



中信银行
CHINA CITIC BANK

2018

中信银行股份有限公司
可持续发展报告

CHINA
CITIC
BANK

编制说明

报告范围

《中信银行股份有限公司 2018 年度可持续发展报告》以下简称“本报告”。

除特别注明外，本报告中“本行”是指中信银行股份有限公司；“本集团”是指中信银行股份有限公司及其附属公司；中信银行股份有限公司附属公司包括：浙江临安中信村镇银行股份有限公司、中信金融租赁有限公司、中信国际金融控股有限公司和信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）；不包含中信百信银行股份有限公司和哈萨克斯坦阿尔金银行。

编制准则

本报告的编制以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》、上海证券交易所《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》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》¹（以下简称“ESG 指引”）为依据。

本报告以全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（2016）》²（以下简称“GRI 标准”）的“核心”方案编制而成。本报告温室气体排放的量化以 ISO14064-1:2006³ 为标准。

本报告的编制同时参考了中国银行业协会《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。

编制方法

本报告的编制以《中信银行社会责任信息披露管理办法》为工作流程。本报告中披露的数据、陈述和案例通过“中信银行可持续发展信息管理系统”完成收集和汇总。

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息和财务数据来源于《中信银行股份有限公司 2018 年年度报告（A 股）》。

除特别注明外，本报告中涉及的计价货币均为“人民币”；所称“截至年末”均为“截至 2018 年 12 月 31 日止”的简称；所称“较上年”均为“较上年同期数据”的简称。

本报告以简体中文编写，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。

编制单位

本报告的编制单位为中信银行股份有限公司党群工作部，所在地址是北京市东城区朝阳门北大街 9 号。

报告周期

本报告为年度报告。本行上一期报告的披露日期为 2018 年 3 月 26 日。除特别注明外，本报告中涉及的报告期为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日；各项陈述、数据和案例的统计周期与本报告报告周期一致；涉及上一期报告的数据基本与其保持一致。

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、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

本报告简体中文版以临时公告版、纸制版和 PDF 电子版形式发布，临时公告版在上海证券交易所发布，纸制版通过本行境内营业网点、邮递及线下活动向公众发放，PDF 电子版通过本行官方网站（<http://www.citicbank.com/>）发布。本报告英文版以临时公告版和 PDF 电子版形式发布，临时公告版在香港联合交易所发布，PDF 电子版通过本行官方网站发布。

本行自 2008 年起正式以独立社会责任报告形式向社会公开发布社会责任信息，以后每年一期。本报告是本行连续第 11 次以独立报告形式、连续第 10 次向社会公开发布经第三方独立鉴证的社会责任信息。本报告是本行第 1 次以独立报告形式向社会公开发布经第三方独立鉴证的可持续发展信息。



1. 以繁体中文版为准。
2. 以英文版为准。
3. 以英文版为准。

02	董事长致辞
04	行长致辞
06	本集团简介
07	关键绩效表
10	第一章 战略与管治
12	战略规划 / 价值理念 / 可持续发展理念 / 公司治理 / 报告编制
24	第二章 发展与内控
26	国家战略 / 金融监管 / 行业发展 / 内控合规
36	第三章 绿色与环保
38	绿色信贷 / 科技金融 / 碳足迹
46	第四章 社会与人文
48	客户服务 / 员工发展 / 社区发展
62	独立鉴证报告
64	附录
64	社会荣誉 / GRI 指标索引 / ESG 指标索引 / 图表和案例索引 / 意见反馈表

董事长致辞



尊敬的各位股东：

2018年是贯彻落实十九大精神的开局之年。开启新时代，踏上新征程。面对新形势、新变化、新要求，本行保持战略定力，坚定深化转型，经受住了市场考验，总体发展持续向好。

董事长、执行董事 李庆萍
2019年3月26日

近年来，本行董事会高度重视企业的可持续发展，以联合国可持续发展目标（SDGs）为引领开展信息披露，一方面是贯彻董事会可持续发展理念的具体实践，另一方面是要向社会公众更全面地展示本行在履行经济、环境和社会责任方面的行动和绩效，同时不断优化可持续发展管理体系，更好地实现各利益相关方的诉求。

本行在可持续发展方面的管理和绩效表现将直接影响投资者对本行的信心。为此，董事会按照中国银保监会、上交所和香港联交所等监管规定主动承担环境责任和社会责任，对社会责任信息披露和对外捐赠预算进行决议。同时，董事会还不断加大可持续发展管理相关议题的讨论和提议，有效发挥了对银行发展方向的指导作用。

本行本着继承和发展的思想，制定了新的三年发展规划（2018-2020年），提出了“成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业”的发展愿景。同时，本行修订和完善了企业文化体系，提出了“为客户谋价值、为员工谋幸福、为股东谋效益、为社会尽责任”的使命，并在企业文化中全面引入可持续发展理念。

本行高度关注中国政府签订的《巴黎协定》及其政策导向，首先从自己做起，将1,410家分支机构全部纳入“碳足迹”管理，按照ISO14064-1的标准搭建工作流程和指标体系，根据《IPCC国家温室气体清单指南》核算出全年温室气体排放总量18.58万吨，较上年下降5.13%，人均温室气体排放量3.29吨，较上年下降4.64%。同时，本行还加大了对供应商环境风险和社会风险的评估，拒绝高污染、高耗能的厂商和产品。

“以客为尊”是本行的核心价值观。2018年，本行免除人民币个人账户服务收费项目约181.21万笔，减免服务价值约12.54亿元。本行发行的理财产品为客户实现直接收益705.26亿元，增幅54.47%。我们一年来的辛苦工作为客户带来了实实在在的收益，我们为此感到非常自豪！当然，本行也在不断提升自身的服务能力，将保障客户的人身安全、资金安全和信息安全放在服务的首位，同时不断优化服务渠道和服务流程，客户抱怨率为万分之2.53，同比下降0.31个万分点。

本行一直致力于为员工提供一个舒适、安全、有保障、有发展的工作环境，让员工感到幸福、有尊严！本行依法保障员工的各项合法权益，依法杜绝雇佣童工和强制劳动，严格执行同工同酬，保障员工言论，尊重个人隐私，严禁歧视行为，健全工会组织，保障女性员工权益，关爱退休员工和伤病员工。此外，为了让员工实现职业价值，本行投入了10,860.20万元用以提升员工的专业技能和职业素养，较上年增长28.31%。

本行遵照《中华人民共和国慈善法》等法律法规的要求，依法合规回报社会，将捐赠款向最需要的地方和个人倾斜。2018年，本行共捐赠本外币合计人民币2,626.74万元，主要用于扶贫、助学、救灾以及资助社会弱势群体。按照上交所口径，本行每股社会贡献值4.68元，增幅7.07%。为了让更多人脱贫，本行派出了56名员工驻村开展扶贫工作，向新疆、西藏和甘肃等地捐赠了扶贫资金1,929.06万元，较上年增长27.10%。2018年，本行员工以个人名义捐款人民币136.07万元。

推动本行及各利益相关方的长期可持续发展，不仅需要“风物长宜放眼量”的胸怀，更需要“守正笃实，久久为功”的实干。本行董事会及高级管理层将进一步深化可持续发展理念，积极推进可持续发展实践，为满足各相关方的长期利益而不懈努力。

行长致辞



尊敬的各位股东：

2018年，是本行新三年发展规划的开局之年，我们坚持“稳中求进”的总基调，我们坚持价值创造，锐意改革，稳中求进，整体保持了良好的发展势头。这一年，我们实现了利润总额543.26亿元，增长3.92%，增速创五年最高；实现营业收入1,648.54亿元，增长5.20%；不良贷款率和拨备覆盖率分别为1.77%和157.98%。

执行董事、副行长⁴ 方合英
2019年3月26日

4. 2019年2月26日，本行董事会审议通过相关议案，同意聘任方合英先生为本行行长，自中国银保监会核准其任职资格之日起正式就任，在其任职资格获核准前，方合英先生代为履行本行行长职责。

同时，本行董事会高度重视银行及各利益相关方的可持续发展。根据董事会的战略指引，本行高级管理层在经营管理过程中，积极组织力量予以落实，在普惠金融、消费者权益保护、绿色信贷、电子银行、西部大开发、内控合规、金融扶贫等多个方面取得了积极成效。

普惠金融发展促进社会弱势群体收入增长。本行坚持回归银行本源、服务实体经济这一根本方向，向社会弱势群体提供优质金融服务，积极响应国家普惠金融政策，设立总行普惠金融部，提高流程效率，优化风控手段。截至年末，普惠型小微企业贷款余额1,363.53亿元，增幅48.45%，高出各项贷款增速35个百分点；贷款客户数8.22万户，增幅37.23%；贷款利率6.10%，较上年下降0.22个百分点。

消费者权益保护促进金融生态更加成熟。本行按照中国银保监会要求，积极推动在各地分行健全了消费者权益保护管理体系。本行组织了“金融知识进万家”金融知识普及活动，走进社区、企业、商圈、农村，在人流集中地区重点向老年人、残疾人、学生等宣讲银行卡安全、防范电信网络诈骗、防范非法集资和非法校园贷等金融知识，全年共开展活动2,050次，发放纸质宣传资料约252万份，受众客户量约139.54万人。

绿色信贷提供金融杠杆促进自然环境改善。本行要求，纳入《绿色信贷统计制度》的12类节能环保及服务项目的贷款增速必须高于全行贷款增速，对于不符合要求的客户不予准入。截至年末，绿色信贷贷款余额629.37亿元，增幅4.27%。本行对高污染、高排放和产能严重过剩行业分类施策，采取“支持、维持、压缩、退出”等措施区别对待。截至年末，“两高一剩”贷款余额437.70亿元，降幅4.24%。

电子银行业务发展促进商业模式转型升级。在互联网金融时代，机遇与挑战并存，这不仅是银行商业模式的转型升级的业务问题，还是减少客户出行次数从而降低全社会碳排放总量的问题。这一年，本行相继发布了个人网上银行V7.0版和手机银行V5.0版。截至年末，手机银行交易金额62,897.23亿元，增幅48.61%；电子银行交易笔数替代率约99.03%，较上年提高0.07个百分点。

西部大开发促进经济技术资源合理分配。加大对西部地区的政策支持，有利于平衡东西部地区的发展差异，是践行可持续发展理念的重要举措。这一年，本行继续保持西部大开发战略投入，在西部地区的贷款余额为4,331.43亿元，增幅11.30%，占比12.84%；在西部地区设有254家营业网点，占比18.01%；在西部地区有员工7,264人，占比13.68%。

内控合规严控风险促进银行安全健康发展。在国内外经济金融环境剧烈震荡的背景下，风险案件和不良贷款对银行的安全健康发展产生重大负面影响。为了践行李庆萍董事长提出的“文化治行”的管理理念，本行建立了完善的风险合规文化体系，不断加强全面风险管理，持续加强对流动性风险、利率风险等方面的管理，强化业务连续性管理理念。这一年，本行修订和新增了40项制度，完善了31个系统，优化了17项流程，完成合规审核1,680余件，出具各类审计报告51份，内部审计督促回收风险贷款本息合计7.82亿元，监督补充保证金、追加股票质押、督促监管账户回款2.92亿元。

全面推进金融扶贫促进贫困人群有效脱贫。利用金融服务的授信功能和融资功能，可有效解决脱贫项目初始动能不足的问题，与扶贫捐赠相辅相成。这一年，本行精准对接扶贫重点项目和重点地区的金融需求，精准对接特色产业的金融需求，精准对接贫困人口就业就学的金融需求，开辟绿色通道优先审批扶贫贷款或项目。截至年末，个人精准扶贫贷款30.39亿元，增幅9.30%；单位精准扶贫贷款38.54亿元，增幅166.80%。

本行高级管理层将在董事会的战略指引下，不断树立和加强可持续发展管理理念，不仅履行好本行自身的经济、环境和社会责任，同时与各利益相关方一道努力，在共同的价值观引领下，实现共同的可持续发展目标。

本集团简介

本集团成立于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，本集团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。

本集团以建设最佳综合金融服务企业为发展愿景，充分发挥中信集团金融与实业并举的独特竞争优势，坚持“客尊、诚信、创新、协作、卓越”的核心价值观，秉承“平安中信、合规经营、科技立行、服务实体、市场导向、创造价值”的经营理念，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、保理业务、托管业务，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、电子银行等有担当、有温度、有特色、有尊严的综合金融服务。



图1: 本行营业网点布局图

截至年末，本集团在国内146个大中城市设有1,410家营业网点，同时在境内外下设6家附属机构，包括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、浙江临安中信村镇银行股份有限公司、中信百信银行股份有限公司、哈萨克斯坦阿尔金银行。其中，中信国际金融控股有限公司子公司中信银行(国际)有限公司，在香港、澳门、纽约、洛杉矶、新加坡和中国内地设有营业网点。信银(香港)投资有限公司在香港和境内设立有3家子公司。中信百信银行股份有限公司为新型互联网银行。阿尔金银行在哈萨克斯坦的四座城市设有营业网点并设有私人银行业务。(图2: 组织架构图见下一页)

经过30余年的发展，本集团已成为一家总资产规模超6万亿元、员工人数近6万名，具有强大综合实力和品牌竞争力的金融集团。2018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24位；本行一级资本在英国《银行家》杂志“世界1,000家银行排名”中排名第27位。

关键绩效表⁵

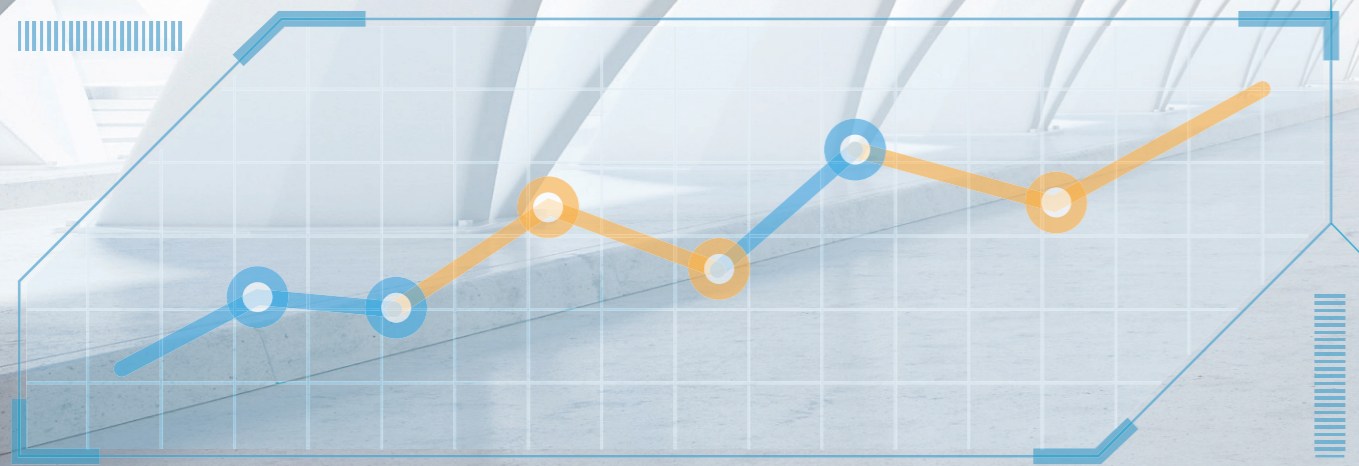
关键绩效指标	单位	2018年	2017年
总资产	亿元	60,667.14	56,776.91
利润总额	亿元	543.26	522.76
每股社会贡献值	元	4.68	4.37
小微企业贷款余额 [※]	亿元	1,363.53	918.50
绿色信贷贷款余额 [※]	亿元	629.37	603.58
个人电子银行交易笔数替代率 [※]	%	99.03	98.96
外购电力	兆瓦时	257,528.57	270,738.96
营业网点 [※]	家	1,410	1,435
自助设备 [※]	台	7,053	9,295
员工总数 [※]	人	53,100	53,346
捐款总额	万元	2,626.74	2,974.30
志愿者行动	次	207	164

5. 本表中数据除加“[※]”外均为本集团口径数。

战略与管治

战略规划	P12
价值理念	P13
可持续发展理念	P14
公司治理	P15
报告编制	P19

→
联合国
可持续发展目标



第一节 战略规划

本集团发布了《中信银行 2018-2020 年发展规划》。该战略规划明确了本集团未来三年的愿景、目标、市场定位等发展方向，是指导本集团未来三年各项工作的行动纲领。

愿景

成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业。

业务定位

由“一体两翼”逐步向“三驾齐驱”转变。

区域定位

坚持差异化、梯次化发展，明确“北上广深宁杭”为全行战略支点，区域内的分行为“核心利润极”；明确天津、河北、江苏等 14 省市为全行重点区域，区域内的分行为“利润增长主力军”；明确山西、内蒙古、辽宁等 15 省为全行潜力区域，区域内的分行为“精品盈利行”。

行业定位

有进有退、有扶有控，积极拓展轻经济周期的行业。对于传统行业，在主流行业中寻找优质客户，挖掘最有价值客户群体。坚决压退产能过剩行业中缺乏竞争优势和发展前景的客户。对于新兴行业，加大符合国家战略导向的新兴行业支持力度，以及“三大三高三新”行业信贷投放。

客户定位

高价值客户回报与普惠服务并举。公司业务要深化“三大一高”客户定位，抓大不放小，以大客户服务树品牌，凭新客户拓展扩影响，与中小客户共成长，夯实对公客户基础。零售业务要做大基础客户，聚焦中高端客户，做深中老年、女性、青年、出国金融等特色客群。金融市场业务要以金融行业龙头为核心，重点发展大中型全国性商业银行、地方商行和主流非银机构。

产品定位

“固本”与“强新”并重。“固本”是要做大做强优势传统业务，在一些符合未来发展趋势的领域致力于成为市场的引领者。“强新”是要抓趋势、抓市场机会，不断开辟业务发展新战场、利润增长新引擎。

渠道定位

线上、线下、客服、跨界“四位一体”。线上渠道以提升客户体验为重点，加快个人电子银行、“交易+”、“同业+”的优化升级和资源共享，打造智能化线上服务平台。线下渠道以提升产能为重点，推动网点由产品销售型向综合服务型转变，提升网点智能化水平。客服渠道以提高服务附加值为重点，建设“智慧+”客服中心，打造客户体验营销的新型服务模式。跨界渠道以场景化获客为重点，发展跨界联合，打造联结共享的开放式客户获取平台。

战略执行

本集团成立了全行规划实施领导小组和工作小组，经过广泛征求意见，将发展规划细化分解为“八大工程”和“100 项重点工作”，形成了“8100 工程”任务表和路线图，制定了 16 个规划配套实施方案，各分行、子公司全部出台子规划。截至年末，100 项重点任务的年度进度全部达到要求。

第二节 价值理念

2018 年 2 月，《中信银行企业文化手册（2.0 版）》正式发布，标志着本集团进一步完善了企业文化体系，确立了更加适合自身发展需要的价值理念、行为规范和标准形象。这是中信银行对自身三十年发展所积淀的文化基因的提炼与升华；是中信银行普遍认同的在经营管理中应遵循的心灵契约；是中信银行人不约而同、不令而行的精神纲领；是中信银行人卓尔不群、追逐梦想的行为准则。

使命

为客户谋价值 / 为员工谋幸福 / 为股东谋效益 / 为社会尽责任

核心价值观

客尊 / 诚信 / 创新 / 协作 / 卓越

经营哲学

平安中信 / 合规经营 / 科技立行 / 服务实体 / 市场导向 / 创造价值

行为规范

热爱祖国 / 忠诚银行 / 恪尽职守 / 敬业专业 / 高效执行 / 协作互助 / 守法廉洁 / 感恩奉献

行训

客户为尊 / 员工为本 / 诚信合规 / 团队制胜 / 专业创新 / 创造价值

标识



品牌口号

以信致远 / 融智无限

企业文化建设

2018年，本集团企业文化建设主要围绕文化顶层设计、文化普及宣贯和文化基础建设开展工作。在文化顶层设计中，制订了《中信银行2018-2020年企业文化建设实施方案》，实施了年度企业文化建设考核并计入分行年度综合绩效考核结果。在文化普及宣贯工作中，组织总分行全体员工在“网络学院”在线学习企业文化2.0网络课程，组织全行挖掘收集发生在员工身边的文化故事，编辑了《中信银行人（第三辑）》文化故事集，组织开展“中信银行·故事汇（第三季）”宣讲活动，修订了72幅文化标准字和64幅文化海报。在文化基础建设工作中，面向近150名企业文化建设骨干举办了企业文化建设专项培训班，重点对新入职员工开展了企业文化培训，使其尽快融入文化。

案例1 / 举办行歌传唱活动

2018年4至6月，本行举办全行员工参与的唱行歌活动。活动历时70余天，数万员工踊跃参与，开展了形式多样的初赛，并于6月25日举办了总决赛。本行的行歌歌词中融入了本行的愿景、使命、核心价值观等价值理念，通过唱行歌、记歌词，使全行员工记住了本行的价值理念，完成了企业文化的入脑入心，为全行员工践行文化奠定了基础。

