
中信银行股份有限公司

2014 年度

社会责任报告



中信银行
CHINA CITIC BANK

2015 年 3 月 20 日

编制说明

中信银行股份有限公司2014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公司以下简称“本集团”。

编制依据

本报告编制以上海证券交易所《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》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，以及上海证券交易所下发的相关通知为依据。

本报告编制以全球报告倡议组织（GRI）《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。

本报告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》、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、以及中国社会科学院CASS-CSR3.0报告披露体系为参考。

编制方法

本报告编制以《中信银行社会责任报告管理办法》为工作流程和工作方法。

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息以及财务数据来源于本行2014年年度报告（A股）。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”。本报告内容涉及的数据除特别注明外均为“本集团”数据。

本报告披露的各项数据和陈述的报告期与本报告的报告期相同（特别注明除外）。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。本报告中涉及上一期报告的数据与本行上一期报告中披露的数据基本保持一致，如存在数据调整情况，已在本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，若两种文本有差异，以中文版为准。

编制单位

本报告的编制单位为本集团总行党群监保部，所在地址是北京市东城区朝阳门北大

街9号东方文化大厦。

报告周期

本报告为年度报告，时间跨度为2014年1月1日至2014年12月31日（特别注明除外）。涉及的附属公司数据统计时间范围与本报告报告周期一致。

报告范围

本报告内容涉及的单位包括：31个总行部门、40家一级（直属）分行及各分支机构、3家一级子公司、1家代表处。

报告审议

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

本报告由毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）实施独立有限鉴证，并出具鉴证报告。鉴证报告详见本报告附录。

报告发布

本报告中文版以纸制版、电子版、APP版三种形式发布。纸制版通过本行营业网点、邮递及相关活动向公众发放，并通过本行选定的公众媒体发布摘要信息；电子版全文通过本行官方网站发布，网站地址为<http://bank.ecitic.com/>；APP版通过手机客户端发布。本报告英文版以电子版形式发布。

报告披露

本报告是本行公开向社会发布的第7份社会责任报告，是本行对外发布的第6份经第三方独立鉴证的社会责任报告。

目 录

董事长致辞

行长致辞

本集团简介

关键绩效表

第一章 战略与管理

制定发展战略 明确社会责任目标 完善社会责任理念 加强社会责任沟通 推动社会责任管理

第二章 管治与风控

完善公司治理 加强风险管理

第三章 履责与义务

响应国家战略 参与行业发展 推进反腐倡廉 强化内控合规 维护金融秩序

第四章 客户与服务

保护客户权益 改善服务品质 提升客户体验 加强供应商管理 保护知识产权

第五章 员工与文化

员工基本情况 员工基本福利保障 坚持员工同工同酬 关心员工身心健康 规划员工职业生涯 保障员工权益 加强员工职业培训

第六章 公益与慈善

积极回报社会 投身公益事业 员工志愿者行动

第七章 绿色与环保

支持绿色信贷 提升电子银行交易 践行节能减排

第八章 附录

组织架构 网点布局 社会荣誉 独立有限鉴证 GRI 指标索引 ESG 指标索引 意见反馈表

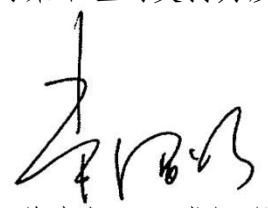
董 事 长 致 辞

2014 年，中国全面进入“新常态”时期，经济建设进入转型期、生态建设进入治理期、社会建设进入过渡期。在“新常态”下，本集团作为一家国有上市公司，不仅肩负着适应经济转型变化、维护国有资产保值升值、助力国家战略有效实施的重任，还要在保护消费者权益、促进员工全面发展、参与社会公益慈善事业方面多做实事，更要妥善利用金融工具推进全社会在节能减排和环境治理方面大发展，履行好经济责任、社会责任和环境责任。

本行董事会不断建立和完善公司管治制度，进一步提升公司治理水平。2014 年，本行进一步完善和制定相关管理办法，规范董事会及董事会成员、高管人员的履职评价和工作规程，促进董事会成员履职尽责。本行依法对外发布定期报告及公告，确保所披露信息的真实、准确、完整、公平和及时，保护各利益相关方合法权益。本行制定了新的风险管理体制改革方案，按照全面、统一、独立、专业的要求，进一步完善了风险管理体制机制。

本集团进一步加强战略与文化的顶层设计，进一步提升银行核心竞争力。2014 年，本行制定了《中信银行 2015-2017 年战略规划》，提出了“以客户为中心，以价值创造、轻型发展为导向，以改革创新为动力，坚持效益、质量、规模协调发展，努力建设成为业务特色鲜明、盈利能力突出、资产质量较好、重点区域领跑的最佳综合融资服务银行”。的指导思想。本行进一步加强企业文化建设，制定了企业文化手册，以“最佳综合融资服务银行”为愿景，以“助推客户成长、铸就员工幸福、提升股东价值、担当企业公民”为使命，秉承“诚信、创新、协作、卓越”的核心价值观，努力塑造绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

展望 2015 年，本集团将继续紧跟国家深化改革和结构调整的步伐，主动适应经济发展新常态，树立环保理念，力行节能减排，加大对环境保护和污染治理的支持力度，建设绿色银行，为促进我国生态文明建设多做贡献。



董事长 常振明

2015 年 3 月 20 日

行 长 致 辞

2014 年，面对我国“新常态”下复杂的经济形势、环境压力和社会需求，本集团制定了《中信银行 2015-2017 年战略规划》，围绕社会责任目标，将社会责任理念与企业文化相结合，立志成为一个与各利益相关方紧密沟通、热心公益、奉献爱心、有担当的企业公民，努力建设成为“最佳综合融资服务银行”，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

本集团积极响应国家战略，主动服务我国经济发展。2014 年，本集团制定了“京津冀协同发展”发展战略，参与了上海自贸区建设，加大了对中国企业“走出去”的支持力度，扶持了小微企业融资，推动了国家产业结构升级、战略新兴产业和文化产业的发展。同时，本集团还积极推动行业发展，加强反腐倡廉，强化内控合规，严控洗钱风险，积极维护金融秩序稳定。截至年末，本集团归属股东的净利润超过 400 亿元，资产规模超过 4 万亿元，资本充足率 12.33%，拨备覆盖率 181.26%，不良贷款率 1.30%。

本集团不断提升客户服务能力，保护消费者权益。2014 年，本行强化客户信息和资金安全管理，保障自助设备使用安全和网点办理业务安全。本行进一步完善服务品质管理，积极改进了客户反映的服务问题，免收了近百项服务收费，新增了微信银行服务渠道，打造了“旗舰店”客户服务方式。同时，本行坚持以人为本理念，坚持同工同酬，关心员工身心健康，保障员工基本权益，规划员工职业生涯，致力于铸就员工幸福。

本集团积极回报社会，主动参与慈善和公益活动。2014 年，面对“威马逊”台风灾害和云南昭通地震灾害，本集团及时捐资赈灾，进一步扩大“中信银行·新长城高中自强班”的资助规模。本行成立了全行青年志愿者组织，发动员工志愿者开展了支教、关爱病童及弱势群体、植树、献血、文明交通、救灾义卖等志愿行动。截至年末，本集团每股社会贡献值 4.19 元，增幅 25.45%。本集团对外捐赠约 1,462 万元，员工捐款近 1,000 万元，员工参与志愿者活动约 2,450 人次。

本集团开展绿色信贷业务，严控“两高一剩”行业贷款风险，践行节能减排，打造绿色银行。2014 年，本行将绿色信贷理念贯穿到化解产能过剩的全过程，压缩退出了对产能低、能耗高、工艺技术落后企业的授信，确保信贷投向符合技术升级要求、碳排放约束和绿色标准的领域，大力支持绿色经济、循环经济、低碳经济发展。同时，本行尝试以碳排放水平衡量节能减排能力，奠定树立碳排放管控目标基础。截至年末，本行

“两高一剩”行业贷款余额 492.19 亿元，降幅 22.30%，在公司贷款中占比较上年末下降了 1.12 个百分点。

本集团加强与各利益相关方的沟通，并积极回应其愿望诉求。2014 年，本集团与政府机构开展面对面的沟通，与投资者举行见面会，与客户开展形式多样的推介、讲座、健身活动。本集团在上海证券交易所和香港联合交易所发布公告和定期报告，在全国媒体刊发业务和产品新闻报道，在官方网站发布动态新闻和理财产品公告。同时，本集团还创新性地开发并上线了 APP 版《中信银行股份有限公司 2013 年度社会责任报告》，加强了与各利益相关方的互动，使之更便捷地了解本集团的社会责任表现。

放眼 2015 年，本集团将在新的市场环境和形势下，围绕《中信银行 2015-2017 年战略规划》，坚持社会责任文化理念，进一步加强社会责任管理，及时了解回应各利益相关方的关注和诉求，积极推动绿色信贷，主动参与社会公益事业，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。



执行董事、行长 李庆萍

2015 年 3 月 20 日

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的贡献。

本行作为国内资本实力最雄厚的商业银行之一，在中国经济发展的浪潮中快速成长，2007 年实现 A+H 股同步上市（SH600998，HK0998），跻身于国际公众持股银行之列，发展成为具有强大综合竞争力的全国性商业银行。2014 年 7 月，本集团在英国《银行家》世界 1000 家银行排名中，一级资本排名第 37 位，总资产排名第 48 位，位居中国商业银行前列。2014 年 5 月，在《福布斯》公布的“全球企业 2000 强排名”中，本集团位居第 134 名。

本集团向企业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、保理业务等综合金融解决方案；向个人客户提供零售银行、信用卡、个人贷款、保管箱、财富管理、私人银行、出国金融等多元化金融产品及服务；全方位为企业与个人客户提供理财、网上银行、小微企业金融、托管业务等金融服务。

截至 2014 年末，本行控股股东为中国中信股份有限公司，持股比例 67.13%。本行在全国 121 个大中城市设有 1,230 家分支机构，主要分布在东部沿海地区和中西部经济发达城市，拥有员工 5 万余名。本集团在中国内地设有浙江临安中信村镇银行股份有限公司，在香港设有中信国际金融控股有限公司和振华国际财务有限公司等 3 家附属公司，在英国伦敦设立 1 家代表处。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 40 多家营业网点，拥有员工 1,800 余名。

关 键 绩 效 表¹

关键绩效指标	单位	2014 年	2013 年
经济绩效			
营业收入	亿元	1,247.16	1,045.58
利润总额	亿元	545.74	525.49
归属于本行股东的净利润	亿元	406.92	391.75
基本每股收益	元	0.87	0.84
平均总资产回报率 (ROAA)	%	1.07	1.20
加权平均净资产收益率	%	16.84	18.48
总资产	亿元	41,388.15	36,411.93
总负债	亿元	38,714.69	34,104.68
不良贷款率	%	1.30	1.03
拨备覆盖率	%	181.26	206.62
资本充足率	%	12.33	11.24
社会绩效			
纳税总额 ²	亿元	231.49	215.55 ³
捐款总额	万元	1,461.60	1,661.60
每股社会贡献值	元	4.19	3.34
营业网点数*	个	1,230	1,073
自助设备数*	个	11,128	8,433
员工总数*	人	50,735	46,822
其中：男性员工*	人	23,959	22,160
女性员工*	人	26,776	24,662

¹ 上表中带 “*” 标记的指标为 “本行” 数，未带 “*” 标记的指标为 “本集团” 数。

² 数据来源于年度财务报告 “现金流量表—支付的各项税费”。

³ 根据 2013 年度财务报告中 “支付的各项税费”，对 2013 年度纳税总额数据进行重述。

少数民族员工*	人	1,966	1,631
员工流失率（合同制员工）*	人	4.63	4.86
培训总投入*	万元	7,812.97	8,558.88
其中：高层员工*	万元	282.20	140.15
中层员工*	万元	2,300.58	2,036.16
基层员工*	万元	5,230.19	6,382.57
志愿者行动次数*	次	64	34
志愿者行动参与人数*	人次	约 2,450	约 1,770
环境绩效			
绿色信贷贷款余额*	亿元	271.25	207.64
个人网银交易金额*	亿元	89,652.25	53,635.94
公司网银交易金额*	亿元	381,072.41	282,843.43
人均市政电用量*	度	4,423	4,074
人均市政水用量*	吨	31.5	27.0
人均复印纸采购量*	包	7.8	7.4
账单总量*	万封	9,530	7,427
纸质账单量*	万封	3,323	2,985
纸质账单替代率*	%	65.13	59.81
视频会议*	次	约 3,300	约 4,200

第一章 战略与管理

一、制定发展战略

2014 年，本集团在回顾发展战略、分析发展形势及所面临的机遇与挑战的基础上，制定了《中信银行 2015-2017 年战略规划》，并经本行第三届董事会第三十四次会议审议通过。

愿景：最佳综合融资服务银行

使命：助推客户成长，铸就员工幸福，提升股东价值，担当企业公民

指导思想：以客户为中心，以价值创造、轻型发展为导向，以改革创新为动力，坚持效益、质量、规模协调发展，努力建设成为业务特色鲜明、盈利能力突出、资产质量较好、重点区域领跑的最佳综合融资服务银行。

二、明确社会责任目标

2014 年，本集团进一步加强企业文化建设，制定企业文化手册，明确社会责任目标，将社会责任管理不断融入经营管理之中。

社会责任目标：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，努力塑造绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

三、完善社会责任理念

2014 年，本集团以《中信银行 2015-2017 年战略规划》为指导，围绕社会责任目标，将社会责任理念与企业文化相结合，完善社会责任理念，进一步提炼成“履行社会责任、追求持续发展”。

履行社会责任：做一个负责任的企业，切实履行经济责任、环境责任和社会责任。与各利益相关者密切结合，热心公益，奉献爱心，做一个有担当的企业公民。

追求持续发展：坚持科学发展观，支持节能减排、绿色经济和循环经济信贷，建设

绿色银行。倡导低碳生活，保护生态环境，走可持续发展之路。

四、加强社会责任沟通

（一）真诚回应利益相关方

2014 年，本集团加强与利益相关方的沟通，积极采取有效措施，及时、真诚地回应利益相关方的愿望和需求，增强本集团与利益相关方的和谐可持续发展。本集团认定的利益相关方主要包括：

利益相关方	知晓期望	沟通方式	回应措施	绩效表现
政府	✓ 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	✓ 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 ✓ 座谈会、研讨会、论坛	✓ 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	✓ 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
股东	✓ 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	✓ 股东大会 ✓ 定期公告 ✓ 投资者沟通与交流 ✓ 路演 ✓ 业绩发布会	✓ 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	✓ 推进社会责任管理 ✓ 提升每股社会贡献值 ✓ 保持品牌价值和荣誉 ✓ 经营业绩表现 ✓ 内部监管评级，等等
客户	✓ 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	✓ 营业网点 ✓ 电子银行 ✓ 营销活动 ✓ 沙龙讲座 ✓ 市场调研 ✓ 效果评估	✓ 提供方便、快捷金融服务 ✓ 提供多元化金融产品 ✓ 及时发布产品、营销公告 ✓ 了解客户意见及建议 ✓ 加强营业网点安全保卫	✓ 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
供应商	✓ 遵守商业道德 ✓ 公开、公平、	✓ 公开采购信息 ✓ 谈判、交流	✓ 建立健全供应商管理机制 ✓ 建立维护供应	✓ 总行成立集中采购中心 ✓ 制定集中采购

	公正采购 ✓ 互利共赢、共同发展	✓ 合作协议、合同	商信息库 ✓ 加强与供应商的沟通与联系	管理相关制度 ✓ 与供应商建立业务合作关系
员工	✓ 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	✓ 职工代表大会 ✓ 工会组织 ✓ 内网邮箱、论坛 ✓ 内部会议	✓ 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	✓ 发挥工会组织作用 ✓ 开展员工晋级评聘 ✓ 组织员工体检、开展心理咨询 ✓ 举办多元化职业培训班 ✓ 安排员工各种休假 ✓ 召开青年员工座谈会，等等
社区	✓ 关心弱势群体 ✓ 开展公益活动 ✓ 普及金融知识	✓ 实地调研、走访 ✓ 拜访公益组织	✓ 提供对外捐赠款项 ✓ 扶助弱势群体 ✓ 开展金融教育 ✓ 举办公益活动	✓ 加大对外捐赠力度 ✓ 开展多元化公益慈善活动 ✓ 开展志愿者服务，等等

（二）与利益相关方沟通行动

主动拜访。2014 年，本行行长李庆萍带队深入省市自治区，与浙江、河北、吉林、江苏、广西、福建省的省（自治区）委、省（自治区）政府及深圳、青岛、保定以及北京部分区（市）委及区（市）政府的领导加强联系，主动拜访，与 17 家政府机构充分沟通交流，交换意见，不断改进本集团各项工作，提升服务实体经济的能力和水平。

公告路演。2014 年，本集团召开了 2013 年年度业绩、2014 中期业绩现场发布会和 2014 三季度业绩电话发布会，在香港、美国、欧洲、中东四地举行了年度业绩路演，向本集团股票持有人/机构及重要潜在投资者介绍了本集团经营情况。本集团在上海证券交易所发布临时公告 92 项，发布定期报告 4 项，及时向市场披露了本行财务业绩、控股股东增持、债券发行、定向增发等重要信息。本集团共举办投资者见面会 70 余场，与会投资者超过 400 人次，受邀参加了 9 场大型投资者论坛。本集团主动发起 POS 网贷推介会，邀请境内外机构开展座谈交流。

