



编制说明

中信银行股份有限公司2011年度社会责任报告以下简称“本报告”。

中信银行股份有限公司以下简称“本行”，中信银行股份有限公司及其附属子公司以下简称“本集团”。

本报告根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布<上海证券交易所上市公司环境信息披露指引>的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）的披露要求编制。

本报告以全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南第三版（G3.1）的指标体系及相关披露要求为标准编制。GRI（G3.1）内容索引列示于本报告附录部分。

本报告的编制同时以中国银行业监督管理委员会发布的《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》为依据。

本报告的编制参考了ISO26000管理体系的相关要求，以及中国社会科学院发布的CASS CSR 2.0报告披露体系。

本报告的报告期间为2011年1月1日至2011年12月31日（特别注明除外），报告周期为年度报告。本报告涉及的附属机构数据统计时间范围与本报告时间范围一致。

本行2010年度社会责任报告已于2011年3月31日向社会发布，其报告期间为2010年1月1日至2010年12月31日。

本报告是本行正式对外发布的第四份社会责任报告，也是本行对外发布的第三份经第三方鉴证的社会责任报告。

本报告的最终编制单位为中信银行股份有限公司办公室。

本报告经本行董事会、监事会和高级管理层审议批准。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、完整性承担个别及连带责任。

本报告的内容涉及的单位包括：总行机关25个部门（中心）、35家一级（直属）分行及其辖内各分支机构、中信国际金融控股有限公司及其下辖各分支机构、振华财务有限公司。

本报告的财务数据来源于本行2011年度A股财务报告，并已经过毕马威华振会计师事务所第三方审计。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”。

毕马威华振会计师事务所对本报告进行了独立鉴证，并出具了鉴证报告。鉴证报告详见本报告附录。

本报告披露的各项数据和陈述的汇报期与本报告的汇报期相同。本报告收集数据、陈述和案例的方法与上一期报告的收集方法相同。本报告中涉及上一报告期的数据与本行上一报告中披露的数据基本保持一致，如存在数据调整情况，已在报告相关部分进行说明。

本报告以中文编写，英文版由中文版翻译而成，若两种文本间有差异之处，请以中文版为准。

本报告以纸制印刷版本、PDF电子版本和EXE电子书版本三种形式发布。纸制印刷版本通过本行营业网点和邮递形式向公众发放，PDF电子版本和EXE电子书版本通过本行官方网站发布，网站地址为<http://bank.ecitic.com/>。

本行根据认定出的利益相关方顺序对本行报告主题的优先次序进行认定。

本行根据本集团内报表合并情况适时披露本集团内其他子公司的相关陈述、数据和案例。

目录

02 董事长致辞

04 行长致辞

06 2011年主要社会责任绩效贡献表

08 第一部分：信念

- 10 一、本行整体战略
- 11 二、本行社会责任策略
- 12 三、前景分析
- 14 四、社会责任利益相关方
- 16 五、公司治理

20 第二部分：信赖

- 22 一、响应政府号召 服从国家战略发展大局
- 30 二、落实政策到位 遵守监管单位政策指引
- 34 三、持续稳健经营 努力实现股东最大回报
- 40 四、全面人文关怀 保证员工工作身心健康
- 47 五、提升服务水平 实现供应链无差别对待
- 56 六、节约自然资源 以身作则降低污染排放
- 62 七、参与公益活动 提升本土社区贡献价值

68 第三部分：信心

- 70 一、利益相关方证言
- 72 二、本行自查报告
- 73 三、GRI官方审计报告
- 74 四、毕马威独立有限鉴证报告

76 附录

- 76 一、本行基本信息
- 77 二、本行组织架构图
- 78 三、本行2011年度大事记
- 80 四、荣誉之路
- 84 五、GRI指标索引
- 封三 意见反馈表





董事长 田国立

董事长致辞

2011年，面对持续动荡的国际经济形势和复杂多变的国内宏观形势，本行在转型发展战略的指引下，克服了诸多困难，坚定发展信心，创新发展思路，保持发展势头，在激烈的市场竞争中保持了多层次、多角度的竞争优势，稳固和提升了市场地位，尤其在履行社会责任工作中，本行在经济表现、环境改善和社会和谐发展三个方面取得了优异的成绩，向各利益相关方交出了一份满意的答卷。

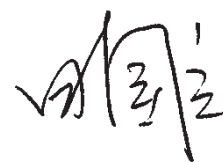
随着中国三十余年经济改革成果的不断累积，“社会责任”的发展正在发生质的改变。这一变化的重要表现是，政府不再以GDP作为国家发展和地区发展的唯一指标，企业也不再以单纯的规模发展和盈利指数作为企业发展健康度的衡量标准，也受到了国家政策引导、社会舆论监督和企业自发自醒的多重影响。在这一变化，以及随之而来的法律法规约束、道德标准约束和企业文化约束的带动下，本

行也面临着从承担单纯经济责任向承担多元化的责任的转变，不仅是理念的转变，更是行为的转变。本行认为，这种转变必然以付出经济成本的增加为代价，但是却以收获更加和谐的内外自然环境、经济环境和人文环境为契机，向实现长期可持续发展的多方共赢迈出坚实的一步。

2011年，本行在社会责任工作多方面做出了积极的贡献，并获得了社会各界的高度认可。6月，在中国银行业协会主办的“2010年度中国银行业社会责任报告发布、评比表彰”中，本行与中国工商银行、国家开发银行、中国建设银行等13家中外金融机构一道荣获本次评比的最高奖——“年度最佳社会责任机构奖”。7月，在《南方周末》报社和贵州卫视共同举办的“第三届中国社会责任年会”中，本行连续第三次荣获“中国国有上市企业社会责任榜百强”，并一举进入前20强。10月，在《经济观察报》举办的“2010-2011年度中国年度营销奖分类赛”中，本行荣获“最佳公益营销奖”。11月，本行编制的《2010年度社会责任报告》又被国内权威评级机构“润灵环球责任评级”评为最高级的AA级报告，并位居国内上市公司第六、银行业第一。12月，在“2011第一财经中国企业社会责任评选”中，本行再次荣获“优秀实践奖”。一个个排名、一份份荣誉，既是成绩，也是本行在更好履行社会责任前进道路上的推动力。

2011年，为适应国家“十二五”战略规划的部署，本行制定了“十二五”期间的中期战略发展目标，即在“坚持效益、质量、规模协调发展”、“追求滤掉风险的利润”、“追求稳定增长的市值”和“努力走在中外银行竞争前列”经营管理理念的基础上，提出了“以领先的创新和先进的管理为支撑，通过专业化、综合化、国际化、特色化的发展路径，成为走在中外银行竞争前列的一流商业银行”（简称“四化一行”）。

展望2012年，本行将进一步提升社会责任管理，加大对于社会责任领域的资金支持力度，加大“绿色信贷”项目相关工作的力度，提高社会责任信息披露的水平，在完善本行社会责任管理各个方面工作的同时，积极做好带动周围各利益相关方履行社会责任的促进工作，实现共同繁荣、共同进步，为全社会的和谐、稳定、共赢，做出更大的贡献。



董事长 田国立
二〇一二年三月三十日



行长 陈小宪

行长致辞

2011年，本行遵循“转型、提升、发展”的指导方针，深入践行“信赖银行、人文银行、价值银行、爱心银行、绿色银行、特色银行”的社会责任理念，探索建立适合国情和自身发展实际的商业银行社会责任体系，推动与利益相关者的互动与平衡，实现了社会责任工作的良性健康发展，在多个方面取得了骄人成绩。

本行坚持“以客户为中心”的理念，深化服务内涵，创新服务方式，在保护客户利益、提高客户满意度、提升客户服务品质等方面取得显著进步。本行坚持依法合规经营，完善公司治理，健全内控体系，加强风险管理，认真履行反洗钱义务，深入开展反腐倡廉工作，加快构建合规文化，为“坚持诚

信奉献，塑造信赖银行”迈出新步伐。

本行坚持“以人为本”的理念，致力于营造公平竞争的环境，搭建良好的沟通渠道，关注员工身心健康，重视员工职业规划，加大员工培训力度，健全员工保障体系，增强了员工的事业成就感、归属感、自豪感、荣誉感。为丰富员工业余文化生活，提升员工综合素养，本行还组织了大量文化体育活动，“坚持和谐发展，塑造人文银行”有了新进步。

本行坚持“效益、质量、规模的协调发展”的理念，积极调整经营策略，努力为股东创造价值，市场地位持续提升，各项业务取得了骄人业绩。截至2011年末，本行经营规模保持中型商业银行前列，总资产达到26,419.88亿元，比上年增长34.40%；盈利水平大幅增长，归属于本行股东的净利润307.30亿元，比上年增长47.53%；资产质量持续优化，不良贷款率0.59%，下降了0.04个百分点；整体市值保持稳健，A股市值约为1,288.96亿元人民币，H股市值约为650.34亿港元，“坚持市值增长，塑造价值银行”迈上新台阶。

本行坚持“回报社会”的理念，致力于公益事业，积极奉献社会爱心。截至2011年末，本行缴纳税款159.40亿元，公益捐赠588万元。通过持续性地赞助中国网球公开赛、高尔夫球运动，以及国安足球俱乐部等方式，积极支持我国体育事业的发展。大力开展反假币教育和“信用北京行”征信查询活动，提高公众的金融认知，赢得客户的欢迎。关爱老年人群体，推出专属老年人的“信福年华”卡，在国内率先开展了为解决老年人养老问题的“反按揭”金融服务，弘扬敬老爱老活动，“坚持回报社会，塑造爱心银行”有了新进展。

本行坚持“绿色金融”的建设，大力倡导环境保护，坚持信贷环保合规，推行“绿色信贷”政策，坚持把环境保护作为落实国家宏观调控政策、追求可持续发展、履行社会责任的重要内容。本行积极倡导节约用水、节约用电，强化公务用车管理，发展无纸化办公，加快电子银行业务发展，提高网点服务效率，努力减少自然资源和公共资源的占用和消耗，降低温室气体排放，“坚持绿色金融，塑造绿色银行”取得新成就。

本行坚持推进发展转型，科学制定五年战略规划，提出了“四化一行”的发展目标，即“以领先的创新和先进的管理为支撑，通过专业化、综合化、国际化、特色化的发展路径，成为走在中外银行竞争前列的一流商业银行”。以此为指引，本行加快转型步伐，全力推进“四化”体系建设，巩固传统业务优势，加快新兴业务发展，发挥中信综合金融服务平台优势，努力走在竞争前列，“坚持开拓创新，塑造特色银行”有了新方向。

展望2012年，本行将在董事会的指导下切实履行作为银行业金融机构所应承担的经济责任、社会责任和环境责任，努力回应和实现各利益相关方的期望，将各方诉求与本行的社会责任理念进行有机结合，为更好履行社会责任、建设和谐社会做出更大的贡献。



行长 陈小宪
二〇一二年三月三十日

2011年主要社会责任绩效贡献表

2009年
2010年
2011年

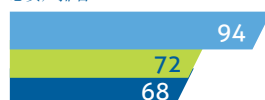
2011年 竞争力排名

全球1000家银行(名)

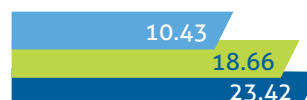
一级资本排名



总资产排名

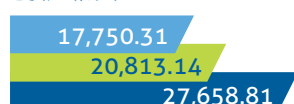


品牌价值(亿美元)



2011年 经济绩效

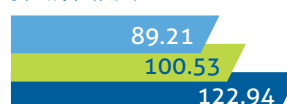
总资产(亿元)



纳税总额(亿元)



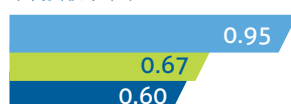
员工成本(亿元)



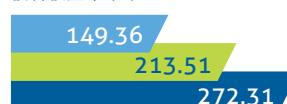
集团归属于本行股东的净利润(亿元)



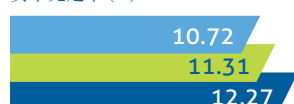
不良贷款率(%)



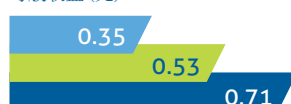
拨备覆盖率(%)



资本充足率(%)



每股收益(元)



每股社会贡献值(元)



2011年 环境绩效

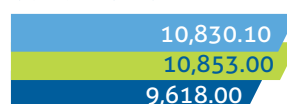
公司网银交易金额(亿元)



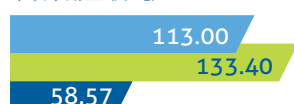
个人网银交易(含网上支付)金额(亿元)



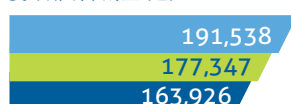
市政用电量(万度)



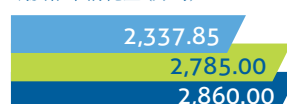
市政水用量(万吨)



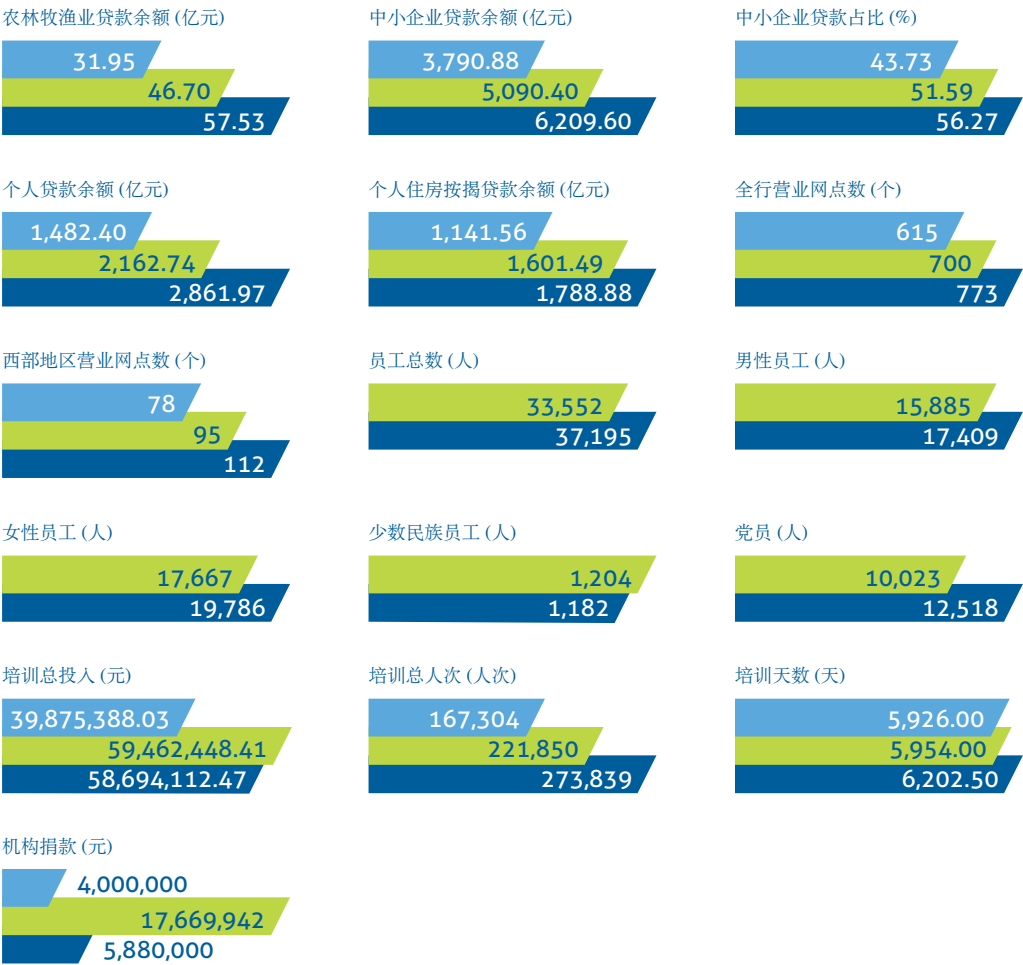
复印用纸采购量(包)



纸质帐单消耗量(万封)



2011年 社会绩效





本行整体战略

本行社会责任策略

社会责任理念与文化

前景分析

本行面临的机遇与挑战

本行社会责任SWOT分析

社会责任利益相关方

利益相关方认定

利益相关方认知

实现可持续发展的途径

公司治理

公司治理架构

股东大会、董事会、监事会召开情况

公司治理重大改变

公司治理表现



信念

信，是一种精神
让坚持的热情永不止息

本行成立于1987年，原名中信实业银行，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。伴随中国经济的快速发展，中信实业银行在中国金融市场改革的大潮中逐渐成长壮大，于2005年8月正式更名“中信银行”。2006年12月，以中国中信集团和中信国际金融控股有限公司为股东，正式成立中信银行股份有限公司。同年，成功引进战略投资者，与欧洲领先的西班牙对外银行（BBVA）建立了优势互补的战略合作关系。2007年4月27日，本行在上海交易所和香港联合交易所成功同步上市。2009年，本行成功收购中信国际金融控股有限公司70.32%股权。经过二十五年的发展，本行已成为国内资本实力最雄厚的商业银行之一，是一家快速增长并具有强大综合竞争力的全国性商业银行。

本行拥有一支业绩卓越、经验丰富的管理团队，他们均拥有超过二十年的从业管理经验，均为业内知名专家，具有创新的管理理念及全面的操作经验。近年来，在这支优秀管理团队的带领下，本行秉承“坚持效益、质量、规模协调发展”、“追求滤掉风险的利润”、“追求稳定增长的市场价值”和“努力走在中外银行竞争前列”经营管理理念，积极发展公司银行业务、零售银行业务、国际业务、资金资本市场业务、投资银行业务、汽车金融业务、托管业务、私人银行业务、小企业金融业务和信用卡业务等，并拥有一流的对公客户服务能力，领先同业的国际贸易结算业务、物流融资业务和资金资本市场业务，极具创新能力的投资银行业务以及特色鲜明的零售银行发展战略享誉业界。

本行的业务辐射全球近130个国家和地区，在全国设有90家分行和683家支行，主要分布在东部沿海地区以及中西部经济发达城市。全行37,195名员工向企业客户提供公司银行业务、国际业务、资金资本市场业务、投资银行业务等综合金融解决方案，同时向个人客户提供个人理财、信用卡、消费信贷、私人银行、出国金融等全方位金融产品。

本行已经建立了独立、全面、垂直、专业的风险管理体系，追求滤掉风险的效益，不断提升量化风险的技术能力，按照巴塞尔协议和风险管理要求，加强资本约束管理，不断提升资产管理和内部管理水平。

2011年，本集团实现净利润308.44亿元，比上年增长41.62%，资产规模达到27,658.81亿元，比上年增长32.89%，拨备覆盖率提升至272.31%，比上年上升58.80个百分点，不良贷款率降至0.60%，比上年下降0.07个百分点，为历史最好水平。

一、本行整体战略

本行以领先的创新和先进的管理为支撑，通过专业化、综合化、国际化、特色化的发展路径，成为走在中外银行竞争前列的一流商业银行（简称“四化一行”）。

“四化”突出强调四大体系建设：一是专业化体系建设，强调通过专业化的体制、产品、服务和队伍建设，努力成为在传统和新兴金融领域的重要引领者，业务流程、创新方式等规则制定的重要参与者。二是综合化体系建设，强调在未来金融监管框架下，成为跨地域、多领域的专业综合金融服务商。三是国际化体系建设，强调成为在多地区，针对特定客户和特定业务的跨境金融提

供商。四是特色化体系建设，强调精细化管理，差异化定位，形成特色化的竞争优势。

“一行”强调的是努力走在中外银行竞争前列。这一目标要求本行争创三个“一流”：即一流的财务指标、一流的管理水平、一流的企业文化和品牌。

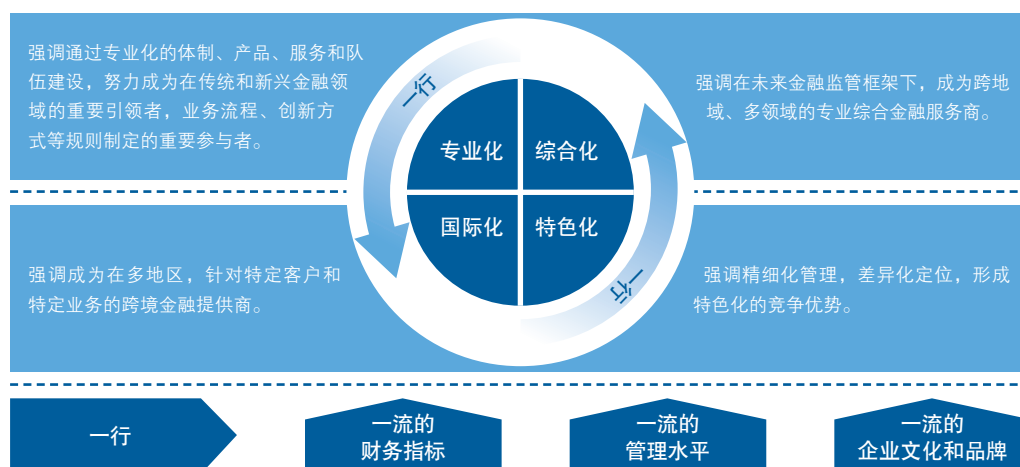


图1：本行“四化一行”发展目标

坚持效益、质量、规模的协调发展，追求滤掉风险的利润，追求稳定增长的市值，努力走在中外银行竞争前列；坚持以客户为中心，以市场为导向；坚持以短期效益与长期效益均衡发展为目标，不断优化管理模式和运作体系；坚持依托中信综合金融平台的优势，以先进的激励约束机制和风险管理机制为保障。

二、本行社会责任策略

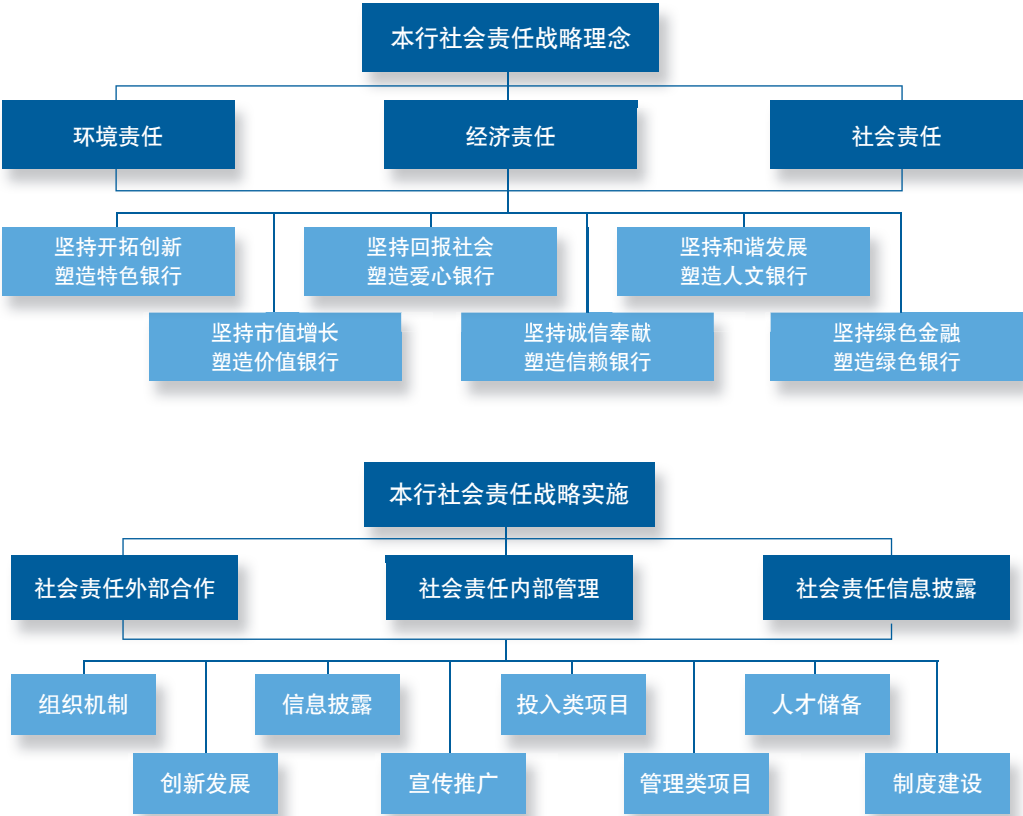
社会责任理念与文化

坚持诚信奉献，塑造信赖银行
坚持和谐发展，塑造人文银行
坚持市值增长，塑造价值银行
坚持回报社会，塑造爱心银行
坚持绿色金融，塑造绿色银行
坚持开拓创新，塑造特色银行

本行切实履行作为银行业金融机构所应承担的经济责任、社会责任、环境责任，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。本集团要建立健全相应的决策与执行机构，依托战略、组织和流程的支持，强化履行社会责任的长效机制，加强社会责任制度化管理，建立健全内外部评价机制，定期评估社会责任履行情况，积极建立银行企业社会责任披露制度。

本行社会责任战略作为全行整体战略的一个重要组成部分，服从于整体战略的愿景规划和使命要求，在价值观和实施理念的指引下制订和执行本行的社会责任战略。

本行社会责任战略对全行整体战略产生了影响，将经济责任、环境责任和社会责任的理念植入于整体战略价值观，于整体战略使命中融入利益相关方理念，在整体战略愿景中折射出对企业社会责任更高层次的目标——可持续发展做出了长远展望。



三、前景分析

(一) 本行面临的机遇与挑战

本行的社会责任工作不能脱离本行的整体战略和整体经营而独立存在，因此对本行社会责任未来前景的分析必须基于本行所在的大环境和大背景之下。

未来，中国银行业发展环境将发生重大变化，机遇与挑战并存，主要表现在：

1. 整体发展机遇

新的经济环境和格局、新兴产业发展、新技术对银行发展提出更高要求。世界多极化、经济全球化步入新阶段，科技创新孕育新突破，产业结构面临新变革。我国工业化、城镇化步伐将加快，国内市场潜力将加速释放，人民币国际化进程将提速，银行具有参与全球竞争、抢占新的发展制高点的重大机遇。

宏观经济稳定增长将为银行发展提供增长动力。未来5年，世界经济仍将保持4%左右增长，我国将进入城镇化和加速工业化时期，预计经济增速保持8%左右。我国仍将是全球最具吸引力的市场，预计银行业收入将保持18%左右的年均增长。

经济结构调整将为银行发展创造新的发展机遇。城镇化和区域经济协调发展将带动中、西部地区和二、三线城市的快速发展，为本行优化网点、资本、信贷等资源配置提供巨大动力；伴随着产业升级和七大战略性新兴产业的发展，将为本行提供潜在的业务增长点；在国家促进中小企业相关金融服务和担保体系建设的政策下，将为本行中小企业业务增长提供保障。

金融市场深化将为银行转型提供新的市场空间。国家加快多层次金融市场建设，将为本行投资银行、资金资本交易、金融同业业务发展带来潜在机会；人民币国际化将为本行发挥国际结算和资金资本业务优势创造有利条件；国家积极推进金融业综合经营试点，将为本行向客户提供综合金融服务创造市场机遇。

居民财富快速增长将推动零售银行业务加速发展。我国居民收入水平将显著提高，居民消费和投资意识逐步与国际接轨，预计零售银行业务在未来五年将以超过20%的速度增长；本行信用卡、个人信贷、财富管理和私人银行等业务将进入高速增长通道。