第三节 可持续发展理念

在新三年战略规划和企业文化2.0的体系框架中，本集团愿景中的“有温度、有尊严”和使命中“为客户谋价值、为员工谋幸福、为股东谋效益、为社会尽责任”即本集团的可持续发展理念的集中体现。本集团继续坚持“致力于成为一家绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行”的可持续发展目标。

【有温度】源自于爱、不止于爱、感恩社会、反哺社会，是本集团对自己的要求。聚焦社会需求，履行经济责任、社会责任、环境责任，积极扶贫、热爱公益、关爱员工，做一个有“大爱”的金融企业。

【有尊严】本集团努力创造一流的银行品牌、一流的企业文化、一流的银行服务、一流的经营业绩、一流的发展质量，努力提升银行市值，赢得市场认同、客户认可、股东信任、员工信赖。

【为客户谋价值】客户是本集团经营和发展的中心，持续提升客户价值，是本集团最为重要的使命。本集团回归银行本源，聆听客户期许，想客户所想，急客户所急，为客户提供最优质的服务，与客户手携手、共成长。

【为员工谋幸福】本集团不仅是员工获取薪酬的平台，也是员工获得自信与尊严、感受荣誉与幸福、成就价值与梦想的舞台，更是员工的心灵归宿和精神家园。本集团感恩员工的付出，呵护员工的成长，努力提高工作环境、职业发展、工作与生活平衡等方面的满意度，为员工营造和谐之家、学习之家、团队之家和关怀之家，让员工“乐工作、享生活”，与本集团筑梦同行。

【为股东谋效益】本集团秉承中信集团改革开放以来最具现代企业意识的特质，有着强烈的服务股东、回报股东的意识，重视股东对增值回报的要求，坚持追求利润最大化、效益最大化，和股东一起分享企业发展目标，共同描绘企业发展的远景蓝图，以持续高效优质的增长回报股东。

【为社会尽责任】本集团坚持回归银行本源、服务实体经济这一根本方向，勇于担当经济责任、环境责任和社会责任，深入贯彻新发展理念，建设普惠金融体系，实施精准扶贫。本集团坚持源于社会、回报社会，热心投身社会公益事业，在扶贫、教育、环保、医疗等众多领域，帮助弱势群体，与社会共繁荣。

第四节 公司治理

公司治理概况

2018年，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》、《中华人民共和国证券法》等法律法规的要求，开展公司治理和经营管理工作。

【股东大会】本行共召开1次年度股东大会、2次临时股东大会、1次A股类别股东会、1次H股类别股东会，12次董事会会议（其中10次为现场会议，2次为通讯表决会议），11次监事会会议（其中10次为现场会议，1次为通讯表决会议），36次董事会专门委员会会议和6次监事会专门委员会会议。

【董事长与行长分设】李庆萍女士为董事长、执行董事，并兼任党委书记，履行主持股东大会、召集主持董事会会议、检查董事会实施情况等职责；孙德顺先生（时任）为执行董事、行长，履行组织实施董事会决议，主持公司经营管理工作等职责。本行董事长、行长各自职责清晰，符合香港上市规则的规定。截至年末，本行治理结构没有发生变化。

【股价】本行安排专人对股价走势及资本市场重大事件进行监测，并进行每日登记备案。如发现股价波动幅度较大或相关异常情况，将第一时间上报并启动应对程序。本行对市场舆情实施监测，及时筛查与股价及投资者有关的舆情预警，对市场关注的问题给予及时回应。截至年末，本行未发生需要进行公告澄清的股价异动情况。

董事会

为保障董事会任满平稳换届，公司治理稳健运行，同时考虑董事会成员组成多元化，根据公司治理规则，本行第四届董事会提名第五届董事会董事人选，依次经董事会、股东大会审议通过，选举产生了第五届董事会，其中新任董事均按照规定报送银保监会核准后正式就任。

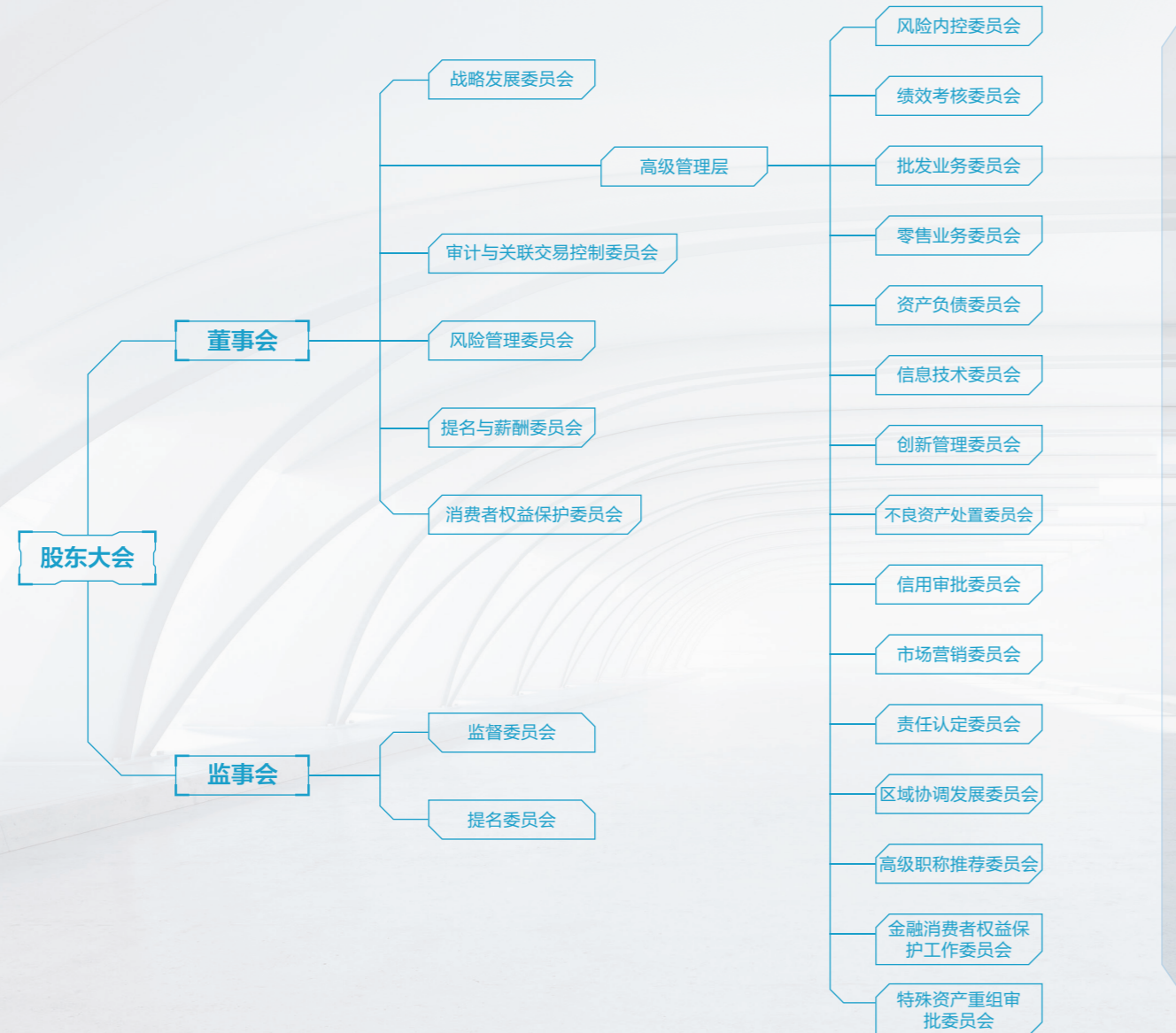


图 3: 本行公司治理架构

【董事会组成】2018年5月25日，根据公司治理规则，本行选举产生了第五届董事会，任期至2021年5月召开年度股东大会之日止。截至本报告披露日，本行董事会共有9名董事。其中，执行董事2名，分别为李庆萍女士、方合英先生；非执行董事3名，分别为曹国强先生、黄芳女士、万里明先生；独立非执行董事4名，分别为何操先生、陈丽华女士、钱军先生、殷立基先生。

表 1: 本行董事会成员年龄、性别、民族情况

董事会成员	年龄	性别	民族	董事会成员	年龄	性别	民族
李庆萍	56	女	汉	何操	63	男	汉
曹国强	54	男	汉	陈丽华	56	女	汉
方合英	52	男	汉	钱军	48	男	汉
黄芳	45	女	汉	殷立基	58	男	汉
万里明	52	男	汉				

【董事会变化情况】2018年1月5日，常振明先生因工作需要辞去本行非执行董事职务。2018年9月18日，方合英先生、殷立基先生经监管机构核准，分别正式就任本行执行董事、独立非执行董事。2018年9月25日，曹国强先生经监管机构核准，正式就任本行非执行董事。独立非执行董事吴小庆女士、王联章先生因在本行连续任职接近六年，按照监管规定和本行董事会决议，于2018年9月18日正式离任。2018年9月28日，朱皋鸣先生因职务变动，辞任本行非执行董事。2019年2月，孙德顺先生因年龄原因不再担任本行执行董事职务。

【董事会多元化】本行董事会已制定《董事会成员多元化政策》，确保利益相关方参与。本行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、审计等不同教育背景和专业经验，具备社会责任议题和环境责任方面的专长和经验。本行董事会成员独立董事占比符合不少于董事会成员总数三分之一的监管规定。

【董事会成员津贴】根据股东大会审议通过的董事会董事津贴政策，本行执行董事不从本行领取任何董事津贴，但将根据其职位按照相关规定取得相应的报酬；本行非执行董事（不包括独立非执行董事）不从本行领取任何董事津贴；独立非执行董事每人每年从本行领取董事津贴人民币30万元（税前）。

【董事会内部沟通】本行董事会严格按照公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则等相关规定开展工作。本行董事会坚持兼容并蓄的治理机制和文化，在听取汇报、开展讨论和审议相关事项时，鼓励董事自由发言并按议事规则对审议议案进行投票表决。本行董事会支持独立董事积极作用，为独立董事开展调研积极提供支持保障，增进独立董事对本行经营管理工作的了解，以便更好地履职。截至年末，本行未发生利益冲突的情况，如发生冲突，本行董事会将按披露要求，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，并视情说明有关情况。

监事会

【**监事会组成**】监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。截至年末，本行监事会由 8 名成员组成，包括职工代表监事 4 名，即刘成先生、程普升先生、陈潘武先生、曾玉芳女士，其中刘成先生任监事会主席；股东代表监事 1 名，即邓长清先生；外部监事 3 名，即王秀红女士、贾祥森先生、郑伟先生。

表 2：本行监事会成员年龄、性别、民族情况

监事会成员	年龄	性别	民族	监事会成员	年龄	性别	民族
刘成	52	男	汉	郑伟	45	男	汉
邓长清	46	男	汉	程普升	51	男	汉
王秀红	73	女	汉	陈潘武	55	男	汉
贾祥森	64	男	汉	曾玉芳	49	女	汉

【**监事会变化情况**】2018 年 2 月，舒扬先生因工作调整原因辞去本行监事职务，并于 2 月 27 日起生效。2018 年 3 月，曹国强先生因工作调整原因辞去本行监事会主席和监事职务，并于 2018 年 3 月 23 日起生效。2018 年 4 月 20 日，经本行职工代表大会全体职工代表选举，刘成先生担任本行第四届监事会职工代表监事。2018 年 4 月 23 日，本行第四届监事会第二十七次会议选举刘成先生担任本行第四届监事会主席。2018 年 5 月 25 日，因本行第四届监事会任满，经 2018 年 5 月 24 日本行职工代表大会选举，2018 年 5 月 25 日本行 2017 年度股东大会审议，本行选举产生第五届监事会。自 2018 年 5 月 25 日起，刘成先生担任本行第五届监事会主席；邓长清先生担任本行第五届监事会股东代表监事；王秀红女士、贾祥森先生、郑伟先生担任本行第五届监事会外部监事；程普升先生、陈潘武先生、曾玉芳女士担任本行第五届监事会职工代表监事。其中，邓长清先生为新任监事，其余监事为连选连任，均自 2018 年 5 月 25 日起就任。

监事会全年组织集体调研 4 次，涉及 6 家分行和 2 家同业。对调研中发现的普遍性、倾向性问题和和其他重大问题，监事会集中深入讨论，形成意见与建议，有效向董事会、管理层传递，促进调研成果转化。

高级管理层

【**高级管理层组成**】高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。高级管理层应当定期或根据董事会或者监事会的要求，向董事会或者监事会如实报告本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景、重大事件等情况。截至本报告披露日，本行高级管理层由 10 名成员组成，包括方合英先生、郭党怀先生、杨毓先生、莫越先生、胡罡先生、谢志斌先生、姚明先生、芦苇先生、陆金根先生和吕天贵先生。

【**高级管理层变化情况**】2018 年 1 月，张强先生因工作调整原因，辞去本行副行长职务；2018 年 8 月，陆金根先生、吕天贵先生就任本行业务总监。2019 年 2 月 26 日，孙德顺先生因年龄原因离任本行行长职务；方合英先生被聘任为本行行长职务。2019 年 3 月，谢志斌先生被聘任为本行副行长职务。

关联交易管理

【**制度建设**】本行对中国银保监会《商业银行股权管理暂行办法》中关于关联交易方面的相关内容进行了落实，将主要股东及其相关方全面纳入关联方管理范围。在内部授信业务系统上线后，本行修订了《中信银行授信类关联交易额度管理办法》，明确了授信类关联交易管理职责，细化了关联交易额度管理要求。本行下发了《关于落实监管要求做好关联自然人申报与日常管理的通知》，拓宽了关联自然人认定口径，进一步明确了关联自然人报送分工及要求。

【**系统建设**】本行已搭建完成关联交易管理系统，实现了关联方信息征集和名单统计与发布功能。在对公授信方面，本行已实现与关联交易管理系统法人名单的自动同步，并通过内部授信业务系统实现对公关联授信业务审批流程和额度控制。在个人授信方面，本行上线了个人信贷系统关联自然人管控功能，由系统通过名单准入制对关联自然人贷款进行严格管控，保证贷款发放的合规性。

【**管理措施优化**】经与监管积极沟通，本行授信类关联交易的限额管理口径由授信额度变更为授信余额，关联授信管理机制进一步优化。此外，本行对关联交易管理开展了全面自查，根据发现的问题分析原因、进行整改，加强管理后评价，促进关联交易管理工作持续完善。







第五节 报告编制

利益相关方识别

企业存在的目的、意义和价值的认知即为企业的使命。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，本着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。

【**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。

表 3: 本行利益相关方识别表

利益相关方	 政府	 股东	 客户	 供应商	 员工	 社区
知晓期望	<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"> · 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"> · 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"> · 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"> · 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"> · 关心弱势群体 · 与政府扶贫工作的沟通 · 开展慈善公益活动 · 普及金融知识
沟通方式	<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"> · 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"> · 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"> · 公开采购信息 · 谈判、交流 · 合作协议、合同 	<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"> · 实地调研、走访 · 拜访扶贫机构 · 拜访慈善公益组织
回应措施	<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"> · 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"> · 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"> · 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"> · 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"> · 提供对外捐赠款项 · 实施扶贫项目 · 扶助弱势群体 · 开展金融教育 · 举办公益活动
绩效表现	<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，等等 	<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，等等 	<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，等等 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> · 发挥工会组织作用 · 开展员工晋级竞聘 · 组织员工体检、开展心理咨询 · 举办多元职业培训 · 安排员工各种休假 · 召开青年员工座谈会，等等 	<ul style="list-style-type: none"> · 加大对外捐赠力度 · 开展精准扶贫、公益慈善活动 · 开展志愿者服务，等等

利益相关方沟通

【政府沟通】本行李庆萍董事长和孙德顺行长(时任)带队深入省市自治区直辖市,主动拜访了广西壮族自治区、河北省、四川省、新疆维吾尔自治区、甘肃省等地政府,充分沟通交流,交换意见,不断改进工作,提升服务实体经济的能力和水平。

【信息披露】本行高度重视信息披露和内幕信息管理,严格遵守上市地信息披露法律法规要求,依法对外发布定期报告及临时公告。本行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 340 余份。同时,本行进一步提升披露信息的主动性和透明度,及时发布年度业绩快报,合理引导市场预期,并在定期报告中持续加强对投资者关注热点问题的披露,为投资者提供及时、充分、有效的信息。

【政务公开】为了让员工更好地了解全行的发展战略和业务发展规划,本行保持在内部网络上的信息公开机制,继续执行《中信银行内联网管理办法》,在保证涉密信息安全的前提下,及时发布本行经营管理的重大动态。截至年末,本行内网共发布信息 95,000 余条,降幅约 1.55%,访问量约 1,309.66 万人次,降幅约 0.93%。

【客户交流】本集团开展了产品内容宣传、产品推广、上门服务、客户关怀活动、客户联谊活动、金融政策和金融知识宣传等客户交流活动。本行电话银行通过电话呼出开展客户调研、客户关怀和业务办理。本行电话银行共向客户呼出 34,893,214 通,增幅 49.86%。

【内部沟通】本行通过高级管理层“接待日”制度、“行长信箱”、“总行听你说”和征求意见座谈会等形式与基层员工建立沟通渠道,鼓励员工对业务发展和内部管理积极建言、共同监督,建立完善的内外部反馈机制和合理化建议征集渠道。

【媒体发布】本行积极与媒体开展合作,负责任地向社会公众披露本行真实的新闻动态。截至年末,本行在全国(含地方)各类媒体共刊发媒体报道 4 万余篇,与去年基本持平。在官方网站发布新闻超过 1,500 篇,与上年持平。8 月 29 日,媒体采访团走进本行子公司百信银行,调研金融科技浪潮下普惠金融服务新模式。

【访谈交流】本行通过热线电话、邮件、上证海 e 互动等渠道实现与中小投资者有效非现场沟通约 250 余人次;利用年度和临时股东大会会间沟通、主动拜访一般法人股东等方式,与中小股东现场沟通近 20 余人次。

案例2 / 赞助中国网球公开赛

中国网球公开赛是亚洲级别最高的网球赛事,具有很强的国际影响力。本行自 2007 年赞助该赛事,至今已十二年。2018 年,本行再度续约 5 年,通过冠名 ACE 球计划和中网青少年巡回赛,将中网项目拓展成覆盖全国、持续全年、辐射全行的品牌营销活动,为零售银行、私人银行、电子银行、信用卡客户进行了从品牌、业务到服务的全方位营销,以“信守温度”为主题进行营销推进,获得了良好客户营销效果。

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、公益代表等的外部利益相关方,以及本行各级员工的内部利益相关方等开展了议题重要性评估工作。本报告中涉及上一期报告的实质性议题及其边界未发生重大变化。



6. 服务质量是对分行零售服务质量情况进行考核,以加强对提升客户服务质量的考核引导,其中包括“第三方神秘客户检测”和“十佳示范单位获奖数量”两项子指标。
7. 本行对小微企业的定义和口径遵循中国工信部《中小企业划型标准规定》分类执行。
8. 小微企业两增,即单户授信总额 1000 万元以下(含)小微企业贷款同比增速不低于各项贷款同比增速,有贷款余额的户数不低于上年同期水平。
9. 社会责任数据报送是对分行每季度上报社会责任数据的合格率进行考核。
10. 扶贫慈善完成情况的对分行实施对外捐赠的方向、立项和审批合规情况和预算执行率进行考核。

利益相关方关注程度表

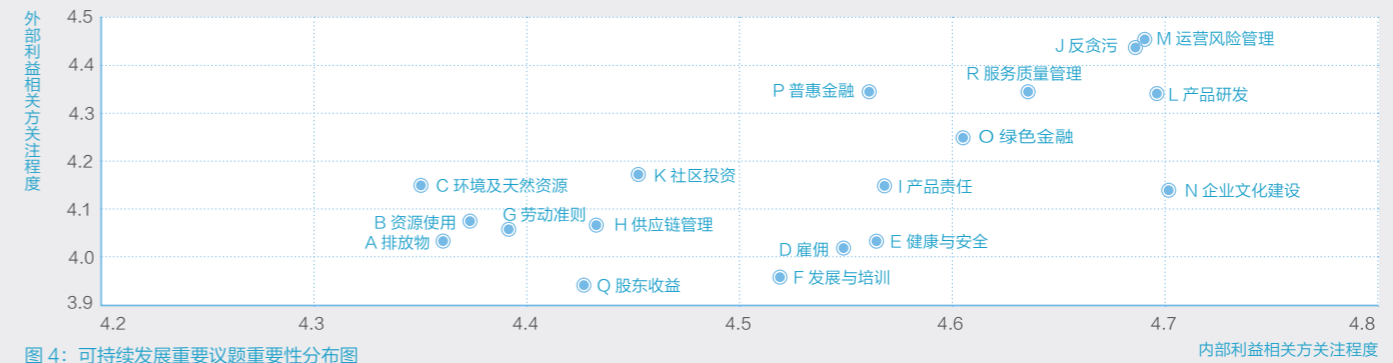


图 4: 可持续发展重要议题重要性分布图

管理表现

【董事会参与】2018 年,本行董事会对《中信银行股份有限公司 2017 年度社会责任报告》和《中信银行股份有限公司 2017 年度环境、社会及管治报告》进行了审议,独立董事建议高级管理层更加重视员工休假问题,持续提高员工休假率,提升员工幸福感,李庆萍董事长指示高级管理层予以落实。本行董事会对本行履行社会责任的情况进行评估,并按照中国银监会《商业银行公司治理指引》、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》等监管规定承担环境责任和社会责任。按照议事规则,本行高级管理层提交的社会责任和环境责任议题,经董事会战略发展委员会预审后提交董事会审议。对于董事会提出的意见建议,高级管理层应加强督办落实,并向董事会反馈。2018 年,本行董事会对《中信银行 2018 年度对外捐赠预算方案》进行审议,并授权高级管理层实施审批和管理。

