

中信银行股份有限公司

2015 年度

社会责任报告

2016年3月23日

编制说明

《中信银行股份有限公司 2015 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四版（G4）》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 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》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》和“中信银行社会责任报告信息管理系统”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集团 2015 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”。除特别注明外，本报告中所称“截至年末”均为“截至 2015 年年末”。

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）。本报告所披露的数据、陈述和案例的方法均通过在线信息管理系统完成。本报告中涉及上一期报告的数据基本与其保持一致，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群工保卫部，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 2015 年 1 月 1 日至 2015 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、38 家一级分行及其分支机构、5 家境内外一级子公司。

报告审议

本报告经本集团董事会、监事会和高级管理层审议通过。本集团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报告摘要；电子版全文通过本集团官方网站发布，网站地址为 <http://bank.ecitic.com/>；APP 版通过手机客户端发布。本报告英文版仅以电子版形式发布。

报告披露

本集团从 2008 年正式对外发布社会责任报告，以后每年一期。本报告是本集团公开向社会发布的第 8 份社会责任报告，也是本集团对外发布的第 7 份经第三方独立鉴证的社会责任报告。

目 录

董事长致辞.....	P5
行 长致辞.....	P6
本集团简介.....	P8
关键绩效表.....	P9
第一章 战略与管理	P11
全力实施新战略 确立企业文化体系 明确社会责任理念 识别社会责任议题 加强社 会责任管理	
第二章 管治与风控	P18
完善公司治理 加强风险管理	
第三章 履责与义务	P24
积极响应国家战略 参与行业发展 推进反腐倡廉 维护金融秩序	
第四章 客户与服务	P35
倡导“客户为尊” 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	
第五章 员工与文化	P43
员工基本情况 基本福利保障 坚持同工同酬 完善考核机制 关心身心健康 规划职 业生涯 保障合法权益 加强职业培训 丰富员工文体生活	
第六章 公益与慈善	P50
积极回报社会 支持国家扶贫政策 投身公益事业 员工志愿者行动	
第七章 绿色与环保	P55
气候变化的影响 开展碳金融业务 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	P64
组织架构 网点布局 社会荣誉 独立鉴证报告 GRI 指标索引 ESG 指标索引 意见 反馈表	

董 事 长 致 辞

2015 年，中国全面进入经济建设转型、生态建设治理、社会建设过渡的“新常态”。本集团作为一家国有上市公司，积极适应经济转型变化、实现国有资产保值增值、助力国家战略实施，并在保护消费者权益、参与社会公益慈善、支持绿色金融等方面做出了重要贡献，履行了应有的社会责任。

本行董事会进一步建立和完善了银行的公司治理制度，有效提升了银行管理水平。2015 年，本集团加强并完善顶层设计，制定了董事会相关的管理办法，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。本集团制定了新的风险管理体制改革方案，完善了风险管理体制，实行了全面、统一、独立和专业的风险管理。本集团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。

2015 年是本集团大力实施《中信银行 2015-2017 年战略规划》的第一年。一年来，本集团以建设“最佳综合融资服务银行”为愿景，加快经营转型，优化结构调整，深化体制改革，守住风险底线，战略实施取得重大进展。本集团确立了传承中信集团精神的企业文化体系，秉承“诚信、创新、协作、卓越”的核心价值观，努力塑造诚信银行、绿色银行、人文银行、爱心银行、价值银行、品牌银行，促进本集团的可持续发展。

2015 年，由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告中的重要陈述及关键数据进行真实性审验，提供独立鉴证报告，并向本集团提出社会责任管理的意见和建议。

在 2016 年政府工作报告中，首次提出大力发展绿色金融，并把实施脱贫攻坚工程作为重点工作来抓。因此，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，制定更加切实有效的绿色信贷政策，提升碳足迹管理水平，加大开展绿色金融的力度，为促进我国生态文明建设贡献力量；同时积极实施精准扶贫，履行好社会责任，担当好企业公民。



董事长 常振明

2016 年 3 月 23 日

行长致辞

2015 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》，确立了企业文化体系，围绕社会责任目标，将社会责任理念融入企业文化，立志成为一个积极回应各利益相关方诉求，奉献爱心、有担当的企业公民，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

本集团践行“最佳综合融资服务银行”愿景，积极响应国家战略，主动服务我国经济发展。2015 年，本集团加大了支持实体经济、“一带一路”、“京津冀协同”、“互联网+”等国家战略，并协同中信集团、组织各分行积极参与其中，取得了可喜成效。本集团还深入开展业务研究，积极推动行业发展，加强反腐倡廉，维护金融秩序稳定。截至年末，本集团归属股东的净利润 411.58 亿元，资产规模 51,222.92 亿元，资本充足率 11.87%，拨备覆盖率 171.63%，不良贷款率 1.47%。

本集团倡导“客户为尊”理念，不断提升客户服务能力，保护消费者权益。2015 年，本集团制定了消费者保护三年发展规划，全力保护消费者权益，建立健全了服务管理体系，强化了服务品质管理，统一了客户服务新形象，确保了客户信息安全和网点营业安全。尤其是通过主动改进服务、提升服务能力、新增服务渠道、创新服务产品，大大提升了客户体验，赢得客户的赞誉。

本集团坚持以“员工为本”，为员工提供了充分的基础福利保障，坚持同工同酬，提供了合理的职业生涯规划，结合岗位工作需要提供了专业的职业培训，为员工自身可持续发展提供了支持。本集团重视保障员工的各项合法权益，保障员工诉求渠道的畅通，保障员工享有工会权益，保护女职工权益，关心员工身心健康，为员工提供充分的后勤支持保障，营造积极向上的文化环境，致力于铸就员工幸福。

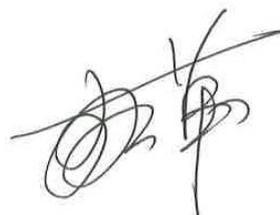
本集团强化社会责任意识，大力弘扬“感恩奉献”理念，积极回报社会，主动参与扶贫、慈善和公益活动。2015 年，本集团捐赠 600 万元，专项用于支持西藏自治区日喀则市谢通门县和甘肃省陇南市宕昌县 3 个村开展定点扶贫工作，并向两个定点扶贫县派驻了干部。本行积极开展温情金融服务，持续减免服务费，为社会特殊弱势群体提供网点便民、贴心的金融服务。截至年末，本集团每股社会贡献值 4.12 元；对外捐赠 1,559.11 万元，增幅 6.67%；员工捐款 117.18 万元。员工参与志愿者活动约 1,330 人次。

本集团倡导“可持续发展”企业文化，开始研究气候变化对业务的双重影响，致力于打造“绿色银行”。2015 年，本集团开展了碳金融业务，大力支持绿色信贷业务，严

控“两高”行业贷款风险，发展绿色信贷中间业务，支持环境保护项目贷款。本集团进一步提升了电子银行交易的发展，以实际行动践行节能减排。截至年末，本行“两高”行业贷款余额 501.80 亿元，增幅 1.95%，在公司贷款中占比较上年末下降了 0.44 个百分点，本行的全年直接和间接二氧化碳排放当量约 18.03 万吨，增幅 9.27%；人均碳排放约 3.39 吨，增幅 4.31%。

本集团加强与各利益相关方多形式的紧密沟通，关注并积极回应其各利益相关方的愿望与诉求。2015 年，本集团通过走访开展了与政府机构的面对面沟通，通过路演、业绩发布会、发布公告与投资者密切联系，通过各种活动与客户开展了形式多样的业务推介和金融知识宣传，通过全国主流媒体和本行官方网站和微博刊发业务和产品新闻报道，通过发布 APP 版社会责任报告加强与各利益相关方的互动，使之更便捷、全方位地与本集团进行互动。

展望 2016 年，本集团将在国家“十三五”规划、政府监管部门的引导和新的市场形势下，坚持责任文化理念，进一步加强社会责任管理，及时了解和回应各利益相关方的关注和诉求，利用金融杠杆作用促进生态文明建设，积极开展精准扶贫、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

2016 年 3 月 23 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。

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。2009 年，本集团收购中信国际金融控股有限公司。2015 年，本集团英国伦敦代表处开业，澳大利亚悉尼代表处进入筹备阶段，标志着本集团新一轮国际化战略正式启动。2015 年 12 月，本集团认购台湾中国信托金融控股股份有限公司股份获中国银监会批准，有望成为首家赴台参股金控公司的内地金融机构。

目前，本集团并表总资产超 5 万亿元，在 2015 年 5 月《福布斯》公布的“全球企业 2000 强”排名中，本集团排名第 94 位；在 2015 年 7 月英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行”排名中，本集团一级资本排名第 33 位，总资产排名第 46 位，已成为资本实力雄厚、具有强大综合竞争力和品牌影响力的国际化金融机构。

在国内经济新常态和金融市场化的时代背景下，本集团以“最佳综合融资服务银行”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“诚信、创新、协作、卓越”的核心价值观和“合规、智慧、团队、高效”的经营管理理念，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、托管业务等综合金融解决方案，向个人客户提供零售银行、信用卡、消费金融、财富管理、私人银行、出国金融、电子银行等多元化金融产品及服务，全方位满足企业、机构及个人客户的综合金融服务需求。

截至 2015 年底，本集团在国内 128 个大中城市设有 1,353 家营业网点，拥有员工 5 万余名。本集团下设 4 家附属公司，在中国内地设有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，在香港设有中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）。中信国际金融控股有限公司全资持有的中信银行（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 41 家营业网点，拥有员工 1,900 余名。

关键绩效表¹

关键绩效指标	单位	2015 年	2014 年
经济绩效			
营业收入	亿元	1,451.34	1,247.16
利润总额	亿元	549.86	545.74
归属于本行股东的净利润	亿元	411.58	406.92
基本每股收益	元	0.88	0.87
平均总资产回报率 (ROAA)	%	0.90	1.07
加权平均净资产收益率	%	14.55	16.84
总资产	亿元	51,222.92	41,388.15
总负债	亿元	48,026.06	38,714.69
不良贷款率	%	1.43	1.30
拨备覆盖率	%	167.81	181.26
资本充足率	%	11.87	12.33
社会绩效			
纳税总额 ²	亿元	247.99	231.49
捐款总额	万元	1,559.11	1,461.60
每股社会贡献值	元	4.12	4.19
营业网点数*	个	1,353	1,230
自助设备数*	个	11,044	11,128
员工总数*	人	53,136	50,735
其中：男性员工*	人	25,023	23,959
女性员工*	人	28,113	26,776
少数民族员工*	人	2,128	1,966
员工流失率 (合同制员工)*	%	5.63	4.63
培训总投入*	万元	8,607.03	7,812.97

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”。

志愿者行动次数*	次	57	64
志愿者行动参与人数*	人次	约 1,330	约 2,450
环境绩效			
绿色信贷贷款余额*	亿元	236.96	251.73
个人网银交易金额*	亿元	114,805.56	89,652.25
公司网银交易金额 (“e” 渠道)*	亿元	560,718.37	381,072.41
人均市政电用量*	度	4,689	4,423
人均市政水用量*	吨	37.8	31.5
人均复印纸采购量*	包	7.7	7.8
账单总量*	万封	12,067	9,530
纸质账单量*	万封	3,459	3,323
纸质账单替代率*	%	71.33	65.13
视频会议*	次	约 4,100	约 3,300

第一章 战略与管理

一、全力实施新战略

2015 年,是本集团大力实施《中信银行 2015-2017 年战略规划》的第一年。一年来,本集团以建设“最佳综合融资服务银行”为指引,加快经营转型,优化结构调整,深化体制改革,守住风险底线,战略实施取得重大进展。重点表现在:

新战略引领发展新格局,形成了综合化融资、平台化发展和国际化发展的新格局;创新发展塑造市场新形象,塑造了互联网金融、业务品牌和“大单品”的新形象;重点区域打造增长新引擎,打造了资产业务、跨境业务、渠道布局和特色发展的新引擎;体制改革激发新活力,风控体制、创新体制、考核体制、资产负债管理和人力资源改革取得阶段性成果;协同发展开创新局面,形成了互利共赢的协同新局面;信息科技建设迈上新台阶,成功实现了新核心系统上线,全业务、全机构一次性切换投产成功;党建和企业文化营造新气象,为全行发展提供了坚强的组织和纪律保证,形成了全员学习和践行企业文化的良好氛围。

【案例】本集团成为首家赴台湾地区投资的股份制商业银行

2015 年,本集团与中国信托金融控股有限公司(台湾中信金控)签署股权合作协议,标志着中信银行进驻台湾。9 月 16 日,本行与中国信托商业银行股份有限公司(以下简称“中国信托”)成功签署《业务合作协议》,标志着双方在业务层面深入合作迈出重要一步。

依据协议,本集团将认购台湾中信 3.53% 普通股股份,预计将成为中信金控名义第三大股东;同时将向台湾中信金控子公司中国信托商业银行出售中信银行国际(中国)有限公司 100% 股权。未来,本行与中国信托将在联合发行信用卡、零售客户互惠支持和服务、跨境人民币及贸易融资、跨境融资及银团贷款、债券承销及征信以及其他多个领域开展广泛合作,实现两岸银行业务的更好延伸。

二、确立企业文化体系

2015 年,本集团正式确立并发布了企业文化体系,制定印发了《中信银行企业文化手册》和《中信银行企业文化建设三年规划(2015-2017 年)》,开启了本集团企业文化建设的崭新阶段,形成了企业文化与发展战略齐头并进的局面,并努力将企业文化不断融入到经营管理之中。

本集团企业文化与中信集团企业文化一脉相承,是中信银行人的共同价值理念和行为准则。《中信银行企业文化手册》是本集团企业文化建设纲领,不仅传承了中信集团

企业文化精髓，凝聚了本集团经营管理的思想和智慧，更体现了中信银行人的价值品位和目标追求。

《中信银行企业文化手册》由文化传承篇、价值理念篇、职业规范篇、行训誓词篇和银行标识篇五大篇章构成。其中，在价值理念篇中包括愿景、使命、核心价值观、经营管理理念、人才理念、责任理念等六个部分。

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

核心价值观：诚信 创新 协作 卓越

经营管理理念：合规 智慧 团队 高效

人才理念：德才兼备 适才适位

责任理念：履行社会责任 追求持续发展

三、明确社会责任理念

2015 年，本集团社会责任理念是企业文化价值理念的重要组成部分，“履行社会责任，追求持续发展”成为本集团责任理念的全部内容。

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。

本集团社会责任目标是：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。

四、识别社会责任议题

2015 年，本集团共梳理社会责任指标约 700 个，并依据 GRI (G4) 的要求进行实质性分析，根据中国金融行业特性及 2015 年银行业各项业务指引和监管要求，识别出本集团重要的社会责任议题，包括积极支持国家战略、保护消费者权益、为员工提供多重保障、扩大绿色信贷、支持扶贫事业等。