新一轮技术革命将为银行创新发展提供有力条件。数字化设备和互联网将继续普及，预计中国网民数到2015年将增加到6.5亿以上，移动互联网将日渐成为技术主流，电子商务和社交网络等互联网服务的持续增长将推动网上支付的发展和网络营销方式的变革。

国际化浪潮将为银行提供差异化竞争的空间。中国企业和个人“走出去”将加速，海内外一体化服务能力将是差异化的竞争优势。其中，香港作为中国企业和个人“走出去”的桥头堡，陆港联动业务潜力巨大，加强与信银国际的整合，对完善专业化服务体系具有重要作用。

2. 整体发展挑战

发达国家主权债务危机、经济增速放缓、金融市场动荡、经济结构调整、节能减排压力、能源资源安全，以及经济发展不平衡、不协调、不可持续问题依然突出。金融监管力度明显加大，利率市场化加速推进，金融竞争更加激烈，客户需求更加多元化和个性化。未来几年，银行面临的主要挑战表现在：

经济增长的不确定性增加银行经营管理难度。美、欧、日等发达国家主权债务危机将严重威胁全球经济增长，外部发展环境的不确定性将加大中国经济增长的波动性，从而迫切要求银行进一步强化信用风险、市场风险和操作风险管理。

金融监管标准的空前提高对银行形成巨大的资本压力。巴塞尔协议III、美国《多德-弗兰克法案》、《中国银行业实施新监管标准的指导意见》出台标志着银行监管的革命性变化。新监管标准的实施，对银行资本管理能力提出严峻挑战。

金融市场化步伐加快要求加快转变银行传统发展模式。企业直接融资和居民投资渠道逐步拓宽，利率市场化将缩小利差空间。相对于中小企业，大企业收入增速将放缓，传统存贷款业务收入占比将下降，交易银行和投资银行的吸引力将增大。此外，汇率机制改革将使外汇风险更加显性化、日常化，银行亟需提高外汇风险管理能力。

同业竞争加剧要求商业银行加速开拓新兴业务“蓝海”。国有商业银行依托强大的规模和网络实力，在各个领域对股份制银行形成较强的竞争压力。城市商业银行深耕本地，在区域市场、细分业务领域对股份制银行形成较强的竞争压力。非银行机构借助政策和信息技术手段支持，对传统银行体系产生重要影响。

(二) 本行社会责任SWOT分析

SWOT	分析
优势	S1 高级管理层日趋重视社会责任工作 S2 具有独具特色的社会责任理念和发展方向 S3 初步具备一支高效、专业的社会责任团队 S4 物理网点和员工人数逐年增加，且分布在全国主要地区 S5 网点、网站、电话外呼、账单及短信平台等具备了传播平台效力 S6 具备组织大型活动的经验和能力
劣势	W1 员工的社会责任意识需要进一步加强 W2 社会责任制度建设有待进一步提高
机遇	O1 国家政府部门的重视程度持续提升 O2 大多数同业处于起步阶段，差距不大 O3 履行社会责任的程度对于品牌美誉度的影响越来越大
挑战	T1 国家政府部门的监管要求越来越高 T2 社会公众对企业履行社会责任的关注度越来越高 T3 同业在社会责任领域的竞争日趋激烈 T4 社会第三方机构的运作水平良莠不齐

四、社会责任利益相关方

(一) 利益相关方认定

本行的利益相关方是指所有影响本行经营或受本行经营影响的个人、群体或组织。主要有：国家：国家领导人讲话和报告、中共中央及国务院发布的各项方针政策和会议决议；政府和机构：中国银行业监督管理委员会、中国人民银行等行业监管部门和行政监管部门；地方政府；中国银行业协会等非盈利性社会组织；股东：本行股份持有人；员工：以各种聘用方式为本行服务的员工；供应链：本行现有客户和潜在客户，包括但不限于公司客户、政府机构客户、金融机构客户、个人客户等；供应商及与本行发生交易关系的所有合作者；社区：本行经营所在地的机构和公众。本行根据利益相关方本身对可持续发展的影响程度，对利益相关方进行识别和选择。本行在考虑利益相关方对本行的期望及其关注点的基础上识别出对利益相关方而言的重要事项，并在本报告中予以披露。

(二) 利益相关方认知

利益相关方	知晓期望	沟通方式	积极回应	绩效表现
国家	严格遵守国家各项法律法规及相关政策，保持健康、持续、稳健发展	国家领导人对社会责任感、企业可持续发展、公益事业的讲话	响应国家各项经济金融政策及公益活动，贯彻落实国家宏观经济调控措施，为国家的经济发展做贡献	按时纳税，基础设施贷款投放量，等等

利益相关方	知晓期望	沟通方式	积极回应	绩效表现
政府和机构	严格遵守行业标准与规范，服从行业监管，与组织保持密切联系，相互支持，共同发展；依法公平竞争，杜绝价格联盟，尊重竞争对手，主动维护公平竞争环境	法律法规，政策指示发布，国家和各部委规章、央行会议，专题报告，规范性文件，现场检查，非现场监管，监管通报与评级，座谈会，通气会，研讨会，以及论坛	服从政府监管，主动参与制定行业标准和规范，完善公司治理，加强风险控制和内部控制，改善资产质量，提升经营管理绩效，及时披露信息	净利润，总资产，回报率，所有者权益，资本充足率，不良贷款率，拨备覆盖率，内部监管评级，表彰，等等
股东	不断提高公司价值，保持公司可持续发展，不断提高盈利能力和核心竞争力，引导和鼓励股东进行可持续性投资或责任投资	股东大会，定期公告，投资者沟通与交流，路演，新闻发布会，分析师会，媒体报道	制定公司战略，提出中长期远景规划，完善公司治理，不断提高信息披露的透明度，不断为股东创造价值	理念，使命，价值观，社会责任观念，媒体关注度，每股社会贡献值，品牌价值和荣誉，等等
员工	稳定就业，合理的待遇和福利，满意的工作环境，积极的沟通机制，良好的成长空间	职工代表大会，工会组织，网络论坛，会议，沟通与交流	签订劳动合同，同工同酬，关注员工健康安全，举办文化体育活动，保障工会在民主管理、重大问题决策的权益，提供岗位和职业技能培训，建立公平的升迁制度	签订合同数，员工保障投入，员工培训投入和培训人次，员工升迁，等等
供应链	提供方便、快捷和优质的产品和服务，及时提供完整、真实、准确的产品和服务信息；依法公开采购招标原则，依法签订执行合同	网点服务、电子银行服务、征求意见簿、举办营销活动和讲座，以及约见；市场调研，投标方案，沟通与交流，合同与协议，效果评估	建立提高产品和服务质量的制度体系，采用有效渠道向客户提供产品和服务；采购信息公开透明，价格合理	客户满意度，服务渠道，业务量，表扬信，荣誉；合同标的，合作期限，等等
社区	利用社区资源，推动地方经济发展，扶助弱势群体，相互理解与支持，促进社会繁荣与和谐	签订合作协议，开办讲座，金融知识宣传，上门服务	关注并支持地方经济及社区发展，开展金融教育，举办慈善捐赠和公益活动	捐赠款项，公益项目，服务质量，投诉事件处理，等等

（三）实现可持续发展的途径

利益相关方	直接途径	间接途径
国家	遵守国家各项法律法规；合法纳税；倡导和谐社会，增强员工幸福感；完善金融风险管理体系，协助维持金融秩序稳定	跟随国家相关政策，通过贷款政策调整引导企业转型、产业升级；扩大人民币跨境结算量，提升人民币国际影响
政府和机构	落实监管机构各项指导要求，保证各项政策实施到位，发挥应有效用	积极反馈监管机构征求意见的需要，如实反映一线意见
股东	保证企业经营健康、稳定、高效发展，满足股东资金资本回报	企业管理到位，政策延续性强；经营管理全面专业化，人力配备合理
员工	收入、福利稳定增长；业务培训到位	职业规划畅通；申诉途径开放；信息透明公开；开展员工满意调查，不断改进

利益相关方	直接途径	间接途径
供应链	提供热情细致周到的服务；收费项目透明公开；合同条款平等；带动供应商一起履行社会责任；合作和谐共赢	开展满意度调查，提升服务水平；废除霸王条款；提升品牌形象；保持自身经营健康度
社区	组织开展志愿者活动服务社区	保持经营稳定增长，带动社区经济增长

五、公司治理

本行自2007年4月于沪港两地同步上市以来，经过四年多的公司治理实践，逐步建立健全了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”的公司治理结构，公司治理各项工作稳步推进。

（一）公司治理架构

本行董事会、监事会和高级管理层通过审议议案，制定符合经济、社会及环境绩效的政策，监督落实各项政策在全行的贯彻实施，充分履行对社会及环境绩效的责任。同时，本行董事会、监事会、高级管理层通过参与和审议年报、社会责任报告，切实承担对经济、社会及环境绩效的责任。

1. 股东大会

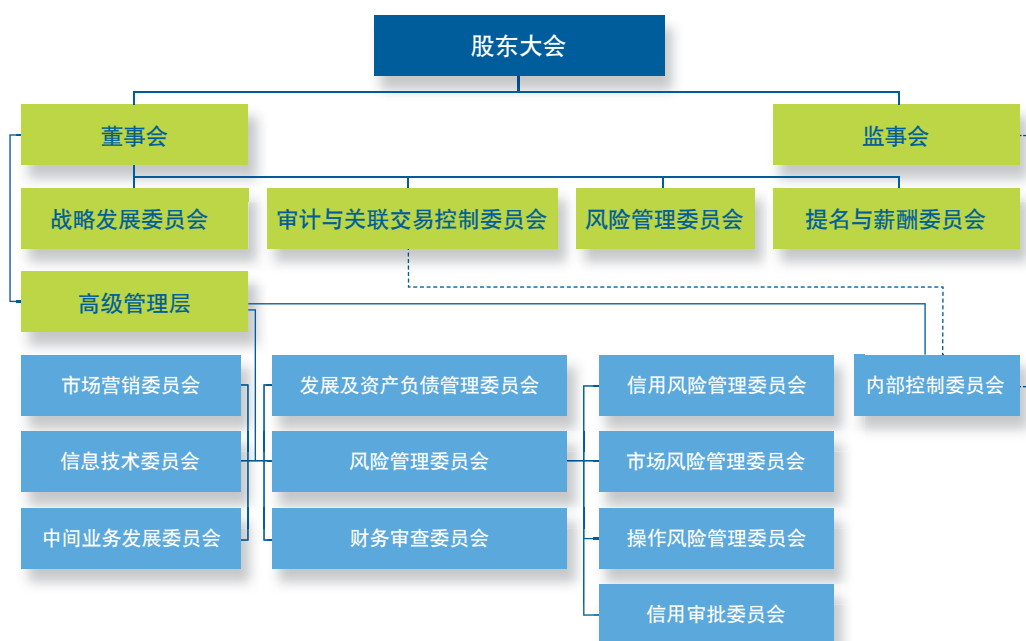


图2：公司治理架构

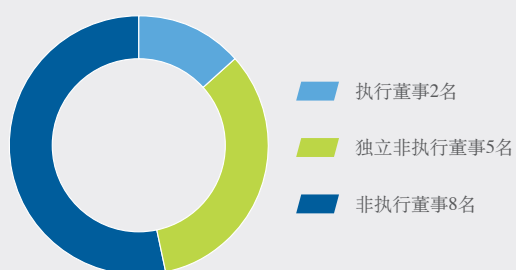


图3：董事会成员结构

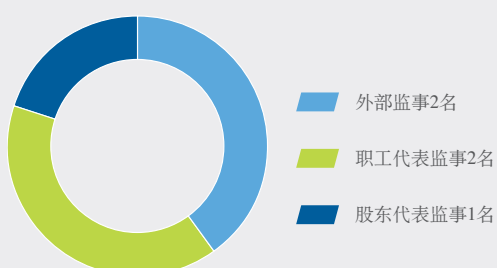


图4：监事会成员结构

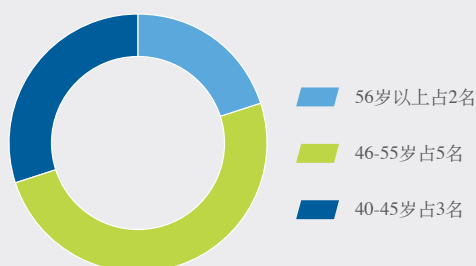


图5：高级管理层成员年龄结构

股东大会是本行的权力机构。作为两地上市公司，本行非常注重与境内外股东的联系，遇有财务业绩披露和重大项目的发布，均通过业绩发布会和投资者见面会等形式与广大股东充分沟通，确保所有股东对公司重大事项平等享有知情权和参与权，保证股东大会的工作效率和决策科学性。本行股东大会主席未在本行兼任行政职位。

2. 董事会

董事会是本行的决策机构。本行董事会由15名成员组成，其中执行董事2名，即陈小宪博士、曹彤博士；非执行董事8名，即田国立先生、窦建中先生、居伟民先生、郭克彤先生、赵小凡博士、陈许多琳女士、安赫尔·卡诺·费尔南德斯先生、何塞·安德列斯·巴雷罗先生；独立非执行董事5名，即白重恩博士、谢荣博士、王翔飞先生、李哲平先生、邢天才博士。

本行董事会下设4个专门委员会，分别为战略发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会以及提名与薪酬委员会。

战略发展委员会：本行战略发展委员会由6名董事组成，主席由田国立先生担任，委员包括陈小宪博士、窦建中先生、居伟民先生、曹彤博士、何塞·安德列斯·巴雷罗先生。战略发展委员会主要职责为制订和评估本行经营目标和长期发展战略、业务和组织发展方案、主要投资和融资计划以及其他影响本行发展的重大事项。

审计与关联交易控制委员会：本行审计与关联交易控制委员会由7名董事组成，主席由独立非执行董事邢天才博士担任，委员包括居伟民先生、白重恩博士、谢荣博士、王翔飞先生、李哲平先生、何塞·安德列斯·巴雷罗先生。审计

与关联交易控制委员会主要职责为监察本行内部控制、财务信息和内部审计事宜，并识别本行关联方，根据授权对本行关联交易进行审核和备案。

风险管理委员会：本行风险管理委员会由6名董事组成，主席由陈小宪博士担任，委员包括居伟民先生、赵小凡博士、曹彤博士、白重恩博士、李哲平先生。风险管理委员会主要职责为制订本行风险管理战略、风险管理政策、风险管理办法和内部控制程序，及监察和评估本行与风险管理有关的高级管理人员和风险管理部门进行的风险管理活动。

提名与薪酬委员会：本行提名与薪酬委员会由4名董事组成，主席由独立非执行董事王翔飞先生担任，委员包括郭克彤先生、谢荣博士、白重恩博士。提名与薪酬委员会主要职责为制订董事和高级管理人员候选人的提名程序和标准，初步审议董事和高级管理人员的资格，制订并监督董事、监事和高级管理人员薪酬方案的实行，以及其他董事会授权事项。

3. 监事会

监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。本行监事会由5名成员组成，在新监事会主席就任前，由郑学学监事代行监事会主席有关职责。成员包括郑学学先生、庄毓敏博士、骆小元女士、李刚先生、邓跃文先生。其中，外部监事2名，股东代表监事1名，职工代表监事2名。监事会的人数、构成符合监管要求和《公司章程》的规定。

4. 高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。本行高级管理层由10名成员组成，分别为执行董事兼行长陈小宪、执行董事兼副行长曹彤、副行长孙德顺、副行长欧阳谦、副行长苏国新、副行长曹国强、副行长张强、纪律检查委员会书记曹斌、副行级工会主席兼首席合规官王连福、董事会秘书林争跃。高级管理层下设7个委员会，分别为发展及资产负债管理委员会、风险管理委员会、财务审查委员会、市场营销委员会、信息技术委员会、中间业务发展委员会、内部控制委员会。

本行高级管理层与董事会严格划分职责权限，根据董事会授权，决定其权限范围内的经营管理与决策事项。董事会对高级管理人员进行绩效评价，作为对高级管理人员的薪酬和其他激励安排的依据。

（二）股东大会、董事会、监事会召开情况

2011年，本行召开了1次股东年会、3次临时股东大会、10次董事会、9次监事会。股东大会、董事会、监事会的召开均符合《公司章程》规定的程序。

本行于2011年5月召开了2010年度股东年会，于2011年4月、10月和12月分别召开三次临时股东大会。股东大会全年审议并通过了16项议案。

2011年，本行董事会共召开10次会议（包括通讯表决），审议通过了本行四期定期报告（包括社会责任报告和内部控制评价报告）、流动性风险管理办法、流动性风险管理应急计划、职工薪酬决算方案、董事会董事履职评价实施细则、年报信息披露重大差错责任追究办法、董事会秘书工作细则、投资者关系管理制度、董事会董事年度履职评价报告、内部控制规范实施工作方案、对外股权投资管理办法、给予关联方授信额度等52项议案。此外，董事会还听取了高级管理层关于经营情况、内部控制、风险管理和关联交易管理等多次工作报告。

2011年，本行监事会召开了9次会议，审议通过了监事会年度工作报告、监事会对董事履职评价办法实施细则、定期报告、监事会对董事年度履职评价报告等议案。此外，监事会通过列席董事会、赴本行分支机构和境内外同业调研、开展专项检查、审议各类文件、听取管理层汇报等方式，对公司的经营管理活动进行监督检查。

（三）公司治理重大改变

本行2011年度未新设总行部门及一级分行。本行2011年度新增二级分行12家，新增支行61家。截至2011年12月31日，本行机构网点总数为773家，其中一级分行35家，二级分行54家，支行684家。本行2011年度所有权及主要股东未发生改变，仍为中信集团和BBVA银行。

（四）公司治理表现

1. 股东权益维系

对于广大小股东，本行主要采取邮件、电话等方式进行日常的咨询和交流。同时本行还通过境内外媒体和公司网站进行宣传，使投资者通过多种方式加深对本行经营等各方面情况的了解。

本行董事会中有执行董事2人，监事会中有职工代表监事2人。股东大会是全体股东行使权利的大会，本行主要股东情况在定期发布的季报、半年报、年报中均向公众公开，员工如希望与股东沟通，可直接以任何方式直接联系股东单位反映意见和建议，也可通过董监事会办公室进行联系；本行董事会成员情况也定期公告，员工可以直接联系或通过董监事会办公室联系董事会，反映意见和建议。

2. 高级管理层薪酬

本行董事、监事和高级管理人员的薪酬分配方案经董事会提名与薪酬委员会审核后，由董事会审议通过。独立非执行董事、外部监事实行津贴制度。根据中国有关法律规定，本行为执行董事、职工监事和高级管理人员在内的员工加入了中国政府组织的各类法定供款退休计划。

3. 高级管理层的聘用

本行在《中信银行股份有限公司章程》、《中信银行股份有限公司董事会议事规则》、《中信银行股份有限公司监事会议事规则》等行内规章制度中，明确规定了董事会成员、监事会成员及高级管理层成员的聘用资质，并严格遵守监管部门对董事会成员、监事会成员及高级管理层成员的聘用资质的规定，董事会成员、监事会成员及高级管理层成员在任职期间，勤勉履职，充分履行社会责任。

4. 避免治理机构发生利益冲突

本行聘有境内外年度财务报告审计师毕马威对本行涉及财务报告的内部控制情况以及公司治理情况进行审计监督；银监会对本行进行行业监管，公司治理是其监管重点之一；作为上市公司，本行按照内地和香港监管法规及时披露有关公司治理信息，接受公众和媒体的监督。本行“三会一层”的组织架构和运作机制权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡。

5. 社会责任绩效表现评估

本行董事会审议通过《中信银行股份有限公司社会责任报告披露暂行办法》，明确规定社会责任报告需要满足不同利益相关者对信息的需求，详细规定了社会责任报告的编制和披露。

根据银监会发布的《商业银行董事履职评价办法（试行）》，本行修订了《董事会对董事、高管人员履职评价办法》和《监事会对董事、监事和高管人员履职评价办法》，以规范评估董事、监事、高管履职情况。同时本行制定了《董事会对董事履职评价办法实施细则（试行）》和《监事会对董事履职评价办法实施细则（试行）》，进一步细化了本行董事会和监事会对董事履职评价的程序及方式。

本行定期对于本行在经济、环境和社会方面的表现进行评估，本行董事会、监事会将会对有关报告进行审核，以保证有关报告材料的真实性、准确性和完整性。本行聘请了独立第三方的鉴证机构（毕马威）对本行的社会责任报告进行有限鉴证，并发表意见。



响应政府号召 服从国家战略发展大局

“十二五” / “三农” / 基础设施建设 / 跨境人民币 / 西部大开发 / 反腐倡廉 / 税控平台 / 知识产权 / 金融秩序 / 海洋经济

落实政策到位 遵守监管单位政策指引

行业发展 / 中小企业金融 / 民生保障 / 社会教育 / 文化艺术 / 社会福利 / 信贷政策 / 反洗钱 / 存贷比

持续稳健经营 努力实现股东最大回报

前十名股东 / 经营业绩 / 内审和内控 / 风险管理 / 巴塞尔协议 / 市值管理 / 关联交易管理

全面人文关怀 保证员工工作身心健康

生活保障 / 职业规划 / 公平竞争 / 培训体系 / 员工权利

提升服务水平 实现供应链无差别对待

客户 / 供应商 / 中信综合金融服务平台

节约自然资源 以身作则降低污染排放

电子银行 / 自然资源 / 废弃物 / “两高” / 绿色信贷 / 赤道原则

参与公益活动 提升本土社区贡献价值

宣讲金融知识 / 关切社区所需 / 机构网点 / 公益活动



信 赖

信，是一种承诺
让彼此的托付恒久不变

一、响应政府号召 服从国家战略发展大局

(一) 落实国家“十二五”规划要求

本行五年中期战略规划充分考虑了国家“十二五”规划的总体要求，积极支持国家经济政策、区域经济政策以及产业发展政策。

在发展环境分析中指出，“十二五”期间，城镇化和区域经济协调发展将带动中、西部地区和二、三线城市的快速发展，为本行优化网点、资本、信贷等资源配置提供巨大动力。伴随着产业升级、优化重组和七大战略性新兴产业的发展，将为本行充分利用中信集团产业门类齐全的优势，打造行业专长，提供潜在的业务增长点。在国家促进中小企业相关金融服务和担保体系建设的政策下，将为本行中小企业业务增长提供保障。在网点发展建设上，积极支持国家经济发展，完成剩余省会城市的布局，形成全国性的完整服务网络。加速在东部地市级城市的布局，有选择地布局中、西部地市级城市。积极在一线城市加大同城网点布局，提升网点密度，形成零售业务的区域竞争优势。在风险管理政策上，适应新时期业务发展、结构调整、区域战略发展要求，优化信贷政策管理。围绕国家经济转型和本行战略转型要求，积极调整信贷结构，提高风险资产收益率。结合分行区域经济发展特征，积极研究推进差异化信贷政策，落实“一线一策”和“一行一策”。根据不同的行业、客户和产品特征，实施差异化的审贷模式和流程。根据“以客户为中心”要求，优化调整特大、大型和中型客户审贷流程的同时，重点按照审贷分离、专业化原则完善小企业授信、个人经营贷款、个人消费贷款风险管理体系，实行派驻制和专业集中审贷制等多种审贷形式。加强风险部门与市场部门的沟通，贴近市场，提高审贷效率。

(二) 推进“三农”事业发展

本行在坚持商业化经营原则的基础上，优先支持农业和粮食生产发展。鼓励农业产业化程度较高地区的分行加大对优质农业企业的贷款投放力度，适当扩大农业贷款占比。鼓励分行紧紧围绕支持新农村建设，立足于分支机构所在地的农业龙头企业或优质中小企业，积极支持出口创汇农业、生态型农业等农村优势主导产业发展，推动农村产业化建设。

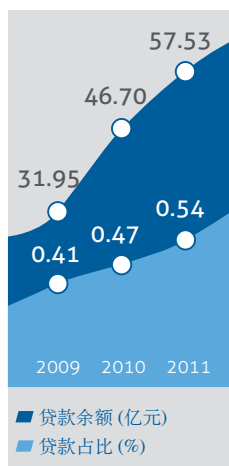


图6：农林牧渔业贷款余额及占比

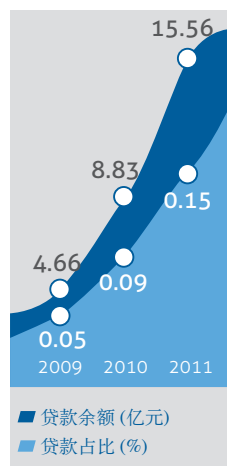


图7：农业贷款余额及占比

(三) 积极支持国家基础设施建设

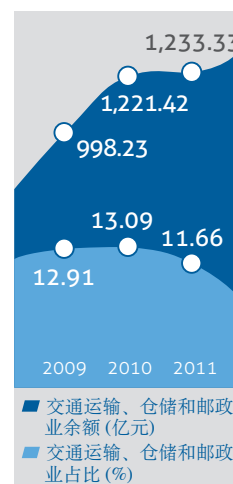
1. 积极支持交通行业

审慎评估铁路项目风险，优选项目，稳健支持铁路行业授信。优先支持铁道部控股或提供连带责任担保并纳入国家《中长期铁路网规划》的有稳定运量、经济效益良好的经济发达地区客运专线和城际客运系统，以及能源输出线、既有线扩能改造等铁路基建项目。严格限制股东出资能力弱、债务负担重、运量有限、经济效益欠佳、偿债能力弱的铁路基建项目授信。

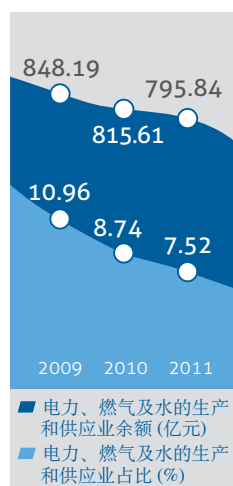
本行高度关注各地交通体制改革情况，审慎评估交通体制改革情况对授信业务的影响，防范因资产转移、授信主体变更等因素导致的授信风险。对有公路收费来源、综合还贷能力强、债务负担轻的省市级交通系统“统贷统还”授信给予择优支持；对无公路收费来源的交通系统授信，原则上不再新增；对县级交通系统授信，逐步压缩退出。

中西部地区是当前公路建设的重点区域，但因受发展基础、自然条件、运输需求等因素影响，该区域交通运输发展并不均衡。本行重点支持

《国家高速公路网规划》中具有资源或交通枢纽优势、车流量可观、经济效益好的高速公路项目。适度支持已竣工通车的优质高速公路重组项目。审慎介入绕城高速公路项目。严格限制对车流量无保障、经济效益欠佳、收费还款保障度低的公路项目，以及非交通系统投资的公路项目的授信。继续退出二级（含）以下公路项目授信。