案例3 / 本行独立董事前往贫困地区小学慰问

11 月 26 日-28 日,何操、陈丽华、钱军、殷立基四名独立董事赴重庆分行调研期间,前往本行长期帮扶的贫困小学——綦江区黄沙小学慰问。四名独立董事要求本行提升扶贫工作的质量和效果,在做好黄沙小学现有扶贫支教的基础上,关注通过网络方式引入公益教育课程,让孩子们感受最新的教育方式和教育内容。同时,建议本行邀请从黄沙小学毕业后考上大学的学生以及支教员工,讲述自己的成长之路,增强孩子的自信心,鼓励其通过刻苦努力学习,打造自己未来的人生之路。

【高级管理层负责】本行在经营过程中如出现重大环境或社会问题,并造成严重后果,高级管理层成员将会受到与薪酬挂钩的惩罚。高级管理人员薪酬分配方案由董事会确定。

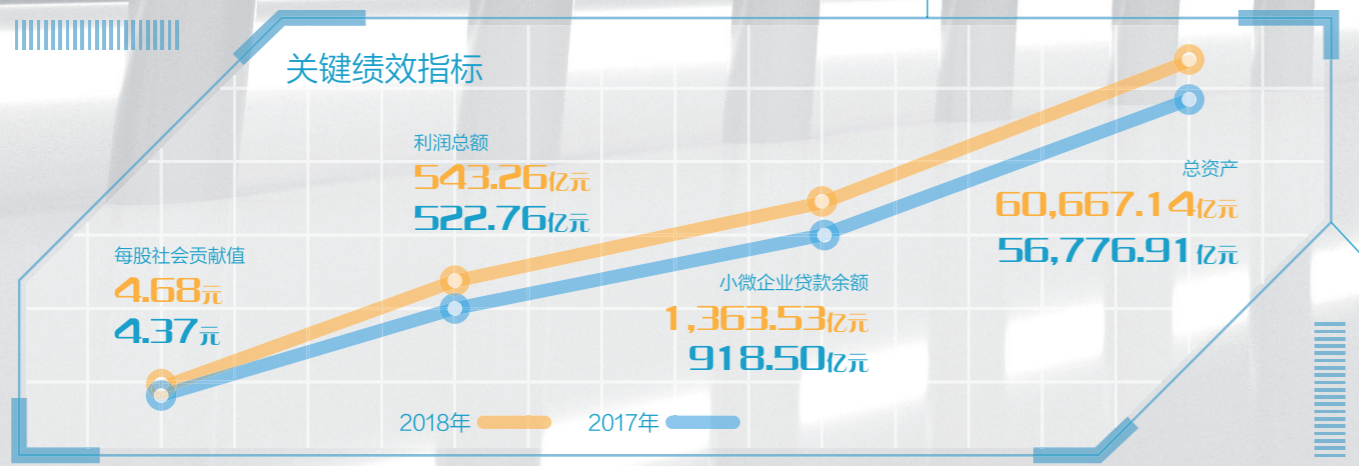
【考核机制】本行继续将“社会责任”纳入分行综合绩效考核指标。该指标包括服务消费者保护与公众教育⁶、小微企业⁷“两增⁸”、金融扶贫、社会责任数据报送⁹和对外捐赠完成情况¹⁰等五个指标,助推全员社会责任意识,积极履行社会责任。

【信息管理】本行继续以“中信银行可持续发展报告信息管理系统”为主要工具开展可持续发展信息披露工作,继续完善本行可持续发展管理指标体系。本行下辖各单位均通过该系统按季度和年度进行报送。该系统已建立起较为完整的填报人、管理员和审批人制度,以保证所收集的各项陈述、数据和案例的可靠性、完整性和可溯性。

【第三方鉴证】本行从 2009 年起聘请第三方鉴证机构对本行社会责任报告中的全部重要陈述和关键数据进行独立有限鉴证,并向本行提出提升社会责任管理的意见和建议。2018 年,普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)为《中信银行股份有限公司 2017 年度社会责任报告》实施了独立有限鉴证,并向本行提出关键意见和建议三个方面六点建议,本行均已在日常工作中给予改进和回应。本报告的鉴证工作继续由普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)实施,对本报告中的重要陈述及关键数据进行独立有限鉴证,并将于鉴证工作结束后向本行提出进一步的改进意见和建议。

国家战略	P26
金融监管	P31
行业发展	P33
内控合规	P33

→
联合国
可持续发展目标



2018年是本行新三年规划的起始之年。本行总资产、各项贷款、自营存款余额均保持增长，实现总资产60,667.14亿元，增长6.85%；实现利润总额543.26亿元，增长3.92%，增速创五年最高；实现营业收入1,648.54亿元，增长5.20%；不良贷款率和拨备覆盖率分别为1.77%和157.98%。

案例4 / 学习中国共产党十九大

本行党委制定了《学习贯彻党的十九大精神工作方案》，明确4大类9项重点任务；组织全行党员干部开展专题宣讲557次，组织全行党员撰写“不忘初心，深学笃行”主题征文1,100余篇；在网络学院上线19门十九大专题课程，全行党员自愿参加学习103.9万人次，学习时长194.5万小时；全行党组织年内开展“不忘初心，牢记使命，砥砺奋进再前行”党日活动1,700余次；历时两月筹办全行学习十九大精神成果展，对基层党组织和党员践行十九大精神中的学习成果、工作实践、业务推动和精神风貌进行了全面展示，北京地区3,000余名党员现场参观。

第一节 国家战略

响应“一带一路”倡议

本行在国家通过“一带一路”战略进行产业结构调整 and 产业升级的大背景下，重点支持高端制造、建筑施工、能源、节能环保和现代农业等五大行业领域和客户，提供“表内+表外”、“大交易”、“大协同”和综合化融资服务。

案例5 / 本行控股阿尔金银行

2018年4月24日，本行联合双维投资有限公司完成对哈萨克斯坦阿尔金银行（Altyn Bank）60%股权的收购，该行第一届股东大会于6月成功召开，标志着历时2年的收购项目圆满收官。

本行通过此次收购成为首家在“一带一路”沿线国家收购银行股权的中资银行。这将加快实施本行海外发展战略和布局，带动中信集团在哈萨克斯坦乃至整个中亚地区等“一带一路”沿线国家的业务拓展，开创中哈金融合作的新模式和新平台，发挥金融助力作用，促进两国各领域务实合作全面深入发展。

【支持的产业】本行聚焦“一带一路”战略，支持新材料、新能源、信息网络、集成电路、航空发动机、大型燃气轮机、生物医药、高端装备制造等重点领域；支持建筑施工领域，如铁路、交运、市政基础设施项目中的大型建筑承包商；支持石油、天然气、电力及其上下游产业，如油气贸易、油气勘探开发、油气管网、港口码头、电力投资及工程设备出口、电网跨境互联等项目；支持节能环保产业发展，支持气、水、土污染治理等领域；支持现代农业中已形成产业规模、实力较强的项目。

案例6 / 南京分行助力“一带一路”企业发展

江苏某企业就水陆两栖飞机项目在德国收购了相关境外公司，并要大量进行相关技术研发，本行南京分行给予该企业1.5亿元人民币授信额度，解决其流动资金需求。2018年，该企业累计提款1,900万欧元，折合人民币约1.5亿元，并助力该企业在香港成功发行1.5亿欧元私募债，以较低成本资金解决企业研发资金需求。

【提供的产品】本行支持客户做大做强和“走出去”，以综合融资产品支持境内“一带一路”基础设施建设融资业务；为大型建筑施工企业提供建设工程项下保函、保理融资、融资租赁保理等业务；围绕“结算+融资+交易”客户服务模式，开展国际结算、贸易融资、中长期项目融资、外汇避险等综合融资服务；通过债券承销、银团贷款、并购贷款、出口信贷、股权投资基金等多种产品，择优满足“一带一路”重点项目的多元化融资需求。

支持京津冀协同发展

2018年，本行加强了京津冀协调领导小组的工作引领，明确了京津冀协同的范围和重点，协调机制与职责，工作重点及实施策略。年内，京冀、津冀分行签署了《协同合作备忘录》，重点推进了客户互荐和雄安新区业务对接，完成了对雄安新区200余家主流入驻企业的调研。

案例7 / 石家庄分行助力雄安新区建设

本行以雄安集团为核心推动授信工作，在年初完成2,000亿元授信批复基础上，积极推进业务落地。截至目前，雄安新区在本行的日均存款余额近2亿元，成为首家为雄安集团发放贷款的商业银行以及雄安集团首家“存款+贷款”合作银行，并在未来REITs业务中会与中信集团有进一步合作。

支持长江经济带建设

长江经济带覆盖上海、江苏、浙江、安徽、江西、湖北、湖南、重庆、四川、云南、贵州等11省市，依托长江黄金水道，人口和经济总量均超过40%，覆盖长三角、长江中游城市群和成渝城市群，涉及本行的相关分行在本行资产分布中占据较高份额，发展潜力大。本行围绕长江经济带产业布局，本着生态优先、绿色发展的原则，重点支持战略性新兴产业、现代服务业、新型城镇化、绿色经济等，在基础设施建设行业，支持港口、铁路、公路建设方面的重点项目，参与传统产业的整合升级。

支持新兴产业和制造业升级

本行积极支持具有发展潜力的战略新兴行业以及“三大三高三新”领域的授信投放，并加大对新兴行业的研究和营销力度，提高其行业授信占比。本行积极支持港口、铁路、公路建设等传统行业龙头企业的转型升级和技术革新，支持去产能、去杠杆过程中开展的主动兼并重组业务；对于符合产业发展方向、有技术、有市场但暂遇困难行业中的龙头企业，通过综合融资、债务重组等方式，适度给予增量支持。

案例8 / 武汉分行支持高科技企业发展

京东方科技集团是全球领先的半导体显示技术、产品与服务提供商，下属武汉京东方光电科技有限公司专项建设TFT-LCD超大尺寸显示技术生产线。伴随资管新规、理财细则相继发布，此项目符合“信托计划+受让股权收益权”模式，本行武汉分行发起的武汉京东方光电科技有限公司股权收益权33亿元项目通过本行理财资金顺利完成投放，解决了客户的融资需求，助推高科技企业的发展。

案例9 / 郑州分行支持传统钢铁企业转型升级

随着国家环保管控力度的加大，安阳钢铁集团有限责任公司力图在危机中抓住机遇，通过绿色发展、节能环保完成转型升级。根据安钢集团需求，本行郑州分行以信用方式给予其5亿元的综合授信，用于烟气脱硫脱硝、原料场封闭等重点环保提升项目，助力其再造一个全新的绿色安钢。经过一系列的升级改造，安钢集团所有工序的大气污染物排放均远低于国家特别排放限值要求，达到了世界一流、国内领先水平，为其后续发展奠定了基础。

支持文化产业发展

本行积极介入市场稳健、经营发展模式较为成熟，企业或项目具有稳定现金流，未来仍有较大增长空间的文化产业，包括广电网络运营及广电播出、新闻出版等；择优支持经营稳健、管理规范、财务健康、拥有较高市场占有率的电影院线、文艺演出院线、国家级及省级重点文化产业园区基地等；对于影视制作、文艺演出、动漫、网络游戏、移动多媒体、数字出版、文化创意等行业，择优支持与本行核心价值观相符、传承中华优秀传统文化、传播正能量的重点项目。

案例10 / 本行支持腾讯音乐文化产业发展

本行给予腾讯音乐娱乐科技(深圳)有限公司10亿元综合授信额度，用于支持腾讯音乐购买音乐版权的资金需求。该项贷款不仅支持了文化产业的发展，也间接维护和促进了中国知识产权/版权保护的发展，具有多重意义。

支持社会民生事业

本行积极支持城镇化、棚户区改造、保障房、基础设施等项目建设。本行积极支持公用事业与基础设施运营类企业，通过证券化业务解决其金融需求，同时本行积极支持医疗卫生、教育服务等竞争优势明显的行业龙头企业。

案例11 / 济南分行支持棚户区改造项目

临沂市兰山区陷泥河北铁路片区棚户区改造建设项目，拆迁土地总面积约1,985亩，规划安置土地195亩，可结余土地1,790亩。该区域的改造为新建方式，全部改造过程为棚改房拆除、安置住房建设、被征收人房屋安置三个阶段。基于其业务模式和融资规模，本行济南分行给予该项目12亿元项目贷款额度，专项用于陷泥河北铁路片区棚户区改造项目建设，截至年末，该客户项目贷款余额人民币2.5亿元。

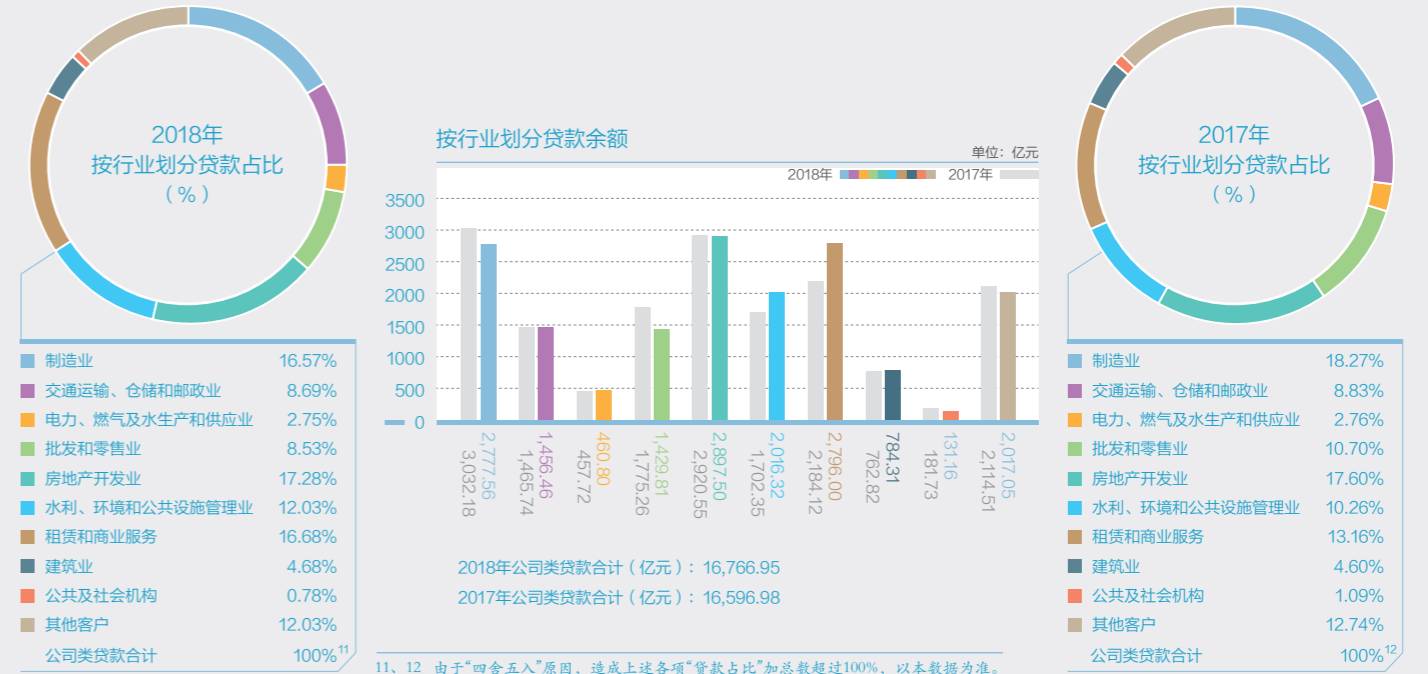
案例12 / 成都分行支持公共交通发展

成都轨道交通集团有限公司负责成都市城市轨道交通系统的建设及运营管理，目前已完成地铁1号线、2号线、4号线、3号线、10号线及7号线已投入运营，开通里程192.03公里，日均客流量约106万人次，在建地铁5号线、6号线、8号线、9号线、11号线、17号线及18号线，设计里程358.92公里。本行对其首期20亿元中期票据在银行间市场成功发行，该期绿色中票为四川省首单绿色债务融资工具，发行利率为2018年四川省5年期中期票据最低（比第二名低40BP），2018年全市场地方国企绿色中票同期限最低，2018年全市场绿色中票同期限第二低（仅次于央企三峡集团），为成都市城市轨道交通事业的发展提供了坚实的金融支持。

支持实体经济

本行在符合国家宏观政策、产业政策及监管要求的基础上，重点向制造业、租赁和商业服务和房地产开发等行业倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额为2,777.56亿元，降幅8.40%，在公司贷款中占比16.57%，较上年末降低1.70个百分点。

表4：本行按行业划分贷款流向



谨慎支持房地产行业和政府类融资业务

【房地产行业】本行对房地产业务继续实行表内外全口径风险限额管理，强化对单一集团客户授信规模的限额管理；坚持优质客户、优质项目“双核心”标准，择优选择实力和品牌较强的优质企业、总行级战略客户，以及地段较好、成本可控、户型规划合理、销售风险较小的刚需普通住宅和首次改善型住宅项目开展合作；审慎评估区域、客户和项目风险，进一步提高准入标准，优化区域、客户及项目结构；严格控制融资杠杆比例，坚持抵押，强化贷后封闭管理，确保销售资金回笼和按销售进度归还贷款，密切关注单一集团客户的整体资金调配及信用状况。

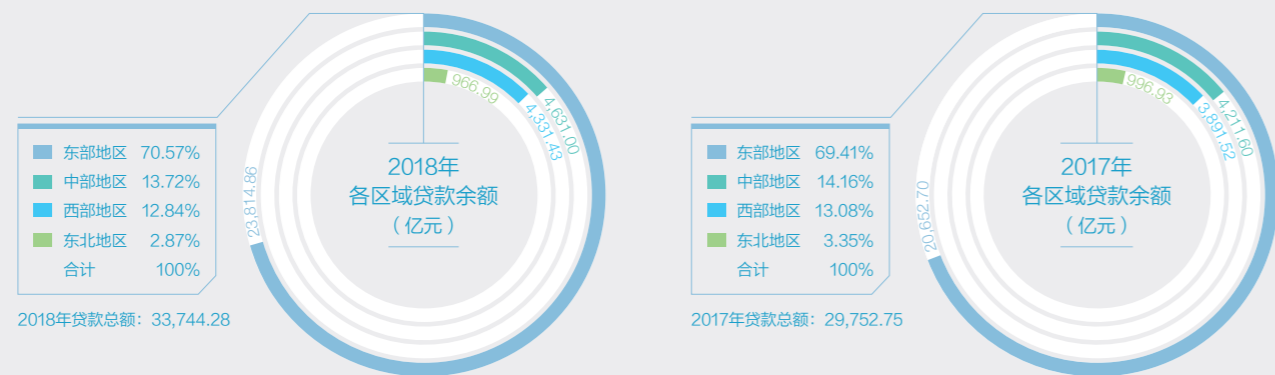
【政府类融资业务】本行积极支持主体优质、项目合规、流程合规的项目融资需求，回避高风险领域和区域的政府类融资业务，把握“实质重于形式”的原则，落实国务院的一系列文件要求，依法合规提供政府类融资服务。本行严格执行全口径总量限额管理政策，严格区分政府债务及非政府债务。PPP项目合作须已纳入财政部PPP综合信息平台项目管理库，优先支持存量项目，审慎开展政府付费类项目。政府购买服务业务必须符合政府预算管理制度相关要求，做到依法合规。

优化区域¹³经济贷款结构

截至年末，本行对西部地区的贷款余额为4,331.43亿元，增幅11.30%，占比12.84%；对东部地区的贷款余额为23,814.86亿元，增幅15.31%，占比70.57%；对东北地区的贷款余额为966.99亿元，降幅3.00%，占比2.87%；对中部地区的贷款余额为4,631.00亿元，增幅9.96%，占比13.72%。

截至年末，本行在西部地区设有254家营业网点，较上年减少3家，占比18.01%，较上年上升了0.1个百分点；共布放ATM机具1,372台，占比19.45%，较上年下降1.96个百分点。本行西部地区员工7,264人，占比13.68%，较上年下降0.27个百分点。

表5：本行按地域划分贷款流向



案例13 / 支持中部经济崛起

河南省机场集团有限公司管理的新郑机场是全国八大区域性枢纽机场之一和国家一类航空口岸，保障能力可满足年旅客吞吐量4000万人次、货邮吞吐量70万吨的需求，拥有水果、冰鲜水产品、食用水生动物、冰鲜肉类、澳洲活牛进口以及国际邮件经转等6个特种商品进口指定口岸，成为中部地区融入“一带一路”的重要开放门户和引领中部、服务全国、辐射全球的空中经济廊道。11月16日，本行向河南省机场集团有限公司110亿元人民币集团授信用于提升服务能力。