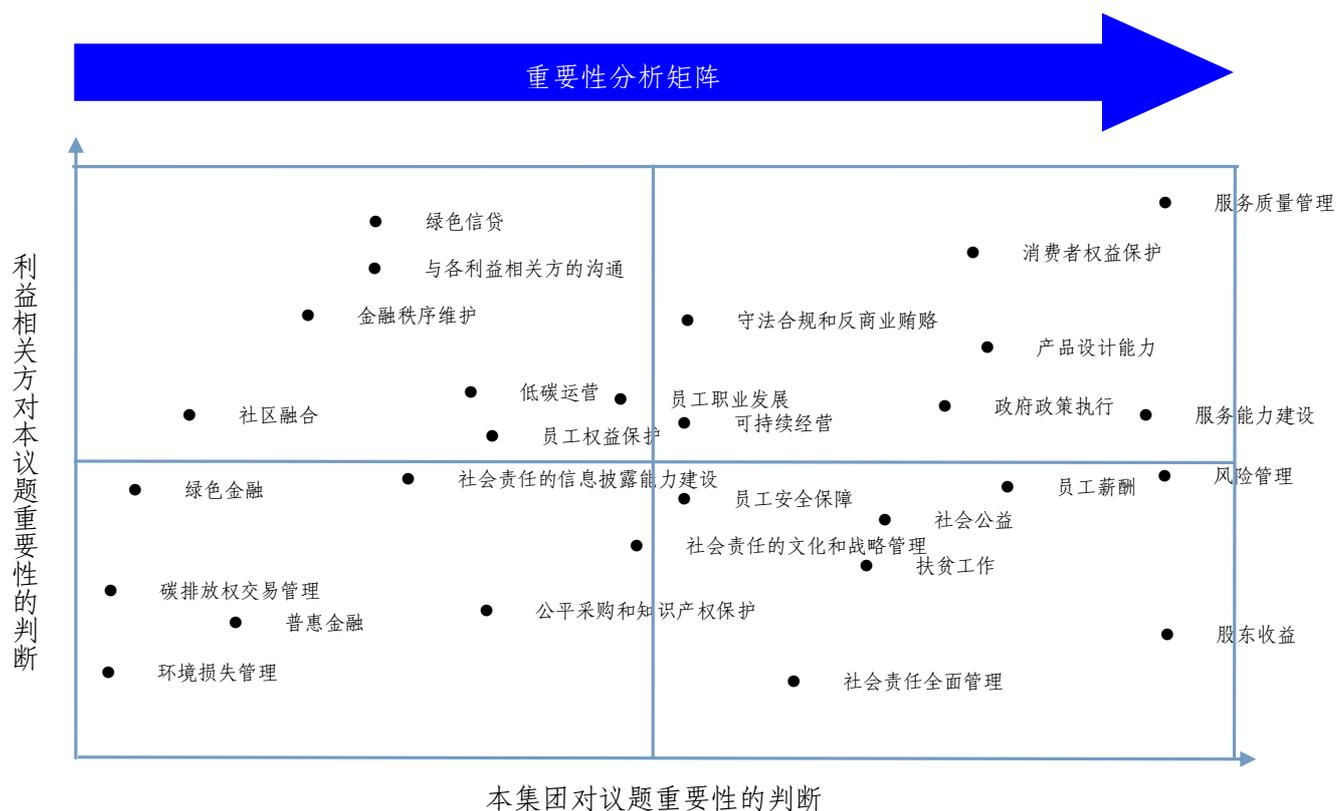


图 1: 本集团社会责任重要议题重要性分析矩阵图

五、加强社会责任沟通

2015 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诉求，增强本集团与利益相关方的和谐可持续发展。

(一) 利益相关方认定

本集团认定的利益相关方主要包括：

表 1: 本集团利益相关方认定表

利益相关方	知晓期望	沟通方式	回应措施	绩效表现
政府	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守国家法律法规、行业标准与规范 ✓ 保障银行资金安全 ✓ 依法公平竞争、维护公平竞争环境 ✓ 坚持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 法律法规、政策指引、规范性文件 ✓ 行业会议、专题报告、监管通报与评级、通气会 ✓ 现场检查、非现场检查 ✓ 座谈会、研讨会、论坛 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 响应国家号召 ✓ 落实监管政策 ✓ 参与制定行业标准和规范 ✓ 提升经营管理绩效 ✓ 接受监督考核 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 坚持依法纳税 ✓ 支持实体经济 ✓ 经营业绩稳步提升 ✓ 管理成效显著 ✓ 推进反腐倡廉 ✓ 保障金融秩序稳定，等等
股东	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 规范公司治理 ✓ 提高股东回报 ✓ 提升盈利能力 ✓ 提升公司价值 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股东大会 ✓ 定期公告 ✓ 投资者沟通与交流 ✓ 路演 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推进社会责任管理 ✓ 提升每股社会贡献值 ✓ 保持品牌价值和荣

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 业绩发布会 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 誉 ✓ 经营业绩表现 ✓ 内部监管评级, 等等
客户	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供优质金融服务 ✓ 提供优质金融产品 ✓ 提供完整、真实、准确的产品服务信息 ✓ 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 营业网点 ✓ 电子银行 ✓ 营销活动 ✓ 沙龙讲座 ✓ 市场调研 ✓ 效果评估 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便、快捷金融服务 ✓ 提供多元化的金融产品 ✓ 及时发布产品、营销公告 ✓ 了解客户意见建议 ✓ 加强营业网点安全保卫 	<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
供应商	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守商业道德 ✓ 公开、公平、公正采购 ✓ 互利共赢、共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公开采购信息 ✓ 谈判、交流 ✓ 合作协议、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供应商管理机制 ✓ 建立维护供应商信息库 ✓ 加强与供应商的沟通与联系 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 总行成立集中采购中心 ✓ 制定集中采购管理相关制度 ✓ 与供应商建立业务合作关系
员工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供就业机会 ✓ 保证合理的待遇和福利 ✓ 提供良好的工作环境 ✓ 建立顺畅的沟通机制 ✓ 提供良好的成长空间 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 职工代表大会 ✓ 工会组织 ✓ 内网邮箱、论坛 ✓ 内部会议 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 统一招聘员工 ✓ 坚持同工同酬 ✓ 保障员工健康安全 ✓ 举办文体活动 ✓ 保障员工基本权益 ✓ 提供岗位技能培训 ✓ 听取员工意见 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 发挥工会组织作用 ✓ 开展员工晋级评聘 ✓ 组织员工体检、开展心理咨询 ✓ 举办多元化职业培训班 ✓ 安排员工各种休假 ✓ 召开青年员工座谈会, 等等
社区	<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 	<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 	<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 	<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

(二) 与利益相关方沟通

主动拜访。2015 年, 本行行长李庆萍带队深入省市自治区, 与福建、广东、山东、湖南、辽宁、河南、江西、西藏、陕西、内蒙、天津、大连、青岛、上海, 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 家政府机构充分交流沟通, 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。

战略合作。2015 年, 本行积极推动与核心战略客户、省级政府等实现战略合作。截至年末, 本行与 20 家核心战略客户签署总对总合作协议, 推动了多家分行与市(区)级人民政府、区域重点机构客户签署了战略合作协议。

【案例】中信银行、中信信托与恒大集团签署战略合作协议

2015 年 3 月 18 日，本行携同中信信托与恒大集团在京签署战略合作协议。中信集团董事长兼本行董事长常振明、本行行长李庆萍、中信信托董事长陈一松、恒大集团董事局主席许家印等领导出席了签约仪式。本次中信银行、中信信托与恒大集团共同签署战略合作协议，将在融资、资金管理、信托融资等方面进行深入合作的基础上，全面提升三方的合作高度，为恒大集团提供全方位的、创新性的融资服务，谱写“银信企合作”新篇章。

公告路演。2015 年，本集团召开了北京、香港两地 2014 年度业绩发布会、2015 年中期北京业绩发布会，组织了香港、美国、加拿大、欧洲、中东五地全球路演，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。截至年末，本集团在上海证券交易所完成各类公告文件（含临时公告和定期报告）99 份；在香港联交所完成披露各类公告文件（含临时公告、定期报告）145 份，及时向市场披露了本集团的财务业绩、公司重大信息变更、重大项目完成情况等重要信息。本集团与 200 余家境内外各类投资机构保持了深入地互动交流，累计接待资本市场参与者 2,000 余人次。

【案例】股价异常应急处理

2015 年 7 月 8 日，本集团 A 股股价连续三个交易日收盘价的涨幅偏离值累计超过 20%。当天本集团结合前两日的股价走势，对股票交易进行了实时监测，并在收到交易所通知后立即组织开展自查，同时向本集团实际控制人中信集团及控股股东中信有限核实相关情况。经自查及核实，本集团、本集团实际控制人及控股股东不存在应披露而未披露的重大信息。本集团据此于 7 月 8 日晚发布 A 股股票交易异常波动公告，对外披露了相关情况，确保了本集团股票持有人的合法权益。

开展活动。本行共举办全行性、区域性客户营销活动约 7,950 场，较上年增加约 4,400 场，增幅约 120%，约 7.79 万人次的员工为约 400 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每日工作动态、重要文件、营销和管理简报等各类信息，并建立了“企业文化建设”和“社会责任管理”专栏，以及“信银文化”订阅号，宣传责任理念，传播责任行动，加强与员工的紧密沟通；设立行长信箱，随时听取各级员工的意见与建议。截至年末，本集团内网访问数量近 1,800 万人次，较上年末增加约 87.5%。

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。截至年末，本集团在全国（含地方）各类媒体共刊发媒体报道 38,000 余篇，

降幅约 9.5%；在官方网站发布新闻超过 1,400 篇，发布理财产品公告超过 4,000 个，较上年末分别增长约 7.69% 和 33.33%。在《第一财经日报》、《证券时报》、《每日经济新闻》等 3 家媒体上刊发了《中信银行股份有限公司 2014 年度社会责任报告》摘要。

【案例】举办银行业例行新闻发布会

2015 年 9 月 17 日，本行在银监会新闻发布厅以“布局互联网金融加快战略转型”为主题，举办了银行业例行新闻发布会，来自新华社、中央电视台、中国证券报、路透社等国内外 40 余家主流媒体的记者参加了发布会。

发布会上，本行发布了在互联网金融领域的经营成果、成功案例和战略规划，并首次发布了跨界合作的在线供应链金融创新产品——“信 e 付”、国内首个跨境人民币支付平台及本行“一带一路”基金项目的运作情况，受到与会媒体的广泛关注。

访谈交流。2015 年，本集团接待穆迪和惠誉评级公司来行调研及后续跟踪访谈，协助中信集团完成标准普尔和 R&I 等公司的年度评级访谈；邀请评级公司参加业绩发布会，主动提供动态信息等方式，提升评级机构对我行的了解和认识程度，确保相关评级结果更加客观公允。在我国宏观经济增速总体放缓、国内银行业资产质量持续承压的大环境下，穆迪和惠誉公司决定将本集团 2015 年度评级结果维持上年水平不变。

【案例】惠誉评级公司对本集团进行年度评级访谈

2015 年 9 月 7 日，惠誉评级联席董事王瑾等一行三人就惠誉关心的问题进行了深入的沟通与交流。访谈中，本集团向惠誉介绍了 2015 年中期业绩情况、实施新发展战略以来的转变，以及在风险管理体制、控制资产质量、确立业务特色、加快零售银行业务发展等方面所取得的成效，并回答了惠誉所关注的银行重点业务等问题，本集团业务专家就惠誉关心的问题深入浅出的分析，引起了惠誉分析师的共鸣。惠誉评级机构 2014 年对本集团的主体评级为长期评级 BBB、生存力评级 b+、支持力评级 2、展望稳定。

创新体验。2015 年，本集团继续通过 APP 软件发布社会责任报告，以创新的方式和友好的界面与各利益相关方沟通，并通过官方网站、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等方式推广该 APP 软件，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。

六、加强社会责任管理

稳定工作队伍。2015 年，负责本集团社会责任信息披露工作的“企业文化处”从党群监保部转移到群工保卫部，保证了队伍的稳定性。截至年末，本集团共有 76 名社会

责任兼职管理人员，覆盖了总行各个职能部门、38 家境内外分行和 3 家境内外子公司。本集团组织了 2 次面向全行社会责任兼职管理人员的专业培训，进一步提升了社会责任工作的实操和管理能力。

加强责任考核。2015 年，本集团积极履行社会责任，将“社会责任”纳入考核指标。该指标包括服务质量和小微企业“三个不低于”两项指标，其中“服务质量”是指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，其中包括“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“三个不低于”是指对小微企业的贷款增速不低于各项贷款平均增速、户数不低于上年同期户数、申贷获得率不低于上年同期水平，指标重点引导境内分行加强对小微企业的信贷投放支持力度。

信息化数据收集。2015 年，本集团进一步加强社会责任报告管理工作，创新性地开发了“中信银行社会责任报告信息管理系统”，梳理并完善了本集团社会责任管理指标体系，实现了本集团所有分支机构 700 余项社会责任指标信息的在线填报，进一步优化了社会责任报告信息的渠道管理、统计口径规范和流程管理，提升了本集团社会责任报告信息的真实性和可追溯性。

与国际组织沟通。2015 年，本集团积极参与国际社会责任工作的沟通和交流。6 月，本集团在中信银行接待了 GRI 总部的资深专家 Maaike Fleur 女士一行的来访，双方就本集团加大对国际非盈利机构开展工作的支持进行了探讨和协商，同时 Maaike Fleur 女士对本集团开创性地编制和宣传社会责任报告的工作表示赞赏。

坚持第三方鉴证。本集团从 2009 年起聘请第三方鉴证机构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。2015 年 3 月，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 27 条，本集团均已在日常工作中给予改进和回应。本集团 2015 年度社会责任报告的鉴证工作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真实性审验，并对本集团社会责任管理提出意见和建议。