2. 积极支持电力行业



本行适度支持两大电网、大型国有电力企业集团及其下属企业的流动资金贷款；积极探索以电网公司以及大型国有电力企业集团为背景的供应链金融业务；择优支持纳入国家产业规划、股东背景良好、开发条件优越、财务评价合理、已经国家有关部门正式核准、能够为本行带来合理收益的水电项目；择优支持中西部地区股东背景良好、具有煤炭资源优势、区域煤电价格合理、电力外送通道通畅、已经国家有关部门正式核准、能够为本行带来合理收益的常规火电单机60万千瓦及以上机组项目；适度支持风资源条件优越且电网配套完善（年均利用小时数不低于2000小时）、股东背景良好、财务评价合理、风机供应商资质良好、已经国家有关部门正式核准、能够为本行带来合理收益的风电项目；尝试介入股东背景良好、国家补贴政策明朗、财务评价良好、能够提供良好风险缓释手段、已经国家有关部门正式核准的太阳能发电。

积极支持国有大中型煤炭企业的各类融资需求。抓住国内主要煤炭产地资源整合的契机，在能够取得有效风险缓释手段的前提下，择优支持大中型民营煤炭企业的并购、技改等融资需求；积极探索煤炭行业的供应链金融业务。

3. 积极支持通讯行业

积极支持国内三大电信运营商，密切关注3G网络建设和三网融合带来的业务机会。择优支持电信设备制造商。围绕优质电信设备制造商的采购和销售环节，设计合理的上、下游供应链融资方案，提供境内外全方位金融服务方案。对电信设备制造商的海外应收账款融资，应通过投保出口信用险或风险参与等方式缓释风险。同时，关注电信设备制造商海外应收账款情况和电信技术更新情况。择优支持拥有良好品牌并与电信运营商建立长期稳定合作关系的优质增值服务商。

审慎开展手机等通讯设备终端制造商的授信。严格控制对手机经销商的授信。审慎支持有线运营商。关注广电行业的整合进度和三网合一进展情况，选择经济发达地区、整合力度较大、全省统一网络的省级有线电视运营商，严格控制对地市级及以下有线电视运营商的授信。

4. 支持战略新兴产业

本行高度关注新兴产业的发展，积极研究国家政策鼓励的新能源、节能环保、新材料、新医药、生物育种和新能源汽车等战略性新兴产业，并择优给予支持。

5. 关注房地产政策

本行高度关注房地产行业的系统性风险，按照“控制总量、分行亮底、择优排序、从严封闭、专业管理”的原则，审慎开展房地产信贷业务。控制房地产行业贷款总量，房地产行业贷款增量比上年增量压缩约三分之一。分行在总行分配的房地产贷款额度内按项目优劣和提款顺序报总行审批，对已达到控制目标的分行，总行将暂停其房地产项目审批。本行紧紧围绕住宅项目，提高准入标准：

案例一 北京中建静水园项目

中建静水园项目是中国建筑股份有限公司开发建设的住宅项目，该项目配建部分两限房。本行于2011年3月为该项目批准8亿元房地产开发贷款额度，2011年累计为该项目发放房地产开发贷款2.8亿元，当前贷款余额2.8亿元。该项目位于北京市通州区宋庄镇，项目整体建筑面积为346,091.52平方米，其中两限房建筑面积为112,984.77平方米（地上99,548.93平方米，地下13,435.84平方米），占比为33%，共计1,182套。两限房于2011年3月初开工建设，2011年底已结构封顶，预计2012年下半年可竣工入住。两限房于2011年6月初开始配售，配售对象主要为通州区中低收入轮候家庭，销售均价约为5,000元/平方米。

提高客户准入标准。房地产企业必须有较强的开发能力，已累计开发住宅面积50万平方米以上；股东有较强的持续出资实力；经营稳健，负债合理，资金链状况良好。不支持开发经验不足、资金实力较弱、负债水平偏高或资金紧张的房地产企业。

提高项目准入标准。选择位置较好、受限购政策影响较小、适销对路的商品住宅项目。项目定位应与地段环境匹配，定价应与周边房价匹配。原则上售价与可售面积平均成本之间至少有30%的跌价空间、售价与可售面积保全成本之间至少有50%的跌价空间。高度关注房地产调控政策对中高档住宅的影响，不支持土地成本过高的“地王”项目。积极支持国有背景、资质良好的房地产开发商开发的运作模式规范、有较大市场需求、销售回款有保障、还款来源落实的

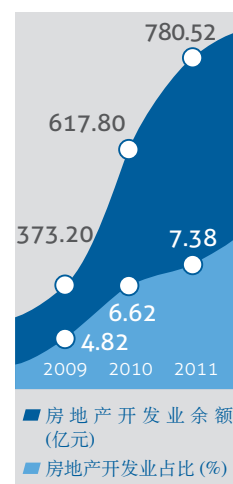
保障性住房项目。

尽量提高自有资金投入比例。合理确定贷款金额和期限，防止开发商过度融资。

提高抵押担保条件。房地产开发贷款原则上要求项目抵押。对销售前须要解押和不能抵押在建工程的地区，应尽量增加其他抵押物、控股股东或集团内核心关联企业保证担保等。对民营房地产企业，应追加实际控制人个人连带责任担保。

提高资金封闭管理要求，严格按工程建设实际需求分阶段发放贷款。授信项目销售回款全部归集到本行专户管理，大幅度提高还款比例。

坚持专业化营销和管理。加紧建立专业的房地产营销和管理团队，房地产开发贷款的封闭管理不能完全放在支行和业务部门，必须集中到分行，并要指定管理责任部门和责任人。



6. 审慎支持政府平台贷款

本行继续压缩退出高风险政府平台贷款。压缩力度不低于上年，压缩金额不低于100亿元；坚决退出没有经营性现金流、还款来源不足、抵押担保不落实的高风险贷款，尤其是对半覆盖和无覆盖类贷款，逐户制定处置方案，力争年底前基本压缩；对基本覆盖类贷款，要采取压缩授信额度、追加抵押等措施，实现贷款本息全覆盖；对分期提款的项目贷款，重新统筹平台公司整体偿债能力和贷款项目本身还本付息能力，严格落实贷款“三查”制度，加强资本金到位和工期成本管理。

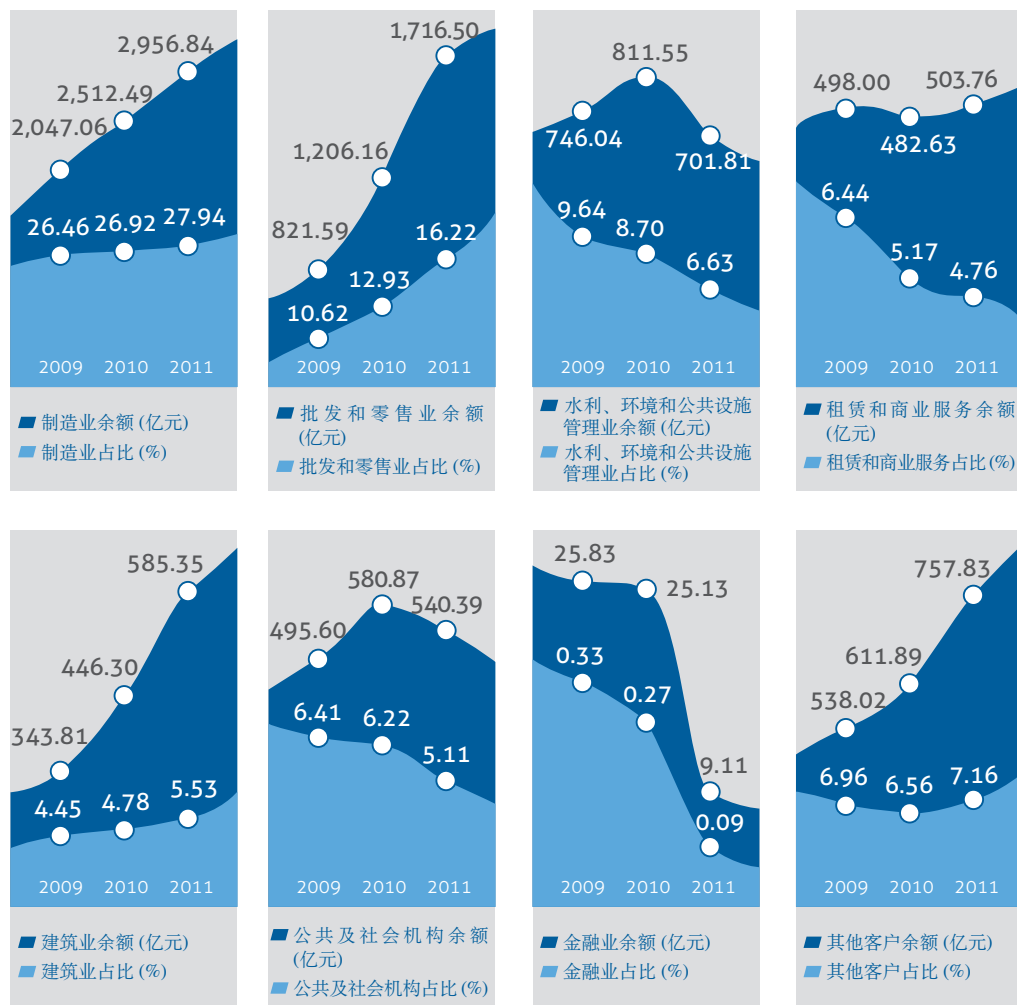
本行严格控制平台客户新增授信，对继续留作平台管理的贷款，授信总量不再新增加；适度支持符合国家产业政策、项目审批手续齐全、现金流全覆盖、符合商业化原则的项目；严格控制各类没有经营性现金流、依赖财政安排资金还款的公益性市政项目授信；新增平台授信应符合国家有关政策要求。不得接受地方政府违规担保。

案例二

广州“三旧”改造项目

广州“三旧”改造是广东省在新的发展阶段践行科学发展观、转变发展方式、推动城市和产业转型升级的重大举措和积极探索，是国土资源、城乡建设、环境资源的重新整合和优化，具有十分重要的现实意义和历史意义。

2009年开始，本行广州分行就一直关注国家和广东省、广州市陆续出台的相关政策，并于2009年末参与了广东省内第一笔“旧村改造”项目，利用金融创新，向改造主体提供低息信托理财资金，给予三旧改造资金支持，保障了省内第一笔“三旧”改造拆迁资金的顺利发放，2011年1月本行在信贷资源极为紧张的情况下，为“琶洲村三旧改造项目”发放了15亿元的三旧改造贷款，并为琶洲村改造、杨箕村改造提供复建安置资金监管服务，监管资金超过20亿元，维护了广大城乡居民的根本利益，从而促进了固定资产投资，实现城市资源的优化和配置，带动社会投资及经济增长，促进转变经济发展方式，为广东省“三旧改造”事业的全面实施贡献了力量。



(四) 跨境人民币结算量行业领先

2011年，本行跨境贸易人民币结算工作紧紧围绕年初制订的“调整结构，提升综合贡献度；创新特色，实现可持续发展”工作策略，继续保持跨境人民币业务作为新兴业务的领先优势，把握市场机遇，加强产品创新、提升服务能力，逐步建立以“专业、快捷、灵活”为服务理念的高效跨境平台，实现本行跨境业务规模和效益协调发展。一年来实现了业务量的高速增长，保持了全国跨境人民币结算银行的“第一梯队”，使本行跨境贸易人民币结算业务驶入快速、健康发展的轨道。

本行2011年跨境人民币业务量增势迅猛，实际收付业务量同业排名位列第四位。跨境同业往来账户开立个数、账户余额等业务名列各家银行前列。本行除为客户提供了包括汇款、信用证、托收等贸易和非贸易、资本项下跨境人民币结算服务，还与港澳、东盟、欧美、拉美等49个国家和地区成功办理了跨境人民币业务。

本行在所有境内试点地区共有32家分行成功办理跨境人民币结算业务，开办率较去年同期增长45%。特别是总行营业部市场占有率超过20%、五家分行市场占有率超过8%，八家分行跨境业务市场占有率超过5%。

(五) 支持我国西部大开发

本行近年来本着抓住西部地区发展良机的理念，逐步完善西部地区的网点布局，弥补西部地区空白点。截至2011年末，本行西部地区网点数量112家，占全行网点总数的14.49%，比去年提高了0.89个百分点。西部地区设置现金自助设备580台，占比为12.24%。

(六) 反腐倡廉常抓不懈

2011年，本行以构建惩治和预防腐败体系为主线，深入开展反腐倡廉教育，认真落实党风廉政建设责任制，不断强化监督制约机制，扎实抓好信访维稳工作，严格落实违纪违规行为责任追究，有效防范了员工道德风险和案件发生，保障了银行业务健康发展和经营环境的安全稳定。

一是深入开展了形式多样、内容丰富的反腐倡廉教育，尤其是进一步抓好了“六禁”教育活动，进一步筑牢员工拒腐防变和抵御风险的思想防线，营造了反腐倡廉氛围，有效地防范了员工的道德风险和操作风险。

二是不断强化党风廉政建设责任制，加快完善反腐倡廉制度建设，进一步增强党员干部遵纪守法、按章办事、廉洁自律的自觉性，加大了源头防腐的力度，逐步完善了惩防体系长效机制建设。

三是围绕重点监督内容，强化了监督制约机制，加大监督力度，形成监督合力，保障监督效果。

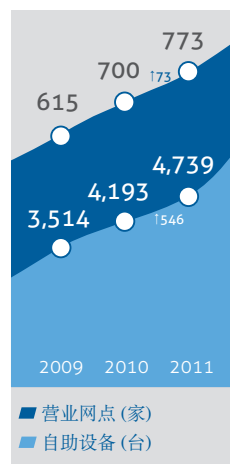


图8：全行机构网点设置情况一览

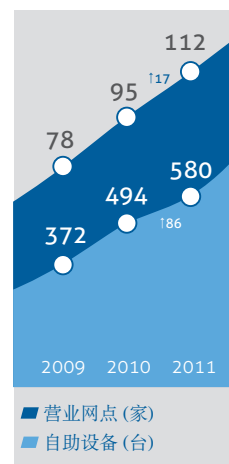


图9：西部地区机构网点设置情况一览

注：变化数为2011年度与2010年度数据对比。

案例三 防止腐败自查自纠

本行对2010年度全行落实党风廉政建设责任制情况自查和考核工作进行了总结评价，并组织开展了2011年度全行落实党风廉政建设责任制情况自查，对领导班子及成员党风廉政建设责任制进行检查考核民主自评和检查组考核评分。

本行组织开展了干部员工“六禁”行为排查工作，通过员工自查、问卷调查、在岗观察、员工访谈、家庭走访等多种排查方式，充分了解员工思想动态和行为状况，为在新形势下能够及时堵塞漏洞、防范风险发挥了积极作用。

根据总行《关于配合国家审计署全面审计并在全行开展自查自纠工作的通知》的要求，及时组织各单位党群监保部门对本条线党费、团费账户管理情况等六个方面工作进行了认真深入的自查自纠，并充分做好了迎接审计署全面审计的各项准备工作。

本行在全行范围开展了《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》贯彻执行情况专项自查工作，涉及宣传教育、领导自律、举报受理、配套制度等方面，自查面达到100%，进一步增强了党员领导干部廉洁从政意识。

扎实开展了“六禁”行为排查、惩防体系建设和廉洁从业情况检查，切实履行了纪检监察的监督检查职能。

四是按照中央和银监会关于在复杂经济金融形势下的信访维稳工作要求，扎实做好信访维稳工作，将化解矛盾、调解纠纷和维护稳定相结合，进一步加强监督管理，促进了相关业务服务质量的提高，有效维护了经营环境的稳定。

五是继续加大了对违纪违法违规行为责任人的查处力度，严格落实违纪违法违规行为责任追究，继续抓好总分行《中信银行操作风险和案件防范责任书》的签订工作，对各类违纪违法违规行为及时报告、及时查处，定期汇总并向全行进行通报以作警示，形成了严肃查处违纪违法违规行为的工作机制。

（七）税控平台建设

“税务风险控制平台”项目是本行精细化管理建设的一项重大举措，其旨在通过搭建统一的信息技术平台，既能完成税务日常工作，又能承载税务管理体系，实现对税务风险全过程控制。本行“税务风险控制平台”项目分三个阶段分步实施上线，目前已完成第一阶段的需求分析和系统总体设计，并进入软件开发阶段，预计2012年9月份完成第三阶段开发工作，并实施全面上线。

“税务风险控制平台”上线后，将促进税务管理工作责任明晰、效率提高、数据准确、信息集中、资源共享和沟通顺畅，从而有力保障国家税收收入，有效提高本行税务风险的管控能力，树立诚信纳税形象。

（八）尊重知识产权

本行员工电脑的办公软件为正版软件。通过与微软、金山等签署全行采购及维护协议以及设备采购全部预装操作系统的方式保证员工电脑办公软件的正版化。

（九）维护金融秩序稳定

2011年，本行各分支网点充分履行法律义务，制止了多起危害社会安全、危害金融系统安全、危害客户人身和财产安全的犯罪活动，为维护国家正常金融秩序和客户权益贡献了应尽的义务和责任。

为增强社会公众对于金融安全知识的了解，本报告特选两则案例，并加以详述，一方面普及金融知识，另一方面也希望本报告读者能够从案例中得到警示。更重要的是，希望本报告的读者能够更加了解银行及银行从业者所处的特殊环境，并对本行的服务和工作给予更多理解、谅解和支持。

案例四 制止窃取客户资料

2011年XX月XX日晚22时22分，本行东莞分行XX支行值班经警XXX从监控画面发现有一名红衣男青年进入自助银行区域后不到一分钟的时间便迅速离开。本行经警XXX同志注意到该青年除神色有点紧张之外，办理业务时间也不符合常理。因此，XXX第一时间到自助设备前查看，检查密码键盘护罩时，发现此处被安装了一个微型摄像头，犯罪分子作案的整个过程持续不到40秒钟，手法极其迅捷、隐蔽。经请示分行保卫部后决定将其迅速拆除，并对自助设备周围进行彻底检查，不留隐患。与此同时，值班经警XXX迅速向派出所电话报警，并向分行监控中心等报告了相关情况，将信息传达给其他各支行网点中。22时48分，派出所干警到支行自助设备进行取证。（为保护该网点及该同志隐私和安全，这里隐去实际时间、真实名称和真实姓名）

案例五

电信诈骗案

2011年XX月XX日9时30分，客户AXX来到本行总行营业部（北京）XXX支行办理业务。该客户向柜台人员出具了本人身份证件及3张国债凭证、2份电子国债凭证、1张定期存单、1个存折，要求将其全部结清后转入一个户名为BXX的账户中。经办柜员出于对客户负责的态度，提示客户国债和定期存款都未到期，现在结清损失较大，并询问客户是否需要全部支取。该客户点头确认。在核查证件和询问业务时，柜台人员发现该客户办理业务时神情恍惚，回答柜员问题时较为紧张。鉴于近期电信诈骗案件时有发生，经办柜员不禁提高了警惕，便再次询问了客户“是否认识收款人，与收款人的关系，钱款用途”等问题，客户一一确认，并说钱款是做生意用的。

在所有国债和定期存款结清后，柜员将本息共人民币XX万余元款项转入客户BXX账户，再次向AXX确认转入陈某账户的金额时，该客户放下随身携带的皮包与手中物品，起身走向大堂经理，低声询问可否借用电话，并在大堂经理的引导下到固定电话处拨打电话。该客户在整个通话过程中手捂话筒，神情慌张，此种异常行为同时也引起了值班主管的注意。

为了安全起见，值班主管将慌忙挂断电话、全身哆嗦的AXX引领到贵宾室。在支行员工的细声安抚下，AXX逐渐稳定了情绪并说出事情的缘由：“他们给我打电话，说我有张信用卡在外地消费，欠款XXX万，必须在XX月XX日前把款打到对方BXX的卡中，否则就会收到法院的传票，后果自负。他们还没挂断电话，说如果汇款时银行人员问是不是认识，干什么用，就回答认识，做生意用；银行人员怎么问，他们教我怎么答。我害怕。”值班主管听后，意识到此事具有非常明显的电信诈骗的特征，便提示客户最近电信诈骗案件频发，该项业务可能存在风险，并向客户提示其中存在的疑点。

与此同时，值班经理将情况向上级进行了汇报。支行领导高度重视，做出了进一步的工作指示：一方面，迅速报警；另一方面，为了安全起见，通知客户子女来本行将老人接回家。

民警到场后详细询问了事情的始末，进一步向客户确认此为电信诈骗案件事实，并向客户讲解了以后要如何识别和防范类似诈骗的方法。听到民警的确认，老人及其子女恍然大悟，不断对本行员工高度负责的态度和专业精神表示感谢。

经过本行员工的共同努力，成功堵截了这起电信诈骗事件，且未造成任何的经济损失，这与本行日常的风险防范教育密不可分。通过这起事件，也再次为本行敲响了警钟，诈骗的手法不断演变，形式莫测，身为一线员工要时刻保持风险防范的意识，提高警惕，来保护人民群众的财产安全。（为保护该网点及该同志隐私和安全，这里隐去实际时间、真实名称和真实姓名）

（十）助推蓝色海洋经济

2011年1月4日，国务院正式批复了《山东半岛蓝色经济区发展规划》，这是“十二五”开局之年第一个获批的国家发展战略，也是我国第一个以海洋经济为主题的区域发展战略。依据《规划》，蓝色经济区将建设成为具有较强国际竞争力的现代海洋产业集聚区、海洋科技教育核心区、国家海洋经济改革开放先行区和海洋生态文明示范区。2011年2月18日，山东半岛蓝色经济区建设恳谈暨项目推介会在北京人民大会堂举行，本行与山东省政府签署了战略合作协议。

为紧紧抓住蓝色半岛经济区规划带来的发展机遇，本行成立了专门的营销服务团队，认真分析、研究、解读《山东半岛蓝色经济区发展规划》，努力为客户提供更好的金融产品和服务。年初，本行已启动与山东海洋投资有限公司的合作，为践行蓝色半岛经济区规划迈出了重要的一步。在

信贷资源趋紧的形势下，本行依托中信集团综合金融平台优势，利用短债、中票等投行产品，调动多种资源为客户创造风险可控、成本可控的融资渠道。

东营地区是唯一一个“蓝、黄”两大经济区域完全重叠的城市，在全省“蓝黄”战略中占据重要地位，为支持东营地区的发展，本行经过近一年的精心筹备，于2010年末成功设立了东营分行。为促进东营分行的发展，本行在各个方面加大对其支持力度，虽然本行信贷资源紧缺，但是每月均优先支持东营分行提款申请。截至2011年12月末，东营分行各项存款达到43亿元，各项贷款达到27亿元。

金融创新是经济发展的源动力之一，本行近年来始终高度重视金融创新，本行开展的产业链金融业务、中小企业集合中期票据业务、工程机械融资租赁业务等有力地支持了企业的发展，对“蓝黄”战略起到了积极的促进作用。同时，本行积极发挥产业链金融的优势，通过向产业链上下游的延伸，带动小企业金融业务健康发展。

案例六 港口金融助力“蓝色经济”

为支持青岛市政府西海岸经济建设，围绕前湾港、海西湾海工设备制造、修造船基地及1300多家港口物流企业开展金融创新服务，本行青岛分行早在2007年解构山东半岛经济特点、研发服务辖区经济特色产品时，就实现了金融和港口经济的成功嫁接，催生了一项具有里程碑意义的供应链金融服务特色品牌——港口金融，这是本行深化与港口经济企业的合作，领舞山东蓝色经济金融大潮的重要举措。

2011年8月23日上午，本行青岛分行与青岛开发区前湾新港城市建设指挥部在青岛开发区蓝海金港大酒店共同举办“港航物流业务产品推介会暨战略合作签约仪式”。会上，青岛分行与青岛前湾新港城市建设指挥部签署《港口物流金融合作备忘录》，与中海集团物流有限公司、山东怡之航集装箱物流有限公司签署《战略合作协议》。

目前，本行正以成熟的供应链金融——港口金融为切入点，全面加强与山东省内24家港口的业务合作，深化与港口经济企业的合作内涵，领舞山东蓝色经济金融大潮。为此，本行将积极支持开发区政府搭建银、政、企三方合作平台，着力打造开发区“港口金融特色支行”，与开发区企业界、商界、物流界建立深入广泛的沟通与交流，一道为开创青岛海西湾的美好明天而做出贡献。

二、落实政策到位 遵守监管单位政策指引

（一）积极促进行业发展

2011年，本行继续积极参与各种社会活动，致力于推动行业发展，加强行业内经验交流和行业发展。截至2011年底，本行为中国银行业协会会员、中国银联的股东单位、中国统计学会国际收支统计分会第三届理事单位、中国国际商会副会长单位、SWIFT中国用户协会理事会成员行、中国银行业协会贸易金融专业委员会第一届成员单位、中国银行间市场交易商协会第三届常务理事单位、中国支付清算协会会员单位、中国内部审计协会会员单位、中国银行业从业人员资格认证委员会单位、中国银行业协会托管业务专业委员会常委单位、中国银行业协会银团贷款与交易专业

委员会成员单位。

本行认为，通过参与各种社会活动可以加强与同业之间的联系，促进同业之间的互相交流，从而推动相关行业的不断发展，这也有助于促进行业市场业务的进一步发展，促进同业在相关方面的深度合作和规范发展。同时，这也加强了与地区之间的联系与交流。

2011年，本行参与了银监会《商业银行信息科技“十二五”规划》的编写，明确了中国商业银行信息科技在“十二五”期间总体发展的要求和规划，并配合中国人民银行科技司参与制订了《基于Internet的网上支付安全规范》。此外，本行参加了全国金融标准化技术委员会的采标工作，具体内容为ISO/DIS 20022-6《金融服务 金融业通用报文方案 第6部分 报文传输特性》及ISO/DIS 9362《银行业务 银行电信报文 业务标识代码》标准。

（二）全面推进中小企业金融服务

1. 建立服务平台

为更好地服务成长型小企业，本行建立了小企业“未来之星”俱乐部，在满足小企业客户日常融资需求的基础上，俱乐部还积极整合公司银行、投资银行、零售银行、私人银行、信用卡等综合金融产品与服务，并借助中信集团综合金融平台及外部合作机构，为成长型小企业提供“一站式”金融解决方案，助推企业加快发展。

2. 推出特色产品

2011年，本行针对“一链两圈三集群”内优质小企业客户量身定制了“成长贷”特色金融产品，同时加快产品和方案创新，推出了供应贷、销售贷、市场贷、园区贷和商会贷、组合贷等特色金融产品，启动了阿里巴巴网商小微企业贷款、小企业区域集优债券业务，为小企业提供更加全面的金融服务。

