

中信銀行股份有限公司

2021 年度

可持續發展報告

2022 年 3 月 24 日

編制說明

報告範圍

《中信銀行股份有限公司 2021 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、信銀理財有限責任公司、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《〈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。

彙報原則

重要性：本行識別了可持續發展關鍵議題，開展利益相關方溝通，實施關鍵議題重要性評估及排序程序，結合重要性水平對相關可持續發展關鍵議題進行披露。可持續發展關鍵議題的梳理及重要性評估過程請參見「報告編制」章節。

量化：本行結合相關量化標準計量並披露適用的關鍵績效指標，環境數據量化所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因子的來源已在適當位置披露。

一致性：本報告編制方法、披露方式、統計方法及關鍵績效指標計量與往年一致，

¹ 以繁體中文版為準。

² 以英文版為準。

³ 以英文版為準。

未識別可能影響與往年報告作有意義比較的變更。

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 2021 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 2021 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，所在地址是北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓 6-30 層、32-42 層。

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 2021 年 3 月 25 日。除特別注明外，本報告中涉及的報告周期為 2021 年 1 月 1 日至 2021 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 2020 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 4 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 14 次以獨立報告形式、連續第 13 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.....	P6
行長致辭.....	P8
本集團簡介.....	P11
關鍵績效表.....	P12
第一章 戰略與治理.....	P13
黨建引領 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.....	P30
國家戰略 金融監管 內控管理	
第三章 綠色與環保.....	P40
綠色金融 科技金融 碳足跡	
第四章 社會與人文.....	P50
客戶服務 員工發展 社區發展	
註冊會計師獨立鑒證報告.....	P68
附錄.....	P72
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	

董事長致辭

回首 2021 年，世紀疫情和百年變局挑戰交織，全球經濟和中國經濟縱橫交錯，人類命運和自然環境休戚與共，銀行業和社會發展革故鼎新。中信銀行緊緊圍繞「價值銀行」的轉型方向，堅決扛起國有金融企業責任擔當，拿出了比以往更多的勇氣和激情，努力實現經濟、社會及環境領域的全面可持續發展。

回歸本源，護航實體經濟。我們牢記「服務實體經濟是金融業的天職」，聚焦主責主業，多措並舉，加大對國家戰略重點領域支持力度。於積極落實延本延息政策，多管齊下，加大合理讓利力度，助企紓困破解融資難題。統籌發展和安全，加大系統性金融風險防控力度，創造穩定的環境和基礎，促進金融服務實體經濟質量與效率雙提升。

共克時艱，直面疫情挑戰。我們倡導「一方有難，八方支援」，以愛心捐贈、物資籌集、志願服務等形式參與抗疫。積極響應國家抗疫部署，建立常態化防控機制，全力做好各項基礎金融服務和應急保障工作。積極為受疫情影響的企業拓展融資渠道，加大信貸投放、減費讓利，馳援企業抗疫。

情系民生，淬煉金融本色。我們深知「源於社會，回饋社會」，用真情提供金融幫扶。十年來，在西藏謝通門縣、甘肅宕昌縣、新疆伽師縣等地開展定點扶貧，在全國 20 個省市實施教育幫扶項目，在西部及「三區三州」地區進行定點醫療救治。全年完成對外捐贈 1,161.92 萬元，開展定點幫扶及公益慈善項目 208 個。「720」鄭州重大水災突如其來，鄭州分行所有網點主動「變身」「便民服務站」，為老百姓提供避險場所和防汛物資。以金融力量促進鄉村振興，挂牌「鄉村振興部」，致力鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。

綠色發展，守護共同家園。我們篤定「未來銀行之路定是綠色發展之路」，以金融力量守護綠水青山。貫徹國家實現「碳達峰」和「碳中和」國際承諾，落實中信集團「兩增一減」低碳發展戰略，將綠色金融納入戰略規劃，明確綠色產業發展方向和環境（氣候）與社會風險管理要求，嚴控高耗能、高排放項目信貸規模，倡導綠色辦公，落實供應商綠色准入政策，引導和支持本行客戶踐行節能減排承諾，促進人與自然和諧共生。積極參與可持續發展國際治理，將全部境內外分支機構和子公司全面納入「碳足跡」管理，全年溫室氣體排放總量約為 16.43 萬噸，人均溫室氣體排放量約為 2.77 噸。

開放融合，追求價值共生。我們秉持「協同共享，利他共贏」原則，樹立「一個中信，一個客戶」理念，發揮中信集團「金融+實業」優勢，深耕綜合金融服務。作為中

信集團協同主平臺，中信銀行吹響「中信聯合艦隊」的集結號，堅持以客戶價值為導向，提供一站式、多場景、全生命周期的專業化服務，形成「不止於金融」的綜合服務生態。

科技賦能，助推轉型升級。我們心向「一流的科技型股份制銀行」目標，以科技與業務融合機制推動敏捷創新，運用技術能力降低銀行經營成本，發揮數字化先行優勢，提供金融產品供給效能，順應「非接觸」交互趨勢，優化綫上化、智能化服務，提升客戶全流程的體驗，關切客戶權益保護，加強客戶投訴問題源頭治理，增強金融服務獲得感。率先研究發布金融生僻字「中信方案」，率先探索數字化轉型未來「雲」技術，成爲唯一榮獲人民銀行金融業優秀信創試點機構的股份制銀行。

不畏挑戰，未來可期。2022 年，中信銀行將迎來 35 周歲。我們，繼續傳承中信集團的文化基因，保持戰略定力，主動擁抱變化，致力於打造「有擔當、有溫度、有特色、有價值」的綜合金融服務提供者。我們，持續推進可持續發展理念融入發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程，攜手股東、客戶、員工、社會各界，在共生共贏中共創更加美好的未來！

董事長

朱鶴新

2022 年 3 月 24 日

行長致辭

2021 年，是充滿不確定性的一年。疫情依然影響著人們的生活，內外部形勢依然複雜嚴峻，世界進入新的動蕩變革期。中信銀行堅持黨建引領，在危機中育新機、於變局中開新局，以高質量發展為主題，以價值創造為主綫，以科技驅動為引擎，繼續「謀遠、謀好、謀快」，推動「輕資本、輕資產、輕成本」轉型，努力成為「有擔當、有溫度、有特色、有價值」的最佳綜合金融服務提供者。

中信銀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，中信銀行高級管理層在經營管理過程中，積極組織力量，在客戶服務、消費者權益保護、內控管理、員工發展、公益慈善等多個方面取得了積極成效。這一年，中信銀行擁有近 6 萬名員工，實現營業收入超 2 千億元，總資產跨越 8 萬億元大關，效益、質量、規模協調發展，每股社會貢獻值 5.64 元，增幅 7.43%。位列《銀行家》2021 年全球銀行 500 強第 16 位，品牌資產價值和國際影響力穩步提升。

第一張成績單：經濟領域

高質量發展取得顯著成效。我們堅持合規經營，堅定實施「資產質量管控、客戶拓展和深度經營、重點區域發展」三大攻堅戰，深入推進「控風險有效、促發展有力」的全面風險管理體系，不良處置和重點風險化解取得顯著成效。實現不良貸款 11 年來首次量率「雙降」，撥備覆蓋率達 7 年來最好水平。深化分支機構一行一策，提升戰略支點行和重點區域行的價值貢獻。

支持實體經濟更有力。我們聚焦普惠金融、國家區域發展戰略、社會民生建設和「一帶一路」倡議等方面，幫助中小微企業紓解融資難題，助力產業轉型升級，服務跨境金融建設，支持製造業及戰略性新興產業，普惠型小微企業貸款餘額 3,668.67 億元，增長 23.03%；貸款餘額客戶數 18.17 萬戶，較年初增加約 2 萬戶。

提升客戶新體驗。我們堅持「以客為尊」，依托中信集團綜合化平臺，發揮金融全牌照優勢，努力「構建財富管理、資產管理、綜合融資」三環價值鏈，將融融協同向產融結合延伸，為客戶提供金融+非金融服務。在全國 153 個大中城市設立 1,415 家營業網點，投入運營自助設備 5,397 台，實現省級行政區的全覆蓋。完善客戶服務流程和渠道，加強客戶投訴管理，免除人民幣個人賬戶服務收費項目約 1,100.35 萬筆，減免服務價值約 27.48 億元。個人手機銀行交易金額 119,104.45 億元，增幅 13.18%；電子銀

行交易筆數替代率約 99.65%，增長 0.11 個百分點。

數字化轉型出成效。我們以高科技驅動為引擎，加大科技投入，完善科技條綫組織架構，跨越式深化數業融合與數技融合，落地財富客戶旅程、風險智慧管理等一批重點項目，以極致賦能讓客戶體驗「更加懂你」的服務。

第二張成績單：社會領域

踐行責任展現新擔當。我們以拳拳之心，在定點幫扶、教育扶貧、文化扶貧、產業扶貧、消費扶貧、脫貧攻堅成果鞏固、鄉村振興、公益慈善救助、抗擊疫情等方面持續發力。截至年末，全年設立縣域網點 159 家，精準幫扶貸款餘額 308.49 億元，增幅 5.68%；脫貧地區貸款餘額 145.26 億元，增幅 5.65%。全年完成對外捐贈 1,161.92 萬元，開展定點幫扶及公益慈善項目 208 個，派駐專兼職幫扶幹部 84 名，受益困難群眾約 1.27 萬戶、4.23 萬人，受益貧困家庭中小學生 3,101 人、大學生 1,200 人，救助先天性心臟病患兒 113 人。支持抗擊疫情，熱心社會公益。本集團員工捐款人民幣 414.62 萬元，較上年增幅 8.18%；開展志願者活動 288 次，參與員工 11,960 人次。

全面開展消費者權益保護。我們堅持「以人民為中心」的發展思想，積極推動消費者權益保護管理體系不斷完善，為社區居民、中老年群體等宣講防範電信網絡詐騙等金融知識，獲得監管部門和社會公眾好評。全年組織金融知識普及活動約 14,670 場，發放宣傳資料約 3,915 萬餘份，綫上活動點擊量超 5,735 萬次，累計觸達受眾超 1.2 億人次。

攜手員工共創價值。我們倡導尊重員工、激勵員工、關愛員工，為員工建立管理和專業雙通道發展體系，推進優秀人才儲備和幹部隊伍建設，建立完善的培養培訓體系，全力保障員工合法權益，提供多元化的職場環境。全年培訓總投入 9,748.12 萬元，常規慰問員工 5.9 萬人次，撥付慰問金額約 2,400 萬元，開展各類文體活動 1,500 餘次，參與約 20 萬人次。

第三張成績單：環境領域

大力發展綠色金融。我們持續貫徹落實十四五規劃及雙碳戰略，面向後疫情時代，助力經濟社會綠色複蘇與低碳發展。大力推進綠色金融建設，在行內信貸投向政策框架下，推動綠色金融業務創新，提高綠色金融產品和服務質效。開發全市場首只「碳中和」

債券產品，達成國內首筆碳中和衍生品業務，全行綠色信貸餘額 2,054.25 億元。

助力生態文明建設。我們深入貫徹新發展理念，明確重點支持風電、光伏發電、新能源汽車等行業方向與領域，大力支持綠色、低碳、循環經濟發展，在加強自身綠色銀行建設的同時，積極開展對供應商環境風險和社會風險的全面排查和評估，嚴控高污染、高耗能項目信貸規模，支持打好污染防治攻堅戰。

艱難方顯勇毅，磨礪始得玉成。展望 2022 年，中信銀行高級管理層將在董事會的戰略指導下，以新發展理念引領高質量發展，以更加堅定的信念、更加昂揚的姿態、更加有力的行動，踔厲奮發、勇毅前行，為助力經濟社會發展和服務百姓民生作出新的更大的貢獻！

執行董事、行長

方合英

2022 年 3 月 24 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並舉的獨特競爭優勢，堅持「以客為尊、改革推動、科技興行、輕型發展、合規經營、人才強行」，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 1,415 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、信銀理財有限責任公司、中信百信銀行股份有限公司、阿爾金銀行和浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 7 家附屬機構。其中，中信國際金融控股有限公司子公司中信銀行（國際）在香港、澳門、紐約、洛杉磯、新加坡和中國內地設有 32 家營業網點和 2 家商務中心。信銀（香港）投資有限公司在香港和境內設有 3 家子公司。信銀理財有限責任公司為本行全資理財子公司。中信百信銀行股份有限公司為本行與百度公司發起設立的國內首家具有獨立法人資格的直銷銀行。阿爾金銀行在哈薩克斯坦設有 7 家營業網點和 1 個私人銀行中心。

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，本行已成為一家總資產規模超 8 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。2021 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 16 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 24 位。

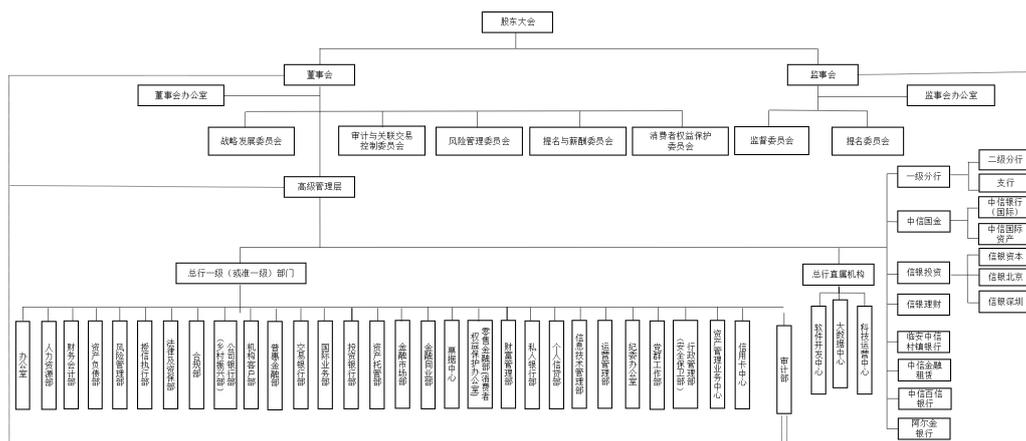


圖 1：本行組織架構圖

關鍵績效表⁴

關鍵績效指標	單位	2021 年	2020 年
總資產	億元	80,428.84	75,111.61
利潤總額	億元	655.17	578.57
每股社會貢獻值	元	5.64	5.25
普惠型小微企業貸款餘額 ⁵ ※	億元	3,668.67	2,982.03
綠色信貸貸款餘額 ⁶ ※	億元	2,054.25	922.01
個人電子銀行交易筆數替代率※	%	99.65	99.54
外購電力	兆瓦時	261,437.44	235,628.41
營業網點※	家	1,415	1,405
自助設備※	台	5,397	5,687
員工總數※	人	55,419	55,154
捐款總額	萬元	1,161.92	7,815.64
志願者行動	次	288	226

⁴ 本表中數據除加「※」外均為本集團口徑數。

⁵ 2021 年度本指標依據《中國銀保監會辦公廳關於 2021 年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》規定的「兩增」監管考核口徑進行統計，即不包含票據貼現及轉貼現業務相關數據，與往年披露數據不具備可比性。

⁶ 2021 年度本指標依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》的規定進行統計，與往年披露數據不具備可比性。

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



黨建引領.....	P14
戰略規劃.....	P15
價值理念.....	P15
可持續發展理念.....	P16
公司治理.....	P17
報告編制.....	P25

第一節 黨建引領

2021 年，中信銀行黨委堅持以政治建設為統領，以慶祝黨的百年華誕為主綫，以迎接中央巡視為契機，全面推動黨的工作，呈現新氣象，打開新局面。

持續強化黨的創新理論武裝。中信銀行黨委堅持把學習貫徹習近平總書記重要講話、黨中央國務院重要會議和文件精神作為黨委會議「第一議題」，及時組織學習，積極用黨的創新理論武裝頭腦、指導實踐，為全行發展提供堅強思想保證和強大精神動力。

持續完善黨的領導制度。把堅持黨的全面領導融入公司治理各環節，進一步修訂公司章程，公司治理評級實現晉檔提升。修訂黨委議事規則，優化決策流程，明確各治理主體權責界限，持續強化黨在公司治理中的領導，保證黨委「把方向、管大局、促落實」作用的發揮。

