



中信銀行
CHINA CITIC BANK



2022

中信銀行股份有限公司
可持續發展報告

編製說明

中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」）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2022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15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，除非另有所指統稱為「本行」或「我們」。
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有限公司主板證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG指引」）為依據，參照全球報告倡議組織《可持續發展報告標準（2016）》（以下簡稱「GRI ¹ 標準」）的「核心」方案，並同時參考了中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、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GB/T36001-2015《社會責任報告編寫指南》等標準。
匯報原則	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「識別關鍵議題」。 量化： 本行結合相關量化標準計量並披露適用的關鍵績效指標，環境數據量化所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因子的來源已在適當位置披露。 一致性： 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，未識別可能影響與往年報告作有意義比較的變更。
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於《中信銀行股份有限公司2022年年度報告（A股）》（以下簡稱「《2022年年度報告》」）。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，本行地址為北京市朝陽區光華路10號院1號樓6-30層、32-42層。
報告週期	除特別註明外，本報告中涉及的報告週期為2022年1月1日至2022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	本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）實施獨立有限鑒證，並出具獨立鑒證報告（見本報告附錄）。
報告發佈	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/ ）。

¹ GRI是Global Reporting Initiative的簡稱，中文譯名為「全球報告倡議組織」。

目錄

- 02 關於我們
- 04 董事長致辭
- 06 行長致辭

2 完善治理 堅持合規經營

- 14 黨建引領發展
- 14 優化公司治理
- 19 全面風險管理
- 22 嚴守合規底線
- 26 知識產權保護
- 27 企業文化建設

4 綠色發展 守護綠水青山

- 36 發展綠色金融
- 44 積極應對氣候變化
- 45 開展綠色運營
- 49 供應鏈管理

1 戰略引領 推動可持續發展

- 08 可持續發展管理
- 10 董事會聲明
- 10 利益相關方的識別與溝通
- 11 識別關鍵議題

3 服務實體 助推經濟發展

- 28 支持實體經濟
- 32 服務區域發展
- 34 發展普惠金融

5 攜手同行 構建和諧社會

- 50 優質客戶服務
- 64 踐行人本管理
- 69 致力服務社區

76 附錄

關於我們

公司簡介

本行成立於1987年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，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。

本行以建設成為「有擔當、有溫度、有特色、有價值」的最佳綜合金融服務提供者為發展願景，充分發揮中信集團「金融+實業」綜合平台優勢，堅持「以客為尊、改革推動、科技興行、輕型發展、合規經營、人才強行」，向企業客戶和機構客戶提供公司銀行業務、國際業務、金融市場業務、機構業務、投資銀行業務、交易銀行業務、託管業務等綜合金融解決方案，向個人客戶提供零售銀行、信用卡、消費金融、財富管理、私人銀行、出國金融、電子銀行等多元化金融產品及服務，全方位滿足企業、機構及個人客戶的綜合金融服務需求。

本行堅持服務實體經濟，穩健經營，與時俱進。經過35年的發展，本行已成為一家總資產規模超8.5萬億元、員工人數超6萬名，具有強大綜合實力和品牌競爭力的金融集團。2022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21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。

主要獲獎情況

- 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21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；
- 本行獲評全景網「中小投資者關係互動獎」；
- 本行被中國銀行保險監督管理委員會（以下簡稱「中國銀保監會」）及中國銀行業協會評為「綠色銀行評價先進單位」；
- 中信碳賬戶入選2022年「生態品牌標桿案例」、央視「全球企業社會責任」案例，榮獲第三屆國際金融論壇（IFF）之「全球綠色金融獎—創新獎」、深圳經濟特區金融學會「綠色金融先鋒創新獎」；
- 本行被證券之星評為「年度最具社會責任銀行」；
- 本行入選新華網與中國企業改革與發展研究會評選的「企業ESG普惠金融優秀案例」；

2022年度關鍵績效表²

關鍵績效指標	單位	2022年	2021年
總資產 ^{**}	億元	85,475.43	80,428.84
利潤總額 ^{**}	億元	734.16	655.17
每股社會貢獻值 ^{**}	元	6.02	5.64
普惠型小微企業貸款餘額	億元	4,459.92	3,668.67
綠色信貸餘額 ³	億元	3,340.82	2,054.25
個人電子銀行交易筆數替代率	%	99.72	99.65
外購電力 ^{**}	兆瓦時	250,955.47	261,437.44
營業網點	家	1,428	1,415
自助設備	台	4,967	5,397
員工總數	人	57,023	55,419
捐款總額 ^{**}	萬元	855.04	1,161.92
志願者行動 ^{**}	次	598	288

2 本報告中標記「※」的數據與本行《2022年年度報告》中本集團數據保持一致；標記「※※」的數據為包括中信銀行本級（含境內外分行）和下屬子公司數據；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。

3 2022年度本指標依據《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知（銀發[2019]326號）》的規定進行統計，與往年披露數據不具備可比性。

- 本行被《證券時報》評為「年度養老金融服務銀行」；
- 本行鄉村振興案例入選人民網財經研究院評選的「鄉村振興創新案例」；
- 本行獲評中國上市公司協會「上市公司ESG優秀實踐案例」；
- 本行獲評2022財聯社綠水金山獎「ESG先鋒獎」；
- 信銀理財「多彩象ESG固收增強一年定開1號」理財產品在2022年「GF60綠色金融獎」評選中獲評「最佳創新實踐獎」；
- 中信銀行（國際）獲評香港質量保證局（HKQAA）頒發「傑出綠色和可持續債券牽頭經辦行（城市建設經營及投資行業）卓越遠見可持續發展債券框架」獎；
- 中信金租在中國融資租賃（西湖）論壇主辦的「西湖論壇杯」中獲評2022年度「綠色租賃企業獎」；
- 中信銀行（國際）員工榮獲香港特別行政區行政長官頒發的「行政長官社區服務獎狀」。

董事長致辭

回望過去、初心不改，放眼未來、命運共同。2022年，黨的二十大勝利召開，向世界描繪中國全面建設社會主義現代化國家的宏偉藍圖。中信銀行始終與黨和國家戰略同頻共振，扎實履行國有金融企業政治責任、經濟責任和社會責任，積極推動環境、社會和治理（ESG）良好實踐，以金融力量助力經濟社會高質量發展，更好服務人民美好生活。



E-環境 | 踐行雙碳戰略，共創美好家園

隨著國家“雙碳”戰略目標的提出，加快發展綠色金融，已成為商業銀行可持續發展的必然趨勢。中信銀行立足新發展階段，面對“雙碳”時代考題，我們全力支持經濟社會全面綠色低碳轉型，與利益相關方共同踐行綠色發展理念，在創建美好家園、保護綠水青山的道路上砥礪深耕。我們以綠色金融助力全面減碳。聚焦綠色行業、綠色客戶、綠色產品、綠色服務，著手打造中信特色“四綠”發展體系，以釋放綠色金融動能為“加速器”，以不斷創新綠色產品為“快捷鍵”，持續加大綠色金融供給，通過綠色信貸、綠色租賃、綠色債券等多元化金融產品和服務，為經濟社會全面綠色轉型提供金融活水。我們以綠色運營推動低碳經營。持續加強碳足跡識別及管理，精細化設定節能減排、節水減廢的時間表和路綫圖，在加快線上渠道建設、推行無紙化辦公、倡導節約型消費和綠色出行等方面多措並舉，鼓勵降低對水、石油、樹木等自然資源消耗，積極推動“綠色運營理念”的全方位滲透。我們以綠色價值傳遞降碳理念。創新推出“中信碳賬戶”，發行“低碳財富卡”，聚焦綠色行爲和場景，以科學計量方式邀請客戶參與碳減排活動，積極宣傳減排行爲及理念，鼓勵開展綠色場景消費，引導社會公民積極投身綠色轉型。

S-社會 | 踐行企業使命，彰顯社會擔當

堅持金融向善，助力實現共同富裕，是商業銀行可持續發展的重要目標。中信銀行始終堅持以人民爲中心的思想，堅持“源於社會、回報社會”的責任理念，用實際行動努力提升利益相關方的獲得感、滿足感，詮釋中信人的使命與擔當。爲客戶謀價值，致力於提供有溫度的金

融服務。我們懷抱“金融爲民”的情懷，遵循“以客爲尊”的價值觀，踐行“一個中信、一個客戶”的理念，發揮中信集團“金融全牌照”“產業全覆蓋”的獨特競爭優勢，努力爲客戶提供“不止於金融”的綜合服務。我們主動應對人口老齡化趨勢，全力提升“銀髮”群體服務質量。我們加大對經營困難企業金融支持力度，減免小微企業和個體工商戶支付手續費，爲企業應對外部衝擊、激活發展動能提供支撐。爲員工謀福利，致力於打造最佳僱主品牌。我們堅信員工是銀行生存和發展的基石，堅定不移實施人才強行戰略，積極踐行“凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有爲者”人才觀，著力打造業務精、管理強、價值高的複合型人才隊伍，構建多元化人才發展通道，爲本行高質量可持續發展提供堅強有力的人才保障。爲股東謀效益，致力於創造長期可持續回報。我們高度重視股東利益，按照商業銀行審慎經營導向，堅持“安全性、流動性、效益性”經營原則，努力做好風險、資本、收益之間的平衡，持續探索打造百年老店的最佳路徑，用高質量可持續發展體現時間給予的饋贈，爲股東創造穿越週期的長期價值。爲社會盡責任，致力於服務社會民生。我們心繫“國之大者”，牢記“踐行國家戰略、助力民族復興”發展使命，全力支持穩住經濟大盤和經濟高質量發展，持續加大金融資源向鄉村振興重點領域和薄弱環節的傾斜力度。我們創新幫扶實踐，持續在西藏、新疆、甘肅等多地開展定點幫扶工作，支持欠發達地區鄉村學校素質教育建設，用實際行動履行作爲企業公民的社會責任。

G-治理 | 踐行協調發展，提升治理質效

完善有效的公司治理是ESG管理的核心，也是商業銀行可持續發展的根本保障。中信銀行不斷健全和優化現代公司治理架構和運作機制，積極推進治理體系和治理能力建設，堅持審慎經營、強化風險防控，努力以高質量的公司治理推動實現高質量發展。完善公司治理體系，爲可持續發展提供保障。建立“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，同時以專業化和多元化爲原則，持續完善董事會、監事會、管理層成員構成，建立責任落實清單，健全履職評價機制，切實推動各治理主體有效發揮作用，推動形成“各司其職、各負其責、協調運作、相互制衡”的公司治理格局。戰略性推動ESG管理，爲可持續發展注入動力。我們將推進中信銀行高質量可持續發展作爲治理工作的核心，以ESG管理爲抓手，全力夯實穩致遠根基。加強頂層設計和引領，將董事會“戰略發展委員會”更名為“戰略與可持續發展委員會”，加強ESG工作的統籌協調推動，管理層充分發揮落實保障作用，監事會做實專項監督工作，形成董事會、監事會、管理層齊抓共管的良好局面。在全行共同努力下，2022年我行榮獲中國上市公司“ESG優秀實踐案例”獎，同時成爲氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）支持機構，ESG實踐版圖進一步拓展。深化風險合規管理，爲可持續發展奠定基礎。堅持系統觀念，全面提升風險管理能力，有效傳導穩健風險偏好，努力建成“控風險有效、促發展有力”的風險管理體系。圍繞“正己守道、信守合規”理念，將合規文化建設與業務經營同謀劃、同部署、同落實，全面提升員工的風險文化理念和守法合規意識。

篤行致遠，惟實勵新。面對未來，堅定可持續發展道路是中信銀行携手各利益相關方共生共贏的必然選擇。我們將繼續作爲“有擔當、有溫度、有特色、有價值”的綜合金融服務提供者，積極踐行ESG理念，從戰略層面推動可持續發展布局，從治理層面健全可持續發展機制，從執行層面落實可持續發展安排，在推進高質量發展中幹在實處、走在前列，爲實現中國式現代化貢獻中信力量。

董事長、非執行董事

朱鶴新

2023年3月23日

行長致辭

回顧2022，百年變局加速演進。面對風高浪急的國際環境和國內經濟承壓等多重挑戰，我們堅持貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”新發展理念，緊密圍繞“以人民為中心”的發展思想，積極踐行金融工作的政治性和人民性，以更高的站位、更廣的視野、更強的擔當，推動銀行高質量可持續發展。



始終心懷“國之大者”，護航國家經濟大盤。金融是實體經濟的血脈，金融與實體共生共榮。我們牢記“踐行國家戰略、助力民族復興”的發展使命，將服務實體經濟擺在更加突出的位置，當好踐行國家戰略的主力軍和先鋒隊，全力支持穩住經濟大盤和經濟高質量發展。2022年，中信銀行主動靠前、精準發力，錨定國民經濟重點領域，依托綜合金融優勢為實體經濟廣引“活水”，及時推出29條務實舉措支持實體經濟發展，普惠金融、製造業中長期、戰略新興產業貸款餘額達到4,460億元、2,023億元和4,242億元，分別同比增長約22%、35%和37%。同時，我們加大對經營困難企業金融支持力度，創新線上業務辦理渠道和管理模式，減免小微企業和個體工商戶支付手續費，急其所急，想其所想，用守望相助持續提供金融支持，為企業應對外部衝擊、激活發展動能提供支撐。

大力發展綠色金融，續航祖國綠水青山。我們深刻認識到“雙碳”目標是一場劃時代的綠色革命，意味著經濟、產業、生活方式的全面轉型。我們主動擁抱變化，堅決貫徹落實新發展理念，全面融入新發展格局，緊跟綠色發展時代命題，積極推進“綠色銀行”建設，這既是時代發展之需、社會發展之需，更是自身轉型發展之需。2022年，中信銀行加大綠色金融供給，綠色信貸餘額突破3,340億元，綠色租賃餘額近275億元，承銷綠色債券55億元，投資綠色債券107億元，綠色主題理財產品存續規模近30億元。同時，我們積極推廣綠色低碳理念，業內率先上線個人碳減排賬戶——“中信碳賬戶”，引導社會公民綠色消費轉型，讓綠色消費行為數字化、可視化、可追溯和可計量，促進人與自然和諧共生，助力雙碳目標的實現。2022年末，中信碳賬戶開戶量超過68萬，累計減排溫室氣體超過500噸。

積極支持鄉村振興，啓航建設美麗鄉村。2022年是鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的深化之年，我們深入貫徹國家鄉村振興戰略部署，聚焦國家糧食安全戰略、鄉村產業升級、新型城鎮化建設、新市民金融服務等鄉村振興重點領域，全力打造中信銀行鄉村振興領域特色化服務能力。我們加強與全國農業信貸擔保公司體系業務合作，創設農田建設貸款、林權抵押貸款等專屬產品，結合區域特色創立“綠林貸”等涉農特色產品，涉農貸款餘額達4,869億元，增幅23%。我們聚焦脫貧地區、脫貧人口和產業帶動等重點領域，精準發放幫扶貸款328億元，脫貧地區貸款餘額達161億元，惠及超百萬客戶。我們派駐專兼職幹部開展定點幫扶，推動村莊發展和農民利益緊密結合，推動鄉村產業發展。2022年實施定點幫扶和公益項目共計190個，開展教育幫扶惠及近萬學生，依托自建平臺“愛·信·匯”，累計號召超130萬人次捐贈積分，在全國捐建“夢想中心”多媒體教室及配套課程200間，覆蓋28個省市自治區，每年惠及師生16萬人。

堅持服務社會民生，通航客戶美好生活。“以客為尊”是根植於我們血液裏的重要文化基因，我們深知客戶是打造百年老店金字招牌、建設世界一流企業的重要依托，我們用“中信溫度”與客戶建立起心連心的情感紐帶。面對共同富裕的時代主題，我們加快財富管理布局，推出“讓財富有溫度”品牌主張，不斷豐富產品體系，零售管理資產規模近4萬億，全方位滿足客戶之需。我們從全面開源全套生僻字解決的中信方案，惠及千萬“數字鴻溝”民衆，到開發安居場景消費貸款產品，滿足新市民融資需求，再到推動網點和APP適老化改造，以更貼心的服務展現“中信溫度”。我們致力於保護金融消費者權益，守護客戶金融資產安全，建立“哨兵”零售反欺詐風控體系，攔截勸阻被詐騙客戶近千戶，保護資金逾億元；針對性開展金融知識普及，組織公眾教育宣傳活動過萬次，觸達金融消費者超4億人次。

持續開展員工關懷，引航員工職業發展。銀行最寶貴財富是人才，進入新時代，我們致力培養、激勵更多優秀人才投身中信事業。我們堅持“人才強行”戰略，積極踐行“凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者”人才觀，暢通員工職業發展通道，2022年完成“百舸千帆”人才計劃首批千人選拔，組織超過1.2萬人完成崗位資格認證考試，開展各類培訓達82.4萬人次，人才隊伍持續壯大，人才梯隊持續建強。我們關愛員工健康福祉，全力保障員工合法權益，創新搭建全行建言獻策“愛發聲”平臺，形成“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，受理問題建議超過4,700條，切實為基層、為員工“辦事、紓困、解憂”。

推進科技興行戰略，導航“數字中信”建設。數字化轉型是改變銀行傳統經營服務模式的頭等大事，也是銀行在新發展階段強化科學決策、提升服務效能、守護金融安全的客觀需要。我們瞄準“一流科技型銀行”的發展目標，持續加大科技領域戰略投入，2022年信息科技投入近90億元，科技人員數量超過4,700人，為建立“數字中信”奠定基礎。我們牢牢抓住核心技術自主可控這個“牛鼻子”，率先實現金融市場應用系統群自主可控，為相關領域應用軟件國產化和架構轉型貢獻“中信方案”。我們把握好數字化轉型中發展與安全的平衡點，有效結合區塊鏈技術，用科技力量拓展金融服務觸達性和保密度，持續保障客戶信息及資金安全。我們大力推動“數業技”融合，努力實現更精準的客戶與行業洞察、更智能的產品與需求匹配、更極致的服務與體驗觸達，讓客戶獲得“大不一樣”的服務體驗。

展望2023，戰略機遇與風險挑戰并存。我們將迎難而上，踔厲奮發，深度融入新發展格局，創新踐行新發展理念，以高質量發展維護國家金融安全，以可持續發展助力人民美好生活，為建設社會主義現代化國家貢獻更多中信力量！

副董事長、執行董事、行長

方合英

2023年3月23日

戰略引領 推動可持續發展

聯合國可
持續發展
目標



16 和平、正義與
強大機構



17 促進目標實現
的夥伴關係



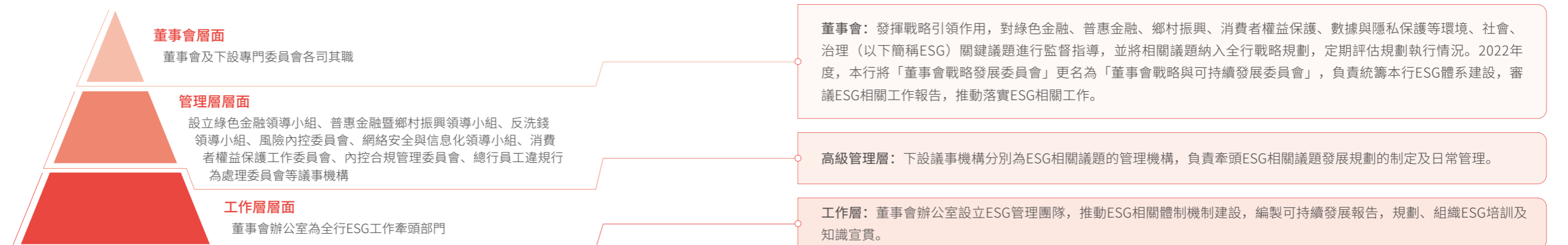
《中信銀行2021—2023年發展規劃》將高質量可持續發展作為本行發展的指導思想。本行聚焦社會需求，履行經濟責任、社會責任、環境責任，堅持經濟、社會和環境效益的統一。「為客戶謀價值、為員工謀幸福、為股東謀效益、為社會盡責任」的企業使命是本行可持續發展理念的集中體現，我們以服務實體經濟、服務人民群眾為本，呵護員工的成長，與股東共繪企業發展的遠景藍圖。

2022年度，本行持續探索完善ESG管理體系制度建設，著手制定《中信銀行股份有限公司社會、環境和管治（ESG）管理辦法》，進一步優化ESG工作機制。面向總行重點職能和業務部門開展ESG議題訪談，瞭解各部門工作重點，溝通可持續發展風險與機遇的相關情況及利益相關方關切，將可持續發展理念與部門工作有機結合；起草《中信銀行股份有限公司ESG行動方案》，確定本行ESG中短期發展目標及實施路徑。

2022年11月，本行正式成為氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure，以下簡稱TCFD）支持機構。