案例14 / 支持新一轮西部大开发

本行给予四川省能源投资集团有限责任公司5亿元综合授信额度，为积极推进新一轮西部大开发，大力开发建设西部地区水电项目、风电项目及分布式能源等项目提供金融支持。截至年末，攀枝花金沙水电站、三台冬瓜山航电工程、双流西南航空港经济开发区分布式能源项目、会东绿荫塘风电场项目、会东雪山风电场项目、盐边大面山三期风电场项目已完成建设。

13. 在地域划分上，本报告中披露的“东部地区”与年报中披露的“长江三角洲”、“环渤海地区（包括总部）”和“珠江三角洲及海峡两岸经济区”的口径保持一致（除大连分行）；“中部地区”指本行下列一级分行所在的地区：太原、合肥、南昌、郑州、长沙和武汉；“西部地区”指本行下列一级分行所在的地区：成都、重庆、西安、昆明、南宁、呼和浩特、乌鲁木齐、贵阳、兰州、西宁、银川和拉萨；“东北地区”除包含年度报告中披露“东北地区”外，还包含大连分行。

第二节 金融监管

流动性指标达标

本行高度重视流动性指标达标工作，将流动性监管指标达标与全行资产负债安排有效结合。本行加强流动性指标限额管理，根据流动性新规要求，将“5+9”的监管和监测指标体系纳入本行内部流动性指标管理体系，并强化指标的日常监测和管理，对关键时点进行提前预测及相应安排，确保流动性指标持续满足监管要求。

落实“3号令”

本行严格执行“3号令”监管规定，加强大额交易报告数据标准和质量管控，实施源数据系统优化改造；梳理免报业务场景，确定大额交易免报范围；做好突发事件应急预案，按时完成回执加载及大额交易补录工作；明晰责任主体并强化反洗钱问责管理。

落实“235号”/“164号”文件

本行以“235号”、“164号”监管新规为根本，强化受益所有人识别，统一部署，按照“重监管、严要求、有计划、强执行、促落实”的工作思路，制定工作方案，依托外部数据，通过采取客户分级分层治理，定期通报督导，挂钩绩效考核等手段，“做存量、抓新开”，扎实推进“235号”、“164号”新规落实。

反洗钱管理

本行明确了董事会、监事会、高级管理层的反洗钱管理职责，将反洗钱风险管理纳入全行授权体系。本行董事会授权下设风险管理委员会履行反洗钱风险管理部分职责，授权行长负责反洗钱风险管理工作，强化总行反洗钱工作领导小组决策作用，总行所有部门全部纳入反洗钱工作领导小组成员单位，切实保障全行反洗钱风险管理履职。根据最新监管规定，本行修订出台了反洗钱基本规定、洗钱风险管理政策等顶层制度，大额和可疑交易报告、客户洗钱风险评估及分类、客户身份识别等专项制度，出台实施反洗钱产品/业务洗钱风险评估、交易监测、受制裁国家业务管理、境外机构管理、考核评价等行内制度。

反假币管理

本行投入大量人力物力防止假币流通，维护国家金融秩序稳定。截至年末，本行共收缴假人民币16,825张，较上年下降约17.02%；收缴假外币总金额约133.70万元，较上年下降13.74%。

【反假币培训】本行组织开展了全行现金运营业务人员进行反假业务培训，邀请总行营业部现金业务资深专家，对人民币及主要外币防伪特征、识别要点进行了详细讲解。各分行按总行及当地人民银行要求，按年组织全辖现金运营人员进行各类反假培训，督导分行辖属现金运营人员全面、准确掌握人民币和主要外币防伪特征，切实提升辨伪、识假能力。

【反假币宣传】各分行根据总行统一部署，结合当地人民银行工作安排，按年积极组织反假货币宣传月工作。本行在营业网点及集贸市场、公交枢纽等人流密集地区开展反假货币宣传活动，发放反假货币宣传材料，在微信平台推送人民银行反假货币在线答题宣传，提升广大人民群众的反假货币意识。

个人跨境业务

本行积极配合监管机构保持宏观稳定、维护正常金融秩序，深入贯彻落实各项外汇管理规定和自律要求，切实履行“展业三原则”，确保本行外汇业务合规经营，健康发展。为提高本行业务人员的外汇基础业务和外汇投资业务的专业能力，本行下发了《关于组建个人外汇业务专业队伍的通知》，在全行范围内组建个人外汇业务专业队伍。

普惠金融

本行于7月在总行层面设立了总行普惠金融部，制定了《关于加快普惠型小微企业法人业务发展的实施意见》，梳理普惠型小微企业法人业务发展理念，明确业务发展目标和方向。本行完善了产品体系，聚焦“链、政、创、网”等重点领域，开发了“两票、两链”等8个标准化产品，在授信流程、额度占用、风控逻辑等方面进行创新，提高流程效率，优化风控手段，初步搭建普惠金融产品体系。本行提升了系统支撑能力，搭建普惠专属流程，设置专属客户管理模块，上线全流程线上化操作的操作系统。

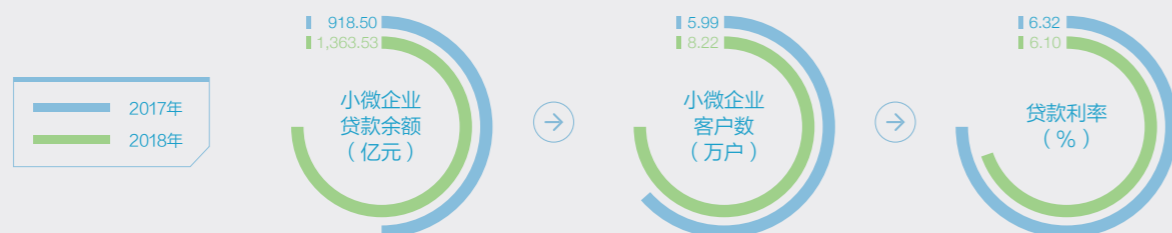
截至年末，按照中国银保监会“两增两控”的要求，本行普惠型小微企业贷款余额¹⁴1,363.53亿元，增幅48.45%，高出各项贷款增速35个百分点；贷款客户数8.22万户，增幅37.23%；贷款利率6.10%，较上年下降0.22个百分点。

14. 根据《中国银保监会办公厅关于2018年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》，自2018年起，本行小微企业贷款余额披露口径变更为“单户授信总额1000万元以下（含）的小微企业贷款余额，包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额和小微企业主贷款余额”；不再执行“小微企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户经营性贷款余额和小微企业主经营性贷款余额”的口径。

案例15 / 南京分行支持小微企业发展

一位从事服装生产贸易的小微企业主某女士来到本行南京分行营业网点咨询贷款。原来，某女士的公司需要采购原料，扩大生产，现在急需一笔资金，如果赶不上这次的订单，将对企业造成损失。本行客户经理在了解到该企业的情况后，第一时间为她介绍了“房抵经营贷”产品，对产品政策、贷款利率、业务周期进行了详细解读。“居然有这么好的产品！”某女士在听完介绍后，发出感叹。在经过某女士同意后，本行客户经理上门对企业进行实地调查，了解了某女士企业的用款需求的真实性和抵押房产的实际价值。在完成前期调查后，本行客户经理及时将收集的贷款申请材料提交审批，两个工作日便完成了审批流程，之后顺利完成了办妥抵押和贷款发放。从面谈签约、贷款审批、房产抵押，到最后完成放款，整个过程仅两周完成。“一直以来都觉得银行贷款难，流程慢。没想到中信银行的房抵经营贷的放款速度这么快，让我及时采购了原料，赶上了订单，今年营业额肯定要翻翻了！”

表6：本行小微企业贷款一览表



第三节 行业发展

本行参与了中国银行业协会及其5个专业委员会、中国金融学会、中国内部审计协会、中国互联网金融协会、全国金融标准化技术委员会及其IT基础设施标准工作组、中国计算机用户协会等行业协会/社会团体。

本行作为牵头单位立项起草了《金融IT基础设施数据中心租赁指南》、《金融IT基础设施数据中心节能环保关键技术要求》；作为参编单位参与了《金融IT基础设施模块化数据中心关键技术要求》、《金融IT基础设施金融行业数据中心节能环保测评要求》等行业标准的制定。本行作为参编单位参与了《中国数据中心发展蓝皮书》、《中国金融科技发展概览（2017）》等行业研究报告的编写，以及部分协会/社会团体工作规则、规划纲要和技术规范的起草。此外，本行完成全国金融标准化技术委员会29个批次、59个金融标准的立项评审和意见反馈工作。

第四节 内控合规

全面风险管理体系

【**风险合规文化**】本行以“坚守底线、强化责任、重在执行、主动管理、创造价值”为核心理念，建立了完善的风险合规文化体系，力求在全行营造“不能违规、不敢违规、不愿违规”的文化氛围。2018年，本行风险合规文化建设继续突出“平安中信”主题，融入经营管理过程。本行组织开展了全行性的“警示教育”，全年开展48期微信学习，组织全行现场培训2次，政策解读4次。

【**全面风险管理**】本行通过建制度、建体系、建流程，不断完善全面风险管理体系，构建治理清晰的风险管理组织体系，落实“三道防线”风险管理职责。本行持续完善分行风险管理综合评价考评体系，加强风险管理团队建设，强化经营机构的风险防控意识，不断提升风险量化应用水平，推动风险的信息化、智能化管理，持续推动各类风险的专业化管理水平提升，风险管理质效稳步改善。

【**新资本管理**】本行按照新资本管理办法实施规划，进一步夯实新资本管理办法实施成果。本行对新一代授信业务系统进行了优化，深入应用信用风险内部评级体系，推动了风险计量工具与信贷业务管理的有机结合。

【**市场风险管理**】本行持续优化市场风险管理系统，使风险计量范围和模型市场参数得到扩展和完善。

【**操作风险管理**】本行明确了流程中各环节的岗位职责和业务规则，对全行关键风险指标进行重检，加强指标日常监控，提升操作风险事中监控水平。本行深入开展风险事件的调查分析和报告处置，督导相关部门整改，并开展典型风险事件案例分析和警示培训，共发布217期风险信息。

【**科技风险管理**】本行持续改进科技风险管理制度体系，制订和修订了3个制度、5个规范。本行组织开展中国银保监会“三三四十”系列专项治理行动、年度案防、风险合规文化建设等内控工作。本行持续开展现场检查及问题整改工作，全年开展了分行联合检查、分行信息安全现场检查以及总行现场检查，发现并改进信息科技管理的薄弱环节。本行完成无线网络安全、远程桌面服务安全、支付安全、重要信息系统交易等专项风险排查以及2018年电子银行安全评估。本行积极推进科技风险管理系统建设，通过线上化、流程化信息科技风险管理，达到自动化、集中化、规范化、可视化，填补了科技风险管理缺少技术支撑的空白，风险防范水平持续提高。本行开展了分行骨干网络改造及分行同城灾备机房建设，确保分行机房基础设施的安全稳定运行。

【**流动性风险管理**】本行继续坚持稳健审慎的流动性管理策略，进一步提升流动性管理的前瞻性和主动性，防范自身流动性风险，确保全行流动性安全。本行灵活调整主动负债策略，通过央行借款、NCD 发行、同业存款等多产品补充负债来源。

【**利率风险管理**】虽然人民银行存贷款基准利率保持不变，但市场利率波动加大，金融机构基准风险管理难度提升，中国银保监会同时加强了利率风险的监管力度。本行主动完成相关风险管理系统的升级改造和试运行调优工作，着重提升系统的动态模拟和数据采集自动化水平，并于上半年完成针对最新监管要求的首轮数据治理。截至年末，本行在系统功能、计量框架、制度架构等方面与监管要求基本一致。本行持续综合运用利率敏感性缺口、净利息收入敏感性分析、压力测试等多种方法计量各类风险，开展定期分析和净利息收入预测，尝试进行银行账簿利率风险的精准管理，持续提升市场化、自主化、差异化定价能力，合理摆布资产负债组合产品与期限结构，将银行账簿利率风险控制在本行风险容忍度范围内。

【**其他风险管理**】本行进一步完善了内部资本充足评估程序，对内部资本充足评估程序（ICAAP）项下的资本压力测试覆盖范围、工具和方法进行了优化。本行完善了外包风险管理体系，通过外包管理信息系统进一步规范外包风险日常管理，同时开展了信息科技风险评估及信息科技外包风险专项评估。本行披露了《2017 年资本充足率报告》，提升了资本管理的透明度。

【**知识产权和个人肖像权保护**】本行高度重视软件正版化工作，继续坚持以国产办公软件为主的策略，积极在全行推广国产办公软件，严格在许可证数量范围内合法使用国外办公软件，同时对软件正版化实现常态化管理。本行未发生侵犯其他企业的商标权和个人肖像权案件。

【**业务连续性**】本行制定了《中信银行业务连续性管理办法》，指导 12 家分行修订了业务连续性管理实施细则，组织临安村镇银行、中信金融租赁等子公司分别制定了适用于本单位的业务连续性管理办法。本行通过视频和现场的培训方式，持续普及业务连续性管理的基本理念，加强各单位的业务连续性管理理念。本行各分行参照总行下发的模板，修订完善了 1,557 份应急预案。

合规审计

【**制度清理**】本行全面进行分行制度清理，梳理存量制度 14,227 项，废止冗余 3,963 项，调整 615 项制度归属，修订 656 项存量制度，新增 769 项空白制度，清除了僵尸制度，消除了灰色地带，堵塞了制度风险漏洞。

【**外规内化**】本行健全完善外规内化主责机制和合规督办机制，推动总行针对数据治理、大额风险暴露、流动性风险管理等 90 项监管要求进行外规内化，修订和新增 40 项制度、完善 31 个系统、优化 17 项流程、培训 14,000 余人次。

【**完善制度**】本行新增制定或修订员工行为管理、整改问责、反洗钱方面基本制度 17 项，确保内控合规管理跟上最新经营需要；建立“合规审核案例库”，发布典型案例 40 个，合规审核 1,680 余件，提出合规意见 4,200 余条。

14,227 项

本行全面进行分行制度清理，梳理存量制度

14,000 人次

本行健全完善外规内化主责机制和合规督办机制培训人次

4,200 余条

本行提出合规意见

【**授权管理**】本行健全矩阵式授权体系，首次以基本授权和操作手册相结合的方式搭建清晰规范的授信审批授权体系，印发授权书 78 份，提高了授权的权威性、及时性、严肃性。本行及时动态调整授权，2018 年动态调整 47 次，同时培训授权管理骨干 800 人次。

案例 16 / 开展“413 合规行动”

鉴于部分基层员工风险文化意识薄弱、部分机构整改不充分、屡查屡犯等问题，本行秉承“标本兼治，重在固本，惩防并举，重在预防”的原则，围绕 4 个专项行动，制定 13 项具体工作举措，开展了“413 合规行动”，实施了强调制度执行的“护航行动”、强调行为管理的“排雷行动”、强调乱象治理的“亮剑行动”和强调治理屡查屡犯的“治理行动”，从加强制度建设、落实问题整改、强化违规问责、从严监督检查等多方面多管齐下，强化合规经营和稳健发展。

【**审计成效**】本行内部审计累计投入 23,934 人日，完成 55 个审计项目，包括对 26 家分行的全面审计，计划完成率 112%；累计投入 2,988 人日实施了对 103 名领导干部的经济责任审计，较去年增长约 60%。本行内部审计累计出具各类审计报告 51 份，《审计专报》《审计提示》《审计警示函》68 期，反映了经营管理中的内控合规问题，揭示了趋势性、苗头性风险，较好地发挥了审计监督作用。截至年末，本行内部审计督促回收风险贷款本息合计 7.82 亿元，监督补充保证金、追加股票质押、督促监管账户回款 2.92 亿元。

【**审计管理**】本行根据《审计署关于内部审计工作的规定》，修订了《中信银行内部审计章程》，明确了内部审计部门在总行党委和董事会的直接领导下开展工作，审计独立性进一步提升。本行积极开展审计人员培养，组织 50 余次“审计轮值大讲堂”和主题培训，并首次开展审计人员专业域水平等级评定。本行积极配合国家审计署工作，及时、准确、全面提供审计署要求的相关材料，共配合提供审计需求 136 份，协助安排了对 5 家分行的现场延伸审计，及时报告 45 期迎检工作信息及动态，并撰写了相关报告提示高级管理层和管理部门关注问题。本行不断加大同业审计交流力度，主办了一季度“金融业内审部门交流座谈会”，积极参与行业协会组织的各项活动，并交流经验。

7.82 亿元

本行内部审计督促回收风险贷款本息合计

2.92 亿元

监督补充保证金、追加股票质押、督促监管账户回款

廉政反腐

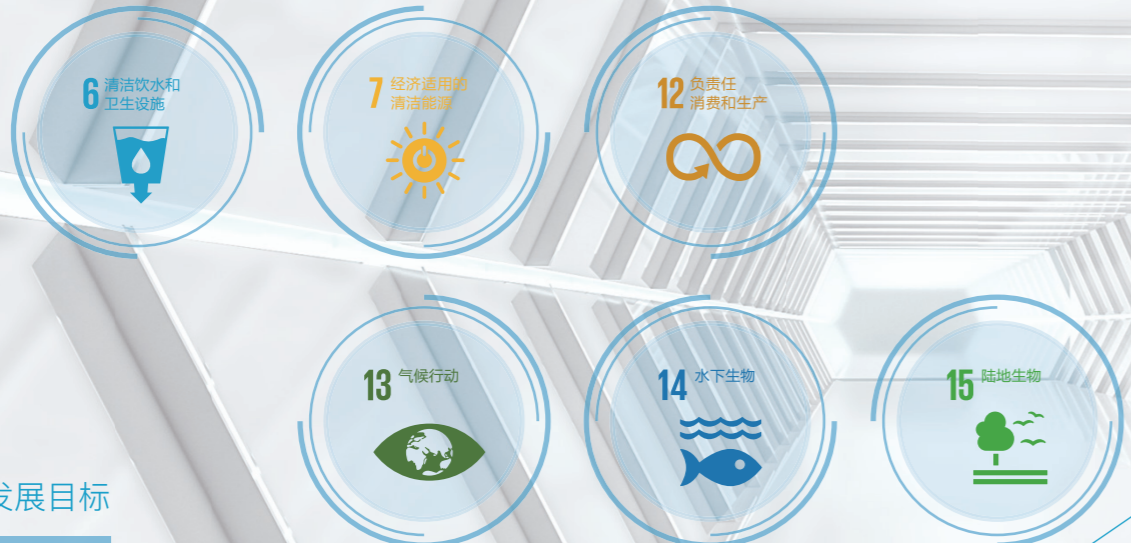
【**高压反腐**】本行制定了《中信银行员工违规处理办法》，建立了长效机制，同时紧盯关键节点和重要时点，明确提出严禁收受、赠送礼品礼金等“八个严禁”。本行开展了在扶贫领域腐败和作风问题的专项治理工作，从总分行两个层面分别开展了自查自纠。同时，本行采取通报典型案例和案例宣讲等形式，常态化开展警示教育。

【**整治腐败**】本行坚决遏制腐败现象，严防公款吃喝、收受礼品礼金、违规使用公车等问题。本行根据上级管理要求，及时调整完善管理制度，解决制度缺位、标准不清、刚性不强等问题，推进反腐常态化、制度化。

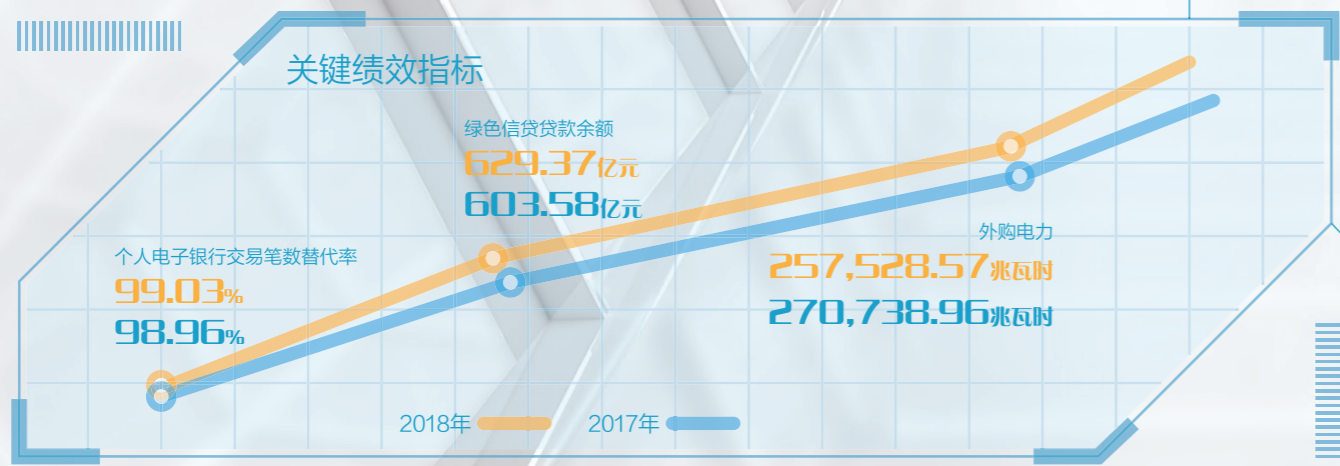
【**廉政成效**】本行有 1 名人员涉嫌受贿罪及利用影响力受贿罪，另有 4 名人员因涉嫌受贿罪，截至年末均未定罪。

