



中信银行
CHINA CITIC BANK



2022

中信银行股份有限公司
可持续发展报告

编制说明

中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）自2008年起每年发布社会责任/可持续发展报告，《中信银行股份有限公司2022年度可持续发展报告》（以下简称“本报告”）是中信银行连续发布的第15份报告。

报告范围	本报告以中信银行为主体，包含本行总部和境内外分行，以及中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司、中信金融租赁有限公司、信银理财有限责任公司以及浙江临安中信村镇银行股份有限公司五家子公司，除非另有所指统称为“本行”或“我们”。
编制准则	本报告的编制以上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》和上海证券交易所下发的相关通知，以及香港联合交易所有限公司主板证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（以下简称“ESG指引”）为依据，参照全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（2016）》（以下简称“GRI ¹ 标准”）的“核心”方案，并同时参考了中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、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》和GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》等标准。
汇报原则	重要性：本行识别了可持续发展关键议题，开展利益相关方沟通，实施关键议题重要性评估及排序程序，结合重要性水平对相关可持续发展关键议题进行披露。详情请参见本报告第一章“识别关键议题”。 量化：本行结合相关量化标准计量并披露适用的关键绩效指标，环境数据量化所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因子的来源已在适当位置披露。 一致性：如无特别说明，本报告编制方法、披露方式、统计方法及关键绩效指标计量与往年一致，未识别可能影响与往年报告作有意义比较的变更。
数据说明	本报告数据主要来源于内部系统及各分支机构统计数据，所披露的经营类数据来自于《中信银行股份有限公司2022年年度报告（A股）》（以下简称“《2022年年度报告》”）。除特别注明外，本报告中涉及的计价货币均为人民币。
编制单位	本报告的编制单位为中信银行董事会办公室，本行地址为北京市朝阳区光华路10号院1号楼6-30层、32-42层。
报告周期	除特别注明外，本报告中涉及的报告周期为2022年1月1日至2022年12月31日，部分内容或超出上述时间范围。
报告责任	本报告经本行董事会、监事会和高级管理层审议通过。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。
报告鉴证	本报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）实施独立有限鉴证，并出具独立鉴证报告（见本报告附录）。
报告发布	本报告以简体中文编写，繁体中文版和英文版由简体中文版翻译而成，若文本间存在差异，以简体中文版为准。本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可通过本行官方网站浏览下载（网址： http://www.citicbank.com/ ）。

¹ GRI是Global Reporting Initiative的简称，中文译名为“全球报告倡议组织”。

目录

- 02 关于我们
- 04 董事长致辞
- 06 行长致辞

2 完善治理 坚持合规经营

- 14 党建引领发展
- 14 优化公司治理
- 19 全面风险管理
- 22 严守合规底线
- 26 知识产权保护
- 27 企业文化建设

4 绿色发展 守护绿水青山

- 36 发展绿色金融
- 44 积极应对气候变化
- 45 开展绿色运营
- 49 供应链管理

1 战略引领 推动可持续发展

- 08 可持续发展管理
- 10 董事会声明
- 10 利益相关方的识别与沟通
- 11 识别关键议题

3 服务实体 助推经济发展

- 28 支持实体经济
- 32 服务区域发展
- 34 发展普惠金融

5 携手同行 构建和谐社会

- 50 优质客户服务
- 64 践行以人为本管理
- 69 致力服务社区

76 附录

关于我们

公司简介

本行成立于1987年，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行，并以屡创中国现代金融史上多个第一而蜚声海内外，为中国经济建设做出了积极贡献。2007年4月，本行实现在上海证券交易所和香港联合交易所A+H股同步上市。

本行以建设成为“有担当、有温度、有特色、有价值”的最佳综合金融服务提供者作为发展愿景，充分发挥中信集团“金融+实业”综合平台优势，坚持“以客为尊、改革推动、科技兴行、轻型发展、合规经营、人才强行”，向企业客户和机构客户提供公司银行业务、国际业务、金融市场业务、机构业务、投资银行业务、交易银行业务、托管业务等综合金融解决方案，向个人客户提供零售银行、信用卡、消费金融、财富管理、私人银行、出国金融、电子银行等多元化金融产品及服务，全方位满足企业、机构及个人客户的综合金融服务需求。

本行坚持服务实体经济，稳健经营，与时俱进。经过35年的发展，本行已成为一家总资产规模超8.5万亿元、员工人数超6万名，具有强大综合实力和品牌竞争力的金融集团。2022年，本行在英国《银行家》杂志“全球银行品牌500强排行榜”中排名第21位；本行一级资本在英国《银行家》杂志“世界1000家银行排名”中排名第19位。

主要获奖情况

- 本行在英国《银行家》杂志“全球银行品牌500强排行榜”中排名第21位；
- 本行一级资本在英国《银行家》杂志“世界1000家银行排名”中排名第19位；
- 本行获评全景网“中小投资者关系互动奖”；
- 本行被中国银行保险监督管理委员会（以下简称“中国银保监会”）及中国银行业协会评为“绿色银行评价先进单位”；
- 中信碳账户入选2022年“生态品牌标杆案例”、央视“全球企业社会责任”案例，荣获第三届国际金融论坛（IFF）之“全球绿色金融奖—创新奖”、深圳经济特区金融学会“绿色金融先锋创新奖”；
- 本行被证券之星评为“年度最具社会责任银行”；
- 本行入选新华网与中国企业改革与发展研究会评选的“企业ESG普惠金融优秀案例”；

2022年度关键绩效表²

关键绩效指标	单位	2022年	2021年
总资产 ^{**}	亿元	85,475.43	80,428.84
利润总额 ^{**}	亿元	734.16	655.17
每股社会贡献值 ^{**}	元	6.02	5.64
普惠型小微企业贷款余额	亿元	4,459.92	3,668.67
绿色信贷余额 ³	亿元	3,340.82	2,054.25
个人电子银行交易笔数替代率	%	99.72	99.65
外购电力 ^{**}	兆瓦时	250,955.47	261,437.44
营业网点	家	1,428	1,415
自助设备	台	4,967	5,397
员工总数	人	57,023	55,419
捐款总额 ^{**}	万元	855.04	1,161.92
志愿者行动 ^{**}	次	598	288

2 本报告中标记“※”的数据与本行《2022年年度报告》中本集团数据保持一致；标记“※※”的数据为包括中信银行本级（含境内外分行）和下属子公司数据；除此之外不做特别说明，均为中信银行本级（含境内外分行）数据。

3 2022年度本指标依据《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知（银发〔2019〕326号）》的规定进行统计，与往年披露数据不具备可比性。

- 本行被《证券时报》评为“年度养老金融服务银行”；
- 本行乡村振兴案例入选人民网财经研究院评选的“乡村振兴创新案例”；
- 本行获评中国上市公司协会“上市公司ESG优秀实践案例”；
- 本行获评2022财联社绿水青山奖“ESG先锋奖”；
- 信银理财“多形象ESG固收增强一年定开1号”理财产品在2022年“GF60绿色金融奖”评选中获评“最佳创新实践奖”；
- 中信银行（国际）获评香港质量保证局（HKQAA）颁发“杰出绿色和可持续债券牵头经办行（城市建设经营及投资行业）卓越远见可持续发展债券框架”奖；
- 中信金租在中国融资租赁（西湖）论坛主办的“西湖论坛杯”中获评2022年度“绿色租赁企业奖”；
- 中信银行（国际）员工荣获香港特别行政区行政长官颁发的“行政长官社区服务奖状”。

董事长致辞

回望过去、初心不改，放眼未来、命运共同。2022年，党的二十大胜利召开，向世界描绘中国全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。中信银行始终与党和国家战略同频共振，扎实履行国有金融企业政治责任、经济责任和社会责任，积极推动环境、社会和治理（ESG）良好实践，以金融力量助力经济社会高质量发展，更好服务人民美好生活。



E-环境 | 践行双碳战略，共创美好家园

随着国家“双碳”战略目标的提出，加快发展绿色金融，已成为商业银行可持续发展的必然趋势。中信银行立足新发展阶段，面对“双碳”时代考题，我们全力支持经济社会全面绿色低碳转型，与利益相关方共同践行绿色发展理念，在创建美好家园、保护绿水青山的道路上砥砺前行。我们以绿色金融助力全面减碳。聚焦绿色行业、绿色客户、绿色产品、绿色服务，着手打造中信特色“四绿”发展体系，以释放绿色金融动能为“加速器”，以不断创新绿色产品为“快捷键”，持续加大绿色金融供给，通过绿色信贷、绿色租赁、绿色债券等多元化金融产品和服务，为经济社会全面绿色转型提供金融活水。我们以绿色运营推动低碳经营。持续加强碳足迹识别及管理，精细化设定节能减排、节水减废的时间表和路线图，在加快线上渠道建设、推行无纸化办公、倡导节约型消费和绿色出行等方面多措并举，鼓励降低对水、石油、树木等自然资源消耗，积极推动“绿色运营理念”的全方位渗透。我们以绿色价值传递降碳理念。创新推出“中信碳账户”，发行“低碳财富卡”，聚焦绿色行为和场景，以科学计量方式邀请客户参与碳减排活动，积极宣传减排行为及理念，鼓励开展绿色场景消费，引导社会公民积极投身绿色转型。

S-社会 | 践行企业使命，彰显社会担当

坚持金融向善，助力实现共同富裕，是商业银行可持续发展的重要目标。中信银行始终坚持以人民为中心的思想，坚持“源于社会、回报社会”的责任理念，用实际行动努力提升利益相关方的获得感、满足感，诠释中信人的使命与担当。为客户谋价值，致力于提供有温度的金

融服务。我们怀抱“金融为民”的情怀，遵循“以客为尊”的价值观，践行“一个中信、一个客户”的理念，发挥中信集团“金融全牌照”“产业全覆盖”的独特竞争优势，努力为客户提供“不止于金融”的综合服务。我们主动应对人口老龄化趋势，全力提升“银发”群体服务质量。我们加大对经营困难企业金融支持力度，减免小微企业和个体工商户支付手续费，为企业应对外部冲击、激活发展动能提供支撑。为员工谋福利，致力于打造最佳雇主品牌。我们坚信员工是银行生存和发展的基石，坚定不移实施人才强行战略，积极践行“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”人才观，着力打造业务精、管理强、价值高的复合型人才队伍，构建多元化人才发展通道，为本行高质量可持续发展提供坚强有力的人才保障。为股东谋效益，致力于创造长期可持续回报。我们高度重视股东利益，按照商业银行审慎经营导向，坚持“安全性、流动性、效益性”经营原则，努力做好风险、资本、收益之间的平衡，持续探索打造百年老店的最佳路径，用高质量可持续发展体现时间给予的馈赠，为股东创造穿越周期的长期价值。为社会尽责任，致力于服务社会民生。我们心系“国之大者”，牢记“践行国家战略、助力民族复兴”发展使命，全力支持稳住经济大盘和经济高质量发展，持续加大金融资源向乡村振兴重点领域和薄弱环节的倾斜力度。我们创新帮扶实践，持续在西藏、新疆、甘肃等多地开展定点帮扶工作，支持欠发达地区乡村学校素质教育建设，用实际行动履行作为企业公民的社会责任。

G-治理 | 践行协调发展，提升治理质效

完善有效的公司治理是ESG管理的核心，也是商业银行可持续发展的根本保障。中信银行不断健全和优化现代公司治理架构和运作机制，积极推进治理体系和治理能力建设，坚持审慎经营、强化风险防控，努力以高质量的公司治理推动实现高质量发展。完善公司治理体系，为可持续发展提供保障。建立“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层执行落实”的公司治理架构，同时以专业化和多元化为原则，持续完善董事会、监事会、管理层成员构成，建立责任落实清单，健全履职评价机制，切实推动各治理主体有效发挥作用，推动形成“各司其职、各负其责、协调运作、相互制衡”的公司治理格局。战略性推动ESG管理，为可持续发展注入动力。我们将推进中信银行高质量可持续发展作为治理工作的核心，以ESG管理为抓手，全力夯实行稳致远根基。加强顶层设计和引领，将董事会“战略发展委员会”更名为“战略与可持续发展委员会”，加强ESG工作的统筹协调推动，管理层充分发挥落实保障作用，监事会做实专项监督工作，形成董事会、监事会、管理层齐抓共管的良好局面。在全行共同努力下，2022年我行荣获中国上市公司“ESG优秀实践案例”奖，同时成为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构，ESG实践版图进一步拓展。深化风险合规管理，为可持续发展奠定基础。坚持系统观念，全面提升风险管理能力，有效传导稳健风险偏好，努力建成“控风险有效、促发展有力”的风险管理体系。围绕“正己守道、信守合规”理念，将合规文化建设与业务经营同谋划、同部署、同落实，全面提升员工的风险文化理念和守法合规意识。

笃行致远，惟实励新。面对未来，坚定可持续发展道路是中信银行携手各利益相关方共生共赢的必然选择。我们将继续作为“有担当、有温度、有特色、有价值”的综合金融服务提供者，积极践行ESG理念，从战略层面推动可持续发展布局，从治理层面健全可持续发展机制，从执行层面落实可持续发展安排，在推进高质量发展中干在实处、走在前列，为实现中国式现代化贡献中信力量。

董事长、非执行董事 **朱鹤新**

2023年3月23日

行长致辞

回顾2022，百年变局加速演进。面对风高浪急的国际环境和国内经济承压等多重挑战，我们坚持贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，紧密围绕“以人民为中心”的发展思想，积极践行金融工作的政治性和人民性，以更高的站位、更广的视野、更强的担当，推动银行高质量可持续发展。



始终心怀“国之大者”，护航国家经济大盘。金融是实体经济的血脉，金融与实体共生共荣。我们牢记“践行国家战略、助力民族复兴”的发展使命，将服务实体经济摆在更加突出的位置，当好践行国家战略的主力军和先锋队，全力支持稳住经济大盘和经济高质量发展。2022年，中信银行主动靠前、精准发力，锚定国民经济重点领域，依托综合金融优势为实体经济广引“活水”，及时推出29条务实举措支持实体经济发展，普惠金融、制造业中长期、战略新兴产业贷款余额达到4,460亿元、2,023亿元和4,242亿元，分别同比增长约22%、35%和37%。同时，我们加大对经营困难企业金融支持力度，创新线上业务办理渠道和管理模式，减免小微企业和个体工商户支付手续费，急其所急，想其所想，用守望相助持续提供金融支持，为企业应对外部冲击、激活发展动能提供支撑。

大力发展绿色金融，续航祖国绿水青山。我们深刻认识到“双碳”目标是一场划时代的绿色革命，意味着经济、产业、生活方式的全面转型。我们主动拥抱变化，坚决贯彻落实新发展理念，全面融入新发展格局，紧跟绿色发展时代命题，积极推进“绿色银行”建设，这既是时代发展之需、社会发展之需，更是自身转型发展之需。2022年，中信银行加大绿色金融供给，绿色信贷余额突破3,340亿元，绿色租赁余额近275亿元，承销绿色债券55亿元，投资绿色债券107亿元，绿色主题理财产品存续规模近30亿元。同时，我们积极推广绿色低碳理念，业内率先上线个人碳减排账户——“中信碳账户”，引导社会公民绿色消费转型，让绿色消费行为数字化、可视化、可追溯和可计量，促进人与自然和谐共生，助力双碳目标的实现。2022年末，中信碳账户开户量超过68万，累计减排温室气体超过500吨。

积极支持乡村振兴，启航建设美丽乡村。2022年是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的深化之年，我们深入贯彻国家乡村振兴战略部署，聚焦国家粮食安全战略、乡村产业升级、新型城镇化建设、新市民金融服务等乡村振兴重点领域，全力打造中信银行乡村振兴领域特色化服务能力。我们加强与全国农业信贷担保公司体系业务合作，创设农田建设贷款、林权抵押贷款等专属产品，结合区域特色创立“绿林贷”等涉农特色产品，涉农贷款余额达4,869亿元，增幅23%。我们聚焦脱贫地区、脱贫人口和产业带动等重点领域，精准发放帮扶贷款328亿元，脱贫地区贷款余额达161亿元，惠及超百万客户。我们派驻专兼职干部开展定点帮扶，推动村庄发展和农民利益紧密结合，推动乡村产业发展。2022年实施定点帮扶和公益项目共计190个，开展教育帮扶惠及近万学生，依托自建平台“爱·信·汇”，累计号召超130万人次捐赠积分，在全国捐建“梦想中心”多媒体教室及配套课程200间，覆盖28个省市自治区，每年惠及师生16万人。

坚持服务社会民生，通航客户美好生活。“以客为尊”是根植于我们血液里的重要文化基因，我们深知客户是打造百年老店金字招牌、建设世界一流企业的重要依托，我们用“中信温度”与客户建立起心连心的情感纽带。面对共同富裕的时代主题，我们加快财富管理布局，推出“让财富有温度”品牌主张，不断丰富产品体系，零售管理资产规模近4万亿，全方位满足客户之需。我们从全面开源全套生僻字解决的中信方案，惠及千万“数字鸿沟”民众，到开发安居场景消费贷款产品，满足新市民融资需求，再到推动网点和APP适老化改造，以更贴心的服务展现“中信温度”。我们致力于保护金融消费者权益，守护客户金融资产安全，建立“哨兵”零售反欺诈风控体系，拦截劝阻诈骗客户近千户，保护资金逾亿元；针对性开展金融知识普及，组织公众教育宣传活动过万次，触达金融消费者超4亿人次。

持续开展员工关怀，引航员工职业发展。银行最宝贵财富是人才，进入新时代，我们致力培养、激励更多优秀人才投身中信事业。我们坚持“人才强行”战略，积极践行“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”人才观，畅通员工职业发展通道，2022年完成“百舸千帆”人才计划首批千人选拔，组织超过1.2万人完成岗位资格认证考试，开展各类培训达82.4万人次，人才队伍持续壮大，人才梯队持续建强。我们关爱员工健康福祉，全力保障员工合法权益，创新搭建全行建言献策“爱发声”平台，形成“意见必应、流程可视、结果能查、服务可评”的全流程意见响应机制，受理问题建议超过4,700条，切实为基层、为员工“办事、纾困、解忧”。

推进科技兴行战略，导航“数字中信”建设。数字化转型是改变银行传统经营服务模式的头等大事，也是银行在新发展阶段强化科学决策、提升服务效能、守护金融安全的客观需要。我们瞄准“一流科技型银行”的发展目标，持续加大科技领域战略投入，2022年信息科技投入近90亿元，科技人员数量超过4,700人，为建立“数字中信”奠定基础。我们牢牢抓住核心技术自主可控这个“牛鼻子”，率先实现金融市场应用系统群自主可控，为相关领域应用软件国产化和架构转型贡献“中信方案”。我们把握好数字化转型中发展与安全的平衡点，有效结合区块链技术，用科技力量拓展金融服务触达性和保密度，持续保障客户信息及资金安全。我们大力推动“数业技”融合，努力实现更精准的客户与行业洞察、更智能的产品与需求匹配、更极致的服务与体验触达，让客户获得“大不一样”的服务体验。

展望2023，战略机遇与风险挑战并存。我们将迎难而上，踔厉奋发，深度融入新发展格局，创新践行新发展理念，以高质量发展维护国家金融安全，以可持续发展助力人民美好生活，为建设社会主义现代化国家贡献更多中信力量！

副董事长、执行董事、行长 **方合英**

2023年3月23日

战略引领 推动可持续发展

联合国
可持续发展
目标



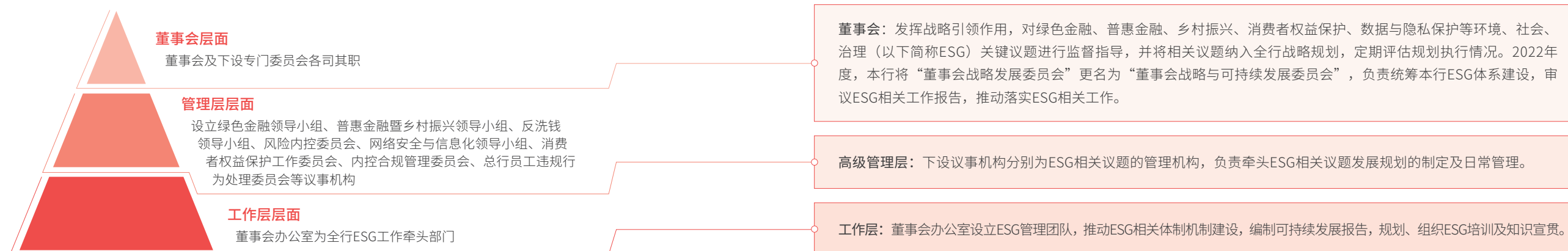
《中信银行2021—2023年发展规划》将高质量可持续发展作为本行发展的指导思想。本行聚焦社会需求，履行经济责任、社会责任、环境责任，坚持经济、社会和环境效益的统一。“为客户谋价值、为员工谋幸福、为股东谋效益、为社会尽责任”的企业使命是本行可持续发展理念的集中体现，我们以服务实体经济、服务人民群众为本，呵护员工的成长，与股东共绘企业发展的远景蓝图。

2022年度，本行持续探索完善ESG管理体系制度建设，着手制定《中信银行股份有限公司社会、环境和管治（ESG）管理办法》，进一步优化ESG工作机制。面向总行重点职能和业务部门开展ESG议题访谈，了解各部门工作重点，沟通可持续发展风险与机遇的相关情况及利益相关方关切，将可持续发展理念与部门工作有机结合；起草《中信银行股份有限公司ESG行动方案》，确定本行ESG中短期发展目标及实施路径。

2022年11月，本行正式成为气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure，以下简称TCFD）支持机构。

可持续发展 管理

本行建立了董事会层、高级管理层和工作层三层可持续发展管理架构，不断推动落实可持续发展各方面工作。



董事会声明

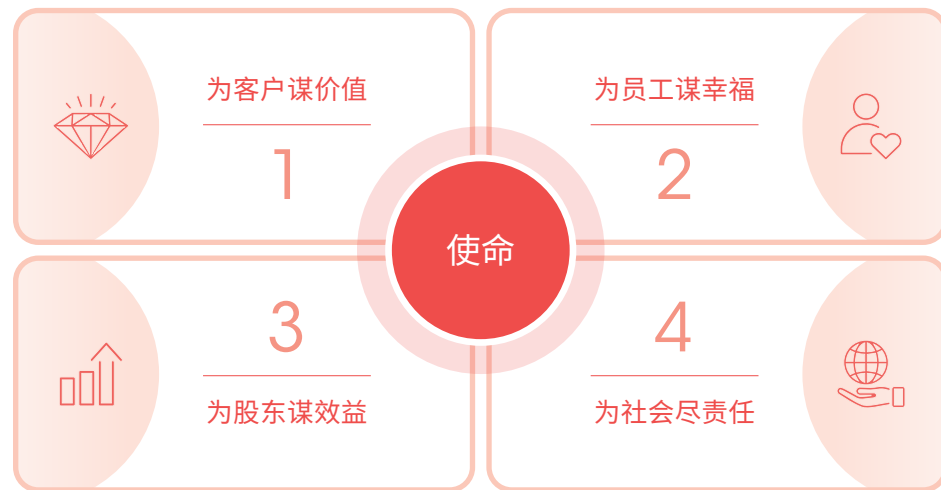
本行的财务与非财务表现紧密相连，两者皆是本行实现高质量可持续发展的关键，因此，本行的可持续发展工作由董事会全面监督指导，明确ESG相关议题的重点任务及优先事项。董事会及下设专门委员会定期听取ESG相关议题的管理推进情况，并评估工作成效。2022年度召开会议情况请参见本报告第二章“履职情况及评价”。

本行积极推动ESG相关工作目标的制定，科学设定了绿色运营目标，并于年内启动编制绿色金融发展规划，详情请参见本报告第四章“发展绿色金融”“开展绿色运营”章节。

本行全面风险管理体系充分考虑ESG相关风险要素，在开展经营活动时考虑对社会及环境的影响，同时逐步认识到气候风险是一项重要的风险，通过加快开展一系列工作以加强对气候风险管理的能力。本行还致力于帮助客户尽早达成双碳目标，通过不断丰富我们的绿色投资及融资产品，满足客户的不同需求。2022年度本行的绿色贷款及绿色创新产品规模均取得了较快增长。

