



中信銀行股份有限公司 2023年度可持續發展報告

2024年3月21日

編製說明

中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」「本行」「我們」）自 2008 年起每年發佈社會責任/可持續發展報告，《中信銀行股份有限公司 2023 年度可持續發展報告》（以下簡稱「本報告」）是中信銀行連續發佈的第 16 份報告。

報告範圍

本報告以中信銀行為主體，包含本行總部和境內外分行，以及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以及浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司五家子公司。部分文字表述涉及本行合營公司。

編製準則

本報告的編製以上海證券交易所《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》和上海證券交易所下發的相關通知，以及香港聯合交易所主板證券上市規則附錄 C2（原附錄二十七）《環境、社會及管治報告指引》為依據，參照全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》（GRI Standards, 2016 及 2021 版¹），並同時參考了中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》和國家標準化管理委員會《社會責任報告編寫指南》（GB/T36001-2015）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。詳情請參見本報告第一章「1.4 實質性議題的識別與評估」。

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。

¹ 2021 版 GRI 準則於 2023 年 1 月 1 日生效。

一致性：如無特別說明，本報告編製方法、披露方式、統計方法及關鍵績效指標計量與往年一致。

數據說明

本報告數據主要來源於內部系統及各分支機構統計數據，所披露的經營類數據來自《中信銀行股份有限公司 2023 年年度報告（A 股）》（以下簡稱「《2023 年年度報告》」），如所列數據有異，均以《2023 年年度報告》為準。除特別註明外，本報告中涉及的計價貨幣均為人民幣。

編製單位

本報告的編製單位為中信銀行董事會辦公室，地址為北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓。

報告週期

除特別註明外，本報告中涉及的報告週期為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分內容或超出上述時間範圍。

報告責任

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

報告鑒證

本報告由畢馬威華振會計師事務所（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）。

報告發佈

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。本報告以印刷版和電子版兩種形式發佈，電子版可通過本行官方網站瀏覽下載（網址：<http://www.citicbank.com/>）。

關於我們

本行成立於 1987 年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，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，本行實現在上海證券交易所和香港聯合交易所 A+H 股同步上市。

本行依托中信集團「金融+實業」綜合稟賦優勢，以全面建設「四有」²銀行、跨入世界一流銀行競爭前列為發展願景，堅持「誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規」，以客戶為中心，通過實施「五個領先」³銀行戰略，打造有特色、差異化的中信金融服務模式，向企業客戶、機構客戶和同業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，向個人客戶提供財富管理業務、私人銀行業務、個人信貸業務、信用卡業務、養老金融業務、出國金融業務等多元化金融產品及服務，全方位滿足企業、機構、同業及個人客戶的綜合金融服務需求。

本行深刻把握金融工作政治性、人民性，始終在黨和國家戰略大局中找準金融定位、履行金融職責，堅持做國家戰略的忠實踐行者、實體經濟的有力服務者、金融強國的積極建設者。經過 30 餘年的發展，本行已成為一家總資產規模超 9 萬億元、員工人數超 6.5 萬名，具有強大綜合實力和品牌競爭力的金融集團。2023 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 20 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 19 位。

² 「四有」即：有擔當、有價值、有特色、有溫度。

³ 「五個領先」即：領先的財富管理銀行、領先的綜合融資銀行、領先的交易結算銀行、領先的外匯服務銀行、領先的數字化銀行。

主要獲獎情況

獎項類別	頒獎機構	獎項名稱	獲獎主體	
綜合類	英國《銀行家》	「全球銀行品牌 500 強排行榜」中排名第 20 位	本行	
	英國《銀行家》	一級資本在「世界 1000 家銀行排名」中排名第 19 位	本行	
	中國上市公司協會	「2023 年上市公司 ESG 優秀實踐案例」	本行	
	央視財經	「中國 ESG 上市公司金融業先鋒 30」榜單第 10 位	本行	
	證券日報	「2023 年上市公司 ESG 先鋒踐行者」	本行	
	證券之星	證券之星	「2023 年 ESG 投資價值榜 TOP40-ESG 新標杆企業獎」	本行
			「年度最具成長性銀行」	本行
國際財務報告基金會北京辦公室	「ISSB 國際可持續披露準則—先學夥伴」稱號	本行		
治理類	中國上市公司協會	「2023 年上市公司董事會最佳實踐案例」	本行	
	上海證券交易所	連續 7 年獲得上市公司資訊披露 A 類評價	本行	
	新浪財經	「公司治理責任優秀企業」	本行	
		「年度可持續發展優秀企業」 (唯一入選銀行)	本行	
	全景網	「傑出 IR 公司」	本行	
「最佳中小投資者互動獎」		本行		
環境類	中國銀行業協會	綠色銀行評價先進單位	本行	
	香港品質保證局	「傑出綠色和可持續貸款結構顧問 (油氣行業)」	中信銀行 (國際)	
		「傑出綠色和可持續債券牽頭經辦行(金融控股行業)卓越遠見綠色債券框架」		
	金融時報社	金龍獎「年度最佳綠色金融租賃公司」	中信金租	
財聯社	綠水金山獎「ESG 投資實踐獎」	本行		
社會類	中國人民銀行	普惠金融數字化創新生態獲評「金融科技發展獎一等獎」	本行	
	中國銀行業協會	「中國普惠金融典型案例」	本行	
		3 家網點被評為「2022 年度銀行業營業網點文明規範服務百佳示範單位」	本行	
新華網、全國扶貧	2023 全國鄉村振興優秀案例	本行		

獎項類別	頒獎機構	獎項名稱	獲獎主體
社會類	宣傳教育中心		
	中國銀行保險報	金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣 優秀案例	本行
	移動支付網	金松獎「技術創新成果獎」	本行
	香港社會服務聯會	20 年 Plus「商界展關懷」	中信銀行 (國際)
	智聯招聘	2023 中國年度最佳僱主全國 100 強	本行
	證券之星	「年度最具社會責任銀行」	本行
	中國新聞週刊	「2023 年度責任企業」	本行
	財經中國	「ESG 傑出貢獻企業」	本行
	每日經濟新聞	「最具社會責任上市公司」	本行

2023 年度關鍵績效表⁴

關鍵績效指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
經濟績效				
總資產 [*]	億元	90,524.84	85,475.43	80,428.84
營業收入 [*]	億元	2,055.70	2,111.09	2,045.54
淨利潤 [*]	億元	680.62	629.50	563.77
每股社會貢獻值 [*]	元	6.24	6.02	5.64
營運績效				
普惠型小微企業貸款餘額	億元	5,450.76	4,459.92	3,668.67
戰略性新興產業貸款餘額	億元	5,318.69	4,242.10	3,105.97
服務「專精特新」企業客戶數	戶	27,144	20,596	—
涉農貸款餘額	億元	5,604.46	4,869.30	3,967.16
治理績效				
獨立董事佔比	%	44	36	33
反洗錢培訓次數	次	1,256	1,110	1,182
服務績效				
營業網點	家	1,451	1,428	1,415
自助設備	台	4,482	4,967	5,397
個人業務電子渠道分流率	%	99.74	99.72	99.65
借記卡全渠道客戶服務滿意度	%	98.54	98.30	98.03
環境績效				
綠色信貸餘額	億元	4,590.22	3,340.82	2,054.25
溫室氣體排放總量 ^{**} (範圍一+範圍二)	噸	152,909.41	158,529.10	164,345.10
外購電力 ^{**}	兆瓦時	257,999.22	250,955.47	261,437.44

⁴ 本報告中標記「※」的數據與中信銀行《2023 年年度報告》中集團口徑數據一致；標記「※※」的數據為中信銀行本級（含境內外分行）和五家子公司數據（詳見編制說明）；除此之外不做特別說明，均為中信銀行本級（含境內外分行）數據。

關鍵績效指標	單位	2023 年	2022 年	2021 年
信用卡紙質賬單替代率	%	100	100	100
社會績效				
捐款總額*	萬元	1,173.51	855.04	1,161.92
志願者行動*	次	804	598	288
組織公眾教育宣傳活動	次	12,570	10,340	14,670
員工績效				
員工總數*	人	66,891	61,103	59,258
女性員工佔比*	%	54.22	54.70	54.31
培訓總投入	萬元	17,038.55	7,333.07	9,748.12

目 錄

董事長致辭.....	9
行長致辭.....	12
第一章 戰略引領 推動可持續發展.....	15
<u>可持續發展規劃 可持續發展管理 利益相關方的識別與溝通 實質性議題的 識別與評估 </u>	
第二章 完善治理 堅持合規經營.....	24
<u>完善公司治理 全面風險管理 嚴守合規底線 知識產權保護 企業文化建 設 </u>	
第三章 服務實體 助推經濟發展.....	48
<u>支持實體經濟 服務區域發展 創新跨境金融 發展普惠金融 </u>	
第四章 綠色發展 守護綠水青山.....	58
<u>發展綠色金融 積極應對氣候變化 開展綠色運營 供應鏈管理 </u>	
第五章 圍繞客戶 精進服務質量.....	79
<u>完善服務覆蓋 優化客戶體驗 提高數智化水平 保障客戶權益 守護客戶 安全 </u>	
第六章 關愛員工 攜手共同成長.....	100
<u>人才隊伍建設 增進員工福祉 推進員工發展 </u>	
第七章 回饋社會 貢獻金融溫度.....	109
<u>持續改善民生 共建和諧社會 </u>	
附 錄.....	122

董事長致辭

星霜荏苒，居諸不息。回首 2023，百年變局風雲激蕩，全球氣候變化加劇，可持續發展已成為企業高品質發展的「必答題」。一年來，中信銀行始終以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入領會中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，完整、準確、全面貫徹新發展理念，積極服務和融入新發展格局，以金融力量書寫國有金融企業擔當，促進經濟、環境、社會效益協調發展。

E-環境 | 篤定綠色發展，不負綠水青山

我們深刻理解綠色發展是高品質發展的底色，堅定走人與自然和諧共生的現代化道路，將「綠色基因」根植於經營管理的方方面面，不遺餘力推動環境效益與經濟效益共贏，讓「綠色」不僅是一項業務，更是一種理念，潤物於無聲。我們勇擔「責之重者」，全力服務國家「雙碳」目標。加速推動綠色銀行建設，加快構建綠色金融體系，發揮中信特色協同優勢打造綠色生態圈，推動綠色信貸提質增量，信貸投放保持高速增長，承銷境內市場首單可持續發展掛鉤熊貓票據，創設「中信銀行綠色信用債籃子」，全方位助力經濟社會發展綠色轉型。充分發揮金融引導作用，鼓勵社會公眾綠色消費行為，「中信碳賬戶」實現金融業碳賬戶首次互通互認，累計減排量超 1 萬噸。我們緊扣「事之要者」，積極應對氣候變化。緊跟全球氣候治理步伐，穩步推進「氣候友好型銀行」建設，成為「中國氣候投融资聯盟」成員，將氣候風險納入全面風險管理體系，發佈本行首份《環境資訊披露 (TCFD) 報告》，努力為全球氣候行動貢獻中信力量。我們追求「利之遠者」，積極踐行低碳運管理念。扎實推進節能減排，加強碳足跡識別及管理，啟動首家碳中和網點建設，培養全員減碳意識，宣導無紙化辦公和綠色出行，推動全行低碳運營進一步走深走實。

S-社會 | 篤行價值創造，不負國托民望

我們堅持踐行金融工作的政治性、人民性，義利並舉，以創造多元價值為目標，以「中信擔當」彙聚金融向善的力量，懷抱「金融為民」之心，傳遞「中信溫度」，關懷於細微。我們心懷「國之大者」，當好服務實體經濟主力軍。牢記服務實體經濟是金融的天職，主動融入國家戰略，全行戰略性新興產業、製造業中長期、鄉村振興、普惠金融等重點領域貸款遠超全行貸款平均增速。構建「價值普惠」長效機

制，打造成本可負擔、商業可持續的普惠金融新模式，讓金融「活水」潤澤千企萬戶。積極落實鄉村振興戰略，用多元化、多層次的金融產品為鄉村轉型提供強勁動力，助力美麗鄉村建設，成為唯一連續兩年獲評金融機構服務鄉村振興優秀檔的股份制商業銀行。**我們心系「民之所盼」，努力提供有溫度的金融服務。**鮮明秉承以人民為中心的價值取向，全面提升金融供給品質和供給能力，更好滿足人民群眾日益增長的美好生活需求。升級「幸福+」養老金融服務體系，構建涵蓋「Z 時代」「中生代」「銀髮代」的綜合服務生態圈，致力成為從基礎「生存型養老」到高質量「生活型養老」轉變的加速器。堅持以客戶為中心的經營理念，持續提升消費者權益保護工作質效，以數位化能力升級客戶體驗的同時，不斷提升智慧化風險防控水準，全面保障客戶資金安全、隱私安全、資料安全。堅持「輸血」與「造血」並重，不斷完善社會公共服務供給，在志願服務與慈善公益平臺持續發力，定點幫扶、教育幫扶、消費幫扶齊頭並進。**我們心向「行之實者」，深入踐行以人為本的理念。**秉承「凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者」人才觀，持續優化人才隊伍結構，不斷提升人才隊伍品質，努力建設成為高素質金融人才培養培育平臺，持續提升員工的成長指數、幸福指數、價值指數，為全行高品質發展提供強有力的人才保障和智力支援。

G-管治 | 篤信守正創新，不負治理使命

我們堅持高品質發展和高水準安全良性互動，不斷健全現代公司治理體系，完善科學有效的運作機制，科學防範化解金融風險，積極營造良好發展環境，行穩以致遠。**我們以良好的公司治理為「根」，築牢高品質發展「穩的基礎」。**持續完善黨委與董事會、監事會、高級管理層「雙向進入、交叉任職」領導體制，健全「黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、管理層執行落實」的公司治理架構。持續優化內部監督制衡，加強董事會、監事會建設，不斷完善公司治理評估及整改機制。主動優化董事會成員構成，全面提升董事的獨立性、專業性、多元化。**我們以有效的風險內控為「干」，增強高品質發展「立的底氣」。**深入推進體制機制改革，打造「控風險有效、促發展有力」的風控體系，全行風險管理實現從「糾治期」「調理期」向「健體期」轉換。深入推進「平安中信」建設，持續營造「正己守道」的合規文化氛圍，引導全行樹立正確的經營觀、價值觀和業績觀。面對複

雜嚴峻的外部形勢，更加有力統籌發展與安全，以安全保發展，以發展促安全。我們以不斷優化的 ESG 管理為「枝」，拓展高品質發展「進的空間」。戰略性推動 ESG 管理，加強 ESG 頂層設計，以推進中信銀行高品質可持續發展為核心，將 ESG 納入發展規劃，組建 ESG 人才隊伍，聚焦利益相關方關切，系統性提升 ESG 各領域綜合表現，推動中信銀行事業更加枝繁葉茂。2023 年，本行成為國際可持續發展準則（ISSB）先學夥伴，並榮獲中國上市公司「董事會最佳實踐案例」「ESG 優秀實踐案例」等多項榮譽。

時代波瀾壯闊，我們踏浪前行。在中國特色金融發展之路上，我們從未懈怠、始終向前、揮灑精彩。站在新的起點，我們將信心滿懷，朝著跨入世界一流銀行競爭前列邁進，以金融高品質發展助力金融強國建設，不負時代所需、國家所托、民心所盼、員工所望，緊扣「五篇大文章」發揮金融所能、中信所長，以「四有銀行」「五個領先」新戰略再譜中信銀行高品質發展新篇章。

2024，奮鬥不息，美好自來。讓我們共同攜手，擁抱可持續發展，來一場關乎于未來的雙向奔赴！

董事長、執行董事 方合英

2024 年 3 月 21 日

行長致辭

陽和啟蛰，品物皆春。2023 年，是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，是全面建設社會主義現代化國家開局起步的關鍵之年。這一年，百年變局加速演變，國際形勢變亂交織，國內經濟回升向好。作為國有金融企業，我們始終胸懷「兩個大局」、心繫「國之大者」，牢記「服務實體經濟、助力金融強國」的發展使命，積極打造經濟、環境和社會效益相統一的價值創造能力，在守望相助中持續夯實自身可持續發展之基。

我們堅持服務大局，堅定不移走支援實體之路。服務國家戰略是金融高質量發展的使命所在、價值所在，我們始終把服務實體經濟作為經營發展的根本宗旨。2023 年，我們堅持報國惠民，緊跟國家政策導向和產業發展戰略，加大對實體經濟重點領域和薄弱環節的金融支援，加強產品服務創新，持續開展減費讓利，全力支援實體經濟發展，戰略性新興產業、製造業中長期、普惠金融貸款餘額分別達 5,319 億元、2,586 億元、5,451 億元，同比分別增長 25%、28%、22%，遠超全行貸款平均增速。我們積極支持國家科技自立自強，及時推出科創發展規劃和綜合金融服務方案，打造科技金融專業化組織體系，加大科創金融產品創新與供給，2023 年科技創新貸款餘額 4,157 億元，同比增長超 20%。

我們堅持低碳發展，堅定不移走綠色轉型之路。綠色發展既是新發展理念的重要內容，同時也是銀行業務轉型和結構調整的重大歷史機遇。我們積極發揮戰略牽引和頂層推動作用，加強考核引導，加大資源支持，研究探索碳金融創新模式，服務社會經濟綠色轉型的能力得到全面提升。去年，我們打造了涵蓋信貸、債券、保險、基金的「1+N+N」綠色金融產品譜系，依託集團協同優勢，發揮碳技術及碳諮詢服務能力，創新推出「綠色技術+綠色諮詢+綠色金融」一站式服務模式。我們「中信碳賬戶+低碳主題卡」產品經營體系日趨完善，「綠·信·匯」低碳生態平臺得到持續拓展。2023 年末，本行綠色信貸餘額 4,590 億元，較年初增長 37%，遠超全行貸款平均增速，投資綠色債券餘額同比增長 58%，行業首創中信碳賬戶用戶規模突破 800 萬，與中國銀聯聯合首創「碳賬戶互通體系」。

我們堅持共同富裕，堅定不移走鄉村振興之路。共同富裕是黨和人民的共同期

盼，是「讓老百姓過上更好的日子」的關鍵大事。我們聚焦農業農村基礎設施、糧食和農產品生產等重點領域和縣域重點客群，持續加大信貸支持力度。線下拓展縣域網點建設，推動帳戶開立、支付結算、投資理財向農業農村地區延伸；線上持續完善電子服務渠道建設，不斷豐富以「中信易貸」為代表的特色化產品體系，線上化、便利化提供涉農金融服務。2023 年，我們還推出「共富共創」系列特色理財產品，將投資理財服務延伸至偏遠縣域地區，創新推出「信 e 銷」糧采貸、「凍產 e 貸」等特色化產品，持續豐富鄉村振興產品譜系，涉農貸款餘額 5,604 億元，比年初增長 15%。我們加大對產業幫扶、就業幫扶和脫貧地區產業發展等重點領域支持力度，金融精準幫扶貸款餘額同比增長 13%，脫貧地區貸款餘額同比增長 16%，惠及超百萬客戶。

我們堅持「金融為民」，堅定不移走「人民至上」之路。作為國有金融企業，我們始終把實現人民對美好生活的嚮往，作為工作的出發點和落腳點，努力提供更多兼具安全性和收益性的金融產品服務。2023 年，我們充分發揮集團協同優勢，投身建設「中信財富廣場」，為客戶提供數位化、線上化和普惠化的高品質財富管理服務，零售管理資產規模突破 4.2 萬億元。我們積極打造養老金融綜合服務生態圈，構建覆蓋「財富、健康、醫療、長壽」的服務閉環，助力客戶由「儲蓄養老」順利過渡到「投資養老」，「幸福+」養老帳本服務超 300 萬客戶。我們持續探索「慈善+金融」產品服務模式，依託「愛·信·匯」公益平臺已累計在偏遠地區捐建超 210 間「夢想中心」多媒體教室，創新推出「溫暖童行」系列慈善理財產品，募集資金超 50 億元，進一步拓展「金融向善」產品版圖。我們不斷健全「哨兵」反欺詐風控體系，勸阻被騙客戶逾千名，保護資金超億元，通過查控可疑帳戶攔截資金逾 15 億元。

我們堅持「正己守道」，堅定不移走合規經營之路。風險合規文化建設對於銀行高品質發展意義重大，風險合規文化越深入人心，可持續發展的根基就愈加堅實。我們著力營造「正己守道」的合規文化氛圍，突出「信守合規、高層引領」的核心理念，持續激發依法合規經營內生動力，不斷促進合規理念與經營管理的深度融合。2023 年，我們持續健全風險管理體制機制，「控風險有效、促發展有力」的全面風險管理體系和「橫向到邊、縱向到底」的合規管理體系得到進一步完善，全年開展警示教育 1.1 萬餘場，覆蓋 5.3 萬餘人。我們聚焦消費者對金融服務最關心、最直

接、最現實的問題，不斷完善消保體制機制建設，加強內控合規管理，開展問題源頭治理，讓消費者安全感更有保障。2023 年，本行產品服務審查量同比增長 85%，投訴量同比下降 17%。

我們堅持「人才強行」，堅定不移走成就員工之路。我們致力培養、激勵更多優秀人才投身中信事業，為全行高品質發展提供強有力的人才保障和智力支援。我們積極發揮人才「第一資源」作用，牢固樹立價值增長型人力資源理念，踐行「凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者」的人才觀，拓寬職業發展管道，實行「業績+能力」雙維度評價導向，不斷加大績效激勵力度，繼續健全員工關懷體系，暢通員工發聲管道，持續激發幹事創業熱情。2023 年，我們深入實施「百舸千帆」示範性人才工程，啟動首批「初心計劃」黨建人才培養，累計選拔培養各層級管理人員、專業技術類人才等隊伍近 7 千人，組織職業技能培訓近 37 萬人次；努力讓員工成為高品質發展的「主角」，建言獻策平臺「愛發聲」已累計受理回應基層問題和建議萬餘條。

篤行逐夢新階段，奮楫揚帆啟新程。展望 2024，我們將以踐行金融工作的政治性和人民性為引領，以跨入世界一流銀行競爭前列為願景，以為客戶創造更多價值為目標，把自身發展與履行環境、社會責任緊密結合，致力於做好金融工作「五篇大文章」，為走好中國特色金融發展之路貢獻中信力量！

執行董事、行長 劉成

2024 年 3 月 21 日

第一章 戰略引領 推動可持續發展



1.1 可持續戰略規劃

本行的發展原則之一是堅持穩健經營和可持續發展。本行堅持長期主義，統籌把握發展與風險的平衡，妥善處理短期與長遠、整體與局部的關係；本行堅持 ESG 理念和綠色發展，積極履行社會責任，不斷提升自身環境、社會和治理表現。

1.2 可持續發展管理

本行將堅持可持續發展和踐行 ESG 理念寫入發展規劃，並圍繞規劃目標不斷加強頂層設計，建立健全可持續發展管理體系，自上而下穩步推動全行 ESG 工作有序開展。

1.2.1 董事會聲明

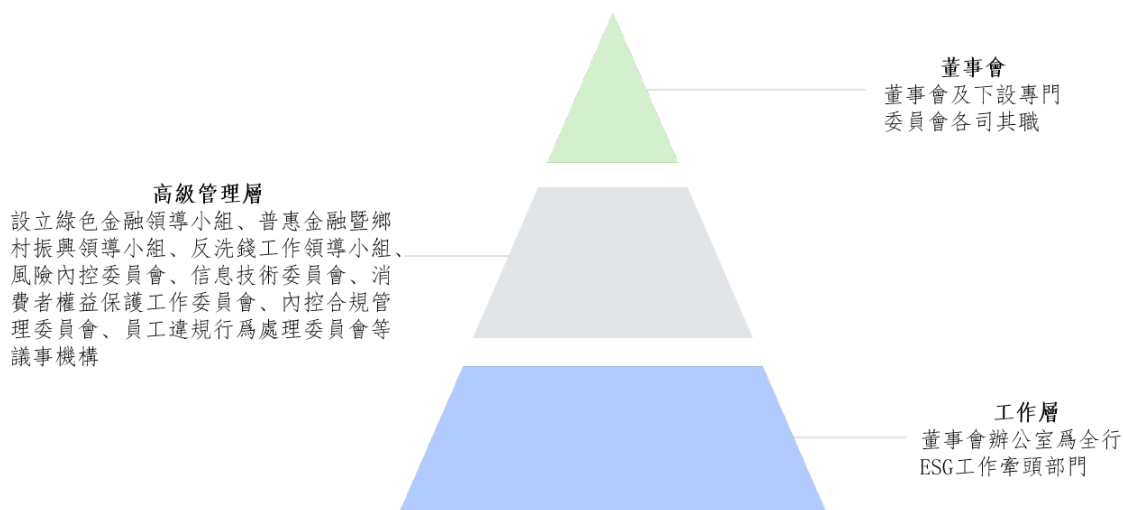
本行的財務與非財務表現緊密相連，兩者皆是本行實現高質量可持續發展的關鍵，因此，本行的可持續發展工作由董事會全面監督指導，通過定期與利益相關方的溝通和對重要性議題的評估，明確 ESG 相關議題的重點任務及優先事項。董事會及其下設專門委員會定期審議、討論本行 ESG 相關議題的管理推進情況，並評估工作成效。2023 年度董事會履職情況請參見本報告第二章「2.1.2 履職情況」。

本行制定了 ESG 相關績效目標，以及一系列有關減少排放和資源使用的綠色運營目標，並定期檢討目標的進展及表現。具體內容詳見本章「1.2.3 目標與進展」及第四章「4.3 開展綠色運營」相關內容。

本行將 ESG 相關風險要素納入全面風險管理體系中，在開展投融資活動時充分考慮對環境及社會的影響，同時十分重視氣候風險管理，積極識別氣候變化對業務的影響並制定相應舉措，不斷提升應對氣候變化的能力。本行還致力於幫助客戶儘早達成雙碳目標，通過不斷豐富我們的綠色投資及融資產品，滿足客戶的不同需求。2023 年度本行的綠色貸款及綠色創新產品規模均取得了較快增長。

1.2.2 可持續發展管理架構

本行建立了董事會、高級管理層和工作層三層可持續發展管理架構，不斷推動落實可持續發展各方面工作。



- **董事會：**發揮戰略引領作用，對綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護、數據與隱私保護等 ESG 關鍵議題進行監督指導，並將相關議題納入全行戰略規劃，定期評估規劃執行情況。董事會戰略與可持續發展委員會負責統籌本行 ESG 體系建設，審議 ESG 相關工作報告，推動落實監管要求的其他 ESG 相關工作。
- **高級管理層：**下設議事機構分別為 ESG 相關議題的管理機構，負責牽頭 ESG 相關議題發展規劃的制定及日常管理，監督業務開展過程中的 ESG 風險管理活動。2023 年度成立市值與 ESG 管理工作小組，由副行長擔任組長，統籌推動全行 ESG 工作開展。
- **工作層：**總行董事會辦公室為全行 ESG 管理的牽頭部門，推動 ESG 相關體制機制建設，編製可持續發展相關報告，規劃、組織 ESG 培訓及知識宣貫。總行各部門、各分行、子公司負責可持續發展工作的日常推進，根據職責分工，落實各項可持續發展議題的歸口管理工作。

1.2.3 目標與進展

本行聚焦綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、隱私與數據安全等重點領域，制定可持續發展相關的發展規劃與目標，由董事會和高級管理層定期檢視目標達成情況，並結合自身發展和內外部環境，及時調整目標方向。

議題	2023 年目標	達成情況
綠色金融	2023 年度對公綠色貸款實現增量 1,200 億元	截至 2023 年末，本行對公綠色貸款餘額較上年末增加 1,249.99 億元，實現增量目標
普惠金融	普惠型小微企業貸款增速高於各項貸款增速，有貸款餘額客戶數高於上年末	截至 2023 年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 5,450.76 億元，較上年末增加 990.84 億元，貸款增速高於各項貸款增速 14.22 個百分點；有貸款餘額客戶數 28.36 萬戶，較上年末增加 5.36 萬戶
消費者權益保護	2023 年度客戶投訴整體呈下降趨勢	2023 年度，本行全渠道受理客戶投訴同比下降 16.99%
	2023 年度投訴工單首聯及時率（在接到客戶投訴後一個工作日之內聯繫）達到 95% 以上	2023 年度，本行投訴工單首聯及時率達到 98.93%
	2023 年度自收投訴件在規定期限辦結率達到 95% 以上	2023 年度，本行自收投訴件在規定期限辦結率達 99.18%
隱私與數據安全	2023 年度網絡安全宣傳活動網點覆蓋率達 100%	本行通過舉辦專題活動、開展培訓、發放宣傳材料等多樣化形式開展網絡安全宣傳，截至 2023 年末，實現營業網點 100% 全覆蓋

1.2.4 2023 年度可持續發展管理實踐

2023 年度，本行不斷提升 ESG 管理水平，加強制度體系建設，充分發揮董事會戰略引領作用，制定《中信銀行環境、社會和管治（ESG）管理辦法》和《中信銀行 ESG 管理工作方案》，聚焦綠色金融、綠色運營、消費者權益保護、社會公益、員工關愛、合規經營等重點領域，明確未來三年 ESG 發展目標和工作舉措，系統推進 ESG 關鍵議題管理提升。建立健全 ESG 管理體系，進一步理順全行 ESG 管理組織架構，明確總行、分行及子公司各級機構 ESG 管理責任人員，形成 150 餘人的全

行 ESG 管理工作小組，統籌推動全行 ESG 工作開展。推動啓動本行「碳達峰 碳中和」相關工作開展，梳理本行歷史環境數據，著手制定符合本行實際的「雙碳」目標及實施路徑。

2023 年度，本行持續開展 ESG 專項培訓，組織全行參加中信大講堂 ESG 專題培訓，由外部專家帶來前沿的 ESG 發展理念以及監管機構及交易所的監管合規要求，持續向全行員工普及宣貫 ESG 理念，加強 ESG 與本職工作的融合。製作 ESG 微課件上傳至本行培訓平臺，累計獲得近 1 萬人次的學習點擊量。在 ESG 管理辦法和工作方案下發後，第一時間組織全行培訓學習，共計 1,000 餘人參加培訓。為進一步加強 ESG 關鍵議題的責任部門和各級機構 ESG 管理人員的履職能力，本行組織「踐行 ESG 可持續發展理念」專題考試，全行 13,504 人通過考試，通過實戰演習加強了對 ESG 含義的理解與應用，推動 ESG 理念向工作成果轉化。

對外交流與合作

本行在環境責任、社會責任領域積極與國內外機構開展對話交流，大力推動與各方之間的溝通合作，認真學習借鑒先進的 ESG 管理理念和有益實踐，不斷提升自身可持續發展能力。隨著全球能源、環境以及氣候變化等問題日益突出，本行今年重點參與氣候相關領域的交流合作，與外部專家學者共同探討應對氣候變化的策略和方法，不斷提高氣候風險應對能力。

2023 年 8 月，為構建有利於氣候投融資的政策支持體系和市場運行環境、北京綠色交易所（以下簡稱「北京綠交所」）、北京綠色金融協會與 23 個氣候投融資試點地區及頭部商業銀行等相關機構共同發起成立氣候投融資聯盟。作為氣候投融資聯盟成員方之一，本行業務總監陸金根先生作為代表出席成立大會並發表主旨演講。陸金根先生介紹了近年來本行低碳轉型取得的成績，以及通過集團協同、母子協同支持綠色產業可持續發展的各項舉措。會上，本行與北京綠交所簽署戰略合作協議。

2023 年 11 月，國際財務報告準則基金會北京辦公室舉行了以「先學一步：把握可持續信息披露新機遇」為主題的北京國際可持續大會。會議在國際可持續準則理事會（ISSB）6 月發佈首批兩份可持續披露準則的背景下召開，鼓勵企業先學、推介 ISSB 準則。得益於在 ESG 領域的持續深耕及良好表現，本行作為企業代表參

加大會並成爲首批「可持續披露準則先學夥伴」，會上獲得由 ISSB 主席頒發的先學夥伴證書。

2023 年 12 月，本行參加由世界經濟論壇舉辦的氣候行動圓桌會，此次會議的主題是「推動發展可持續產業鏈」。會中，我們分享了中信銀行在可持續產業鏈實踐方面的經驗和成果，交流了產業鏈可持續融資的障礙及解決方案，同與會嘉賓深入探討了如何在公司董事會層面建立有效的氣候治理機制，爲未來進一步開展交流合作奠定了基礎。

1.3 利益相關方的識別與溝通

本行依據聯合國可持續發展目標（SDGs）、國際標準及行業準則、金融行業典型特點，結合本行社會責任及 ESG 工作實踐經驗，確定本行利益相關方。2023 年度，本行重新梳理了與本行有關的利益相關方，與上年度相比，考慮到媒體是上市公司可持續發展實踐的傳播者和監督者，爲更好地履行責任並傳遞信息，本行首次將媒體識別爲重要利益相關方。最終，本行識別並認定的七個利益相關方包括：政府/監管機構、股東/投資者、客戶/消費者、供應商/合作夥伴、員工、社區、媒體。