高質量開展黨史學習教育。精心組織實施、有力有序推進，清單化開展「我為群眾辦實事」實踐活動，達到了學黨史、悟思想、辦實事、開新局的目的。我行被黨史學習教育官網評為「全國黨史學習教育優秀組織獎」，在全國黨史知識競賽金融賽區奪得「雙冠」，有關經驗做法被中央黨史學習教育簡報和官網刊載 9 次，集團黨委編發我行專刊 12 期。

不斷加強和規範黨內政治生活。嚴格落實組織生活制度，開好民主生活會和組織生活會，用好批評和自我批評武器，不斷提高黨內政治生活質量。

不斷深化組織建設工作成效。完成黨的工作部門組織架構和職責調整，實現「領導人員管理和基層黨組織建設由一個部門抓、一個領導管」。落實兩個「不低於 1%」要求，強化黨務工作支持保障。深入開展基層黨委工作標準化建設，持續鞏固基層黨組織標準化建設成果，全面深入推廣「金運模式」。加強子公司和境外機構黨的建設，召開子公司黨的領導和公司治理工作會議，下發工作意見及指引。認真做好黨員發展工作，規範發展流程，提高發展質量。召開全行統戰工作座談會和共青團工作推進會，廣泛開展「永遠跟黨走」群眾性主題活動，營造群心向党濃厚氛圍。

著力強化監督執紀問責。研究制定監督工作重點清單、場景清單和考核清單，緊盯「國之大者」「關鍵少數」、重點領域和環節開展監督，確保將「兩個維護」落實到全行工作的方方面面。嚴肅辦理信訪舉報、處置問題線索、查處違規違紀案件。

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、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，成爲一家令人尊重、有口皆碑的價值創造銀行。

三、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、建設多措並舉」（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。

2021 年 9 月，本集團發布《中信銀行「342 強核行動方案」》，承接三年規劃，是對三年規劃的深化和細化，是具體打法和舉措。

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、行爲規範和標準形象。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、追逐夢想的行爲準則。

一、使命

爲客戶謀價值 爲員工謀幸福 爲股東謀效益 爲社會盡責任

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

2021 年，本集團企業文化體系建設迎來重大升級，企業文化建設工作向基層延伸。創建了「企業文化支柱」，確立了「拼搏、擔當、協作、敏捷、執行、實幹」的「六種文化」，組織開展專題徵文活動並結集成冊。推動了總行合規和信息科技專項文化的創建和石家莊、西安、大連、深圳、寧波、濟南分行特色文化的創建工作。落實集團「責任文化」建設的工作部署，面向全行組織開展了專題討論，員工參與理論學習 41,161 人次、讀書活動 38,019 人次，徵集讀書心得 6,107 篇、意見建議 4,229 條，形成整改工作方案 68 個。為慶祝建黨百年，組織開展了群眾性的「紅歌獻給黨」歌詠活動，參與員工 5.84 萬人次。

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、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，勇於擔當經濟責任、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。本集團堅持源於社會、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

2021 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》《上市公司治理準則》等法律法規的要求，開展公司治理和經營管理工作。

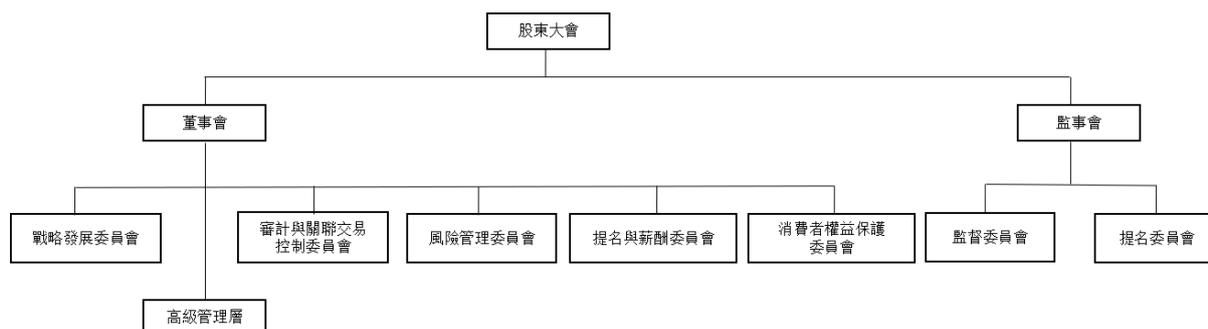


圖 2：本行治理架構圖

股東大會：2021 年，本行共召開 1 次年度股東大會、2 次臨時股東大會，審議通過 19 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。

董事長與行長分設：截至 2021 年末，朱鶴新先生為本行董事長、非執行董事，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；方合英先生為本行副董事長、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。

中小股東權益：本行多措並舉，持續加強與中小股東的溝通互動，保護廣大中小股東的權益。2021 年，本行通過熱線電話、郵件、上證 e 互動等渠道保持與股東日常有效溝通。本行借助上交所北京轄區上市公司投資者集體接待日活動平臺等機會，積極回復投資者關心的問題，滿足中小投資者對本行經營情況的信息獲取需求。本行積極為股東參與股東大會創造條件。在新冠疫情嚴峻挑戰下，本行兼顧合規性與便利性，積極與參會股東做好溝通，通過於會前多次發布會議通知、提示股東及時辦理參會手續，及時解答議案問題等方式，確保股東權益得到切實保障。本行積極參與「5.15 全國投資者保護宣傳日」專項活動，並積極響應北京證監局關於做好特別代表人訴訟制度宣傳推廣的工作要求，於本行微信公眾號發布了《防範非法集資，提升法律意識》和《特別代表人訴訟知多少》等專題宣傳稿件。

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、董事會

董事會組成：截至年末，本行董事會共有 9 名董事；其中，執行董事 2 名，分別為副董事長、行長方合英先生，副行長郭黨懷先生；非執行董事 4 名，分別為董事長朱鶴新先生、曹國強先生、黃芳女士、王彥康先生；獨立非執行董事 3 名，分別為何操先生、陳麗華女士、錢軍先生。

截至年末，本行董事會下設 5 個專門委員會，分別為戰略發展委員會、審計與關聯交易控制委員會、風險管理委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會。其中，戰略發展委員會現由 4 名董事組成，主席由董事長朱鶴新先生擔任，委員包括方合英先生、曹國強先生、錢軍先生；審計與關聯交易控制委員會現由 4 名董事組成，主席由何操先生擔任，委員包括王彥康先生、陳麗華女士、錢軍先生；風險管理委員會現由 4 名董事組成，主席由方合英先生擔任，委員包括郭黨懷先生、何操先生、錢軍先生；提名與薪酬委員會現由 3 名董事組成，主席由錢軍先生擔任，委員包括黃芳女士、陳麗華女士；消費者權益保護委員會現由 4 名董事組成，主席由黃芳女士擔任，委員包括王彥康先生、何操先生、陳麗華女士。

表 1：本行董事會成員出生年月、性別情況

董事會成員	年齡	性別	董事會成員	年齡	性別
朱鶴新	1968.03	男	王彥康	1971.03	男
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			

董事會會議：截至年末，本行共召開 16 次董事會會議（其中 10 次為現場會議，6 次為書面傳簽會議），聽取了 51 項彙報，審議通過 101 項議案；召開 44 次董事會專門委員會會議（其中戰略發展委員會會議 7 次、審計與關聯交易控制委員會會議 17 次、風險管理委員會會議 9 次、提名與薪酬委員會會議 6 次、消費者權益保護委員會會議 5 次），共審議議案 93 項，聽取彙報 44 項。

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，經中國銀保監會核准，自 2021 年 4 月 16 日起，王彥康先生正式就任本行非執行董事。

2021 年 3 月 15 日，本行董事會收到李慶萍女生的辭呈，因工作安排原因，李慶萍

女士辭去董事長、執行董事及董事會戰略發展委員會主席、委員職務。李慶萍女士的辭任自 2021 年 3 月 15 日起生效。

2021 年 4 月 21 日，本行董事會收到非執行董事萬里明先生的辭呈，萬里明先生因工作調整原因，辭去本行非執行董事職務。萬里明先生的辭任自 2021 年 4 月 21 日起生效。

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，選舉朱鶴新先生擔任本行董事長。在股東大會選舉朱鶴新先生擔任本行非執行董事且監管機構核准其非執行董事、董事長任職資格前，根據監管規定，董事會同意指定本行執行董事、行長方合英先生代為履行本行董事長職責，代為履職期限自 2021 年 3 月 15 日起，至朱鶴新先生正式就任本行非執行董事、董事長之日止。2021 年 5 月 7 日，本行 2021 年第二次臨時股東大會選舉朱鶴新先生擔任本行非執行董事。經中國銀保監會核准，自 2021 年 6 月 21 日起，朱鶴新先生正式就任本行董事、董事長。

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選舉方合英先生擔任本行第五屆董事會副董事長的議案。經中國銀保監會核准，自 2021 年 6 月 21 日起，方合英先生正式就任本行副董事長。

2021 年 6 月 24 日，因本行第五屆董事會任滿，本行 2020 年年度股東大會選舉產生第六屆董事會。朱鶴新先生、曹國強先生、黃芳女士、王彥康先生擔任本行第六屆董事會非執行董事；方合英先生、郭党懷先生擔任本行第六屆董事會執行董事；何操先生、陳麗華女士、錢軍先生、殷立基先生擔任本行第六屆董事會獨立董事。同日，本行第六屆董事會第一次會議選舉朱鶴新先生、方合英先生分別擔任本行第六屆董事會董事長、副董事長。上述人員均為連選連任，自 2021 年 6 月 24 日起就任。

2021 年 11 月 22 日，本行第六屆董事會第六次會議審議通過提名劉成先生為本行第六屆董事會執行董事候選人議案，上述事項於本行 2022 年 1 月 20 日召開的 2022 年第一次臨時股東大會表決通過。

2021 年 12 月 10 日，殷立基先生因個人健康原因，無法繼續正常履職，辭去本行獨立董事、董事會提名與薪酬委員會委員、董事會風險管理委員會委員、董事會審計與關聯交易控制委員會主席和委員等職務。同日，本行第六屆董事會第七次會議審議通過相關議案，提名廖子彬先生為本行第六屆董事會獨立董事候選人，增補獨立董事陳麗華

女士為董事會提名與薪酬委員會委員。選舉廖子彬先生擔任本行第六屆董事會獨立董事事宜於本行 2022 年 1 月 20 日召開的臨時股東大會表決通過。

2021 年 12 月 24 日，本行第六屆董事會第八次會議審議通過相關議案，任命獨立董事何操先生為董事會審計與關聯交易控制委員會主席，增補何操先生為董事會風險管理委員會委員。

董事會多元化：本行董事會成員包括中信集團、新湖中寶、中國烟草作為本行主要股東派出的董事，確保利益相關方參與。本行董事會成員保持多元化，涵蓋不同性別、年齡、文化以及經濟、金融、財會、法律、審計等不同教育背景和專業經驗，具備社會責任議題和環境責任方面的專長和經驗。獨立董事占比一直不少於董事會成員總數三分之一，符合境內外監管規定。截至年末，本行第六屆董事會共有 9 名成員，其中獨立非執行董事 3 人，占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；獨立董事報酬為基本報酬、掛鈎浮動報酬、津貼三部分。其中：1. 基本報酬為固定金額，每人每年稅前 24 萬元人民幣，按月度發放。2. 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。浮動報酬擬在每年 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。3. 按照擔任董事會專門委員會職務情況發放一定津貼。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。董事會堅持兼容並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，董事自由發言並獨立投票表決，對於獨立董事提出合理異議的事項，董事會均暫緩表決。為獨立董事開展調研積極提供支持保障，增強獨立董事對本行經營管理工作的瞭解，以便更好履職。此外，與董事會擬決議事項有重大利害關係的董事，在董事會審議該等事項時應該嚴格回避，不得對該項決議行使表

決權，不得代理其他董事行使表決權，也不能計算在出席會議的法定人數內。2021 年，本行董事會成員之間未發生利益衝突的情況。如發生衝突，應按披露要求，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，並說明相關董事反對票或棄權票（如有）的理由。

四、監事會

監事會組成：截至本報告披露日，本行監事會由 7 名成員組成，包括職工代表監事 3 名，即程普升先生、陳潘武先生、曾玉芳女士；股東代表監事 1 名，即李蓉女士；外部監事 3 名，即魏國斌先生、孫祁祥女士、劉國嶺先生。

表 2：本行監事會成員出生年月、性別情況

監事會成員	年齡	性別	監事會成員	年齡	性別
魏國斌	1959.03	男	程普升	1968.02	男
孫祁祥	1956.09	女	陳潘武	1964.01	男
劉國嶺	1960.01	男	曾玉芳	1970.12	女
李蓉	1968.04	女			

監事會會議：本行共召開 14 次監事會會議（其中 13 次為現場會議，1 次為書面傳簽），監督委員會會議 4 次、提名委員會會議 4 次，共審議議案 29 項，聽取彙報 54 項。

監事會變化情況：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，本行第五屆監事會第三十次會議審議通過相關議案，增補李蓉監事為第五屆監事會提名委員會委員。

因本行第五屆監事會於 2021 年 6 月任期屆滿，經 2021 年 6 月 23 日本行職工代表大會選舉，2021 年 6 月 24 日本行 2020 年年度股東大會審議，本行選舉產生第六屆監事會。魏國斌先生、孫祁祥女士、劉國嶺先生擔任本行第六屆監事會外部監事；李蓉女士擔任本行第六屆監事會股東代表監事；劉成先生、李剛先生、陳潘武先生、曾玉芳女士擔任本行第六屆監事會職工代表監事。其中，孫祁祥女士、劉國嶺先生為新任監事，其餘監事為連選連任，均自 2021 年 6 月 24 日起就任。

2021 年 6 月 24 日，本行第六屆監事會第一次會議審議通過相關議案，選舉劉成先生擔任第六屆監事會監事長；任命魏國斌、劉國嶺、李剛、曾玉芳監事為第六屆監事會監督委員會委員，主任委員由魏國斌監事擔任；任命孫祁祥、劉國嶺、李蓉、陳潘武監事為第六屆監事會提名委員會委員，主任委員由孫祁祥監事擔任。

2021 年 6 月 24 日，因任期屆滿，賈祥森先生不再擔任本行外部監事和監事會監督

委員會主任委員，鄭偉先生不再擔任本行外部監事和監事會監督委員會、提名委員會委員。

2021 年 11 月 22 日，劉成先生因工作調整原因，辭去本行監事長和職工代表監事職務。劉成先生的辭任自 2021 年 11 月 22 日起生效。

2022 年 3 月 10 日，經本行第二屆職工代表大會 2022 年第一次聯席會議審議，選舉程普升先生為本行第六屆監事會職工代表監事。根據公司治理規則，自 2022 年 3 月 14 日起，程普升先生正式就任本行職工代表監事，任期至第六屆監事會任期屆滿止。李剛先生因工作調整原因，辭去本行職工代表監事、監事會監督委員會委員職務。李剛先生的辭任自 2022 年 3 月 14 日起生效。

監事會履職情況：本行監事會積極探索創新工作方式方法，拓寬履職渠道、深化監督影響，推動監督工作向「主動監督、持續監督」轉變。圍繞中央精神和監管導向，針對監督重點領域和全行中心工作，採用《監督提示函》形式將監事會監督意見和建議及時傳達董事會和高級管理層。監事會全年下發 4 期《監督提示函》，向本行董事會和高級管理層提出關注重點授信客戶風險、加大綠色金融發展力度、強化案件防控和員工行為管理、加強數字化轉型過程中的風險防控等監督建議，起到良好監督提示作用。同時，監事會開展了「普惠金融業務發展與風險防控」「困難行脫困」等主題調研，涵蓋 6 家分支機構。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，進一步提升調研工作實效，提出具有系統性、針對性的意見和建議，供董事會和管理層參考，助力本行高質量發展。

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 12 名成員組成，所有高級管理層成員均獲銀保監會任職資格核准。