绿色与环保

绿色信贷	P38
科技金融	P40
碳足迹	P41



→
联合国
可持续发展目标



本行高度关注中国政府签订《巴黎协定》及其政策导向，意识到气候变化问题开始对银行业发展带来风险和机遇，主要集中在对部分农业及相关领域企业的贷款风险和对本行营业网点造成安全隐患而可能引发的停业风险。

第一节 绿色信贷

识别环境风险

本行制定了《中信银行环境和社会风险分类管理办法》，全面启动对授信客户和项目的环境和社会风险分类工作，并对其环境和社会风险进行动态评估。对于风险较高的 A 类和 B 类客户，要加强授前调查、审查审批、合同管理、用信审核、授后管理等全流程管理，有效控制环境和社会风险。环境和社会风险的评估须重点调查和审查授信客户的环境和社会风险评估及管理系统、劳工和工作条件、污染预防和控制等方面的内容。除此之外，针对具体客户特点，可关注爆炸物和化学品管理、污染预防和控制、社区健康和安、土地征用和非自愿迁移、生物多样性保护和可持续自然资源的管理、尊重少数民族文化与习俗、文化遗产保护、供应链上的环境和社会风险等方面的内容。

本行根据《中信银行环境和社会风险分类管理办法》，规范了绿色信贷业务的管理，为全行员工有效防范环境、社会风险引发的授信损失和不利影响以及避免在建设、生产、经营活动中可能给环境和社会带来的危险及相关风险提供制度依据，并确保相关项目融资业务合法合规。本行在授信审批的项目调查和审查报告模版中设置了专门内容，要求员工就审批对象的环保等内容进行说明。同时，本行要求员工在对授信客户准入方面，调查企业环保及社会政策执行情况，对于不符合要求的客户不予准入，对于存量客户存在环保及社会政策执行情况不力的企业压缩退出。

绿色信贷

本行积极落实相关监管要求，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，防范环境和社会风险，提升自身的环境和社会表现，并以此优化信贷结构，提高服务水平，促进发展方式转变。本行在风险可控，商业可持续的条件下，按照绿色金融的业务导向，有进有退，逐步实现客户结构的绿色化转型。截至年末，本行绿色信贷贷款余额¹⁵ 629.37 亿元，增幅 4.27%。

【授信结构的绿色化转型】优先支持战略性新兴产业和高端制造业、企业转型升级和技术改造、节能减排领域、循环经济领域、清洁能源领域、绿色生态领域的信贷投放。严格控制“两高一剩”行业的信贷投放。

案例 17 / 大连分行支持垃圾处理企业

大连泰达环保有限公司中标大连市生活垃圾焚烧处理 BOT 投资项目，企业配备 12MW 空冷发电机组。本行大连分行为该公司提供了 6,000 万元的授信额度，以支持其日常运营。该公司现有 4 个大型垃圾发电项目、3 个垃圾填埋项目稳定运营，完成垃圾无公害化处理总量 32.66 万吨，目前有高邮、黄山、扬州、泰环、双港、大连六个垃圾焚烧发电项目正在运行。

【设立绿色金融发展目标】本行绿色金融目标是夯实绿色金融发展基础，推动建立绿色金融发展保障体系，增强全行环境和社会风险防控意识。本行要求对纳入《绿色信贷统计制度》统计口径的十二类节能环保及服务项目的贷款增速必须高于全行贷款增速。

案例 18 / 郑州分行支持生态治理项目

本行郑州分行给予河南城投生态环境治理有限公司 47.33 亿元人民币授信额度，其中固定资产贷款 46.83 亿元人民币，专项用于郑州市贾鲁河综合治理生态绿化工程 PPP 项目建设。郑州市贾鲁河综合治理生态绿化工程 PPP 项目全长 60.37 公里，工程总面积约 1,023.9 公顷。贾鲁河作为郑州境内最大河流，流经区县多，对于河道内外的生物栖息地、生物多样性保持具有重要意义。

“两高一剩”¹⁶ 行业

本行对高污染、高排放和产能严重过剩行业分类施策，采取“支持、维持、压缩、退出”等措施区别对待。对于技术优、效率高、有潜力、有市场的优质企业，可继续给予支持；对于其他企业，要尽快制定方案，逐步压缩、退出。对短期内难以压缩、退出的企业，要在保全权益的前提下采取维持授信、择机压退。本行加强了对高耗能、高排放行业的风险管理，严把授信准入关口，加大对合规、选址、生产工艺、资源消耗、污染物排放等环境和社会风险的调查和审查，加强贷后监测力度。

本行加强对存在环境、安全等重大风险企业的管理，对于涉及环境保护违法违规且尚未完成整改的企业、涉及安全生产违法违规且尚未完成整改的企业、涉及落后产能且尚未完成整改的企业、涉及职业病预防控制措施不达标尚未完成整改的企业，本行通过督促整改、压缩退出、清收处置等方式，督促企业履行环境责任和社会责任。

本行要求对“两高一剩”行业贷款的增速必须低于全行贷款增速。

表 7：“两高一剩”行业贷款统计表

“两高一剩”涉及行业	2018 年		2017 年	
	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（%） ¹⁷
钢铁 ¹⁸	225.15	1.34	181.09	1.09
水泥 ¹⁹	18.57	0.11	36.58	0.22
焦炭	0	0	28.01	0.17
铜冶炼	4.46	0.03	10.95	0.07
铝冶炼	81.02	0.48	89.20	0.54
铅锌冶炼	3.45	0.02	10.68	0.06
火力发电	105.05	0.63	100.59	0.61
合计	437.70	2.61	457.10	2.75 ²⁰

15. 依据中国银保监会下发的《绿色信贷指引》及《节能环保项目及服务贷款情况统计表》为统计口径。

16. 数据统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T 4754-2011）》中类别名称。

17. 经数据重述，2017 年度“两高一剩”涉及行业贷款在公司贷款中的占比更正为 2.75%。

18. 钢铁行业包括：炼铁、炼钢、黑金属铸造、钢压延加工、铁合金冶炼。

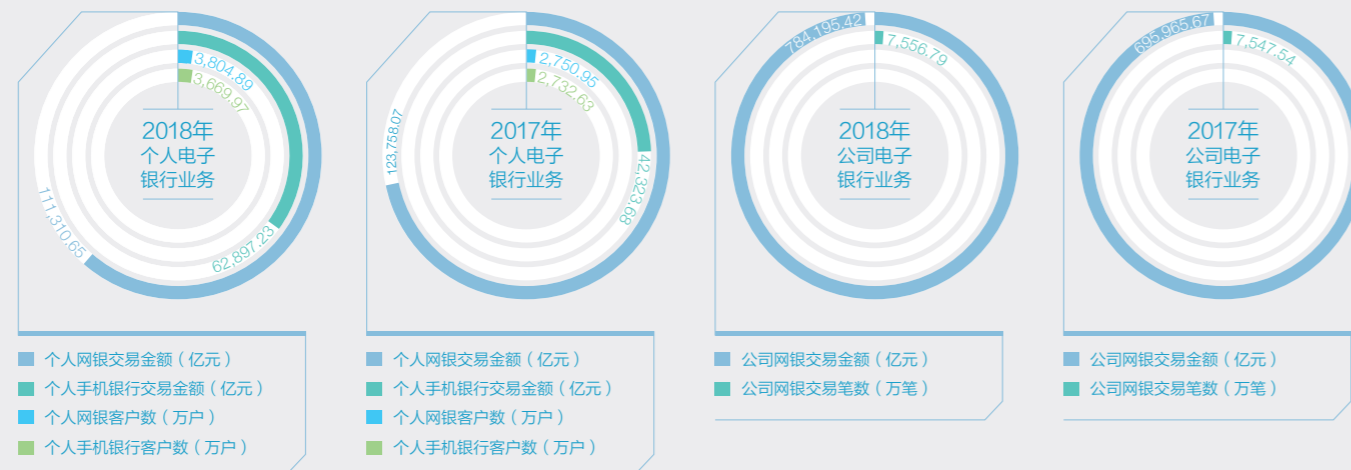
19. 水泥行业包括：水泥制造，水泥制品制造。

20. 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“在公司贷款中占比”加总数超过 2.75%，以本数据为准。

第二节 科技金融

本行互联网金融在为客户提供便捷金融服务的同时，尽量减少纸质凭证的打印量和客户出行次数，从而起到降低全社会碳排放总量的效果。本行手机银行为客户提供线上转账、购买理财、积分权益兑换等一站式服务，用线上服务代替临柜服务，以电子凭证替代纸张。本行出国金融服务平台为客户提供“全球签”线上签证申请缴费、线上个人信息登记、签证进度线上查询、线上开具存款证明等服务。截至年末，个人网银客户数 3,804.89 万户，增幅 38.31%；个人网银交易金额 111,310.65 亿元，降幅 10.06%；个人手机银行客户数 3,669.97 万户，增幅 34.30%；个人手机银行交易金额 62,897.23 亿元，增幅 48.61%；电子银行交易笔数替代率约 99.03%，较上年提高 0.07 个百分点。

表 8：本行电子银行业务统计表



案例19 / 个人网上银行V7.0正式发布

新版网银从可用性、便捷性、友好性方面进行升级。在可用性方面，简化了网银伴侣安装流程，实现网银控件一键安装，扩展更多的浏览器支持；在便捷性方面，优化高频交易的交易流程，如用户最少只需填写三项信息，即可完成转账交易；在友好性方面，实现了更清晰的导航栏，更简洁的视觉设计，更优质的交互体验，更流畅的用户操作。

案例20 / 手机银行V5.0正式发布

新版手机银行以智能化、便捷化和极致体验为目标，实现了智能语音功能，一句话即可完成转账、查询、理财、薪金贷购买等金融交易；实现了智能推荐功能，为客户精准推荐最适合的产品。新版手机银行累计优化手机银行用户体验问题 111 个，流程更快捷，界面更清新，同时开设蓝牙 Key，客户可安心进行超大额转账，方便快捷。手机银行蓝牙 Key 功能可大幅提升手机银行的安全性，进一步拓展高安全级别业务，如办理超大额转账、修改安全手机号、修改交易密码、设置可信收款人等功能。

案例21 / “党费通”线上缴费平台

“党费通”是市行为各级党组织、所有党员建立的党费交纳及收缴管理自动化应用平台，实现党员多种方式交纳党费，党组织实时管理党费、党费交纳和党员教育等功能，解决了现行手工模式下党费收缴难题，融入了市行“全付通”功能，支持跨行支付以及网上银行、手机银行、第三方支付等多种形式，加入党费即时交纳、动态查询功能，确保党员能够通过“党费通”主动缴纳党费。

第三节 碳足迹

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，践行国家节能环保相关政策要求，积极推进绿色运营的相关措施，努力减少资源消耗及污染物排放。

本行经营活动对自然资源及环境的影响主要涉及公车使用及电力消耗导致的氮氧化物、二氧化硫及温室气体等排放，能源及水资源消耗，以及办公过程产生的有害和无害废弃物。本行始终倡导“绿色办公”，并制定了相关的规章制度，降低资源消耗和排放。

有害废弃物处置

本行在碳粉、硒鼓、墨盒处理方面，采取以旧换新措施，统一收集装箱，由有资质的供应商回收处理；在 UPS 电池处置方面，委托具有环保资质的厂家回收处理。

无害废弃物处置

本行在办公家具处置方面，报废的办公家具由供应商进行回收处置；在生产硬盘处置方面，由回收厂商进行集中消磁销毁，在保质期内的故障硬盘交由设备供应商回收处理；在生活 / 餐厨垃圾处理方面，食堂提供非一次性餐盘，开展垃圾分类回收。本行 IT 设备处理须由具备环保局授权“废弃电器电子产品处理资质证书”的专业电子设备报废厂商进行回收。

倡导绿色办公

本行本着减少自然资源占用和降低污染物排放的初衷，在全行倡导绿色办公 / 生活。

【倡导回收利用】对于达到报废期限但可使用的办公家具继续利旧使用；倡导员工开展光盘行动，减少餐桌浪费。

【倡导节约用纸】本行倡导电子阅读替代纸质阅读，双面打印，单面纸作为草稿纸使用，以电子邮件替代传真，以电子账单替代纸质账单。

【倡导节约用电】根据光线情况适时关闭照明能源，杜绝长明灯，做到随手关灯，人走灯灭，使用节能灯具；当夏天室温高于 26 度，冬季室温低于 18 度时开启空调（每个分行设定温度不同），室内无人不开空调，开空调不开窗；显示器，下班后或长时间离开时做到随手关闭电源，减少待机耗电；合理调整办公楼发光字、LED 屏开启时段。

【倡导节约用水】用水时避免大开水龙头，减少水的流量，用后随手关闭水龙头；定期检查隐蔽水管和内部供水系统，及时修理水具。

【倡导节约用油】执行公务车辆配置和采购标准，从排量源头上控制车辆油耗；严格实行定点加油制度，加强公务车辆油耗统计管理，建立统一台账；实行车辆运行审批制度，节假日、公休日和平时下班后公车一律不得在家过夜或私用；行驶时严禁超速行驶，根据人数、目的地路程、天气等情况制定合理方案，做到路线合理、信息准确、不出纰漏；出车前对车辆进行检查，使车辆处于车况良好的状态。

【倡导节约用气】与天然气供气公司建立联控机制，实行动态监控，平衡用气量；定期检查天然气管道，防止泄漏，及时处理问题管线。

绿色采购

本行制作的信用卡卡片均采用可回收原料制作，本行回收客户退回的信用卡占本行发卡量的比例约为 5%。

生物多样性保护

本行在浙江省宁波市杭州湾新区（国家级湿地保护区）内设有一家营业网点，面积 1160 平方米；在山东省淄博市博山区（省级自然保护区）内设有一家营业网点，面积 600 平方米。以上两家营业网点均位于城区内。

环保装修

本行在营业网点的迁址、改建、装修过程中，采取控制有声作业时间、搭建施工围挡、采购环保建材、专业处理建筑垃圾等手段，努力降低对周边自然环境和居住环境的影响。

主要绩效表现

【外购电力】外购电力是本行最大碳排放源。截至年末，本集团外购电力用量约 257,528.57 兆瓦时，较上年下降了 4.88%，折合二氧化碳当量排放量约 17.84 万吨，占本行碳足迹总量的约 95.98%；人均外购电力用量约 4.56 兆瓦时，较上年下降了 4.30%。

【公务用车耗油】截至年末，本集团公务用车采购汽油量约 211.14 万升，增幅 1.50%，折合二氧化碳当量排放量约 4,483.29 吨。

【废弃物排放】截至年末，本集团有害废弃物排放总量约为 348.57 吨，无害废弃物排放总量约为 1,279.09 吨。

95.98%

外购电力折合二氧化碳当量约 17.84 万吨，
占本行碳足迹总量的比例

4,483.29 吨

本集团公务用车采购汽油量约 211.14 万升，
折合二氧化碳当量排放量

348.57 吨

本集团有害废弃物排放总量



表 9：环境污染排放物统计表

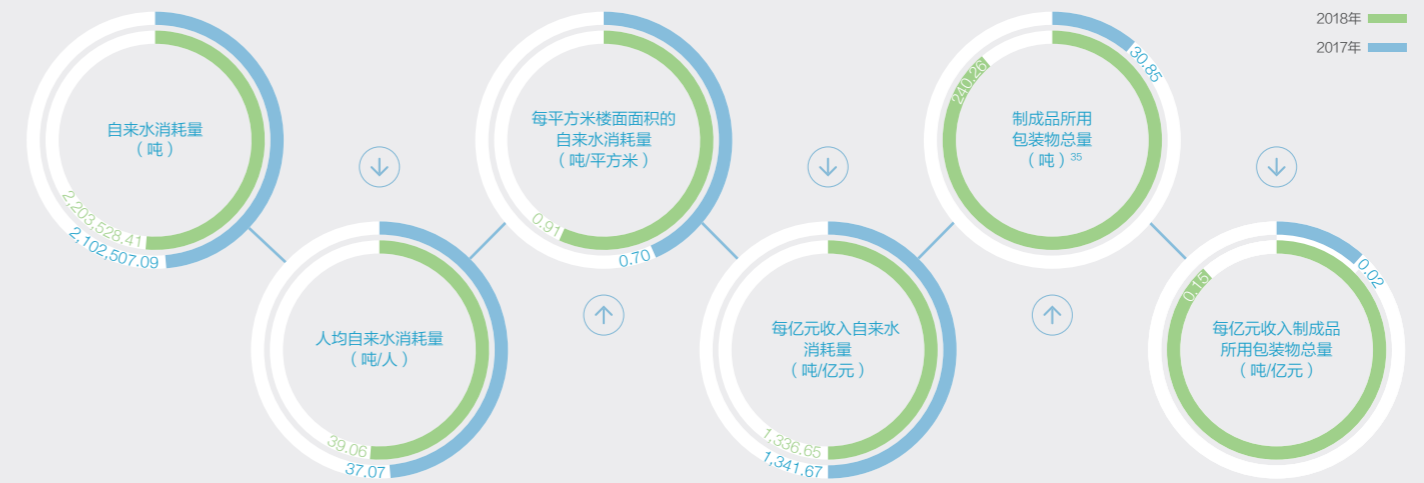
排放物数据 ²¹		
绩效指标	2018 年	2017 年
二氧化硫（吨） ²²	0.03	0.03
氮氧化物（吨） ²³	1.05	1.23
温室气体排放总量（吨） ²⁴ （范畴一及范畴二）	185,831.22	195,871.79
人均温室气体排放量（吨/人）	3.29	3.45
每平方米楼面面积的温室气体排放量（吨/平方米）	0.08	0.06
每亿元收入温室气体排放量（吨/亿元）	112.72	124.99
温室气体直接排放（范畴一）（吨） ²⁵	7,474.59	7,350.59
公务用车耗油	4,483.29	4,423.86
设施用柴油	36.13	153.56
天然气	2,619.20	2,018.72
煤气	50.74	44.04
液化石油气	285.23	710.41
温室气体间接排放（范畴二）（吨） ²⁶	178,356.63	188,521.20
外购电力	178,356.63	188,521.20
有害废弃物总量（吨） ²⁷	348.57	137.85
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0062	0.0024
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00014	0.00005
每亿元收入有害废弃物总量（吨/亿元）	0.21	0.09
无害废弃物总量（吨） ²⁸	1,279.09	1,434.72
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.023	0.025
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0005	0.0005
每亿元收入无害废弃物总量（吨/亿元）	0.78	0.92

表 10: 能源消耗统计表

能源消耗数据 ²⁹		
绩效指标	2018 年	2017 年
能源消耗总量 (兆瓦时) ³⁰	291,038.66	301,869.79
人均能源消耗总量 (兆瓦时 / 人)	5.16	5.32
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时 / 平方米)	0.12	0.10
每亿元收入能源消耗量 (兆瓦时 / 亿元)	176.54	192.63
直接能源消耗 (兆瓦时) ³¹	33,510.09	31,130.83
公务用车耗油	18,314.30	18,069.57
设施用柴油 ³²	137.42	584.02
天然气	13,394.97	10,324.05
煤气	377.50	327.66
液化石油气	1,285.90	1,825.53
间接能源消耗 (兆瓦时) ³³	257,528.57	270,738.96
外购电力	257,528.57	270,738.96

21. 本报告中排放物数据口径为本集团口径，即中信银行股份有限公司及其附属公司。
 22. 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。
 23. 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。
 24. 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（范畴一）和间接排放（范畴二）。
 25. 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《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。
 26. 本报告中温室气体直接排放量根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》进行核算，其中，由于西藏电网无基准线排放因子，且拉萨分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故拉萨分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。
 27. 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。
 28. 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。
 29. 本报告中能源消耗数据为本集团口径。
 30. 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。
 31. 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 2589-2008）》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。
 32. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
 33. 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 2589-2008）》提供的有关转换因子进行计算。

表 11: 其他资源消耗统计表³⁴



其他绩效表现

【A4 复印纸】截至年末，本集团共采购 A4 复印纸 54.63 万包，折合二氧化碳当量排放量约 1,305.76 吨；人均 A4 复印纸采购量约为 9.68 包。截至年末，本行共采购 A4 复印纸 50.75 万包，增幅 0.38%，折合二氧化碳当量排放量约 1,212.88 吨；人均 A4 复印纸采购量约为 9.56 包，增幅 0.81%。

【纸质账单】截至年末，本行信用卡账单总量 3.09 亿封，增幅 44.39%；纸质账单替代率 96.09%，较上年提高 5.84 个百分点，相当于减少发出纸质账单 2.97 亿封，折合减少纸张³⁶约 5,935 吨、二氧化碳当量排放量³⁷约 5,674 吨。其中，纸质账单总量 1,208 万封，降幅约 42.09%，折合二氧化碳当量排放量约 229 吨。