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/ 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守國家法律法規、行業標準與規範 ✓ 支持國家戰略 ✓ 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、規範性文檔 ✓ 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 ✓ 堅持合規經營 ✓ 服務國家戰略 ✓ 經營業績穩步提升 ✓ 推進反腐倡廉 ✓ 保障金融秩序穩定等
股東/ 投資者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 規範公司治理 ✓ 提高股東回報 ✓ 落實風險管理 ✓ 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 ✓ 路演與反路演 ✓ 業績發佈會 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加強風險防範 ✓ 提高資訊披露透明度 	<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 ✓ 監管評級等
客戶/ 消費者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供優質金融產品及服務 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 營業網點 ✓ 電子銀行 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶滿意度和需求調查

利益相關方	知曉期望	溝通方式	回應措施	績效表現
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供完整、真實、準確的產品服務資訊 ✓ 保障資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶服務平臺 ✓ 行銷活動 ✓ 沙龍講座 ✓ 市場調研 ✓ 效果評估 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 及時發佈產品、行銷公告 ✓ 瞭解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提升服務品質 ✓ 加強客戶體驗 ✓ 保障客戶權益等
供應商/合作夥伴	<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"> ✓ 公開採購資訊 ✓ 供應商盡職調查 ✓ 談判與交流 ✓ 合作協定、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供應商管理機制 ✓ 建立維護供應商資訊庫 ✓ 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等
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 ✓ 提供良好的發展空間 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職工代表大會 ✓ 工會組織 ✓ 內網郵箱、論壇 ✓ 員工辦公軟體與平臺 ✓ 員工舉報機制與舉報人保護 	<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 ✓ 落實舉報人保護 	<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 ✓ 員工滿意度調查 ✓ 舉辦多元職業培訓 ✓ 安排員工休假 ✓ 召開青年員工座談會等
社區	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 關心弱勢群體 ✓ 就幫扶工作進行溝通 ✓ 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 ✓ 拜訪幫扶機構 ✓ 拜訪慈善公益組織 ✓ 支持鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供對外捐贈款項 ✓ 實施幫扶專案 ✓ 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 ✓ 開展精準幫扶、公益慈善活動 ✓ 開展志願者服務等
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 增加資訊透明度 ✓ 及時介紹可持續發展相關舉措與進展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 資訊發佈會與媒體採訪 ✓ 企業官網及社交媒體運營 ✓ 定期報告 ✓ 業績發佈會 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 舉辦新聞發佈會、業績發佈會 ✓ 開展媒體採訪 ✓ 在官網及社交媒體及時披露定期報告並投放宣傳稿件 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 媒體報導的深度和廣度 ✓ 公共輿論的積極性 ✓ 媒體參與度等

1.4 實質性議題的識別與評估

本行在上一年工作基礎上，持續深入探討並全面評估與可持續發展相關的實質性議題。本年度評估流程包含識別、評估、確認三個環節。

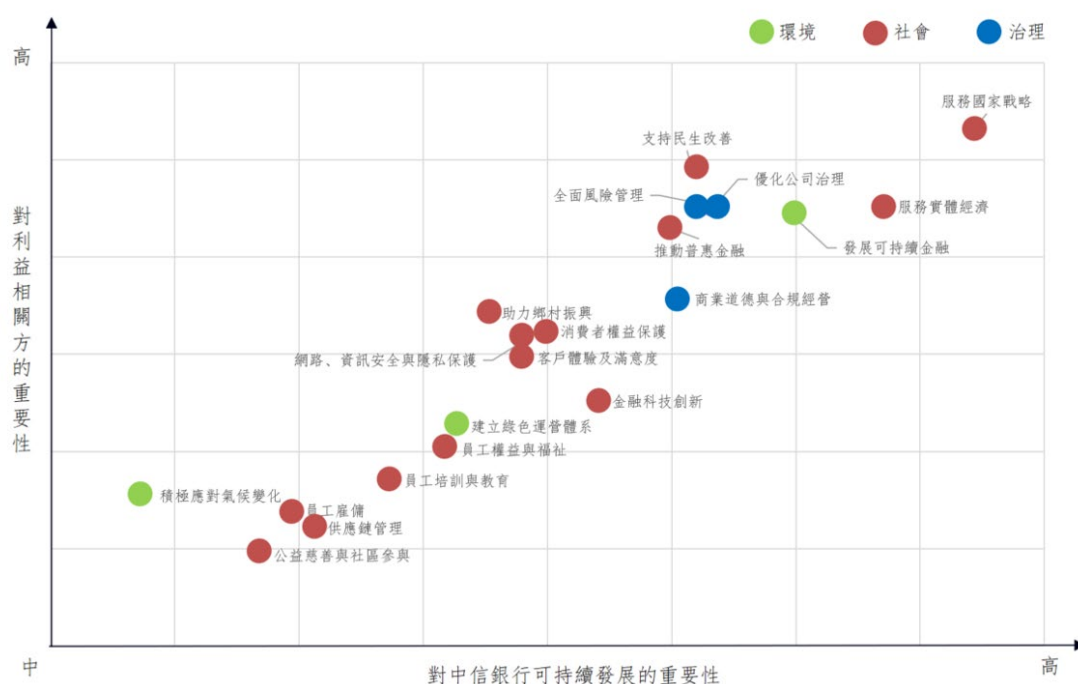
識別：本行不斷加強對宏觀政策及行業發展趨勢的分析與研判，持續洞察利益相關方及自身在環境、社會和治理方面的關注重點。本行在 2022 年度實質性議題

評估的基礎上，依據交易所相關披露指引，參考銀行業最新政策與披露要點及 GRI 標準等國際通用準則，對相關研究成果進行了全面綜合分析，最終梳理出 20 項實質性議題。

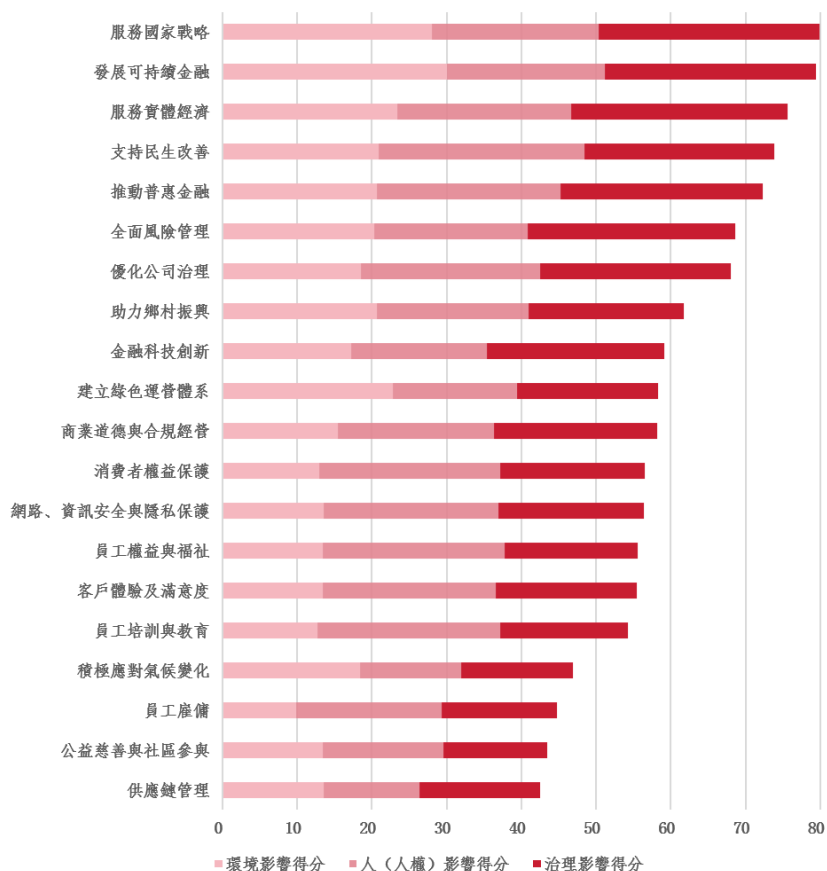
評估：本行通過與利益相關方的日常溝通及問卷調研，廣泛收集了內外部利益相關方的意見，為制定可持續發展戰略提供了有力支持。2023 年度，本行共向內外部利益相關方發送問卷一千餘份，回覆有效性 100%，問卷調研充分覆蓋七大利益相關方群體及本行總分支機構。為接軌國際最新披露標準，本行問卷調研結合了 2016 版及 2021 版 GRI 準則相關要求。

確認：經過上述識別及評估過程，本行根據 2016 版 GRI 準則及調研數據得出實質性議題矩陣（見下圖 1）；結合實質性議題矩陣，根據 2021 版 GRI 準則及調研數據，得出實質性議題對環境、經濟、人（人權）的影響分析（見下圖 2）。綜合上述分析結果，最終確定本行實質性議題重要性排序（見下表）。

本行實質性議題矩陣



本行實質性議題對環境、經濟、人（人權）影響評估



本行 2023 年度實質性議題重要性排序

實質性議題	實質性議題定義與內容	重要性排序
服務國家戰略	以國家戰略為導向，助力高質量發展	1
發展可持續金融	在銀行各項投融資業務中，將可持續因素納入考量範疇，以促進銀行經濟效益與環境效益、社會效益的和諧統一	2
服務實體經濟	聚焦主責主業，不斷提升金融供給與實體經濟的匹配性，助力民營企業發展	3
支持民生改善	堅守金融為民初心，充分關注居民服務需求	4
推動普惠金融	積極開展普惠金融業務，支持小微企業，促進金融資源的平等分配	5
全面風險管理	對所有潛在風險進行全面識別、評估和控制，以確保銀行在各個層面和業務領域中能夠有效防範和應對風險	6
優化公司治理	優化公司治理，提高董監高的履職能力	7
助力鄉村振興	積極參與和支持鄉村發展，通過金融及其他資源的投入，推動鄉村經濟的繁榮和社會進步	8

實質性議題	實質性議題定義與內容	重要性排序
金融科技創新	積極推進數字化、信息化建設，提升各項業務的智能化水平	9
建立綠色運營體系	管理環境足跡，具體表現在能源、用水量、紙張消耗和廢棄物等方面	10
商業道德與合規經營	嚴格遵守外部監管規定和內部規章制度，誠信經營，確保業務合法合規運作；頒佈並遵守反貪污反腐敗政策，定期進行員工道德標準培訓，維護企業信譽	11
消費者權益保護	確保消費者在金融交易中的合法權益得到尊重和保障，並提供安全可靠的金融產品與服務	12
網絡、信息安全與隱私保護	採取全面的措施，確保網絡和信息系統的安全，同時保護客戶的個人隱私和敏感信息不受侵犯	13
員工權益與福祉	積極保障員工職業健康與安全，開展健康體檢、安全演練、安全教育培訓等	14
客戶體驗及滿意度	致力於持續優化服務和流程，以提供卓越的客戶體驗，不斷滿足客戶的需求和期望	15
員工培訓與教育	為員工提供工作崗位及職業發展所需的技能培訓和知識提升	16
積極應對氣候變化	探索氣候風險與其他風險的傳導機制，進行氣候風險管理，並識別氣候機遇	17
員工僱傭	在員工招聘中，尊重不同背景、性別、種族、文化的差異性，提供公平合理的招聘及僱傭機制、工作時長、工作待遇等	18
公益慈善與社區參與	積極組織開展志願者活動、公益慈善工作等	19
供應鏈管理	建立完善的供應商準入、考核、培訓、退出機制，供應商管理中納入 ESG 因素	20

第二章 完善治理 堅持合規經營



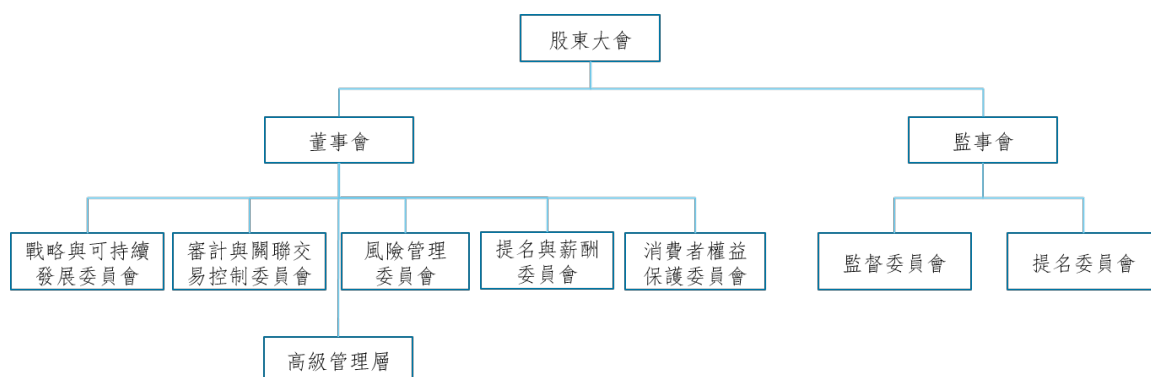
2.1 完善公司治理

本行堅持將黨的全面領導融入公司治理，在充分發揮黨委「把方向、管大局、促落實」重要作用的同時，持續完善黨委與董事會、監事會、高級管理層「雙向進入、交叉任職」領導體制，建立健全「黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、管理層執行落實」的良好公司治理運行機制，有效促進黨委領導作用與現代公司治理機制的有機融合。

2.1.1 公司治理架構

2023 年度，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》《銀行保險機構公司治理準則》等法律法規的要求，合規開展公司治理和經營管理工作。

本行建立了包括股東大會、董事會、監事會、高級管理層在內的公司治理架構，「三會一層」各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡，不斷提升公司治理效能，築牢穩健發展根基。



董事會及專委會成員構成情況

本行董事會下設 5 個專門委員會，分別為戰略與可持續發展委員會、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。截至 2023 年末，本行董事會由 9 名成員組成，包括 2 名執行董事、3 名非執行董

事、4 名獨立非執行董事。

董事會專委會	董事人數	其中：獨立董事人數	專委會主席
戰略與可持續發展委員會	4	1	由非獨立董事擔任
審計與關聯交易控制委員會	3	3	由獨立董事擔任
風險管理委員會	3	2	由非獨立董事擔任
提名與薪酬委員會	4	4	由獨立董事擔任
消費者權益保護委員會	5	3	由非獨立董事擔任

董事獨立性

截至 2023 年末，本行董事會中有 4 名獨立董事，獨立董事人數佔董事會人數的比例為 44%。董事會下設專門委員會中，審計與關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會成員均為獨立董事。本行獨立董事均未在超過三家境內上市公司或五家境內外企業擔任獨立董事，均未在超過兩家商業銀行同時擔任獨立董事。本行獨立董事的任職資格、人數和比例符合國家金融監督管理總局、中國證券監督管理委員會、上海證券交易所、香港聯合交易所等相關規定。

董事專業性

本行董事會成員在各自領域具備較強的專業能力。**2 名執行董事**中，方合英先生具有三十餘年銀行從業經驗，劉成先生具有豐富的發展改革、財政金融相關工作經驗。**3 名非執行董事**（不含獨立非執行董事）中，曹國強先生具有三十餘年銀行從業經驗以及豐富的大型國有企業財務管理等方面經驗；黃芳女士具有大型國有銀行工作經歷以及大型民營企業副總裁兼財務總監的管理經驗；王彥康先生為會計專業人士，具有豐富的大型國有企業會計、審計及國有資產管理工作經驗。**4 名獨立董事**中，廖子彬先生為會計專業人士、審計專家，熟悉中國內地和香港會計和企業法規、商業慣例；周伯文先生為中國知名高校教授、IT 專業人士，具有豐富的人工智能理論和前沿技術研究工作經驗；王化成先生為中國知名高校教授、會計專業人士，具有豐富的財務、會計、金融等領域的學術研究經驗及上市公司和金融行業獨立董事履職經驗；宋芳秀女士為中國知名高校教授，在貨幣理論和政策、國際金融和資產定價領域具有豐富的研究經驗。

本行審計與關聯交易控制委員會主席廖子彬先生曾擔任畢馬威中國主席、亞太區審計主管合夥人等職務，具有豐富的中國資本市場合並、收購、重組和上市項目實務經驗；委員王化成先生曾任同方股份有限公司第八屆董事會審計與風控委員會召集人、長城證券股份有限公司董事會風險控制與合規委員會委員，現任首都機場股份有限公司董事會審核與風險管理委員會主席等職務，具備豐富的風險管理實踐經驗；王化成先生還曾擔任華夏銀行股份有限公司、易方達基金管理有限公司、華泰證券股份有限公司等金融行業公司獨立董事，具有豐富的銀行、金融工作背景；委員宋芳秀女士在中國知名高校任教期間，在金融機構防範化解風險以及監管機構對於金融風險的監管措施與手段等方面積累了深厚的研究經驗，是金融風險領域專家學者。

董事多元化

本行注重董事會的多元化構成，董事會成員涵蓋不同性別、年齡、文化以及經濟、金融、財會、審計、IT 等不同專業背景。本行在董事提名階段對候選人的教育背景、工作經歷、兼職等情況進行審核，形成了多元互補的董事會構成。截至 2023 年末，本行董事會中共有 2 名女性董事，包括 1 名非執行董事、1 名獨立董事。5 個下設專門委員會的主席均由不同董事擔任。

2.1.2 履職情況

董事會履職情況

2023 年度，本行共召開 14 次董事會會議，審議 102 項議案，聽取 45 項彙報；召開 34 次董事會專門委員會會議，審議 97 項議案，聽取 40 項彙報。董事會及各專門委員會審議和討論了一系列 ESG 重要議題，切實履行綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、內控合規、反洗錢、關聯交易、股東權益保護等 ESG 方面的職責。

董事會 專門委員會	履職情況
戰略與可持續發展委員會	共召開 8 次委員會會議，審議通過《2022 年度可持續發展報告》《中信銀行股份有限公司環境、社會及管治（ESG）管理辦法》《中信銀行股份有限公司 ESG 管理工作方案》《中信銀行股份有限公司 2022 年度利潤分配方案》《關於重檢修訂「十四五」信息科技規劃的議案》等 19 項議案，聽取了關於中信銀行

董事會 專門委員會	履職情況
	<p>普惠金融發展情況、中信銀行規劃情況評估報告等 4 項彙報。對可持續發展相關議題開展深入討論，推動可持續發展理念與本行戰略決策深度融合。</p>
審計與關聯交易控制委員會	<p>共召開 11 次委員會會議，審議有關內控評價、關聯交易、審計工作質量績效考評、聘用會計師事務所等 26 項議案，聽取中信銀行 2022 年度及 2023 年半年度內控合規反洗錢工作、2023 年經營計劃、2022 年度及 2023 年前三季度經營情況、2023 年審計工作及整改情況等 8 項彙報，充分發揮審計與關聯交易控制委員會的監督職責，督促推動合規經營，保障股東權益，持續提升公司治理規範性。</p>
風險管理委員會	<p>共召開 7 次委員會會議，審議通過《中信銀行 2023 年風險偏好陳述書》《中信銀行全面風險管理政策》等 39 項議案，明確將 ESG 及氣候風險納入全面風險管理，不斷健全氣候相關風險管理體系，開展氣候風險識別、評估、管理工作。同時，還就《中信銀行信用風險內部評級管理政策》《中信銀行壓力測試政策》等風險管理與評估政策的修訂進行了研討。此外，在監督信息安全工作的落實與完善方面，風險管理委員會聽取了《中信銀行 2022 年度信息科技風險管理報告》《中信銀行 2022 年度信息科技監管評級及整改情況》的彙報，對加強信息科技治理、網絡與數據安全管理力度等方面提出完善建議，不斷築牢本行信息安全屏障。</p>
提名與薪酬委員會	<p>共召開 6 次委員會會議，審議通過高管人員績效考核及薪酬分配方案、中信銀行職工薪酬決算方案等 12 項議案，對公司董事及高管人員的選任提出建議，擬定公司董事及高管人員的考核與薪酬方案。</p>
消費者權益保護委員會	<p>共召開 2 次委員會會議，審議通過董事會消費者權益保護委員會 2023 年工作計劃 1 項議案，聽取關於《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》要點彙報、《2022 年消費者權益保護工作總結及 2023 年消費者權益工作計劃》《2023 年上半年消費者權益保護工作情況》3 項彙報，對本行開展消費者權益保護相關審查及運轉機制、投訴壓降處理等工作進行監督指導，不斷提升本行消費者權益保護工作質效。</p>

利益衝突

本行建立了避免和控制利益衝突的完善機制，在公司章程中明確，如董事或其任何連絡人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（法律、行政法規和股票上市地的證券監督管理機構另有規定的除外）。

2023 年度，本行董事會成員之間未發生利益衝突的情況。如發生衝突，本行將按披露要求，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，並說明相關董事投反對票或棄權票（如有）的理由。

監事會履職情況

2023 年度，本行共召開 15 次監事會會議，審議議案 22 項，聽取彙報 77 項。

監事會十分重視本行 ESG 相關工作，2023 年度進一步梳理和細化法定監督事項，形成《中信銀行監事會監督清單（5.0 版，2023 年）》，在戰略、財務和股權、內控合規、風險管理、履職評價、信息披露六個方面開展監督，包含內控合規、關聯交易、反洗錢、消費者權益保護、董監高履職評價、社會責任等多項 ESG 關鍵議題。2023 年度，監事會審議了本行《2022 年年度報告》《2022 年度可持續發展報告》《2023 年半年度報告》；列席了全年全部董事會會議，重點關注了董事會和高級管理層在服務支持實體經濟、消費者權益保護、信息科技治理等方面的履職情況，並提出有針對性的意見建議。

履職評價方面，2023 年度，監事會對董事會、高級管理層及其成員開展了履職評價，評價內容包含董事、高級管理人員是否能夠堅持高標準的職業道德準則，具備良好的品行、聲譽和守法合規記錄；是否能夠獨立自主地履行職責，推動本行公平對待全體股東、維護利益相關者的合法權益，積極履行社會責任等。

履職培訓

2023 年度，本行組織董事、監事參加北京上市公司協會組織的多期上市公司董事監事專題培訓，其中 2023 年第三期培訓為上市公司 ESG 報告專題培訓，包含 ESG（綠色治理）的發展趨勢和實質、A 股上市公司 ESG（綠色治理）披露情況分析、ESG（綠色治理）評價和披露完善對策等內容，進一步增強了本行董事、監事在 ESG 方面的履職能力。

2.1.3 履職評價

本行建立了較為完善的薪酬追索扣回機制和履職評價機制，通過將薪酬與可持續發展績效掛鉤，不斷加強對董事會及高級管理層的監督管理。

薪酬追索扣回機制

根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等規定，為進一步完善和健全薪酬激勵與約束機制，加強內部治理機制和風險處置機制，強化對風險責任人的責任管理，本行制定了《中信銀行績效薪酬追索扣回管理辦法》，該辦法適用於本行及各級子公司，覆蓋全體高級管理人員以及在本行領取績效薪酬的董事、監事，對於出現違規違紀、履職不力等情形的人員，根據問責處理決定，追索扣回有關責任人相應期限內的全部或部分績效薪酬。

管理架構：總行人力資源部是績效薪酬追索扣回的牽頭部門，總行風險管理、財會資負、內控合規等部門根據各自職責負責追索扣回相關事項具體落實工作。

制度要求：本行對制度中規定的人員嚴格執行追索扣回制度，明確規定在有關責任人發生因存在明顯過失或未盡到審慎管理義務，導致職責範圍內風險超常暴露的，以及存在違法、違規、違紀等情形的有關責任人，將追索扣回有關責任人相應期限內的全部或部分績效薪酬。

實施流程：本行針對觸發績效薪酬追索扣回的情形，根據責任認定情況對有關責任人開展績效薪酬追索扣回工作，追索扣回的薪酬包括月度或年度績效薪酬，以及未兌現的延期支付績效薪酬。

薪酬與可持續發展掛鉤

本行注重完善董事會、監事會、高級管理層及其成員在 ESG 工作方面的履職評價機制，將履職評價結果與獨立董事、外部監事薪酬，以及高級管理人員績效考核掛鉤，持續加強對相關公司治理主體及其成員的監督管理。

本行在履職評價指標中設立了定量與定性的可持續發展相關指標。在可持續發展定量考核方面，設置優化生態環境、踐行社會責任、強化風險管理等可持續發展相關指標，包括綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護、案件防控、反洗錢等指標。在可持續發展定性考核方面，設置「維護利益相關者的合法權益」「遵守高標準的職業道德準則」「履行誠信、忠實與勤勉義務」等指標。通過不斷完善董監高履職評價中可持續發展指標的設置與評價機制，有效發揮薪酬的激勵約束作用。

2.1.4 保障股東權益

我們高度重視維護股東合法權益，根據法律法規、監管文件和公司章程有關規定，召開股東大會，確保股東能夠依法行使相關權利，參與股東大會投票。我們嚴格遵守普通股同股同權政策，明確規定普通股股東在股東大會表決時，以其所代表的有表決權的股份數額行使表決權，每一股份有一票表決權。

我們尤為重視保護中小股東合法權益，在股東大會審議影響中小投資者利益的重大事項時，對中小投資者表決單獨計票。為充分保障本行包括中小投資者在內全體股東的利益，我們制定了累積投票制實施細則，股東大會同時選舉兩名以上董事或者監事時，採用累積投票制進行表決。2023 年度，本行共召開 3 次股東大會、2 次 A 股類別股東會、2 次 H 股類別股東會，均由董事會召集，參會股東均嚴格按照監管要求和公司章程規定行使投票表決權利，會議以公正、公開方式做出決議，董事、監事列席所有股東大會和類別股東會。

業績發佈會

2023 年度，我們先後組織召開 2022 年度業績發佈會、2023 年半年度業績發佈會和 2023 年三季度業績說明會，會議由高級管理層出席，面向投資者深入介紹本行經營情況和未來發展思路，積極回應資本市場關切。我們以提前公告會議鏈接、

徵集問題等方式，充分保障所有投資者權益，其中年度和半年度業績發佈會以「網絡視頻直播+現場會議」形式召開，每場累計觀看達萬餘人次，問答實錄和視頻回放均於會後第一時間通過本行官網及其他第三方平臺發佈。在中國上市公司協會年度評選中，本行榮獲「上市公司年報業績說明會最佳實踐」獎項。

日常交流

2023 年度，我們通過開展業績路演、接待日常調研以及參加券商策略會等方式開展投資者交流活動 100 餘場，通過投資者關係熱綫、郵箱及上證 e 互動平臺及時回應投資者關切，持續向投資者介紹本行戰略重點和經營情況，合理引導投資者看待本行業績表現，不斷加強市場對本行投資價值的瞭解和認可。我們積極參與第六屆《股東來了》投資者權益知識競賽活動，通過寓教於樂的方式，助力投資者普及權益知識。

信息披露

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，在上海證券交易所和香港聯合交易所合計披露定期報告、臨時公告等各類文件 400 餘份，共計 400 餘萬字。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行戰略實施成效與差異化競爭優勢，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。截至 2023 年末，本行連續七年獲上海證券交易所上市公司信息披露 A 類評價，工作成效得到監管機構肯定。

2.2 全面風險管理

本行持續健全完善風險管理體系，明確「三道防綫」各級職責，壓實風險管理責任，多措並舉防範系統性風險。本行將 ESG 相關風險融入授信全流程，制定 2023 年度授信政策及分行業審查審批標準，為各行業提供明確的操作指導，助力資金活水流向對可持續發展有積極影響的領域。

2.2.1 風險管理體系建設

本行董事會對銀行全面風險管理承擔最終責任，董事會下設風險管理委員會按照董事會授權，履行其全面風險管理相關職責。監事會承擔全面風險管理的監督責任，負責監督檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況並督促整改。高級管理層承擔全面風險管理的實施責任，執行董事會的決議。

本行遵照監管規定，建立了覆蓋各類主要風險的政策制度體系，滿足本行業務發展戰略、風險偏好、風險管理的需要，指導和約束風險管理活動，並以有效的配套機制保障政策制度執行。本行建立標準化、專業化的風險管理政策制度制定流程，在政策制度的起草、修訂等環節廣泛徵求內部機構和外部專家的意見。本行定期對各層級風險管理政策制度進行重檢和修訂，並關注新舊制度間的有效銜接，提高政策制度的準確性、可行性和可操作性。

本行建立了風險管理「三道防綫」。各級業務經營機構與總、分行業務管理部門是風險管理的第一道防綫，承擔相應的風險管理直接責任；各級風險管理部門是第二道防綫，承擔制定政策和流程，監測和管理風險的責任。其中總行風險管理部是全面風險管理牽頭部門，牽頭履行全面風險的日常管理及實施全面風險管理體系建設；審計部、紀委辦公室是第三道防綫，其中審計部承擔一二道防綫履職情況的審計責任，紀委辦公室承擔對相關責任人進行責任追究的責任。三道防綫共同承擔風險管理責任，對風險管理的結果負責。

如需瞭解更多本行風險管理相關內容，請參閱我們《2023 年年度報告》。

2.2.2 將ESG風險全面融入經營管理

覆蓋範圍

本行將 ESG 風險評估活動貫穿於本行的信貸業務及債券承銷業務流程中。

2.2.2.1 信貸業務

風險分類

本行制定了《中信銀行環境和社會風險分類管理辦法》，明確了授信客戶環境和社會風險分類標準及授信業務的相關流程。根據客戶經營活動對環境和社會影響的嚴重程度，將客戶分為 ABC 三種不同類型，其中 A 類為對環境及社會影響較大且後果不易消除的客戶，B 類為對環境及社會有一定影響且後果可以通過緩釋措施加以消除的客戶，C 類為不會產生明顯不良環境和社會後果的客戶。本行對於 ABC 三類客戶進行差異化管理，對 A 類、B 類客戶執行更加嚴格的貸前審查及貸後管理標準，對 B 類客戶至少每年開展一次貸後現場檢查，對 A 類客戶至少每半年開展一次貸後現場檢查。

ESG 盡職調查

識別ESG風險：授前調查環節，將客戶環境和社會風險盡職調查納入授信前調查流程中。根據客戶及其項目所處行業、區域特點，明確其環境和社會風險的調查內容，包括但不限於污染預防和控制、勞動和工作條件、客戶的環境和社會風險評估及管理系統等。

評估ESG風險：審查審批環節，將客戶環境和社會風險作為審查審批的重要內容，包括但不限於是否符合產業政策，項目審批、核準和備案情況，環境影響評價情況等。審查人員需對客戶的環境和社會風險出具明確審查意見，對於不符合準入標準以及環境和社會風險管理相關規定的不得進入審批環節。

審核ESG風險：用信審核環節，將客戶對環境和社會風險的管理狀況作為用信審核的重要依據，對於在用信審核中發現客戶存在重大風險隱患的，可中止直至終止用信。

跟蹤ESG風險：授後管理環節，對有潛在重大環境和社會風險的客戶，制定並實行有針對性的貸後管理措施，重點檢查客戶環境和社會風險管理制度及風險應對計劃執行情況。將授信客戶的環境和社會風險納入風險預警機制，在客戶發生重大環境和社會風險事件時，及時採取相關的風險處置措施。

2023 年度，為進一步促進 ESG 管理與風控體系相融合，本行設計下發《中信銀行環境、社會和管治（ESG）授信評價主要指標體系（1.0 版，2023）》，包含環境、社會、管治三大類十七項 ESG 關鍵指標，在審查審批環節重點關注企業能源管理、污染排放、綠色產業、安全質量、股權治理等方面內容，指標評價結果作為採礦業，製造業，電力、熱力、燃氣及水生產和供應業客戶授信審核的要素之一，進一步加強了授信客戶 ESG 風險篩查，提高了 ESG 風險管理水平。

風險升級觸發因素及升級風險管理

本行 ESG 盡職調查過程中觸發風險升級管理的因素包括評級變化、污染排放、安全質量問題、股東高管違法、行政處罰、股份質押異常等方面內容。具體包含：

- 根據《環境監管重點單位名錄管理辦法》或當地環保部門官網查詢確定為重點排污單位；
- 3 年內遭受與污染排放相關的處罰；
- 3 年內出現生產事故事件；
- 3 年內出現涉及產品和服務質量、健康與安全影響的經證實的投訴事件；
- 監管、審計要求對 ESG 分類結果進行調整，或者客戶 ESG 風險評級結果發生明顯變化；
- 其他負面事件，如股份減持、股份質押異常、行政處罰、高管違法、關聯企業等問題。