表 3：本行高級管理層成員出生年月、性別情況

高管層成員	年齡	性別	高管層成員	年齡	性別
方合英	1966.06	男	肖歡	1972.07	男
劉成	1967.12	男	蘆葦	1971.10	男
郭黨懷	1964.05	男	呂天貴	1972.10	男
王康	1972.06	男	陸金根	1969.06	男

胡 罡	1967.03	男	張 青	1968.08	女
謝志斌	1969.05	男	劉紅華	1964.05	男

高級管理層變化情況：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相關議案，同意聘任蘆葦先生、呂天貴先生為本行副行長。經中國銀保監會核準，自 2021 年 4 月 2 日起，蘆葦先生、呂天貴先生正式就任本行副行長。

2021 年 11 月 22 日，本行第六屆董事會第六次會議審議通過相關議案，同意聘任劉成先生為本行常務副行長，同意聘任王康先生為本行副行長、財務總監，自監管機構核準有關任職資格之日起正式就任。經中國銀保監會核準，劉成先生自 2022 年 1 月 7 日起正式就任本行常務副行長，王康先生自 2022 年 1 月 10 日起正式就任本行副行長、財務總監，方合英先生不再兼任本行財務總監。

六、關聯交易管理

2021 年，本行結合監管政策趨勢及管理要求，持續優化關聯交易管理機制，強化關聯交易合規意識，加快推進關聯交易信息化建設，提升關聯交易管理質效與精細化水平，在合規前提下助力協同價值和股東價值的創造。

本行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，本行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，相關各方遵照《中信銀行關聯交易管理辦法（2.0 版 2019 年）》規定履行各自職責，職責分工與管理流程較為清晰明確。

本行完善了較為全面的關聯方名單管理體系。持續動態管理關聯法人和自然人，全年更新法人名單近 20 次，現有關聯法人近 6,000 家；持續更新關聯自然人名單，現有關聯自然人約 2 萬人。優化關聯方管理，新增法人層級、會計關係、歸屬一級公司等 7 個關聯方信息標識，並通過系統生成關係圖譜，實現關聯方多維度可視化管理，為業務審批提供決策參考。

本行強化了關聯交易管理的合規意識與能力。結合銀保監會監管意見、關聯交易年度專項審計意見等，牽頭推動總分行及子公司積極研究整改方案，有效落實整改措施。同時，圍繞股權和關聯交易管理常態化自查工作，進一步加大全行關聯交易自查力度，將自查工作做細做實，推動各單位及時發現問題，加快落實整改，持續優化管理。

本行提升了關聯方和關聯交易管理的系統化應用。借助外部數據平臺進一步「織密關聯法人名單網」，在關聯交易系統中開發疑似關聯方功能，並對授信業務系統中疑似關聯方業務強制阻斷，有效降低關聯方及交易識別違規風險。結合銀保監會監管報送新

要求，優化關聯交易系統數據報備功能，以實現「一次統計，多方報送」管理目標，提高監管報送統計效率。牽頭推進 CRM、核心、集采等系統標識關聯方工作，推動業務系統進行客戶信息治理並建立與關聯法人的映射關係，為提高系統采集自動化率創造條件。

本行結合銀保監會《銀行保險機構關聯交易管理辦法（徵求意見稿）》等新規要求，深入研究監管政策的實施方案及對本行關聯交易合規管理的影響，增強管理的前瞻性。結合監管導向與管理實際，統籌研究優化本行關聯交易管理機制，加強內控管理、風險監測、及時預警、有效管控。

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 721.18 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 1,204.86 億元。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 0.60 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。

非授信類關聯交易情況：截至年末，本行與中信集團及其相關方非授信類關聯交易實際發生額為 798.28 億元，其中資產類關聯交易發生額為 733.92 億元，費用類關聯交易發生額為 64.36 億元，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，本行於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。由於金融行業的特殊性，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。由於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。

本行識別並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。由於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 ✓ 提升公司價值 ✓ 保持可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股東大會 ✓ 定期公告 ✓ 投資者溝通與交流 ✓ 路演 ✓ 業績發布會 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加強風險防範 ✓ 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推進社會責任管理 ✓ 提升每股社會貢獻值 ✓ 保持品牌價值 ✓ 經營業績表現 ✓ 內部監管評級，等等
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供優質金融服務 ✓ 提供優質金融產品 ✓ 提供完整、真實、準確的產品服務信息 ✓ 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 營業網點 ✓ 電子銀行 ✓ 營銷活動 ✓ 沙龍講座 ✓ 市場調研 ✓ 效果評估 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便、快捷金融服務 ✓ 提供多元化的金融產品 ✓ 及時發布產品、營銷公告 ✓ 瞭解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶滿意度和需求調查 ✓ 提升服務品質 ✓ 加強客戶體驗 ✓ 保障客戶權益，等等
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守商業道德 ✓ 公開、公平、公正採購 ✓ 互利共贏、共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公開採購信息 ✓ 談判、交流 ✓ 合作協議、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供應商管理機制 ✓ 建立維護供應商信息庫 ✓ 加強與供應商的溝通與聯繫 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 總行設有集中採購中心 ✓ 制定集中採購管理相關制度 ✓ 與供應商建立業務合作關係
員工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供就業機會 ✓ 保證合理的待遇和福利 ✓ 提供良好的工作環境 ✓ 建立順暢的溝通機制 ✓ 提供良好的成長空間 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職工代表大會 ✓ 工會組織 ✓ 內網郵箱、論壇 ✓ 內部會議 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 統一招聘員工 ✓ 堅持同工同酬 ✓ 保障員工健康安全 ✓ 舉辦文體活動 ✓ 保障員工基本權益 ✓ 提供崗位技能培訓 ✓ 聽取員工意見 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 發揮工會組織作用 ✓ 開展員工晉級評聘 ✓ 組織員工體檢、開展心理諮詢 ✓ 舉辦多元職業培訓 ✓ 安排員工各種休假 ✓ 召開青年員工座談會，等等
社區	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 關心弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 實地調研、走訪 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供對外捐贈款項 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加大對外捐贈力度

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ 拜訪扶貧機構 ✓ 拜訪慈善公益組織 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ 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

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 360 餘份。同時，本行根據資本市場關注熱點，持續優化定期報告框架和內容，在定期報告中通過多視角展示本公司戰略實施成效與差异化競爭優勢，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《上市公司信息披露管理辦法》等法律法規及監管規定，修訂了本行《內幕信息及內幕信息知情人管理辦法》，制訂了《董事、監事和高級管理人員對外發布信息行為規範》，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，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。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 14 萬餘條，訪問量約 1,800 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「行長信箱」、「總經理信箱」、「質量投訴電話」及「工作聯繫」專欄等形式與員工建立溝通渠道，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。

本行通過接收來信、來電、來訪和舉報郵件等方式，統一受理和集中管理信訪舉報，鼓勵員工檢舉各類違規違紀違法行為。

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 131,491 篇次。

品牌保護：本行對外宣傳和 brand 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：為滿足投資者對本行 ESG 發展相關情況的信息獲取需求，本行於 11 月分別與美國貝萊德資產管理公司、日本三井住友信託資產管理公司通過電話形式介紹了本行 ESG 發展情況，並重點推介了近年來本行在綠色金融、低碳轉型等領域的發展成效。

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。

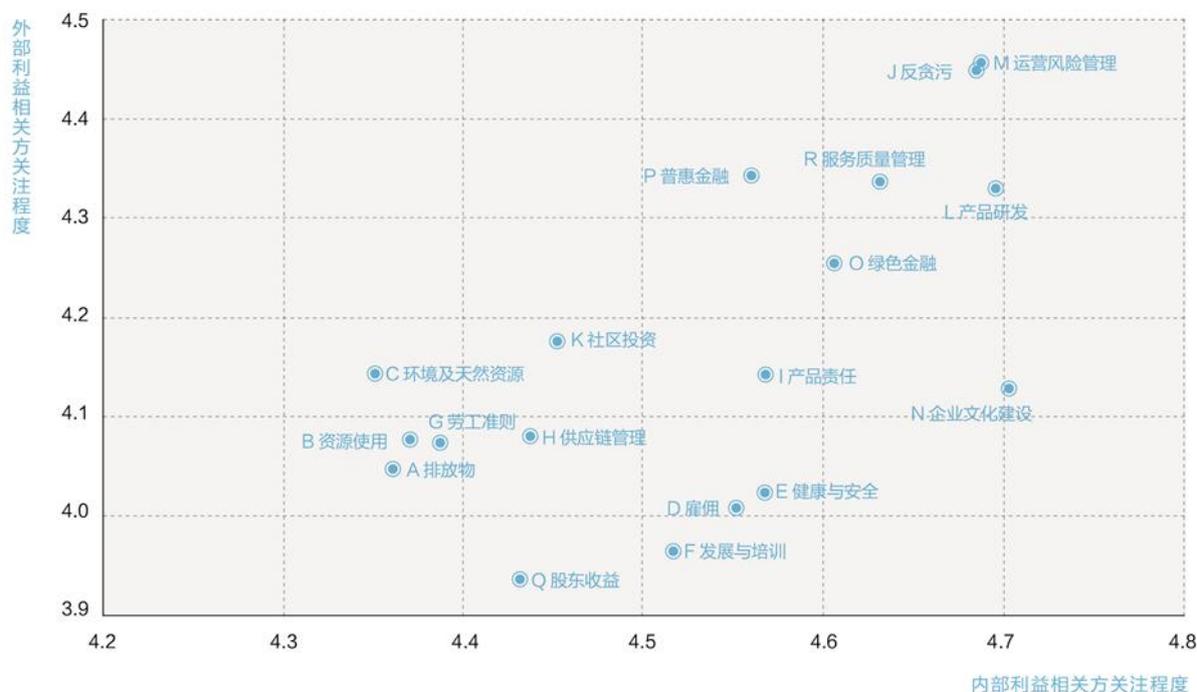


圖 3：可持續發展重要議題重要性分布圖

四、管理表現

董事會聲明

董事會負責本行可持續發展工作的整體監管與督導，參與本行可持續發展關鍵議題的梳理、重要性評估、排序及管理過程。

2021 年，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，對本行社會責任管制和風控及具體舉措進行了評估，以董事會決議形式通過並發布了相關報告。2021 年 3 月 25 日，本行第五屆董事會第四十四次會議審議通過《中信銀行 2020 年度可持續發展報告》，聽取本行在普惠金融、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的工作情況，提出了有關意見建議。

2021 年，本行董事會聽取和審議了定期全面風險管理報告、社會責任和環境責任有關彙報和議題，對加強消費者權益保護，加強綠色金融、戰略新興產業、鄉村振興等方面資源投入整合，加強普惠金融和供應鏈金融業務發展力度等方面工作發表相關建議和意見，相關部門加強對董事所提建議意見的督辦落實，並向董事會反饋。

考核機制：本行繼續將可持續發展關鍵議題納入考核。指標包括普惠金融、實體經濟重點領域信貸支持、消費者保護與公眾教育、信息風險控制、洗錢風險管理、可持續發展數據報送⁷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，並向本集團提出提升社會責任管理的意見和建議。2021 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 2020 年度可持續發展報告》實施了獨立有限鑒證，並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，並將於鑒證工作結束後向本集團提出進一步的改進意見和建議。

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。

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	2021 年	2020 年
總資產	億元	80,428.84	75,111.61
利潤總額	億元	655.17	578.57
每股社會貢獻值	元	5.64	5.25
普惠型小微企業貸款餘額	億元	3,668.67	2,982.03

國家戰略.....P31

金融監管.....P34

內控管理.....P37

2021 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 80,428.84 億元，增長 7.08%；實現利潤總額 655.17 億元，增長 13.24%；實現營業收入 2,045.57 億元，增長 5.05%；不良貸款率和撥備覆蓋率分別為 1.39%和 180.07%。

第一節 國家戰略

一、響應「一帶一路」倡議

本行圍繞優質港口，探索推進國內證+國際證、貨權融資等業務模式，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：寧波分行支持企業「走出去」

為支持民營企業「走出去」，本行寧波分行為寧波保稅區兩家貿易公司提供即期進口信用證業務。目前，該兩家企業在本行擁有 12 億元集團授信額度。2021 年，寧波保稅區首美貿易有限公司已累計在本行開立 3.8 億美元信用證，為其順利拓展海外業務提供了金融服務，助力企業發展壯大。

二、支持京津冀協同發展

為深入踐行國家區域戰略，本行出臺了《中信銀行京津冀協同發展三年規劃》，京津冀三家分行、中信租賃、百信銀行聯合成立京津冀區域工作小組，落實京津冀協同發展具體業務推動工作。總分行圍繞京津冀協同發展進一步建立完善頂層設計、強化北京輻射作用、深耕重點區域經營、搶抓重大項目落地、組織區域人才交流、堅持黨建引領業務、積極整合集團優勢、加大資源傾斜力度，區域協同發展取得顯著成效。

本行積極落實《京津冀協同發展規劃綱要》，抓住京津冀三地協同發展的戰略機遇期，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

案例：金融租賃公司支持「京津冀協同發展」

本行下屬金融租賃公司積極響應河北省提出的雲計算、大數據產業布局總體規劃，推動區域大數據產業中心及環首都大數據產業走廊建設發展，為萬國數據、奧飛數據等 IDC 行業龍頭企業提供優質高效的融資租賃服務。截至年末，該子公司與上述公司分別在北京順義和河北廊坊等地開展 9 個數據中心建設項目合作，累計投放 32.05 億元，在京津冀地區的生態環保領域累計投放 40 個項目，餘額 21.66 億元。

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「長三角」建設

本行圍繞國家「長三角」一體化發展規劃，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。積極支持重點基礎設施建設、城市互聯互通、城市化建設等領域融資需求。進一步挖掘新興產業增長潛力，做好優質民企和科創企業經營，加快優質對公資產投放，集中優勢資源打造核心利潤極，引領全國業務高質量發展。

案例：南京分行支持「長三角」發展

本行南京分行下轄無錫分行支持無錫市交通產業集團有限公司併購瑞麗航空。為支持無錫碩放機場發展和解決瑞麗航空經營困難的局面，2021年4月，本行無錫分行發放期限7年的3億元併購貸款。9月8日，蘇南瑞麗航空有限公司舉行揭牌儀式。

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為3,431.57億元，增幅10.74%，在公司貸款中占比16.11%，較上年末增加0.42個百分點。

表 5：本行按行業劃分貸款流向

行業	2021 年		2020 年	
	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)	貸款餘額 (億元)	貸款占比 (%)
製造業	3,431.57	16.11	3,098.64	15.69
交通運輸、倉儲和郵政業	1,373.58	6.45	1,273.33	6.45
電力、燃氣及水生產和供應業	610.14	2.86	600.12	3.04
批發和零售業	1,548.99	7.27	1,480.20	7.49
房地產開發業	2,636.31	12.38	2,655.49	13.45
水利、環境和公共設施管理業	3,780.75	17.75	3,366.67	17.05
租賃和商業服務	4,546.73	21.34	4,122.10	20.87
建築業	1,028.65	4.83	979.97	4.96
公共及社會機構	67.94	0.32	106.28	0.54
其他客戶	2,277.93	10.69	2,067.19	10.47
公司類貸款合計	21,302.59	100.00	19,749.99	100.00 ⁸

⁸ 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。

案例：上海分行支持食用菌種植企業

上海某食用菌種植與銷售企業是我國產能較大的食用菌工業化生產企業，擁有多項專利。該企業解決了發展食用菌產業與保護生態環境之間的矛盾，有力推動我國食用菌產業的現代化、規模化、標準化發展。多年來，本行上海分行通過授信不斷支持該客戶業務發展，授信額度持續擴大，用於該客戶的主營業務周轉，為實體經濟、鄉村振興、菜籃子工程提供了金融支持。

五、支持「三農」重點領域產業發展

本行積極支持農業供給側結構性改革。重點支持優質特色產業，助力提升農產品質量和促進農業科技成果轉化應用。加大對農業「走出去」項目的支持力度，合理加大對重點農產品精深加工企業和重要特色農產品原料收購的信貸支持等。加大對農村重點領域的中長期信貸支持力度。加大對新型農業經營主體和小農戶的金融支持，鼓勵發放農戶小額信用貸款。在符合當地配套政策前提下，積極研究拓寬涉農貸款抵質押物範圍。