可持續發展 管理

本行建立了董事會層、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 聲明

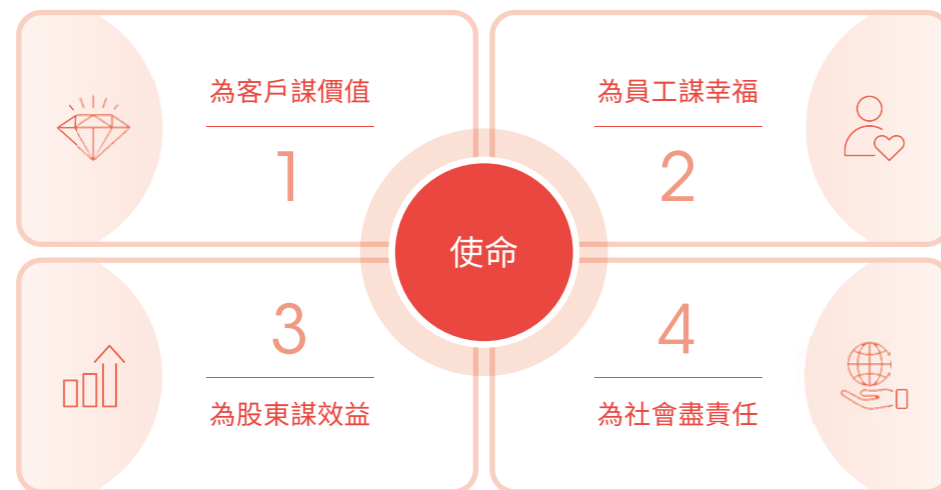
本行的財務與非財務表現緊密相連，兩者皆是本行實現高質量可持續發展的關鍵，因此，本行的可持續發展工作由董事會全面監督指導，明確ESG相關議題的重點任務及優先事項。董事會及下設專門委員會定期聽取ESG相關議題的管理推進情況，並評估工作成效。2022年度召開會議情況請參見本報告第二章「履職情況及評價」。

本行積極推動ESG相關工作目標的制定，科學設定了綠色運營目標，並於年內啟動編製綠色金融發展規劃，詳情請參見本報告第四章「發展綠色金融」「開展綠色運營」章節。

本行全面風險管理體系充分考慮ESG相關風險要素，在開展經營活動時考慮對社會及環境的影響，同時逐步認識到氣候風險是一項重要的風險，通過加快開展一系列工作以加強對氣候風險管理的能力。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。2022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。

本行的使命是「為客戶謀價值、為員工謀幸福、為股東謀效益、為社會盡責任」，為此，本行梳理出重要利益相關方為客戶、員工、股東、社會（社區）四個方面。由於金融行業的特殊性，且近年來政府持續加強監管，因此將政府識別為重要利益相關方之一；由於事實存在大量採購關係，且本行相對處於談判優勢地位，秉承攜手社會各界共同實現可持續發展的理念，本行將供應商識別為重要利益相關方。

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

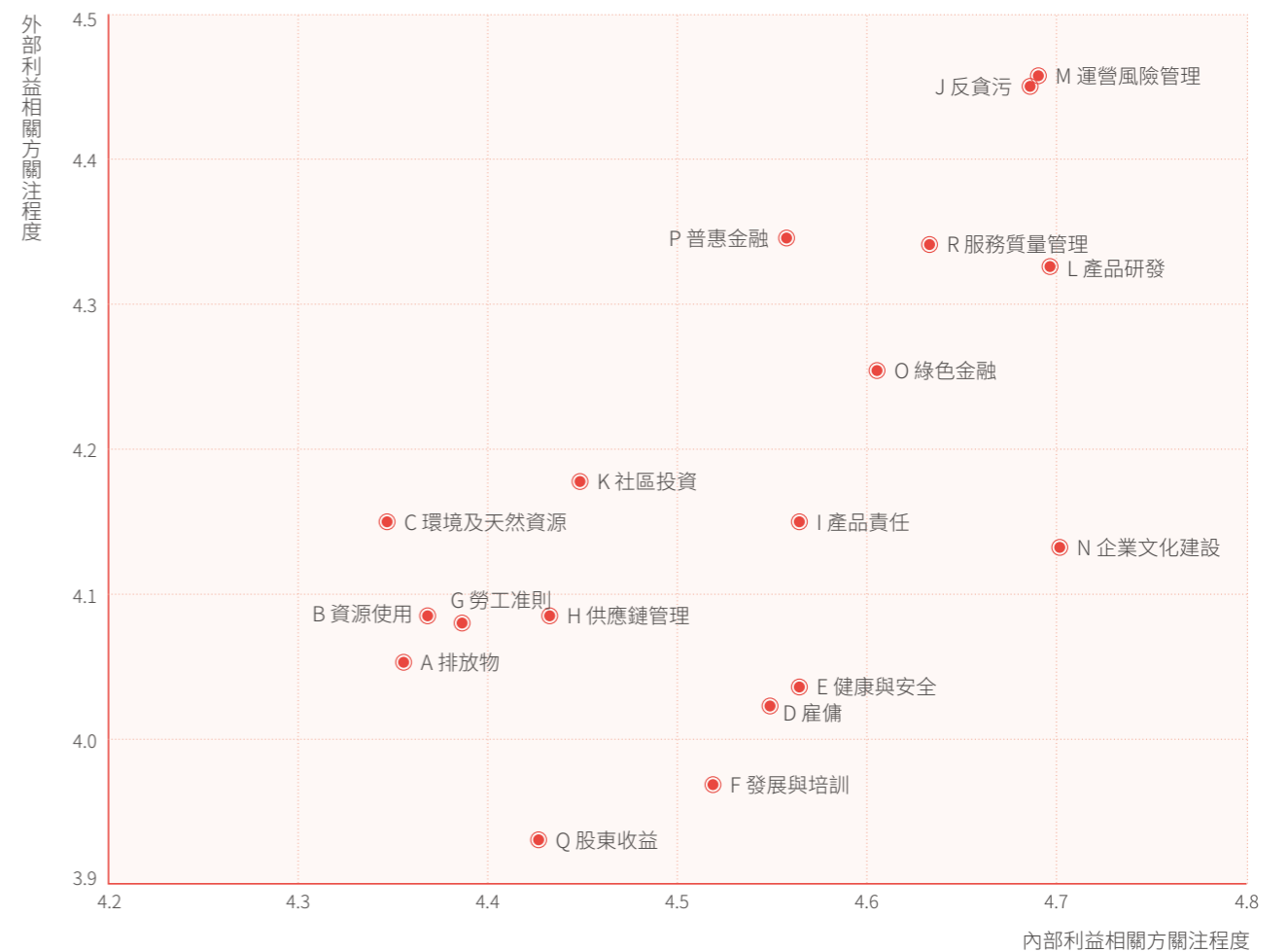


利益相關方的 識別與溝通







識別 關鍵議題

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

可持續發展重要議題重要性分佈圖



本行利益相關方識別表

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

2

完善治理 堅持合規經營

聯合國可
持續發展
目標



黨建引領 發展

本行把堅持黨的全面領導融入公司治理各個環節，不斷探索黨的領導與現代公司治理有機結合的有效機制和路徑，優化治理體系、健全治理架構、提升治理能力，持續完善「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」的公司治理運行機制，在保證黨委發揮「把方向、管大局、促落實」重要作用的同時，治理主體各司其職、各負其責、協調運作、相互制衡。

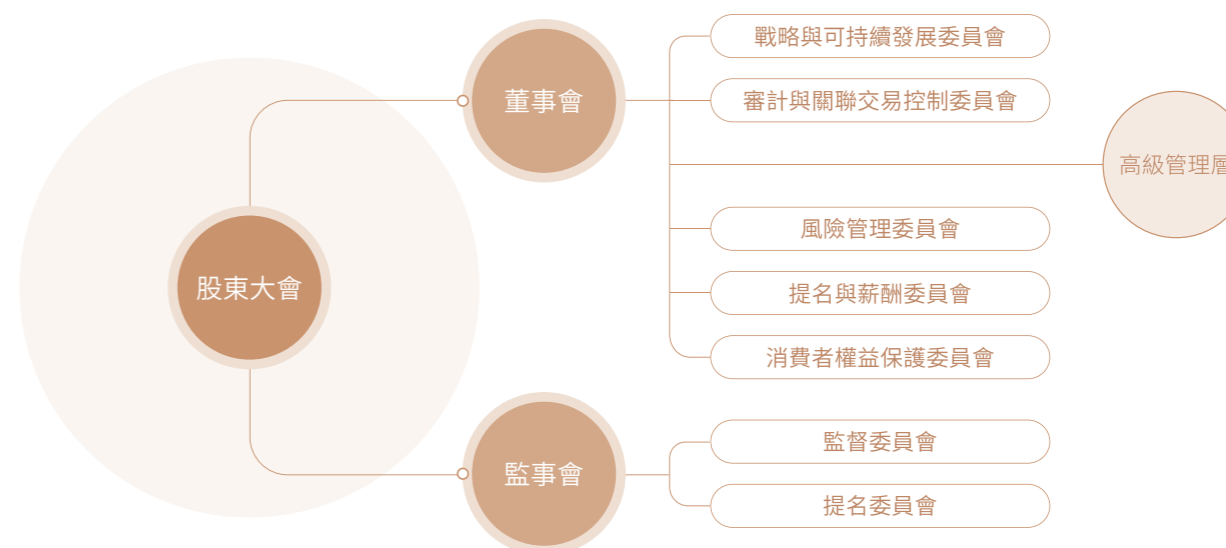
2022年，圍繞迎接黨的二十大召開和學習宣傳貫徹黨的二十大精神，本行組織開展「喜迎二十大，同心慶七一」系列活動，舉辦「奮進新徵程，建功新時代」主題展覽，迅速並持續興起學習熱潮，不斷推動黨史學習教育常態化、長效化。本行獲評投資時報社「2022卓越黨建創新案例」獎，「福州分行黨建館」被中國金融政研會認定為「紅色金融教育基地」。

公司治理架構

2022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。

優化 公司治理

股東大會、董事會、監事會、高級管理層共同構成本行的公司治理架構，「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，築牢穩健發展的根基。



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2022年末，本行董事會由11名成員組成，包括3名執行董事、4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	獨立董事人數	專委會主席
戰略與可持續發展委員會	5	1	由非獨立董事擔任
審計與關聯交易控制委員會	5	4	由獨立董事擔任
風險管理委員會	6	3	由非獨立董事擔任
提名與薪酬委員會	4	3	由獨立董事擔任
消費者權益保護委員會	4	2	由非獨立董事擔任



董事獨立性

截至2022年末，本行董事會中有4名獨立非執行董事。董事會下設的專門委員會中，審計與關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會主席均由獨立董事擔任且獨立董事在委員會中佔多數。本行獨立董事均未在超過五家境內外企業擔任獨立董事，且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、人數和比例符合中國銀保監會、中國證券監督管理委員會、上海證券交易所、香港證券交易所等相關規定。

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。4名非執行董事中，朱鶴新董事長具有近三十年金融從業經驗，擁有豐富的理論知識，積累了大量的實踐經驗；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經營管理以及大型民營企業副總裁兼財務總監的豐富履歷；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。3名執行董事中，方合英先生具有三十年銀行從業經驗，劉成先生具有豐富的發展改革、財政金融相關工作經驗，郭黨懷先生具有三十餘年銀行從業經驗。4名獨立非執行董事中，何操先生曾擔任國有大型企業董事長、總裁，具有豐富的企業經營管理經驗；陳麗華女士為中國知名高校教授、供應鏈和物流行業專家；錢軍先生為中國知名高校教授，對金融體制和金融體系發展、金融風險防範等領域有深入研究；廖子彬先生為會計審計專家，熟悉中國內地和香港會計和企業法規、商業慣例。

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、法律、審計等不同專業背景。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，形成多元互補的董事會構成。截至2022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名獨立非執行董事。5個下設專門委員會的主席均由不同董事擔任。

履職情況及評價

董事會履職情況

2022年，本行共召開5次股東大會，審議42項議案，聽取6項匯報；召開15次董事會會議，審議97項議案，聽取42項匯報；召開39次董事會專門委員會會議，審議90項議案，聽取42項匯報。董事會及各專門委員會審議和討論了一系列ESG重要議題，切實履行了在綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、反洗錢等ESG方面的相關職責。

董事會審議通過《2021年年度報告》《2022年半年度報告》（年報、半年報涵蓋普惠金融、綠色金融、信息安全等ESG相關內容）《2021年度可持續發展報告》《董事、監事和高級管理人員職業道德準則》《董事會戰略發展委員會更名並增加統籌ESG工作職責》《數據戰略規劃》等議案，聽取了2021年普惠金融發展情況及2022年工作計劃、2021年度和2022年半年度消費者權益保護工作情況等匯報，切實履行董事會在ESG領域的職責，在公司治理層面推動提升ESG管理水平。董事會下設委員會根據各自職責事先審議、聽取上述議題並向董事會提出建議。

針對與社會責任和環境責任相關的風險評估，本行管理層向董事會匯報了定期全面風險管理報告、《2021年信息科技風險管理報告》《2021年聲譽風險管理工作報告》《2021年度外包風險評估報告》、2021年度和2022年半年度內控合規反洗錢工作報告等報告，內容涉及聲譽風險、洗錢風險、供應商風險、消費者金融信息安全保護等ESG相關風險。董事會聽取了匯報並圍繞匯報內容進行了討論，董事會肯定了本行風險管控能力和消費者保護工作實效明顯提升，並要求本行繼續做好風險預判，深化風險合規管理各項工作。

關於內部溝通：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，如董事或其任何聯繫人與董事會擬決議事項有重大利害關係的，該等董事在董事會審議該等事項時應該迴避，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的相關規定另有規定的除外）。

2022年，本行董事會成員之間未發生利益衝突的情況。如發生衝突，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

2022年，本行共召開11次監事會會議，4次監事會監督委會議及2次監事會提名委會議。監事會審議通過了本行《2021年年度報告》《2022年半年度報告》《2021年度可持續發展報告》。

監事會十分重視ESG相關工作，不斷豐富監督方式和監督內容，提升ESG工作監督質效。2022年度，在深入分析本行ESG管理工作領域的現狀和問題基礎上，形成關於ESG管理的《監督提示函》，系統性提出了完善ESG管理架構、提升ESG管理能力、加強ESG管理理念宣貫等意見建議；形成針對普惠金融業務發展的《監督提示函》，從監督角度提示問題、提出意見建議，督導管理層優化完善考核機制，促進普惠金融業務高質量可持續發展。同時，監事會以「穩經濟大盤」為主題赴分行開展專題調研，重點關注分支機構對於本行穩住經濟大盤29項工作舉措的落實情況，促進分支機構大力支持實體經濟。

履職評價

本行將綠色金融、普惠金融等ESG相關內容納入董事、監事、高管人員的評價標準。董事、監事評價指標中包含「是否能夠重視中央精神和監管要求，推動/監督本行在重點領域（包括但不限於普惠、製造業、綠色信貸、鄉村振興、戰略新興產業等）的貫徹落實」；高管人員評價指標考察高管相關工作（包括但不限於普惠、製造業、綠色信貸、鄉村振興、戰略新興產業等領域貸款的投放情況）是否符合中央精神、滿足監管要求。本行獨立董事、外部監事和高管人員的履職評價結果與其年度薪酬或績效掛鉤。

本行持續完善績效薪酬延期支付制度，制定了《績效薪酬追索扣回管理辦法》，該辦法適用範圍為本行及各級子公司，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，扣減其相應的績效薪酬。

溝通與交流

業績發佈會

2022年度，我們主動創新投資者交流形式，首次面向全社會以「網絡視頻直播」方式召開年度、半年度業績發佈會，面向投資者、新聞媒體和社會公眾，深入介紹本行經營整體情況和未來發展思路，以更加開放、透明的方式，積極回應資本市場關切，獲得了良好的市場反饋。業績發佈會問答實錄通過中信銀行官方網站及上證e互動平台發佈，會議視頻在手機銀行直播間、萬得3C會議等多渠道進行回放，年度、半年度業績發佈會累計觀看人數分別約為1.34萬人次和2.20萬人次。

「上市15週年」專題活動

2022年度，我們以「越向上·越有光」為主題，結合「線上+線下」模式，舉辦了為期兩周的「上市15週年」系列活動。我們邀請中小股東及券商分析師走進本行參觀交流，並將交流精彩片段收錄製作成短視頻和H5，借助互聯網媒體平台實現活動二次傳

播。同時，我們在網絡端圍繞本行經營業績和三大核心能力建設等方面，廣泛聽取股東意見和建議，進一步拓寬了我們與中小股東的交流渠道。

日常交流

2022年度，我們通過搭建多維度、多平台的投資者交流體系，保持與市場的常態化溝通，全年組織業績路演，接待日常調研，以及參加投資策略會、投資者論壇80餘場，其中管理層帶隊交流共38場。我們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。獲評中國上市公司協會「2021年報業績說明會最佳實踐」、全景網「中小投資者關係互動獎」等。

信息披露

2022年度，本行持續做好外規內化工作，修訂《信息披露管理辦法》及各項配套制度共11項，進一步夯實了信息披露工作合規基礎。在上交所和香港聯交所合計披露定期報告、臨時公告等各類文件近400份，共計400餘萬字。截至2022年末，連續六年獲上交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。

風險管理體系建設

本行董事會對銀行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的部分職責。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。此外，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分行、相關部門和專家意見，並通過定期重檢等管理程序，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「三道防線」。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線，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線，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線，其中審計部承擔一二道防線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。三道防線共同承擔起風險管理職責，並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《2022年年度報告》。



全面 風險管理

3.54萬人次

業績發布會
累計觀看人數

環境和社會風險管理

本行將環境和社會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。

信貸業務

本行制定《中信銀行環境和社會風險分類管理辦法》（以下簡稱「《辦法》」），對授信客戶在耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生態保護、氣候變化等方面進行評估，根據對環境及社會影響的嚴重程度對客戶進行差異化管理。《辦法》要求在授前調查環節，根據客戶及其項目所處行業、區域特點開展針對性調查，對於不符合相關規定的客戶一律不得准入。在用信審核環節，如發現客戶存在重大風險隱患，可中止直至終止用信。在授後管理環節，及時重檢分類認定，高風險客戶執行更嚴格的檢查要求。

ESG盡職調查

點關注客戶是否存在環保處罰、涉訴、違規處罰、高管處罰及重大變動、員工裁員信息、上下游渠道穩定性，是否存在拖欠供應商貨款，是否及時償還金融機構本息、債券本息等。同時充分考慮客戶生產經營的生產工藝、能耗水平、污染物排放，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響，堅決實行環保「一票否決」制，對於可能涉及環境和氣候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。

對客戶的環保情況進行檢查，關注客戶是否存在因環保問題被環保部門制裁導致運營受影響、償債能力惡化，是否因違反環境保護法規導致出現責任事故或產生輿情風險。

債券承銷業務

本行在開展債券承銷業務過程中，根據《中信銀行債務融資工具承銷業務盡職調查工作指引》及監管機構風險管理要求，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，並向債券投資者進行披露。原則上嚴格控制不符合產業政策、安全生產和環境保護相關政策等監管要求的項目申報。

1 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。

2 針對項目融資，重點關注項目建設計劃及現狀，土地、環保、立項批復情況，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。

相關行業授信政策

本行授信業務按照《中信銀行綠色信貸實施管理辦法》規定執行，實行環保「一票否決」制，將企業環保守法情況作為授信的前提條件。

《中信銀行2022年授信政策》對農業、能源、採礦以及石油天然氣開採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和特色農業產業園區建設。支持符合環保標準、疫病防治及質量檢驗控制體系完善、成本優勢明顯、成長性強的大型養殖企業。結合行業特點，發揮集團優勢，積極支持在雜交育種、生物育種領域具有研發優勢、市場優勢的企業。擇優支持槓桿率可控的生豬養殖行業龍頭企業。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

立足國家以低碳能源替代高碳能源、可再生能源替代化石能源的能源發展規劃，積極支持光伏發電、風電、綠色水電、核電等項目。視地區資源稟賦情況，因地制宜支持氫能、垃圾發電項目。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。支持天然氣基礎設施建設。綜合考慮我國現階段「以煤為主」的能源消費結構，以及國家對能源平穩供應的要求，支持傳統產業改造升級，嚴格管理高耗能、高排放項目。

採礦、石油天然氣開採行業授信政策

支持石油天然氣等常規化石能源的高效清潔利用，擇優支持頁岩氣、煤層氣、緻密油（氣）等非常規油氣資源開發項目。有色金屬礦採選業擇優支持行業集中度較高，具有資源優勢、生產技術先進、產業鏈完備的國內有色金屬礦採選業頭部客戶。從嚴控制黑色金屬礦採選業新增授信。關注礦採下遊冶煉、加工行業盈利情況變化，支持技術含量及附加值雙高的有色金屬新材料生產企業或精、深加工企業。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。審慎從嚴介入有色金屬礦單一採選企業。

對ESG風險的監督審查

本行設立信用審批委員會，對全部授信及非授信類業務進行審查。信用審批委員會在項目審查中充分考慮客戶在社會、環境與氣候風險方面的影響。

環境與氣候風險：充分考慮客戶生產經營的生產工藝、能耗水平、污染物排放，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響，對於環境和氣候可能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。

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、技術迭代風險等。

供應鏈風險：主要上下游企業及合同訂單、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。



貸前貸中

貸後



嚴守 合規底線

合規文化建設

本行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」，強化全員合規意識，促進合規理念與合規行為深度融合，助推銀行高質量發展。本行建立了「培訓、考試、巡講、警示」四輪驅動的合規文化宣貫體系，深入營造「正己守道」的合規文化氛圍，推動合規文化融入經營管理全過程。

本行常態開展合規文化建設工作，連續7年組織風險合規文化季活動，持續宣揚「高層引領、中層驅動、基層為本」的合規理念，系統性推進合規理念宣貫、典型案例警示、關鍵領域風險排查等合規文化建設工作，涵養良好的合規生態。2022年開展多層級的合規培訓近6萬期，總分行開展巡講檢查6,000餘次，持續通過企業微信號、5C平台等線上渠道向全行推送監管動態、政策解讀、經驗分享等內容，有效促進合規教育培訓與日常工作相結合，進一步夯實合規管理基礎。

