黨委（黨組）落實全面從嚴治黨主體責任規定》，逐級壓實責任、層層傳導壓力，推動黨建與業務同謀劃、同部署、同推進、同考核，以政治建設為統領，推動全面從嚴治黨主體責任向縱深發展、向基層延伸。一是健全黨的工作領導機制，成立黨建工作領導小組，規範黨委會運作。二是健全責任落實機制，細化分解黨委班子及成員責任清單並定期督辦。三是健全責任考評機制，實施黨建和經營管理「雙綫考核」。

抓好疫情防控管理：面對突如其來的疫情，中信銀行黨委堅持把黨建引領作為重要抓手，第一時間響應黨中央號召，構建全行疫情防控體系和監測報告機制，第一時間向中華慈善總會捐贈 5,000 萬元，調動全行黨團工會各級組織力量，下撥專項黨費、工會資金。開闢綠色通道，推出一系列「穩外貿」措施，支持疫情防控和復工復產。

涵養全面從嚴治黨政治生態：中信銀行黨委始終堅持把政治建設擺在首位，以嚴肅政治生活、強化政治監督為抓手，切實增強自我淨化、自我完善、自我革新和自我提高能力，推進政治生態不斷改善淨化，引領廣大黨員幹部職工增強「四個意識」、堅定「四個自信」、堅決做到「兩個維護」。一是抓嚴抓好黨內政治生活。二是做實做細政治監督，深入開展政治監督專項調研，制定出臺政治監督制度文件，加大疫情防控監督力度，積極開展專項檢查。

打牢全面從嚴治黨思想根基：中信銀行黨委堅持把習近平新時代中國特色社會主義思想作為「第一議題」，不斷強化黨的創新理論武裝，抓實理想信念教育和黨性鍛煉，建穩築牢意識形態陣地，教育引導全行廣大黨員強化「四個意識」，堅定「四個自信」，做到「兩個維護」。一是抓制度治學，建立及時跟進學常態化機制，發揮黨委中心組領導督學作用。二是抓活動促學，開展集中培訓，推動以賽促學，完成全行黨員輪訓全覆蓋，用好「網上黨校」。三是抓意識形態責任落實，強化文化引領。

打造高素質幹部人才隊伍：中信銀行黨委堅持黨管幹部、黨管人才，深入踐行新時

代黨的組織路線，貫徹落實全國組織工作會議精神，落實「人才立行」戰略，堅持嚴管厚愛結合、激勵約束並重，激勵幹部人才隊伍擔當作爲。一是不斷加強新時代幹部隊伍建設，將政治標準放在首位，持續優化考核評價，不斷強化激勵約束，細化幹部監督體系，優化輪崗交流機制。二是持續深化人才立行戰略，高層次經營管理人才揚帆遠航，高素質國際化人才初具規模，「兩高人才」茁壯成長，人才教育體系漸趨完善。

夯實全面從嚴治黨的基層堡壘：中信銀行黨委堅持將基層黨組織建設作爲重中之重，對照《中國共產黨國有企業基層組織工作條例（試行）》，以標準化規範化建設建好基層黨委、機關黨委和黨支部三級組織，進一步激發黨員先鋒模範作用、青年員工突擊隊作用和廣大員工主力軍作用，全面提升組織力，突出政治功能，推動黨建與業務經營深度融合。一是強化基層黨組織戰鬥堡壘作用，全面開展基層黨委工作標準化建設，深入開展模範機關建設，提升黨支部標準化建設質量，以「黨建+」引領推動業務發展。二是建強黨員、青年和員工隊伍，抓嚴教育培養，強化示範引領，加強員工關愛，豐富活動載體。

推動全面從嚴治黨向縱深發展：中信銀行黨委堅持深入貫徹落實十九屆中央紀委四次全會精神，旗幟鮮明支持紀委履職。紀委牢牢掌握「嚴」的主基調，聚焦政治監督，做細日常監督，從嚴精準執紀問責，穩步推進工作機構和專業隊伍建設，開創各項工作新局面。

第二節 戰略規劃

2021年1月28日，本集團發布了《中信銀行2021-2023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、指導思想

- 建設「有擔當、有溫度、有特色、有價值」的最佳綜合金融服務提供者。
- 堅持高質量可持續發展。
- 聚焦價值創造實現市值提升。

二、基本原則

- 堅持黨的領導。
- 堅持以客爲尊。

- 堅持改革推動。
- 堅持科技興行。
- 堅持輕型發展。
- 堅持合規經營。
- 堅持人才強行。

三、定位目標

按照建設「四有」最佳綜合金融服務提供者的願景，充分發揮集團「金融+實業」綜合平臺優勢，做綜合融資組織和服務提供者，加快由「經營產品」向「經營客戶」轉變。經過三至五年努力，實現資產質量顯著改善，客戶基礎明顯增強，業務規模持續增長，收入結構明顯優化，盈利水平明顯提高，經營管理能力和市場競爭能力邁上新臺階，成為一家令人尊重、有口皆碑的價值創造銀行。

四、實施路徑

實現上述目標，要按照「改革、轉型、攻堅重點突破，經營、管理、建設多措并舉」（即「一改、二轉、三攻堅、八舉措」）路徑，打造新階段本集團發展新格局。

第三節 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

2020 年，本集團圍繞舉辦「中信銀行企業文化節」全面深化實施企業文化建設。在頂層設計方面，本集團開展了企業文化建設實施成效的總結測評，收集 2.6 萬份調查問卷，針對企業文化現狀和未來期盼進行了分析評估；設置了物化的企業文化建設指標體系，實施了兩級企業文化建設考核。在宣貫培訓方面，本集團持續開展「企業文化課下基層」宣講活動，開展企業文化宣講課 940 場，參與 36,654 人次。在文化活動方面，本集團舉辦了首屆「中信銀行企業文化節」，展出了「中信銀行企業文化建設成果展（2015-2020 年）」，展播了「中信銀行·故事匯（第五季）」活動，印發了《中信銀行人（第五輯）》，召開了以「企業文化與企業發展」為主題的首屆企業文化建設座談會，全行共舉辦相關文化活動 274 場，參與 31,660 人次。在文化縱向建設方面，本集團推

案例 1：全面總結三年企業文化建設成果

在 2018-2020 三年規劃時期，本行企業文化建設工作堅持領導垂范和全員參與相結合、全面統籌和重點推進相協調、弘揚傳統和創新特色相銜接、文化建設和戰略執行相促進、企業發展與員工成長相統一的工作原則，基本建成了獨具本行特色的由管理機制、人才隊伍、宣傳平臺、特色品牌、文化示範、專項文化構建的「六位一體」的企業文化建設體系。三年來，本行企業文化建設凸顯了文化頂層設計效果，提升了文化領導力和執行力，保證了較高的文化認同度，樹立了企業文化的示範標杆，增強了文化儀式感和氛圍感，豐富了文化傳播渠道和載體，推進了文化深植和文化管理。根據調查測評顯示，本行在「人本、管控、社會」三大文化價值導向上均處於較高水平，說明本行已將企業文化理念貫徹于經營管理，在客戶服務、內部控制、隊伍建設、品牌塑造等方面體現出了較大的助推作用。

動了合規文化的創建，基本完成了福州、杭州、合肥、上海、長春 5 家分行特色文化的創建。

案例 2：舉辦「企業文化與企業發展」座談會

2020 年 11 月 11 日，本集團監事長劉成出席「企業文化與企業發展」座談會并講話，總行 3 個部門、2 家境內分行和來自中國企業文化研究會、清華大學及北京大學的 3 位專家學者分享觀點并提出建議。本次座談會分享了本集團自 2015 年以來在企業文化體系完善和企業文化建設方面的實踐做法及典型經驗，提出文化落地的探索和思考，同時通過充分聽取外部專家的觀點和意見建議，進一步開闊視野、拓寬思路，為制定中信銀行新三年企業文化建設規劃提供思路方向和決策參考。劉成監事長指出，中信銀行未來在工作中要把握文化規律，堅定不移地加強企業文化建設，把好企業文化的「方向盤」，打造企業文化的「升級版」，塑造企業文化的「品牌力」，構建全方位的企業文化。

第四節 可持續發展理念

本集團願景中的「有溫度」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、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。

三、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。

四、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。

五、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。

第五節 公司治理

一、公司治理概況

2020 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。

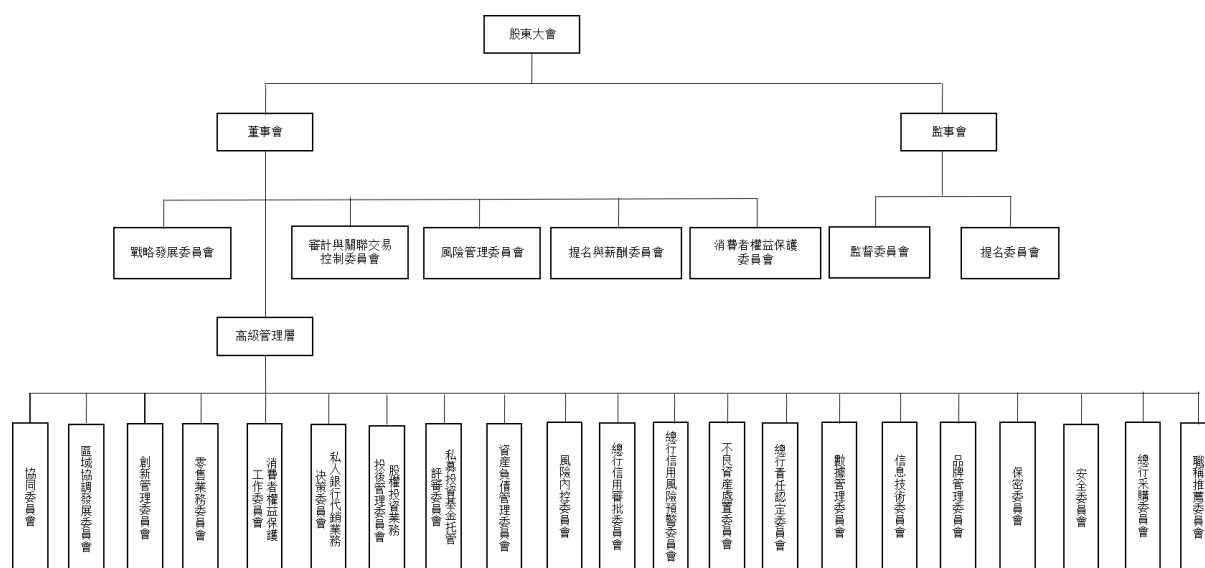


圖 2：本行公司治理架構

股東大會：截至年末，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，審議通過 20 項議案。本行股東大會的召開均符合本行公司章程規定的程序。截至年末，本行共召開 20 次董事會會議（其中 9 次為現場會議），12 次監事會會議（其中 10 次為現場會議），32 次董事會專門委員會會議。

董事長與行長分設：2020 年，李慶萍女士為本行董事長、執行董事，履行主持股

東大會、召集主持董事會會議、檢查董事會決議實施情況等職責；方合英先生為本行行長、執行董事，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。

中小股東溝通：本行持續加強與中小投資者的溝通互動，持續加強中小投資者關係管理，切實維護中小股東權益。本行創新與中小投資者溝通方式，通過舉辦投資者開放日活動，增加投資者對本行業務瞭解和業務體驗。本行在官網門戶網站基礎上，持續優化投資者關係子站，提升鏈接入口醒目度，整合優化欄目組合，為投資者獲取信息提供便利。本行還通過熱線電話、郵件、上證 e 互動等渠道實現與中小投資者高頻有效溝通，及時回復投資者關心的問題。

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，並進行每日登記備案。如發現股價波動幅度較大或相關異常情況，將第一時間上報並啟動應對程序。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。

二、黨建入章

堅持把黨的領導融入公司治理。堅持「雙向進入、交叉任職」原則，強化黨委把方向、管大局、保落實作用，把黨的領導融入改革發展各方面全過程。落實黨委研究討論前置程序，嚴格「三重一大」制度，總行黨委全年召開黨委會 51 次，研究議題 169 項。持續推進把黨建總體要求納入公司章程，增強工作規範性，指導子公司做到「黨建入章」全覆蓋。

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，分別為方合英先生、郭黨懷先生；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、性別情況

董事會成員	出生年月	性別	董事會成員	出生年月	性別
方合英	1966.06	男	何操	1955.09	男
曹國強	1964.12	男	陳麗華	1962.09	女
郭黨懷	1964.05	男	錢軍	1970.07	男
黃芳	1973.05	女	殷立基	1960.10	男
萬里明	1966.05	男			

董事會變化情況：2020 年 10 月 30 日，本行 2020 年第二次臨時股東大會選舉王彥康先生為第五屆董事會非執行董事，待監管機構核准其任職資格後就任。2021 年 3 月，李慶萍女士因工作安排原因，辭去本行董事長、執行董事及董事會戰略發展委員會主席和委員職務，李慶萍女士的辭任自 2021 年 3 月 15 日起生效。為確保董事會正常運作，根據《中華人民共和國公司法》等法律法規和本行公司章程的規定，董事會同意指定執行董事方合英行長代為履行本行董事長職責，代為履職期限自李慶萍女士辭任生效之日起，至新任董事長正式就任之日止。2021 年 3 月 15 日，本行第五屆董事會第四十三次會議審議通過相關議案，提名朱鶴新先生為本行第五屆董事會非執行董事候選人，自股東大會選舉其擔任本行非執行董事且監管機構核准其非執行董事任職資格後正式就任；選舉朱鶴新先生為本行第五屆董事會董事長，自股東大會選舉其擔任本行非執行董事且監管機構核准其非執行董事、董事長任職資格後正式就任；選舉方合英先生擔任本行第五屆董事會副董事長，自監管機構核准其副董事長任職資格之日起正式就任。