當觸發以上風險升級因素後，本行將通過補充調查的方式對異常情況做進一步檢查，並提高風險防控力度。堅持「環保一票否決制」，對環境和氣候影響風險較高的客戶在用信前提條件中明確必須落實環保達標要求；針對已發放的貸款視情況採取加大貸後檢查的頻率、立即停止用信等應對措施。

太原分行持續跟踪授信客戶 ESG 表現

案例

山西臨汾某化工科技有限公司主要業務是利用焦爐煤氣和轉爐煤氣製造乙二醇、聯產 LNG，因其生產過程中將廢氣進行資源化利用，向其發放的貸款

分類為綠色信貸。本行太原分行在授信前開展盡職調查時，發現該公司存在歷史環保行政處罰，因此新增提款條件「用信前查詢環保處罰信息，如有環保處罰，應收集整改材料以及第三方檢測報告（如有）」。同時，太原分行加強對該公司的貸後檢查，客戶經理每月通過查詢第三方信息對企業環保情況進行瞭解，每季度通過現場檢查方式跟踪企業環保情況，對其 ESG 表現進行持續追蹤，不斷加強授信客戶 ESG 風險管理。

2.2.2.2 債券承銷業務

本行在開展債券承銷業務過程中，嚴格遵循監管機構風險管理要求和《中信銀行債務融資工具承銷業務盡職調查工作指引》相關規定，全面評估發行人面臨的產業政策、安全生產和環境保護等各類風險，並在發行前、項目存續期向債券投資者及時進行披露。對於不符合產業政策、安全生產和環境保護相關政策等監管要求的項目一律不予申報。

- 針對發行人主業，重點核查發行人安全生產和環保方面的資料，對部分產能過剩行業開展專項盡職調查；
- 針對項目融資，重點關注項目建設計劃及現狀，土地、環保、立項批覆情況，全面排查分析募集資金用途是否存在違反國家宏觀調控和產業政策要求的情況。

2.2.2.3 開發對公客戶 ESG 評級體系

2023 年度，本行運用人工智能、區塊鏈等前沿技術，自主研發設計了動態化、可定制的對公客戶 ESG 評級體系，開發上綫 ESG 評級系統，為本行開展風險管理和業務審批提供全新視角的信息支持。評級體系兼顧國際標準和中國特色，涵蓋自然資源管理、綠色產品機遇、綠色供應鏈、人力資源管理、風險合規等 ESG 關鍵能力指標，系統自動生成 ESG 評級，並根據最新正負面信息進行動態調整。本行 ESG 評級系統獲評 2023 年度第十屆金松獎「技術創新成果獎」。

2.2.3 重點行業授信政策

《中信銀行 2023 年授信政策》對農業、能源、採礦、石油天然氣開採、生物多樣性等領域明確了信貸導向。

農業授信政策：積極支持具有規模化優勢的糧食生產功能區、產業一體化優勢的重點農業保護區及特色農業產業園區建設項目，支持大中型灌溉渠水利設施建設和規模化現代設施農業建設項目。支持符合環保標準、疫病防治及質量檢驗控制體系完善、成長性強的大型養殖企業。**堅決退出對環境造成破壞，國家明令禁止或未得到批准的農業生產項目。**

能源行業授信政策：重點支持大型電力央企、地方國資系能源集團的清潔能源項目，支持為提高能源輸配效率而實施的城鄉配電網建設和智能升級計劃，推進農村電網升級改造。支持大型能源集團火電機組建設項目和煤電一體化項目，**有序退出煤電落後產能項目。**

石油天然氣、採礦開採行業授信政策：支持石油天然氣等常規化石能源的高效清潔利用，擇優支持葉岩氣等非常規油氣資源開發項目。優選符合國家產業升級戰略和節能環保要求、具備全產業鏈經營優勢的採礦業客戶。支持為新興技術、人工智能等提供配套的關鍵有色金屬材料的生產企業。**從嚴控制黑色金屬礦採選業新增授信。**

支持煤炭行業綠色轉型和能源保供需求，加大對煤炭清潔生產和清潔燃燒技術應用的支持力度。**適時壓退資源稟賦差、存在環境和安全風險隱患、過度融資的煤炭企業。**

生物多樣性保護：支持重點行業和領域節能、減污、降碳、增綠、防災，實施清潔生產，促進綠色低碳技術推廣應用。支持生態系統匯碳、固碳領域發展，**積極參與生物多樣性保護重大工程建設。**

2.2.4 對ESG風險的監督審查

本行高級管理層下設信用審批委員會，由副行長擔任委員會主任，對全部授信

及非授信類業務進行風險審查。信用審批委員會在項目審查中充分考慮客戶在社會、環境與治理等方面的風險及影響。

- 環境與氣候風險：充分考慮客戶生產經營過程中的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響，堅持「環保一票否決制」；
- 合規風險：充分考慮客戶生產經營是否符合國家政策、監管規定、行業制度，環評是否達標、合規手續是否完備等；
- 技術風險：生產性企業技術及研發優勢、技術迭代風險、可能存在的專利糾紛、技術制裁風險等；
- 供應鏈風險：主要上下游企業及合同訂單、集中度情況、上下游渠道是否暢通等；
- 員工安全風險：是否存在高管人員受到處罰或發生重大變動、員工裁員信息等；
- 聲譽風險、操作風險等。

2.3 嚴守合規底綫

本行嚴格遵守國家法律法規及監管部門的合規要求，不斷健全合規內控管理長效機制，持續深化合規經營理念，為本行高質量發展提供堅實保障。

本行董事會對本行經營活動的合規性負有最終責任，負責審議批准本行的合規政策、洗錢風險管理策略，定期聽取內控合規及反洗錢工作情況彙報，監督和指導全行內控合規管理體系機制建設和執行情況，促進合規理念融入業務經營管理；高級管理層制定並推動合規政策的有效實施，持續督導內設部門、境內外分支機構及子公司深化合規經營理念，嚴格落實法律法規及監管政策要求，加強合規風險、洗錢風險的識別、評估和管控，不斷提升全行內控合規管理能力和水平。

2.3.1 合規文化建設

本行積極落實中信集團合規文化三年（2021—2023）建設方案要求，通過三年時間完成合規文化的「培育、根植、深化」，建立了「培訓、考試、巡講、警示」四輪驅動的合規文化宣貫體系，持續營造「正己守道」的合規文化氛圍，促進合規理念與經營管理深度融合，助推全行高質量發展。

本行常態開展合規文化建設工作，連續 8 年開展風險合規文化季活動，系統性推進合規文化宣貫、典型案例警示、政策制度培訓等合規文化建設工作，涵養良好的合規生態。2023 年以「高層率行、中層驅動、基層為本」為主題開展年度文化季活動，明確「高層行、條綫動、深入查、專題治」4 個方面 16 項任務，厚植合規文化，持續發揮合規文化育人育行的基石作用。組織各級領導幹部主動講合規、講案例，發揮領導幹部導向性和條綫部門主動性，全年各級機構開展警示教育 1.1 萬餘場，覆蓋 5.3 萬餘人，不斷強化全員合規意識。查治結合開展個貸及三方合作、外包業務、洗錢和制裁風險業務等專項排查及消保治理、案防及安防等工作，堅持將合規文化融入公司治理、發展戰略、業務經營等各個環節。

廈門分行開展系列合規文化宣貫活動，根植合規意識

案例

2023 年，本行廈門分行開展「合規 365，護航你我他」合規文化宣貫活動，通過梳理涉刑法律法規、內外部規章制度及涉刑典型案例等材料，製作並下發《中信銀行廈門分行員工行為手冊》《金融犯罪立案量刑標準匯覽》《涉刑典型案例系列解讀彙編》，引導員工以案為鑒，遵紀守法。廈門分行黨委書記簽發《中信銀行廈門分行案防合規倡議書》，全體員工簽訂《案件防控責任書》，以此強化全體幹部員工案件防控責任感和使命感，使合規理念深入人心。

長沙分行舉辦「行慶杯」內控合規知識競賽

案例

為落實「合規文化深化年」工作要求，持續強化員工風險合規意識，2023 年 11 月，本行長沙分行開展「行慶杯」內控合規知識競賽，題目涉及合規、安保、財會、消保、運營等領域的內控合規知識，全方位檢驗了參賽選手對內控合規知識的掌握情況，在全行掀起了知合規、懂合規，知敬畏、守底綫的學

習熱潮。長沙分行通過特色化學習方式，幫助員工鞏固底綫思維，提高合規文化認識，根植合規文化理念。

2.3.2 員工行為管理

組織架構

本行董事會對從業人員行為管理承擔最終責任，推動落實從業人員行為管理；監事會負責對董事會和高級管理層在從業人員行為管理中的履職情況進行監督評價；高級管理層承擔從業人員行為管理的實施責任，執行董事會決議。本行合規部牽頭全行從業人員行為管理工作，負責從業人員行為管理統籌、協調和督導；各業務條綫管理部門對本條綫從業人員行為承擔管理責任，負責組織落實持續監測、識別、記錄、處理、報告、評估所轄從業人員行為風險；各分支機構和子公司「一把手」是轄內從業人員行為管理的第一責任人，對所轄從業人員行為管理負首要責任。

制度體系

本行搭建了全面的員工行為管理制度體系，制定了《中信銀行從業人員行為守則》《中信銀行員工異常行為網格化管理暫行辦法》《中信銀行從業人員禁止行為規定細則》《中信銀行員工違規行為處理辦法》等規章制度，明確本行全體員工行為管理要求。相關內容請見本行官網（<http://www.citicbank.com/>）ESG 專區「信息披露—規章制度」。

2023 年度，為進一步加強員工行為管理，本行下發《關於進一步加強員工行為管理防範案件風險的若干措施》，從行為管理機制、業務行為日常管理、員工行為全流程管理、行為風險監測、案後處置及治理五個方面，針對性提出 16 條強化管理舉措，持續加強員工行為一體化管控。出臺《關於加強外包人員行為管理的指導意見》，明確「立項部門、管理部門、用人機構」三方管理職責，加強外包人員行為監督與業務監督。

培訓與宣貫

本行建立了系統性的合規培訓體系與考試機制，按照外部監管要求及內部管理需要，面向全行員工開展員工行為等各類合規培訓，並組織全行員工開展合規大考。

此外，本行持續通過企業微信號、5C 平臺等線上渠道向全行推送合規動態、經驗分享等內容，有效促進合規教育培訓融入日常，進一步夯實合規管理基礎。

培訓對象	培訓頻率	主要內容
全體員工	不定期組織	全行重點合規要求和典型違規行爲
合規條綫人員	每年 1~2 次	審核、授權、問責、整改、案防、反洗錢等重點工作要求及先進經驗
各業務條綫人員	每年 2 次	業務合規和員工行爲管理
「三新」人員	每月 1 次	業務知識、內控合規、反洗錢、員工行爲管理等基本要求以及合規文化理念

異常行爲排查與監測

本行全面推行網格化管理機制，搭建「七橫七縱」格域結合的員工行爲網格化監督管理架構，有效促進違規行爲抓早抓小。持續開展信貸、理財等重點領域和客戶經理、理財經理等關鍵人員風險排查，自主研發內控合規一體化平臺，開發非現場監測模型，常態開展異常交易監測，持續強化系統科技賦能，提高員工行爲排查質效。推行「三查四訪」工作機制，對員工經商辦企業、涉刑涉訴、與客戶發生不正當資金往來等情況進行監督管理，主動排查案件風險隱患。

南寧分行多措並舉，推進員工行爲管理走深走實	案例
<p>2023 年，本行南寧分行全面推進網格化管理，全轄統一印製配發《網格化管理談心談話記錄本》，明確「六必談」，強化行爲管理與業務管理，推進管理格與業務域「雙管」履職。南寧分行針對關鍵人員、案防重點領域多次開展專項排查整治行動，加強異常行爲排查。通過運用監測預警模型，嚴防操作及案件風險。2023 年，南寧分行實現員工「查証信」「查工商」「查司法」全覆蓋。此外，南寧分行合規部聯合相關條綫開展 12 次聯合飛行檢查，實現二級分行檢查全覆蓋；經營機構每月開展突擊檢查，截至 2023 年末共完成 204 次突擊自查，覆蓋率 100%。通過上述舉措，南寧分行實現異常行爲嚴防嚴控，全面提升內控效力。</p>	

員工行為審計

本行制定《中信銀行反舞弊審計管理辦法》，不斷規範和強化員工行為的審計監督。本行每年開展綜合審計、經濟責任審計，每三年實現所有分支機構及子公司審計全覆蓋，針對綜合審計、經濟責任審計中發現的異常情況，對相關員工的異常行為進行全面檢查。2023 年度，本行審計密切關注異常業務背後的員工異常行為，持續對授信準入、信貸審批、資產處置、集中採購、薪酬費用等傳統重點領域、重要崗位、關鍵環節進行員工異常行為監測和分析。

2.3.3 反洗錢

制度建設

本行遵守《中華人民共和國反洗錢法》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等反洗錢法律和監管規定，建立了「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。本行及時根據監管要求開展外規內化，重檢修訂反洗錢內控制度。報告期內，修訂印發《中信銀行總行反洗錢工作領導小組工作制度》，對會議頻次及會議流程進行了優化和規範。

體系建設

本行建立了組織健全、結構完整、職責明確的反洗錢管理架構，將洗錢風險納入全面風險管理體系。

本行董事會、監事會、高級管理層分別對反洗錢管理負最終責任、監督責任和實施責任，董事會授權下設的審計與關聯交易控制委員會、風險管理委員會履行反洗錢內控和洗錢風險管理部分職責，授權行長負責全行反洗錢工作。本行成立反洗錢工作領導小組，由行長擔任組長，統籌推動全行反洗錢工作開展。

本行建立了反洗錢管理三道防綫。各級業務管理部門作為「一道防綫」重在識別、評估、管控並對反洗錢管理負有直接責任；合規部、風險管理部等作為「二道防綫」重在監測和報告；審計部、紀委辦公室等作為「三道防綫」重在檢查、監督整改和驗證，共同構建了貫穿「事前、事中、事後」全流程的反洗錢履職體系。子

公司貫徹執行本行統一的反洗錢要求，按照孰嚴原則，建立與自身風險狀況相匹配的反洗錢內控管理體系。

反洗錢培訓

本行深入培育全員反洗錢理念，不斷提升各層級履職意識與水平。向本行董事、監事及高級管理人員定期開展反洗錢培訓，加強高層垂範。2023 年度，組織全體董事、監事、高級管理人員參加反洗錢專題現場培訓以及《反洗錢國際形勢解讀和國內政策分析》線上培訓。同時，本行不斷加強「體系化現場培訓+常態化非現場培訓」「全面覆蓋+靶向培訓」的複合培訓機制，分層分類對反洗錢幹部、專職人員、業務條綫、新員工開展專題培訓，並通過反洗錢上崗培訓、跟崗學習、合規大考等活動，借助「上門送教」「反洗錢每月一學」「一綫知識雲」等方式，幫助員工加深對監管政策的理解和把握，助力各層級人員不斷提升反洗錢水平。截至 2023 年末，本行共組織反洗錢培訓 1,256 次。

成都分行開展反洗錢分層分級專項培訓	案例
<p>2023 年度，本行成都分行針對不同條綫、不同層級員工開展差異化培訓，提升全員反洗錢履職有效性。</p> <p>針對高級管理層、部門和經營負責人，利用行辦會、反洗錢領導小組會等形式傳達監管及總行重要工作要求，組織參行人行鄭培學院「金融機構反洗錢與反恐融資高級管理人員研修班」，通過常態化推送培訓材料、以考促學等形式開展專項培訓；</p> <p>針對管理部門反洗錢專兼職人員，多次組織開展客戶洗錢風險評級、制裁風險審核、監管與審計檢查、發現問題整改等內部專項培訓，組織參加包括人行鄭培學院、中國銀行業協會等監管機構專項外部培訓，並在日常工作交流中持續提供專業諮詢和輔導，進一步提升人員專業水平；</p> <p>針對經營機構條綫人員，每月推送反洗錢培訓材料，發佈 4 期《「反洗錢，我們在路上」違規警示案例系列學習》。此外，成都分行在全行合規隨學隨考中嵌入反洗錢內容，組織 110 人參加 2023 年度中國金融培訓中心反洗錢培訓考試。</p>	

針對三新人員（含新員工），開展上崗學習及考試，並於 3 月、7 月組織開展新員工反洗錢專項培訓。

中信金租開展多樣化反洗錢培訓，全面提高員工反洗錢意識

案例

本行子公司中信金租高度重視反洗錢培訓工作，持續加大資源投入，建立「線上培訓+線下指導」「外部培訓+內部培訓」模式，深入培育全員反洗錢理念，確保全員覆蓋率，不斷加強各層級幹部員工履職意識與技能水平。2023 年 10 月至 12 月，組織員工參與人行鄭培學院線上培訓，參培人數 130 人、公司參培率 76%，實現高管人員、前臺人員及審批、合規、審計條綫人員全覆蓋，全員通過培訓考試並獲得結業證書。此外，中信金租積極組織反洗錢專職人員參加 CAMS（國際公認反洗錢師）考試課程，促進員工掌握國際標準，拓寬國際視野，豐富理論知識，從而保障公司反洗錢工作有效開展。

反洗錢宣傳

外部宣傳方面，本行聚焦電信詐騙、打擊非法集資等民生關切話題，將反洗錢宣傳工作與消費者權益保護等工作有機結合。統一製作「防範 AI 詐騙，提高防範意識」「抵制高息集資誘惑，理性選擇投資渠道」兩期社會宣傳物料並下發分行，總分聯動形成宣傳合力，共同推動公眾反洗錢意識的提升。

內部宣傳方面，本行利用內聯網、「信銀反洗錢」公眾號、短視頻等內部平臺，向全體員工宣傳反洗錢金融知識、分享真實案例，2023 年度發佈宣傳稿件 120 餘期，推動全行反洗錢認知水平不斷提升。

青島分行推行反洗錢「1+N」屬地化特色宣傳模式

案例

2023 年度，本行青島分行推行「1+N」反洗錢創新宣傳模式。「1」指常規宣傳動作，「N」指分行屬地化特色宣傳。截至 2023 年末，青島分行共開展六期主題宣傳活動，與山東省人行開展聯合宣傳 1 期，開展反洗錢徵文比賽、創辦分行《反洗錢工作動態》期刊、開展「小帆同學」特色宣傳、「三進三新」等六項特色活動。

青島分行創辦「小帆宣講隊」，通過分行企業微信工作群向轄內各支行發佈全年培訓、宣傳工作動態；原創設計製作「小帆同學」微課系列宣傳視頻及海報；全年製作短視頻、簡報、美篇等特色宣傳 123 個。此外，青島分行深度推進「進社區、進企業、進學校」和「新創意、新平臺、新融合」的「三進三新」宣傳活動，2023 年共開展反洗錢知識特色宣講 186 場。青島分行通過創新反洗錢宣傳模式，幫助本行員工牢固樹立「風險為本」的工作理念，同時提升了公眾反洗錢防範意識，取得了良好的宣傳效果。

2.3.4 廉政反腐

本行嚴格遵守中共中央《關於實行黨風廉政建設責任制的規定》，堅定不移推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，黨委書記為黨風廉政建設第一責任人，其他黨委成員對職責範圍內的黨風廉政建設負主要領導責任。紀委辦公室履行監督、執紀、問責職責，充分發揮監督保障執行、促進完善發展作用。

本行制定《中信銀行員工違規行為處理辦法》《中國共產黨中信銀行股份有限公司紀律檢查委員會監督執紀工作實施辦法》，明確員工行賄和受賄、勒索、欺詐及洗黑錢等行為處理辦法。為進一步規範本行從業人員職業行為，建立良好的清廉文化，本行將違反《銀行業從業人員職業操守和行為準則》的行為視為員工違規行為並納入《中信銀行員工違規行為處理辦法》。以上規定適用於全行所有機構及全體員工。

本行反貪腐制度相關內容請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

2023 年度，本行已審結的貪污訴訟案件 1 起，貪污問題對被告人判處有期徒刑二年，並處罰金二十萬元。案件發生後，本行積極配合有關機關開展工作，已追回貪污款項，並且第一時間組織全行開展警示教育學習，進一步強化風險管控，築牢全行員工紀法意識，做到以案為鑒、以案促治。

反腐敗培訓

2023 年度，本行針對不同層級、不同類別、不同領域的幹部員工精準開展反腐敗教育培訓工作，全年各級機構累計開展警示教育 1.1 萬餘場，覆蓋 5.3 萬餘人。其中，開展 2 次全行警示教育大會，宣講違紀違法典型案件，通過各級黨組織向全體員工宣貫紀法知識，確保培訓教育入腦入心；組織全行幹部觀看警示教育片《背信》，以案為鑒，檢視問題、深入剖析，推進問題整改整治，並向全行幹部配發商業銀行職務犯罪重點罪名解讀與案例警示；面向總行處級幹部培訓班、分行支行長培訓班、校招和社招新員工培訓班，開展銀行業常見違紀違規違法典型案例講解 12 次，並派專員前往重慶分行、瀋陽分行等多家單位開展案例宣講，不斷築牢紀法底綫。

本行通過直播、在線學習等方式，在統一學習平臺「e 企學」面向全體員工發佈了《重點查處三類腐敗案件》《中信銀行採購人員廉潔自律規定》《新時代黨風廉政建設與反腐敗鬥爭》《國有企業腐敗犯罪》《釋義與案例：深入解讀〈中國共產黨廉潔自律準則〉》等電子課程。截至 2023 年末，全行累計 67,375 人次在線學習相關課程，學習總時長達 97,223 小時。

腐敗行為舉報

本行設有信訪工作部門，統一受理和集中管理內外部對本行員工涉嫌行賄和受賄、勒索、欺詐及洗黑錢等各類違法違規違紀行為的信訪舉報，並設立來信、來電、來訪以及電子郵件等多種信訪舉報渠道。經核實存在違規事實的，由相關部門根據管理權限對違法違規的單位或個人進行處理，涉嫌犯罪的，按照規定依法移送司法機關。

舉報人保護

本行制定了嚴格的舉報人信息保密制度，對舉報人的姓名、舉報內容等信息進行嚴格保密，嚴禁對舉報人及其親屬進行打擊報復，嚴厲查處侵犯舉報人權利的行為，切實保障舉報人的合法權益。本行紀委辦公室下設案件監督管理處和信訪工作處，並設置專職信訪工作崗，做到信訪工作、線索管理工作和審查調查工作相互協調、相互制約，進一步保障舉報人的合法權益。

更多關於舉報人保護的政策規定，請見本行官網（<http://www.citicbank.com/>）ESG 專區「信息披露一規章制度」。

2.4 知識產權保護

本行遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等知識產權法律法規，制定了《中信銀行知識產權管理辦法（2.0 版，2022 年）》《中信銀行科技知識產權工作方案》。本行積極申請和保護自身專利及著作權，並將註冊商標的申請與品牌保護相結合，持續開展商標監測與商標異議工作，有效阻止了 30 多枚與本行商標近似的商標通過註冊。同時，鼓勵員工對於發現涉嫌侵犯本行知識產權的情況第一時間採取必要措施保全證據並及時上報。

2023 年度，我們組織了「專利對創新的保護和激勵」「知識產權與科創板 IPO」等知識產權保護相關的全行培訓，圍繞科技創新與知識產權互促、知識產權侵權風險防範等課題開展培訓和宣傳，進一步提升員工知識產權保護意識。本行專利數量持續增長，截至 2023 年末，本行擁有專利 168 件，其中包括 113 件發明專利、2 件實用新型專利、53 件外觀設計專利。

品牌管理與宣傳

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，切實加強品牌管理、新聞宣傳及品牌保護等工作。本行建立了涵蓋品牌管理、廣告投放、新聞宣傳、聲譽風險管理、宣傳媒介管理、對內宣傳等多項管理機制，制定品牌傳播方案，持續做好品牌、業務、產品服務等方面的管理工作。本行在對外宣傳中嚴格審核把關，加強品牌 VI（Visual Identity）使用、廣告投放、信息發佈等方面的管理，明確流程標準，增強品牌傳播合力，提升良好品牌形象。

2023 年度，為進一步鞏固深化品牌煥新成果，本行圍繞「讓財富有溫度」的品牌主張，首次制定全行 2023 年度品牌傳播方案，通過舉辦首屆「中信銀行‘信·新’品牌高質量發展論壇」、開展首次「春日來信」元旦跨年整合傳播活動、連續第 14 年冠名贊助「中國網球公開賽」、推出全新《中信銀行品牌形象宣傳片》等舉措，助推品牌影響力，提升品牌美譽度，積極回饋利益相關方。同時，本行強化品牌視覺形

象與標識管理，開展品牌 VI 自查與抽樣檢查，不斷提升品牌使用規範性。2023 年 2 月，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 20 位，較上年提升 1 位，品牌價值 126.20 億美元。

軟件正版化

本行十分重視軟件正版化工作，制定《中信銀行外購軟件及正版化管理辦法》，加強全行軟件正版化管理，強化監督檢查，確保軟件正版化工作規範化、常態化和信息化。本行自主研發終端安全管控工具，主動發現和限制黑名單軟件的使用行爲，確保所有使用的軟件合法授權。強化軟件資產管理，持續更新維護軟件台賬，保障軟件資產數據信息完整準確。加強培訓教育，面向全體員工持續開展軟件正版化宣傳並上綫培訓課程，截至 2023 年末，課程累計學習超 54,000 人次，軟件正版化理念得到廣泛普及。

2.5 企業文化建設

本行確立了「拼搏、擔當、協作、敏捷、執行、實幹」的六種文化。2023 年度，本行持續加強「六種文化」建設，將「六種文化」理念融入到「三會一課」、主題黨日、青年理論學習及各類會議、員工培訓及工會團青文化活動中，不斷增強全體員工對企業文化的認知認同。我們持續講述屬中信人自己的文化故事，從全行徵集文化故事 300 餘篇，精選編製成《中信銀行人》第七輯、第八輯，拍攝《中信銀行故事匯》第六季，以典型故事和事迹推進「六種文化」在全行的培育。

廈門分行搭建「1+4+N」企業文化體系	案例
<p>本行廈門分行扎實開展文化思想宣傳工作，搭建「1+4+N」⁵文化體系，努力打造企業文化軟實力。2023 年，廈門分行召開 3 次企業文化建設工作小組會議，下發《中信銀行廈門分行 2023 年企業文化建設方案》，組織一把手講企業文化，開展企業文化牆建設、企業文化故事宣講等活動，讓身邊人的企業文化故事不斷豐富深入，努力形成全行參與文化建設的良好氛圍，實現內聚人心、外塑形象、賦能發展的良好成效。</p>	

⁵ 「1」為黨建引領；「4」為板塊條綫文化，包括營銷文化、風險文化、合規文化、清廉文化四大類；「N」為各板塊條綫文化項下組織力、執行力、戰鬥力建設及成效。

第三章 服務實體 助推經濟發展



3.1 支持實體經濟

金融是實體經濟的血脈，為實體經濟服務是金融的天職。本行深入貫徹黨中央、國務院決策部署和監管導向，始終將服務實體經濟作為金融工作的出發點和落腳點，主動融入服務國家戰略，強化優質金融服務供給，多措並舉強化金融對實體經濟重點領域和薄弱環節的支持力度，推動金融服務實體經濟質效再上新臺階。

3.1.1 支持實體經濟舉措

本行嚴格落實國家信貸領域決策部署，緊跟相關產業政策導向和發展戰略，從強化政策支持、優化配置資源、加大信貸投放、創新金融產品等方面全力支持實體經濟發展。

政策引領：《中信銀行 2023 年授信政策》明確加大對綠色低碳產業的支持力度，推進工業、建築、交通等領域清潔低碳轉型；加大製造業中長期貸款投放力度，加強對先進製造業、戰略新興產業和優質傳統製造業的儲備和投放。支持交通、水利、能源等基礎設施建設，加大在減污、降碳、新能源、新技術、新產業集群等領域的資源投入力度；加大中小客群拓展力度，提升對中小微、民營企業的綜合融資服務；鞏固拓展脫貧攻堅成果，加大鄉村產業金融支持力度，推進新型城鎮化建設，助力縣域經濟高質量發展。

授信審批：本行加大對實體經濟行業的審查審批彈性，開闢綠色通道，持續開展綠色金融和實體經濟的行業研究工作和審查審批標準體系建設，持續跟踪新能源、新能源汽車、新材料、生物醫療等前沿行業的動態及發展態勢，2023 年編製行業研究報告 30 份，制定或更新綠色信貸審查審批標準（指引）3 項、戰略性新興行業審查審批標準（指引）9 項、製造業審查審批標準（指引）19 項。

資源保障：資源傾斜方面，本行持續推動資源政策向實體領域信貸投放傾斜；針對實體重點領域細分行業加大貸款補貼力度，擴大分行授信審批和利率審批授權，

激發分行營銷活力。考核引導方面，下達考核指標，調增實體經濟領域貸款考核任務及指標權重，壓實投放責任。

產品及服務：本行積極助力地方政府經濟建設，主動對接基礎設施及重點支持領域項目，通過表內貸款、債券承銷、地方債全流程服務等方式，支持城市更新、工業園區、水利、保障性住房、「平急兩用」、鄉村振興等基礎設施項目融資。本行不斷加強產品服務創新，優化業務流程。上線「天元司庫」新一代業財一體化司庫管理系統，內嵌 16 大中心、1,300 餘個業務功能點，助推企業財務和資金管理全面升級。針對科創、園區特定場景客群，創設「園區快貸」專屬產品、優化投貸聯動積分卡審批模型及供應鏈票據業務清算功能等，為實體經濟客群打造專屬服務模式。

減費讓利：本行持續貫徹落實監管各項減費讓利要求，2023 年度進一步響應中國銀行業協會《關於調整銀行部分服務價格提升服務質效的倡議書》，及時發佈減費讓利實施公告，推出針對商業匯票工本費、銀行承兌匯票手續費、個人對賬單打印費、安全認證工本費、信用卡服務等多項優惠政策。

鄭州分行落地本行系統內首筆「園區快貸」業務	案例
<p>本行鄭州分行將園區金融作為服務對公中小客群的重要渠道，制定了《中信銀行園區金融營銷指引》，並配套創設了抵押率最高可達 100% 的「園區快貸」產品，有效化解了園區小微企業「融資難、融資貴」的問題。2023 年 9 月，鄭州分行成功為某省級產業園區中一家科技型企業投放系統內首筆「園區快貸」業務，該筆業務從上報到放款僅用 5 天時間，及時高效地解決了客戶需求。本次「園區快貸」業務的順利落地，是普惠金融「活水」向園區經濟的「灌溉」，對服務園區內中小企業具有顯著的示範效應。</p>	

西安分行支持矽產業基地建設，助力實體經濟騰飛	案例
<p>本行西安分行持續加大對製造業企業的金融支持力度，助力實體經濟騰飛。2023 年度，西安分行向西安某矽片技術公司的矽產業基地建設項目提供 30 億元的信貸額度支持。該項目分三個階段，擬建造月產能為 50 萬片的 12 英寸矽片材料生產線。項目建成後將有效提高當地半導體產業的國際競爭力和產</p>	

業上下游配套能力，對完善當地集成電路產業鏈，填補我國半導體行業矽材料的空缺具有重要意義。

3.1.2 支持實體經濟重點領域

助力產業鏈供應鏈

本行是國內最早開展供應鏈金融業務的商業銀行之一，合作客戶分佈在汽車、醫藥、建築、家電、食品飲料、電力化工、大宗商品等國民經濟各領域，為近萬家中小企業提供穩定的融資支持。本行積極推動供應鏈金融業務線上化改造升級，先後上線信 e 鏈、信 e 池、信商票、信保函、信 e 銷、信 e 採等供應鏈產品，提升了客戶體驗與融資便利。2023 年度，本行供應鏈融資規模達 15,273.77 億元，同比增長 18.10%。

南京分行落地供應鏈金融平臺私有化部署項目

案例

2023 年度，本行南京分行成功對接某大型跨國企業集團自建供應鏈金融平臺「天合融通」，並實現首次成功放款 1,000 萬元，標志著南京分行在創新供應鏈金融服務能力上取得新突破。南京分行依托該供應鏈平臺，為企業上下游供應商提供高質量金融服務，有效解決了中小企業的融資難題。

產業金融方面，本行積極落實中央經濟工作會議關於「把恢復和擴大消費擺在優先位置」的相關要求，深耕消費行業，圍繞不同消費生態場景搭建金融服務體系。以白酒行業為例，本行為白酒企業下游經銷商提供針對性融資服務，截至 2023 年末已覆蓋五糧液、習酒、郎酒等不同層級白酒品牌，累計融資額達 60 億元。

助力科技強國建設

本行深入貫徹落實黨中央關於加快建設科技強國、金融強國的戰略部署，持續優化科技金融體制機制，完善組織架構，提升產品服務供給，以高質量金融助力國家高水平科技自立自強。