本行已建立運行內控合規5C標準化管理平台，通過文化、內控、合規、檢查、糾偏五大功能模塊，全面打通基層合規文化建設「最後一公里」。全年通過制度選編、熱點資訊、熱門播報等專欄渠道，向總分支行推送監管政策、新規解讀、風險案例等內容240餘篇。全行各級機構通過5C平台完成警示教育、飛行檢查、三查四訪等管理任務14萬餘項，針對性提升全行各層級內控合規管理履職質效，數字化平台對非現場支持保障作用得到有效發揮。

本行建立了多層次的合規培訓考試機制，組織全行合規大考，區分公司、零售、金融市場等10大專業類別，聚焦近年國家宏觀政策、重要監管制度、禁止行為規定，梳理學習要點，全行約5.6萬人完成線上化學習考試，強化重點領域監管政策要求傳遞宣導。持續開展對「三新人員」（指新入職、新轉崗、新提聘人員）的學習考試及崗前制度培訓，並進行動態跟蹤管理，切實提升「三新」人員合規履職能力。

培訓對象	頻率	主要內容
各級管理幹部	不定期組織	行業合規動態和全行合規管理現狀
全體員工	不定期組織	全行重點合規要求和典型違規行為
合規條線人員	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
各業務條線人員	每年2次	業務合規和員工行為管理
「三新」人員	每月1次	業務知識、內控合規、反洗錢、員工行為管理等基本要求以及合規文化理念
合規內訓師	每年1次	精煉培訓內容、製作培訓課件、使用培訓工具等

員工行為管理

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；各業務條線管理部門對本條線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。

本行搭建了全面的員工行為管理制度體系，制定了《中信銀行從業人員禁止行為規定細則》《中信銀行從業人員行為守則》《中信銀行員工異常行為網絡化管理暫行辦法》等規章制度，明確員工行為管理要求。2022年度，為進一步加強員工行為管理，推動全行網絡化管理體系落地實施，本行下發《中信銀行員工異常行為網絡化積分管理辦法》，對員工異常行為實施積分管理。

1

網絡管理：本行全面推行網絡化管理機制，搭建「七橫七縱」格域結合的員工行為網絡化監督管理架構，全行組建8,000餘個管理格，有效促進違規行為抓早抓小。配套實施員工異常行為積分管理機制，從員工工作表現、社會活動、投資消費等日常行為，以及員工在客戶、產品、制度、流程、系統等方面的業務行為兩個維度進行管理。根據員工積分扣減情況，採取加強培訓、調整崗位、員工退出等管理措施。

2

風險排查：本行持續開展重點領域和關鍵人員風險排查，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，排查案件風險隱患。

3

行為監測：本行自主研發內控合規一體化平台，開發非現場監測模型，常態開展信用卡套現、出借賬戶、過渡資金、挪用客戶資金等異常交易監測，持續強化系統科技賦能，提高員工行為排查質效。



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。利用數字化技術不斷提升員工行為監測手段，重點監測員工在授信准入、信貸審批、資產處置、集中採購、薪酬費用等領域的履職舞弊及違規行為。

本行每年均開展針對員工行為的反舞弊審計工作。2022年本行將員工行為審計融入到開展的專項審計和經責審計工作中，重點關注關鍵崗位及「關鍵少數」。

本行制定的《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》中對員工不服處分決定申訴的受理、處理流程、反饋機制、處理時效等做了明確規定，通過復議複查與審查審理分離，原案審查、審理人員不得參與復議複查等方式，保護員工合法權益。

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。通過外規內化，本行建立了「頂層制度+專項制度+條線制度」⁴三位一體的反洗錢內控制度體系，搭建了反洗錢內外規制度庫。

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，授權總行行長負責全行反洗錢工作，成立總行反洗錢工作領導小組。

本行建立了反洗錢管理三道防線。各級業務管理部門作為「一道防線」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「二道防線」重在監測和報告；審計部、紀委辦公室等作為「三道防線」重在檢查、監督整改和驗證，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反洗錢要求，按照執嚴原則，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。2022年度，全體董事、監事、高級管理人員參加《國務院完善「三反」體制機制意見》《反洗錢法》等專題線上課程培訓2次。本行持續組織全體員工參加中國人民銀行反洗錢外部培訓，不斷加強「線上+線下」培訓課程建設、豐富培訓形式，通過面向「三新」人員的反洗錢上崗培訓、面向全體員工的「合規大考」等學習形式，幫助員工加深對監管政策理解和把握，不斷提升各層級人員反洗錢水平。截至2022年末，本行共組織反洗錢培訓1,110次。



反洗錢宣傳

外部宣傳

本行圍繞監管熱點和風險動向，將反洗錢宣傳工作與消費者權益保護等工作有機結合，2022年內組織「打擊網賭電詐，保護資金安全」「防範非法集資，打擊電信詐騙」「賬戶實名要牢記，出借他人害自己」「築牢信息安全防線，抵制洗錢犯罪行為」四期主題社會宣傳活動，推動公眾反洗錢意識的提升。

內部宣傳

本行利用內聯網、「信銀反洗錢」公眾號、短視頻等內部平台，向全體員工宣傳反洗錢金融知識，提升全行反洗錢認知水平。

⁴ 包含《反洗錢內控管理基本規定》《洗錢風險管理政策》2個頂層制度，覆蓋洗錢風險識別、評估、監測、管控、報告全流程，涵蓋洗錢檢查、考核等28個專項制度，以及32個反洗錢條線制度。

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。

黨風廉政建設

本行持續推進黨風廉政工作建設，緊盯「關鍵少數」，印發《關於加強對「一把手」和領導班子監督的實施細則》，完善監督制約機制；在中層正職培訓班開展紀律專題課，組織境外經營機構主要領導幹部參加廉政談話，做好日常教育提醒；持續糾治「四風」，開展違反中央八項規定精神典型問題專項治理，組織財務專項檢查、問題線索重檢，對發現的問題進行嚴肅處理；元旦、春節、勞動節、端午、中秋、國慶等「節點」組織學習典型案例，做好廉潔過節的提醒，堅決貫徹落實中央八項規定精神。

廉潔警示教育

2022年度，本行開展3次全行警示教育大會和1次新任中層幹部集中警示教育大會，組織全體員工學習觀看警示教育片，宣講違紀違規典型案例。紀委書記圍繞「嚴守紀律，擔當使命」主題為遠航計劃學員講授專題黨課，向全體員工印發《〈中國共產黨問責條例〉重點內容解讀與典型案例彙編》《問責工作制度彙編》，不斷築牢紀法底線。本行董事以現場（視頻）參會等形式參與本行開展的3次全行警示教育大會，深入對照反思，切實做到明法紀、知敬畏、守底線。

2022年度，本行通過直播、在線學習等方式，在統一學習平台「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，全行4,895人次在線學習，學習總時長達3,718小時。

境外機構廉潔建設情況

本行不斷加強境外機構廉潔合規經營，規範境外業務戰略與投資管理、關鍵人員管理、財務管控等關鍵環節監督管理，2022年全年開展駐外人員廉潔合規教育2次，持續構築境外機構廉潔從業思想防線。

腐敗線索舉報

本行遵循「實事求是、迴避、保密」的原則，建立誠信舉報機制，倡導和鼓勵員工參與行內合規風險管理建設，主動報告已經或可能發生的合規風險情況或違規問題，並對舉報人的合法權益和個人信息予以保護。

舉報機制

本行設有來信、來電、來訪以及電子郵件等多種信訪舉報渠道。2022年度，本行成立信訪工作部門，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。

本行制定《中信銀行反洗錢違規舉報管理辦法》，辦法中明確了舉報範圍、舉報原則、舉報內容、舉報要求、舉報受理和查證、舉報方式、責任追究與獎勵等方面的內容。本行建立違法違規行為舉報渠道，專設舉報郵箱。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問責處理，涉嫌犯罪的，按照規定依法移送司法機關。2022年，未發生向本行提出並已審結的貪污訴訟案件。

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。2022年度，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。

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》等。我們積極申請和保護專利及著作權，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。同時，我們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。

2022年度，我們積極維護自身知識產權，組織「掌握自主知識產權，增強自主創新能力」的全行專利培訓，提高員工對無形資產的保護意識，本行專利獲得數量持續增長。承辦中信集團「科技中信 知產護航」線上圓桌論壇培訓，圍繞科技創新與知識產權互促、知識產權侵權風險防範等話題開展培訓和宣傳。



知識產權保護

軟件正版化

本行繼續堅持軟件正版化基本策略，鞏固軟件正版化工作成果。2022年度，修訂軟件正版化制度，將原《中信銀行外購軟件管理辦法》修訂為《中信銀行外購軟件及正版化管理辦法》，明確正版化管理要求。強化軟件資產管理，持續更新維護軟件台賬，保障了軟件資產數據信息完整準確。本行深入開展年度正版化自查工作，紮實推進正版化工作宣傳及培訓，全年面向總分行全體員工培訓累計超過35,000人次。

本行確立了「拼搏、擔當、協作、敏捷、執行、實幹」的六種文化。2022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。我們持續講述屬於中信人自己的文化故事，從全行徵集文化故事300餘篇中精選編製成《中信銀行人》第六輯，以典型故事和事跡推進「六種文化」的培育。

2022年恰逢本行成立35週年，我們舉辦了35週年慶祝大會，向全行入職30年以上的老員工頒發35週年紀念品並開展紀念活動，感謝老員工的忠誠與堅守。我們開展「發現中信銀行之美」風采大賽活動，以「線上投票+展示平台」為載體，覆蓋員工、家屬、親友、客戶群體等，充分展現中信銀行員工的風采風貌。此次活動徵集員工攝影、書法、繪畫及短視頻作品千餘件，累計投票數超過51萬票，線上平台總瀏覽量超80萬人次。35週年紀念活動提振了中信人昂揚向上的精氣神，增強了全體員工的凝聚力、榮譽感和歸屬感。

企業文化建設



3

服務實體 助推經濟發展

聯合國
可持續發展
目標



支持 實體經濟

為貫徹落實國家宏觀經濟政策，本行2022年授信政策突出對綠色信貸、高科技、製造業、基礎設施建設、鄉村振興、普惠金融等國家重點支持領域的支持力度，將落實國家政策導向、服務實體經濟、優化信貸結構有機結合，突出重點業務、推動政策落實，不斷促進信貸增長。

01

印發《中信銀行落實穩住經濟大盤的29項工作舉措》，圍繞助企紓困、加大信貸投放、做好配套支持等提出六個方面29項工作舉措。成立穩住經濟大盤實施領導小組、工作小組，統籌推進各項工作落地。

加大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，持續跟蹤新能源、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，編製行業研究報告35份，制定或更新綠色信貸審查審批標準（指引）3個、製造業審查審批標準（指引）19項。

02

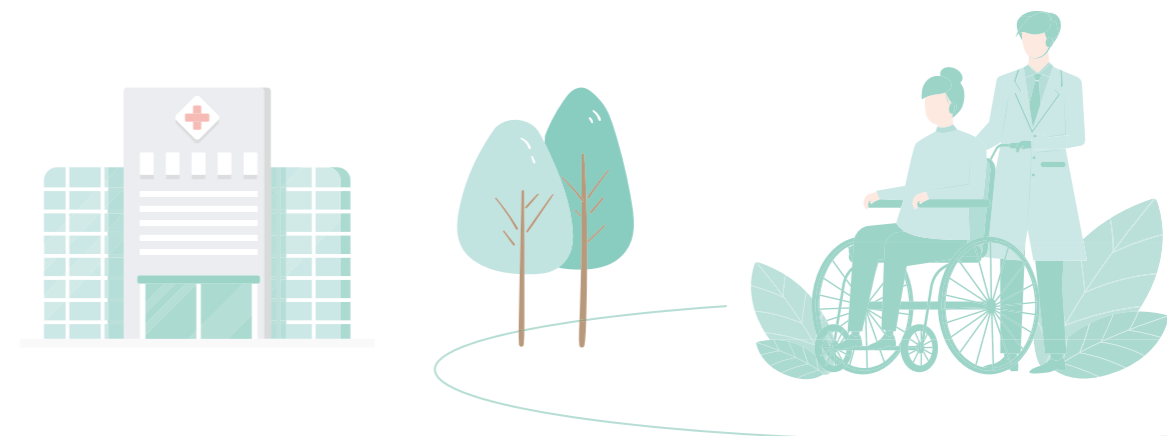
03

配套出台包括提高碳減排、科技創新等貸款的貸款補貼、實施績效考核等多項舉措。對於因特殊情況出現臨時性經營困難的客戶，加大幫扶力度，在服務流程、方式及還款計劃等方面給予支持。

落地分行首筆「醫保貸」

案例

為緩解部分定點醫藥機構資金困難，切實發揮政府和金融機構助企紓困的支持作用，本行連雲港分行聯合連雲港市醫保局共同推出「醫保貸」融資產品，為江蘇省某大藥房連鎖有限公司量身設計出符合其需求且滿足相關管理規定的醫保貸融資方案，並於2022年2月18日落地分行首筆「醫保貸」300萬元。連雲港分行通過將業務創新與業務發展深度融合，極大支持了當地經濟發展。



支持戰略性新興產業

本行持續加強對戰略性新興產業的支持力度，重視與科創型企業的合作。截至2022年末，本行戰略性新興產業貸款餘額為4,242.10億元。

- 1 加強與全國頭部私募股權投資機構的合作，打造了「投資機構+協同單位+科創企業」的服務模式，通過投貸聯動積分卡模式等創新性產品，為科創型企業提供全生命週期、全業務場景的綜合化金融服務。
- 2 開發創新性供應鏈產品，大力支持基於戰略客戶供應鏈的科創型企業，為大批科創型小微企業解決融資難的問題。
- 3 積極發揮債務資本市場支持效能，引流債市資金支持科創領域，成功發行銀行間市場主體、用途「雙首批」科創票據。
- 4 通過內保外債服務方案，幫助國有資本公司積極引進境外銀行發放的外債貸款，用於投資科技型公司等戰略新興產業的股權，助力我國科技自立自強。

落地全國首單科創票據

案例

本行無錫分行積極響應中國銀行間市場交易商協會關於升級推出科創票據的通知要求，於2022年5月26日作為牽頭主承銷商成功發行全國首單科創票據——「無錫華光環保能源集團股份有限公司2022年度第五期超短期融資券（科創票據）」3億元，對於拓寬科技創新企業融資渠道、豐富科創領域融資服務場景，起到了良好的社會示範效應。

助力基礎設施建設

本行全面落實國家關於加強基礎設施建設、適度超前開展基礎設施投資的要求。

充分發揮地方債業務對基礎設施建設的支持效能，適度加大債券投資力度，開展水利、交通等傳統領域以及5G、工業互聯網、數據中心等新基建領域地方債項目發行設計，助力地方政府籌集項目建設資金。

為建築行業定制「351」專屬服務方案，推出信e融、信e鏈、信保函等供應鏈產品滿足建築企業融資、結算需求。截至2022年末，累計為5,580家企業提供服務方案，落地產品6,292個。

聯合中信集團內子公司，向企業提供財務顧問、資產管理、基金運營、投融資、託管結算等一體化服務，推動實體企業公募REITs上市發行。



房地產

本行堅決落實黨中央、國務院關於房地產調控政策和監管要求，堅持「房住不炒」定位，全面落實房地產長效機制，2022年11月成立「促進房地產平穩發展工作專班」，由行長擔任組長。印發《重點業務信貸投向指導意見》，推動房地產業務平穩有序開展。

穩定房地產開發貸款投放，對國有、民營等房地產企業一視同仁，區分房地產項目風險和企業集團風險，按照市場化原則滿足房地產項目合理融資需求，重點支持治理完善、聚焦主業、資質良好的房地產企業穩健發展。

按照市場化、法治化原則，在符合監管要求的前提下，積極向優質房地產企業出具保函置換預售監管資金，優先用於項目工程建設、償還項目到期債務等。2022年度，針對《關於商業銀行出具保函置換預售監管資金有關工作的通知》（銀保監辦發[2022]104號），本行制定印發《中信銀行置換預售監管資金保函業務管理辦法》，依法依規開展業務。

穩妥有序開展房地產項目併購貸款業務，重點支持優質房地產企業兼併收購受困房地產企業項目。

在保證債權安全的前提下，通過存量貸款展期、調整還款安排等方式予以支持，促進項目完工交付。積極做好「保交樓」服務，鼓勵為專項借款支持項目提供新增配套融資支持。積極開展優質房企債券承銷，對於償債壓力較大的存續期地產債券項目積極協助發行人與投資者協商債券展期事宜。

支持個人住房貸款合理需求，因城施策實施好差別化住房信貸政策；在合規前提下引導資金優先支持保障性住房、長租房等國家政策鼓勵的住宅項目建設。

落地雙首筆保障性租賃住房項目貸款

案例

本行鄭州分行積極落實國家關於支持保障性租賃住房發展政策，2022年6月，向鄭州市保障性租賃住房專營主體—鄭州某地產集團附屬公司投放0.84億元25年期貸款，成功落地河南省內股份制銀行首筆以及中信銀行首筆保障性租賃住房項目，在幫助剛需人群緩解住房困難方面取得了顯著成效。

服務 區域發展

本行設立協同委員會，由行長擔任委員會主任。委員會下設京津冀、長三角、粵港澳、成渝四個區域協調領導小組。2022年8月，為進一步加強全行重點區域業務推動，促進區域一體化協調發展，本行制定《中信銀行重點區域協調發展工作指引》，進一步明晰具體工作職責和工作流程。

支持京津冀協同發展

本行成立京津冀協同發展小組和工作小組，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》，通過加強區域內協調合作，積極支持京津冀協同發展。

- 持續跟進央企跨區域遷移安排，協同中信集團子公司，為中建、中交、中船、中糧、國電投等戰略客戶提供綜合性服務，參與了京津冀鐵路、大興新機場、張家口冬奧會場館等重點項目的建設。
- 支持區域民生事業發展，上線農民工工資支付監管等系統，推動京津冀地區分支機構協同服務於區域醫療中心和醫院信息化建設，為區域內教育部門提供智慧校園及民辦教育機構資金監管服務，為中央及地方財政搭建財政資金收付系統。
- 提供高質量融資服務，強化區域棚戶區改造、產業升級轉型、生態環境保護等領域信貸投放。為區域內政府部門開展地方債發行設計，為重點高校和醫院提供設備更新改造貸款服務。

支持長三角建設

本行圍繞國家長三角一體化發展規劃，深耕當地市場，發揮協同優勢，打造區域最佳綜合服務企業。

- 緊跟國家戰略，深入推進重點區域項目落地，加大上海臨港新片區資源投入，支持G60科創走廊重點產業發展，完善長三角生態綠色一體化發展示範區機構佈局，重點支持長三角一體化「水鄉客廳」、智能化改造和數字化轉型、太湖新城城市管廊建設、「湖杭高鐵」等項目。
- 主動融入區域數字政府建設，積極為地方財政搭建財政資金收付系統。在上海、江蘇、浙江等地上線社保公積金中心代發及農民工工資支付等電子系統，落地特殊資產和企業破產重整特色項目，支持重點大學信息化建設，為上海市醫療衛生機構提供「先診療、後付費」的信用就醫金融服務。
- 聚焦區域發展特點提供「融資+融智」綜合金融服務，以長三角區域一體化和上海自貿區金融改革等國家戰略工程為契機，向城投公司提供債券發行等融資服務；為浙江、江蘇、安徽等地方政府提供地方債發行設計服務，有效支持市政和產業園區、交通基礎設施、社會事業、農林水利、新基建等領域建設。

支持粵港澳大灣區建設

本行積極參與粵港澳地區產業集群發展戰略，深入服務新動能行業，助力粵港澳大灣區建設。



持續推進服務專精特新小巨人，加快延伸科技企業全鏈條覆蓋面，深入服務以新能源、新材料為代表的新動能行業，賦能企業加速成長。圍繞重點戰略產業集群，以全新的供應鏈生態體系，打通企業上下游全鏈條，運用大交易銀行賦能先進製造。



助力區域財政、政法、教育、醫療衛生事業發展，服務地方財政開展財政國庫集中收付業務1,700餘億元，充分利用大灣區在特殊資產處置和破產重整領域創新速度快、資源相對豐富的特點，協助地方政府盘活存量資產、促進經濟循環、優化營商環境，對區域重點高校及醫療機構加大支持力度。



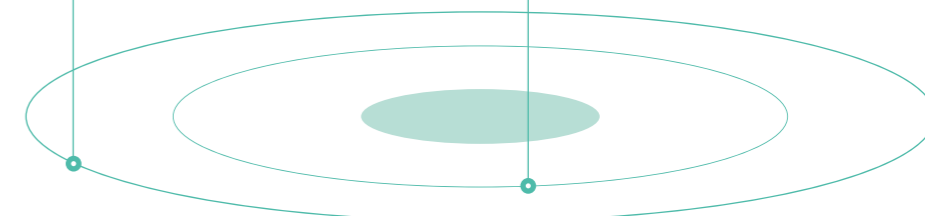
創新金融服務，積極參與離岸人民幣地方政府債券發行，搭建離岸人民幣地方債投資渠道，開拓地方政府融資新模式，同時我們聯合金石投資等機構，為區域內生物醫藥、智能網聯汽車等產業基金項目提供投資管理及資金監管服務。

支持成渝經濟圈發展

本行積極服務成渝雙城經濟圈發展戰略，深化與當地政府戰略合作，強化投融資支持，深度融入成渝地區金融和產業的發展，不斷提升服務實體經濟質效。

為經濟圈發展提供高質量金融服務，投資成渝雙城地方債超百億元，提供城市更新類項目授信支持，有效助力成渝地區基礎設施、城市更新、現代產業體系轉型升級。

搭建平台交流推動機制，組織開展交流互訪，聚焦區域重點產業佈局，召開專題研討會議；積極對接轄內政府機構、監管部門、主管部門，互通本地區協調發展的趨勢和方向，把握市場機會，助力「第四增長極」快速發展。