开展活动。本集团举办全行性、区域性公司客户营销活动约 3,579 场，8 万余人次的员工为超过 183 万人次的客户提供了专业金融服务。其中包括产品内容宣传、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。

内部沟通。本集团在内网及时发布各类信息，并建立“社会责任管理”专栏，加强与员工沟通；设立行长信箱，随时听取各级员工的意见与建议。截至 2014 年末，本集团内网访问数量近 960 万人次。

媒体发布。本集团在官方网站开设“社会责任报告”专栏，向公众披露本集团社会责任信息。2014 年，本集团在全国（含地方）各类媒体共刊发媒体报道 42,000 余篇，增幅约 40%；在官方网站发布新闻超过 1,300 篇，发布理财产品公告超过 3,000 个。在《第一财经日报》、《经济日报》、《证券时报》、《经济参考报》等 4 家媒体上刊发了《中信银行 2013 年度社会责任报告》摘要。

访谈交流。2014 年，本集团与国际评级机构开展了密切交流，接待穆迪和惠誉开展的年度访谈各 1 次，协助中信集团完成了标准普尔和 R&I 的年度访谈。本集团主动邀请评级公司参加业绩发布会，向其提供公开动态信息，促进双方相互了解。

创新体验。2014 年，本集团首次开发并上线了 APP 版 2013 年度社会责任报告，创新与各利益相关方沟通方式，并将该报告 APP 版上挂官方网站、官方微信、微博，以及通过在全行 1,000 多家网点滚动播放广告，增进了本集团社会责任报告的可读性和客户体验的便捷性。

五、推动社会责任管理

完善组织架构。2014 年，本集团引入人力资源组织架构及岗位职责咨询，根据社会责任岗位职责要求，在党群监保部下设“企业文化处”，负责本集团社会责任管理工作。截至 2014 年末，本行共有 73 名社会责任工作人员，包括 2 名专职人员负责社会责任管理工作、40 名分行社会责任工作对口岗位人员及 31 名总行部门兼职人员。本集团组织了 1 次面向分行社会责任工作专岗人员的社会责任管理专业培训，进一步提升了专岗人员的社会责任工作能力。

设立考核指标。本集团积极履行社会责任，首次将“社会责任”纳入分行考核指标。该指标包括服务质量和小微企业“两个不低于”两项指标，其中“服务质量”是考核分行零售服务质量情况，以加强对提升客户服务质量的考核引导，包括“第三方神秘客户监测”和“千佳示范单位获奖数量”两项子指标；小微企业贷款增速不低于全部贷款增速，增量不低于上年（即“两个不低于”）。指标重点引导分行加强对小微企业的信贷

投放支持力度。

统一捐赠管理。本行依照《中信银行对外捐赠管理办法》和《中信银行对外捐赠管理实施细则》，进一步加强对外捐赠行为的统一管理。2014 年，本行继续执行全行统一的对外捐赠预算管理，进一步规范了全行的对外捐赠行为。截至 2014 年末，本行共审批通过对外捐赠项目 11 个，否决了不符合要求的捐赠项目 3 个。

全覆盖数据收集。本集团进一步加强社会责任管理工作，首次面向系统内所有分支机构和附属公司收集社会责任报告数据。依照《中信银行社会责任报告工作管理办法》，本集团进一步优化了社会责任数据的渠道管理、统计口径规范和流程管理，将各分支机构按季度向总行报送社会责任数据的模式制度化和常规化，提升了本集团社会责任数据的真实性和可追溯性。

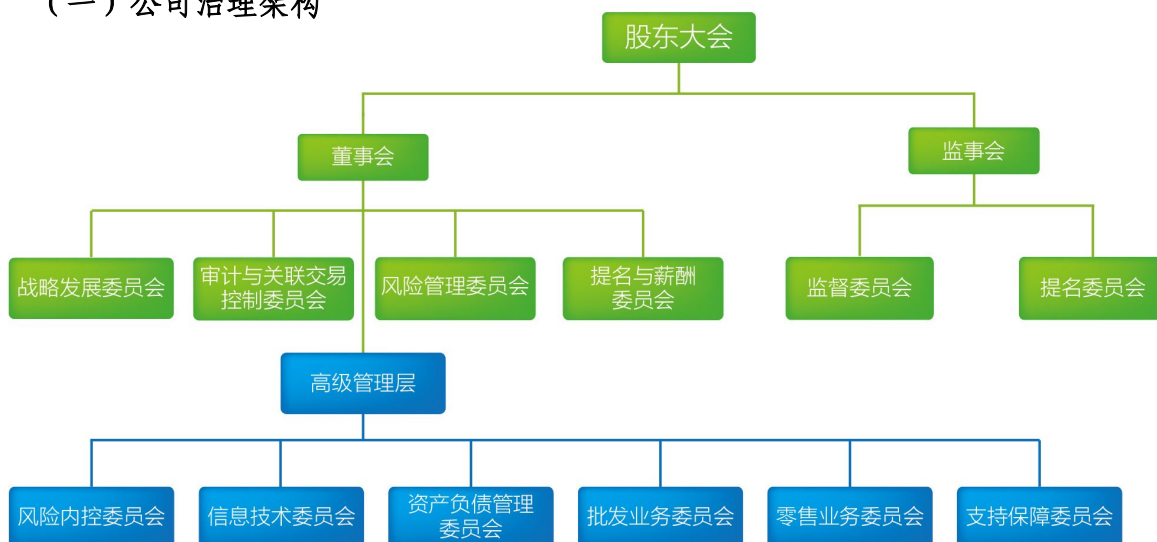
坚持第三方鉴证。本集团从 2009 年起定期披露社会责任报告，聘请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本集团社会责任报告进行独立有限鉴证，对报告中的重要陈述及关键性数据进行真实性审验，并对本集团社会责任管理提出意见和建议。2014 年，毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）向本集团提出社会责任管理意见和建议共计 16 条，本集团均已在日常工作中给予改进和回应。

参与编制评级。本集团自 2010 年起连续 4 年聘请 GRI 官方机构对本集团社会责任报告进行应用等级检查，分别获得一次 B+、三次 A+ 的等级评定。

第二章 管治与风控

一、完善公司治理

(一) 公司治理架构



(二) 公司治理概况

2014年，本行继续按照境内外监管要求，结合实际情况，不断完善现代公司治理架构。本行公司治理机构设置和运行情况与《公司法》、以及中国证监会和香港联交所的相关规定要求不存在差异。

本行依法对外发布各类定期报告及临时公告共90余项，确保信息披露的真实性、准确性、完整性、公平性和及时性，保护了投资人及相关当事人的合法权益。2014年，本行召开了1次年度股东大会、4次临时股东大会、13次董事会、11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。

本行董事长与行长（总裁）分设。2014年，常振明先生为本行董事长，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；李庆萍女士为本行行长，履行组织实施董事会决议，主持公司经营管理工作等职责。

(三) 董事会

本行董事会一贯重视对企业管治相关内部制度的建立和完善。2014年，本行根据监管规定，制定了《董事会对董事、高管人员履职评价办法》、《董事会对董事履职评

价实施细则》、《董事会秘书工作细则》等一系列规章制度，完善了对董事会和独立非执行董事工作的有关制度要求，在促进董事履职尽责的同时，提升了本行的企业管治水平。董事会审阅了本报告，对内容无异议。

董事会组成及职责。董事会是本行的决策机构。截止本报告披露日，本行董事会由 11 名成员组成，其中执行董事 2 名，即李庆萍女士、孙德顺先生；非执行董事 5 名，即常振明先生、朱小黄先生、窦建中先生、张小卫先生、冈萨洛·何塞·托拉诺·瓦易那先生；独立非执行董事 4 名，即李哲平先生、吴小庆女士、王联章先生、袁明先生。

董事会会议。2014 年，本行董事会共召开 13 次会议（包括 5 次通讯表决），审议通过了本行四期定期报告、非公开发行 A 股股票方案等 81 项议案。董事会多次听取高级管理层关于经营情况、新资本管理办法实施情况和关联交易管理等工作报告。

独立非执行董事的独立性及履职情况。本行独立非执行董事在本行及本行子公司不拥有任何业务或财务利益，也不担任本行的任何管理职务，其独立性得到了有力的保证。2014 年，本行已收到每名独立非执行董事就其独立性所作的年度确认函，并对他们的独立性表示认同。本行独立非执行董事通过参加股东大会、董事会及各专门委员会会议，积极发表意见等方式，有效履行职责。

董事会各专门委员会。本行董事会下设战略发展委员会、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等 4 个专门委员会。2014 年，本行共召开战略发展委员会会议 5 次，召开审计与关联交易控制委员会 11 次，召开风险管理委员会会议 5 次，召开提名与薪酬委员会会议 6 次。

（四）监事会

监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。截止本报告披露日，本行监事会由 6 名成员组成，包括欧阳谦博士、郑学学先生、王秀红女士、李刚先生、邓跃文先生、温淑萍女士。其中，股东代表监事 2 名，外部监事 1 名，职工监事 3 名。2014 年，本行监事会共召开 11 次会议，审议通过了 16 项议案。监事会通过列席董事会，对公司的经营管理活动进行监督检查。

（五）高级管理层

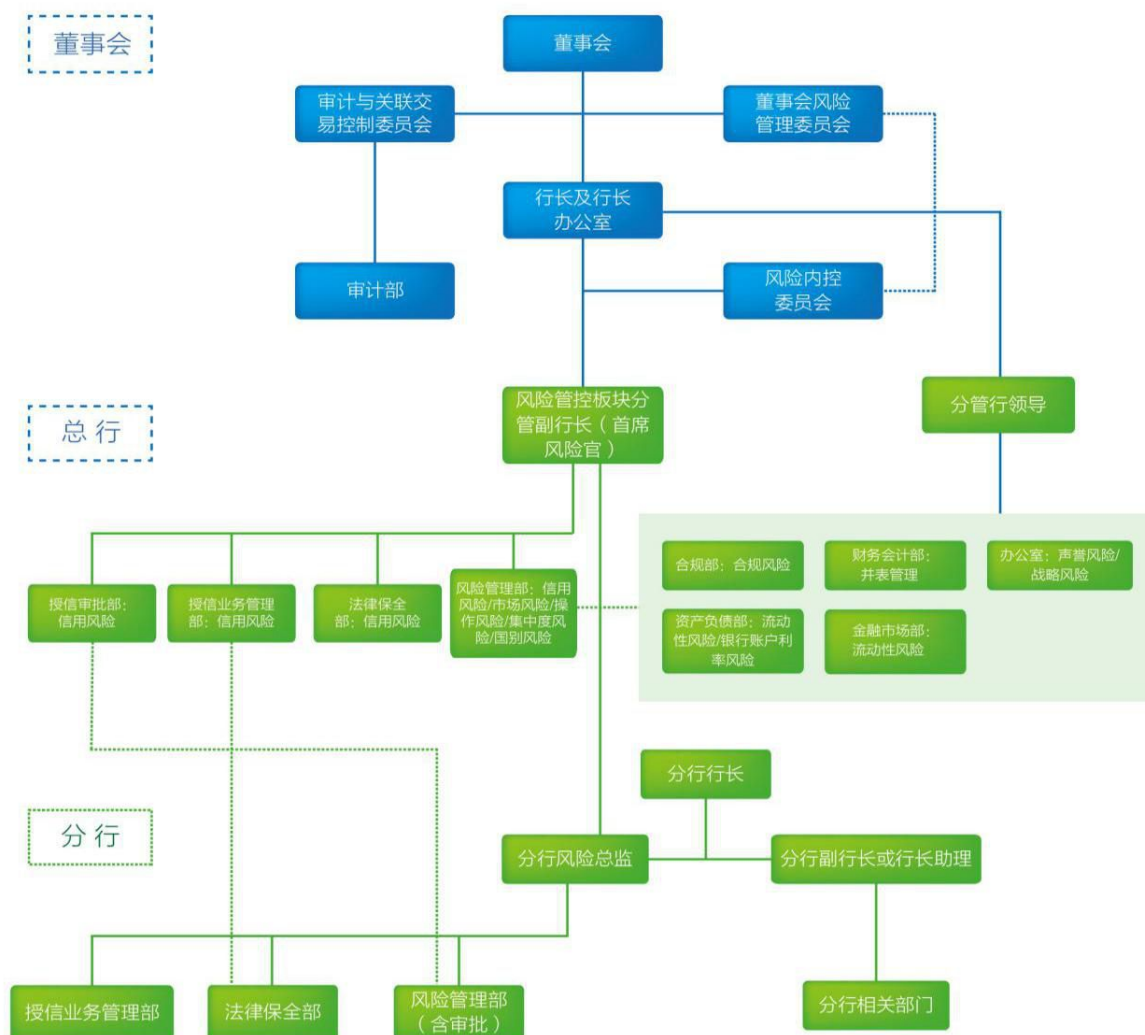
高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。2014 年，本行高级管理层由 10 名成员组成，包括李庆萍女士、孙德顺先生、苏国新先生、曹国强先生、张强先生、王连福先生、朱加麟先生、方合英先生、郭党怀先生、李欣先生。本行高级管理层与董事会严格划分职责权限，根据董事会授权，决定其权限范围内的经营管理与决策事项。董事会会对高级管理人员进行绩效评价，作为对高级管理人员的薪酬和其他激励安排的依据。

本行建立高级管理人员年度考评机制。2014 年年度考核内容包括经营指标完成情况和履职行为能力评价。年度考核结果作为核定高级管理人员的薪酬以及任免、调整、交流、培训的重要依据。

二、加强风险管理

（一）风险管理架构

中信银行全面风险管理组织架构图



（二）风险管理体系

2014年，为加强风险管理顶层设计，经董事会审批通过，本行下发了新的风险管理体制改革方案（简称“改革方案”），拟按照全面、统一、独立、专业的要求，进一步完善风险管理体系。改革方案明确了董事会、监事会和高级管理层的风险管理职责，明确了各级分支机构的风险管理责任主体；对主要风险建立风险管理的“三道防线”，建立分行风险管理能力评价机制，对风险管理人员实施资质认证管理，改进风险总监激励约束机制，完善不良贷款责任追究机制。改革方案有利于厘清风险管理的职责边界，提升本行风险管理能力，增强风险管理的全面性、独立性和专业性，为本行进一步发展提供有力保障。本行将在2015年积极推动新的风险管理改革方案尽快实施。

（三）风险管理技术

2014年，根据本行新资本协议实施现状，本行重新规划了新资本协议实施申请目标及合规路线图，对后续新资本协议实施项目进行了系统梳理，按进度推进。截至2014年末，本行完成了公司客户评级模型和零售申请评分卡的优化，评级结果在授信审批及政策制定中得到应用。本行市场风险内部模型法建设有序推进，风险价值和压力测试等市场风险计量结果已在日常风险管理中得到应用。

第三章 履责与义务

一、响应国家战略

（一）制定“京津冀协同发展”发展规划

本行紧跟国家京津冀协同发展政策导向，在认真分析京津冀地区未来发展环境的基础上，经过充分调研和论证，2014 年 10 月制定了《中信银行京津冀协同发展发展规划（3-5 年）》，提出了“未来 3-5 年，实现京津冀地区的规模增长、效益产出、资产质量高于全行平均水平，提高京津冀地区的业务和利润占比，将京津冀地区打造成为本行重要的利润区和增长点”的战略目标。

2014 年，本集团总行成立京津冀协同发展领导小组和办公室，总行行长办公会为京津冀协同发展领导小组，总行批发业务委员会与京津冀协同发展工作办公室合并办公。总行下发了京津冀协同发展第一批重点项目名单并按项目成立了多个总分支三级联动营销小组，承担了重点项目组织协调和推动工作，下发了相关营销推动、收益评估、资源配置制度。总行营业部以京津冀交通一体化和城镇化建设为重点，推动了包括固安大厂城镇化建设项目在内的多个项目；天津分行紧跟当地政府京津冀协同发展政策导向，以产业转移为重点，上报了天津滨海新区等项目；石家庄分行加快网点布局，筹建白沟支行，积极推进环京津高速公路改扩建工程等多个项目。

（二）加大对上海自贸区企业的支持力度

2014 年，本集团积极推动并大力支持“上海自贸区”实体经济发展，加大对跨境投资和贸易的金融支持。一年来，在总行的悉心指导下，上海分行完成系统开发、制度建设和人员培训工作，为客户办理自贸区人民币境外借款、人民币双向资金池、区内企业跨境人民币直接投资、区内外商投资企业资本金意愿结汇、分账核算项下跨境结算与交易等重点创新业务，取得阶段性成果。

2014 年 6 月，根据中国人民银行上海总部《关于印发〈中国（上海）自由贸易试验区分账核算业务实施细则（试行）〉和〈中国（上海）自由贸易试验区分账核算业务风险审慎管理细则（试行）〉的通知》，本集团成立自贸区分账核算专项工作组，下设领导协调小组和工作实施小组，总、分行对口部门加强联系协作，承担本对口部门自贸区专项任务。8 月，经过对业务系统的开发和测试，本集团“上海自贸区”分账核算业务顺