案例：臨安村鎮銀行支持三農發展

本行下轄臨安村鎮銀行繼續堅持「支農、支小」的市場定位，結合監管要求，努力實現自身轉型升級，履行服務「三農」職責，切實有效地做好「服務實體經濟」工作。截至年末，小微企業「兩增兩控」、普惠小微、涉農貸款的各項指標達到監管要求，小微企業貸款餘額 14.55 億元，增速 18.56%，高於各項貸款的平均增幅 0.1 個百分點；普惠小微企業貸款餘額 11.43 億元，增速 19.47%，高於各項貸款的平均增幅 1.01 個百分點；農戶和小微企業貸款合計占比達到 92.41%。

2021 年，該行出臺小微企業和個體工商戶培育方案，開展「助小微、扶個體、幫三農」小額貸款營銷競賽活動等，進一步加強小微企業貸款的拓展，截至年末，新拓展小微企業客戶 35 戶、個人客戶 1281 戶，個人貸款餘額 13.21 億元，增幅 29.15%。

本行積極響應十四五規劃，切實保障糧食安全，重點支持糧食生產功能區、重要農產品生產保護區和特色農產品優勢區建設，支持種子庫建設，推進優質糧食工程。密切關注國家政策和市場價格周期，結合區域特色，擇優支持：主要農作物生產基地、產業化經營的綠色食品生產基地龍頭企業、納入農業等主管部門公布名單的農業產業化龍頭企業；受益於糧價變化的大型農墾集團；符合環保標準、疫病防治及質量檢驗控制體系完善、成本優勢明顯、成長性強的大型養殖企業。本行在全國設立縣域網點 159 家，占

比 11.2%，有力支持了縣域經濟發展。截至年末，本行涉農貸款餘額 3,967.16 億元，較年初增長 547.68 億元。

六、優化區域⁹經濟貸款結構

截至年末，本行對西部地區的貸款餘額為 5,727.27 億元，增幅 5.04%，占比 12.46%；對東部地區的貸款餘額為 32,263.02 億元，增幅 9.00%，占比 70.18%；對東北地區的貸款餘額為 1,151.07 億元，增幅 4.03%，占比 2.50%；對中部地區的貸款餘額為 6,723.82 億元，增幅 9.73%，占比 14.63%。

截至年末，本行在西部地區設有 256 家營業網點，占比 18.09%，較上年下降了 0.13 個百分點，數量較上年不變；共布放自助機具 830 台，占比 15.38%，較上年下降 1.34 個百分點。本行西部地區員工 7,470 人，占比 13.48%，較上年下降 0.86 個百分點。

表 6：本行按地域劃分貸款流向

區 域	2021 年		2020 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	32,263.02	70.18	29,598.86	69.90
中部地區	6,723.82	14.63	6,127.38	14.47
西部地區	5,727.27	12.46	5,452.38	12.88
東北地區	1,151.07	2.50	1,106.50	2.61
海外	105.52	0.23	59.41	0.14
貸款總額	45,970.70	100	42,344.53	100.00

案例：西寧分行支持青海光伏電站融資項目

青海省某新能源公司成立於 2020 年，註冊資本 9,000 萬元。本行西寧分行向該公司提供 3.3 億元項目貸款，全力服務實體經濟，加快國家重點領域的綠色金融領域進行信貸投放。

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、

⁹ 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。

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。

完善反洗錢專項制度體系。本行持續跟進監管新規，加強外規內化，逐步完善「頂層制度+專項制度+條綫制度」三位一體的反洗錢內控制度體系，修訂反洗錢主要制度 4 項，新增反洗錢專項制度 3 項，搭建了反洗錢內外規制度庫。

健全反洗錢宣傳長效機制。本行圍繞監管重點，在「信銀反洗錢」公眾號等內部平臺發布《反洗錢小衛士「小帆課堂」》、《遠離非法放貸 守住錢袋子》、《反洗錢大家談》等推送內容，宣貫反洗錢知識。組織「信息安全保護」微視頻大賽，深入踐行反洗錢信息安全保護理念。多家分行利用官方微信、抖音等渠道開展內外部宣傳，提升公眾和全行反洗錢認知水平。

截至年末，本行共組織反洗錢培訓 1,182 次。

二、反假幣

本行根據人民銀行「聯席會議辦公室」工作安排，緊緊圍繞「我為群眾辦實事」實踐活動要求，堅守「人民幣發行為人民」工作理念，針對企業及公眾的反假貨幣需求，積極借助新媒體力量，深入冬奧場館、鄉村、學校、社區等，組織分行開展了多渠道、多樣化、多層次、多角度的反假貨幣知識宣傳活動，傾力服務企業與公眾，努力貢獻「中信反假力量」，有效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 6,939 張，較上年下降 7.02%；收繳假幣總金額 572,337 元，較上年下降 7.16%。

三、普惠金融

本行對民營企業、小微企業一視同仁，不將所有制性質作為提供金融服務與否的條件，在綜合融資成本、擔保方式等方面不設置差异化、歧視性要求。認真執行小微企業減費讓利要求，嚴禁對小微企業不合理收費、存貸掛鉤、強制捆綁銷售等違規行為，積極緩解小微企業融資難融資貴問題。加大信用貸款投放力度，有效提高小微企業信用貸款占比。積極推進民營、小微企業續貸業務，簡化辦理流程，支持正常經營企業融資周轉，不盲目抽貸、斷貸、壓貸。嚴格執行普惠小微企業延期還本付息政策，按市場化原則「應延盡延」。

本行嚴格按照人民銀行、銀保監會等監管部門工作要求，扎實做好「六穩」工作，

全面落實「六保」任務，持續加大普惠金融服務力度。截至年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 3,668.67 億元，增長 686.64 億元，增長 23.03%，高於各項貸款增速約 15 個百分點，貸款餘額客戶數 18.17 萬戶，較年初增加約 2 萬戶，資產質量保持穩定，不良率低於全行總體不良率，貸款利率「穩中有降」。

頂層規劃引領方面：本行建立健全了「牽頭統籌+分工落實」的協作機制，下發了《進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》等政策文件，分解信貸增量任務，壓實各條綫、各分行的責任，合力推動重點工作落實。本行建立健全了「會議協調+定向溝通」的督導機制，組織召開 10 次普惠金融工作小組會議，協調加快政策落實和業務發展。本行試點組建普惠金融專業審批人隊伍，引導分行組建直營團隊、配置專職客戶經理隊伍。

數字化建設方面：本行打造了數字化獲客體系，依托訂單、應收賬款等開發優化「訂單 e 貸、政采 e 貸」等產品，實現小微企業供應商延伸拓展；依托信息流、資金流等核心數據開發優化「經銷 e 貸」等產品，實現小微企業經銷商批量准入；依托交易場景開發優化「物流 e 貸、關稅 e 貸」等產品，實現外貿、物流等優質行業深耕。本行打造了數字化運維體系，建立了普惠金融運維團隊，搭建了精準化營銷平臺和多維化數據分析體系。本行打造了數字化風控體系，全面優化風險管理體系，制定優化審查審批、貸後管理、資產處置等多項制度，開展普惠金融「內控合規建設年」活動，搭建覆蓋貸前、貸中、貸後的數字化風控體系。

特色化發展方面：本行着力打造產品特色，按照「鼓勵創新、適度容錯」的思路，建立普惠金融創新試驗田，上綫「關稅 e 貸、經銷 e 貸」等信用貸產品。本行按照「標準化流程、模塊化組件、開放式對接」模式，搭建產品研發信貸工廠，借助場景標準化、組件可複用特點，大幅縮短產品研發周期，提升項目並行投產能力。本行着力打造營銷特色，組織開展「惠互學」交流會，推進「鑄力計劃」「賦能計劃」，深入開展「破冰」行動、「信用 e 貸」擂臺賽等主題營銷活動。

品牌形象提升方面：本行強化品牌宣傳，聚焦特色行業和重點產品，在人民日報、人民網、中國經營報、財經等主流媒體持續開展「中信易貸」品牌宣傳，獲評多項專業協會、主流媒體獎項。

案例：太原分行支持疫情影響小微企業

山西某科技公司由於疫情影響導致項目驗收延遲，未能獲得應收賬款，導致該客戶在本行太原分行的 143 萬元貸款暫時無力償還。為此，本行太原分行充分理解小微企業所困，為該企業主動辦理了三個月展期，至 12 月 31 日。該舉措有效幫助該企業緩解了流動資金和企業信用的實際困難，支持小微企業走出疫情困局。

第三節 內控管理

一、全面風險管理

2021 年，國內外經濟金融形勢複雜多變，本行積極貫徹落實中央政策要求，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。本行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。本行加強交叉金融風險管理，穩妥應對市場波動。

本行搭建了由信用風險、市場風險、操作風險、集中度風險、銀行帳簿利率風險、流動性風險、聲譽風險、戰略風險、國別風險、信息科技風險、合規風險、洗錢風險和其他風險在內的全面風險管理體系。

總體安排：本行全面風險管理的目標是根據全行戰略要求及風險管理策略、偏好，通過主動的風險管理，在可接受的風險範圍內，為本行及股東創造價值，提升服務實體經濟的能力和水平，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。

操作風險管理：本行制定下發全行年度操作風險工作要點，推動一道防綫加強履職，強化二三道防綫協同。通過巴塞爾協議III實施項目，組織業務部門開展標準化流程梳理和優化、十年損失數據清洗和治理以及關鍵風險指標的全面重檢，優化管理系統功能，建立操作風險數據集市和管理駕駛艙，以此持續提升全行操作風險管理水平和防範意識。

科技風險管理：本行持續完善科技風險管理制度，本年度新增或修訂相關制度 14 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科技現場及非現場檢查，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、滲透測試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：本行堅持穩健審慎的流動性風險管理策略，持續強化流動性風險管理，將流動性風險底綫要求嵌入全行資產負債安排中，堅持穩存增存，不斷加強資金來源和資金運用的總量和結構優化，統籌做好流動性和效益性的動態平衡，適時增持利率債等優質流動性資產，持續加強主動負債管理，確保融資渠道暢通和來源多元化，大力推動金融債發行，補充穩定負債來源，加強市場分析和研判，前瞻性做好日常流動性

管理，有效確保了全行流動性安全，全行流動性監管指標持續滿足監管要求。

利率風險管理：我行對交易帳簿利率風險建立完整的市場風險限額體系，設置風險價值、利率敏感度、損益等限額，並運用壓力測試等工具對交易帳簿利率風險進行評估，將風險控制在風險偏好可容忍的水平內。

知識產權保護：本行堅持軟件正版化的基本策略，持續開展各項正版化管理工作。本行修訂《中信銀行開源技術管理辦法》，明確引用開源技術的相關要求，明確軟件產品供應鏈風險管理要求。本行在免費軟件管理方面強化統一管理，落實引入評估與審核機制，統一引入、統一發布。本行堅持開展年度正版化自查整改工作，堅持正版化工作宣傳及培訓，累計超過 20,000 人次。本行持續建設軟件資產管理能力，實現了軟件資產數據信息的結構化與線上化管理。

二、內部合規

全面開展實施細則清理。組織總行業務部門梳理禁止分行制定實施細則的制度 675 項，組織督導分行逐項評估存量實施細則，制定「立、改、廢」清理計劃，廢止實施細則 2,914 項、修訂 497 項，統一業務操作標準，規範制度制定流程，持續推進全行制度體系「瘦身健體」。

進一步健全完善內控管理體系。全面對標落實監管要求，按「事前」建立防控機制、「事中」加強監測控制、「事後」全面監督全過程管理，重新構建內控管理架構，細化部門職責和控制要求。

建立問題整改一體化工作機制。通過制定同類問題治理卡，明確統一整改標準，提供規範化、便捷化支撐，同時開展重點項目整改重檢。對房地產、地方政府債務融資、民營小微支持等業務開展深入排查和整改。創新開展業務控新治理，聚焦重點業務流程，明確核心控制環節，強化明責履職。

督導監管新政外規內化。針對《理財公司理財產品銷售管理暫行辦法》等監管外規啓動內化工作，對其中重要的、全域性外規向相關部門發出《外規內化工作提示函》33 份。

開展內控合規管理建設年工作。根據銀保監會「內控合規管理建設年」工作要求，推進總行各部門及分行開展問題自查整改工作。針對內控合規治理流程架構、重要崗位人員管理、問責流程與體系建設、內控評價、合規文化建設，以及信貸管理、消費者權益保護等重點領域，完善體制機制建設。

截至年末發生 1 件涉及客戶信息保護相關的違規處罰事件。

三、內部審計

本行聚焦重大權力規範運行和推動監督形成合力，深化對領導幹部「行使『三重一大』決策權、重大風險把控」等方面的監督和評價，主動揭示員工在授信准入、信貸審批、集中採購、薪酬費用等領域的履職舞弊及違規行爲；加強同級部門監督，督促總行相關部門加強整改，推動完善在流程設計、協同配合等方面存在的缺陷；圍繞監管關注重點領域，積極推動審計模型在三道防綫共商共建共享，發揮風險信息共享、風險防控互動的作用，促進完善聯防聯控的風險防控體系。2021 年，本行共完成全面及專項審計 42 項、經濟責任審計 110 項。

四、廉政反腐

本行始終堅持「嚴」的主基調不變，發現一起、查處一起，「零容忍」遏制增量。本行開展反貪污培訓 4 次，董事及總、分、支各層級幹部員工廣泛參與，點名通報和剖析典型案例，持之以恆加強廉潔金融文化建設，全行幹部員工的底綫思維和紀法意識進一步得到了增強。2021 年，發生 1 起向本行提出並已審結的貪污訴訟案件。

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	2021 年	2020 年
綠色信貸貸款餘額	億元	2,054.25	922.01
個人電子銀行交易筆數替代率	%	99.65	99.54
外購電力	兆瓦時	261,437.44	235,628.41

綠色金融.....P41

科技金融.....P43

碳足跡.....P45

本行高度關注中國政府簽訂《巴黎協定》及其政策導向，意識到氣候變化問題開始對銀行業發展帶來風險和機遇，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及綠色信貸機遇，雙碳戰略不僅催生了眾多新興行業和綠色行業細分領域，綠色金融產品也得到了創新發展。

第一節 綠色金融

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》，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。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、綠色金融

本行將持續貫徹落實十四五規劃及雙碳戰略，將金融支持綠色金融發展納入到本行戰略規劃。2021 年，本行成立了綠色金融領導小組、業務推動和管理提升工作小組，建立定期例會機制和責任人機制。制定印發《中信銀行綠色銀行建設工作方案》《中信銀行推動綠色低碳循環發展指導意見》，明確業務發展方向和風險管理要求，並在公司治理、業務推動、產品創新、ESG 管理、信息披露、「兩高」行業管控等方面開展工作。

本行積極服務、落實國家碳達峰、碳中和目標的實現。支持能源結構從化石燃料向清潔能源轉化，提升可實現碳零排放的清潔能源占比；關注新能源汽車、節能技術等領

域的業務機會，為開展碳減排的企業提供金融支持，推動煤炭消費儘早達峰；支持綠色技術創新，推進清潔生產，發展環保產業，推進重點行業和重要領域綠色化改造。截至年末，本行綠色信貸貸款餘額¹⁰2,054.25 億元，增幅 122.80%。

案例：銀川分行支持企業風電項目

風能是清潔、可再生能源，符合國家環保、節能政策。寧夏風能資源豐富，同時可部分解決區域乾旱問題，減少大風揚沙天氣。2020 年以來，本行對寧夏某新能源公司累計發放固定資產貸款 4.17 億元，用於支持企業建設 100MW 風電項目。

2021 年，本行承銷綠色債務融資工具合計承銷 19 只，承銷金額 110 億元，同比增長 132%；在「碳中和債」和「可持續發展掛鉤債」兩項創新領域先行先試，雙雙落地全國首批試點項目，公共示範效應顯著，彰顯本行綠色金融品牌價值。