推動「一帶一路」發展

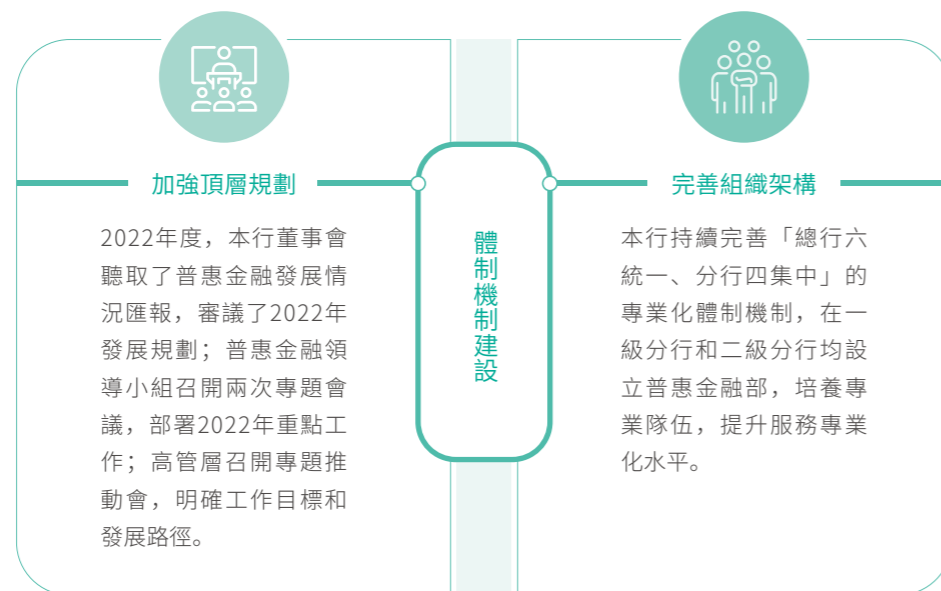
本行積極響應國家「一帶一路」發展戰略，深入挖掘中國企業在「一帶一路」沿線國家的投融資項目需求，為企業提供集「結算+交易+融資+融智」於一體的綜合跨境金融服務方案，充分發揮跨境金融支持「一帶一路」建設的積極作用，助力中國企業「走出去」。

《中信銀行2022年授信政策》明確提出「落實區域協調發展戰略目標，推動共建『一帶一路』高質量發展。重點關注並積極支持『一帶一路』區域內的基礎設施項目建設。圍繞外資、外經企業實際需求，通過涉外工程保函、分離式保函等滿足企業境外項目跨境投融資需求。」2022年度，本行累計開立非融資性涉外保函139億元人民幣，同比增長60.74%，有效支持中國企業積極參與國際經貿合作。

截至2022年末，本行累計與76個「一帶一路」國家的502家銀行建立合作關係，其中亞洲地區308家，佔比61.35%；歐洲128家，佔比25.50%；美洲30家，佔比5.98%；非洲29家，佔比5.78%；大洋洲7家，佔比1.39%。2022年，本行與上述地區合作銀行開展國際結算、保函等業務合作近千億美元。

本行全力支持小微企業減負紓困，推動小微企業金融服務穩健發展，建立了由董事會負責戰略規劃、監事會負責監督評價、高管層推動落實的普惠金融管理架構。截至2022年末，普惠型小微企業貸款餘額4,459.92億元，增速21.57%，高於各項貸款增速16.10個百分點；有貸款餘額客戶數22.99萬戶，較上年末增加4.82萬戶。

發展 普惠金融



政策資源支持

1 加強計劃引導

單列普惠型小微企業信貸計劃並分解至一級分行，對東北、西北等地區傾斜信貸投放任務安排。

2 加強考核激勵

普惠金融相關指標在分行綜合績效考核中的權重佔比10%以上，給予FTP考核利潤補貼，設置專項業務過程推動獎勵和主線營銷費用。

3 落實延期政策

本行對因特殊情況出現臨時性經營困難的小微企業，按市場化原則辦理延期還本付息，並在企業網銀主動公示和提醒。

4 加大減費讓利

本行主動將「兩禁兩限」升級為「四禁」，主動減免小微企業和個體工商戶支付手續費，按照「應減盡減」原則對2022年四季度普惠小微貸款階段性減息1個百分點（年化）。

5 落實盡職免責

本行持續完善盡職免責管理辦法等配套制度，明確不良容忍度要求，按照「應免盡免」原則和負面清單模式，落實盡職免責。2022年度盡職免責比例高達98%。

產品服務創新

完善線上化服務

本行加快金融服務從「線下」到「線上」再到「掌上」跨越，持續完善手機銀行、網銀、微信銀行等線上化渠道，持續豐富企業網銀產品超市，直觀展示普惠金融貸款產品，上線客戶操作智能引導，有效提升用戶體驗和服務效率。

豐富特色化產品

本行持續完善「中信易貸」特色化產品體系，有效支持不同客群個性化融資需求。圍繞「專精特新」小微企業，推出線上化信用貸款產品「科創e貸」；圍繞供應鏈上下游小微企業，推出「訂單e貸數據模式」「銀稅供應鏈模式」等創新產品；圍繞物流、外貿等行業小微企業，優化「物流e貸」「關稅e貸」等融資服務。

「科創e貸」助力「專精特新」小微企業高質量發展

案例

「科創e貸」是本行為「專精特新」科技創新型企業首創的全線上、純信用的數據信貸融資服務。本行呼和浩特分行為國家級「專精特新」小微企業赤峰某光電公司投放了「科創e貸」900萬元，從授信調查到放款的全流程線上化融資服務僅用時兩個工作日，及時補充了企業用於生產經營的流動資金。中信銀行通過對小微企業的精準滴灌，有力支持了小微企業的高質量發展。

綠色發展 守護綠水青山

聯合國可
持續發展
目標



發展 綠色金融

本行緊跟國家戰略方向，努力踐行「碳達峰、碳中和」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，提高綠色金融綜合服務能力，踐行綠色運營，努力打造綠色銀行。

加強頂層設計

本行董事會戰略與可持續發展委員會負責審議綠色金融發展戰略、目標和報告，監督、評估本行綠色金融執行情況。本行設立綠色金融領導小組，由行長擔任組長，統籌規劃全行綠色金融業務管理和推動，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。

2022年度，本行召開綠色金融領導小組會議，進一步明確了發展綠色金融是本行重要的發展戰略。現階段，本行正逐步完善綠色金融組織機制、任務目標、中長期規劃、資源配置等方面的建設，通過各業務板塊共同發力、深化集團協同，全方位打造綠色綜合金融服務體系。

本行制定印發《中信銀行綠色銀行建設工作方案》《中信銀行推動綠色低碳循環發展指導意見》，明確了綠色金融業務發展方向和風險管理要求，在業務推動、產品創新方面持續開展工作。

2022年4月，中信集團發佈「雙碳」行動白皮書，本行積極融入中信集團低碳發展戰略，啟動編製中信銀行綠色金融發展規劃，制定綠色金融發展目標，構建綠色金融產品體系，系統推動綠色金融工作全面開展。

開展交流合作

本行積極服務全國碳市場發展，與全國碳排放權註冊登記機構（以下簡稱「中碳登」）簽署戰略合作協議。2022年度參加全國碳市場運行一週年系列活動，積極推進與中碳登關於《結算銀行資金結算業務合作協議》的簽署。

發力綠色信貸

本行積極助力、服務國家碳達峰、碳中和目標的實現。支持能源結構從化石燃料向清潔能源轉化，提升可實現零碳排放的清潔能源佔比；關注新能源汽車、節能技術等領域的業務機會，為開展碳減排的企業提供金融支持，推動煤炭消費儘早達峰；支持綠色技術創新，推進清潔生產，發展環保產業，推進重點行業和重要領域綠色化改造。截至2022年末，本行綠色信貸餘額3,340.82億元。



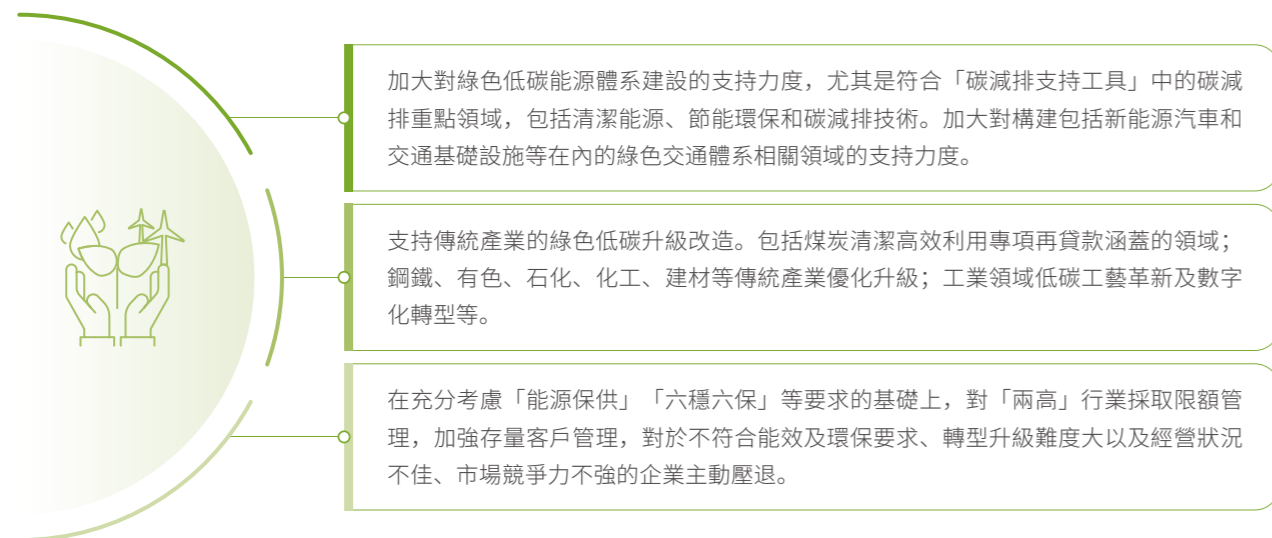
落地全國首單「ESG表現掛鉤」跨境銀團項目貸款

案例

2022年6月，本行廣州分行向某國際控股有限公司發放首單「ESG表現掛鉤」跨境銀團項目貸款。該筆貸款將企業ESG作為非財務指標內嵌至信用評審中，並貫穿信貸業務全流程。同時，設置ESG目標利差減少機制，設定未來3年溫室氣體排放、用水量、性別多樣性KPI，每年12月31日進行ESG測試，測試結果每達成一個目標KPI，利差每年減少0.02%，以此激勵企業可持續發展。

信貸政策

本行2022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節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等。



推進清潔能源利用 助力綠色低碳發展

案例

社會經濟發展對清潔能源有著巨大的需求，國內天然氣的供需缺口逐漸增大。頁岩氣作為一種清潔、高效的能源資源，能夠對天然氣形成有效的補充。2022年，本行貴陽分行向貴州某勘探開發公司頁岩氣項目提供授信12.4億元，用於頁岩氣的勘探開發，有助於改善社會用能環境，提高社會生態水平。

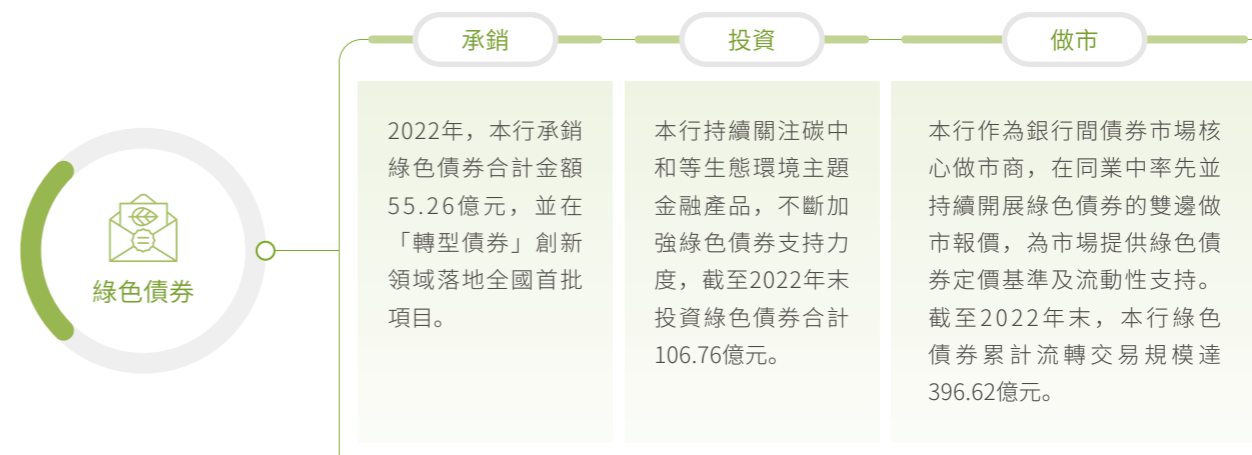
投放分行首筆碳減排貸款 推動傳統產業轉型升級

案例

技術改造是推動傳統產業轉型升級最直接、有效的手段。2022年度，本行蘭州分行為甘肅某鋼鐵股份有限公司本部1#2#焦爐優化升級建設項目投放碳減排貸款2億元。通過先進的煉焦技術，提升鍋爐（窯爐）能效，減少各類污染物的排放量。本行投放的2億元貸款帶動每年碳減排量為14,546.39噸二氧化碳當量，有力支持了傳統製造業的優化升級。

創新綠色產品及服務

本行積極響應國家重大政策戰略部署，不斷探索業務創新，加強綠色金融支持力度，推動綠色經濟發展。



承銷全國首批轉型債券

案例

2022年6月23日，由本行作為主承銷商的山東鋼鐵集團轉型中期票據10億元發行成功，募集資金用於新舊動能轉換系統優化升級改造項目建設。該筆票據為全國首批五筆轉型債券之一，對於促進鋼鐵產業低碳轉型發展起到了積極的公眾示範效應。

綠色理財

信銀理財積極傳遞綠色價值，綠色金融產品化取得突破。2022年度發行9支ESG、綠色概念主題產品。截至2022年末，綠色主題理財產品存續12支，規模達29.96億元。

打造國內首個由銀行理財子公司定制的跨市場ESG股票指數

案例

信銀理財聯合中證指數打造「中證信銀沿海核心經濟帶ESG優選100指數」。指數精選滬、深、港三地上市公司中ESG表現較好、兼具質量與價值特徵的100隻證券作為指數樣本，通過國家戰略、ESG評價體系與傳統多因子策略相結合，為投資者提供多樣化的投資方案。

2022年1月，信銀理財發行包含該指數作為業績基準的「多彩象ESG固收增強一年定開1號」理財產品，募集規模7.18億元。該產品在2022年「GF60綠色金融獎」評選中斬獲「最佳創新實踐獎」。

綠色租賃

作為以綠色融資租賃業務為主要特色的金融租賃公司，中信金租利用自身專業化的特色優勢，聚焦「新能源、新材料、新環境」三大領域，積極支持光伏、風電、儲能、氫能等領域，加快發展戶用分佈式光伏業務，推動綠色船舶和智能化船舶發展。截至2022年末，綠色環保領域租賃餘額佔比近六成，綠色租賃餘額達274.74億元。

融資租賃助力內河航運低碳發展

案例

中信金租在業務開展中積極支持航運領域的綠色低碳發展，2022年6月為重慶某游輪公司一艘綠色內河游輪「世紀凱歌」提供融資租賃支持。「世紀凱歌」號游輪採用全電力推進系統，通過智能電站的聯合調度，有效降低油耗和有害氣體排放，獲得了中國船級社的綠色游輪認證。中信金租以融資租賃產品為綠色船舶提供融資資金，助力內河航運的低碳發展。



碳中和結構性存款

憑借強大的產品設計能力，本行發行國內首支掛鉤碳中和利率債結構性存款產品，截至2022年末，累計發行碳中和結構性存款產品11支，總額超11.3億元。

中信碳賬戶

打造「中信碳賬戶」

案例

中信碳賬戶於2022年4月22日上線，是業內率先上線的個人碳減排賬戶產品。

中信碳賬戶根據國家節能減排的重點方向，聚焦綠色金融、綠色出行、綠色能源、綠色回收和綠色零售五大類場景。以科學計量方法累計個人碳減排量，讓綠色消費行為數字化、可視化、可追溯和可計量，從而引導社會公民的綠色消費轉型。本行研發了金融場景的碳減排方法學，實現涵蓋信用卡和借記卡共9個金融場景的碳減排量核算，並在中信銀行手機銀行、動卡空間雙APP嵌入。截至2022年末，中信碳賬戶累計開戶量達68.10萬戶，累計減排536.52噸。成立「綠·信·匯」低碳生態聯盟，首批合作單位包括華為、騰訊、京東、銀聯、VISA、中信書院、大昌行等15家企業。

中信碳賬戶入選央視「品牌強國工程」系列展播品牌、2022年「生態品牌標桿案例」、央視「全球企業社會責任」案例等，並榮獲第三屆國際金融論壇（IFF）之「全球綠色金融獎—創新獎」、深圳經濟特區金融學會「綠色金融先鋒創新獎」等多項殊榮。



低碳財富卡

發行「低碳財富卡」

案例

2022年11月，本行發行綠色低碳主題借記卡「低碳財富卡」，卡板採用PETG環保材質，用戶開卡後同步激活「中信碳賬戶」，為個人低碳行為累計碳減排量；同時，持卡用戶還可免開戶手續費、賬戶管理費、手機銀行人民幣轉賬匯款，指定綠色場景消費得獎勵等權益，新客戶還可參與新客見面禮、幸福新客禮、財富進階禮等回饋活動。本行積極推動社會生活向綠色低碳轉型，以實際行動助力我國「雙碳」目標的實現。



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，本行積極參與生物多樣性保護項目，推動金融資源向生物多樣性保護領域傾斜，彰顯負責任銀行的「品牌溫度」。

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。

授信支持護「礁」人，保護三沙珊瑚海

案例

珊瑚礁承擔著「海岸衛士」角色，對海岸防護、海洋生態平衡起重要作用，但近年來人類過度捕撈致使珊瑚礁的天敵—長棘海星大量繁殖，對珊瑚造成極大損害。2022年5月，本行海口分行給予三沙甘泉島悠然漁民專業合作社授信支持，用於長棘海星捕捉服務，對於持續提升西沙群島和南沙群島海域內珊瑚礁覆蓋率、維護南海生態平衡具有重要意義。

綠色金融培訓

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《以十九大精神為指導 踐行綠色發展理念 建設美麗中國》《高效破局組「團」，為客戶重點項目保駕護航—W鋼鐵企業環保綠色搬遷項目營銷案例》《持續改善生態環境 推動綠色低碳發展》《響應國家號召，踐行綠色信貸—保險後出口押匯營銷案例》《推動綠色發展 促進人與自然和諧共生》等電子課程，全行累計29,402人次在線學習，學習總時長達34,906小時。



積極應對 氣候變化

氣候風險管理

氣候變化產生的物理風險⁵和轉型風險⁶通過實體經濟傳導到金融體系，可能對金融穩定造成衝擊，主要體現在以下六個方面。

風險類型	氣候風險因素
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。
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。
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。
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。
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。
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。

本行積極研究、探索氣候風險與其他風險的傳導機制，通過積極踐行「雙碳」戰略、大力發展綠色金融、強化業務和產品創新，把握國家在綠色低碳、環境友好型社會轉型中的市場機遇。



頂層設計

01

本行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

02

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，提升環境和氣候信息披露水平。

風險管控

03

本行制定《中信銀行環境和社會風險分類管理辦法》，探索建立環境和氣候風險識別、評估、計量、監測及壓力測試體系，逐步將氣候風險納入風險管理體系。

能力提升

04

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。

⁵ 物理風險包括突發性極端天氣、自然災害、氣候模式長期變化以及生態系統損失等造成的資產價值下降或損失的風險。

⁶ 轉型風險包括公共政策變化、技術突破、市場情緒轉變、商業模式創新等引起的風險。

壓力測試

為積極應對複雜的內外部風險形勢，本行2022年開展了系列壓力測試，包括但不限於償付能力壓力測試、房地產專項壓力測試和內部資本評估壓力測試等，對關係ESG體系有效性的多個領域進行了壓力情景下的審慎評估。本行持續完善壓力測試方法論，提升自動化水平，豐富壓力測試情景，增強風險判斷的審慎性。

本行積極識別並遵守《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》法規要求，制定了《中信銀行綠色辦公指導意見》，踐行國家節能環保相關政策要求，積極推進綠色運營相關措施，從能源、碳排放、用水量、紙張消耗和廢棄物等五個方面持續管理我們的環境足跡，以不斷減少資源消耗及污染物的排放。

環境目標

01 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。

02 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。

03 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識別及管理，精細化設定節能、減排、節水、減廢的時間表和路線圖，助力提前達成運營「碳達峰、碳中和」目標。

綠色運營

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。
- 加強公務車輛油耗統計管理，建立統一台賬。
- 嚴格執行公務用車管理規定，工作人員外出進行公務活動，鼓勵乘坐公交車輛或地鐵，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。



天然氣使用

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



照明系統

- 本行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啟節電模式，要求下班後關閉電源。
- 本行安保人員定期巡查，禁止在辦公區內使用文明辦公規定配置標準以外的加濕器、咖啡機、電熱壺等違禁電器。



空調系統

- 本行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。週六日、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台完成數據存儲，並開展數據分析，不斷提高空調能效比。

水資源管理

本行不斷提升對水資源管理的精細化水平，積極推廣使用節水用具，加強對用水設備的維修與保養，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，避免每個樓層出現浪費水的現象。