第二章 管治与风控

一、完善公司治理

(一) 公司治理架构

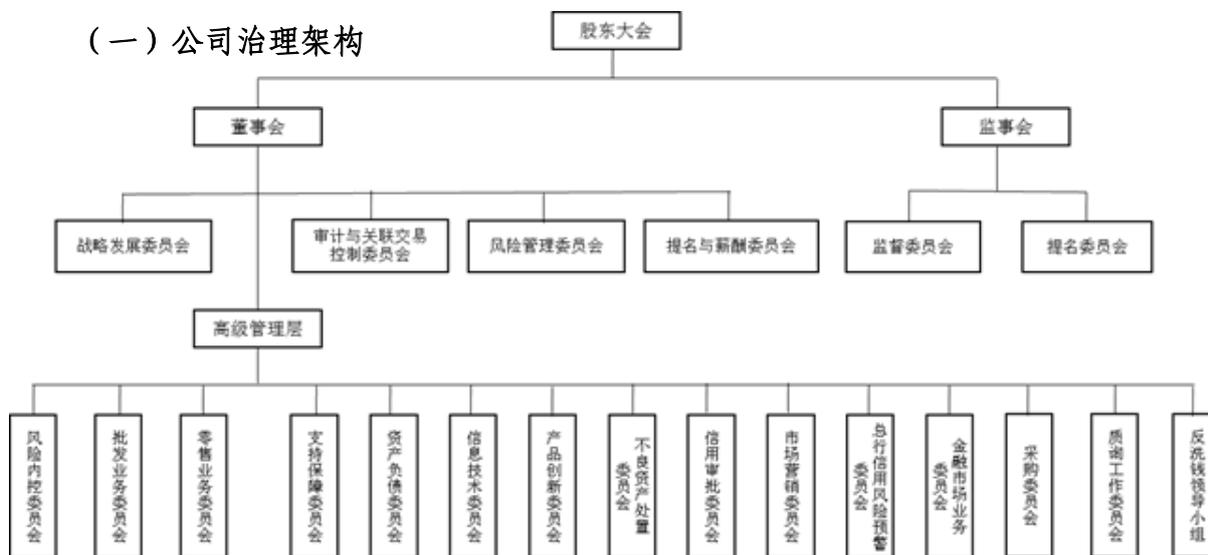


图 2：本集团公司治理架构

(二) 公司治理概况

2015 年，本集团按照境内外监管要求，结合国内经济发展与调整所带来的挑战和机遇以及本集团的实际情况，不断完善公司治理架构，确保董事会、监事会和各专门委员会对本集团经营管理中的重要事项发挥战略指导、科学决策和有效监督的作用。本集团进一步完善股东大会、董事会、监事会和高级管理层有效制衡机制。董事会、监事会及各专门委员会根据监管政策要求，勤勉履职，保障了本集团各项业务的合规经营和稳步发展。

2015 年，本集团顺利完成董事会和监事会换届，保障了董事会、监事会及各专门委员会各项工作的平稳过渡。通过创新沟通机制，加强了董、监事会与管理层之间的信息沟通，进一步发挥了董、监事会对本集团战略执行、业务发展、风险控制和内控合规等方面的指导作用，提高了董、监事会的决策水平和运作效率。为加强公司治理制度建设，根据中国银监会《商业银行公司治理指引》等监管规定，本集团对公司章程有关条款进行了梳理，形成了公司章程修订案，修订后的公司章程已于 2015 年正式生效。为进一步支持董、监事履职，2015 年组织董事、监事、董事会秘书参加上交所、北京市证监局组织的培训 17 人次，开展分行调研 33 人次。

本集团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重大差异，不存在监管机构要求解决而未解决的重大公司治理问

题。

本集团召开了 1 次年度股东大会、3 次临时股东大会、2 次 A 股类别股东会、2 次 H 股类别股东会、11 次董事会会议（其中 4 次为定期现场会议、5 次为因重大事项等临时召开的现场会议、2 次为通讯表决会议）、9 次监事会会议（均为现场会议）、30 次董事会专门委员会会议和监事会专门委员会会议。本集团股东大会、董事会、监事会会议的召开均符合本集团公司章程规定的程序。

本集团董事长与行长（总裁）分设：常振明先生为董事长，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。本集团董事长、行长各自职责清晰，符合香港上市规则的规定。

（三）董事会

董事会组成及职责。董事会是本集团的决策机构。截至本报告披露日，本集团董事会由 9 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 3 名，即常振明先生、朱小黄先生、张小卫先生；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。2015 年，本集团董事会共召开 11 次会议，审议通过了关于中信银行 2015 年度机构发展规划、中信银行 2015-2017 年战略规划、2014 年利润分配、2015 年财务预算、非公开发行优先股方案、修订公司章程等 95 项议案；听取了本集团 2014 年经营情况汇报、2014 年资本充足率管理报告、2014 年度流动性风险管理报告、2014 年度全面风险管理报告、信用风险内部评级体系报告、新资本管理办法实施进展情况报告等 16 项汇报。

董事会各专门委员会。截至年末，本集团董事会下设 4 个专门委员会，分别为战略发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会以及提名与薪酬委员会。2015 年，共召开战略发展委员会会议 8 次、审计与关联交易控制委员会会议 8 次、风险管理委员会会议 5 次、提名与薪酬委员会会议 5 次。

（四）监事会

监事会是本集团的监督机构，对股东大会负责。截至本报告披露日，本集团监事会由 8 名成员组成，由曹国强先生担任监事会主席，其他成员包括舒扬先生、王秀红女士、贾祥森先生、郑伟先生、程普升先生、温淑萍女士、马海清先生。其中，股东代表监事

2 名，外部监事 3 名，职工代表监事 3 名。2015 年，本集团监事会共召开 9 次会议，审议通过各项议案 27 项。此外，本集团监事会通过列席董事会、赴本集团分支机构调研、开展专项检查、审议各类文件、听取管理层汇报等方式，对本集团的经营管理活动进行了监督检查。

（五）高级管理层

高级管理层是本集团的执行机构，对董事会负责。董事会对高级管理人员进行绩效评价，作为对高级管理人员的薪酬和其他激励安排的依据。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集团经营业绩、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，本集团的高级管理层包括李庆萍女士、孙德顺先生、张强先生、朱加麟先生、方合英先生、郭党怀先生、杨毓先生、乔维先生和王康先生，共 9 名。

本集团建立了高级管理人员年度考评机制。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。

（六）关联交易管理

本集团董事会极董事会审计与关联交易控制委员会高度重视关联交易管理，在关联方和关联交易管理方面认真履行审批和监督职能，确保关联交易业务依法合规开展。2015 年，本集团严格遵循上海、香港两地监管要求，持续完善关联交易管理机制，关联交易管理的整体水平和精细化程度进一步提升，有力支持了本集团业务的合规发展，促进了集团协同效应的发挥和股东价值的提升。具体表现为：

一是加强关联方的动态管理与更新，梳理形成了涵盖 2,511 家法人和 1,771 个自然人的关联方名单。二是完成 2015-2017 年度持续关联交易上限申请的股东大会审批，获批上限包含八大类、90 余项品种的关联交易，全面覆盖关联交易业务，大大提高了业务审批效率。三是优化关联授信额度管理机制，进一步提高额度使用效率。四是编制《中信银行关联交易产品手册 2.0 版》，对本集团上百种业务、产品涉及的关联交易环节进行逐一分析，统一识别和计算口径，持续规范关联交易管理。五是开展关联交易年度审计，对重点业务、管理流程、运行机制、数据质量等深入调查。六是履行关联交易审批、披露程序及日常监测职责，保障全行关联交易的合规开展，配合做好中信股份关联交易管理相关工作，确保披露的全面、准确与完整。

(七) 操守准则

为规范本行员工的行为操守，提高员工的各项素质，在董事会指导下，本行制定了《中信银行员工行为守则》，对本行员工的职业道德、职业纪律、职业形象、办公环境、工作氛围进行了规范，引导员工遵守职业操守。2015年，在董事会指导下，本集团制定了《中信银行董监事履职手册》，明确了董事、监事履职的各项规定和义务，促进了本集团董事、监事履职工作的科学管理，制定了《中信银行股份有限公司董事基层调研管理办法（试行）》，进一步规范了本集团董事基层调研、费用管理等方面的工作要求。本集团监事会制定了《中信银行股份有限公司监事会对董事会、监事会及高级管理层的履职评价办法（试行）》，本集团监事会进一步规范和完善了监事会对本集团董事会、监事会、高级管理层及其成员履职情况的评价机制。

二、加强风险管理

(一) 风险管理架构

中信银行全面风险管理架构图

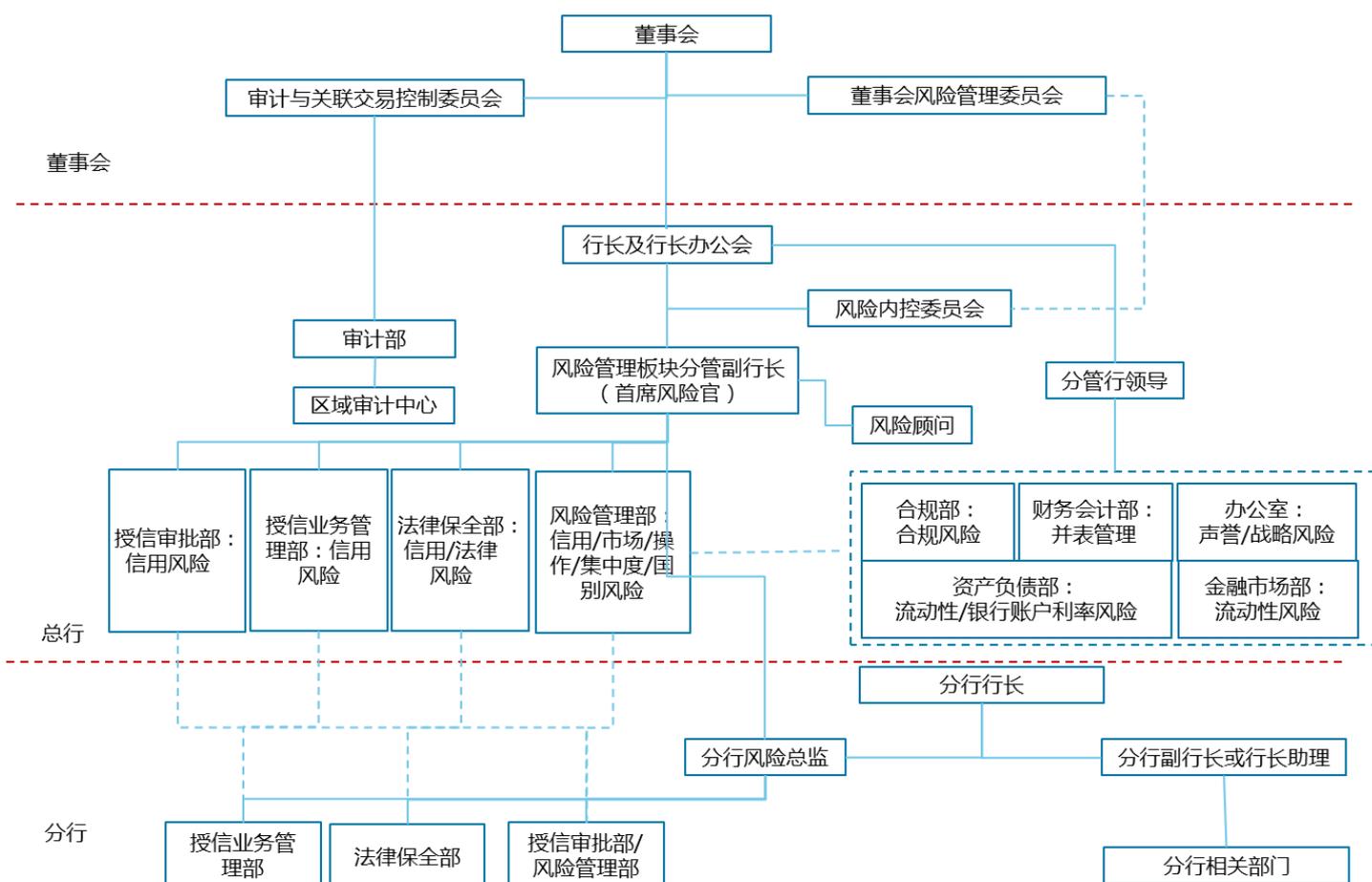


图 3：本行全面风险管理组织架构

（二）全面风险管理体系

2015 年，本行加快了全面风险管理体系建设，形成了较为完善的全面风险管理体系，明确了风险管理责任主体，搭建了风险管理的“三道防线”，并对各类风险实施了全覆盖管理。各级行长是本级行风险管理的第一责任人，分管风险管理工作的副行长是主要责任人；在风险管理的“三道防线”中，业务管理部门是风险管理的第一道防线，风险管理板块各部门及合规部是风险管理的第二道防线，审计、纪检监察部门是风险管理的第三道防线；对各类风险都明确了牵头管理部门和相应职责。总行设立了信用风险预警委员会，建立了风险管理资质认证机制、授信审批重检机制、重大风险质询机制和分行综合评价机制，完成了资本管理办法高级计量法实施项目，风险管控能力进一步提高。

（三）树立风险管理理念

2015 年，本行秉承稳健的整体风险偏好，坚持合规经营，强调业务规模、盈利水平与风险承担的匹配；发挥资本约束功能，以先进的风险量化技术为支撑，通过强化经济资本管理、内部资金转移定价等手段，不单纯追求账面利润，本着“收益覆盖风险”的原则，提高综合收益和风险资本回报率，实现从控制风险到经营风险的转变；实行差异化的区域、行业、客户、定价等授信政策。

（四）加大贷后管理力度

2015 年，本行重点从流程建设、优化结构、风险预警及风险排查等方面加强了贷后管理，取得了实效。首先，全面启动了授信后新流程建设项目，从组织、政策、流程、系统、文化等五个维度开展建设工作，构建了总分行风险预警组织体系和决策机制，建立了平行作业工作机制，实施了低质量客户名单制管理，优化了信息系统的功能，提升了本行的风险管理能力。第二，强化主动退出与限额管理，优化了信贷资产结构，严格按照限额管理要求，优化授信客户、产品、行业、期限和担保结构。第三，开展了风险预警及化解工作，强化了重点客户、区域、行业、产品、客户集群的风险监控，及时识别和评估风险水平，同时优化了预警管理流程，提高了反应速度。第四，开展了专项信贷检查和风险排查，及时发现了风险隐患，制定了针对性的风险防范措施，同时针对检查发现问题进行了整改，切实达到了风险防控的目的。