案例：成都分行發行全國首批暨地方首單「碳中和債」

本行作為債券市場頭部主承銷商，也是國內綠色債券市場發展的先行者與推動者，2021 年 2 月 9 日，本行成功承銷銀行間市場全國首單綠色建築碳中和債、全國首單地方國企碳中和債——四川省機場集團有限公司 2021 年度第一期綠色中期票據。該項目募集資金用於成都天府國際機場項目，新機場設計採用海綿城市設計理念，獲得國家綠色建築三星設計標識。

2021 年，本行參與了人民銀行組織的氣候風險壓力測試，評估碳達峰碳中和目標轉型對本行信貸資產的潛在影響。測試結果表明，在壓力情景下，本行火電、鋼鐵、水泥行業客戶的信用風險有所上升，但對本行資本充足水平的影響整體可控。

三、「兩高」¹¹行業

本行從嚴管控高耗能、高排放行業，嚴格「兩高」項目准入和存量管理。對環境表現惡劣、社會風險巨大的企業堅決壓縮退出，一票否決；加強環境和社會風險管理，及時收集各級政府發布的環保違法違規和安全生產處罰信息，審慎評估環境和社會風險。在《中信銀行推動綠色低碳循環發展指導意見》中明確指出，本行嚴格控制高耗能、高排放項目信貸規模，積極應對傳統能源行業以及高耗能、高排放項目淘汰和退出所引發的風險。2021 年 10 月，及時轉發銀保監會《關於服務煤電行業正常生產和商品市場有

¹⁰ 2021 年度本指標依據《中國銀保監會辦公廳關於綠色融資統計制度有關工作的通知》的規定進行統計，與往年披露數據不具備可比性。

¹¹ 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。

序流通保障經濟平穩運行有關事項的通知》，要求全行全力做好今冬明春能源電力保供金融服務，積極滿足符合支持條件的煤電、煤炭、供暖等企業的信貸需求，嚴禁違規抽貸、斷貸。

表 7：「兩高一剩」行業貸款統計表

「兩高一剩」涉及行業	2021年		2020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 ¹²	266.75	1.25	247.24	1.25
水泥 ¹³	52.31	0.25	72.73	0.37
焦炭	1.67	0.01	1.81	0.01
銅冶煉	12.07	0.06	15.40	0.08
鋁冶煉	107.15	0.50	112.44	0.57
鉛鋅冶煉	1.66	0.01	3.06	0.02
火力發電	128.78	0.60	114.89	0.58
合計	570.38	2.68	567.57	2.87 ¹⁴

案例：南京分行退出「兩高」項目

本行南京分行客戶江蘇某化工企業在本行授信批復額度 4,000 萬元，由企業實際控制人保證擔保。在環保檢查中，該企業停產檢修，環保等級為藍色。該企業的排污許可證於 2019 年 8 月 1 日到期，新許可證未獲政府批准。本行根據環保一票否決制，退出了與該企業的授信合作。

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。本行不斷優化升級網銀及手機銀行等線上功能，完善服務流程，提升客戶體驗，用線上服務代替臨櫃服務，以電子憑證替代紙張。截至 2021 年末，個人網銀客戶數 5,830.90 萬戶，增幅 10.02%；個人網銀交易金額 75,689.13 億元，增幅 7.04%；個人手機銀行客戶數 5,726.30 萬戶，增幅 10.39%；個人手機銀行交易金額 119,104.45 億元，增幅 13.18%；電子銀行交易筆數替代率為 99.65%，較上年提高 0.11 個百分點。

¹² 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。

¹³ 水泥行業包括：水泥製造、水泥製品製造。

¹⁴ 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。

表 8：本行電子銀行業務統計表

	2021 年	2020 年	變化 (%)
個人電子銀行業務			
個人網銀客戶數 (萬戶)	5,830.90	5,299.77	10.02
個人網銀交易金額 (億元)	75,689.13	70,711.44	7.04
個人手機銀行客戶數 (萬戶)	5,726.30	5,187.51	10.39
個人手機銀行交易金額 (億元)	119,104.45	105,234.53	13.18
個人手機銀行交易筆數 (萬筆)	26,047.55	24,781.15	5.11
公司電子銀行業務			
公司網銀交易金額 (億元)	1,342,522.51	1,071,801.37	25.26
公司網銀交易筆數 (萬筆)	19,871.94	13,281.30	49.62

本行全新打造手機銀行 APP8.0，讓陪伴更有溫度。本行優化升級財富頻道頁，推出「財富四筆錢」；彙聚眾多基金公司，推出「幸福號」，推介專業市場行情、財富知識及相關活動等；拓展生活場景，通過「健康銀行」一鍵預約體檢套餐；提升交互新體驗，升級「幸福+」版本，打造無障礙服務。

根據國務院辦公廳及中國人民銀行文件要求，本行對現有手機銀行「幸福+」版本進行了無障礙改造。本行對標落實監管要求，在原版基礎上重點開展了高頻交易頁面、手機銀行基礎類公共組件的系統讀屏改造，新增定制化開屏啓動頁、朗讀設置相關配套功能及引導介紹，並增設浮窗引導，針對介紹重點功能，提升無障礙服務水平。

開放銀行方面，本行以金融科技體系為驅動引擎，將「走出去」與「引進來」模式相結合，與數百家合作夥伴進行快速對接及場景融合，共建生態合作場景。

小微普惠方面，本行 APP 小微版支持企業實控人、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，並實現「一點做全國」模式商票 e 貸業務。

城市服務方面，本行為客戶提供 150 座城市專區的特色服務，覆蓋全國大部分一二綫城市，報告期內共提供 108 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。

第三節 碳足跡

本行積極識別並遵守《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《中信銀行綠色辦公指導意見》，降低資源消耗和排放，推動本行持續高效發展。

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簽署原電池銷售合同的原廠商或集成商負責報廢回收，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：利用電子郵件取代打印和複印，減少紙張的使用量；盡可能使用再生紙、雙面打印和複印。

倡導節約用電：採購電燈、電器時，優先選購省電、節能產品；天氣晴朗的時候，使用自然采光；空調溫度夏天不低於 26°C，冬天不高於 20°C，天氣好的時候不開空調引入自然風。

倡導節約用水：推廣使用節水用具，使用完水源後，及時將水龍頭關閉，杜絕長流水。

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；加強公務車輛油耗統計管理，建立統一台賬；嚴格執行公務用車管理規定，工作人員外出進行公務活動，盡可能乘坐公交車輛或地鐵；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、環境目標

本行將逐步建立辦公用品綠色供應商備選目錄，要求在各項辦公用品採購中優先選用綠色化供應商。各分行購置或租賃大樓時，均優先選擇環保節能建築作為其營業辦公場所。本行要求由專業機構對各類垃圾進行處理，其中廢棄電器電子類垃圾的回收，交由具有相關環保資質的廠家進行處理。未來，本行將結合最新監管要求及本行實際業務情況，不斷提高自身環境表現，為社會可持續發展做貢獻。

五、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為 4.58%。本行目前使用的紙質名片，採用環保紙印製。

六、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 1,161 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 346 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。

七、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：武漢分行環保裝修

本行武漢分行在支行網點的建設過程中充分考慮資源的合理使用，減少資源浪費。在裝修過程中不使用對人體有害的建築和裝修材料，營造與自然共生的建築環境。最大限度的節約資源，包括節能、節水、節材等，保護環境和減少污染，為員工提供安全、健康、舒適的工作場所。

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 261,437.44 兆瓦時，較上年上升 10.95%，折合二氧化碳當量排放量約 15.77 萬噸，占本行碳足跡總量的約 95.94%；人均外購電力用量約 4.41 兆瓦時，較上年上升了 10.24%。

公務車耗油：截至年末，本集團公務車採購汽油量約 185.16 萬升，增幅 10.84%，折合二氧化碳當量排放量約 3,936.40 噸。

廢棄物排放：截至年末，本集團有害廢棄物排放總量約為 294.27 噸，降幅 8.21%，無害廢棄物排放總量約為 1,352.91 噸，增幅 9.34%。

表 9：環境污染排放物統計表

排放物數據		
績效指標	2021 年	2020 年
二氧化硫（噸） ¹⁵	0.03	0.02
氮氧化物（噸） ¹⁶	0.52	0.60
溫室氣體排放總量（噸） ¹⁷ （範圍一及範圍二）	164,345.10	148,155.81
人均溫室氣體排放量（噸/人）	2.77	2.52
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（噸/平方米）	0.07	0.06
每億元收入溫室氣體排放量（噸/億元）	80.34	76.08
溫室氣體直接排放（範圍一）（噸） ¹⁸	6,668.93	5,939.02
公務車耗油	3,936.40	3,547.13
設施用柴油	11.34	38.52
天然氣	2,589.29	1,768.75
煤氣	27.28	45.08
液化石油氣	104.62	539.54
溫室氣體間接排放（範圍二）（噸） ¹⁹	157,676.17	142,216.79
外購電力	157,676.17	142,216.79
有害廢棄物總量（噸） ²⁰	294.27	320.60
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0050	0.0054
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00012	0.00013
每億元收入有害廢棄物總量（噸/億元）	0.14	0.16
無害廢棄物總量（噸） ²¹	1,352.91	1,237.31
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.023	0.021
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	0.64

¹⁵ 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。

¹⁶ 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。

¹⁷ 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（範圍一）和間接排放（範圍二）。

¹⁸ 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。

¹⁹ 本報告中溫室氣體間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。

²⁰ 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。

²¹ 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	2021 年	2020 年
能源消耗總量（兆瓦時） ²²	291,477.56	262,078.40
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	4.92	4.45
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12	0.11
每億元收入能源消耗量（兆瓦時/億元）	142.49	134.58
直接能源消耗（兆瓦時） ²³	30,040.12	26,449.99
公務車耗油	16,080.26	14,490.08
設施用柴油 ²⁴	43.13	146.51
天然氣	13,242.00	9,045.65
煤氣	203.09	335.37
液化石油氣	471.64	2,432.38
間接能源消耗（兆瓦時） ²⁵	261,437.44	235,628.41
外購電力	261,437.44	235,628.41

表 11：其他資源消耗統計表²⁶

其他資源消耗數據		
績效指標	2021 年	2020 年
自來水消耗量（噸）	2,463,067.33	2,578,514.34
人均自來水消耗量（噸/人）	41.57	43.79
每平方米樓面面積的自來水消耗量（噸/平方米）	1.04	1.05
每億元收入自來水消耗量（噸/億元）	1,204.10	1,324.14

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 59.05 萬包，增幅 10.52%，折合二氧化碳當量排放量²⁷約 1,411.26 噸；人均 A4 複印紙採購量為 9.96 包，增幅 9.81%。

紙質賬單：截止年末，本行信用卡賬單總量 4.41 億封，增幅 4%；紙質賬單替代率為 100%，較上年提高 0.02 個百分點，相當於減少發出紙質賬單 4.41 億封，折合減少

²² 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。

²³ 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 2589-2020）》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。

²⁴ 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。

²⁵ 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 2589-2020）》提供的有關轉換因子進行計算。

²⁶ 包裝物數據不適用於本行。

²⁷ 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。

紙張²⁸約 8,816 噸，折合二氧化碳當量排放量約 8,428 噸。

市政用水：截至年末，本集團市政用水耗用量約為 246.31 萬噸，降幅 4.48%；人均市政用水耗用量約為 41.57 噸，降幅 5.07%。本行用水主要來自市政供水，在求取適用水源上不存在任何問題。

視頻服務：截至年末，在有效做好疫情防控的基礎上，本行共利用科技手段提供視頻服務共 6,992 次（包括：會議、培訓、工作交流等），視頻服務總時長 23,103.41 小時。其中，總行使用視頻服務 1,389 次，視頻服務時長 3,516.38 小時；各分行使用視頻服務 5,603 次，視頻服務時長 19,587.03 小時。

²⁸ 測算標準，紙質賬單每封 20 克。

第四章 社會與人文

《聯合國和持續發展目標》



關聯績效指標	單位	2021 年	2010 年
營業網點	家	1,415	1,405
自助設備	台	5,397	5,687
員工總數	人	55,419	55,154
捐款總額	萬元	1,161.92	7,815.64
志願者行動	次	288	226

客戶服務.....P51

員工發展.....P57

社區發展.....P63

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 1,415 家營業網點，較上年增加了 10 家，增長了 0.71%；投入運營自助設備 5,397 台，降幅 5.10%，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 66 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，可一鍵報警發送到 110 接警中心；營業網點均配備了防衛和反恐防暴器材，用於突發事件的防衛；營業網點均安裝了消防報警系統和滅火器材，設置了消防疏散通道，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，並與上一級監控中心聯網；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，並積極配合公安機關提供後續線索，妥善解決善後事宜。

案例：上海分行成功處置歹徒持刀滋事事件

2021 年 6 月 11 日，一名成年男子突然在中信銀行上海分行南京東路支行內持刀對峙我行員工和保安，駐支行兩名保安員迅速反應，當場制服該男子，確保了銀行及客戶安全。此事發生在全國上下喜慶建黨 100 周年的特殊時期，且事發支行位於上海市人流密集、社會關注度極高的南京東路外灘地段，分行保安隊員臨危不懼，果斷處置，安全疏散所有人員並成功制服歹徒，將事件控制在萌芽狀態，得到了上海市公安局治安總隊的充分肯定和表彰。

保護客戶信息安全：本行持續完善客戶信息保護制度體系建設，結合監管機構陸續出臺的消費者金融信息保護相關政策和規範，制定了《中信銀行客戶信息保護管理辦法（試行）》。該辦法作為行內客戶信息保護頂層制度，規範了客戶信息全生命周期各環節的管理要求。此外，本行還制定了《中信銀行消費者金融信息保護管理辦法（2.0 版）》《中信銀行運營條綫消費者金融信息保護實施細則》《中信銀行個人貸款消費者金融信息保護管理細則》《中信銀行信用卡中心消費者金融信息保護實施細則》等。

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。本行審計部門負責對全行客戶信息保護工作進行監督評價，此外，總行審計部定期組織對客戶信息保護進行審計，採用非現場或現場形式對客戶信息保護情況進行持續審計，及時揭示風險，糾正管理缺陷。

案例：「凌雲」系統穩定運營

「凌雲」系統於 2020 年 5 月 3 日正式投產，徹底實現核心系統國產化安全可控，截止 2021 年末已穩定運行 607 天。2021 年 12 月日均交易量 8,389 萬筆，峰值交易量 1.06 億筆，交易平均響應時間 57.34 毫秒，交易成功率 99.98%。「凌雲」系統於 2021 年 5 月 16 日順利完成首次同城切換演練，用時和影響降到歷史最低，首次完成核心系統「雲網聯動式」全流程自動化在綫切換。

保護客戶資金安全：本行作為一家負責任的銀行，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。

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。

「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。

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「客尊」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。

2021 年，本行下發了《關於規範投訴處理中查詢和使用個人客戶信息的通知》，明確在投訴處理過程中依法合規的查詢和使用客戶信息，切實保護個人客戶信息安全，保證投訴處理及時性，維護消費者合法權益；在投訴過程管控方面，本行根據客戶投訴中發現的問題，通過消保提示函等方式，向各業務部門發起提醒，並要求進行整改落實；在投訴閉環管理方面，本行按月收集分行上報投訴問題及難點問題，根據業務分類分發至各業務部門，要求各部門逐筆梳理投訴內容，根據投訴問題注明整改或優化措施，針對分行上報分類為重大、複雜類投訴，對分行給予指導意見，避免投訴事件升級。

本行在官方網站、移動客戶端、營業場所或者辦公場所等渠道醒目位置均充分公示我行投訴方式和投訴處理流程，並設置投訴接待區域，配備錄音錄像等設備記錄並保存投訴接待處理過程，在規範投訴處理流程管理的同時，充分保障消費者的依法求償權。