2023 年度，本行下發《中信銀行科創金融業務發展規劃》，明確科技金融發展的定位、目標和策略，成立科技金融領導小組，統籌管理和部署科技金融相關工作。打造科技金融「1+12+200」的專業化組織體系，在總行和 12 家分行設立科技金融

中心，建立了總分支上下貫通、前中後一體推動的敏捷型組織。本行不斷強化適配於科技企業的專屬產品研發，推出積分卡審批模式，上市接力貸、科技人才貸、科技企業個人信用貸等特色創新產品，不斷豐富科技金融的內涵和外延，滿足不同科技主體的融資需求。截至 2023 年末，本行科創金融貸款餘額 4,156.77 億元，較上年末增長 20.50%；服務「專精特新」企業 27,144 戶，較上年末增加 6,548 戶⁶。

無錫分行落地無錫市首單「混合型科創票據」

案例

2023 年 10 月，本行無錫分行作為主承銷商承銷的「無錫市交通產業集團有限公司 2023 年度第一期中期票據（混合型科創票據）」成功發行，發行金額為 8,000 萬元，這是無錫市首單「混合型科創票據」，進一步拓展了無錫市科創企業的融資渠道，充分發揮了混合型金融創新的示範及引領作用。

支持民營經濟

民營經濟是推動經濟社會高質量發展的重要力量，本行堅決貫徹落實黨中央、國務院關於促進民營經濟發展壯大的決策部署，加大對民營企業的支持力度，引導更多金融活水精準流向民營企業。

2023 年度，本行制定《關於進一步加強金融服務民營企業有關工作的通知》，下發《中信銀行金融支持民營經濟發展壯大行動方案》，成立服務民營企業領導小組及工作小組，統籌推動全行金融服務民營企業各項工作。提出覆蓋面廣、針對性強的 26 條工作舉措，包含加大融資力度、提升服務能力、優化資源配置、強化風險賦能、加強銀企對接等七個方面的內容，並對重點工作進行細化分解，推動服務民企工作做實做細。截至 2023 年末，本行民營企業貸款⁷餘額 7,975.99 億元，較上年末增長 6.15%。2023 年度承銷 499.20 億元民營企業債務融資工具，有力支持了民營企業降低融資成本。

本行充分發揮跨境金融服務特色優勢，與中華全國工商業聯合會開創聯合服務新局面，共同舉辦多場客戶活動，邀請近 2,000 家民營企業共同參與，與中國出口信用保險公司聯合開展線上線下各類宣講活動 60 餘場，參與企業超過 3,000 家，彰

⁶ 根據最新國家級、省級「專精特新」企業名單統計，年初數據已相應回歸計算。

⁷ 統計口徑為私人控股企業貸款餘額（含本外幣），不含貼現。

顯了中信銀行外匯業務金字招牌，提升了本行市場形象及影響力。

上海分行全力支持民營經濟發展壯大

案例

本行上海分行積極落實《中信銀行金融支持民營經濟發展壯大行動方案》，支持小微企業和民營企業高質量發展。上海某動力設備有限公司專注於工藝氣單螺桿壓縮機及系統的設計研發和生產，在其發展最艱難的時刻，本行上海分行第一時間組建專業團隊，通過線上化產品「科創 e 貸」，讓企業在短短幾分鐘內獲得了急需資金，緩解了企業的燃眉之急，讓企業感受到穩穩的安全感。

3.2 服務區域發展

本行主動服務國家區域發展戰略，聚焦京津冀、長三角、粵港澳大灣區、成渝雙城經濟圈四大重點區域，制定《中信銀行重點區域協調發展工作指引》，加大信貸資源傾斜力度，積極支持區域經濟發展。本行設立協同委員會，統籌推動區域一體化協調發展。

3.2.1 支持京津冀協同發展

本行成立京津冀協調領導小組，負責落實京津冀協同發展業務推動工作；制定《中信銀行京津冀協同發展三年規劃》，積極支持京津冀協同發展。2023 年度，本行持續跟進央企跨區域遷移安排，深度參與國家重點基礎設施項目建設；制定《中信銀行支持雄安新區建設工作方案》，加大雄安新區金融支持力度，支持區域高校發展。

北京分行落地全國首單房地產公司綠色 ESG 中期票據

案例

2023 年 4 月，由本行北京分行牽頭承銷的中國鐵建房地產集團有限公司 2023 年度第一期綠色中期票據成功發行，發行規模 7 億元，票面利率 3.55%。本期票據是 2023 年度全國首單綠色 ESG 中期票據，募集資金將用於綠色住宅建築項目的建設，待項目建設並投入運營後預計每年可節約 1,687.88 噸標準煤，折合二氧化碳減排量 3,730.22 噸。該業務的落地對於拓寬地產類企業融資渠道、引領行業綠色升級具有重要意義。

3.2.2 支持長三角建設

本行深入研究長三角一體化發展政策，搶抓區域內科創金融、產業創新、綠色金融、共同創富、數字金融的新發展機遇，推動開展全方位協同服務。2023 年度，本行積極推進與 G60 科創走廊腹地建立戰略合作關係，開展多層次園區合作對接，簽訂「萬企千億」戰略合作協議。緊跟產業升級，著力加大新興產業客群拓展，協同區域內成員單位打響「中信科創金融」金字招牌。截至 2023 年末，服務長三角區域科創金融企業超 1.06 萬戶。

3.2.3 支持粵港澳大灣區建設

為深化落實國家關於粵港澳大灣區區域發展的重要部署，2023 年度，本行制定下發《中信銀行落實「橫琴金融 30 條」「前海金融 30 條」工作方案》，助力粵港澳大灣區建設。本行積極服務粵港澳區域跨境加創新發展佈局，創新跨境金融便利服務、加大對灣區科技創新企業的支持力度，助力粵港澳大灣區打造聯通型、開放型、活力型、創新型、發展型灣區。

深圳分行積極落實「金融支持前海 30 條」新政下多場景業務

案例

本行深圳分行緊跟粵港澳大灣區開放整體戰略，積極參與落實「金融支持前海 30 條」新政策，將業務創新與政策機遇相結合，推出創新金融業務。2023 年度，深圳分行為前海合作區內某供應鏈企業成功辦理了跨境人民幣境外不落地購匯支付貨款業務，在保持一貫高效率購付匯的同時，還為企業降低了購匯成本。同時，深圳分行依托外管局跨境金融服務平臺，成功落地境內運費外匯支付便利化業務，實現了發票自動核驗及使用記錄上鏈，解決了發票核驗耗時問題，保障了企業付匯時效。深圳分行也成為了深圳市首批成功落地以上兩項業務的銀行之一。

3.2.4 支持成渝經濟圈發展

本行積極融入成渝區域雙城經濟圈建設，2023 年下發《中信銀行成渝區域協調發展三年規劃》，明確成渝雙城業務近三年發展目標和方向。圍繞重慶「33618」產業集群體系和四川省「5+1」現代化產業體系建設，加強資源整合，為成渝區域客戶

提供「融資+融產+融智」的綜合服務。

成都分行編製首支區域性股票指數—「中信理財成渝指數」

案例

為積極響應國家成渝雙城經濟圈建設號召，提升中信銀行在成渝地區品牌形象和市場影響力，本行成都分行協同中信證券、信銀理財，以成渝地區專精特新、高端製造、鄉村振興等主題概念的上市公司為股票基礎池，編製了中信集團首支區域性股票指數—「中信理財成渝指數」，並掛鈎該指數創設中信成渝指數區域戰略理財產品，特色化服務國家戰略。截至 2023 年末，該理財產品已連續發行 12 期，累計銷售規模達 73 億元，帶動區域戰略重點企業非標融資約 53 億元。

3.3 創新跨境金融

本行緊跟國家高水平對外開放戰略，主動融入「雙循環」新發展格局，積極落實國家「穩外貿」政策，響應人民幣國際化、「一帶一路」等發展戰略，持續優化跨境金融服務體系建設，加快跨境產品創新，打造中信跨境司庫品牌，不斷提升跨境金融服務水平。

中信銀行外匯展業試點成效顯著

案例

國家外匯管理局發佈的《銀行外匯展業管理辦法（試行）》自 2024 年 1 月 1 日起正式施行。前期本行在國家外管局指導下，作為四家試點行之一在嘉興、無錫、青島三地率先開展了外匯展業試點工作。本行將外匯展業改革視為銀行自身外匯業務流程再造，在實踐中對貫穿事前、事中、事後的全流程展業框架進行持續探索。事前科技賦能，創新引入智能 AI，搭建一體化、標準化、系統化的客戶評價體系，助力客戶精準畫像；事中差異化審核，對優質客戶憑指令即辦理外匯結算，經統計，在展業試點下為優質客戶辦理一筆外匯收支業務的平均時間縮短 75% 以上；事後持續動態監測，探索「風險為本」的外匯管理新方式，不斷完善迭代多個風險監測模型，建立風險監測報告系統，可及時回溯篩查，實現風險早識別、早預警、早暴露、早處置。

2024 年，本行將持續鞏固並擴大試點成果，以試點為示範加大複製推廣，以改革創新助力金融高質量發展。

推動人民幣國際化

本行跨境人民幣業務認真貫徹落實黨中央、國務院決策部署，憑藉自身外匯業務優勢，以「中信大外匯、全球價值鏈」服務體系，為「走出去」企業提供綜合金融服務，推動跨境人民幣業務高質量發展。

2023 年度，本行在現有「結算+融資+交易+賬戶+資金管理」產品組合基礎上，持續深耕完善跨境產品體系，積極把握當下市場對人民幣使用意願提升契機，推動重點企業、重點領域、重點區域人民幣使用，不斷提高跨境貿易投資中人民幣結算佔比，提升跨境人民幣產品使用廣度和深度。

支持「一帶一路」建設

本行積極響應國家「一帶一路」發展戰略，深入挖掘中國企業在「一帶一路」沿線國家的投融資項目需求，為企業提供集「結算+交易+融資+融智」於一體的綜合跨境金融服務方案，不斷助力中國企業「走出去」。

本行積極參與「一帶一路」沿線國家建設，向公路、機場、社會保障房、電站、船舶、礦產能源開發、生產建設等重點領域提供中長期出口信貸融資支持。2023 年度向印度尼西亞、老撾、孟加拉、埃及等「一帶一路」國家出口信貸項目新增投放資金 45.23 億元，同比增長 61.02%。

嘉興分行助力海外氫氧化鎳鈷濕法項目銀團落地

案例

本行嘉興分行全力響應國家「雙碳戰略」及「一帶一路」政策號召，積極對接國內某企業在印度尼西亞的氫氧化鎳鈷濕法項目。該項目是中國共建「一帶一路」的重要項目，作為本次銀團的聯合牽頭行，2023 年 7 月，嘉興分行成功完成首筆 10.2 億元放款，從立項到完成總分行兩級審批僅用了 1 個多月時間，審批效率贏得了客戶的高度稱贊。嘉興分行以實際行動支持實體經濟，助推海外投資，助力浙江企業「走出去」，為中國參與全球競爭與合作貢獻中信力量。

3.4 發展普惠金融

本行堅決貫徹黨和國家決策部署，認真落實監管政策要求，加力提升小微企業金融服務能力和水平，全力支持小微企業發展，截至 2023 年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 5,450.76 億元，較上年末增加 990.84 億元，貸款增速高於各項貸款增速 14.22 個百分點。

頂層規劃引領方面：強化頂層推動。2023 年度，本行董事會、監事會審議普惠金融發展情況及發展規劃，高級管理層專題研究普惠金融發展目標、思路和計劃，普惠金融暨鄉村振興領導小組召開專題會議研究推動普惠金融發展。**加強考核激勵。**本行繼續單列普惠型小微企業信貸計劃並分解至各分行，對東北、西北等地區傾斜信貸投放資源；繼續將普惠金融指標納入分行綜合績效考核並將其權重保持在 10% 以上，繼續給予 FTP 考核利潤補貼，設置薪酬獎勵和營銷費用，充分調動各分支機構積極性。**持續減費讓利。**加強服務項目與價格公示，實行服務收費系統剛性管控，將「兩禁兩限」升級為「四禁」；加大續貸支持力度，面向重點客群發放利率優惠券，帶動小微企業貸款利率穩中有降。**落實盡職免責。**完善盡職免責制度和執行標準，按照「應免盡免」原則和「正面清單+負面清單」模式落實盡職免責，2023 年盡職免責比例達 98%。

產品服務創新方面：本行堅持以客戶需求為中心，充分發揮普惠金融創新試驗田機制優勢，優化產品研發智能信貸工廠，不斷創新產品和優化流程，持續豐富「中信易貸」特色化產品體系，精準支持小微企業融資需求，有效提升用戶體驗和服務效率。**持續研發專屬產品體系。**聚焦「專精特新」小微企業，持續完善全流程線上化信用貸款產品「科創 e 貸」，並結合客戶需求一站式提供融資、結算、代發等多元化金融服務，全年累計向 5,600 餘戶「專精特新」小微企業投放貸款，投放金額近 400 億元；聚焦供應鏈上下游小微企業，創新推出「經銷 e 貸」租金貸模式，持續優化「訂單 e 貸」「商票 e 貸」「設備 e 貸」等產品，高效滿足小微企業融資需求。**持續提升用戶服務體驗。**優化手機銀行、網上銀行等線上服務渠道，搭建「普惠智慧營銷」專區，完善數字化商機管理功能，推出「信智慧」面客小程序，持續為小微企業提供優質、高效、便捷的金融服務。

風險合規管理方面：本行持續加強科技賦能，提升普惠金融風險合規管理數字化、智能化水平。**貸前**，借助「一湖一庫一平臺」數據體系，持續完善客戶統一風險視圖和精準畫像；**貸中**，完善審查審批機制，以清單式、表格化模式精簡審查要點，優化智能審批模型研發，豐富風控模型和監測規則，提高授信審批自動化水平；**貸後**，推進貸後預警一體化，開發 17 項反洗錢系統監測模型，新增資金用途監控等 60 餘項貸後規則，優化貸後首檢、定檢系統功能，持續提升智能預警精確度和貸後檢查自動化水平。

上海分行通過「經銷 e 貸」高效服務汽車行業小微企業發展

案例

為解決小微汽車貿易企業融資難問題，本行創新推出「經銷 e 貸」（購車貸）普惠金融特色供應鏈產品。該產品突破傳統業務模式，通過銀行與核心企業的系統直聯，實現全流程線上放款，給予小微經銷商融資支持。2023 年度，本行上海分行積極對接某整車貿易企業的融資需求，最終核定「經銷 e 貸」（購車貸）方案並實現順利放款，獲得該企業和其下游經銷商的高度認可。上海分行以「1+N」的合作形式，實現了與核心企業下游經銷商的良性互動，從而服務更多長尾客群。

第四章 綠色發展 守護綠水青山



4.1 發展綠色金融

本行緊跟國家戰略方向，始終踐行綠色發展理念，積極應對氣候變化挑戰，不斷完善綠色金融體制機制建設，大力發展綠色信貸、綠色債券等綠色金融業務，積極探索綠色金融產品創新，不斷提高綠色金融綜合服務能力。持續推行綠色低碳運營，設立綠色目標並追蹤實施進展，努力打造綠色銀行。

4.1.1 綠色金融發展戰略

為深入貫徹黨的二十大精神和習近平生態文明思想，全面落實「碳達峰、碳中和」戰略目標，實現自身低碳轉型和可持續發展，2023 年度，本行制定《中信銀行綠色金融發展規劃（2024—2026 年）》，從戰略高度和全局視角，全面推進綠色金融業務戰略性落地。

基於對本行發展現狀和內外部環境的深刻理解與認識，本行提出綠色金融中長期發展目標，即到 2026 年末，本行綠色金融業務綜合排名穩居股份制銀行前列，實現自身「規模顯著提升、結構不斷優化、產品持續豐富、發展更趨均衡、體系更加完備、品牌更具影響」的總體發展目標。

4.1.2 綠色金融綜合服務體系

為更好地服務綠色領域，支持經濟社會綠色低碳轉型，2023 年度，本行推出了綠色金融特色服務方案，打造綠色金融價值循環「長青樹」綜合金融服務體系。其中「根」為發展戰略，「幹」為服務模式，「枝」為服務體系，「葉」為產品矩陣。本行不斷拓展綠色金融生態圈，加大綠色發展和低碳轉型資源配置，助力綠色企業、綠色產業、綠色生態長青。



中信銀行綠色「一體化」發展戰略

本行已初步形成了三層綠色金融發展組織體系。戰略決策層面，由董事會下設的戰略與可持續發展委員會負責審議綠色金融發展的戰略與目標，監督、評估本行綠色金融執行情況。高級管理層層面，成立綠色金融領導小組，下轄 2 個工作小組和 4 個業務推動專班。綠色金融領導小組統籌規劃全行綠色金融業務發展，制定綠色金融業務發展戰略和目標，指導綠色金融工作的實施執行。執行層面，總分支行三級協同推動組織架構初步成型，總行大客戶部成立綠色金融處，負責具體業務推動，分支行由行領導牽頭並設置綠色金融工作專崗，推動綠色金融業務落地開展。

綠色組織	綠色團隊	綠色機制 —總分支行三級協同推動
<p>董事會戰略與可持續發展委員會 委員會直屬於本行董事會，審議綠色金融發展戰略與目標，協同中信集團戰略資源，推動戰略實施落地。</p>	<p>綠色金融領導小組 制定綠色金融業務發展戰略和目標，全面推動綠色金融發展。 綠色金融管理提升工作小組 牽頭推進「綠色銀行」建設，推動本行可持續發展能力提升。 綠色金融業務推動工作小組 牽頭開展綠色金融產品與服務創新，建立綠色金融業務推動機制，為分行提供全方位業務支持。</p>	<p>總行層面 由總行大客戶部牽頭，統籌資源，推進項目進程，從考核、定價、審批通道層面建立綠色金融業務專項支持。 分行層面 分行行領導牽頭，對分行區域內綠色金融業務進行系統化推動，推動區域內重點、特色綠色產業集群式發展。 支行層面 打造「綠色金融示範行」「綠色專營支行」「碳中和支行」等特色支行，推動綠色金融業務落地開展。</p>

4.1.3 發力綠色信貸

本行嚴格貫徹落實國家碳達峰、碳中和目標要求，制定綠色金融授信政策，明確全行綠色金融業務發展導向，積極支持符合綠色發展趨勢的信貸投向，不斷提高綠色業務佔比。截至報告期末，本行綠色信貸餘額 4,590.22 億元⁸，較上年末增長 37.40%，貸款增速超過本行各項貸款增速。

信貸政策

本行 2023 年授信政策中明確規定了對綠色金融的信貸授信政策，覆蓋的行業範圍主要包括清潔能源、綠色建築、綠色交通等。政策具體包括：

- 重點推進新能源產業鏈發展，構建清潔低碳、安全高效的現代化能源體系，重點支持大型風電光伏基地建設，新能源在工業和建築領域的應用，支持綠色電力消費，促進新能源開發利用與鄉村振興融合發展。
- 支持既有建築節能綠色改造和新建建築節能水平提升，提升節能建築的信貸支持，助力形成綠色、低碳、循環的建築建設發展方式。
- 支持綠色港口、綠色航道、綠色公路、城市軌道交通建設，助力新能源汽車在城市公交、出租、物流配送等領域的推廣應用。
- 嚴格項目準入，嚴禁向違規新增產能項目提供信貸支持，停止向違規新增產能企業放款，加快退出低效產能。對於已建成投產的存量「兩高」項目，有節能減排潛力的，可在審慎評估發展前景的基礎上，支持其改造升級；屬於落後產能的，加快平穩有序退出。

授信審查

本行持續開展綠色金融相關審查審批標準（指引）體系建設，持續跟踪新能源、新能源汽車、新材料等前沿行業及鋼鐵、煤炭、玻璃等「兩高」行業的動態及發展態勢。2023 年度，本行結合行業最新情況，對光伏製造、光伏發電及新能源汽車行

⁸ 為中國人民銀行統計口徑。

業三項綠色行業審查審批標準（指引）進行了修訂。截至 2023 年末已制定綠色行業審查審批標準（指引）12 項。

**上海分行牽頭籌組國內首筆「可持續發展掛鈎和綠色專項」
分組銀團貸款**

案例

本行上海分行長期以來積極踐行綠色發展戰略，持續在綠色金融領域創新探索，2023 年度作為牽頭安排行，成功籌組國內首筆綠色專項和可持續發展掛鈎分組銀團貸款。該銀團貸款由「可持續發展掛鈎」和「綠色專項」兩個子銀團組成，銀團費用根據借款人達成的「環境友好項目」總數進行動態調整，同時項目聘請第三方專業機構對貸款投向出具評估報告，確保貸款投向符合國家綠色信貸導向的領域。該筆貸款的落地，為當地可持續發展提供了新動能，為綠色經濟發展注入了「強心劑」。

湖州分行落地首筆綠色建築貸款

案例

本行湖州分行積極支持綠色建築產業高質量發展，實施優惠利率，開通「綠色通道」。湖州分行為陳武帝故宮研學旅行基地建設項目提供信貸支持，成為該行發放的首筆綠色建築—既有建築節能及綠色化改造貸款。項目建設過程中，大量採用加氣混凝土製品和多功能複合一體化牆體材料，以及低輻射鍍膜玻璃和高強鋼等綠色建材，從源頭減少對環境的污染。該項目是湖州分行信貸支持綠色建築領域的一大突破，為湖州綠色建築產業發展添磚加瓦。

昆明分行積極支持傳統產業轉型升級

案例

2023 年度，本行昆明分行為當地某鋼鐵企業環保搬遷轉型升級項目投放固定資產貸款 7.99 億元。該項目以產能置換為核心，通過生產工藝和設備的現代化改造後，新生產綫具有流程短、散熱面積少、總體能耗低的明顯優勢。按年產量 260 萬噸計算，本項目每年可減少二氧化碳排放 22,344.09 噸，年節能量為 8,866 噸標準煤。

武漢分行「一點做全國」推動綠色信貸走深走實

案例

2023 年 11 月，本行武漢分行完成某知名車企廠房屋頂分佈式光伏項目固定資產貸款放款落地，預計每年可減少碳排放七萬餘噸。武漢分行根據項目特點確定分佈式光伏項目審批材料清單，審批放款流程從三十天縮短至十天以內，大幅提升了審批效率。本筆項目落地後，「一點做全國」審批方案推廣至中信系統內全國各地多個廠房屋頂分佈式光伏綠色信貸項目，有效打通了企業和銀行之間的「最後一堵牆」，通過標準化、流程化、制度化的審批流程推動綠色信貸走深走實，助力雙碳戰略不斷深化。

4.1.4 創新綠色金融產品及服務

本行不斷探索創新綠色產品及服務，加強綠色金融支持力度，推動綠色經濟發展。

4.1.4.1 綠色債券

本行積極參與綠色債券業務，廣泛推動多種綠色、低碳類主題債券的發行、承銷及投資，促進綠色債券業務蓬勃發展，積極支持經濟社會全面綠色轉型。

綠債發行方面，2023 年度，本行在全國銀行間債券市場發行 2 期合計 200 億元綠色金融債券，募集資金均用於《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》規定的綠色產業項目，具體投向節能環保產業、清潔能源產業、基礎設施綠色升級等領域。

綠債承銷方面，2023 年度，本行承銷綠色債券 22 隻，金額合計 103.10 億元，其中承銷碳中和債券 15.50 億元、可持續發展掛鉤債券 10.50 億元。本行承銷全市場首單可持續發展掛鉤熊貓債。

廣州分行承銷中國境內全市場首單可持續發展掛鉤熊貓票據

案例

2023 年 3 月，本行廣州分行作為主承銷商，成功為中國船舶集團（香港）航運租賃有限公司發行 2023 年度第一期中期票據（可持續掛鉤）。本筆債券是該公司在境內債務資本市場的首次亮相，也是中國境內全市場發行的首單可持續發展掛鉤熊貓票據。債券發行金額人民幣 10 億元，發行期限 3 年，票面

利率設置可持續發展績效目標。預計為滿足績效目標，公司未來新增投放交付的綠色船舶可以替代約 3.92 萬噸傳統柴油，將減少 CO₂ 排放約 3.18 萬噸、減少 SO₂ 排放約 465.94 噸，具有顯著的節能減排效益。

綠債投資方面，本行積極支持綠色經濟發展，截至 2023 年末，投資綠色債券餘額達 168.67 億元，較上年末增長 57.99%，涵蓋綠色資產支持證券、綠色金融債券、綠色企業債券、綠色短期融資債券、綠色政府類債券等多種類型。

綠債做市方面，作為銀行間債券市場核心做市商，本行積極開展綠色、可持續發展等債券的雙邊、請求報價，為市場提供綠色債券定價基準及流動性支持，2023 年度，綠色債券累計流轉交易規模達 431.27 億元，同比增長 8.74%。

本行債券做市交易持續活躍在銀行間債券市場前沿，成為首批債券組合創新產品報價機構，2023 年度創設「中信銀行綠色信用債籃子」，與中國外匯交易中心（CFETS）創設「共同分類目錄高等級綠色債券籃子」等，助力投資者多元化投資交易需求的滿足，以及債券配置和交易效率的提升。

4.1.4.2 綠色租賃

本行子公司中信金租始終堅持綠色租賃主體戰略定位，將支持綠色產業寫入公司戰略規劃，明確公司綠色租賃的發展目標、細分領域和客戶定位。實行客戶分類管理，對不同類別客戶實行差異化的授信政策，配套出臺光伏、風力、垃圾發電以及環保等細分行業營銷指引與準入標準，將業務資源向戰略新興產業、低碳循環清潔領域傾斜。2023 年度，中信金租實現綠色融資租賃業務投放 157.30 億元，投放領域主要集中在光伏發電、新能源物流車、新能源電池製造、環保改造等。截至 2023 年末，綠色融資租賃業務餘額 279.50 億元，佔全部融資租賃餘額的 57.81%。

4.1.4.3 綠色消費

本行倡導和鼓勵綠色消費，不斷加強綠色消費領域金融支持，促進全社會綠色消費升級。本行積極響應國家關於加大新能源汽車支持力度的號召，持續推進新能源汽車領域資源支持和服務創新。積極對接市場主流新能源汽車品牌，累計與廣汽

埃安、小鵬等 15 家純新能源汽車品牌建立合作關係。加強分行車貸業務考核評價，將新能源汽車綠色金融的投放佔比納入考核體系，引導分行端在新能源汽車金融領域的投放佈局。本行響應國家降低汽車貸款首付比例要求，提升新能源汽車金融服務可得性，同時不斷升級迭代產品服務能力，搭建標準化多模式的系統對接直連框架，充分適配新能源汽車品牌的直營化、線上化、數字化的運營模式。2023 年度，本行新能源汽車貸款投放金額達 86.87 億元。

4.1.4.4 代銷綠色金融產品

本行彙聚優勢資管能力，積極代銷綠色金融產品，2023 年度代銷 ESG 主題、綠色低碳環保和社會責任相關基金 1.73 億元。

4.1.4.5 掛鈎綠債結構性存款

本行充分發揮產品設計專業能力，積極通過開展金融產品創新工作，向客戶傳導綠色低碳發展理念。2023 年累計發行掛鈎綠色金融債券的結構性存款產品 191 隻，募集金額 1,083.85 億元，有效提升了綠色債券市場交易活躍度。

4.1.4.6 綠色諮詢

本行憑藉自身綠色產品及服務資源稟賦，依托旗下中匯信碳資產投資管理有限公司的碳交易牌照及諮詢優勢，打造了「綠色技術+綠色諮詢+綠色金融」綠色雙碳一站式增值服務模式，向客戶提供綠色貸款排放評估與報告製作、碳排放/碳足跡核算、雙碳規劃、綠色技術應用與推廣、碳資產評估與開發、境內外碳資產交易撮合等多樣化服務。

4.1.4.7 創新綠色服務

廣州分行落地全國首單碳排放權質押自由貿易 (FT) 跨境融資

案例

2023 年度，本行廣州分行聯合廣州碳排放權交易中心落地全國首單碳排放權質押 FT 跨境融資，開創了碳排放權融資新場景。為幫助某跨境集團盤活碳資產，拓展境外平臺公司境內融資渠道，廣州分行為其量身定做「碳排放權質押+境內企業涉外信用證+境外機構自由貿易賬戶(FTN)福費廷」融資服務方案，成功為該集團境外平臺公司融資人民幣 907 萬元，有效解決了「走出去」企業在境外融資難的問題，並以實際行動表達了對企業主體擁有碳資產的認可與支持。

中信碳賬戶

案例

作為國內首個銀行主導推出的個人碳減排賬戶，本行「中信碳賬戶」以科學方法計量個人碳減排量，促進綠色消費行為數字化、可視化、資產化和價值化。經過上線以來持續迭代創新，目前已支持全民開戶，累計實現 13 個金融場景和低碳消費場景的碳減排量核算，有效引導了社會公眾的綠色消費轉型。截至 2023 年末，用戶規模已突破 800 萬人，累計減排量超過 1 萬噸，獲評「2023 年度銀行業 ESG 綠色金融典範案例」等榮譽。

2023 年度，以中信碳賬戶為載體搭建的「綠·信·匯」低碳生態平臺入駐成員進一步擴大至 23 家。本行聯合平臺合作夥伴，推出綠色消費體系，覆蓋綠色新能源、綠色出行、綠色回收、綠色閱讀、綠色數字服務、綠色餐飲等消費生活場景，讓綠色低碳生活方式融入廣大消費者日常生活。同時，我們還與中國銀聯合作推出行業首創「碳賬戶互通體系」，打通了「中信碳賬戶」與中國銀聯「低碳計劃」服務，首次實現金融業碳賬戶的互通、互認，為廣大用戶提供更加多元的綠色低碳消費體驗。

4.1.5 保護生物多樣性

人與自然和諧共生的綠色發展道路是我國高質量發展道路的必然選擇，保護生物多樣性已成為當下不可忽視的重要議題，與人類、社會和經濟發展息息相關。本

行簽署了《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》，承諾在未來十年為扭轉生物多樣性損失做出貢獻。

本行積極參與生物多樣性保護相關工作，加強生物多樣性風險管理，研究開發生物多樣性金融產品及服務，推動金融資源向生物多樣性保護領域傾斜。《中信銀行 2023 年授信政策》中明確提出積極參與生物多樣性保護重大工程建設。在授信各環節中，嚴守生態保護紅綫，持續關注項目建設過程中對生物多樣性的影響程度，增強生態保護意識。

本行致力於建立健全生物多樣性保護金融服務能力，開發生物多樣性保護相關金融產品和服務，提升生物多樣性保護專業能力。面對生物多樣性保護相關的多樣化、個性化融資需求，本行推出節水貸、綠林貸、茶山貸、林權抵押貸、高標準農田場景貸、碳排放權質押貸等特色產品和服務。同時，充分發揮母子協同優勢，積極推動子公司開展生物多樣性保護相關產品的研究開發。

南寧分行創設綠林貸支持生物多樣性發展	案例
<p>生物多樣性讓地球充滿生機，森林以枝葉遮風擋雨、以根系滋養土壤，為生物多樣性提供了最佳的孕育場所。本行南寧分行加大對森林培育企業的信貸支持力度，助力生物多樣性健康發展。南寧分行創設推出「綠林貸」產品，向符合國家信貸政策導向的林業及林業相關綠色產業提供融資支持。2023 年 2 月，向廣西某竹林有限公司發放綠林貸 3,580 萬元，用於借款人林木培育，保護森林生態系統。</p>	

南昌分行創新林業碳匯質押和林權抵押貸款模式	案例
<p>本行南昌分行向江西某林業公司提供 2,080 萬元林業碳匯質押貸款和 4,920 萬元林權抵押貸款授信額度。其中，林業碳匯質押貸款以公司已備案碳匯造林項目 2016 至 2021 年期間產生的溫室氣體核證自願減排量（CCER）對應的現有及未來應收賬款做質押擔保，林權抵押貸款以公司名下 4 萬餘畝自有森林資源（林地使用權、林木所有權、林木使用權）做抵押擔保。南昌分行借助當地林業資源稟賦，利用多元化方式為客戶盤活碳資產、提供資金便利，賦能當地林業發展，助力生物多樣性保護。</p>	

4.1.6 綠色金融能力建設

本行注重對員工綠色金融意識培養和能力建設，圍繞全行綠色金融戰略規劃、特色產品應用、雙碳行業研究、行內政策研讀、同業經驗分享等內容開展多場專題培訓，同時積極參加行業交流，分享和吸收綠色金融的實踐與成果。

2023 年 11 月，為進一步加強綠色金融人才隊伍建設，增強業務推動能力，本行舉辦綠色金融業務能力提升專題培訓，37 家分行綠色金融主管部門及支行幹部員工參加培訓。培訓內容涵蓋產業發展、項目識別、行業研究、碳市場業務、碳核算等專業課程，以及綠色標識、綠色債券、綠色理財、碳賬戶、金融科技等實戰課程，幫助全行充分認識和理解綠色金融發展內涵。