（五）强化内控合规管理

2015 年，本行根据中国银监会要求，深入开展了为期一年的“加强内部管控、遏制

违规经营和违法犯罪”（简称“一个加强，两个遏制”）专项检查，检查发现问题整改完成率 98.8%。本行强化了制度建设和授权管理，加强了合规审核、整改和问责工作，加大了员工行为风险排查力度，全年未发生被监管机构认定的案件。截至年末，本行完成合规审核 568 件，累计提出建议 1,733 条，意见采纳率 94%。同时，本行还完成了全行业务流程梳理，优化了内控平台，为操作风险三大工具应用奠定了基础。

为增强审计独立性，本行制定了审计体制改革方案，搭建了“一部八中心”审计架构，并将审计关口前移，及时进行风险警示，并通过飞行审计、专项调查等形式，强化过程监控，不断促进内部控制的持续完善，有效发挥了审计职能作用。截至年末，本行共实施了 12 个专项审计、3 个机动审计项目，对 5 家分行及 2 家子公司实施了全面审计，机构覆盖率达到 98%。

本行审计质量进一步提升，加强了审计项目的过程控制和质量监督，确立了涵盖“审计立项、审计准备、审计实施、审计报告、审计档案”等阶段的全流程质量管理体系，并安排专人对项目各阶段的工作进度及质量进行监督，审计项目的执行效率和成果质量明显提升。

第三章 履责与义务

一、积极响应国家战略

(一) 支持实体经济

2015 年，本行确立了“最佳综合融资服务银行”的愿景，提供一揽子综合解决方案，满足客户多元化、综合化的金融需求，致力于服务实体经济。

在授信政策方面，本行坚持“防风险、调结构和创收益”的总体目标，在严控风险的前提下，实行分类授信政策，包括行业、客户、产品等维度的授信政策，向支持京津冀协同、一带一路、长江经济带、自由贸易区等国家战略倾斜，对做好小微和涉农金融服务、推动产业结构调整升级和化解产能严重过剩问题等企业大力扶持，积极支持实体经济发展。

在产品和服务方面，本行在风险可控的前提下，积极创新融资产品，大力拓展轻资本业务，积极整合行内外资源，利用有限的资源最大程度的服务于实体经济。

在小微企业服务方面，本行始终高度重视小微企业金融服务工作，积极贯彻落实国家各项要求，持续注重从搭建合作平台、产品及业务模式创新、减费让利、互联网金融等方面，改善和加强小微企业金融服务。

在服务收费方面，本行严格贯彻落实服务收费监管政策，积极支持银行服务价格管理工作，加大减费让利的力度。本行成立了由行长任组长的总行服务收费管理领导小组，统筹指导推进相关工作，建立了服务收费管理工作小组简报机制，及时传导服务收费政策导向和工作动态；开展服务收费培训与自查，进一步规范服务收费行为，加大对服务收费项目的清理简并力度，积极落实国家“普惠金融”政策，多渠道开展优惠减免活动，加强正面宣传和舆论引导。

(二) 支持“一带一路”国家战略

2015 年 6 月 24 日，本行联合中信证券、中信建投证券、中信信托、中信建设、中信重工、中信国安、中信资源、中信工程、中信环境等多家中信集团下属公司在京举办新闻发布会，宣布未来将投融资 7000 亿元人民币助力国家“一带一路”战略建设，其中，本行将提供超过 4,000 亿元融资支持，涵盖 200 余个储备项目，涉及辖内 24 家分行，并设立“一带一路”基金，首期基金规模 200 亿元。

本行积极布局基础设施、能源资源、生态环保、新能源、现代农业、文化教育等“一带一路”建设的重点领域，融资方式不仅包括项目贷款、银团贷款、并购贷款等传统商

业银行融资产品，还包括 PPP 模式融资、理财融资、结构化融资等“大资管”产品，并与多个地方政府建立了战略合作关系。截至年末，本行 16 家分行的 27 个项目已确定为首批推进重点项目，拟融资 900 多亿元。其中“丝绸之路经济带”重点项目 17 个，融资金额近 400 亿元；“21 世纪海上丝绸之路”重点项目 10 个，融资金额超过 500 亿元。本行“一带一路”基金创设规模 186 亿元，投放金额超 53 亿元，且已建立了项目的梯形储备机制，储备项目总规模超过 1,200 亿元。

【案例】支持“一带一路”举措

合肥分行中标安徽六安市交通基建基金项目。合肥分行准确把握融资人在资本金方面的融资需求，及时跟进，成功中标了 50 亿元六安市基建基金项目，并在短时间内实现了项目首笔融资落地，有力地支持了当地基础设施建设的发展，获得了当地政府的高度赞扬。

呼和浩特分行与包头交投集团共同设立“包头交通投资产业基金”。包头交投集团主要负责管理政府收费还贷公路、经营性收费公路及其沿线的投资建设和运营管理。此次合作对当地的交通基础设施建设中长期发展具有积极影响。

西安分行全力支持西咸新区发展。西安分行积极推动“一带一路”基础设施建设开发基金在西安落地，走访西咸新区、宝鸡蟠龙新区等重点园区，会见管委会领导，并就具体项目合作建设达成了意向。

（三）支持“京津冀协同”及长江经济带国家战略

2015 年，本行继续围绕京津冀协同国家战略，加快京津冀地区协同联动，持续加大对京津冀协同的资源投入和创新支持，主要包括北京第二机场空港区、天津滨海新区、河北曹妃甸，京津冀三地交界的廊坊、保定等区域，以及交通基础设施建设、房地产、建材机械、环保产业和现代服务业等五大行业。截至年末，本行储备重点项目 25 个，发放贷款 107 亿元，涵盖基础设施、城镇化和产业转移等重点领域，严格控制了产能过剩行业。

本行顺应外部经济形势和监管环境变化，继续坚持差异化和特色化发展，全力支持优质信贷资产投放，以上海自贸区、深圳前海试验区等为突破口，加大向重点业务、重点区域倾斜，重点支持“大政府、大客户、大项目”，优先支持“北上广深”地区，同时客观评估各区域资源禀赋、经济金融潜力及分行经营管理水平，完善分行分类、分级管理政策，鼓励分行根据区域特色重点突破、差异化发展，增强综合竞争力。

（四）支持“互联网+”国家战略

2015 年 7 月，国家出台了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，相继十部委联合印发《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》也进一步明确以银行为主体，联合互联网公司共同发展互联网金融，国家发布的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》中，互联网金融首次被纳入国家五年规划，提出加快金融体制改革，提高金融服务实体经济效率，健全合作性金融分工合理、相互补充的金融机构体系，互联网金融已上升为国家战略。本行积极落实国家“十三五”规划，响应“互联网+”国家战略的创新与实践，联合百度共同设立了直销银行——百信银行。

【案例】成立“百信银行”，发展普惠金融，服务实体经济

2015 年 11 月 18 日，本行联合百度公司举办发布会共同发起设立直销银行——百信银行，发展普惠金融，服务实体经济。百信银行的成立标志着传统银行与互联网企业全面融合的一次有益尝试，是满足广大用户和小微企业日益增长的金融服务需要，开创了传统金融机构和互联网公司携手共赢的新格局，同时得到了政府机构、监管部门、金融同业、投资者以及社会的广泛认可，发布会当日本行市值增加 340 亿元。

发布会上，本行与百度分别宣布了一项普惠金融具体措施：本行从 2015 年 12 月 1 日起个人网上银行境内转账全免费；百度第三方支付平台——百度钱包即日起正式启动“常年返现计划”，消费者通过百度钱包支付，可以立即得到 1%起的现金返利，且这项计划常年持续。未来，百信银行将以“为百姓理财，为大众融资，发展普惠金融，服务实体经济”为使命，为老百姓提供最贴心、最专业的创新金融服务。

（五）支持企业“走出去”

2015 年，在人民币加入国际货币基金组织特别提款权后，我国资本项下可兑换进程加速，本行紧紧围绕我国金融改革的方向，紧抓人民币国际化契机，密切关注中资企业走出去离岸市场需求，加快离在岸投融资产品体系建设，为企业提供跨境综合金融服务。截至年末，本行跨境人民币收付汇量 3,688 亿元，较上年末降低 2.46%。

本行大力支持“走出去”企业在境外开展工程承包、设备出口、高新技术产品出口等业务，以及赴海外开展境外投资、境外发债、跨境并购等业务。截至年末，本行为中国“走出去”企业提供非融资性涉外保函折合人民币 269.45 亿元人民币，较上年末增加约 136 亿元，增幅约 102%；提供融资性保函/备用信用证累计开立金额折合人民币为 488.47 亿元，较上年末增加约 80 亿元，增幅约 19%。

【案例】支持企业“走出去”

山东电力建设某工程公司为本行青岛分行合作多年的优质客户，前期与青岛分行的合作主要集

中在对公贷款等传统业务。2014 年下半年，青岛分行即墨支行获悉该客户的多数海外承包项目从投标伊始就需要银行保函的支持后，立即组成了多业务部门的联合服务小组，并根据企业特点，设计出“工程类保函+贸易融资”的综合服务模式。截至年末，该公司在本行开立工程类项下各类保函 6 笔，金额累计近 1500 万美元；开立进口信用证 4 笔，金额累计近 4000 万美元，有力支持了该公司的海外业务发展。

（六）严控高关注行业贷款

2015 年，本行坚持“总量控制、差别对待、优中选优、强化管理”的原则，严格实施房地产业务表内外全口径总量控制，对房地产企业实施名单制管理，区域方面以一线城市为主，项目方面主要满足刚需及部分改善性需求的商品住宅项目，严控单户面积过大、单价偏高的高端大户型住宅项目。本行择优支持资质良好、运作模式规范、项目自身具有重组现金流的保障性住房项目，以及城市棚户区改造项目。

本行严格执行政府融资平台表内外全口径总量限额管理政策，坚持“总量控制、结构优化、新老有别、平稳过渡”原则，主动对接重大国家战略实施和重大工程项目建设，回避高风险领域和区域的融资平台业务，主要从区域财政实力、平台主体层级、项目现金流、资金投向和担保方式等维度综合把握，合理提高准入，严控新增，优化存量，丰富产品运用，提高综合效益。

本行贷款向制造业、房地产开发业、租赁和商业服务业等行业倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额 4,032.85 亿元，较上年末增加 252.93 亿元；本行对制造业的贷款在公司贷款中占比 24.78%，较上年末降低 1.02 个百分点。

表 2：本行按行业划分贷款流向

行业	2015 年		2014 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
制造业	4,032.85	24.78	3,779.92	25.80
交通运输、仓储和邮政业	1,444.53	8.88	1,363.45	9.31
电力、燃气及水的生产和供应业	490.86	3.02	514.68	3.51
批发和零售业	2,454.19	15.08	2,759.63	18.84
房地产开发业	2,248.73	13.82	1,608.21	10.98
水利、环境和公共设施管理业	1,207.04	7.42	1,114.66	7.61
租赁和商业服务	1,461.15	8.98	835.14	5.70
建筑业	1,011.88	6.22	1,004.56	6.86
公共及社会机构	208.35	1.28	193.04	1.32
其他客户	1,716.15	10.54	1,477.49	10.08

公司类贷款合计	16,275.73	100.00 ³	14,650.78	100.00 ⁴
---------	-----------	---------------------	-----------	---------------------

(七) 优化区域经济贷款结构

2015 年，本行积极参与西部大开发、中部崛起和振兴东北老工业基地建设，把握中西部地区承接东部产业转移的机会，紧抓优势行业和龙头企业，突出绿色信贷效能，加快绿色经济发展。截至年末，本行对西部地区的贷款总额为 3,402.26 亿元，增幅 16.20%，占比 14.39%，上升了 0.20 个百分点；本行对东部地区的贷款总额为 15,744.08 亿元，增幅 15.98%，占比 66.58%，增加了 0.79 个百分点；本行对中部地区的贷款总额为 3,488.82 亿元，增幅 13.91%，占比 14.75%，降低了 0.09 个百分点。

本行为西部大开发、中部崛起和振兴东北老工业基地建设、一带一路、京津冀协同等国家重点发展政策、重点发展区域涉及项目提供审查审批绿色通道，完善授信方案。2015 年，本行在项目审查审批中，向兰州、西安、西宁、重庆等地区积极投放交通基础设施建设类贷款，并积极支持浙江、山西、江苏等地的水务水利贷款项目。

本行在西部地区设有 246 个营业网点，新增 32 个，增幅 14.95%，占全行营业网点的 18.18%。本行在西部地区共布放 ATM 机具 2,122 台，新增 203 个，增幅 10.58%，占本行 ATM 机具总量的 19.21%。本行西部地区员工 7,436 人，占比 13.99%，较上年提高 0.21 个百分点。

表 3: 本行按地域划分贷款流向

区 域	2015 年		2014 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
东部地区	15,744.08	66.58	13,574.60	65.79
中部地区	3,488.82	14.75	3,062.74	14.84
西部地区	3,402.26	14.39	2,927.93	14.19
东北地区	1,010.40	4.27	1,069.51	5.18
贷款总额	23,645.56	100.00 ⁵	20,634.78	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

³ 因“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过 100%，可按数据调整忽略。

⁴ 因“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过 100%，可按数据调整忽略。

⁵ 因“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数小于 100%，可按数据调整忽略。

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，同时包含大连分行。

（八）支持传统产业优化升级

2015 年，根据我国国民经济和社会发展规划“十三五”规划的建议，本行积极支持节能环保、生物技术、信息技术、职能制造、高端装备、新能源等新兴产业发展，支持传统产业优化升级，在授信政策中明确“推动产业结构调整升级和化解产能严重过剩矛盾，积极支持优质企业发展和先进产能建设”，调整传统制造业客户结构，注重支持符合产业升级、技术领先、市场竞争力强的先进设备制造业。截至年末，本行支持传统产业贷款当年发放额 1,997.66 亿元，贷款余额 2,538.29 亿元。

【案例】中信金融租赁信贷投放着力于新能源领域

2015 年 12 月 18 日，中信金融租赁有限公司（下称：中信租赁）租赁投放规模突破 200 亿元。截至当日，中信租赁共办理融资租赁业务 43 笔，分别投向新能源、市政基础设施建设和设备制造等领域。

中信租赁自 2015 年 4 月成立并正式运营以来，实现租赁投放 200 亿元。面对经济下行压力以及日益激烈的市场竞争，中信租赁遵循“专业化、市场化、国际化”发展战略，主打环保节能、清洁能源、养老健康、装备制造、城镇数字化改造、通用航空等六大领域，积极追求差异化、特色化的经营路线。截至年末，中信租赁在已投放的业务中，新能源行业占比接近 30%，主要包括光伏发电和风力发电，用于电站项目建设及日常经营。