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。本集團董事會已制定《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，並具備社會責任議題和環境責任方面的專長和經驗。截至本報告披露日，本行董事會共有 9 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：本行每屆董事會董事津貼政策由董事會提名與薪酬委員會（成員均為獨立非執行董事）擬定，并由董事會全體獨立非執行董事發表獨立意見，經董事會審議通過後（每位董事對自身所屬類別董事津貼政策回避表決），提交股東大會表決。

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。本行獨立董事報酬擬調整為基本報酬、掛鈎浮動報酬、津貼三部分。其中：基本報酬為固定金額，每人每年稅前 24 萬元人民幣，較之前固定薪酬下降 6 萬人民幣，按月度發放；浮動報酬為每人每年稅前 10 萬元人民幣，與年度履職評價結果掛鈎，評為「稱職」和「基本稱職」的，分別按 100%、60%發放，評為「不稱職」的，浮動報酬不予發放，擬在每年 3 月下旬年度監事會根據公司治理規則審定上年度履職評價結果後發放；按照擔任董事會專門委員會職務等情況發放一

定津貼，其中擔任董事會風險管理委員會主席和委員、董事會審計與關聯交易控制委員會主席和委員的，獨立董事津貼標準擬分別為每人每年 3 萬元、2 萬元人民幣，擔任其他董事會專門委員會主席和委員的，津貼標準擬分別為每人每年 2 萬元、1 萬元人民幣，同時在多個董事會專門委員會任職的，累積計算。上述獨立董事津貼擬按月度發放。

董事會內部溝通：董事會嚴格按照本行公司章程、股東大會議事規則、董事會議事規則等相關規定開展工作，加強制度建設。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。董事會支持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。董事會審議相關議案時，與議案存在利害關係的董事均回避表決。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：截至本報告披露日，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，即李蓉女士；外部監事 3 名，即賈祥森先生、鄭偉先生、魏國斌先生。

表 2：本行監事會成員年齡、性別情況

監事會成員	出生年月	性別	監事會成員	出生年月	性別
劉 成	1967. 12	男	李 蓉 ⁵	1968. 04	女
賈祥森	1955. 04	男	李 剛	1969. 03	男
鄭 偉	1974. 03	男	陳潘武	1964. 01	男
魏國斌	1959. 03	男	曾玉芳	1970. 12	女

監事會變化情況：2020 年 1 月，王秀紅女士因在本行擔任外部監事已滿六年，辭去本行外部監事、監事會提名委員會主任委員職務，為確保本行監事會滿足外部監事的比例不低于監事人數三分之一的要求，王秀紅女士的辭任自本行 2019 年年度股東大會選舉的新任外部監事就任生效，即自 5 月 20 日起生效。5 月 20 日，經本行 2019 年年度股東大會選舉，魏國斌先生擔任本行第五屆監事會外部監事。5 月 22 日，經本行第五屆監事會第二十二次會議審議，同意增補魏國斌監事為本行第五屆監事會提名委員會委員，增補鄭偉監事為本行第五屆監事會提名委員會委員。29 日，經本行第五屆監事會提名委員會第五次會議審議，選舉魏國斌先生擔任本行第五屆監事會提名委員會主任

⁵ 李蓉女士自 2021 年 1 月 14 日起正式就任我行第五屆監事會股東代表監事，任期至第五屆監事會任期屆滿止。

委員。2020 年 12 月，本行股東代表監事鄧長清先生因工作調整，辭去本行股東代表監事、監事會提名委員會委員職務，并于 12 月 1 日起正式生效。2021 年 1 月 14 日，經本行 2021 年第一次臨時股東大會審議通過，李蓉女士擔任本行第五屆監事會股東代表監事。2021 年 1 月 27 日，經本行第五屆監事會第三十次會議審議，同意增補李蓉監事為第五屆監事會提名委員會委員。

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，圍繞本行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，有效發揮自身職能，積極探索創新工作方式方法，拓寬監督履職渠道，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 12 次，監督委員會會議 5 次、提名委員會會議 4 次，共審議議案 49 項，聽取彙報 43 項。本行監事會開展了子公司經營管理和公司治理情況、內外部檢查發現問題整改情況、資產質量與案件風險防控等主題調研，共涵蓋 8 家分支機構及子公司。通過科學規劃調研選題、持續優化調研模式、強化調研價值轉化，監事會進一步提升調研工作實效，將調研中發現的普遍性、傾向性問題和其他重大問題，形成專項報告，提出具有系統性、針對性的意見和建議，供黨委、董事會和管理層參考。

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、郭黨懷先生、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、性別情況

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

高級管理層變化情況：2020 年 9 月，楊毓先生因工作調整原因，辭去本行副行長職務。楊毓先生的辭任自 2020 年 9 月 22 日起生效。2020 年 11 月 24 日，本行第五屆

董事會第三十六次會議審議通過議案，聘任蘆葦先生、呂天貴先生擔任本行副行長，自中國銀保監會核准其任職資格之日起正式就任。

六、關聯交易管理

本集團搭建了相對完善的關聯交易管理架構，按照「垂直、專業、全面」的原則，構建了包括股東大會、董事會、監事會、高級管理層、總分行及附屬公司在內的關聯交易管理架構，職責分工與管理流程較為清晰明確。

本集團完善了關聯方名單管理體系，根據上交所、聯交所、銀保監會、財政部四方監管規則，實現了對中信集團、新湖中寶、中國烟草等主要股東及關聯自然人投資任職的關聯法人認定，法人名單更新頻次提升至每年近 30 次，同時建立了包含董監事、各級高管人員、信用審批及不良資產處置等專業委員會成員在內的關聯自然人名單，主動加強申報提示，持續更新關聯自然人名單。

本集團優化了關聯交易限額管理模式，對於授信類關聯交易，通過對公和個貸授信業務系統實現對關聯方授信餘額的有效管控；對於非授信類關聯交易，結合業務實際每年對預計發生交易情況進行全面調查，並提交董事會審議。

本集團深化了重大關聯交易彙報審議內容，強化了彙報的深度、廣度與精細度，有助於審計與關聯交易控制委員會及董事會加強對關聯交易需求真實性的把控，以及對交易合理性、公允性的評估，切實防範通過關聯交易進行不當利益輸送的風險。

本集團加快了關聯方和關聯交易信息自動化采集進程，通過關聯交易管理系統二期開發，逐步實現關聯自然人信息自動采集，逐步提升關聯交易數據采集的自動化率。截至年末，本行關聯法人合計 5,335 家，關聯自然人合計 17,832 人。

授信類關聯交易情況：截至年末，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 358.26 億元；銀保監會監管口徑下，本集團對全部關聯方企業的授信餘額為 751.98 億元⁶。本行對關聯方企業的授信業務整體質量優良，次級類授信 1 筆（金額 0.63 億元），可疑類授信 1 筆（金額 3.39 億元），損失類授信 1 筆（金額 9.20 億元），其他授信均為正常類，就交易數量、結構及質量而言，對本行正常經營不會產生重大影響。

⁶ 鄧長清先生于 2020 年 12 月 1 日正式離任本行監事職務，自該日起，保利集團不再構成本行銀保監會口徑下主要股東，保利集團及其相關方不再構成本行銀保監會口徑下關聯方。銀保監會監管口徑下，本行對保利集團及其相關方授信餘額為截至 2020 年 11 月 30 日的數據。

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 315.70 億元，其中資產類關聯交易發生額為 247.70 億元，費用類關聯交易發生額為 68.00 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 34 項，切實保障股東知情權，維護股東利益。

第六節 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，本著攜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"> ✓ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股東大會 ✓ 定期公告 ✓ 投資者溝通與交流 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 	<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

	提升公司價值 保持可持續發展	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 路演 ✓ 業績發布會 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加強風險防範 ✓ 提高信息披露透明度 	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
社區	<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方合英行長帶隊深入省市自治區直轄市，主動拜訪了西藏自治區、浙江省、天津市等地政府，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。

信息披露與內幕信息管理：報告期內，本行嚴格遵循真實、準確、完整、及時和公平的原則，以法律法規為準繩，以投資者的信息需求為指導，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 400 餘份。同時，本行持續優化定期報告框架和內容，力求做到簡明清晰、通俗易懂，并持續增加對市場關注問題的披露，不斷增強信息披露的針對性和有效性，為投資者提供及時、充分、有效的信息，切實維護投資者的

知情權。

報告期內，本行緊跟監管步伐，第一時間做好外規內化工作，根據新頒布實施的《證券法（2019 修訂）》《上海證券交易所上市公司內幕信息知情人報送指引》等法律法規，修訂了本行《信息披露管理辦法》及配套制度共 9 項，進一步夯實信息披露工作合規基礎。本行持續優化內幕信息管理機制，積極開展相關培訓，提升內幕信息知情人合規意識，並在重要時點及時做好內幕信息及內幕知情人登記工作，切實防範內幕信息泄露和內幕交易風險。經自查，報告期內，本行未發現內幕信息知情人利用內幕信息買賣本行股票的情況。

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，與去年基本持平，訪問量約 1,452 萬人次。

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 75,394 篇次，增幅 49.11%，其中平面媒體 3,525 篇次，網絡媒體 62,650 篇次，廣播電視媒體 628 篇次，新媒體 8,533 篇次，紙質媒體 58 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，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。

訪談交流：本集團持續強化高層與市場交流，在新冠疫情的背景下，組織半年度、

年度線上業績發布會業績路演，全面推介本集團經營業績，獲得投資者積極反饋。本集團保持與資本市場密集溝通，通過投行論壇、策略會、調研接待等方式與投資者分析師溝通；主動面向市場投研機構和重要法人股東開展反向調研，傾聽來自資本市場和股東的聲音，通過調研報告方式為行內提供決策信息參考。本集團創新投資者互動形式，暢通與中小投資者交流渠道，通過投資者關係郵箱、投資者關係熱綫、上證 e 互動網絡平臺，及時與投資者進行交流溝通，回應投資者關切。

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。

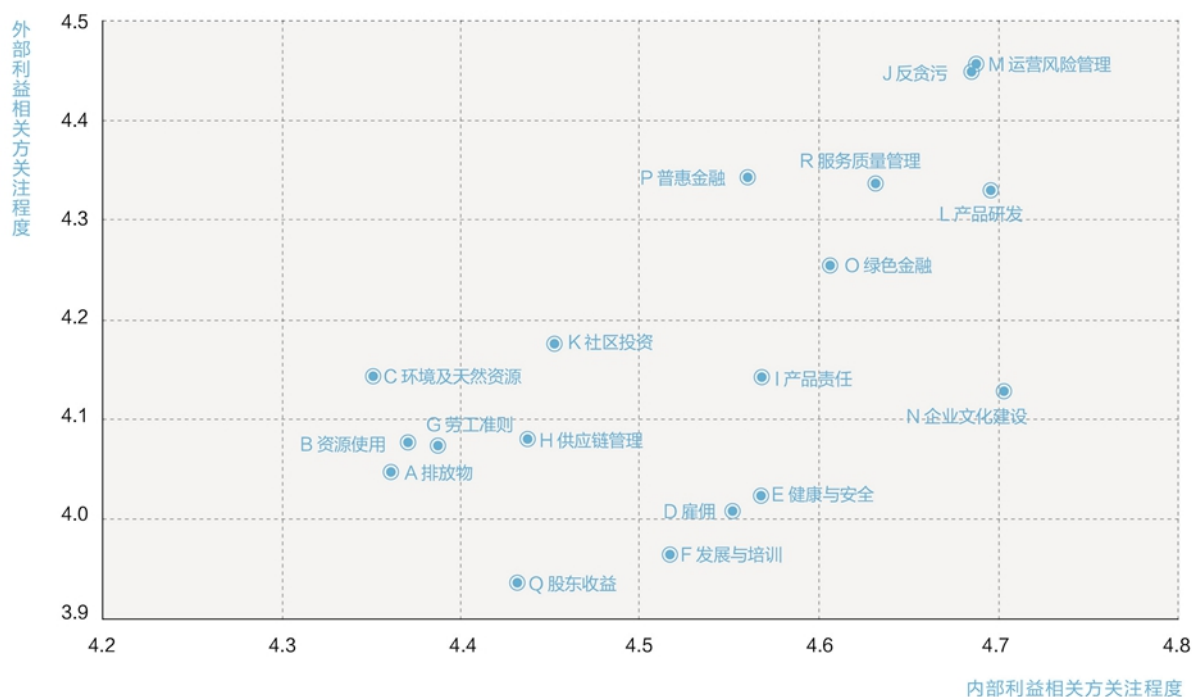


圖 3：可持續發展重要議題重要性分布圖

四、管理表現

董事會參與：按照相關議事規則，本集團高級管理層提交的社會責任和環境責任議題，經本集團董事會戰略發展委員會等董事會專業委員會預審後，提交董事會審議。對於董事會提出的意見建議，高級管理層予以落實，並向董事會反饋。根據公司章程及相

關議事規則規定，情況緊急，需要儘快召開董事會臨時會議的，可以隨時通過電話或者其他口頭方式發出會議通知。本集團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，對本集團履行社會責任的情況進行評估。

3月26日，本集團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2019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。