利通过中国人民银行上海总部风险审慎合格评估和系统接入验收，成为获批分账核算资格的商业银行之一。9 月，本集团正式开办上海自贸区分账核算业务，上海分行为自贸区客户开立了首批 FT 账户并办理分账核算项下结算与交易业务，取得开门红。12 月，本集团上海自贸区分行（二级分行）正式开业。

自贸区业务系统成功通过验收

自 2013 年 9 月 29 日中国（上海）自由贸易实验区（简称：上海自贸区）挂牌以来，在总行的领导和关怀下，上海分行高度重视上海自贸区系统建设，制定了《中信银行上海自贸区分账核算系统初步改造方案》，并于 2014 年 2 月下旬改造完成并测试上线。根据“标识分设、分账核算、独立出表、专项报告、自求平衡”的监管要求，本集团仅用一个多月的时间就完成了包括核心系统、国际业务系统在内的业务系统的全面升级改造，并达到人民银行对分账核算业务数据报送的开发要求。8 月 15 日，上海分行自贸区分账核算系统成功通过人民银行现场验收。至此，上海分行历时 8 个多月，共计 100 多人次的工程师参与了项目开发，完成了自贸区分账核算业务系统和 FTZMIS 数据报送系统等 2 个关键系统的建设，以及 10 多个外围系统新建或改造，为上海分行快速拓展自贸区业务奠定了坚实的技术基础。

（三）支持企业“走出去”

2014 年，本集团进一步加大对服务贸易和企业“走出去”的支持力度，在中国银行业率先推出跨国企业集团跨境人民币资金集中运营业务，实现跨境人民币收付汇量 3,781 亿元。本行加强与中国出口信用保险公司合作，研发特险项下出口融资业务，为成套设备出口企业以及对外工程承包企业等走出去核心企业提供强有力融资支持，协助企业拓展国际市场。充分发挥贸易融资与外汇资金有机融合之利，加强组合产品设计与推广，先后推出融汇宝、保汇通、融租通、保贷通、保付通等组合。

本集团加大产品创新力度，通过研发海运费融资产品，为进口企业或运输企业办理海运费应付款融资，积极促进服务贸易发展。通过融资性保函等产品不仅为企业境外分支机构在当地融资提供信用增级，而且为境内外商投资融资租赁公司境外融资提供担保。通过非融资性保函等产品为企业在境外基础建设项目、大型设备出口等提供银行信用担保，促成企业境外项目达成。例如：本行以内保外贷模式筹组跨境 2.5 亿美元银团贷款，为北京某通信技术有限公司以增资形式取得柬埔寨某电讯公司 80%的股权。本行以外汇储备委托贷款模式为中国某能源股份有限公司下属子公司发放 2 亿美元贷款，用以建设和运营印尼南苏煤电一体化项目。截至 2014 年末，本行涉外融资性保函业务表外余额 408 亿元，增幅 13.3%；涉外非融资性保函业务表外余额 133 亿元，增幅 19.8%。

为企业量身定制“走出去”解决方案

中国某纺织公司主营业务涵盖纺织机械、纺织工业技术、纺织品、服装、纺织原料进出口等多个领域，其生产和组装的成套纺机设备拥有自主知识产权。该公司一直以做强国产纺机品牌为主要目标，以拓展东南亚市场为主要发展规划。2014 年，该公司与印尼进口商签订数千万美元纺机出口合同，一举成为印尼进口商最大合作伙伴。但此时正值企业应收账款集中期，货币资金紧缺，急需银行融资开展采购和生产。本着支持企业走出去、提高民族品牌国际影响力的服务理念，本行为客户量身定制出口应收账款保理解决方案，及时为该公司提供了资金融通服务，为企业渗透印尼市场、辐射东南亚、抓住国家“一带一路”战略契机提供了有力的金融支持。

（四）严控高风险行业贷款

2014 年，本集团在风险可控的前提下，大力支持符合国家产业政策、行业标准、技术升级、产品结构和区域布局优化调整的信贷需求，积极支持绿色经济、循环经济、低碳经济发展，支持龙头企业兼并重组的信贷需求。

根据中国银监会《关于支持产业结构调整 and 化解产能过剩的指导意见》，本行加强组织保障，成立领导小组，明确各部门分工，积极贯彻落实，采取措施，不仅摸清了产能过剩行业的授信风险状况，还对钢铁、水泥、平板玻璃、电解铝、船舶制造等五大产能严重过剩行业实行限额管理；压缩、退出不合规和高风险存量客户，以及涉及违规、落后产能、节能环保不达标的项目，严格授信审批标准；将五大产能严重过剩行业新增授信审批权限收至总行，严控增量；按照“清收一批、重组一批、转让一批、核销一批”的总体原则，支持产能过剩行业合理信贷需求，有效促进产业结构优化调整。截至 2014 年末，本行对制造业的贷款余额 3,779.92 亿元，较上年末下降 287.34 亿元；本行对制造业的贷款在公司贷款中占比 25.80%，较上年末下降 4.18 个百分点。

行业	2014 年 12 月 31 日		2013 年 12 月 31 日	
	贷款余额（亿元）	贷款占比（%）	贷款余额（亿元）	贷款占比（%）
制造业	3,779.92	25.80	4,067.26	29.98
交通运输、仓储和邮政业	1,363.45	9.31	1,340.02	9.88
电力、燃气及水的生产和供应业	514.68	3.51	564.19	4.16
批发和零售业	2,759.63	18.84	2,870.87	21.16
房地产开发业	1,608.21	10.98	1,167.35	8.61
水利、环境和公共设施管理业	1,114.66	7.61	717.22	5.29
租赁和商业服务	835.14	5.70	674.28	4.97
建筑业	1,004.56	6.86	810.48	5.97
公共及社会机构	193.04	1.32	169.92	1.25

其他客户	1,477.49	10.08	1,183.68	8.73%
公司贷款合计	14,650.78	100.00	13,565.27	100.00

（五）助力区域经济结构优化

2014 年，本行在信贷政策上重点推进西部大开发、优化东部地区经济结构、促进中部地区崛起。截至 2014 年末，本行对西部地区的贷款总额为 2,927.93 亿元，增加 371.73 亿元，增幅 14.54%，对西部地区的贷款在贷款总额中所占比例从 13.89% 增加到 14.19%，上升 0.30 个百分点；本行对东部地区的贷款在贷款总额中所占比例从 67.38% 下降到 65.79%，减少 1.59 个百分点；本行对中部地区的贷款在贷款总额中所占比例从 14.48% 增加到 14.84%，上升 0.36 个百分点。本行在西部地区设有 214 个营业网点，新增 41 个，增幅 23.70%，占全行营业网点的 17.40%。本行在西部地区共布放 ATM 机具 1,919 台，占本行 ATM 机具总量的 17.24%。本行西部地区员工 6,990 人，占本行员工总数的 13.78%。2014 年，本行拉萨分行筹备组正式成立。

区 域	2014 年 12 月 31 日		2013 年 12 月 31 日	
	贷款余额（亿元）	贷款占比%	贷款余额（亿元）	贷款占比%
东部地区	13,574.60	65.79	12,396.44	67.38
中部地区	3,062.74	14.84	2663.42	14.48
西部地区	2,927.93	14.19	2556.20	13.89
东北地区	1,069.51	5.18	782.38	4.25
贷款总额	20,634.78	100.00	18,398.44	100.00

注：“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、西宁和银川；“东北地区”除包含年度报告中披露“东北地区”外，同时包含大连分行。

（六）支持国家产业结构调整

2014 年，本集团根据国家政策，通过信贷资金安排，积极推动产业结构的调整升级，信贷资金重点投向国家产业政策鼓励发展的、市场前景广阔的高技术、高附加值、节能环保领域，积极支持传统产业化解过剩落后产能、科技创新、兼并重组等资金需求，禁止介入产业政策中限制和淘汰类的项目，存量授信加快退出。

支持煤炭行业优化升级

某煤制油化工有限公司直接液化技术成熟后，利用技术优势迅速扩大生产规模，抢占市场。该公司在内蒙古和新疆的生产线同时开工，规模在近三年内须达到千万吨级。为获取市场优势地位，该公司急需资金支持。本行总行营业部积极提供授信支持，协助推动某煤制油化工有限公司从煤炭生产向煤制油的转变。为帮助该公司从劳动密集型产业向资本密集型产业转变，从产品初级生产向产品高级加工转变，从粗放型向精细型转变，促进中国煤炭行业转型和发展，总行营业部通过银租保业务，以增值税抵扣带来的利息成本下降为切入点，以该公司对于设备的大规模采购为基础，为其提供较大规模、长期、灵活性较高的融资服务。截至 2014 年末，本行为其提供 45 亿元授信，可用于新疆生产线的设备购买的资金支持。

本集团采取重点业务重点扶持的政策，依据各区域经济与产业差异性，推进面向服务业的金融产品创新。本集团在沿海经济发达地区突出提供总部经济服务、零售银行服务、中小企业和供应链融资服务、投资银行服务、金融市场服务。在中西部地区注重服务公司战略客户，扶持优势行业与龙头企业。在环境保护区突出绿色信贷效能，加大对清洁能源、循环经济等国家倡导行业的服务。

本集团积极支持城镇化建设，实行区域差异化信贷政策，因地制宜地选择重点支持的区域或项目。在区域上，本集团重点支持一线城市和长三角、珠三角和海峡西岸等经济发达地区中心城市的旧城改造项目，都市圈城镇化项目以及“百强县”城镇化项目。在项目上，本集团重点支持自身现金流充裕的水电气等基础设施建设项目和土地储备项目，围绕新型城镇化下所拉动的消费信贷和服务业，提供成熟的个人消费信贷和个人理财等金融服务。

（七）支持战略新兴产业和文化产业发展

为推进产业结构升级、加快经济发展方式转变，国家决定加快培育和发展战略性新兴产业，将之培育成为先导产业和支柱产业，要力争到 2015 年在国内生产总值中的比重达到 8%左右，力争到 2020 年在国内生产总值的比重达到 15%左右。本集团始终以国家产业政策为导向，积极引导信贷资金流向战略性新兴产业，尤其是高端装备、卫星通讯、节能减排、信息技术等领域。

助力“北斗”导航腾飞

近年来，国家大力发展卫星通信等战略性新兴产业。广州某通信集团股份有限公司是中国领先的无

线通信及北斗导航设备供应商，在北斗导航领域少数拥有“芯片→模块→天线→整机→系统→运营服务”全产业链的大型高科技企业。2014 年，该公司拟通过收购股权方式进一步扩展高端通信服务能力，本行了解情况后，想客户所想，设计了“并购贷款及债务融资工具发行”的综合化金融服务方案，即通过先行发放 2.52 亿元并购贷款解决企业并购资金缺口，同时为企业注册 34 亿元的短期融资券和中期票据，为企业提供后续流动资金支持。8 月，该公司第一期 8 亿元中期票据以同期同评级全市场最低发行利率发行成功，有效降低了企业的综合融资成本，支持了企业通信设备及北斗导航产业链的业务发展。

根据国家提出推动文化产业成为国民经济支柱性产业，鼓励银行业金融机构支持文化创意政策，2014 年，本行在信贷政策中提出全面加速进军现代服务业，积极支持风险可控、可持续发展的新闻出版和广播电视企业，并要求现代服务业业务增速高于全行贷款平均增速。截至 2014 年末，本行文化产业贷款余额⁴95.44 亿元。

支持生物纳米科技园

苏州工业园区某生物有限公司是苏州工业园区管委会直属企业，是苏州工业园区生物纳米科技园开发、建设、招商、运营的主体。目前，苏州工业园区生物纳米科技园已先后引进 400 余家创新创业企业，指导帮助企业累计申请专利 3,245 项。2014 年，本集团承销发行苏州工业园区国有资产控股发展有限公司中期票据 20 亿元，并向苏州工业园区生物产业发展有限公司发放人民币贷款 1 亿元，用于定制厂房项目建设，帮助建设国内规模最大的符合美国和欧洲标准的生产线，建设具有国际化水平的生物产业基地，并为园区内的生物研发公司提供工艺技术平台。

（八）创新服务小微企业

2014 年，本集团坚定“小微化”发展理念，按照小企业金融业务向“小微化、零售化”发展的经营思路，重点支持单户贷款 500 万元以下的小微客户，围绕“衣食住行”等消费行业确定服务主体，进一步扩大服务范围，提升服务能力。截至 2014 年末，在小微企业特色服务基础上，大力推广建设小微企业特色支行，特色支行数量由年初的 15 家发展到 67 家。小微企业贷款余额 3,499.47 亿元，增幅 25.33%；其中小型企业贷款余额 3,030.67 亿元，增幅 27.69%，微型企业贷款余额 468.8 亿元，增幅 11.91%。

	2014 年 12 月 31 日	2013 年 12 月 31 日	变化
小微企业贷款余额	3,499.47 亿元	2,792.31 亿元	25.33%

⁴ 数据统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T 4754-2011）》门类 R ‘文化、体育和娱乐业’项下全部项目余额。

小型企业贷款余额	3,030.67 亿元	2,373.42 亿元	27.69%
微型企业贷款余额	468.8 亿元	418.89 亿元	11.91%

2014 年，本行对小微企业业务进行了系统和流程改造，建立了小企业业务的“信贷工厂”模式，该模式类似工厂“流水线”，即从接触客户到贷款申请、审批、放款及贷款管理等全过程，实施流程化操作、专业化分工、规范化管理的作业模式。“信贷工厂”大大提高了业务办理效率，适应并满足小企业业务特点。本行构建了“融资+结算”的特色小微综合金融产品体系，推出信捷贷、助融贷⁵、商户贷、POS 贷四类主推产品，满足小企业客户融资需求，并按照监管部门要求快速推出“还本续贷”功能。小微企业贷款到期后不必还本，只需先还利息，并在到期日前提前申请就可直接续贷，从而减轻筹措本金还款的压力，降低融资成本。本行推出幸福乐业卡，整合融资便利、结算便利、资金增值、白金服务等功能，为小企业客户提供结算服务。

POS 商户网贷

本行 2013 年 10 月 19 日正式推出“POS 商户网贷”产品，建立了全新的小微企业在线融资服务模式。客户可以 POS 流水足不出户全流程在线办理纯信用贷款；最高可贷额度 50 万，且经营状况越好，给予的额度越高；在线实时审批，按日计息，随借随还，且贷款融资成本低。POS 商户网贷产品“高效、快捷、灵活”让客户“随时随地、想贷就贷、想还就还”，极大地提升了小微企业客户的体验，有效解决了小微企业融资难的问题。截至 2014 年底，本行 POS 商户网贷产品累计放款超过 125 亿元，累计服务小微企业近万户。

二、参与行业发展

2014 年，本集团大力参与行业协会发展工作，积极参与中国银行业协会及其自律工作委员会常务委员会、消费者权益保护高层指导委员会、托管委员会、养老金委员会、保理专业委员会常委委员等 5 个专业委员会的日常活动，参与了中国内部审计协会、中国金融学会金融采购专业委员会、银行间市场交易商协会理事单位、中国国债协会常务理事理事会、中国证券投资基金业协会、中国社会保险学会企业年金分会、全国金融标准化技术委员会等共 16 个社会团体的学术交流活动，为行业的发展贡献了力量。本集团还是中国银行业声誉风险管理联席会副主席单位，参与了声誉风险从业教材编写工作。

⁵ 即为上一期报告中的“种子贷”。

三、推进反腐倡廉

（一）进一步加强制度建设

2014 年，为进一步强化内部管理，惩戒违规行为，防范金融风险，本行修订了《中信银行员工违规行为处理办法》。该办法的修订为全行员工规范自身行为提供了更为细致的指南，为规范业务操作、处理违规责任人提供了更为具体的依据，为全行操作风险、道德风险防范提供了有力的制度保障。本行修订了《中信银行党风廉政建设责任制实施办法》和《中信银行党风廉政建设责任制考核办法》，进一步加强了本行党风廉政建设，明确了各级领导班子和领导干部对党风廉政建设工作应负的责任。

本行建立了举报投诉制度和举报人保护制度，设置了举报专线、举报邮箱等各种举报渠道，明确了举报投诉的处理程序、办理时限和办结要求。本行鼓励员工自觉参与银行内控管理，鼓励员工举报违纪违法违规行。纪检监察部门接受员工举报事实，指定专人负责受理，并充分保护举报人。截至 2014 年末，本行总行累计处理信访举报、投诉 79 件 130 封，较上年末减少 9 件 6 封。本集团在内部控制自我评价过程中未发现重大内部控制缺陷。

（二）厉行节约反对浪费

2014 年，本集团根据《党政机关厉行节约反对浪费条例》和《中信集团厉行节约反对浪费实施办法》，结合本行实际，制定了《中信银行厉行节约反对浪费实施办法》，遵循从严从简、依法依规、总量控制、实事求是、公开透明、深化改革的原则，明确在经费管理、公务差旅、因公出境管理、公务接待、公务用车、会议举行等方面的各项要求。

本集团要求推广应用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备，重点推广应用新能源和可再生能源。积极使用节水型器具，建设节水型单位；要求对非涉密废纸、废弃电器电子产品等废旧物品进行集中回收处理，促进循环利用，涉及国家秘密的按照有关保密规定进行销毁；要求积极利用信息化手段，推行无纸化办公，减少一次性办公用品消耗。