本行「e 企學」面向全體員工推出了綠色金融相關培訓專題，包括《對公業務產品培訓（戰略、綠色、涉農標識認定培訓）》《銀行 ESG 不止於綠色金融》《持續改善生態環境 推動綠色低碳發展》《推動發展方式綠色轉型》《推動綠色發展 促進人與自然和諧共生》《中信銀行綠色金融債券募集資金管理辦法（試行）解讀》《響應國家號召，踐行綠色信貸—保險後出口押匯營銷案例》等電子課程。截至 2023 年末，全行累計 54,191 人次在綫學習相關課程，學習總時長達 96,252 小時。

南寧分行參加第一屆世界林木業大會，深化林業產業鏈綠色合作

案例

2023 年 11 月，本行南寧分行受邀參加由國家林業和草原局與廣西壯族自治區政府共同主辦的第一屆世界林木業大會。本次大會以「林木綠業 合作共贏」為主題，聚焦「林木業」這個規模最大的綠色經濟體，突出綠色高質量發展的鮮明底色。南寧分行深度參與會議，並向與會嘉賓介紹了本行在林場工程建設、林業產業鏈現代化、低碳綠色發展等方面的金融創新產品，為深化與林業產業鏈各級單位的綠色業務合作打下良好基礎。

4.2 積極應對氣候變化

目前全球氣候變化處於嚴峻態勢，世界經濟論壇於 2023 年發佈最新的《全球風險報告》中，將「氣候行動失敗」列為未來 10 年全球最嚴重的風險。本行積極履行環境和社會責任，主動識別氣候相關風險機遇，提出切實可行的應對舉措，加強全

面風險管理體系建設與實踐水平，防範可能由氣候變化帶來的系統性金融風險。

4.2.1 氣候風險管理架構

本行董事會對包括氣候風險在內的全面風險管理負最終責任，董事會風險管理委員會按照董事會授權，履行其全面風險管理的相關職責。監事會承擔全面風險管理的監督責任，負責監督檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況並督促整改。高級管理層承擔全面風險管理的實施責任，執行董事會的決議。

中信銀行（國際）全面推動氣候風險管理	案例
<p>本行子公司中信銀行（國際）將氣候風險納入全面風險管理框架，明確氣候風險治理架構，自上而下推動氣候風險管理。董事會為氣候風險最高監督機構，董事會授權信用及風險管理委員會（CRMC）協助董事會履行其在氣候相關風險事項的治理職責，並由 CRMC 授權高管層面委員會，在各自風險領域負責氣候風險相關管理工作。中信銀行（國際）將氣候風險納入全面風險管理政策，明確氣候風險傳導路徑、風險偏好，每年對相關風險管理政策、程序及系統進行重檢，以審視機制是否充足、有效。2023 年度，中信銀行（國際）參照氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）框架完成首次氣候風險披露。</p>	

4.2.2 氣候風險管理體系

本行圍繞國家「雙碳」目標，從頂層設計、組織保障、風險管控和能力建設方面，持續完善氣候風險識別、評估、減緩、報告的全流程管理機制，不斷提升氣候風險管理能力。

頂層設計上，本行制定《中信銀行綠色金融發展規劃（2024—2026 年）》，把綠色轉型寫進全行發展戰略；制定《中信銀行綠色銀行建設工作方案》，把氣候風險防範與應對作為綠色銀行建設的重要內容。

組織保障上，本行綠色金融管理提升工作小組負責健全綠色金融管理體系、推動建立 ESG 管理體制機制，完善環境風險管理制度和流程，開展環境和氣候風險壓力測試。

風險管控上，本行積極開展氣候風險識別、評估、管理工作，將 ESG 及氣候相關風險納入全面風險管理體系，明確要求有效識別、監測、防控業務活動中的環境、社會和治理風險，重點關注客戶（融資方）及其主要承包商、供應商因公司治理缺陷和管理不到位而在建設、生產、經營活動中可能給環境、社會帶來的危害及引發的風險。

能力提升上，本行密切關注國內外氣候風險領域監管政策，及時優化氣候風險應對舉措；強化重點行業專業化研究，高度關注環境與氣候變化對行業的影響，提升業務經營和風險管控的科學性和前瞻性；持續關注氣候風險管理先進方法，不斷提升環境和氣候風險管控能力。

4.2.3 氣候風險和機遇的識別與評估

本行積極開展氣候相關風險與機遇的識別、評估工作，逐步完善氣候相關風險與機遇分析流程，增強自身環境管理能力。本行根據氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議框架，圍繞物理風險與轉型風險對相關風險類型的影響，制定完善了風險應對措施。

風險類型	氣候風險因素	風險應對措施
信用風險	極端天氣、自然災害等對實體經濟造成損害，可能導致銀行抵質押物貶值。在企業脫碳、降碳過程中，由於設備升級、技術迭代導致企業運營成本上升，從而使企業的償債能力受到影響。	密切關注國家綠色相關政策導向，完善相關授信政策，將環境與氣候風險審查融入信貸業務全流程管理，嚴格落實差異化授信機制及「環保一票否決製」。
市場風險	氣候變化對債券、股票、商品等市場價格造成不利影響，可能對銀行資產價值造成衝擊。	及時掌握市場及客戶對綠色相關產品服務需求導向，加強綠色金融產品及服務的開發創新。
流動性風險	氣候變化使實體經濟遭受損失，可能導致銀行無法以合理融資成本及時獲取充足資金滿足流動性管理要求。	緊密關注市場動態，及時跟進監測、分析梳理客戶運營情況，部署相關緩衝應對措施，降低流動性緊缺風險。
操作風險	極端天氣等事件導致基礎設施受損及供應鏈中斷，可能對銀行業務連續性造成衝擊，或是銀行未能及時適應公共政策、法律法規的變化。	加強業務及運營連續性管理，建立業務連續性管理制度及體系，制定應急預案並定期進行演練，保障業務連貫性及運營安全性。

聲譽風險	出現不利於氣候和環境改善的負面輿情導致銀行聲譽受損。	積極落實低碳運營，發揮行業優勢，大力發展綠色金融，建立負責任企業良好形象。加強環境與氣候相關輿情監測、分析，建立完善的防範應對機制，降低負面事件影響。
科技風險	氣候變化導致原有技術和設備無法使用，或對數據基礎設施造成損壞，從而使銀行面臨財務損失和信息安全風險。	優化完善技術軟件及設備，加強信息技術人員能力建設，提升技術風險抵禦水平。

除了積極識別氣候風險外，本行進一步發掘深層次的氣候機遇。本行緊跟國家「雙碳」戰略，密切關注高碳排放行業企業在減碳、綠色轉型過程中對於節能設備更換、技術升級、節能降碳技術應用等方面的融資需求，積極支持傳統產業綠色轉型升級；把握光伏、鋰電池、新能源汽車等綠色行業發展契機，加強產品技術創新與應用場景雙向融合，加快綠色金融場景佈局，評估與業務能力相匹配的氣候機遇點，獲得更多更好的綠色效益。

4.2.4 氣候風險壓力測試

本行董事會監督氣候風險壓力測試工作，並根據壓力測試評估結果動態調整行業信貸策略。

2023 年度，本行繼續開展氣候風險壓力測試，測試範圍覆蓋全行對公業務，並以 2023 年 3 季度末為基期，評估 2030 年前對公業務轉型對公司業務資產質量的潛在影響。測試結果顯示，到 2030 年，延遲轉型情境下不良率最低，發散淨零情境下不良率最高。溫室情景中，國家自主減排較現行政策情景對銀行資產質量影響略大。無序情景中，發散淨零較延遲轉型情景對銀行資產質量影響更大。整體來看，2030 年前氣候變化導致的風險對本行整體信貸資產質量影響有限，風險總體可控。

更多關於氣候風險管理相關內容，請見本行官網（<http://www.citicbank.com/>）ESG 專區「信息披露—環境信息披露（TCFD）報告」。

4.3 開展綠色運營

本行遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家節能環保法規要求，制定《中信銀行綠色辦公指導意見》，設立綠色運營目標，積極推進綠色運營實踐，從能源、用水量、紙張消耗和廢棄物等四個方面持續管理環境足跡，以不斷減少資源消耗及污染物的排放。

4.3.1 環境目標

節能、減排目標：本行將逐步建立健全節能降碳的制度管理體系，通過能力建設提升內部碳管理水平，培養全員減碳意識，全面減少因日常經營、辦公引起的碳排放。推進總部大廈節能減排工作，新增和更換照明燈具時 100%選擇 LED 燈具；加強公務車輛管理，倡導綠色通勤；不斷提升數據中心運營能效，優化電源使用效率趨近於最佳水平。

減廢目標：本行要求由專業機構對各類垃圾進行處理，廢舊 IT 電子類設備全部交由具有相關環保資質的廠家進行處理。

節水目標：本行不斷提升對水資源管理的精細化水平，逐步提升全行節水型器具使用率，至 2025 年，總部大廈新增和更換的用水設備 100%選用節水型器具，並每年在全行範圍內開展節水宣傳活動。

未來，本行將進一步加強碳足跡、水足跡等的識別及管理，精細化設定節能、減排、節水、減廢的時間表和路綫圖，助力提前達成運營「碳達峰、碳中和」目標。

4.3.2 綠色運營

4.3.2.1 能源管理

本行日常能源消耗主要來自於公務車用油、餐廳及廚房的天然氣、空調、照明等。我們採取多項節能措施，推動降低運營活動產生的碳排放。

公務車使用

- 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，公務車輛更新時優先選用新能源汽車。
- 嚴格執行公務用車管理規定，加強公務車輛油耗統計管理，建立統一台賬。
- 鼓勵工作人員外出進行公務活動時乘坐公共交通，並根據人數、目的地路程、天氣等情況制定合理路線方案，推動綠色通勤。

2023 年度，本行出臺《中信銀行公務用車使用規範（1.0 版，2023 年）》，從制度層面規範公務用車使用行爲。研發並上綫「公車預訂」應用平臺，實現公務車審批、登記數智化。

天然氣使用

- 及時關閉天然氣閥門，減少天然氣消耗；建立燃氣用量台賬，每月對統計台賬進行分析總結。
- 對餐廚設施進行更新改造，安裝新型節能灶具。
- 定期檢查天然氣管道，防止天然氣泄漏，並及時處理問題管綫。

照明系統

- 總部大廈所有樓層使用 LED 節能燈。在採購燈具、電器時，優先選購省電、節能產品。
- 對於無人使用的辦公室、會議室，照明設施保持關閉狀態。午休時段，總部大廈中控系統自動關閉辦公區照明設施，僅保留必要的消防安全照明。下班後，系統於 19:30 自行關閉整層照明設施。本行電腦、傳真機、複印機等辦公設備定時開啓節電模式，下班後關閉電源。周末時段照明保持關閉狀態，如加班可人工開啓，並於 11 點、15 點、18 點自動熄燈。

深圳分行更換節能照明設備，踐行綠色運營

案例

2023 年初，本行深圳分行將所在樓宇照明系統中的老化燈具統一更換為節能 LED 燈管及燈泡。深圳分行本部原 5-10 層共有各式老式燈管燈泡 1,620 盞，更換後每天平均可節約用電 300 度，預計年平均節約用電 7.8 萬度，每年電費可節約近 10 萬元，大大降低了分行能源和材料損耗及經營成本，提升了經營效益。

空調系統

- 總部大廈辦公區空調由中央控制系統控制，可實現不同模式下的自動切換。排風量結合不同時段自動調整，工作日晚 18 點後，空調自動停止運行。周六日、法定節假日空調保持關閉狀態。
- 空調中央控制系統對大廈空調能耗進行實時採集和監控，加強對大廈能源消耗的管理；同時利用第三方系統平臺完成數據存儲，並開展數據分析，不斷提高空調能效比。

4.3.2.2 水資源管理

本行積極推廣使用節水用具，定期對用水設備進行維修與保養，加強水資源精细化管理。衛生間保潔人員需時刻留意水龍頭開關情況，避免出現人走水龍頭未關閉現象。在茶水間使用直飲水機並定期更換濾芯；提示員工使用完水源後，及時將水龍頭關閉，杜絕長流水，並加強巡視，避免水資源浪費。

上海分行多措並舉通過節水型單位創建驗收

案例

2023 年度，本行上海分行開展水平衡測試工作，實地摸排用水現狀、水源結構、水量排耗及存在問題，並對相應設備進行更新改造，最終通過節水型單位創建驗收。期間，上海分行升級了樓內用水計量系統，新增 9 塊二級水錶、2 塊三級水錶及 2 套流量計，細化了水錶計量，加強了對用水實況的掌握。同時，在塔樓屋面位置新增 0.5 立方米的雨水回收裝置，將收集雨水用於綠植的日常養護及澆灌，減少了水資源的使用與浪費。

4.3.2.3 紙張管理

本行推行無紙化辦公，倡導利用電子郵件取代打印和複印；使用紙張時，電腦設置默認為「雙面打印」模式，同時總部使用的紙張重量由 80 克降為 70 克。本行名片使用再生紙，並配套製作電子名片，以減少紙質名片的使用。

本行搭建電子招採與履約系統，實現招標採購和履約的全流程線上化管理。通過招採系統累計執行 234 個項目，節約紙張約 200 萬張。進一步優化採購共享平臺，實現合同制作全流程電子化。

本行面向對公客戶推出高效發票管理產品—發票通，截至 2023 年末，累計為 21,017 戶企業客戶提供聚合收票、驗真驗重、票單關聯、發票存儲、簽收認證等電子發票全流程管理服務，助力企業客戶實現發票管理無紙化。作為財政部電子憑證會計數據標準首批試點銀行，本行累計為 9,775 戶直聯客戶和 108.09 萬戶網銀客戶提供電子回單、滿頁賬單等 OFD 版式全線上電子憑證，加速企業客戶財務數字化管理進程。本行加強電子憑證推廣力度，全年對公電子渠道下載憑證超過 3.24 億份，至少節約 1.62 億份⁹紙質憑證紙張消耗，助力社會低碳轉型。

我們還向客戶提供全流程線上化產品，例如「信保函一極速開」自動化授信產品，支持企業實現保函申請、業務審批、收費記帳等全流程線上化辦理，大幅縮短業務辦理時間的同時節約了紙張。

信銀理財推出小暖象環保陶瓷杯，鼓勵員工參與 ESG 行動

案例

2023 年度，為鼓勵員工身體力行參與 ESG 環保實踐，本行子公司信銀理財推出小暖象環保陶瓷杯，搭配「自帶杯購咖啡」環保優惠活動，即每次使用自帶杯購買咖啡時可享受每杯減 3 元的優惠，以鼓勵員工積極購買並代替一次性紙杯使用。信銀理財通過將環保實踐融入日常，不斷提高員工環保意識，增強員工環境保護的責任感。

⁹ 按照一張 A4 紙打印兩張憑證計算。

濟南分行探索開發電子流程，推行無紙化網絡化辦公

案例

本行濟南分行積極推行無紙化辦公，鼓勵內部公文、文件、資料等採取線上方式流轉、審批，2023 年度 A4 紙張的使用量及打印機碳粉消耗量較往年實現了大幅下降。此外，濟南分行不斷探索業務辦理線上化，新增開發「保管箱業務優惠申請表」「櫃面業務授權審批表」「保證金解凍/出賬/銷戶通知書」等 16 項電子流程，2023 年度完成線上審批五千餘筆，大幅提升了工作效率，降低了紙張浪費。

4.3.2.4 廢棄物管理

本行運營過程中產生的廢棄物包含有害廢棄物和無害廢棄物兩類。針對不同類型的廢棄物，採用科學、合理的處理方式，確保廢棄物得到妥善處置。

有害廢棄物處置

日常運營和辦公產生的鉛酸蓄電池委托原電池銷售廠商或集成商負責報廢回收，因打印設備產生的廢棄墨粉、廢棄墨盒等交由有資質的專業公司進行更換回收。

無害廢棄物處置

本行生活及餐廚垃圾按照可回收和不可回收進行分類處理，並按照顏色區分為「廚餘垃圾」「其他垃圾」「廢棄油脂」等，垃圾由專人專管，及時清運不隔夜。

本行 IT 設備報廢 100%交由專業電子設備報廢廠商進行回收處置。回收廠商均具備由環保局授權的「廢棄電器電子產品處理環保資質證書」。回收前，報廢設備的硬盤、磁帶等數據存儲介質在本行機房現場摘除並做數據清除和載體銷毀（消磁、打孔）處理。

4.3.3 綠色網點和數據中心

本行始終秉承低碳綠色發展理念，在網點遷址、改建以及裝修設計和用料上，更加注重綠色環保、健康舒適、安全合規。本行要求供應商所使用的建築材料必須符合綠色環保要求，同時加大工廠化製作產品的應用，減少現場施工環節的粉塵和噪音污染，從而降低對環境的負面影響。

截至報告期末，本行已建設並投入運營的綠色網點共 2 家，分別為信陽羊山綠色支行和湖州安吉綠色支行；首家碳中和網點（湖州德清支行）正在建設中。

本行第二家綠色支行—湖州安吉綠色支行成立

案例

2023 年 11 月，本行第二家綠色支行—湖州安吉綠色支行批覆成立。湖州安吉綠色支行立足湖州綠色金融改革創新試驗區政策優勢，深化推進「綠水青山就是金山銀山」發展理念，重點支持綠色低碳、生態環境提升修復、綠色農業、水環境整治等領域，目前該支行綠色貸款餘額佔比超 50%。湖州安吉綠色支行結合鄉村振興發展，不斷深耕綠色金融內涵，打造綠色金融示範項目點，助力安吉地區綠色產業發展。同時，湖州安吉綠色支行踐行綠色低碳運營理念，號召員工綠色出行、無紙化辦公，致力成為綠色元素與綠色發展理念於一體的標杆性網點。

中信銀行（國際）開設首間 ESG 旗艦分行

案例

2024 年 2 月，本行子公司中信銀行（國際）首間以 ESG 為主題的旗艦分行正式進駐中國香港尖沙咀。ESG 旗艦分行採用太陽能板作為外牆物料，樓高三層的太陽能玻璃裝置預計每月可再生 200 千瓦時（kWh）度電供分行使用。除外觀採用環保設計外，ESG 旗艦分行內部軟硬件配置均融入了 ESG 理念，大量採用可再生、無毒、低排放的環保建材，安裝節能 LED 自動感光系統，配合智能恒溫中央冷氣，降低日常用電。ESG 旗艦分行亦全面推行無紙化辦公，積極鼓勵員工身體力行參與環保，搭配專屬 ESG 手機應用程序，在日常運營中踐行綠色生活。中信銀行（國際）以尖沙咀 ESG 旗艦分行開業為契機，全方位推動綠色金融發展，助力雙碳目標實現。

對於銀行而言，數據中心產生的耗電量是需要重點關注的節能領域。本行目前數據中心—北京雙活生產中心和合肥異地中心採用租賃機房方式，2024 年本行自建機房—順義馬坡數據中心將進入試運行，作為第一個自建機房，本行在前期設計及建設階段充分考慮綠色環保要求，PUE 設計值為 1.33。

4.4 供應鏈管理

本行不斷加強供應商管理，2023 年度修訂《中信銀行集中採購供應商管理辦法》《中信銀行集中採購管理辦法》等多項制度。制度中對綠色採購、可持續發展等相關條款進行了完善，進一步夯實了綠色供應鏈制度基礎。關於本行供應商反腐敗政策相關內容，請見本行官網（<http://www.citicbank.com/>）ESG 專區「信息披露—規章制度」。

截至 2023 年末，本行集中採購供應商數量達 18,463 家¹⁰，其中中國內地供應商 18,402 家，港澳臺供應商 41 家，國外供應商 20 家。

4.4.1 供應商風險識別

本行供應商管理遵循「寬進嚴用、量化考評、分工協作、齊抓共管」原則，通過採前風險評估、採中資格審查、採後履約督導等流程，主動識別供應商潛在風險並妥善進行管理。

採前，除必要基本信息外，本行還要求供應商提供企業社會責任表現、參與環境和社會公益活動情況等信息。所有供應商均簽署承諾書，承諾反賄賂內容包括：遵守國家有關反洗錢、反不正當競爭、反商業賄賂、招標採購及綠色採購等法律法規及相關規定；堅決杜絕影響採購公平、公正、公開的各類違法違規行為等。

採中，本行從專業資質、經營能力、合規經營、輿情信息、社會責任等多個維度審查候選供應商，重點關注供應商最近三年是否存在重大違法記錄或環保處罰情況、是否列入失信被執行人、重大稅收違法案件當事人名單和嚴重失信主體名單等風險信息。2023 年度，本行通過第三方數據平臺對參與採購項目的 5,498 家供應商進行了包括環境影響在內的風險信息篩查，覆蓋率達 100%。

採後，本行跟踪監督合同的執行情況，持續監測供應商財務、法律訴訟、行政處罰、負面輿情、高管限制消費等風險信息，積極採取風險控制措施；對於存在嚴重問題或重大風險的供應商，本行依照相關規定對其採取警告、禁用或退出等措施，

¹⁰ 供應商統計範圍為本行集中採購平臺系統中供應商。

並將供應商納入異常名單。

4.4.2 供應商管理實踐

2023 年度，本行通過規範管理、實地走訪、加強培訓與考核等，不斷提升供應商管理水平與實踐。

加強採購代理管理。本行持續規範代理機構管理，建立季度例會和廉潔自律與合規管理談話機制，2023 年度總行層面召開季度例會、開展合規談話 9 次，要求代理機構進一步加強日常管理、提升合規管理意識，不斷提升代理服務質效。

開展供應商現場考察。2023 年度，本行對 76 家重點供應商開展現場考察，調研相關行業發展趨勢、產業最新動態，考察供應商的公司治理、經營能力、服務能力、可持續發展等情況，及時掌握供應商經營管理及 ESG 工作開展情況，為開展戰略採購、品類管理、合理制定採購策略、防範供應風險提供了有力支持。

加強供應鏈管理培訓。2023 年度，本行組織開展「集採小講堂」6 期，面授培訓 1 期及 ESG 專題研討。培訓注重實用性，重點對國家最新法規政策、行內制度、ESG 管理要求以及採購實施過程中的關鍵點、風險點進行宣講、解讀。相關培訓材料同步公開於本行內部網站，便於全行員工查閱學習，積極傳遞供應鏈可持續發展理念。

促使供應商使用環保產品及服務舉措。本行在制度層面提出可持續發展理念和環保優先的要求，在制度中補充優化 ESG 管理相關條款，並適度擴展適用範圍，如倡導綠色採購理念，在風險可控前提下優先引入節能、環保供應商，為本行履行綠色採購奠定良好的制度基礎。在採購程序中嵌入有關節能、環保的要求。在需求階段，逐步將環保要求納入採購文件及採購評審內容，如在工程類項目非價格評審指標中設置綠色施工保障措施指標。在遴選環節進行環保審查，對三年內有重大環保及社會責任行政處罰記錄的供應商，限制或禁止參與本行採購項目。在評審階段，對不符合環保要求的供應商取消評審資格或扣減評分分值。最後，本行在合同中對於包裝物材料應滿足綠色環保要求等情形也做出了相關規定，進一步促進供應鏈的可持續表現提升。

第五章 圍繞客戶 精進服務質量



5.1 完善服務覆蓋

本行秉承著貼近客戶、貼近社區，為客戶提供便捷服務的原則，不斷優化網點佈局。2023 年度，為進一步提升存量網點經營活力、擴展網點服務觸及範圍，本行新增營業網點 23 家，對約 70 家網點進行遷址。

截至 2023 年末，本行已在中國大陸境內的 153 個大中城市設立了 1,451 家營業網點，其中，環渤海地區¹¹有網點 307 個，占比 21.16%；長三角地區有網點 299 個，占比 20.61%；珠三角及海西地區有網點 239 個，占比 16.47%；中部地區有網點 269 個，占比 18.54%；西部地區有網點 253 個，占比 17.43%；東北地區有網點 84 個，占比 5.79%。共開設離行式自助銀行 78 個，運營自助設備 4,482 台，智慧櫃檯 9,131 台，實現了省級行政區域網點全覆蓋，有效滿足了不同地區客戶的金融需求。

本行持續提升縣域網點覆蓋程度，助力縣域經濟發展，2023 年度新開業張家港國泰大廈支行、雄安容東支行、溫州平陽支行、衢州龍游支行 4 家縣域支行，其中溫州平陽支行為空白縣域首家網點。截至 2023 年末，本行共在縣域設立 158 個網點，部署 821 台自助設備。

本行支持偏遠地區經濟發展，在青海、雲南、貴州、甘肅 4 個偏遠地區設立了 67 個網點，在內蒙古、新疆、寧夏、西藏、廣西 5 個少數民族地區設立了 5 個一級分行、7 個二級分行，共 71 個網點，有效完善了偏遠地區金融機構服務網絡。同時，本行創新服務模式，拓展物理和電子渠道，通過上門服務、線上服務等方式為偏遠地區客戶提供便利，提升金融服務可及性。

¹¹ 環渤海地區是指北京、天津、石家莊、濟南、青島、大連；長三角地區是指上海、杭州、寧波、南京、蘇州；珠三角及海西地區是指廣州、深圳、福州、廈門、海口；中部地區是指武漢、長沙、鄭州、南昌、合肥、太原；西部地區是指成都、昆明、重慶、貴陽、西安、蘭州、呼和浩特、南寧、烏魯木齊、拉薩、西寧、銀川；東北地區：哈爾濱、長春、瀋陽。

西寧分行讓金融服務觸達青藏高原

案例

某公司一公路項目部位於青藏高原腹地，地理位置偏遠，基礎設施不完善，條件異常艱苦；項目部人員衆多且變動頻繁，每月向務工人員發放工資時都需要企業財務人員攜帶代發資料至西寧市區辦理，費時費力。本行西寧分行得知企業困難後，在合規前提下為企業簡化辦理手續，實現全流程線上審批；同時向企業增加智能金融設備，定期抽調業務人員前往代發單位，為客戶提供開戶、代發、理財、金融知識宣講等豐富的綜合金融服務。西寧分行克服地理障礙，不斷拓展金融服務覆蓋範圍，幫助企業解決實際困難，保障偏遠地區農民工工資得到及時、安全地發放。

銀川分行信秒貸業務惠及未設物理網點地區居民

案例

由於人口、經濟發展、地理位置、管理半徑等因素限制，本行銀川分行暫未在吳忠市、固原市、中衛市、石嘴山市等地開設物理網點。面對日益增加的貸款需求，銀川分行擴大產品和服務範圍，於 2023 年 11 月正式上線信秒貸「全區徵信授權碼」業務模式，實現信秒貸業務全區線上作業，有效彌補了未設物理網點地區的居民金融消費需求。截至 2023 年末，銀川分行通過信秒貸實現 1,339.67 萬元的貸款簽約。

5.2 優化客戶體驗

5.2.1 升級網點服務

為不斷提升網點服務體驗，提高客戶滿意度，2023 年度，本行面向全行 1,419（不含 32 個社區/小微網點）家網點以「服務養成季」「服務助力季」「服務綻放季」為主題，開展「美行爲、美作業、美廳堂、美服務」的「四美」活動，並結合年度「創新顏、創品牌」的「雙創」舉措，改善網點軟硬件環境，提升人員服務水準。同時，本行製作《中信銀行網點服務品質標準教學示範》和《中信銀行百佳網點示範》視頻，通過對各崗位服務流程演示，解析服務關鍵點，示範標準服務動作及流程，進一步規範網點廳堂標準化服務流程；發揮舟山分行營業部、重慶渝中支行、太原分行營業部三家百佳示範單位引領帶動作用，全面提升本行網點服務品質。

本行三家網點獲評「百佳示範單位」

案例

「銀行業營業網點文明規範服務百佳示範單位」是全國銀行業網點服務的最高獎項。2023 年度，本行舟山分行營業部、重慶渝中支行、太原分行營業部獲評「百佳示範單位」。

舟山分行營業部是舟山市銀行業首家獲得此項殊榮的機構，也是浙江省內唯一獲此榮譽的股份制商業銀行。舟山分行營業部以特有的「橋文化」為依托，深化服務內涵，豐富服務生態，不斷提升金融服務覆蓋面和觸及深度。**重慶渝中支行**以「百佳示範單位」為目標，在短短 3 個月內完成支行硬件煥新；對標 168 條文明規範服務標準，逐條優化落實，網點業績得到不斷增長、服務能力不斷增強。**太原分行營業部**以「信守溫度、向陽而升」為文化主題，以客為尊，堅守初心，勇擔服務經濟民生使命，奮力打造一流金融服務品牌。

本行持續升級網點金融機具，在新版網點建設標準中引入分體嵌入式智慧櫃檯設備，通過人體工學設計將機具設備融入網點家具中，將原有的「站立式」服務升級為「坐式」服務，客戶經理手持 PAD 搭配便攜式或嵌入式設備，及時響應客戶業務辦理需求，全方位提升客戶體驗。此外，本行通過不斷完善網上銀行、手機銀行、服務號、企業微信、AI 智能外呼等渠道，充分輔助線下服務。手機銀行支持周邊網點查詢、業務諮詢、業務預填單及預約到訪服務，方便偏遠地區客戶及時掌握本行網點佈局及營業時間，提高客戶到訪體驗。

5.2.2 關愛特殊群體

本行實施多項適老化及無障礙改造舉措，為老年人、殘障人士等特殊群體提供便利。

助盲服務：本行制定《中信銀行服務品質標準手冊》，規定廳堂服務需對聽覺、視力障礙人群提供便利設施；製作盲文版《中信銀行個人業務指南》手冊，設置坡道、盲道、愛心窗口，配備助盲卡、盲文密碼鍵盤、語音提示取款機、應急呼叫按鈕等設備。

助殘服務：本行營業網點按照統一標準配置無障礙設施，全部營業網點配備愛心座位、愛心窗口、無障礙呼叫服務；約 85% 的網點（具備硬件條件）設置了無障

礙坡道、無障礙停車位等；部分網點擺放輪椅及助行器，設置無障礙現金櫃檯及衛生間等。

老年服務：本行在營業網點設置了周邊公交提示卡、愛心拐杖、輪椅、帶扶手的愛心座椅，部分網點還設置了無障礙櫃檯、中老年客戶服務區、矮式填單台、矮式體驗台、血壓儀等設施設備，方便老年客戶在網點等候、走動。在填單台配備了老花鏡、放大鏡，方便老年客戶閱讀、填單；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。針對不能親臨櫃檯的老年客戶提供櫃檯延伸上門服務，由本行工作人員攜帶移動終端解決客戶金融需求，為老年客戶送去有溫度的服務。

心繫「銀髮一族」，鎮江分行持續深化適老金融服務

案例

本行鎮江分行持續推進金融服務「適老化」改革，不斷提高老年客戶金融服務便利化體驗。鎮江分行對網點全面進行軟硬件設備改造升級，增設敬老服務窗口，配備老花鏡、放大鏡、拐杖、血壓計、急救藥箱等適老設施，以貼心、暖心的服務照顧到每一位老年客戶。對於無法親臨網點的老年客戶，鎮江分行工作人員借助移動辦理設備，上門幫助外出不便的老年客戶辦理開戶、密碼重置、修改身份證信息等業務。鎮江分行還開展沙龍活動，手把手指導老年客戶使用智能機器，讓老年人敢用、想用、能用、會用，幫助老年群體融入智能化時代。截至 2023 年末，鎮江分行完成全轄網點的適老化改造，3 家網點獲評「江蘇省銀行業文明規範服務適老網點」榮譽稱號。

手機銀行及網站的無障礙改造：為關愛老年、視障等特殊群體客戶，本行手機銀行 APP 提供專屬「幸福+」版本，以「簡單、貼心、專屬、安全」的設計理念，突出銀行核心功能，簡化頁面結構、優化視覺感觀並支持讀屏功能；本行動卡空間 APP 也為特殊群體提供專屬版本，採取「大字體」「大圖標」「高對比度文字」等設計方案，提供「一鍵找客服」「語音輸入」等多種無障礙功能，開通老年專屬綠色服務通道，提升老年客戶的使用體驗。

5.2.3 傾聽客戶心聲

本行重視傾聽客戶聲音，依托系統化建設，全面實現客戶體驗線上化管理，確保客戶問題可查詢、可跟踪、可閉環、可復盤，形成服務改進的良性循環，不斷提升服務質量和客戶滿意度。