10月8日，本行制定了《中信銀行股份有限公司股權投資項目後評價管理辦法》，明確股權投資項目後評價工作的主要內容包括社會效益與環境影響評價。

案例 3：緊急召開董事會決定向疫情防控捐款

2020年1月26日，本集團緊急召開第五屆董事會第二十一一次會議，向董事發出通知并審議通過《關於向中華慈善總會捐款積極支持疫情防治的議案》，董事會通過通訊表決形式同意向中華慈善總會捐贈人民幣5,000萬元，用于全國範圍內新型冠狀病毒感染肺炎疫情防控、病患救治和醫護人員保護。

考核機制：本行繼續將可持續發展關鍵議題納入考核。指標包括普惠貸款、民營企業融資、綠色信貸、金融扶貧、服務品質、消費者保護與公眾教育、可持續發展數據報送⁷和扶貧慈善完成情況⁸等。

信息管理：本集團繼續以「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，繼續完善本集團可持續發展管理指標體系。本集團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：本集團從2009年起聘請第三方鑒證機構對本集團社會責任報告中的全部重要陳述和關鍵數據進行獨立有限鑒證，并向本集團提出提升社會責任管理的意見和建議。2020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2019年度可持續發展報告》實施了獨立有限鑒證，并向本集團提出兩個方面的五點建議，本集團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，并將於鑒證工作結束後向本集團提出進一步的改進意見和建議。

⁷ 可持續發展數據報送是對分行每季度上報社會責任數據的合格率進行考核。

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

所獲獎項：本行被人民網評為「人民企業社會責任獎——年度扶貧獎」；獲評新華網「2020 中國社會責任杰出企業獎」；獲評中國銀行業協會「2019 年中國銀行業社會責任百家評估助力打贏「三大攻堅戰」成效獎」；獲評《投資時報》「2020 卓越社會責任企業」；獲評《公益時報》「2020 中國企業社會責任卓越項目」；獲評《經濟觀察報》「2020 中國企業社會責任卓越項目」；獲評和訊網「2020 年度社會責任先鋒銀行」。

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	2020 年	2019 年
總資產	億元	75,111.61	67,504.33
利潤總額	億元	578.57	565.45
每股社會貢獻值	元	5.25	4.96
普惠型小微企業貸款餘額	億元	3,024.94	2,042.55

國家戰略.....P29

金融監管.....P33

內控管理.....P35

2020 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 75,111.61 億元，增長 11.27%；實現利潤總額 578.57 億元，增長 2.32%；實現營業收入 1,947.31 億元，增長 3.81%；不良貸款率和撥備覆蓋率分別為 1.64%和 171.68%。

第一節 國家戰略

一、響應「一帶一路」倡議

「一帶一路」向縱深推進，國際影響力持續擴大。本行加大差异化區域戰略的實施力度，不斷提升重點區域分行的競爭力；在確保貿易背景真實性的前提下拓展優質進出口企業傳統貿易融資業務，重點支持「一帶一路」項下工程保函、出口信貸等跨境投融資業務需求。

案例 4：支持內地企業「走出去」

江西某企業主營有色金屬生產加工，陰極銅產量居全國首位、世界第二，黃金、白銀產量居全國前列，此外，硒、碲、銻、氧化砷等稀貴稀散金屬和鉛鋅、稀土精礦等產品在全國也占有較大市場份額。2019 年，該企業啓動「盤古項目」以收購某境外企業 100%股權。本行參與牽頭組建 7 億美元跨境併購銀團，本行併購貸款份額 1.75 億美元，實際提款 1.67 億美元。截至目前，該企業已完成收購，實現了內地企業「走出去」，加大了國際地位和話語權。

二、支持京津冀協同發展

本行制定了京津冀地區的授信政策，對相關政策導向予以明確：積極落實《京津冀協同發展規劃綱要》及《中信銀行 2018-2020 年發展規劃》，抓住京津冀三地協同發展

案例 5：天津分行支持京津冀一體化建設

本行天津分行落地的京津冀重點項目涵蓋了城市基礎設施建設、核心區棚戶區改造、京津冀水利項目、重建項目、城市軌道交通建設、首都功能疏解以及隱形債務置換項目等幾個重點領域。截至年末，天津分行落地重點項目累計 41 個，金額合計 295 億元。其中，貸款項目 13 個，金額合計 36.2 億元，投向主要涉及城市（園區）基建、交通一體化、國企混改、能源項目等；投行項目 13 個，金額合計 180.6 億元，涉及企業多為京津冀協同發展過程中參與基礎設施建設、軌道交通項目的重點企業以及央企在津核心子公司；聯合中信證券、中信建投等兄弟單位組成中信聯合體，成功承銷天津市地方債合計 78 億元。

的戰略機遇期，加大信貸投放，加大資源傾斜，加強協調合作，探索模式創新，把控項目風險，引導信貸精準投放；深度挖掘最有價值客戶群體，重點加大對符合國家戰略、區域產業升級轉移導向的新興行業的支持力度，同時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。

三、支持長江經濟帶建設

本行圍繞國家把長三角建設成爲「中國綜合實力最強的區域」戰略，深耕當地市場，發揮協同優勢，打造區域最佳綜合金融服務企業。區域內分行抓住長三角「完善交通網絡一體化」有利時機，加大基礎設施建設的支持力度，重點支持「陸、水、空、信息」四張網的基礎設施建設，搶抓優質中長期資產，提升資產穩定性和盈利水平；優選項目，按照合規有序，現金流全覆蓋，風險定價及收益水平合理的原則開展合作；聚焦民生金融，積極支持健康、教育、醫療等社會民生相關領域。

四、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、租賃和商業服務等領域傾斜。截至年末，本行對製造業的貸款餘額爲 3,098.64 億元，增幅 22.61%，在公司貸款中占比 15.69%，較上年末增加 1.45 個百分點。

表 5：本行按行業劃分貸款流向

行業	2020 年		2019 年	
	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)
製造業	3,098.64	15.69	2,527.23	14.24
交通運輸、倉儲和郵政業	1,273.33	6.45	1,393.39	7.85
電力、燃氣及水生產和供應業	600.12	3.04	406.72	2.29
批發和零售業	1,480.20	7.49	1,454.77	8.20
房地產開發業	2,655.49	13.45	2,700.69	15.22
水利、環境和公共設施管理業	3,366.67	17.05	2,636.37	14.86
租賃和商業服務	4,122.10	20.87	3,397.04	19.14
建築業	979.97	4.96	939.06	5.29
公共及社會機構	106.28	0.54	125.88	0.71
其他客戶	2,067.19	10.47	2,165.30	12.20
公司類貸款合計	19,749.99	100.00 ⁹	17,746.45	100.00

五、支持「三農」重點領域產業發展

本行要求積極貫徹黨中央決策部署，嚴格落實監管政策要求，聚焦「三農」，通過健全工作機制、強化制度保障、加大信貸投放等舉措，支持「三農」重點領域產業發展，

⁹ 由於「四捨五入」原因，造成上述各項「貸款占比」加總數超過 100%，以本數據爲准。

營造「三農」金融發展良好環境。

本行給予涉農貸款經濟利潤補貼；制定信貸增量計劃，壓實經營主體責任；將涉農貸款納入分行綜合績效考核；進一步提高涉農不良貸款容忍度；印發相關管理辦法，落實盡職免責政策，提高一線人員業務拓展積極性。

案例 6：臨安村鎮銀行發揮特色支持三農發展

自開業以來，該行始終堅持「支農、支小」的市場定位，在信貸投向上著力於向當地信貸客戶投放，貸款主要投向區域內農戶、社區居民與小微企業、個體工商戶等。截至年末，該行涉農貸款餘額 9.4 億元，較上年增加 1.58 億元，增幅 20.22%；小微企業貸款餘額 12.27 億元，較上年增加 2.39 億元，增幅 24.15%。

疫情發生以來，該行先後制定多項制度，採取違約免責、減費讓利、信貸綠色通道、放寬無還本續貸條件、調配專項信貸資金等「五項舉措」，大力支持疫情防控和復工復產。截至年末，存量貸款合計減息客戶 536 戶，存量貸款期間減息金額合計 1,164.48 萬元，戶均減息金額 2.17 萬元，貸款收益率 7.25%，比年初下降 106 個 BP。累計無還本續貸貸款客戶 369 筆，金額 4.24 億元；新增小微企業貸款 9.99 億元，其中新增信用貸款 2.19 億元。

本行針對農村企業、小微企業固定資產少、擔保能力差的特點，充分發揮「鏈金融」大單品競爭優勢，通過供應鏈信用傳遞，擴大涉農信貸覆蓋面。本行推進了銀擔合作，與國家融資擔保基金合作，加快省級融資擔保機構准入。本行加快了業務流程優化，對

案例 7：支持生豬生產企業

青島某企業計劃建成集生豬的飼料加工、養殖、屠宰、分割、銷售、物流配送為一體的專業化、全產業鏈生產項目。本行基於對該公司的瞭解及對生豬產業的支持，為該企業核定 1.1 億元綜合授信額度和 0.2 億元低風險授信額度，並分兩筆為該企業發放共計 1 億元流動資金貸款，用於採購生豬產業鏈生產所需原材料。

標準化產品實行清單化受理、表格化調查和標準化審批，統一風險偏好，減少人工干預，提高業務效率。本行在全國設立縣域網點 176 家，占比 12.5%，有力支持了縣域經濟發展。截至年末，本行涉農貸款餘額 3,387.52 億元，較年初增長 368.67 億元。

六、積極支持國家重大交通水利項目建設

本行積極響應「兩新一重」政策，支持交通、水利領域項目建設，通過信貸融資支

持、協助地方政府發行地方債等方式積極介入。截至年末，本行昆明分行、長春分行等成功協助當地政府發行交通類地方政府專項債券，涵蓋方向包括鐵路、收費公路、軌道交通、機場等，有效支持交通領域基礎設施建設。

本行根據水利部對重大水利項目的建設方向，制定相關項目營銷指引，指導分行為水利項目提供綜合政府金融服務，福州分行、鄭州分行、武漢分行等成功協助當地政府發行水利類地方政府專項債券，涵蓋方向包括水庫及灌區工程、流域綜合治理及水生態修復、城市污水處理等，有效支持水利領域基礎設施建設。

七、優化區域¹⁰經濟貸款結構

截至年末，本行對西部地區的貸款餘額為 5,452.38 億元，增幅 15.21%，占比 12.88%；對東部地區的貸款餘額為 29,598.86 億元，增幅 11.08%，占比 69.90%；對東北地區的貸款餘額為 1,106.50 億元，增幅 11.60%，占比 2.61%；對中部地區的貸款餘額為 6,127.38 億元，增幅 14.56%，占比 14.47%。

截至年末，本行在西部地區設有 256 家營業網點，占比 18.22%，較上年上升了 0.09 個百分點，較上年增加 2 家，增幅 0.79%；共布放自助機具 951 台，占比 16.72%，較上年下降 1.73 個百分點。本行西部地區員工 7,911 人，占比 14.34%，較上年上升 0.78 個百分點。

表 6：本行按地域劃分貸款流向

區 域	2020 年		2019 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	29,598.86	69.90	26,647.55	70.60
中部地區	6,127.38	14.47	5,348.66	14.17
西部地區	5,452.38	12.88	4,732.73	12.54
東北地區	1,106.50	2.61	991.53	2.63
海外	59.41	0.14	24.58	0.07
貸款總額	42,344.53	100.00	37,745.05	100.00 ¹¹

¹⁰ 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。

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。

案例 8：支持西部基礎設施建設

陝西某企業是國有交通基礎設施投資運營主體，主要負責省內部分高速公路的建設、運營管理和公路相關產業的開發。截至 2019 年 9 月末，該企業經營管理的收費還貸高速公路項目 37 個，總里程達 2,878.80 公里，約占全省高速公路總通車里程的 50% 以上。2020 年，本行給予該企業流動資金貸款 3 億元。

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。

本行持續動態規範反洗錢授權體系，及時變更反洗錢權限，促進授權管理、風險把控、業務發展和工作效率有機結合，同時組織分行開展反洗錢授權管理情況自查。本行修訂反洗錢專項制度 6 項、制定反洗錢專項制度 5 項，反洗錢制度體系進一步健全。本行進一步優化了反洗錢風險管理系統，增設「業務與技術」雙重覆核機制，優化改造系統功能 4 類、功能點 219 項，提高信息系統對業務操作支持力度。

本行持續開展「新產品、新業務/渠道、系統建設新需求及其配套制度」反洗錢審核，增強反洗錢要求嵌入的有效性，共完成反洗錢審核 350 餘件，出具反洗錢審核意見 1,100 餘條。本行及時轉發中華人民共和國外交部、聯合國安理會各類決議。

本行持續提升可疑交易報告質量，組織全行強化可疑交易監測、甄別、報告工作，充分發揮總行反洗錢監測中心集中作業模式效能。

本行積極開展反洗錢消保宣傳，持續將反洗錢宣傳納入全行消費者權益保護宣傳，全行統一製作宣傳折頁、海報和短片。本行還積極組織多層次反洗錢培訓，以外部機構或監管培訓、內部現場或視頻培訓、微信課堂培訓等多種形式，有序開展或組織反洗錢培訓 20 餘次。

二、反假幣

本行全面梳理、細化了貨幣鑒別與假幣收繳、鑒定管理流程，規範了假幣全生命周期管理。本行各分支機構積極做好反假幣宣傳工作，通過準備反假貨幣宣傳材料、在營業網點及集貿市場、公交樞紐等人流密集地區組織反假貨幣宣傳活動、通過微信平臺推送人民銀行反假貨幣在綫答題宣傳等方式，切實將反假貨幣宣傳工作落到實處，提升廣大人民群眾的反假貨幣意識。截至年末，本行共收繳假幣 7,463 張，較上年下降 38.80%；收繳假幣總金額 616,509 元，較上年下降 40.02%。