【市政用水】截至年末，本集团市政用水耗用量约为 220.35 万吨；人均市政用水耗用量约为 39.06 吨。本行市政用水耗用量约为 220.09 万吨；人均市政用水耗用量约为 41.45 吨，增幅 5.36%。

【视频会议】截至年末，本行共召开视频会议 4,712 场，降幅 8.65%，会议总时长 15,678.5 小时，降幅 3.48%。其中，总行召开 513 场，增幅 1.58%，会议时长 1,416.89 小时，增幅 0.28%；分行召开 4,199 场，降幅 9.75%。



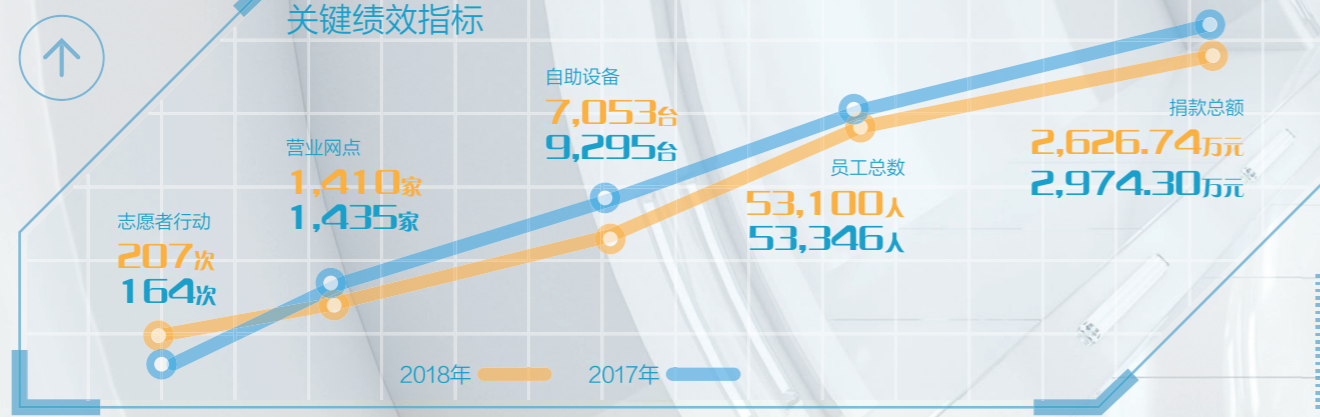
34. 本报告中能源消耗数据为本集团口径。
 35. 本报告中包装物主要包括纸质现金袋和纸质信封。
 36. 测算标准：纸质账单每封 20 克。
 37. 纸张完整生命周期二氧化碳排放因子 956 千克 CO₂e / 吨，数据来源英国环境食品和农业事务部（DEFRA）2014。

社会与人文

客户服务	P48
员工发展	P51
社区发展	P56



联合国
可持续发展目标



第一节 客户服务

服务能力

【**营业服务渠道**】本行已在中国大陆境内的 146 个大中城市设立了 1,410 家营业网点，较上年减少了 25 家，下降了 1.74%；投入运营自助设备 7,053 台，降幅 24.12%，实现了省级行政区的全覆盖，优化和补充了当地金融生态网，解决了当地社区居民金融需求，支持了地方经济的发展。

【**保障客户人身安全**】为保障客户人身安全，本行全部营业网点在营业期间配备不低于 2 名专职安保人员；营业网点均安装了与当地 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；营业网点均配备了反恐防暴防护用具，用于突发事件的防卫；营业网点均安装了消防报警系统和喷淋系统，设计了消防疏散通道，如遇火警可及时上报上一级消防中心，同时引导客户有序撤离；营业网点营业区域均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；营业网点均建立了各类突发事件的应急预案，平时网点员工注重应急预案的演练，一旦营业网点发生各类突发事件，营业网点员工和安保人员将按照应急预案做好突发事件的处置，并积极配合公安机关提供后续线索，妥善解决善后事宜。

【**保护客户资金安全**】本行作为一家负责任的银行，将客户资金安全放在首要位置，不断完善客户资金安全机制，在确保安全的前提下创新保护手段，使客户安心。

- 通过 USBKey 等安全介质开展身份认证
- 推出手机银行“蓝牙 Key”功能，提升手机银行安全级别，使手机银行客户也能享受到 pc 端 USBKey 级别的安全认证服务
- 在手机银行增加了智慧安全锁签约、修改、解约功能
- 设置对公账户对外转账单笔限额、日累计限额和年累计限额
- 开发支付转账大额到账提醒、限定支付转账收款方、支持客户支付转账设置多级审核机制

此外，本行全部营业网点现金接送款均采用专业武装押运外包服务模式，充分保护客户资金安全。

【**保护客户信息安全**】本行持续完善信息安全制度体系，新增或修订了《计算机终端管理办法》、《中信银行应用安全需求规范》、《网络安全管理技术规范》等 8 项信息安全类制度规范。本行在行/离行自助银行均安装了视频监控系统，并与上一级监控中心联网，实施 24 小时远程监控。一旦发现可疑人员放置非法读卡器或实施暴力犯罪，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。日常，本行定期巡查自助银行的自助机具，一旦发现可疑非法读卡器，将立即实施拆解并集中销毁。

【**“十个一”服务流程**】本行结合客户动线、客户体验痛点、银行业务规范等多方面因素，对大堂经理、高柜柜员的服务规范和流程进行了整合，形成了厅堂服务流程“十个一”和柜面服务流程“七部曲”。针对大堂服务人员，本行通过“一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导、一点提醒、一次指导、一次关怀、一份饮品、一次分流、一声道别”的“十个一”服务，减少客户办理业务时间，为客户提供更流畅、满意的服务。针对高柜柜员，本行通过落实“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧关怀、提醒递、目相送”的“七部曲”，既能保证员工办理业务的准确性和及时性，又能兼顾对客户的关怀。截至年末，本行所有网点均在明显位置张贴“十个一”、“七部曲”服务流程规范。

【**营业网点 6S 管理**】本行在全行网点引入了“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”6S 管理模式，进一步满足不断升级的客户需求，有效提升客户的服务体验。同时促使本行每位员工养成了良好的习惯，并按规则做事。“整理、整顿、清扫、清洁”：

要求网点解决如何用好空间、用足空间、保持环境清洁、形成良好习惯等问题，为服务对象创造一个宽松、舒畅、安全、自由、随意的环境，使客户在享受服务的整个过程里，尽可能地保持良好的心情，自始至终能真正获得愉悦的精神享受。“安全和素养”：要求网点解决如何保障客户在享受银行优质服务同时的人身安全和财产安全。

客户关系

【**客户关系管理**】本行围绕“以客为尊”的核心价值观，不断探索创新的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。本行制定了 7 项制度，从公众教育、处理原则、处理流程及处理时效等方面进行了全面优化。

【**客户投诉管理**】本行高度重视消费者投诉管理，制定了《中信银行信用卡中心客户服务部投诉处理规范》和《中信银行信用卡中心服务品质管理办法》，修订了《中信银行信用卡中心消费者权益保护工作管理办法》，建立了闭环式的投诉管理体系和投诉处理的问责、回访和通报机制。截至年末，本行接受和处理客户投诉 99,531 宗，同比上涨 17.86%，客户抱怨率 0.0253%，同比下降 0.0031 个百分点；客户投诉处理满意度 96.95%，同比上涨 0.06 个百分点。

【**规范理财销售**】本行在销售理财产品前，要求员工有效识别客户身份，向客户介绍理财产品销售业务流程、收费标准及方式等，了解客户风险承受能力评估情况、投资期限和流动性要求，提醒客户阅读销售文件，特别是风险揭示书和权益须知，确认客户抄录了风险确认语句。本行在销售理财产品时，要求员工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，使用通俗易懂的语言充分披露理财产品的风险，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。本行在销售理财产品时，要求员工不得对客户做出不符合产品实际的宣传或者产品本金、收益承诺，不得采取强制或误导宣传的方式引导客户从事相关购买行为，严禁代客户进行理财产品认购、申购和赎回等交易的操作，严禁代客户保管证书介质（文件或 USBKey）等，严禁承诺收益或者承担损失。截至年末，本行发行的理财产品为购买客户实现了直接收益 705.26 亿元，增幅 54.47%。

【**金融风险揭示**】本行在与各业务客户的沟通过程中，重视保持金融风险透明，实现信息对等，向客户充分揭示金融产品的潜在风险，履行告知义务。

- 客户经理在向客户推广宣传产品及相关内容必须真实，符合既定的标准和规范，不得夸大或片面宣传，不得进行误导性和欺骗性的宣传解释。
- 信用卡申请表所有需申请人填写的内容、申请人签名栏（含电子签名栏、纸质签名栏）、抄录“申请人声明”栏均须由申请人本人填写。
- 电子银行业务的用户协议有风险提示专项条款，提示客户在使用电子银行业务中应注意的常见风险，以及为防范风险而应采取的合理措施，且客户需阅读并同意相关条款方可开通电子银行业务。
- 在保险、基金、理财等关键交易中，本行通过《产品说明书》、《告知事项》、《风险提示》等文件，进行风险披露并提示注意事项，且客户需阅读并同意相关条款方可继续进行交易。
- 在电子银行转账页面，本行通过页面文字提示客户，如“向陌生账号汇款转账可能涉嫌诈骗，请谨慎操作”及“请不要轻信陌生人诱导性的投资理财推荐，谨防被骗”等，提示客户防范诈骗风险。

- 在电子银行投资理财页面，本行通过文字提醒客户在投资过程中面临的不确定性风险。
- 本行通过公告的形式，向客户提醒近期发生的风险事件。

【**减免服务收费**³⁸】本行严格执行中国银保监会关于免除人民币个人账户 11 类 34 项有关规定。本行严格执行中国银保监会对于小微企业收费“两禁两限”相关政策，即除银团贷款外，不得对小型和微型企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小型和微型企业收取财务顾问费、咨询费等费用。本行严格执行政府定价和政府指导价目录，严禁各单位突破政府指导价政府定价上限。本行积极响应普惠金融政策，在手机银行、个人境内网上银行转账服务免费的基础上，继续扩大免费范围，对个人人民币本行异地存取款、转账服务项目实施减免优惠。本行严格执行有关取消个人异地本行柜台取现手续费，以及暂停收取本票和银行汇票各自的手续费、挂失费、工本费等共计 6 项收费的规定，同时进一步主动扩大优惠范围，免收所有客户账户管理费（含小额账户管理费）和年费（不含信用卡）。本行实施多种形式的优惠减免，除中国银保监会规定的 11 类人民币个人账户长期免费外，还对 58 项服务项目实行长期免费；全行 145 项收费服务项目中的 54 项，针对特定客户实行长期优惠。截至年末，本行共免除人民币个人账户服务收费项目约 181.21 万笔，减免服务价值约 12.54 亿元。

供应商管理

本行依照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国环境保护法》，通过第三方机构采集所有签约供应商的环境风险和社会风险信息，纳入供应商整体评估，拒绝高污染、高耗能的厂商和产品，引导供应商履行必要的社会责任。本行未发现对环境和社会具有重大负面影响的供应商，同时未发现供应商具有强迫或强制劳动的重大风险并对我行产生重大负面影响的事件。如发现，本行将根据内部规定，对其采取警告、禁用和退出等处罚措施。本行在对供应商进行准入评审的阶段中，即要求供应商在准入资料中包含环境和社会责任信息。截至年末，总行年内新增的 223 家注册供应商已全部提交相关文件。

本行供应商准入及候选供应商的基本条件包括但不限于：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履约所必需的基本财务实力、专业技术能力、服务渠道支援能力和行业经验；最近三年内，各项经营活动没有重大违法记录，没有出现违背社会责任的不当信息；与提供商品相关的其他特殊条件。截至年末，在中国大陆境内与本行合作的主要供应商共计 38 个。³⁹

业务协同

业务协同是中信集团的发展战略，本行始终坚定贯彻集团协同战略，立足服务实体经济发展。本行联合中信集团子公司及本行子公司，为客户提供综合化金融服务，从区域协同、跨境协同、集团协同、母子协同等多个方面迈上了新台阶。

【**区域协同**】本行坚定践行国家战略，紧跟集团发展，紧密围绕“一带一路”、京津冀一体化、长江三角洲区域一体化、粤港澳大湾区等国家战略布局，加强顶层设计，促进区域协调发展。本行成立了区域协调发展委员会和京津冀、苏浙沪、粤港澳三个区域协调领导小组。

38. 本行已在营业场所的醒目位置和官方网站公示了上述政策，有条件的营业网点还通过电子显示屏、多媒体终端、电脑查询等方式披露了服务价格信息，充分保障了客户的知情权与选择权。此外，客户可通过本行统一客服电话 95558 进行咨询。

39. 主要供应商是指与本行年度签约额 2000 万以上的供应商。

【**跨境协同**】本行积极响应“一带一路”建设，紧跟中信集团境外发展的步伐，高效整合信银国际、信银投资海外牌照、平台资源，通过跨境业务研讨、境内外客户互荐，共同为客户提供境内外金融服务。本行中国大陆境内各分行与信银国际、信银投资等为客户提供项目融资总规模折合人民币 2,212.79 亿元。

【**集团协同**】本行发挥中信集团金融“全牌照”优势，联合中信证券、中信建投证券、中信信托等集团子公司为客户提供综合融资服务，融资规模约 6,258 亿元。由本行与中信建设、中国国际经济咨询、中信城开、中信环境等集团实业板块子公司组成“中信联合舰队”先后与多地政府签署战略合作协议，广泛参与新城规划开发、环境综合治理、重点产业导入、基建投资等重点领域，为客户提供金融与实业的综合服务。

【**母子协同**】中信金融租赁以服务实体经济为根本，以守护绿水青山为使命，定位于打造国内一流的绿色金融租赁企业，与南京、济南、郑州、长沙、广州、成都、乌鲁木齐分行为客户提供融资与融物的综合服务，全年累计落地项目 13 个，累计融资金额约 50 亿元。百信银行围绕“为百姓理财、为大众融资，依托智能科技、发展普惠金融”的定位，与总行营业部、天津、石家庄、上海、宁波、武汉、长沙、广州等分行在汽车金融、网贷平台资金存管、消费金融等业务合作，累计为客户提供约 6.9 亿元的融资支持。

案例 22 / 百信银行首年获客超 1,200 万

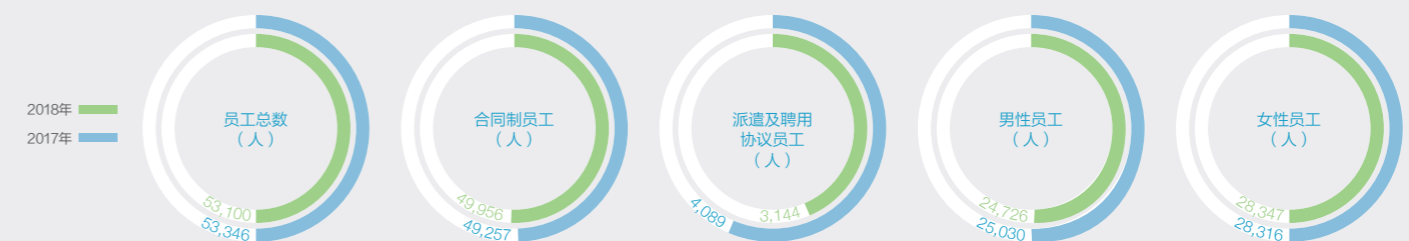
百信银行在 2018 年第一个完整经营年度，资产规模突破 350 亿元，一般性存款突破 130 亿元，用户突破 1,200 万，并逐步形成“百信模式”，实现高速度高质量发展。百信银行在短短一年时间里不断探索实践，通过制度创新、模式创新和科技创新，实现快速发展。通过总结经验，百信银行打造互联网银行创新发展“百信模式”，并在中国银保监会新闻发布会上正式对外发布，引发广泛关注。

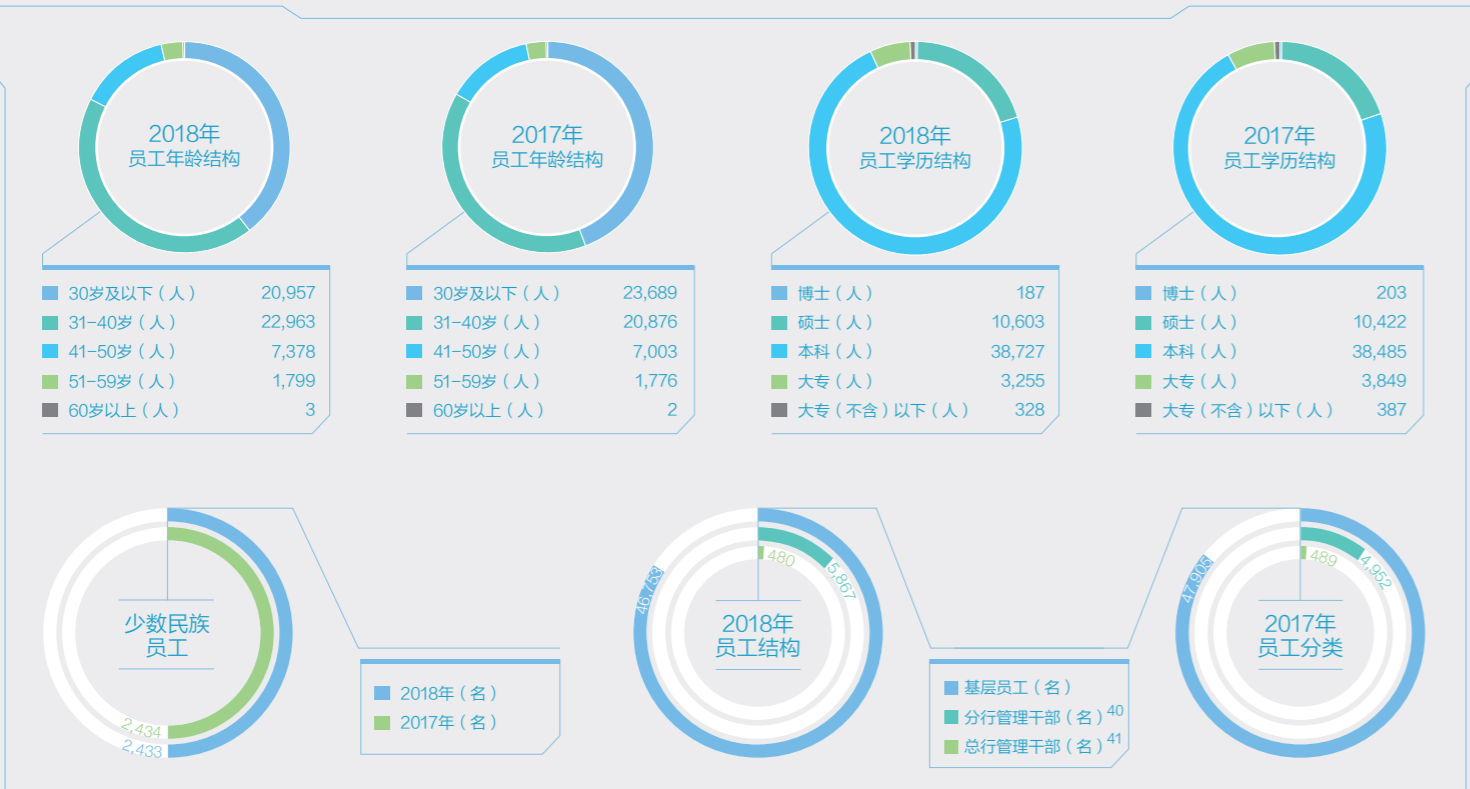
第二节 员工发展

基本情况

【**总体情况**】截至年末，本集团员工总数 56,415 人，降幅 0.54%；本行员工总数 53,100 人，降幅 0.46%。本行合同制员工 49,956 人，占比 94.08%，增幅 1.42%。截至年末，本行附属公司员工总数 3,315 人，降幅 1.87%。其中，浙江临安中信村镇银行股份有限公司 55 人，中信金融租赁有限公司 91 人，中信国际金融控股有限公司 2,145 人，信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）1,024 人。

表 12: 本行员工情况统计表





40. 分行的部门总经理助理、支行行长助理(含)级别以上员工。
41. 总行机关的处长助理(含)级别以上员工。

【派遣制员工】根据国家派遣制用工规定,本行进一步加强派遣制用工管理,派遣制员工数量及占比逐年下降。截至年末,本行劳务派遣制员工共计3,129人,较上年末减少23.48%,占比5.89%,较上年下降1.78个百分点,低于不得超过10%的国家规定。



强化管理

【管理制度】本行制定和修订了《中信银行总行员工年度绩效考核办法》、《中信银行领导人员任免管理补充规定》等人力资源制度,为本行进一步完善人力资源管理提供了基本保障。

【员工满意度】本行开展了分行人力资源管理工作满意度评价调查工作,分行员工参与率约46.52%。其中,评价为非常满意和满意的占比约87.67%,评价为一般的占比约11.02%,评价为不满意的占比约1.31%。