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，同時總部紙張克數由原來的80克降為70克。本行名片使用再生紙，並配套製作電子名片，可提供紙質名片同樣信息，以減少紙質名片的使用。

2022年，本行實現了合同製作與用印的線上化、無紙化，並完成首筆電子用印合同落地，在全行推廣後預計將降低紙張使用帶來的碳排放。

本行面向對公客戶推出電子發票管理——信票夾產品，截至2022年末，累計為8,838戶企業客戶提供電子發票歸集、驗真驗重、報銷、歸檔等電子發票全流程管理服務，減少因打印會計憑證造成的浪費，助力企業實現電子發票管理的全程無紙化。同時推出財政部官方確認的OFD版式電子憑證標準，本行作為財政部電子憑證會計數據標準首批試點銀行，截至2022年末累計為8,540戶直聯客戶提供對公電子渠道銀行回單、滿頁賬單等OFD版式的全線上電子憑證。客戶累計預覽及下載憑證超過2.67億份，至少節約1.34億份⁷紙質憑證紙張消耗，助力社會低碳轉型。

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，確保廢棄物得到恰當處置。



有害廢棄物處置

本行鉛酸蓄電池委託簽署原電池銷售合同的原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

對於生活及餐廚垃圾，本行按照可回收、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設備報廢由專業電子設備報廢廠商進行報廢回收。回收廠商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。

⁷ 按照一張A4紙打印兩張憑證計算。

綠色數據中心

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—生產中心、同城中心和異地中心均採用租賃方式建設，日常經營管理中將供應商機房PUE（電源使用效率）水平納入綜合考量。2022年度，本行生產中心PUE平均值為1.3，同城及異地中心PUE在1.5以下。本行自建機房順義馬坡數據中心尚處於建設中，在設計及建設階段充分考慮綠色環保要求，採用多項環保節能措施，節能評估報告PUE值為1.33。

開展環保行動

為慶祝建行35週年，同時喜迎二十大召開，2022年7月至9月，總行工會面向全行組織開展了「慶卅五載風華正茂 迎二十大再赴征程」健走月活動，全行約4.39萬人參加，健走步數累計超155億步，在全行掀起了「快樂生活，全民健身」綠色理念。

綠色網點

本行始終秉承低碳綠色發展理念，本行網點在遷址、改建過程中，在裝修設計和用料上，更加注重綠色環保、健康舒適、安全合規，要求供應商所使用的建築材料必須符合綠色環保要求，同時做好降塵、降噪，減少對環境的負面影響。2022年，本行新裝修網點理財服務區隔斷、等候區沙發、高低櫃客戶座椅均採用布藝材質；自2015年以來按新標準建設的網點外立面燈箱和室內廳堂筒燈均採用LED節能燈管。

2022年9月23日，本行第一家「綠色支行」——中信銀行信陽羊山綠色支行成立，有力支持了當地低碳綠色產業發展。

中信銀行首家綠色支行成立

案例

2022年10月26日，中信銀行信陽羊山綠色支行開業，標誌著河南省首家以「綠色」命名的支行正式成立，這也是本行第一家綠色支行。信陽羊山支行以綠色金融為經營主題，重點支持綠色低碳、清潔能源、生態修復等產業優化升級，助力信陽綠色產業發展。支行設置了綠色金融標識以及綠色金融展示區，成立了綠色信貸專區，專門對接服務信陽市綠色金融項目。作為河南省首家綠色支行，信陽羊山支行將綠色辦公理念融入日常，致力於成為綠色元素與綠色發展理念於一體的標桿性網點。

供應鏈管理

截至2022年末，本行供應商數量達17,034家⁸，其中中國內地供應商16,984家，港澳台供應商30家，國外供應商20家。2022年度，本行從制度完善、流程創新、考核推動等三個方面，持續推動「環境友好型」的綠色銀行與綠色供應鏈建設。

本行新修訂了《中信銀行採購管理基本規定》《中信銀行集中採購供應商管理辦法》《中信銀行集中採購評審規則實施細則》《中信銀行分散採購管理辦法》，對優先採購節能環保產品及引入節能、環保供應商等相關條款進行了完善，為打造綠色供應鏈、履行綠色環保社會責任奠定了良好的制度基礎。

本行在採購環節增加了節能、環保的相關要求，例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，在採購合同製作要求中提出雙面打印等綠色環保要求。同時加強供應商環保失信類審核，對三年內有重大環保類行政處罰記錄的供應商，限制或禁止參與本行採購項目。

本行每年定期開展供應商考核評價，引入第三方風險監測並納入供應商等級評價中。監測內容包括供應商遵守法律法規情況、履行社會責任情況及是否存在法律糾紛等。

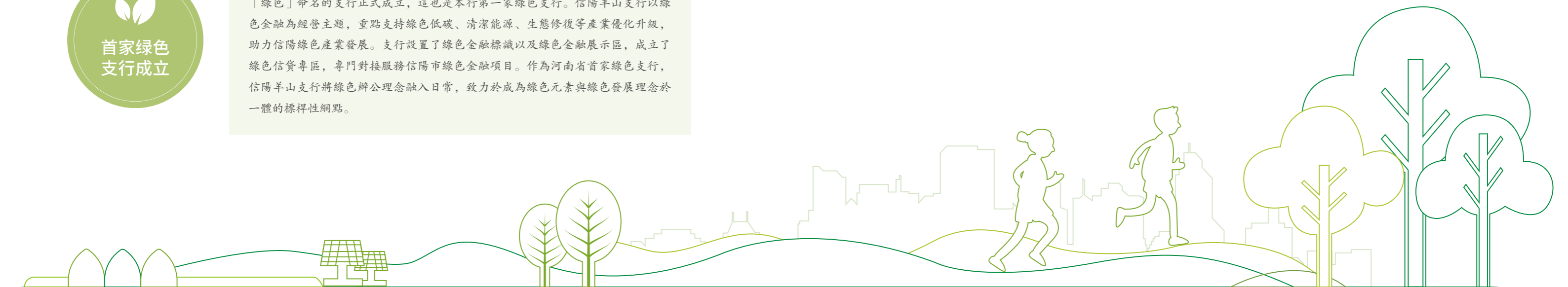
2022年度，本行通過第三方數據平台對參與採購項目的5,727家供應商進行了風險信息篩查，覆蓋率達100%。通過篩查，暫未發現具有重大實際或潛在負面影響的供應商。

培訓

2022年度，面向全行開展「集採小講堂」18期，重點培訓國家最新法規政策以及採購實施過程中的關鍵點、風險點。組織「集採業務大練兵」考試3期，考試通過率100%；面向供應商開展培訓，通過供應商現場考察、廉潔自律與合規管理談話會等方式，向供應商宣導綠色可持續發展理念。



⁸ 供應商統計範圍為本行集中採購平台系統中供應商。



攜手同行 構建和諧社會

聯合國可
持續發展
目標



優質客戶 服務

本行圍繞「客尊」的核心價值觀，不斷探索創新客戶服務文化及客戶體驗模式，將客戶關係管理及消費者保護意識理念貫穿到產品和服務之中。

優化網點佈局

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。2022年度，新增營業網點13家，其中新鄉長垣支行、遵義仁懷支行為空白縣域首家網點。同時，充分考慮選址房產周邊居住及辦公人群、商業設施、交通狀況等因素，對約70家網點進行了遷址，促使網點佈局更加科學合理。

截至2022年末，本行已在中國大陸境內的153個大中城市設立了1,428家營業網點。其中，東部地區⁹網點869個，佔比60.85%；中部地區網點304個，佔比21.29%；西部地區網點255個，佔比17.86%。開設離行式自助銀行114個，運營自助設備4,967台，智慧櫃檯9,197台。實現了省級行政區域網點全覆蓋，進一步優化、補充了地區金融生態網，有效解決當地社區居民金融需求。

⁹ 東部地區是指上海、杭州、寧波、南京、蘇州、廣州、深圳、北京、石家莊、天津、瀋陽、大連、青島、濟南、福州、廈門、海口；中部地區是指武漢、長沙、鄭州、哈爾濱、長春、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。

升級服務體驗

為不斷提升網點服務體驗，提高客戶滿意度，本行對原有工作手冊進行了修訂，2022年度下發了《中信銀行網點服務品質標準手冊（3.0版，2022年）》，明確了網點各崗位履職規範，對廳堂服務各流程「十個一」和櫃面服務流程「七步曲」進行優化整合；完善網點各崗位及功能區客戶服務流程，通過一崗多角色、聯動補位機制，保證廳堂客戶服務無空缺，提升客戶體驗。2022年度，面向全行1,428家網點開展「宣傳創星」「服務創星」「品牌創星」主題活動，通過活動進一步規範了網點廳堂標準化服務流程，全面提升了網點服務質量。

本行持續優化網點智慧櫃檯開卡交易流程，增強線下業務辦理與線上預填、預辦流程的聯動打通，以流程優化促進借記卡綜合開戶，為客戶提供更高效、便捷的服務。我們還啟動了網點新形象重塑工程，從分區規劃、服務模式、機具操作等方面對網點進行全方位重塑升級，以更加開放的理念和智能化的服務，滿足客戶全方位的需求。

對於偏遠地區的客戶服務

為進一步提升金融服務覆蓋度，支持偏遠地區經濟發展，本行在內蒙古、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73個網點。同時，本行在青海、雲南、貴州、甘肅4個偏遠地區設立了68個網點，有效地完善了當地金融機構服務網絡。

同時，本行也通過不斷完善網上銀行、手機銀行、服務號等渠道豐富線上服務，進一步觸達服務更多客戶。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。

關愛特殊群體

助盲服務

本行《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，配備無障礙存取款一體機等。

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。針對確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，為客戶帶來有溫度的服務。

服務品質再升溫 智慧助老解難題

案例

本行鄭州分行通過日常服務與詢問到訪老年客戶，發現大部分老年人對手機銀行、線上支付操作不太熟練，每次學會查詢操作後很快忘記，只能再次到網點諮詢工作人員如何操作。為幫助老年客戶解決這一問題，鄭州分行積極組織廳堂人員開展老年客戶服務建議徵集，對老年客戶碰到的小麻煩進行記錄。經過多次修改和美化，最終以手繪圖的形式，生動形象地展示餘額查詢、綁定動賬通知等流程，並主動向到訪廳堂的老年客戶發放，提升服務溫度。

手機銀行及 網站的無障 礙改造

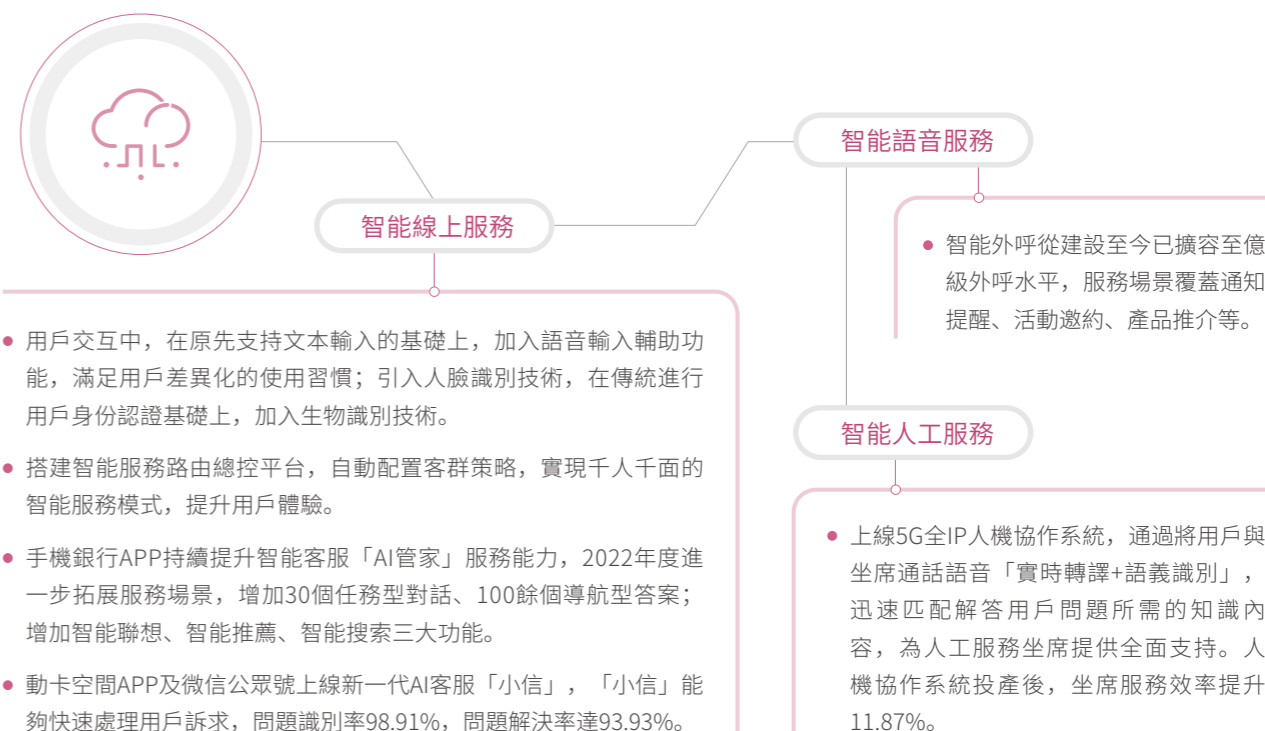
根據國務院辦公廳及中國人民銀行文件要求，本行對現有手機銀行「幸福+」版本進行了無障礙改造，支持高頻交易頁面、手機銀行基礎類公共組件系統讀屏，增設定制化開屏啟動頁、朗讀設置相關配套功能及引導介紹，設置浮窗引導，持續提升無障礙服務水平。本行動卡空間APP為老年群體提供專屬版本，APP採取「大字體」「大圖標」「高對比度文字」等設計方案，提供「一鍵找客服」「語音輸入」等多種無障礙功能，開通老年專屬綠色服務通道，提升老年客戶的使用體驗。

開展客戶滿意度調查

本行客戶服務中心作為客戶需求反饋的重要渠道，第一時間傾聽客戶心聲，提供7*24小時有溫度的客戶服務。客服中心具備健全的客戶滿意度調研機制，在客戶服務結束後由系統隨機/按比例觸發滿意度調研，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。截至2022年末，借記卡全渠道年累計滿意度98.30%，信用卡呼入客戶滿意度98.52%。

打造智能應用

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，為用戶提供個性化的極致服務體驗，實現智能服務的高效賦能。



豐富線上產品

2022年度，本行升級手機銀行APP至9.0版本，為客戶提供「9這麼簡單，9這麼優惠，9這麼直觀，9這麼豐富，9這麼專業，9這麼精彩，9這麼體貼」¹⁰的全新一站式服務。我們圍繞財富管理業務，以手機銀行為主陣地，全面深化「主結算、主投資、主融資、主活動、主服務」的「五主」客戶關係。



10 9這麼簡單：簡潔專屬的全新首頁；9這麼優惠：全新權益活動頁，一站互動；9這麼直觀：我的信息，一手掌控；9這麼豐富：全新資訊，發現觀點、點評市場動態；9這麼專業：全新零錢+、基金、理財、借錢和養老賬戶，精選產品，陪伴長盈；9這麼精彩：全新信用卡和繳費通，吃喝玩樂住，應有盡有；9這麼體貼：人工、視頻、在線和AI客服，隨時隨地，暖心服務。

手機銀行推出地鐵乘車碼服務

案例

為積極響應國家關於移動支付便民工程建設的號召，本行武漢分行推出了中信銀行首個手機銀行地鐵乘車碼服務。地鐵乘車碼服務對接銀聯總公司「銀聯交通出行平台」，於2022年10月17日在武漢正式上線，市民可通過掃瞄中信銀行APP內的乘車碼乘坐武漢地鐵所有線路，不僅極大豐富了手機銀行功能，也為市民提供了便捷服務。該功能還支持推廣復用，為全行範圍內開展手機銀行乘車碼服務奠定了基礎。截至2022年末，武漢地鐵乘車碼服務累計實現交易筆數6.60萬餘筆，日均868筆。

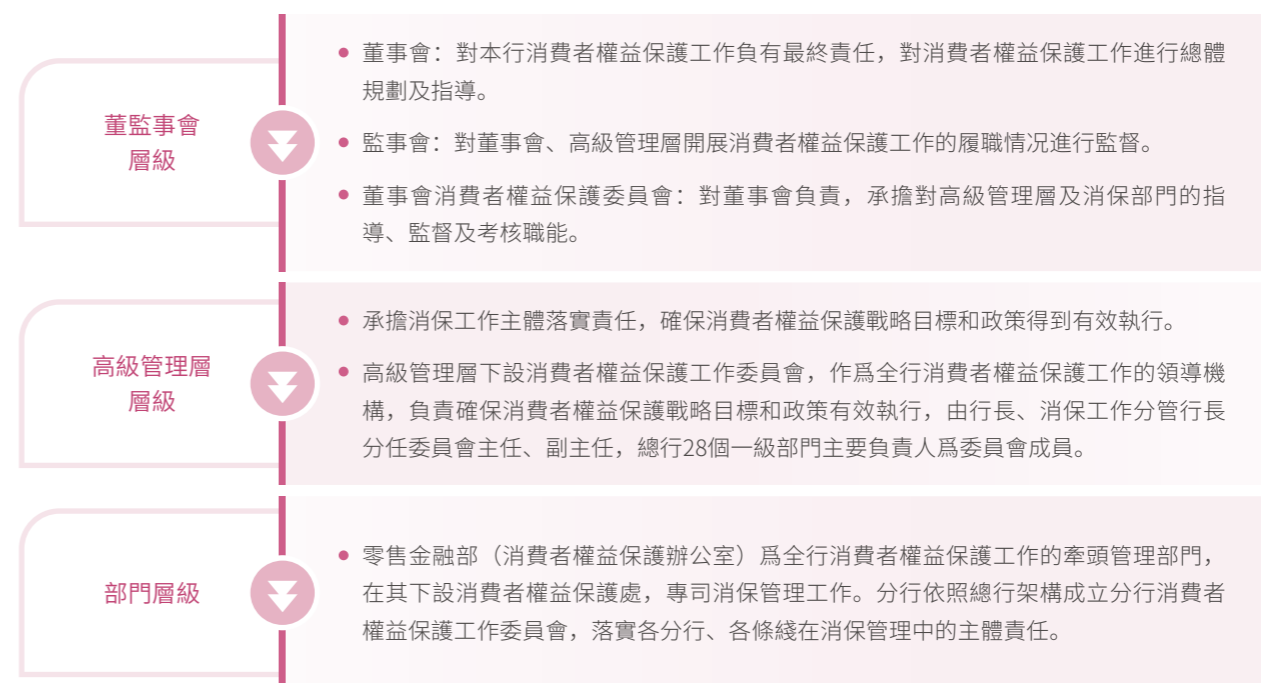
保護客戶權益

消費者權益保護概述

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，嚴格落實中國人民銀行和銀保監會相關要求，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。報告期內在中國人民銀行2021年消費者權益保護評估中獲評A級。

消保管理體系

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。



消保制度建設

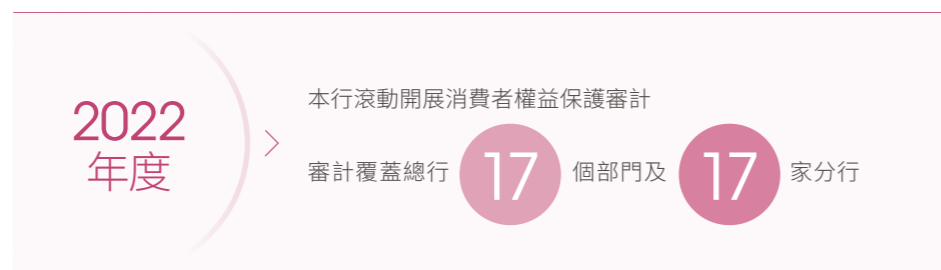
本行嚴格貫徹落實《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等監管制度規定，圍繞消保管理、信息披露、投訴管理、消保審核、金融知識普及教育、金融消費者信息保護等消保重點工作內容，形成了包括《消費者權益保護工作管理辦法》《消費者金融信息保護管理辦法》《消費者權益保護違規問題問責管理辦法》《消費者權益保護工作委員會議事規則》等1項基本制度、14項專項制度和2項議事規則在內的「1+14+2」的消保制度管理體系，有效保障各業務環節全流程管控和源頭治理，並進一步從機制完善、隊伍建設、人員培訓、過程管控、考核約束、資源配置等維度體系化推動消費者權益保護工作質效的提升。

消保培訓

本行每年至少開展一次全行性的消費者權益保護專題培訓，全面覆蓋中高級管理人員、基層業務人員和新入職人員。2022年在全行範圍開展了「全員學消保」培訓考試活動。活動邀請消保領域專家授課，涵蓋消保監管政策、消費者金融信息保護、投訴管理處理等內容，全行約5.45萬人參加培訓。

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》，每年動態調整消保專項審計方案，審計對象覆蓋全行，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、個人信息保護及產品服務收費管理等內容。對於審計發現問題及時推送相關被審計機構進行整改。



新產品與新服務審查

本行董事會對消費者權益保護工作承擔最終責任，年初審核2022年度消保工作計劃，明確將消保審查的整改工作納入年度重點工作計劃。每半年聽取管理層關於消費者權益保護工作總結，內容涵蓋消保事前審查的關注要點、執行情況、消保審核系統建設等內容，從而履行對新產品與新服務的審查情況的監督職責。