本行制定了消費投訴快速賠付管理辦法，新增投訴年度賠付額度，專用於分行快速處理消費投訴。同時，積極推進分行與屬地調解組織建立聯繫，扎實推進多元解紛機制落地。

本行強化了源頭管控。一方面針對消費者反饋的意見建議，及時反饋投訴問題至相關部門評估處理，解決痛點問題；另一方面啓動數字化客戶投訴分析管理體系建設項目。通過梳理全業務條綫「投訴-客戶-產品-流程」關係圖譜，實現全行投訴實時分析處理、預警監測能力，進一步深挖產品和服務痛點問題，加強對各業務部門經營決策的客訴數據支持，切實提升客戶滿意度。

截至年末，本行受理客戶投訴 309,661 筆。其中，監管渠道轉辦（包含銀保監會、人民銀行和其他外部機構等）受理客戶投訴 19,696 筆；95558 電話渠道受理借記卡投訴 113,183 筆；4008895558 電話渠道受理信用卡投訴 176,154 筆；行內其他渠道（包括分行現場、熱綫、客戶意見簿等）受理客戶投訴 628 筆。投訴主要類別為信用卡、借記卡賬戶管理、個人貸款等，占比分別為 62.46%、21.20%、7.29%；從地區分布來看，主要集中在廣東²⁹、北京、河南等區域，占比分別為 66.92%、3.20%、2.07%。

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爲，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

²⁹ 因本行信用卡中心設在深圳，故將信用卡業務投訴放入廣東地區進行統計。

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，其測評結果必須高於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。

減免服務收費³⁰：本行嚴格執行中國銀保監會關於免除人民幣個人賬戶 11 類 34 項有關規定。本行嚴格執行中國銀保監會對於小微企業收費「兩禁兩限」相關政策，即除銀團貸款外，不得對小型和微型企業貸款收取承諾費、資金管理費，嚴格限制對小型和微型企業收取財務顧問費、諮詢費等費用。本行嚴格執行政府定價和政府指導價目錄，嚴禁各級單位突破政府指導價政府定價上限。本行積極響應普惠金融政策，在手機銀行、個人境內網上銀行轉帳服務免費的基礎上，繼續擴大免費範圍，對個人人民幣本行异地存取款、轉帳服務項目實施減免優惠。本行嚴格執行有關取消個人异地本行櫃檯取現手續費，以及暫停收取本票和銀行匯票各自的手續費、掛失費、工本費等共計 6 項收費的規定，同時進一步主動擴大優惠範圍，免收所有客戶賬戶管理費（含小額賬戶管理費）和年費（不含信用卡）。本行為響應人民銀行、銀保監會、支付清算協會、銀行業協會的共同倡議，自 2021 年 7 月 25 日起降低 ATM 跨行取現手續費，2021 年 9 月 30 日起三年內降低小微企業和個體工商戶支付手續費 9 項收費服務項目。本行實施多種形式的優惠減免，除中國銀保監會規定的 11 類人民幣個人賬戶和 8 類票據業務長期免費外，還對 51 項服務項目實行長期免費；全行 128 項收費服務項目中的 46 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 1,100.35 萬筆，減免服務價值約 27.48 億元。

三、供應商管理

本行根據供應商與本行服務情況可分為一般供應商、核心供應商、戰略供應商、集團協同供應商。供應商通過准入納入本行供應商庫，進行全生命周期管理。准入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；按要求提供財務能力等信息；有

³⁰ 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。

依法繳納稅收和社會保障資金記錄；最近三年內，在經營活動中沒有重大違法記錄；最近三年內，未被列入失信被執行人、重大稅收違法案件當事人名單和嚴重違法失信企業名單；最近三年內，未被我行列入供應商退出名單。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。2021 年，本行對集中採購供應商 2020 年度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。截至 2021 年末，本行共有供應商 16,931 個，其中中國大陸供應商 16,877 個，港澳臺供應商 34 個，境外供應商 20 個。

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 521 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六個月內任意一個月依法繳納稅收和依法繳納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 職業健康安全體系認證等。

本行對已准入供應商的管理遵循「寬進嚴用」原則，建立供應商分級管理，定期開展核心供應商風險監測與履約監督、按需組織現場考察等。

四、業務協同

本集團作為中信集團最大的金融子公司和業務協同主平臺逐年提高協同發展的願景目標，從機制、體系、團隊、系統、品牌等方面做了諸多有益探索，是中信業務協同的忠實踐行者、堅定推動者。

由融融協同向產融結合延伸：中信集團內金融與實業子公司合作更加緊密，涌現出更多模式、更多組合、更多業務可能，中信綜合服務優勢不斷放大，產融協同生態圈加速構建。在「綜合金融+新消費」領域，上海分行完成麥當勞全國銀聯 POS 收單業務，擴展麥當勞供應鏈合作企業；在「綜合金融+新型城鎮化」領域，杭州分行與中信工程、中信海直共同參與甌江口二期建設工程項目，提供「片區開發+產業導入+建設融資」的綜合解決方案；在「融資+融智」領域，南昌分行協調當地企業集團對接中信諮詢，助力當地國有企業轉型升級。

由點狀對接向全域合作升級：本行在行業研究、審查審批、資源配置、系統建設等方面也投入了大量精力與資源，做了系統性部署。如客戶管理部門、風險管理部門、授信審批部門定期邀請中信證券、中信建投證券專家，圍繞光伏、汽車、食品飲料、基建交通、集成電路、TMT、專精特新等主題開展研討會，分享最新行研成果，為客戶准入及風控判斷提供支撐；本行配置專項技術開發資源，承擔集團全面風險管理系統、數字化採購共享平臺及「協同+」系統建設工作。

由團隊營銷向品牌營銷轉化：「中信協同+」「中信幸福財富」兩大品牌雙星閃耀，已在中信資本市場論壇、中信財富論壇、中信智庫研討會、中信協同風險例會、「黨建+協同」等場景中廣泛應用，集團各金融、產業子公司廣泛參與，品牌影響力已得到市場檢驗和認可，協同的名片效應充分釋放。

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 59,258 人，增幅 0.64%；本行員工總數 55,419 人，增幅 0.48%。本行合同制員工 54,618 人，增幅 1.14%，占比 98.55%。截至年末，本行附屬公司員工總數 3,839 人，增幅 3.06%。其中，浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 57 人，中信金融租賃有限公司 122 人，信銀理財有限責任公司 363 人，中信國際金融控股有限公司 2,481 人，信銀（香港）投資有限公司 816 人。

表 12：本行員工情況統計表

	2021 年	2020 年	變化 (%)
員工總數	55,419	55,154	0.48
合同制員工	54,618	54,002	1.14
派遣及聘用協議員工	801	1,152	-30.47
男性員工	25,102	25,268	-0.66
女性員工	30,317	29,886	1.44
少數民族員工	2,687	2,664	0.86
基層員工	48,732	48,571	0.33
分行管理幹部 ³¹	6,072	6,019	0.88
總行管理幹部 ³²	615	564	9.04
博士	217	209	3.83
碩士	13,732	13,341	2.93

³¹ 分行的部門總經理助理、支行行長助理（含）級別以上員工。

³² 總行機關的處長助理（含）級別以上員工。

本科	39,216	39,111	0.27
大專	2,034	2,254	-9.76
大專（不含）以下	220	239	-7.95
30 歲及以下	14,744	17,204	-14.30
31-40 歲	29,587	27,538	7.44
41-50 歲	8,380	8,086	3.64
51-59 歲	2,708	2,326	16.42
60 歲以上	0	0	0
東部地區員工總數	37,048	35,746	3.64
中部地區員工總數	7,701	8,080	-4.69
西部地區員工總數	7,470	7,911	-5.57
東北地區員工總數	3,157	3,377	-6.51

表 13：本行員工流失率情況統計表

	2021 年
員工流失率	5.67%
女性員工流失率	4.46%
男性員工流失率	6.44%
年齡 30 歲及以下的員工流失比率	7.30%
年齡 31 至 40 歲的員工流失比率	5.12%
年齡 41 至 50 歲的員工流失比率	2.00%
年齡 51 至 59 歲的員工流失比率	4.75%
年齡 60 歲及以上的員工流失比率	0.00%
東部地區員工流失比率	5.74%
中部地區員工流失比率	4.57%
西部地區員工流失比率	4.65%
東北地區員工流失比率	4.59%

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 800 人，較上年末減少 30.43%，占比 1.44%，較上年下降 0.65 個百分點，遠低於《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共有 6 人，本地員工 5 人，員工本地化率 83%；中信銀行（國際）有限公司共有員工 2,475 人，本地員工 2,171 人，員工本地化率 88%；信銀香港（投資）有限公司境外員工總數 77 人，本地員工 68 人，員工本地化率 88%；倫敦分行員工總數 34 人，本地員工 25 人，員工本地化率 74%；悉尼代表處員工總數 4 人，本地員工 0 人，員工本地化率 0%；阿爾金銀行員工 507 人，

本地員工 503 人，占比 99%。

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。2021 年，分行員工參與率滿意度調查平均達到 69.45%。其中，評價為非常滿意和滿意的占比 87.56%，較上年下降 0.86 個百分點；評價為一般的占比 11.44%，較上年增加 0.69 個百分點；評價為不滿意的占比 0.99%，較上年增加 0.16 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《中信銀行營業辦公場所安全防範設施建設管理規範（5.0 版，2021 年）》，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行業標準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。2021 年中信銀行以關注生命安全為主題，圍繞提升全體員工的消防能力，精心組織消防知識學習、培訓、演練、宣傳等活動。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 77 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³³，較上年增加 29 人次，員工因工傷發生的誤工天數為 3,084.44 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

³³ 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。

認定申請。

表 14：本行員工因工傷亡情況統計表

	2021 年	2020 年	2019 年
因工死亡員工人數	0	0	1
因工死亡員工比率 (%)	0	0	0.002
因工受傷員工人數	77	48	51
因工傷損失工作時間(天)	3,084.44	2,483.5	2,059

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³⁴約 188.53 萬小時，增幅 6.33%，年人均加班約 31.81 小時，較上年增加 1.70 個小時。本集團員工應休年假約 55.18 萬天，實休約 25.72 萬天，實休率約 46.62%。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 17.76 萬天，年人均休假約 3.00 天，降低 0.63 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 5.10 萬人次，較上年增加約 21.72%。

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、新春慰問，體現對退休員工的關懷。

員工解聘：為規範員工離職流程，維護員工和本行的合法權益，根據國家勞動法律法規以及《中信銀行勞動合同管理辦法》，本行制定了《中信銀行員工離職管理辦法(2.0 版, 2021 年)》，加強員工離職管理。

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」、「總經理信箱」、「質量投訴電話」和「工作聯繫」專欄。本行全體員工均

³⁴ 含延時加班、周末加班和節假日加班三種情況。

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。

維護工會權益：本行認真學習貫徹落實《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，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。開展慶「三八」系列活動，為總行 36 名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，規範並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，營造多元共融的工作氛圍。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）。

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。

截止年末，本行未發現有僱傭童工或強制勞動情況，如發現，將依據《中信銀行員工違規行為處理辦法（5.0 版，2021 年）》（信銀規章[2021]63 號）視違規情節對有關負責人作出警告處分、記過、降級、撤職處分等處理，如觸犯法律法規將遵照國家相關法律法規嚴肅處理。

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，須提出嚴謹的需求並嚴格審批，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，進一步完善分層分類培訓體系，突出管理能力、數字能力、專業能力「三力驅動」，通過優化培訓資源配置支持戰略重點領域能力建設。2021 年，依托中信大講堂、業務加油站、中信慧課廳等平臺，持續開展新三年發展規劃、數字化轉型、輕資本轉型等戰略宣貫培訓。克服疫情影響，完成了各類幹部「上崗+在崗」培訓、人才培養和業務專項培訓。同時，本行修訂了《中信銀行員工崗位資格認證培訓及考試管理辦法》等培訓管理辦法 5 項、新增制度 1 項。本行全年更新或上線新課程一千餘門，同時引入外部優質資源，從外部知名網站採購自我管理、前沿科技、職場能力、溝通與表達、跨界視野等主題類別課程 5,600 餘門。

表 15：本行培訓情況統計表

	2021 年	2020 年	變化 (%)
培訓總投入 (萬元)	9,748.12	11,609.76	-16.04
人均培訓投入 (元)	1,758.99	2,104.97	-16.44
培訓總人次 (人次)	533,738	550,166	-2.99
人均培訓次數 (人次)	9.63	9.98	-3.51
管理層員工人均培訓天數 (天/人)	4.63	-	-
非管理層員工人均培訓天數 (天/人)	10.96	-	-
女性員工人均培訓天數 (天/人)	11.15	-	-
男員工人均培訓天數 (天/人)	9.97	-	-
女性員工參加培訓百分比 (%)	100.00	-	-
男性員工參加培訓百分比 (%)	100.00	-	-
管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	-	-
非管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	-	-

七、關愛員工

本行工會積極做好「婚、育、病、困、退、喪」等常規慰問，全年慰問職工約 5.9 萬人，慰問金額約 2,400 余萬元；開展「兩節」送溫暖活動，慰問全行困難職工及家屬（含單親女職工）346 名，撥付慰問金 219.5 萬元。元旦前，朱鶴新董事長帶隊赴基層崗位慰問節日期間參加年終決算的職工，方合英行長等高級管理層慰問 6 家分行。面向總行部門開展「夏送清涼」「冬送溫暖」等慰問活動，慰問金額 560 余萬元。

本行工會積極組織開展形式多樣、豐富多彩的文體活動。舉辦了全行職工健走月活動，組織開展第五屆職工羽毛球混合團體比賽，總行機關成立足球、乒乓球、攝影等十大文體俱樂部。部分工會結合主題節日，組織開展職工聯誼、登高、演講等豐富多彩的主題節日活動，全行開展各類職工文體活動約 1,500 餘次，參與人次約 20 萬。

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，扎實履行社會責任，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 1,161.92 萬元，較上年下降 85.13%，主要用於定點幫扶、鞏固脫貧攻堅成果以及鄉村振興工作，並對城鄉社會弱勢群體開展公益、慈善救助。本集團員工捐款人民幣 414.62 萬元，較上年增幅 8.18%。本集團納稅總額 305.75 億元，降幅 9.79%。本集團每股社會貢獻值 5.64 元，增幅 7.43%。

二、金融幫扶

本行根據人民銀行、銀保監會等監管政策要求，嚴格落實「四個不摘」，保持現有幫扶政策、支持力度總體穩定，聚焦脫貧人口、脫貧地區和產業帶動等重點領域，持續加大金融幫扶力度，切實鞏固拓展脫貧攻堅成果。截至年末，本行金融精準幫扶貸款餘額 308.49 億元，較年初增長 16.58 億元，增幅 5.68%；脫貧地區貸款餘額 145.26 億元，較年初增長 7.77 億元，增幅 5.65%。

頂層推動方面：本行普惠金融領導小組統籌部署鞏固拓展脫貧攻堅成果工作，制定發展策略，明確工作重點，細化職責分工，定期召開例會，研究工作舉措，推進政策落實。監事會將鞏固拓展脫貧攻堅成果納入高管評價。

信貸引導方面：本行優化了授信政策，將支持鞏固拓展脫貧攻堅成果納入《中信銀行 2021 年授信政策》，進一步要求簡化信貸審批流程，提高金融精準幫扶貸款的審批效率，拓寬抵質押物範圍，加強與全國農業信貸擔保體系、國家融資擔保基金合作，深化政銀擔合作機制，發揮「獲客、增信、分險」作用。本行根據監管通知要求，及時更新脫貧人口、脫貧縣等識別信息，組織分行對照脫貧信息，完成幫扶貸款標識重檢，加大對脫貧人口、脫貧地區的信貸支持，提升貸款投放精準性。本行針對偏遠脫貧地區網點少的困難，整合中信集團協同優勢，積極拓展綜合金融服務。

產品服務方面：本行拓展了供應鏈金融，針對脫貧地區小微企業固定資產少、擔保能力差的特點，充分發揮「鏈金融」產品競爭優勢，通過供應鏈信用傳遞，擴大幫扶貸款覆蓋面。本行推廣了線上化產品，依托場景大數據，完善推廣創新等線上化信用貸款產品體系，突破物理網點服務的局限性，提升產品服務覆蓋範圍。本行加大了產品服務針對性，因時因地提升產品服務針對性，豐富特色產品體系。