本行的使命是“为客户谋价值、为员工谋幸福、为股东谋效益、为社会尽责任”，为此，本行梳理出重要利益相关方为客户、员工、股东、社会（社区）四个方面。由于金融行业的特殊性，且近年来政府持续加强监管，因此将政府识别为重要利益相关方之一；由于事实存在大量采购关系，且本行相对处于谈判优势地位，秉承携手社会各界共同实现可持续发展的理念，本行将供应商识别为重要利益相关方。

最终，本行识别并认定的利益相关方包括：政府、股东、客户、供应商、员工、社区六个主要方面。由于环境不属于特定组织或个人，因此未纳入利益相关方，仅作为可持续发展的重要对象和议题加以识别。

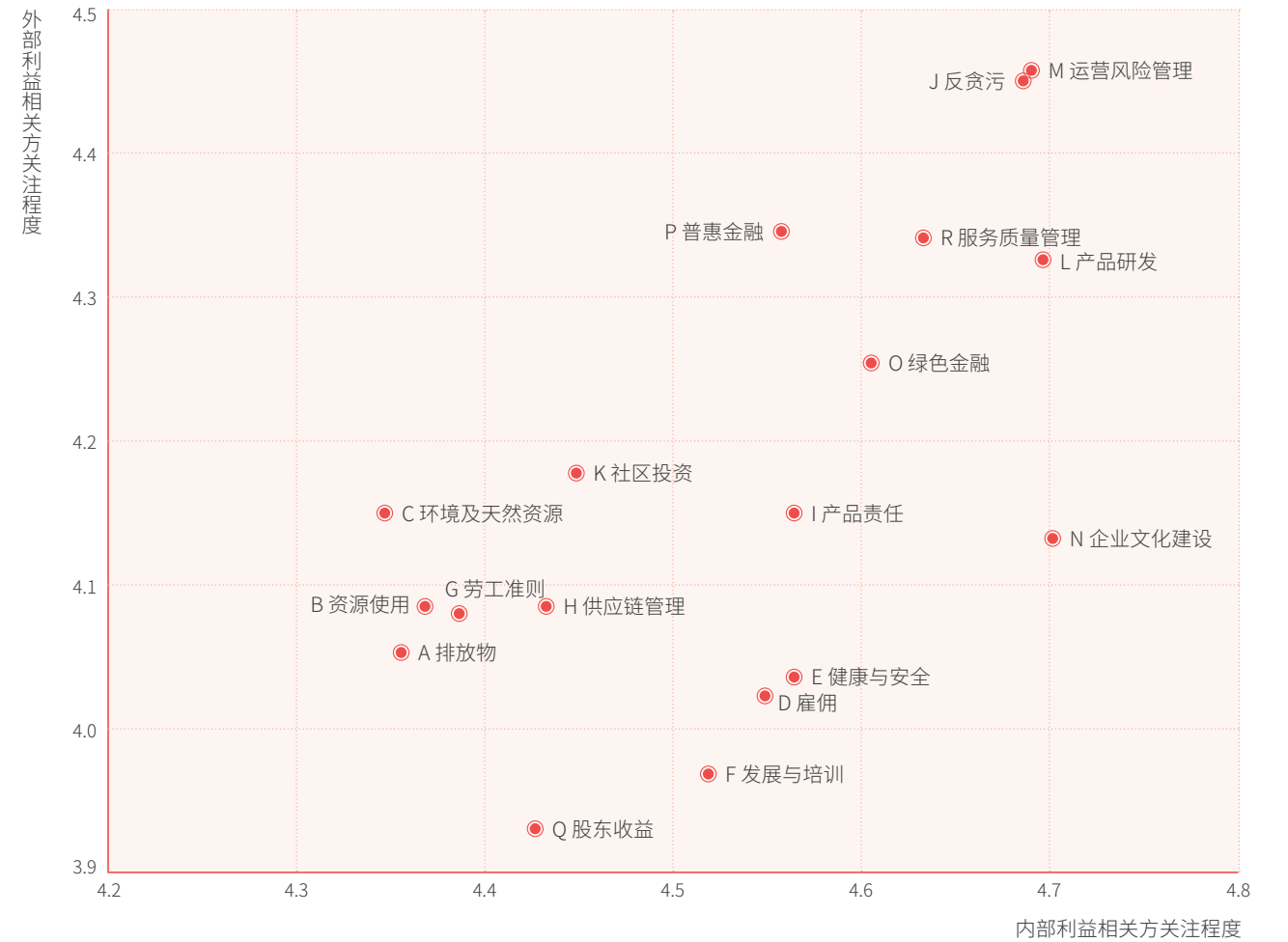


利益相关方的识别与沟通







识别关键议题

本行在第三方机构的支持下，以GRI标准和ESG指引相关条款为依据，梳理出18项可持续发展关键议题，并采取调查问卷方式，对政府、股东、个人客户、公司客户、同业客户、供应商、媒体、公益代表等外部利益相关方，以及本行各级员工等内部利益相关方开展了议题重要性评估工作。本报告中涉及的实质性议题及其边界较上年度未发生重大变化。

可持续发展重要议题重要性分布图



本行利益相关方识别表

利益相关方	知晓期望	沟通方式	回应措施	绩效表现
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家法律法规、行业标准与规范 保障银行资金安全 依法公平竞争、维护公平竞争环境 坚持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> 法律法规、政策指引、规范性文件 行业会议、专题报告、监管通报与评级、通气会 现场检查、非现场监管 座谈、研讨、论坛 	<ul style="list-style-type: none"> 响应国家号召 落实监管政策 参与制定行业标准和规范 提升经营管理绩效 接受监督考核 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持依法纳税 支持实体经济 经营业绩稳步提升 管理成效显著 推进反腐倡廉 保障金融秩序稳定等
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 规范公司治理 提高股东回报 提升盈利能力 提升公司价值 保持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期公告 投资者沟通与交流 路演 业绩发布会 	<ul style="list-style-type: none"> 制定和落实发展战略 完善公司治理 加强风险防范 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 推进社会责任管理 提升每股社会贡献值 保持品牌价值 经营业绩表现 内部监管评级等
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质金融服务 提供优质金融产品 提供完整、真实、准确的产品服务信息 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> 营业网点 电子银行 营销活动 沙龙讲座 市场调研 效果评估 	<ul style="list-style-type: none"> 提供方便快捷金融服务 提供多元化的金融产品 及时发布产品、营销公告 了解客户意见建议 加强营业网点安全 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度和需求调查 提升服务品质 加强客户体验 保障客户权益等
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业道德 公开、公平、公正采购 互利共赢、共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 公开采购信息 谈判、交流 合作协议、合同 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理机制 建立维护供应商信息库 加强与供应商的沟通与联系 	<ul style="list-style-type: none"> 总行设有集中采购中心 制定集中采购管理相关制度 与供应商建立业务合作关系等
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 提供就业机会 保证合理的待遇和福利 提供良好的工作环境 建立顺畅的沟通机制 提供良好的成长空间 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 工会组织 内网邮箱、论坛 内部会议 	<ul style="list-style-type: none"> 统一招聘员工 坚持同工同酬 保障员工健康安全 举办文体活动 保障员工基本权益 提供岗位技能培训 听取员工意见 	<ul style="list-style-type: none"> 发挥工会组织作用 开展员工晋级评聘 组织员工体检、开展心理咨询 举办多元职业培训 安排员工休假 召开青年员工座谈会
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 关心弱势群体 就帮扶工作进行沟通 开展慈善公益活动 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 实地调研、走访 拜访帮扶机构 拜访慈善公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> 提供对外捐赠款项 实施帮扶项目 扶助弱势群体 开展金融教育 举办公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 加大对外捐赠力度 开展精准帮扶、公益慈善活动 开展志愿者服务等



完善治理 坚持合规经营

联合国
可持续发展
目标



党建引领 发展

本行把坚持党的全面领导融入公司治理各个环节，不断探索党的领导与现代公司治理有机结合的有效机制和路径，优化治理体系、健全治理架构、提升治理能力，持续完善“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层执行落实”的公司治理运行机制，在保证党委发挥“把方向、管大局、促落实”重要作用的同时，治理主体各司其职、各负其责、协调运作、相互制衡。

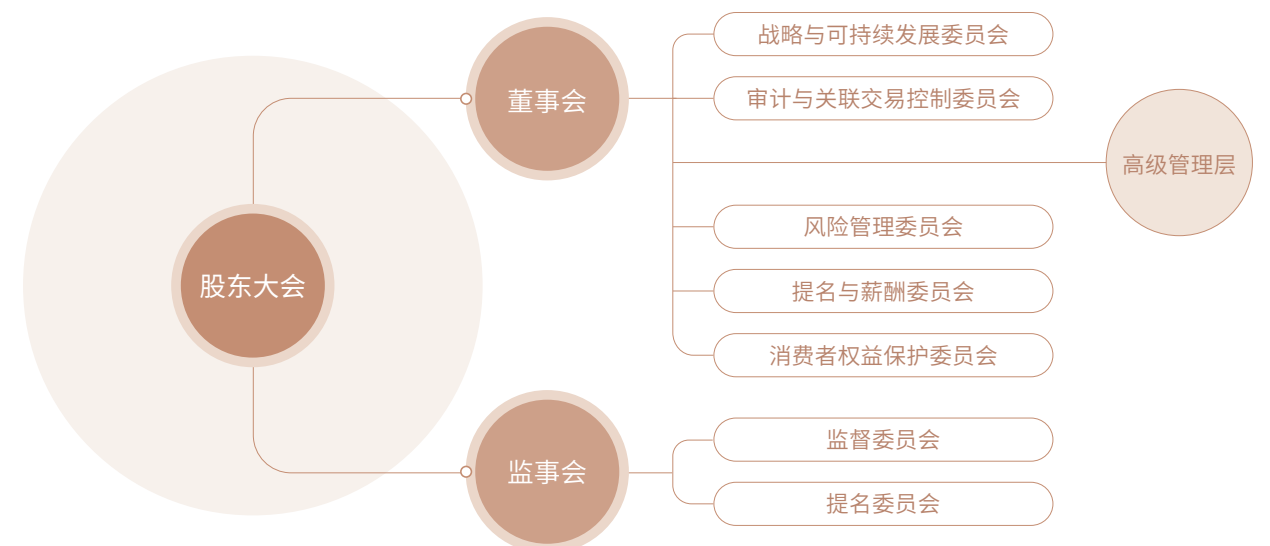
2022年，围绕迎接党的二十大召开和学习宣传贯彻党的二十大精神，本行组织开展“喜迎二十大，同心庆七一”系列活动，举办“奋进新征程，建功新时代”主题展览，迅速并持续兴起学习热潮，不断推动党史学习教育常态化、长效化。本行获评投资时报社“2022卓越党建创新案例”奖，“福州分行党建馆”被中国金融政研会认定为“红色金融教育基地”。

公司治理架构

2022年度，本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》《上市公司治理准则》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规的要求，合规开展公司治理和经营管理工作。

优化 公司治理

股东大会、董事会、监事会、高级管理层共同构成本行的公司治理架构，“三会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，不断提升公司治理效能，筑牢稳健发展的根基。



董事会及专委会成员构成情况

本行董事会下设5个专门委员会，分别为战略与可持续发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会。截至2022年末，本行董事会由11名成员组成，包括3名执行董事、4名非执行董事、4名独立非执行董事。

董事会专委会	董事人数	独立董事人数	专委会主席
战略与可持续发展委员会	5	1	由非独立董事担任
审计与关联交易控制委员会	5	4	由独立董事担任
风险管理委员会	6	3	由非独立董事担任
提名与薪酬委员会	4	3	由独立董事担任
消费者权益保护委员会	4	2	由非独立董事担任



董事独立性

截至2022年末，本行董事会中有4名独立非执行董事。董事会下设的专门委员会中，审计与关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会主席均由独立董事担任且独立董事在委员会中占多数。本行独立董事均未在超过五家境内外企业担任独立董事，且均未在超过两家商业银行同时担任独立董事。本行独立董事的任职资格、人数和比例符合中国银保监会、中国证券监督管理委员会、上海证券交易所、香港证券交易所等相关规定。

董事专业性

本行董事会成员在各自领域具备较强的专业能力。4名非执行董事中，朱鹤新董事长具有近三十年金融从业经验，拥有丰富的理论知识，积累了大量的实践经验；曹国强先生具有三十余年银行从业经验以及丰富的大型国有企业财务管理等方面经验；黄芳女士具有大型国有银行经营管理以及大型民营企业副总裁兼财务总监的丰富履历；王彦康先生为会计专业人士，具有丰富的大型国有企业会计、审计及国有资产管理工作经验。3名执行董事中，方合英先生具有三十年银行从业经验，刘成先生具有丰富的发展改革、财政金融相关工作经验，郭党怀先生具有三十余年银行从业经验。4名独立非执行董事中，何操先生曾担任国有大型企业董事长、总裁，具有丰富的企业经营管理经验；陈丽华女士为中国知名高校教授、供应链和物流行业专家；钱军先生为中国知名高校教授，对金融体制和金融体系发展、金融风险防范等领域有深入研究；廖子彬先生为会计审计专家，熟悉中国内地和香港会计和企业法规、商业惯例。

董事多元化

本行注重董事会的多元化构成，董事会成员涵盖不同性别、年龄、文化以及经济、金融、财会、法律、审计等不同专业背景。在董事提名阶段对候选人的教育背景、工作经历、兼职等情况进行审核，形成多元互补的董事会构成。截至2022年末，本行董事会中共有2名女性董事，包括1名非执行董事、1名独立非执行董事。5个下设专门委员会的主席均由不同董事担任。

履职情况及评价

董事会履职情况

2022年，本行共召开5次股东大会，审议42项议案，听取6项汇报；召开15次董事会会议，审议97项议案，听取42项汇报；召开39次董事会专门委员会会议，审议90项议案，听取42项汇报。董事会及各专门委员会审议和讨论了一系列ESG重要议题，切实履行了在绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、反洗钱等ESG方面的相关职责。

董事会审议通过《2021年年度报告》《2022年半年度报告》（年报、半年报涵盖普惠金融、绿色金融、信息安全等ESG相关内容）《2021年度可持续发展报告》《董事、监事和高级管理人员职业道德准则》《董事会战略发展委员会更名并增加统筹ESG工作职责》《数据战略规划》等议案，听取了2021年普惠金融发展情况及2022年工作计划、2021年度和2022年半年度消费者权益保护工作情况等汇报，切实履行董事会在ESG领域的职责，在公司治理层面推动提升ESG管理水平。董事会下设委员会根据各自职责事先审议、听取上述议题并向董事会提出建议。

针对与社会责任和环境责任相关的风险评估，本行管理层向董事会汇报了定期全面风险管理报告、《2021年信息科技风险管理报告》《2021年声誉风险管理工作报告》《2021年度外包风险评估报告》、2021年度和2022年半年度内控合规反洗钱工作报告等报告，内容涉及声誉风险、洗钱风险、供应商风险、消费者金融信息安全保护等ESG相关风险。董事会听取了汇报并围绕汇报内容进行了讨论，董事会肯定了本行风险管控能力和消费者保护工作实效明显提升，并要求本行继续做好风险预判，深化风险合规管理各项工作。

关于内部沟通：本行建立了避免和控制利益冲突的完善机制，在公司章程中明确，如董事或其任何联系人与董事会拟决议事项有重大利害关系的，该等董事在董事会审议该等事项时应该回避，不得对该项决议行使表决权，不得代理其他董事行使表决权，也不能计算在出席会议的法定人数内（法律、行政法规和股票上市地的证券监督管理机构的相关规定另有规定的除外）。

2022年，本行董事会成员之间未发生利益冲突的情况。如发生冲突，将按披露要求，在董事会审议的议案投票表决情况中，写明赞成票、反对票、弃权票具体数量，并说明相关董事投反对票或弃权票（如有）的理由。



监事会履职情况

2022年，本行共召开11次监事会会议，4次监事会监督委员会及2次监事会提名委员会。监事会审议通过了本行《2021年年度报告》《2022年半年度报告》《2021年度可持续发展报告》。

监事会十分重视ESG相关工作，不断丰富监督方式和监督内容，提升ESG工作监督质效。2022年度，在深入分析本行ESG管理工作领域的现状和问题基础上，形成关于ESG管理的《监督提示函》，系统性提出了完善ESG管理架构、提升ESG管理能力、加强ESG管理理念宣贯等意见建议；形成针对普惠金融业务发展的《监督提示函》，从监督角度提示问题、提出意见建议，督导管理层优化完善考核机制，促进普惠金融业务高质量可持续发展。同时，监事会以“稳经济大盘”为主题赴分行开展专题调研，重点关注分支机构对于本行稳住经济大盘29项工作举措的落实情况，促进分支机构大力支持实体经济。

履职评价

本行将绿色金融、普惠金融等ESG相关内容纳入董事、监事、高管人员的评价标准。董事、监事评价指标中包含“是否能够重视中央精神和监管要求，推动/监督本行在重点领域（包括但不限于普惠、制造业、绿色信贷、乡村振兴、战略新兴产业等）的贯彻落实”；高管人员评价指标考察高管相关工作（包括但不限于普惠、制造业、绿色信贷、乡村振兴、战略新兴产业等领域贷款的投放情况）是否符合中央精神、满足监管要求。本行独立董事、外部监事和高管人员的履职评价结果与其年度薪酬或绩效挂钩。

本行持续完善绩效薪酬延期支付制度，制定了《绩效薪酬追索扣回管理办法》，该办法适用范围为本行及各级子公司，覆盖全体高级管理人员以及在本行领取绩效薪酬的董事、监事，对于出现违规违纪、履职不力等情形的人员，根据问责处理决定，扣减其相应的绩效薪酬。

沟通与交流

业绩发布会

2022年度，我们主动创新投资者交流形式，首次面向全社会以“网络视频直播”方式召开年度、半年度业绩发布会，面向投资者、新闻媒体和社会公众，深入介绍本行经营整体情况和未来发展思路，以更加开放、透明的方式，积极回应资本市场关切，获得了良好的市场反馈。业绩发布会问答实录通过中信银行官方网站及上证e互动平台发布，会议视频在手机银行直播间、万得3C会议等多渠道进行回放，年度、半年度业绩发布会累计观看人数分别约为1.34万人次和2.20万人次。

“上市15周年”专题活动

2022年度，我们以“越向上·越有光”为主题，结合“线上+线下”模式，举办了为期两周的“上市15周年”系列活动。我们邀请中小股东及券商分析师走进本行参观交流，并将交流精彩片段收录制作成短视频和H5，借助互联网媒体平台实现活动二次传

播。同时，我们在网络端围绕本行经营业绩和三大核心能力建设等方面，广泛听取股东意见和建议，进一步拓宽了我们与中小股东的交流渠道。

日常交流

2022年度，我们通过搭建多维度、多平台的投资者交流体系，保持与市场的常态化沟通，全年组织业绩路演，接待日常调研，以及参加投资策略会、投资者论坛80余场，其中管理层带队交流共38场。我们持续向投资者介绍本行战略重点和经营情况，合理引导投资者看待本行业绩表现，不断加强市场对本行投资价值的了解和认可。获评中国上市公司协会“2021年报业绩说明会最佳实践”、全景网“中小投资者关系互动奖”等。

信息披露

2022年度，本行持续做好外规内化工作，修订《信息披露管理办法》及各项配套制度共11项，进一步夯实了信息披露工作合规基础。在上交所和香港联交所合计披露定期报告、临时公告等各类文件近400份，共计400余万字。截至2022年末，连续六年获上交所上市公司信息披露A类评价，工作成效得到监管机构肯定。

风险管理体系建设

本行董事会对银行风险管理承担最终责任，董事会下设风险管理委员会按照董事会授权，履行其全面风险管理的部分职责。监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。

本行遵照监管规定，建立覆盖各类主要风险的政策制度体系，满足本行业务发展战略、风险偏好、风险管理的需要，指导和约束风险管理活动，并以有效的配套机制保障政策制度执行。此外，本行建立标准化、专业化的风险管理政策制度制定流程，在政策制度的起草、修订等环节广泛征求分行、相关部门和专家意见，并通过定期重检等管理程序，提高政策制度的准确性、可行性和可操作性。

本行建立了风险管理“三道防线”。各级业务经营机构与总、分行业务管理部门是风险管理的第一道防线，承担相应的风险管理直接责任；各级风险管理部门是第二道防线，承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任。其中总行风险管理部是全面风险管理牵头部门，牵头履行全面风险的日常管理及实施全面风险管理体系建设；审计部、纪委办公室是第三道防线，其中审计部承担一二道防线履职情况的审计责任，纪委办公室承担对相关责任人进行责任追究的责任。三道防线共同承担起风险管理职责，并对风险管理的结果负责。

如需了解更多本行风险管理相关内容，请参阅我们《2022年年度报告》。



全面 风险管理

3.54 万人次

业绩发布会
累计观看人数

环境和社会风险管理

本行将环境和社会风险评估活动贯穿于本行的信贷业务及债券承销业务流程中。

信贷业务

本行制定《中信银行环境和社会风险分类管理办法》（以下简称“《办法》”），对授信客户在耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等方面进行评估，根据对环境及社会影响的严重程度对客户进行差异化管理。《办法》要求在授前调查环节，根据客户及其项目所处行业、区域特点开展针对性调查，对于不符合相关规定的客户一律不得准入。在用信审核环节，如发现客户存在重大风险隐患，可中止直至终止用信。在授后管理环节，及时重检分类认定，高风险客户执行更严格的检查要求。

ESG尽职调查

重点关注客户是否存在环保处罚、涉诉、违规处罚、高管处罚及重大变动、员工裁员信息、上下游渠道稳定性，是否存在拖欠供应商货款，是否及时偿还金融机构本息、债券本息等。同时充分考虑客户生产经营的生产工艺、能耗水平、污染物排放，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响，坚决实行环保“一票否决”制，对于可能涉及环境和气候风险较高的客户在用信前提条件中明确必须落实环保达标。

对客户的环境情况进行检查，关注客户是否存在因环保问题被环保部门制裁导致运营受影响、偿债能力恶化，是否因违反环境保护法规导致出现责任事故或产生舆情风险。

债券承销业务

本行在开展债券承销业务过程中，根据《中信银行债务融资工具承销业务尽职调查工作指引》及监管机构风险管理要求，全面评估发行人面临的产业政策、安全生产和环境保护等各类风险，并向债券投资者进行披露。原则上严格控制不符合产业政策、安全生产和环境保护相关政策等监管要求的项目申报。

1 针对发行人主业，重点核查发行人安全生产和环保方面的资料，对部分产能过剩行业开展专项尽职调查。

2 针对项目融资，重点关注项目建设计划及现状，土地、环保、立项批复情况，全面排查分析募集资金用途是否存在违反国家宏观调控和产业政策要求的情况。

相关行业授信政策

本行授信业务按照《中信银行绿色信贷实施管理办法》规定执行，实行环保“一票否决”制，将企业环保守法情况作为授信的前提条件。

《中信银行2022年授信政策》对农业、能源、采矿以及石油天然气开采等领域明确了信贷导向。

农业授信政策

积极支持具有规模化优势的粮食生产功能区，产业一体化优势的重点农业保护区和特色农业产业园区建设。支持符合环保标准、疫病防治及质量检验控制体系完善、成本优势明显、成长性强的大型养殖企业。结合行业特点，发挥集团优势，积极支持在杂交育种、生物育种领域具有研发优势、市场优势的企业。择优支持杠杆率可控的生猪养殖行业龙头企业。坚决退出对环境造成破坏、国家明令禁止或未得到批准的农业生产项目。

能源行业授信政策

立足国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发展规划，积极支持光伏发电、风电、绿色水电、核电等项目。视地区资源禀赋情况，因地制宜支持氢能、垃圾发电项目。重点支持大型电力央企、地方国资系能源集团的清洁能源项目。支持为提高能源输配效率而实施的城乡配电网建设和智能升级计划，推进农村电网升级改造。支持天然气基础设施建设。综合考虑我国现阶段“以煤为主”的能源消费结构，以及国家对能源平稳供应的要求，支持传统产业改造升级，严格管理高耗能、高排放项目。