四、强化内控合规

2014 年，根据《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制评价指引》、《商业

银行内部控制指引》、《中国内部审计准则》以及本行内部控制管理和操作制度等相关要求，本集团董事会授权内部审计部门对内部控制设计与运行的有效性进行了自我评价，并出具了《中信银行股份有限公司 2014 年度内部控制评价报告》。

本集团创办了《内控合规月刊》，编印了《员工合规手册》，进一步加强内控合规文化建设。《内控合规月刊》通过解读监管新规，交流工作经验，剖析风险案例，引领全行员工牢固树立依法合规意识，严守规章制度，认真履行职责，强化职业规范和日常行为约束，为防控操作风险和道德风险提供有力支持。《员工合规手册》系统地提出了本集团合规管理的基本理念，明确了行为合规的基本准则，重申了“违规必罚”的基本态度，传播了全员合规的企业文化，规范了员工履职行为。

本行加大了对二级分行合规管理的力度，从案件防控、操作风险、反洗钱、人员履职及行为规范、考核问责等方面提出内控合规管控要求，并明确细化新建分支机构合规部门岗位设置及初始人员配置的标准与原则。本集团非现场审计手段持续优化，审计模型研发、应用进一步成熟，非现场审计手段已成为发现舞弊案件的重要利器。截至 2014 年末，总行推动全行提前收回贷款 21 户、12.88 亿元。

五、维护金融秩序

（一）严控洗钱风险

2014 年，本行制定了《中信银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，明确总、分、支行客户身份识别相关管理职责，完善客户身份识别和资料保管的基本规范，积极落实人民银行“风险为本”的监管要求。本行从核心系统交易码规则入手，对符合人民银行免报规则的交易流水进行复核分析，滤除了同名账户购买理财等 8 个交易码的系统自动预警数据，进一步提高了大额和可疑交易报告质量。

本集团制定并印发了《关于明确反洗钱可疑交易人工甄别分析管理要求的通知》，规范了人工甄别分析的流程和方法，并组织了全行各级反洗钱工作管理岗位人员及支行客户经理、柜员代表参加的“反洗钱可疑交易甄别与分析”专题培训，有效解决个别分行可疑交易上报信息有误、未留存甄别痕迹等问题。本行组织分支机构开展了恐怖融资交易监测排查工作，密切关注并加强对恐怖融资交易的监测。

本集团加强了对重点业务领域的风险监测与管理，针对银行同业客户持伪造证件开

户并转移资金，以及电信诈骗犯罪等可能产生的洗钱风险，提示全行关注异常账户交易特点，强化身份识别，加强开户环节尽职调查，做好防诈识骗提醒；针对跨境清算、网上开户、大额存单等业务，梳理了网上银行和个人结售汇等重点业务领域的洗钱风险点，强化洗钱风险管理措施。本行上海分行开展上海自贸区反洗钱制度建设，明确自贸区反洗钱、反恐怖融资及展业三原则等内控要求。

（二）防止假币流通

2014 年，本行在全面落实对外支付现金的全额清分和冠字号码记录、查询工作的同时，通过规范业务管理，强化现金业务培训，加强反假币宣传等多项措施，实现了反假币工作目标。截至 2014 年末，本行共收缴假人民币 21,584 张，增幅 19.12%；收缴假币总金额 1,827,710 元，增幅 16.80%。

（三）履行犯罪防控义务

2014 年，本集团认真开展犯罪防控工作，进一步完善安全保卫制度建设，加强员工培训教育并适时开展各类犯罪防控演练。本集团健全了由警示宣传、主动咨询、规范操作组成的防范诈骗体系，在客户办理业务过程中层层提示，层层把关，与业务监管和公安机关等政府机构建立了联动机制，防范外部欺诈，协助打击犯罪。

成功堵截非法集资汇款业务

2014 年 4 月 21 日上午 11 时许，一位年长阿姨在一名小伙子的陪伴下走进杭州分行某支行营业大厅，要求办理柜面通转账 5 万元的业务。在填完转账凭证后，柜员发现该笔业务为非同户名转账，随即对客户进行风险提示。整个过程客户均表示认识收款人，但柜员知晓最近各类电信诈骗案件高发，虽然汇款人为老年人、有陪同人员，且本行已履行了提醒义务，但柜员还是凭着强烈的责任心再次询问转账用途，以及为什么是购买理财，收款人是不是随行的小伙子。这时陪同的小伙子按捺不住，急忙抢着回答，称他们是做 P2P 的，收款人是公司董事长，将散户的资金集齐后统一进行投资。柜员继续向阿姨进行风险提示，耐心地告知阿姨：“您手上虽已有理财协议，但协议是与投资公司签订的，而您的钱是直接打给个人的，您真的认识收款人吗，还是投资公司指定您要将钱打给个人？”阿姨连忙反问小伙子：“银行说的有道理，为什么协议是跟公司签的，钱要打给董事长呢？我又不认识你们董事长。”事情到此已经明了，柜员斩钉截铁地告诉阿姨：“既然您不认识收款人，为了您的资金安全不为您办理此笔转账，希望您能购买正规渠道的理财产品。”阿姨立即表示取消该笔转账汇款，不再购买这个理财产品，并向本行工作人员表示了感谢。事后，本行工作人员将该情况向属地派出所进行了反映。

第四章 客户与服务

一、保护客户权益

（一）消费者权益保护

完善机制体制建设。2014 年，本集团设立了消费者权益保护职能部门，并配置具有消费者权益保护专业能力和综合工作能力的专职人员，依据《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法（试行）》开展日常工作。本集团制定了《关于加强消费者权益保护，提升客户服务水平的活动方案》，指导全行加强公众教育、保护客户个人信息安全、规范服务价格管理体系、提升网点服务能力、提高客户投诉处理效率。本集团在产品销售端进一步建立了量化的代销合作机构和产品评价办法，定期对代销机构和产品进行评价，并按理财产品销售管理制度组织销售，以保护消费者权益。

强化服务品质管理。2014 年，本集团各分支机构参照《中信银行服务品质管理手册》制定服务标准细则，参照《中信银行营业网点服务营销检查办法》制定检查办法，针对新老员工和不同岗位制定服务培训计划，通过多种渠道检查方式对网点服务情况开展检查。本集团下发了《关于进一步规范中信银行理财产品信息披露工作的通知》，进一步完善了《中信银行服务价目表》，梳理了监管部门和本集团历年下发的消费者权益保护相关制度，形成制度文件汇编。

本集团在销售理财产品时，采取了以下措施保障消费者正当、合法权益：

- 具备理财、基金、保险资质的银行员工才可以销售理财产品；
- 销售理财产品时银行员工要对投资者进行风险承受能力评估；
- 销售理财产品时银行员工要对客户进行权益和风险进行充分揭示；
- 销售理财产品时银行员工要对风险较高的产品实施合格投资者甄别；
- 银行员工要重视并妥善处理每一位客户投诉等等。

坚持以客户为中心。2014 年，本集团在营业网点迁址规划时，新址的选择遵循就近原则，尽量在现有客群辐射范围内，减轻对客户业务办理的影响，并在拟迁址前后通过多种方式告知客户。例如：迁址前本集团至少提前 1 个月在厅堂显著位置张贴公告、服务人员主动提示、交通路线指引等，迁址后及时通过短信、微信通知可联系客户，同时更新客服知识库和官网的相关信息，实现网点迁址工作平稳过渡，维护客户利益。本

集团高度重视无障碍志愿助残活动，进一步完善了网点无障碍设施建设，提升了员工为残疾客户服务的意识和服务能力，开展了员工无障碍服务方法和技能的定期培训。

（二）保障客户信息安全

规范信息科技体制机制。2014 年，本集团建立了基本完备的信息科技风险管理制度体系，制定了近 200 项信息科技管理制度和技术规范，覆盖了应用开发、质量控制、系统运行、应急管理、网络管理、安全管理、第三方管理等信息科技风险管理工作的各个环节。本集团建立了基本完善的信息科技管理工作流程，明确了开发、运行、测试、网络、采购等关键环节和重点环节的人员分工、监督及复核机制，制定了详尽的信息安全事件报告要求和报告路径。本集团建立了较为全面的信息科技风险监控体系，建设了生产系统自动化集中监控体系，全面涵盖操作系统、数据库、应用系统、网络系统。部署了病毒、IDS、网络通信等安全监控系统。

加强信息系统技术监控。2014 年，本集团严格落实监管、行业标准中的安全要求，制定了《信息系统客户信息安全管理办法》，加强了采集、传输、保存、使用客户个人信息的技术保障，通过定期组织开展安全检查，持续开展安全渗透测试，主动排查发现并消除因数据管理和使用不规范造成的风险点，防止因技术漏洞导致系统遭受黑客攻击，提高信息系统的安全性。

（三）保障客户资金安全

确保客户电子银行支付安全。2014 年，本集团使用由第三方独立认证机构（中国金融认证中心 CFCA）认证的网银证书，保障网上信息传递双方身份的真实性、信息的保密性和完整性等。本集团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。本集团建立了总、分、支行三层签约审批流程和经办、审核双人交叉审批机制，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，确保客户网上银行账户资金的安全。

本集团电子银行系统应用了交易风险预警系统，该系统实现包括网上银行、电话银行、ATM 机具等多渠道实时和非实时的风险预警，为业务人员提供了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，提高了电子银行风险事件识别和事前、事中、事后处理能力。为防范黑客撞库类攻击，手机银行、异度支付、NFC

近场支付等渠道增加了设备、IP 地址黑名单机制。为规避“异度支付”跨行线上收单风险，本集团在支付和转账中增加了银行卡校验规则，确保了他行借记卡、他行信用卡通过异度支付客户端交易的安全性。

保障第三方支付安全。2014 年 4 月，中国银监会及人民银行联合下发了《关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知》，本集团逐条分析了相关问题，制定了整改方案，加强本集团与第三方支付机构合作业务管理。本集团还通过加强客户身份认证、防范伪卡欺诈、资金变动即时通知、对客户实施风险提示等措施，保障客户资金安全。

（四）保障自助设备使用安全

2014 年，本集团采取规范自助设备运维流程、加强自助设备巡检频率、组织全行自助设备软硬件安全检查等方法，降低自助设备可能存在的风险隐患，加强自助设备的全面管理。针对客户在自助开卡机办理业务，本集团采取了一系列风险防控措施，例如：客户在自助开卡机办理开卡时，开卡前自助系统会进行身份证件实名制核查，驻场柜员会现场核实身份证件是否是客户本人，自助开卡机渠道设置办卡张数上限等手段，有效控制自助开卡的风险。截至 2014 年末，本集团未出现过自助设备安全案件，在“利用自助开卡机大量开立借记卡从事违法犯罪活动”方面也未出现过案件。

（五）保障网点办理业务安全

2014 年，为保障客户本集团营业网点办理业务时的安全，部分分行为客户提供了大额取款保安护送服务，部分分行增加购置了反恐装备，并要求保安人员提高防范意识。如昆明火车站暴力恐怖事件发生后，南宁分行为全辖 14 家营业网点配备了防暴服、防暴盾、钢棍和钢叉等反恐装备，在必要时为保护客户和员工进行防护和反击，确保员工和客户的生命财产安全。

应急反恐演练

2014 年以来，新疆暴力恐怖袭击事件不断发生，安全形势十分严峻。为了进一步强化分行应急反恐工作，提高员工应急处突防暴能力，2014 年 8 月 12 日，乌鲁木齐分行邀请特警八支队教官对分行防暴分队、网点经理、大堂经理和保安等 46 人进行应急反恐培训，并指导了营业部防恐怖袭击演练。教官从恐怖袭击的特征手段、如何应对暴力恐怖袭击及自救互救等方面进行理论辅导，并结合分行营业

场所环境，在分行营业部进行了盾牌、防暴棒、钢叉等器械操作训练。随后，分行营业部组织了反恐怖袭击演练，特警教官对预案的编写、人员的分组及现场演练处置情况进行了面对面的指导，并提出了相应的改进建议，各支行结合培训内容对所属员工进行了再培训。

（六）强化应急管理机制

完善应急预案制度建设。2014 年，本集团制定了《中信银行业务连续性计划与总体应急预案》，明确了应急处置流程及紧急通知通报机制，建立了全部重要业务的专项应急预案。本行制定了《中信银行信息系统生产事件应急管理办法》，明确了应急组织架构、应急处理流程、应急处置预案、应急终止、应急评估与总结以及应急演练和应急文档的管理等，建立了应急监测预警机制、信息沟通和汇报机制、应急决策和协调机制、分级负责与响应机制，合理调度应急资源，提高应急指挥和决策水平。本行编制了 15 项安全保卫工作应急预案，内容涉及反恐防暴、防抢劫、防盗窃、防诈骗、防挤兑、交通安全事故、防火、地震，以及业务库和保管箱库突发事件等。

加强信息系统风险防范。2014 年，本行通过信用卡欺诈侦测系统对信用卡交易进行每周 7 天、每天 24 小时的实时监控，并可在极短时间内对可疑风险事件给予反应。截至 2014 年末，本行共整理并评审通过涉及多系统的复杂应急预案 49 套，补充应急场景及标准处理步骤 150 余个，开展 IT 应急演练 13 次，涉及总分行信息系统 90 余套及全行物理网络，实现了本行应急预案管理从单系统、简单场景的总结模式向复杂应急场景，多系统应急共同配合的模式转变。

业务连续性应急桌面演练

2014 年 12 月，总行首次在全行开展了业务连续性应急演练，总行常务副行长亲自指挥，总行 10 个部门以及总行营业部相关负责人参加了现场演练，总行其他各部门负责人以及 40 家分行风险管理部负责人进行了现场观摩。

本次演练以桌面推演形式展开，模拟核心系统中断场景下各部门的应急处置全过程。各参演部门根据应急预案，按应急事件初发、应急事件应对与业务处置、应急状态解除与业务恢复等三个阶段，依次开展了应急通讯、应急事件分级、应急组织、业务处理、应急汇报等各项工作机制的桌面演练。本次演练有效验证了本集团业务连续性管理体系建设的前期成果，提高了本行业务连续性管理意识。

二、改善服务品质

（一）完善服务品质管理

提高投诉处理能力。2014 年，本集团重新修订了《中信银行信用卡服务品质管理办法》，进一步明确客户投诉处理的部门职责、处理流程、处理时效等内容。本集团对各服务渠道持续开展投诉应对培训，提高各服务渠道人员的服务意识及投诉处理能力，旨在通过情、理、法角度应对客户投诉，做到快速处理，妥善解决，提升客户投诉满意度。截至 2014 年末，本集团客服电话系统共收到信用卡客户投诉 80,185 笔，客户投诉处理满意度 97.09%；收到 95558 客户投诉 8,840 笔，客户投诉处理满意度 97.78%。

提升客户服务水平。2014 年，本集团积极响应中国银监会组织的金融知识普及活动，并加大对营业网点服务人员的金融知识培训，让公众了解金融知识和实用技巧，创建高素质的金融氛围。本行 43 家支行获得中国银行业协会授予的“文明规范服务五星级营业网点”称号，39 家支行网点获得中国银行业协会授予的“千佳示范单位”称号。本行荣获中国银行业协会颁发的“2014 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖”。

（二）客户满意度测评

2014 年，本行在全国开展了客户满意度调查，进一步了解客户对本行的满意度和服务中存在的问题，并不断改进客户反映的问题。本行客服专线客户满意度为 97.08%，同比增长 0.17 个百分点；在线客服满意度为 88.03%，同比增长 1.96 个百分点，整体客户满意度保持较好。本行还通过主动外呼客户进行了多个服务项目的满意度调研，其中网点审批服务的时效和便捷满意度为 95.1%、普卡金卡配送服务满意度为 94.19%，得到客户的普遍认可。

（三）主动改进服务

2014 年，本行针对 2013 年客户满意度调查中客户反映的服务渠道及服务流程等问题加以改善。具体如下：

在服务渠道上：短信、微信、动卡空间同步启动优化，还款短信和动卡空间增加本期仍需还款额，微信交易实时提醒可用额度，满足了客户及时了解账户动态的需求。在服务流程上：调额业务主要从处理时效和提升调额成功率两个方面提升客户体验。本行将判断步骤由原来的九步优化为四步，一方面降低了人员差错几率，另一方面提升了向

客户反馈调额结果的时效性。本行将海外专属额度进行推广,以满足客户境外消费需求。

2014 年,本行通过客服热线、在线客服、网站,动卡空间等渠道收集客户及员工意见 9,668 条,环比上升 34.04%。共促进业务优化 406 项,其中业务类优化 217 项、流程类优化 99 项、系统类优化 85 项及人员类优化 5 项。例如:客户反馈本行还款争议的处理时效较长,经过流程优化,已大幅缩短处理时效;动卡空间权益查询平台客户权益信息显示不准确,通过反馈已得到优化。

三、提升客户体验

(一) 减免服务收费项目

2014 年,本行不断规范服务收费行为,陆续出台了一系列管理措施,减费让利,共计免收服务收费 97 项,比上年增加 63 项。根据中国银监会“规范银行服务收费”的指导性要求,本行对中小企业服务收费项目进行调整,重点强调免收(及限制收取)21 项小微企业承诺及咨询顾问费,并按照“谁委托、谁付费”原则,承担动产质押融资业务监管费和房屋抵押登记费用,降低了客户的融资成本。截至 2014 年末,本行免除信用卡业务人民币个人账户服务收费项目 30.9 万笔,较上年末增加 1 万笔;减免服务价值总计 1.60 亿元,较上年末增加 0.45 亿元。