三、普惠金融

本行積極支持普惠金融業務發展，保持普惠貸款增速，加大對首貸客戶、信用貸款、製造業、中長期貸款的支持力度。本行審慎開展普惠型小微企業授信業務，不介入經營粗放、熱衷于鋪攤子上規模、脫離主業多元經營、過度負債的企業。截至年末，本行普惠型小微企業貸款¹²餘額 3,024.94 億元，增幅 48.10%；普惠型小微企業貸款客戶數 16.34 萬戶，增幅 44.22%。

本行積極支持小微企業發展，將發展普惠金融、服務小微企業作為自身戰略，逐步建立「敢貸、願貸、能貸」的高效服務機制，大幅緩解小微企業融資難融資貴問題。

本行發揮資源配置和考核激勵的「指揮棒」作用，將定向降准、免征增值稅等一系列政策紅利，反哺小微企業，同時積極落實盡職免責、提高風險容忍、延期還本付息等一系列政策要求，保障業務「穩發展」。

本行持續加強金融科技賦能，提升小微金融服務能力。本行依托區塊鏈、雲計算、人臉識別等金融科技手段支撐，整合「小微企業+小微企業主」和「基礎數據+行爲數據+交易數據」等多維度大數據，構建以基礎類、產業鏈金融、個性化產品為核心的「中信易貸」產品體系。本行積極推進服務渠道綫上化，構建以手機銀行、網銀、門戶網站、微信銀行等為主體的綫上化客戶服務渠道體系，同時推進業務流程自動化，開發數字化營銷系統、自助式貸款申請系統、自動化審批系統、智能化貸後管理系統和自助化放還款系統，解決傳統模式下小微企業「不好申請、不好用款」和業務人員「不好批、不好管」的問題。

本行持續加大對首貸戶、信用貸、無還本續貸、製造業貸款和金融扶貧貸款等重點環節和薄弱領域支持力度，積極優化普惠金融業務結構，提升小微企業服務質效。本行

¹² 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。

開發了「物流 e 貸、銀稅 e 貸、關稅 e 貸」等線上化信用貸產品，全流程線上操作，同時實施硬考核，將普惠金融指標直接與經營機構負責人掛鉤，取得了良好的效果。

本行構建了特色風險管理體系，按照市場化、法制化原則，推動業務可持續發展。在總行層面實行「制度、流程、產品、系統、風險、品牌」六統一，在分行層面實行「審查、審批、放款、貸後」四集中，在有效管控風險的同時，大幅提升業務效率。

案例 9：支持小企業發展

惠州某餐飲企業主要經營餐飲服務，是惠州當地小富盛名的海鮮酒樓。該企業近年來經營情況良好，酒樓生意旺盛、口碑較佳。春節前夕，企業依照往年慣例囤積了大量的海鮮等食材，準備應對春節旺季，受疫情影響，酒樓無法正常營業，大量的海鮮食材無法及時銷售使用，給企業造成了較大損失，經營資金流急需補充。本行在得知該企業情況後，立即制定綜合授信方案，為該企業提供 200 萬元流動資金貸款。本行還主動承擔了抵押登記費、評估費，切實減輕了該企業的綜合融資成本。

第三節 內控管理

一、全面風險管理

本行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，做好公司授信業務的流程優化和統一風險管控。本行啓動主責任人相關體系建設，建立事前明責、事後定責、問責的責任體系，建立起「責、權、利」相匹配、客戶經營和風險管理相統一的責任機制。本行完善授信審批體制，強化風險預警管理，不斷改進風險管理綜合評價考評體系，加強交叉金融風險管理，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。本行致力於建設全面、統一、獨立、專業的風險管理體系。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「三道防綫」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：本行新資本管理工作圍繞「滿足新資本管理辦法實施監管要求，有效推進全面風險管理水平提升」的總體目標，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，本行已經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，風險管理的整體水平得到系統性的提升。

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：本行積極推動第一道防線加強履職，強化第二和第三道防線協同，開展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，並持續加強風險指標監控、損失數據收集以及分級報告管理，提升全行操作風險防範意識。

科技風險管理：本行持續完善科技風險管理制度，本年度修訂相關制度 2 項，持續開展現場檢查及問題整改工作，全年開展了分行信息安全現場檢查以及總行現場檢查，發現並改進信息科技管理的薄弱環節。本行完成了無綫網絡安全、應用系統信息安全等專項風險排查以及年度等級保護測評工作。本行開展了年度信息科技風險評估及信息科技外包風險專項評估，持續提高風險防範水平。

流動性風險管理：本行保持穩健的流動性風險水平，實施審慎、協調的流動性風險管理策略，持續優化資產負債總量和期限結構，積極應對市場波動，有效確保全行流動性安全。

利率風險管理：本行緊密跟進貨幣政策和財政政策變化，加強對市場利率走勢預判，加強對客戶行爲變化的模擬分析，前瞻性調整應對措施；綜合運用缺口分析、敏感性分析、壓力測試等多種方法，從重定價缺口、久期、淨利息收入波動、經濟價值波動等多個維度監測風險暴露水平及變化；靈活運用價格引導、久期管理、規模限額等管理工具，確保本行銀行帳簿利率風險敞口水平整體穩定。

知識產權保護：本行堅持軟件正版化的基本策略，持續加強軟件正版化管理。本行修訂《中信銀行外購軟件產品管理辦法》，進一步明確軟件正版化工作的組織分工、工

作職責、工作流程，明確了各分支機構正版化工作的責任主體。本行細化商業軟件產品全生命周期的管理要求，包括引入管理、驗收與發布管理、軟件使用管理和技術支持、升級管理、退出管理等內容。本行在免費軟件管理方面，推進黑白名單建設，落實終端管控措施，推動介質統一分發渠道建設，探索推動使用自研、開源軟件彌補軟件授權短板。本行堅持定期開展正版化工作宣傳和培訓，將軟件正版化培訓納入新員工入職教育培訓，并持續在已入職員工中開展正版化培訓教育。

二、內部合規

本行始終堅持穩中求進的總基調，持續強化內控合規管理機制，著力提升合規風險管理能力，夯實合規治理根基，提升合規治理效能，實現「平安中信」管理目標。本行強化一級法人管理要求，提升年度授權「差异化、科學化、精細化」水平，持續優化三大區域分行差异化授權；修訂授權辦法，建立完善總分兩級授權執行檢查機制，細化權力行使及責任承擔規則，強化授權執行事後監督，明確子公司授權管理機制，持續完善授權管理制度建設；規範各級機構授權管理，及時動態調整授權，進一步規範管理、提升業務效率。

本行組織全員查找制度問題，提出治理建議，督促總行部門按照深化合規、管控風險、優化流程、強化銜接、便于執行等要求開展建議評估和制度自檢，從源頭有效防範和管控風險。本行持續健全案防及行爲管理體系，結合監管要求及風險重點修訂并印發多項案防和員工行爲管理相關制度，針對內外部檢查發現風險問題印發風險提示，常態化開展員工異常行爲排查監測，聯合各條綫部門開展全行警示教育，不斷規範和深化全行案防和員工行爲管理。截至年末，本行共修訂和新增制度 507 項，下發規範性文件 60 項、優化系統功能 53 項，動態調整業務授權 102 次。

三、內部審計

本行內部審計工作著力監督重大決策、重要部署、重點工作、重要制度的落地執行，重點對房地產宏觀調控和支持製造業政策落實情況進行了審計。本行動態跟進人行、銀保監、外匯管理局等監管機構的最新要求，開展「監管關注重點」梳理工作。本行內部審計工作著力推動重大風險的防範化解，加大對重點風險領域的審計，緊盯資產質量家底、整體風險偏離和大額風險暴露，緊盯重點業務和產品的風險，加大對集中採購業務的審計。截至年末，本行已完成 104 項經濟責任審計，完成 46 項全面及專項審計項目，出具 22 份《審計專報》和 20 份《審計提示》。

四、廉政反腐

本行對標對表《中華人民共和國公職人員政務處分法》，修訂《中信銀行員工違規行為處理辦法》。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	2020 年	2019 年
綠色信貸貸款餘額	億元	661.95	651.48
個人電子銀行交易筆數替代率	%	99.54	99.37
外購電力	兆瓦時	235,628.41	244,955.36

綠色信貸.....P40

科技金融.....P42

碳足跡.....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，識別了包括與耗能、污染和氣候變化等有關的環境與社會風險。

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

本行持續貫徹國家產業政策，將綠色金融業務納入戰略規劃。本行單獨制定綠色金融授信政策，明確綠色金融業務發展方向和發展目標。2020 年，本行落實綠色金融相關產業政策和監管要求，加快綠色信貸業務結構調整；探索綠色業務模式創新，加大對

案例 10：支持垃圾處理企業

四川某垃圾發電企業致力於為廣大中小城市提供安全、穩定、經濟的城市生活垃圾處理服務，積極致力於提升資源綜合利用、促進節能減排和發展循環經濟。本行給予該企業 3.5 億元人民幣固定資產貸款額度，專項用於建設內江市城市生活垃圾焚燒發電項目。垃圾焚燒發電廠建成後可實現日處理垃圾量為 1,400 噸。

低碳經濟、循環經濟、節能環保企業轉型升級和技術改造、以及綠色生態領域的信貸投放力度，提高綠色金融業務占比。截至年末，本行綠色信貸貸款餘額¹³661.95 億元，增幅 1.61%。

案例 11：支持礦山環境修復項目

山東某礦業企業主營業務為礦山的綜合治理與環境修復等，目前主要負責臨淄區南部山區廢棄礦坑綜合治理。本項目主要進行某化工區廢棄礦坑清理整平和廢棄礦坑地質環境治理與修復，達到淨地出讓條件。本行給予該項目 5,000 萬元授信額度，並辦理了提款，為臨淄區環境治理及生態修復工作提供了有效融資支持。

三、「兩高一剩」¹⁴行業

本行嚴格控制「兩高一剩」等領域的投放，差异化支持其中技術優、效率高、有潛力、有市場的優質企業，堅決執行環保「一票否決制」，引導信貸資源配置進一步向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和企業傾斜，提高其授信餘額占比；對高污染、高排放和產能嚴重過剩行業分類施策，區別情況並採取「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。

表 7：「兩高一剩」行業貸款統計表

「兩高一剩」涉及行業	2020年		2019年	
	貸款餘額 (億元)	在公司貸款中 占比 (%)	貸款餘額 (億元)	在公司貸款中 占比 (%)
鋼鐵 ¹⁵	247.24	1.25	206.31	1.16
水泥 ¹⁶	72.73	0.37	31.70	0.18
焦炭	1.81	0.01	4.57	0.03
銅冶煉	15.40	0.08	9.93	0.06
鋁冶煉	112.44	0.57	101.18	0.57
鉛鋅冶煉	3.06	0.02	3.80	0.02
火力發電	114.89	0.58	107.81	0.61
合計	567.57	2.87 ¹⁷	465.30	2.62 ¹⁸

¹³ 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。

¹⁴ 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。

¹⁵ 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。

¹⁶ 水泥行業包括：水泥製造、水泥製品製造。

¹⁷ 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 2.87%，以本數據為準。

¹⁸ 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 2.62%，以本數據為準。

案例 12：支持高污染企業技術改造

江蘇某鋼鐵企業提升脫硫脫硝技術等五個技改工程，總投資 85 億元。本行蘇州分行是并列第一大份額參貸行，參貸份額 8 億元，目前已投放 1.5 億元。該項目有利于改善當地大氣環境，改造後 SO₂ 排放減少 24,263 噸/年，NO_x 排放減少 33,794 噸/年，粉塵排放減少 3,689 噸/年。

案例 13：支持鋼鐵企業維持正常經營

本行昆明分行在「兩高一剩」行業風險管控方面，堅持區別對待、有扶有控原則，積極支持「去產能」金融服務工作，建立了「名單制」管理，貸後管理更加嚴格，風險預警覆蓋率更高。該行給予昆明某鋼鐵企業綜合授信額度 3 億元融資。2016 年起，該企業關停煉鐵高爐 3 座、煉鋼轉爐 4 座，壓減生鐵產能 125 萬噸，粗鋼產能 280 萬噸，已提前 4 年完成產能化解任務。

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。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。2020 年，本行不斷提升網銀系統的友好度，新增了支持生僻字的錄入功能，增加了手機銀行登錄信息，完成了全面兼容蘋果電腦新版瀏覽器的改造，為客戶提供更完善 USB Key 升級服務。截至年末，個人網銀客戶數 5,299.77 萬戶，增幅 12.66%；個人網銀交易金額 70,711.44 億元，降幅 19.70%；個人手機銀行客戶數 5,187.51 萬戶，增幅 13.19%；個人手機銀行交易金額 105,234.53 億元，增幅 20.66%；個人電子銀行交易筆數替代率約 99.54%，較上年提高 0.17 個百分點。

表 8：本行電子銀行業務統計表

	2020 年	2019 年	變化 (%)
個人電子銀行業務			
個人網銀客戶數 (萬戶)	5,299.77	4,704.38	12.66
個人網銀交易金額 (億元)	70,711.44	88,062.60	-19.70
個人手機銀行客戶數 (萬戶)	5,187.51	4,582.87	13.19
個人手機銀行交易金額 (億元)	105,234.53	87,212.28	20.66