采矿、石油天然气开采行业授信政策

支持石油天然气等常规化石能源的高效清洁利用，择优支持页岩气、煤层气、致密油（气）等非常规油气资源开发项目。有色金属矿采选业择优支持行业集中度较高，具有资源优势、生产技术先进、产业链完备的国内有色金属矿采选业头部客户。从严控制黑色金属矿采选业新增授信。关注矿采下游冶炼、加工行业盈利情况变化，支持技术含量及附加值双高的有色金属新材料生产企业或精、深加工企业。支持为新兴技术、人工智能等提供配套的关键有色金属材料的生产企业。审慎从严介入有色金属矿单一采选企业。

对ESG风险的监督审查

本行设立信用审批委员会，对全部授信及非授信类业务进行审查。信用审批委员会在项目审查中充分考虑客户在社会、环境与气候风险方面的影响。

环境与气候风险：充分考虑客户生产经营的生产工艺、能耗水平、污染物排放，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响，对于环境和气候可能风险较高的客户在用信前提条件中明确必须落实环保达标。

合规风险：充分考虑客户生产经营是否符合国家政策、监管规定、行业制度、环评是否达标、合规手续是否完备等。

技术风险：生产性企业技术及研发优势、技术迭代风险等。

供应链风险：主要上下游企业及合同订单、上下游渠道是否畅通等。

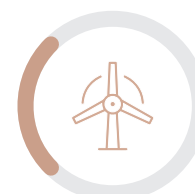
员工安全风险：是否存在高管人员受到处罚或发生重大变动、员工裁员信息等。

声誉风险、操作风险等。



贷前贷中

贷后



严守 合规底线

合规文化建设

本行落实中信集团合规文化三年（2021-2023）建设方案要求，通过三年时间完成合规文化的“培育、根植、深化”，强化全员合规意识，促进合规理念与合规行为深度融合，助推银行高质量发展。本行建立了“培训、考试、巡讲、警示”四轮驱动的合规文化宣贯体系，深入营造“正己守道”的合规文化氛围，推动合规文化融入经营管理全过程。

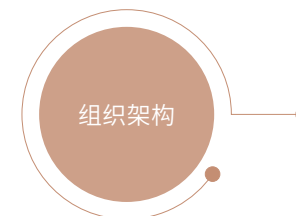
本行常态开展合规文化建设工作，连续7年组织风险合规文化季活动，持续宣扬“高层引领、中层驱动、基层为本”的合规理念，系统性推进合规理念宣贯、典型案例警示、关键领域风险排查等合规文化建设工作，涵养良好的合规生态。2022年开展多层次的合规培训近6万期，总分行开展巡讲检查6,000余次，持续通过企业微信号、5C平台等线上渠道向全行推送监管动态、政策解读、经验分享等内容，有效促进合规教育培训与日常工作相结合，进一步夯实合规管理基础。

本行已建立运行内控合规5C标准化管理平台，通过文化、内控、合规、检查、纠偏五大功能模块，全面打通基层合规文化建设“最后一公里”。全年通过制度选编、热点资讯、热门播报等专栏渠道，向总分支行推送监管政策、新规解读、风险案例等内容240余篇。全行各级机构通过5C平台完成警示教育、飞行检查、三查四访等管理任务14万余项，针对性提升全行各层级内控合规管理履职质效，数字化平台对非现场支持保障作用得到有效发挥。

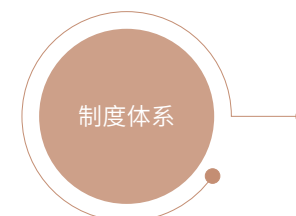
本行建立了多层次的合规培训考试机制，组织全行合规大考，区分公司、零售、金融市场等10大专业类别，聚焦近年国家宏观政策、重要监管制度、禁止行为规定，梳理学习要点，全行约5.6万人完成线上化学习考试，强化重点领域监管政策要求传递宣导。持续开展对“三新人员”（指新入职、新转岗、新提聘人员）的学习考试及岗前制度培训，并进行动态跟踪管理，切实提升“三新”人员合规履职能力。

培训对象	频率	主要内容
各级管理干部	不定期组织	行业合规动态和全行合规管理现状
全体员工	不定期组织	全行重点合规要求和典型违规行为
合规条线人员	每年1-2次	审核、授权、问责、整改、案防、反洗钱等重点工作要求及先进经验
各业务条线人员	每年2次	业务合规和员工行为管理
“三新”人员	每月1次	业务知识、内控合规、反洗钱、员工行为管理等基本要求以及合规文化理念
合规内训师	每年1次	精炼培训内容、制作培训课件、使用培训工具等

员工行为管理



本行董事会对从业人员行为管理承担最终责任，推动落实从业人员行为管理；监事会负责对董事会和高级管理层在从业人员行为管理中的履职情况进行监督评价；高级管理层承担从业人员行为管理的实施责任，执行董事会决议。本行合规部牵头全行从业人员行为管理工作，负责从业人员行为管理统筹、协调和督导；各业务条线管理部门对本条线从业人员行为承担管理责任，负责组织落实持续监测、识别、记录、处理、报告、评估所辖从业人员行为风险；各分支机构和子公司“一把手”是辖内从业人员行为管理的第一责任人，对所辖从业人员行为管理负首要责任。



本行搭建了全面的员工行为管理制度体系，制定了《中信银行从业人员禁止行为规定细则》《中信银行从业人员行为守则》《中信银行员工异常行为网格化管理暂行办法》等规章制度，明确员工行为管理要求。2022年度，为进一步加强员工行为管理，推动全行网格化管理体系落地实施，本行下发《中信银行员工异常行为网格化积分管理办法》，对员工异常行为实施积分管理。

1

网格管理：本行全面推行网格化管理机制，搭建“七横七纵”格域结合的员工行为网格化监督管理架构，全行组建8,000余个管理格，有效促进违规行为抓早抓小。配套实施员工异常行为积分管理机制，从员工工作表现、社会活动、投资消费等日常行为，以及员工在客户、产品、制度、流程、系统等方面的业务行为两个维度进行管理。根据员工积分扣减情况，采取加强培训、调整岗位、员工退出等管理措施。

2

风险排查：本行持续开展重点领域和关键人员风险排查，推行“三查四访”工作机制，对员工经商办企业、涉刑涉诉、与客户发生不正当资金往来等情况进行监督管理，排查案件风险隐患。

3

行为监测：本行自主研发内控合规一体化平台，开发非现场监测模型，常态开展信用卡套现、出借账户、过渡资金、挪用客户资金等异常交易监测，持续强化系统科技赋能，提高员工行为排查质效。



本行制定《中信银行反舞弊审计管理办法》，不断规范和强化员工行为的审计监督。利用数字化技术不断提升员工行为监测手段，重点监测员工在授信准入、信贷审批、资产处置、集中采购、薪酬费用等领域的履职舞弊及违规行为。

本行每年均开展针对员工行为的反舞弊审计工作。2022年本行将员工行为审计融入到开展的专项审计和经责审计工作中，重点关注关键岗位及“关键少数”。



本行制定的《中国共产党中信银行股份有限公司纪律检查委员会监督执纪工作实施办法》中对员工不服处分决定申诉的受理、处理流程、反馈机制、处理时效等做了明确规定，通过复议复查与审查审理分离，原案审查、审理人员不得参与复议复查等方式，保护员工合法权益。

反洗钱

制度建设

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》等反洗钱法律和监管规定。通过外规内化，本行建立了“顶层制度+专项制度+条线制度”⁴三位一体的反洗钱内控制度体系，搭建了反洗钱内外规制度库。

体系建设

本行建立了组织健全、结构完整、职责明确的反洗钱管理架构，将洗钱风险纳入全面风险管理体系。

本行董事会、监事会、高级管理层分别对反洗钱管理负最终责任、监督责任和实施责任，董事会授权下设的审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会履行反洗钱内控和洗钱风险管理部分职责，授权总行行长负责全行反洗钱工作，成立总行反洗钱工作领导小组。

本行建立了反洗钱管理三道防线。各级业务管理部门作为“一道防线”重在识别、评估、管控并对反洗钱管理负有直接责任；合规部、风险管理部等作为“二道防线”重在监测和报告；审计部、纪委办公室等作为“三道防线”重在检查、监督整改和验证，构建了贯穿“事前、事中、事后”全流程的反洗钱履职体系。子公司贯彻执行本行统一反洗钱要求，按照孰严原则，建立与自身风险状况相匹配的反洗钱内控管理体系。

反洗钱培训

本行深入培育全员反洗钱理念，不断提升各层级履职意识与水平。向本行董事、监事及高级管理人员定期开展反洗钱培训，加强高层垂范。2022年度，全体董事、监事、高级管理人员参加《国务院完善“三反”体制机制意见》《反洗钱法》等专题线上课程培训2次。本行持续组织全体员工参加中国人民银行反洗钱外部培训，不断加强“线上+线下”培训课程建设、丰富培训形式，通过面向“三新”人员的反洗钱上岗培训、面向全体员工的“合规大考”等学习形式，帮助员工加深对监管政策理解和把握，不断提升各层级人员反洗钱水平。截至2022年末，本行共组织反洗钱培训1,110次。



反洗钱宣传

外部宣传

本行围绕监管热点和风险动向，将反洗钱宣传工作与消费者权益保护等工作有机结合，2022年内组织“打击网赌电诈，保护资金安全”“防范非法集资，打击电信诈骗”“账户实名要牢记，出借他人害自己”“筑牢信息安全防线，抵制洗钱犯罪行为”四期主题社会宣传活动，推动公众反洗钱意识的提升。

内部宣传

本行利用内联网、“信银反洗钱”公众号、短视频等内部平台，向全体员工宣传反洗钱金融知识，提升全行反洗钱认知水平。

4 包含《反洗钱内控管理基本规定》《洗钱风险管理政策》2个顶层制度，覆盖洗钱风险识别、评估、监测、管控、报告全流程，涵盖洗钱检查、考核等28个专项制度，以及32个反洗钱条线制度。

廉政反腐

本行严格遵守中共中央《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，坚定不移推进党风廉政建设和反腐败斗争，党委书记为党风廉政建设第一责任人，其他党委成员对职责范围内的党风廉政建设负主要领导责任。纪委办公室履行监督、执纪、问责职责，充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

本行制定《中信银行员工违规行为处理办法》《中国共产党中信银行股份有限公司纪律检查委员会监督执纪工作实施办法》，明确员工行贿和受贿、勒索、欺诈及洗黑钱等行为处理办法。

党风廉政建设

本行持续推进党风廉政建设工作，紧盯“关键少数”，印发《关于加强对“一把手”和领导班子监督的实施细则》，完善监督制约机制；在中层正职培训班开展纪律专题课，组织境外经营机构主要领导干部参加廉政谈话，做好日常教育提醒；持续纠治“四风”，开展违反中央八项规定精神典型问题专项治理，组织财务专项检查、问题线索重检，对发现的问题进行严肃处理；元旦、春节、劳动节、端午、中秋、国庆等“节点”组织学习典型案例，做好廉洁过节的提醒，坚决贯彻落实中央八项规定精神。

廉洁警示教育

2022年度，本行开展3次全行警示教育大会和1次新任中层干部集中警示教育大会，组织全体员工学习观看警示教育片，宣讲违纪违法典型案例。纪委书记围绕“严守纪律，担当使命”主题为远航计划学员讲授专题党课，向全体员工印发《〈中国共产党问责条例〉重点内容解读与典型案例汇编》《问责工作制度汇编》，不断筑牢纪法底线。本行董事以现场（视频）参会等形式参与本行开展的3次全行警示教育大会，深入对照反思，切实做到明法纪、知敬畏、守底线。

2022年度，本行通过直播、在线学习等方式，在统一学习平台“e企学”面向全体员工发布了《重点查处三类腐败案件》《中信银行采购人员廉洁自律规定》《新时代党风廉政建设与反腐败斗争》《国有企业腐败犯罪》《释义与案例：深入解读〈中国共产党廉洁自律准则〉》等电子课程，全行4,895人次在线学习，学习总时长达3,718小时。

境外机构廉洁建设情况

本行不断加强境外机构廉洁合规经营，规范境外业务战略与投资管理、关键人员管理、财务管控等关键环节监督管理，2022年全年开展驻外人员廉洁合规教育2次，持续构筑境外机构廉洁从业思想防线。

腐败线索举报

本行遵循“实事求是、回避、保密”的原则，建立诚信举报机制，倡导和鼓励员工参与行内合规风险管理建设，主动报告已经或可能发生的合规风险情况或违规问题，并对举报人的合法权益和个人信息予以保护。

举报机制

本行设有来信、来电、来访以及电子邮件等多种信访举报渠道。2022年度，本行成立信访工作部门，统一受理和集中管理内外部对本行员工涉嫌行贿和受贿、勒索、欺诈及洗钱等各类违法违规违纪行为的信访举报。

本行制定《中信银行反洗钱违规举报管理办法》，办法中明确了举报范围、举报原则、举报内容、举报要求、举报受理和查证、举报方式、责任追究与奖励等方面的内容。本行建立违法违规行为举报渠道，专设举报邮箱。经核实存在违规事实的，由相关部门根据管理权限对违法违规的单位或个人进行问责处理，涉嫌犯罪的，按照规定依法移送司法机关。2022年，未发生向本行提出并已审结的贪污诉讼案件。

举报人保护

本行制定了严格的举报人信息保密制度，对举报人的姓名、举报内容等信息进行严格保密，严禁对举报人及其亲属进行打击报复，严厉查处侵犯举报人权利的行为，切实保障举报人的合法权益。2022年度，本行纪委办公室下设案件监督管理处和信访工作处，并设置专职信访工作岗，做到信访工作、线索管理工作和审查调查工作相互协调、相互制约，进一步保障举报人的合法权益。

本行遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等知识产权法律法规，制定了《中信银行知识产权管理办法（2.0版，2022年）》《中信银行科技知识产权工作方案》等。我们积极申请和保护专利及著作权，并将注册商标的申请与品牌保护相结合，持续开展商标监测与商标异议工作。同时，我们鼓励员工对于发现涉嫌侵犯本行知识产权的情况第一时间采取必要措施保全证据并及时上报。

2022年度，我们积极维护自身知识产权，组织“掌握自主知识产权，增强自主创新能力”的全行专利培训，提高员工对无形资产的保护意识，本行专利获得数量持续增长。承办中信集团“科技中信 知产护航”线上圆桌论坛培训，围绕科技创新与知识产权互促、知识产权侵权风险防范等话题开展培训和宣传。



知识产权 保护

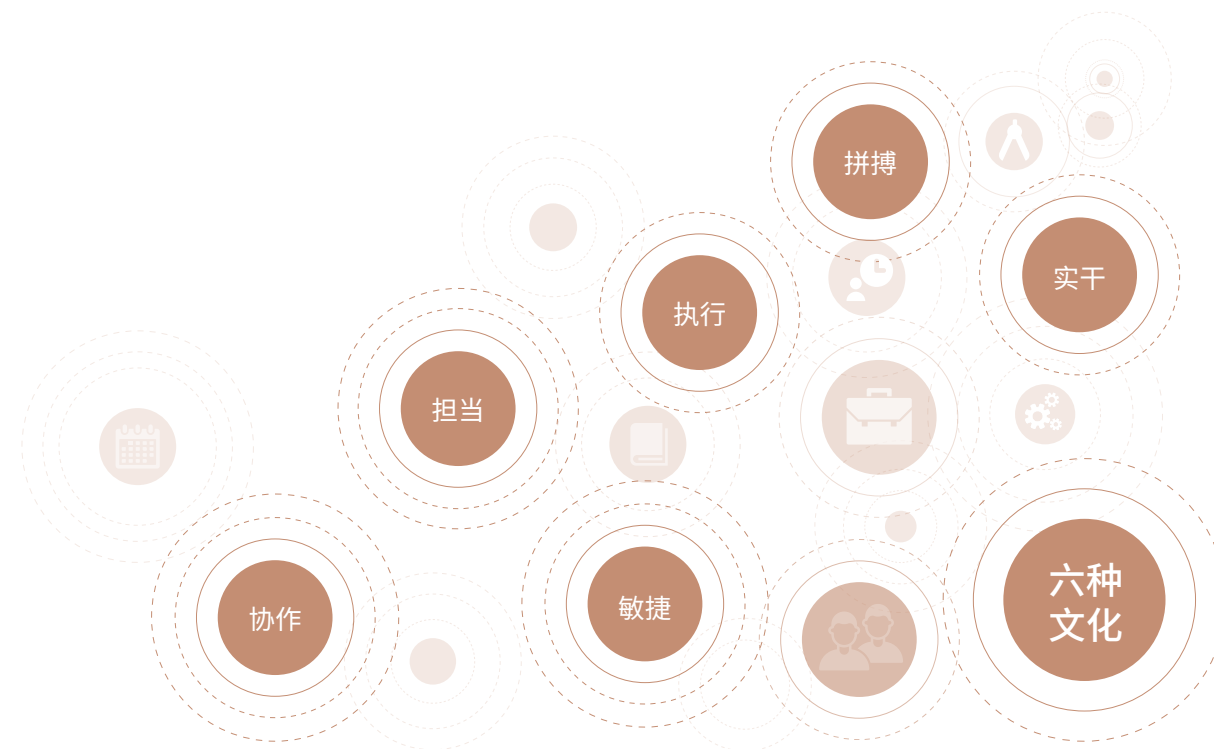
软件正版化

本行继续坚持软件正版化基本策略，巩固软件正版化工作成果。2022年度，修订软件正版化制度，将原《中信银行外购软件管理办法》修订为《中信银行外购软件及正版化管理办法》，明确正版化管理要求。强化软件资产管理，持续更新维护软件台账，保障了软件资产数据信息完整准确。本行深入开展年度正版化自查工作，扎实推进正版化工作宣传及培训，全年面向总分行全体员工培训累计超过35,000人次。

本行确立了“拼搏、担当、协作、敏捷、执行、实干”的六种文化。2022年度，本行持续加强“六种文化”建设，将“六种文化”理念融入到“三会一课”、主题党日、青年理论学习及各类会议、员工培训及工会团青文化活动中，不断增强全体员工对企业文化的认知认同。我们持续讲述属于中信人自己的文化故事，从全行征集文化故事300余篇中精选编制成《中信银行人》第六辑，以典型故事和事迹推进“六种文化”的培育。

2022年恰逢本行成立35周年，我们举办了35周年庆祝大会，向全行入职30年以上的老员工颁发35周年纪念币并开展纪念活动，感谢老员工的忠诚与坚守。我们开展“发现中信银行之美”风采大赛活动，以“线上投票+展示平台”为载体，覆盖员工、家属、亲友、客户群体等，充分展现中信银行员工的风采风貌。此次活动征集员工摄影、书法、绘画及短视频作品千余件，累计投票数超过51万票，线上平台总浏览量超80万人次。35周年纪念活动提振了中信人昂扬向上的精气神，增强了全体员工的凝聚力、荣誉感和归属感。

企业文化 建设



3

服务实体 助推经济发展

联合国
可持续发展
目标



支持 实体经济

为贯彻落实国家宏观经济政策，本行2022年授信政策突出对绿色信贷、高科技、制造业、基础设施建设、乡村振兴、普惠金融等国家重点支持领域的支持力度，将落实国家政策导向、服务实体经济、优化信贷结构有机结合，突出重点业务、推动政策落实，不断促进信贷增长。

01

印发《中信银行落实稳住经济大盘的29项工作举措》，围绕助企纾困、加大信贷投放、做好配套支持等提出六个方面29项工作举措。成立稳住经济大盘实施领导小组、工作小组，统筹推进各项工作落地。

加大实体经济行业的审查审批弹性，开辟绿色通道，持续开展绿色金融和实体经济的行业研究工作和审查审批标准体系建设，持续跟踪新能源、新能源汽车、新材料、生物医药等前沿行业的动态及发展态势，编制行业研究报告35份，制定或更新绿色信贷审查审批标准（指引）3个、制造业审查审批标准（指引）19项。

02

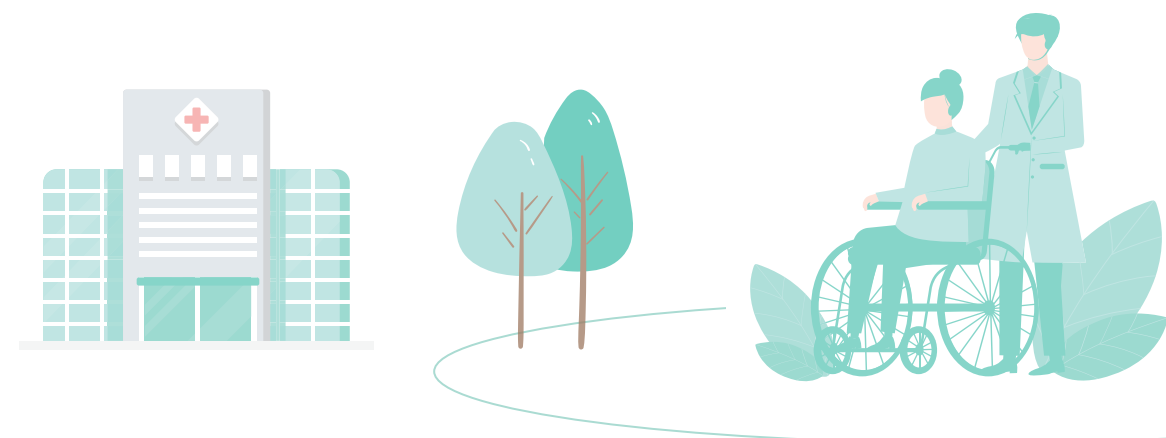
03

配套出台包括提高碳减排、科技创新等贷款的贷款补贴、实施绩效考核等多项举措。对于因特殊情况出现临时性经营困难的客户，加大帮扶力度，在服务流程、方式及还款计划等方面给予支持。

落地分行首笔“医保贷”

案例

为缓解部分定点医药机构资金困难，切实发挥政府和金融机构助企纾困的支持作用，本行连云港分行联合连云港市医保局共同推出“医保贷”融资产品，为江苏省某大药房连锁有限公司量身设计出符合其需求且满足相关管理规定的医保贷融资方案，并于2022年2月18日落地分行首笔“医保贷”300万元。连云港分行通过将业务创新与业务发展深度融合，极大支持了当地经济发展。



支持战略性新兴产业

本行持续加强对战略性新兴产业的支持力度，重视与科创型企业的合作。截至2022年末，本行战略性新兴产业贷款余额为4,242.10亿元。

- 1 加强与全国头部私募股权投资机构的合作，打造了“投资机构+协同单位+科创企业”的服务模式，通过投贷联动积分卡模式等创新性产品，为科创型企业提供全生命周期、全业务场景的综合化金融服务。
- 2 开发创新性供应链产品，大力支持基于战略客户供应链的科创型企业，为大批科创型小微企业解决融资难的问题。
- 3 积极发挥债务资本市场支持效能，引流债市资金支持科创领域，成功发行银行间市场主体、用途“双首批”科创票据。
- 4 通过内保外债服务方案，帮助国有资本公司积极引进境外银行发放的外债贷款，用于投资科技型企业等战略新兴产业的股权，助力我国科技自立自强。

落地全国首单科创票据

案例

本行无锡分行积极响应中国银行间市场交易商协会关于升级推出科创票据的通知要求，于2022年5月26日作为牵头主承销商成功发行全国首单科创票据——“无锡华光环能源集团股份有限公司2022年度第五期超短期融资券（科创票据）”3亿元，对于拓宽科技创新企业融资渠道、丰富科创领域融资服务场景，起到了良好的社会示范效应。

助力基础设施建设

本行全面落实国家关于加强基础设施建设、适度超前开展基础设施投资的要求。

充分发挥地方债业务对基础设施建设的支持效能，适度加大债券投资力度，开展水利、交通等传统领域以及5G、工业互联网、数据中心等新基建领域地方债项目发行设计，助力地方政府筹集项目建设资金。

为建筑行业定制“351”专属服务方案，推出信e融、信e链、信保函等供应链产品满足建筑企业融资、结算需求。截至2022年末，累计为5,580家企业提供服务方案，落地产品6,292个。

联合中信集团内子公司，向企业提供财务顾问、资产管理、基金运营、投融资、托管结算等一体化服务，推动实体企业公募REITs上市发行。



房地产

本行坚决落实党中央、国务院关于房地产调控政策和监管要求，坚持“房住不炒”定位，全面落实房地产长效机制，2022年11月成立“促进房地产平稳发展工作专班”，由行长担任组长。印发《重点业务信贷投向指导意见》，推动房地产业务平稳有序开展。