（九）支持战略新兴产业和文化产业发展

2015 年，本行始终以国家产业政策为导向，积极践行我国加快培育和发展战略性新兴产业导向，引导信贷资金流向高端装备、节能减排、清洁能源及信息技术等战略性新兴产业。截至年末，本行支持战略性新兴产业贷款当年发放额 993.79 亿元，贷款余额 1,223.13 亿元。

【案例】支持核电发展

某核电有限公司是本行总行营业部的客户，本行于 2010 年给予该公司昌江核电一期工程 5 亿元人民币固定资产贷款，期限 22 年。该工程机组选型以泰山核电站二期电站工程为参考，工艺技术方案与泰山核电站二期工程基本一致，属于二代半核电站。待该工程两台机组并网发电时，每年发电量约为 100 亿千瓦时，届时使核电在海南省的电源结构中占到 30%，改善电源布局。据初步测算，核电机组按年运行 7000 小时计算，相比同等容量的煤电机组，每年可以减少燃用标煤约 260 万吨，即可减少二氧化碳排放约 780 万吨、烟尘排放约 450 吨、二氧化硫排放约 1,600 吨、氮氧化物排放

约 9,700 吨，环保效益显著。

本行坚持“积极开展、择优介入、鼓励创新、强化风控”的总体原则，积极介入经营模式较为成熟、具有稳定现金流，未来仍有较大增长空间的文化产业和文化行业发展；对于轻资产、重创意特征显著或属于新兴文化产业、未来增长潜力较大但目前经营模式尚不成熟或盈利波动较大的文化产业，积极研究行业趋势和融资模式，加大业务和产品创新力度，审慎支持优质客户和重点项目。截至年末，本行支持文化产业贷款当年发放额 99.14 亿元，贷款余额⁶152.26 亿元，比上年增加 56.82 亿元，增幅 59.53%。

（十）创新服务小微企业

2015 年，为有效改善小微企业金融服务，在小微贷款风险日益高发和多发的形势下，本行始终高度重视小企业金融业务的发展，将小企业金融业务作为普惠金融发展、落实社会责任的重点业务，明确在有效控制授信风险的前提下，按照“小微化、标准化、工厂化、网络化”的发展思路，稳健推动小企业金融业务发展，持续探索和优化小企业金融服务可持续发展的商业模式。截至年末，本行小微企业贷款余额 4,419.89 亿元，增幅 2.49%，占比 18.67%；其中小型企业贷款余额 3,105.54 亿元，增幅 2.48%，微型企业贷款余额 629.06 亿元，增幅 34.65%。

表 4：本行小微企业贷款一览表

	2015 年	2014 年	变化 (%)
小微企业贷款余额 (亿元)	4,419.89	4,312.40	2.49
其中：小型企业贷款余额 (亿元)	3,105.54	3,030.52	2.48
微型企业贷款余额 (亿元)	629.06	467.17	34.65

本行重点关注和对接战略新兴产业和民生服务行业的金融需求，有效推进了小企业金融业务的可持续发展。2015 年，本行通过围绕零售二次转型要求，加快业务转型，基本实现了小企业金融业务的“小微化、标准化、工厂化、网络化”；通过加速小企业金融业务风控运营体系搭建，推动审查审批人员派驻制，完善了信贷工厂模式的集约化风控及运营平台；通过持续进行系统优化升级，强化评分卡开发及应用力度，提高了系统自动化处理水平；通过加强小企业金融产品体系建设，形成有重点、多层次、特色化的

⁶ 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。

产品体系；通过配合公私联动的客户经营，批量获取并大力培育了小企业客户；通过进一步规范服务收费，科学合理进行贷款定价，切实降低了小微企业融资成本；通过丰富风险资产识别、防范和化解手段，加快逾期贷款催收和不良资产处置，减轻了历史包袱。

二、参与行业发展

2015 年，本集团大力参与行业协会推动的相关工作，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、托管委员会、养老金委员会、保理专业委员会常委委员等 4 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、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应有的力量。

一年来，本行承办了中国银行业协会托管专业委员会全体会议暨互联网资金存管业务研讨会、承办了中国人民银行 2016 年金融统计制度会议、牵头组织了中国银行业协会首届贸易金融行业培训等。同时，在中国银监会牵头组织的银行业信息科技风险管理年度课题研究中，本行报送的三项课题全部获奖；在中国人民银行发起组织的面向金融业科技创新和技术进步的最高奖项中，本行在线贷款、秒级空中制卡等五个项目喜获银行科技发展奖。

【案例】举办首届股份制商业银行中间业务交流研讨会

2015 年 9 月 23 日，首届股份制商业银行中间业务交流研讨会由本行承办，招商、光大、民生、兴业、华夏、浦发等主要上市股份制商业银行相关人员参加了本次会议。本次研讨会以加强同业沟通交流、助力中间业务发展为主题。研讨会就股份制银行中间业务信息交换工作小组制度、中间业务信息交换内容等进行了充分讨论，并达成共识。在业务交流环节，与会代表对中间业务管理、预算考核、收费减免等方面进行了深入研讨。本次研讨会的召开有利于各行增进了解，加强信息共享交流，增加中间业务交换数据的可比性，并为今后建立中间业务交流长效机制奠定了良好基础。

三、推进反腐倡廉

（一）落实十八大精神

2015 年，本行党委通过党委中心组集体学习、报告会、网络学习等形式，深入学习贯彻党的十八大、十八届三中全会、四中全会、五中全会精神，达到了统一思想、提高认识的目的。截至年末，总行党委组织了 4 次中心组（扩大）学习报告会，1 次党的十八届五中全会精神集体学习。总行党委书记李庆萍同志对全面落实从严治党、从严治行，用

中央的新精神、新部署统一全行领导干部思想认识，担负好银行转型发展的领导责任，并要求党员领导干部树立正确的权力观，明确领导干部为中信事业、为广大员工群众服务的定位，坚持为广大群众用权、为中信事业履职，维护好每名员工的根本利益。

（二）推进党风廉政建设

2015 年，本行突出重点，持续开展了党规党纪教育、警示教育及“十禁”教育等反腐倡廉的“三大教育”，以“钉钉子”精神深化推进了聚焦主业转职能、突出主责转方式、积极主动转作风的“三转”工作，大力加强纪检监察队伍建设，为履行监督责任提供坚强保障。本行切实发挥监督执纪问责作用，坚持把纪律和规矩挺在前面，坚持纪严于法、纪在法前的要求，用好监督执纪“四种形态”，切实履行好监督、执纪、问责职能。本行加紧推进建章立制和构建党风廉政建设新常态，制定了《关于落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任的实施意见》和《分行落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任考核办法》及责任清单，建立健全规章制度，以构建“大监督”格局为目标，大力加强惩治和预防腐败体系建设，推进监督责任持久落实。截至年末，本行未发生腐败案件。

【案例】贯彻落实中央“八项规定”

中央八项规定出台以来，本行积极引导广大干部员工充分认清从严治党的根本要求，充分认清加强作风建设的重要性和紧迫性。2015 年，总行党委书记李庆萍同志在全行反复强调贯彻落实中央八项规定精神，对文山会海、弄虚作假、不求实效；脱离实际、脱离群众、服务意识淡漠、推诿扯皮；精神懈怠、墨守陈规、创新意识不足；铺张浪费、讲究排场等“四风”问题进行集中整治，通过不断治理文风会风、密切联系基层群众、切实加强制度建设、不断改进工作作风、强化勤俭办行意识、规范“三公”经费开支等多措并举，“四风”问题得到了有力整治，各级党员干部贯彻落实中央八项规定精神、坚决纠正“四风”的自觉性进一步增强。

（三）厉行节约反对浪费

2015 年，本行继续严格执行《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。

本行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。本行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、维护金融秩序

（一）严控洗钱风险

2015 年，本行按照《中华人民共和国反洗钱法》以及中国人民银行反洗钱监管要求，加强反洗钱风险与内控管理，制定了《中信银行股份有限公司反洗钱风险管理政策》、《中信银行洗钱风险自评估管理办法》和《中信银行客户洗钱与恐怖融资风险评估及分类管理办法》等一系列管理制度，明确了反洗钱管理组织架构，推进了相关岗位人员在业务流程中充分履职，完善洗钱风险控制措施。

本行对洗钱风险进行全流程管控，对创新金融产品实施了反洗钱合规审核和风险监测，并对岗位资格准入等进行培训，定期向中国人民银行报送洗钱类型分析和年度报告，认真履行大额和可疑数据报告义务。本行认真开展涉恐名单监测，建立自主监测模型，推动反洗钱风险管理系统上线投产运行，不断提升反洗钱风险管理水平。截至年末，本行举办全行性反洗钱培训 5 次，约 8,100 人次参与。

（二）防止假币流通

2015 年，本行按照中国人民银行要求，全面推进现金全额清分及冠号码查询相关工作，对本行冠号码查询管理系统进行了优化改造，完成了系统发布上线，同时对全行相关业务管理人员进行了现场培训。本行顺利完成全渠道付出现金全额清分和冠号码查询的阶段性工作任务，对解决假币责任认定，维护人民币流通等方面具有积极的意义。截至年末，本行共收缴假人民币 17,075 张，降幅 20.89%；收缴假币总金额 1,243,473 元，降幅 31.97%。

（三）维护稳定促进安全

2015 年，本行认真贯彻“预防为主、落实责任、突出重点、保障安全”的工作方针，深入开展安全评估评级，突出抓好安全维稳，扎实推进安防建设，努力落实精细化管理，为全行经营提供了安全保障。截至年末，本行共堵截各类上访、滋事事件 87 起，其中总行防范化解 5 起。本行未发生火灾和其他安保类案件。

【案例】堵截金融诈骗

2015 年 11 月 25 日上午 11:20 左右，一位年逾 60 岁的客户到本行武汉分行东湖支行 4 号窗口办理业务，打算存 4,081 元现金到一张收款人为“何某”的异地借记卡上。因客户年纪较大，并且是无卡存款，经办柜员陈某在清点现金后，询问客户是否认识卡主及存款用途，客户称认识对方，存款是买东西用的，没有任何问题。柜员见卡号是一张异地卡，便对客户进行相关存款的风险提示，

告诉客户不要给陌生人汇款，如遇欺诈行为，则款项无法追回。经柜员一再询问存款是用于买什么东西，客户这才神秘地说这次存款是购买“维卡币”开户的费用，并说已经实地考察过，无风险，而且收益巨大，后期还要转 28 万元给对方。这时柜员意识到客户有可能被骗，立即向会计经理郭某汇报了情况。会计经理上前询问并请客户提供直系亲属的联系方式，以便作进一步核实，但客户不愿提供，还不断催促柜员办理存款业务并称购买人数有限，晚了就没有购买资格了。郭经理以“无卡存款需后台审核相关信息”为由，安抚客户稍等片刻，随后向支行行长和分行保卫部汇报了该情况，同时拨打 110 报警，最终成功地堵截了一起诈骗案件，让客户避免了不必要的经济损失。

第四章 客户与服务

一、倡导“客户为尊”

2015 年，本行确立了企业文化体系，把“助推客户成长”放在了本行使命的首位。本行坚持客户至上观念，努力为客户提供满意的产品与服务，实现客户价值增长；完善金融服务功能，保证金融服务质量，提升金融服务水平，并将“客户为尊”作为全行员工的行训铭记。

【案例】缓收贷款利息

2015 年 12 月中旬，本行重庆分行授信客户某建筑公司，其对外承接的工程项目较多、工程量较大，且均已进入施工阶段。由于前期投入较大，又未达到施工合同约定的按进度付款的工程量，造成该公司短期内的资金紧张、现金流不足。而此时恰逢银行结息，农民工工资又需要发放，同时又临近年末元旦节放假，而此时其账户上仅有 100 余万元，支付我行利息或发放民工工资只能满足其一。重庆分行及时与该公司负责人进行了沟通，了解其经营情况和后续的工程款回款等情况，并对其近期的现金流进行了测算。最终，重庆分行决定，该公司的账面资金首先用于发放农民工工资，本行的应付利息暂缓支付，待其工程款回款后收取。这一决定稳定了社会秩序，确保了农民工安心、工程顺利进行。2015 年末，该公司应收账款到账，并按时支付了本行的应收利息。

二、保护客户权益

（一）保护消费者权益

建立健全管理体系。2015 年，本行明确董事会及高级管理层消费者权益保护职责，制定了《中信银行消费者权益保护工作管理办法》，将消费者权益保护确定为本行经营发展战略的重要内容，从总体规划上指导开展消费者权益保护工作，强化履职监督。本行建立健全消费者权益工作组织架构和运行机制，成立了由 17 个总行部门组成的金融消费者保护委员会，在总行零售银行部下设客户服务管理处(消费者权益保护办公室)，作为金融消费者保护委员会的办公机构，承担对全行消费者权益保护工作的规划、指导和管理等九项主要职责，各分行也成立对应机构开展工作。本行制定了涉及信息披露、投诉处理、金融知识宣传教育、消费者权益保护工作的报告体系、考核评价、应急预案等相关消费者权益保护工作制度。本行完善了产品与服务提供过程操作行为规范，通过制定《中信银行新产品和新服务消费者权益保护审核管理办法》、修订《中信银行个人理财产品销售流程》等制度，及建立神秘人检查、录像抽查等内部检查审计体系确保了各项规范的落地。

制定三年规划。2015 年，为持续稳定开展金融消费者权益保护工作，本行制定了《中信银行消费者权益保护 2015-2017 年战略规划》。规划期间，本行将通过强化顶层设计，建立主动、科学的管理和工作机制，在业务、服务、管理上全方位的深入持续推进履行公平对待消费者的责任和工作，并积极开展消费者权益保护的创新举措，不断提高本行客户服务能力和水平，不断提升客户满意度。

统一客户服务新形象。2015 年，本行规范了全行营业网点统一的视觉形象，全面启动营业网点 VI 标识更换、网点员工行服换装，推动精品、社区和小微网点建设工作。截至年末，本行完成了 2,800 家网点和离行式自助银行的 VI 标识更换，全行 2 万多名营业网点员工统一换发了以“中信红、中国风”为主要元素的新行服，彰显了本行的文化品位。