個人手機銀行交易筆數（萬筆）	24,781.15	23,602.15	5.00
公司電子銀行業務			
公司網銀交易金額（億元）	1,071,801.37	646,990.31	65.66
公司網銀交易筆數（萬筆）	13,281.30	9,721.17	36.62

本行全新打造手機銀行 7.0，推出「1+5」專屬版本服務新模式，以標準版為基礎，分別針對「出國金融客群、老年客群、高淨值客群、小微業主和外籍人士」等五個客群，提供特色視覺、特色服務和新場景體驗。

本行創新推出自動止盈的目標盈產品、針對財富客群推出了個性化線上財富體檢和資產配置服務、實現全線上銷售理財子公司產品、提供爆款產品預約服務、推出周周存款產品等服務。

本行以用戶需求為核心，開放生態建設，通過開放銀行與數百家合作夥伴進行快速對接及場景融合，探索服務的模式升級、品質升級、生態升級。

本行對個貸業務進行全方位協同，實現包括信用類、抵質押類、預授信預審批類、營銷支持類、個貸生活場景和視頻面簽等多個場景線上化設計，推進小程序和手機銀行的全流程閉環操作。

本行發布了小微版 APP，支持企業實控人、商戶法人及個人使用，構建「首頁、惠借錢、惠理財、惠經營」四大板塊，涵蓋收付款、稅務社保、綫下服務、跨境服務、工資條查詢五類特色場景，支持商票 E 貸、個人征信授權、最高額保證金合同簽約等專屬服務。

本行為 150 座城市客戶提供專區服務，覆蓋全國大部分一二線城市，共提供 96 種屬地特色服務，服務涵蓋公積金繳費、社保醫保等便民服務和屬地特色優惠活動。

本行全面傾聽客戶和一綫聲音，共解決上綫客戶痛點 203 條，針對產品和服務開展極致體驗設計，為用戶打造滿意并愉悅的旅程體驗。

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」，並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

本行辦公類電子設備報廢處置工作持續規範。堅持合規處置原則，全行公開招標引入統一處置服務商。嚴格按照「全行統一處置標準、環保標準和統一處置工作流程」執行。本行鉛酸蓄電池委托具有環保資質的廠家回收處理，硬盤通過消磁或物理破壞後報廢回收。

二、無害廢棄物處置

本行在生活/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。本行廢棄電器電子類垃圾的回收，經交由具有相關環保資質的廠家進行處理。

三、倡導綠色辦公

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°C，冬天不高于 20°C；天氣好的時候不開空調，引入自然風；下班後或長時間離開時做到隨手關閉顯示器電源，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：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

本行回收客戶退回的信用卡占本行髮卡量的比例約為 3.57%。本行目前使用的紙質名片，採用環保紙印製。

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 級旅遊景區）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。

案例 14：支持揚子鱔種群保護項目

安徽某企業開展「宣城市揚子鱔湖水環境綜合治理項目」，項目位于宣城市區水陽江路以南、熏化路以東，現狀水面約 80 公頃。項目主要建設內容由水體水治理工程、補水工程和駁岸工程等組成，建成後全面優化水體環節，有利于國家瀕臨物種「揚子鱔」的可持續繁衍和生存。本行馬鞍山分行為該企業發放 3,000 萬元固定資產貸款，助力環境保護及污染治理。

六、環保裝修

本行在網點遷址、改建過程中，要求分行從設計和材料方面，注重綠色環保、健康舒適、安全合規，加強質量意識，建立控制機制，做好降塵、降噪，減少對環境的負面影響。

案例 15：在裝修中履行環境責任

本行蘇州分行在工程項目裝修與施工單位簽訂施工中約定相關環境和社會責任，合同條款約定承包人應在施工組織設計中列明環境保護的具體措施，對施工作業過程中可能引起的大氣、水、噪音以及固體廢物污染採取具體可行的防範措施。施工單位應承擔因其原因引起的環境污染侵權損害賠償責任，對出現的因降塵、防噪措施不到位而收到沿綫單位、投訴等情況，發包人要求承包人採取措施整改，承包人需繳納違約金。交工前，承包人需清理現場達到監理工程師和發包人要求，承擔因違反有關規定造成的損失和罰款。

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 235,628.41 兆瓦時，較上年下降 3.81%，折合二氧化碳當量排放量約 14.22 萬噸，占本行碳足跡總量的約 95.99%；人均外購電力用量約 4.00 兆瓦時，較上年下降了 6.80%。

公務車耗油：截至年末，本集團公務車採購汽油量約 167.06 萬升，降幅 10.84%，

折合二氧化碳當量排放量約 3,547.13 噸。

廢棄物排放：截至年末，本集團有害廢棄物排放總量約為 320.60 噸，增幅 4.39%，無害廢棄物排放總量約為 1,237.31 噸，降幅 0.15%。

表 9：環境污染排放物統計表

排放物數據		
績效指標	2020 年	2019 年
二氧化硫（噸） ¹⁹	0.02	0.03
氮氧化物（噸） ²⁰	0.60	0.73
溫室氣體排放總量（噸） ²¹ （範疇一及範疇二）	148,155.81	162,564.21 ²²
人均溫室氣體排放量（噸/人）	2.52	2.85
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（噸/平方米）	0.06	0.07
每億元收入溫室氣體排放量（噸/億元）	76.08	86.66
溫室氣體直接排放（範疇一）（噸） ²³	5,939.02	7,118.49
公務車耗油	3,547.13	3,978.44
設施用柴油	38.52	16.45
天然氣	1,768.75	2,876.84
煤氣	45.08	37.63
液化石油氣	539.54	209.13
溫室氣體間接排放（範疇二）（噸） ²⁴	142,216.79	155,445.73
外購電力	142,216.79	155,445.73
有害廢棄物總量（噸） ²⁵	320.60	307.11
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0054	0.0054
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00013	0.00014
每億元收入有害廢棄物總量（噸/億元）	0.16	0.16
無害廢棄物總量（噸） ²⁶	1,237.31	1,239.14
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.021	0.022
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0005	0.0006
每億元收入無害廢棄物總量（噸/億元）	0.64	0.66

¹⁹ 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。

²⁰ 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。

²¹ 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）。

²² 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。

²³ 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。

²⁴ 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《2019 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，由於西藏電網及英國本地電網無基準線排放因子，且拉薩分行和倫敦分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故拉薩分行和倫敦分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。

²⁵ 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。

²⁶ 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。

表 10：能源消耗統計表

能源消耗數據		
績效指標	2020 年	2019 年
能源消耗總量（兆瓦時） ²⁷	262,078.40	277,205.23
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	4.45	4.86
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.11	0.12
每億元收入能源消耗量（兆瓦時/億元）	134.58	147.78
直接能源消耗（兆瓦時） ²⁸	26,449.99	32,249.87
公務車耗油	14,490.08	16,251.99
設施用柴油 ²⁹	146.51	62.56
天然氣	9,045.65	14,712.55
煤氣	335.37	279.96
液化石油氣	2,432.38	942.81
間接能源消耗（兆瓦時） ³⁰	235,628.41	244,955.36
外購電力	235,628.41	244,955.36

表 11：其他資源消耗統計表

其他資源消耗數據		
績效指標	2020 年	2019 年
自來水消耗量（噸）	2,578,514.34	2,448,094.84
人均自來水消耗量（噸/人）	43.79	42.92
每平方米樓面面積的自來水消耗量（噸/平方米）	1.05	1.09
每億元收入自來水消耗量（噸/億元）	1,324.14	1,305.07
製成品所用包裝物總量（噸） ³¹	49.52	215.31
每億元收入製成品所用包裝物總量（噸/億元）	0.03	0.11

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 53.43 萬包，增幅 0.78%，折合二氧化碳當量排放量³²約 1,276.97 噸；人均 A4 複印紙採購量約為 9.07 包，降幅 2.32%。

紙質賬單：截止年末，本行信用卡賬單總量 4.24 億封，增幅 9.41%；紙質賬單替代率為 99.98%，較上年提高 0.42 個百分點，相當於減少發出紙質賬單 4.23 億封，折

²⁷ 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。

²⁸ 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。

²⁹ 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。

³⁰ 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。

³¹ 本報告中包裝物主要包括紙質現金袋和紙質信封。

³² 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。

合減少紙張³³約 8,469 噸。其中，紙質賬單總量 9.7 萬封，折合二氧化碳當量排放量約 2 噸，降幅約 99%。

市政用水：截至年末，本集團市政用水耗用量約為 257.85 萬噸，增幅 5.33%；人均市政用水耗用量約為 43.79 噸，增幅 2.04%。

視頻會議：截至年末，本行共召開視頻會議 4,974 場，降幅 6.08%，會議總時長 16,847.19 小時，增幅 1.05%。其中，總行召開 711 場，增幅 11.97%，會議時長 1,846.24 小時，增幅 6.27%；分行召開 4,263 場，降幅 8.54%，會議時長 15,000.95 小時，增幅 0.44%。

³³ 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	2020 年	2019 年
營業網點	家	1,405	1,401
自助設備	台	5,687	6,243
員工總數	人	55,154	53,703
捐款總額	萬元	7,815.64	3,165.86
志願者行動	次	226	253

客戶服務.....P50

員工發展.....P56

社區發展.....P60

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 153 個大中城市設立了 1,405 家營業網點，較上年增加了 4 家，增長了 0.29%；投入運營自助設備 5,687 台，降幅 8.91%，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，充分考慮選址物業周邊居住人群、辦公人群、商業設施、交通狀況等因素，對全行 64 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，錄像保留時間不低於 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：本行持續完善信息安全制度體系，修訂了《信息安全管理辦法》、《中信銀行電子數據安全管理辦法》等信息安全類制度規範。本行持續加強網絡安全、應用安全等措施，實施了網絡安全自查、應用系統信息安全專項排查、數據安全風險排查等多項風險排查活動，并積極整改發現的問題和隱患。

本行綜合多種措施加強客戶信息的保護，包括：對個人信息、資產信息、賬戶餘額等敏感信息進行脫敏處理；對網絡邊界、關鍵節點加大防控措施，部署多層網絡安全設備；對員工辦公用電腦加強控制，防範非法訪問及數據拷出；本著「業務需要」「最小權限」的原則，對應用系統及數據管理用戶進行權限設置；持續開展敏感數據篩查及信

息安全風險排查，提高客戶信息保護措施的有效性。

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，本行在智慧櫃檯的轉帳等重點交易環節加入了風險提示語句，在網點張貼風險提示。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。本行定期採取現場和非現場巡查的方式，一旦發現可疑人員、可疑設備或可疑情況，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。

案例 16：追回境外匯款

5 月 14 日，本行無錫分行成功幫助客戶追回一起境外電信詐騙匯款，金額達 7.7 萬歐元，成功避免了客戶的損失。5 月 11 日，該客戶提交一筆匯出匯款業務，於當日下午完成了匯出手續。當晚，該客戶來電反映此筆匯款為電信詐騙，需要緊急止付並追回款項。因時間已晚，國際業務系統已關閉，無法請求賬戶行緊急止付款項。本行立即啓動總分行之間的聯動，主動與歐洲賬戶行和美國收款行溝通，緊急進行止付操作。接連兩天，總分行持續保持與境外銀行聯繫，密切關注業務進展，並最終於 5 月 14 日將該筆匯款追回，獲得客戶高度評價。

「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。

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。

客戶投訴管理：本行高度重視消費者投訴管理，制定了《中信銀行消費者投訴管理辦法》《中信銀行信用卡中心消費者投訴管理辦法》和《中信銀行信用卡中心客戶服務部投訴處理規範》，建立了訴前防控、訴中管控和訴後管理的投訴預防和解決機制。同時，本行成立了專門的投訴處理團隊，在接到投訴後，及時跟進客戶訴求、積極協同業務部門妥善解決客戶投訴。截至年末，本行接受和處理客戶投訴 227,334 宗，客戶投訴處理滿意度 95.54%。

本行客戶可通過監管機構總部及其分支機構進行投訴。本行在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 367 筆，接到監管分支機構轉辦投訴 13,813 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，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。

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。

- 客戶經理向客戶推廣宣傳產品及相關服務的內​​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³⁴：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

³⁴ 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。

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 51 項服務項目實行長期免費；全行 143 項收費服務項目中的 52 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 561.47 萬筆，減免服務價值約 24.96 億元。

三、供應商管理

本行根據商品性質及對我行經營活動的重要程度，將註冊供應商分為重要供應商和一般供應商，在註冊登記、候選供應商準備、動態維護、考核評價等方面可進行差異化管理。供應商應滿足下列基本條件：具有獨立承擔民事責任的能力；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。在審查過程中，本行如認為必要，可安排對供應商進行實地調查。2020 年，本行對集中採購供應商 2019 年上半年的履約情況進行了考核。從考核結果看，總行供應商質量總體狀況良好，持續保持平穩態勢。

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，並通過第三方機構對總行 1,288 家供應商進行了包括環境影響在內的風險信息篩查，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，並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，並根據項目要求提供履行社會責任的相關認證，如 ISO9000 質量管理體系認證、ISO14000 環境管理體系認證、ISO18000

職業健康安全管理体系認證等。

截至年末，本行未發現存在重大負面環境和社會影響的簽約供應商，未發現僱傭 16 歲以下童工或僱傭 18 歲以下未成年人從事危險工作并對本行產生重大負面影響的簽約供應商。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。