稳定房地产开发贷款投放，对国有、民营等房地产企业一视同仁，区分房地产项目风险和企业集团风险，按照市场化原则满足房地产项目合理融资需求，重点支持治理完善、聚焦主业、资质良好的房地产企业稳健发展。

按照市场化、法治化原则，在符合监管要求的前提下，积极向优质房地产企业出具保函置换预售监管资金，优先用于项目工程建设、偿还项目到期债务等。2022年度，针对《关于商业银行出具保函置换预售监管资金有关工作的通知》（银保监办发〔2022〕104号），本行制定印发《中信银行置换预售监管资金保函业务管理办法》，依法依规开展业务。

稳妥有序开展房地产项目并购贷款业务，重点支持优质房地产企业兼并收购受困房地产企业项目。

在保证债权安全的前提下，通过存量贷款展期、调整还款安排等方式予以支持，促进项目完工交付。积极做好“保交楼”服务，鼓励为专项借款支持项目提供新增配套融资支持。积极开展优质房企债券承销，对于偿债压力较大的存续期地产债券项目积极协助发行人与投资者协商债券展期事宜。

支持个人住房贷款合理需求，因城施策实施好差异化住房信贷政策；在合规前提下引导资金优先支持保障性住房、长租房等国家政策鼓励的住宅项目建设。

落地双首笔保障性租赁住房项目贷款

案例

本行郑州分行积极落实国家关于支持保障性租赁住房发展政策，2022年6月，向郑州市保障性租赁住房专营主体—郑州某地产集团附属公司投放0.84亿元25年期贷款，成功落地河南省内股份制银行首笔以及中信银行首笔保障性租赁住房项目，在帮助刚需人群缓解住房困难方面取得了显著成效。

服务 区域发展

本行设立协同委员会，由行长担任委员会主任。委员会下设京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝四个区域协调领导小组。2022年8月，为进一步加强全行重点区域业务推动，促进区域一体化协调发展，本行制定《中信银行重点区域协调发展工作指引》，进一步明确具体工作职责和工作流程。

支持京津冀协同发展

本行成立京津冀协同发展小组和工作小组，负责落实京津冀协同发展业务推动工作；制定《中信银行京津冀协同发展三年规划》，通过加强区域内协调合作，积极支持京津冀协同发展。

- 持续跟进央企跨区域迁移安排，协同中信集团子公司，为中建、中交、中船、中粮、国电投等战略客户提供综合性服务，参与了京津冀铁路、大兴新机场、张家口冬奥会场馆等重点项目的建设。
- 支持区域民生事业发展，上线农民工工资支付监管等系统，推动京津冀地区分支机构协同服务于区域医疗中心和医院信息化建设，为区域内教育部门提供智慧校园及民办教育机构资金监管服务，为中央及地方财政搭建财政资金收付系统。
- 提供高质量融资服务，强化区域棚户区改造、产业升级转型、生态环境保护等领域信贷投放。为区域内政府部门开展地方债发行设计，为重点高校和医院提供设备更新改造贷款服务。

支持长三角建设

本行围绕国家长三角一体化发展规划，深耕当地市场，发挥协同优势，打造区域最佳综合服务企业。

- 紧跟国家战略，深入推进重点区域项目落地，加大上海临港新片区资源投入，支持G60科创走廊重点产业发展，完善长三角生态绿色一体化发展示范区机构布局，重点支持长三角一体化“水乡客厅”、智能化改造和数字化转型、太湖新城城市管廊建设、“湖杭高铁”等项目。
- 主动融入区域数字政府建设，积极为地方财政搭建财政资金收付系统。在上海、江苏、浙江等地上线社保公积金中心代发及农民工工资支付等电子系统，落地特殊资产和企业破产重整特色项目，支持重点大学信息化建设，为上海市医疗卫生机构提供“先诊疗、后付费”的信用就医金融服务。
- 聚焦区域发展特点提供“融资+融智”综合金融服务，以长三角区域一体化和上海自贸区金融改革等国家战略工程为契机，向城投公司提供债券发行等融资服务；为浙江、江苏、安徽等地方政府提供地方债发行设计服务，有效支持市政和产业园区、交通基础设施、社会事业、农林水利、新基建等领域建设。

支持粤港澳大湾区建设

本行积极参与粤港澳地区产业集群发展战略，深入服务新动能行业，助力粤港澳大湾区建设。



持续推进服务专精特新小巨人，加快延伸科技企业全链条覆盖面，深入服务以新能源、新材料为代表的新动能行业，赋能企业加速成长。围绕重点战略产业集群，以全新的供应链生态体系，打通企业上下游全链条，运用大交易银行赋能先进制造。



助力区域财政、政法、教育、医疗卫生事业发展，服务地方财政开展财政国库集中收付业务1,700余亿元，充分利用大湾区在特殊资产处置和破产重整领域创新速度快、资源相对丰富的特点，协助地方政府盘活存量资产、促进经济循环、优化营商环境，对区域重点高校及医疗机构加大支持力度。



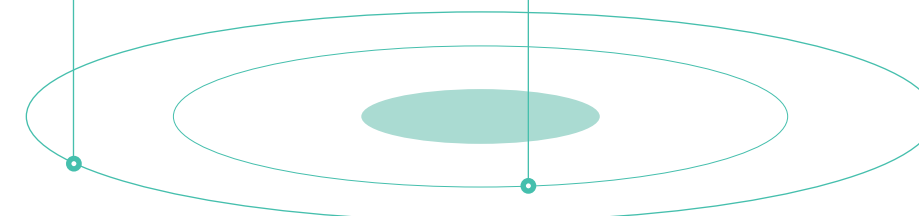
创新金融服务，积极参与离岸人民币地方政府债券发行，搭建离岸人民币地方债投资渠道，开拓地方政府融资新模式，同时我们联合金石投资等机构，为区域内生物医药、智能网联汽车等产业基金项目提供投资管理及资金监管服务。

支持成渝经济圈发展

本行积极服务成渝双城经济圈发展战略，深化与当地政府的战略合作，强化投融资支持，深度融入成渝地区金融和产业的发展，不断提升服务实体经济质效。

为经济圈发展提供高质量金融服务，投资成渝双城地方债超百亿元，提供城市更新类项目授信支持，有效助力成渝地区基础设施、城市更新、现代产业体系转型升级。

搭建平台交流推动机制，组织开展交流互访，聚焦区域重点产业布局，召开专题研讨会议；积极对接辖内政府机构、监管部门、主管部门，互通本地区协调发展的趋势和方向，把握市场机会，助力“第四增长极”快速发展。



推动“一带一路”发展

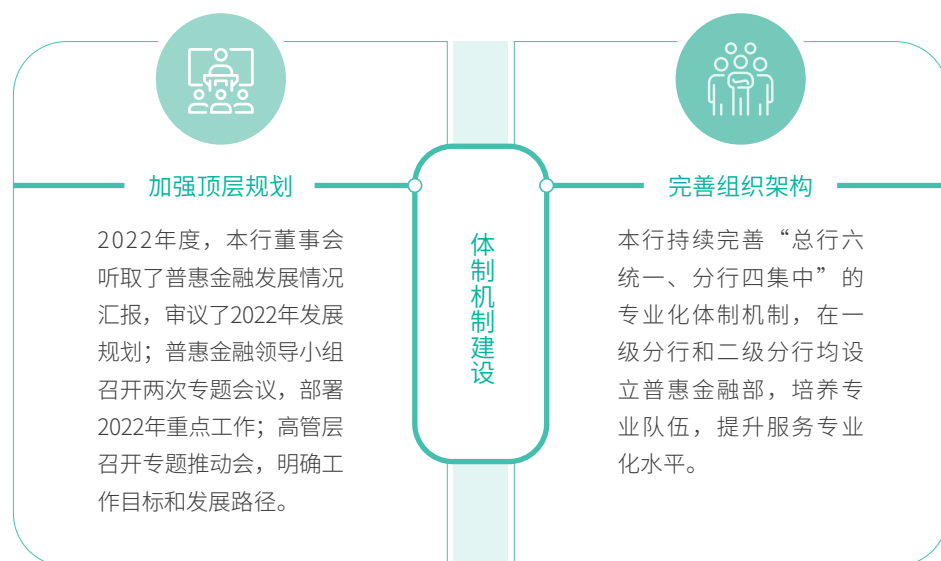
本行积极响应国家“一带一路”发展战略，深入挖掘中国企业在“一带一路”沿线国家的投融资项目需求，为企业提供集“结算+交易+融资+融智”于一体的综合跨境金融服务方案，充分发挥跨境金融支持“一带一路”建设的积极作用，助力中国企业“走出去”。

《中信银行2022年授信政策》明确提出“落实区域协调发展战略目标，推动共建‘一带一路’高质量发展。重点关注并积极支持‘一带一路’区域内的基础设施项目建设。围绕外资、外经企业实际需求，通过涉外工程保函、分离式保函等满足企业境外项目跨境投融资需求。”2022年度，本行累计开立非融资性涉外保函139亿元人民币，同比增长60.74%，有效支持中国企业积极参与国际经贸合作。

截至2022年末，本行累计与76个“一带一路”国家的502家银行建立合作关系，其中亚洲地区308家，占比61.35%；欧洲128家，占比25.50%；美洲30家，占比5.98%；非洲29家，占比5.78%；大洋洲7家，占比1.39%。2022年，本行与上述地区合作银行开展国际结算、保函等业务合作近千亿美元。

本行全力支持小微企业减负纾困，推动小微企业金融服务稳健发展，建立了由董事会负责战略规划、监事会负责监督评价、高管层推动落实的普惠金融管理架构。截至2022年末，普惠型小微企业贷款余额4,459.92亿元，增速21.57%，高于各项贷款增速16.10个百分点；有贷款余额客户数22.99万户，较上年末增加4.82万户。

发展普惠金融



政策资源支持

1 加强计划引导

单列普惠型小微企业信贷计划并分解至一级分行，对东北、西北等地区倾斜信贷投放任务安排。

2 加强考核激励

普惠金融相关指标在分行综合绩效考核中的权重占比10%以上，给予FTP考核利润补贴，设置专项业务过程推动奖励和主线营销费用。

3 落实延期政策

本行对因特殊情况出现临时性经营困难的小微企业，按市场化原则办理延期还本付息，并在企业网银主动公示和提醒。

4 加大减费让利

本行主动将“两禁两限”升级为“四禁”，主动减免小微企业和个体工商户支付手续费，按照“应减尽减”原则对2022年四季度普惠小微贷款阶段性减息1个百分点（年化）。

5 落实尽职免责

本行持续完善尽职免责管理办法等配套制度，明确不良容忍度要求，按照“应免尽免”原则和负面清单模式，落实尽职免责。2022年度尽职免责比例高达98%。

产品服务创新

完善线上化服务

本行加快金融服务从“线下”到“线上”再到“掌上”跨越，持续完善手机银行、网银、微信银行等线上化渠道，持续丰富企业网银产品超市，直观展示普惠金融贷款产品，上线客户操作智能引导，有效提升用户体验和服务效率。

丰富特色化产品

本行持续完善“中信易贷”特色化产品体系，有效支持不同客群个性化融资需求。围绕“专精特新”小微企业，推出线上化信用贷款产品“科创e贷”；围绕供应链上下游小微企业，推出“订单e贷数据模式”“银税供应链模式”等创新产品；围绕物流、外贸等行业小微企业，优化“物流e贷”“关税e贷”等融资服务。

“科创e贷”助力“专精特新”小微企业高质量发展

案例

“科创e贷”是本行为“专精特新”科技创新型企业首创的全线上、纯信用的数据信贷融资服务。本行呼和浩特分行为国家级“专精特新”小微企业赤峰某光电公司投放了“科创e贷”900万元，从授信调查到放款的全流程线上化融资服务仅用时两个工作日，及时补充了企业用于生产经营的流动资金。中信银行通过对小微企业的精准滴灌，有力支持了小微企业的高质量发展。

绿色发展 守护绿水青山

联合国
可持续发展
目标



发展 绿色金融

本行紧跟国家战略方向，努力践行“碳达峰、碳中和”绿色发展理念，积极应对气候变化挑战，不断完善绿色金融体制机制建设，大力发展绿色信贷、绿色债券等绿色金融业务，积极探索绿色金融产品创新，提高绿色金融综合服务能力，践行绿色运营，努力打造绿色银行。

加强顶层设计

本行董事会战略与可持续发展委员会负责审议绿色金融发展战略、目标和报告，监督、评估本行绿色金融执行情况。本行设立绿色金融领导小组，由行长担任组长，统筹规划全行绿色金融业务管理和推动，制定绿色金融业务发展战略和目标，指导绿色金融工作的实施执行。

2022年度，本行召开绿色金融领导小组会议，进一步明确了发展绿色金融是本行重要的发展战略。现阶段，本行正逐步完善绿色金融组织机制、任务目标、中长期规划、资源配置等方面的建设，通过各业务板块共同发力、深化集团协同，全方位打造绿色综合金融服务体系。

本行制定印发《中信银行绿色银行建设工作方案》《中信银行推动绿色低碳循环发展指导意见》，明确了绿色金融业务发展方向和风险管理要求，在业务推动、产品创新方面持续开展工作。

2022年4月，中信集团发布“双碳”行动白皮书，本行积极融入中信集团低碳发展战略，启动编制中信银行绿色金融发展规划，制定绿色金融发展目标，构建绿色金融产品体系，系统推动绿色金融工作全面开展。

开展交流合作

本行积极服务全国碳市场发展，与全国碳排放权注册登记机构（以下简称“中碳登”）签署战略合作协议。2022年度参加全国碳市场运行一周年系列活动，积极推进与中碳登关于《结算银行资金结算业务合作协议》的签署。

发力绿色信贷

本行积极助力、服务国家碳达峰、碳中和目标的实现。支持能源结构从化石燃料向清洁能源转化，提升可实现零碳排放的清洁能源占比；关注新能源汽车、节能技术等领域的业务机会，为开展碳减排的企业提供金融支持，推动煤炭消费尽早达峰；支持绿色技术创新，推进清洁生产，发展环保产业，推进重点行业和重要领域绿色化改造。截至2022年末，本行绿色信贷余额3,340.82亿元。



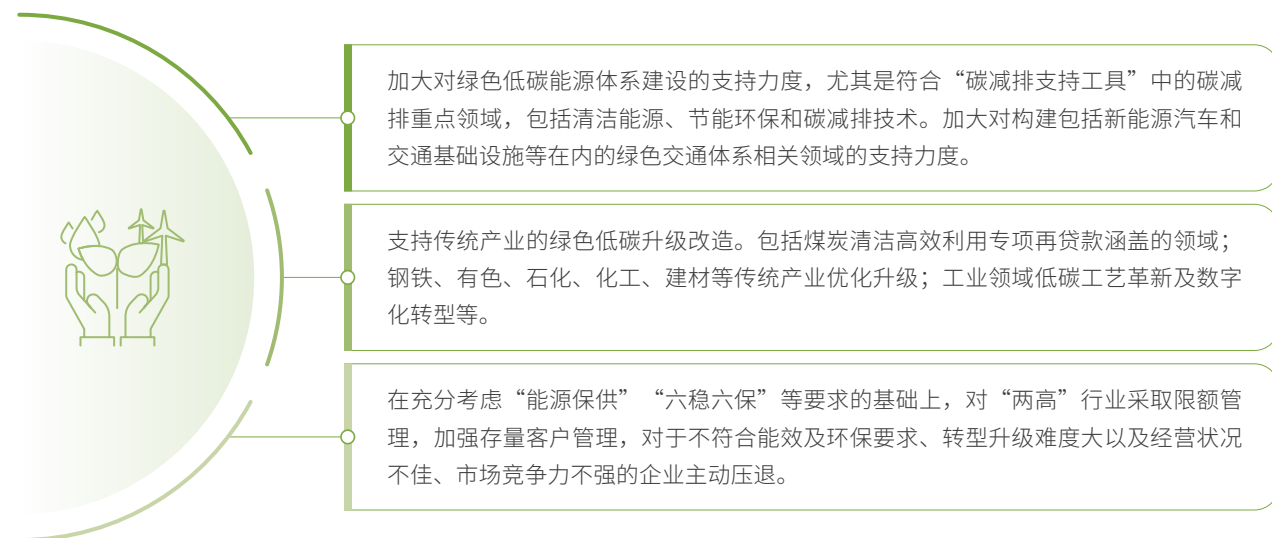
落地全国首单“ESG表现挂钩”跨境银团项目贷款

案例

2022年6月，本行广州分行向某国际控股有限公司发放首单“ESG表现挂钩”跨境银团项目贷款。该笔贷款将企业ESG作为非财务指标内嵌至信用评审中，并贯穿信贷业务全流程。同时，设置ESG目标利差减少机制，设定未来3年温室气体排放、用水量、性别多样性KPI，每年12月31日进行ESG测试，测试结果每达成一个目标KPI，利差每年减少0.02%，以此激励企业可持续发展。

信贷政策

本行2022年授信政策中明确规定了对绿色金融的信贷授信政策，覆盖的行业范围主要包括节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等。



推进清洁能源利用 助力绿色低碳发展

案例

社会经济发展对清洁能源有着巨大的需求，国内天然气的供需缺口逐渐增大。页岩气作为一种清洁、高效的能源资源，能够对天然气形成有效的补充。2022年，本行贵阳分行向贵州某勘探开发公司页岩气项目提供授信12.4亿元，用于页岩气的勘探开发，有助于改善社会用能环境，提高社会生态水平。

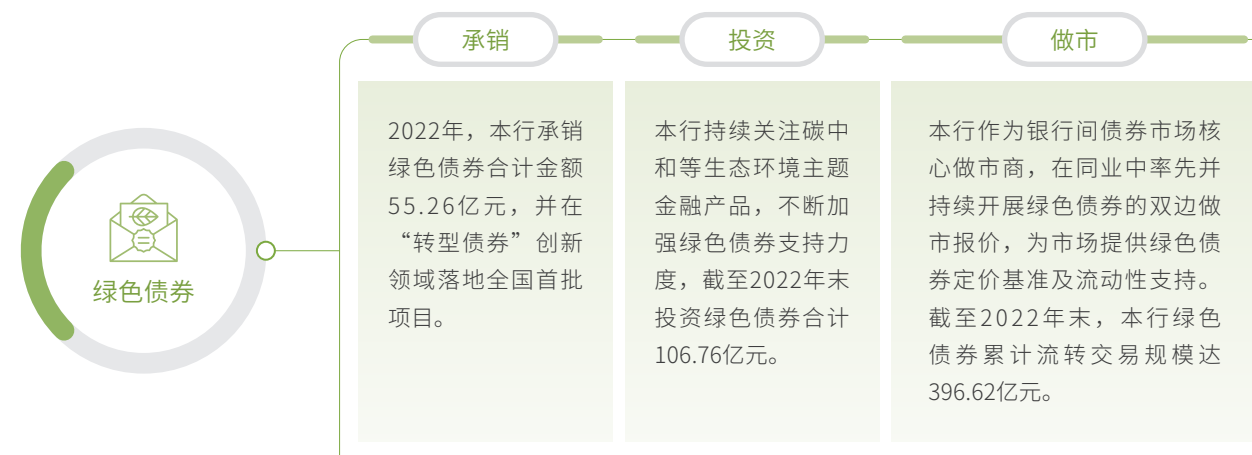
投放分行首笔碳减排贷款 推动传统产业转型升级

案例

技术改造是推动传统产业转型升级最直接、有效的手段。2022年度，本行兰州分行为甘肃某钢铁股份有限公司本部1#2#焦炉优化升级建设项目投放碳减排贷款2亿元。通过先进的炼焦技术，提升锅炉（窑炉）能效，减少各类污染物的排放量。本行投放的2亿元贷款带动每年碳减排量为14,546.39吨二氧化碳当量，有力支持了传统制造业的优化升级。

创新绿色产品及服务

本行积极响应国家重大政策战略部署，不断探索业务创新，加强绿色金融支持力度，推动绿色经济发展。



承销全国首批转型债券

案例

2022年6月23日，由本行作为主承销商的山东钢铁集团转型中期票据10亿元发行成功，募集资金用于新旧动能转换系统优化升级改造项目建设。该笔票据为全国首批五笔转型债券之一，对于促进钢铁产业低碳转型发展起到了积极的公众示范效应。

绿色理财

信银理财积极传递绿色价值，绿色金融产品化取得突破。2022年度发行9支ESG、绿色概念主题产品。截至2022年末，绿色主题理财产品存续12支，规模达29.96亿元。

打造国内首个由银行理财子公司定制的跨市场ESG股票指数

案例

信银理财联合中证指数打造“中证信银沿海核心经济带ESG优选100指数”。指数精选沪、深、港三地上市公司中ESG表现较好、兼具质量与价值特征的100只证券作为指数样本，通过国家战略、ESG评价体系与传统多因子策略相结合，为投资者提供多样化的投资方案。

2022年1月，信银理财发行包含该指数作为业绩基准的“多彩象ESG固收增强一年定开1号”理财产品，募集规模7.18亿元。该产品在2022年“GF60绿色金融奖”评选中斩获“最佳创新实践奖”。

绿色租赁

作为以绿色融资租赁业务为主要特色的金融租赁公司，中信金租利用自身专业化的特色优势，聚焦“新能源、新材料、新环境”三大领域，积极支持光伏、风电、储能、氢能等领域，加快发展户用分布式光伏业务，推动绿色船舶和智能化船舶发展。截至2022年末，绿色环保领域租赁余额占比近六成，绿色租赁余额达274.74亿元。

融资租赁助力内河航运低碳发展

案例

中信金租在业务开展中积极支持航运领域的绿色低碳发展，2022年6月为重庆某游轮公司一艘绿色内河游轮“世纪凯歌”提供融资租赁支持。“世纪凯歌”号游轮采用全电力推进系统，通过智能电站的联合调度，有效降低油耗和有害气体排放，获得了中国船级社的绿色游轮认证。中信金租以融资租赁产品为绿色船舶提供融资资金，助力内河航运的低碳发展。



碳中和结构性存款

凭借强大的产品设计能力，本行发行国内首支挂钩碳中和利率债结构性存款产品，截至2022年末，累计发行碳中和结构性存款产品11支，总额超11.3亿元。

中信碳账户

打造“中信碳账户”

案例

中信碳账户于2022年4月22日上线，是业内率先上线的个人碳减排账户产品。

中信碳账户根据国家节能减排的重点方向，聚焦绿色金融、绿色出行、绿色能源、绿色回收和绿色零售五大类场景。以科学计量方法累计个人碳减排量，让绿色消费行为数字化、可视化、可追溯和可计量，从而引导社会公民的绿色消费转型。本行研发了金融场景的碳减排方法学，实现涵盖信用卡和借记卡共9个金融场景的碳减排量核算，并在中信银行手机银行、动卡空间双APP嵌入。截至2022年末，中信碳账户累计开户量达68.10万户，累计减排536.52吨。成立“绿·信·汇”低碳生态联盟，首批合作单位包括华为、腾讯、京东、银联、VISA、中信书院、大昌行等15家企业。

中信碳账户入选央视“品牌强国工程”系列展播品牌、2022年“生态品牌标杆案例”、央视“全球企业社会责任”案例等，并荣获第三届国际金融论坛（IFF）之“全球绿色金融奖—创新奖”、深圳经济特区金融学会“绿色金融先锋创新奖”等多项殊荣。



让财富有温度

中信碳账户
个人碳减排账户

低碳财富卡

发行“低碳财富卡”

案例

2022年11月，本行发行绿色低碳主题借记卡“低碳财富卡”，卡板采用PETG环保材质，用户开卡后同步激活“中信碳账户”，为个人低碳行为累计碳减排量；同时，持卡用户还可免开户手续费、账户管理费、手机银行人民币转账汇款，指定绿色场景消费得奖励等权益，新客户还可参与新客见面礼、幸福新客礼、财富进阶礼等回馈活动。本行积极推动社会生活向绿色低碳转型，以实际行动助力我国“双碳”目标的实现。



保护生物多样性

人与自然和谐共生的绿色发展道路是我国高质量发展道路的必然选择，本行积极参与生物多样性保护项目，推动金融资源向生物多样性保护领域倾斜，彰显负责任银行的“品牌温度”。

本行签署了《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，承诺在未来十年为扭转生物多样性损失做出贡献。