政府免费规定	本行免费政策	差异
商业银行应免收社会保险经办机构和本行签约开立的个人基本养老金(含退休金)账户,每月前 2 笔且每笔不超过 2500 元(含 2500 元)的本行异地(含本行柜台和 ATM)取现手续费	对于所有本行开立的个人账户(含活期、定期)	将部分账户享有的免费政策扩大到本行所有账户
对于银行客户账户中(不含信用卡)没有享受免收账户管理费(含小额账户管理费)和年费的,商业银行应根据客户申请,为其提供一个免收账户管理费(含小额账户管理费)和年费的账户(不	对于个人客户(不含信用卡),本行免收小额账户管理费和年费(个别区域除外);对于对公客户,本行目前暂不收取对公账户年费,并根据客户申请,为其提供一个免收账户管理费(含小额账户管理费)	本行将个人客户部分账户享有的免费政策扩大到本行所有个人客户账户;本行目前暂不收取对公账户年费

含信用卡、贵宾账户)	的账户	
------------	-----	--

(二) 新增服务渠道

2014 年，本行新建分支机构 157 家，增幅 14.63%，其中包括 5 家二级分行及 152 家支行。本行新增自助机具 2,695 台，增幅 31.96%。截至 2014 年末，本行在中国境内 121 个大中城市设立了 1,230 家分支机构，其中一级分行 40 家，二级分行 76 家，支行 1,114 家。

本集团推出了微信银行服务，向客户提供办卡、进度查询、激活卡片、查账还款、实时交易提醒、微信账单提醒等多项服务功能。本集团进一步优化了互动式语音应答（IVR）自助语音服务，调整完善了 IVR 结构及路由分层，增加了首层验证功能、自助挂失功能、快速查账功能、繁忙引导和身份识别功能等，进一步提升了客户的金融服务体验。

微信银行正式上线

2014 年 11 月 27 日，本集团微信银行正式上线运营，是本集团网络金融服务创新的又一个里程碑。客户可以通过微信客户端添加公众账号“中信银行”并成功绑定银行卡后，即可实现足不出户“触手可得”的便捷服务。本集团微信银行可提供资产查询、账务变动提醒、金融业务介绍、客户留言、信用卡申请等常规功能，同时还提供出国金融服务和养老金管理等特色业务功能，也可免费享受在线签证进度查询、签证动态提醒和 7*24 小时客服等智能服务。本集团将结合新一代手机银行实现更多的移动金融服务，给客户带来更加贴身、便利的服务。

(三) 改善服务流程

2014 年，本集团优化了手机银行转账业务的客户操作流程，将各类转账流程合并，实现汇路由系统自动选择；优化了明细查询功能中的模糊搜索，扩大查询范围，进一步提升客户便捷操作。本集团完成了 ATM 自助银行的交易界面整体风格标准化设计，整合了交易过程界面，简化客户交易操作步骤，增加了交易中的快捷选项，有效提升了业务办理效率。本集团通过深入分析借记卡与贷记卡的申请流程，充分整合资料填写、审批步骤等业务环节，形成借贷合一的综合申请表，简化了客户填写内容，优化流程并缩短了业务处理时间。

本集团设立了柜面简单业务的“快速服务窗口”，严格执行“站立迎、双手递、快

速办、提醒递、目相送”的服务标准，有效缩短了客户等待时间。本集团进一步完善服务公示体系，明示营业时间、收费标准及存贷款利率、外汇牌价，对原公示内容进行了修订，补充了英文对照内容，并在营业大厅 LED 显示屏进行滚动播放。本集团严格按照监管机构要求，在各营业机网点公示“七不准，四公开”⁶等相关内容，欢迎社会各界监督。

本集团着重对投诉处理机制进行了改善，对品质事件的定义进行明确，不再单纯针对客户投诉反馈问题进行定性，还从受影响的客户量和金额两方面综合进行考核，通过受影响客户量及金额进行问责，推动服务品质持续提升。

（四）加大电子银行服务水平

2014 年，本集团积极推进“金融网络化”和“网络金融化”双向发展，加快电子渠道“高速公路”建设，加大技术创新和产品创新力度，不断提升客户体验和服务水平，推出了微信银行和新版手机银行。个人网银新增薪金煲、个人征信记录查询、大宗商品签约、银期保证金存管等服务，优化了理财、基金、转账、缴费等功能；ATM 等自助设备实现界面与流程更新，取款步骤由原来的 9 步减至 4 步，查询步骤由原来 7 步减至 3 步，平均交易时间缩短 5 秒，使用效率显著提升。

12 月，本集团新版手机银行上线。新版手机银行满足了移动互联时代的客户体验需求，在功能上为客户提供了手机号转账、理财购买等便利服务，新增了短信验证码机制、增加了密码键盘乱序的安全机制等，在客户账户安全方面做了较大改进，客户体验得到了显著提升。具体改进如下：

- 兼容安卓 4.0 以上系统，自适应大屏手机
- 增加智能语音搜索功能，提升转账限额至 50 万
- 增加手机号转账功能，本人、本行、跨行转账智能识别
- 开架浏览理财产品，可自助注册开通标准版移动银行
- 可定制自己的首页功能模块
- 滑动侧边栏可实现所有菜单导航

⁶ 即：不准以贷转存、不准存贷挂钩、不准以贷收费、不准浮利分费、不准借贷搭售、不准一浮到顶、不准转嫁成本；收费项目公开、服务质价公开、优惠政策公开、效用功能公开。

- 新增手势密码
- 通过扫描二维码可实现转账、理财购买功能

（五）创新客户服务方式

2014 年，本行旗舰店网点以“新理念、新技术、新流程”为指导，采用“先收紧，再发散”的方式服务客户。主要创新体验如下：

入口处和引导台。客户一进入旗舰店，就能明确所有客户的目的和需求，提供逐层递进的指导服务，之后将他们分散引导至相关的区域，真正实现用户分类的差异化。

内藏式取号机。将取号机隐藏在引导台内，由大堂经理主动询问顾客来网点的意图，协助顾客刷卡之后，后台系统中就会备注客户需求。

智能填单台。客户不用再填写繁冗的个人信息，解决了手动填单模板不易寻找、指示模糊等问题。电子化的填单模板轻松易得，辅以填写须知等重要过程性信息。快速准确完成预操作交易可以让客户尽快放下交易任务，轻松进入“财富管理”模式。

面对客户触屏。专门设置这个触屏式显示当前办理业务正进行的进度，让客户感受到流程的透明可控。屏幕改用吊臂式而且可转动，在沟通中与客户分享信息，将被动接受变为双向沟通。

卡座式座位。让客户能充分利用到本行的多元化服务，包括证券、保险和理财等，拉近了客户经理与客户之间的物理和心理距离。

四、加强供应商管理

2014 年，本行的集中采购工作遵循“集中性、独立性、竞争性、适用性”原则，按照“管采分离”的原则，集中统一地获取具有比较优势的货物。2014 年，本行采购逐步向总行集中，全行采购制度和流程规范逐渐统一。本行集中采购部门依据集中采购制度和采购流程独立运作，保证采购工作公开、公平、公正。本行采用的竞争性原则对于“当地采购”和“原产地采购”具有积极意义。由于“当地采购”和“原产地采购”减少了供应链的中间环节和运输成本，更具有成本优势，相关供应商容易在充分竞争环境下脱颖而出，成为入选供应商。

2014 年，本行分别按季度、半年、年度对集中采购供应商履约情况进行了考核，其中优秀及良好类供应商占比均在 95%以上。对于得分较低或存在问题的供应商，本行将对其进行辅导，以帮助其改善和增强履约能力。

五、保护知识产权

2014 年，本集团通过与微软续签企业协议（EA）、与 IBM 签署企业协议（ELA）、与金山和趋势等公司签署全行软件授权和升级维护协议，以及设备采购全部预装操作系统的方式，保证了本集团办公软件及应用软件的正版化，抵制盗版软件，保护和尊重知识产权。

第五章 员工与文化

一、员工基本情况

2014 年，随着机构的不断扩大，本行员工人数总数呈现增长态势。截至 2014 年末，本行共有员工 50,735 人，增幅 8.36%。其中，合同制员工 43,424 人，占比 85.59%，较上年末增加 2.72 个百分点；女性与男性员工占比分别为 52.78%和 47.22%，女性员工占比较上年末增加 0.11 个百分点；少数民族员工占比 3.88%，增幅 20.54%；基层员工、分行管理干部、总行管理干部占比分别为 89.51%、9.80%、0.69%；本科以上学历员工占比 86.69%，较上年末增加 3.81 个百分点；合同制员工流失率 4.63%，较上年末降低 0.23 个百分点。

本行根据国家派遣制用工规定，进一步加强派遣制用工管理，派遣制员工占比逐步降低。截至 2014 年末，本行派遣及聘用协议员工占比 14.41%，较上年末降低了 2.72 个百分点。

	单位	2014 年	2013 年	变化
员工总数	人	50,735	46,822	8.36%
合同制员工	人	43,424	38,803	11.91%
派遣及聘用协议员工	人	7,311	8,019	-8.83%
男性员工	人	23,959	22,160	8.12%
女性员工	人	26,776	24,662	8.57%
少数民族员工	人	1,966	1,631	20.54%
基层员工	人	45,413	41,792	8.66%
分行管理干部 ⁷	人	4,970	4,692	5.92%
总行管理干部 ⁸	人	352	338	4.14%
博士	人	184	176	4.55%
硕士	人	8,613	7,348	17.22%
本科	人	35,186	31,281	12.48%
大专	人	6,033	7,138	-15.48%
大专（不含）以下	人	719	879	-18.20%
30 岁及以下	人	28,410	27,215	4.39%
31-40 岁	人	15,187	13,269	14.45%
41-50 岁	人	5,761	5,264	9.44%
51-59 岁	人	1,367	1,067	28.12%
60 岁以上	人	10	7	42.86%

⁷ 分行一级部总经理助理、支行行长助理（含）级别以上员工

⁸ 总行二级部总经理助理（含）级别以上员工

员工（合同制）流失率	人	4.63%	4.86%	-0.23%
------------	---	-------	-------	--------

二、员工基本福利保障

2014 年，本行合同制员工的养老福利执行政策依据国家或各地方政府制定的相关社会保险政策。本行为合同制员工提供的保险种类有基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险五项。

为保障和提高员工退休后生活水平，本行建立了企业年金计划体系，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企业年金计划。本行派遣制员工的养老福利制度由派遣公司制定。本行在选择派遣公司时，要求派遣公司必须为派遣制员工建立符合国家及地区政策的养老福利待遇。

三、坚持员工同工同酬

2014 年，本行工资制度中没有因性别不同而制定不同薪酬标准的规定，体现了男员工同工同酬原则。本行员工最低薪酬水平均满足当地最低工资要求。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。

四、关心员工身心健康

2014 年，本集团关心员工身心健康，积极为员工举办健康培训讲座，讲座内容广泛，涉及中医养生、女职工健康、婴幼儿保健、中老年疾病（冠心病、高血压、糖尿病等）防治、心理知识培训及应急自救等，提升了员工了解自己身体、改善工作习惯、增强防范疾病的主观能动性。截至 2014 年末，本集团共组织健康培训讲座 75 场，参与员工近 6,900 人，较上年末增加近 800 人。

本集团为员工安排定期常规身体健康检查，为 45 岁以上的员工提供了更多的检查项目，部分机构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 2014 年末，本集团自愿参加身体健康检查的员工约 40,400 人次，较上年末增加约 4,500 人次。

五、规划员工职业生涯

2014 年，本行进一步强调用人理念，并将其纳入企业文化的经营管理理念中。本

行人才理念主要体现在人才选拔和人才使用上，具体理念是“德才兼备、适才适位”。在人才选拔上，要“德才并重，以德为先，择优选贤，汇聚精英，优胜劣汰，发挥人才优势”；在人才使用上，要“将合适的人放在合适的岗位，建立完善的激励机制，激发员工热情，发挥人才效能”。

本行继续执行《中信银行员工内部等级管理办法》、《中信银行专业技术序列管理办法》及相关实施细则，按照管理、专业技术、专员等 3 个序列对应 14 个职等，26 个专业技术子序列对应设置初级、中级、高级、资深级等职业晋升阶梯，为员工职业生涯发展提供了科学的晋升通道。本行加强了总分行干部队伍的交流力度，通过开展总分行纵向和横向交流，使更多干部积累基层和市场一线的管理经验，促进干部队伍快速成长。本行开展了干部岗位竞聘，建立了总分行后备干部库，提高了干部选拔任用的公开、公平和公正性，进一步扩大选人视野，拓宽选人渠道，把素质过硬、业绩突出、员工公认的干部选拔出来，并加强青年业务骨干和后备干部的选拔、培养和考核。

六、保障员工权益

（一）保障员工诉求权益

2014 年，本集团总、分行内网设立了行长信箱，员工可通过此信箱与本集团高级管理层进行直接沟通。本集团总、分行内网均开通了“职工论坛”和“工会家园”专栏。本集团的员工可以以来访、电话、信件、电子邮件等方式向各级组织反映问题、建言献策，鼓励员工通过合情、合理、合法的形式表达利益诉求。

（二）保障员工劳动和休息权益

2014 年，本行依法充分保障员工劳动和休息的权利，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，严格执行《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。截至 2014 年末，本行休产假女性员工 2,385 人，休产假约 23.3 万天，人均约 98 天，较上年略有上升。本行员工休年休假、婚假、事假、病假等人均约 7.5 天，较上年增加约 2.3 天。

（三）保障员工享有工会会员权益

2014 年，本行总行机关、各分行建有工会组织，足额计提工会经费，确保工会活

动的广泛开展。本行按照法定程序召开职工代表大会，商讨重大事项，员工代表广泛参与民主评议，审议各项福利制度等。截至 2014 年末，本行合同制员工 100% 加入工会组织；本行总行机关、信用卡中心和 40 家分行建立了职代会制度；37 家分行签订女职工特殊保护专项集体合同，较上年末增加 13 家分行；全年共举行各级职工代表大会 40 次，较上年末增加 8 次，审议的议题超过 170 项，参加人数超过 4,200 人，增幅约 40%。

首次召开全行职工代表大会

2014 年 10 月，本行召开了中信银行第一届职工代表大会第一次会议，共有 182 名职工代表参会。会议审议通过了《中信银行职工代表大会实施办法》、《中信银行员工违规行为处理办法》、《中信银行员工合规手册》及执行上述制度办法的议案，签订了《中信银行集体合同》、《中信银行女职工特殊权益保护集体合同》。职工代表以高度的政治意识和责任意识，积极建言献策，对本行的经营管理、民主建设和工会工作提出了许多宝贵的意见和建议。本次大会的召开对完善全行职工代表大会制度建设、提升民主管理水平、惩戒员工违规行为、加强合规经营、防范金融风险、规范员工行为、推进合规文化建设、促进业务持续健康发展等方面发挥了积极的推动作用。

（四）保障员工工作安全权益

2014 年，本集团为员工提供整洁、安静的工作环境，以及阅览室、棋牌室、职工食堂和淋浴室等辅助设施，定期提示员工注意工作期间、节假日期间的人身安全。本集团高管人员定期慰问退休员工，探望患病员工。截至 2014 年末，本集团有 38 名员工发生工伤。事情发生后，本集团均积极向当地人力资源和社会保障部门提出申请，为员工认定工伤，如无法认定工伤，本集团也积极给予员工物质和精神补偿，确保员工安心调养，恢复健康，重返工作岗位。

建设绿色工作环境

2014 年，为营造环保、健康、绿色的工作环境，保证总行入驻的新办公区空气质量达到健康标准，本行对绿色施工进行全过程把控。施工开始前，即对装修材料选择提出严格要求，在施工过程中对装修用材组织不定期检查，确保环保材料物尽其用。装修竣工后，委托第三方专业检测鉴定机构，重点对室内通风死角进行甲醛、氨、苯、总挥发性有机物、氡浓度等污染物抽样检测，检测结果均符合北京市《民用建筑工程室内环境污染控制规程》规范要求。入驻前，通过对空气净化面积的精确测量，保证无死角全面覆盖，对空气质量进行多轮次反复监测，并在行领导的关怀下，又购置了大量空气净化设备和空气质量检测设备，确保将关爱员工落到实处。

本行制定并执行了《中信银行燃气泄露应急预案》、《中信银行防水应急预案》、《中信银行食物中毒应急预案》、《物业公司防空应急预案物资保障计划》、《中信银行供电应急预案》、《工程部应急预案保障计划》、《中信银行二层机房应急测试方案》，为员工提供切身安全保障。

本集团总行及部分分支机构建有员工餐厅，餐厅干净整洁并聘请了特色厨师，保障了员工上班期间用餐的后顾之忧。没有用餐条件的分支机构也都安排了第三方公司为员工按时送餐，让员工感受工作中的幸福和快乐。

七、加强员工职业培训

2014 年，根据经营管理需要，本行重新梳理了总行机关的组织架构和岗位职责。本行按照岗位资格标准制定相应的考试大纲和题库，自 2010 年起，每年组织两次全行性考试。截至 2014 年末，本行共有 1.4 万人次参加考试，累积考试人次 4.3 万人次。岗位资格培训与考试，对提升员工岗位技能与素质，促进员工职业发展起到了积极的作用。