四、業務協同

本行始終以客戶為中心，堅定貫徹落實「重在執行、貴在效果」的協同精神，秉持「利他共贏」發展理念，與集團各金融和實業子公司攜手深化「大協同」商業模式，圍繞協同「五個一」工程總體思路，加快輕資本轉型，打造核心競爭優勢，與客戶共同成長，與股東共享發展成果，與合作夥伴相互成就。

頂層設計：本行成立了協同委員會，將協同納入發展規劃，與中信集團「十四五」規劃相銜接，并從組織保障、利益共享、考核激勵、項目對接、人才交流等方面不斷進行創新和探索，深化協同工作體制機制改革。

集團協同：本行聯合中信證券、中信建投證券、中信信托、中信保誠人壽等集團金融板塊公司為企業客戶提供聯合融資服務，充分彰顯出中信聯合艦隊強大的綜合金融服務能力。

區域協同：本行緊跟國家區域發展戰略，出臺區域布局的頂層方案，實行區域差异化發展策略。在京津冀地區，本行依托集團，聯合地方政府，大力支持北京城市副中心、雄安新區、新機場等重大項目建設，客戶優先准入、資產優先投放；設立雄安分行，落地雄安新區財政建設資金支付區塊鏈平臺，服務雄安新區萬億級建設資金。在長三角地區，本行持續優化組織保障機制，上海金融市場中心、全資子公司信銀理財均在滬落地，與自貿區平臺形成聯動。在粵港澳地區，本行制定《粵港澳一體化發展規劃》，通過信銀國際、信銀投資兩家在港子公司打通跨境聯繫渠道，有效整合境內、境外兩種金融資源。

風險防控：本行積極倡導業務協同與風控協同并舉，聚合中信證券、中信建投證券等機構的專家智庫力量，共同做強行業研究，及時共享區域、市場、客戶風險信息，提供重大項目諮詢意見，定期開展協同智庫培訓。

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 58,879 人，增幅 3.22%；本行員工總數 55,154 人，增幅 2.70%。本行合同制員工 54,002 人，增幅 3.60%，占比 97.91%。截至年末，本行附屬公司員工總數 3,725 人，增幅 11.46%。其中，浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 53 人，中信金融租賃有限公司 102 人，信銀理財有限責任公司 313 人，中信國際金融控股有限公司 2,442 人，信銀（香港）投資有限公司 815 人。

表 12：本行員工情況統計表

	2020 年	2019 年	變化 (%)
員工總數	55,154	53,703	2.70
合同制員工	54,002	52,126	3.60
派遣及聘用協議員工	1,152	1,577	-26.95
男性員工	25,268	24,838	1.73
女性員工	29,886	28,865	3.54
少數民族員工	2,664	2,512	6.05
基層員工	48,571	47,369	2.54
分行管理幹部 ³⁵	6,019	5,825	3.33
總行管理幹部 ³⁶	564	509	10.81
博士	209	203	2.96
碩士	13,341	11,725	13.78
本科	39,111	38,911	0.51
大專	2,254	2,591	-13.01
大專（不含）以下	239	273	-12.45
30 歲及以下	17,204	18,739	-8.19
31-40 歲	27,538	25,162	9.44
41-50 歲	8,086	7,737	4.51
51-59 歲	2,326	2,065	12.64
60 歲以上	0	0	0

派遣制員工：本行嚴格執行《勞動法》《勞動合同法》《勞務派遣暫行規定》，進一步壓降勞務派遣制員工比例，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 1,150 人，較上年末減少 26.98%，占比 2.09%，較上年下降 0.84 個百分點，低於《勞務派遣暫行規定》10%的要求。

境外機構員工本地化：截至年末，中信國際金融控股有限公司及其下轄的中信銀行（國際）有限公司共有員工 2,442 人，本地員工 2,134 人，員工本地化率 87%；信銀香

³⁵ 分行的部門總經理助理、支行行長助理（含）級別以上員工。

³⁶ 總行機關的處長助理（含）級別以上員工。

港（投資）有限公司員工總數 815 人，本地員工 30 人，員工本地化率 4%；倫敦分行員工總數 30 人，本地員工 21 人，員工本地化率 70%；悉尼代表處員工總數 6 人，本地員工 0 人，員工本地化率 0%。

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，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 68.26%，較上年增加 16.52 個百分點。其中，評價為非常滿意和滿意的占比 88.42%，較上年下降 0.99 個百分點，評價為一般的占比 10.75%，較上年增加 1.04 個百分點，評價為不滿意的占比 0.83%，較上年下降 0.05 個百分點。

三、基本保障

薪酬待遇：各地政府均根據當地經濟水平設置不同的最低工資標準，本行各地的最低工資標準依據所在地政府設置的標準作為參考。

福利待遇：本行合同制員工的福利包括：基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險等五項，以及住房公積金、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 8% 繳納。

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 48 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³⁷，較上年減少 3 人次，員工因工傷發生的誤工天數為 2,483.5 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。

³⁷ 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。

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《中信銀行勞動合同管理辦法》，充分保障員工勞動和休息的權利，禁止強制與強迫勞動。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³⁸約 177.30 萬小時，降幅 14.55%，年人均加班約 30.11 小時，較上年降低 6.26 個小時。本集團員工應休年假約 47.04 萬天，實休約 25.28 萬天，實休率約 53.75%。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 21.40 萬天，年人均休假約 3.63 天，降低 0.28 天。

員工體檢：本行為員工安排定期常規身體健康檢查，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 4.19 萬人次，較上年減少約 17.78%。

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，如組織體檢、EAP 心理諮詢輔導、發放防疫物資，體現對退休員工的關懷。

四、職業發展

本行構建以價值創造為導向的績效管理體系，以全行戰略為基礎，以崗位職責為核心，突出黨建引領與戰略導向，深度釋放組織和員工創新活力，提升員工價值和業績貢獻。

五、合法權益

維護言論權益：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 30 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。

維護工會權益：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。

保護女性權益：本行與女員工簽訂了《女職工權益保護專項集體合同》，並積極開展面向全行女職工的各種關愛活動。疫情期間，本行工會協商安排孕期、哺乳期女職工居家遠程辦公，線上開展慶「三八」系列活動，繼續在「祝你好『孕』」活動中向全行

³⁸ 含延時加班、周末加班和節假日加班三種情況。

懷孕女員工發放防輻射服。

反歧視條款：本行持續推進差异化薪酬政策，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。同時，明確規定招聘工作應嚴格遵守國家法律、法規，不得實施就業歧視，不得設置歧視性條款（包括但不限於民族、種族、性別、宗教信仰等）。報告期內，本行未發生歧視事件。

反童工條款：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，在 2020 年修訂的《中信銀行員工招聘管理辦法（3.0 版，2020 年）》中，明確規定招聘工作應嚴格遵守國家法律、法規，不得招聘國家規定不可招用的人員（包括但不限於童工）。

反強制勞動：本行根據《中信銀行勞動合同管理辦法》《中信銀行員工考勤管理辦法》，明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容，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。

保護個人隱私：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，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），同時集中實施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。2020 年，本行開發線上培訓課程 200 餘門，新增題庫試題 1 萬餘道，克服疫情期間不利條件，成功在全國 66 個城市組織 10,602 人完成集中考試。本行開展針對專業員工的業務類、產品類和制度類等培訓共 3,411 場，培訓 55.02 萬人次（不含網絡）。本行開展中信讀書節「一起讀書吧」活動，全行 4,669 人參與閱讀、15,222 人次觀看直播、4,795 人參與直播互動。

表 13：本行培訓情況統計表

	2020 年	2019 年	變化 (%)
培訓總投入（萬元）	11,609.76	16,044.99	-27.64

人均培訓投入（元）	2,104.97	2,987.73	-29.55
培訓總人次（人次）	550,166	696,866	-21.05
人均培訓次數（人次）	9.98	12.98	-23.11

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。截至年末，本行共慰問困難職工 340 名，撥付慰問金 207.2 萬元。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 15 個總行部門和北京等地營業網點，慰問節日期間堅守崗位進行年終決算的員工。本行支持基層工會開展「六有工會組織」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 0.5 萬元，全年共計撥付資金 735 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。總行工會舉辦了第五屆職工乒乓球比賽。總行機關工會舉辦了「快樂萬步走·健康伴我行」綫上職工健走月活動。昆明分行工會舉辦了第六屆職工趣味運動會。武漢分行工會舉辦了第十一屆職工氣排球賽。銀川分行工會開展了《艱難的輝煌 2》閱讀會等活動。

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》《中華人民共和國公益事業捐贈法》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，本集團捐贈總額共計 7,815.64 萬元，較上年增長 146.87%，主要用于抗疫、扶貧、助學、救災以及對社會弱勢群體的資助。其中，年初向湖北及全國地區抗擊新冠肺炎疫情捐款、捐物合計 5,015.15 萬元。本集團員工捐款人民幣 383.28 萬元，增幅 224.04%。本集團納稅總額 338.93 億元，增幅 33.54%。本集團每股社會貢獻值 5.25 元，增幅 5.92%。

二、抗擊新冠肺炎疫情

疫情發生以來，本行堅決貫徹落實國家決策部署和監管要求，第一時間成立疫情防控領導小組，發揮黨建與業務融合的特色優勢，引金融活水精準滴灌，迅速統籌資源，馳援企業抗疫，助力企業復工復產。本行把支持企業復工復產、支持民營和中小微企業發展、支持製造業和普惠金融等工作作為重要的社會責任。疫情期間，本行先後印發通知文件 60 餘個，其中涉及疫情防控、政策支持、支持企業復工復產、金融服務保障、疫

情期間合規工作等，全行累計發放對公客戶抗疫貸款1,959.20億元，累計承銷「疫情防
控債」38單、融資金額268億元，累計減免小微商戶收單業務手續費2,412.71萬元。

專項支持，助力疫區脫困：本行對醫藥醫療行業及抗擊疫情相關的貸款給予補貼；與旗下互聯網銀行百信銀行升級「結算+百信融資」產品，為進出口小微企業開闢綠色通道，對於湖北省內普惠型小微企業，配置專項信貸規模，給予利率優惠。受全球疫情影響，原油價格巨幅波動，本行利用外匯領域傳統專業優勢，一方面為企業提供遠期、掉期、期權等豐富的匯率、利率風險管理工具；另一方面為企業全天候在線提供全球市場分析、產品組合設計和外匯政策諮詢的「融智」服務，切實幫助企業提升經營效率、管控外匯風險。

創新方式，在線服務客戶：在網上銀行等電子渠道，本行建立了「雲端營業廳」，隨時提供貸款諮詢服務。本行豐富線上化服務功能，優化企業在線開戶流程，上線手機銀行雲辦公功能，7×24小時為企業提供支付轉帳、代發工資等在線服務。本行加快「物流e貸、銀稅e貸」等線上化信用貸款開發推廣，為企業提供分秒直達的在線融資服務。

優化流程，開闢綠色通道：本行建立了疫情防控綠色通道，對於受疫情影響嚴重區域上報的項目實行白名單制度，當日必須辦結；對於防疫相關項目和客戶授信，必須限時辦結。結合外貿企業資金結算需求，本行優化線上服務流程，提高客戶非現場、無紙化業務辦理的便利化程度。在政策試點地區，本行的優質客戶可憑外貿合同、發票等掃描件，通過本行網銀系統提交跨境結算、交易指令。本行深化與各地海關、口岸辦合作，通過國際貿易「單一窗口」為外貿企業在線提供快捷、便利的跨境結算服務，同時利用海外機構和全球代理行優勢資源，推出「百國暢匯」產品，為客戶提供更為高效的小幣種結算服務，確保客戶防疫物資全球貿易渠道便捷暢通。

減免費用，降低企業負擔：疫情期間，本行對疫情防控相關的跨境匯款手續費、電

案例 17：支持婦女復工復產

本行天津分行大力發展普惠金融，重點關注女性自雇人士的復工復產情況。韓女士經營一家奶制品銷售公司，受疫情影響，貨運周期延長導致資金回流速度減慢，流動資金緊張。韓女士選擇本行進行房屋抵押經營貸款，并初步達成了貸款意向。由于業務的特殊性，合同約定內容涉及國際信用證、多筆放款等問題，本行迅速瞭解合同交易背景和合同約定條件，協助客戶完成主合同和國際信用證翻譯，保證了貸款的按時發放。

報費、郵費實施大幅減免；對抗疫期間辦理的醫藥醫療行業及抗擊疫情相關的外幣貸款、結售匯等業務，進一步加大定價優惠支持力度。本行主動壓降貸款利率，主動承擔房屋抵押登記費及押品評估費等中間費用，對新開戶小微企業免收開戶費、工本費，免收支付轉帳手續費。

名單管理，落實應延盡延：本行制定下發了針對中小微企業的階段性延期還本付息實施細則，建立「疫情影響白名單」，對名單內客戶不抽貸、不斷貸、不壓貸，按照「應延盡延」原則，「一戶一策」給予利率優惠、展期續貸和征信保護。

案例 18：本行與員工聯手支持疫情防控

2020 年 12 月 28 日，受新冠疫情影響，北京市某大廈實施封閉管理，進行全面消殺，所有人員不得進出。該事件導致本行客服中心某職場臨時封閉、某支行暫停營業。面對封閉管理措施，本行客服中心和相關支行部分人員自願留下堅守崗位，直至 2021 年 1 月 12 日解除封閉。大廈封閉期間，本行為留守人員提供了充足的日常生活保障物品，做好員工心理疏導，合理安排職場班次，保障了員工身體健康。