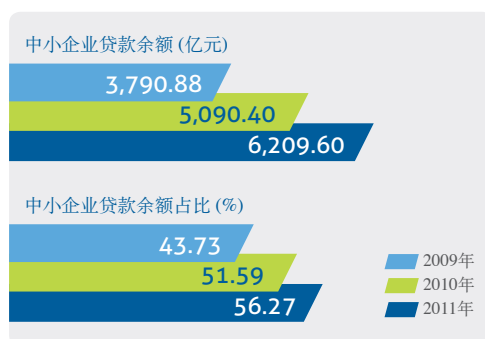


图10：中小企业贷款余额及占比

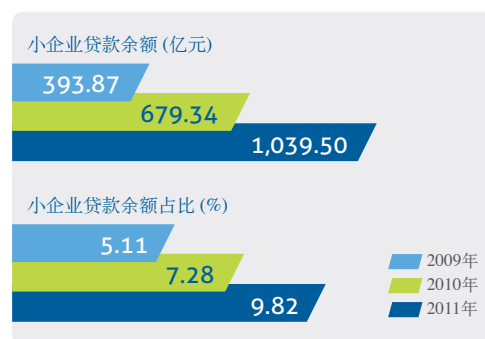


图11：小企业贷款余额及占比

注：（1）现行小企业贷款统计口径为上年销售收入1.5亿元（含）以下，或上年末净资产1500万元（含）以下的企业和法人组织。

（2）中小企业贷款余额占比指中小企业贷款余额占全行贷款总余额的比重；小企业贷款余额占比指小企业贷款占全行一般公司贷款（除贴现外）余额的比重。

（3）中小企业贷款余额包括中小企业的贴现金额，小企业贷款余额不包括小企业的贴现金额。

3. 拓宽服务渠道

2011年，本行在95558电话银行中增设了小企业金融服务栏目，开通了小企业金融服务热线，既减轻了柜台及客户经理的工作压力，提升了本行对小企业客户的主动服务能力；又改善了客户体验，提升了顾客满意度。

4. 加大资源配置

2011年，本行继续加大对小企业金融业务的投入力度，为小企业金融业务配置了专项信贷规模、专项人力资源和专项营销费用，同时设置了贷款风险容忍度指标，为业务营销机构积极拓展小企业市场提供了基础保障，以更好地服务小企业客户。

案例七种子基金帮助小企业成长

种子基金是由政府、商会、协会等机构出资设立风险补偿资金，本行根据资金规模配套5-8倍的信贷资金，形成面向小企业的专项贷款。本行从2006年就开始推出种子基金业务，首先在浙江的部分家纺企业中使用，收到良好效果，目前在全国近十家分行进行了推广应用。

种子基金充分体现了小企业之间的信用互助和信用监督的效果，特别适合于市场和商会企业。仅以本行东莞分行为例，到2011年底，已经与东莞厚街兴业木材夹板市场等十多家批发市场进行了业务合作，成立了10余个种子基金，为近百家小企业提供了授信。在种子基金的助推下，企业得到了快速发展。

案例八供应链平台助力小企业成长

近年来，机械设备行业在浙江宁波地区发展较快，很多从事设备采购的小企业主要依靠核心大企业生存，双方建立了长期稳定的合作关系，但由于所处地位不同，小企业在采购机械设备时往往被要求“先款后货”，造成较大的资金压力，采购能力受到限制。

为了解决宁波地区机械设备行业的小企业融资难问题，本行针对小企业融资需求特点，设计了基于供应链平台的国内买方信贷产品。2009至2011年，本行先后与五家先进设备制造企业提供了国内买方信贷业务，累计向其下游小企业发放贷款约10亿元。有效缓解了其资金支出压力，在小企业客户中反响强烈。

(三) 推进民生保障事业发展

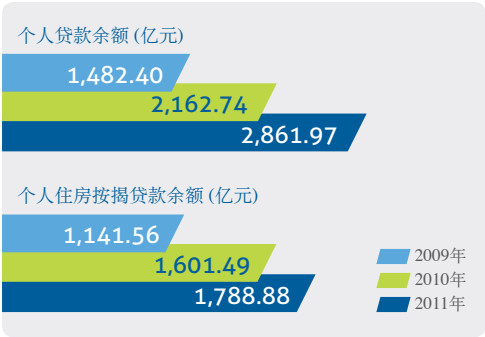


图12：个人贷款余额及个人住房按揭贷款余额

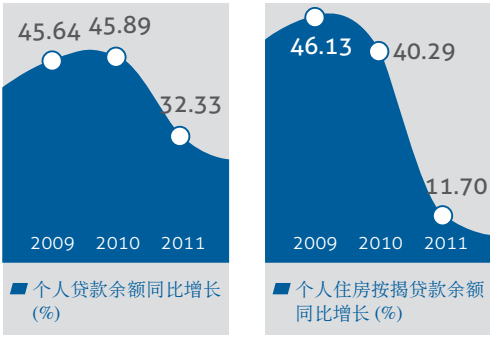


图13：个人贷款余额及个人住房按揭贷款余额同比增长

(四) 扶持社会教育体系发展

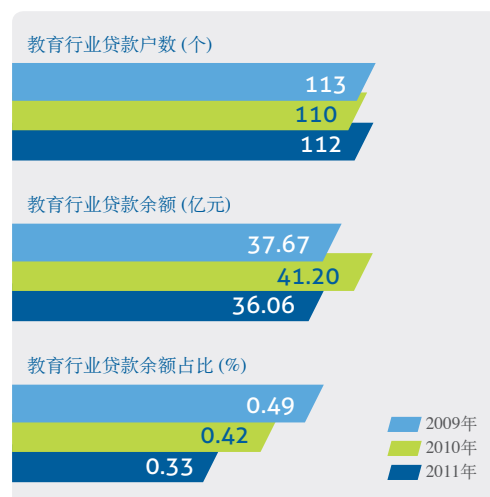


图14：教育行业贷款户数、贷款余额及余额占比

(五) 支持文化艺术产业升级

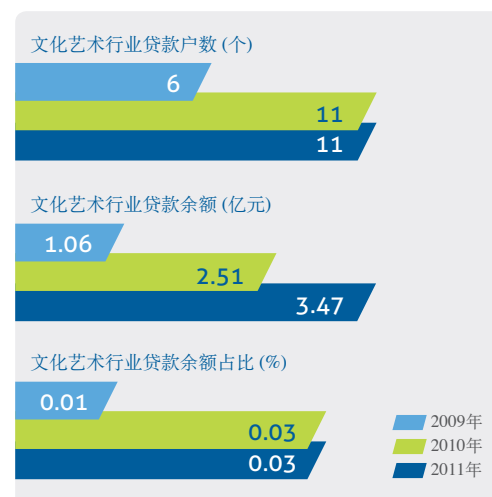


图15：文化艺术行业贷款户数、贷款余额及余额占比

(六) 推进卫生医疗和社会福利水平提升

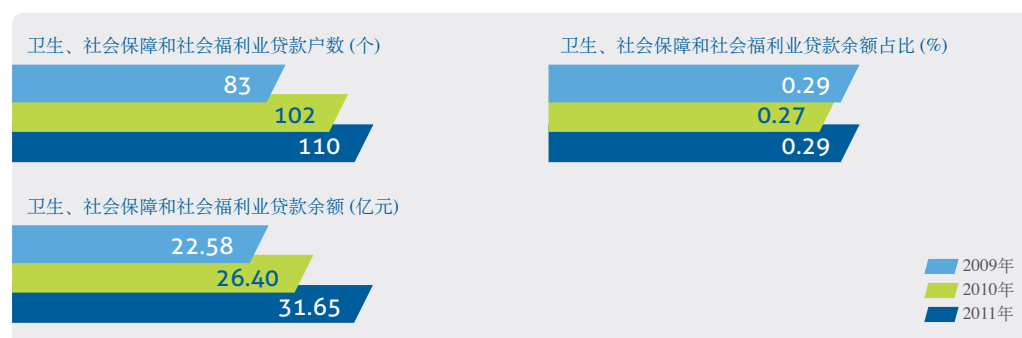


图16：卫生、社会保障和社会福利业贷款户数、贷款余额及余额占比

(七) 实行差异化的信贷政策

本行分支机构分布在全国各地，不同地区的经济发展水平、行业结构、企业结构、信用环境、授信产品需求等都存在很大的差异。同时，各分行在业务结构、管理水平和营销能力等方面也都存在着很大的差异。本行坚持“一行一策”原则，加强总、分行之间的沟通，共同研究区域目标市场和客户，实行差异化的授权和差异化的审批流程，增强对市场变化的快速响应能力。

(八) 高度重视反洗钱工作

2011年，本行共举行各种形式的反洗钱培训246场次，培训对象以营业网点的会计人员为主，受训人次超过1万余次。

本行认真履行反洗钱义务，严格执行客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存以及客户风险等级分类管理等反洗钱制度，切实做好客户尽职调查、客户风险等级管理等基础工作，有效防范洗钱风险；认真落实反洗钱监测、判断、记录、分析和报告等方面的监管要求，切实做好大额、可疑交易信息的上报工作，密切注意可疑交易的资金流向和用途；持续优化反洗钱系统，定期对系统功能进行全面评估，努力提升系统的运行效率；进一步加强对员工反洗钱培训工作，采用多种形式开展培训工作，增强了员工的反洗钱工作意识和履职能力；积极组织开展反洗钱检查工作，对辖属营业机构反洗钱的内控制度执行情况等进行全面有效的检查。

(九) 存贷比管理

2011年，在复杂多变的宏观形势下，央行实行了稳健从紧的货币政策，监管机构也出台了更为严格的存贷比考核要求，商业银行经营压力进一步加大。面对严峻的市场环境，本行积极响应国家、监管政策，主动加强自我约束，强化存贷比管理，并对国家政策支持的地区和行业实行弹性管理。

在央行连续上调存款准备金率，商业银行存款市场整体增长乏力的情况下，本行从自身管理入手，通过优化资产负债结构，积极落实存贷比监管要求，提高自身抵御风险的能力，主动维护金融市场稳定。年内，本行通过多种措施加强负债营销，强化存款的稳定和可持续增长能力，使存贷比始终保持在合理水平。年末，本行时点存贷比73%，连续11个月满足监管要求；全年日均存贷比较2010年下降约2个百分点，资产负债结构进一步优化，经营稳健度不断提高。

2011年，本行针对不同区域的不同特点，制定了差异化存贷比管理政策。特别是对西部、东北老工业基地等国家区域政策支持地区，本行实行了弹性存贷比管理，适度提高其存贷比目标，支持信贷投放，促进当地实体经济发展。同时，对就业促进作用明显、有助于活跃实体经济的小企业，本行也积极贯彻监管导向，准备发行专项金融债，通过存款之外的其他负债渠道，在保证资产负债结构均衡的前提下，支持相关信贷投放。

三、持续稳健经营 努力实现股东最大回报

(一) 前十名股东持股情况

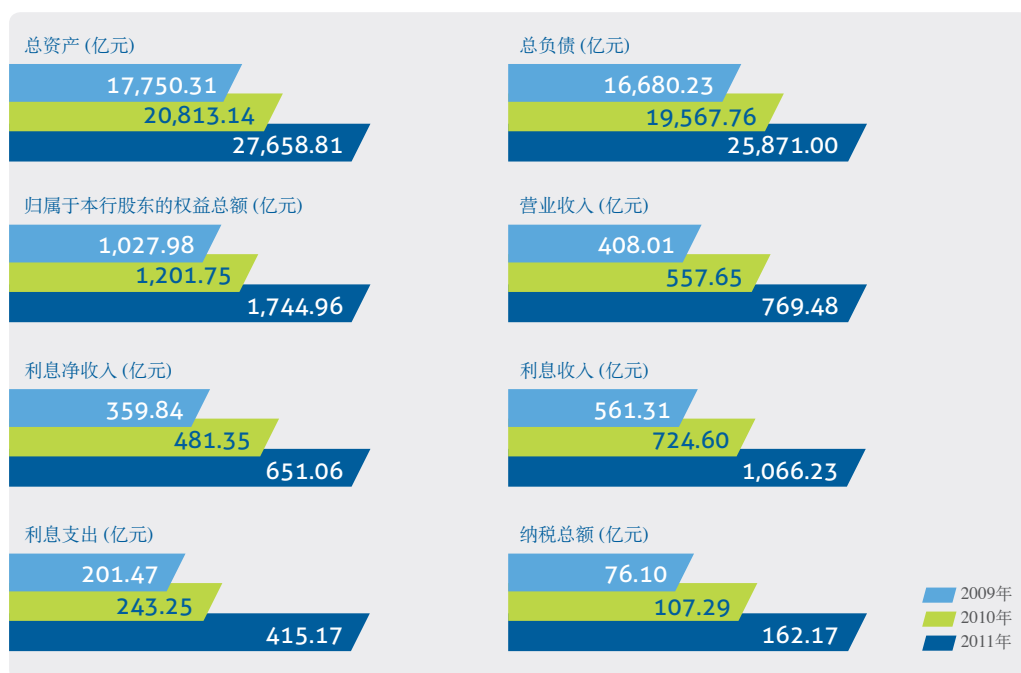
序号	股东名称	股东性质	股份类别	持股总数	持股比例 (%)	持有有限售条件股份数量	报告期内股份增减变动情况	股份质押或冻结数
1	中信集团	国有	A股	28,938,928,294	61.85	0	4,823,154,716	0
2	香港中央结算(代理人)有限公司	外资	H股	7,364,385,618	15.74	0	1,256,636,542	未知
3	BBVA	外资	H股	7,018,099,055	15.00	1,924,343,862	1,163,097,447	0
4	社保基金	国有	A股 H股	338,513,209	0.72	213,835,341	56,418,868	未知

序号	股东名称	股东性质	股份类别	持股总数	持股比例 (%)	持有有限售条件股份数量	报告期内股份增减变动情况	股份质押或冻结数
5	中国建设银行	国有	H股	168,599,268	0.36	0	0	未知
6	中国人寿保险(集团)公司	国有	H股	91,183,695	0.19	0	62,306,695	0
7	瑞穗实业银行	外资	H股	81,910,800	0.18	0	13,651,800	未知
8	中国人寿保险股份有限公司-分红-个人分红-005L-FH002沪	其他	A股	49,622,493	0.11	0	8,270,416	未知
9	中国船舶工业集团公司	国有	A股	35,172,000	0.08	0	5,862,000	未知
10	中国太平洋人寿保险股份有限公司-传统-普通保险产品	其他	A股	33,918,718	0.07	0	7,878,325	未知

注：社保基金持有本行股份包括A股和H股，合计338,513,209股。其中，2009年接受中信集团转持的A股股份共计213,835,341股；作为H股基础投资者在本行首次公开发行时持有的本行H股股份共计68,259,000股；2011年在本行A+H配股中认购A股股份42,767,068股，认购H股股份13,651,800股。

(二) 经营业绩

截至2011年末，本行实现归属于本行股东的净利润307.30亿元，比上年增长47.53%；本集团总资产27,658.81亿元，比上年增长32.89%。



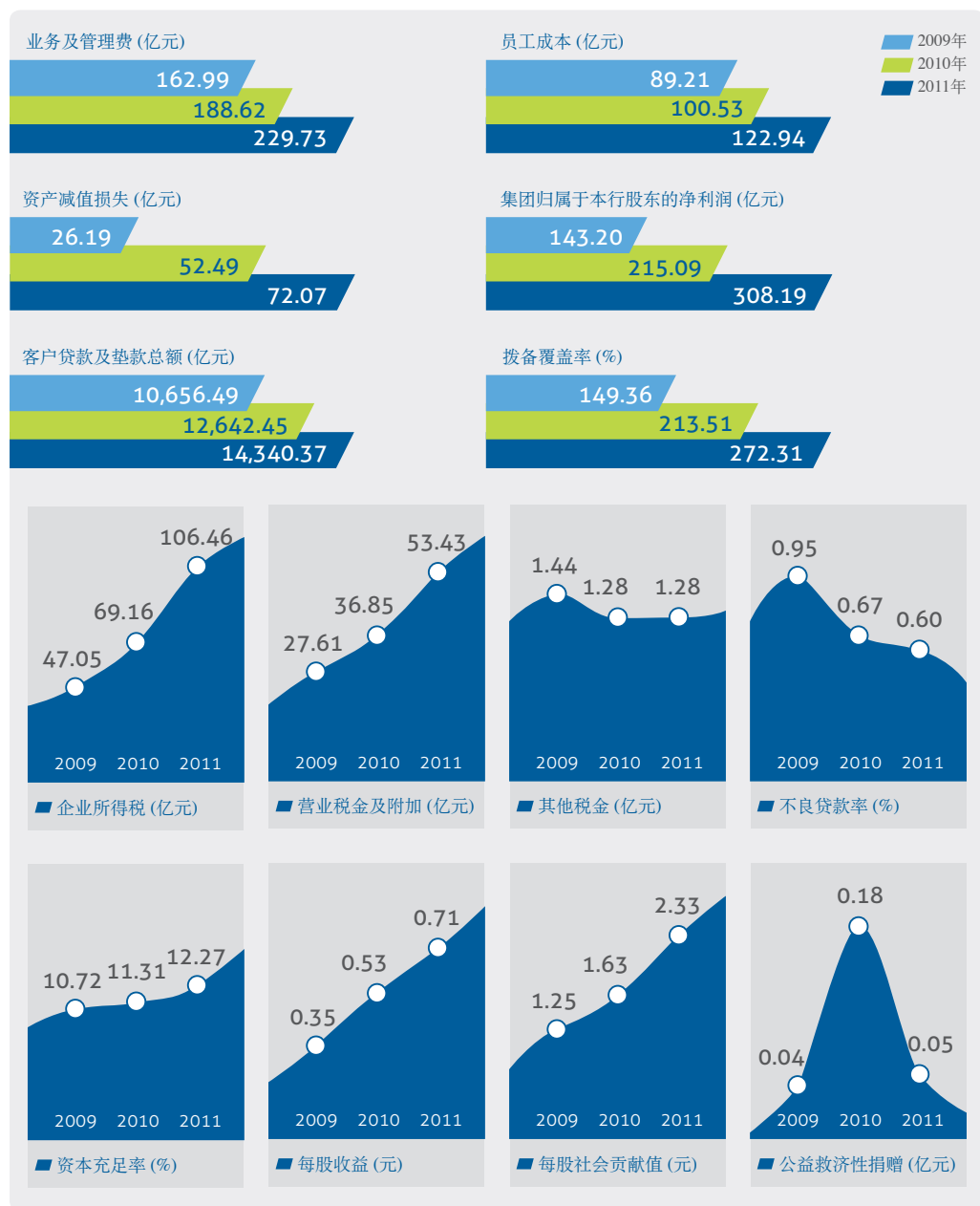


图17：经营业绩明细表

注：每股社会贡献值=基本每股收益+每股增值额；每股增值额=（年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠总额-因环境污染等造成的其他社会成本）÷股份总数，其中：2011年，每股收益0.71元；年内上缴税收162.17亿元，包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加及其他税金；员工成本122.94亿元；向债权人给付的借款利息415.17亿元；公益救济性捐赠0.05亿元；因本行2011年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零；2011年本行配股融资，计算每股收益和每股社会贡献值时考虑了配股中包含的送股因素，并按调整后的股份数重新计算了比较期间的相关指标。

(三) 严格的内审和内控体系

财政部、证监会等五部委2008年颁布出台了《企业内部控制基本规范》，2010年又出台了《企业内部控制评价指引》、《企业内部控制审计指引》及18项《企业内部控制应用指引》。其中《企业内部控制评价指引》要求企业对内部控制的有效性进行全面评价、形成评价结论，出具评价报告并对外披露。本行已根据《企业内部控制基本规范》及若干指引的要求启动了内控管理项目，进一步健全了本行内控自我评价体系，优化了内控管理组织体系和制度体系。

本行为了全面落实《企业内部控制基本规范》及其配套指引，聘请德勤会计师事务所启动了内控管理咨询项目，包含管理现状分析、总行制度流程梳理、内控自评估及内控评价方法论设计、内控及操作风险管理体系及规章制度建设、分行试点验证、IT系统需求确立等任务，同时将操作风险管理三大工具，即风险与控制自我评估、关键风险指标、损失数据收集与内部控制的设计有效性、运行有效性有机地结合起来，并借助IT系统逐步在全行建立专业化、标准化、信息化的内控管理体系，形成内控管理计划、组织、执行、优化的良性循环，最终实现以下六方面的提升：提升员工的业务操作技能和风控水平；提升管理部门的管理效率和风险监控能力；提升主线部门的资源配置水平；提升审计部门的检查针对性；提升对管理层决策的服务支持能力；提升全行内控管理水平，确保本行社会责任的履行。

2011年，国家审计署对本行总行机关及部分分行进行了全面审计。审计未发现案件和重大违规事件，反映出本行近几年依法合规经营水平进一步提高。但是，国家审计署也对本行提出了一些意见和建议。本行高度重视这些意见和建议，并立即落实整改工作，希望以此为契机，举一反三，完善内控管理水平，提高依法合规经营的能力。

2011年，国家审计署分别对本行的14家分支机构完成了15次专项审计，另有1项审计工作未完成，计入下一年度相关数据。

案例九

啄木鸟合规行动

2011年，为鼓励一线员工积极主动参与内控建设，弘扬“主动合规、人人合规”的良好文化，全行首次开展特色化“啄木鸟合规行动”活动。在陈小宪行长的大力支持和关怀下，通过总分行的共同努力、精诚合作，“啄木鸟合规行动”顺利、扎实推进，向银行股东和广大员工交出了一份满意的答卷。活动成效体现在三个方面：

一是完善了全行内生的风险发现与纠正机制，对优化全行制度体系起到了很好的功效。行动期间，总行共收到各类建议1,125条，内容涉及会计、零售、信管、公司、国际等23个条线，推动了诸如银行承兑汇票、公司授信、个人贷款管理等多项行内制度的建立健全，促进了个人网银、信贷管理、账务核心等系统的不断优化。

二是通过总分行的积极推动，促进了内控五要素之一“信息与沟通”的及时性、有效性。全行以活动为载体，丰富了自下而上的信息报告、自上而下的沟通交流渠道，促使总行以全员智慧多方位检视控制的有效性，为全行内控管理提供了全员支持。

三是有效激发了基层员工的主人翁意识和爱岗敬业的热情，收集了全行35家分行178个部门340名管理人员、173家支行351名一线员工提出的啄木鸟建议。活动充分体现了对员工价值的尊重，营造了浓郁的活动氛围，强化了全行员工对本行企业文化的认同感，获得了基层员工的高度赞扬。

(四) 全面的风险管理体系

本行在董事会层面设立董事会风险管理委员会，总行层面设立总行风险管理委员会，总行风险管理委员会下设信用、市场和操作三大风险管理委员会。

在总行部门层面，信用风险由风险管理部和信贷管理部牵头管理，公司银行部、零售银行部等业务部门也承担一定的风险管理职责，如制定产品管理办法和操作流程、监控信贷风险等；市场风险和流动性风险由计划财务部和资金资本市场部管理；操作风险和合规风险由合规审计部牵头管理；法律风险由法律保全部管理；声誉风险由办公室负责管理；战略风险由规划发展部管理；资本管理由计划财务部管理；信息披露由董监事会办公室管理。

(五) 规范实施新巴塞尔协议

本行围绕巴塞尔协议实施，扎实推动了公司客户信用风险评级系统、公司债项与违约风险暴露计量系统和零售评级系统三大新资本协议核心系统建设和应用工作，信用风险计量技术已达到新资本协议高级内部评级法技术水平。

截至目前，本行开发了公司客户评级系统并已成功上线运行4年。客户评级已在公司授信业务授权管理、信贷审批等工作中发挥了重要的基础作用。

本行开发了公司债项评级系统。2008年6月，公司债项评级与违约风险暴露计量项目启动，并于2009年12月完成了模型开发和系统建设工作。公司债项评级系统已在2011年全面正式上线。

2008年6月，本行开始零售评级项目的开发。风险管理部、信息技术部、零售银行部、汽车金融中心、信用卡中心共同参与，2009年12月完成模型开发和系统建设工作，2010年1月零售评级系统在全行成功上线。零售评级系统按照新资本协议高级内部评级法的要求设计，可覆盖零售业务、汽车金融业务、信用卡业务等全部零售业务风险敞口。零售评级结果已纳入信用卡中心决策引擎系统运用和个人信贷决策试点运用。

2011年，本行新资本协议加权风险资产计量（RWA）项目、资本充足率自我评估（ICAAP）项目、监管达标项目三个收尾项目已全面启动。

(六) 加强市值管理

截至2011年末，本行的A股市值约为1,288.96亿元人民币，比上年同期下降7.81%，H股市值约为650.35亿港元，比上年同期增长4.05%。

本行全年共召开业绩发布会4场，境内外路演2次，反路演1次，先后在北京、上海、深圳、香港、新加坡拜访了社保基金、中国人寿、嘉实基金、Pioneer、JP Morgan AM、SAC、Fidelity等50余家重要的机构投资者及20余家券商分析师，召开会议40余场，投资者参会人数累计约70人，总行高级管理层和各主要部门负责人亲自参加，与投资者进行了深入坦诚的交流，加大了与投资者沟通交流的力度，得到市场的广泛好评。

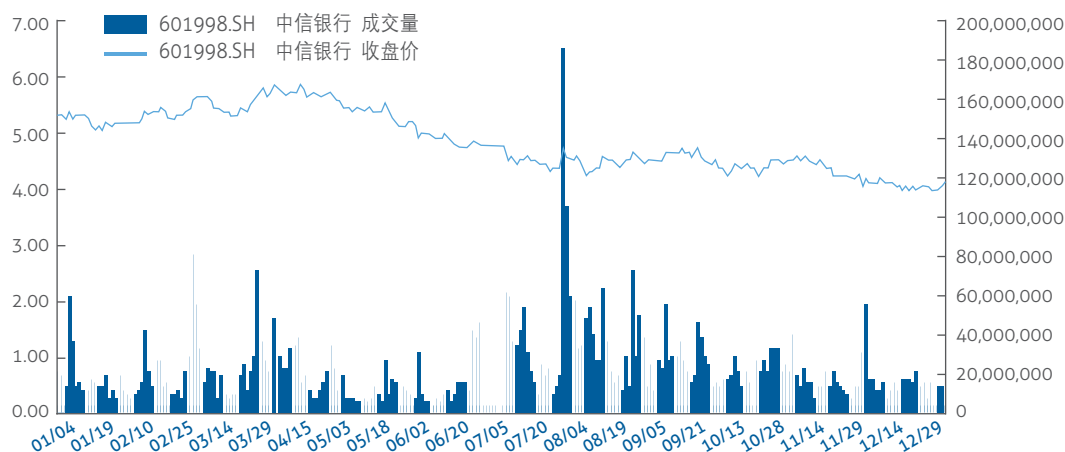


图18：2011年本行A股股价成交量走势图

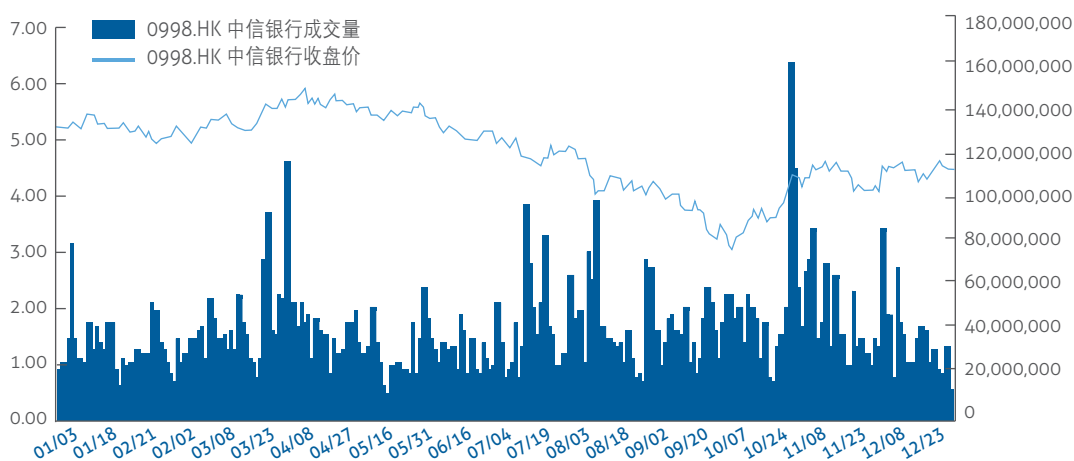


图19：2011年本行H股股价成交量走势图

案例十

投资者日活动

为帮助投资者在当前复杂多变的国内外经济金融形势下更好地了解本行经营管理情况，深入挖掘本行投资价值，2011年11月17-18日，本行在南京举行了第二届“本行投资者日”暨反向路演活动。总行相关领导出席了活动。来自境内外50余名投资者和分析师应邀参与了本次活动。