開展客戶服務滿意度調查

本行具備健全的客戶滿意度調研機制，涵蓋電話、文本、視頻等多種渠道，在客戶服務結束後由系統自動觸發滿意度調研，全面採集客戶的服務評價，同時對於客戶不滿意問題進行服務品質監聽及客戶回訪，根據客戶不滿意原因制定改善方案，從而不斷提升客戶滿意度，保證服務質量。2023 年度，本行借記卡全渠道年累計滿意度 98.54%，同比上升 0.24 百分點；信用卡呼入客戶滿意度 98.56%，同比上升 0.04 個百分點。

5.3 提高數智化水平

5.3.1 建設智能服務體系

本行以用戶視角佈局智能化服務，打造全鏈路服務智能化解決方案，改變服務流程中對人工服務環節的重度依賴，形成「機器人+人工」結合的智能服務體系，為用戶提供個性化服務體驗，實現智能服務的高效賦能。

智能化網點

2023 年度，本行在北京、杭州、南京打造 3 家智能化網點，引入嵌入式移動智慧櫃檯、借記卡和 Ukey 交付機器人、數字人屏、透明屏等智能設備，凸顯「應客而動」服務理念，全方位提升客戶到訪體驗，推動網點向智能化、數字化、移動化轉型升級。

智能線上服務

本行手機銀行 APP 持續提升智能客服「AI 管家」服務能力。2023 年度進一步拓展服務場景，增加 2 個任務型對話；增加個性化知識推薦、問候語、常用功能，精準知識推送能力大幅提升，頁面展示更加友好，為客戶帶來更有溫度的線上服務。

信用卡動卡空間 APP 持續優化升級「服務大廳」智能服務能力，佈局 51 個服務入口，在用戶高頻使用的頁面和場景中，快速提供精準服務。引入智能機器人多輪對話技術，上綫 7 大熱門業務場景，實現用戶業務需求免頁面跳轉的一站式解決方案。

智能語音服務

本行持續發揮 AI 語音服務優勢，與人工渠道相結合，已實現「AI+遠程人工」「AI+理財經理」的人機協同觸客模式。2023 年度，「智能外呼」服務次數突破 1.4 億次，同比提升 83.57%。

人工智能應用

2023 年度，本行打造 3D 超寫實數字人「小信」IP，推出數字人財富顧問功能。數字人「小信」能夠陪伴客戶投資旅程，為客戶提供「投前財富規劃、投中產品選擇、投後診斷優化」的全流程智能化顧問服務，持續提升客戶財富信任感和獲得感。數字人「小信」自 7 月正式面客以來累計完成 88.3 萬通交互諮詢。

百信銀行打造數字營業廳「零度空間」

案例

「零度空間」是本行附屬機構百信銀行打造的行業首個由 AI 驅動的 3D 數字營業廳。通過構建「更有趣」的 3D 數字空間、打造「更好玩」的內容互動社區、營造「更愉悅」的金融體驗三大產品亮點，革新了傳統銀行的服務交互模式，讓更多用戶享受到更極致的交互體驗和更智能的金融生活服務。據不完全統計，數字營業廳試營業首月，百信銀行 APP 活躍度提升 20%，用戶平均登錄時長超過 15 分鐘。在人民網主辦的 2023 普惠金融優秀案例評選中，百信銀行數字營業廳「零度空間」憑藉數智化創新成果獲評「創新模式獎」。

5.3.2 豐富產品貨架

本行深入洞察客戶需求，積極開展產品和服務創新，與時俱進豐富零售產品矩陣。

理財業務方面：2023 年度，本行首度推出「溫暖童行」系列慈善理財產品，與投資者約定將部分投資本金與收益捐贈至指定慈善公益項目。通過「慈善+金融」新模式的有益嘗試，滿足客戶多元化財富管理需求，同時進一步助力金融向善。2023

年度，本行累計上綫銷售 4 期慈善理財產品，募集總規模超 50 億元；其中 2023 年 9 月 20 日代銷的慈善理財產品「安盈象固收穩利溫暖童行一年封閉式 3 號」，作為中信財富委資產管理工作室首隻「中信創品」，發售兩日即達到 20 億的募集規模上限。

保險業務方面：本行不斷豐富代銷產品供給方式，2023 年上綫銷售互聯網保險。本行積極響應個人養老第三支柱業務發展政策要求，積極為客戶配置專屬商業養老產品及商業養老保險產品。

5.3.3 優化綫上渠道

2023 年度，本行升級手機銀行 APP 至 10.0 版本。APP 10.0 圍繞人生財富規劃理念升級，通過提供陪伴式服務和高效數字化體驗，致力於成為客戶奔富路上的「資產配置專家」：基於全生命週期財務規劃提出的「三分四步」法，幫助客戶找到最适合自己的、清晰明確的資產配置方案；「幸福+」養老賬本 2.0 優化了資金展示和養老規劃，推薦更加適配的養老產品，幫助客戶解鎖幸福養老新可能；智能的數字人財富顧問「小信」可以與客戶實時交流，提供市場觀點、行情解析、資產配置建議等內容，根據客戶投資偏好進行智能化產品推薦，幫助客戶作出投資決策。

APP 10.0 還對一級欄目及核心基礎場景進行了全新改版，升級了服務場景和功能。服務場景方面，APP 10.0 將「借錢」頻道全新升級為首屏一級主頻道；為了滿足客戶裝修、旅游、租房、購物等多元化消費場景，推出多梯度的信貸額度，讓客戶能够快速選擇适合自己的信貸方案。服務功能方面，APP 10.0 基於大數據算法打造極致客戶體驗，根據客戶個性化需求制定導航推薦；提供資金全景視圖，整合賬戶管理與查詢功能，降低用戶操作難度；交易明細中提供收支分析功能，幫助客戶進行有效的財富管理。

5.4 保障客戶權益

本行牢牢把握「以人民為中心」的發展思想，堅持金融為民，客戶至上，嚴格落實監管相關要求，不斷提升消費者權益保護工作質效，致力於為消費者提供有溫度的金融服務。報告期內本行在中國人民銀行 2022 年消費者權益保護評估中獲評

A 級。

消保制度及管理體系

本行嚴格落實監管新規要求，夯實消保制度管理體系。2023 年度，根據《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等外部規章制度要求，全面修訂本行消保工作管理辦法、消費者金融信息保護管理辦法、消保審核管理辦法、消保委議事規則、消費投訴快速賠付管理辦法五項制度，並督導分行完善屬地實施細則制定，有效完善了本行「1+14+2」¹²的消保制度管理體系，全面築牢消保工作管理基礎。

本行建立了由董事會、監事會、高級管理層各司其職的消保工作管理體系。

<p>董監事會層</p>	<ul style="list-style-type: none"> 董事會對本行消費者權益保護工作負有最終責任，對消費者權益保護工作進行總體規劃及指導；監事會對董事會、高級管理層開展消費者權益保護工作的履職情況進行監督；董事會消費者權益保護委員會對董事會負責，承擔對高級管理層及消保部門的指導、監督及考核職能。 2023 年度，董事會及董事會消保委分別聽取了《2022 年消費者權益保護工作總結及 2023 年消費者權益工作計劃》《2023 年上半年消費者權益保護工作情況》等專項彙報，審議了《董事會消費者權益保護委員會 2023 年工作計劃》。
<p>高級管理層</p>	<p>高級管理層下設消費者權益保護工作委員會，作為全行消費者權益保護工作的領導機構，負責確保消費者權益保護戰略目標和政策有效執行。</p>
<p>工作層</p>	<p>總行零售金融部（消費者權益保護辦公室）為全行消費者權益保護工作的牽頭管理部門，在其下設消費者權益保護處，專司消保管理工作。分行依照總行架構成立分行消費者權益保護工作委員會，落實各分行、各條綫在消保管理中的主體責任。</p>

¹² 「1+14+2」包括 1 項基本制度、14 項專項制度和 2 項議事規則。

消保培訓

本行制定了《中信銀行 2023 年度金融消費者權益保護員工培訓計劃》，組織開展了多層次的消保培訓，覆蓋全體員工，通過線上線下相結合的方式，在各業務條線和各層級人員中充分宣貫消費者權益保護意識，規範業務行爲。全年培訓覆蓋全行近 9 萬人次。

線上培訓：2023 年度，本行面向**全體員工**開展了「全員學消保」培訓考試活動，由消保領域專家授課，涵蓋《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《個人信息保護專題培訓》《消費者權益保護監管政策解讀》等內容，全行約 5.8 萬人參訓並通過考試。

線下培訓：本行組織**中高級管理人員和總行消保崗位工作人員**開展《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》的學習培訓，確保監管政策有效落地；組織**分行消保部門負責人及消保崗位工作人員**開展專項培訓並舉辦系列「聚合力 促消保」分行消保工作提升培訓會，培訓內容包括《商業銀行消費者權益保護現狀及實踐》《消費者權益保護之銷售適當性與營銷規範性管理》《個人信息保護要求及銀行實踐》及《消保審核要點解讀》等內容；組織**全行一線人員**開展消保服務能力提升相關培訓。

消保專項審計

本行制定《中信銀行消費者權益保護審計管理辦法》，每年面向全行開展消保審計工作，審計內容涵蓋消保體制機制建設及運行情況、操作與服務全流程管理及投訴糾紛化解等方面，重點關注消保審核、信息披露、適當性原則、個人信息保護、適老化改造、銷售流程合規性及涉衆風險管控等內容，對於審計發現問題及時推送相關被審計機構進行整改。2023 年度本行滾動開展消保審計，審計對象覆蓋總行 25 個部門及 20 家分行。本行未在 2023 年消保專項審計中發現可能或已經嚴重侵害消費者權益的重大缺陷。

5.4.1 產品服務審查

本行致力於構建完善的產品服務審查機制，通過搭建涵蓋董事會及管理層的審查管治架構，制定相關制度規範，開展產品風險評估及審查，嚴格規範產品面市前的審查要求，維護消費者合法權益。

本行董事會負責制定產品創新發展戰略及與之相適應的風險管理政策，監督相關戰略與政策的執行情況。本行將產品創新相關風險管理納入全行風險管理體系，與其他傳統業務風險一並統一管理。董事會消費者權益保護委員會負責監督指導產品與服務消保審查相關工作，持續關注消費者權益保護相關風險；董事會風險管理委員會履行其全面風險管理相關職責，關注產品與服務創新風控情況。

2023 年度，董事會消費者權益保護委員會積極履行產品及服務審查監督職責，聽取了 2022 年消費者權益保護工作總結及 2023 年消費者權益工作計劃、2023 年上半年消費者權益保護工作情況的彙報。本行 2023 年消保審查量 20,060 筆，同比增長 84.83%；審查意見提出量 6,224 筆，審查意見採納率 100%。董事會風險管理委員會聽取《關於 2022 年全行創新工作情況的彙報》，全面瞭解 2022 年全行產品創新完成情況、產品創新管理主要舉措及產品創新風險管控情況。

本行高級管理層下設創新管理委員會，負責執行董事會、監事會關於全行創新相關決議，統籌管理全行創新項目，對創新項目執行情況進行監督。

5.4.2 產品營銷規範

公平營銷政策

本行嚴格遵守《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等相關要求，結合本行實際制定了《中信銀行金融營銷宣傳工作管理辦法》，按照「依法合規、審核為先、權責一致、分級管理、條綫負責」的原則，規範化、系統化及專業化開展金融營銷宣傳管理工作，切實保護金融消費者合法權益。

2023 年度，本行持續完善合規銷售管理的頂層制度框架，更新了《中信銀行財富渠道理財產品管理辦法》《中信銀行個人理財產品銷售管理辦法》《中信銀行代

銷資產管理產品準入及上綫管理辦法》等十餘項制度，進一步規範營銷活動，防範虛假誇大推介，幫助客戶充分認識產品風險並作出合理決策。

更多關於公平營銷相關的政策規定，請見本行官網(<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

監督機制

本行董事會消費者權益保護委員會負責監督涵蓋公平營銷在內的消保工作開展情況，高級管理層下設的消費者權益保護工作委員會督導相關部門開展營銷工作，確保營銷活動的公正合規。執行層面，本行產品、客戶和渠道部門承擔金融營銷宣傳工作的首要責任，負責管理本條綫的金融營銷宣傳工作；零售金融部（消費者權益保護辦公室）負責金融營銷宣傳中與消保相關的審查監督；合規部對各部門金融營銷宣傳行為監測、整改問責進行盡職監督管理評價，對金融營銷宣傳相關制度辦法進行合規性審核；審計部將金融營銷宣傳管理納入審計監督範圍。

公平營銷專項培訓

本行要求各分支機構每季度至少組織開展 1 次消保專題培訓，內容涵蓋金融營銷宣傳、產品和服務銷售規範等內容，並將培訓成效納入績效考核範疇。通過考核約束，不斷提升培訓質效，有效強化員工公平營銷意識和能力。

5.4.3 貸款變更管理

本行根據客戶實際需求，由客戶提供相應的申請材料後，本行對符合要求的貸款要素或與貸款相關的信息進行變更。針對不同的貸款要素以及貸後變更事項的風險程度，本行明確了不同變更審批流程。為提升客戶體驗、保障客戶權益，本行貸後變更渠道可分為「綫上自助貸後變更」和「綫下審批貸後變更」兩類。貸後客戶可在手機銀行自助渠道發起申請，系統自動審批生效，也可通過綫下申請，審批通過後變生效。

目前，本行個貸全部產品均允許客戶進行提前還款。根據還款渠道不同，提前還款分為綫上還款及綫下還款；根據提前還款方式不同，提前還款分為實時提前還款及預約提前還款，具體提前還款方式由產品屬性、借款合同約定、當地監管要求

等因素綜合確定。

5.4.4 債務催收機制

本行根據監管要求及業務開展需要，制定了《中信銀行個人貸款回收管理辦法》《中信銀行個人貸款回收操作細則》《中信銀行個人貸款委外催收機構管理辦法》《中信銀行信用卡中心催收業務管理辦法》等制度，合法合規開展催收工作。本行建立了完整的催收業務管理體系，從催收策略管理、催收作業規範、合作機構管理、品質管理等方面，制定了完備的業務管理流程和督導管理機制，有效保障消費者合法權益，推動催收業務健康穩定發展。

適用範圍

本行債務催收政策適用於本行及附屬機構全體員工，包含住房按揭貸款、房屋抵押貸款、信用貸款等各類零售類貸款業務和產品。

工作機制

本行對即將到期、臨近還款的貸款在還款日前根據客戶及產品的不同情況，提供短信、電話等提醒還款服務。

個人貸款催收工作以多維度、標準化的體系為基礎，綜合運用各類方式開展多元化催收。催收形式包括自主催收、委外催收兩種，按催收方式可分為短信催收、AI 語音催收、電話催收、信函催收、實地催收等。逾期初期以短信、AI 語音、電話催收為主，一段時間後仍未歸還的根據情況開展自主或委外催收。

消費者權益保護是本行催收業務的先決條件。本行堅決抵制暴力催收，嚴禁對與貸款無關的第三人進行催收，並要求催收工作在合理時間進行，不影響客戶正常學習、工作、生活；催收過程中文明作業，尊重當事人的合法權利，不得侮辱、恐嚇、威脅、欺騙當事人。

委外機構管理

本行強化委外催收機構管理工作，明確委外催收的工作要求和操作規範，定期對委外催收機構進行督導檢查。對委外催收機構建立常態化監測考核機制，對於合

作的委外催收機構每季度進行綜合考評；聯合信息技術部門每年對已選聘並實際開展業務的委外催收機構至少開展 1 次現場監督檢查，檢查內容涵蓋委外催收機構的內控制度、員工管理、投訴管理和消費者權益保護、數據安全管理等方面。

催收培訓機制

本行對全體貸後從業人員定期開展培訓工作，通過線上、線下等方式覆蓋制度政策、系統應用、消費者權益保護、反洗錢等多個方面。2023 年共計開展 5 次培訓。同時，報告期內本行對委外催收機構開展了操作系統使用規範、信息安全管控要點等培訓。

更多關於本行個人債務催收的政策規定，請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

5.4.5 客戶投訴管理

本行董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，對消費者權益保護工作負有最終責任。董事會消費者權益保護委員會根據監管要求和市場變化，結合消費者權益保護工作開展情況，指導和督促消費者投訴管理相關工作，對高級管理層和消保專職部門投訴管理工作的全面性、及時性、有效性進行監督，定期召開消費者權益保護委員會會議，審議包括投訴管理在內的相關工作報告，並對投訴處理相關事項進行問詢，要求投訴量處於高位的分支機構開展實質性原因分析，並關注後續整改落實情況。

為進一步加強多元糾紛調解機制建設，本行鼓勵被投訴單位在合規前提下積極使用快速賠付機制化解投訴，提高客戶投訴處理效率。2023 年度，本行修訂了《中信銀行金融消費投訴快速賠付管理辦法》，與《中信銀行消費者投訴管理辦法》《中信銀行金融消費投訴多元化解管理辦法》《中信銀行客戶服務工單管理辦法》《中信銀行信用卡中心消費者投訴管理辦法》等共同構成本行客戶投訴專項制度體系。

投訴渠道及處理流程

中信銀行客戶投訴渠道		
客戶投訴電話： 95558 信用卡投訴電話： 40088-95558	信用卡投訴受理郵箱： 8009995558@citicbank.com	信用卡信函投訴地址： 深圳市福田區福華一路 121 號中信銀行大廈/518029
中信銀行客戶投訴渠道公示地點及公示內容		
<p>綫下營業渠道</p> <p>全部網點在營業廳醒目位置公示客戶投訴電話、投訴流程等信息，並在營業廳合適位置放置統一的客戶意見簿。</p> <p>綫上營業渠道</p> <p>在中信銀行 APP 中公布客戶投訴電話和投訴處理流程信息，在動卡空間 APP 中公布信用卡投訴電話、電子郵箱和通訊地址信息。</p> <p>官方網站</p> <p>本行官網顯著位置公布客戶投訴電話、信用卡投訴電話、投訴流程等信息；本行信用卡官網（https://creditcard.ecitic.com）醒目位置公布信用卡投訴電話、電子郵箱、投訴處理流程等信息。</p> <p>電話服務熱綫</p> <p>95558 客戶服務熱綫和 4008895558 信用卡服務熱綫在語音提示以及菜單中公示投訴受理提示信息。信用卡服務熱綫中「投訴及建議」按鍵已前置至 IVR 首層。</p> <p>產品和服務合約</p> <p>提供客戶投訴電話或者其他投訴受理途徑信息。</p>		

本行客戶服務中心是處理客戶投訴的重要渠道之一，接到客戶反饋問題後，客戶服務中心在權限範圍內優先進行解釋安撫，竭力為客戶解決問題；對於無法直接解決的問題，按照工單管理辦法要求，準確詳細記錄並形成工單，秉承首問責任制原則，將工單流轉至總行相關部門或分行處理，並根據客戶反映內容的複雜性、緊急程度及客戶對處理時效的要求，按特急、緊急、一般三個級別分別在 1—3 個工作日內處理。本行所有工單按照「受理—處理—結案」的流程進行全流程閉環管理，保證工單處理的完整性與連貫性，確保客戶投訴問題得到及時妥善解決。

更多關於客戶投訴的處理流程，請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

對投訴處理的監督

為確保客戶投訴問題得到及時妥善處理，本行智能工單系統配備系統自動告警功能，從工單受理後實現全流程閉環管理，分不同時間週期進行系統告警短信提示，及時通知工單處理人及上級機構責任人，有效保證消費者投訴問題得到妥善處理。同時本行客戶服務中心建立了內部檢查機制，對於工單是否符合結案標準及客戶回訪電話質量進行質檢監控，確保客戶問題得到及時跟進處理，不斷提升客戶服務質量。

投訴處理績效

2023 年度，本行全渠道受理客戶投訴共計 267,424 筆¹³，同比下降 16.99%。其中，監管渠道轉辦（包含國家金融監督管理總局、中國人民銀行及其他外部機構）投訴 23,305 筆，同比下降 2.33%；電話渠道受理投訴 243,916 筆，同比下降 18.08%；行內其他渠道受理投訴 203 筆，同比下降 63.29%。投訴主要類別為信用卡、借記卡賬戶管理、個人貸款等，佔比分別為 63.74%、13.84%、10.08%；從地區分佈來看，主要集中在廣東¹⁴、江蘇、北京等區域，佔比分別為 74.15%、2.89%、2.29%。

5.5 守護客戶安全

本行始終將客戶安全置於運營管理的重要地位，落實網點安全運營，加強產品合規審核，實施多項反詐防範措施，織密數據安全和隱私保護網絡，成為讓消費者放心的銀行。本行充分識別線上線下業務中的各種安全風險，通過物理防控、技術防控、人為防控等手段，保障客戶人身安全、資金安全、產品安全、數據及隱私安全。

¹³ 剔除重複投訴、賬戶管控類投訴數據。

¹⁴ 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。

5.5.1 人身安全

本行致力於為客戶提供安全舒適的營業場所，制定了《中信銀行營業辦公場所安全防範設施建設管理規範》《中信銀行安全保衛工作驗收規範》等安全保衛管理制度，規範各網點的安全運營，並在日常管理中定期開展安全檢查及風險隱患排查。

- 全部營業場所均取得了消防部門檢查核發的消防合格手續，按照國家和行業標準配置消防設施、器材，設置消防安全標志，並定期組織檢驗和維修，有效防範消防風險。
- 全部營業網點（包括自助銀行）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，實施 24 小時遠程監控。定期開展現場、非現場巡查，一旦發現可疑人員、可疑設備或可疑情況，監控中心立即通知就近巡查人員趕往現場，同時向 110 接警中心報警。
- 全部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；配備了反恐防暴防護用具，用於突發事件的防衛。全部營業場所配備有專職安保人員，建立了針對客戶人身傷害事件、尋釁滋事事件等各類突發事件的應急預案，並在日常管理中注重對應急預案的演練。

5.5.2 資金安全

本行踐行「金融為民」理念，持續構建電信詐騙防範體系，制定《中信銀行零售銀行業務反電信網絡詐騙管理辦法》，實現反欺詐工作的流程化、標準化。大力研發升級風控技術，持續提升電信網絡詐騙數字化防範能力，構建中信電信詐騙防範體系—「哨兵」智能反欺詐系統。同時，本行強化警銀協同，加大與公安、通信等部門協作配合，築牢金融反詐安全防線。

2023 年度，我們不斷健全「哨兵」零售反欺詐風控體系，打造人機結合的交互式風控能力，建立常態化涉案態勢監測機制。各地分行按照屬地監管要求、風險態勢制定差異化的賬戶分級管理標準，提升數字化、智能化、精準化風險防控水平。2023 年度累計勸阻被騙客戶 1,193 名，保護資金 1.36 億元，累計查控可疑賬戶 8.50

萬戶，攔截資金 15.60 億元；同時，深化警銀聯防協作，協助全國公安機關累計佈控潛在受害人 123.12 萬人次，保護資金 12.35 億元。

我們還在手機銀行 APP 建立了「哨兵反詐」宣教專區，針對常見詐騙手法開展常態化宣教工作，在人民網、新華網等主流媒體開展重點專題宣傳，極大提升了民衆尤其是老年群體的防騙意識和識騙能力，中信「哨兵」安全形象深入人心。中信「哨兵」反詐案例入選國家金融監督管理總局 2023 年度消費者權益保護典型案例，獲評公安部刑偵局、中國銀聯頒發的「銀安委先進單位」獎。

無錫分行警銀聯動宣貫「全民反詐」

案例

2023 年 8 月，本行無錫分行攜手無錫市公安局濱湖分局在湖濱商業街共同開展「警銀聯動，反詐一‘夏」」公益直播。活動利用彈幕互動、幸運抽獎、有獎競猜等方式，吸引廣大群衆積極參與。直播過程中，濱湖分局警官深入淺出地分析了「冒充公檢法」「冒充電商客服」「刷單返利」等 10 多類典型電信詐騙案件的手法、特點、作案途徑；特邀嘉賓向觀衆講解了「斷卡行動」以及如何守護個人徵信等內容。本次直播現場互動群衆超 100 人，累計 3,600 多名觀衆在綫收看，收穫 2 萬多次點贊、1 萬多條互動評論，營造了「全民反詐」的濃厚宣傳氛圍，有效提升了廣大群衆的反詐意識。

此外，本行發揮金融專長和信息技術優勢，創新產品和服務形式，在產品設計和系統構建階段納入預防資金風險的考量因素，從源頭守護資金安全，精準服務農民工等特殊群體，保障消費者的合法權益。

北京分行爲「農薪通」產品進行適應性改造

案例

爲保障農民工群體資金安全，本行開發「農薪通」產品專門支持農民工工資代發。2023 年度，本行北京分行進一步對內部監管報送系統、工資代發系統進行了適應性改造，實現了總包單位農民工工資「統管統發」「監管支付」「綫上代發」，在保障農民工工資代發安全性的同時，提高了資金支付的實時性和便利性，還實現了交易數據的監管報送。2023 年度，北京分行共開立專用賬戶 277 個，代發農民工工資規模達 13.28 億元。

5.5.3 產品安全

本行嚴格落實監管的各項制度要求，持續做好產品選品、銷售組織和業務管理工作，切實保護消費者合法權益，控制銷售風險。

產品準入環節：本行制定了定量和定性的篩選標準，嚴控產品風險。針對理財產品建立量化積分評價機制作為準入管理依據，對理財公司及理財產品進行綜合評價考察。針對基金經理實施量化打分，篩選風險可控、表現優異的基金作為上綫、定制的對象。

合規銷售環節：本行強化銷售過程管理，嚴格按照客戶風評等級推薦相匹配的產品。在銷售過程中，本行各級銷售機構及銷售人員向客戶做充分的產品介紹，包括期限、投資方向、在各種情景下的收益測算情況等；同時充分披露理財產品的風險，使用通俗易懂的語言，配以必要的示例，說明最不利的投資情形和投資結果，並確認客戶完整、準確理解。

售後陪伴環節：本行建立產品品控監測機制，對新發建倉、運作過半、臨期開放產品進行跟踪監測，做好產品全生命週期管理。在產品開放期來臨時，生成專屬售後承接方案，無縫承接客戶資金，為客戶提升投資效率。本行聚焦線上交互體驗優化，及時揭示市場與產品變化情況，客戶可根據需要閱讀市場解讀報告、重要產品運作報告，保證客戶的知情權。本行持續優化雙錄及可回溯系統，提升雙錄質量、穩定性及傳輸速度，加大消費者保護力度。

5.5.4 信息安全

本行高度重視信息安全管理與客戶個人隱私保護工作，遵守並積極落實《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《個人金融信息保護技術規範》等國家法律法規和金融行業標準。報告期內，本行信息系統整體運行平穩，未發生重大信息系統生產、網絡安全、信息安全或隱私泄露事件。

治理架構

本行搭建了自上而下的數據安全和隱私保護治理架構，董事會負責將信息安全相關內容納入到全行公司治理、企業文化建設和經營發展戰略之中，監督、評價信

息安全管理工作的全面性、及時性、有效性以及管理層相關履職情況。高級管理層負責審定信息安全目標及策略，從全域指導全行信息安全管理工作。2023 年度本行董事會審議了《中信銀行 2022 年度信息科技風險管理報告》《修訂〈中信銀行股份有限公司信息科技風險管理辦法〉》《重檢修訂「十四五」信息科技規劃》《中信銀行 2022 年度信息科技監管評級及整改情況》等重要信息科技風險相關事項。

本行高級管理層下設信息技術委員會，主要職責包括審議本行信息化建設規劃和年度信息化工作計劃，審議本行信息科技風險政策，協調解決重大信息科技風險和信息安全事項，監控信息科技投資等。2023 年度，信息技術委員會針對《2022 年度信息安全管理工作報告》《中信銀行 2022 年度信息科技監管評級及整改情況》等重要信息安全工作事項進行了現場審議。

制度建設

本行已建立較為完善的客戶信息保護管理制度，制定並發佈《中信銀行信息安全辦法》《中信銀行數據安全管理辦法》《中信銀行客戶信息保護管理辦法》《中信銀行消費者金融信息保護管理辦法》等制度規範，明確了個人信息及數據生命週期各環節（收集、傳輸、使用、存儲、刪除和銷毀等）安全保護管理要求，適用於總行及各分支機構，涵蓋本行通過提供金融產品和服務等渠道獲取、加工和保存的個人及公司客戶信息。本行以保障客戶權益和尊重客戶意願為前提，規範了客戶信息收集和使用過程中數據加密、最小授權、匿名化處理等管控措施。

更多關於隱私與數據安全相關政策規定，請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

保障舉措

本行建立了較完善的客戶信息安全保護管理機制，從數據資源側、數據用戶側、數據傳輸環節等方面提升客戶信息與數據全生命週期安全防護能力。報告期內，本行對齊監管新規，結合內生安全需求，完善數據安全管理規範、深化客戶數據分級管理、夯實信息安全建設，保障內部數據安全和客戶合法權益。

數據分類分級	基於客戶信息與數據的敏感性劃分安全級別，加強對高敏感數據的保護；重檢數據安全整體框架，優化形成數據分類分級標準和差異化管理要求，提升數據安全精細化管控能力。
--------	--

數據權限管控	<ul style="list-style-type: none"> • 本行內部嚴格按照「最小範圍」的原則限制用戶能夠使用的數據範圍或能夠接觸的數據存放介質；規範用戶權限審批流程，根據「工作必須」原則授予數據訪問權限；建立賬戶管理與回收機制，防範數據超期使用風險。 • 本行持續細化數據流轉管理要求，非經客戶個人單獨同意或法律、行政法規另有規定的情況，本行客戶個人信息原則上不向第三方共享或轉讓。
安全監控和防禦	<p>本行建立了體系化、常態化網絡安全縱深防禦體系和平臺化、智能化的安全運營體系，保障本行互聯網應用與客戶數據安全，防控網絡安全風險，措施包括且不限於：通過安全管控覆蓋終端、主機、網絡、數據等領域，實現對各類異常行爲、外部攻擊的實時發現和處置；通過安全監測實現涉及本行的仿冒 APP、釣魚網站及敏感信息實時監控。</p>
事件預警與響應	<p>本行建立了較完備的事件預警和響應工作機制，用於防範數據與個人信息安全風險。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立了應急預案及事件報告流程。2023 年度，本行新增修訂應急預案 1,300 餘冊，包含應用、網絡、機房、安全等多個方面。 • 制定覆蓋典型網絡安全威脅場景的演練計劃。2023 年度，本行共開展 90 餘次基礎設施、網絡安全等重要場景桌面演練，實現了對全轄典型網絡安全威脅場景的基本覆蓋，提升了本行緊急場景應對能力與安全防禦能力。

信息安全外部認證

2023 年度，本行手機銀行 APP 順利通過中國網絡安全審查認證和市場監管大數據中心（CCRC）的「移動互聯網程序（APP）安全認證」，在 2023 北京國際金融安全論壇暨金融科技標準認證生態大會中獲評「移動金融客戶端年度最佳安全管理示範單位」稱號，標志著本行在金融 APP 個人信息保護方面達到行業較好水準。

本行信用卡業務通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證，認證業務範圍包含徵信發卡、授權、賬務賬單、催收調扣以及系統開發、系統運行和信息科技規劃方面。2023 年度開展 ISO 27001 持續認證，審核結果表明整體體系運轉良好。

信息安全培訓及宣貫

本行十分重視信息安全教育培訓，不斷加強專業技術人員能力建設和全體員工隱私安全意識培養，深化全員對數據管理流程規範的瞭解和實踐。2023 年度，本行

持續開展形式多樣的信息安全培訓宣教活動。針對科技條綫專業人員，組織了 5 次合規警示教育培訓和 3 次信息安全專題培訓，覆蓋網絡安全、客戶信息保護，以及 CISSP、CISA、ISO 27001 等專業安全技術相關內容，提高專業人員安全工作技能。面向全體員工，通過案例宣傳、網絡課程等形式，開展安全意識教育 9 次，內容涉及數據安全與隱私保護管理工作要求、具體流程等，不斷提升員工安全防範能力。

此外，本行積極向社會公眾宣導普及網絡安全知識，開展 2023 年「網絡安全宣傳周」主題宣傳活動，累計舉辦線上、綫下活動 474 次，組織網絡安全知識培訓和技能競賽活動 149 次，發放宣傳材料 6.3 萬份，宣傳活動覆蓋人數 11.9 萬人，有效幫助社會公眾提高防範網絡詐騙、保護個人金融信息的安全意識。

信息安全審計

本行注重對客戶信息和隱私安全的保護，每年度開展一次信息安全審計工作。2023 年度在信息科技專項審計、科技運營中心專項審計等多個審計項目中深度融入客戶信息和隱私安全管理相關內容，審計中重點關注客戶信息收集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀等全生命週期各環節的安全防護情況，並對身份及訪問權限管理、通信安全、物理與環境安全、外部人員安全等信息安全管理環節執行針對性審計程序。經審計，本行 2023 年度未發現可能或已經造成客戶信息批量泄露的重大缺陷。