本行继续推进员工岗位资格培训体系建设工作，在原有中信银行风险管理师 (CCRM) 认证培训体系的基础上，全面启动了公司金融板块和零售金融板块的员工岗位资格培训体系，其他各条线的岗位资格培训体系也在有序规划与建设之中。截至 2014 年末，本行共举办员工岗位资格类培训 41 期，共有 1,453 人经过培训与考试取得了岗位认证资格，实现了“培训、考试、认证、晋级”相结合的联动机制。

	2014 年	2013 年	变 化
培训总投入（单位：万元）	7,812.97	8,558.88	-745.91
高层员工	282.20	140.15	142.05
中层员工	2,300.58	2,036.16	264.42
基层员工	5,230.19	6,382.57	-1,152.38
培训总人次（单位：人次）	411,385	406,853	4,532
高层员工	210	40	170
中层员工	25,248	19,561	5,687
基层员工	385,927	387,252	-1,325
培训天数（单位：天）	7,902	9,013	-1,111

高层员工	31	10	21
中层员工	700.5	650	50.5
基层员工	7,170.5	8,353	-1,182.5

本行进一步深化网络培训，强化网络平台在员工学习中的应用，不仅对在线学习、考试等正式培训功能进行了大幅度的改造和性能改进，同时上线了提问吧和文库等社区化学习模块，软硬件环境明显改善，有效支撑了全行在线培训需求。截至 2014 年末，本行共开展网络课程近 800 门，累计超过 90 万人次访问学习，累计学习时间约 100 万小时；开展在线考试条目约 400 个，共有超过 2.6 万人次参加在线考试。

第六章 公益与慈善

一、积极回报社会

2014 年，本集团积极回报社会，将公益款项向最需要的地方倾斜。截至 2014 年末，本集团完成对外捐赠项目 29 个，捐赠总额人民币 1,250.9 万元、港币 2,633,754 元，合并折算后共计⁹1,461.6 万元，主要用于扶贫、救灾、助学以及对弱势群体的资助。本集团员工捐款人民币 9,585,335.14 元、港币 37,890 元，合并折算后共计约 9,615,647 元，其中向云南昭通地震灾区捐款超过 777 万元。本集团每股社会贡献值¹⁰4.19 元，较上年末增长 0.85 元，增幅 25.45%。

救助早产婴儿

2014 年 12 月 8 日晚，本行重庆分行的“共筑平安中信”微信群里一条救助的消息引起了圈内人士的强烈的反响。信息内容大致为：“西永支行保安分队长的爱人在重庆儿童医院住院期间早产，其早产宝宝体弱仅 2 斤重，目前，新生儿宝宝病危并在抢救之中，由于宝宝体弱发育不全，只能在专业的保温箱中看管治疗。但是，每天治疗费高达 4000 元且又是一个漫长的过程，这对一个保安队长来说就是一个天文数字，无法承受。”当大家得知其消息后，全行的保安队员立即行动起来，响应号召，为救小宝宝一线生命，积极捐款。在 10 小时里，分行保卫部和保安人员为宝宝募捐到 23,550 元，献上了 150 多份爱心。本行重庆分行行长等分行管理层得知消息后，也积极参与了募捐活动，并号召全行立即行动，伸出了援助之手，为宝宝募捐，撑起了一片蓝天。截至 12 月 31 日，重庆分行全行为宝宝共募集到善款 215,811 元。

孩子出生时曾命悬一线，他和他的家人似乎感到世界末日的到来，而重庆分行同事们的关爱唤回了他们一家人的希望。他在微信群里这样写到：“满满的温暖，深深的感谢，我和我的家人万分感谢分行领导和同事对我的宝宝的关爱，也感谢分行工会为宝宝的事辛苦奔忙。全行领导和同事捐赠的爱心款我已全部收到。在我最困难的时候，在我为宝宝的身体状况和昂贵的医疗费用担心得吃不下、睡不着、不知所措的时候，幸好有大家的支持和帮助，渡过了难关。在中信银行这个大家庭里，我感受到太多的温暖和爱心。虽然宝宝现在仍在保温箱里，但情况已有所好转。我真想告诉他，么儿快点好起来，你背后有好多叔叔阿姨都在为你加油！真的非常感谢大家，感谢中信大家庭。”

⁹ 人民币港币汇率按 1 人民币元=0.8 港元计算，下同。

¹⁰ 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。本年度每股社会贡献值的的增长主要是由于支付员工工资和利息支出的增长。

二、投身公益事业

（一）主动提供金融服务

2014 年，本行通过资金归集、电子对账等结算服务提升公益慈善组织资金管理效率，优化资金管理。本行提供的资产保值增值方案，在确保客户资产安全性、流动性的基础上，提升了公益慈善组织资金运作收益。截至 2014 年末，本行累计为 330 家基金会、慈善总会提供了金融服务。

2014 年，本行继设立了专用残障通道、开设了爱心窗口、制作了助盲识币卡、公示了服务内容之后，进一步优化爱心服务措施。

细化助盲服务。本行营业网点均配备了盲文密码键盘、盲文业务指南、设置爱心座椅、快速办理窗口。本行在营业网点配备有盲文提示的“助盲识币签字卡”盲文纸张，由大堂经理保管并提供给盲人办理业务时使用，助盲识币签字卡用半透明硬塑料制成，其功能包括协助盲人辨别第五套人民币纸币和硬币、确认签名和手印的位置。本行总行营业部组织了两次全辖网点手语培训，现每个网点均有手语服务专员，在今年举办的北京市第三届手语风采大赛上总营手语服务人员表现优异，获得优秀组织奖。

贴心老年服务。本行针对老年群体客户专门开通了幸福年华卡业务，并为持卡老人提供了金融、假币识别、防止诈骗方面的知识培训，还邀请了养生专家讲解科学养生方法。本行还为老年客户到网点办理业务准备了轮椅、爱心座椅等便民服务设施。本行向持有幸福年华卡的老年人提供增值服务，例如：进社区为开讲老年人防金融诈骗课堂、邀约老年客户参加太极拳和中医养生保健等讲座、为喜爱舞蹈的老年人举办广场舞大赛、邀约符合条件的幸福年华客户参加本行老年课堂等，让老年人体会到晚年的幸福生活，感受到本行对老年群体客户的贴心服务。

（二）资助贫困地区高中生

2014 年，本行在 2013 年资助 10 所“新长城高中自强班”的基础上，进一步扩大了资助规模，于 2014 年新增加捐赠 210 万元，用于新增资助湖南、湖北、新疆、黑龙江、安徽、宁夏、青海 7 省（自治区）7 所学校的 350 名学生。11 月底前，本行 7 家分行近 40 名代表前往 7 所学校参加了开班仪式，并走访了部分学生家庭，总行也派代表前往宁夏盐池高级中学参加了开班仪式和家访活动。截至 2014 年末，本行累计已在全

国 17 个省（市、自治区）共开设了 17 个高中自强班，资助了 12 个民族 21 个县（旗）的 850 名贫困高中生，成为中国扶贫基金会“新长城高中生自强班”项目历史上标准班级开班最多、受益学生数量最多、覆盖地区最广的捐赠企业。2014 年 5 月，中国扶贫基金会授予本行“爱心扶贫大使”的称号。

受益学生及家长感言

“如今，我有幸成为新长城自强班的一份子。感谢中信银行对我的这份资助。从现在起，我要整装待发，要听到发令枪就开始努力。即使我不是最优秀的，但我一定是最努力的。我一定会不负众望，考到好的大学来回报大家的恩情。”

——宁夏盐池高级中学受益学生罗婷发言

“我们很难为他们提供优越的学习环境和条件，可仍然希望他们能和他们的同龄人一道在老师的精心呵护下努力学习，茁壮成长。我们的孩子和其他孩子没有什么区别，他们只是生活条件差一些、穷一些，他们和其他孩子一样想要好好读书。可就是这么这简单的愿望我们也难以帮他们达成。每当孩子取得了优异的成绩，我们在为他们感到骄傲和自豪的同时，内心的痛楚也油然而生。今天，在他们求学的道路上，在他们最困难时候，恰恰是中信银行的资助，使他们又能够安心读书，继续自己的学业，这是你们给予我们的最大的关爱，我们不会忘记这份恩情，我们会努力配合学校把他们培养成有知识、有理想、有道德的人，让他们真正成为一名对社会有用的人。”

——新疆维吾尔自治区奇台县第二中学受益学生黄雪梅家长发言

2014 年，本行制定了《“中信银行·新长城高中生自强班”工作指导意见》，提出了“履行责任、扶贫济困、善款善用”的指导思想，要求各分行把有限的扶贫资金切实用于最需要资助的群体，发挥最大的社会效益，充分调动员工的参与热情，让受助学生不仅能上得起学，还要坚定信念和信心，克服困难，更好地完成学业。截至 2014 年末，石家庄、太原、南宁、成都、南昌、贵阳等 6 家分行到学校与受助学生开展了形式多样的互动活动。

公益讲师行动

2014 年 5 月，成都分行电话联系了对口学校，表达了与学生开展交流的意愿，学校怕捐助方走过场、作公益秀，便以学生课业繁重为由推脱。成都分行并没有被学校的消极态度淡化热情，反而坚定了为学生做实事的信念。6 月初起，分行广泛征集了员工志愿者，经过近半个月的筛选、小组讨论和资料准备，四位国内知名大学毕业的青年员工成功走进贫困高中学生中间，透过切身经历将学习中常见的困

难和应对技巧生动地展现在同学们眼前。在学习小组环节，每组都将课桌围成一个圆圈，分别跟随一位支教老师开展针对性的辅导。刘倩带领的小组主要抓英语阅读；吴雪芹则重点讲解英语写作；邓文昊从计算利息的公式出发引出函数极限在数学中的应用；曾锐则抽取了许多有趣的数学案例，诱导学生在趣味学习的同时，搭建起清晰的数学逻辑框架。通过分组授课，支教老师与学生深入互动，还不时回忆起自己在学习曾经闹的笑话，激发了同学们的学习兴趣，拉近了和同学们的距离，受到了学生的极大欢迎。活动结束后，学校多次致电本行，欢迎本行多组织这样能切实帮助学生提升学习能力的辅导课程，并希望能将规模扩大到全校，并称亲身感受到了本行做公益的真心，“很不一样”。

（三）普及金融知识

2014 年，本行在全国大力开展反假币、防止电信诈骗、信用卡使用技巧、银行业务知识等金融知识普及活动。截至 2014 年末，本行开展分行进社区活动超过 1,600 次，超过 1.6 万人次员工向约 217 万公众进行可金融知识的普及活动。

本行紧紧围绕银行业消费者权益保护、风险防范意识培育、银行产品知识（包括银行卡、银行理财、出国金融、留学生信用卡、个人贷款、个人网银、移动银行、异地支付、代销业务）等内容，积极参与中国银监会组织的“金融知识进万家”活动。截至 2014 年末，本行参与活动的营业网点 1,000 余个，派出宣教员工志愿者近 8,800 人次，组织金融知识普及活动 1,322 场次，发放宣传材料约 77 万份，受众客户数约 180 万人次。

开展“金融知识进万家”活动

本行总行营业部于 2014 年 9 月 1 日全面启动“金融知识进万家”宣传服务活动，针对青少年群体，围绕银行业消费者权益保护、风险防范意识培育、银行产品知识（包括银行卡、银行理财、出国金融、留学生信用卡、个人贷款、个人网银、移动银行、异地支付、代销业务）等内容，专人讲解，专人服务，立足所在社区、学校进行了大型场外宣教。

本行总行营业部制作了“金融知识进万家活动”宣传物料和统一的宣传口号，各支行在营业网点内的电子易拉宝、多媒体设备中同步更新“金融知识进万家”宣传信息，挑选优秀员工作为公众教育宣传员进行主动介绍和讲解，形成浓郁的氛围。

本行总行营业部石景山支行在营业大厅的显著位置设立了宣传展架、悬挂横幅并通过网点宣传海报，展示活动宣传标语，重点宣传推广跨行转账风险防范、网银手机银行的日常使用、银行卡片的使用规范等知识，充分揭示了日常安全用卡、反假币、防电信诈骗、反非法集资等常见风险防范的重要性。市民对金融诈骗和非法集资问题兴趣浓厚，纷纷进行询问和讨论。

本行总行营业部富华支行针对青少年进行集中金融知识介绍，与附近学校进行积极联系，在曙光小学、府学小学实验学校、五十五中学对学生、学生家长和附近居民进行金融知识普及活动。现场活动重点向青少年介绍银行业基础知识和理财知识，引导青少年科学合理使用银行产品和服务，提升其保障自身资金财产安全的意识和能力。

在 2014 年度“金融知识进万家”活动中，本行总行营业部荣获了“先进单位”及“优秀组织单位”奖项。

三、员工志愿者行动

2014 年，本行成立中信银行青年志愿者协会，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：尽已所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。

本行员工志愿者在总、分、支行志愿者组织的带领下，开展了包括但不限于支教、植树、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、赠春联等志愿行动。截至 2014 年末，本行共成立了分行青年志愿者组织（含协会、服务队）44 个，支行青年志愿者组织 203 个（服务队），共招募青年志愿者 6,403 人。本集团共组织员工志愿者活动 64 次，参与活动的员工志愿者约 2,450 人次。

“金融惠民工程”捐书活动

2014 年，本行与中国金融教育发展基金会合作，旨在发动总行机关员工向“金融惠民工程”（下称“金惠工程”）捐赠积存图书，员工所捐图书全部通过中国金融教育发展基金会捐给我国中西部贫困县的农村基层干部和普通农民。该活动于 7 月底启动，总行在内网首页弹出窗口发布了捐书倡议，号召员工积极参与，共同为金融教育扶贫贡献力量。截至 11 月末，在近四个月的时间里，总行机关员工共向“金融惠民工程”捐赠图书超过 1,500 册，总码洋近 48,000 元。组织员工志愿者服务 18 次 46 人次，服务时间超过 50 小时。中国金融教育发展基金会向本行颁发了图书捐赠证明。

“冲冲五分钟”节水减碳公益活动

中信银行（国际）连续第三年全力支持由“绿色力量”举办的香港首个大型节水减碳活动“冲冲五分钟”，旨在呼吁市民在五分钟内完成淋浴，让更多人认识节水减碳的重要性，提高员工和香港市民的减碳意识，宣扬绿色生活。2014 年，该活动聘请了本地唱作歌手王菀之小姐担任形象大使，创作并主唱活动主题曲《Shower Song》，火火导演执导了音乐影片(MV)，吸引了超过 16,400 名市民许下淋浴 5 分

钟的承诺，人数比上年度增加约 80%，活动的认知度大幅提升。截至 2014 年末，共有超过 42,000 名学生完成“冲冲五分钟大挑战”，连续 21 天以淋浴五分钟取代浸浴或长时间淋浴，人数比上年度增加逾一倍。以每人平均减少五分钟淋雨测算，相当于减少 26,535 公斤二氧化碳排放，或 2,211 棵树一年的吸收量¹¹，较上年度多减 106%。

捐献造血干细胞

2014 年 12 月 5 日正值国际志愿者日，上海市红十字会在市第一人民医院病房外组织了简短的表彰仪式，授予本行员工陈某中华骨髓库荣誉奖牌、上海市红十字会荣誉证书、上海市红十字会博爱奖章，团市委颁发了上海市青年优秀志愿者证书，本行上海分行授予中信银行上海分行“爱心大使”称号并送去专项慰问金。本行员工陈某是名 1990 年出生的小伙子，四年前，他在大学期间自愿加入了中华骨髓库。此次他与一位远在他乡、身患白血病的陌生人进行了造血干细胞捐献。红十字会的工作人员介绍说：“此次配型成功后，在与他沟通时，其中的医学原理都不用怎么跟他讲，因为他自己早就了解过，妈妈也非常支持，单位也很理解”。陈某此次无私奉献挽救他人生命的爱心之举，充分体现了本行青年员工勇于担当的社会责任感。

“爱·信·汇”公益平台

“爱·信·汇”公益平台是以员工为基础，通过鼓励社会公众办理本行公益信用卡，发动持卡人捐赠积分并参与公益活动等形式，共同开展社会公益活动。在“爱·信·汇”公益项目的平台上，本行信用卡中心是组织者和推动者，本行信用卡持卡人是真正的贡献者和监督者。“爱·信·汇”公益平台具体分为“积分换梦想”、“面试官计划”、“梦想支教行”和“公益夏令营”四个子项目。2011 年在“爱·信·汇”成立初期，本行信用卡中心选择了“真爱梦想公益基金会”进行合作，双方通过在各地建立“梦想中心”并开展包括理财课在内的素质教育课程，帮助贫困地区孩子开拓“自信 从容有尊严”的未来。

“积分换梦想”。该活动是通过发动广大持卡人捐赠积分，共同参与公益活动。捐赠总积分每达到 1 亿分，本行便以“爱·信·汇”的名义捐建一间“梦想中心”多媒体图书教室。截至 2014 年末，本行持卡人捐赠积分合计 412,993,979 分，积分捐赠人数超过 6 万人。此积分将兑换成相当于价值 42 万元的图书，用于建成 42 间梦想中心，使梦想中心的 4,000 名师生受益。