授信支持护“礁”人，保护三沙珊瑚海

案例

珊瑚礁承担着“海岸卫士”角色，对海岸防护、海洋生态平衡起重要作用，但近年来人类过度捕捞致使珊瑚礁的天敌—长棘海星大量繁殖，对珊瑚造成极大损害。2022年5月，本行海口分行给予三沙甘泉岛悠然渔民专业合作社授信支持，用于长棘海星捕捉服务，对于持续提升西沙群岛和南沙群岛海域内珊瑚礁覆盖率、维护南海生态平衡具有重要意义。

绿色金融培训

本行“e企学”面向全体员工推出了绿色金融相关培训专题，包括《以十九大精神为指导 践行绿色发展理念 建设美丽中国》《高效破局组“团”，为客户重点项目保驾护航—W钢铁企业环保绿色搬迁项目营销案例》《持续改善生态环境 推动绿色低碳发展》《响应国家号召，践行绿色信贷—保险后出口押汇营销案例》《推动绿色发展 促进人与自然和谐共生》等电子课程，全行累计29,402人次在线学习，学习总时长达34,906小时。



积极应对 气候变化

气候风险管理

气候变化产生的物理风险⁵和转型风险⁶通过实体经济传导到金融体系，可能对金融稳定造成冲击，主要体现在以下六个方面。

风险类型	气候风险因素
信用风险	极端天气、自然灾害等对实体经济造成损害，可能导致银行抵质押物贬值。在企业脱碳、降碳过程中，由于设备升级、技术迭代导致企业运营成本上升，从而使企业的偿债能力受到影响。
市场风险	气候变化对债券、股票、商品等市场价格造成不利影响，可能对银行资产价值造成冲击。
流动性风险	气候变化使实体经济遭受损失，可能导致银行无法以合理融资成本及时获取充足资金满足流动性管理要求。
操作风险	极端天气等事件导致基础设施受损及供应链中断，可能对银行业务连续性造成冲击，或是银行未能及时适应公共政策、法律法规的变化。
声誉风险	出现不利于气候和环境改善的负面舆情导致银行声誉受损。
科技风险	气候变化导致原有技术和设备无法使用，或对数据基础设施造成损坏，从而使银行面临财务损失和信息安全风险。

本行积极研究、探索气候风险与其他风险的传导机制，通过积极践行“双碳”战略、大力发展绿色金融、强化业务和产品创新，把握国家在绿色低碳、环境友好型社会转型中的市场机遇。



顶层设计

01

本行把绿色转型写进全行发展战略，制定《中信银行绿色银行建设工作方案》，把气候风险防范与应对作为绿色银行建设的重要内容。

组织保障

02

本行绿色金融管理提升工作小组负责健全绿色金融管理体系、推动建立ESG管理体制机制，完善环境风险管理制度和流程，提升环境和气候信息披露水平。

风险管控

03

本行制定《中信银行环境和社会风险分类管理办法》，探索建立环境和气候风险识别、评估、计量、监测及压力测试体系，逐步将气候风险纳入风险管理体系。

能力提升

04

本行密切关注国内外气候风险领域监管政策，及时优化气候风险应对举措；强化重点行业专业化研究，高度关注环境与气候变化对行业的影响，提升业务经营和风险管控的科学性和前瞻性；持续关注气候风险管理先进方法，不断提升环境和气候风险管控能力。

⁵ 物理风险包括突发性极端天气、自然灾害、气候模式长期变化以及生态系统损失等造成的资产价值下降或损失的风险。

⁶ 转型风险包括公共政策变化、技术突破、市场情绪转变、商业模式创新等引起的风险。

压力测试

为积极应对复杂的内外部风险形势，本行2022年开展了系列压力测试，包括但不限于偿付能力压力测试、房地产专项压力测试和内部资本评估压力测试等，对关系ESG体系有效性的多个领域进行了压力情景下的审慎评估。本行持续完善压力测试方法论，提升自动化水平，丰富压力测试情景，增强风险判断的审慎性。

本行积极识别并遵守《中华人民共和国环境保护法》和《中华人民共和国节约能源法》法规要求，制定了《中信银行绿色办公指导意见》，践行国家节能环保相关政策要求，积极推进绿色运营相关措施，从能源、碳排放、用水量、纸张消耗和废弃物等五个方面持续管理我们的环境足迹，以不断减少资源消耗及污染物的排放。

开展 绿色运营

环境目标

01 节能、减排目标

本行将逐步建立健全节能降碳的制度管理体系，通过能力建设提升内部碳管理水平，培养全员减碳意识，全面减少因日常经营、办公引起的碳排放。推进总部大厦节能减排工作，新增和更换照明灯具时100%选择LED灯具；加强公务车辆管理，倡导绿色通勤；不断提升数据中心运营能效，优化电源使用效率趋近于最佳水平。

02 减废目标

本行要求由专业机构对各类垃圾进行处理，废旧IT电子设备全部交由具有相关环保资质的厂家进行处理。

03 节水目标

本行不断提升对水资源管理的精细化水平，逐步提升全行节水型器具使用率，至2025年，总部大厦新增和更换的用水设备100%选用节水型器具，并每年在全行范围内开展节水宣传活动。

未来，本行将进一步加强碳足迹识别及管理，精细化设定节能、减排、节水、减废的时间表和路线图，助力提前达成运营“碳达峰、碳中和”目标。

绿色运营

能源管理

本行日常能源消耗主要来自于公务用车用油、餐厅及厨房的天然气、空调、照明等。我们采取多项节能措施，推动降低运营活动产生的碳排放。



水资源管理

本行不断提升对水资源管理的精细化水平，积极推广使用节水用具，加强对用水设备的维修与保养，在茶水间使用直饮水机并定期更换滤芯；提示员工使用完水源后，及时将水龙头关闭，杜绝长流水，并加强巡视，避免每个楼层出现浪费水的现象。

纸张管理

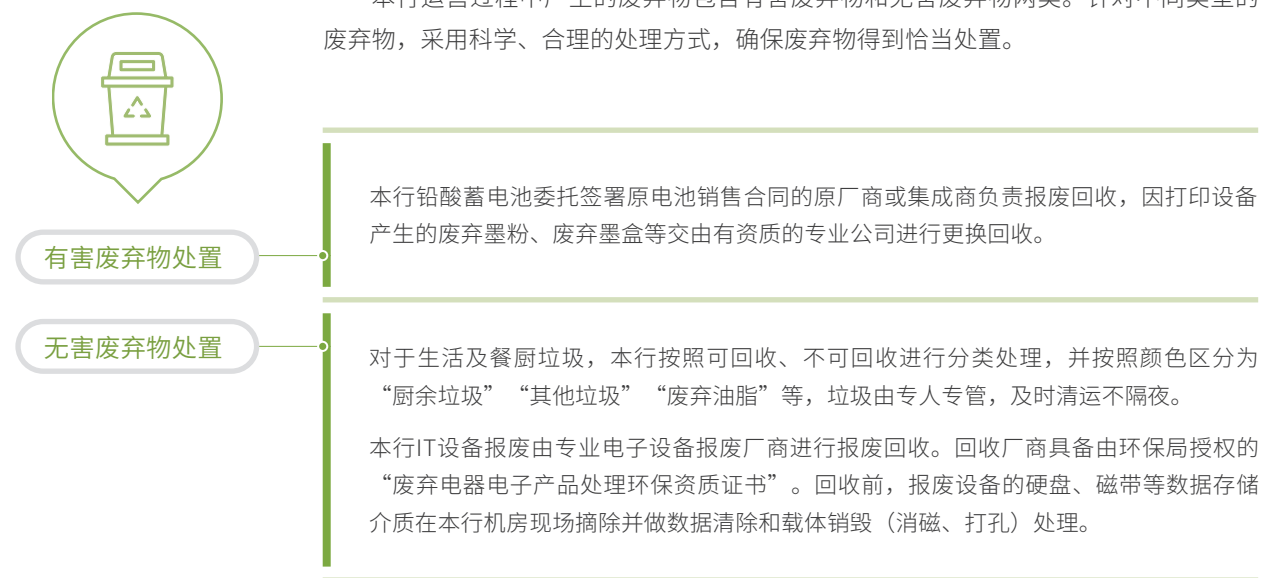
本行推行无纸化办公，倡导利用电子邮件取代打印和复印；使用纸张时，电脑设置默认为“双面打印”模式，同时总部纸张克数由原来的80克降为70克。本行名片使用再生纸，并配套制作电子名片，可提供纸质名片同样信息，以减少纸质名片的使用。

2022年，本行实现了合同制作与用印的线上化、无纸化，并完成首笔电子用印合同落地，在全行推广后预计将降低纸张使用带来的碳排放。

本行面向对公客户推出电子发票管理——信票夹产品，截至2022年末，累计为8,838户企业客户提供电子发票归集、验真验重、报销、归档等电子发票全流程管理服务，减少因打印会计凭证造成的浪费，助力企业实现电子发票管理的全程无纸化。同时推出财政部官方确认的OFD版式电子凭证标准，本行作为财政部电子凭证会计数据标准首批试点银行，截至2022年末累计为8,540户直联客户提供对公电子渠道银行回单、满页账单等OFD版式的全线上电子凭证。客户累计预览及下载凭证超过2.67亿份，至少节约1.34亿份⁷纸质凭证纸张消耗，助力社会低碳转型。

废弃物管理

本行运营过程中产生的废弃物包含有害废弃物和无害废弃物两类。针对不同类型的废弃物，采用科学、合理的处理方式，确保废弃物得到恰当处置。



7 按照一张A4纸打印两张凭证计算。

绿色数据中心

对于银行而言，数据中心产生的耗电量是需要重点关注的节能领域。本行目前数据中心—生产中心、同城中心和异地中心均采用租赁方式建设，日常经营管理中将供应商机房PUE（电源使用效率）水平纳入综合考量。2022年度，本行生产中心PUE平均值为1.3，同城及异地中心PUE在1.5以下。本行自建机房顺义马坡数据中心尚处于建设中，在设计及建设阶段充分考虑绿色环保要求，采用多项环保节能措施，节能评估报告PUE值为1.33。

开展环保行动

为庆祝建行35周年，同时喜迎二十大召开，2022年7月至9月，总行工会面向全行组织开展了“庆州五载风华正茂 迎二十大再赴征程”健走月活动，全行约4.39万人参加，健走步数累计超155亿步，在全行掀起了“快乐生活，全民健身”绿色理念。

绿色网点

本行始终秉承低碳绿色发展理念，本行网点在迁址、改建过程中，在装修设计和用料上，更加注重绿色环保、健康舒适、安全合规，要求供应商所使用的建筑材料必须符合绿色环保要求，同时做好降尘、降噪，减少对环境的负面影响。2022年，本行新装修网点理财服务区隔断、等候区沙发、高低柜客户座椅均采用布艺材质；自2015年以来按新标准建设的网点外立面灯箱和室内厅堂筒灯均采用LED节能灯管。

2022年9月23日，本行第一家“绿色支行”——中信银行信阳羊山绿色支行成立，有力支持了当地低碳绿色产业发展。

中信银行首家绿色支行成立

案例

2022年10月26日，中信银行信阳羊山绿色支行开业，标志着河南省首家以“绿色”命名的支行正式成立，这也是本行第一家绿色支行。信阳羊山支行以绿色金融为经营主题，重点支持绿色低碳、清洁能源、生态修复等产业优化升级，助力信阳绿色产业发展。支行设置了绿色金融标识以及绿色金融展示区，成立了绿色信贷专区，专门对接服务信阳市绿色金融项目。作为河南省首家绿色支行，信阳羊山支行将绿色办公理念融入日常，致力于成为绿色元素与绿色发展理念于一体的标杆性网点。

供应链 管理

截至2022年末，本行供应商数量达17,034家⁸，其中中国内地供应商16,984家，港澳台供应商30家，国外供应商20家。2022年度，本行从制度完善、流程创新、考核推动等三个方面，持续推动“环境友好型”的绿色银行与绿色供应链建设。

本行新修订了《中信银行采购管理基本规定》《中信银行集中采购供应商管理办法》《中信银行集中采购评审规则实施细则》《中信银行分散采购管理办法》，对优先采购节能环保产品及引入节能、环保供应商等相关条款进行了完善，为打造绿色供应链、履行绿色环保社会责任奠定了良好的制度基础。

本行在采购环节增加了节能、环保的相关要求，例如在工程类项目非价格评审指标中设置绿色施工保障措施指标，在采购合同制作要求中提出双面打印等绿色环保要求。同时加强供应商环保失信类审核，对三年内有重大环保类行政处罚记录的供应商，限制或禁止参与本行采购项目。

本行每年定期开展供应商考核评价，引入第三方风险监测并纳入供应商等级评价中。监测内容包括供应商遵守法律法规情况、履行社会责任情况及是否存在法律纠纷等。

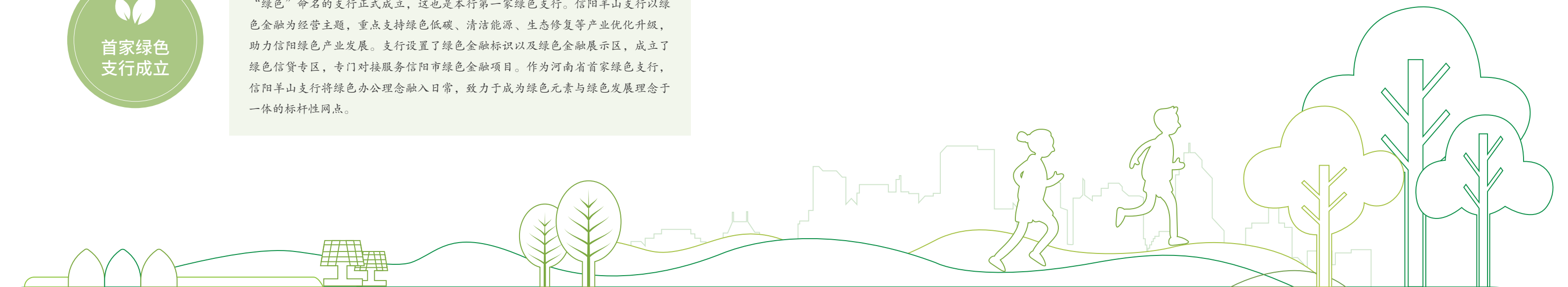
2022年度，本行通过第三方数据平台对参与采购项目的5,727家供应商进行了风险信息筛查，覆盖率达100%。通过筛查，暂未发现具有重大实际或潜在负面影响的供应商。

培训

2022年度，面向全行开展“集采小讲堂”18期，重点培训国家最新法规政策以及采购实施过程中的关键点、风险点。组织“集采业务大练兵”考试3期，考试通过率100%；面向供应商开展培训，通过供应商现场考察、廉洁自律与合规管理谈话会等方式，向供应商宣导绿色可持续发展理念。



⁸ 供应商统计范围为本行集中采购平台系统中供应商。



携手同行 构建和谐社会

联合国
可持续发展
目标



优质客户服务

本行围绕“客尊”的核心价值观，不断探索创新客户服务文化及客户体验模式，将客户关系管理及消费者保护意识理念贯穿到产品和服务之中。

优化网点布局

本行秉承着贴近客户、贴近社区，为客户提供便捷服务的原则，不断优化网点布局。2022年度，新增营业网点13家，其中新乡长垣支行、遵义仁怀支行为空白县域首家网点。同时，充分考虑选址房产周边居住及办公人群、商业设施、交通状况等因素，对约70家网点进行了迁址，促使网点布局更加科学合理。

截至2022年末，本行已在中国大陆境内的153个大中城市设立了1,428家营业网点。其中，东部地区⁹网点869个，占比60.85%；中部地区网点304个，占比21.29%；西部地区网点255个，占比17.86%。开设离行式自助银行114个，运营自助设备4,967台，智慧柜台9,197台。实现了省级行政区域网点全覆盖，进一步优化、补充了地区金融生态网，有效解决当地社区居民金融需求。

⁹ 东部地区是指上海、杭州、宁波、南京、苏州、广州、深圳、北京、石家庄、天津、沈阳、大连、青岛、济南、福州、厦门、海口；中部地区是指武汉、长沙、郑州、哈尔滨、长春、南昌、合肥、太原；西部地区是指成都、昆明、重庆、贵阳、西安、兰州、呼和浩特、南宁、乌鲁木齐、拉萨、西宁、银川。

升级服务体验

为不断提升网点服务体验，提高客户满意度，本行对原有工作手册进行了修订，2022年度下发了《中信银行网点服务品质标准手册（3.0版，2022年）》，明确了网点各岗位履职规范，对厅堂服务各流程“十个一”和柜面服务流程“七步曲”进行优化整合；完善网点各岗位及功能区客户服务流程，通过一岗多角色、联动补位机制，保证厅堂客户服务无空缺，提升客户体验。2022年度，面向全行1,428家网点开展“宣传创星”“服务创星”“品牌创星”主题活动，通过活动进一步规范了网点厅堂标准化服务流程，全面提升了网点服务质量。

本行持续优化网点智慧柜台开卡交易流程，增强线下业务办理与线上预填、预办流程的联动打通，以流程优化促进借记卡综合开户，为客户提供更高效、便捷的服务。我们还启动了网点新形象重塑工程，从分区规划、服务模式、机具操作等方面对网点进行全方位重塑升级，以更加开放的理念和智能化的服务，满足客户全方位的需求。

对于偏远地区的客户服务

为进一步提升金融服务覆盖度，支持偏远地区经济发展，本行在内蒙古、新疆、宁夏、西藏、广西5个少数民族地区，设立了5个一级分行、7个二级分行，共73个网点。同时，本行在青海、云南、贵州、甘肃4个偏远地区设立了68个网点，有效地完善了当地金融机构服务网络。

同时，本行也通过不断完善网上银行、手机银行、服务号等渠道丰富线上服务，进一步触达服务更多客户。手机银行支持周边网点查询、业务咨询、业务预填单及预约到访服务，方便偏远地区客户及时掌握本行网点布局及营业时间，提高客户到访体验。

关爱特殊群体

助盲服务

本行《中信银行服务品质标准手册》规定厅堂服务需对听觉、视力障碍人群提供便利设施，制作盲文版《中信银行个人业务指南》手册，设置坡道、盲道、爱心窗口，配备助盲卡、盲文密码键盘、语音提示取款机、应急呼叫按钮等设备。

助残服务

本行营业网点按照统一标准配置无障碍设施，全部营业网点配备爱心座位、爱心窗口、无障碍呼叫服务；约85%的网点（具备硬件条件）设置了无障碍坡道、无障碍停车位等；部分网点摆放轮椅及助行器，配备无障碍存取款一体机等。

老年服务

本行在营业网点设置了周边公交提示卡、爱心拐杖、轮椅、带扶手的爱心座椅，部分网点还设置了无障碍柜台、中老年客户服务区、矮式填单台、矮式体验台、血压仪等设施，方便老年客户在网点等候、走动。在填单台配备了老花镜、放大镜，方便老年客户阅读、填单；在书报栏内常年备有老年时报、医疗养生等适合老年客户阅读的报刊杂志。针对确不能亲临柜台的老年客户提供柜台延伸上门服务，由本行工作人员携带移动终端解决客户金融需求，为客户带来有温度的服务。

服务品质再升温 智慧助老解难题

案例

本行郑州分行通过日常服务与询问到访老年客户，发现大部分老年人对手机银行、线上支付操作不太熟练，每次学会查询操作后很快忘记，只能再次到网点咨询工作人员如何操作。为帮助老年客户解决这一问题，郑州分行积极组织厅堂人员开展老年客户服务建议征集，对老年客户碰到的小麻烦进行记录。经过多次修改和美化，最终以手绘图的形式，生动形象地展示余额查询、绑定动账通知等流程，并主动向到访厅堂的老年客户发放，提升服务温度。

手机银行及网站的无障碍改造

根据国务院办公厅及中国人民银行文件要求，本行对现有手机银行“幸福+”版本进行了无障碍改造，支持高频交易页面、手机银行基础类公共组件系统读屏，增设定制化开屏启动页、朗读设置相关配套功能及引导介绍，设置浮窗引导，持续提升无障碍服务水平。本行动卡空间APP为老年群体提供专属版本，APP采取“大字体”“大图标”“高对比度文字”等设计方案，提供“一键找客服”“语音输入”等多种无障碍功能，开通老年专属绿色服务通道，提升老年客户的使用体验。

开展客户满意度调查

本行客户服务中心作为客户需求反馈的重要渠道，第一时间倾听客户心声，提供7*24小时有温度的客户服务。客服中心具备健全的客户满意度调研机制，在客户服务结束后由系统随机/按比例触发满意度调研，全面采集客户的服务评价，同时对于客户不满意问题进行服务品质监听及客户回访，根据客户不满意原因制定改善方案，从而不断提升客户满意度，保证服务质量。截至2022年末，借记卡全渠道年累计满意度98.30%，信用卡呼入客户满意度98.52%。

打造智能应用

本行以用户视角布局智能化服务，打造全链路服务智能化解决方案，改变服务流程中对人工服务环节的重度依赖，形成“机器人+人工”结合的智能服务体系，为用户提供个性化的极致服务体验，实现智能服务的高效赋能。

智能线上服务

- 用户交互中，在原先支持文本输入的基础上，加入语音输入辅助功能，满足用户差异化的使用习惯；引入人脸识别技术，在传统进行用户身份认证基础上，加入生物识别技术。
- 搭建智能服务路由总控平台，自动配置客群策略，实现千人千面的智能服务模式，提升用户体验。
- 手机银行APP持续提升智能客服“AI管家”服务能力，2022年度进一步拓展服务场景，增加30个任务型对话、100余个导航型答案；增加智能联想、智能推荐、智能搜索三大功能。
- 动卡空间APP及微信公众号上线新一代AI客服“小信”，“小信”能够快速处理用户诉求，问题识别率98.91%，问题解决率达93.93%。

智能语音服务

- 智能外呼从建设至今已扩容至亿级外呼水平，服务场景覆盖通知提醒、活动邀约、产品推介等。

智能人工服务

- 上线5G全IP人机协作系统，通过将用户与坐席通话语音“实时转译+语义识别”，迅速匹配解答用户问题所需的知识内容，为人工服务坐席提供全面支持。人机协作系统投产后，坐席服务效率提升11.87%。

丰富线上产品

2022年度，本行升级手机银行APP至9.0版本，为客户提供“9这么简单，9这么优惠，9这么直观，9这么丰富，9这么专业，9这么精彩，9这么体贴”¹⁰的全新一站式服务。我们围绕财富管理业务，以手机银行为主阵地，全面深化“主结算、主投资、主融资、主活动、主服务”的“五主”客户关系。



主结算

01

升级场景化便民缴费服务“缴费通”，为客户提供场景化便民缴费服务，支持客户绑定常用的水、电、煤缴费服务，打造生活陪伴小助手、最大化帮助客户省心省力。

打造全新“零钱+”产品、资产配置视图，完成基金、理财优化升级。“零钱+”产品投资门槛低，资金流动性强，可有效承接客户现金管理类产品需求；为客户提供资产配置视图，界面直观展示市场观点、配置策略及优化建议，加深客户对于自身账户的理解，提升客户财富体验；全新升级基金、理财产品频道，优化产品功能和数据功能，提升全生命周期的服务能力。

主投资

02

主融资

03

整合本行个人信用贷产品，打造一站式全新借钱频道，全新升级信用卡频道。信用贷产品货架引入信秒贷产品、信用卡现金分期及账单分期产品、百信银行“好会花”产品，为客户提供覆盖面更广的一站式借钱服务。借助数字化模型实现精准营销，提供最大限度的一揽子借钱方案；为信用卡客户提供一键还款的便捷功能，上线全新还款管家功能，让还款更加省心。

全新升级“权益活动”一级首页，为客户提供一站式的整合权益和活动体验。改版后的活动权益频道实现了“活动入口统一”“权益商品统一”“权益规则统一”“权益领取统一”，通过简化流程及操作，提升客户体验。