本行子公司信銀理財每年聘請外部第三方機構對公司理財業務開展外部審計，並將信息安全和信息系統納入審計關注範圍，包括信息系統建設、業務連續性管理、系統權限管理和數據安全管理等方面內容。經外部第三方機構審計，未發現信銀理財 2022 年度在信息安全和系統方面存在內部控制缺陷，2023 年度審計報告尚在出具中。

第六章 關愛員工 攜手共同成長



6.1 人才隊伍建設

本行牢牢樹立人才是第一資源的理念，大力弘揚「凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者」的中信銀行人才觀，深入推進《中信銀行「十四五」人才發展規劃》，持續優化人才隊伍結構，不斷提升人才隊伍質量，為全行高質量發展提供強有力的人才保障和智力支持。

6.1.1 平等多元僱傭

本行招聘工作緊緊圍繞全行發展戰略，根據經營發展目標，實施以價值為核心，數量、質量、結構、效能統籌一體的人才配置機制，遵循「統籌規劃、需求導向、人崗匹配、公開公正、依法合規」的原則，通過校園招聘、社會招聘等方式全方位引進優秀人才，通過招聘系統對簡歷投遞量、招聘人員信息等數據進行分析，建立並持續更新內部人才市場與人才庫，定期追蹤候選人才。通過人力資源系統監測員工流失率，關注並分析重要崗位人員離職情況，開展離職訪談並採取改進對策。

本行制定《中信銀行員工招聘管理辦法》，明確規定本行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），不得招聘國家規定不可招用的人員（包括但不限於童工）。在實際招聘工作中，本行嚴格執行相關規定，不因應聘者的性別、民族、宗教信仰而區別對待，嚴禁僱傭童工及其他違規用工行為，如發現，將依據《中信銀行員工違規行為處理辦法》視違規情節進行處理。報告期內，本行嚴格按照招聘管理規定依法依規開展招聘工作，未發現有僱傭童工或強制勞動情況。截至 2023 年末，本行（含子公司）男女比例為 45.78%及 54.22%，少數民族佔比 4.79%。

6.1.2 優化薪酬激勵

本行致力於為員工提供有競爭力的薪酬和福利待遇，激發人才動力，不斷完善

薪酬福利體系，與員工共享發展成果。

本行薪酬制度遵循同工同酬原則，充分保障不同性別、民族、黨派的員工在薪酬、福利等方面獲得平等待遇，制定《中信銀行員工薪酬福利工作指引》等薪酬制度，進一步規範完善員工薪酬福利分配。

本行堅持以崗位價值、業績貢獻和能力展現為核心的薪酬理念，持續完善內部收入分配結構，加大薪酬資源向一線員工、基層員工傾斜。本行員工薪酬由基本薪酬和績效薪酬構成，其中基本薪酬由員工崗位職責和履職能力等確定，績效薪酬與本行的整體經營效益、員工個人績效完成情況和履職能力等掛鉤。

績效考核方面，本行組織全體幹部員工每年開展一次年度績效考核，圍繞政治素質、業績貢獻、專業能力、履職作風、廉潔自律等方面對幹部員工進行綜合評價。所在單位根據實際情況，自行組織開展半年度、季度等考核。本行不斷強化績效評估過程管理，優化績效輔導回饋流程，要求直線經理及時向員工回饋考核結果，幫助員工分析成績與差距，指導員工提升與改進工作，充分發揮績效輔導與回饋的積極作用，持續深化全流程績效管理。

員工福利方面，本行為全體正式員工提供的福利包含社會保險、住房公積金、企業年金、補充醫療保險。2023 年度，本行持續投入資源加大對員工的關愛，優化員工福利保障。

養老保障：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計劃。

醫療保障：本行建立了多方位的醫療保障體系。除基本醫療保險外，根據《中信銀行員工補充醫療保險管理辦法》，本行為試用期滿的合同制員工投保補充醫療保險，保障內容主要包括員工在國內定點醫療機構發生的門急診、住院以及重疾和意外傷害等保險項目。

生育保障：本行員工在產假期間享受生育津貼待遇。依據《中信銀行員工考勤管理辦法》，在制度上對女員工的產假、產檢假、哺乳假、育兒假等假期給予保障。

6.2 增進員工福祉

6.2.1 重視身心健康

我們全力為員工創造安全的工作環境。根據監管機構關於安全工作相關要求，深入開展安全隱患排查整治工作，組織全行第八輪安全評估檢查自查。修訂完善安全委員會管理、安全保衛外包管理、安全保衛值班等工作制度，推進網格化安全管理、安全飛行檢查、消防安全管理等創新工作，組織「安全生產月」「消防安全月」、保安技能比試等專題活動，定期開展消防應急演練，多措並舉保障安全穩定運營。2023 年度，本行未發生任何安全責任事故和案件。

我們保障員工休息的權利。《中信銀行員工考勤管理辦法》《中信銀行勞動合同書》中明確規定員工有享受假期的權利，明確規定工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件等內容，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。

我們重視員工身體健康。及時推進員工體檢，保障員工有良好的工作狀態。2023 年度，本行自願參加身體健康檢查的員工約 5.29 萬人次。為幫助員工瞭解自身的身體健康狀態、掌握科學的健康管理知識，我們邀請專家為員工解讀體檢報告，並提供專業的指導建議。我們倡導「全面健康」的理念，定期舉辦全行性健步月活動、職工趣味運動會以及乒乓球、羽毛球等大型文體比賽等，激發員工運動熱情，提高員工身體素質。

我們持續為員工提供心理關懷。本行重視員工心理健康管理，通過定期發送心理關愛小貼士、推送心理健康知識、分享心理專題講座等方式開展日常心理建設，為員工心理賦能。員工可通過 7*24 小時電話諮詢、即時傾訴等專業渠道獲得心理疏導，及時解決個人和家屬心理困擾。2023 年度，本行附屬機構百信銀行開展「員工心靈關愛項目（EAP）」，通過線上平臺、駐場諮詢、身心健康快報、心理關愛微課等多樣化的形式，廣泛幫助員工解決生活和工作中的困擾，向員工提供系統、長期的心理健康支持。

6.2.2 豐富員工關懷

本行工會持續開展員工關愛與幫扶工作，增強員工幸福感、歸屬感。2023 年度，為提高服務員工水平，健全員工關懷體系，工會印發《中信銀行員工關愛體系實施方案》，出臺 50 條員工關愛舉措；積極做好「婚、育、病、困、退、喪」等常規慰問，全年慰問職工約 5.5 萬人，慰問金額約 2,300 萬元；慰問全行困難職工、扶貧幹部、困難勞模和因公犧牲家屬等 346 名，慰問金額 224.3 萬元。組織傳統節日線上答題活動，為職工營造溫暖祥和的節日氛圍；舉辦中高考政策解析講座，邀請名師為 1,000 餘名職工子女升學問題進行答疑解惑；舉辦青年聯誼活動，為本行青年職工搭建婚戀交友平臺。

本行尤其注重對女性員工的關愛和權益保障，2023 年修訂《中信銀行女職工權益保護專項集體合同》，合同新增女職工預防和制止職場暴力和性騷擾、工傷女職工援助及心理干預、女職工關愛保護設施、女職工心理健康干預、女職工緊急休假、定期為女職工發放衛生費、更年期保護、婦女節享受半天休假待遇等條款。以上制度的完善更加全面保護了女職工的合法權益和特殊權益，有利於進一步調動女職工積極性，更好地發揮女職工在本行發展中的重要作用。

6.2.3 暢通員工反饋

本行重視民主管理，不斷完善民主溝通機制，持續推進員工參與民主建設；開放員工溝通和反饋通道，深入瞭解員工需求，將員工心聲作為優化內部運營流程的重要依據。

職工代表大會

本行高度重視維護職工群眾的民主權利，建立了覆蓋總行、分行及子公司的職工代表大會制度，制定出臺《中信銀行職工代表大會實施辦法》，健全以職工代表大會為基本形式的企業民主管理制度。

2023 年度，本行召開了二屆三次職工代表大會。會前，工會組織全行職工代表列席四個季度全行經營情況分析會，聽取本行經營形勢分析報告，充分行使職工代表的知情權、參與權、表達權、監督權。本次職工代表大會以民主投票的方式補選

職代會主席團成員、專門委員會成員以及職工代表，審議涉及全行改革發展和職工切身利益的制度辦法 10 餘個，徵集並答覆代表提案 120 件，立案解決率 74.5%，職工代表在民主管理、民主決策、民主監督中的重要作用得到了充分發揮。

開放員工溝通渠道

本行為員工反映問題、提出意見建議提供了多種渠道，包括行長信箱、部門總經理信箱、內聯網「工作聯繫」專欄及「愛發聲」平臺等。其中全體員工均可直接向行長信箱發送郵件，本行管理層十分重視行長信箱中的內容，已將信箱中部分意見建議納入重點督辦事項進行落實。

本行建言獻策平臺—「愛發聲」平臺自 2022 年 6 月上線以來，累計訪問量達 140 萬人次，受理基層問題和建議 1 萬餘條，對普遍關切的問題及時作答、解疑釋惑、回應訴求，為一線員工解決「急難愁盼」問題提供有效渠道，為相關部門查漏補缺、優化業務流程、提升經營管理質效提供有效工具。

「愛發聲」平臺充分尊重員工隱私及信息安全，設置匿名、昵稱、實名等多種意見建議發表方式，確保一線員工能發聲、敢發聲、願發聲。平臺建立「意見必應、流程可視、結果能查、服務可評」的全流程意見響應機制，總行各部門均建立運營團隊，用戶提出訴求後流轉的每一環節、每位處理人、每個處理意見均公開展示，處理結果全員可見。同時，平臺將結束流程的權利交由提問人，未解決的可重新發起流程直至解決，流程結束後可對服務過程進行綜合評價。平臺設置監督公示機制，公示總行部門滿意度、運轉效率等數據，同時形成運營報告、熱點專報報送本行高級管理層。

員工的申訴與處理

本行保護員工申訴的權利，制定了《中國共產黨中信銀行股份有限公司紀律檢查委員會監督執紀工作實施辦法》，對於員工不服處分決定申訴的受理、處理流程、反饋機制、處理時效等作出明確規定，並且通過複議複查與審查審理分離，原案審查、審理人員不得參與覆議複查等方式，保護員工合法權益。

本行還建立了對於員工績效考核的申訴機制，員工如對考核結果有異議，可向本行人力資源部提出書面申訴，由人力資源部向員工及其領導充分瞭解情況，全面聽取各方意見，提出申訴處理建議，提交有權審批人審定，並向申訴人作出答覆。同時，緊盯員工職業發展突出問題，密切關注「愛發聲」平臺和郵件中關於員工成長和發展的訴求，對員工提問認真研究、及時回覆，綫下熱情接待員工來訪，向員工詳細解答工作政策，幫助員工排憂解難，用實際行動將關心關愛員工落到實處，不斷提高員工幸福感、安全感、獲得感。

開展員工滿意度調查

為傾聽員工心聲、建立常態化溝通交流渠道，本行開展了分行人力資源管理工作滿意度評價調查工作。2023 年度，分行員工滿意度調查參與率平均達到 37.5%。其中，「非常滿意」和「滿意」評價佔比 91.74%，「一般」評價佔比 7.67%，「不滿意」評價佔比 0.59%。

6.3 推進員工發展

本行著力暢通職業發展通道，持續優化員工培訓體系，為員工成長與發展提供廣闊平臺。

6.3.1 暢通的職業晉升通道

本行著力搭建可持續發展的職業發展體系，為員工提供公平公正的發展平臺，通過《中信銀行職位序列管理辦法》等制度性文件規範本行職位體系，拓寬員工職業發展通道，加強員工隊伍建設。本行的職位序列包括管理序列、專業技術序列和運營支持序列，不同序列員工均有明晰的晉升路徑，員工也可在不同序列和各子序列之間進行轉換調整。

管理序列

2023 年度，本行修訂了《中信銀行領導人員管理辦法》，進一步拓寬選人用人視野和渠道，更加注重發現和培養優秀年輕幹部，用好各年齡段幹部。2023 年度，根據制度要求和工作需要，本行開展了中層助理崗位公開選拔和總行處級崗位選拔

工作。

專業序列和運營支持序列

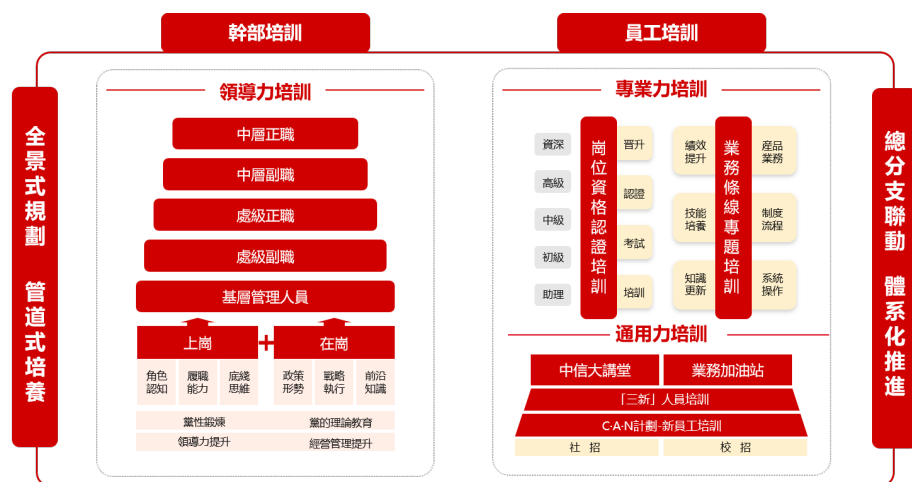
本行強化以能力和貢獻為核心的評價導向，鼓勵員工在專業賽道持續成長，有序開展員工晉降級，拓展優秀人才職業發展空間，激發員工不斷積極進取。

人才庫建設

本行積極推進人才庫建設工作，組織人才規劃和盤點，科學開展內部人才選拔和外部人才引進工作。按照中信銀行發展規劃和「十四五」人才發展規劃，2023 年整建制推進「百舸千帆」示範性人才工程，完成千餘名經營管理和專業技術人才培養，啓動首批「初心計劃」黨建人才培養工作，為全行高質量發展夯實人才基座。截至 2023 年末，全行示範性人才工程已累計選拔培養各層級管理人員、專業技術類人才、管理培訓生、黨建人才等隊伍近 7,000 人。同時，本行注重引進市場化人選，開拓外部人才招聘渠道，主動獲取重點人才簡歷，建立健全內部人才市場與人才庫，及時將各部門用人需求與人才庫資源進行匹配，確保第一時間滿足本行對於高標準人才的需求。

6.3.2 完善的職業培訓體系

本行持續建立健全多層次培訓體系，針對不同職位序列、職業階段的員工，研究探索適合的培訓內容和方式，科學高效地制定培訓方案，力求精準滿足本行和員工的發展需求。



幹部培訓

本行堅持「上崗+在崗」的幹部培訓體系，上崗培訓幫助新任職幹部提升角色認知與履職能力，加強風險合規底線意識；在崗培訓主要結合政策形勢及全行戰略重點，對在崗幹部開展綜合素養和專業能力提升培訓。

2023 年度，本行以培養「重黨建、懂戰略、精業務、善管理、明底線」的支行長為目標，全年共組織支行行長「人才工廠」上崗培訓 5 期、在崗培訓 1 期；舉辦二級分行負責人專題培訓班，突出培育零售業務、對公中小客群經營、數字化轉型等重點內容；聚焦團隊管理、領導力提升等方面，組織總行處級幹部培訓，幫助提升履職盡責能力。

員工培訓

本行為全體員工提供多樣化的培訓資源，旨在全方位提高員工專業能力及綜合業務素質。專業類課程覆蓋了前中後臺及各條線業務類型，根據不同崗位的職責特點和履職能力要求，針對性強化專業技術和業務能力；素質類課程聚焦員工的通識素養，在工作技能、效率提升、思維能力、溝通表達、自我修養等方面提供豐富的培訓資源；管理類課程結合各層級領導力培養需要，涵蓋戰略領導力、經營領導力、團隊領導力、個人領導力等多個主題，幫助各層級幹部員工提升履職質量。

新員工培訓：本行積極組織校招、社招新員工培訓，重點開展企業文化、客戶服務、合規、反洗錢等方面課程，幫助新員工融入企業文化和崗位角色。本行推出校招新員工入職培訓體系—CAN 計劃，通過集中培訓（Camping Learning）、輪崗實習（Action）、在崗導師輔導（Navigation）三個階段，對校招新員工進行系統化培養。

崗位技能培訓：2023 年度，基於年度工作重點和業務崗位需求，面向各條線員工開展業務類、產品類及制度類等培訓共計 3,132 場，累計培訓 36.94 萬人次。針對鄉村振興、數字化轉型等熱點話題，邀請內外部專家開展 14 期中信大講堂、業務加油站培訓，加強員工形勢政策教育，提升員工專業水平。

數字化能力培訓：本行深知數字化轉型是經濟社會發展的必然趨勢，數字化能力是員工自身職業發展和銀行競爭力建設中不可缺少的要素。本行從意識、能力、

人才三方面入手，構建了具有中信銀行特色的數字化能力培訓體系。2023 年度，本行啓動「加‘數’行動 2.0」數字化能力培訓項目，普及數據戰略和數據應用賦能基礎知識，進一步提高本行員工「數商」水平；設計針對業務人員的「數字基礎+業務應用」的數字化技能培訓方案，開展 Python 應用實戰線上訓練營、數據可視化、敏捷項目管理等數字化技能線下培訓項目，幫助員工掌握常用數據分析工具，提升員工數字化創新能力。

鼓勵資質認證

本行鼓勵員工利用業餘時間學習並參加與崗位相關的外部職業資格考試，並為考取制度名錄內資格證書的員工提供相應的費用報銷政策。2023 年度，結合業務發展和人才培養需要，本行修訂《中信銀行總行員工外部職業資格考試管理辦法》，動態調整外部職業資格考試名錄，支持範圍覆蓋特許金融分析師（CFA）、金融風險分析師（FRM）、注冊會計師（CPA）等共 68 項資質認證考試，全年共為 6,613 人次報銷專業資質認證費用，鼓勵員工提升履職能力和綜合素養。

外部資源與高校聯合培訓

本行積極組織員工參加消費者權益保護、反洗錢、普惠金融、鄉村振興等外部培訓，邀請外部專家授課，針對性提升員工專業水平。本行累計與 26 家高校建立了合作關係，2023 年度聯合高校舉辦總分行幹部人才培訓項目共 92 期，有力促進了銀校合作。

第七章 回饋社會 貢獻金融溫度



7.1 持續改善民生

本行不忘服務社會、回報社會的初心使命，以拳拳之心在鄉村振興、定點幫扶、公益慈善等方面持續深耕細作；積極響應國家公共政策，推進住房、養老、消費以及科教文衛等民生領域的基礎服務提供，助力完善全社會公共服務供給。

7.1.1 助力鄉村振興

本行設立普惠金融暨鄉村振興領導小組，統籌推動鄉村振興業務開展。制定鄉村振興「1+5+N」綜合服務方案¹⁵，加強政策資源保障，不斷提升服務鄉村振興的能力和水平。截至2023年末，本行涉農貸款餘額5,604.46億元，較年初增加735.16億元，增速15.10%。

加強產品服務支持。完善基礎金融服務。加強縣域網點建設，新增衢州龍游支行等4家縣域支行；優化手機銀行等電子渠道，推動支付結算、投資理財服務向農業、農村延伸。例如，推出「共富共創」系列特色理財產品，將投資理財服務延伸至浙江山區海島縣。**豐富信貸產品體系**，聚焦重點行業和關鍵場景，創新鄉村振興特色化信貸產品。創新推出「信e銷」糧採貸模式，為各省市糧食交易中心的糧貿商提供線上融資；創新推出「凍產e貸」，為華北最大冷庫集群凍產經營商戶提供融資支持。**拓展直接融資服務**，推廣「商行+投行」服務模式，積極提供債券承銷服務，為福建、河北、重慶等省市地方政府和轄內國有企業承銷鄉村振興專項債和債務融資工具。

加強重點領域支持。面向農業農村基礎設施、糧食和農產品生產以及縣域等重點客群、重點領域，持續加大信貸支持力度。例如，在福建發放「桁架類深水網箱

¹⁵ 「1+5+N」綜合服務方案：制定1個產融協同和融融協同相結合的特色發展戰略，開展「強農、興農、富農、護農、慧農」5大專項行動，創設「高標準農田建設貸、林權抵押貸」及鄉村振興主題卡等N項創新產品。

「養殖項目」貸款，成爲全國股份制銀行落地的首筆基礎設施重大項目貸款。

麗水分行落地浙江首單「革命老區+鄉村振興」雙貼標債券

案例

本行麗水分行積極爲浙江 26 個山區縣債券注冊發行提供「綠色通道」。2023 年 2 月作爲承銷商成功爲麗水市某國有資本運營公司發行浙江省首單「革命老區+鄉村振興」雙貼標債券，募集金額 0.80 億元。與傳統債券相比，「革命老區+鄉村振興」雙貼標債券募集資金專項用於國家產業政策和戰略導向領域，重點投向革命老區鄉村振興建設。本次雙貼標債券募集資金主要用於購買相關農副產品，對於促進當地農業品牌發展、帶動當地農副產品種植生產的積極性，幫助農民增收致富具有重要意義。

福州分行落地全國股份制銀行首筆「農業農村基礎設施建設重大項目」

案例

本行福州分行立足福建區域特點，深耕縣域特色經濟重點農業產業，於 2023 年順利落地全國股份制銀行首筆「農業農村基礎設施建設重大項目」。

福建某科技有限公司的「桁架類深水網箱養殖平臺」是當地「百台萬噸」深遠海養殖平臺項目中的重點項目之一，福建省科技廳將其作爲「海洋生物與海水資源開發利用技術」科技重大專項研究，但項目建設之初由於缺乏全面透徹的行業研究報告及可借鑒的成熟案例，企業獲取銀行融資的難度較大。福州分行主動對接，通過積極走訪調查積累了較爲齊備的項目參數並形成調研報告，爲企業量身定制了綜合金融服務方案，並在短短一個月內完成項目立項、審批、簽約、放款等工作，高效滿足客戶融資需求，保障項目建設。

哈爾濱分行創設線上產品「糧農貸」，提升金融服務可及性

案例

本行哈爾濱分行立足糧食安全、三農經濟等重點領域，創設「糧農貸」線上化鄉村振興金融產品，解決了偏遠墾區金融供給「卡脖子」難題。墾區農戶可通過 APP 線上申請「糧農貸」，不僅操作方便快捷，而且貸款審批快速、資金到賬迅速。2023 年度，「糧農貸」產品輻射墾區 113 個農場，累計放款 3.41 億元，得到了墾區農戶的廣泛好評。

7.1.1.1 金融精準幫扶

本行切實履行國有金融企業責任擔當，堅持「四個不摘」，保持幫扶政策、幫扶力度總體穩定，切實鞏固拓展脫貧攻堅成果。截至 2023 年末，本行金融精準幫扶貸款餘額 369.82 億元，較上年末增長 12.64%；脫貧地區貸款餘額 186.51 億元，較上年末增長 16.07%。

加強信貸投放引導與管理。本行引導分行加大對產業幫扶、就業幫扶和脫貧地區產業發展等領域的信貸支持力度；梳理下發幫扶帶動效果顯著的項目或企業名單，鼓勵分行積極對接服務，提升金融幫扶精準性；積極開展脫貧人口小額信貸服務；指導分行嚴格對照脫貧人口、脫貧縣等識別信息，加強信貸管理，確保貸款資金用於「真幫扶」。

加強產品服務支持。拓展服務覆蓋範圍，完善線上化信用類貸款產品，借助網上銀行、手機銀行等電子渠道突破物理網點局限，延伸在脫貧地區等重點區域服務半徑。拓展支持企業範圍，鼓勵分行因時因地創新屬地化產品，有效緩解脫貧地區小微企業「資產少、擔保弱、融資難」問題。

南寧分行對口幫扶力度不減弱不動搖，築牢返貧防綫

案例

本行南寧分行緊緊圍繞鞏固拓展脫貧成果與鄉村振興有效銜接的總體目標，幫助幫扶村找準鄉村振興方向，堅決防範返貧風險的發生。一方面，南寧分行不斷挖掘養豬、養雞、油茶、核桃等特色產業，釋放鄉村經濟產業動能，拓寬村民增收渠道；積極協助農戶申請獎補資金、辦理小額信貸業務。另一方面，南寧分行持續開展返貧動態監測排查，通過入戶走訪、深入調查，及時掌握和更新脫貧戶的基礎數據，並針對性解決脫貧戶義務教育、基本醫療、住房安全、飲水安全、穩崗就業等問題。目前南寧分行已實現對幫扶村脫貧戶和監測戶遍訪工作全覆蓋，對口幫扶脫貧戶均無返貧風險。

7.1.1.2 創新幫扶實踐

2023 年度，本行重點圍繞定點幫扶、教育幫扶、消費幫扶三個方面開展幫扶工作。

定點幫扶

本行扎實履行社會責任，持續在西藏謝通門縣、新疆阿克蘇市和伽師縣、甘肅省宕昌縣、雲南屏邊縣、重慶黔江區等多地開展定點幫扶工作。本行 23 家分行在各地方政府的組織下，持續對口支援全國各地 57 個脫貧村鞏固脫貧攻堅成果和鄉村振興發展，截至 2023 年末，本行共向 3 個縣（區）、41 個幫扶村派駐了 73 名專兼職幹部（其中駐村第一書記 24 人，駐縣（區）幹部 3 人）。

教育幫扶

本行在全国各地开展教育（人才）帮扶项目，主要以改善农村（乡镇）中小学校的办学条件、资助家庭困难学生，以及面向帮扶村农民就业创业需求发展职业教育与技能培训为主。2023 年度，本行通过教育帮扶项目捐赠资金 344.09 万元，直接资助学生 4,860 人。其中，面向全國 19 個省市持續開展「中信銀行·新長城高中生自強班」助學項目，捐贈 200 萬元幫扶 1,000 名家庭困難的高中生完成學業；向幫助香港低收入家庭、特殊兒童的公益項目捐贈 102.18 萬港幣，直接資助學生 430 人。

消費幫扶

消費幫扶是鄉村產業振興的重要環節。2023 年度，本行積極參與消費幫扶行動，利用工會福利採購、食堂採購、員工個人採購等手段助力重點幫扶地區及全國脫貧縣農副產品的銷售。2023 年度，本行消費幫扶採購總額為 5,299.93 萬元。

太原分行走村入戶開展多樣幫扶舉措

案例

本行太原分行扎實推進定點幫扶工作，在每個幫扶村成立專門工作隊，結合村莊實際情況開展內容豐富、形式多樣的幫扶工作。

前曲峪村工作隊設立「中信主題活動月」，每月一個幫扶主題，開展了衣物捐贈、公益體檢、健康講座等一系列活動，向村民傳遞中信溫情。根據全村就業人群年齡結構及文化程度，積極對接適合的用工企業，著力解決村民就業問題。狼牙溝村工作隊組織各類培訓講座，為村民提供農業、科技、市場等方面的知識技能培訓。工作隊還自發購買電影放映設備，舉辦「電影下鄉連播」活動，豐富村民業餘生活。道八村工作隊主動購買理髮設備，為村民義務理髮。工作隊員郎俊超同志出生於中醫世家，利用中醫特長無償義診千餘人次。太原

分行組建的工作隊通過開展特色幫扶活動，拉近了與村民的關係，提高了村民的滿意度。

昆明分行立足地方特色，促進「產業富村」

案例

雲南省屏邊縣玉屏鎮前進村是本行昆明分行定點幫扶村，經過脫貧攻堅的多年奮戰，全村已實現「兩不愁，三保障」及飲水安全，但由於山高坡陡，產業發展仍然較弱，缺乏可持續性收入來源。昆明分行結合當地自然資源稟賦，幫助前進村重點開展綠色種植產業，種植的獼猴桃、荔枝、枇杷、百香果等水果年產估值超兩千餘萬元。同時，昆明分行敏銳識別出當地有種植冬早蔬菜的優勢，自 2022 年起組織農戶參加種植技術培訓，並給以種子、農藥和有機肥料補貼，調動村民生產積極性，不斷增加村民收入。

成都分行優秀駐村書記帶領尼波村走向農業致富之路

案例

自 2021 年 7 月起，本行成都分行對四川省涼山彝族自治州喜德縣尼波村進行對口幫扶。涼山州是全國最大的彝族聚居區，曾是全國集中連片深度貧困地區之一，而尼波村是喜德縣最為偏遠的高寒鄉鎮之一。德陽分行市場經理雷軍是成都分行在鄉村振興階段向尼波村派駐的第一任駐村第一書記。駐村期間，雷軍同志深入彝族群眾，因地制宜開展產業幫扶。提出「山羊養殖+蘋果種植」方案，將外部技術專家「請進來」傳授蘋果、葡萄種植技術；率領隊伍「走出去」學習西門塔爾牛、胡羊、豬等養殖技術，帶領尼波村逐步走上致富道路。2023 年度，雷軍同志獲評「四川省優秀駐村第一書記」榮譽。

7.1.2 服務公共政策

本行積極響應國家政策號召，充分發揮金融服務優勢和特點，在養老、住房、教育、衛生等社會民生領域持續發力，促進社會公共事業不斷發展。

保障住房安居

本行嚴格落實國家房地產調控政策，全力支持個人住房貸款合理需求。截至 2023 年末，本行個人住房按揭貸款餘額 9,711.71 億元，較上年末增加 270.83 億元。本行貫徹落實監管部門關於支持房地產市場平穩健康發展的相關要求，積極做好「保交樓」金融服務工作。報告期內，本行對符合條件的 3,000 餘名個人貸款客戶提供延期還本付息服務，依法保護延期貸款客戶徵信權益。

長沙分行落地「帶押過戶」業務模式

案例

本行長沙分行積極支持長沙市不動產中心深化「放管服」改革，響應「無紙化、不見面」辦理便民服務號召，通過數字化、綫上化的產品與服務，實現讓「數據多跑路，群眾少跑腿」。落地「帶押過戶」同步辦理業務模式，實現買賣雙方「只進一次窗、只收一套資料、多種業務同時聯辦」，有效減輕市民籌資、還貸壓力，降低交易成本，提高貸款使用效率和房屋交易效率。長沙分行於 8 月中旬落地「帶押過戶」業務放款，成爲長沙市首批上綫該業務的金融機構之一，截至 2023 年末，累計服務帶押過戶客戶 68 戶、授信餘額達 6,985 萬元。

健全養老支柱體系

本行積極支持多層次、多支柱養老保險體系建設，在充分保障社會保險服務的基礎上，搭建豐富的養老金融產品與服務體系，依托集團全牌照及協同優勢，構建養老綜合服務生態圈，滿足養老金融客戶多元化需求。

第一支柱：本行持續深化與人力資源和社會保障部的合作，成爲「社保卡創新應用服務合作銀行」。積極響應人力資源和社會保障部《關於印發數字人社建設行動實施方案的通知》，推出中信銀行人社數字化服務方案。

第二支柱：本行開展多樣化的養老金托管業務，職業年金實現中央國家機關事業單位及 32 個省、自治區、直轄市托管資格全覆蓋；爲超 1,700 家企業提供全面的企業年金服務，截至 2023 年末，企業年金托管規模達 1,592.22 億元¹⁶。

¹⁶ 企業年金規模及排名來源於人力資源和社會保障部最新公佈的 2023 年三季度末資料。

第三支柱：2023 年度，本行全面升級「幸福+」養老金融體系，通過提供一個賬戶、一套產品、一個賬本、一套服務、一支隊伍、一個平臺，為客戶提供更加全面、更高質量、更有溫度的養老金融服務。截至 2023 年末，本行個人養老金資金賬戶開立 92.71 萬戶；養老賬本用戶達 309.78 萬戶。

激發消費活力

本行貫徹落實黨中央、國務院關於恢復和擴大消費的決策部署，加大消費金融支持力度。

- 本行個貸業務加大信用貸款業務投放，通過鉅惠系列活動投放大量利息優惠，促進消費需求釋放，累計投放利息優惠券千萬餘張，惠及 60 餘萬客戶。加強場景融合，推出裝修、車位購置等安居場景的「消費+」產品。2023 年度，本行消費貸累計放款達 3,909.27 億元，同比增長 5.90%。
- 本行充分發揮信用卡在「擴內需、促消費、惠民生」中的積極作用，深入推進生態化經營，攜手頭部平臺企業開展生態化業務合作，不斷豐富和完善聯名卡產品體系；升級「99365」品牌活動，圍繞餐飲、商超、加油等民生消費類場景，搭建特色商戶生態，覆蓋全國超過 18 萬家門店；佈局跨境消費場景，開展「全球消費季」「境外交易返現」等活動。2023 年度，本行信用卡交易量達 27,159.95 億元。