總結宣傳方面：本行持續跟進鞏固拓展脫貧攻堅成果最新動態，深入挖掘開展金融幫扶工作的創新模式、典型案例，加大宣傳力度，引導全轄學習經驗做法，做好金融支持鞏固拓展脫貧攻堅成果工作。本行金融扶貧案例被人民銀行收錄《金融扶貧中國樣本和理論創新》。本行的脫貧攻堅紀實片《走在脫貧路上》，展現本行基層機構和員工開展脫貧幫扶的顯著成果、先進事迹，調動一線機構員工做好金融支持鞏固拓展脫貧攻堅成果的積極性。

三、捐贈幫扶

本行扎實履行社會責任，持續在西藏謝通門縣、甘肅省宕昌縣、新疆伽師縣等地開展定點幫扶工作，持續在全國 20 個省市實施教育幫扶項目，持續針對西部及「三區三州」地區患先天性心臟病的困難兒童實施醫療救治，並派駐幹部管理實施。截至年末，本行實施定點幫扶及公益、慈善項目 208 個，捐贈無償資金 1,015.95 萬元，主要集中在鄉村產業、人才、文化、生態振興及鞏固脫貧成果、醫療幫扶、慰問等方面，受益困難群眾約 1.27 萬戶、4.23 萬人；共向 5 個區縣、45 個村派駐了 84 名專兼職幫扶幹部。

定點幫扶：本行持續在西藏謝通門縣實施定點幫扶項目，投入 300 萬元建立了飼草加工廠，有效解決多個鄉鎮冬季養殖牲畜飼草料不足的突出問題，並新捐 50 萬元無償資金資助該縣 1,012 名建檔立卡脫貧戶、易返貧戶困難學生。持續在新疆伽師縣實施定點幫扶，投入 171.2 萬元在克孜勒庫木、堂來恰普提兩個脫貧村開展伽師羊養殖和鄉村文化振興項目，惠及 265 戶 1,068 名脫貧戶。繼續捐贈 15 萬元在甘肅宕昌縣張家山村建立鄉村振興產業基地，加工包銷當地農產品，助力村集體經濟增收。

醫療幫扶：本行捐贈無償資金 300 萬元，用於在西部及「三區三州」等重點地區持續開展醫療幫扶，針對建檔立卡脫貧戶、易返貧戶及其他困難家庭罹患先天性心臟病的兒童實施免費手術救治和康復治療，截至年末，已成功救治 113 名兒童（患兒年齡在 0-18 歲，其中男孩 54 名、女孩 59 名）。其中複雜重症手術 14 例，非複雜重症手術 99 例，救助成功率 100%，死亡率 0%。

教育幫扶：本行持續在全國 20 個省市自治區開展「新長城高中生自強班」教育幫扶項目，捐贈 200 萬元無償資金幫扶 1,000 名家庭困難的高中生完成了高二學業（其中受助男生 446 名，占比 44.6%，女生 554 名，占比 55.4%）。此外，本行各分行及子公司在中國大陸及香港地區開展了 22 項助學、支教、義工服務等公益慈善活動，直接資助學生 4,301 人（其中資助中小學生 3,101 人、占比 72.10%，資助大學生 1,200 人、占比 27.90%）。

消費幫扶：除直接捐贈以外，本行還積極開展消費幫扶工作。本行及子公司利用辦公食堂、內部小超市、員工福利採購等多種手段購買全國脫貧縣的農副產品共計 1,896.58 萬元，為各地區鄉村產業振興和人民增收致富作出貢獻。

四、溫情金融服務

助盲服務：本行在《中信銀行服務品質標準手冊》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：本行營業網點按照統一標準進行無障礙設施的配置，如配備愛心座位、輪椅坡道、無障礙停車位等，解決殘障人士出行問題；設置特殊群體業務辦理專櫃，配備無障礙存取款一體機等設施，適合特殊人群進行存取款操作；網點均擺放輪椅及助行器，方便特殊人群放置或借用相關設備。

老年服務：本行在營業網點內設置了周邊公交提示卡、愛心拐杖、輪椅、帶扶手的愛心座椅，方便老年客戶在網點等候、走動，並指引其出行；在填單台配備了老花鏡、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。此外，本行多次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。

五、消費者權益保護

2021 年，本行堅持貫徹「以人民為中心」的發展思想，深入落實中央重大決策部署，切實將消費者權益保護作為重大政治任務和重點經營工作，通過「黨史+消保」相融合，將消保工作全面融入業務流程，形成了事前協調、事中管控、事後監督的消保全流程管理體系，工作質效顯著提升。包括完善了消保組織架構，消保部門獨立性、權威性、專業性進一步提高；修訂健全了消費者權益保護系列制度體系；增強了橫縱到邊的

消保責任和信息傳導機制；強化了消保隊伍體系建設；推動全行上綫應用消保審核系統；推進各分行與當地金融調解組織建立合作關係，多元糾紛化解機制扎實落地；組織全行 5.4 萬餘人完成消保專項培訓及考試；積極開展金融宣教活動，三次榮獲監管部門頒發的「優秀組織單位」榮譽稱號；進一步完善了消費者權益保護工作檢查和數據分析機制，強化了對發現問題的整改和流程優化；依托大數據和人工智能等新技術，加速健全了客戶投訴數字化分析管理體系。

六、金融知識宣教活動

2021 年，本行深入貫徹監管部署安排，積極開展了「3.15」金融消費者權益日、「普及金融知識守住『錢袋子』」「金融知識普及月」等宣傳活動，活動取得了良好的宣傳效果，獲得監管部門和社會公眾一致好評。全行共組織公眾教育宣傳活動場次約 14,670 場，發送宣傳資料 3,915 萬餘份，綫上活動點擊量超 5,735 萬次，累計觸達受眾超過 1.2 億人次。

七、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：盡己所能，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，開展了包括但不限於支教、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 288 次，較上年增長約 27.43%；參與員工約 11,960 人次，較上年增長約 73.33%。

案例：「陽光互助 中信同行」義捐義賣志願活動

2021 年 5 月 8 日，中信銀行總行團委、總行機關團委舉辦「陽光互助 中信同行」義捐義賣志願活動，總行機關各部門積極組織募捐，30 餘個部門共募集眾多捐品，組建了 60 余人的青年志願者隊伍，對捐品進行整理、歸類、標價。活動現場，各部門志願者精心布置展位並進行現場義賣，共籌集善款 7.4 萬餘元。7 月 19 日，志願者代表赴北京新陽光慈善基金會開展志願者「面對面」活動，捐贈全部義賣所得善款用於治療白血病兒童，並深入討論志願服務需求。截至目前，此項志願服務活動已開展第五季，凝聚了我行廣大員工的愛心與智慧，是踐行社會主義核心價值觀和傳承我行企業文化的生動載體。

案例：濟南分行開展「關愛特需兒童」志願活動

2021 年 12 月 21 日，濟南分行組織志願者團隊前往濟南市布穀鳥特需兒童之家，為特需兒童們送去了一份愛心和關懷。濟南市布穀鳥特需兒童之家坐落於南部山區，是一家面向中度殘障兒童提供早期教育和康復訓練的社會福利機構。2016 年，濟南分行在兒童之家設立愛心服務基地，此後志願者團隊每年多次到此開展志願幫扶活動。活動當天，本行志願者們將來自濟南分行 655 名員工的捐款及生活用品送到兒童之家負責人手中。孩子們為志願者精心準備了舞蹈節目，志願者與孩子們進行了互動遊戲，在歡聲笑語中陪伴孩子們度過了溫馨的時光。



普华永道

2022/SH-0132
(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”）2021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《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（简称“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

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

2022/SH-0132

(第二页, 共四页)

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。

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 2021 年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南京分行层面开展工作。

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

2022/SH-0132
(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) 对南京分行进行实地访问;
- 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

2022/SH-0132
(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

2022年3月24日

附 錄

一、社會榮譽

2021 年 1 月，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」「優秀貨幣市場交易商」「優秀同業存單發行人」「優秀衍生品市場交易商」「對外開放貢獻獎」「交易機制創新獎 X-Repo」「交易機制創新獎 X-Swap」「市場創新獎」「最佳技術獎」；獲評中央國債登記結算有限責任公司「年度結算 100 強優秀自營商」「中債綠色債券指數樣本券優秀承銷機構」「優秀發行機構—金融債發行人」；獲評《每日經濟新聞》「年度私人銀行獎」；獲評胡潤百富「國內私人銀行最佳表現」。

2021 年 2 月，本行在英國《銀行家》雜誌發布的「全球銀行品牌 500 強排行榜」中排名第 16 位；獲評上海清算所「標準債券遠期自營清算進步獎」「利率互換自營清算優秀獎」「外匯自營清算優秀獎」「債券淨額自營清算進步獎」。

2021 年 4 月，本行被 Wind 評為「最佳信用類債券承銷商」「最佳銀行間債務融資工具承銷商」「最佳債券承銷商」；被上海黃金交易所評為「年度國際業務特別貢獻會員」「年度最佳產品推廣貢獻機構」「年度最佳風控會員」「年度最佳技術保障會員」「年度最佳開拓機構」「年度最佳詢價交易機構」「最佳租借業務參與機構」。

2021 年 5 月，本行獲評《亞洲私人銀行家》「股份制銀行組中國最佳私人銀行」「中國最佳私人銀行全權委托投資管理」「中國最佳私人銀行資產配置服務與研究」；被上海清算所評為「優秀托管機構」；被中國銀行間市場交易商協會評為「可持續發展掛鈎債券首批主承銷商」「碳中和債首批主承銷商」。

2021 年 6 月，本行獲評中國銀行業協會、中國中小企業協會「金融服務中小微企業優秀案例」。

2021 年 7 月，本行一級資本在英國《銀行家》雜誌公布的「世界 1000 家銀行排名」中排名第 24 位；本行資產托管數據平臺獲評《亞洲銀行家》「中國最佳金融市場技術實施」；被債券通公司評為「優秀做市商」。

2021 年 8 月，本行被中國互聯網新聞中心評為「年度優秀股份制商業銀行」；被《FX-Markets》雜誌評為「中國最佳外匯交易銀行」。

2021 年 9 月，本行被中國外匯交易中心評為「銀行間外幣貨幣市場最佳外幣拆借會員」「銀行間外匯市場最佳人民幣外匯做市機構」；被《經濟觀察報》評為「年度公司金融品牌影響力之星」；本行分布式事務建設獲評中國信息通信研究院「OSCAR 尖峰開

源技術創新」獎。

2021 年 11 月，本行被《21 世紀經濟報道》評為「普惠金融業務銀行」「卓越公司業務銀行」「最佳汽車金融服務銀行」；被《第一財經》評為「最佳對公金融創新銀行」；被《經濟觀察報》評為「卓越普惠金融銀行」；被《中國經營報》評為「卓越競爭力普惠金融踐行銀行」；被和訊網評為「卓越財富管理銀行」「年度跨境金融服務類」；被投資者網評為「年度優秀創新能力商業銀行」；獲評中國金融認證中心「手機銀行最佳數字運營獎」。

2021 年 12 月，本行被《財經》評為「年度最具價值托管銀行」；被《金融時報》評為「年度最佳國際業務創新銀行」；被中國年度最佳雇主組委會評為「最佳雇主全國 100 強」；獲評《投資時報》「ESG 綠色公司之星」「銀行創新獎」；獲評《亞洲銀行家》「年度高淨值生活方式服務獎」「年度家族傳承服務獎」；獲評新浪財經「責任投資最佳銀行獎」；獲評香港上市公司商會「公司管治卓越獎」；本行審計科技平臺獲評中國通信學會「金融科技與數字化轉型創新成果」；本行數據湖項目獲評中國信息通信研究院「行業大數據應用優秀案例」。

二、企業文化故事

故事一：拼搏——雪域高原上的「拼搏五味」（廣州分行）

西藏，朝聖之地；拉薩，心靈之所。那雪山青草，美麗的喇嘛廟，讓到過的人們都不由自主生出一種情感：這裏就是心靈的歸宿，這裏就是靈魂家園！

2018年，已經在中信銀行廣州分行呆了整整十年的李濤，接到了一個任務：建設和完善高原中信銀行業務流程。他告別家人，背上行囊，帶著熱忱和堅定走上了雪域高原。這一去，就是三年。這三年，他經歷了太多的人生五味，有了從來沒有過的深刻體會，也是他人生中最珍貴、也最值得回味的三年。

初到拉薩，對李濤來說，感受最深的是每人配一個醫用氧氣罐，躺在床上吸氧的情景。因為海拔高、植被稀少等原因，拉薩地區的空气含氧量僅為平原地區的一半多。當冬季來臨，氣壓進一步降低。呼吸急促困難、食欲減退，頭痛難耐、失眠，考驗才真正開始。當深呼吸變的不自由，李濤唯一能做到的事情，就是主動調節自己，如何學會適應環境變化。這是必須要尋求的突破，也是解決問題的正確答案。

每當和家人視頻通話，李濤在想：兒子長大以後，他一定會比同齡的孩子更早明白，何為「拼搏」；他也總有一天會理解爸爸的選擇。「拼搏」是歷練，更應該將「拼搏」作為家風代代相傳。無拼搏，不成長。

故事二：擔當——以水為鏡，勇擔使命（廈門分行）

老子在《道德經》中說：「上善若水。水善利萬物而不爭。」水，是我們身邊最司空見慣的，但就是這看起來平凡的事物，却蘊藏著深刻的哲理，包含著高尚的品質，孕育著偉大的精神，默默地為萬物奉獻。

在我們身邊，也有這樣的一種人：他們並沒有什麼豪言壯語，却總是在默默地付出，為著團隊和集體的利益，為著單位更好的發展而做貢獻。有時候，他們做的事情似乎很小，小到似乎一下子看不出其中的意義；有時候，他們又會在關鍵的時刻挺身而出，讓人一下子看到在他身上爆發出來的驚人力量。而不管是在平凡的日常裏，還是在特殊時刻，他們又總是那樣一如既往，用自己堅實的肩頭，肩負起沉甸甸的責任。

中信銀行廈門同安支行黨支部書記曾國勇，就是這麼一名像水一樣「利萬物而不爭」「施恩惠而不求報答」的人，是一位令人欽佩的擔當者。「支行就是我的第二個家！」這是曾國勇經常挂在嘴上的一句話，他也就確是這麼做的。每天早上，他都是第一個到支行，給大家打開支行的大門，和大夥兒兒一起迎接新的一天。

在曾國勇的私家車里程表裏，自進入中信銀行以來，他已經跑了約 40 萬公里，而這其中大部分是用在了跑客戶上。車輪飛馳，見證的是他想客戶之所想，急客戶之所急，始終用專業、優質、溫暖的服務讓客戶滿意。

2021 年，因為疫情，同安支行不得不暫停營業。期間，曾國勇却並沒有閑著，而是主動請纓，報名社區志願者服務，負責雲溪社區進出人員的測溫、查碼工作，並為群眾答疑解惑。每天他都會準時出現在工作崗位上，汗水一遍一遍浸透了衣服，沙啞的喉嚨一次又一次不厭其煩地重複相同的話：「請帶好口罩，出示健康碼」「請及時到指定地點做核酸檢測」……那些日子裏，他挺拔的身影成為了小區門口一道熟悉的風景綫。

水，本性清潔，却為了滋潤萬物、哺育生命而選擇滾滾奔流，融合而成池塘湖泊，大江大河，在千折百回的旅途中沖積而成沃野千里，澆灌萬畝良田，最後歸入浩瀚的大海。這是水的擔當和奉獻，也是水的精神和品格。讓我們以水為鏡，利澤萬物，都來做這樣的擔當者、奉獻者！

故事三：協作——以「彈鋼琴的藝術」拿下「不可能」的項目（杭州分行）

「放款成功了！」隨著華越鎳鈷（印尼）有限公司 7.6 億美元跨境銀團放款進度群裏的「喜報」傳出，群裏所有人頓時都歡呼了起來！這是杭州分行第一筆跨境銀團項目，也是浙江省踐行「雙碳」戰略和「一帶一路」國家倡議的一個標杆項目。在它的身上，多少人付出了辛勞和心血，從總行到杭州分行，再到嘉興分行，各單位緊密協作，才有了最終成功！