主活动

04

主服务

05

作为首批上线个人养老金业务的商业银行，本行创新推出“幸福+”养老账本服务。运用大数据支撑和科学的算法，帮助客户全面归集展示养老资产，在一定程度上实现了养老第一、第二、第三支柱资产的打通。同时，“幸福+”养老账本为客户提供养老相关服务和产品的整合平台，不仅可以为客户提供个人养老金的全生命周期账户管理服务，还提供养老规划测算、电子社保卡和医保电子凭证、企业年金查询、养老社区等服务，并凭借专业财富顾问和产品筛选能力，为客户优选适合的“十分精选”养老投资产品，实现了养老金服务的一站式办理，满足了客户全生命周期养老财富管理的需求。

10 9这么简单：简洁专属的全新首页；9这么优惠：全新权益活动页，一站互动；9这么直观：我的信息，一手掌控；9这么丰富：全新资讯，发现观点、点评市场动态；9这么专业：全新零钱+、基金、理财、借钱和养老账户，精选产品，陪伴长盈；9这么精彩：全新信用卡和缴费通，吃喝玩乐住，应有尽有；9这么体贴：人工、视频、在线和AI客服，随时随地，暖心服务。

手机银行推出地铁乘车码服务

案例

为积极响应国家关于移动支付便民工程建设的号召，本行武汉分行推出了中信银行首个手机银行地铁乘车码服务。地铁乘车码服务对接银联总公司“银联交通出行平台”，于2022年10月17日在武汉正式上线，市民可通过扫描中信银行APP内的乘车码乘坐武汉地铁所有线路，不仅极大丰富了手机银行功能，也为市民提供了便捷服务。该功能还支持推广复用，为全行范围内开展手机银行乘车码服务奠定了基础。截至2022年末，武汉地铁乘车码服务累计实现交易笔数6.60万余笔，日均868笔。

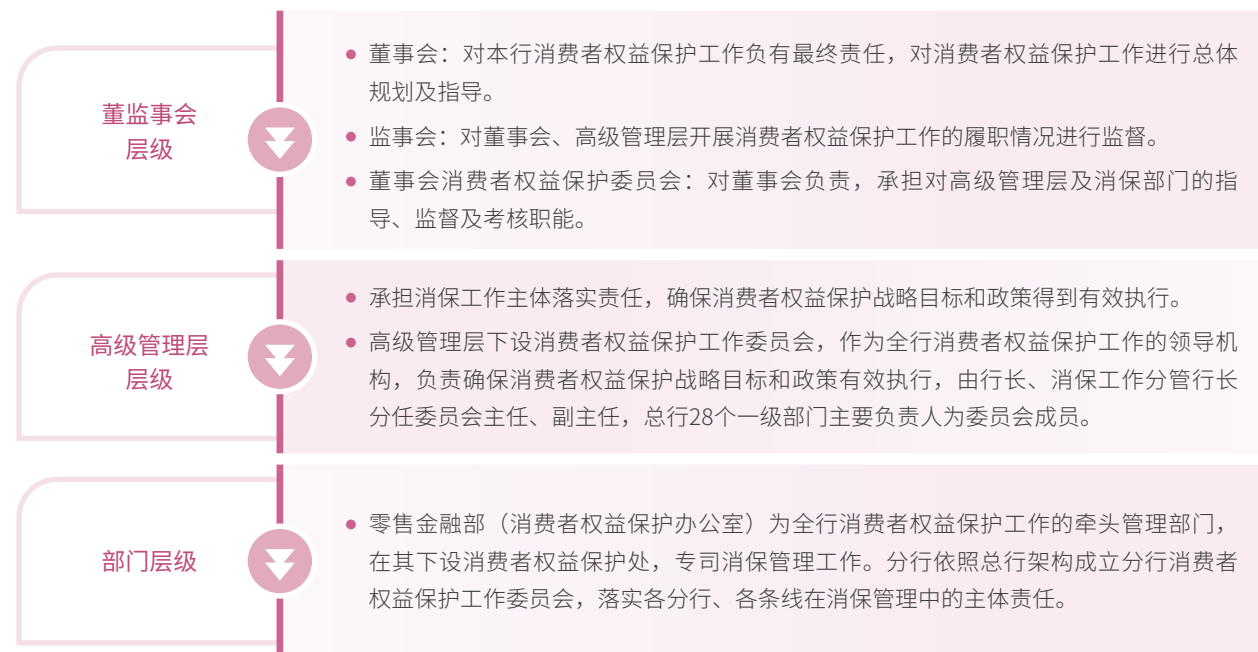
保护客户权益

消费者权益保护概述

本行牢牢把握“以人民为中心”的发展思想，坚持金融为民，客户至上，严格落实中国人民银行和银保监会相关要求，不断提升消费者权益保护工作质效，致力于为消费者提供有温度的金融服务。报告期内在中国人民银行2021年消费者权益保护评估中获评A级。

消保管理体系

本行建立了由董事会、监事会、高级管理层各司其职的消保工作管理体系。



消保制度建设

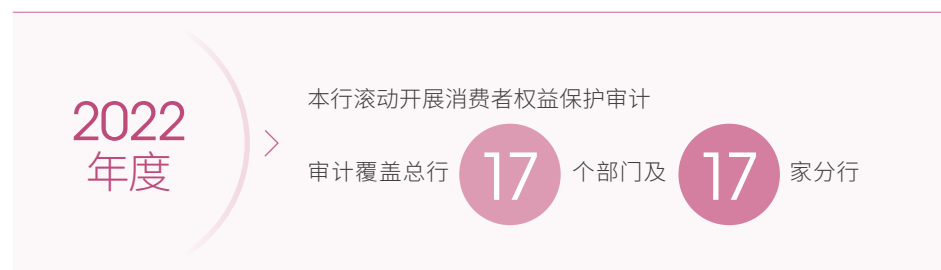
本行严格贯彻落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等监管制度规定，围绕消保管理、信息披露、投诉管理、消保审核、金融知识普及教育、金融消费者信息保护等消保重点工作内容，形成了包括《消费者权益保护工作管理办法》《消费者金融信息保护管理办法》《消费者权益保护违规问题问责管理办法》《消费者权益保护工作委员会议事规则》等1项基本制度、14项专项制度和2项议事规则在内的“1+14+2”的消保制度管理体系，有效保障各业务环节全流程管控和源头治理，并进一步从机制完善、队伍建设、人员培训、过程管控、考核约束、资源配置等维度体系化推动消费者权益保护工作质效的提升。

消保培训

本行每年至少开展一次全行性的消费者权益保护专题培训，全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新入职人员。2022年在全行范围开展了“全员学消保”培训考试活动。活动邀请消保领域专家授课，涵盖消保监管政策、消费者金融信息保护、投诉管理处理等内容，全行约5.45万人参加培训。

消保专项审计

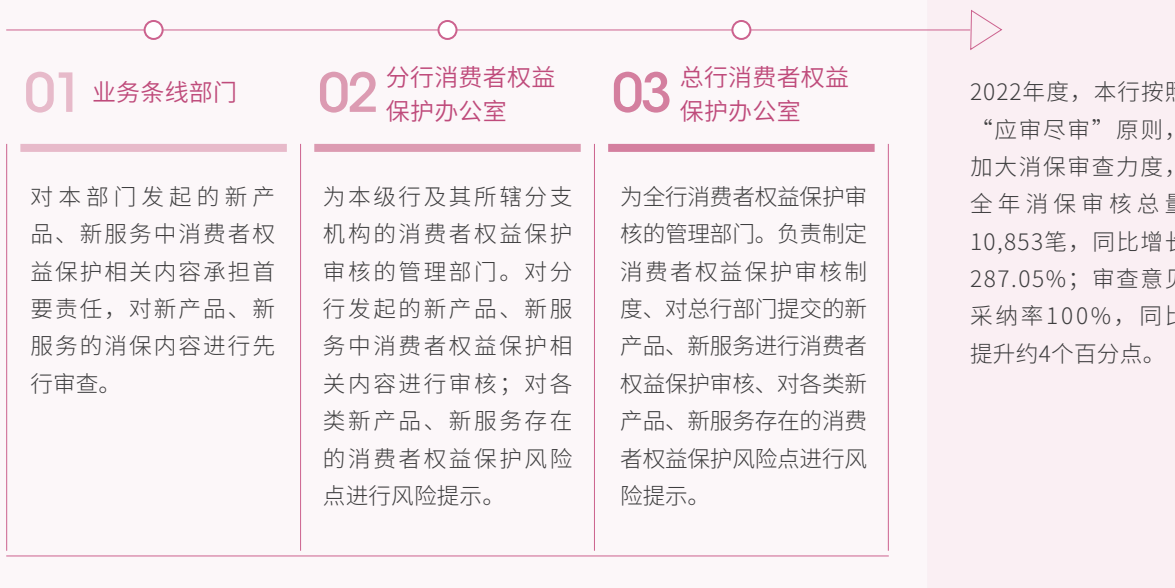
本行制定《中信银行消费者权益保护审计管理办法》，每年动态调整消保专项审计方案，审计对象覆盖全行，审计内容涵盖消保体制机制建设及运行情况、操作与服务全流程管理及投诉纠纷化解等方面，重点关注消保审核、信息披露、适当性原则、个人信息保护及产品服务收费管理等内容。对于审计发现问题及时推送相关被审计机构进行整改。



新产品与新服务审查

本行董事会对消费者权益保护工作承担最终责任，年初审核2022年度消保工作计划，明确将消保审查的整改工作纳入年度重点工作计划。每半年听取管理层关于消费者权益保护工作总结，内容涵盖消保事前审查的关注要点、执行情况、消保审核系统建设等内容，从而履行对新产品与新服务的审查情况的监督职责。

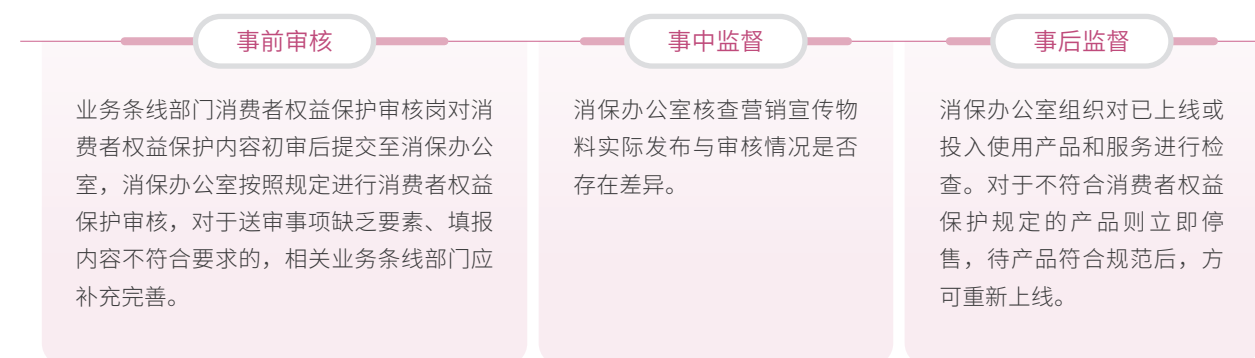
本行对于新产品及新服务的审查流程如下



公平营销

本行根据中国人民银行等四部委下发的《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》（银发〔2019〕316号）等相关监管要求，结合本行实际制定了《中信银行金融营销宣传工作管理办法》。

在公平营销中，本行产品、客户和渠道部门承担金融营销宣传工作的首要责任，负责管理本条线的金融营销宣传工作。金融营销宣传中与消保相关的审查监督部门是本行零售金融部（消费者权益保护办公室），包括事前审核、事中监督和事后监督三个环节。



本行加强对营销宣传队伍的管理，对相关金融营销宣传行为进行定期监测、检查，形成金融营销宣传监测整改报告。同时积极开展营销条线员工的金融营销宣传合规专题教育和培训工作，将金融营销宣传教育融入到新产品、新服务上线过程中，不断提升营销条线员工思想认识和专业素养。

完善客户债务管理

贷款条款变更

我们为贷款客户提供贷后变更选择。客户根据需要提供申请材料，由本行进行风险评估并对符合要求的贷款要素或与贷款相关的信息进行变更，以满足客户实际需求。为提升客户体验，我们提供“线上自助贷后变更”和“线下审批贷后变更”两类贷后变更渠道，客户可通过手机银行、个人网银、线下网点发起申请，审批通过后变更生效。对于因个别特殊情况无法现场申请还款计划调整的客户，我们提供“容缺办理”“事后补齐”方式，着力解决客户燃眉之急。

健全催收机制



- 本行制定了《中信银行信用卡中心催收业务管理办法（3.0版）》，明确信用卡催收策略、流程和方式，并制定了信用卡催收业务操作规范，保证催收业务合规、有序地开展。
- 本行信用卡逾期催收的主要流程包括前期催收、分中心属地催收、委托合作机构催收，并结合实际情况不断调整和优化催收策略。
- 本行建立了完善的催收培训机制，通过面授、视频培训、数字化学习、腾讯会议等多种形式，向本行信用卡逾期催收员工以及第三方催收机构员工开展各类培训，培训内容包括但不限于银行从业基础知识、信用卡催收业务流程、员工岗位考核管理要求、合规文化宣导以及消费者权益保护等。培训频率包括定期及不定期开展，通过持续推进培训工作力度以及教育深度，不断提升催收人员职业素质、履职能力、合规意识以及风险管理水平。



- 本行个人贷款业务搭建了全行催收管理体系，制定了《中信银行个人贷款回收管理办法》《中信银行个人贷款委外催收机构管理办法》等催收管理制度，并基于个贷业务发展需要开发了催收管理模块，实现了全行催收数字化管理，确保业务合法、合规、合理的开展。
- 本行针对不同产品、风险分类等类型的个人贷款业务制定了差异化催收策略，对客户、贷款实施分层管理，依据管理要求并结合不同风险表现开展自主催收或委外催收。建立了个贷业务催收管理培训机制，每年面向个贷业务条线人员通过线上、线下等形式开展业务培训，内容涵盖管理制度、业务流程、系统功能、操作风险防控等方面。
- 本行定期针对业务合规性、信息安全保护及消费者权益保护等内容对第三方合作机构开展检查工作；建立了第三方合作机构培训机制，内容涵盖业务流程、信息安全、消费者权益保护等多方面，确保催收工作合法、合规，保障个贷业务健康有序发展。

保障客户安全

本行全部营业网点安装了与当地110接警中心联网的入侵报警系统，可一键报警直达110接警中心；配备了反恐防暴防护用具，用于突发事件的防卫；营业区域安装了视频监控系统，确保监控无死角，并与上一级监控中心联网，录像保留时间不低于30天。

本行营业场所均取得了消防部门检查核发的消防合格手续，按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，如遇火灾可及时按照灭火预案进行处置。

保障客户 人身安全

本行全部营业网点建立了针对各类突发事件的应急预案，并在日常注重对应急预案的演练。在营业期间配备专职安保人员。

本行全部自助银行安装有视频监控系统，并与上一级监控中心联网，实施24小时远程监控。定期采取现场和非现场巡查的方式，一旦发现可疑人员、可疑设备或可疑情况，监控中心将立即通知就近巡查人员立即赶往现场，同时向110接警中心报警。



产品准入 方面

我们制定了定量和定性的筛选标准。针对理财产品建立了量化积分评价机制作为准入管理依据，对理财公司及理财产品进行综合评价考察。针对基金经理实施量化打分，筛选风险可控、表现优异的基金作为上线、定制的对象。同时建立基金工作室制度，由行业内专家、各位产品经理统一调研讨论后对产品进行打分，符合标准的进行上线和定制，严控产品风险。

合规销售 方面

进一步完善了合规销售管理的顶层制度框架。2022年度更新了《个人理财产品销售管理办法（5.0版）》《零售银行代销资产管理产品适当性管理办法（2.0版）》；加强了《零售重点业务合规手册》《零售重点业务负面清单》等制度的落地执行。同时，强化销售过程管理，严格按照客户风评等级推荐相匹配的产品。在理财业务销售中，本行各级销售机构及销售人员在向客户做充分的产品介绍，包括期限、投资方向、在各种情景下的收益测算情况等；同时充分披露理财产品的风险，使用通俗易懂的语言，配以必要的示例，说明最不利的投资情形和投资结果，并确认客户完整、准确理解。

售后陪伴 方面

我们加强了及时性、精准性和数字化便利等方面的优化建设。针对客户持仓的重点产品，每月出具产品运作跟踪报告。在产品开放期来临时，生成专属售后承接方案，保证客户收益体验，无缝承接客户资金，为客户提升投资效率。APP端上线数字化陪伴服务功能，在客户持仓页进行对客展示，贴近客户查找习惯；在产品详情页配置市场解读报告、重要产品运作报告，及时揭示市场与产品变化情况。



保护客户
资金安全

我们不断完善客户资金安全机制，制定了《中信银行零售银行业务反电信网络诈骗管理办法》，实现反欺诈工作的流程化、标准化。建立了主动防、智能控、全面管的“哨兵”零售反欺诈风控体系，针对不同案件手法设计部署差异化的案防策略，2022年拦截和劝阻被诈骗客户860户，保护资金1.12亿元，确保了客户的资金安全。同时，研发社团图谱等多个查控模型，全年累计清理涉赌账户近1万户，涉及赌资近1.51亿元，涉赌账户查控效果显著。

针对日常生活中冒充电商客户、网络贷款诈骗等常见诈骗手段，我们组织开展多轮“反诈有信，幸福相伴”系列反诈宣传教育活动，致力于提升民众尤其是老年群体的防骗识骗意识和能力。

用科技手段保障建筑工人合法权益

案例

为加强对建设工程施工项目工程用款的全流程监管，防止资金挪用、回流风险，本行合肥分行联合总行设计开发“中信银行建设资金监管及建设工人权益保障系统”，并成功应用于合肥某建筑施工项目。该系统以区块链技术为核心，利用区块链技术的信息可追溯、不可篡改的优势，保障工程款资金和工人薪资支付过程安全可靠、专款专用。

客户数据与隐私保护

治理架构

本行设立信息技术委员会，由副行长担任主任，主要职责包括审议本行信息化建设规划和年度信息化工作计划，审议本行信息科技风险政策，协调解决重大信息科技风险和信息安全事项，监控信息科技投资等。

制度及体系建设

本行持续完善客户信息保护制度体系建设，2022年修订并发布《中信银行客户信息保护管理办法》《中信银行电子数据安全管理办法》等个人信息保护相关制度规范，明确个人信息及电子数据生命周期各环节安全保护管理工作要求，通过数据资源、数据用户、数据传输环节等多个维度，构建本行完善的数据安全保护体系。

数据资源

从网络层、系统应用层、功能和用户行为层逐层细化，通过网络分区、用户与权限管理、用户行为审计等措施强化客户信息与数据安全防护能力。

数据用户

通过加强人员入网认证，终端安全管控、用户行为审计等措施，保障对客户数据操作和使用的安全与合规。

数据传输

采取复核审批机制、敏感数据筛查机制、数据加密和脱敏机制等措施保障传输过程中的安全。

数据分类分级保护

基于客户信息与数据的敏感性划分安全级别，通过加密、脱敏等措施加强对高敏感数据的保护。

本行严格管控信息科技外包风险，对于外包活动中需要访问或使用的信息资产，严格按“必需知道”和“最小授权”原则进行访问授权，采用网络准入、外设管控、邮件管控、安全桌面、电子文档加密等技术实现外包用户访问控制和客户信息泄露风险防控。同时，定期开展终端检查和信息科技外包风险评估，及时处置整改风险隐患。

中信银行个人信息保护政策

案例

本行制定并发布了《中信银行电子银行隐私政策》，严格遵循该政策规定收集、存储、使用客户个人信息，承诺依法采取相应的安全保护措施保护客户个人信息。同时，根据相关法律和监管规定，本行保障客户对个人信息行使访问、更正、更新、删除及改变授权范围等权利，并说明了适用场景与操作方式。隐私政策链接请参见：

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

安全监控和防御体系建设

本行进行严格的网络控制，部署各类安全设备，实现对网络安全异常的检测及处置，定期进行漏洞扫描，主动发现行内系统、主机、网络、应用、用户口令等存在的各类高风险问题，综合各类监测和防护技术手段，实时监测内外部攻击和异常行为，及时修复漏洞。

本行持续加快安全运营平台建设，加强对攻击事件的预警，提升对外部攻击行为的发现、掌握以及处置能力。新增、修订多册应急预案，并开展多次覆盖大型网络攻击、域名劫持和网站篡改、电子显示屏系统篡改、大范围数据泄露等网络安全场景的演练。

2022年度，本行未发生因监测、处置不及时造成的信息安全事件。



信息安全培训

本行十分重视信息安全教育，2022年度面向全行员工、信息技术条线员工、社会公众开展网络安全培训与宣传教育活动。

1

面向全体员工，通过终端屏保播放、企业微信公众号推送、网络课程等形式，开展安全意识教育、客户信息保护培训8次，不断提升员工安全合规意识。

2

面向信息技术条线员工，通过线上线下授课与考试、部门主页宣传等形式，组织开展开发安全、安全攻防、信息安全管理体系等专题培训10余次，全方位提升专业岗位人员的专业技术和管理能力。

3

面向社会公众，开展“国家网络安全宣传周”活动。总分行累计举办线上、线下活动251次，组织网络安全知识培训和技能竞赛活动150次，发放宣传材料5.79万份，宣传活动覆盖人数9.63万人，有效增强公众防网络诈骗、保护个人金融信息的意识。

信息安全审计

本行注重客户信息安全的保护工作，每年度开展一次信息安全审计工作。2022年度在信息科技专项审计、日志管理专项审计等多个审计项目中融入客户信息安全管理审计事项，并对征信信息等特别敏感数据的保护情况执行了专项审计。审计过程中重点关注客户信息安全管理领域，从事前、事中、事后多个维度，持续关注全行客户信息在收集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期各环节的安全防护情况，并对身份及访问权限管理、通信安全、物理与环境安全、外部人员安全等信息安全管理环节执行针对性审计程序。

本行未在2022年审计中发现可能或已经造成客户信息大批量泄露的重大缺陷。

客户投诉管理

2022年度，本行制定了《中信银行金融消费投诉多元化解管理办法》，进一步规范了个人客户投诉化解工作机制。同时，为落实《中国银保监会办公厅关于进一步加强消费投诉处理工作的通知》（银保监办发〔2022〕90号）要求，本行修订了《中信银行消费者投诉管理办法》。

本行董事会消费者权益保护委员会每年定期听取投诉管理工作总结，并对投诉处理相关事项进行问询，要求投诉量处于高位的分支机构开展实质性原因分析，并关注后续整改落实情况。

投诉处理机制方面，本行将不同渠道接收的投诉根据投诉内容转交至相关分行或总行涉诉部门，由相关人员对投诉内容进行及时处理并接洽投诉人。同时，定期对重点投诉领域开展风险排查，2022年度，将筛查出的有关疑似“客户信息安全投诉”“乱收费”投诉“员工行为类投诉”发送相关条线进行排查，以消除风险隐患。

2022年度，本行受理客户投诉共计322,165笔。其中，监管渠道转办（包含中国银保监会、中国人民银行和其他外部机构等）受理客户投诉23,862笔；95558电话渠道受理借记卡投诉111,095笔；4008895558电话渠道受理信用卡投诉186,655笔；行内其他渠道（包括分行现场、热线、客户意见簿等）受理客户投诉553笔。投诉主要类别为信用卡、借记卡账户管理、个人贷款等，占比分别为63.79%、19.95%、7.88%；从地区分布来看，主要集中在广东¹¹、江苏、北京等区域，占比分别为67.94%、2.10%、2.07%。

¹¹ 因本行信用卡中心设在深圳，故将信用卡业务投诉放入广东地区进行统计。



中信银行客户投诉渠道

客户投诉电话：95558 信用卡投诉电话：40088-95558

信用卡投诉受理邮箱：8009995558@citicbank.com

信用卡信函投诉地址：深圳市福田区福华一路121号中信银行大厦/518048

中信银行客户投诉渠道公示地点及公示内容

线下营业渠道

全部网点在营业厅醒目位置公示客户投诉电话、投诉流程等信息，并在营业厅合适位置放置统一的客户意见簿。

线上营业渠道

在中信银行APP中公布客户投诉电话和投诉处理流程信息，在动卡空间APP中公布信用卡投诉电话、电子邮箱和通讯地址信息。

官方网站

本行官网显著位置公布客户投诉电话、信用卡投诉电话、投诉流程等信息；本行信用卡官网（<https://creditcard.ecitic.com>）醒目位置公布信用卡投诉电话、电子邮箱、投诉处理流程等信息。