本行對於新產品及新服務的審查流程如下

01 業務條線部門

對本部門發起的新產品、新服務中消費者權益保護相關內容承擔首要責任，對新產品、新服務的消保內容進行先行審查。

02 分行消費者權益保護辦公室

為本級行及其所轄分支機構的消費者權益保護審核的管理部門。對分行發起的新產品、新服務中消費者權益保護相關內容進行審核；對各類新產品、新服務存在的消費者權益保護風險點進行風險提示。

03 總行消費者權益保護辦公室

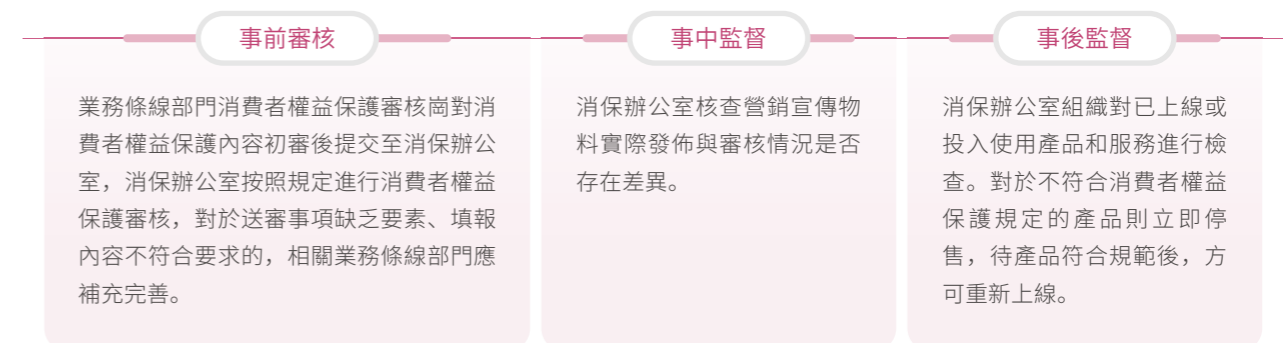
為全行消費者權益保護審核的管理部門。負責制定消費者權益保護審核制度、對總行部門提交的新產品、新服務進行消費者權益保護審核、對各類新產品、新服務存在的消費者權益保護風險點進行風險提示。

2022年度，本行按照「應審盡審」原則，加大消保審查力度，全年消保審核總量10,853筆，同比增長287.05%；審查意見採納率100%，同比提升約4個百分點。

公平營銷

本行根據中國人民銀行等四部委下發的《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》（銀發[2019]316號）等相關監管要求，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》。

在公平營銷中，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，負責管理本條線的金融營銷宣傳工作。金融營銷宣傳中與消保相關的審查監督部門是本行零售金融部（消費者權益保護辦公室），包括事前審核、事中監督和事後監督三個環節。



本行加強對營銷宣傳隊伍的管理，對相關金融營銷宣傳行為進行定期監測、檢查，形成金融營銷宣傳監測整改報告。同時積極開展營銷條線員工的金融營銷宣傳合規專題教育和培訓工作，將金融營銷宣傳教育融入到新產品、新服務上線過程中，不斷提升營銷條線員工思想認識和專業素養。

完善客戶債務管理

貸款條款變更

我們為貸款客戶提供貸後變更選擇。客戶根據需要提供申請材料，由本行進行風險評估並對符合要求的貸款要素或與貸款相關的信息進行變更，以滿足客戶實際需求。為提升客戶體驗，我們提供「線上自助貸後變更」和「線下審批貸後變更」兩類貸後變更渠道，客戶可通過手機銀行、個人網銀、線下網點發起申請，審批通過後變更生效。對於因個別特殊情況無法現場申請還款計劃調整的客戶，我們提供「容缺辦理」「事後補齊」方式，著力解決客戶燃眉之急。

健全催收機制



信用卡催收

- 本行制定了《中信銀行信用卡中心催收業務管理辦法（3.0版）》，明確信用卡催收策略、流程和方式，並制定了信用卡催收業務操作規範，保證催收業務合規、有序地開展。
- 本行信用卡逾期催收的主要流程包括前期催收、分中心屬地催收、委託合作機構催收，並結合實際情況不斷調整和優化催收策略。
- 本行建立了完善的催收培訓機制，通過面授、視頻培訓、數字化學習、騰訊會議等多種形式，向本行信用卡逾期催收員工以及第三方催收機構員工開展各類培訓，培訓內容包括但不限於銀行從業基礎知識、信用卡催收業務流程、員工崗位考核管理要求、合規文化宣導以及消費者權益保護等。培訓頻率包括定期及不定期開展，通過持續推進培訓工作力度以及教育深度，不斷提升催收人員職業素質、履職能力、合規意識以及風險管理水平。



個貸業務催收

- 本行個人貸款業務搭建了全行催收管理體系，制定了《中信銀行個人貸款回收管理辦法》《中信銀行個人貸款委外催收機構管理辦法》等催收管理制度，並基於個貸業務發展需要開發了催收管理模塊，實現了全行催收數字化管理，確保業務合法、合規、合理的開展。
- 本行針對不同產品、風險分類等類型的個人貸款業務制定了差異化催收策略，對客戶、貸款實施分層管理，依據管理要求並結合不同風險表現開展自主催收或委外催收。建立了個貸業務催收管理培訓機制，每年面向個貸業務條線人員通過線上、線下等形式開展業務培訓，內容涵蓋管理制度、業務流程、系統功能、操作風險防控等方面。
- 本行定期針對業務合規性、信息安全保護及消費者權益保護等內容對第三方合作機構開展檢查工作；建立了第三方合作機構培訓機制，內容涵蓋業務流程、信息安全、消費者權益保護等多方面，確保催收工作合法、合規，保障個貸業務健康有序發展。

保障客戶安全

本行全部營業網點安裝了與當地110接警中心聯網的入侵報警系統，可一鍵報警直達110接警中心；配備了反恐防暴防護用具，用於突發事件的防衛；營業區域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，錄像保留時間不低於30天。

本行營業場所均取得了消防部門檢查核發的消防合格手續，按照國家標準、行業標準配置消防設施、器材，設置消防安全標誌，並定期組織檢驗、維修，如遇火災可及時按照滅火預案進行處置。

保障客戶 人身安全

本行全部營業網點建立了針對各類突發事件的應急預案，並在日常注重對應急預案的演練。在營業期間配備專職安保人員。

本行全部自助銀行安裝有視頻監控系統，並與上一級監控中心聯網，實施24小時遠程監控。定期採取現場和非現場巡查的方式，一旦發現可疑人員、可疑設備或可疑情況，監控中心將立即通知就近巡查人員立即趕往現場，同時向110接警中心報警。



保障客戶
產品安全

產品准入 方面

我們制定了定量和定性的篩選標準。針對理財產品建立了量化積分評價機製作為準入管理依據，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線、定制的對象。同時建立基金工作室制度，由行業內專家、各位產品經理統一調研討論後對產品進行打分，符合標準的進行上線和定制，嚴控產品風險。

合規銷售 方面

進一步完善了合規銷售管理的頂層制度框架。2022年度更新了《個人理財產品銷售管理辦法（5.0版）》《零售銀行代銷資產管理產品適當性管理辦法（2.0版）》；加強了《零售重點業務合規手冊》《零售重點業務負面清單》等制度的落地執行。同時，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。在理財業務銷售中，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 方面

我們加強了及時性、精準性和數字化便利等方面的優化建設。針對客戶持倉的重點產品，每月出具產品運作跟蹤報告。在產品開放期來臨時，生成專屬售後承接方案，保證客戶收益體驗，無縫承接客戶資金，為客戶提升投資效率。APP端上線數字化陪伴服務功能，在客戶持倉頁進行對客展示，貼近客戶查找習慣；在產品詳情頁配置市場解讀報告、重要產品運作報告，及時揭示市場與產品變化情況。



保護客戶
資金安全

我們不斷完善客戶資金安全機制，制定了《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。建立了主動防、智能控、全面管的「哨兵」零售反欺詐風控體系，針對不同案件手法設計部署差異化的案防策略，2022年攔截和勸阻被詐騙客戶860戶，保護資金1.12億元，確保了客戶的資金安全。同時，研發社團圖譜等多個查控模型，全年累計清理涉賭賬戶近1萬戶，涉及賭資近1.51億元，涉賭賬戶查控效果顯著。

針對日常生活中冒充電商客戶、網絡貸款詐騙等常見詐騙手段，我們組織開展多輪「反詐有信，幸福相伴」系列反詐宣傳教育活動，致力於提升民眾尤其是老年群體的防騙識騙意識和能力。

用科技手段保障建築工人合法權益

案例

為加強對建設施工項目工程用款的全流程監管，防止資金挪用、回流風險，本行合肥分行聯合總行設計開發「中信銀行建設資金監管及建設工人權益保障系統」，並成功應用於合肥某建築施工項目。該系統以區塊鏈技術為核心，利用區塊鏈技術的信息可追溯、不可篡改的優勢，保障工程款資金和工人薪資支付過程安全可靠、專款專用。

客戶數據與隱私保護

治理架構

本行設立信息技術委員會，由副行長擔任主任，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。

制度及體系建設

本行持續完善客戶信息保護制度體系建設，2022年修訂並發佈《中信銀行客戶信息保護管理辦法》《中信銀行電子數據安全管理辦法》等個人信息保護相關制度規範，明確個人信息及電子數據生命週期各環節安全保護管理工作要求，通過數據資源、數據用戶、數據傳輸環節等多個維度，構建本行完善的數據安全保護體系。

數據資源

從網絡層、系統應用層、功能和用戶行為層逐層細化，通過網絡分區、用戶與權限管理、用戶行為審計等措施強化客戶信息與數據安全防護能力。

數據用戶

通過加強人員入網認證，終端安全管控、用戶行為審計等措施，保障對客戶數據操作和使用的安全與合規。

數據傳輸

採取覆核審批機制、敏感數據節查機制、數據加密和脫敏機制等措施保障傳輸過程中的安全。

數據分類分級保護

基於客戶信息與數據的敏感性劃分安全級別，通過加密、脫敏等措施加強對高敏感數據的保護。

本行嚴格管控信息科技外包風險，對於外包活動中需要訪問或使用的信息資產，嚴格按「必需知道」和「最小授權」原則進行訪問授權，採用網絡准入、外設管控、郵件管控、安全桌面、電子文檔加密等技術實現外包用戶訪問控制和客戶信息洩露風險防控。同時，定期開展終端檢查和信息科技外包風險評估，及時處置整改風險隱患。

中信銀行個人信息保護政策

案例

本行制定並發佈了《中信銀行電子銀行隱私政策》，嚴格遵循該政策規定收集、存儲、使用客戶個人信息，承諾依法採取相應的安全保護措施保護客戶個人信息。同時，根據相關法律和監管規定，本行保障客戶對個人信息行使訪問、更正、更新、刪除及改變授權範圍等權利，並說明了適用場景與操作方式。隱私政策鏈接請參見：

<https://wap.bank.ecitic.com/NMBFOServer/WebMB/MBLifeService/privacyPolicy.html#4>

安全監控和防禦體系建設

本行進行嚴格的網絡控制，部署各類安全設備，實現對網絡安全異常的檢測及處置，定期進行漏洞掃描，主動發現行內系統、主機、網絡、應用、用戶口令等存在的各類高風險問題，綜合各類監測和防護技術手段，實時監測內外部攻擊和異常行為，及時修復漏洞。

本行持續加快安全運營平台建設，加強對攻擊事件的預警，提升對外部攻擊行為的發現、掌握以及處置能力。新增、修訂多冊應急預案，並開展多次覆蓋大型網絡攻擊、域名劫持和網站篡改、電子顯示屏系統篡改、大範圍數據洩露等網絡安全場景的演練。

2022年度，本行未發生因監測、處置不及時造成的信息安全事件。



信息安全培訓

本行十分重視信息安全教育，2022年度面向全行員工、信息技術條線員工、社會公眾開展網絡安全培訓與宣傳教育活動。

1

面向全體員工，通過終端屏保播放、企業微信公眾號推送、網絡課程等形式，開展安全意識教育、客戶信息保護培訓8次，不斷提升員工安全合規意識。

2

面向信息技術條線員工，通過線上線下授課與考試、部門主頁宣傳等形式，組織開展開發安全、安全攻防、信息安全管理體系等專題培訓10餘次，全方位提升專業崗位人員的專業技術和管理能力。

3

面向社會公眾，開展「國家網絡安全宣傳周」活動。總分行累計舉辦線上、線下活動251次，組織網絡安全知識培訓和技能競賽活動150次，發放宣傳材料5.79萬份，宣傳活動覆蓋人數9.63萬人，有效增強公眾防網絡詐騙、保護個人金融信息的意識。

信息安全審計

本行注重客戶信息安全的保護工作，每年度開展一次信息安全審計工作。2022年度在信息科技專項審計、日誌管理專項審計等多個審計項目中融入客戶信息安全管理審計事項，並對徵信信息等特別敏感數據的保護情況執行了專項審計。審計過程中重點關注客戶信息安全管理領域，從事前、事中、事後多個維度，持續關注全行客戶信息在收集、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。

本行未在2022年審計中發現可能或已經造成客戶信息大批量洩露的重大缺陷。

客戶投訴管理

2022年度，本行制定了《中信銀行金融消費投訴多元化解管理辦法》，進一步規範了個人客戶投訴化解工作機制。同時，為落實《中國銀保監會辦公廳關於進一步加強消費投訴處理工作的通知》（銀保監辦發[2022]90號）要求，本行修訂了《中信銀行消費者投訴管理辦法》。

本行董事會消費者權益保護委員會每年定期聽取投訴管理工作總結，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。

投訴處理機制方面，本行將不同渠道接收的投訴根據投訴內容轉交至相關分行或總行涉訴部門，由相關人員對投訴內容進行及時處理並接洽投訴人。同時，定期對重點投訴領域開展風險排查，2022年度，將篩查出的有關疑似「客戶信息安全投訴」「亂收費」投訴」「員工行為類投訴」發送相關條線進行排查，以消除風險隱患。

2022年度，本行受理客戶投訴共計322,165筆。其中，監管渠道轉辦（包含中國銀保監會、中國人民銀行和其他外部機構等）受理客戶投訴23,862筆；95558電話渠道受理借記卡投訴111,095筆；4008895558電話渠道受理信用卡投訴186,655筆；行內其他渠道（包括分行現場、熱線、客戶意見簿等）受理客戶投訴553筆。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63.79%、19.95%、7.88%；從地區分佈來看，主要集中在廣東¹¹、江蘇、北京等區域，佔比分別為67.94%、2.10%、2.07%。

11 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。



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/518048

中信銀行客戶投訴渠道公示地點及公示內容

線下營業渠道

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。

線上營業渠道

在中信銀行APP中公佈客戶投訴電話和投訴處理流程信息，在動卡空間APP中公佈信用卡投訴電話、電子郵箱和通訊地址信息。

官方網站

本行官網顯著位置公佈客戶投訴電話、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>）醒目位置公佈信用卡投訴電話、電子郵箱、投訴處理流程等信息。

電話服務熱線

95558客戶服務熱線和4008895558信用卡服務熱線在語音提示以及菜單中公示投訴受理提示信息。信用卡熱線中「投訴及建議」按鍵已前置至IVR首層。

產品和服務合約

提供客戶投訴電話或者其他投訴受理途徑信息。



踐行人本管理

員工是銀行生存和發展的基石，我們尊重員工、激勵員工、關愛員工，與員工攜手同成長、共進步。

吸收優質人才

打造最佳僱主品牌

本行招聘工作緊緊圍繞全行發展戰略，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，在年度用人計劃內全方位引進優秀人才，為本行高質量可持續發展提供人才保障。

多元化

《中信銀行員工招聘管理辦法》中明確規定招聘工作應嚴格遵守國家法律、法規，不得實施就業歧視，不得設置歧視性條款（包括但不限於民族、種族、性別、宗教信仰等）。

公平公開

本行招聘工作遵循「公開公正」的原則，嚴格按照公開發佈的招聘條件甄選人才，避免在招聘工作中出現可能影響招聘公正的情形。

反童工條款

本行所有崗位用工均按照國家《勞動法》《勞動合同法》的相關規定執行，《中信銀行員工招聘管理辦法》中明確規定招聘工作應嚴格遵守國家法律、法規，不得招聘國家規定不可招用的人員（包括但不限於童工）。

截至2022年末，本行未發現有僱傭童工或強制勞動情況，如發現，將依據《中信銀行員工違規行為處理辦法》視違規情節對有關負責人作出警告處分、記過、降級、撤職處分等處理，如觸犯法律法規將依法嚴肅處理。

解聘員工

本行解聘員工嚴格按照國家《勞動法》《勞動合同法》《勞動合同法實施條例》等相關法律法規執行，在《中信銀行勞動合同管理辦法》《中信銀行員工離職管理辦法》《中信銀行總行員工降薪降級及退出管理辦法（試行）》等制度中，明確規定具體解聘政策及舉措，維護員工及本行的合法權益。



薪酬待遇



福利待遇

優化薪酬體系

本行根據國家各項薪酬管理政策和制度，建立了以崗位價值、業績貢獻和能力展現為核心的薪酬分配機制，以價值創造為導向的全流程績效考核體系。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等掛鉤。

本行全體員工每年開展一次年度績效考核，同時根據所在單位實際情況，自行組織開展半年度、季度考核等。根據《中信銀行員工薪酬福利工作指引》要求，直接領導至少應在每季度與員工進行績效溝通，檢查員工績效目標完成情況，及時發現並糾正出現的偏差，指導員工努力完成績效目標。

本行為員工提供的工資福利包含社會保險、住房公積金、企業年金、補充醫療保險。2022年度，我們持續投入資源加大對員工的關愛，優化員工的工資福利保障。

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。根據《中信銀行企業年金實施管理辦法》，本行員工個人繳費部分按本人上年度月均工資的4%繳納，單位繳費按不超過上年度職工工資總額的8%繳納。

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》，合同制員工在試用期滿後，本行為其投保補充醫療保險，保費由本行承擔。

生育保障

本行為員工在產假期間提供生育津貼，制定《中信銀行員工考勤管理辦法》，從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。

保障員工權益

保障基本權利

本行從勞動用工、工作安全、勞動與休息、民主管理等各個方面切實維護員工的合法權益。

平等

在薪酬方面，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。在員工晉升發展中，未因性別、民族、政治黨派不同差異化對待，努力營造多元共融的工作氛圍。

工作安全

本行重視員工的健康與安全，安保人員每天進行逐層安全檢查、每月進行一次逐層全面安全檢查，並對存在的問題進行督促整改。同時，加強對員工的安全培訓，組織「消防安全月」安全宣教活動，定期舉辦員工安全防範知識和技能培訓，開展消防應急演練。

「關愛員工 救在身邊」——配置體外自動除顫儀（AED）

案例

拉薩市海拔3,650米，地處青藏高原，因缺氧及高原反應導致發生心臟驟停的概率遠高於內地，本行拉薩分行努力打造「家園文化」，不斷提升職工緊急救助服務保障能力，2022年為分行本部及兩家營業網點配備3台體外自動除顫儀（AED）。拉薩分行邀請專業醫療機構對員工集中開展兩次心肺復蘇急救和體外自動除顫儀實操培訓，讓員工熟悉掌握使用方法和操作要領，做到「人人會用、人人敢用」，提高員工自救互救及應對突發事件的能力。

勞動與休息

本行制定《中信銀行勞動合同管理辦法》《中信銀行員工考勤管理辦法》，明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容，防止以任何形式強迫或強制員工勞動，保障員工的合法權益。

《中信銀行員工考勤管理辦法》中明確規定員工享受假期的權利。截至2022年末，本行員工應休年假約51.03萬天，實休約28.62萬天，實休率約56.08%。本行員工其他假期，包括婚假、事假、病假、喪假等，全年共計休假約19.63萬天，年人均休假約3.21天，上升0.21天。

維護言論權益

我們為員工提供了暢通的反映問題和提出意見建議的渠道，例如行長信箱、部門總經理信箱、內聯網「工作聯繫」專欄、「愛發聲」平台等。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，信箱中部分意見建議已納入重點督辦事項進行落實。

2022年度，本行搭建了全行統一的建言獻策平台—「愛發聲」平台，形成「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。截至2022年末，平台累計訪問量20.5萬人次，受理基層問題建議4,722條，總體辦結率超90%，平均滿意度為4.78分（滿分5分），切實為基層「辦事、紓困、解憂」。

民主管理

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。為充分發揮職工代表在民主管理、民主決策、民主監督中的重要作用，制定出台了《中信銀行職工代表大會管理辦法》，每年至少組織召開1次職工代表大會，審議涉及全行改革發展和職工切身利益的重要事項。

2022年，本行召開了第二屆第二次職工代表大會。會前，由工會組織職工代表參加專題培訓班，普及職代會制度，並邀請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。本次職工代表大會以民主投票的方式表決通過全行安全生產工作情況報告、總行工會工作情況報告、《中信銀行職工福利費管理辦法》，確認選舉了中信銀行監事會第六屆職工代表監事，審閱了職工代表監事述職報告，答覆代表提案87件，立案解決率約66.67%，充分保障員工的知情權、參與權、監督權。

保護女性權利

本行與女員工簽訂了《女職工權益保護專項集體合同》，從制度上為女職工維權保駕護航。2022年，慰問全行30餘名單親特困女職工，將工會的真情溫暖送到女職工心坎上。

開展員工關懷

本行按照《中華人民共和國勞動法》等法律法規對員工安全與健康展開管理，為員工提供綜合保險保障計劃，如意外傷害保險等。及時推進員工體檢，保障員工有一個良好的工作狀態。2022年度，本行自願參加身體健康檢查的員工約5.07萬人次，較上年降低約0.59%。