巴克莱资本、高盛集团、法国巴黎资本、中金公司、瑞银证券、申银万国、中银国际等机构分析师对本行未来战略规划、近期经营情况、风险管控措施以及公司零售业务经营特色和优势表现出高度的关注和浓厚的兴趣。会上主要关注的问题涉及资产质量管理、净息差走势、政府融资平台风险、最新监管政策、房地产与中小企业贷款风险、供应链金融发展特色等。

（七）加强关联交易管理

本行董事会、审计与关联交易控制委员会高度重视关联交易管理，在关联方和关联交易管理方面认真履行审批和监督职能，确保全行关联交易业务合法合规开展。

2011年，本行严格遵循两地监管要求，进一步推动关联交易体系建设、制度完善、流程规范、管理提升及合规保障等工作，确保在合法合规的前提下，充分发挥中信综合金融平台的协同效应，实现股东价值的提升。具体措施如下：

一是强化合规意识，面向全行30余家分行开展集中培训，进一步提升了全行关联交易管理意识和专业化管理能力；二是完善规章制度，修订了《关联交易管理办法》和《关联交易实施细则》，进一步优化了关联交易管理流程；三是健全关联方体系，建立涵盖1,671家关联法人和1,103名关联自然人的关联方名单，实现关联方动态管理；四是规范操作流程，编制了《关联交易产品手册》，为全行准确识别关联交易、统一计算标准、规范内部流程提供了有效依据；五是提升管理水平，将持续性关联交易三年上限申请范围扩大至三大关联体、八大类业务，大大提高了关联交易审批效率；六是加强日常监控，及时履行审批和披露程序，确保关联交易符合交易所和行业监管要求。

四、全面人文关怀 保证员工工作身心健康

本行关爱员工的理念是“促进银行发展，维护职工权益”，把企业关爱职工、职工热爱企业，企业和职工共谋发展、和谐双赢作为创建劳动关系和谐企业的根本标准。坚持以人为本，努力解决职工最关心、最直接、最现实的利益问题，做到发展为了职工，发展依靠职工，共享发展成果。

本行把促进企业发展与维护职工群众的权益结合起来，把促进企业发展和社会进步作为工会维权工作的前提和基础。坚持竭诚为职工群众服务的维权宗旨，以职工为本，牢固树立群众利益无小事的思想，真心实意地为职工群众办实事、做好事、解难事。坚持和谐发展、共建共享、互利共赢的维权理念。按照主动、依法和科学维权的要求，建立和发展规范有序、公平合理、和谐稳定的社会主义新型劳动关系，确保劳动双方协商共谋、机制共建、效益共创、利益共享。坚持统筹兼顾、突出重点的维权方法。既要突出维护职工群众的劳动经济权益，又要注意维护职工群众的民主政治权利和精神文化需求；既要为职工群众解决实际困难和问题，又要注意源头参与、宏观维护，建立健全维权工作科学有效的相关机制。

（一）完善的生活保障

1. 保险保障体系

本行已经建立了薪酬激励制度。本行薪酬分为基本工资、奖金和福利三部分：基本工资制定了全行统一的制度；奖金与部门和员工的绩效情况挂钩，由各分行根据本行实际自行制定；福利按照国家、地方的有关规定和本行制度执行。

本行员工的社会保障和社会保险的执行政策主要是依据国家或各地方政府制定的相关社保政策。目前已参保的种类有基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项。

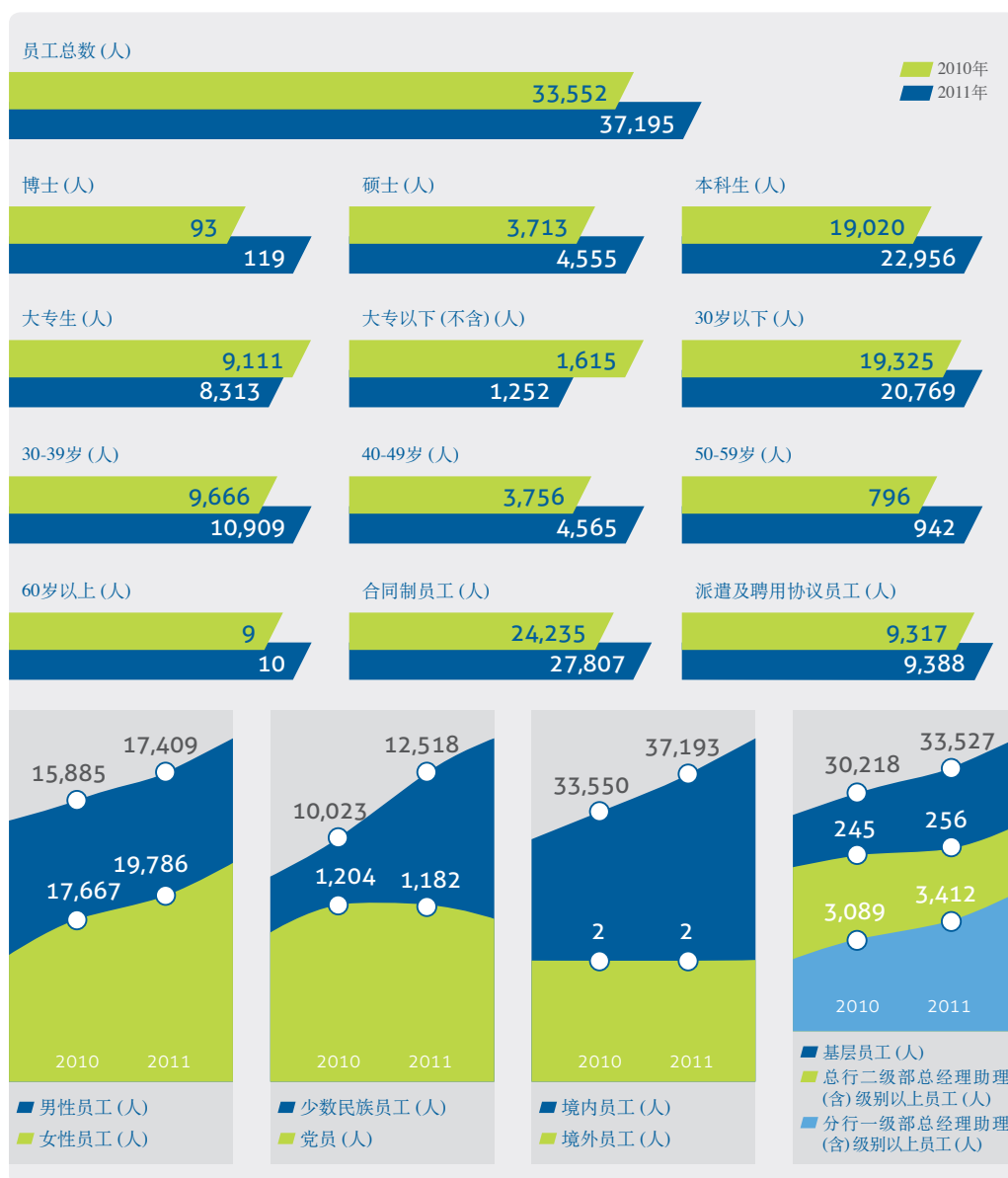


图20：全行员工构成比例明细

注：上图中数据为本行与振华财务公司合并数据。

除上述五项保险外，本行为保障和提高本企业职工退休后的生活水平，建立了多支柱养老保障体系，在自愿平等协商的原则下，试用期满的职工可自愿加入本行企业年金，企业年金由公司和职工个人双方共同负担，缴费基数为上年职工个人工资总额，企业、个人缴费比例均为4%。符合领取条件的职工可享受本企业年金。

2. 基本健康保障

本行针对突发公共卫生事件的临时性和长期性的应急预案，重点做好与当地卫生防疫部门和疾病控制中心的联系沟通汇报工作，以及做好消毒隔离、个人防护、垃圾和污水处理工作，防止交叉污染。

3. 身体健康保障

本行，包括总行机关和各分行在内所有单位，每年至少为员工提供一次全身健康检查，部分分行另外向女性员工单独提供一次妇科专项健康检查。

（二）职业生涯规划

本行目前已经建立了较为明确的员工上升空间和发展通道。根据工作性质和业务特点，本行目前将正式员工的职位划分为两大类：分别是管理干部类和专业技术类，员工可以根据个人情况选择适合个性的职业发展通道。其中，管理干部类按照本行干部管理制度实施；专业技术序列分为21个子序列，设置资深、高级、中级、初级和见习共五个等级，各专业技术序列职务的评聘按“个人申请、评审组初审、评委会投票、总分行聘任”的程序进行。

本行的专业技术序列的21个子序列完整涵盖全行各业务条线的非管理干部类正式员工，各序列相互之间有清晰的对应关系和连通渠道，员工可以在不同职业阶梯间寻找最适合自身发展的通道，且相互间可以平滑流动。专业技术序列的晋升，以专业知识、技术能力水平和业绩表现为主要评价标准，同时兼顾学历与工作年限，符合本行现阶段的实际情况。

2011年，本行组织开展了参考人数较多、覆盖面较广的分行专业技术序列资格认证考试，涵盖20个序列、80个科目，5,377人报名参加。

（三）公平的竞争环境

对所有员工一视同仁的理念已贯穿于本行用工管理始终，在员工“选、育、用、留”的各个环节予以体现。本行合同制员工劳动合同的签订比例为100%。本行所有岗位用工均按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定执行，不使用未成年员工。

本行的用工制度覆盖面较为广泛，制度规章较为明细，全行层面的用工制度包括《中信银行劳动合同制管理办法（试行）》、《中信银行派遣用工管理暂行规定》、《中信银行返聘离退休人员管理办法》、《中信银行员工考勤管理办法》等，总行层面的用工制度还包括《中信银行总行人员招聘录用暂行办法》、《中信银行总行职工劳动合同期限的规定》、《中信银行总行员工流动管理办法》等。各分行在执行全行用工制度外，还根据分行实际制定了详细和全面的管理制度。

本行未对“歧视”进行定义。当员工认为出现歧视时，员工可以通过信件、电话、邮箱等公开渠道向党群监保部门进行反映或申诉。

1. 男女平等

在本行的工资制度中，没有因性别不同而制定不同薪酬标准的规定，体现了男女员工同工同酬原则，男女的薪金比率为1:1。

本行对符合应聘条件的女性人员，不存在性别歧视；本行严格按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关规定对女性员工在本行工作期间保障其应享的各项权益。目前，女性员工占本行员工的比例为53.20%，女性员工对本行发展做出了巨大贡献。

2011年5月20日，本行工会向全辖下发了《女职工权益保护专项集体合同样本》，规范了相关女职工权益保护制度，要求全辖各级工会稳步推进女员工权益保护专项集体合同签订工作。

2. 员工本地化

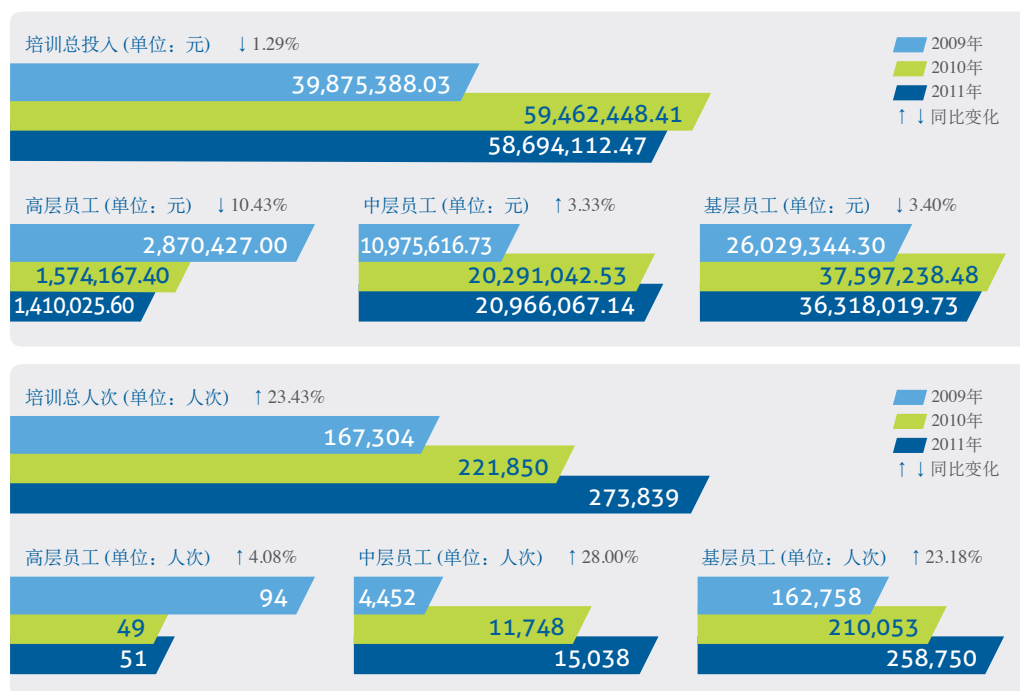
本行目前尚未下发制度性文件规定在营运地点优先聘用当地人员担任管理层和员工，但在实际工作中，由于考虑到员工队伍的稳定性、在当地媒体刊发招聘启事等因素，本行客观上绝大部分是招录营运地点当地人员担任管理人员和员工。

3. 员工考核

本行对员工坚持360度考核制度，考核侧重点围绕员工的工作业绩、岗位技能、业务能力、工作质量与效率、遵纪守法等方面。本行秉承一切按制度办事的原则，努力做到公正合理地运用考核结果，将员工的考核等级与其绩效奖金挂钩，同时与个人潜力开发结合起来，根据不同类型员工的情况，实施不同的管理措施，如职位调整、胜任力培训、绩效改进、强制退出等。通过多样化的考核结果运用，促使员工改进工作方法、提高工作质量与效率。在运用考核结果前，考核者与被考核者要进行充分的反馈，正确分析工作成绩和主要不足，探讨增进绩效的方式，并为第二年绩效目标的制订奠定基础。

（四）多元化的培训体系

本行的培训工作以科学发展观和科学人才观为指导，将人力资本看作企业的战略资源，将培训作为员工能力培养与职业成长、业务发展与绩效提升、银行核心竞争力增强与战略实现的重要手段。



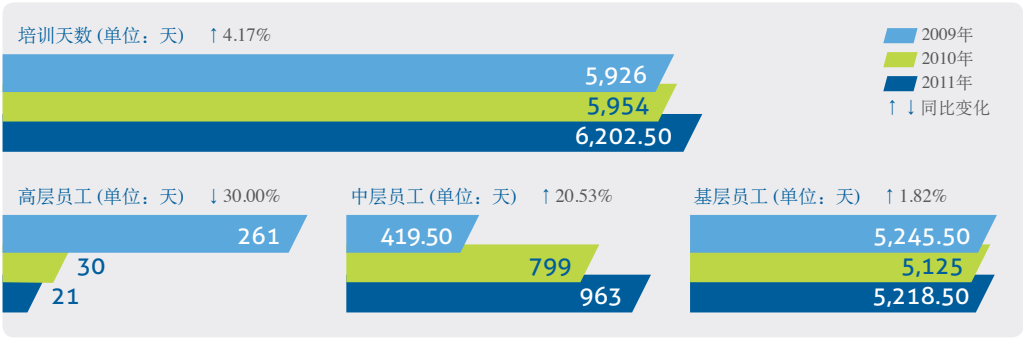


图21: 本行培训明细表

注: 1. 此表数据仅为境内培训数据
2. 变化数为2011年度与2010年度数据对比。

案例十一 学苑计划

为满足总行员工培训需求,提升综合素质,提高业务及管理水平,本行于去年底推出专门针对总行员工的“学苑计划”,涵盖专业知识、职业技能、经济形势和人文素养四个模块。其中,在人文素养模块推出学苑计划之人文国学堂系列讲座。讲座针对总行全体员工,共计6次,多利用下班后的时间。内容以儒家“四书”《论语》、《大学》、《孟子》、《中庸》等国学经典为主,采用“名师+精读”的方式,邀请鲍鹏山、李里、郝万山等在各自学术领域有重要影响和成就的名师大家亲临授课,以国学经典名著为读本,精解原著,释疑解惑。

国学系列讲座体现了本行对员工的人文关怀,凝聚了员工思想,提高了人文素养,领悟了做人做事之道,提升了管理实践,提升了综合素质。

(五) 员工权利保障

1. 工会组织的建设

近年来,随着本行机构建设的快速发展,本行机构延伸到哪里,工会组织就建立到哪里,从组织上保证了工会工作的正常运转。截至2011年12月31日,本行职工加入工会的入会率为100%。

全行37家分支机构已经建立了职代会,通过职代会制度加强民主政治建设、依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力,保护和调动广大职工的积极性、创造性、促进企业健康发展。本行工会于2011年4月向全辖印发了《中信银行职工代表大会操作条例》、《中信银行职工代表大会规程》、《中信银行职工(会员)代表大会操作范文样本》。

案例十二 总行第一届职工代表大会

总行机关工会于2011年12月27日召开了第一届职工(会员)代表大会,总行机关84名职工代表参加了大会,12名一级部总经理作为特邀代表列席了会议。会议按照程序召开了预备会议,选举了主席团成员,召开了正式会议,通过了《中信银行总行机关职工代表大会条例》和《中信银行总行机关职工代表大会操作规程》,此次会议把广大员工的思想统一起来、力量凝聚起来、活力激发起来,为银行发展、维护员工权益发挥了应有的作用。

总行机关职代会刚刚起步,相关制度和操作方式还不完善,下一步将通过征集职工代表议案、涉及员工利益的规章制度要经过职代会通过等方式为职工争取利益。

2011年，本行各分支机构共召开职工代表大会25次，共提出议案416项，经职工代表大会决议，通过议案407项，通过率97.84%。

2. 知情权及话语权

内联网、内部刊物等是本行员工了解本行经营情况的主要途径，员工均可轻松查询各项经营事项、动态、决策、数据等。另外，每年全行各级党委召开党员领导干部民主生活会之前，均开展了征求群众意见工作，征求广大员工对银行发展的意见和建议，倾听群众呼声，了解群众需求，期间广大员工可以就所关心事项畅所欲言，为银行发展献言献策。当本行发生公司重组、公司重大业务外包、停业、扩张、并购等重大事项时，本行将通过公告形式向全体公众进行披露，并通过内联网系统向全体员工披露情况。

3. 劳动和休息的权利

本行为落实国家的薪酬福利制度，根据国家相关政策的规定，分别制定了《中信银行员工考勤管理办法》、《中信银行年休假管理办法》等相关规定，并通过与员工签订劳动合同的形式予以落实。

本行依法充分保障员工劳动和休息的权利。为此，本行在劳动合同中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，并出台了《中信银行员工考勤管理办法》、《中信银行总行员工加班管理规定》等相关制度进一步规范要求。

若用人单位有强制与强迫劳动情况，员工可以通过面告、电话、电邮、书面等多种渠道反映，本行工会、人力资源部、党群监保部均可受理；若存在严重违规行为，员工可以向总行党群监保部进行举报。此外，各级人力资源部会定期或不定期开展用工调查与整改工作。

4. 畅通的沟通渠道

本行员工可以通过举报信、举报电话或举报邮件等渠道反映情况或申诉，也可以在本单位党委的意见征集活动中反映有关问题。2011年，本行没有发生侵犯雇员权利的案件。

本行加强了对各级领导班子人员的监督、对重要领域和关键环节权力行使的监督，同时支持和发挥党内监督、纪检监察监督、群众监督等各监督主体的作用。

一方面，本行建立警示诫勉防线，强化防范纠错机制。经过多年实践、完善和发展，本行对群众有举报、社会有反映，有可能出现腐败问题需要预警的党员干部，本着有则改之、无则加勉的原则，予以警示提醒；对一些苗头性腐败问题和正在演化的腐败行为，给予诫勉督导，及时纠偏；对已经造成错误事实，构成轻微违规违纪，可不予处分的党员干部，给予责令纠错，逐步形成了廉政预警机制。几年来，坚持结合年终考核结果反馈，对部分领导干部进行诫勉谈话或提醒。

另一方面，本行严格责任处理制度，认真查处违纪违规行为。按照有关规定，坚持对违纪违规行为进行严肃查处，真正做到有违必纠、有错必罚，并实行定期通报制度。通过投入大量人力物力开展督导检查，加大对违纪违规行为责任人的查处力度，使得党风廉政建设责任制真正落到实处，构建了一道加强内控、防范风险的过硬屏障，有效地促进了各项业务的健康发展。

5. 丰富多彩的业余生活

2011年，本行总行机关和各分行组织全行员工广泛开展了形式多样、内容丰富、自愿参与的文艺体育活动，引导员工的业余文化生活更加健康向上。

2011年，本行各分支机构共组织单项活动89项，组织常年可参与的体育活动24项，主要集中在羽毛球竞技、乒乓球竞技、篮球竞技、足球竞技、登山活动、健步走活动、户外拓展活动等。

案例十三 第二届职工运动会

2011年10月22日，本行第二届职工运动会在北京奥林匹克体育场隆重召开，总行陈小宪行长及高级管理层参加了此次大会并出席开幕式，35家分行、信用卡中心及总行机关共37个代表队参加了比赛，本行在京单位员工及家属共4,000余人到现场观赛。

此次运动会共设有24个田径项目、5个趣味集体项目和3个领导竞赛项目，1,009名运动员参赛。运动会开幕式中，各分行用标语口号，以及颇具地方特色的服饰和表演表达了对行运会的祝贺，总行机关600名员工表演了大型广播体操。

在运动比赛中，各代表队运动员充分发扬了“更高、更快、更强”的奥林匹克精神，展示出本行运动健儿良好的精神风貌。现场数千名观众热情呐喊助威，传达出本行大家庭的凝聚力。陈小宪行长等总分行领导积极参加了“快乐高尔夫”、“足球射门”及“托球拍球跑”等项目。



案例十四 总行机关举办“美在中信”时装秀

为了迎接“三八”国际妇女节101周年的到来，2011年2月25日晚，本行总行机关工会举办了迎三八“美在中信”时装秀。陈小宪行长在百忙之中也抽出时间观看了部分比赛，并为全体女性员工送上了节日的祝福，并希望工会以后能更多地组织类似的活动，展示总行职工昂扬向上的精神面貌、健康快乐的生活方式和美丽优雅的仪姿风采。

此次活动受到职工的普遍欢迎，总行24个部门中的22个部门组成了20支表演队，共有200多名职工参加了表演。比赛当晚，员工们一改往日办公室严谨、稳重的作风，在T台上尽情挥洒着自己的风采，员工们重在参与、追求精彩、尽情展现自我的精神也感染了在场的每一个人。整齐统一的职业装、古今中外的婚礼服、晚礼服、五颜六色的民族服、惟妙惟肖的电影人物，甚至还有自制的低碳环保服装，带给所有人一场完美的视听盛宴。



五、提升服务水平 实现供应链无差别对待

(一) 客户

1. 了解客户需求

2011年，本行信用卡中心开展了品牌市场调研项目。此次问卷调查，主要通过电话及电子问卷两种方式进行，共成功调研客户约2,700名。

在活动宣传渠道的有效性方面，短信仍为最主要的信息获取渠道，选择通过短信了解活动的客户占比分别为72.80%（电话调研）和40.26%（电子问卷），选择网站的客户占32.26%（电话调研）和12.05%（电子问卷）。说明通过短信渠道宣传市场活动仍是客户最能接受的方式，同时网站及商户宣传也是客户了解活动的重要信息渠道。

在促进客户申请信用卡方面，选择会向身边的朋友推荐本行信用卡的客户占比分别为92.05%（电话调研）和95.71%（电子问卷）。在客户忠诚度方面，选择会持续用卡并参加类似市场活动的客户占比分别为98.33%（电话调研）和99.28%（电子问卷）。对于喜欢的活动形式，排名靠前的分别为：37.67%（打折）、26.65%（送礼品）、22.43%（抵扣现金）、13.25%（送积分）。对于喜欢的商户类型，排名靠前的分别为：23.45%（餐饮类）、18.78%（影院）、15.97%（超市）、14.35%（百货）、11.45%（加油站）。

通过此次客户调查，本行进一步了解了客户的实际需求和消费偏好，有助于本行根据客户的意愿调整服务方向，以期更好地为本行客户提供更加周到、细致、有针对性的金融服务。

2. 保障客户对合同条款的知情权

本行在公司网银合同条款中，明确提示客户要妥善保管好个人USBkey证书和密码信封等相关重要资料，如若丢失将会造成重大不良后果；客户重要资料丢失后，本行将尽最大可能按照相关规定协助客户重新办理，保护客户合法权益。

本行零售银行业务按照中国银监会的要求编写销售文本，以通俗易懂的语言书面向客户揭示产品信息。在产品说明中明确载明产品风险级别、产品投资范围、产品各要素，语言简明、形式清晰。同时，本行明确要求分行理财销售人员在产品销售时风险揭示完全，不得承诺保本、固定收益，不得进行广告误导。此外，本行还制定了专页的风险揭示书、客户权益须知等，确保客户收悉产品相关购买流程、注意事项以及产品的风险等。

本行理财业务通过《产品说明书》详细揭示理财产品的条款和信息。本行与债务融资工具发行客户确定承销合作关系后，与客户签订债务融资工具承销协议，承销协议充分揭示了产品的条款和各类信息，并明确双方的责任和义务。结构融资业务在向客户出具的融资建议书中明确提示产品特点，融资结构，合规性要求和各项收费依据等。

本行在销售金融产品时，确认客户购买产品与意愿相同；在售前、售中、售后向客户提供清楚的信息；减少不适应客户需求的销售风险；确保给予的建议是高质量的；公平地处理客户投诉和争议；保护客户信息的私密性；管理客户的合理预期。

本行销售基金产品时，严格按照中国证监会的相关规定，对所有客户实行统一的风险评估，在客户开立基金户时下发中国证券业协会制定的《投资人权益须知》以提示产品风险，并执行与基金公告一致的费率政策，并通过本行外网基金频道面向所有客户提供基金产品及市场资讯、本行基金组合N计划投资服务等，通过以上措施，本行销售基金产品和服务时，实现对所有客户的公平。根据监管要求，产品均面向符合要求的投资者销售。

本行针对汽车消费金融业务专门编制了经销商培训手册，组织客户经理对经销商销售代表定期培训，以保证经销商更好地为客户介绍、解释各类贷款产品。在《个人汽车消费贷款及抵押合同》中本行详细揭示了车贷产品所有相关条款和信息，客户面签时须阅读合同签字确认。特别是在合同签字页“利率方式”一栏，明确揭示了该产品的利率风险。