那是 5 月的一天，嘉興分行鄭強華行長助理得知了一個消息：一家企業正在籌備以銀團貸款方式尋求資金支持。經過進一步瞭解，他們得知，這一項目是以印尼當地廢棄的紅土鎳礦為原料提取金屬，是當今世界上規模最大、成本最低、技術最先進且綠色環保低碳的濕法冶煉項目。企業表示，這個項目建成投產後預計年產 6 萬噸氫氧化鎳鈷，將有效降低三元電池的生產成本。

在得知銀團貸款審批已經接近尾聲，鄭強華心頭一涼，顯然得到這消息有些晚了。不過，企業銀團還沒有最終籌組完成，還有機會，他當機立斷，向企業提議說：「那我們也參與一下！」對方表示了興趣，但也善意地提醒：「你們行可以嘗試參與，但時間較緊張；以我的瞭解，這種複雜項目，沒有兩個月時間批不出來，所以，我建議你們不用浪費時間。等以後的合作機會吧。」「不，這次就是最好的合作機會。」鄭強華當即表示：「我們肯定在限期前完成審批！」

中信銀行人言出必諾，行而必果。從踏出客戶大門那一刻，倒計時已經開始了。最終，中信銀行不僅搭上了「末班車」，而且還拿到了聯合牽頭行及中國大陸擔保代理行的角色。

回首整個過程，大家感慨說，這簡直就是在用「彈鋼琴的藝術」在做事情：時間如此緊迫，倒逼大家只能把進度安排精確到每一天，精細化地進行統籌安排，既保證內部運行高速有效，又確保外部協同順暢銜接，這就好像彈鋼琴一樣，黑白兩排鍵，低音、中音、高音三個區，每一個音符都要精確到位，每一次叩擊琴鍵力度都要不差分毫！

「惟其艱難，方顯勇毅；惟其磨礪，始得玉成。」經歷過磨折愈益堅韌，將困難踩在脚下才能攀登上更高的山峰。只要眾志成城，齊心協力，就沒有「不可能」，這是中信人的自信，更是中信人的自豪和光榮！

故事四：敏捷——一次「完美」的加班（南京分行）

提起「加班」，你會想到什麼？是「996」，「007」還是其他什麼？身在職場，你會為完成工作而主動選擇「加班」嗎？你認為與「加班」相對應的，是多掙一份加班費，還是為了對事業的熱愛而無私地付出？每個人對「加班」的理解都不一樣。但在中信銀行無錫分行，却有這麼一次「完美」的加班經歷，讓所有親身參與其中的工作人員久久難忘……

那是 2021 年 1 月 15 日，無錫市交通集團收購瑞麗航空有限公司 57% 股權，完成工商變更登記。此舉在江蘇省內開創了國企收購民營航空公司的先河，無錫也由此成為全省首個擁有本土航空公司的城市。在這條新聞的背後，有著中信人的一份執著付出和默默奉獻，也因此有了那次「加班」故事……

「交通集團的錢還沒有到賬，大額系統 17:15 關閉，還有沒有辦法讓客戶把錢從其他行劃過來，今天把全國匯票開出來？客戶的財務今晚飛雲南，要把匯票帶過去交股權轉讓預付款。」客戶經理在電話那一邊的口氣充滿了焦急，但還是耐心清楚地說明了大致情況。這筆業務，一聽就令人頭痛。會計經理有很多可以擺脫的藉口與理由，但他第一時間想到的是客戶。客戶的需求就是命令。

「聽著，讓客戶在其他行賬上一有錢，馬上在網銀上轉帳，不管什麼時間，只要在今晚 20:30 前做，錢就會在今晚 20:30 到咱們行的客戶賬上。給我十分鐘，兩張全國匯票就能給你做出來。從清揚路到蘇南機場，應該用不了一小時。可以試一試，別輕言放棄。」會計經理的回答自信而又篤定。在突如其來的任務面前，沒有人想到放棄或者逃

避，更沒有一絲一毫的退縮。中信人在第一時間，永遠考慮的是客戶，是如何讓客戶滿意。

接下來，一切按部就班，高速運轉，20:33 分，錢準時到賬。

快速響應客戶需求，全心全意服務客戶，也許在服務客戶的道路上，永遠沒有「完美」二字，但正是在追求完美的道路上，「中信」的金字品牌愈發熠熠生輝，中信事業如同枝繁葉茂的大樹，愈發地蒼翠挺拔……

故事五：執行——這個「守門員」有點「酷」（北京分行）

在足球賽場上，「守門員」是一個特殊的位置：因為其是最後一道防線，所以守門員的最後一撲，直接改變著比賽的進程，決定著最後結果。對一個好的守門員來說，不僅僅體現在比賽場上一個個精彩撲救的瞬間，更在於平時對自己的嚴格要求，每天進行千百次的一絲不苟的訓練。相對於結果來說，其實「過程管理」更是優秀和平庸守門員的分水嶺。

對於銀行來說，經營銀行就是經營風險。因此風險管理能力的高低，直接決定著銀行長期穩定的盈利能力和持續競爭能力，進而決定著銀行經營的成敗。而授信審批部就是這樣一個類似足球「守門員」的風險管理部門。信貸風險管理的方法和技術看起來大同小異，但是運用之妙，存乎一心，完全取決於「守門員」的專業技巧、責任心和敬業精神。

中信銀行北京分行授信審批部總經理敖翔，就是一位出色的「守門員」。早上上班前，敖翔已經走進了辦公室開始晨讀了，他就是通過主動學習，鍛煉「守門員」獨立思考的能力。例如今日，他手上拿的是《複盤》這本書，已經開始讀第二遍了……正是這種結合工作需求學習和掌握科學的方法，才能幫助風險管理工作公正、有效、精準的管控。「對風險條綫的工作人員來說，一定要加強基礎能力建設，長抓不懈！」敖翔說。

一天的工作結束了，但是一整天的項目看下來，敖翔又獲得了不少的心得和思考點。現在是對這些心得和思考點進行驗證的時候了。敖翔總是想著尋找數據後面深層的背景和原因，喜歡自己分析數據，得出不一樣的結論……

「學而不思則罔，思而不學則殆。」一天中以「學習」開始，以「思考」結束，這就是敖翔的日常一天，也是值得讓人學習和思考的一天。堅持學習，堅持思考，堅信「沒有最好，只有更好」，讓我們都像敖翔一樣，做一個堅持學習與思考的中信人，努力成為各自條綫的行家裏手和行業裏面的「大牛」，精益求精，度過樸實而熾熱的每一天……

故事六：實幹——幹大事，成難事，見實績（蘇州分行）

如果你問張家港支行行長李建東，是如何拿下來一張「大單子」的，他輕描淡寫：「就是蘇州分行趙元新行長『幹大事，成難事』的精神鼓舞。」在過去的兩個月裏，面對著一筆從來沒有做過的複雜業務，李建東和張家港支行的員工上上下下，可真是經歷了一次「摸著石頭過河」的特殊考驗……

故事還要從沙鋼集團的一個「感恩之舉」說起。沙鋼集團爲了感謝與公司發展一路相守、做出巨大貢獻的退休老員工，公司擬拿出資金回購他們的股份，並願意承擔較高的利息爲老股東們開展財富管理。在李建東的建議下，中信銀行「研發」定制了一款針對沙鋼集團合格投資者的淨值型私募理財產品，通過總行私人銀行部線上銷售，產品投資沙鋼關聯公司在北金所挂牌的股權融資計劃。

這款「私人定制」的全新方案一出爐，果然是「令人驚艷」，其在產品設計上，從期限、收益、分紅頻率及提前終止等多個維度充分考慮並滿足了客戶的需求，同時通過私募理財投資集團關聯公司發行的北金所債權融資產品模式，也大大爲企業降低了融資成本，得到了沙鋼集團的積極評價。

「再好的創新，再多的努力，最終呈現在客戶面前的還是服務。」李建東對於客戶經營的理解十分深刻。而中信銀行「有溫度的服務」恰恰獨具優勢。張家港支行爲每個老股東都貼心地配置了「服務專員」，開展「一對一」上門服務。最終，沙鋼老股東們，都成爲了中信銀行的私行客戶。本來只是沙鋼集團的「感恩之舉」，但因爲對接、融入了中信銀行「有溫度的服務」，更加溫暖人心，也因此成就了一大單「神奇」的業務……

其實，「神奇」一點都不「神」，而是中信人勤勉實幹、敢打敢拼的必然結果。是將感想和會做結合在一起、將眼前和長遠結合在一起，在全域中謀一域、以一域而促全域，最終有了協同作戰的豐碩果實……

三、GRI³⁵ 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	P17-25, P29	
	102-2	P11		102-30	P37-38, P41	
	102-3	P3, P86		102-31	P28	
	102-4	P11		102-32	P29	
	102-5	P11		102-33	P25-28	
	102-6	P11		102-34	P28	
	102-7	P11、P51		102-35	P21-23, P59	
	102-8	P57-62		102-36	P21-23, P59, P29	
	102-9	P55-56		102-37	未披露	
	102-10	P11、P51、P55-56		102-38	未披露	
	102-11	P38-39		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	P57-61
2. 戰略	102-14	P6-10, P29	102-42		P25-26	
	102-15	P37-39、P41	102-43		P25-28	
3. 道德和誠信	102-16	P15-17	102-44	P26-28		
	102-17	P26-28、P53-54	6. 報告實踐	102-45	P2	
4. 管治	102-18	P17-25		102-46	P2-4	
	102-19	P29		102-47	P12、P28	
	102-20	P29		102-48	不適用	
	102-21	P26-28		102-49	P2-4	
	102-22	P17-25		102-50	P2-4	
	102-23	P17-25		102-51	P2-4	
	102-24	P17-25		102-52	P2-4	
	102-25	P17-25		102-53	P2-4、P86	
	102-26	P17-25		102-54	P2-4	
	102-27	P17-25		102-55	P79-81	
	102-28	未披露	102-56	P29、P68-71		
GRI 201	GRI 103	經濟績效管理方法		P31-34、P40-43		
	議題專項披露	201-1		P31		
		201-2		P41-42		
201-3		P59-60				
GRI 202	GRI 103	市場表現的管理方法		P59		
GRI 203	GRI 103	間接經濟影響的管理方法		P31-34		
	議題專項披露	203-1		P31-34		
		203-2		P31-34		

³⁵ 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	P55-56
GRI 205	GRI 103	反腐敗的管理方法	P35, P39
GRI 206	GRI 103	不當競爭行為的管理方法	未披露
GRI 207	GRI 103	稅務管理方法	未披露
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P45-49
	議題專項披露	301-1	P48
		301-3	P46
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P45-49
	議題專項披露	302-1	P45-49
		302-3	P45-49
GRI 303	GRI 103	水資源與污水的管理方法	P45-49
	議題專項披露	303-3	P45-49
		303-5	P45-49
GRI 304	GRI 103	生物多樣性管理方法	P46
	議題專項披露	304-1	P46
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P45-49
	議題專項披露	305-1	P47-48
		305-2	P47-48
		305-3	不適用
		305-4	P47-48
		305-5	P47-48
		305-6	不適用
305-7	P47-48		
GRI 306	GRI 103	廢棄物的管理方法	P45-47
	議題專項披露	306-3	P47-48
GRI 307	GRI 103	環境合規管理方法	P45
GRI 308	GRI 103	供應商環境評估的管理方法	P55-56
	議題專項披露	308-2	P55-56
GRI 401	GRI 103	僱傭管理方法	P57-62
	議題專項披露	401-2	P59-60
GRI 402	GRI 103	勞資關係的管理方法	P57-62
GRI 403	GRI 103	職業健康與安全的管理方法	P59-60
	議題專項披露	403-2	P59-60
GRI 404	GRI 103	培訓與教育管理方法	P61-62
	議題專項披露	404-2	P61-62
GRI 405	GRI 103	多元化與平等機會的管理方法	P60-61
	議題專項披露	405-2	P60-61
GRI 406	GRI 103	反歧視的管理方法	P61
	議題專項披露	406-1	P61
GRI 407	GRI 103	結社自由與集體談判的管理方法	P60-61
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P61
GRI 409	GRI 103	強迫或強制勞動方面的管理方法	P61
GRI 410	GRI 103	安保實踐的管理方法	P51-52、

			P59-60
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	P60-61
GRI 413	GRI 103	當地社區的管理方法	P63-67
GRI 414	GRI 103	供應商社會評估的管理方法	P55-56
	議題專項披露	414-2	P55-56
GRI 415	GRI 103	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416	GRI 103	客戶健康與安全的管理方法	P51-52
GRI 417	GRI 103	營銷與標識的管理方法	P27
GRI 418	GRI 103	客戶隱私管理方法	P52
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

四、ESG³⁶ 指標索引

強制披露規定			
內容			頁碼
管治架構			P29
彙報原則			P2-3
彙報範圍			P2
「不遵守就解釋」條文			
範疇	議題	績效指標	頁碼
環境	A1 排放物	一般披露	P45-49
		A1. 1	P46-49
		A1. 2	P46-49
		A1. 3	P46-49
		A1. 4	P46-49
		A1. 5	P45-49
		A1. 6	P45-49
	A2 資源使用	一般披露	P45-49
		A2. 1	P46-49
		A2. 2	P46-49
		A2. 3	P45-49
		A2. 4	P45-49
		A2. 5	P46-48
	A3 環境及天然資源	一般披露	P45-49
		A3. 1	P45-49
	A4 氣候變化	一般披露	P41-42
A4. 1		P41-42	
社會	B1 僱傭	一般披露	P57-61
		B1. 1	P57-58
		B1. 2	P58
	B2 健康與安全	一般披露	P59-60
		B2. 1	P60
		B2. 2	P60
		B2. 3	P59-60
	B3 發展與培訓	一般披露	P61-P62
		B3. 1	P62
		B3. 2	P62
B4 勞工準則	一般披露	P61	
	B4. 1	P61	

³⁶ ESG 是 Environmental, Social and Governance 的簡稱，中文譯名為「環境、社會及管治」。

		B4. 2	P61
	B5 供應鏈管理	一般披露	P55-56
		B5. 1	P56
		B5. 2	P55-56
		B5. 3	P55-56
		B5. 4	P55-56
	B6 產品責任	一般披露	P27, P38, P52-53
		B6. 1	不適用
		B6. 2	P53-54
		B6. 3	P27-28, P38
		B6. 4	不適用
		B6. 5	P51-52
	B7 反貪污	一般披露	P34-35, P39
		B7. 1	P39
		B7. 2	P39
		B7. 3	P35, P39
	B8 社區投資	一般披露	P63-67
		B8. 1	P63-67
		B8. 2	P63-66

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：本行治理架構圖

圖 3：可持續發展重要議題重要性分布圖

（二）表格索引

表 1：本行董事會成員出生年日、性別情況

表 2：本行監事會成員出生年日、性別情況

表 3：本行高級管理層成員出生年日、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：本行員工流失率情況統計表

表 14：本行員工因工傷亡情況統計表

表 15：本行培訓情況統計表

（三）案例索引

案例 1：寧波分行支持企業「走出去」

案例 2：金融租賃公司支持「京津冀協同發展」

案例 3：南京分行支持「長三角」發展

案例 4：上海分行支持食用菌種植企業

案例 5：臨安村鎮銀行支持三農發展

- 案例 6：西寧分行支持青海光伏電站融資項目
- 案例 7：太原分行支持疫情影響小微企業
- 案例 8：銀川分行支持企業風電項目
- 案例 9：成都分行發行全國首批暨地方首單「碳中和債」
- 案例 10：南京分行退出「兩高」項目
- 案例 11：武漢分行環保裝修
- 案例 12：上海分行成功處置歹徒持刀滋事事件
- 案例 13：「凌雲」系統穩定運營
- 案例 14：「陽光互助 中信同行」義捐義賣志願活動
- 案例 15：濟南分行開展「關愛特需兒童」志願活動

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，並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 6-30 層、32-42 層 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 6-30 層、32-42 層

電話：010-66637789