电话服务热线

95558客户服务热线和4008895558信用卡服务热线在语音提示以及菜单中公示投诉受理提示信息。信用卡热线中“投诉及建议”按键已前置至IVR首层。

产品和服务合约

提供客户投诉电话或者其他投诉受理途径信息。



践行 人本管理

员工是银行生存和发展的基石，我们尊重员工、激励员工、关爱员工，与员工携手同成长、共进步。

吸收优质人才

打造最佳雇主品牌

本行招聘工作紧紧围绕全行发展战略，遵循“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的原则，通过校园招聘、社会招聘等方式，在年度用人计划内全方位引进优秀人才，为本行高质量可持续发展提供人才保障。

多元化

《中信银行员工招聘管理办法》中明确规定招聘工作应严格遵守国家法律、法规，不得实施就业歧视，不得设置歧视性条款（包括但不限于民族、种族、性别、宗教信仰等）。

公平公开

本行招聘工作遵循“公开公正”的原则，严格按照公开发布的招聘条件甄选人才，避免在招聘工作中出现可能影响招聘公正的情形。

反童工条款

本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》《劳动合同法》的相关规定执行，《中信银行员工招聘管理办法》中明确规定招聘工作应严格遵守国家法律、法规，不得招聘国家规定不可招用的人员（包括但不限于童工）。

截至2022年末，本行未发现有雇佣童工或强制劳动情况，如发现，将依据《中信银行员工违规行为处理办法》视违规情节对有关负责人作出警告处分、记过、降级、撤职处分等处理，如触犯法律法规将依法严肃处理。

解聘员工

本行解聘员工严格按照国家《劳动法》《劳动合同法》《劳动合同法实施条例》等相关法律法规执行，在《中信银行劳动合同管理办法》《中信银行员工离职管理办法》《中信银行总行员工降薪降级及退出管理办法（试行）》等制度中，明确规定具体解聘政策及举措，维护员工及本行的合法权益。

优化薪酬体系



本行根据国家各项薪酬管理政策和制度，建立了以岗位价值、业绩贡献和能力展现为核心的薪酬分配机制，以价值创造为导向的全流程绩效考核体系。本行员工薪酬由基本薪酬和绩效薪酬构成，其中基本薪酬由员工岗位职责和履职能力等确定；绩效薪酬与本行的整体经营效益、员工个人绩效完成情况等挂钩。

本行全体员工每年开展一次年度绩效考核，同时根据所在单位实际情况，自行组织开展半年度、季度考核等。根据《中信银行员工薪酬福利工作指引》要求，直接领导至少应在每季度与员工进行绩效沟通，检查员工绩效目标完成情况，及时发现并纠正出现的偏差，指导员工努力完成绩效目标。



本行为员工提供的工资福利包含社会保险、住房公积金、企业年金、补充医疗保险。2022年度，我们持续投入资源加大对员工的关爱，优化员工的工资福利保障。

养老保障

本行建立了多支柱养老保障体系，除基本养老保险外，在自愿平等协商的原则下，试用期满的合同制员工可自愿加入本行企业年金。根据《中信银行企业年金实施管理办法》，本行员工个人缴费部分按本人上年度月均工资的4%缴纳，单位缴费按不超过上年度职工工资总额的8%缴纳。

医疗保障

本行建立了多方位的医疗保障体系，除基本医疗保险外，根据《中信银行员工补充医疗保险管理办法》，合同制员工在试用期满后，本行为其投保补充医疗保险，费用由本行承担。

生育保障

本行为员工在产假期期间提供生育津贴，制定《中信银行员工考勤管理办法》，从制度上对女员工的产假、产检假、哺乳假、育儿假等假期给予保障。

保障员工权益

保障基本权利

本行从劳动用工、工作安全、劳动与休息、民主管理等各个方面切实维护员工的合法权益。

平等

在薪酬方面，本行薪酬制度遵循同工同酬原则，充分保障不同性别、民族、党派的员工在薪酬、福利等方面获得平等待遇。在员工晋升发展中，未因性别、民族、政治党派不同差异化对待，努力营造多元共融的工作氛围。

工作安全

本行重视员工的健康与安全，安保人员每天进行逐层安全检查、每月进行一次逐层全面安全检查，并对存在的问题进行督促整改。同时，加强对员工的安全培训，组织“消防安全月”安全宣教活动，定期举办员工安全防范知识和技能培训，开展消防应急演练。

“关爱员工 救在身边”——配置体外自动除颤仪（AED）

案例

拉萨市海拔3,650米，地处青藏高原，因缺氧及高原反应导致发生心脏骤停的概率远高于内地，本行拉萨分行努力打造“家园文化”，不断提升职工紧急救助服务保障能力，2022年为分行本部及两家营业网点配备3台体外自动除颤仪（AED）。拉萨分行邀请专业医疗机构对员工集中开展两次心肺复苏急救和体外自动除颤仪实操培训，让员工熟悉掌握使用方法和操作要领，做到“人人会用、人人敢用”，提高员工自救互救及应对突发事件的能力。

劳动与休息

本行制定《中信银行劳动合同管理办法》《中信银行员工考勤管理办法》，明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容，防止以任何形式强迫或强制员工劳动，保障员工的合法权益。

《中信银行员工考勤管理办法》中明确规定员工享受假期的权利。截至2022年末，本行员工应休年假约51.03万天，实休约28.62万天，实休率约56.08%。本行员工其他假期，包括婚假、事假、病假、丧假等，全年共计休假约19.63万天，年人均休假约3.21天，上升0.21天。

维护言论权益

我们为员工提供了畅通的反映问题和提出意见建议的渠道，例如行长信箱、部门总经理信箱、内联网“工作联系”专栏、“爱发声”平台等。全体员工均可直接向行长信箱发送邮件，本行管理层十分重视行长信箱中的内容，信箱中部分意见建议已纳入重点督办事项进行落实。

2022年度，本行搭建了全行统一的建言献策平台——“爱发声”平台，形成“意见必应、流程可视、结果能查、服务可评”的全流程意见响应机制。截至2022年末，平台累计访问量20.5万人次，受理基层问题建议4,722条，总体办结率超90%，平均满意度为4.78分（满分5分），切实为基层“办事、纾困、解忧”。

民主管理

本行高度重视维护职工群众的民主权利，建立了覆盖总行、分行及子公司的职工代表大会制度。为充分发挥职工代表在民主管理、民主决策、民主监督中的重要作用，制定出台了《中信银行职工代表大会管理办法》，每年至少组织召开1次职工代表大会，审议涉及全行改革发展和职工切身利益的重要事项。

2022年，本行召开了第二届第二次职工代表大会。会前，由工会组织职工代表参加专题培训班，普及职代会制度，并邀请职工代表列席四个季度全行经营情况分析会，听取本行经营形势分析报告。本次职工代表大会以民主投票的方式表决通过全行安全生产工作情况报告、总行工会工作情况报告、《中信银行职工福利费管理办法》，确认选举了中信银行监事会第六届职工代表监事，审阅了职工代表监事述职报告，答复代表提案87件，立案解决率约66.67%，充分保障员工的知情权、参与权、监督权。

保护女性权利

本行与女员工签订了《女职工权益保护专项集体合同》，从制度上为女职工维权保驾护航。2022年，慰问全行30余名单亲特困女职工，将工会的真情温暖送到女职工心坎上。

开展员工关怀

本行按照《中华人民共和国劳动法》等法律法规对员工安全与健康展开管理，为员工提供综合保险保障计划，如意外伤害保险等。及时推进员工体检，保障员工有一个良好的工作状态。2022年度，本行自愿参加身体健康检查的员工约5.07万人次，较上年降低约0.59%。

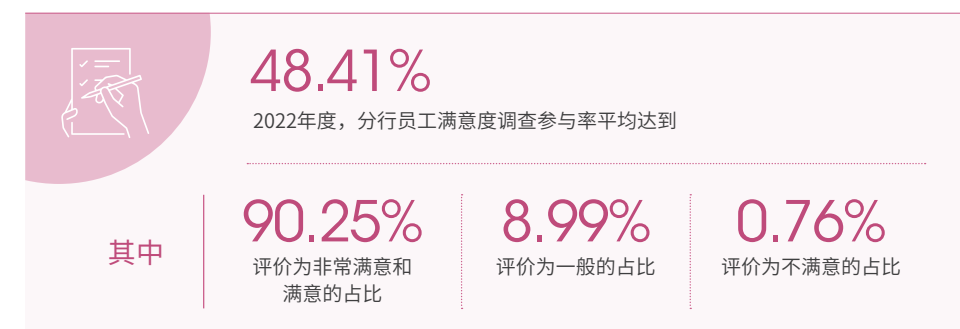
本行持续为员工提供心理关怀，帮助员工提升心理资本。2022年度，本行员工帮助计划（EAP）项目为员工提供了7*24小时心理咨询和面对面视频咨询服务，通过咨询帮助员工及家属解决心理困扰。同时，开展多场“阳光能量”系列讲座，帮助全体员工和各级管理者解心事、提能力。面向员工提供心检服务，帮助员工了解自身心理状况。在非常时期开展团体辅导，日常按期向员工发送心理关爱小贴士，持续为员工提供身心健康知识。

工会送温暖

本行工会积极做好“婚、育、病、困、退、丧”等常规慰问，全年慰问职工约5.95万人，慰问金额约2,600余万元；慰问全行困难职工、扶贫干部、困难劳模和因公牺牲家属等300余名，慰问金额200余万元。

开展员工满意度调查

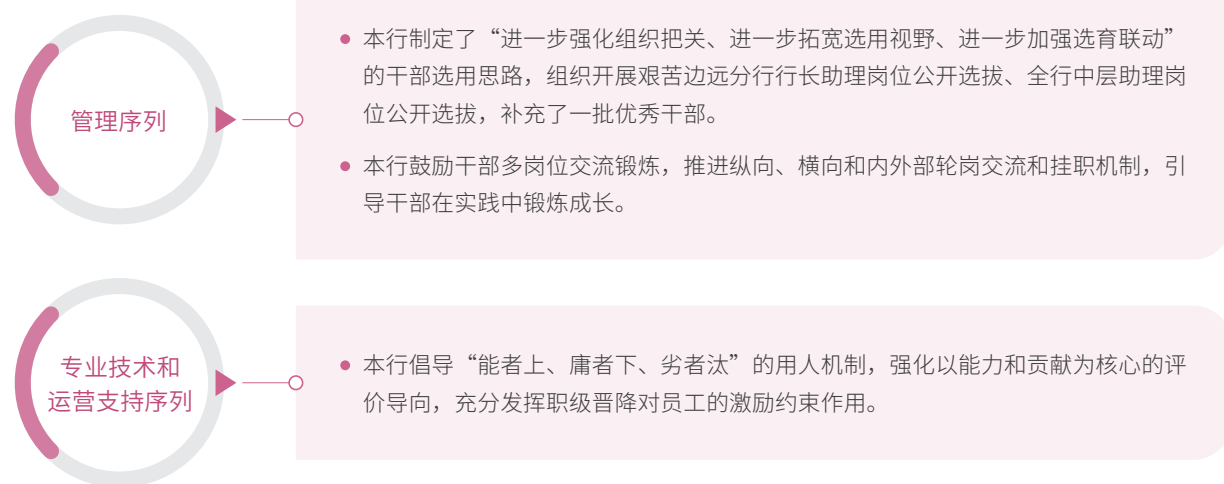
本行开展了分行人力资源管理工作满意度评价调查工作。



推进员工发展

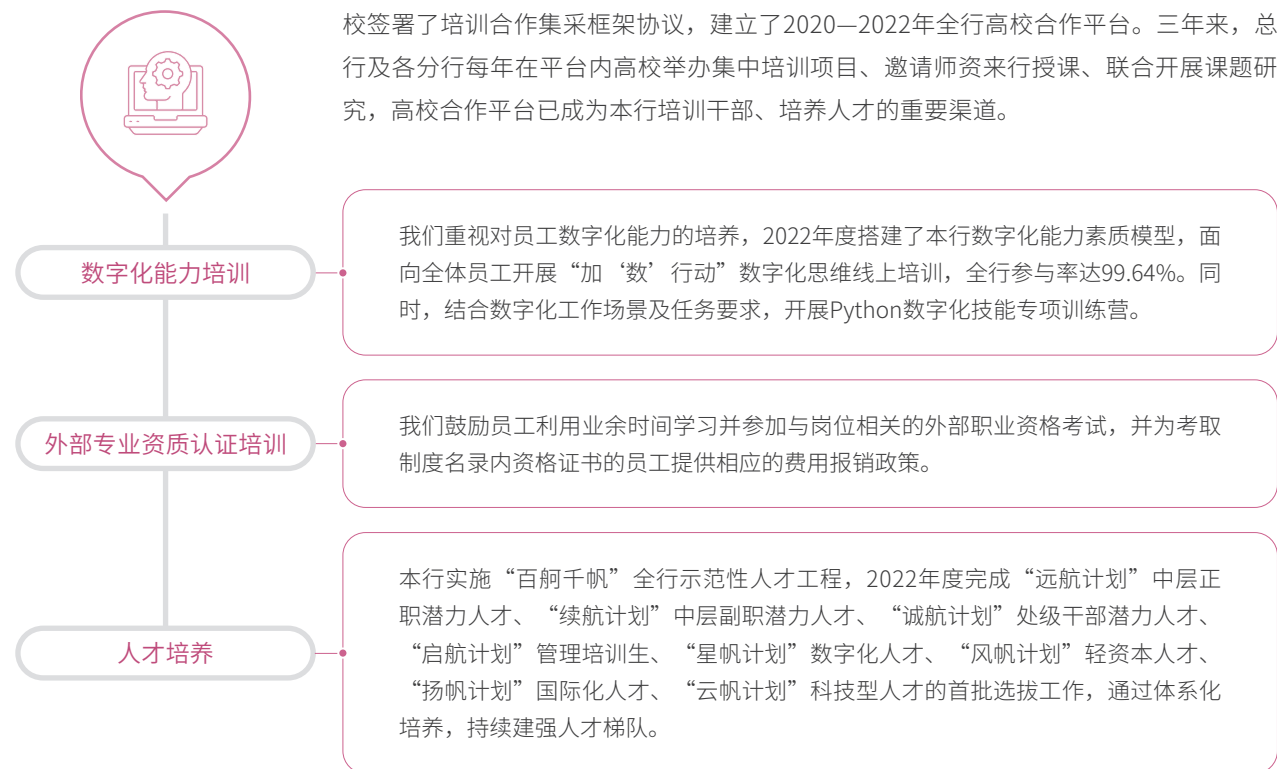
畅通的职业晋升通道

本行建立了规范统一的职位体系，不断加强人才队伍建设，完善人才职业发展通道。根据《中信银行职位序列管理办法》，本行职位序列包括管理序列、专业技术序列和运营支持序列，不同序列员工均有明晰的晋升路径，员工也可在不同序列和各子序列之间转换调整。



完善的职业培训体系

2022年度，本行持续加强员工培训的顶层设计，不断完善分层分类培训体系，通过优化培训资源配置支持本行战略重点领域能力建设。



为更好地整合统筹优质高校教育培训资源，本行与清华、北大、浙大等全国14家高校签署了培训合作集采框架协议，建立了2020—2022年全行高校合作平台。三年来，总行及各分行每年在平台内高校举办集中培训项目、邀请师资来行授课、联合开展课题研究，高校合作平台已成为本行培训干部、培养人才的重要渠道。

致力服务社区

本行不忘服务社会、回报社会的初心使命，以拳拳之心在乡村振兴、定点帮扶、公益慈善等方面持续深耕细作。

助力乡村振兴

加强顶层设计

本行由行长担任组长的普惠金融暨乡村振兴领导小组，负责建立完善乡村振兴体制机制、审议发展规划和重要制度、统筹推动业务发展等相关工作，2022年审议了《关于推动乡村振兴业务发展的行动方案》；加大对乡村振兴监管政策及重点业务发展方向和举措的宣导，加强业务品牌建设，制定并下发《中信银行林权抵押贷款管理办法（试行）》《中信银行高标准农田建设贷款管理办法（试行）》制度文件。

加大信贷投放引导

2022年度，本行对涉农贷款、新型农业经营主体贷款和林权抵押贷款给予补贴，引导经营机构加强资源投放；持续加大差异化授权力度，新增给予部分经营机构高标准农田贷款、国家级农业产业化龙头企业涉农贷款的差异化授权。下发《关于加强农业产业化龙头企业金融服务的通知》，进一步支持农业龙头企业的发展。截至2022年末，本行涉农贷款余额4,869.30亿元。

落地天津市属国企首单乡村振兴债

案例

2022年5月，由本行天津分行联席承销的天津食品集团有限公司3亿元乡村振兴票据成功发行。发行人服务于食品供给保障、食品物价稳定和食品安全保障等民生关键领域，募集资金用于做大做强涉农业务板块，助力乡村产业发展。作为主承销商，天津分行将金融“活水”精准流向乡间土地，为国家乡村振兴战略提供坚定的金融支撑。

金融精准帮扶

本行严格落实“四个不摘”，加大对脱贫地区、脱贫人口和产业带动等重点领域的信贷支持力度，切实巩固拓展脱贫攻坚成果。截至2022年末，本行金融精准帮扶贷款余额328.33亿元，较上年末增长19.84亿元，增幅6.43%；脱贫地区贷款余额160.69亿元，较上年末增长15.43亿元，增幅10.62%。

本行持续优化完善“政采e贷”“银税e贷”等线上化、纯信用贷款产品，借助网上银行、手机银行等电子渠道突破物理网点局限，延伸在脱贫地区等重点区域的服务半径。优化推广“订单e贷”“经销e贷”等“链金融”产品，借助供应链信用传递，拓展服务支持企业范围。

328.33 亿元

金融精准帮扶
贷款余额

以创新普惠金融产品助力小微物流企业纾困解难

案例

本行呼和浩特分行围绕自身区域优势产业—乳制品行业，与国内某乳制品龙头企业联合打造创新型产品“订单e贷·运费贷”，用于批量服务产业链上游小微企业。“订单e贷·运费贷”具有全线上操作、无需抵押物、随借随还等特点，企业通过网银端即可申请融资，足不出户实现融资提款、用款和还款。截至2022年末，呼和浩特分行已累计为该乳制品企业分布在全国多地的6户小微物流企业投放贷款6,100万元，有效保障了地区农牧业产业链的安全稳定。

创新帮扶实践

本行扎实履行社会责任，持续在西藏谢通门县、新疆阿克苏市和伽师县、甘肃省宕昌县等多地开展定点帮扶工作、在全国19个省市自治区实施教育帮扶项目。本行23家分行在各地政府的组织下，持续对口支援全国各地57个脱贫村巩固脱贫攻坚成果和乡村振兴发展，截至2022年末，本行共向3个县（区）、42个帮扶村派驻了73名专兼职干部（其中驻村第一书记24人，驻县（区）干部3人）。

定点帮扶

本行在过去几年取得有效帮扶成果基础上，持续在全国各地开展定点帮扶工作。截至2022年末，用于各地方乡村振兴帮扶工作的直接捐资469.72万元，引进其它帮扶资金218.55万元，实施项目主要集中在乡村产业、基建、教育、文化、生态等方面。

西藏谢通门县

1 在海拔4,500米处建成总面积1,100平米的饲草加工厂，并购置加工设备投入生产，极大改善了牧区秋冬季节牲畜饲草不足的难题，惠及全县农牧民，同时解决了当地群众就业问题。

新疆阿克苏市和伽师县

2 开展产业、基建和教育帮扶项目7个、捐赠资金69.87万元。为村民修缮房屋、购置宣传设备，为小学捐赠课桌椅；改造活动中心及主题公园、文化长廊，为原深度贫困村脱贫后的文化、生态振兴积蓄力量。

甘肃宕昌县

3 对全村50亩撂荒地进行高标准农田改造，利用帮扶资金建立生态种养基地，栽种车厘子、玉米并喜获丰收。组织村合作社养殖土鸡、土猪、中华蜂，为村民分红10余万元。

教育帮扶

本行持续在全国19个省市开展“中信银行·新长城高中生自强班”助学项目，捐赠200万元帮扶1,000名（男446名、女554名）家庭困难的高中生完成了高二学业，步入高考毕业班的新阶段，人均受助学费及生活费2,000元。此外，本行15家分行及子公司在中国大陆、香港等地区开展了多项公益助学、支教等活动，直接资助学生7,204人（其中大学生41人、中小學生7,163人）。

消费帮扶

消费帮扶是乡村产业振兴的重要环节。2022年，本行积极参与消费帮扶行动，利用工会福利采购、食堂采购、员工个人采购等手段助力重点帮扶地区及全国脱贫县农副产品的销售。截至2022年末，本行消费帮扶采购总额为4,590.26万元，另据不完全统计，员工个人采购118.21万元，通过“以购代捐”“以购代扶”为各地乡村产业兴旺和人民增收致富作出贡献。

爱心回馈社会

对外捐赠情况

本行遵守《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规要求，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。2022年度捐款总额为人民币855.04万元，员工捐款总额为人民币272.29万元，每股社会贡献值6.02元，增幅6.74%。

金融为民 同心抗疫

案例

2022年上海疫情期间，本行上海分行积极响应上海金融系统支援一线的号召，向疫情重点区域一线工作人员及市民捐赠价值100万元的抗疫物资和生活必需品。不仅如此，分行各级干部员工自发组织为医务工作者、社区工作者、社区弱势群体等捐款捐物，累计捐赠食品、药品、生活用品及防疫物品合计11,000余件。上海分行全体员工主动投身社区志愿者服务工作，不论烈日风雨，不辞辛劳地承担起核酸检测、物资配送、社区管理等任务，换上“大白”、成为“团长”，为群众送去真诚的温暖和无私的帮助，与社会各界共同构筑起疫情防控的坚固屏障。

为洪灾致贫村开展灾后重建工作

案例

2021年河南省遭遇千年一遇特大暴雨致鹤壁市浚县多个乡镇被淹，其中小河镇东风村受灾最为严重。2022年6月，本行郑州分行积极响应号召，选派3名同志组成帮扶工作队赴东风村开展“一对一”定点帮扶，并向东风村捐赠123万元，专项用于东风村灾后基础设施重建工作。在2023年春节前夕，郑州分行帮扶工作队克服重重困难，为东风村安装上了路灯，用心与村民一起点亮光明和希望。

普及金融知识

本行《金融知识宣传教育管理办法》明确规定，通过常态化和集中式相结合的方式，有针对性地开展金融知识宣传教育活动。重视对农民工、残障人士、老年群体、在校学生等特殊群体的金融知识宣传教育工作，充分考虑特殊群体的多元性与差异性，以特殊人群可以理解的方式对金融知识、银行便民设施和工具的使用方法进行介绍和普及。

打造农村金融教育示范村

案例

本行长沙分行十分重视农村金融知识宣教工作，在对口乡村因地制宜打造“农村金融教育基地”，通过设立“一个宣传橱窗、一个阅读书架、一个咨询展台、一个宣传讲堂”，将基地打造成金融知识宣传、金融教育活动开展、金融服务延伸的场所。2022年内开展多轮以“守住钱袋子，护好幸福家”为主题的系列金融知识宣教活动，邀请外部专业律师针对老年群体常见的诈骗手段及非法集资套路进行剖析，提示村民提升风险防范意识，通过正当途径守护好自己的“钱袋子”。活动现场配套发放金融知识手册、折页，并面对面解答群众问题，得到了村民们的一致好评。长沙分行对口“长沙县石燕村”“望城区新阳村”获得人行长沙中心支行“湖南省农村金融教育示范村”荣誉称号。