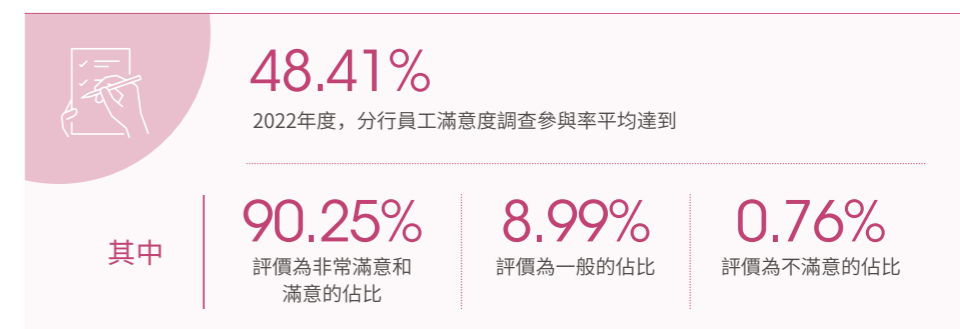
本行持續為員工提供心理關懷，幫助員工提升心理資本。2022年度，本行員工幫助計劃（EAP）項目為員工提供了7*24小時心理諮詢和面對面視頻諮詢服務，通過諮詢幫助員工及家屬解決心理困擾。同時，開展多場「陽光能量」系列講座，幫助全體員工和各級管理者解心事、提能力。面向員工提供心檢服務，幫助員工瞭解自身心理狀況。在非常時期開展團體輔導，日常按期向員工發送心理關愛小貼士，持續為員工提供身心健康知識。

工會送溫暖

本行工會積極做好「婚、育、病、困、退、喪」等常規慰問，全年慰問職工約5.95萬人，慰問金額約2,600餘萬元；慰問全行困難職工、扶貧幹部、困難勞模和因公犧牲家屬等300餘名，慰問金額200餘萬元。

開展員工滿意度調查

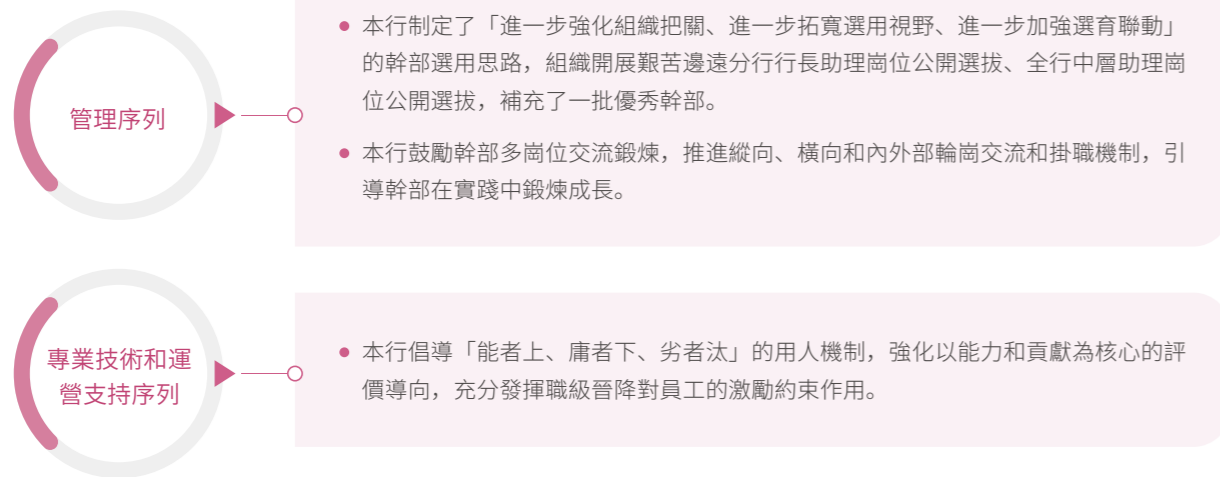
本行開展了分行人力資源管理工作滿意度評價調查工作。



推進員工發展

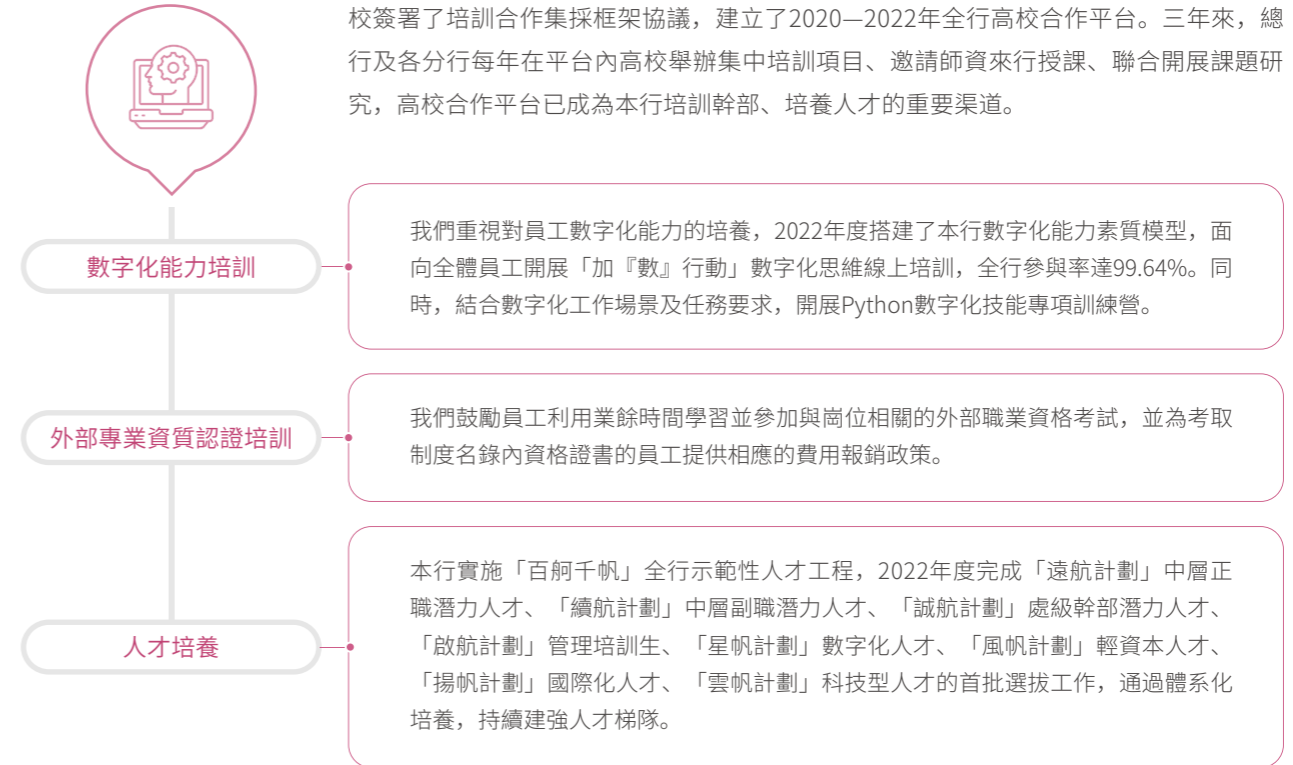
暢通的職業晉升通道

本行建立了規範統一的職位體系，不斷加強人才隊伍建設，完善人才職業發展通道。根據《中信銀行職位序列管理辦法》，本行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轉換調整。



完善的職業培訓體系

2022年度，本行持續加強員工培訓的頂層設計，不斷完善分層分類培訓體系，通過優化培訓資源配置支持本行戰略重點領域能力建設。



致力服務社區

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。

助力鄉村振興

加強頂層設計

本行由行長擔任組長的普惠金融暨鄉村振興領導小組，負責建立完善鄉村振興體制機制、審議發展規劃和重要制度、統籌推動業務發展等相關工作，2022年審議了《關於推動鄉村振興業務發展的行動方案》；加大對鄉村振興監管政策及重點業務發展方向和舉措的宣導，加強業務品牌建設，制定並下發《中信銀行林權抵押貸款管理辦法（試行）》《中信銀行高標準農田建設貸款管理辦法（試行）》制度文件。

加大信貸投放引導

2022年度，本行對涉農貸款、新型農業經營主體貸款和林權抵押貸款給予補貼，引導經營機構加強資源投放；持續加大差異化授權力度，新增給予部分經營機構高標準農田貸款、國家級農業產業化龍頭企業涉農貸款的差異化授權。下發《關於加強農業產業化龍頭企業金融服務的通知》，進一步支持農業龍頭企業的發展。截至2022年末，本行涉農貸款餘額4,869.30億元。

落地天津市屬國企首單鄉村振興債

案例

2022年5月，由本行天津分行聯席承銷的天津食品集團有限公司3億元鄉村振興票據成功發行。發行人服務於食品供給保障、食品物價穩定和食品安全保障等民生關鍵領域，募集資金用於做大做強涉農業務板塊，助力鄉村產業發展。作為主承銷商，天津分行將金融「活水」精準流向鄉間土地，為國家鄉村振興戰略提供堅定的金融支撐。

金融精準幫扶

本行嚴格落實「四個不摘」，加大對脫貧地區、脫貧人口和產業帶動等重點領域的信貸支持力度，切實鞏固拓展脫貧攻堅成果。截至2022年末，本行金融精準幫扶貸款餘額328.33億元，較上年末增長19.84億元，增幅6.43%；脫貧地區貸款餘額160.69億元，較上年末增長15.43億元，增幅10.62%。

本行持續優化完善「政採e貸」「銀稅e貸」等線上化、純信用貸款產品，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的服務半徑。優化推廣「訂單e貸」「經銷e貸」等「鏈金融」產品，借助供應鏈信用傳遞，拓展服務支持企業範圍。

328.33 億元

金融精準幫扶
貸款餘額

以創新普惠金融產品助力小微物流企業紓困解難

案例

本行呼和浩特分行圍繞自身區域優勢產業—乳製品行業，與國內某乳製品龍頭企業聯合打造創新型產品「訂單e貸·運費貸」，用於批量服務產業鏈上游小微企業。「訂單e貸·運費貸」具有全線上操作、無需抵押物、隨借隨還等特點，企業通過網銀端即可申請融資，足不出戶實現融資提款、用款和還款。截至2022年末，呼和浩特分行已累計為該乳製品企業分佈在全國多地的6戶小微物流企業投放貸款6,100萬元，有效保障了地區農牧業產業鏈的安全穩定。

創新幫扶實踐

本行紮實履行社會責任，持續在西藏謝通門縣、新疆阿克蘇市和伽師縣、甘肅省宕昌縣等多地開展定點幫扶工作、在全國19個省市自治區實施教育幫扶項目。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2022年末，本行共向3個縣（區）、42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）。

定點幫扶

本行在過去幾年取得有效幫扶成果基礎上，持續在全國各地開展定點幫扶工作。截至2022年末，用於各地方鄉村振興幫扶工作的直接捐資469.72萬元，引進其它幫扶資金218.55萬元，實施項目主要集中在鄉村產業、基建、教育、文化、生態等方面。

西藏謝通門縣

1 在海拔4,500米處建成總面積1,100平米的飼草加工廠，並購置加工設備投入生產，極大改善了牧區秋冬季節牲畜飼草不足的難題，惠及全縣農牧民，同時解決了當地群眾就業問題。

新疆阿克蘇市和伽師縣

2 開展產業、基建和教育幫扶項目7個、捐贈資金69.87萬元。為村民修繕房屋、購置宣傳設備，為小學捐贈課桌椅；改造活動中心及主題公園、文化長廊，為原深度貧困村脫貧後的文化、生態振興積蓄力量。

甘肅宕昌縣

3 對全村50畝撂荒地進行高標準農田改造，利用幫扶資金建立生態種養殖基地，栽種車厘子、玉米並喜獲豐收。組織村合作社養殖土雞、土豬、中華蜂，為村民分紅10餘萬元。

教育幫扶

本行持續在全國19個省市開展「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（男446名、女554名）家庭困難的高中生完成了高二學業，步入高考畢業班的新階段，人均受助學費及生活費2,000元。此外，本行15家分行及子公司在中國大陸、香港等地區開展了多項公益助學、支教等活動，直接資助學生7,204人（其中大學生41人、中小學生7,163人）。

消費幫扶

消費幫扶是鄉村產業振興的重要環節。2022年，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。截至2022年末，本行消費幫扶採購總額為4,590.26萬元，另據不完全統計，員工個人採購118.21萬元，通過「以購代捐」「以購代扶」為各地鄉村產業興旺和人民增收致富作出貢獻。

愛心回饋社會

對外捐贈情況

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。2022年度捐款總額為人民幣855.04萬元，員工捐款總額為人民幣272.29萬元，每股社會貢獻值6.02元，增幅6.74%。

金融為民 同心抗疫

案例

2022年上海疫情期間，本行上海分行積極響應上海金融系統支援一線的號召，向疫情重點區域一線工作人員及市民捐贈價值100萬元的抗疫物資和生活必需品。不僅如此，分行各級幹部員工自發組織為醫務工作者、社區工作者、社區弱勢群體等捐款捐物，累計捐贈食品、藥品、生活用品及防疫物品合計11,000餘件。上海分行全體員工主動投身社區志願者服務工作，不論烈陽風雨，不辭辛勞地承擔起核酸檢測、物資配送、社區管理等任務，換上「大白」、成為「團長」，為群眾送去真誠的溫暖和無私的幫助，與社會各界共同構築起疫情防控的堅固屏障。

為洪災致貧村開展災後重建工作

案例

2021年河南省遭遇千年一遇特大暴雨致鶴壁市浚縣多個鄉鎮被淹，其中小河鎮東風村受災最為嚴重。2022年6月，本行鄭州分行積極響應號召，選派3名同志組成幫扶工作隊赴東風村開展「一對一」定點幫扶，並向東風村捐贈123萬元，專項用於東風村災後基礎設施重建工作。在2023年春節前夕，鄭州分行幫扶工作隊克服重重困難，為東風村安裝上了路燈，用心與村民一起點亮光明和希望。

普及金融知識

本行《金融知識宣傳教育管理辦法》明確規定，通過常態化和集中式相結合的方式，有針對性地開展金融知識宣傳教育活動。重視對農民工、殘障人士、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，以特殊人群可以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。

打造農村金融教育示範村

案例

本行長沙分行十分重視農村金融知識宣教工作，在對口鄉村因地制宜打造「農村金融教育基地」，通過設立「一個宣傳櫥窗、一個閱讀書架、一個諮詢展台、一個宣傳講堂」，將基地打造成金融知識宣傳、金融教育活動開展、金融服務延伸的場所。2022年內開展多輪以「守住錢袋子，護好幸福家」為主題的系列金融知識宣教活動，邀請外部專業律師針對老年群體常見的詐騙手段及非法集資套路進行剖析，提示村民提升風險防範意識，通過正當途徑守護好自己的「錢袋子」。活動現場配套發放金融知識手冊、折頁，並面對面解答群眾問題，得到了村民們的一致好評。長沙分行對口「長沙縣石燕村」「望城區新陽村」獲得人行長沙中心支行「湖南省農村金融教育示範村」榮譽稱號。

寓教於樂 提升特殊群體金融風險防範意識

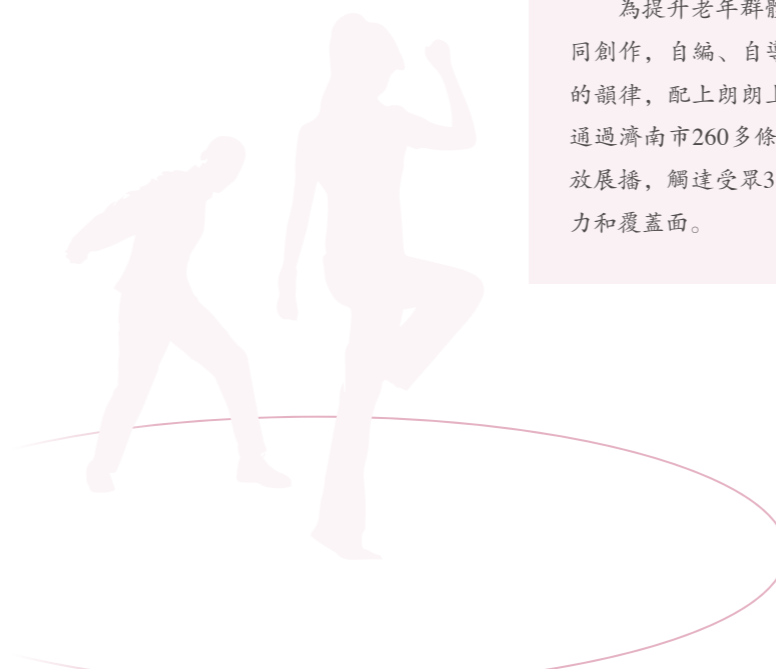
案例

2022年，本行玉溪分行員工走進玉溪特殊教育學校，為師生們帶去了一堂通俗有趣的金融知識宣講課。在課堂上，分行員工與學校手語老師互相配合，借助趣味漫畫，通過「以案說險」「視頻展播」「知識問答」等方式，向學生們生動講授如何辨別人民幣真偽、防範電信網絡詐騙、保護個人金融信息、存款保險等金融知識。通過學習，同學們對金融知識有了更加充分的瞭解，自我保護意識和風險分辨能力得到了增強。

創新宣教形式 守護老年人「養老錢」

案例

為提升老年群體金融反詐騙意識，本行濟南分行與山東老年大學中信分校共同創作，自編、自導、自演創作了《防詐騙健身操》。以廣場舞的動作，健身操的韻律，配上朗朗上口的唱詞，幫助老年人在健身的同時牢記反詐知識。該作品通過濟南市260多條公交線路、5,200多輛公交車視頻等渠道進行了連續多天的投放展播，觸達受眾3,000多萬人次，有效提升了金融知識宣傳教育活動的社會影響力和覆蓋面。



走進校園 攜手大學生共創防詐視頻

案例

本行銀川分行常態化開展金融知識宣傳工作，2022年走進寧夏工業職業學院，向全體師生宣講金融知識，先後開展消保知識講座兩場，介紹電信詐騙及反詐技巧。在學校大力支持下，五十餘名大學生參與消保作品創作，與銀川分行員工共同創作出10個防詐小視頻。活動不僅幫助了大學生深入瞭解詐騙手段，更通過參演學生的主動分享帶動更多在校學生參與防詐宣傳，從而提升學生群體自我保護能力。

2022年度，本行積極參與監管組織的「3·15金融消費者權益日」「普及金融知識守住『錢袋子』」「金融知識普及月」等集中宣傳教育活動，獲評2022年度「3·15活動優秀組織單位」「2022年金融聯合教育宣傳活動銀行保險機構優秀組織單位」。年內共組織公眾教育宣傳活動10,340次，觸達消費者數量達4.26億人次，線上活動點擊量達9,597萬餘次。

作為中國老齡協會唯一戰略合作銀行，本行與中國老齡協會聯合出版《老年金融知識讀本》《玩轉智能手機—開啟老年幸福生活》，積極向老年群體普及金融知識，保護老年人的財產安全。

搭建公益平台

搭建「愛·信·匯」公益平台

案例

本行信用卡中心積極響應國家「教育強國」的號召，建立「愛·信·匯」公益平台，持續支持我國欠發達地區的鄉村學校素質教育建設13年。截至2022年末，「愛·信·匯」公益平台已累計號召超過130萬人次捐贈信用卡積分，在全國學校捐建200間「夢想中心」多媒體教室及五年配套課程，覆蓋28個省市自治區，每年惠及師生16萬人。



志願者在行動

本行青年志願者協會於2014年成立，本著「踐行志願精神，傳播先進文化，為建設團結互助、平等友愛、共同前進的和諧社會貢獻力量」的宗旨開展活動。本行志願者莊重承諾：盡己所能，不計報酬，幫助他人，服務社會。

本行青年志願者協會開展了鄉村支教、關愛老人、關愛病童及弱勢群體、溫暖環衛工人、綠色環保、獻血、野羽保育、義捐義賣等多項志願行動。2022年度，本行開展青年志願者活動598次，服務時長近2萬小時。面對疫情，本行號召和組織青年加入各類防疫服務，開展防疫活動共計2,310次，參與青年員工5,000餘人，服務時長1.88萬小時。