基本保障

【福利待遇】本行合同制员工的福利包括:社会保险、住房公积金、企业年金、补充医疗保险。本行为符合参保条件的劳务派遣制员工缴纳社会保险及住房公积金。除基本养老保险外,本行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5%缴纳。派遣员工的养老福利制度由派遣公司制定。

【工作安全】本行致力于为员工提供安全的工作场所,在营业网点现金区安装了符合国标要求的防弹玻璃和联动互锁安全门,每个柜员均安装了与当地110联网报警系统,如遇警情可一键触发报警。在营业区域和办公区均安排专职安保人员值守,营业网点的安防视频监控系统与上一级监控中心联网,实施24小时远程监控值守。本行严格遵守《工伤保险条例》关于因公死亡和工伤事件的认定和赔偿标准。截至年末,本行有1名员工因公死亡;有56人次在各项体育运动、上下班途中、办公场所及因公外出等发生工伤⁴²,较上年增加22人次,员工因工伤发生的误工天数为2,562.5天。当员工意外受伤后,本行积极向当地人力资源和社会保障部门提出工伤认定申请。

【劳动与休息的权益】本行依据《中华人民共和国劳动法》制定了《中信银行劳动合同管理办法》,执行国家有关工作时数、休假、劳动保护等规定,保障员工的合法权益。本行员工如确因工作需要加班的,可由加班人自愿填写加班申请表,经审批同意后方可加班。截至年末,本集团全年加班⁴³约219.97万小时,降幅20.28%,年人均加班约38.99小时,较上年降低9.65小时。本集团员工应休年假约45.32万天,实休约28.58万天,实休率约63.07%。本集团员工其他假期,包括婚假、事假、病假、丧假等,全年共计休假约23.05万天,年人均休假约4.09天,减少1.41天。

【员工体检】本行为员工安排定期常规身体健康检查,部分机构为45岁以上的员工提供了更多的检查项目以及为女性员工提供了专项体检,以保障员工有一个良好的工作状态。截至年末,本行自愿参加身体健康检查的员工约5.12万人次,较上年增长约7.47%。根据总行机关体检高危疾病数据统计,甲状腺异常、高脂血症、超重位列员工发病排名前三位。

【退休员工关怀】总行机关本着月月有活动的原则,根据不同季节组织有益于退休员工身心健康的户内户外活动,如春季秋季健步走、参观养老中心、举办养生知识讲座、体检等;坚持新春慰问,体现对退休员工的关怀。

42. 本行员工工伤的认定、待遇等,按照中华人民共和国国务院令375号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令586号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行。

43. 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况。

职业发展

【发展通道】本行制定了《中信银行总行信息技术职位序列管理办法》,优化完善了总行信息科技条线员工人才职业发展通道,建立了有效的IT人才激励约束机制。本行制定了《中信银行高层次经营管理人才队伍管理办法》,推进“双百双千”人才工程,加快高级管理人才梯队培养。

【绩效考核】本行绩效管理体系以价值创造为导向。每年年初,总行以岗位说明书规定的关键绩效指标为基础,组织全员制定年度绩效计划。实施过程中,上级主管对员工绩效完成情况进行跟踪与反馈,为员工按时完成绩效任务提供必要的支持与帮助。每年年末,总行组织开展全员绩效考核工作,采用业绩评估、履职评估等多种方式,对员工的绩效计划完成情况和行为能力表现进行全面评估,并评定员工的年度考核结果。

合法权益

【**言论权益**】本行员工向高级管理层反映问题和提出意见建议的沟通渠道主要有“行长信箱”、“行领导接待日”和“总行听你说”。本行全体员工均可选择实名或匿名方式直接向“行长信箱”发送邮件，充分反映问题、提出意见和建议，行长对反映较为集中的问题进行反馈和处理。“总行听你说”设在本行内部管理系统的首页，共收集到意见 40 余条，均已由相关部门处理。高级管理层接待日制度是高级管理层每月接待员工，保持了总行党委与员工之间的沟通渠道，全年共安排 12 期。

【**工会权益**】本行严格遵守《中华人民共和国工会法》的要求，在总行机关、各分行建立了健全的工会组织，足额计提工会经费，确保工会活动的广泛开展。截至年末，总行机关、信用卡中心和 38 家分行建立了职工代表大会制度；40 家单位签订女职工特殊保护专项集体合同，与上一年度持平。全年共举行各级职工代表大会 71 次，较上年末增加 9 次，审议的议题超过 329 项。本行鼓励员工积极参与工会组织的各项活动。

案例23 / “左手职场 右手宝贝”子女教育讲座

3月13日，本行工会联合中信出版社共同举办了“左手职场 右手宝贝”子女教育讲座，全行 40 家单位 4,700 多名员工通过视频参加了讲座。通过讲座，大家深深意识到子女教育对事业和家庭双丰收的重要性，并踊跃地提出了平时在教育子女方面的一些困惑，讲师予以了回应。

【**女性权益**】本行与女员工签订了《女职工权益保护专项集体合同》，并积极开展面向全行女职工的各种关爱活动。如：总行工会继续在“祝你好‘孕’”活动中向分行怀孕女员工发放防辐射服约 1,700 余件。

【**雇佣童工**】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，未雇佣童工。

【**歧视行为**】本行薪酬制度以岗位价值、业绩贡献和能力展现为核心的分配体系，员工的薪酬待遇与其所在岗位、个人能力相关联，薪酬分配制度中不涉及性别、民族、政治党派、宗教信仰和文化背景等因素，同时员工晋升方面没有因性别、民族、政治党派、宗教信仰和文化背景不同而设定条件限制，以践行同工同酬的原则。

【**强制劳动**】本行根据《中信银行劳动合同管理办法》和《中信银行员工考勤管理办法》，执行国家有关工作时数、休假、劳动保护等规定，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。

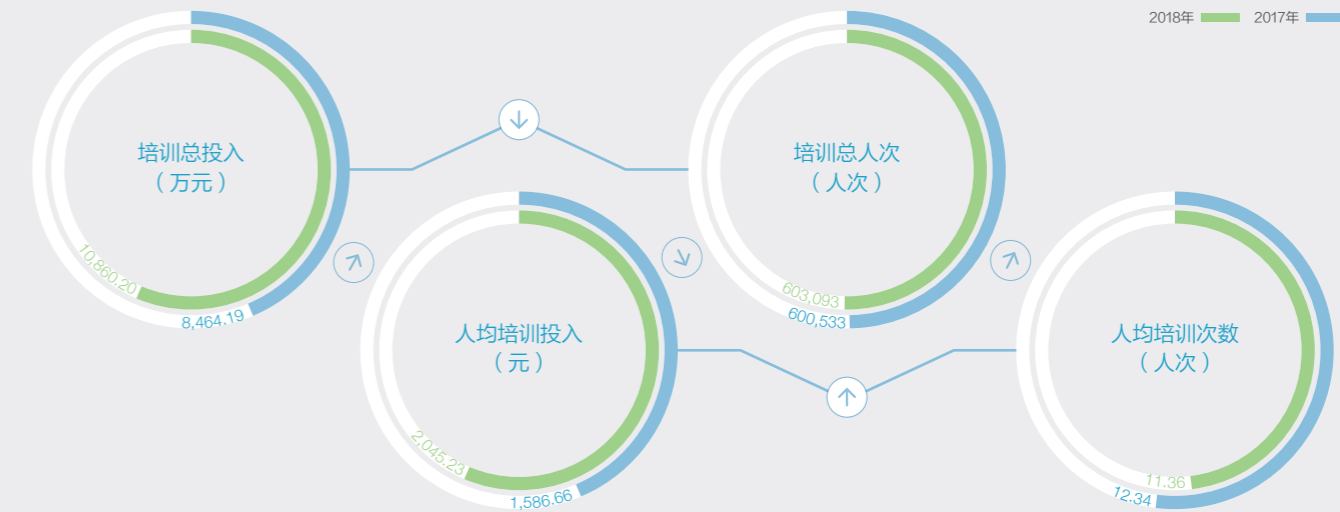
【**个人隐私**】本行通过加强用户管理、规范操作、责任分工、分级授权等方式，确保人力资源系统安全、稳定运行，同时有效保护员工个人信息和隐私。本行内部调用员工信息时，须提出严谨的需求并严格审批，调阅人须承诺保密和做好隐私保护。本行在薪酬方面实行密薪制，员工个人薪酬不公开，以保护员工个人隐私。在招聘时，对应聘者的应聘资料予以保密处理，无泄露应聘者个人信息和隐私事件发生。

职业培训

本行加强了员工培训工作的顶层设计，优化了分层分类的全员培训体系，形成了新一代培训规划全景图。本行对中高层干部的培养形成了高管正职培训（领航计划）、高管副职培训（远航计划）和中层干部培训（忠航计划、诚航计划）。本行建成了员工岗位资格认证培训体系，覆盖 10 大板块的 55 个认证类别，建成了学习模块和考试大纲，在网络学院开设了岗位资格认证培训专区，并于

10 月 21 日完成了首次全行岗位资格认证考试。本行选拔和培养了首批公司业务总行级内训师 112 人。截至年末，本行共举办各类培训 5,309 场，培训 60.31 万人次（不含网络），其中总行培训 295 场、59,494 人次（不含网络）。数字化学习三大平台实现全员覆盖，全年访问 237.14 万人次，学习时间 564.77 万小时。此外，总行机关共举办 14 期“中信大讲堂”和 22 期“业务加油站”。

表 13：本行培训情况统计表



案例24 / “双百双千”工程

本行迫切需要面向未来，打造一批适配新战略需要的高层次经营管理人才、高素质国际化人才、高水平专业人才、高潜质青年骨干人才队伍，“双百双千”工程应运而生。目前，本行已完成第一批“远航计划”17 名高管副职培养，稳步推进第二批 15 人的选拔培养；完成第三批国际化人才选拔和集中培训；完成第一批专业人才和青年骨干人才的选拔，开展第一轮集中培训。

关爱员工

本行支持各分行工会开展员工慰问活动，对身患重病员工及其家属进行慰问。本行高级管理层也定期慰问退休员工，探望患病员工，深入一线慰问年终决算工作人员。截至年末，本行工会共拨付慰问金 124.5 万元。本行工会积极支持基层网点生活条件改善，为员工创造温馨环境。本行工会定期划拨专项经费，重点支持基层网点的小食堂、小活动室、小阅览室、小更衣间及小茶歇处的“五小”建设，以及母婴室建设。

本行工会积极组织开展形式多样、丰富多彩的文体活动。如：总行工会举办全行第四届职工乒乓球混合团体比赛、职工厨艺大赛和职工趣味运动会、青岛分行工会举办了做月饼活动、武汉分行工会举办了第九届职工气排球比赛、石家庄分行工会举办纪念改革开放四十周年文艺竞演晚会等。

第三节 社区发展

对外捐赠基本情况

本集团严格遵守《中华人民共和国慈善法》等法律法规的要求，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。截至年末，本集团捐赠人民币 2,237.80 万元、港元 375.19 万元⁴⁴、美元 2 万元⁴⁵，合并折算后共计 2,626.74 万元，主要用于扶贫、助学、救灾以及对社会弱势群体的资助。本集团员工捐款人民币 136.07 万元。本集团纳税总额⁴⁶ 273.01 亿元，增幅 12.67%。本集团每股社会贡献值⁴⁷ 4.68 元，增幅 7.07%。

金融扶贫

本行在《2018 年授信政策》中明确要求，精准对接扶贫重点项目和重点地区的金融需求，精准对接特色产业的金融需求，精准对接贫困人口就业就学的金融需求。同时，本行继续加强金融精准扶贫体系建设，开展扶贫模式创新，开发多样化的授信服务和融资模式，开辟绿色通道优先审批扶贫贷款或项目。截至年末，本行金融精准扶贫贷款余额 68.93 亿元，增幅 63.15%。其中，个人精准扶贫贷款 30.39 亿元，增幅 9.30%；单位精准扶贫贷款 38.54 亿元，增幅 166.80%。

68.93 亿元

本行金融精准扶贫贷款余额



63.15%

30.39 亿元

个人精准扶贫贷款



9.30%

38.54 亿元

单位精准扶贫贷款



166.80%



案例25 / “护航计划”公益项目

2017 年 12 月，本行向中国少年儿童基金会“护航计划”捐赠 1,000 万元，同时作为唯一参与银行，向海外未成年留学生提供专属银行服务和文化认同养成，使他们在安心求学的同时更具文化自觉和文化自信。该项目于 2018 年 4 月正式启动，已走进人大附中、陈经纶中学、北师大附中、北京中学、石家庄一中、石家庄四十二中、石家庄外国语学校，主题课程涉及留学安全、心理、跨文化理解、学就业规划等。该项目邀请的专家和机构涉及外交部领事保护中心、中国支付与清算协会、北京大学、人民大学、北京师范大学等。本行李庆萍董事长和总行营业部、石家庄分行深入参与其中，现场为同学们和家长解答问题，现场累计参与的学生和家长约 5,000 人。

案例26 / 西安分行支持旅游扶贫贷款项目

大水川国际旅游度假区是宝鸡市陈仓区政府与育才集团于 2015 年合力开发的宝鸡市重点旅游扶贫项目，其“旅游+扶贫+生态+产业”的开发模式在全国树立了样板，实现了宝鸡西部山区“输血式”扶贫向“造血式”扶贫的转变。为支持项目发展，帮助贫困群众早日脱贫，本行西安分行向该项目发放了 1.25 亿元贷款。截至目前，景区合计带动就业 2,800 人，其中带动建档立卡贫困户；兴办农家乐及家庭旅馆 100 户、拆搬迁 118 户、鼓励参股分红 140 户、吸收人员就业 600 人、提供免费驾照培训 789 人。

44. 根据 2018 年 12 月 31 日中国外汇交易中心授权公布人民币汇率中间价公告，即 1 港元兑人民币 0.8762 元计算。

45. 根据 2018 年 12 月 31 日中国外汇交易中心授权公布人民币汇率某时点中间价，即 1 美元兑人民币 6.8778 元计算。

46. 本行始终依法纳税，未产生税收争议或罚款。

47. 每股社会贡献值 = (年内上缴税收 + 支付员工工资 + 向债权人支付的借款利息 + 对外捐赠总额 + 因环境污染等造成的其他社会成本) ÷ 股本总数 + 基本每股收益。

【公司业务】本行支持贫困地区基础设施建设，重点支持贫困地区铁路、公路、农村电网改造、水利工程等项目，积极支持安居工程、市政工程等民生项目，帮助贫困地区改善发展条件。本行支持贫困地区新型城镇化建设，重点支持异地扶贫搬迁等新型城镇化项目以及安居工程、市政工程等民生工程项目，完善城镇基本工程，改善居住环境。本行积极支持贫困地区特色产业发展，加大对贫困地区特色农业、旅游等产业的支持力度。特色农业方面。本行支持贫困地区公共服务业发展，积极支持落后地区教育、医疗等公共服务业发展，支持公共服务业基础设施与信息化建设。本行创新开展扶贫产业基金业务，积极与地方政府沟通，探索开展扶贫产业基金模式。

【个人业务】本行创新开展“两权”抵押贷款业务，积极探索基于农村承包土地（耕地）的经营权和农民住房财产权的抵押贷款业务，跟踪了解试点地区主管部门交易平台搭建、评估、抵押物处置等进展情况，适时推动业务开展。本行积极依托供应链开展个人精准扶贫，充分利用供应链上下游集群项目实现精准扶贫。本行创新开展银担“三农”服务模式，积极拓展与担保公司合作，创新“三农”金融服务新模式。本行积极支持学生助学贷款，持续加大对助学贷款的支持力度，帮助困难学生解决学费、住宿费和就读期间基本生活费需求。

【同业业务】本行加强与贫困地区金融机构的合作，持续推动银银合作平台建设，将业务延伸至贫困县城及广大农村地区，努力提高对贫困地区企业、建档立卡贫困户的金融服务水平。本行积极开展扶贫地区同业业务，在授信批复框架下，针对贫困地区项目或者扶贫项目，优先安排头寸，积极支持扶贫企业融资需求。本行探索发行扶贫专项票据，正在积极推动扶贫票据注册发行，用于精准扶贫项目建设、偿还精准扶贫项目借款或者补充精准扶贫项目的营运资金等。

定点扶贫

本行投入 950 万元，继续在西藏自治区谢通门县、甘肃省宕昌县张家山村和新疆维吾尔自治区 3 个村开展定点扶贫工作，并向定点扶贫地区派驻了干部，为贫困群众脱贫致富提供助力，为地方经济建设增加活力。截至年末，本行捐赠扶贫资金 1,929.06 万元，较上年增长 27.10%，重点集中在农业扶贫、基建扶贫、教育扶贫、慈善扶贫四个主要方向；派出 56 名干部员工驻村扶贫，其中任职村第一书记 21 人，挂职县以上干部 3 人。

1,929.06 万元

本行捐赠扶贫资金



27.10%

56 名

派出驻村扶贫干部员工

21 人

任职村第一书记

3 人

挂职县以上干部人数



案例27 / “爱佑童心”医疗扶贫项目

本行捐赠 250 万元，与爱佑慈善基金会“爱佑童心”项目合作，共同救助贫困地区贫困家庭的先天性心脏病儿童。截至本报告披露日止，该项目共救助患儿 212 名。该项目救助的患儿以简单先天性心脏病为主，占比约 59%，包括房间隔缺损、房间隔缺损、动脉导管未闭、肺动脉瓣狭窄等；复合和复杂先天性心脏病占比约 41%，其中复杂病种以法乐氏四联症、肺动脉锁闭以及合并重度肺动脉高压为主。救助的患儿年龄以中低年龄段分布居多，女性占比 58%，男性占比 42%。救助的患儿来自云南省 94 人、青海省 34 人、湖南省 18 人、湖北省 17 人、河南省 10 人、河北省和安徽省各 8 人、宁夏回族自治区 5 人、山西省和陕西省各 3 人、江西省和贵州省各 2 人、内蒙古自治区等 7 个省区各 1 人。该项目救助的患儿经过治疗后，均完全康复，恢复正常生活。

温情金融服务

【**助盲服务**】本行营业网点均设置了轮椅坡道、盲道，配备了盲文业务指南、助盲卡、盲文密码键盘、语音提示取款机、应急呼叫按钮、爱心座椅及爱心窗口，同时还为行动不便的客群配备了轮椅，为到店办理业务的特殊客户群体提供了更加人性化和便利的服务。

【**助残服务**】本行在每个营业网点前设置了残疾人通道及服务帮助提示牌，在完善网点残障服务设施的同时，更多的为客户的便利性、安全性出发。为了使残疾人客户在网点可以享受更加温馨、自然地服务，本行特聘请从事多年特殊教育的资深老师，为厅堂服务人员开展“沟通无障碍”系列手语培训及心理教育辅导，让工作人员真正的了解服务残疾人客户时应注意哪些问题，懂得他们的需求，避免造成对他们的无意伤害。

案例28 / 总行营业部标准化配备助残设施

本着不歧视残疾客户并为其提供便捷服务的初衷，本行总行营业部对无障碍环境建设及服务进行了自查，该机构在北京的73家营业网点均设有无障碍出入口及通道；46家网点配备公共停车场，其中38家网点设立无障碍停车位；全部营业网点配备了盲文业务指南、助盲卡、语音叫号系统、盲文密码输入器、语音系统取款机、叫号显示屏；全部营业网点至少配备了1个爱心窗口和2-4张爱心座椅，基本可以满足残障人士日常来办理业务的特殊需求。

【**老年服务**】本行在营业网点内设置了周边公交提示卡、爱心拐杖、轮椅、带扶手的爱心座椅，方便老年客户在网点等候、走动，并指引其出行；在填单台配备了四种度数的老花镜、超大立式放大镜，方便老年客户阅读、填单；在便民柜内提供有免费使用的老年人手机，为有需要的老年客户提供帮助；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，还专门定制了移动填单台，为行动不方便的老年客户提供“上门”服务。此外，本行定期组织到老年社区宣传消保知识，为老人宣讲金融投资和防电信诈骗常识，提高老人的防范诈骗特别是电信诈骗的意识。

案例29 / 郑州分行在ICU为客户办理业务

本行郑州中牟支行为中牟县中医院ICU重症客户办理上门服务，解客户巨额医药费燃眉之急。中牟支行客户马先生突发重症，被亲属送入中牟县中医院急诊科，后转入重症ICU治疗，经抢救只能依靠呼吸机和药物维持生命，且病人已处于深度昏迷的状态，毫无意识。客户马先生在本行开立了四份定期存款，妻子徐女士急需该银行卡内的资金支付高额医疗费和治疗费。本行柜员受理此业务后，迅速告知会计经理。会计经理得知客户是限制民事行为能力人后，立即偕柜员进行现场核实，并拍照作为业务办理依据，同时要求医院出具相关证明。在客户妻子的配合下，现场办理业务，成功将马先生卡内部分定期存款转入医院对公账户内，为客户解决了“救命钱”问题。