寓教于乐 提升特殊群体金融风险防范意识

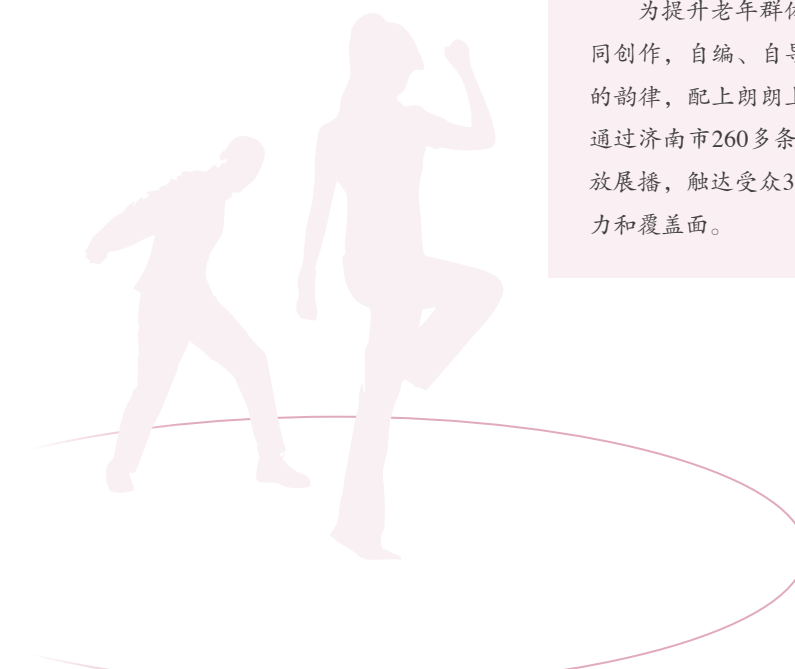
案例

2022年，本行玉溪分行员工走进玉溪特殊教育学校，为师生们带去了一堂通俗易懂的金融知识宣讲课。在课堂上，分行员工与学校手语老师互相配合，借助趣味漫画，通过“以案说险”“视频展播”“知识问答”等方式，向学生们生动讲授如何辨别人民币真伪、防范电信网络诈骗、保护个人金融信息、存款保险等金融知识。通过学习，同学们对金融知识有了更加充分的了解，自我保护意识和风险分辨能力得到了增强。

创新宣教形式 守护老年人“养老钱”

案例

为提升老年群体金融反诈骗意识，本行济南分行与山东老年大学中信分校共同创作，自编、自导、自演创作了《防诈骗健身操》。以广场舞的动作，健身操的韵律，配上朗朗上口的唱词，帮助老年人在健身的同时牢记反诈知识。该作品通过济南市260多条公交线路、5,200多辆公交车视频等渠道进行了连续多天的投放展播，触达受众3,000多万人次，有效提升了金融知识宣传教育活动的社会影响力和覆盖面。



走进校园 携手大学生共创反诈视频

案例

本行银川分行常态化开展金融知识宣传工作，2022年走进宁夏工业职业学院，向全体师生宣讲金融知识，先后开展消保知识讲座两场，介绍电信诈骗及反诈技巧。在学校大力支持下，五十余名大学生参与消保作品创作，与银川分行员工共同创作出10个反诈小视频。活动不仅帮助了大学生深入了解诈骗手段，更通过参演学生的主动分享带动更多在校学生参与反诈宣传，从而提升学生群体自我保护能力。

2022年度，本行积极参与监管组织的“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等集中宣传教育活动，获评2022年度“3·15活动优秀组织单位”“2022年金融联合教育宣传活动银行保险机构优秀组织单位”。年内共组织公众教育宣传活动10,340次，触达消费者数量达4.26亿人次，线上活动点击量达9,597万余次。

作为中国老龄协会唯一战略合作银行，本行与中国老龄协会联合出版《老年金融知识读本》《玩转智能手机—开启老年幸福生活》，积极向老年群体普及金融知识，保护老年人的财产安全。

搭建公益平台

搭建“爱·信·汇”公益平台

案例

本行信用卡中心积极响应国家“教育强国”的号召，建立“爱·信·汇”公益平台，持续支持我国欠发达地区的乡村学校素质教育建设13年。截至2022年末，“爱·信·汇”公益平台已累计号召超过130万人次捐赠信用卡积分，在全国学校捐建200间“梦想中心”多媒体教室及五年配套课程，覆盖28个省市自治区，每年惠及师生16万人。



志愿者在行动

本行青年志愿者协会于2014年成立，本着“践行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的和谐社会贡献力量”的宗旨开展活动。本行志愿者庄重承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。

本行青年志愿者协会开展了乡村支教、关爱老人、关爱病童及弱势群体、温暖环卫工人、绿色环保、献血、野羽保育、义捐义卖等多项志愿行动。2022年度，本行开展青年志愿者活动598次，服务时长近2万小时。面对疫情，本行号召和组织青年加入各类防疫服务，开展防疫活动共计2,310次，参与青年员工5,000余人，服务时长1.88万小时。

三载助学结硕果 五十名贫困学子高考全部金榜题名

案例

2022年6月23日，宁夏育才中学“中信租赁班”不负期望，50名高三学子以优秀的表现打赢了高考战役。中信金租自2019年开展“助学·筑梦·铸人”公益助学行动以来，在宁夏育才中学设立了“中信租赁班”，定向资助50名来自贫困家庭、品学兼优的学子，帮助他们顺利完成高中学业。9月9日，中信金租志愿者代表与刚刚迈入大学校门的学子连线慰问，用持续的关怀，陪伴贫困学子健康茁壮成长。

开展“野羽环境保育”志愿服务活动

案例

本行上海分行于2016年5月发起“野羽环境保育志愿者”活动，致力于野生鸟类巡护、拆除非法捕鸟网、解救被困野鸟，保护自然生态平衡。截至2022年末，累计开展151次野保巡护，参与志愿者达到657人次，林地徒步巡视里程达1,865.90公里；共拆除非法捕鸟网1,788张，清理残留网具269张，成功解救放飞珠颈斑鸠、山斑鸠、斑鸠、白腹鸫、红喉歌鸫、国家二级保护动物东方角鸮等309只活鸟。上海分行野羽环境保育志愿者队伍已经将解救、放归野生鸟类作为持续常态化工作，为上海地区生态环境建设贡献了积极力量。



附录

ESG绩效一览

经济绩效

指标	2022年	2021年
总资产 (亿元) *	85,475.43	80,428.84
利润总额 (亿元) *	734.16	655.17
营业收入 (亿元) *	2,113.92	2,045.57
净利润 (亿元) *	629.50	563.77
不良贷款率 (%) *	1.27	1.39
拨备覆盖率 (%) *	201.19	180.07
每股社会贡献值 (元) *	6.02	5.64
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	4,459.92	3,668.67
战略性新兴产业贷款余额 (亿元)	4,242.10	3,105.97
涉农贷款余额 (亿元)	4,869.30	3,967.16
金融精准帮扶贷款余额 (亿元)	328.33	308.49

环境绩效

绿色金融

指标	2022年	2021年
绿色信贷余额 (亿元)	3,340.82	2,054.25
绿色债券承销金额 (亿元)	55.26	—
绿色债券投资金额 (亿元)	106.76	—
绿色债券累计流转交易规模 (亿元)	396.62	—

绿色运营

指标	排放物**	
	2022年	2021年
二氧化硫 (吨) ¹²	0.02	0.03
氮氧化物 (吨) ¹³	0.45	0.52
温室气体排放总量 (吨) ¹⁴ (范围一及范围二)	158,529.10	164,345.10
人均温室气体排放量 (吨/人)	2.59	2.77
每平方米楼面面积的温室气体排放量 (吨/平方米)	0.07	0.07
每亿元收入温室气体排放量 (吨/亿元)	74.99	80.34
温室气体直接排放 (范围一) (吨) ¹⁵	5,606.67	6,668.93
公务用车耗油	2,392.36	3,936.40
设施用柴油	14.75	11.34
天然气	3,075.44	2,589.29
煤气	29.37	27.28
液化石油气	94.75	104.62
温室气体间接排放 (范围二) (吨) ¹⁶	152,922.43	157,676.17
外购电力	152,922.43	157,676.17
有害废弃物总量 (吨) ¹⁷	301.15	294.27
人均有害废弃物总量 (吨/人)	0.0049	0.0050
每平方米楼面面积的有害废弃物总量 (吨/平方米)	0.00014	0.00012
每亿元收入有害废弃物总量 (吨/亿元)	0.14	0.14
无害废弃物总量 (吨) ¹⁸	1,241.70	1,352.91
人均无害废弃物总量 (吨/人)	0.020	0.023
每平方米楼面面积的无害废弃物总量 (吨/平方米)	0.0006	0.0006
每亿元收入无害废弃物总量 (吨/亿元)	0.59	0.66

12 本报告中二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

13 本报告中氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

14 本报告中温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料，且按二氧化碳当量呈列，包含直接排放（范围一）和间接排放（范围二）。

15 本报告中温室气体直接排放量根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006年国家温室气体清单指南 2019修订版》进行核算。

16 本报告中温室气体间接排放量根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2019年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》、香港电灯有限公司公布的最新排放系数资料及香港中华电力集团公布的最新排放系数资料进行核算，其中，由于西藏电网及英国本地电网无基准线排放因子，且拉萨分行和伦敦分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故拉萨分行和伦敦分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。

17 本报告中涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池和打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。

18 本报告中涉及的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型为废弃办公纸张和废弃生产硬盘。

资源使用^{**}

指标	2022年	2021年
能源消耗总量 (兆瓦时) ¹⁹	277,158.43	291,477.56
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	4.54	4.92
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.13	0.12
每亿元收入能源消耗量 (兆瓦时/亿元)	131.11	142.49
直接能源消耗 (兆瓦时) ²⁰	26,202.96	30,040.12
公务车耗油	9,772.83	16,080.26
设施用柴油 ²¹	56.11	43.13
天然气	15,728.24	13,242.00
煤气	218.65	203.09
液化石油气	427.13	471.64
间接能源消耗 (兆瓦时) ²²	250,955.47	261,437.44
外购电力	250,955.47	261,437.44
自来水消耗量 (吨)	2,053,398.88	2,463,067.33
人均自来水消耗量 (吨/人)	33.61	41.57
每平方米楼面面积的自来水消耗量 (吨/平方米)	0.93	1.04
每亿元收入自来水消耗量 (吨/亿元)	971.37	1,204.10

低碳运营

指标	2022年	2021年
A4复印纸采购量 (万包) ^{**}	53.19	59.05
纸质账单替代率 (%)	100	100
视频会议召开次数 (次)	6,983	6,992
个人电子银行交易笔数替代率 (%)	99.72	99.65

19 本报告中能源消耗总量包含直接能源消耗和间接能源消耗。

20 本报告中直接能源消耗数据根据燃料消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2020)》提供的有关转换因子进行计算, 包含天然气、煤气、设施用柴油、液化石油气和公车耗油。

21 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。

22 本报告中间接能源消耗数据根据电力消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2020)》提供的有关转换因子进行计算。

社会绩效

员工权益

员工基本情况

指标	2022年	2021年
员工总数 (人)	57,023	55,419
合同制员工 (人)	56,349	54,618
派遣及聘用协议员工 (人)	674	801
男性员工 (人)	25,607	25,102
女性员工 (人)	31,416	30,317
少数民族员工 (人)	2,731	2,687
基层员工 (人)	50,171	48,732
分行管理干部 ²³ (人)	6,260	6,072
总行管理干部 ²⁴ (人)	592	615
30岁及以下 (人)	13,871	14,744
31-40岁 (人)	31,060	29,587
41-50岁 (人)	8,988	8,380
51-59岁 (人)	3,104	2,708
60岁以上 (人)	0	0
外籍员工 (人)	40	36
东部地区 (人)	37,545	37,048
中部地区 (人)	8,193	7,701
西部地区 (人)	7,965	7,470
东北地区 (人)	3,274	3,157
境外员工 (人)	46	43
新增员工 (人)	4,046	3,681
新增女性员工 (人)	2,262	1,934
新增男性员工 (人)	1,784	1,747
总行高管本地化比例 (%)	100	100

23 分行的部门总经理助理、支行行长助理 (含) 级别以上员工。

24 总行机关的处长助理 (含) 级别以上员工。

员工流失率统计

指标	2022年	2021年
员工流失率 (%)	3.29	5.67
女性员工流失率 (%)	2.91	4.46
男性员工流失率 (%)	3.75	6.44
年龄30岁及以下的员工流失比率 (%)	5.14	7.30
年龄31至40岁的员工流失比率 (%)	3.28	5.12
年龄41至50岁的员工流失比率 (%)	1.30	2.00
年龄51至59岁的员工流失比率 (%)	0.49	4.75
年龄60岁及以上的员工流失比率 (%)	0.00	0.00
东部地区员工流失比率 (%)	3.31	5.74
中部地区员工流失比率 (%)	3.13	4.57
西部地区员工流失比率 (%)	3.57	4.65
东北地区员工流失比率 (%)	2.81	4.59

员工因工伤亡情况**

指标	2022年	2021年	2020年
因工死亡员工人数 (人)	1	0	0
因工死亡员工比率 (%)	0.0018	0	0
因工受伤员工人数 (人)	43	77	48
因工伤损失工作时间 (天)	1,433.53	3,084.44	2,483.5

员工培训情况

指标	2022年	2021年
培训总投入 (万元)	7,333.07	9,748.12
人均培训投入 (元)	1,285.98	1,758.99
培训总人次 (人次)	850,344	533,738
人均培训次数 (人次)	14.91	9.63
管理层员工人均培训天数 (天/人)	5.58	4.63
非管理层员工人均培训天数 (天/人)	17.89	10.96
女性员工人均培训天数 (天/人)	10.57	11.15
男员工人均培训天数 (天/人)	9.78	9.97
女性员工参加培训百分比 (%)	100.00	100.00
男性员工参加培训百分比 (%)	100.00	100.00

续表

员工培训情况

指标	2022年	2021年
管理层员工参加培训百分比 (%)	100.00	100.00
非管理层员工参加培训百分比 (%)	100.00	100.00
反洗钱培训次数 (次)	1,110	1,182

供应商管理

指标	2022年	2021年
供应商审查覆盖率 (%)	100	100
供应商总数 (个)	17,034	16,931
中国大陆供应商数量 (个)	16,984	16,877
港澳台供应商数量 (个)	30	34
境外供应商数量 (个)	20	20

客户服务

指标	2022年	2021年
营业网点 (家)	1,428	1,415
县域网点 (家)	154	159
设置无障碍通道的网点 (家)	1,210	1,197
自助设备 (台)	4,967	5,397
借记卡全渠道客户服务满意度 (%)	98.30	98.03
信用卡呼入客户满意度 (%)	98.52	98.59

社区发展

指标	2022年	2021年
捐款总额 (万元) *	855.04	1,161.92
志愿者行动 (次) **	598	288
消费帮扶采购总额 (万元)	4,590.26	1,896.58
组织公众教育宣传活动 (次)	10,340	14,670

独立鉴证报告



普华永道

2023/SH-0165
(第一页, 共四页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 中信银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对中信银行股份有限公司(以下简称“中信银行”)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



普华永道

2023/SH-0165
(第二页, 共四页)

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。

注册会计师的责任

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

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对可持续发展报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 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指标索引

披露项目内容		报告位置	
GRI 102 一般披露	1. 组织概况	102-1组织名称	封面内页
		102-2活动、品牌、产品和服务	2
		102-3总部位置	封面内页
		102-4经营位置	2
		102-5所有权与法律形式	封面内页
		102-6服务的市场	2
		102-7组织规模	2
		102-8关于员工和其他工作者的信息	64-69, 79-81
		102-9供应链	49
		102-10组织及其供应链的重大变化	2, 49
		102-11预警原则或方针	22-26
		102-12外部倡议	封面内页
		102-13协会的成员资格	9
	2. 战略	102-14高级决策者的声明	4-7
		102-15关键影响、风险和机遇	19-21, 36-49
	3. 道德和诚信	102-16价值观、原则、标准和行为规范	8-13
		102-17关于道德的建议和关切问题的机制	10-13, 62-63
	4. 管治	102-18管治架构	14-19
		102-19授权	14-19
		102-20行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	14-19
		102-21就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	10-13
		102-22最高管治机构及其委员会的组成	14-19

续表

披露项目内容		报告位置		
GRI 102 一般披露	4. 管治	102-23最高管治机构主席	14-19	
		102-24最高管治机构的提名和甄选	14-19	
		102-25利益冲突	14-19	
		102-26最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	14-19	
		102-27最高管治机构的集体认识	14-19	
		102-28最高管治机构的绩效评估	17-18	
		102-29经济、环境和社会影响的识别和管理	14-19	
		102-30风险管理流程的效果	19-21, 44-45	
		102-31经济、环境和社会议题的评审	11-13	
		102-32最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	10, 17-18	
		102-33重要关切问题的沟通	10-13	
		102-34重要关切问题的性质和总数	11-13	
		102-35报酬政策	17-18, 64-67	
		102-36决定报酬的过程	17-18, 64-67	
		102-37利益相关方对报酬决定过程的参与	17-18	
		5. 利益相关方参与	102-38年度总薪酬比率	未披露
			102-39年度总薪酬增幅比率	未披露
	102-40利益相关方群体列表		10-13	
	102-41集体谈判协议		65-67	
	102-42利益相关方的识别和遴选		10-13	
	102-43利益相关方参与方针		10-13	
	102-44提出的主要议题和关切问题		10-13	

续表

披露项目内容			报告位置
GRI 102 一般披露	6. 报告实践	102-45合并财务报表中所涵盖的实体	封面内页
		102-46界定报告内容和议题边界	封面内页
		102-47实质性议题列表	11-13, 76-81
		102-48信息重述	不适用
		102-49报告变化	封面内页
		102-50报告期	封面内页
		102-51最近报告日期	封面内页
		102-52报告周期	封面内页
		102-53有关本报告问题的联系人信息	96
		102-54符合GRI标准进行报告的声明	封面内页
		102-55 GRI内容索引	86-91
		102-56外部鉴证	82-85
GRI 201	GRI 103	经济绩效管理方法	28-43, 76-81
	议题专项披露	201-1直接产生和分配的经济价值	3
		201-2气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	44-45
		201-3义务性固定福利计划和其他退休计划	67
GRI 202	GRI 103	市场表现的管理方法	64-69, 76-81
GRI 203	GRI 103	间接经济影响的管理方法	28-35
	议题专项披露	203-1基础设施投资和支持性服务	28-35
		203-2重大间接经济影响	28-35
GRI 204	GRI 103	采购实践管理方法	49
GRI 205	GRI 103	反腐败的管理方法	22-26

续表

披露项目内容			报告位置
GRI 206	GRI 103	不当竞争行为的管理方法	未披露
GRI 207	GRI 103	税务管理方法	未披露
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	45-48, 76-81
	议题专项披露	301-1所用物料的重量或体积	76-81
		301-3回收产品及其包装材料	47-48
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	46
	议题专项披露	302-1组织内部的能源消耗量	45-48, 76-81
		302-3能源强度	45-48, 76-81
GRI 303	GRI 103	水资源与污水的管理方法	47, 76-81
	议题专项披露	303-3取水	47, 76-81
		303-5耗水	47, 76-81
GRI 304	GRI 103	生物多样性管理方法	42-43
	议题专项披露	304-1组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	42-43
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	39-42, 45-48, 76-81
	议题专项披露	305-1直接（范畴1）温室气体排放	76-81
		305-2能源间接（范畴2）温室气体排放	76-81
		305-3其他间接（范畴3）温室气体排放	未披露
		305-4温室气体排放强度	76-81
		305-5温室气体减排量	76-81
		305-6臭氧消耗物质（ODS）的排放	未披露
		305-7氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	77

续表

披露项目内容			报告位置
GRI 306	GRI 103	污水和废弃物的管理方法	45-48, 76-81
	议题专项披露	306-3重大泄漏	不适用
GRI 307	GRI 103	环境合规管理方法	45-48
GRI 308	GRI 103	供应商环境评估的管理方法	49
	议题专项披露	308-2供应链对环境的负面影响以及采取的行动	49
GRI 401	GRI 103	雇佣管理方法	64-67
	议题专项披露	401-2提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	67
GRI 402	GRI 103	劳资关系的管理方法	65-67
GRI 403	GRI 103	职业健康与安全的管理方法	65-67
	议题专项披露	403-2工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	79-81
GRI 404	GRI 103	培训与教育管理方法	68-69
	议题专项披露	404-2员工技能提升方案和过渡协助方案	68-69
GRI 405	GRI 103	多元化与平等机会的管理方法	64-67
	议题专项披露	405-1管治机构与员工的多元化	14-17, 79-81
GRI 406	GRI 103	反歧视的管理方法	64-65
	议题专项披露	406-1歧视事件及采取的纠正行动	64-65
GRI 407	GRI 103	结社自由与集体谈判的管理方法	65-67
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	64-65
GRI 409	GRI 103	强迫或强制劳动方面的管理方法	64-65
GRI 410	GRI 103	安保实践的管理方法	65-67
GRI 411	GRI 103	原住民权利的管理方法	不适用
GRI 412	GRI 103	人权评估的管理方法	64-67
GRI 413	GRI 103	当地社区的管理方法	69-75

续表

披露项目内容			报告位置
GRI 414	GRI 103	供应商社会评估的管理方法	49
	议题专项披露	414-2供应链对社会的负面影响以及采取的行动	49
GRI 415	GRI 103	公共政策的管理方法	不适用
GRI 416	GRI 103	客户健康与安全的管理方法	59-60
GRI 417	GRI 103	营销与标识的管理方法	26-27
GRI 418	GRI 103	客户隐私管理方法	60-62
GRI 419	GRI 103	社会经济合规的管理方法	22-26
	议题专项披露	419-1违反社会与经济领域的法律和法规	不适用

ESG指标索引

续表

强制披露规定

内容	页码
<p>由董事会发出的声明，当中载有下列内容：</p> <p>(i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管；</p> <p>(ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及</p> <p>(iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关连。</p>	10
<p>描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则：</p> <p>重要性：环境、社会及管治报告应披露：</p> <p>(i) 识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；</p> <p>(ii) 如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。</p> <p>量化：有关汇报排放量/能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。</p> <p>一致性：发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。</p>	封面内页
<p>解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。</p>	封面内页

“不遵守就解释”条文

范畴	议题	绩效指标	页码
环境	A1排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	45
		A1.1排放物种类及相关排放数据。	77
		A1.2直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	77
		A1.3所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	77
		A1.4所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	77

“不遵守就解释”条文

范畴	议题	绩效指标	页码
环境	A1排放物	A1.5描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	45-48
		A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	45-48
	A2资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	45
		A2.1按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	78
		A2.2总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	78
		A2.3描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	45-48
		A2.4描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	45-48
	A2.5制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用	
	A3环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	45
		A3.1：描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	36-43, 45-48
	A4气候变化	一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	44-45
		A4.1描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	44-45
社会	B1雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	64-69
		B1.1按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	79
		B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	80
	B2健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	65-66
		B2.1过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	80
		B2.2因工伤损失工作日数。	80
B2.3描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	65-66		

续表

“不遵守就解释”条文			
范畴	议题	绩效指标	页码
社会	B3发展及培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	68-69
		B3.1按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	80
		B3.2按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	80
	B4劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	64, 66
		B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	64, 66
		B4.2描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	64, 66
	B5供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	49
		B5.1按地区划分的供应商数目。	49
		B5.2描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	49
		B5.3描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	49
		B5.4描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	49
	B6产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	26-27, 50-63
		B6.1已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
		B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	62-63
		B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	26-27
		B6.4描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
		B6.5描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	60-62

续表

“不遵守就解释”条文			
范畴	议题	绩效指标	页码
社会	B7反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	22-26
		B7.1于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	26
		B7.2描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	26
	B8社区投资	B7.3描述向董事及员工提供的反贪污培训。	25
		一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	70-72
		B8.1专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	69-75
		B8.2在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	69-75, 81

意见反馈表

为更好地了解您的需求，提高报告的编制质量，向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给本行（邮寄时请在信封上注明“可持续发展报告读者意见反馈表”）。

电话：010-66638188 电子邮箱：ir@citicbank.com

邮寄地址：北京市朝阳区光华路10号院 中信银行总行

1. 对于中信银行而言，您所属的利益相关方类别是：

政府 股东 客户 供应商 员工 社区

2. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理（ESG）信息质量如何？

很好 较好 一般

4. 您认为本报告是否全面反映了中信银行在环境、社会和治理方面的表现？

是 一般 否

5. 您认为本报告能否全面回应中信银行利益相关方的期望和诉求？

是 一般 否

6. 您对本报告的哪部分最感兴趣？

支持实体经济 发展普惠金融 推动绿色发展

优质客户服务 践行人本管理 爱心回馈社会

7. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

衷心感谢您对中信银行的关心和支持！



地 址：北京市朝阳区光华路10号院1号楼
邮 编：100020
服务热线：95558
网 址：www.citicbank.com