强化服务品质管理。2015 年，本行各分支机构参照《中信银行服务品质管理手册》制定服务标准细则，通过多种渠道检查方式对网点服务情况开展检查，并进一步完善了《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。本行通过集训内训方式，持续加强关键岗位人员的一体化培训，深化重点产品、重要任务等 26 项零售项目的内训导入，开展网点大练兵交流、员工绩效考核督导检查 and 辅导，不断提升营销服务水平。

【案例】本行理财产品销售

本行在销售理财产品时，采取了以下措施，保障消费者的合法权益：

- 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。

方便客户办理业务。2015 年，本行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：迁址前本行至少提前 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。本行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

2015 年，本行持续完善信息科技风险管理制度体系，进一步规范信息科技管理机制。本行制定了 220 项信息科技管理制度和技术规范，覆盖了应用开发、测试、系统运行、应急管理、网络管理、安全管理、技术管理等信息科技风险管理工作的各个环节。本行建立并完善了信息科技管理工作流程，明确了开发、运行、测试、网络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。本行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、入侵检测系统、网络通信等安全监控系统。

（三）保障网点营业安全

为确保本行营业网点安全运营，2015 年 8 月至 11 月，本行开展了全行安全评估工作，此次共评估 37 家分行的 400 家机构网点和在行式自助银行、191 家离行式自助银行、117 台离行式自助设备、8 个自助银亭，37 家分行安全评估成绩均达到优秀。

（四）健全应急管理体系

2015 年，本集团高度关注应急管理体系的建设，制定并执行的应急管理制度及规范有《中信银行重大事项报告制度》、《中信银行因公出国人员突发事件应急处理预案》，以及 15 项托管类、理财类、电子银行类等应急预案，有效保护了客户和本集团共同的合法权益。

本集团明确了信息技术的应急演练、应急预案管理、突发事件应急处置的制度流程，每年制定应急演练计划，演练形式包括生产环境实际操作与桌面沙盘，实操与桌面沙盘相结合等，范围涵盖应用系统、网络、机房等生产运行所有领域。本集团制定了完备的应急预案模板，应急预案覆盖率达到 100%，制定了突发事件处置的层级化流程，对一般影响和重大影响的事件进行区别对待，重点强化了通报、汇报、决策等环节。

根据巴塞尔新资本协议要求，本集团重新修订了《中信银行声誉风险管理办法实施细则》，对重大和突发舆情的处置步骤和方法进一步细化。同时，为进一步完善流动性风险应急计划，本集团对《中信银行流动性风险应急计划》进行了修订。

三、改善服务品质

（一）提升服务能力

提高投诉处理能力。2015 年，本行设有 24 小时全天候免费客服热线。根据《中信银行信用卡中心客户投诉管理办法》规定，投诉处理遵循谁主管“谁负责、首问责任、

逐级上报、限时处理、业务合规、及时记录、换位思考”的原则，规定了3个工作日的投诉处理时限，规定了投诉案件必须在投诉客户表示接受本行解决方案后，方可结案的处理要求。在投诉处理过程及事后，本行及时复盘投诉问题产生原因，提出整改方案，减少类似消费纠纷重复出现。通过开展客户体验提升项目，体验挖掘客户痛点，将内外部客户声音双向结合，提升客户感受。截至年末，本行客服电话系统收到 4008895558 客户投诉 69,663 笔，较上年末下降 13.12%，客户投诉处理满意度 97.57%，较上年末提升 0.48 个百分点；收到 95558 客户投诉 9,122 笔，较上年末增加 3.19%，客户投诉处理满意度 97.6%，较上年末下降 0.18 个百分点。

提升客户服务水平。2015 年，本行积极响应中国银监会、中国银行业协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，获得了中国银行业协会授予的“2015 年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”。本行深圳八卦岭支行、南京泰州分行营业部、青岛经济技术开发区支行、杭州台州分行营业部、郑州郑汴路支行、重庆分行营业部、武汉汉口支行、呼和浩特包头分行营业部、贵阳分行营业部等 9 家支行获得中国银行业协会授予的“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，42 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，其中“百佳示范单位”获评网点数量位居我国股份制银行第一。

【案例】提升服务水平实践

厦门分行积极通过各种渠道、不同形式搭建学习和交流的平台。厦门分行每月定期抽查营业网点晨会、夕会的召开情况，并要求定时召开服务品质工作会议。厦门分行对各营业网点的引导员/大堂经理、理财经理、营业部经理和综合柜员进行了由制度到实战的细致培训，不断提升服务能力。厦门分行重点加强了树立先进典型的的活动，优质服务网点和个人服务明星评选从原来的季度和年度改为月度和年度，月度评选的优质服务网点数量由 1 个增至 3 个，促进形成了良好的竞争氛围。厦门分行将总行暗访、分行暗访、明查、自查、互查、监控检查等方式相互结合，加大了投诉管理力度，要求大堂经理每日对意见簿上客户所留意见逐笔认真回复，同时对留有联系方式的客户应进行回访，并取得客户的谅解。

（二）客户满意度测评

2015 年，本行通过自动外呼调查客户满意度 675,710 通，其中满意电话 662,549 通，客户整体满意度为 98.04%，较上年末提升 0.96 个百分点。客户对于本行公司网银、投

资理财等业务的满意度平均值为 99.90%，尤其是本行安全、快捷、便利的一站式出国金融特色业务持续赢得客户的好评与信赖，并对本行多样化的服务渠道较为满意。

为了解客户不满意原因，进一步提升客户满意度，本行针对不满意电话进行 100% 回访。经了解，客户不满意的方面包括：（1）额度调整速度较慢或不成功；（2）资料修改不便捷；（3）核实资料不通过；（4）分期申请不通过；（5）电话银行操作繁琐或进入人工速度慢；（6）员工处理技巧及业务不足，等方面。

（三）主动改进服务

2015 年，根据客户不满意意见，本行进行了以下积极的改进：

针对额度调整速度较慢或不成功的改进：（1）本行启用备用额度的批核政策，即批核时根据客户资信情况预留一定的备用额度，在客户后期用卡中需要启用此额度时则可申请，以满足客户的个人消费需求。（2）本行积极拓宽客户自助调额渠道以提升客户调额的便利性，增加 IVR 调额功能，同时将微信渠道的调额功能纳入工作计划。

【案例】“新核心”系统成功上线

2015 年 5 月 10 日，本行“新核心”系统的核心业务系统、数据仓库和统一报表系统、新零售信贷系统等 6 个新建系统，以及 121 个外围交易系统、25 个管理信息系统、579 个分行特色应用、274 个分行管理信息系统，完成全业务、全机构一次性切换投产。本行信息技术支持业务发展驶上了快车道，开启了新纪元。

“新核心”系统突出了“以客户为中心，市场为导向”的战略思维，设计架构在客户服务、产品管理、收费处理、账户体系、运营管理和服务等方面得到全方位提升，达到了国内同业领先水平。

本行“新核心”系统的设计可支持 1.2 亿客户、2 亿账户，平均日交易量 7,800 万笔，峰值日交易量 1 亿笔，平均处理能力每秒 7,000 笔，峰值达每秒 8,000 笔，较老核心系统日均处理量 1,800 万，每秒处理能力 800 笔，处理能力极大提升。新核心系统可为客户提供不间断的 7×24 服务。柜面服务效率提高 40% 以上，一般新产品交付周期缩短近 50%，客户服务水平大幅度提升。

该项目在历时三年九个多月的建设过程中，完成了上千个系统的建设和改造，历经 8 轮功能测试、10 轮整体测试和 6 轮模拟演练，在业内首次实现了全机构、全业务总计 1,005 个系统一次性切换的创举，创下了同等规模商业银行核心系统投产的新纪录。

四、提升客户体验

（一）减免服务收费项目

2015 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。本

行严格执行中国银监会关于免除人民币个人账户 11 类 34 项有关规定，禁止对小型微型企业贷款收取承诺费、资金管理费、财务顾问费、咨询费等费用，严格执行商业银行政府定价和政府指导价目录。

本行取消了与贷款、咨询顾问直接相关或已不再适用的 19 项服务收费项目，并结合市场及监管情况，下调了 IC 卡工本费等 5 项服务收费项目，大幅梳理简并后重新修订了《中信银行服务价目表》，本行免费服务项目由 96 项调整至 67 项。

本行继续扩大异地取款免收账户范围，将本行异地取款每月前 2 笔免费政策由监管要求的“个人基本养老金（含退休金）账户”扩大至“所有在本行开立的个人账户”，将 IC 卡工本费由 20 元/卡调整为 5 元/卡；扩大客户账户优惠范围，免收个人客户名下所有账户的账户管理费和年费（不含信用卡，东莞分行除外）；在手机银行转账已经免费的基础上，再对个人境内网上银行转账服务免费。

本行除监管规定的 11 类人民币个人账户长期免费外，还对 56 项服务项目长期实施免费政策；在 167 项收费服务项目中，对其中 41 项针对特定客户实施了长期优惠，同时推出了信用卡“境外取现 0 手续费活动”、信用卡消费金融产品“9 爱分期”大型客户活动等 12 项阶段性减免优惠活动。截至年末，本行单一客户累计减免金额 29.9 亿元。

（二）新增服务渠道

2015 年，本行新建网点机构 124 家，关闭 1 家，其中，一级分行新增 1 家，二级分行新增 9 家，支行新增 114 家。本行 ATM 自助机具较上年末减少 84 台，降幅 0.75%。截至年末，本行在中国大陆境内的 128 个大中城市设立了 1,353 家分支机构，其中一级分行 38 家，二级分行 88 家，支行 1,227 家。

（三）创新服务产品

2015 年，本集团积极实施新战略，加大产品服务创新力度，打造行业比较优势，推出了一系列具有本集团特色的金融服务和产品。

公司服务和产品方面

本行采用“商行+投行”、“银行+非银”、“表内+表外”、“境内+境外”经营模式，为客户提供综合融资服务解决方案。

本行取得“政府综合金融”各级财政代理业务资格逾 400 项，实现了所有省级国库集中收付资格和地方国库现金管理试点地区的全覆盖。

本行“资产托管”保持领先，券商托管规模排名同业第二位，公募基金托管规模排

名股份制银行第一位。

本行金融市场即期外汇交易做市规模稳居同业第一，票据资管交易量市场排名第一。

本行围绕企业交易行为和交易链条，整合 16 项特色产品和服务，向市场推出了“交易+”品牌，成为国内首家建立交易银行专属品牌的商业银行。

零售服务和产品方面

本行“房抵贷”成为个贷拳头产品，贷款余额突破 1,500 亿元，荣获“十佳金融产品创新奖”。

本行推出出国金融服务的全球签证服务、优化留学贷款、海外阳光直投人民币跨境服务、外币理财产品，发布国内首个《出国留学中介评价指数调研白皮书》。

本行携手中信证券、中信信托、信诚人寿等 7 家金融子公司推出中信财富管理平台，为高净值客户个性化推出“中信幸福传承账户”。在 2015 年中国商业银行竞争力评价报告发布会上，本行荣获“最佳财富管理银行”称号。

【案例】创新推出“中信理财夜市”

2015 年 11 月 13 日，由《每日经济新闻》主办的“中国普惠金融发展论坛”在北京拉开帷幕，此次评奖引起了业内的广泛关注，中国人民银行、银监会、中国银行业协会等多位监管部门、行业协会领导及行业精英莅临出席。本行“中信理财夜”产品在众多角逐的金融产品中脱颖而出，一举斩获“2015 普惠金融优秀品牌奖”。

本行秉承“客户为尊”理念，率先打造差异化的金融品牌，于 5 月份推出了“中信理财夜”产品，市场反响热烈，首期产品在两分钟内售罄。截至年末，中信理财夜已发售产品 24 期，9 万余人次参与抢购，在收益率与同期产品持平的情况下，仍保持火爆销售，短短几个月的时间，销售量超过百亿，受到消费者的认可和欢迎。

（四）改进服务流程

2015 年，本行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。本行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。本行严格按照中国监管机构要求，在各营业机网点公示“七不准，四公开”⁷等相关内容，欢迎社会各界监督。

⁷ 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。

（五）加大电子银行服务水平

2015 年，本行上线了个人网银 V6.0，得到了用户的支持与喜爱。新版网银以“网银颠覆者”形象亮相，首次实现了对非 IE 浏览器以及苹果 Mac 操作系统的支持；采用桌面化、平板化、扁平化的互联网设计风格，给用户带来强烈的视觉冲击；更加注重个性化服务，可定制专属功能、快捷交易、界面风格；全面提升客户体验，实现了主要功能三步可达；同时，还提供丰富的投资理财类产品以及全面的资产报告，让客户享受更加全面、专业、优质的服务。

本行上线了手机银行 V3.0 版，视觉体验扁平化、交易流程简单化，注册门槛更低，安全机制更高；全面支持他行卡注册手机银行，推出了无卡取款、理财日历等创新功能。

五、加强供应商管理

2015 年，本行制定《中信银行集中采购管理办法》，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，以“当地采购”和“原产地采购”方式和程序，减少了供应链的中间环节和运输成本，集中统一地获取具有市场比较优势的货物。本行集中采购工作兼顾降低成本和提供更优质量原则，做到以适当优惠的价格采购行业内优质产品。

本行严格对供应商审查，重点对其在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良信息及生产安全等不良记录进行核查。截止年末，本行对全部供应商在供应商准入环节进行了审查，审查比例为 100%，且本行供应商结构未发生重大变化。

本行尚未制定统一的关于供应商履行社会责任的制度和标准合同文本，但部分单位自发在与供应商签订的合同中加入了相关约定，如要求“乙方承诺并保证乙方与乙方人员存在合法劳动关系，乙方有义务且已经按照法律法规的要求为乙方人员办理了各项必要的医疗、社会保障或保险手续，且已足额、按期交纳了有关费用”等条款。

本集团加强了对供应商的准入和评价，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。本集团大力推行“电子化评审”与采购管理信息系统的建设，充分利用 IT 技术规范采购评审、提高采购效率，精简采购应答书面文件，节约社会成本和环境责任。本行要求每个采购项目的候选供应商在现场评审工作中对采购过程是否公平进行评价。截至年末，供应商对本行采购工作的评价总体满意，未接到供应商的口头或书面投诉。

第五章 员工与文化

一、员工基本情况

2015 年，随着机构的不断扩大，本行员工总人数呈现增长态势。截至年末，本行共有员工 53,136 人，增幅 4.73%，较上年末下降 3.63 个百分点。其中，合同制员工 47,190 人，占比 88.81%，较上年末增加 3.22 个百分点；女性与男性员工占比分别为 52.91% 和 47.09%，女性员工占比较上年末增加 0.13 个百分点；少数民族员工占比 4.00%，增幅 8.24%，增幅较上年末增长 4.36 个百分点；基层员工、分行管理干部、总行管理干部占比分别为 88.65%、10.57%、0.78%；本科以上学历员工占比 87.04%，较上年末增加 0.35 个百分点；合同制员工流失率 5.63%，较上年末增加 1.00 个百分点。