“面试官计划”。该计划是本行为“梦想支教行”活动储备人才的项目。每年 4 月，上海真爱梦想公益基金会将在大学中招募支教储备人才，志愿者通过小组讨论、个人面试两个环节的观察与访谈，最终确定合格的志愿者进入培训环节，进入“梦想支教行”活动。截至 2014 年末，本行员工累积公益服务时间 616 小时。

¹¹ 测算数据源自“绿色力量”，包括如下信息：每人每分钟用水量 10 升，每升用水二氧化碳排放量 0.596 克，每棵树年均二氧化碳吸收量 12 千克。

“梦想支教行”。该项目是为“梦想中心”学校一线乡村教师定制的培训项目。通过“面试官计划”筛选出的志愿者，直接深入乡村，利用暑期与教师当面交流，传递梦想课程理念，展示梦想课程授课方式，提升乡村教师的整体水平。本行还邀请持卡人作为企业观察员负责支教小组中团队建设和突发事件的处理。截至 2014 年末，本行员工累积参加此项目 70 人次，累积公益服务时间 5,067 小时，行走全国 17 个省市自治区，行程超过 2 万公里。

“去远方公益夏令营”。该项目是本行邀请梦想中心的孩子和持卡人的孩子携手参加主题夏令营活动。每年 8 月，帮助孩子们“圆小梦，筑大梦”，使持卡人在成全他人未来的同时，也成就自己的梦想，共同塑造美好的生活。截至 2014 年末，本行已成功举办五届主题夏令营活动。孩子们在夏令营活动中创作的巨幅画作“心中梦想”在拍卖会上拍得 53 万元，成功帮助 5 所学校建造梦想中心，约有 5,000 名孩子受益。

“爱信账户”。该项目是本行于 2014 年开发的一款基于手机 APP 系统的公益产品。该项目帮助公益组织快捷接受公众捐款，将“爱·信·汇”公益项目从单纯接受积分捐赠发展到接受各种形式的捐赠，让客户从自己做公益发展到培养孩子和自己的朋友一起做公益。在众筹推广的 14 天内，“爱信账户”便覆盖了百度贴吧公益故事会活动的 2,800 万粉丝，日均覆盖 32.6 万人次。

第七章 绿色与环保

一、支持绿色信贷

（一）投身绿色信贷领域

信贷政策倾斜。2014 年，本行坚持绿色信贷理念，强调并高度重视环境污染治理、资源节约利用和生态保护建设等领域的可持续发展，提出了“践行绿色信贷，严格限制产能过剩行业融资需求”的授信政策，将绿色信贷理念贯穿到化解产能过剩的全过程，确保信贷投向符合技术升级要求、碳排放约束和绿色标准的领域，大力支持绿色经济、循环经济、低碳经济发展。例如：本行从 2013 年 5 月起，向一家专业从事废物管理和环境服务的环保龙头企业某环保股份有限公司贷款支持，综合授信 3.3 亿元。2014 年，在本行的全力支持下，该公司顺利完成了深圳福永污泥处理项目，实现了清远废旧家电拆解处理能力扩大，中标河源城南污水改造工程，有效推动了城市治污能力的提升，使城市环境得到显著改善。

本行向污染治理公司提供综合金融服务

广西某环保科技股份有限公司成立于 1999 年，是国家科技部火炬计划重点高新技术企业、中国环境保护产业协会骨干企业及全国环保优秀品牌企业，主要从事水处理及资源化利用、清洁化生产、固体废物处置及资源化利用、废气脱硝、重金属污染治理及生态修复等，服务范围覆盖工程咨询设计、研究开发、设备制造、工程建设、设施运营、投资运营（BOT）等环保全产业链。2014 年，南宁分行与该公司签订了战略合作协议，综合授信 2.5 亿元，大力支持该环保科技企业的节能减排、绿色可循环经济和生态建设。根据协议内容，本行为该公司提供信贷、投资银行、现金管理、电子银行、财务顾问等全方位的金融服务。该公司将此贷款用于企业进一步扩大生产、抢占环保市场，不仅解决了企业资金短缺的燃眉之急，还为企业再融资提供支持。

严格授信审批。2014 年，本行在受理涉及环境风险的授信项目审批时，要求申请人必须提供项目相应等级的环评报告，根据报告质量判断项目环境风险的程度，作为授信审批决策的重要依据之一。例如：宁波分行客户宁海县某铝塑公司是一家从事铝冶炼的小企业客户，本行客户经理在进行贷前调查时发现该客户属于环境污染较为严重的小作坊企业，且附近村民对该企业有很大的不满。该客户经理在综合考虑环保要求情况可能存在的风险后，坚持贷款企业要符合环保标准，最终未同意其信贷申请，终止了向高污染小作坊企业的授信。

加大贷款力度。2014 年，本行积极支持符合绿色信贷标准的鼓励类项目，重点向优质绿色项目贷款、绿色汽车金融、绿色房地产和建筑、绿色信用卡等领域提供金融支持，稳步探索绿色信贷中间业务等新兴业务创新，加强与中国清洁发展机制基金管理中心的业务沟通与联系，积极参与清洁基金节能环保项目合作。截至 2014 年末，本行绿色信贷主要投放于绿色交通运输、可再生能源及清洁能源、节能环保服务、垃圾处理及污染防治等项目。节能环保项目贷款余额¹²271.25 亿元。

（二）严控产能过剩行业风险

2014 年，本行继续从严控制对高污染、高耗能和产能过剩行业（两高一剩）的信贷投放，密切关注国家政策导向，进一步强化钢铁、有色金属、船舶、光伏等产能过剩行业的信用风险管理。本行依据授信政策，对两高一剩行业采取谨慎态度，严格审批标准，挑选行业中的优质企业进行信贷支持，对于产能低、能耗高、工艺技术落后的企业坚决逐步压缩退出，不予以新增授信支持。截至 2014 年末，本行“两高一剩”行业¹³贷款余额 492.19 亿元，较上年下降了 141.25 亿元，降幅 22.30%，在公司贷款中占比较上年下降了 1.12 个百分点。

高能耗、高污染涉及行业	2014年12月31日		2013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(%)
钢铁	228.12	1.56	275.69	1.95
水泥	60.69	0.41	75.13	0.53
焦炭	31.58	0.22	32.89	0.23
铜冶炼	13.45	0.09	23.31	0.16
铝冶炼	31.78	0.22	42.34	0.30
铅锌冶炼	6.12	0.04	12.71	0.09
火力发电	120.46	0.82	171.38	1.21
合 计	492.19	3.36%	633.45	4.48%

¹² 数据统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T 4754 - 2011）》中类别名称为：1.水污染治理；2.危险废物治理；3.其他污染治理；4.生物化学农药及微生物农药制造；5.环境污染处理专用药剂材料制造；6.再生橡胶制造；7.金属废料和碎屑加工处理；8.非金属废料和碎屑加工处理；9.污水处理及其再生利用；10.其他水的处理、利用与分配；11.再生物资回收与批发；12.水力发电；13.核力发电；14.其他电力生产；15.环境保护监测；16.野生动物保护；17.野生植物保护；18.绿化管理；19.其他自然保护；20.环境保护专用设备制造；21.环境监测专用仪器仪表制造的各类项目余额。

¹³ 数据统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T 4754 - 2011）》中类别名称为：炼铁、炼钢、黑色金属铸造、钢压延加工、铁合金冶炼；水泥制造、水泥制品制造；炼焦；铜冶炼；铝冶炼；铅锌冶炼；火力发电分类下的各类项目余额。

本行坚决控制授信高能耗、高污染涉及行业，对一批不在国家准入名录的产能过剩的钢铁生产企业实行逐渐退出机制。例如：沈阳分行客户某公司集团下属子公司经营范围涉及铁合金冶炼及化工，2012 年授信额度最高达到 2.2 亿元。之后，本行了解到该企业曾被国家环保机构限期整改排污情况后，密切关注其排污治理、投入及国家环保机构对其的处理情况，并采取逐年压缩授信，采取以每年压缩幅度不少于 30% 的存量额度减少对其授信支持，计划 2015 年全部退出对该企业的授信。厦门分行客户福建某钢铁公司生产钢铁制品、热轧钢铁（含钢坯）、钢管家具，2013 年 1 月，获分行 3,000 万元授信额度。分行在贷后管理过程中关注企业环保情况，发现该公司生产过程中粉尘噪音污染严重，影响周边村民的生活环境，并已被市环保部门责令整改。分行 2014 年没有继续给予该公司贷款，同时退出授信。

（三）发展绿色信贷中间业务

2014 年，本行绿色中间信贷业务是指国家财政部与境外资金提供银行签订外币贷款合同，财政部作为借款人借入外币资金，委托本行将资金投向符合条件的节能减排项目，本行向国家财政部出具担保，保证按时向境外资金提供银行还本付息的业务。

本行绿色中间信贷业务的资金主要投向减少温室气体排放的城市楼宇、能源、交通、供水、污水处理系统的融资项目。具体包括但不限于：光伏发电，太阳能热水系统；小型混合热电厂；节能公共建筑；节能供水水泵和污水处理系统；低能耗、可再生能源城市照明系统；垃圾控制及垃圾回收利用；回收垃圾、污水产生的可燃气体及废热发电，以及节能型公共交通工具、替代能源市政交通（如混合动力公交车）、交通管理系统等。截至 2014 年末，本行绿色信贷中间业务贷款余额 5,993,556.93 欧元，与上年末持平。

为湿地保护工程提供转贷款服务

卧龙湖自然保护区是辽宁省最大的内陆天然湿地和重要的生物多样性保护地，生物物种达 828 余种之多。2014 年，分行为辽宁省康平县卧龙湖自然保护区生物多样性保护与湿地保护工程建设项目开展 1,500 万欧元外国政府贷款转贷业务。在该项目运行中，分行与政府部门积极沟通，解决了项目出现的多个问题和困难，保证了出具项目还款承诺书的时效性，推进了各级地方财政审批流程，耐心沟通项目保证金回笼进度等，并为该项目的审批和转贷协议签约开启了绿色通道，提供了充分的金融保障。

该项目旨在从可持续发展和生态安全出发，通过增加湿地面积、改善湿地水环境、保持和发展生物多样性，积极开展科学研究和合理利用，建成集生物多样性保护、科研、宣教和开发利用于一体的综合

性保护体系，提高社区群众自然资源保护意识，建立保护区与社区的友好互利关系。项目总占地面积为 258 公顷，主要建设内容为卧龙湖生物多样性保护工程、湿地水体与生态系统保护工程、生态旅游开发工程、湿地宣传教育工程和能力建设工程。项目总投资 1,800 万欧元。其中，法国开发署贷款 1,500 万欧元，国内配套 300 万欧元，国内配套资金来源为沈阳市人民政府、康平县人民政府。

二、提升电子银行交易

2014 年，本行个人电子银行业务继续保持迅猛发展，个人电子银行对传统渠道的替代作用进一步加强，在提升服务效率和客户体验方面，起到越来越重要的作用。截至年末，本行个人电子银行业务笔数替代率 93.16%，增幅 1.68%。个人网银客户数、交易金额和交易笔数年增长率均超过 30%；个人手机银行交易笔数和交易金额年增长率分别达到 236.78%和 586.52%，连续两年保持高速增长。

	2014 年	2013 年	变化
个人电子银行业务			
个人网银客户数（万户）	1,390.52	1,031.14	34.85%
个人网银交易金额（亿元）	89,652.25	53,635.94	67.15%
个人网银交易笔数（万笔）	18,838.29	12,173.70	54.75%
个人手机银行客户数（户）	6,452,400	3,418,788	88.73%
个人手机银行交易金额（亿元）	1,161.45	169.18	586.52%
个人手机银行交易笔数（笔）	3,565,642	1,058,754	236.78%
个人电子银行业务笔数替代率（%）	93.16%	91.62%	1.68%
公司电子银行业务¹⁴			
公司网银交易金额（亿元）	381,072.41	282,843.43	34.73%
公司网银交易笔数（万笔）	4,509.78	2,992.90	50.68%

为应对气候变化，响应国家低碳经济、低碳金融的号召，2014 年，本行在现金管理业务方面相继开发推出了跨境现金管理系统、企业全流程商事通产品、电子招投标系统等多项创新金融产品，逐步构建起包括现金管理、银企直联、手机银行和电话银行在内的完善的公司电子银行服务渠道，为企业提供更加绿色环保的电子化金融产品和服务。本行现行电子商业汇票业务可以替代传统纸质商业汇票，利于环保，且节省了纸质汇票

¹⁴ 因统计口径变更，本报告期内暂不披露“公司网银交易金额替代率”和“公司网银交易笔数替代率”。

流转过程中人工传递、查询所需要的交通往来，有利于减少碳排放。

三、践行节能减排

（一）提倡视频会议

2014 年，本行大力倡导视频会议，努力控制现场会议的数量。截至 2014 年末，本行召开视频会议及培训共计 3,300 余次。其中，总行 237 次，增幅 41.92%；分行 3,100 余次，较上年略有下降。

（二）采用节能环保产品

2014 年，本行加大对节能产品的采购力度，共采购节能环保产品¹⁵约 2,353 万元。其中，采购节能灯具约 7.5 万只，共约 210 万元；采购节能办公设备约 3,300 台，共约 1,586 万元；采购节能感应开关约 1 万元，采购节水马桶约 25 万元，采购其他节能设备约 531 万元。

本行名片统一使用再生纸印制，减少了森林砍伐，并且再生纸制浆过程中对大气、水质等造成的环境污染要小于原木纸浆，保护了地球环境、节约了资源。截至 2014 年末，本行共印制名片 49,470 盒，折合减少木材砍伐 10.4 吨，减少垃圾废物排放 6.4 吨，减少二氧化碳和温室气体碳排放 0.95 吨，节约用水 173.36 吨。¹⁶

节能减排大行动

2014 年，本行总行发出节能减排倡议，号召分支机构以实际行动践行环境责任。

网点设计融入节能理念。有的分行在新建网点前期的设计环节融入了更多的节能理念。如：对墙面和地面大理石、油漆、大芯板等主材料选用环保等级较高的产品，在副材的选择上尽可能使用环保型产品，努力做到绿色施工、规范施工、文明施工。

购买可再生物料。有的分行购买可再生物料制作的垃圾袋等生活用品，通过倡议书的方式，在卫生间建议使用烘手机，减少对擦手纸的使用量。

开展光盘行动。有的分行开始在全行推行光盘行动，减少餐桌上的浪费。

购买节能认证产品。有的分行规定只能购买能效标识 2 级以上或有节能产品认证标志的耗能设备。

¹⁵ 节能环保产品的定义参照《节能产品政府采购清单（第十五期）》。

¹⁶ 上述数据来源于供应商官方网站自动计算得出，参见 <http://www.arjowigginsgraphic.com/>。

办公用品循环利用。有的分行重视将办公用品循环利用，如：燕尾夹和回形针从旧物积累多的部门回收至办公用品领用部门，进行重新分配利用。

减少高耗能交通出行。有的分行规定辖内员工出差时，通高铁的城市尽量乘火车出行。

采用天然气炉具。有的分行投入几十万元对炉具进行了升级改造，将原来一直采用柴油炉具转向采用天然气炉具，有效解决了柴油炉具燃烧不充分，产生黑烟，对环境产生负面影响的问题。

参加会议自带水杯。有的分行推行参加会议自带水杯，会议期间不再配发一次性纸杯。

（三）倡导节约复印纸

2014 年，本行鼓励员工减少使用复印纸，减少纸质定期报告、会议资料印刷数量，共采购 A4 复印纸约 39.5 万包，增幅 14.2%，折合二氧化碳当量排放量约 944 吨¹⁷。人均 A4 复印纸采购量约为 7.8 包，增幅 5.4%。

节约办公用纸举措

2014 年，本行宁波分行大力推进电子化办公，举措多多，从小事做起：

电子阅读替代纸质阅读。分行引导员工养成在电脑上阅读而不是打印出来阅读的习惯。

双面用纸。分行鼓励员工双面用纸，除了正式的公文外，单位内部流通的文件使用双面打印，但印有财务、个人或者通讯录等重要信息的纸张不得再用的及时粉碎；

让一页纸容纳更多内容。在内部文件打印时，分行提倡将字体缩小至小四号字，页边距、行间距缩窄，让每页纸能容纳更多内容。

减少错误文件打印。分行倡导在打印文件前，要认真审核无误后再打印，以免造成不必要的浪费；打印各类文档前要先设置好打印区域（尤其是 EXCEL 表格）并预览，确认无误后再打印。

提高草稿纸利用率。分行要求员工对无法再打印的单面纸不要丢弃，要作为草稿纸使用。

减少纸质材料。分行要求在开会时，尽量使用多媒体形式进行演示，减少会议材料用纸；尽量使用电子邮件，减少传真用纸，或将纸质传真扫描成电子版，发电子邮件，节约纸张。

（四）加强公务车管理

2014 年，本行公务车用油采购量约 326.4 万升，折合二氧化碳当量排放量约 7,745 吨¹⁸。

¹⁷ 每包 A4 纸为 500 张的标准规格，重量 2.5 千克；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 DEFRA 2014。

¹⁸ 公务车用油平均密度以 0.731 千克/升计算，数据来源英国环境食品和农业事务部（DEFRA）2014；二氧化碳排放因子 3.25 吨 CO₂e/吨，数据来源《IPCC 国家温室气体排放清单指南》及《中国能源统计年鉴 2012》。