資金支持，全力應對疫情：疫情期間，本行員工及時發放防疫口罩 696 萬個，還發放了消毒噴霧、洗手液、一次性手套、護目鏡、額溫儀、酒精濕巾、防護服、消毒液等防疫物資，自願捐款 299.5 萬元，劃撥專項黨費 1,013 萬元，下劃工會資金 1,700 余萬元，為疫情防控提供了充足的資金支持和物資支持。

案例 19：做疫情防控志願者

在疫情防控期間，本行廈門分行廣大員工積極參與「抗擊疫情金融青年在行動」公益活動并自發捐款 3.35 萬元。他們積極參與「信守溫度、感恩奉獻」職工無償獻血專場活動，34 位員工參加獻血，發揮時代楷模精神為疫情防控貢獻自己的力量。

三、金融扶貧

本行聚焦脫貧攻堅、聚焦特殊群體、聚焦重點地區，持續加大金融扶貧支持力度，不斷提升金融扶貧精確度。本行通過健全工作機制、強化制度保障、加大信貸投放等八項舉措，著力幫扶建檔立卡貧困人口，著力滿足深度貧困地區金融需求，著力支持受疫情影響扶貧企業。截至年末，本行金融扶貧貸款餘額 291.91 億元，增幅 31.64%。

本行精確對接扶貧重點項目和重點地區的金融需求，支持貧困地區規範的易地扶貧搬遷項目，支持貧困地區生態環境改造、基礎設施建設、交通設施建設、水利設施農網升級改造等項目。本行支持貧困地區教育、醫療、衛生等基本公共服務項目建設，支持

規範的貧困地區土地增減掛鉤項目。本行支持貧困地區發展有市場前景的特色產業，加大對帶貧成效突出的龍頭企業的信貸投放，帶動產業鏈上下游的貧困戶脫貧致富。本行積極推廣供應鏈金融，促進特色種養業、農產品加工業等發展，優先選擇有效帶動貧困戶發展的重點項目、特色產業。本行支持東西部扶貧對接協作產業項目和貧困地區承接產業轉移。本行支持搬遷安置區產業發展。

本行支持建檔立卡貧困戶生產、創業、助學等貸款需求。本行的扶貧小額信貸精確瞄準有就業創業潛質、技能素質的建檔立卡貧困戶，將信用水平和還款能力作為主要參考標準，綜合考慮借款人自身條件、貸款用途、風險補償機制等；精準用于貧困戶發展生產，不能用于非生產性支出，不能集中用于政府融資平臺、生產經營企業等；在貧困戶自願和參與生產經營的前提下，可采取合作發展方式，將資金用于有效帶動貧困戶脫貧致富的特色優勢產業。

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 129 個，捐贈扶貧資金

案例 20：全面總結 2012 年以來扶貧工作

傳承自中信集團的文化基因，中信銀行始終致力於扶貧、慈善和公益事業，將履行社會責任放在首位，將自身發展與國家命運緊密融合，為國家富強、人民幸福、民族復興貢獻力量，做有「家國情懷」的國有企業。

自 2012 年黨的十八大召開以來，中信銀行認真貫徹黨中央、國務院關於加大扶貧力度，打贏脫貧攻堅戰、全面建成小康社會的戰略部署，把扶貧作為重要的工作任務來抓。在總行黨委的領導下，全行秉持「真扶貧、扶真貧」思路，打造了「百千萬」精準扶貧工程品牌，創建了「黨建+扶貧」新模式，逐步形成了系統化、品牌化、規範化、特色化的扶貧工作體系。大力開展定點扶貧、教育扶貧、醫療扶貧，積極支持地方扶貧工作，聚焦實效、審慎立項、嚴抓落實、精細管理。八年來，累計在全國幫扶對口貧困村 124 個；捐贈扶貧資金超 1.5 億元；派駐駐村扶貧幹部 144 人次；組織員工志願者扶貧活動 11.2 萬餘人次；歷年受益貧困群眾約 12.03 萬戶、16.94 萬人，脫貧約 2.04 萬戶、6.31 萬人。中信銀行在助力脫貧攻堅的過程中踐行了社會責任，展現了國有金融企業的使命擔當！

2,393.19 萬元，較上年下降 1.39%，重點集中在產業、基建、教育、醫療扶貧四個主要方向，受益貧困群眾超過 5 萬人，脫貧 2.76 萬人；共向 5 個貧困縣、37 個貧困村派駐了 75 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 990 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。截至年末，全國受益建檔立卡貧困戶總計 1.67 萬戶、約 5 萬餘人，脫貧 8,427 戶、27,554 人。

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」地區貧困患病兒童家庭開展救助工作。

教育扶貧：本行在全國 20 個省市自治區持續幫扶 20 個班共 1,000 名貧困高中生完成高三學業并參加了 2020 年高考（其中受助男生 390 名，占比 39%，女生 610 名，占比 61%）。據統計，此批受助學生本科升學率約 78.15%，其中一本升學率 39.71%，不乏考入中國人民大學、南開大學、同濟大學、復旦大學等雙一流知名高校的學生。

此外，本行 32 家分行在中國大陸地區開展了 26 項捐資助學以及支教等扶貧及公益慈善活動，總捐助金額 438.10 萬元，直接資助學生 4,463 人，其中資助中小學生 3,519 人、占比 78.85%，資助大學生 944 人、占比 21.15%。

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、視力障礙人群提供便利設施，專門針對盲人客戶群體設計製作了盲文版《中信銀行個人業務指南》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。

案例 21：為老年客戶提供專屬服務

本行面向老年客群，升級了「幸福 1+6」老年客戶服務體系，形成覆蓋財富、健康、學院、優惠、出游、舞臺六大板塊服務，滿足老年客戶的金融+非金融需求。本行為老年客戶推出 3-5 年期的存款和理財產品；為保障老年人健康，聯合華夏保險為老年客戶推出保障年齡 50-70 歲的老年意外傷害保險，提供家庭醫生、掛號陪診、高血壓、糖尿病、胃病的居家檢測及慢病管理等健康服務，同時推出一鍵接通人工客服的「幸福專線」，推出遠程健康顧問服務，全天候為老年客戶提供老年常見病諮詢。圍繞老年客戶周邊高頻消費的場景，本行推出了老年幸福三公里商超減免優惠活動。

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。

案例 22：為特殊客戶提供特殊流程的服務

本行某支行客戶遺失工資卡，卡主本人于 ICU 治療且已忘密碼，無法親自到銀行辦理掛失、取款等業務。該支行行長、理財經理、會計經理及零售、櫃面人員密切配合協商解決方案，由支行會計經理和理財經理利用休息時間，在家屬安排下，走進醫院 ICU 病區，為客戶辦理相關手續，成功為客戶辦理掛失補辦等業務。

六、消費者權益保護

2020 年，本行高度重視消費者權益保護工作，在完善消費者權益保護體制機制建設、深化消保全流程管控、強化個人金融信息保護、加強監督檢查和審計整改、全面實施消保考核、組織員工培訓、開展金融知識宣傳教育和提升金融服務體驗等方面，積極開展消費者權益保護工作，不斷提升消費者權益保護工作水平，切實維護消費者合法權

益。

持續完善消保體制機制建設：本行將金融消費者權益保護工作納入全行戰略規劃、企業文化建設和公司治理範圍，在董事會下設立專項消費者權益保護委員會，由零售銀行部作為全行消費者權益保護工作的牽頭管理部門，并在其下設獨立消保服務處，專司消保管理工作。本行在總分行均已配備專兼職消保人員，并配置消保專項費用。本行進一步健全了消保管理制度，包括 1 項基本制度、11 項專項制度和 1 項議事制度。

不斷加強消保全流程管控能力：本行不斷加強事前協調、事中管控、事後監督的消保全流程管控能力。在事前協調方面，狠抓消保獨立審核，明確提出「依法審核、獨立審核、事前審核、消保為先、分級負責、兩級審核」的消保審核六項原則，上綫了新產品新服務消保審核系統。截至年末，總行累計審核消保業務 280 筆，涵蓋收費定價、協議條款及宣傳文本等 5 種業務類型。在事中管控方面，聚焦銷售合規管理，增強金融營銷宣傳管理，規範銷售過程中的行為管理，加強信息披露。在事後監督方面，堅持問題導向、及時調整改進，明確將金融消費者權益保護工作納入合規、審計檢查範疇，積極關注監管管理通報，組織對照自查，加強投訴閉環管理，查找發現消費者意見相對集中的問題進行調整和完善改進。

加強個人金融信息保護工作力度：本行董事會和監事會在 8 月 27 日第五屆董事會第三十二次會議和 8 月 20 日第五屆監事會第二十四次會議上，對個人金融信息保護工作提出明確意見，要求高管層應將消保工作作為重大事項，納入日常經營管理。本行通過技術排查、加強用戶及權限管理等手段，嚴防敏感信息外泄風險，妥善保管消費者金融信息。

七、金融知識宣教活動

有序組織集中宣教活動：本行積極響應監管要求，開展了「3.15 金融消費者權益保護教育宣傳周」「普及金融知識守住錢袋子」「金融知識進萬家、金融知識普及月」「普及金融知識萬里行」等活動。截至年末，本行共組織公眾教育宣傳活動 28,357 場，發送宣傳資料 661.82 萬餘份，累計受眾人數超過 4,284.45 萬人。

開展常態化消保宣教活動：本行以「非接觸式」宣傳方式為主，開展金融知識普及活動。活動宣傳內容包括介紹非法集資、電信詐騙、銀行卡盜刷、疫情相關的金融詐騙陷阱等，引導消費者自覺遠離非法金融活動，避免盲目投資和衝動交易。本行在宣傳形式上積極創新，製作微信圖文、微動漫、短視頻等形式活潑、易于消費者接受的宣傳材

料，并積極推送。在圖文宣傳製作的基礎上，本行增加了費用資源投入，新增了消保知識卡、海報等模塊內容，定期組織全行通過微信朋友圈等社交平臺統一發送，帶動全行形成良好宣教氛圍。截至年末，總行共製作消保知識卡 59 張、知識宣傳海報 63 張，發布原創金融宣教類文章 25 篇，累計輻射客戶超千萬人。

創新宣教模式：本行構建了「幸福+」老年客群服務體系，推出老年金融知識讀本，針對老年客群的特徵屬性，搭建體系化、持續化金融宣教模式。本行啓動了「中信理財健康投資者-百場萬里行」投資者教育主題活動，近期已與上海分行、海口分行、南昌分行聯動舉辦活動，向投資者和消費者宣傳行業政策信息、行研資訊、理財金融知識、產品解讀等，開創投資者主題金融知識宣教先例。在活動形式上，本行積極引導各分行在線下主動創建金融教育釋放基地，例如 2020 年貴陽分行打造的貴州老年大學金融教育示範基地被人行評為「貴州省級金融教育示範基地」。該基地面向社會公眾免費開放，市民可在基地參觀學習，接受教育，受到監管和群眾的廣泛好評。

八、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。

案例 23：持續做好教育事業志願者

本行重慶分行在黃沙小學開展「十年築夢·愛在黃沙」愛心助學活動，向黃沙小學捐贈了牛奶、圖書、文具大禮包等愛心物資，并為孩子們頒發了愛心獎學金、助學金和升學金。十年來，重慶分行先後組織 400 餘名員工參與支教活動，累計 3.5 萬公里往返路程、1.2 萬小時支教課程；捐助了 20 萬余盒愛心牛奶，建立了「中信愛心圖書室」，開設了「中信開講啦」課堂，不斷豐富「愛心助學」內容，幫助孩子們開拓眼界、啓迪心智、提升素質，幫助孩子們邁向更廣闊的天空。

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 226 次，較上年下降約 10.67%；參與員工約 6,900 人次，較上年下降約 34.29%。

案例 24：組織開展「一張紙獻愛心」公益活動

本行組織在京機構員工開展了「一張紙獻愛心 救助貧困患病兒童行動」捐贈活動，共收集廢舊紙張、書刊，舊衣物及兒童玩具等約 1,700 公斤，全部捐贈給中華慈善基金會，以實際行動為邊疆少數民族困難家庭患病兒童奉獻愛心。



普华永道

2021/SH-0191
(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”）2020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



普华永道

2021/SH-0191
(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以及长春分行层面开展工作。

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;



普华永道

2021/SH-0191
(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) 对长春分行进行实地访问;
- 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使我们相信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

2021/SH-0191
(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

2021年3月25日



附 錄

一、社會榮譽

(一) 境外各類機構

本行獲評《亞洲私人銀行家》「2019 全權委托及獨立投資管理」獎

本行獲評《亞洲貨幣》「2020 中國私人銀行大獎-最佳產品開發獎」

本行獲評外匯權威雜誌《FX Markets》「中國最佳外匯交易銀行 FX House of The Year China」

(二) 境內媒體機構

本行獲評《證券時報》「2020 年度養老金融服務銀行天璣獎」「2020 年度全能銀行投行業務天璣獎」「2020 年度債券承銷銀行天璣獎」

本行獲評 Wind 資訊「2019 年度 Wind 最佳信用類債券承銷商卓越銀行獎」「2019 年度 Wind 最佳 ABN 承銷商」「2019 年度 Wind 最佳債券承銷商」「2019 年度 Wind 最佳銀行間債務融資工具承銷商」