3. 创造安全稳定的信息技术环境

近年来，随着本行信息化建设的投入、规模快速增长，业务对信息科技的依赖程度越来越高，信息科技已成为银行核心竞争力的重要组成部分，在信息科技支撑下，银行业务处理向集约化、自动化、流程化、智能化方向发展，业务规模不断扩大，企业经营管理水平逐步提高，风险管理能力进一步加强，与此同时，信息科技环境是否成熟也成为影响业务发展的重要因素，信息科技不仅仅要支撑业务发展，更要通过科技创新，开发新产品，拓展新渠道，提高效率，降低成本，逐步发挥科技带动创新的引领作用。

(1) 信息技术平台

本行坚持以“预防为主、处置高效”为原则的生产系统安全运维管理，主要着力于生产运营体系的建设，通过在组织体系、制度体系、评价体系、技术支撑、人员保障、合规内控等方面的不断优化与完善，从变更管理、事件管理流程入手逐步实现了ITIL主要管理流程的落地实行，并建立起具有基本功能的服务台。建设全行一体化集中监控平台、运维内控审计平台、集中备份系统等运维管理和技术支撑平台，持续提升自动化运维管理水平；组织开展信息系统健康检查工作，加强信息系统应急演练和总结，全面提升应急处置能力；实施全行网点规范改造、网络准入系统和全行集中网络监控系统，进一步提高全行网络运维管理水平。

信用卡中心已建立起符合实际应用的信息安全政策体系，主要政策包括：《信息科技风险管理

办法》、《信息安全问责机制》、《信息安全操作指引》，ISO27001信息安全管理规范（包含26个管理文档与52个技术文档）。本行信用卡中心已顺利通过中国信息安全认证中心的信息安全管理体系认证，成为国内首家获得此项认证的信用卡中心。中国信息安全认证中心所采用的认证标准等同于ISO27001信息安全标准。信用卡中心在2011年7月接受了中国信息安全认证中心审核组对ISO27001项目信息安全管理体

系一年一度



以“零不符合项”顺利通过外部审核组监督审核。

私人银行中心制定并执行《中信银行私人银行中心IT系统、用户及权限管理办法》和《中信银行私人银行中心敏感数据管理办法》。

(2) 网银系统

在公司网银系统方面，本行使用第三方独立认证机构（CFCA中国金融认证中心）认证的网银证书，从而保障了客户认证的真实性、安全性；采用客户信息独立备份机制，预防由于系统故障造成客户信息的丢失，保障了客户信息的安全；应用国内权威机构提供的网银安全控制机制；建立了总分支行三层签约审批流程，经办、审核双人交叉审批，特别强调对客户信息和档案的规范管理，并对上述流程进行定期检查。在第三方存管系统方面，本行建立了全面、科学的证券交易资金存管业务制度体系，制定了多项制度，明确了存管业务的相关管理与操作要求。在系统保障上，本行严格遵循证监会的业务与技术标准，账户体系健全、结算关系清晰；系统实行双机热备，具备双路电力供应系统，保证业务运营持续性，保障客户信息的安全。

(3) 维护客户信息安全

本行公司银行业务通过实现对公客户管理系统与外网隔离、系统功能设置、用户权限设置等手段，有效保护了客户信息安全。通过保护客户信息安全，一方面帮助客户增强机密信息的安全性；另一方面，可以在信息安全共享的前提下，实现总、分、支行三级通过对公客户管理系统开展联动营销工作，提高工作效率。

本行零售银行业务同密切接触客户数据的相关人员签署了保密协议，并制定了《中信银行零售业务客户数据使用管理暂行规定》。

本行托管中心在信息系统设计中充分考虑了客户信息保密和管理的要求，对客户信息进行了分级管理，并在日常工作中加强监督检查，从数据的日常管理、数据备份、数据存储介质的保管和抽检、数据恢复、数据清理和转储、数据保密及数据使用等方面细化了客户信息数据使用全过程中的管理要求。

客户信息安全的保证是私人银行业务中的重点内容，本行应用的信息系统根据不同用户角色进行授权，有效控制不同人员可以查看的客户信息的范围，从而最大限度地保护客户信息安全。

汽车金融中心核心业务系统根据用户所对应的角色采取严格的访问权限控制，只有特定角色才能查看客户敏感信息。制定专门的规章制度对系统用户的创建、分配、登记和使用进行管理；系统对于信息导出采取有效控制，经销商和一般用户无法批量导出涉及客户敏感信息的内容。

信息安全是一项持续长久的工作，本行将按照“事前预防为主，事后控制为辅”的原则，以更加积极主动的思路加强信息安全建设。

(4) 科技谋发展

随着本行的迅速发展，信息系统的数量快速增长，PC服务器尽管综合优势明显，但也给管理、机房供电、维护等带来巨大的压力。本行结合同业经验，对PC虚拟化技术进行了调研和测试后，开展了PC服务器虚拟化建设工作，提高了服务器的利用率，减少了组织内的服务器数量和对机房的

压力，节约了成本。

本行采用国际先进的灾难备份技术建设本行灾难备份体系，对于AS/400系统，如核心业务系统、基金代销、CIF及信用卡系统，生产中心和灾备中心之间采用基于MIMIX软件产品的异步数据复制技术；对于开放式系统（主要是UNIX系统），生产中心与灾备中心之间主要采用基于磁盘阵列的SRDF远程同步或异步数据复制技术。

本行应用了零售电子渠道交易风险预警系统，该系统实现包括网上银行、移动银行、电话银行的多渠道实时和非实时的风险预警，为业务人员提供统一的预警规则定制、风险信息预警、预警信息处理、风险案例管理功能。该系统使用了规则引擎技术实现风险预警规则。通过图形界面实现不同预警规则的配置，灵活适应业务规则的变化，减少了编码量，提高了效率。

案例十五 生产机房搬迁

随着本行信息系统建设的快速推进，富华大厦生产机房已无法满足当前信息系统安全运行的需要，为给生产系统提供一个安全、可靠的机房等基础设施环境，以满足本行业务的发展，本行于2月至4月完成了机房由富华大厦搬迁至朝阳门机房的工作。为减少对外服务的影响和确保信息系统的安全，本行充分利用各信息系统的非营业时间或者交易量最小时段作为搬迁时间窗口，为各信息系统定制了不同搬迁方案。整个搬迁工作包括2次核心生产网络切换及4批次信息系统搬迁，涉及设备200多台套，其中包括20多台重达1吨、高2米的大型设备。依照严谨的搬迁方案，在统一有序的组织调度下，搬迁工作顺利完成，力争做到对客户影响最小。

案例十六 严防“钓鱼”网站

“钓鱼”网站可能影响本行网上银行客户的资金安全，为维护本行声誉、切实保护客户利益，本行非常重视钓鱼等仿冒网站的处理工作，也积极采取如反钓鱼控件等技术手段加强客户保护。通过客户反馈、客服中心或柜面以及其他合作渠道发现“钓鱼”等仿冒网站后，形成了统一汇报的机制，同时与监管机构、反钓鱼联盟、互联网域名管理机构等建立了沟通及处理仿冒网站的机制，可以在发现后采取相应的措施及时关闭“钓鱼”等仿冒网站，尽可能减少影响。

4. 积极的客户满意度调查

2011年，本行公司银行业务依托财资空间社区平台在6月至9月期间，分别针对公司电子银行业务办理方式、公司电子银行回单箱功能、公司电子金融用户体验、财资空间社区用户体验和公司电子银行产品建设开展了5次客户满意度调查，累计参与人数500多人，收集到众多市场和客户的真实需求，促进了本行公司电子金融业务发展。

此外，结合分行业务调研、产品推介等时机，本行走访了多家战略客户、现金管理重点客户，深入了解客户的业务需求和体验。通过这种方式，本行积累了很多客户反馈意见，为进一步提升客户需求、不断完善服务渠道建设提供了依据。

为了适应零售银行业务的不断发展创新和金融竞争的需要，充分发挥柜面作为零售银行服务营销的重要阵地作用，促进营业网点从单一操作向操作、营销、服务三重职能转变，本行于2011年印发了《中信银行零售业务柜面服务流程标准化手册（2011.3版）》，明确了营业网点柜面人员零售业务的营销范围、岗位职责和管理考核原则，并对柜面操作、营销和服务流程进行了标准化规范。在总行的指导下、分行全体员工努力下，柜面服务流程标准化工作取得了较好的效果，为

客户创造了一流的服务体验，进而将服务转化为生产力，全面带动零售业务的发展。

2011年，本行零售银行业务开展了一期客户满意度调查。为提高本行零售网点服务水平，增强在金融领域的服务竞争力，本行自2007年开始持续外聘第三方调查公司从客户服务体验感受层面对零售网点进行调研。客户满意度项目历时5年，共开展8期，网点满意度得分整体上升趋势明显。本行2011年度网点满意度得分为84.8分，比上期提高2.2分。五年中，客户对本行网点服务的满意度评价提高了4分以上，今年达到最高水平。在与人员相关的人员形象、人员态度、人员专业性三项指标上得分最高，优势明显。

本行国际业务2011年开展了客户调查，调查问卷显示，在具体的产品设计方面，企业最感兴趣的产品依次为跨境人民币理财方案，国内+国外供应链融资，人民币内保外贷和NDF跨境购汇套利产品。境外工程承包、境外投资等行为使得客户对境外资金的需求持续性较强，因此内保外贷、非融资性保函成为该类企业除押汇以外需求量较大的金融产品。

5. 提升服务水平

2011年7月，为提升本行零售网点服务水平，依据本行服务品质标准手册对本行638个营业网点开展了一期神秘客户监测项目。2007年至今，本行持续开展了9次神秘客户监测项目，主要分软件和硬件两大考核内容。其中，软件环境涉及大堂经理、柜台人员、保安人员的礼仪形象和工作规范。硬件环境涉及外部环境、大堂环境、等待区和自助区。本期神秘监测结果显示，在硬件环境方面本行营业网点外部环境和大堂环境一直表现突出。本行在软件环境方面得分连续五期稳步上升，一线员工的礼仪形象和工作规范提升幅度较大，柜台人员在办理时长、举止行为、服务态度等方面提升迅速。

以中国银行业协会2011年度“明星大堂经理”评选活动为契机，在参加本次评选活动的工作中，本行组织落实到位，总行层面周密部署，扎实推进，制订切实可行的评选活动实施方案，并严格审核、严格把关。分行层面组织下属经营机构自荐、申报、积极开展丰富多彩、形式多样的评选活动，配合开展审核测评工作，确保评选活动取得了实效。在本次评选中，本行共有40名大堂经理获得“明星大堂经理”称号，其中8名大堂经理还获得了“财富之星”、“魅力之星”、“亲善之星”和“微笑之星”称号等系列奖项。通过此次评选活动的有效开展，树立了服务先进个人典型，发挥了先进个人的示范带头作用，进一步提高了本行整体服务水平。对于贵宾客户，通过客服中心定期开展新客户关怀及老客户回访外呼项目，了解客户需求，改进服务品质。

在中国银行业协会组织的“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选活动中，我行青岛威海分行营业部、杭州天水支行、广州分行营业部、武汉分行营业部和太原分行营业部5家支行网点荣获“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，我行同时荣获“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动突出贡献奖”。通过全行上下一致努力，本行服务品质管理得到了社会各界的高度认可。

在中国银行业协会组织开展的中国银行业“普及金融知识万里行”系列活动中，本行因策划组织精心部署，全行行动有力有序，整体活动成效显著，被授予“最佳成效奖”。在活动中，总行统一规划和组织，各分行通力合作，各项活动开展得有声有色。通过此次银行业“普及金融知识万里行”系列活动，本行一方面在消费者保护领域履行了社会责任，进一步密切了与消费者的关系，提高了社会对金融知识普及的参与度；另一方面充分展示了本行诚信服务社会大众的优良形

象，为业务发展创造了良好氛围。

2011年，本行汽车消费金融业务开展了录音质检，对通过外呼或者呼入与客户进行联系的岗位工作人员电话录音进行抽检，保证服务质量。依据岗位性质，制定相应业务规则，每月评选出各岗位优秀员工，并将面签差错率、客户投诉情况纳入员工绩效考核，激励员工提高工作质量。定期组织专业知识学习和岗位技能培训，如预约员服务技巧培训、面签服务技巧培训、商务礼仪培训等，开展业务技能考试，如《贷款新规》考试，提升员工业务能力。与95558合作成立汽车消费金融客服团队，设立统一客服专线400-620-8168，为客户提供更加专业的服务。开展温馨营销，大型节日为来访办理业务的客户发放小礼品，例如春节发台历、教师节发润喉糖等，在业务量的高峰期为客户提供各类茶点，中午时间在面签室为客户配备面包等，提高客户满意度。在各面签点设立服务监督指示牌，公布客户投诉邮箱和服务质量监督电话，安放意见箱并及时采纳客户提出的合理建议，以客户为中心提升服务质量。

6. 高效的客户投诉机制

本行的客户投诉分为口头投诉、电话投诉、意见箱投诉、意见簿投诉、信函投诉、媒体投诉和95558客户服务中心投诉。

本行公司银行业务已建立了较为规范和完善的分层式客户服务体系。全行公司电子金融业务客户服务以95558客户服务中心为唯一接入点，首先解决重复、简单、程序化的客户问题和投诉；对于95558客服无法解答或处理的问题与投诉，将由95558客服中心转至远程专家坐席团队负责解决。同时通过电子客服工单系统，95558客服既可通过电话与总分行产品经理联系，也可将客户投诉输入电子客服工单系统进行流转，提升了对客户投诉问题的解决效率和后续跟踪问题。

本行零售银行业务2011年共接到客户投诉数量总计3,923笔，处理及时率为96.41%，投诉处理满意度为91.82%。本行汽车金融中心2011年共接到投诉39笔，其中38笔投诉已结案，目前还有1笔投诉在处理中。本行私人银行中心2011年共接到客户投诉3笔，目前均已解决。2011年，本行信用卡中心共收到客户抱怨50,540宗，月均抱怨率0.057%（目标值0.14%），本行已指定相关人员根据行内投诉处理流程进行处理。



7. 商业秘密保护

根据《中信银行商业秘密保护办法》，客户信息安全是商业秘密中的重要部分，从全行安全意识、安全架构设置到技术安全保护工作均得到高度重视和执行。

本行成立了保密委员会，负责本行商业秘密保护的指导、监督

和管理工作。总行办公室负责商业秘密保护制度的制定和保密工作执行情况的检查；合规审计部负责保密制度建设情况检查，并参与执行情况的监督检查；党群监保部负责泄密事件的调查、取证和处罚；信息技术部负责实施保护商业秘密的技术措施。

本行严格遵守《中信银行股份有限公司信息披露管理制度》、《中信银行股份有限公司信息披露管理制度实施细则》以及《中信银行股份有限公司内幕信息及内幕信息知情人管理办法》等相关规定，严格做好定期报告重要数据的保密工作，在定期报告公开披露前，通过切实做好保密工作，保护广大投资者的信息知情权。

为强化数据管理、规范发布流程、严格保密制度，本行由计划财务部对信息管理（含重要数据管理）实行统一组织、归口管理、专人负责、统一登记。计划财务部对各类信息进行有效授权管理下的充分共享，对于公开披露类数据和监管口径数据，将定期上载到内部网站上；对于管理层报表数据，电子文件存放于内部服务器上，仅供内部人员查阅，不得擅自对外提供；对于各类涉密信息，承办部门必须按规定确保涉密信息的时效以及控制范围。各类涉密信息在保密期内不得在内联网上转载，不得向其他非控制部门提供，确因工作需要的，必须经一级部门的领导审核批准并作相应技术处理。各类涉密信息仅供计划财务部内部特定范围使用，不能擅自提供；对于涉密信息的相关系统，有专人负责，严格按照管理规定保管系统密码、密钥等，不能私自转交他人或将密码告诉其他人。

（二）供应商

本行以合同方式有偿取得单项价值50万元以上的大宗物品均实行大宗采购，分行可根据实际在此标准下自行确定本行大宗采购金额标准。根据《集中采购管理办法》规定，本行由分项管理部门负责组织实施集中采购入围的具体工作。首先由其拟定集中入围方案、编制采购文件、项目评审细则、组织多方推荐供应商，提出潜在供应商名单等；然后按照集中采购规定流程，牵头组成由财务管理部门、法律部门、合规部门等相关部门以及根据需要聘请的外部专家参加的评审小组；经评审小组确定集中采购项目入围供应商后，分项管理部门形成报告，报经总行财务审查委员会批准后予以公布。供应商入围后，本行规定每年由分项管理部门进行效果评价及供应商管理，包括建立供应商评价、补充及退出机制，每年对供应商进行考核，评估供应商的履约风险，并提出持续改进建议等。此外，本行逐步完善供应商动态管理机制，进一步加强供应商优胜劣汰的良性机制。

目前本行IT产品供应商选择的主要标准包括公司主要资质、财务稳定性、企业信誉、银行业服务经验、公司持续履约能力、公司风险控制能力和公司信息安全及服务管理体系健全程度等。

本行对供应商的选择遵循公正、公平、公开的原则，主要通过邀请招标方式确定供应商，在供应商的选择上有关于环境保护的附加条款。

本行全面加强外包管理工作，全面推行供应商入围资质评审、代理商入围评审以及外包技术服务公司资质评审工作，每年均组织现有代理商及潜在代理商进行入围资质评审，对外包企业现阶段财务状况、经营状况、技术认证状况、技术实力状况、技术人员状况、未来1年履约风险状况等进行全面评估，保证为本行提供服务的厂商均为状态良好的厂商，有效降低各类外包风险。

（三）中信综合金融服务平台

2011年，本行认真贯彻中信集团“以客户为中心，发挥综合优势与整体协同效应，为客户提供全方位服务，实现全面协调可持续发展”的发展战略，积极落实总行制定的“强化综合集团平台作用，深化与集团各子公司合作”的工作部署，积极探索协作机制、创新合作模式，深化协同理念，有效促进了本行各项业务的发展。

1. 完善协同机制建设，探索业务协同思路

2011年，根据集团工作会议精神以及总行制定的“强化综合集团平台作用，深化与集团各子公司合作”的工作部署，本行下发了《关于加强全行业务协作工作有关事项的通知》，要求全行上下高度重视业务协同工作，践行“以客户为中心”的协同理念，以发挥综合优势和提升综合服务水平为出发点，推动业务协同管理创新和合作模式创新。目前，各分行、总行各部门分别明确业务协作的责任部门及负责人，搭建起一支总行与分行两级结合、职责分工明确的业务协作工作团队。2011年，本行进一步探索业务协同思路，在行内成立了“集团内协作专项委员会”，专项推动本行与中信集团内重点子公司的业务协作，挖掘潜在协作契机。

2. 发挥综合平台优势，业务合作成果丰硕

2011年，本行进一步推进与中信集团各子公司的合作，深化中信集团综合平台优势，在重点业务与产品合作、协同模式创新、联合营销与资源共享及增值服务整合、内部金融服务等方面取得了新进展：

第三方存管业务：本行与集团旗下的中信证券、中信建投、中信金通、中信万通等4家证券公司积极开展第三方存管业务合作，并与中信证券开展融资融券业务合作。截至2011年底，共享机构客户共计6,011户，形成客户交易结算资金汇总账户日均余额达43.60亿元人民币。

托管业务：本行对系统内合作的托管资产总规模达741.88亿元。其中，与中信信托合作信托产品71只，总计规模628.58亿元，占总托管规模18.83%；与中信证券合作资产管理计划12只，总计规模105.75亿元，占总托管规模3.17%。

直接融资业务：本行与中信证券共同为丹东港集团有限公司承销发行10亿元中期票据，为正太（中国）投资有限公司承销发行4亿元短期融资券，为山东金正大生态工程股份有限公司承销发行5亿元中期票据，联席承销潍坊中小企业集合票据1.8亿元，为中冶股份有限公司承销100亿元短期融资券。

理财产品：本行与中信信托合作理财产品共约386只，产品销售规模约1,791.40亿元，占本行理财产品总销售规模的70.44%。在今年股票市场大幅下跌的恶劣市场环境下，本行与中信系统子公司合作发行证券类银行理财产品的产品净值全部在1.00元以上，维持



了产品净值的相对稳定。

代销产品：本行与信诚基金、信诚保险及中信证券保持合作，代理旗下一系列投资产品，主要包括信诚基金产品、保险产品和中信证券基金精选产品等。

电子渠道合作：95558客户服务中心信诚保险电销项目由95558客户服务中心与信诚人寿双方共同合作，采用“一站式”电话销售的全新模式。本行推出通过网银渠道购买基金，申购费率享受折扣等优惠活动。

年金业务：截至2011年底，本行与中信证券、中信信托、华夏基金等系统内子公司共同合作的年金客户数495家，业务规模68.47亿元，占全行养老金业务规模的46.91%。

3. 发挥国际平台优势，提升客户服务能力

为满足本行战略客户的境外业务需求，本行加大与信银国际、BBVA的沟通协作，为客户提供跨境金融服务方案，延伸本行对“走出去”战略客户的服务半径，提升本行的跨境服务能力。

与信银国际业务合作：截至2011年12月末，本行推介给信银国际的对公存款时点余额达40.28亿港元，对公存款日均余额达58.51亿港元，对公贷款余额达97.18亿港元；总利差收入达0.97亿港元，较去年同期增长0.42亿港元，增幅76.36%；总业务收入达2.26亿港元，较去年同期增长0.68亿港元，增幅43.04%。2011年，本行根据客户对跨境融资的需求出发，结合香港人民币市场的发展情况，与信银国际及BBVA三方共同推动境内企业赴香港发行“点心债券”的试点工作。本行充分发挥信银国际在香港、美国和澳门的经营平台，促进投资银行业务发展。2011年，本行与信银国际合作，成功完成3项跨境合作项目。

与BBVA的业务合作：2011年，本行与BBVA共同推进私人银行合作业务单元日常管理机制建设。私人银行中心完成BBVA向私人银行合作业务单元提供资金支持方案的确定、协议签署及监管报备工作。目前，合作协议已正式生效，私人银行合作业务单元已正式进入运营。本行坚持从客户需求出发，进一步加大与BBVA联合营销的力度，双方共同拜访了三一重工、申州纺织、杭州热联等战略客户，并邀请BBVA参加杭州等地的3S营销活动，进行协同营销，推动交叉销售。此外，本行积极推动与BBVA在出口信贷、转贷款、跨境并购融资顾问等方面积极开展合作，为本行战略客户在跨境投融资方面提供整体金融服务方案。2011年完成跨境结构融资项目签约金额共计2.1亿美元。

案例十七

公司银行及投资银行业务合作会议

3月17日，本行在苏州首次主办了主题为“创新发展，合作共赢”的“中信银行与BBVA公司银行及投资银行业务合作会议”。双方主管中国、亚太和拉美等区域70余名业务负责人参加了会议。

双方在此次会议上就合作成果进行了回顾，对2010年成功合作的铁道部新荷浍日、BBVA Finanzia、湖北中烟等合计超过3.5亿美元的项目进行了经验总结。经过深入交流与磋商，双方就未来合作战略达成共识。

此外，BBVA方面表示将在获得内部审批的前提下为本行重点客户提供5亿美元的外币专项信贷额度，并扩大在中国地区的资源配置和业务开拓力度。本行20家重点分行主管行长在业务交流过程中介绍了各自分行的区域优势和客户潜在的跨境需求，并向BBVA推荐了部分重点项目。

六、节约自然资源 以身作则降低污染排放

本行关注自然气候资源的不断变化，并注意到由于自然资源的更变而引发的社会、经济、环境问题，以及这些问题对于本行经营发展的影响，监测这些问题对本行履行社会责任的影响。

(一) 电子银行的发展

1. 个人电子银行

2011年，本行继续坚持“提高科技替代率”的个人电子银行业务发展战略，以客户需求为导向，以客户体验为目标，促发展、强管理、调结构，电子银行业务发展迅速、业绩优异。全年电子银行业务笔数替代率达67.68%，比上年提高4.38个百分点。本行个人网银产品分销取得突破，全年累计实现理财产品销售2,740.41亿元，基金交易115.06亿元，分别是上一年度的3.9倍和1.8倍。

本行电子商务（B2C）全年交易笔数为1,346.66万笔，当年交易金额为66.50亿元，分别比上年增长93.11%和171.54%，支付宝卡通支付交易笔数为1,661.1万笔，交易金额为33.01亿元；提现交易笔数为436.97万笔，交易金额为106.88亿元。本行积极拓展电子商务，为网民提供网上购物支付服务。本行与98家非金融支付机构和直联商户开展合作，比去年增加22家。2011年，针对新客户获取和交易量提升，本行共与网上支付商户合作开展8次全行性营销活动。

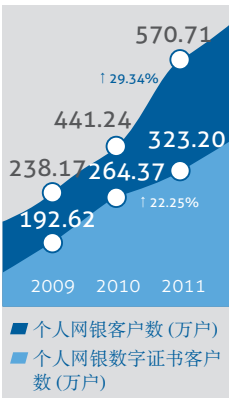


图22：个人网银客户数与个人网银数字证书客户数对比

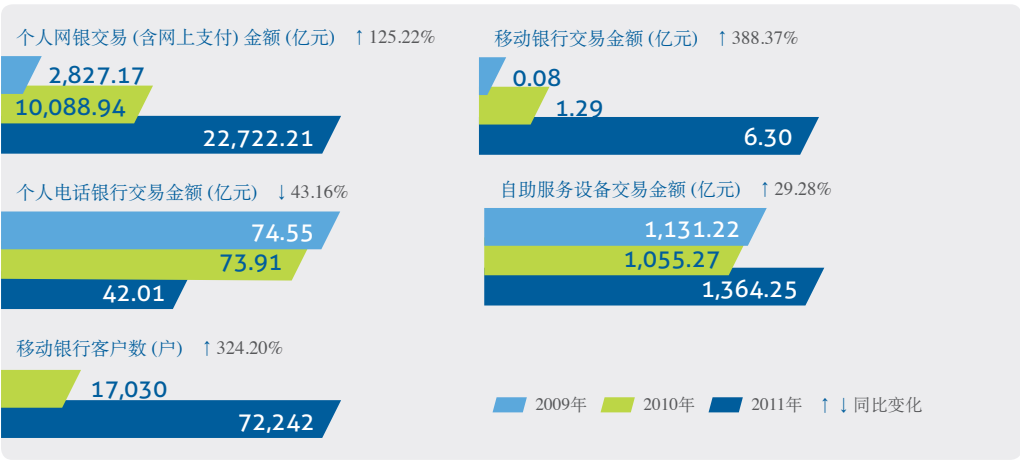


图23：个人电子银行业务发展一览

注：变化数为2011年度与2010年度数据对比。

2. 信用卡电子银行

本行持续优化短信平台及系统性能，提高信用卡短信平台的发送承载能力，短信日发送量可达400万条；使用三号合一短信端口，统一对外核心业务端口号为106980095558，在提升客户感知度的同时，有效防范信用卡欺诈风险；同时，通过持续拓展上行短信办理业务的类型并进行大力推广，全年电子渠道替代率为77.33%。

本行通过智能逻辑技术提升IVR电话银行服务，实现根据不同客户的账户情况给予个性化的动态菜单，根据是否逾期、是否临近还款日、是否未激活等给予主动实时提醒，完善客户用卡中的自助服务体验。