公务车管理举措

2014 年，本行部分分行加强公务车统一管理，提高公务车使用效率。具体举措包括：

统一购买加油卡。统一购买公务车加油卡，实行“一车一卡”，定量、定期加油，统一管理。

定期保养维护。实行公务车辆的定期、定点维护保养制度，车辆维护、保养的次数与里程数挂钩，实行事前申报制度。

建立出车登记制度。建立公务车辆出车情况登记制度，严格履行车辆使用审批程序，对公务用车的使用人、使用时间、工作任务、去向、里程、油耗进行登记，并建立台帐。

统筹派车。公务派车做到统筹兼顾，实行公务出行拼车，减少出车次数，短距离外出办理公务尽量乘用公共交通工具，参加集体公务活动集中统一乘车。

统一入库停放。建立公务车辆入库停放制度，非工作日、非工作时间除公务需要安排车辆外，一律入库停放，减少出车台次，控制公务车辆私自出车。

（五）减低物流能耗

2014 年，本行共发送计件快递约 112.7 万件，增幅约 41.2%；计重快递约 31.4 万千克，增幅约 166%；人均发送计件快递约 22.2 件，增幅约 30.6%；人均发送计重快递约 6.2 千克，增幅约 146%。

（六）节约市政用电用水

2014 年，本行市政用电耗用量约为 22,441 万度，增幅约 17.7%，折合二氧化碳当量排放量约 15.6 万吨¹⁹；人均市政用电耗用量约为 4,423 度，增幅约 8.6%。市政用水耗用量约为 159.8 万吨，增幅约 26.2%；人均市政用水耗用量约为 31.5 吨，增幅约 16.7%。

节电举措

2014 年，本行无锡分行采取多项节点举措，养成节电好习惯。具体包括：夏季营业及办公场所的空调温度设置于 26℃-28℃，冬季温度低于 10℃时开启空调；使用空调时关好窗户，白天可拉下遮阳窗帘，下班后及时关闭营业及办公场所空调、风机；减少办公电子和电器设备的待机时间，减少电脑主机、显示器、复印机、打印机、饮水机、碎纸机等办公设备等待机能耗，长时间不使用要关闭电源；随手关灯，杜绝办公室无人长明灯，中午休息时间及下班后应关闭照明。晴天尽量少开灯，充分利用自然光照，减少照明设备能耗；严格遵守安全用电规则，严禁私拉乱接电源，严禁违章违规使用电器，严禁电源线路超负荷使用；将分行本部大楼所有照明灯具更换成 LED 节能环保照明灯具，节约能耗。

¹⁹ 二氧化碳排放因子来源于《2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中的 2012 年度数据。

（七）减少纸质账单

2014 年，本行加强环保节能意识培养，通过官方网站、账单、短信等宣传渠道引导客户从纸质账单转移至电子账单。本行对持续两次退信的纸质账单客户进行拦截，将纯还款纯积分客户的纸质账单转变为电邮账单、微信账单。截至 2014 年末，本行信用卡账单总量 9,530 万封，纸质账单替代率 65.13%，较上年末提高了 5.32 个百分点，相当于减少发出纸质账单 6,207 万封，折合减少纸张约 1,241 吨²⁰、二氧化碳当量排放量约 1,187 吨。其中，纸质账单总量 3,323 万封，增幅约 11.3%，折合二氧化碳当量排放量约 635 吨²¹。

（八）妥善处理废物

2014 年，本行共处理废弃设备（含微机、显示器、打印机、传真机、多功能一体机、笔记本电脑、服务器、投影仪、摄像机、照相机、刻录机、视频采集机卡、机柜、终端、电话机、饮水机、叫号机、点钞机、电子显示屏及控制台设备）1 万余件；报废耗材（含打印墨盒、硒鼓、键盘、鼠标）4 万余件；处理各种型号电池约 4.3 万只。

（九）倡导绿色采购

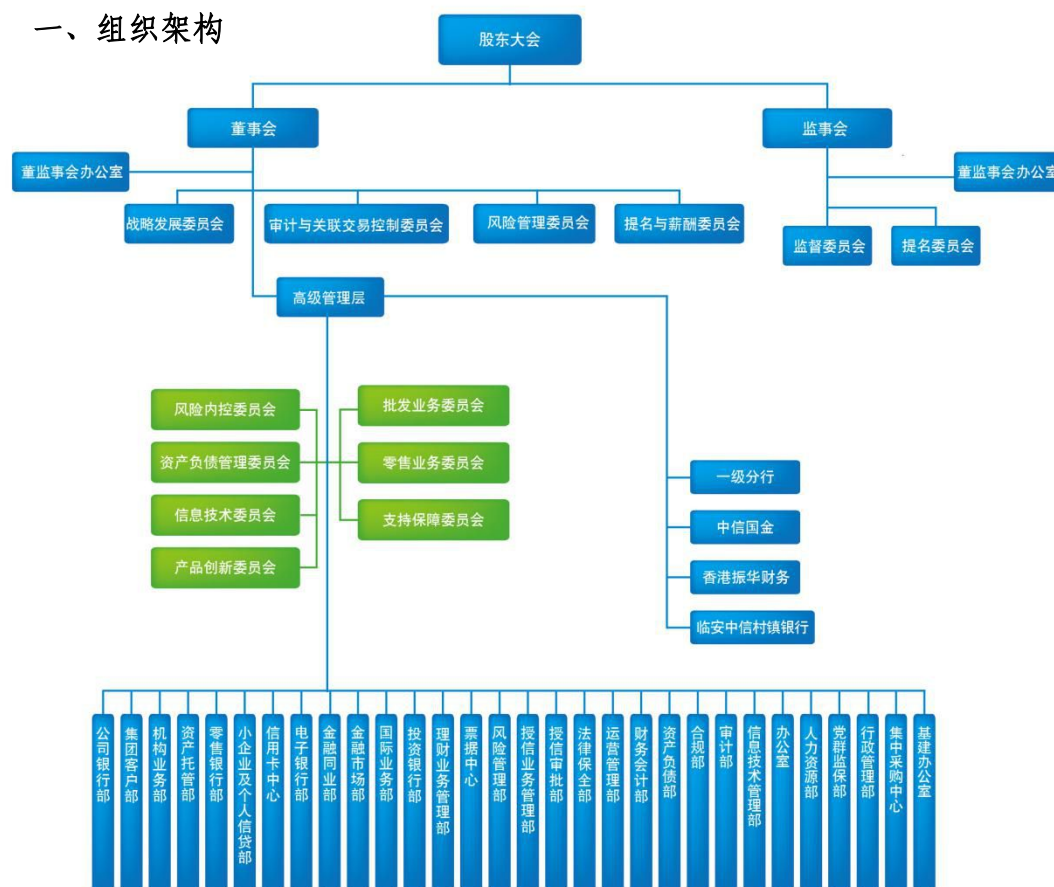
2014 年，本行大力推行集中采购中心的“电子化评审”与采购信息系统建设，充分利用信息技术规范采购评审，提高工作效率，并大量精简书面应答材料。本行通过加强对供应商的准入和评价管理，拒绝高污染、高耗能的厂商和产品，引导供应商履行必要的社会责任。

²⁰ 测算标准：纸质账单每封 20 克。

²¹ 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。

第八章 附 录

一、组织架构



二、网点布局



三、社会荣誉

2014 年 2 月，中国外汇交易中心授予本行 2013 年银行间外汇市场“最佳做市奖”、“最佳外币做市奖”、“最佳交易奖”、“最佳即期交易奖”、“最佳外币交易奖”、“最受欢迎即期做市奖”。

2014 年 3 月，中国扶贫基金会授予本行“2013 年度扶贫大使奖”。

2014 年 4 月，《证券时报》授予本行“2014 年中国区最具影响力银行投行”奖；在《亚洲银行家》2014 年中国奖项计划中，本行信用卡中心获得“最佳客户关系管理奖”和“最佳数据分析项目奖”；本行被国际客户管理学院（中国区）与 CCCS 标准委员会评选为“2013-2014 年度 CCCS 中国最佳呼叫中心”。

2014 年 5 月，在《福布斯》杂志公布的“全球企业 2000 强排名”中，本行位居第 134 名。

2014 年 6 月，中国银行业协会授予本行“2013 年度最佳公益慈善贡献奖”、“2013 年度最佳社会责任特殊贡献网点奖”；中国人民银行授予本行“银行科技发展奖三等奖（对公 CRM 系统）”、“银行科技发展奖二等奖（基于语音识别的自助语音系统）”、“银行科技发展奖三等奖（私人银行综合管理系统）”、“银行科技发展奖三等奖（中信银行移动办公系统）”。

2014 年 7 月，在英国《银行家》杂志推出的世界 1000 家银行排名中，中信银行一级资本排名第 37 位，总资产排名 48 位；《中国证券报》授予本行“2013 年度中国上市公司金牛百强奖第 69 名”、“2013 年度金牛理财银行奖（保本浮动收益型）”。

2014 年 9 月，《亚洲货币》在“FX POLL 2014”评选中，授予本行“中国最佳外汇服务提供商第一名 (OVERALL)”、“中国最佳外汇产品及服务第一名”、“中国最佳外汇期权提供商第一名”、“中国最佳外汇研究及市场覆盖第一名”；

2014 年 9 月，《21 世纪经济报道》授予本行“第七届 21 世纪资产管理金贝奖之年度最佳资产托管银行奖”；

2014 年 11 月，《证券日报》授予本行“中国证券市场年会金鼎奖”；

2014 年 12 月，中国金融认证中心授予本行“2014 年中国最佳网上银行用户体验奖”；《第一财经日报》授予本行“最佳国际金融服务银行和最佳核心竞争力银行”奖；“金融界”网站授予本行“2014 年度最佳资产托管银行”；《经济观察报》授予本行“卓越战略创新银行”。

2014 年，中华英才网在“中国大学生最佳雇主”评选中授予本行“全国性银行业十大最佳雇主”奖。

2015 年 1 月，和讯网授予本行“2014 年度最具影响力全国性银行”；《金融时报》授予本行“年度最佳跨境人民币业务银行”奖。

四、独立有限鉴证



KPMG Huazhen
(Special General Partnership)
8th Floor, Tower E2
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China

毕马威华振
会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场东2办公楼8层
邮政编码: 100738

Telephone 电话 +86 (10) 8508 5000
Fax 传真 +86 (10) 8518 5111
Internet 网址 kpmg.com/cn

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2014年12月31日止的2014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)为标准,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》,以及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》为依据,及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》、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、和中国社会科学院CASS-CSR 3.0 报告披露体系为参考所编制的2014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。

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

KPMG Huazhen (Special General Partnership), a special general partnership in China and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)-中国特殊普通合伙会计师事务所,是瑞士实体-毕马威国际组织(“毕马威国际”)相关的独立成员所网络中的成员。



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；
- 询问社会责任报告信息数据收集、汇总的流程，包括相关系统和方法的设计及实施情况；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对总行营业部实施实地访问；
- 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，中信银行以 GRI 可持续发展报告指南(G3.1)为标准，并依据上海证券交易所以及香港联合交易所指引的披露建议，所编制的 2014 年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）



北京

二零一五年三月二十日

五、GRI²²指标索引

指标	披露状态/页码	指标	披露状态/页码	指标	披露状态/页码
1. 战略与分析		FS4	P16-17、P47, 49, 54, 56	LA1	P26、P44-46
1.1	P5-6、P6-8	FS5	P43、P46、P52-58、P62-64	LA2	P44-46
1.2	P5-6、P6-8	FS15	P38, 55	LA3	P46-47
2. 公司信息		FS6	P24-27, 29-30	LA15	不适用
2.1	P2	FS7	P24-30	LA4	P48
2.2	P9	FS8	P60-61	LA5	P48
2.3	P9	FS9	P3、P17	LA6	不适用
2.4	P3、P82	FS10	P17	LA7	P48
2.5	P9	FS11	0	LA8	P31-32、P47, 49-50
2.6	P9	FS12	2011 年 CSR 报告	LA9	P47-48
2.7	P9	EC1	P9-10	LA10	P49-50
2.8	P3	EC2	P5-6、P6-8	LA11	P47, 49-50
2.9	不存在	EC3	P46	LA12	P47, 49-50
2.1	P70-71	EC4	保密信息	LA13	P19-20、2014 年年报
3. 报告参数		EC5	P46	LA14	P46
3.1	P3	EC6	P14-15、P42-43	HR1	不适用
3.2	P16	EC7	不适用	HR2	不适用
3.3	P3	EC8	P10-11、P51-52	HR3	不适用
3.4	P82	EC9	P52-56	HR4	P30-31、P46
3.5	P2-3	EN1	P65-66, 68	HR5	P42-43, 0
3.6	P3	EN2	未披露	HR6	P42-43, 0
3.7	P2-3	EN3	P66-67	HR7	P42-43, 0
3.8	P2-3	EN4	P67-68	HR8	不适用
3.9	P2、P16-17、P27, 29, 51, 82, 60, 61, 64, 65, 66, 67, 68	EN5	不适用	HR9	不适用
3.10	P10	EN6	P65-66, 68	HR10	不适用
3.11	P3	EN7	P67-68	HR11	不适用
3.12	P76-79	EN8	P67	S01 (FSSS)	P51-58、P62-63
3.13	P3-4	EN9	不适用	S01 (G3.1)	P51-58、P62-63

²² GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称, 中文译名全球报告倡议组织。

4. 公司治理		EN10	未披露	FS13	P26-27、P52-54
4.1	P18-21	EN11	P62-63	FS14	P52-53
4.2	P19	EN12	P62-63	S09	P60-62
4.3	P19	EN13	P62-63	S010	P37-42、P59-62
4.4	P14-15	EN14	P62-63	S02	P31
4.5	P17、P20	EN15	不适用	S03	P31-32
4.6	P19-20	EN16	P65-68	S04	P30-32
4.7	P20、2014 年年报	EN17	不适用	S05	P15、P22-23
4.8	P13	EN18	P65-68	S06	不适用
4.9	P15-17、P19-20	EN19	未披露	S07	保密信息
4.1	P20	EN20	不适用	S08	保密信息
4.11	P16-17、P18-19、P22-30	EN21	未披露	PR1	未披露
4.12	P6-8、P51-58	EN22	P67、2012CSR 报告	PR2	未披露
4.13	P30	EN23	不适用	PR3	P9、2014 年财务报告
4.14	14-15	EN24	不适用	PR4	未披露
4.15	14-15、2011 年 CSR 报告	EN25	不适用	PR5	P38
4.16	14-15	EN26	P59-62, 64-68	FS16	P35-36、48-49、52-53, 55
4.17	14-16	EN27	不适用	PR6	P14, 16、P53-55, 57
FS1	P16-17、P24-26、P34, 37-38、P54、P59-60, 62	EN28	不适用	PR7	保密信息
FS2	P21、P24-26, 30-31、P34-37, 42-43、P44-46, 48-49、P59-60, 67-68	EN29	未披露	PR8	不适用
FS3	P32、P61-62	EN30	未披露	PR9	保密信息

六、ESG²³指标索引

内容	页码
A. 工作环境质素	
A1 工作环境	
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。	46, 48-49
A1.1 按雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	26, 44-46
A1.2 按年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	44

²³ ESG 是 Environmental, Social and Corporate Governance 的简称，中文译名环境、社会和管治报告。

A2 健康与安全	
一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。	46-47, 48-49
A2.1 因工作关系而死亡人数及比率。	46
A2.2 因工伤损失工作日数。	未披露
A2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	46-47
A3 发展及培训	
一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	47, 49-50
A3.1 按雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	49-50
A3.2 按雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	49-50
A4 劳工准则	
一般披露：有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。	46
A4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	46
A4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	46
B. 环境保护	
B1 排放物	
一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物；温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫；有害废弃物指国家规例所界定者。	66-68
B1.1 排放物种类及相关排放数据。	68
B1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	66-68
B1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	不适用
B1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	68
B1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	65-68
B1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	68
B2 资源使用	
一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。	31, 56, 64-68
B2.1 按类型划分直接/或间接能源（如电、气或油）总耗量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	66-67
B2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	67
B2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	未披露
B2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	不适用
B2.5 所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
B3 环境及天然资源	
一般披露：减低营运对环境及天然资源的重大影响的政策。	59-64
B3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	24-26, 59-64
C. 营运惯例	
C1 供应链管理	
一般披露：管理供应链环境及社会风险的政策	14-15, 42-43,

	68
C1.1 按地区划分的供货商数目。	未披露
C1.2: 描述有关聘用供货商的惯例, 向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	63
C2 产品责任	
一般披露: 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签、私隐及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守及严重违反相关准则、规则及规例的资料。	14, 33-39
C2.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。	不适用
C2.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	38
C2.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	43
C2.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
C2.5 描述消费者数据保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	35
C3 反贪污	
一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守及严重违反相关准则、规则及规例的数据。	30-33
C3.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	31
C3.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	31
D. 小区参与	
D1 小区投资	
一般披露: 有关以社区参与来了解营运所在社区的需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	51-58
D1.1: 专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	52-58
D1.2 在专注范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育) 所动用资源 (如金钱或时间)。	51-58

七、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”)。

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 东方文化大厦中信银行

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

本报告联系方式

地址：北京市东城区朝阳门北大街 9 号

东方文化大厦中信银行

邮编：100010

电话：010-89936232