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，从 2015 年起不再新增派遣用工，并对非合同制员工转正提出了具体的方案，对以前的将通过转正一批、保留一批、退出一批等方式予以消化解决，逐步降低派遣制员工占比。截至年末，本行非合同制员工占比 11.19%，较上年末降低了 3.22 个百分点。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。

表 5：本行员工情况统计表

	2015 年	2014 年	变化
员工总数	53,136	50,735	4.73%
合同制员工	47,190	43,424	8.67%
派遣及聘用协议员工	5,946	7,311	-18.67%
男性员工	25,023	23,959	4.44%
女性员工	28,113	26,776	4.99%
少数民族员工	2,128	1,966	8.24%
基层员工	47,107	45,413	3.73%
分行管理干部 ⁸	5,614	4,970	12.96%
总行管理干部 ⁹	415	352	17.90%
博士	182	184	-1.09%
硕士	9,410	8,613	9.25%

⁸ 分行一级部总经理助理、支行行长助理（含）级别以上员工

⁹ 总行二级部总经理助理（含）级别以上员工

本科	36,656	35,186	4.18%
大专	5,109	6,033	-15.32%
大专（不含）以下	1,779	719	147.43%
30 岁及以下	28,414	28,410	0.01%
31-40 岁	16,972	15,187	11.75%
41-50 岁	6,196	5,761	7.55%
51-59 岁	1,543	1,367	12.87%
60 岁以上	11	10	10%
员工（合同制）流失率	5.63%	4.63%	21.60%

二、基本福利保障

2015 年，本行根据国家及各地相关基本福利制度，建立了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金。

三、坚持同工同酬

2015 年，本行以岗位价值为基础，制定了员工工资分配制度，体现了同工同酬原则，保障了员工在薪酬、晋升等方面获得平等待遇。本行员工最低薪酬水平均满足当地最低工资要求。

四、完善考核机制

2015 年，本行在岗位体系的基础上，构建了以“价值创造”为导向的绩效管理体系，以岗位说明书所规定的关键绩效指标为基础，结合战略目标、重点工作任务等内容，组织制定年度绩效计划，指导各岗位员工开展年度工作。通过业绩评估、网上测评等多种方式，对员工年度绩效计划完成情况进行全面评估。

五、关心身心健康

2015 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。截至年末，本行共组织健康培训讲座 127 场，参与员工约 5,800 人。

本行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。截至年末，本集团自愿参加身体健康检查的员工约 4.6 万人次，较上年增加约 6,000 人次。

本行支持各分行工会开展员工慰问、文体活动、职工之家建设等，还对身患重病员工进行慰问，转达了关爱，送去了慰问金。本行高管人员还定期慰问退休员工，探望患病员工。

六、规划职业生涯

2015 年，本行进一步明确了“德才兼备、适才适位”的人才理念，体现在人才选拔和人才使用上，即在人才选拔上，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”。

本行进一步加强制度体系建设，先后制定了分行班子及成员管理、职位管理等 22 项规章制度。加强干部队伍培养，完善了选人用人机制，调整补充了高管队伍，加大了竞争性人才选拔力度，完成总行 188 名处级干部竞聘工作。实施人才强行战略，组建了 170 多人的总分行后备干部库，加快国际化人才培养。

七、保障合法权益

（一）保障诉求权益

2015 年，本集团内网设立了“行长信箱”，是基层员工与高级管理层沟通的重要渠道，员工可通过此信箱与本集团高级管理层进行直接沟通。“行长信箱”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。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，并根据“限时办结”原则，行长对反映较为集中的问题进行反馈和处理。截至年末，“行长信箱”共收到电子邮件、纸质信件 110 封，批示反馈 110 封，反馈率 100%。

本行多元化收集各层干部员工对经营管理方面的意见和建议。在总行召开了青年员工座谈会，共收集青年员工建议 6 个方面 21 条，涉及到的部门对建议进行了一一反馈，并将督办情况张榜公布；召开了新员工座谈会，李庆萍行长出席会议并讲话，共 105 名新员工参会，新员工代表汇报了集中培训和基层实习的收获与体会，会后对新员工提出的意见和建议进行了落实和反馈。在总行党委民主生活会期间，共征集员工意见 9 个方面 75 条，并将其全部反馈给每名高级管理层成员。

（二）保障劳动和休息权益

2015 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。本行无强制劳动（加班）情况。根据《中信银行总行员工加班管理规定》，员工加班必须提前提出申请，经批准后方可加班，从制度上根本杜绝强制劳动（加班）情况的发生。截至年末，本行员工全年加班¹⁰约 333.22 万小时，年人均加班约 63 小时。本行员工应休年假 136.75 万天，实休 32.55 万天，实休率 23.81%；其他假期，包括婚假、事假、病假、丧假等全年共计休假 23.63 万天，年人均休假约 4.45 天，较上年末减少休假约 3.05 天。

（三）保障享有工会会员权益

2015 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。截至年末，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 38 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，与上一年度持平。全年共举行各级职工代表大会 56 次，较上年末增加 16 次，审议的议题超过 200 项，增幅约 23%，参加人数约 4,300 人，增幅约 3%。

（四）提供完善的后勤服务

2015 年，本行为员工提供整洁、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。截至年末，本行有 22 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，较上年减少 16 人次。每当员工意外受伤后，本行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，本行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。

本行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，积极践行“铸就员工幸福”文化。

【案例】举办“美食节”

为提升员工幸福感，2015 年 7 月 30 日，本行总行机关首届“美食季”之“厨艺大比拼”活动成功举办，来自信隆物业公司北京、上海、威海三地厨师共同亮相，为美食节奉献一道道美味色香的饕餮大餐。美食节期间，员工们踊跃报名厨艺比赛，一展身手，还通过品尝对各式菜肴进行投票，

¹⁰ 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况。

评选出了最受员工喜欢的多道美食。李庆萍行长及部分行领导出席了“美食节”活动，并与员工一起参加了“包饺子”和“切菜”比赛，多个总行部门一把手还现场制作了菜肴。通过“美食节”活动，体现了行领导对员工生活的关心，同时加强了员工与领导们的密切互动。

（五）保障女性权益

总行工会印发通知，继续引导和推进各分行女职工专项集体劳动合同的签订工作，要求扩大签约面，真正把维权工作落到实处。截至年末，全行《女职工专项集体合同》签约覆盖面超过 95%，在维护职工合法权益上迈出了坚实的一步。

总行机关、信用卡中心、总行营业部、南宁、上海等分行开辟了母婴关爱室，落实了对孕产期女员工的专项保护。利用三八、六一节举办各类关爱女性健康和形象的知识讲座、孕期知识讲座、女职工疗养、亲子活动、女性专项体检等，提升了女员工的幸福感。

【案例】“准妈妈关爱计划”

重庆分行以“用心做事，爱心做人”为指导思想，以铸造女员工幸福为出发点，把实现女员工合法权益和特殊利益与保障女员工长远发展相统一。“准妈妈关爱计划”分为关爱启航、工作中的关爱、生活中的关爱、关爱延续四个部分。

关爱启航是指女员工一旦怀孕，即可领取准妈妈徽章、防辐射服及孕期指导书，分行将通知其所在部门对孕期女员工执行弹性工作时间。工作中的关爱是指针对 30 岁高龄或医院证明的高危孕妇，孕期前 3 个月和产前 2 个月可在家静养，情况严重者还可延长假期。生活中的关爱是指在分行本部改建母婴关爱室，在支行划定孕妇午休区，安排专人为孕期女员工办理准生证，并在 4 家综合三甲医院产科开辟产检贵宾通道。关爱延续是指女员工生产上班后保证每天 2 小时哺乳时间，在母婴关爱室内提供设备存储当日母乳。

八、加强职业培训

2015 年，根据战略规划要求，本行围绕业务转型和绩效提升，持续深化员工多元化、多层次的分类培训，不断提升员工岗位能力水平。本行培训与开发工作紧紧围绕战略转型的部署，致力于打造符合战略需要、具有较强战略执行能力和综合竞争能力的人才队伍；着眼未来，全面开展各层级领导干部培训、后备干部培训、国际化人才培训；坚持分层分类，持续深化员工岗位培训和专业培训；力促转型，全面深化网络学习和移动学习，提升对业务的支持效力；营造氛围，开展员工读书活动、“中信大讲堂”、知识竞赛等各类学习活动，积极打造学习型组织。截至年末，本行较好地执行了全行员

工分层分类的培训规划，举办各类专业技术人员培训 6,064 期，共计 522,628 人次参训。

表 6: 本行培训情况统计表

	2015 年	2014 年	变化
培训总投入（万元）	8,607.03	7,812.97	10.16%
人均培训投入（元）	1,619.81	1,539.96	5.19%
培训总人次（人次）	522,628	411,385	27.04%
人均培训次数（人次）	9.84	8.11	21.33%
培训天数（天）	11,865	7,902	50.15%
人均培训天数（天）	24.05	15.34	56.79%

本行进一步深化推进网络学习和移动学习。截至年末，本行网络学院新上线课程 186 门，累计学习 175.5 万人次，累计学时 208.9 万小时；举办在线考试 289 场，累计参加考试 8.57 万人次。“中信银行微信大学”员工注册人数 5.2 万人，基本实现全员覆盖；全年共组织考试 33 场，累计参加考试 1.4 万人；上线微课 74 门，累计学习 1.8 万人。

【案例】推广使用电子学习课件

电子学习课件是网络学习的内容载体，本着以终为始、保证最好的教学结果的原则，本行充分应用多媒体教学手段，将图文、音频、视频有机整合，形成了形式多样、内容丰富的电子课程体系。其中既有通过图文展示简洁清晰的简版 flash 课件，也有通过模拟操作直观演示的系统操作课件，更多的是基于本行实际经营案例的精品 flash 课件。

2015 年，本行以动画形象为代言人，开发了《中信银行企业文化手册》电子课件和微课，通过直观的图文展示，对本行企业文化体系进行详细介绍和说明，内容包括文化传承篇、价值理念篇、职业规范篇、行训誓词篇、银行标识篇，以及企业文化建设规划，讲解内容和互动提问相结合，加速员工对本行企业文化的理解。

九、丰富员工文体生活

2015 年，本行在全行范围内开展了零售战略二次转型“金点子”建言献策活动和“中信银行营销服务大赛”，通过竞赛活动推动业务发展，提升员工专业能力、业务水平和客户服务水平，有效促进了零售业务的转型发展。本行在全行范围内组织开展了以“营造文化环境，共创魅力中信”为主题的中信银行员工书法绘画比赛活动和“战略、文化、合规、廉洁”知识竞赛，掀起了企业文化建设高潮。在武汉举办了第二届员工游

泳比赛，全行共有 39 支代表队的 170 余名运动员参加了比赛。在全行组织开展了“舞动中信 放飞梦想”职工健身操舞比赛，全行 39 家工会全部报名参赛。总分行工会还成立了摄影、瑜伽、篮球、健步走、登山等多个兴趣小组，探索自我组织、自我管理、自我服务的员工文体活动新路子，满足不同层次需求，推动了职工体育文化的普及。

【案例】举办“战略、合规、文化、廉洁”知识竞赛

为推动学习企业文化及战略发展规划，广泛传播合规理念，规范廉洁从业行为，本集团于 2015 年 11 月起，在全行范围组织开展“战略·文化·合规·廉洁”知识竞赛活动。活动分为初赛、复赛、决赛三个阶段，覆盖了包括各分行、各子公司在内的 42 家分支机构的近 5 万名员工，整体历时 2 月有余。

11 月，包括总行机关、各分行、信用卡中心、各子公司在内的 42 家单位参与了初赛。各参赛单位高度重视、积极响应、认真落实，通过形式多样的组织方式，引导和督促员工学习、理解和实践我行新的战略、企业文化、合规理念及廉洁自律等内容，在全行上下掀起了学习热潮。经过形式多样的竞技比拼，分别选出 5 名优胜选手，组成代表队代表所在单位积极备战复赛。

在 2015 年 12 月—2016 年 1 月的复赛阶段，通过抽签的形式将 42 家参赛单位分为 4 组（每组 10-11 支代表队），每组选前 2 名晋级决赛。总行组委会统一编制了试题，制定了竞赛规则。2016 年 1 月 9 日上午，复赛在北京、杭州、郑州、成都 4 个赛区同时举行，总行派出评委分赴各赛区，并监督复赛公正开展，最终决出 8 家分行进入总决赛。

2016 年 1 月 18 日，“战略·文化·合规·廉洁”知识竞赛全国总决赛在总行举办，李庆萍行长亲临现场观摩赛事，并为获奖选手颁奖。总决赛现场的 8 家分行代表队沉着应对、积极作答，评审团客观公正、精彩点评，现场气氛紧张有序。

通过此次活动，在全行上下掀起了对企业文化、战略规划、合规理念及廉洁自律的学习热潮，覆盖广泛，反响强烈，取得了良好的宣贯成效，在全行上下形成了“文化凝聚力量、战略引领发展、合规创造价值、廉洁涵养正气”的共识与合力。

第六章 公益与慈善

一、积极回报社会

2015 年，本集团积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。截至年末，本集团捐赠人民币合计 1,520.15 万元、美元合计 6 万元，合并折算后共计¹¹1,559.11 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 117.18 万元。本集团每股社会贡献值¹²4.12 元，较上年末降低 0.07 元，降幅 1.67%。

二、支持国家扶贫政策

2015 年，本集团决定加大对扶贫事业的支持力度。自 2015 年开始，本集团每年捐赠 600 万元，专项用于支持西藏自治区日喀则市谢通门县和甘肃省陇南市宕昌县 3 个村开展定点扶贫工作。本集团在为扶贫事业提供资金支持以外，本集团还向两个定点扶贫地区派驻了干部，推动中信银行精准扶贫项目的开展，带动当地人民脱贫致富。