【**特殊客户**】本行专设特殊客户爱心窗口，要求大堂引导员耐心细致地了解特殊客户的特殊需求，为特殊客户安排绿色通道，做到特事特办，急事急办，对确定不能亲临柜台的严重老弱病残等特殊客户提供柜台延伸上门服务，切实提高为特殊客户服务的能力和水平，不断提升客户对银行服务的满意度。

消费者权益保护

本行按照中国银保监会要求，积极推动在各地分行建立健全消费者权益保护管理体系，并按客户数量比例配备充足的管理人员和服务人员。截至年末，本行中国大陆境内35家一级分行已全部设立消费者权益保护职能部门。本行加大了消费者权益保护检查的力度，通过组织神秘人暗访、网点明查、录像监控检查及分行间互查等多种形式，对营业网点服务消保质量和分行服务体系建设情况（包括制度、培训、检查、评比、通报）进行检查，对检查结果进行考核评分。本行全面实施了消费者权益保护考核，考核指标包括：制度完善、投诉处理、消保培训、公众宣传教育和产品与服务管理。2018年1月至2019年1月，本行对8个总行部门和24家分行开展了消费者权益保护工作审计，形成《2018年中信银行消费者权益保护审计报告》，指出在消费者权益保护方面存在的48条问题，并提出4条审计建议。本行积极发挥消费者保护委员会成员部门的培训指导职能，定期组织全行员工开展消费者权益保护知识培训。据不完全统计，38家分行共组织服务消保类培训160余场，组织网点主管行长、营业经理及理财经理、大堂经理，培训网点服务品质管理考核、金融知识宣传、金融风险防范以及投资理财合规销售等内容。

“金融知识进万家”金融知识普及活动

本行在中国大陆境内共组织“金融知识进万家”金融知识普及活动2,050次，发放纸质宣传资料约252万余份，受众客户量约139.54万人。

2,050次

组织“金融知识进万家”金融知识普及活动

252万余份

发放纸质宣传资料份数

139.54万人

受众客户量

案例30 / 总行营业部采购大量媒体资源宣传金融知识

本行总行营业部在地铁210台自助机具侧板上张贴了主题海报；通过北京晨报、北京晚报、北京青年报、今日头条、新华网、人民网等媒体报道活动举办情况；联合北京市金融工作局在北京电视台财经频道《理财》栏目播出防范非法集资专题视频片；组织全辖支行拍摄打击非法集资、防骗短视频，上传抖音App开展消费者权益保护宣传；在北京广播电台5个频道持续播放活动口号“警惕高利诱惑，远离非法集资”公益广告；每周通过官方微信公众平台推送消费者权益保护主题文章，向68万余客户传递金融知识，阅读量数万余次。

【**活动组织**】本行本着“提升客户体验，服务创造价值”开展此项活动，各分行根据不同阶段的活动主题和目标，创新活动内容，使宣传内容更加贴近本地客户群体，力求活动效果最大化。本行总行统一设计制作了活动宣传海报和宣传折页，统一形象开展活动。各分行积极整合各项宣传资源，利用标语、海报、折页、LED屏、多媒体机、自助设备、液晶电视等宣传方法，增加了微信、微博、短信、报刊、电视、广播、网络、H5等媒体渠道开展金融知识普及工作。

【**网点厅堂**】本行充分利用厅堂电子屏幕及海报进行宣传，摆放宣传折页与手册、张贴海报，LED屏滚动播放宣传口号，并充分利用多媒体播放机以及自助银行区、客户等候区、高低柜台、公众教育区内电子物理渠道，使客户及时获取银行卡安全支付、

防范电信网络诈骗、防范非法集资、远离校园不良网络借贷、支付结算、人民币、存贷款、征信、理财等金融知识，切实加强广大金融消费者的安全防范意识。本行开设了专门的金融知识普及专区，选取经验丰富的宣传员，在客户等候办理业务的过程中，通过发放折页、口头宣讲、开设厅堂金融知识小课堂的方式，向客户普及金融知识并进行现场答疑，保证金融知识普及宣传教育活动的常态化开展。本行设立了电子银行现场体验区域，通过手机银行、网上银行、微信公众号等多个渠道，有针对性地向消费者传达金融消保理念，并针对中老年客户易受银行卡盗刷虚假短信蒙骗的现象，由厅堂专业人员耐心教导客户通过网上银行、手机银行查询账户交易明细，并引导客户查看分行官方微信推送的相关文章，帮助客户沉着冷静地应对不法分子的骗术；针对年轻客户喜欢开立多个账户的现象，厅堂专业人员告知此行为易给不法分子窃取信息提供可乘之机，帮助其注销多余账户，减少支付账户的安全隐患。

【深入社区】本行积极进驻社区、企业、商圈、农村，在人流集中地区举办专场讲座或设立宣传台，现场摆放宣传横幅或展板，并派发活动宣传资料，对广大金融消费者尤其是老年人、残疾人、学生、农民及进城务工人员进行“面对面”宣教活动，集中宣传银行卡用卡安全、电信网络诈骗及非法集资常见作案手段、非法校园贷等相关知识。本行坚持宣教内容有深有浅、覆盖多元化人群，力求易学、易懂、易记，真正落实金融知识普及工作。

案例31 / 开展的典型“深入社区”活动

本行总行营业部三元桥支行走进麦子店社区、枣营北里社区，为中老年居民普及防范电信网络诈骗知识，提醒居民保护个人财产安全。济南市中支行走进人口密集的公园，为公园锻炼的居民宣传实名制账户管理、转账限额管理、第三方支付等支付安全问题，着力提升居民金融素养。太原大营盘支行走进公交三公司、兴华商贸城，结合信用卡、微信支付、手机银行等相关业务特性，对用卡安全重点进行了宣讲。广州三水支行走进碧湖村村委，设立宣讲台为村民普及电信诈骗新型手段、银行卡盗刷、非法集资典型特征等金融知识。

【走进校园】本行利用开学季，走进校园开展青少年金融知识普及教育，针对大学生、中小学生、儿童等不同群体的金融需求及特点，制定多样化宣教方案，面向大学生普及非法校园贷、非法集资、电信网络诈骗等相关知识，做好大学新生等重点人群的宣传，面向中小学生开展从小树立金融风险防范的意识培养。

案例32 / 开展的典型“走进校园”活动

本行总行营业部翠微路支行走进“十一”小学一分校，为全校上千名学生开展金融知识课，通过生动形象的PPT及卡通片视频，向学生们讲解了银行卡使用安全守则、电信诈骗防范技巧、电子银行金融知识等，深受师生好评。成都分行先后走进四川国际标榜职业学院、成都七中附小等，利用开学高峰时段在校内布设展板展台或举办讲座，指派支行业务骨干作为金融宣传员，集中宣传防范非法“校园贷”、远离非法集资、警惕电信诈骗等相关知识，为学生们送来“开学第一课”。

志愿者行动

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。

案例33 / 总行举办义捐义卖活动

5月，总行志愿者服务队举办了义捐义卖活动，义卖所得善款全部捐赠给北京新阳光慈善基金会儿童舒缓治疗专项基金。在义卖物品征集阶段，总行员工在10天内捐赠了近600件物品，涵盖图书、工艺品、饰品、电子产品、玩具、儿童用品、体育用品等17类。同时，组成了40余人的青年志愿者队伍，负责捐品的整理、归类、标价和现场义卖等。在5月16日义卖当天，北京新阳光慈善基金会带来了40余幅儿童舒缓治疗项目患儿的绘画作品参与义卖，李庆萍董事长、刘成监事长到现场参加了活动，并购买了患儿画作。该义卖活动持续近2个小时，共筹集善款4万余元。

本集团志愿者在各志愿者组织的带领下，开展了包括但不限于支教、关爱老人、关爱病童及弱势群体、向灾区捐款、温暖环卫工人、弘扬雷锋精神、献血、文明交通、救灾义卖等志愿行动。截至年末，本集团共组织员工志愿者活动207次，较上年增长约26.22%；参与员工约5,300人次，较上年增长约69.86%。

207次

共组织员工志愿者活动次数

26.22%

5,300人次

志愿者活动参与员工人次

69.86%

案例34 / 西安分行志愿者走进福利院

12月2日，本行西安电子城支行10名员工志愿者来到咸阳福利院开展公益活动。一周前，该支行员工已组织了募捐活动，支行全体员工踊跃参加，累计捐款3,000余元，并采购了福利院孩子们所需的纸尿裤、湿巾和洗洁精等物品，将善款和物资送到孩子们手里。他们来到福利院内的陕西爱加倍社会关怀促进中心，这里主要照顾0到6岁的孤残婴幼儿，已先后照顾312名婴幼儿童，其中255名儿童已被爱心家庭顺利收养。本行员工志愿者不仅带来了善款和物资，还与孩子们一起做游戏，陪伴孩子们度过了一个难忘的上午。



普华永道

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”）2018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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）以及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG报告指引”），以全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《GRI可持续发展报告标准》为参照标准，并参考中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、ISO26000、以及GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》编制可持续发展报告是中信银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制可持续发展报告有关的内部控制，以使可持续发展报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

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

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则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。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行有限保证鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对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（修正版）——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机关以及南宁分行开展工作。

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

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
2019年3月26日

社会荣誉

境外各类机构

- 在英国《银行家》杂志发布的“全球银行品牌 500 强排行榜”中，本行排名第 24 位。
- 在《福布斯》公布的“全球企业 2000 强”排名中，本行排名第 85 位。
- 在英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中，本行一级资本排名第 27 位。
- 本行获得《亚洲货币》颁发的“最佳全国性股份制银行私人银行奖”。
- 本行获得《亚洲银行家》颁发的“年度风险合规技术实现奖”、“年度金融市场成就奖”、“年度最佳区块链创意、应用或程序奖”、“中国最佳客户关系管理 CRM 项目”、“中国最佳托管系统实施奖”。
- 本行获得《IFR Asia》颁发的 2018 年度“中国最佳贷款银行”。
- 本行获得《亚洲银行家》颁发的“中国最具进步私人银行奖”。

境内媒体机构

- 本行获得《财视中国》颁发的“贸易金融创新奖”。
- 本行获得《经济观察报》颁发的“年度卓越私人银行”奖。
- 本行获得中华英才网颁发的“中国大学生最佳雇主 TOP50”及“中国大学生最佳雇主金融行业 TOP15”。
- 本行获得《财经》杂志颁发的“年度最佳供应链金融服务银行”。
- 本行获得新浪财经颁发的“最佳投资者关系管理上市公司奖”。
- 本行获得《21 世纪财经》颁发的 2018 年度“普惠金融业务银行”、“卓越大客户金融服务银行”奖。

境内其他机构

- 本行获得全国银行间同业拆借中心颁发的银行间本币市场“核心交易商”、“优秀同业存单发行人”、“优秀货币市场交易商”奖。
- 本行获得交易商协会颁发的“优秀综合做市机构”。
- 本行“基于区块链的国内信用证信息传输系统”获得中国金融科技创新大会组委会颁发的“2017 年度中国金融科技创新榜创新奖”。
- 本行获得中国扶贫基金会颁发的“2017 年杰出贡献奖”。

- 本行获得中国外汇交易中心颁发的 2017 年度“最佳做市奖”、“最佳交易奖”、“最佳远掉交易奖”、“最受欢迎远掉做市机构奖”、“最佳技术做市机构奖”、“最佳期权会员奖”、“期权最具做市潜力奖”。
- 本行获得中国银行业协会颁发的“最佳中间业务收入贡献奖”、“中间业务专委会特殊贡献奖”、“最佳绿色金融奖”、“最佳社会责任管理者奖”、“最佳国际结算银行”、“银团贷款最佳业绩奖”。
- 本行获得银行间交易商协会颁发的银行间债券市场“优秀综合做市机构”奖。
- 本行获得上海黄金交易所颁发的“2017 年度金融类优秀会员”、“银行间询价市场优秀做市商”奖。
- 本行获得上海证券交易所颁发的“2017-2018 年度信息披露工作评价 A 类”评级。
- 本行获得中国金融认证中心（CFCA）颁发的 2018 年“网络金融创新奖”和“最佳企业网上银行奖”。本行手机银行获得中国金融认证中心（CFCA）颁发的“金融科技创新应用优秀方案”。
- 本行获得中国汽车流通协会颁发的“2018 中国汽车流通行业汽车金融服务创新企业”奖。
- 本行获得中央国债登记结算有限责任公司颁发的“优秀金融债发行人奖”及“优秀 ABS 发起机构奖”。

GRI⁴⁸ 指标索引

披露项目内容		披露位置	披露项目内容		披露位置
组织概况	102-1	封面内页	道德和诚信	102-29	P15-19
	102-2	P6-7		102-30	P31\P33-35
	102-3	封底内页		102-31	P23
	102-4	P6-7		102-32	P23
	102-5	P6-7		102-33	P23
	102-6	P6-7		102-34	P23
	102-7	P6-7\P48		102-35	P23
	102-8	P51-52		102-36	P23
	102-9	P50		102-37	未披露
	102-10	P6-7\P48\P50		102-38	未披露
	102-11	P34-35		102-39	未披露
	102-12	封面内页		102-40	P19-22
	102-13	P33		102-41	P53-55
战略	102-14	P2-5	利益相关方参与	102-42	P19-22
	102-15	P2-5		102-43	P19-22
道德和诚信	102-16	P13-14	报告实践	102-44	P19-22
	102-17	P19-23\P35\P49\P59		102-45	P6-7
	102-18	P15-19		102-46	封面内页
	102-19	P23		102-47	P22
	102-20	P23		102-48	不适用
	102-21	P19-22		102-49	P22
	102-22	P15-19		102-50	封面内页
	102-23	P15-19		102-51	封面内页
	102-24	P15-19		102-52	封面内页
	102-25	P15-19		102-53	封面内页、封底内页
	102-26	P15-19		102-54	封面内页
	102-27	P15-19		102-55	P66-68
	102-28	未披露		102-56	P23\P62-63

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

披露项目内容			披露位置	
GRI 201	GRI 103	经济绩效管理方法	P26-30	
	议题专项披露	201-1	P24	
		201-2	P38-39	
GRI 202	GRI 103	市场表现的管理方法	未披露	
	GRI 103	间接经济影响的管理方法	P26-30	
GRI 203	议题专项披露	203-1	P26-30	
		203-2	P26-30	
GRI 204	GRI 103	采购实践管理方法	P50	
GRI 205	GRI 103	反腐败的管理方法	P35	
GRI 205	议题专项披露	205-3	P35	
GRI 206	GRI 103	不正当竞争行为的管理方法	未披露	
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P42	
	议题专项披露	301-1	P45	
GRI 302		议题专项披露	301-3	P42
	GRI 103		能源管理方法	P41-45
	302-1		P41-45	
GRI 303	议题专项披露	302-3	P41-45	
		GRI 103	水资源管理方法	P42
GRI 304	议题专项披露	303-1	P45	
		GRI 103	生物多样性管理方法	P42
GRI 305	议题专项披露	304-1	P42	
		GRI 103	排放管理方法	P41-45
		305-1	P43	
		305-2	P43	
		305-3	不适用	
		305-4	P43	
		305-5	P43	
		305-6	不适用	
305-7	P43			

ESG⁴⁹ 指标索引

披露项目内容			披露位置
GRI 306	GRI 103	污水和废弃物管理方法	P41-45
	议题专项披露	306-2	P43
GRI 307	GRI 103	环境合规管理方法	P41
GRI 308	GRI 103	供应商环境评估的管理方法	P50
	议题专项披露	308-2	未披露
GRI 401	GRI 103	雇佣管理方法	P52-55
	议题专项披露	401-2	P53-55
GRI 402	GRI 103	劳资关系的管理方法	P53-54
GRI 403	GRI 103	职业健康与安全的管理方法	P53
	议题专项披露	403-2	P53
GRI 404	GRI 103	培训与教育管理方法	P54-55
	议题专项披露	404-2	未披露
GRI 405	GRI 103	多元化与平等机会的管理方法	P54
	议题专项披露	405-2	P54
GRI 406	GRI 103	反歧视的管理方法	P54
	议题专项披露	406-1	P54
GRI 407	GRI 103	结社自由与集体谈判的管理方法	P54
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P54
GRI 409	GRI 103	强迫或强制劳动方面的管理方法	P54
GRI 410	GRI 103	安保实践的管理方法	P48-49
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	P54
GRI 413	GRI 103	当地社区的管理方法	P56-61
GRI 414	GRI 103	供应商社会评估的管理方法	P50
	议题专项披露	414-2	P50
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	P48-49
GRI 417	GRI 103	营销与标识的管理方法	未披露
GRI 418	GRI 103	客户隐私管理方法	P48
GRI 419	GRI 103	社会经济合规的管理方法	P34-35
	议题专项披露	419-1	P34-35

范畴	议题	绩效指标	页码
环境	A1 排放物	一般披露	P41-42
		A1.1	P43
		A1.2	P43
		A1.3	P43
		A1.4	P43
		A1.5	P41-42
	A1.6	P41-42	
	A2 资源管理	一般披露	P41-42
		A2.1	P44
		A2.2	P45
		A2.3	P41-42
		A2.4	P42
	A2.5	P45	
	A3 环境及天然资源	一般披露	P41-42
		A3.1	P41-45
社会	B1 雇佣	一般披露	P51-55
		B1.1	P51-52
		B1.2	未披露
	B2 健康与安全	一般披露	P53
		B2.1	P53
		B2.2	P53
	B2.3	P53	
	B3 发展与培训	一般披露	P53-55
		B3.1	未披露
	B3.2	未披露	
	B4 劳工准则	一般披露	P54
		B4.1	未披露
	B4.2	未披露	

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

图表和案例索引

示意图索引

图 1: 本行营业网点布局图

图 2: 本行组织架构图

图 3: 本行公司治理架构

图 4: 可持续发展重要议题重要性分布图

表格索引

表 1: 本行董事会成员年龄、性别、民族情况

表 2: 本行监事会成员年龄、性别、民族情况

表 3: 本行利益相关方识别表

表 4: 本行按行业划分贷款流向

表 5: 本行按地域划分贷款流向

表 6: 本行小微企业贷款一览表

表 7: “两高一剩”行业贷款统计表

表 8: 本行电子银行业务统计表

表 9: 环境污染排放物统计表

表 10: 能源消耗统计表

表 11: 其他资源消耗统计表

表 12: 本行员工情况统计表

表 13: 本行培训情况统计表

案例索引

案例 1: 举办行歌传唱活动

案例 2: 赞助中国网球公开赛

案例 3: 本行独立董事前往贫困地区小学慰问

案例 4: 学习中国共产党十九大

案例 5: 本行控股阿尔金银行

案例 6: 南京分行助力“一带一路”企业发展

案例 7: 石家庄分行助力雄安新区建设

案例 8: 武汉分行支持高科技企业发展

案例 9: 郑州分行支持传统钢铁企业转型升级

案例 10: 本行支持腾讯音乐文化产业发展

案例 11: 济南分行支持棚户区改造项目

案例 12: 成都分行支持公共交通发展

案例 13: 支持中部经济崛起

案例 14: 支持新一轮西部大开发

案例 15: 南京分行支持小微企业发展

案例 16: 开展“413 合规行动”

案例 17: 大连分行支持垃圾处理企业

案例 18: 郑州分行支持生态治理项目

案例 19: 个人网上银行 V7.0 正式发布

案例 20: 手机银行 V5.0 正式发布

案例 21: “党费通”线上缴费平台

案例 22: 百信银行首年获客超 1,200 万

案例 23: “左手职场, 右手宝贝”子女教育讲座

案例 24: “双百双千”工程

案例 25: “护航计划”公益项目

案例 26: 西安分行支持旅游扶贫贷款项目

案例 27: “爱佑童心”医疗扶贫项目

案例 28: 总行营业部标准化配备助残设施

案例 29: 郑州分行在 ICU 为客户办理业务

案例 30: 总行营业部采购大量媒体资源宣传金融知识

案例 31: 开展的典型“深入社区”活动

案例 32: 开展的典型“走进校园”活动

案例 33: 总行举办义捐义卖活动

案例 34: 西安分行志愿者走进福利院

范畴	议题	绩效指标	页码
社会	B5 供应链管理	一般披露	P50
		B5.1	未披露
		B5.2	P50
	B6 产品责任	一般披露	P48-50
		B6.1	不适用
		B6.2	P49
		B6.3	P34
		B6.4	不适用
		B6.5	P48
	B7 反贪污	一般披露	P31\ P35
		B7.1	未披露
		B7.2	P35
	B8 社区投资	一般披露	P56-61
		B8.1	P56-61
		B8.2	P56\ P57\ P61

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：010-89936232 邮编：100010 电子邮箱：csr@citicbank.com

邮寄地址：北京市东城区朝阳门北大街9号中信银行总行

您对本报告的整体评价如何？

您认为您所希望了解的关于本行可持续发展管理的情况是否得到了完整披露？

您希望在本行的可持续发展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？

您对本行的可持续发展报告还有哪些建议？

您的信息

姓名	<input type="text"/>	工作单位	<input type="text"/>
职务	<input type="text"/>	联系电话	<input type="text"/>
传真	<input type="text"/>	电子邮件	<input type="text"/>



地 址：北京市东城区朝阳门北大街9号东方文华大厦
邮 编：100010
服务热线：95558
网 址：www.citicbank.com