通过身份验证功能，本行网络在线服务拓展了业务范围，实现了网络一站式服务，辅以智能知识库等功能，进一步满足了网络客户的互动体验需求。

案例十八 移动银行

本行移动银行iPhone版于2011年3月9日通过苹果App Store及91手机助手审核并对外发布，完成上线。目前系统运行稳定良好，用户可通过App Store下载安装移动银行（iPhone版）客户端。



3. 公司电子银行

本行积极倡导节能环保，推动公司电子银行应用，以先进的银行服务方式，帮助企业减少出行，实现无纸化办公，与客户共同履行企业社会责任。2011年，为应对气候变化，响应国家低碳经济和绿色金融号召，本行依托公司网上银行、银企直联、电话银行、移动银行、网关、自助设备等六大服

务渠道，相继推出了公司网银6.3版和6.4版、现金管理5.1版、MBS多银行资金管理系统、B2B电子商务系统等多项电子金融产品，公司电子银行服务体系进一步完善。此外，本行成功推出了电话银行2.0版，初步搭建了电话服务渠道的分层客服体系，实现了对产品经理的减负，提升了客户的服务体验；优化了公司电子银行业务申请及办

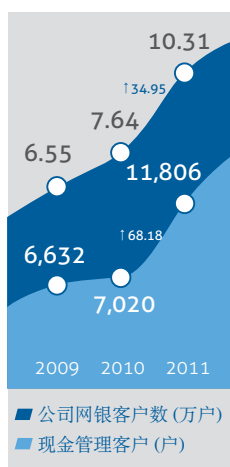


图24: 公司网银客户数与现金管理客户同比变化

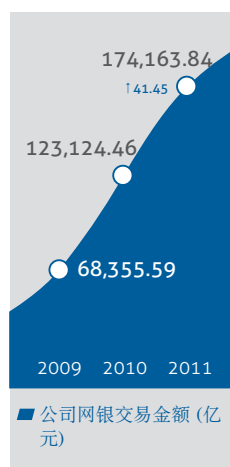


图25: 公司网银交易金额同比变化

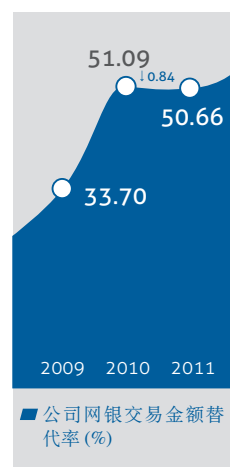


图26: 公司网银交易金额替代率同比变化

注：变化数为2011年度与2010年度数据对比。

理流程，采用了业内领先的客户端交互设计及本行首创的OKS业务办理模式，嵌入了“人性化”的人文关怀和“低碳”的环保理念，进一步推进了我行无纸化办公的进程。

本行公司电子银行实现交易笔数约为1,341.38万笔，比2010年同期增加473.70万笔，增长54.59%。交易金额替代率和笔数替代率分别达到50.66%和40.04%。

(二) 自然资源占用

1. 市政用电量

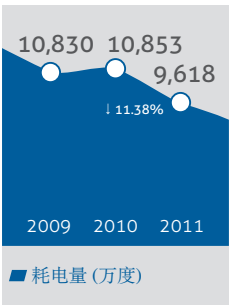


图27：市政用电量同比变化

2. A4复印用纸采购量

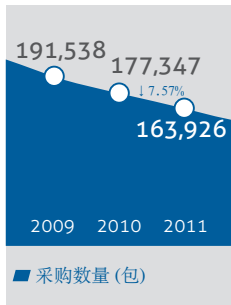


图28：A4复印纸采购量同比变化

3. 纸质帐单消耗量

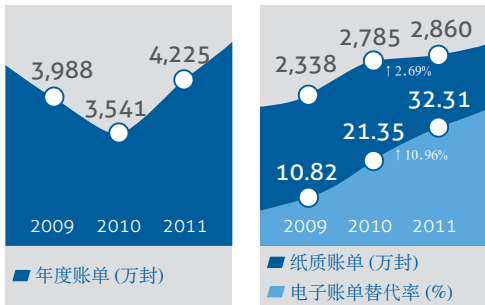


图29：年度账单、纸质账单、电子账单同比变化

注：图27、28、29中变化数为2011年度与2010年度数据对比。

4. 市政水用量

2011年，全行市政自来水的耗用量约为54.94万吨，中水的耗用量约为3.63万吨，全行市政用水的耗用量约为58.57万吨，比上一年度减少使用约74.83万吨，减幅约为56.09%。

案例十九

“低碳生活·中信同行”活动

2010年6月，本行深圳分行决定开展“低碳生活·中信同行”活动。截至2010年末，活动的开展已经为深圳分行节约水电费、房租、物管费等超过645万元，并使低碳理念深入到了分行员工，使低碳文化成为了企业文化非常重要的一部分。

2011年，深圳分行继续贯彻低碳理念，从细小处实践低碳精神。2011年8月，深圳第26届世界大学生运动会前期，在市委市政府提出“绿色出行、停用少用、给力大运”自愿申报停用少用车辆活动后，深圳分行立刻对全行员工发出倡议，号召大家积极申报停用少用车辆，保护环境，减少碳排放，为大运出力，践行分行“低碳生活·中信同行”理念。

倡议发出后，得到了分行员工的积极响应，大家通过各种方式申报停用少用，大运期间，申报停用少用车辆的人数达100余人，占到分行车辆保有量的三分之一以上，以实际行动给力大运，深圳分行“低碳生活·中信同行”的活动还将继续开展下去，让全体员工形成习惯，自觉保护环境、贡献力量。

案例二十

本行应用的节电措施

本行鼓励全行开展节约用电的活动。对此，全国部分分支机构采取了多种多样的管理措施，如办公室设专人管理用电，坚持日常用电检查工作，督促节约用电，实现“人走灯灭”，并关闭不必要的办公设备及空调。针对深夜行人较少的情况，户外广告牌、灯箱统一安排在18:30以后开启，凌晨2:00以后关电，同时坚持使用节能灯照明。

白天能见度足够时，不拉下窗帘开启照明灯；会议室、休息室、更衣室和卫生间的空调、照明等，本着“谁使用、谁管理”的原则，用后随手关闭；控制空调机开启温度，开空调时不开窗；会议室会议期间，提前半小时开启空调，会后及时关闭；会议室无会时一律不开灯，会议期间或会前准备时尽量少开灯，会议结束后及时关灯；楼梯间照明由声光控开关自行控制，等。

案例二十一

本行应用的节水措施

本行使用节水阀门，所有洗手间用品均采用电子感应节水阀和节水型设施；适当调整洗手盆、水龙头流水量，卫生间适当调整流水量，水池边张贴节约用水警示语；制定年度的用水计划，并将计划分解到月，按季节的变化合理安排用水；注意进行节约用水宣传，使节约用水意识深入人心；加强日常的节水管理工作，对出现的跑、冒、滴、漏情况及时进行消除。

案例二十二

无纸化办公

本行近年来不断推广、完善OA系统，建设档案系统、移动办公系统，促进全行无纸化办公，各分支机构积极响应并制定了相应举措。如：公文的流转采用无纸化、系统流转的方式；信贷审批流程在系统中进行电子化操作；通知性的事项采用邮件、内部电话以及短信平台，尽量减少纸张的使用；打印机均具备双面打印功能，在工作中除非有特殊要求，一律使用双面打印；在召开小规模会议时，通过使用笔记本电脑和无线路由器等电子设备，建立起无线数据传输环境，实现资料的实时共享和传阅，无需再以纸质的方式将会议材料打印分发。

5. 在自然保护区开设网点

本行杭州分行在龙王山省级自然保护区附近开设湖州安吉支行，占地1578平方米，在东白山省级自然保护区开设绍兴诸暨支行，占地2529.93平方米。关于银行在自然保护区内开设网点对于自然保护区的生态影响和对当地经济发展的关系有待进一步研究和评估。

6. 未出现违反环境法规情况

2011年，本行全行未因违反环境法规受到国家和地方监督管理部门的任何形式的处罚和警告。

(三) 废弃物的处置

废弃物的处置方式主要有四种：一是对于ATM / POS机具等电子设备，按照监管部门要求，与有关设备生产厂商签订协议，由厂商集中进行专业处置和回收；二是对于废弃硬盘等磁介质实施消磁处理；三是本行积极响应国家环保政策相关要求，将废弃的电子设备、备件及耗材等提供给国家环保局认证的专业废弃设备、耗材回收公司回收；四是对于不涉及机密的纸张等废弃物进行粉碎处理。出于对本行商业秘密及内部信息资料的保护，办公室将定期对总行部门废弃文件、资料、草稿等纸张进行保密销毁处理。

2011年，全行废弃耗材，包括但不限于打印墨盒、硒鼓、电话机、饮水机、叫号机、点钞机、键盘、鼠标、办公桌椅等共计17,038件；微机、显示器、打印机、传真机、小型机、笔记本电脑、服务器、投影仪、摄像机、相机、终端、电子显示屏及控制台设备共计4,569件。此外，本行保密销毁文件约13.71万公斤，约合137.10吨。

(四) 严格限制“两高”行业贷款

本行对重点“两高”行业授信实行总量控制。要求对钢铁、水泥、炼焦、有色金属等行业的贷款增速控制在平均贷款增速之内。新增贷款主要支持“两高”行业中符合国家产业政策、排名靠前、环保达标且竞争优势明显的优质企业。同时，加快退出受宏观调控影响大、技术落后、环保风险高、利润率低、竞争力不强以及国家限制类和淘汰类的“两高”企业授信。

对“两高”行业建立授信核准制。目前，本行对钢铁、水泥、焦化等行业实行授信核准制，上收了分行对上述行业客户新增授信的审批权。上述行业客户如确实需要新增授信，一律上报总行核准。对未通过总行核准的客户，各分行不得新增授信。

高能耗、高污染涉及行业	2011年12月31日		2010年12月31日		2009年12月31日	
	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比 (%)	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比 (%)	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比 (%)
钢铁	293.70	2.66	314.86	3.19	297.00	3.43
水泥	41.64	0.38	33.27	0.34	29.74	0.34
焦炭	38.46	0.35	37.24	0.38	30.58	0.35
铜冶炼	23.43	0.21	14.96	0.15	18.56	0.21
铝冶炼	19.85	0.18	18.27	0.19	13.39	0.15
铅锌冶炼	7.15	0.06	7.09	0.07	4.99	0.06
火力发电	446.20	4.04	466.14	4.72	488.04	5.63

本行高能耗、高污染涉及行业贷款原则	
钢铁行业	择优支持大型优质钢铁联合生产企业。重点支持具备资源、成本、规模、产品优势，符合国家产能审批政策、能耗、技术及环保标准的普钢产量800万吨以上的钢铁联合生产企业；从严控制钢铁企业项目贷款业务
有色金属行业	择优支持具有资源优势、规模优势、环保、产业一体化的企业。严禁介入不符合国家产业政策、环保、节能减排政策、行业准入条件的有色金属企业
水泥行业	择优选择经济效益好、综合实力强的全国性大型水泥企业
焦炭行业	加快退出国家产业政策不鼓励、行业竞争地位较低的企业，坚持授信总量控制，对存量贷款加快信贷结构调整

案例二十三 / 矿山环境治理和生态恢复保证金项目

本行南昌分行独家代理了江西全省范围的矿山环境治理和生态恢复保证金业务，依托本行先进的会计、信息技术手段和强大的公司客户服务力量，配合国土、财政、环保等职能部门，根据治理资金“企业所有、政府监管”的政策要求，成功开发了集计算、生成、存储、查询、统计等功能于一体的矿山保证金账户管理服务软件系统，为政府职能部门搭建了一个科学、高效的管理平台，也为矿山企业提供了一个安全、便捷的服务通道。截至目前，全省范围内近千户的矿山企业在本行完成了账户开立，并开始逐年缴存保证金，矿业系统已经形成了“要开矿，先缴存环境恢复保证金”的思想理念，矿山环境治理保证金已累计缴存4.8亿元。

此项目较好地促进了矿山生态环境保护的长效机制和经济社会的可持续发展，进一步改善了江西省矿山环境治理，并且能够预防因矿产资源开发引起的环境污染和生态破坏，恢复被破坏的生态环境功能，治理环境污染和矿山地质灾害。

此项目较好地解决了历史遗留或责任人因矿产资源开采活动对矿山地质环境造成的破坏和影响，促进了重点地区矿山地质环境的明显改善，使重点行业进一步重视生态环境保护工作，督促矿山企业保证履行其矿山环境治理和生态恢复义务。

(五) 绿色信贷

本行积极推进绿色信贷，实行环保“一票否决制”。授信审批中坚持四个“不贷”：一是对未通过环评部门审批的项目不贷；二是对限制类的新建项目和淘汰类项目不贷；三是对“区域限批”、“流域限批”地区的项目不贷；四是对存在环保违法问题的企业和项目不贷。

2011年，本行高度重视并认真落实国家节能减排工作要求，坚持把环境保护作为落实国家宏观调控政策、追求可持续发展、履行社会责任的重要内容。坚持差异化的信贷政策，支持先进产能、淘汰落后产能，为可再生能源和环境保护项目提供贷款支持。截至2011年末，本行节能环保贷款客户358个，较年初增加58个，增幅19.33%；贷款余额183.00亿元，较年初增加18.86亿元，增幅13.57%。

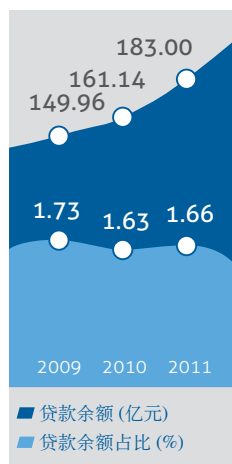


图30：节能环保项目贷款余额及占比

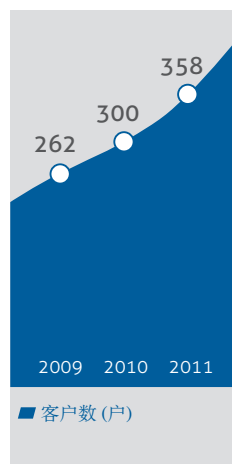


图31：节能环保项目涉及的客户数

注：本行节能环保贷款主要包括“可再生能源贷款”和“环境保护贷款”两大类。“可再生能源贷款”具体行业包括水污染治理、危险废物治理、其他环境治理、生物化学农药及微生物农药制造、环境污染处理专用药剂材料制造、轮胎翻新加工、再生橡胶制造、金属废料和碎屑的加工处理、非金属废料和碎屑的加工处理、污水处理及其再生利用、其他水的处理、利用与分配、再生资源回收与批发、水力发电、核力发电、其他能源发电；“环境保护贷款”具体行业包括环境监测、野生动植物保护、其他自然保护、城市绿化管理、环境污染防治专用设备制造，以及环境监测专用仪器仪表制造。

（六）对赤道原则的贡献

2011年4月，本行相关人员参加了瑞典驻华总领事馆与上海市银行业同业公会共同主办的“银行业企业社会责任”研讨会，并发表《银行业企业社会责任报告的撰写与经验——基于赤道原则第十的规定》的演讲；2011年5月，本行相关人员参加了中国银行业监督管理委员会法规部主持的“赤道原则与银行业企业社会责任”工作会议，并作了《中国银行业金融机构采用赤道原则的利弊分析》的专题报告；本行相关人员编写了《赤道原则：银行业可持续发展的最佳实践》一书，并由上海交通大学出版社于2011年6月出版；2011年11月，本行相关人员参加了英国驻华使馆与中国志奋领同学会举办的“绿色信贷”研讨会，并作了《赤道原则的基本理论与实践分析》的专题报告；2012年1月18日，本行相关人员出席清华大学法学院主办的“银行业与央企企业社会责任”研讨会，并发表《赤道原则的脆弱性与本土化的困难》讲演。

七、参与公益活动 提升本土社区贡献价值

2011年，本行以本行名义对社会进行公益救济性捐赠和其他捐赠总额约为现金588万元人民币。2011年，本行获得地方颁发的关于支持当地经济建设的各种奖项共计123项，其中集体奖项119项，个人奖项4项。

（一）宣讲金融知识

2011年，本行共组织员工开展金融知识宣贯活动235次，涉及参与的公众人数接近10万人。2011年，本行邀请客户参与金融知识讲座，组织开展各类讲座约650次，增进了客户与银行的关系，满足了客户了解特定金融知识的需求，普及了金融知识。

案例二十四

“信用北京行”活动

本行自2008年起与中国人民银行北京征信中心合作开展“信用北京行”活动，免费到社区中为北京市民查询个人信用报告，宣传征信知识。活动开展三年后，北京市民的征信意识已显著提高，北京地区个人信用报告查询量从2007年底的3,170人次，增至2010年底的4.1万人次，增长13倍。这也给央行的柜台查询工作带来了巨大的压力。中国人民银行北京征信分中心迫切需要创新开发一种新的离柜式查询模式，以便缓解柜台的查询压力。



本行创新性提出将信用报告查询移植到个人网上银行进行操作，打破了时间与空间的限制，这个创意性的设想马上得到了中国人民银行相关领导的大力支持，双方立刻成立项目小组开始推进这个创新性项目。中国人民银行营业管理部、本行总行营业部共同完成了非现场查询个人信用报告的新模式——个人信用报告网银查询系统。

自系统于2011年6月上线以来，已有近6,000名客户通过本行个人网银进行信用报告的申请与查询。个人信用报告网银查询系统是对互联网提供个人信用报告模式进行的有益探索，也是本行践行企业社会责任的突出表现。本行个人网银征信项目取得了“一项服务创新，三方共赢”的效果：一是客户足不出户即可享受到方便、贴心的征信服务；二是人民银行借助商业银行的网络平台，将征信服务前延至客户身边；三是商业银行借此提升了服务水平。

(二) 深入关切社区所需

案例二十五

武汉分行反假货币宣传活动

按照人行武汉分行营管部组织开展反假宣传月活动的要求，本行武汉分行高度重视，两次针对反假活动月发出通知，要求各支行利用宣传折页、显示屏等多种方式宣传本次活动主题，以及《中华人民共和国人民币管理条例》、《中国人民银行残缺、污损人民币兑换办法》、《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》等相关法律、法规，人民币基础知识和使用常识，第五套人民币防伪特征及识别办法等。



本行位于汉口江滩的主展区前，参展员工个个精神饱满，对前来咨询的群众发放宣传资料，讲解反假知识。通过工作人员的耐心讲解，很多人在短时间内就学会了眼看、手摸、耳听、检测四种识别真假人民币的简易方法。

学习、执行国家有关法律、法规，严厉打击制贩假币的犯罪行为不仅是每个公民应尽的责任和义务，也是关系到每个公民切身利益的大事。本着对公众负责、对社区负责的态度，本行将一如既往地大力开展好人民币辨别真假的公益活动，切实履行银行业企业的社会责任。

本行要求各分行在进行社区营销时，与社区管理人员进行协商并沟通，在取得社区管理人员的同意后进驻社区，遵守当地的法律规范。在分发宣传物料时，确保宣传物料递送到接收人手中，避免增加当地保洁人员的工作压力；在进行社区宣传时，避开居民的休息时间，避免大声喧哗，尽量做到不扰民。

本行在设立新的离行式自助银行之前都会对网点周边的情况进行调研，特别针对居民社区。本行调研中主要对社区人口的数量、人口的状况、小区的入住率等社区有重要参考价值的信息进行评估，根据社区的状况从中来决定是否设立自助银行。有的金融网点设立后，如果交易量没有达到理想程度，就会依据实际情况，把这些ATM机具调整到交易量密集、需求更大的地方，让它们更好地发挥作用。

（三）机构网点的改建、迁址和撤并

2011年，本行共对96家营业网点进行了改扩建和网点升级工作，在向客户提供更加周到、专业、合理的金融服务同时，也进一步完善了品牌规范、服务规范的体系化建设。

本行从某社区的退出主要包括迁址和撤并两种情况，本行均进行严格的评估。

迁址和撤并的条件：本行规定机构迁址需至少满足以下条件之一：（1）原址所在区域和周边的经济金融环境和客户资源发生重大变化，严重影响业务发展；（2）原址营业用房面积过小，无法适应办公和营业需要，并无法增租；（3）原址营业用房年限过长、内外观陈旧，严重影响本行市场形象，装修改造难或成本较大；（4）因市政规划导致原址需拆迁、原址租赁到期业主不再续租等需要迁址的其他情况。本行规定撤并应满足以下条件：（1）管辖分行网点相对饱和，网均拥有存款资源较低；（2）网点单产较低；（3）网点运营成本较高；（4）网点人均创利较低。

为维护客户利益、确保服务便捷性，本行采取了以下措施：首先，将撤并网点的业务划转到附近网点，并做好客户的解释工作；其次，加大离行式自助银行的投入，提高对网点业务的替代作用；最后，大力进行对外公告，详细说明相关事宜。

（四）积极开展社会公益活动

1. “信福年华”银行卡

2011年10月9日，本行“信福年华”卡全国发行启动仪式在京举行，全国老龄办领导对本行大力支持老龄事业，为老龄群体倾情服务的举动表示感谢，并号召社会各界力量为老人提供服务和便

案例二十六 振华支行迁址

2011年，本行深圳分行对振华支行进行了迁址，迁址工作进行了充分的可行性分析，原振华支行地处华强北商圈，其周围银行密集，交通不便，支行主要客户比较分散，周边客户不多，因地铁施工原因客户到支行办理业务交通非常不便，同时因地铁施工支行所租物业地面出现严重裂痕，存在安全隐患。因此，本行本着为客户提供更加安全、舒适的环境角度出发，经总行及深圳银监局批准该支行迁往银行网点相对较少的南山区，为当地客户提供优质的服务。通过迁址后的客户反馈情况看，客户对新址的硬件及交通情况非常满意。

利。首批白金客户代表阎肃也对“信福年华卡”设身处地为老年人着想的设计理念给予了高度评价。

“信福年华”卡以关心、关爱老年人基本理念，针对中老年群体的切身需求和投资理财特点，特别附加“信福年华”五大专属服务功能，囊括了关爱、理财、便利、健康、休闲等多项增值服务。在众多增值服务中，养老按揭和全国预约挂号服务是“信福年华”卡最为突出的两个亮点。在养老按揭服务方面，本行借鉴国外“倒按揭”思路，结合国内特点及养老传统，在国内率先推出该业务，老年客户本人或法定赡养人以房产为抵押，向老年客户每月发放用于养老的贷款，客户只须按月偿还利息或部分本金，贷款到期后再一次性偿还剩余本金。在全国预约挂号服务方面，本行与中国医院协会共同推出95558“独享挂号专线”，为客户提供全国40多个城市和160多家医院的预约挂号就医服务，着力解决老人就医不便的问题，真正体现了“信福年华”卡“想老人之所想，急老人之所急”的专属服务特征。

本行首张中老年客户专属借记卡的发行以及各项敬老爱老公益活动的开展，无疑是企业力促中国人口老龄化问题化解的有益尝试。



2. “爱·信·汇”公益平台

本行信用卡中心作为行业的中坚力量，一贯将企业责任和企业经营放在同等重要的位置。为此，在积累几年来公益活动经验的基础上，本行根据客户的公益需求，推出了“爱·信·汇”2.0公益平台，实现“搭建公益平台、倡导公益理念、提倡身体力行”三大目的。2011年，“爱·信·汇”以“自信筑梦分享·爱”为主题，推出“图书捐赠，积分圆梦”活动，得到了广大客户的热烈支持。2011年度，本行信用卡持卡人通过“爱·信·汇”公益平台捐赠赠书券约10.97万元。

在此公益平台上，2011年，本行已经携手持卡人捐建了24所梦想中心，更鼓励员工以志愿者身份积极加入到公益基金会的各种志愿服务中来，奉献自己的时间和专业能力，将慈善融入到企业的文化和行为方式中。“积分圆梦”图书捐赠行动将企业自身的善举普及到本行的所有客户，把一个人、一个企业的意愿升级成千千万万人共同的力量。本行推出的公益联名信用卡在中国公益事业的发展中具有划时代意义，它标志着企业和公益组织在更高的层次上进行合作，以自身的核心竞争力实现共同的目标。

2011年10月22日，本行“自信筑梦分享·爱”收官活动在深圳举行。此次活动有逾300位爱心人士出席现场，以实际行动参与到教育公益事业，对乡村青少年素质教育投入诸多关注。活动当天收到来自全国各地的爱心人士和企业捐出的50多件极具特色的拍品，最终募得善款累计超过人民币100万元。

2010年11月，“中信银行真爱梦想公益信用卡”正式发行，标志着对创新公益理念的又一次大胆尝试，截至2011年12月31日，本行共发行公益联名信用卡1,594张。

3. “五个携手”系列公益活动

2009年初，本行苏州分行启动了长期开展“五个携手”慈善系列活动，明确持续帮扶“孤寡老



人、特困家庭、寒门学子、残疾儿童和重顽症病人”五种困难人群。本着“发展依靠社会各界支持，发展成果应当回馈社会”的全员慈善理念，发扬苏州分行“积德行善、扶危济困、乐善好施”的传统美德，坚持将履行社会责任作为立企之本，积极投身社会公益事业，在助推和谐社会建设中实现自身的又好又快发展，在慈善活动开展过程中树立“慈善、责任、博爱”的企业形象。三年来，苏州分行与员工一起共捐出善款408.69万元，资助了3,233名困难人员。

(1) 扬帆启航

2009年8月29日，苏州分行“五个携手”慈善系列活动正式启动。员工捐助的24万元现金，以“中信助学金”形式，于新学期开学前，发放到了来自苏州范围的60名大、中学生手中。2009年12月，由分行统一置办了18万

元的捐助物资，包括：大米、食油、保暖被、超市购物卡、现金，全辖十个分工会分别通过所属地的民政部门、慈善机构、街道社区、村镇等渠道，确定了具体的帮扶对象，包括：60位孤寡老人、60个特困家庭、60名残疾儿童和10位重顽症病人。在春节之前，各分工会分别组成上门慰问小组，通过各种形式将捐助物资一一送到了帮扶对象手中。

2010年，苏州分行通过有效组织和员工踊跃参与，“五个携手”慈善系列活动进一步深入完善，从分行、支行、员工三个层面扎实推进，形成了人人关心、全员参与的生动局面。全年共投入帮扶资金达151.75万元、帮扶苏州困难群众达1,078人次，其中483名员工共出资31万余元，结对帮扶331人。

(2) 扎实推进

2011年度，“五个携手”慈善系列活动呈现出扎实常态化推进态势，截至12月31日，从分行、支行、员工三个层面，全行共出资214.94万元，帮扶困难群众1,905名。

分行在全面组织活动开展的同时，集中开展了分行层面的系列活动。共出资83.54万元，帮扶了582名困难对象。1月11日，本行苏州分行联合苏州市残疾人福利基金会举办捐赠仪式，出资3.4万元，购买了20台电视机和40台洗衣机，圆60户困难残疾人家庭一个朴素的梦；1月14日，联合苏州市总工会举办“携手困难家庭”慈善帮扶活动，出资3.2万元，现场向桃花坞社区的160户困难家庭发放了160份礼包，包括大米、食用油等；1月21日，出资5万元购买生活用品，捐助了100名沧浪区困难

对象；5月13日，向苏州市党员关爱基金捐款15万元；5月30日，携手残疾儿童庆六一，捐献60名残疾儿童3.4万元的节日礼



物；6月30日，携手帮助残疾人家庭，资助30名残疾人电视30台，价值4.8万元；7月27日，在新学期前，资助60名寒门学子21万元；9月28日，资助60位孤寡老人3.69万元节日物品共度重阳节；12月1日，向太仓支行困难员工张衡恒捐款17.88万元。

各支行积极响应，迅速行动，制定实施方案。他们根据各自区域实际，通过各种形式与民政机构、学校、街道社区、村镇等单位联系协作，员工积极参与，因地制宜次第展开了一系列各具特色的慈善活动。苏州分行下辖全部18家支行

参与出资93.94万元，帮扶了883名困难群体人员，包括：313户特困家庭，161名寒门学子，246位孤寡老人，91名残疾儿童，72位重顽症病人。1月25日，盛泽支行联合民政部门和溪南村村委会等单位上门看望19户困难家庭，各送上400元的节日生活用品；6月1日，吴中支行来到吴中区碧波实验小学，与18名品学兼优的寒门学子共度“六一”，各送上500元的学习用品；6月2日，盛泽支行联合桃源镇政府，上门资助10名寒门学子各1,000元；11月2日，太仓支行联合沙溪镇政府，资助10户困难家庭各1,630元；12月29日，昆山支行联合昆山市慈善总会，资助3名重顽症病人各5,000元。



苏州分行行长以身作则，关注着自己“1+1”携手对象，两年共资助寒门学子郁振庭10,000元。受到分行行长的鼓舞，苏州分行员工“1+1”慈善结对帮扶活动如火如荼地展开。2011年，共有773名员工共计出资37.45万元，帮扶了440名困难群体人员，包括221户特困家庭，120名寒门学子，25位孤寡老人，41名残疾儿童和33名重顽症病人。

4. 持续资助“山花网球”公益项目

2010年底，本行开始对中国网球协会与“中华网球协会少年网球专项基金”共同设立的“中国网球协会少年网球实验班”（以下简称“实验班”）提供资金支持，以培养云南贫困山区的少数民族女童从事网球运动，为中国网球运动提供后备选手。

2011年，本行共向实验班捐助人民币100万元，在该资金的支持下，10名女童不仅按部就班地参加文化课学习，也持续不断地接受专业网球培训，并参与了一系列国内网球赛事，以赛代训。

在网球专业培养方面，实验班聘请国际知名的网球教练对她们进行专业网球训练，并安排参加网球比赛。一年来，实验班参加了几乎全部的全国青少年网球赛事，每个队员的表现都很突出，多人多次在全国青少年网球赛中取得了优异的成绩。在2011年全国青少年网球赛中，共有11人次获得冠军，2人次获得亚军；在全国总决赛中，2人次获得冠军，2人次获得亚军。

在学习方面，实验班与驻训地的相关学校建立起了互助关系，由该校安排老师制定专门的课程计划并开展课堂教育，合理安排训练与学习时间，努力做到训练、比赛与知识教育并重，孩子们能得到全面平衡的发展，为他们未来的发展奠定更均衡厚实的基础。

A close-up photograph of pink cherry blossoms on a dark branch, with some flowers in sharp focus and others blurred in the background. The image has a soft, painterly quality.