本行被中國金融集中採購網、中國金融雜誌社評為「2020 年度中國金融系統採購工作優秀協作部門獎」

本行獲評《經濟觀察報》「2020 年大健康產業養老金融服務卓越獎」

本行獲評易趣財經「2020 金牌銀保業務協同獎」「2020 金牌銀保成長力獎」

本行被《經濟觀察報》、香港管理專業協會評為「2019-2020 年杰出品牌營銷獎」

本行被《經濟觀察報》評為「年度銀行創新領航企業獎」

本行獲評投資者網「年度最具投資價值商業銀行」

本行獲評《投資時報》「2020 年優秀區塊鏈金融服務銀行」

本行獲評《21 世界經濟報道》「2020 最佳汽車金融服務銀行」「2020 年度普惠金融業務銀行」「年度卓越品牌煥新案例獎」

本行獲評新浪網「2020『金責獎』最佳公司治理(G)責任獎」

本行獲評《中國經營報》「2020 卓越競爭力普惠金融踐行銀行」

本行獲評金融時報社「年度最佳六穩六保服務銀行」

本行獲評《第一財經》「最佳金融科技創新機構」

本行獲評貿易金融雜誌、中國貿易金融網及中國交易銀行年會組委會「最佳供應鏈

金融銀行」「最佳國際業務銀行」

本行獲評《金融界》「杰出小微企業金融服務獎」

本行獲評和訊網「2020 年度銀行普惠金融創新實踐獎」

本行獲評易觀「2020 年度最佳數字應用」

本行獲評 CFCA（中國金融認證中心）、中國電子銀行網「2020 中國電子銀行金榜獎最受用戶喜愛手機銀行獎」

（三）境內其他機構

本行獲評全國銀行間同業拆借中心「核心交易商」「優秀貨幣市場交易商」「優秀同業存單發行人」

本行獲評中央國債登記結算有限責任公司「2019 年度結算 100 強-優秀自營商」「2019 年度優秀國債做市結算機構」「2019 年度優秀政策性金融債做市結算機構」「2019 年度優秀地方債做市結算機構」

本行獲評上海清算所「2019 年度優秀結算成員」「2019 年度優秀清算會員」「2019 年度利率互換自營清算優秀獎」

本行獲評上海黃金交易所「2019 年度金融類優秀會員三等獎」「2019 年度最佳業務創新會員」

本行獲評胡潤百富「2020 年國內私人銀行最佳表現」

本行被虎嘯獎組委會評為「第十一屆虎嘯獎年度品牌大獎」

本行被中國外匯交易中心評為「最佳即期做市機構」「最受歡迎即期做市機構」

本行獲評中國銀行業協會「第二屆利率工作委員會最佳常委單位」

本行獲評中國老齡協會「『我和我的祖國』全國老年人文化藝術大賽優秀組織獎」

本行獲評中國汽車流通協會「汽車金融服務創新企業」

本行獲評中國銀聯「銀聯卡風險防控特別貢獻獎」

本行獲評第七屆 TMA 移動營銷峰會「年度最佳移動營銷服務平臺」

本行獲評中國企業文化研究會「『十三五』中國企業文化建設優秀單位」

本行獲評中國金融認證中心（CFCA）「最佳手機銀行運營獎」

本行獲評領航中國「杰出新媒體創新獎」

本行被中國科技新聞學會評為「大數據科技傳播獎創新獎」

二、企業文化故事

故事一：暖心戰疫

2020 年初，全國爆發新型冠狀病毒疫情。身在重災區的武漢分行黨委及時傳達上級指示并部署防控措施。由分行員工發起「江城兵兵」志願者團隊，大量捐贈從全國各地抵運武漢的防疫物資，一定程度緩解了對口支援醫院的壓力；確診的 10 名員工在總分行的共同努力下，最終都得以治愈。

此外，在做好防護工作的前提下，武漢分行各項工作并未中斷。截至 7 月末，分行在上級發出的中小微企業貸款延期還本付息政策號召下，已為數百名客戶辦理了還款方式變更業務；貫徹落實總行汽車金融「戰疫」政策精神，通過救助型銀票置換政策支持了多家汽車經銷商，墊款支持了汽車經銷商到期的銀行承兌匯票。

2020 年 4 月 8 日零時，經歷 76 天的「封城戰疫」後，武漢正式重啓。在這場前所未遇的災難面前，中信銀行經受住了考驗，彰顯了中信銀行人的擔當與溫度，且更加自信堅強。

故事二：合規守護者

中信銀行南京分行飛檢小組曾在一名公司客戶經理抽屜發現了一個裝有大量借記卡的大信封。調查後發現這些卡是為客戶作代發工資用的，但對方單位資金沒有到，時間一久客戶經理自己也忘記了這回事。這嚇壞了飛檢組同事，他們立即讓其銷毀這批卡。僅僅一步之遙，假如員工動了邪念便非常危險。

反洗錢也是南京分行合規部的一項重要工作。曾經反洗錢小組在排查「壽葉堂」公司時發現其開戶過程中存在疑點，便根據賬戶開列情況對此公司交易過程進行分析、推斷後發現是涉嫌非法集資的團夥。人民銀行總行認為這是一個非常有價值的線索，于是要求各家金融機構進行全國性的排查。

此外，2020 年疫情剛爆發時全國防疫物資奇缺，反洗錢組組長接到了國際業務部的緊急來電并告知他，省政府要求對一家進口防護服外貿公司進行審核，當時他們所在的辦公樓還處于不開放狀態，空調什麼都沒有。團隊從早上工作到晚上，終於審核完畢，保證了物資付款的順利。

故事三：普惠稻香來

上海分行宛平路支行的董偉凌從民建企業委瞭解到，有一家從事智慧科技農業的企業有銀行普惠金融支持的需求，但初次溝通并不順利。企業老闆姓黃，與妻子都是上海

現代農業的領軍人物。他坦言之前有其他銀行在未對自己的企業充分進行瞭解的情況下，將其跟普通農企劃上了等號，并不清楚他的真正需求，所以多少對銀行有些抵觸。但董偉凌深入到黃先生的農場調研，發現他們並沒有局限于種田，而是融合文化內涵與現代化技術，給農業賦予一定的附加值。在逐漸瞭解的過程中，他們之間的隔閡也在不斷化解。

然而，在進一步談及貸款問題時，黃先生產生了顧慮：他依然想以信用作擔保而不用房產抵押。董偉凌團隊在銀行政策的有力支持下，針對於黃先生企業的特殊性靈活調整方案，拿出了最有誠意的優惠。黃先生被他們的誠意所打動，最終接受了方案。董偉凌團隊迅速為黃先生辦理了抵押手續，并搞定了所有程序。而得益于中信銀行普惠金融的支持，黃先生的農場也順利迎來大豐收，這體現出中信銀行普惠的速度。作為一家國有的商業銀行，中信銀行發展普惠金融不僅是履行社會責任，更是適應外部環境變化和謀求長遠發展的戰略需要和主動作為。

三、GRI³⁹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	P16-22	
	102-2	P8		102-30	P35-37	
	102-3	P85		102-31	P25-26	
	102-4	P8		102-32	P26-27	
	102-5	P8		102-33	P24-25	
	102-6	P8		102-34	P25-26	
	102-7	P8、P50		102-35	P26-27	
	102-8	P56-60		102-36	P26-27	
	102-9	P54-55		102-37	未披露	
	102-10	P8、P50、P54		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	P25-26
	102-13	未披露			102-41	P56-60
2. 戰略	102-14	P5-7	102-42		P22	
	102-15	P35-38、P40	102-43		P22-25	
3. 道德和誠信	102-16	P13-15	102-44	P24-25		
	102-17	P23-26、P52	6. 報告實踐	102-45	P8	
4. 管治	102-18	P16-22		102-46	P2-3	
	102-19	P26-27		102-47	P9、P25-26	
	102-20	P26-27		102-48	不適用	
	102-21	P23-26		102-49	P2-3	
	102-22	P16-22		102-50	P2-3	
	102-23	P16-22		102-51	P2-3	
	102-24	P16-22		102-52	P2-3	
	102-25	P16-22		102-53	P2-3、P85	
	102-26	P16-22		102-54	P2-3	
	102-27	P16-22		102-55	P77-79	
102-28	未披露	102-56	P26-27、P69-72			
GRI 201	GRI 103	經濟績效管理方法		P29-33、P40-43		
	議題專項披露	201-1		P29		
		201-2		P40		
201-3			P57-58			
GRI 202	GRI 103	市場表現的管理方法		P57		
GRI 203	GRI 103	間接經濟影響的管理方法		P29-33		
	議題專項披露	203-1		P29-33		
		203-2		P29-33		

³⁹ GRI 是 Global Reporting Initiative 的簡稱，中文譯名為「全球報告倡議組織」。

GRI 204	GRI 103	採購實踐管理方法	P54-55
GRI 205	GRI 103	反腐敗的管理方法	P38
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	P43-48
	議題專項披露	301-1 301-3	P48 P45
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P43-48
	議題專項披露	302-1 302-3	P43-48 P43-48
GRI 303	GRI 103	水資源與污水的管理方法	P44-48
	議題專項披露	303-3 303-5	P44-48 P44-48
GRI 304	GRI 103	生物多樣性管理方法	P45
	議題專項披露	304-1	P45
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P43-48
	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	P46-47
		305-6	不適用
305-7	P46-47		
GRI 306	GRI 103	廢棄物的管理方法	P43-48
	議題專項披露	306-3	P46-47
GRI 307	GRI 103	環境合規管理方法	P43-44
GRI 308	GRI 103	供應商環境評估的管理方法	P54-55
	議題專項披露	308-2	P54-55
GRI 401	GRI 103	僱傭管理方法	P56-60
	議題專項披露	401-2	P57-58
GRI 402	GRI 103	勞資關係的管理方法	P56-60
GRI 403	GRI 103	職業健康與安全的管理方法	P57-58
	議題專項披露	403-2	P57-58
GRI 404	GRI 103	培訓與教育管理方法	P59-60
	議題專項披露	404-2	P59-60
GRI 405	GRI 103	多元化與平等機會的管理方法	P58-59
	議題專項披露	405-2	P58-59
GRI 406	GRI 103	反歧視的管理方法	P58-59
	議題專項披露	406-1	P58-59
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	P50-51、 P57-58

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	P58-59
GRI 413	GRI 103	當地社區的管理方法	P60-68
GRI 414	GRI 103	供應商社會評估的管理方法	P54-55
	議題專項披露	414-2	P54-55
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	P50-51
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	P50-51
GRI 419	GRI 103	社會經濟合規的管理方法	P37-38
	議題專項披露	419-1	P37-38

四、ESG⁴⁰指標索引

範疇	議題	績效指標	頁碼
環境	A1 排放物	一般披露	P43-48
		A1.1	P46-48
		A1.2	P46-48
		A1.3	P46-48
		A1.4	P46-48
		A1.5	P43-48
		A1.6	P43-48
	A2 資源使用	一般披露	P43-48
		A2.1	P46-48
		A2.2	P46-48
		A2.3	P43-48
		A2.4	P43-48
		A2.5	P46-48
	A3 環境及天然資源	一般披露	P43-47
		A3.1	P43-47
社會	B1 僱傭	一般披露	P56-60
		B1.1	P56-57
		B1.2	未披露
	B2 健康與安全	一般披露	P57-58
		B2.1	P57-58
		B2.2	P57-58
		B2.3	P57-58
	B3 發展與培訓	一般披露	P58-P59
		B3.1	未披露
		B3.2	未披露
	B4 勞工準則	一般披露	P59
		B4.1	P59
		B4.2	未披露
	B5 供應鏈管理	一般披露	P54-55
		B5.1	未披露
		B5.2	P54-55
	B6 產品責任	一般披露	P25、P37、P50-54
		B6.1	不適用
B6.2		P52	

⁴⁰ ESG 是 Environmental, Social and Governance 的簡稱，中文譯名為「環境、社會及管治」。

		B6. 3	P37	
		B6. 4	不適用	
		B6. 5	P50-51	
	B7 反貪污	一般披露	P33-34、P38	
		B7. 1	未披露	
		B7. 2	P38	
	B8 社區投資	一般披露	P60-64、P66-68	
		B8. 1	P60-68	
		B8. 2	P67-68	

五、圖表和案例索引

(一) 示意圖索引

圖 1：本行組織架構圖

圖 2：本行公司治理架構

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、性別情況

表 2：本行監事會成員年齡、性別情況

表 3：本行高級管理層成員年齡、性別情況

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：「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：全面總結三年企業文化建設成果

案例 2：舉辦「企業文化與企業發展」座談會

案例 3：緊急召開董事會決定向疫情防控捐款

案例 4：支持內地企業「走出去」

案例 5：天津分行支持京津冀一體化建設

案例 6：臨安村鎮銀行發揮特色支持三農發展

案例 7：支持生豬生產企業

- 案例 8：支持西部基礎設施建設
- 案例 9：支持小企業發展
- 案例 10：支持垃圾處理企業
- 案例 11：支持礦山環境修復項目
- 案例 12：支持高污染企業技術改造
- 案例 13：支持鋼鐵企業維持正常經營
- 案例 14：支持揚子鱷種群保護項目
- 案例 15：在裝修中履行環境責任
- 案例 16：追回境外匯款
- 案例 17：支持婦女復工複產
- 案例 18：本行與員工聯手支持疫情防控
- 案例 19：做疫情防控志願者
- 案例 20：全面總結 2012 年以來扶貧工作
- 案例 21：為老年客戶提供專屬服務
- 案例 22：為特殊客戶提供特殊流程的服務
- 案例 23：持續做好教育事業志願者
- 案例 24：組織開展「一張紙獻愛心」公益活動

六、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：010-66637789

電子郵箱：csr@citicbank.com

郵寄地址：北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓 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：北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓

電話：010-66637789