強化新市民服務

為加強新市民金融服務工作的推動和落實，本行成立新市民金融服務工作小組，下發《中信銀行新市民金融服務工作指引》（1.0 版，2023 年），建立完善新市民身份標籤，通過優化系統功能實現對新市民群體的精準識別。本行聚焦新市民在創業經營及住房領域的金融需求，深入新市民生活和消費場景，加大信貸支持力度，擴大金融供給。截至 2023 年末，新市民貸款餘額達 192.42 億元。

濟南分行首發「中信銀行—稼軒人才」聯名卡

案例

為全力做好新市民金融服務，切實增強新市民獲得感、幸福感、安全感。2023 年 3 月，本行濟南分行聯合濟南市曆城區委推出「中信銀行—稼軒人才」

聯名卡，面向符合條件的優秀人才進行發放。「稼軒人才」卡除了具備基本的借貸一體金融功能，還可享受專屬理財服務、購房及購車優惠、專享機場出行貴賓廳服務等全方位金融服務保障，向新市民群體提供「有溫度」的金融服務。

支持科教文衛事業

本行持續加大對科學教育、文旅衛生等民生類產業的支持力度，打造特色業務生態，通過「金融活水」澆灌科教文衛產業發展。

福州分行支援當地醫療衛生項目設施建設

案例

本行福州分行積極支持省內醫療衛生事業發展，2023 年度給予福州市長樂區醫院、福建省康佰家醫藥集團有限公司等醫療衛生機構授信額度合計約 5 億元。同時，福州分行積極支持省內公共衛生、應急醫療類項目策劃，協助各地區政府、項目業主申報通過醫療專項債項目入庫超 30 個。2023 年協助地方政府成功發行專項債文旅醫療投向的項目 25 個，落地專項債資金 11.41 億元，有力支持了福建省醫療衛生補短板類項目設施建設。

上海分行全力支持文旅產業復甦

案例

今年以來，上海文旅產業復甦勢頭強勁，本行上海分行搶抓文旅行業發展機遇，全力支持文旅行業復甦及產能釋放，憑藉專業的財富管理能力和跨境業務服務能力，為文旅行業客戶提供全方位綜合金融服務。截至 2023 年末，上海分行向文旅行業企業提供表內外融資超 40 億元，融資規模增速高於上海分行平均水平，為上海打造本土文化品牌及文化之都貢獻中信力量。

本行積極通過信貸產品支持教育事業發展，截至 2023 年末，累計為 350 余個教育客戶提供信貸支持，貸款餘額超 200 億元。本行獲得民辦教育資金監管資格超 60 項，持續支持各地方各級教育主管部門開展民辦教育機構資金監管服務，協助近萬家教育機構開立監管賬戶。

鄭州分行發揮金融服務優勢，助力當地教育事業發展

案例

2023 年度，本行鄭州分行充分發揮自身業務及網點優勢，創新銀校服務模式，與省內教育機構開展廣泛合作，為高等院校、中小學、民辦教育機構提供資金結算、授信、代發工資、師生個人業務等全方位的銀校金融服務，同時落地了多家職業院校新校區建設固定資產貸款項目及收繳費系統，滿足職業學校校園建設及電子化收繳費的需求，為河南省教育事業蓬勃發展注入金融活水。

7.2 共建和諧社會

我們牢記金融為民初心，重視全社會金融知識普及和廣大公眾的金融素養提升，面向社會各界群體開展形式多樣、深入人心的金融宣教活動。同時，我們持續經營公益平臺，不斷壯大志願者隊伍，豐富公益實踐，攜手社會各界共建富強、公正、美好的社會。

7.2.1 普及金融知識

本行制定了《中信銀行金融知識宣傳教育管理辦法》，積極根據經營特點和目標客戶群體特徵，採取常態化和集中式相結合的方式，針對性地開展金融知識宣傳教育活動。本行重視對農民工、老年群體、在校學生等特殊群體的金融知識宣傳教育工作，充分考慮特殊群體的多元性與差異性，以特殊人群容易理解的方式對金融知識、銀行便民設施和工具的使用方法進行介紹和普及。

本行積極參與監管部門組織開展的「3•15 消費者權益保護教育宣傳周」「防範非法集資宣傳月」「普及金融知識萬里行」「2023 年金融消費者權益保護教育宣傳月」等集中教育宣傳活動，2023 年全年累計開展活動 12,570 次，觸達消費者數量 2.39 億人次，原創文案點擊量達 3,332.31 萬餘次。此外，本行還結合社會流行趨勢，利用新興傳播媒介，不斷探索金融宣傳教育的形式，以公眾喜聞樂見的方式傳遞金融知識。

西寧分行創新金融教育形式，打造有聲圖書館

案例

本行西寧分行創新打造特色公眾教育區，積極與喜馬拉雅進行合作，成為青海省首家擁有有聲圖書館的金融機構。有聲圖書館自 2022 年底投入使用，

為客戶提供了自主學習金融知識的空間，開啓了金融教育「陪伴式+沉浸式」學習新方式，創新了公眾教育服務模式。

多家分行打造「反詐」列車，增加金融普及影響力

案例

借助交通工具的靈活性與便利性，本行多家分行紛紛創新宣傳形式，巧妙破解地域限制，將金融知識傳遞給網點未及的廣大群眾。寧波分行打造浙江省首列反詐主題的地鐵專列，現已成為當地反詐網紅打卡點。合肥分行在全國首條跨省城際鐵路—滁寧城際鐵路上開展消保主題宣傳，向乘客傳播金融和反詐知識。銀川分行反詐宣傳小分隊首次以「移動」形式在高鐵動車上進行反詐宣傳，他們手握擴音器，穿梭於車廂間，與乘客「零距離」分享防騙智慧。

金融知識走進鄉鎮村莊

2023 年度，本行持續推進金融知識進鄉村的廣度和深度，整合優勢資源並發揮專長，創新消保宣傳方式和方法，提高村民金融素養和風險防範意識，以實際行動為鄉村振興貢獻力量。

福州分行創建省級「鄉村金融教育基地」

案例

本行福州分行以鄉村金融宣教基地為陣地，豐富宣教活動，不斷提升農村居民金融素養。福州分行充分發揮自身資源優勢，打造了莆田市首個省級「鄉村金融教育基地」。鄉村金融教育基地佔地面積約 100 平方米，由兩間金融知識普及教室、金融糾紛調解服務站、普惠金融綜合服務點等功能性區域構成，為當地莒溪片區村民瞭解學習金融知識提供了專屬活動空間。福州分行精心組建鄉村金融講師隊伍，定期開展常態化金融教育活動，針對鄉村留守群體特點，聚焦「一老一少」開展專題宣傳活動，增強村民金融風險防範意識，獲得了當地村民的一致認可與好評。

金融知識惠及銀髮群體

2023 年度，本行組織營業網點持續開展防詐騙、玩轉智能手機、金融知識等課程，並充分聯動老年團體機構，結合特定習慣愛好，打造立體化助老活動，幫助老年人強化風險意識，跨越數字鴻溝。

貴陽分行與老年大學合作，打造老年金融教育典範

案例

本行貴陽分行十分重視對老年群體的金融知識普及工作，多年來積極與貴州老年大學開展密切合作。2023 年度，為進一步提高老年人防詐識騙能力，貴陽分行在貴州老年大學開設針對老年人的防詐課程，運用通俗易懂的語言，結合生動形象的案例、圖文、視頻，從消費用錢、投資理財、財富傳承、資金安全四個方面向老年人普及金融知識，同時錄製 18 期《老年金融知識讀本》系列課程，在貴州老年大學官網和微信公眾號同步發佈，方便老年群體學習使用。

金融知識觸達在校學子

2023 年度，本行與教育機構密切合作，通過故事、遊戲、體驗等生動活潑的方式，給在校學生普及貨幣、儲蓄、消費、誠信等金融知識，在學生群體中建立金融風險防範的意識防線。

南寧分行開展警銀聯建進校園系列活動

案例

2023 年度，本行南寧分行攜手南寧警方開展了「金融知識進校園系列一平安兔年反詐‘童’行」系列活動，活動共開展 8 次，累計參與人次達 1,200 餘人。活動中，南寧分行向孩子們分發金融宣傳小冊和金融宣傳紀念筆，鼓勵孩子們爭做小小金融宣傳員，並向父母和身邊的人宣傳金融知識。宣傳活動用通俗易懂的語言為學生們講解電信詐騙的特徵、危害及防範方法，深入淺出地講述詐騙分子針對學生群體的詐騙案例，加深學生們對電信詐騙的認識。

7.2.2 堅持公益慈善

本行遵守《中華人民共和國慈善法》《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規要求，積極回報社會，將捐贈款項向最需要的地方傾斜。2023 年度本行（包含子公司）捐款總額為人民幣 1,173.51 萬元，每股社會貢獻值 6.24 元，增幅 3.65%。

搭建公益平臺

愛·信·匯公益平臺

案例

2009 年以來，本行信用卡中心秉承「搭建公益平臺、倡導公益理念、提倡身體力行」原則，全國首創性地以持卡人捐贈信用卡積分的方式，助力教育幫扶。自 2011 年搭建「愛·信·匯」公益平臺以來，圍繞「客戶服務、金融為民、鄉村教育」三個方向不斷推動「愛·信·匯」公益平臺建設與運營，將持卡用戶捐贈的積分用於幫助經濟欠發達地區、偏遠山區的學校和孩子。

截至 2023 年末，該公益平臺已累計號召 150 萬人次用戶捐贈積分，在全國 28 個省市自治區的學校捐贈超過 210 間「夢想中心」多媒體教室及其配套課程。特別值得一提的是，在 2020—2022 三年特殊時期，「愛信賬戶」共收到持卡人獻出的 1,000 萬顆愛心，等同於 100 億積分，幫助捐建了 100 間「夢想中心」多媒體教室及配套課程。

2023 年 3 月，本行攜手央視「品牌強國工程」，發佈首支公益品牌故事片《我信，有愛，就匯有未來》，講述了「愛·信·匯」平臺 13 年來的公益行動及成效。未來，本行將一如既往踐行金融為民宗旨，以「愛·信·匯」公益平臺為載體，持續通過教育幫扶助力鄉村振興，向社會貢獻中信力量。

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。2023 年度，本行開展青年志願者活動 804 次，包含鄉村支教、關愛老人、關愛病童及弱勢群體、溫暖環衛工人、綠色環保、愛心獻血、義捐義賣、防疫抗疫等多項志願行動，服務時長近 1.5 萬小時，共有 1.2 萬餘名青年員工投身志願服務。

拉薩分行開展守護濕地環保志願服務

案例

為加強濕地保護，守好「地球之腎」，2023 年 8 月，本行拉薩分行 10 餘名青年員工到拉薩濕地開展生態衛生清潔活動。在活動現場，按照規劃好的清掃範圍和路線，志願者們手拿垃圾鉗、垃圾袋對濕地的各個角落，水域、灘塗、草叢、生物棲息地以及濕地周邊的公共區域，如圍欄邊、觀景台等進行了全面

清理。本次濕地生態環境衛生清潔工作，有效改善了濕地環境狀況，保護了濕地的生態功能。

上海分行「野羽環境保育志願者」項目在全國大賽中獲獎

案例

為保護自然環境、維護生態平衡，本行上海分行在過去六年時間裏堅持開展「野羽環境保育志願者」項目，於 2023 年獲得了「奉獻杯」第三屆上海青年服務項目大賽暨第六屆中國青年志願服務項目大賽全國賽銅獎、上海站銀獎，從上海市近 300 個項目中脫穎而出。

上海分行自 2016 年 5 月發起建立「野羽環境保育志願者小隊」，致力於野生鳥類巡護。項目志願者在上海崇明、浦東、松江、青浦和金山等地區山間林地進行野保巡護，拆除非法捕鳥網，解救被困野鳥。2023 年度，上海分行開展愛鳥護鳥環境保育志願活動共計 39 次，累計 152 人次參加，上海分行員工參與 46 人次，解救活鳥 57 隻，拆除捕鳥網 1,172 張，巡護里程 819.43 公里，巡護時長 352.5 小時，以愛鳥護鳥的積極行動保護自然環境、維護生態平衡。

附 錄

一、ESG 績效一覽

經濟績效

指標	2023 年	2022 年	2021 年
總資產（億元） [※]	90,524.84	85,475.43	80,428.84
營業收入（億元） [※]	2,055.70	2,111.09	2,045.54
利潤總額（億元） [※]	748.87	734.16	655.17
淨利潤（億元） [※]	680.62	629.50	563.77
不良貸款率（%） [※]	1.18	1.27	1.39
撥備覆蓋率（%） [※]	207.59	201.19	180.07
每股社會貢獻值（元） [※]	6.24	6.02	5.64
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	5,450.76	4,459.92	3,668.67
戰略性新興產業貸款餘額（億元）	5,318.69	4,242.10	3,105.97
科創金融貸款餘額（億元）	4,156.77	3,449.61	—
服務「專精特新」企業客戶數（戶）	27,144	20,596	—
民營企業貸款餘額（億元）	7,975.99	7,514.20	6,995.71
涉農貸款餘額（億元）	5,604.46	4,869.30	3,967.16
金融精準幫扶貸款餘額（億元）	369.82	328.33	308.49

治理績效

指標	2023 年	2022 年	2021 年
獨立董事佔比（%）	44	36	33
反洗錢培訓次數（次）	1,256	1,110	1,182

環境績效

1. 綠色金融

指標	2023 年	2022 年	2021 年
綠色信貸餘額（億元）	4,590.22	3,340.82	2,054.25
綠色債券發行金額（億元）	200	—	—
綠色債券承銷金額（億元）	103.10	55.26	—
綠色債券投資金額（億元）	168.67	106.76	—
綠色債券累計流轉交易規模（億元）	431.27	396.62	—
綠色融資租賃餘額（億元）	279.50	258.28	266.24

2. 綠色運營

(1) 排放物^{※※}

指標	2023 年	2022 年	2021 年
二氧化硫（噸） ¹⁷	0.02	0.02	0.03
氮氧化物（噸） ¹⁸	0.34	0.45	0.52
溫室氣體排放總量（噸） ¹⁹ （範圍一及範圍二）	152,909.41	158,529.10	164,345.10
人均溫室氣體排放量（噸/人）	2.29	2.59	2.77
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（噸/平方米）	0.07	0.07	0.07
每億元收入溫室氣體排放量（噸/億元）	74.27	74.99	80.34
溫室氣體直接排放（範圍一）（噸） ²⁰	5,293.39	5,606.67	6,668.93
公務車採購汽油量	2,431.78	2,392.36	3,936.40
公務車採購柴油量	1.22	0	0
除去車輛消耗的柴油量 ²¹	9.45	14.75	11.34
天然氣	2,796.07	3,075.44	2,589.29
煤氣 ²²	3.14	29.37	27.28
液化石油氣	51.73	94.75	104.62
溫室氣體間接排放（範圍二）（噸） ²³	147,616.02	152,922.43	157,676.17
外購電力	147,616.02	152,922.43	157,676.17
有害廢棄物總量（噸） ²⁴	311.19	301.15	294.27
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0047	0.0049	0.0050
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00014	0.00014	0.00012
每億元收入有害廢棄物總量（噸/億元）	0.15	0.14	0.14
無害廢棄物總量（噸） ²⁵	1,169.81	1,241.70	1,352.91
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.017	0.020	0.023
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0005	0.0006	0.0006
每億元收入無害廢棄物總量（噸/億元）	0.57	0.59	0.66

¹⁷ 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製技術指南（試行）》進行核算。

¹⁸ 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製技術指南（試行）》進行核算。

¹⁹ 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）。

²⁰ 本報告中溫室氣體直接排放量根據《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 第六次評估報告》《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。

²¹ 除去車輛消耗的柴油量指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。

²² 2023 年度部分分行所在地區禁用煤氣及液化石油氣導致數據與往年差異較大。

²³ 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《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》、香港電燈有限公司公布的最新排放係數資料及香港中華電力集團公布的最新排放係數資料、英國政府發佈的企業報告溫室氣體轉化係數進行核算。

²⁴ 本報告中涉及的有害廢棄物主要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。

²⁵ 本報告中涉及的無害廢棄物主要為廢棄辦公紙張和廢棄生產硬盤。

(2) 資源使用^{**}

指標	2023 年	2022 年	2021 年
能源消耗總量 (兆瓦時) ²⁶	281,590.07	277,158.43	291,477.56
人均能源消耗總量 (兆瓦時/人)	4.21	4.54	4.92
每平方米樓面面積的能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.13	0.13	0.12
每億元收入能源消耗量 (兆瓦時/億元)	136.76	131.11	142.49
直接能源消耗 (兆瓦時) ²⁷	23,590.85	26,202.96	30,040.12
公務車採購汽油量	9,500.96	9,772.83	16,080.26
公務車採購柴油量	4.51	0	0
除去車輛消耗的柴油量	35.20	56.11	43.13
天然氣	13,803.50	15,728.24	13,242.00
煤氣	19.56	218.65	203.09
液化石油氣	227.11	427.13	471.64
間接能源消耗 (兆瓦時) ²⁸	257,999.22	250,955.47	261,437.44
外購電力	257,999.22	250,955.47	261,437.44
自來水消耗量 (噸) ²⁹	2,076,159.46	2,053,398.88	2,463,067.33
人均自來水消耗量 (噸/人)	31.04	33.61	41.57
每平方米樓面面積的自來水消耗量 (噸/平方米)	0.96	0.93	1.04
每億元收入自來水消耗量 (噸/億元)	1,008.35	971.37	1,204.10

(3) 低碳運營

指標	2023 年	2022 年	2021 年
A4 複印紙採購量 (萬包) ^{**}	51.42	53.19	59.05
信用卡紙質賬單替代率 (%)	100	100	100
視頻會議召開次數 (次)	7,465	6,983	6,992
個人業務電子渠道分流率 (%)	99.74	99.72	99.65

社會績效

1. 員工權益

²⁶ 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。

²⁷ 本報告中直接能源消耗數據根據燃料消耗量、中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2020)》及《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》提供的有關轉換因子及公式進行計算，包含天然氣、煤氣、設施用柴油、液化石油氣和公務車耗油。

²⁸ 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。

²⁹ 本報告中自來水消耗量包括單獨抄表自來水用水量及公攤自來水用水量。

(1) 員工基本情況[※]

指標	2023 年	2022 年	2021 年
員工總數 (人)	66,891	61,103	59,258
合同制員工 (人)	66,057	60,314	58,329
派遣及聘用協議員工 (人)	834	789	929
男性員工 (人)	30,622	27,678	27,075
女性員工 (人)	36,269	33,425	32,183
少數民族員工 (人)	3,204	2,780	2,723
基層員工 (人)	59,647	54,000	52,332
管理幹部 ³⁰ (人)	7,244	7,103	6,926
30 歲及以下 (人)	16,219	14,501	15,425
31-50 歲 (人)	46,605	42,853	40,571
51 歲以上 (人)	4,067	3,749	3,262
環渤海地區 (人)	18,058	15,995	15,367
長三角地區 (人)	13,155	11,850	11,407
珠三角及海西地區 (人)	13,502	12,781	12,436
中部地區 (人)	8,404	7,959	7,791
西部地區 (人)	8,619	7,594	7,470
東北地區 (人)	2,495	2,358	2,358
境外員工 (人)	2,658	2,566	2,429
新增員工 (人)	8,587	4,862	4,434
新增女性員工 (人)	4,881	2,660	2,278
新增男性員工 (人)	3,706	2,202	2,156
總行高管本地化比例 (%)	100	100	100

(2) 員工流失率統計

指標	2023 年	2022 年	2021 年
員工流失率 (%)	2.58	3.29	5.67
女性員工流失率 (%)	2.40	2.91	4.46
男性員工流失率 (%)	2.81	3.75	6.44
年齡 30 歲及以下的員工流失比率 (%)	4.47	5.14	5.89
年齡 31 至 50 歲的員工流失比率 (%)	2.12	2.87	4.48
年齡 51 歲及以上的員工流失比率 (%)	0.29	0.58	0.55
環渤海地區員工流失比率 (%)	1.42	2.33	3.55
長三角地區員工流失比率 (%)	3.12	3.8	3.86
珠三角及海西地區員工流失比率 (%)	3.64	4.11	7.49
中部地區員工流失比率 (%)	2.06	3.14	4.36
西部地區員工流失比率 (%)	3.29	3.56	4
東北地區員工流失比率 (%)	1.53	2.85	3.92

³⁰ 指總行副處長、一級子公司/一級分行部門副總經理、支行副行長及相當職級 (含) 以上人員。

(3) 員工傷亡情況

指標	2023 年	2022 年	2021 年
因工死亡員工人數 (人)	1	1	0
因工死亡員工比率 (%)	0.0017	0.0018	0
因工受傷員工人數 (人)	63	39	77
因工傷損失工作時間 (天)	2,961.19	1,394.44	3,084.44

(4) 員工培訓情況

指標	2023 年	2022 年	2021 年
培訓總投入 (萬元) ³¹	17,038.55	7,333.07	9,748.12
人均培訓投入 (元)	2,854.36	1,285.96	1,794.18
培訓總人次 (人次)	796,795	850,344	533,738
人均培訓次數 (人次)	13.35	14.91	9.63
管理層員工人均培訓天數 (天/人)	6	6	3
非管理層員工人均培訓天數 (天/人)	20	18	12
女性員工人均培訓天數 (天/人)	10	10	11
男性員工人均培訓天數 (天/人)	9	10	10
女性員工參加培訓百分比 (%)	100	100	100
男性員工參加培訓百分比 (%)	100	100	100
管理層員工參加培訓百分比 (%)	100	100	100
非管理層員工參加培訓百分比 (%)	100	100	100

2. 供應商管理

指標	2023 年	2022 年	2021 年
供應商審查覆蓋率 (%)	100	100	100
供應商總數 (個)	18,463	17,034	16,931
中國大陸供應商數量 (個)	18,402	16,984	16,877
港澳臺供應商數量 (個)	41	30	34
境外供應商數量 (個)	20	20	20

3. 客戶服務

指標	2023 年	2022 年	2021 年
營業網點 (家)	1,451	1,428	1,415
縣域網點 (家)	158	154	159
設置無障礙通道的網點 (家)	1,233	1,210	1,197
自助設備 (台)	4,482	4,967	5,397
借記卡全渠道客戶服務滿意度 (%)	98.54	98.30	98.03
信用卡呼入客戶滿意度 (%)	98.56	98.52	98.59
全渠道受理客戶投訴 (筆)	267,424	322,165	309,661

³¹ 因疫情防控轉段大量線上開展的培訓項目恢復為線下，導致 2023 年度培訓總投入相較對比期間大幅增加。

4. 社區發展

指標	2023 年	2022 年	2021 年
捐款總額（萬元）※	1,173.51	855.04	1,161.92
志願者行動（次）※	804	598	288
消費幫扶採購總額（萬元）	5,299.93	4,590.26	1,896.58
組織公眾教育宣傳活動（次）	12,570	10,340	14,670

二、GRI 指標索引

議題標準	披露項	頁碼
一般披露		
GRI2: 一般披露	2-1 組織詳細情況	1
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	1
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	2
	2-4 信息重述	不適用
	2-5 外部鑒證	137-139
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	3
	2-7 員工	125
	2-8 員工之外的工作者	126
	2-9 管治架構和構成	24-26
	2-10 最高治理機構的提名和遴選	25-26
	2-11 最高治理機構主席	24-30
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	24-30
	2-13 為管理影響的責任授權	24-30
	2-14 最高治理機構在可持續發展報告中的作用	15-16
	2-15 利益衝突	28
	2-16 關鍵問題的溝通	19-21; 30-31
	2-17 最高治理機構的共同知識	24-30
	2-18 對最高管治機構的績效評估	29-30
	2-19 薪酬政策	29-30
	2-20 確定薪酬的程序	29-30
	2-21 年度總薪酬比率	未披露
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	15-18
	2-23 政策承諾	100
2-24 融合政策承諾	26-30	
2-25 補救負面影響的程序	103-105	
2-26 尋求建議和提出關切的機制	103-105	
2-27 遵守法律法規	37-47	
2-28 協會的成員資格	18-19	
2-29 利益相關方參與的方法	19-23	
2-30 集體談判協議	103-105	
實質性議題		
GRI3: 實質性議題	3-1 確定實質性議題的過程	19-21
	3-2 實質性議題列表	22-23
	3-3 實質性議題的管理	19-23
經濟績效		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	48-67; 122

議題標準	披露項	頁碼
GRI201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	6; 122
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	67-70
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	100-101
	201-4 政府給予的財政補貼	不適用
市場表現		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100-108; 122-127
GRI202: 市場表現	202-1 按性別劃分的標準起薪水平工資與當地最低工資的之比	未披露
	202-2 從當地社區僱傭的高管的比例	125
間接經濟影響		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	48-57
GRI203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	48-57
	203-2 重大間接經濟影響	48-57
採購實踐		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	77-78
GRI204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購的支出比例	77
反腐敗		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	37-45
GRI205: 反腐敗	205-1 已經進行腐敗風險評估的的運營點	37-45
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	37-45
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	44
反競爭行爲		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	未披露
GRI206: 反競爭行爲	206-1 針對反競爭行爲、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	未披露
稅收		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	未披露
GRI207: 稅收	207-1 稅務方針	未披露
	207-2 稅收治理、控制和風險管理	未披露
	207-3 利益相關方參與和管理與稅收有關的問題	未披露
	207-4 國別報告	未披露
物料		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	71-76; 123-124
GRI301: 物料	301-1 所用物料的重量或體積	123-124
	301-2 所用循環利用的進料	74-75

議題標準	披露項	頁碼
	301-3 再生產品及其包裝材料	74-75
能源		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	71-76; 123-124
GRI302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	124
	302-2 組織外部的能源消耗量	不適用
	302-3 能源強度	124
	302-4 減少能源消耗	71-76; 124
	302-5 產品和服務的能源需求下降	不適用
水資源和污水		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	71-76; 124
GRI303: 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	73
	303-2 管理與排水相關的影響	73
	303-3 取水	73
	303-4 排水	73
	303-5 耗水	73; 124
生物多樣性		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	65-66
GRI304: 生物多樣性	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	65-66
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	65-66
	304-3 受保護或經修復的棲息地	65-66
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
排放		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	71-76; 123-124
GRI305: 排放	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	123
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	123
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	未披露
	305-4 溫室氣體排放強度	123
	305-5 溫室氣體減排量	123
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	未披露
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大氣體排放	123
廢棄物		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	71-76; 123-124

議題標準	披露項	頁碼
GRI306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	71-76
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	71-76
	306-3 產生的廢棄物	123-124
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	123-124
	306-5 進入處置的廢棄物	123-124
供應商環境評估		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	77-78; 126
GRI308: 供應商環境評估	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	77-78
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	77-78
僱傭		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100-105; 125-126
GRI401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	125
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	100-102
	401-3 育兒假	101
勞資關係		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100-105
GRI402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	未披露
職業健康與安全		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	102-103; 126
GRI403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	102-103
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	102-103
	403-3 職業健康服務	102-103
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	102-103
	403-5 工作者職業健康安全培訓	102-103
	403-6 促進工作者健康	102-103
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	102-103
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	102-103
	403-9 工傷	126
	403-10 工作相關的健康問題	102-103; 126
培訓與教育		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	105-108
GRI404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	126

議題標準	披露項	頁碼
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	105-108
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	105
多元化與平等機會		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	26; 100-101
GRI405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	26; 100-101
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	未披露
反歧視		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100
GRI406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	100
結社自由與集體談判		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	103-105
GRI407: 結社自由與集體談判	407-1 結社自由和集體談判權可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
童工		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100
GRI408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
強迫或強制勞動		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100-102
GRI409: 強迫或強制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
安保實踐		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	100-102
GRI410: 安保實踐	410-1 接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	100-102
原住民權利		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	不適用
GRI411: 原住民權利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
當地社區		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	109-121
GRI413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	109-121
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
供應商社會評估		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	77-78; 126
	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	77-78

議題標準	披露項	頁碼
GRI414: 供應商社會評估	414-2 供應鏈中的負面社會影響和採取的行動	77-78
公共政策		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	不適用
GRI415: 公共政策	415-1 政治捐助	不適用
客戶健康與安全		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	93-99
GRI416: 客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	93-99
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
營銷與標識		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	46-47; 85-89
GRI417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	46-47
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	46-47
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	87
客戶隱私		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	93-99
GRI418: 客戶隱私	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	99

三、ESG 指標索引

強制披露規定			
內容			頁碼
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。		15-23
彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露： (i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則； (ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關彙報排放量/能源耗用（如適用）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素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。		1
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。		1
「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：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	71
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	123
		A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	123
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	123
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	123
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	71-76
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	75
A2 資	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	71	

源使用	A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	124	
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	124	
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	71-76	
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	71-73	
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	不適用	
A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	71	
	A3.1: 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	58-66 71-76	
A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	67-68	
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	69-70	
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	100-108
		B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	125
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	125
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	102
		B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	126
		B2.2 因工傷損失工作日數。	126
		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	102-105
	B3 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	105-108
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	126
		B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	126
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	100; 102
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	100; 102
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	100; 102
B5 供	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	77-78	

社會	應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	126
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	77-78
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	77-78
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	77-78
	B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	46-47 79-99
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	91-93
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	46-47
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	96-99
	B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	37-46
		B7.1 於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	44
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	45-46
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	45
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	109-117
		B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	109-121
		B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	109-121； 127

四、獨立鑒證報告

有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

致：中信銀行股份有限公司董事會

關於 2023 年度中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」）可持續發展報告中選定信息的報告

結論

我們對中信銀行 2023 年可持續發展報告中的附錄一、ESG 績效一覽中的 2023 年度指標信息（以下簡稱「經鑒證的可持續發展信息」）執行了有限保證的鑒證業務。

基于已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信中信銀行 2023 年度的經鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照 2023 年可持續發展報告的編制準則（以下簡稱「編制基礎」）編制。

我們對經鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含在經鑒證的可持續發展信息及鑒證報告中的其他信息（以下簡稱「其他信息」）。其他信息不作爲本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發布的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。鑒證報告的「註冊會計師的責任」部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》對獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行爲爲基本原則。

本所遵循 IAASB 發布的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、職業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，爲形成我們的結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

對經鑒證的可持續發展信息的責任

中信銀行的董事會負責：

- 設計、執行和維護與編制經鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使經鑒證的可持續發展信息不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用于編制經鑒證的可持續發展信息的適當標準，并適當地提及或描述所使用的標準；及
- 按照編制基礎編制經鑒證的可持續發展信息。

編制經鑒證的可持續發展信息的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

註冊會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對經鑒證的可持續發展信息是否不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
 - 基于我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；以及
 - 向中信銀行董事會報告我們的結論。
-

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對經鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對經鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對能出現重大錯報的領域的考慮。此外，我們工作的目的不是就中信銀行相關內部控制的有效性發表意見。在我們的工作範圍內，我們僅在中信銀行總行及長沙分行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們：

- 與可持續發展報告主管部門以及參與提供報告信息的部門進行訪談，詢問可持續發展報告信息收集、匯總工作程序的設計運行情況；
- 將選定的可持續發展信息中的財務指標信息與財務報告相關數據進行一致性比對；
- 對選定的可持續發展信息實施分析程序，在分析程序的基礎上，對選定的可持續發展信息實施抽樣檢查和重新計算；
- 對長沙分行進行實地訪問；及
- 我們認為必要的其他程序。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國北京

2024 年 3 月 21 日

五、意見反饋表

為更好地瞭解您的需求，提高報告的編製質量，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（郵寄時請在信封上註明「可持續發展報告讀者意見反饋表」）。

電話：010-66638188 電子郵箱：ir@citicbank.com

郵寄地址：北京市朝陽區光華路 10 號院中信銀行總行

1. 對於中信銀行而言，您所屬的利益相關方類別是：
政府/監管機構 股東/投資者 客戶/消費者 供應商/合作夥伴 員工 社區 媒體
2. 您對本報告的總體評價是：
很好 較好 一般
3. 您認為本報告所披露的環境、社會和治理（ESG）信息質量如何？
很好 較好 一般
4. 您認為本報告是否全面反映了中信銀行在環境、社會和治理方面的表現？
是 一般 否
5. 您認為本報告能否全面回應中信銀行利益相關方的期望和訴求？
是 一般 否
6. 您對本報告的哪部分最感興趣？
完善公司治理 支持實體經濟 服務區域發展 發展普惠金融 推動綠色發展 開展綠色運營 氣候風險管理 優質客戶服務 保障客戶權益 賦能員工成長 助力鄉村振興 愛心回饋社會
7. 您對中信銀行可持續發展報告及工作還有哪些意見和建議？

衷心感謝您對中信銀行的關心和支持！