[利益相关方证言](#)

[本行自查报告](#)

[GRI官方审查报告](#)

[毕马威独立有限鉴证报告](#)



信心

信，是一种力量
让美好的梦想终将实现

一、利益相关方证言

监管机构证言

中信银行作为中国银行业中领先的中小股份制商业银行，在履行社会责任方面的工作中兼具了全面性和特色性，能够坚决地落实监督管理部门相关要求，积极参与业务创新，促进行业整体发展，将社会责任理念融入于全行发展理念，为中国银行业社会责任工作的进步做出了积极的贡献。



杨再平

杨再平
中国银行业协会
专职副会长

股东证言

作为中信银行的第二大股东，我们很高兴看到中信银行在提升对于社会责任的认识和更加积极地履行社会责任方面做出的努力。企业并不是以盈利作为唯一目的，而是需要更多地实现与社会和环境的共同发展，尽管这是以牺牲部分经济利益为代价的。我们希望并支持中信银行实现更大的社会公益价值。



Gonzalo Torano

Gonzalo Torano
BBVA亚太区总裁

员工证言

中信银行重庆涪陵支行自2009年起便组织了“中信之光”志愿服务队开展社会公益活动，活动的重点集中在捐资助学、与学生结对帮扶和设立公益图书室等方面。通过参与这些公益志愿活动，一方面使我们的人生价值得到了升华，另一方面也让我们的内心生活更加充实。志愿队的队员们坚信，助人为乐和扶危济困是中华民族基因中最宝贵的传统和财富，我们有义务将这种优秀的品质传承下去。



王颖

王颖
重庆分行
涪陵支行员工

个人客户证言

在中信银行福州分行深入社区普及金融知识的活动中，银行充分考虑到客户的实际感受，将枯燥的金融知识和复杂的金融用语以最简单和通俗的方式表达出来，帮助我们更好地了解金融产品，提高了我们防范金融风险的意识，让我们在正确消费金融产品的同时，享受到了中信银行的贴心服务。这样一个处处为客户着想的银行才真正将“以人为本”的思想做在了实处。



林雪莲

林雪莲
福州分行客户

企业客户证言

在复杂的国内外经济金融环境大背景下，中小企业的融资难问题一直是我们健康持续稳定发展路上的一座大山。然而，中信银行给予我们的资金支持无疑为我们实现这一目标铺平了道路。作为获得中信银行支持和信任的回报，我们也承诺积极促进就业、改善员工福利、合规守法经营、改善自然资源，与中信银行一起承担更多社会责任。



谭锦兴

谭锦兴
东莞市亚泰服饰
有限公司法人代表

合作伙伴证言

中信银行是中国网球公开赛的重要合作伙伴，我们一同为中国网球事业搭建了国际化的赛事平台，为培养本土网球人才贡献了力量。在中国网球公开赛更多地关注环境保护、关注公共权益体现的同时，作为商业合作伙伴的中信银行也向中国网球公开赛组委会提出了同样的诉求，并且在赛事过程中大力推广公共交通出行、普及金融行业知识、宣传个人信用价值和意义，展现了一个负责任企业的优秀道德观和价值观。



张军慧

张军慧
中国网球公开赛
总经理

社区代表证言

在中信银行苏州分行组织开展的“五个携手”公益活动中，我们看到了一个具有很强社会责任感的企業所表现出来的“支持的力量”。为了给予这种宝贵精神以支持，我们社区以最严格的标准响应了中信银行的诉求，将善款和慰问品送达了最困难的群众和最需要帮助的寒门学子。在此，我们代表社区感谢中信银行为社区和谐发展做出的真诚努力。



苏家蓉

苏家蓉
苏州市沧浪区
网狮巷社区主任

二、本行自查报告



中信银行股份有限公司全面采用全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南第三版（G3.1）的指标体系及相关披露要求。本报告是本行正式对外发布的第四份社会责任报告，其统计口径与2010年社会责任报告相同，自发布级别的应用层次为A+。

报告应用等级		C	C+	B	B+	A	A+
指标先进性	G3整体性披露	报告： 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8， 3.10-3.12 4.1-4.4， 4.14-4.15		在C级基础上增加： 1.2 3.9，3.13 4.5-4.13， 4.16-4.17		与B级相同	
	G3管理实施披露（DMA）	不需要	经第三方鉴证	每一指标体系应用DMA	经第三方鉴证	每一指标体系应用DMA	经第三方鉴证
	G3绩效指标与行业性补充绩效指标	至少披露10个绩效指标，并在经济、环境、社会三大体系中均有绩效指标披露		至少披露20个绩效指标，并在经济、环境、人权、劳工、社区、产品责任中均有绩效指标披露		披露所有G3核心指标和行业补充指标或披露未报告上述指标的原因	

三、 GRI官方审查报告



GRI应用等级审核声明

GRI 声明中信银行股份有限公司 已将其报告“中信银行股份有限公司 2011 年度社会责任报告”提交给 GRI 报告服务工作组，经过审核，工作组确认此报告已达到应用等级 A+ 的全部要求。

GRI 应用等级说明了所提交的可持续发展报告使用 G3.1 指南的程度。GRI 应用等级审核是一个确认报告是否涵盖该应用等级所要求披露的一系列指标及其他重要信息的过程，而 GRI 内容索引表则反映出报告披露的指标和信息的具体情况。

应用等级不能反映该机构报告中信息的质量，也不能反映该机构可持续发展的表现。

阿姆斯特丹, 2012 年 3 月 26 日



Nelmar Arbex
副总执行官
全球报告倡议组织 (GRI)



此应用等级含有“A+”号，因为中信银行股份有限公司已经将此（或部分）报告进行过外部审验。GRI 接受报告机构对外部审验提供者和审验范围的判断和选择。

全球报告倡议组织 (GRI) 是一个非营利性的国际组织，它通过支持全球多利益相关方网络，通过多利益相关方参与和达成共识的工作流程率先开发出目前全球使用最为广泛的可持续报告框架。这个可持续发展报告框架的基石是 G3 指南，有超过 25 种语言版本供免费使用。GRI 将不遗余力地继续推广该框架的改进和在世界范围内的普遍使用。G3 指南列出了一系列原则和指标，各种类型的机构都可以使用这些原则和指标来报告他们的经济、环境和社会绩效。
www.globalreporting.org

免责声明: 对于该报告所包含的外部链接，包括对一些视频或音频材料的链接，此声明仅考虑到在审核日期 2012 年 3 月 23 日前所提交的材料，GRI 强烈反对将此声明用于任何其它在审核日期后变更过的材料。

四、毕马威独立有限鉴证报告

中信银行股份有限公司董事会：

我们接受中信银行股份有限公司（“中信银行”）董事会的委托，对中信银行截至2011年12月31日止的2011年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

中信银行董事会对中信银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南（G3.1）以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议所编制的2011年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》

（统称为“上交所指引”）

中信银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在中信银行总行所获知的信息不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为中信银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向中信银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除中信银行以外的任何第三方承担任何责任。

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解中信银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与中信银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间中信银行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集和处理相关的系统和方法的设计和实施情况，包括社会责任报告信息数据的汇总；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对成都分行实施实地访问；
- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；
- 评估社会责任报告中有关前瞻性表述所采用假设的合理性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于中信银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就中信银行系统和程序的有效性发表意见。

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，中信银行根据GRI可持续发展报告指南（G3.1）以及上交所指引的披露建议所编制的2011年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。





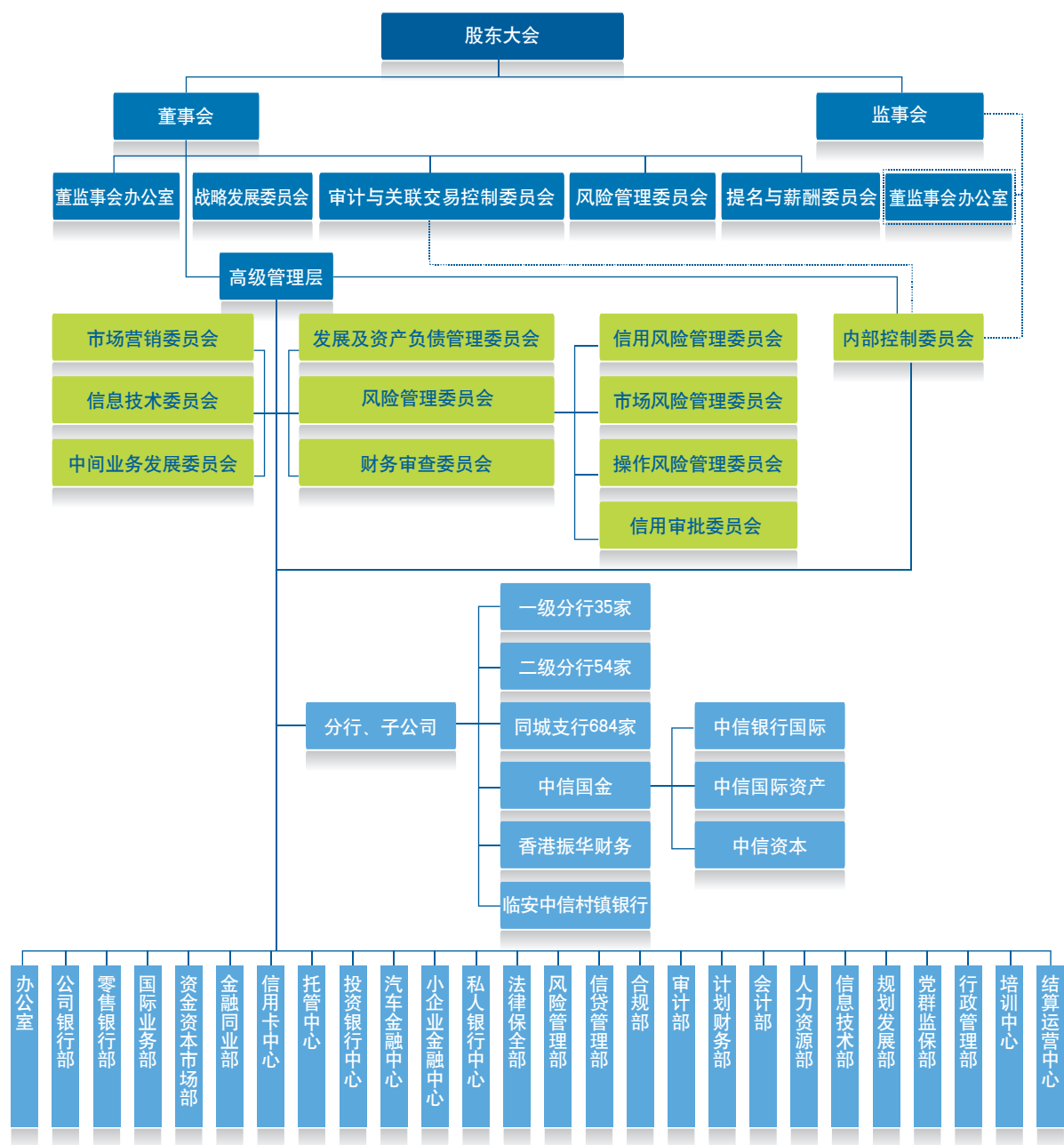
附 录

一、本行基本信息

中信银行基本信息			
法定中文名称	中信银行股份有限公司		
法定英文名称	CHINA CITIC BANK CORPORATION LIMITED		
所有权性质及法律形式	股份制商业银行		
注册及办公地址	北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座		
公司总部所在地	北京	邮政编码	100027
互联网地址	http://bank.ecitic.com/		
法定代表人	田国立	授权代表	陈小宪、林争跃
		董事会秘书	林争跃
联系电话	(010) 65558000	传真电话	(010) 65550809
客户服务热线	95558	电子信箱	ir_cncb@citicbank.com
香港证券联合交易所上市交易股份代码	0998	上海证券交易所上市交易股份代码	601998
信息披露报纸及网站	报纸：《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》		
	网站：刊登A股年度报告的中国证券监督管理委员会指定网站： www.sse.com.cn ，刊登H股年度报告的香港联合交易所股份有限公司网站： www.hkexnews.hk		
营业范围	人民币存款、贷款、结算、贴现业务；汇兑、旅行支票、信用卡业务；代理收付和财产保管业务；经济担保和信用见证业务；经济咨询业务；外汇存款、汇款、放款、担保业务；在境内外发行或代理发行外币有价证券；贸易、非贸易结算；外币票据的承兑和贴现、买卖或代理买卖及外币有价证券；外币兑换；出口信贷，等		
社会责任报告备置地点	中信银行股份有限公司总行办公室		



二、本行组织架构图



注：本行于2012年第一季度成立了“金融同业部”，并将原“合规审计部”调整为“合规部”和“审计部”两个独立部门。

三、本行2011年度大事记

01 我行在世界和亚洲大银行中排名进一步提升

2011年7月，根据英国《银行家》杂志新一期世界1000家大银行排名情况，我行一级资本排名升至第66位，总资产排名升至第68位，税前盈利率和资本回报率分别位列进入百强的国内股份制银行第2位；另据该杂志2月公布的世界银行品牌500强排行榜，我行品牌价值排名升至第73位。12月3日，根据2011年《亚洲银行竞争力排名研究报告》，我行亚洲银行竞争力排名升至第12位。

02 陈小宪行长获评“2011中国上市公司最具价值总裁”，并连续七年被评为“中国十大金融人物”

6月22日，在《理财周报》举办的“第四届中国上市公司最佳董事会评选”颁奖活动中，陈小宪行长荣获“2011中国上市公司最具价值总裁”奖项。在12月中旬国内金融界权威杂志《银行家》评选活动中，陈小宪行长连续第七年获得“2011年中国十大金融人物”这一中国金融家的年度荣誉。

03 我行A+H配股工作顺利完成

7月，我行先后完成A+H配股融资工作。本次A股配股认配率达到99.01%，H股总体认购股数达到此次配股总数的300%以上，均居同业前列，最终共募得资金人民币257.86亿元，成为国内股份制商业银行迄今为止最大的再融资项目，以及2011年以来香港市场最大的再融资项目，同时也是迄今为止银行股H股配股定价折扣最低的项目。

04 我行制定2011至2015年战略规划

9月28日，《中信银行2011至2015年战略规划》经董事会战略发展委员会批准在全行正式实施，该规划充分反映了银行发展的新环境、新特点，体现了宏观性、战略性和政策性，贯彻了科学发展观，并提出了“以领先的创新和先进的管理为支撑，通过专业化、综合化、国际化、特色化的发展路径，成为走在中外银行竞争前列的一流商业银行（简称‘四化一行’）”的发展愿景。

05 我行新加坡分行开业

4月8日，中信银行国际新加坡分行正式宣告开业，这是我行打造国际领先“中信”国际商业银行品牌的一个重要里程碑，是继2009年底我行收购中信国际金融控股有限公司的主要权益之后，国际化发展的重要举措，标志着我行在增强跨境金融服务能力方面迈出了实质性的一步。

06 | 我行对公业务跑赢大市

2011年，我行对公业务实现较快发展。截至2011年12月31日，全行对公存款余额15545亿元，较上年增长14.1%，居国内中型银行首位。全行投资银行产品年销售规模达到3922亿元，投行中间业务收入突破20亿元，小企业贷款余额突破1000亿元，增长58.7%，汽车金融合作品牌扩大至60家，托管业务规模迈过3000亿元，对公业务跑赢大市。

07 | 我行零售银行业务喜结硕果

截至2011年末，全行零售管理资产余额突破4000亿元，储蓄存款余额突破3000亿元，个人贷款余额突破2500亿元，体系建设实现突破，全年有10家分行级贵宾理财中心开业，新增信用卡250万张，私人银行客户突破2万名，信用卡和个人经营贷款增速分别为65%和90%。

08 | 我行国际业务贸易项下收付汇量首次跻身国内银行前五位

4月初，据国家外汇管理局月报数据显示，2011年第一季度我行全口径下国际业务收付汇量达到468.77亿美元，占全国全口径收付汇量的比例为5.05%，与去年同期相比大幅增长了0.68%。其中，我行贸易项下收付汇总量达到了380.24亿美元，在持续保持全国中小股份制商业银行第一位的基础上首次成功超越了交通银行近20亿美元，跻身全国商业银行第五位。

09 | 我行首家村镇银行在浙江临安创建

11月24日，浙江临安中信村镇银行创立大会暨第一次股东大会、第一届董事会第一次会议、第一届监事会第一次会议召开。筹建临安中信村镇银行，是我行贯彻国家新农村建设重大战略的举措，也是我行拓宽县域经济覆盖面，促进战略转型和业务结构调整的积极探索。

10 | 我行成功举办全行第二届职工运动会

10月22日，我行建行以来规模最大的一届体育盛会——中信银行第二届职工运动会在北京奥林匹克体育中心隆重召开。本届运动会共设24个田径项目、5个趣味集体项目和3个领导竞赛项目，全行35家分行、信用卡中心及总行机关共37支代表队，总计1009名运动员参加了比赛；充分展现了我行全民健身的丰硕成果及员工良好的精神风貌，树立了我行蓬勃向上、意气风发的新形象。

四、荣誉之路





2011年12月

香港《FINANCE ASIA》（亚洲金融）杂志评选的“2011年亚洲蓝筹股上市公司百强排名”中，本行荣膺第23位



2011年6月

由《理财周报》主办的“第四届中国上市公司最佳董事会评选”活动中，陈小宪行长荣获“2011中国上市公司最具价值总裁”奖项



2011年6月

由《理财周报》主办的“第四届中国上市公司最佳董事会评选”颁奖活动中，本行荣获“2011中国主板上市公司最佳董事会50强”



2011年11月

润灵环球责任评级发布的《2011年A股上市公司社会责任报告蓝皮书》中，本行2010年度社会责任报告以全行业第六、银行业第一的成绩跻身最高级AA级报告行列，评级展望为“积极”



2011年11月

《第一财经》主办的“2011第一财经·中国企业社会责任榜”活动中，本行荣获“优秀实践奖”



2011年11月

美国《环球金融》（Global Finance）杂志主办的“2011年中国之星颁奖典礼”活动中，本行荣膺“2011中国之星——中国最佳供应链金融提供商”大奖



2011年11月

由《首席财务官》杂志社主办的“2011年度中国CFO最信赖的银行评选”活动中，本行荣获“最佳现金管理创新奖”



2011年12月

由《理财周报》发起主办的“2011中国零售银行峰会”及“2011「第四届」中国最受尊敬银行暨最佳零售银行”评选活动中，本行荣获“2011年中国十大最佳零售银行”奖



2011年6月

《The Asian Banker》（亚洲银行家）杂志评选本行“个人住房按揭贷款”为“2011年度中国最佳按揭产品（全国性股份制商业银行）”



2011年10月

2011中国最佳呼叫中心评选大会中，本行荣获CNCCA“2011中国最佳呼叫中心”



2011年7月

中信银行成为中国大陆地区第一家通过环球银行电信协会（SWIFT）银企直通车服务认证的银行用户



2011年10月

本行凭借全面预算管理项目的深入实践，荣获“2011财年甲骨文财务管理应用最佳实践奖”



2011年9月

第五届哈佛《商业评论》“管理行动奖”颁奖典礼中，本行摘得金奖



2011年11月

由《首席财务官》杂志社主办的“2011年度中国CFO最信赖的银行评选”活动中，本行荣获“中国最佳资产托管奖”



2011年3月

《Trade Finance》（贸易金融）杂志评选本行与BBVA联合安排的西班牙JazzTel公司6000万欧元跨境租赁银团贷款项目为“2010年度最佳项目奖”



2011年11月

《理财周报》主办的“2011中国汽车金融年会暨2011中国汽车金引擎奖颁奖典礼”活动中，本行被评为“2011中国汽车‘金引擎’奖—2011最佳汽车金融服务银行”，并荣膺“2011最佳汽车金融服务银行”第一名



2011年2月

《EURO MONEY》（欧洲货币）杂志主办“第八届全球私人银行评选”活动中，本行荣获“中国最完美私人银行产品线奖”



2011年12月

由中国社会科学院金融研究所和《金融时报》社联合主办的2011中国金融机构金牌榜—第四届“金龙奖”评选活动中，本行荣获“2011中国中小企业金融服务十佳机构”称号

五、GRI指标索引

G3指标相关要求	索引	G3指标相关要求	索引	G3指标相关要求	索引	G3指标相关要求	索引
战略与分析		4.11	19	EN22	60	— 社会	
1.1	2-1, 10-12	4.12	30-31, 62	EN23	36	SO1	63-64
1.2	12-14	4.13	30-31	EN24	不适用	SO2	27-28
公司概况		4.14	14-15	EN25	不重大	SO3	27-28
2.1	76	4.15	14	EN26	60-62	SO4	保密信息
2.2	76	4.16	14-16	EN27	不重大	SO5	22-34
2.3	77	4.17	14-16	EN28	59	SO6	不适用
2.4	76	经济绩效指标		EN29	不重大	SO7	2011年未发生
2.5	10	EC1	35-36	EN30	不重大	SO8	未来采用
2.6	76	EC2	56-58	社会绩效指标		SO9	63-64
2.7	10	EC3	19	— 劳工实践及体面工作		SO10	63-64
2.8	6, 35-36	EC4	2011年未发生	LA1	41	社会绩效指标	
2.9	18, 78-79	EC5	保密信息	LA2	保密信息	PR1	47, 48-50, 52-53
2.10	80-83	EC6	43	LA3	41	PR2	不重大
报告参数		EC7	53	LA4	44	PR3	47-48
3.1	封二	EC8	28-30, 33-34, 62-63	LA5	45 (部分披露)	PR4	不重大
3.2	封二	EC9	28-30, 33-34, 62-63	LA6	不适用	PR5	50-52
3.3	封二	环境绩效指标		LA7	保密信息	PR6	未来采用
3.4	封二	EN1	58	LA8	41-42, 46	PR7	未来采用
3.5	封二, 14-16	EN2	不适用	LA9	44	PR8	52 (部分披露)
3.6	封二	EN3	不适用	LA10	43-44	PR9	保密信息
3.7	封二	EN4	58	LA11	42	金融服务行业补充指标索引	
3.8	封二	EN5	58-59	LA12	43	FS1	56-62, 63-67
3.9	封二	EN6	58-59	LA13	41	FS2	56-62, 63-67
3.10	封二	EN7	58-50	LA14	42	FS3	33-34, 60-62
3.11	封二	EN8	58	LA15	未来采用	FS4	33-34
3.12	84	EN9	不适用	— 人权		FS5	62, 63-64
3.13	封二, 19	EN10	58	HR1	不适用	FS6	23-26, 31
治理、承诺和利益相关方参与		EN11	59	HR2	不适用	FS7	32-33
4.1	16-18	EN12	未来采用	HR3	不适用	FS8	56-58, 60-62
4.2	17	EN13	未来采用	HR4	42	FS9	2011年未发生
4.3	17	EN14	未来采用	HR5	44	FS10	不重大
4.4	19	EN15	未来采用	HR6	42	FS11	2011年未发生
4.5	19	EN16	未来采用	HR7	45	FS12	保密信息
4.6	19	EN17	未来采用	HR8	未来采用	FS13	27
4.7	19	EN18	56-58 (部分披露)	HR9	不适用	FS14	未来采用
4.8	10-12	EN19	不适用	HR10	40-43	FS15	47-50
4.9	19	EN20	不适用	HR11	不适用	FS16	62-63
4.10	19	EN21	不重大				

六、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我们（邮寄时请在信封上注明“社会责任报告读者意见反馈表”）。

传真：（010）65550801 邮编：100027
邮寄地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座 中信银行办公室

您对本报告的整体评价如何？

.....

您认为您所希望了解的关于我行履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

.....

您希望在我行的社会责任报告中进一步披露哪些信息？

.....

您认为本报告的篇幅是否合适？

.....

您认为本报告的内容结构是否合理？有哪些改进意见？

.....

您认为本报告的设计风格是否令您满意？有哪些改进意见？

.....

您对我行的社会责任报告还有哪些建议？

.....

您的信息

姓名

工作单位

职务

联系电话

传真

电子邮件



地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座 邮编：100027
电话：010-65556520 服务热线：95558 网址：<http://bank.ecitic.com/>