三載助學結碩果 五十名貧困學子高考全部金榜題名

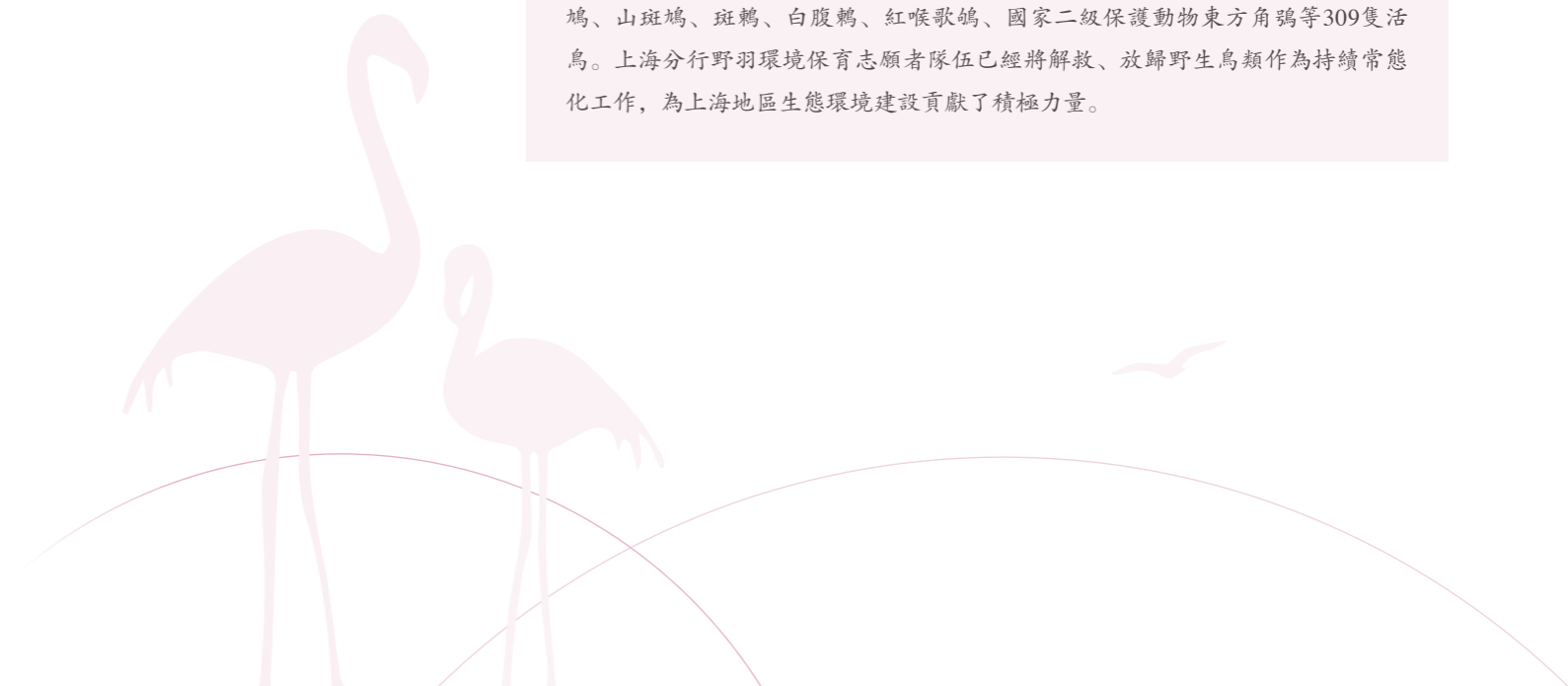
案例

2022年6月23日，寧夏育才中學「中信租賃班」不負期望，50名高三學子以優秀的表現打贏了高考戰役。中信金租自2019年開展「助學·築夢·鑄人」公益助學行動以來，在寧夏育才中學設立了「中信租賃班」，定向資助50名來自貧困家庭、品學兼優的學子，幫助他們順利完成高中學業。9月9日，中信金租志願者代表與剛剛邁入大學校門的學子連線慰問，用持續的關懷，陪伴貧困學子健康茁壯成長。

開展「野羽環境保育」志願服務活動

案例

本行上海分行於2016年5月發起「野羽環境保育志願者」活動，致力於野生鳥類巡護、拆除非法捕鳥網、解救被困野鳥，保護自然生態平衡。截至2022年末，累計開展151次野保巡護，參與志願者達到657人次，林地徒步巡視里程達1,865.90公里；共拆除非法捕鳥網1,788張，清理殘留網具269張，成功解救放飛珠頸斑鳩、山斑鳩、斑鵒、白腹鵝、紅喉歌鶯、國家二級保護動物東方角鴉等309隻活鳥。上海分行野羽環境保育志願者隊伍已經將解救、放歸野生鳥類作為持續常態化工作，為上海地區生態環境建設貢獻了積極力量。



附錄

ESG績效一覽

經濟績效

指標	2022年	2021年
總資產 (億元) **	85,475.43	80,428.84
利潤總額 (億元) **	734.16	655.17
營業收入 (億元) **	2,113.92	2,045.57
淨利潤 (億元) **	629.50	563.77
不良貸款率 (%) **	1.27	1.39
撥備覆蓋率 (%) **	201.19	180.07
每股社會貢獻值 (元) **	6.02	5.64
普惠型小微企業貸款餘額 (億元)	4,459.92	3,668.67
戰略性新興產業貸款餘額 (億元)	4,242.10	3,105.97
涉農貸款餘額 (億元)	4,869.30	3,967.16
金融精準幫扶貸款餘額 (億元)	328.33	308.49

環境績效

綠色金融

指標	2022年	2021年
綠色信貸餘額 (億元)	3,340.82	2,054.25
綠色債券承銷金額 (億元)	55.26	—
綠色債券投資金額 (億元)	106.76	—
綠色債券累計流轉交易規模 (億元)	396.62	—

綠色運營

指標	排放物**	
	2022年	2021年
二氧化硫 (噸) ¹²	0.02	0.03
氮氧化物 (噸) ¹³	0.45	0.52
溫室氣體排放總量 (噸) ¹⁴ (範圍一及範圍二)	158,529.10	164,345.10
人均溫室氣體排放量 (噸/人)	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
每億元收入溫室氣體排放量 (噸/億元)	74.99	80.34
溫室氣體直接排放 (範圍一) (噸) ¹⁵	5,606.67	6,668.93
公務車耗油	2,392.36	3,936.40
設施用柴油	14.75	11.34
天然氣	3,075.44	2,589.29
煤氣	29.37	27.28
液化石油氣	94.75	104.62
溫室氣體間接排放 (範圍二) (噸) ¹⁶	152,922.43	157,676.17
外購電力	152,922.43	157,676.17
有害廢棄物總量 (噸) ¹⁷	301.15	294.27
人均有害廢棄物總量 (噸/人)	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	0.00012
每億元收入有害廢棄物總量 (噸/億元)	0.14	0.14
無害廢棄物總量 (噸) ¹⁸	1,241.70	1,352.91
人均無害廢棄物總量 (噸/人)	0.020	0.023
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.0006	0.0006
每億元收入無害廢棄物總量 (噸/億元)	0.59	0.66

12 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。

13 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。

14 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）。

15 本報告中溫室氣體直接排放量根據政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算。

16 本報告中溫室氣體間接排放量根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》、香港電燈有限公司公佈的最新排放係數資料及香港中華電力集團公佈的最新排放係數資料進行核算，其中，由於西藏電網及英國本地電網無基準線排放因子，且拉薩分行和倫敦分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故拉薩分行和倫敦分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。

17 本報告中涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池和打印設備廢墨盒、廢藥碼鼓、廢藥碳粉、廢藥色帶。

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

資源使用^{**}

指標	2022年	2021年
能源消耗總量 (兆瓦時) ¹⁹	277,158.43	291,477.56
人均能源消耗總量 (兆瓦時/人)	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	0.12
每億元收入能源消耗量 (兆瓦時/億元)	131.11	142.49
直接能源消耗 (兆瓦時) ²⁰	26,202.96	30,040.12
公務車耗油	9,772.83	16,080.26
設施用柴油 ²¹	56.11	43.13
天然氣	15,728.24	13,242.00
煤氣	218.65	203.09
液化石油氣	427.13	471.64
間接能源消耗 (兆瓦時) ²²	250,955.47	261,437.44
外購電力	250,955.47	261,437.44
自來水消耗量 (噸)	2,053,398.88	2,463,067.33
人均自來水消耗量 (噸/人)	33.61	41.57
每平方米樓面面積的自來水消耗量 (噸/平方米)	0.93	1.04
每億元收入自來水消耗量 (噸/億元)	971.37	1,204.10

低碳運營

指標	2022年	2021年
A4複印紙採購量 (萬包) ^{**}	53.19	59.05
紙質賬單替代率 (%)	100	100
視頻會議召開次數 (次)	6,983	6,992
個人電子銀行交易筆數替代率 (%)	99.72	99.65

19 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。

20 本報告中直接能源消耗數據根據燃料消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2020)》提供的有關轉換因子進行計算，包含天然氣、煤氣、設施用柴油、液化石油氣和公車耗油。

21 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。

22 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。

社會績效

員工權益

員工基本情況

指標	2022年	2021年
員工總數 (人)	57,023	55,419
合同制員工 (人)	56,349	54,618
派遣及聘用協議員工 (人)	674	801
男性員工 (人)	25,607	25,102
女性員工 (人)	31,416	30,317
少數民族員工 (人)	2,731	2,687
基層員工 (人)	50,171	48,732
分行管理幹部 ²³ (人)	6,260	6,072
總行管理幹部 ²⁴ (人)	592	615
30歲及以下 (人)	13,871	14,744
31-40歲 (人)	31,060	29,587
41-50歲 (人)	8,988	8,380
51-59歲 (人)	3,104	2,708
60歲以上 (人)	0	0
外籍員工 (人)	40	36
東部地區 (人)	37,545	37,048
中部地區 (人)	8,193	7,701
西部地區 (人)	7,965	7,470
東北地區 (人)	3,274	3,157
境外員工 (人)	46	43
新增員工 (人)	4,046	3,681
新增女性員工 (人)	2,262	1,934
新增男性員工 (人)	1,784	1,747
總行高管本地化比例 (%)	100	100

23 分行的部門總經理助理、支行行長助理 (含) 級別以上員工。

24 總行機關的處長助理 (含) 級別以上員工。

員工流失率統計

指標	2022年	2021年
員工流失率 (%)	3.29	5.67
女性員工流失率 (%)	2.91	4.46
男性員工流失率 (%)	3.75	6.44
年齡30歲及以下的員工流失比率 (%)	5.14	7.30
年齡31至40歲的員工流失比率 (%)	3.28	5.12
年齡41至50歲的員工流失比率 (%)	1.30	2.00
年齡51至59歲的員工流失比率 (%)	0.49	4.75
年齡60歲及以上的員工流失比率 (%)	0.00	0.00
東部地區員工流失比率 (%)	3.31	5.74
中部地區員工流失比率 (%)	3.13	4.57
西部地區員工流失比率 (%)	3.57	4.65
東北地區員工流失比率 (%)	2.81	4.59

員工因工傷亡情況**

指標	2022年	2021年	2020年
因工死亡員工人數 (人)	1	0	0
因工死亡員工比率 (%)	0.0018	0	0
因工受傷員工人數 (人)	43	77	48
因工傷損失工作時間 (天)	1,433.53	3,084.44	2,483.5

員工培訓情況

指標	2022年	2021年
培訓總投入 (萬元)	7,333.07	9,748.12
人均培訓投入 (元)	1,285.98	1,758.99
培訓總人次 (人次)	850,344	533,738
人均培訓次數 (人次)	14.91	9.63
管理層員工人均培訓天數 (天/人)	5.58	4.63
非管理層員工人均培訓天數 (天/人)	17.89	10.96
女性員工人均培訓天數 (天/人)	10.57	11.15
男員工人均培訓天數 (天/人)	9.78	9.97
女性員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
男性員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00

員工培訓情況

指標	2022年	2021年
管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
非管理層員工參加培訓百分比 (%)	100.00	100.00
反洗錢培訓次數 (次)	1,110	1,182

供應商管理

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

客戶服務

指標	2022年	2021年
營業網點 (家)	1,428	1,415
縣域網點 (家)	154	159
設置無障礙通道的網點 (家)	1,210	1,197
自助設備 (台)	4,967	5,397
借記卡全渠道客戶服務滿意度 (%)	98.30	98.03
信用卡呼入客戶滿意度 (%)	98.52	98.59

社區發展

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

續表

獨立鑒證報告



普華永道

2023/SH-0165
(第一頁，共四頁)

注册会师独立鉴证报告

致：中信银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）2022 年度可持续发展报告（以下简称“可持续发展报告”）执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（简称“上交所指引”）以及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），以全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》为参照标准，并参考中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、以及 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》编制可持续发展报告是中信银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制可持续发展报告有关的内部控制，以使可持续发展报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

中信银行董事会还负责设定中信银行可持续发展绩效和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大事项。

我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普華永道

2023/SH-0165
(第二頁，共四頁)

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

注册会师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对中信银行依据上交所指引和 ESG 报告指引，并以《GRI 可持续发展报告标准》为参照标准编制的可持续发展报告造成重大影响的事项发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施鉴证工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就是否存在可能对可持续发展报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2022 年可持续发展报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。

在我们的工作范围内，我们仅在中信银行总行以及大连分行层面开展工作。

我们所实施的工作包括：

- 1) 与管理层就可持续发展报告的战略、政策进行访谈，询问可持续发展相关战略和政策的制定和执行情况；



普华永道

2023/SH-0165
(第三页, 共四页)

- 2) 与可持续发展报告主管部门以及参与提供可持续发展报告信息的部门进行访谈, 询问可持续发展报告信息收集、汇总工作程序的设计运行情况;
- 3) 将可持续发展报告中的关键财务绩效数据与财务报告相关数据进行一致性比对;
- 4) 对可持续发展报告中的关键绩效信息实施分析程序, 在分析程序的基础上, 选取关键绩效信息实施抽样检查和重新计算;
- 5) 对关键绩效信息以外的其他信息, 选取样本与相关内部资料或者公开信息进行比对和复核;
- 6) 对大连分行进行实地访问;
- 7) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于可持续发展报告中与本年度相关的信息, 之前年度的信息均不在我们的工作范围内。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何使我们相信可能对中信银行依据上交所指引和 ESG 报告指引, 并以《GRI 可持续发展报告标准》为参照标准编制的可持续发展报告造成重大影响的事项。



普华永道

2023/SH-0165
(第四页, 共四页)

使用限制

本报告仅向中信银行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2023年3月23日

GRI指標索引

披露項目內容		報告位置	
GRI 102 一般披露	1. 組織概況	102-1組織名稱	封面內頁
		102-2活動、品牌、產品和服務	2
		102-3總部位置	封面內頁
		102-4經營位置	2
		102-5所有權與法律形式	封面內頁
		102-6服務的市場	2
		102-7組織規模	2
		102-8關於員工和其他工作者的信息	64-69, 79-81
		102-9供應鏈	49
		102-10組織及其供應鏈的重大變化	2, 49
		102-11預警原則或方針	22-26
		102-12外部倡議	封面內頁
		102-13協會的成員資格	9
	2. 戰略	102-14高級決策者的聲明	4-7
		102-15關鍵影響、風險和機遇	19-21, 36-49
	3. 道德和誠信	102-16價值觀、原則、標準和行為規範	8-13
		102-17關於道德的建議和關切問題的機制	10-13, 62-63
	4. 管治	102-18管治架構	14-19
		102-19授權	14-19
		102-20行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	14-19
102-21就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商		10-13	
102-22最高管治機構及其委員會的組成		14-19	

續表

披露項目內容		報告位置	
GRI 102 一般披露	4. 管治	102-23最高管治機構主席	14-19
		102-24最高管治機構的提名和甄選	14-19
		102-25利益衝突	14-19
		102-26最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	14-19
		102-27最高管治機構的集體認識	14-19
		102-28最高管治機構的績效評估	17-18
		102-29經濟、環境和社會影響的識別和管理	14-19
		102-30風險管理流程的效果	19-21, 44-45
		102-31經濟、環境和社會議題的評審	11-13
		102-32最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	10, 17-18
		102-33重要關切問題的溝通	10-13
		102-34重要關切問題的性質和總數	11-13
		102-35報酬政策	17-18, 64-67
	102-36決定報酬的過程	17-18, 64-67	
	102-37利益相關方對報酬決定過程的參與	17-18	
	5. 利益相關方參與	102-38年度總薪酬比率	未披露
		102-39年度總薪酬增幅比率	未披露
		102-40利益相關方群體列表	10-13
		102-41集體談判協議	65-67
		102-42利益相關方的識別和遴選	10-13
102-43利益相關方參與方針		10-13	
102-44提出的主要議題和關切問題		10-13	

續表

披露項目內容			報告位置
GRI 102 一般披露	6. 報告實踐	102-45合併財務報表中所涵蓋的實體	封面內頁
		102-46界定報告內容和議題邊界	封面內頁
		102-47實質性議題列表	11-13, 76-81
		102-48信息重述	不適用
		102-49報告變化	封面內頁
		102-50報告期	封面內頁
		102-51最近報告日期	封面內頁
		102-52報告週期	封面內頁
		102-53有關本報告問題的聯繫人信息	96
		102-54符合GRI標準進行報告的聲明	封面內頁
		102-55 GRI內容索引	86-91
		102-56外部鑒證	82-85
GRI 201	GRI 103	經濟績效管理方法	28-43, 76-81
	議題專項披露	201-1直接產生和分配的經濟價值	3
		201-2氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	44-45
		201-3義務性固定福利計劃和其他退休計劃	67
GRI 202	GRI 103	市場表現的管理方法	64-69, 76-81
GRI 203	GRI 103	間接經濟影響的管理方法	28-35
	議題專項披露	203-1基礎設施投資和支持性服務	28-35
		203-2重大間接經濟影響	28-35
GRI 204	GRI 103	採購實踐管理方法	49
GRI 205	GRI 103	反腐敗的管理方法	22-26
GRI 206	GRI 103	不當競爭行為的管理方法	未披露

續表

披露項目內容			報告位置
GRI 207	GRI 103	稅務管理方法	未披露
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	45-48, 76-81
	議題專項披露	301-1所用物料的重量或體積	76-81
			301-3回收產品及其包裝材料
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	46
	議題專項披露	302-1組織內部的能源消耗量	45-48, 76-81
			302-3能源強度
GRI 303	GRI 103	水資源與污水的管理方法	47, 76-81
	議題專項披露	303-3取水	47, 76-81
			303-5耗水
GRI 304	GRI 103	生物多樣性管理方法	42-43
	議題專項披露	304-1組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	42-43
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	39-42, 45-48 76-81
	議題專項披露	305-1直接（範疇1）溫室氣體排放	76-81
		305-2能源間接（範疇2）溫室氣體排放	76-81
		305-3其他間接（範疇3）溫室氣體排放	未披露
		305-4溫室氣體排放強度	76-81
		305-5溫室氣體減排量	76-81
		305-6臭氧消耗物質（ODS）的排放	未披露
305-7氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	77		
GRI 306	GRI 103	污水和廢棄物的管理方法	45-48, 76-81
	議題專項披露	306-3重大洩漏	不適用

續表

披露項目內容			報告位置
GRI 307	GRI 103	環境合規管理方法	45-48
GRI 308	GRI 103	供應商環境評估的管理方法	49
	議題專項披露	308-2供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	49
GRI 401	GRI 103	僱傭管理方法	64-67
	議題專項披露	401-2提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	67
GRI 402	GRI 103	勞資關係的管理方法	65-67
GRI 403	GRI 103	職業健康與安全的管理方法	65-67
	議題專項披露	403-2工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	79-81
GRI 404	GRI 103	培訓與教育管理方法	68-69
	議題專項披露	404-2員工技能提升方案和過渡協助方案	68-69
GRI 405	GRI 103	多元化與平等機會的管理方法	64-67
	議題專項披露	405-1管治機構於員工的多元化	14-17 79-81
GRI 406	GRI 103	反歧視的管理方法	64-65
	議題專項披露	406-1歧視事件及採取的糾正行動	64-65
GRI 407	GRI 103	結社自由與集體談判的管理方法	65-67
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	64-65
GRI 409	GRI 103	強迫或強制勞動方面的管理方法	64-65
GRI 410	GRI 103	安保實踐的管理方法	65-67
GRI 411	GRI 103	原住民權利的管理方法	不適用
GRI 412	GRI 103	人權評估的管理方法	64-67
GRI 413	GRI 103	當地社區的管理方法	69-75
GRI 414	GRI 103	供應商社會評估的管理方法	49
	議題專項披露	414-2供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	49

續表

披露項目內容			報告位置
GRI 415	GRI 103	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416	GRI 103	客戶健康與安全的管理方法	59-60
GRI 417	GRI 103	營銷與標識的管理方法	26-27
GRI 418	GRI 103	客戶隱私管理方法	60-62
GRI 419	GRI 103	社會經濟合規的管理方法	22-26
	議題專項披露	419-1違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用

ESG指標索引

續表

強制披露規定

內容	頁碼
<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(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</p> <p>(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。</p>	10
<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：</p> <p>(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；</p> <p>(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。</p> <p>量化：有關匯報排放量/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。</p> <p>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。</p>	封面內頁
<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，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。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	封面內頁

「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。	45
		A1.1排放物種類及相關排放數據。	77
		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）。	77
		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）。	77
		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）。	77

「不遵守就解釋」條文

範疇	議題	績效指標	頁碼
環境	A1排放物	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。	45-48
		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。	45-48
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	45
		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）。	78
		A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	78
		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。	45-48
		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。	45-48
	A2.5製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	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。	45
		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。	36-43, 45-48
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。	44-45	
	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。	44-45	
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。	64-69
		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。	79
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	80
	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。	65-66
		B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	80
		B2.2因工傷損失工作日數。	80
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。	65-66		

續表

「不遵守就解釋」條文			
範疇	議題	績效指標	頁碼
社會	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。	68-69
		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。	80
		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。	80
	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。	64, 66
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	64, 66
		B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	64, 66
	B5供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	49
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	49
		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。	49
		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。	49
		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。	49
	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。	26-27, 50-63
		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。	62-63
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	26-27
		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。		60-62	

續表

「不遵守就解釋」條文			
範疇	議題	績效指標	頁碼
社會	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。	22-26
		B7.1於匯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。	26
		B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	26
		B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	25
	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。	70-72
		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）。	69-75
		B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	69-75, 81

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 股東 客戶 供應商 員工 社區

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？

支持實體經濟 發展普惠金融 推動綠色發展

優質客戶服務 踐行人本管理 愛心回饋社會

7. 對於報告編製或履責實踐，您還有哪些寶貴建議？

衷心感謝您對中信銀行的關心和支持！



地 址：北京市朝陽區光華路10號院1號樓
郵 編：100020
服務熱線：95558
網 址：www.citicbank.com