本行采取总行牵头、分行执行的方式，资助品学兼优的贫困家庭学生。从 2013 年开始，本行携手中国扶贫基金会开展“中信银行·新长城高中自强班”项目，向 17 个省市自治区的贫困地区，包括 12 个少数民族的贫困高中生提供学费和生活费补助，帮助他们完成学业。在总行的统一指导下，成都、长沙、太原、南昌、哈尔滨、呼和浩特等 17 家分行的员工志愿者还采取寓教于乐的形式，积极开展支教活动，广受当地师生的欢迎。近三年来，本行在全国开设了 17 个自强班，共捐赠 510 万元，资助了 850 名贫困高中生。

本行南宁分行积极响应政府扶贫工作安排，开展定点帮扶活动。南宁分行先后派出两名干部担任百色市田林县潞城乡丰防村“第一书记”，常年在一一线驻村工作，修建饮水槽等基础设施，解决了村民的饮用水问题。分行员工志愿者常年到该村开展“为老人拍照”活动，送上现金和日用品，走家串户慰问贫困户和五保户，送去棉被、毛毯等慰问品和慰问金，这些扶贫措施改善了困难群众生活，受到了当地政府和村民的称赞。

本行重庆分行主动开展定点帮扶，解决群众生产生活难题。重庆分行从 2014 年开始对酉阳县可大乡实行定点帮扶，新建寨村、维修公路 38 公里，新建人畜饮水池 100 立方米，维修房屋 320 平方米，并添置了一批办公设施；分行主动与綦江区政府联系，

¹¹ 根据 2015 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 美元对人民币 6.4938 元计算。

¹² 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降低主要是由于股本总数的增长。

在区内黄沙小学开展爱心支教活动，每周安排 2 名员工教授小学课程。目前已有 178 人次实地参与支教，总计授课超过 2,500 课时。

三、投身公益事业

(一) 温情金融服务

减免服务费。2015 年，本行积极降低和调整收费标准，在减免储蓄卡年费、小额账户管理费等费用基础上，实现手机银行、个人网银渠道实现境内转账手续费“全免单”。

提供便民服务。2015 年，本行各营业网点进一步加强对弱势人群和弱势企业的帮扶力度，进一步优化了爱心和便民服务措施。

细化助盲服务。2015 年，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；张贴了“允许导盲犬可入”标识，允许导盲犬在不影响其他客户的前提下进入网点，并协助做好对其他客户的解释、安抚等工作。

贴心老年服务。2015 年，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，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。

照顾特殊职业人群。2015 年，本行为交警和清洁工在网点设立休息站，并开展了针对环卫工人爱家观影活动，为环卫工人的家庭带来温暖。

【案例】扶助弱小企业

2015 年，本行宁波分行单列小微企业信贷规模，大力支持微小企业信贷投放。在授信政策上，重点支持授信金额 200 万元以下微小企业的信贷投放。在贷款定价上，减轻小微企业财务负担，全年共向小企业客户提供优惠利率贷款 1.77 亿元，优惠利率大大低于分行小企业贷款平均定价水平，且审批流程简便，有效降低了弱小企业的融资成本。在产品创新上，推出了小企业还款续贷产品，支持小微企业发展，其中受惠的小微企业 26 户，累计发放续贷贷款 1.35 亿元。

【案例】贷款保护食品安全

海南某新能源公司始创于 1996 年，是一家集油品贸易、废矿物油回收处理、生物质燃油研发、生产、销售于一体的现代化绿色能源企业，发展低碳经济和高新清洁能源，建成后年产 30 万吨的废动植物油脂制高清洁生物质燃油项目。

2015 年，本行给予该公司 7,000 万元流动资金贷款，用于购买地沟油、泔水油及棕榈酸败油等废弃动植物油脂，采用全球最先进的“临氢脱氧降凝生产工艺”，生产高品质、低含硫、低污染的高清洁第二代生物柴油，产品超过国家标准。有效避免了餐饮废弃油回流餐桌现象，并充分利用和解

决了上述废弃物对环境的二次污染，保障了老百姓的食品安全。

【案例】对待客户不分贫富

2015 年 12 月的一天，昆明飘着小雨，柜员杨双娇以及大堂经理李云经过一上午的忙碌交接完手续准备去吃饭的时候，营业厅进来了两位老人，说要存钱，说着递过来一个塑料袋。李云打开塑料袋后，一股腥臭味顿时弥漫了整个营业厅。原来，两位老人膝下无子女，长期靠拾荒维持生活，积攒了很久的零钞纸币在潮湿的天气里味道很重。老奶奶很抱歉的说，自己跑了很多家银行，但是没有人愿意为他们存钱，想到自己很久以前曾是中信银行的客户，便来试试看。杨双娇小心接过零钞开始埋头清点，看着两位老人一脸的歉意，李云倒来了热水并不住安慰老人。半个小时后，杨双娇拿着崭新的 260 元交给老人。此时已经是中午一点半，老人从口袋里掏出一个苹果递给李云。更让人暖心的是，此时，在等候区的客户响起了热烈的掌声，没有人因为老人的漫长业务久等而抱怨，杨双娇和李云传导出的正能量得到了大家的认可。

（二）普及金融知识

2015 年，本行组织开展了“普及金融知识万里行”活动，通过开展内容丰富、形式多样的金融知识普及活动，提升了公众金融知识水平和金融安全意识。

5 月 31 日，本行各网点于当天早上 9 点统一在银行门口、小区设立摊位宣传金融知识，在网点设立公众教育宣传专员，拉开了 2015 年“普及金融知识万里行活动”序幕。本行通过展板展示、折页发放、市民咨询等形式，针对银行业的热点问题和公众认识误区，向市民普及宣传利率市场化与存款保险制度、互联网金融服务和警惕非法融资对居民日常生活的影响。

活动期间，本行以“中信红，普及金融知识，畅享美好生活”为口号，紧密围绕“利率市场化与存款保险制度、互联网金融、防范非法融资”等主题宣传，积极投入人力物力，因地制宜选择活动形式，通过行内行外多个活动场所，常规宣教与特色宣教相结合，借助各种媒体全面宣传，开展了内容丰富、形式多样、贴近群众的金融知识普及活动。

为提升老年人对金融知识的了解程度，本行网点组织员工通过营业网点海报公示、发放宣传折页等方式，加大宣传力度，在网点给老年朋友举办开展金融知识宣传教育，特别是互联网金融服务等金融知识宣讲。从个人信息安全、互联网安全、到用卡安全、防范金融诈骗等方面的介绍，不断加深老年人对金融知识的了解和提高金融防范意识。

南京建邺支行组织所在办公大楼的入住单位举办了一场金融风险防范知识讲座，吸

引 20 多家企业 200 多名员工参与，在活动中系统介绍了客户权益与义务、服务与产品销售规范化流程，投诉处理流程等，并回答了现场提问。

总行营业部组织客户观看北京银监局策划的话剧《小卡的秘密》。该话剧以防范金融诈骗为主题，通过人民群众喜闻乐见的表演形式、以生动活泼的方式进行金融风险提示和金融知识教育。这种寓教于乐的传播方式为群众普及了丰富实用的银行知识。

兰州分行利用周末，组织由零售经理，营业经理及零售客户经理和理财经理组成的社区宣传小组，进驻兰州监狱管理局社区、甘肃省人民医院家属院、省委家属院等宣传围绕个人贷款、信用卡、借记卡、理财产品及代销业务，普及公众金融基础知识、引导社会公众科学合理选择银行产品和服务，提升消费者保障自身资金财产安全的意识、增强社会公众接受银行服务的自主选择能力。

杭州义乌分行开展了面向义乌市场经营户群体的“提升信用品质，金融知识万里行”活动。活动形式以发放宣传手册、讲解、问题解答为主，宣传内容包括传统银行业务消费者权益保护、客户体验、省钱窍门、征信小常识、防范和打击非法集资几个模块。具体对储蓄、汇兑、票据、银行卡、个贷等传统银行业务中消费者的权益和义务进行了介绍，讲解了市民在选择和办理银行提供的各种储蓄、理财、转账汇款等业务中应注意的事项和实用小技巧，以实现通过更少的费用享受更便利和安全的服

务。青岛分行积极支持青岛银监局开展的“金融知识进小学”校园服务活动。本次活动历时三个月左右时间，持续每周两次开展金融知识课堂，课程包括认识货币、走进银行、认识银行卡、认识电子银行、小学生如何理财、防范金融诈骗、认识保险和进入网点实践等 8 堂课。在整个学习授课过程中，采取了视频、动画、小品、绘画和情景演练等多种互动形式开展教学工作，使课堂更加生动有趣、寓教于乐。通过浅显易懂的讲解为青少年普及金融知识，让“多一份金融了解，多一份财富保障”的观念深入每个同学的心里。

四、员工志愿者行动

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。

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、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。截至年末，本集团共成立志愿者组织（含协会、服务队）45 个，支行青年志愿者组织 200 余个（服务队）。截至年末，本集团共组织员工志愿者活动 57 次，参与活动的员工志愿者约 1,330 人次。

第七章 绿色与环保

“十二五”规划期间，我国就致力于建设“资源节约型”和“环境友好型”社会，转变以往粗放式的发展模式，出台了一系列的法律法规，国务院也多次强调要大力发展环保产业，成立了国家能源委员会。这些举措不但将促进我国经济模式由“高碳”向“低碳”转变，同时也对碳金融的发展也将起到极大的推动作用。《中信银行 2015-2017 年战略规划》中明确了今后的行业定位，即坚持以新经济、服务业和以节能环保、新能源、新一代信息技术、新材料、新能源汽车、生物、高端装备制造为代表的战略新兴产业为重点支持领域。

一、气候变化的影响

气候变化导致的极端天气和自然灾害对本行的业务影响是双面的，一方面，极端天气和自然灾害会导致政府增加两方面的财政支出，一是与保持生态平衡、应对极端天气和自然灾害的基础设施投入，二是支持节能减排、新能源开发、植树造林等专项基金或补贴，这为本行开展相关业务创造了良好的环境；另一方面，极端天气和自然灾害对社会群体的健康构成了严重威胁，对现有的社会体系及社保基金支持能力构成了挑战，也对本行的相关业务造成了压力。

二、开展碳金融业务

2015 年，本集团不断支持高校研究机构等组织开展碳交易市场、海绵城市和可持续发展等议题的研究，并编写了《我国碳交易市场发展情况分析》报告。国家相关法律法规的出台是在国家应对气候变化大趋势下做出的承诺和保障，同时也开启了相关市场的大门，有利于本集团开展相关业务，尤其是在由市场需求衍生出的“气候变化和可持续发展”相关的金融产品方案等方面的机遇。

2015 年，本行已与 2 家国家级试点碳排放权交易所建立了业务联系，包括与北京环境交易所达成节能量交易项目保理融资和债券承销业务等合作意向，与上海环境能源交易所在节能减排产业、绿色能源行业、循环经济、绿色信贷等领域展开全面合作。

三、支持绿色信贷

（一）投身绿色信贷领域

明确授信政策。2015 年，本行行业发展定位中明确“大力支持节能环保、新能源等绿色经济、循环经济、低碳经济的发展，严格控制高耗能、高污染行业融资需求；积极支持高端制造业和传统制造业的产业升级；积极支持医疗卫生、教育服务、餐饮住宿、

交通运输、新闻出版等传统服务业的升级；风险可控前提下，在现代物流、新媒体文化创意、网络电商、养老保障等现代服务业有所突破”。本行在设备制造、石化、水泥制造、汽车制造、建筑、纺织等行业授信政策中均提出绿色信贷原则及要求。

识别环境风险。2015 年，本行在识别环境风险的主要依据是国家认可的环境评估报告，对于未通过国家立项、环境评估等合规程序的项目，严格禁止给予授信。同时，本行从贷前调查、贷中审批、批复落实和贷后检查的过程中，全流程对客户履行合同约定环境责任等的履约资质行为及其相关能力进行管理和跟踪，并通过培训、企业文化传播和制度约束提高员工落实本行环境风险政策的执行能力。比如，本行授信客户宁波某制衣公司是高污染企业，本行客户经理长期对该公司进行跟踪并约谈法人，要求其对其生产排污进行控制，客户也积极配合，对生产工艺和排污进行了处理，现各项环评已合格，但本行将持续关注该公司的环保情况，并视情况按本行授信制度对其进行支持或退出。

严格授信审批。2015 年，在贷前调查阶段，本行将拟授信项目的合规、用地、环保、安全运营、案件和诉讼等内容作为重点调查内容。在审查审批阶段，本行实行环保“一票否决制”，将企业环保守法情况作为授信的前提条件。本行制定并严格执行了“四个不贷”¹³的原则，以及项目融资的“六项必要条件”¹⁴。比如，宁夏某化工集团向本行申请 3 亿元固定资产贷款款用于聚氯乙烯树脂项目建设，经审查发现，该公司被权威媒体报道存在“污水肆意倾倒、渣场涉嫌违规”及“拖欠排污费”等问题，结合其他项目情况，本行最终否决了该公司的贷款申请。

加大贷款力度。2015 年，本行对公路、铁路、港口、机场、钢铁、有色、基础化工、水泥、玻璃等行业均实行严格的绿色信贷管理，将环保、节能减排达标以及社会责任的履行情况作为上述行业的授信准入核心条件，对于不符合环保、节能减排和社会责任要求的企业授信实行一票否决。截至年末，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，绿色信贷项目贷款余额¹⁵236.96 亿元，减少 5.87%。

¹³ 即未通过有权环评部门审批的项目不贷、对列入国家产业政策限制类的新建项目和淘汰类的项目不贷、对被环保部列入“区域限批”和“流域限批”地区的高污染项目不贷、对存在环保违法问题的企业和项目不贷。

¹⁴ 必须符合产业政策和市场准入标准、项目审批审核或备案程序、用地预审、环境影响评价审批、节能评估审查以及信贷、安全和城市规划等规定和要求，对不符合“六项必要条件”的项目不予授信支持。

¹⁵ 统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T4754-2011）》，包括以下类别：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.再生资源回收与批发；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；（见下页）

【案例】支持节能环保产品

2015 年，本行深圳分行给予深圳 XX 公司综合授信额度 1 亿元，用于研发及生产新能源客车。该公司 2011-2015 年间累计向国内市场投入新能源客车 6,000 余辆(其中 2015 年投入近 1,500 辆)，遍布全国 20 多个省市，为全国的绿色环保做出了贡献。该公司开发的新一代环保节能 LNG 系列城市客车，减排效果突出，节能效果明显。与国 III 柴油发动机排放相比，该车型一氧化碳排放下降 99.97%，碳氢化合物下降 83.3%。单台 LNG 客车与常规柴油车相比百公里节省约 12.45 升柴油，折合成本节省约 78.20 元。按每天行驶里程 300 公里，每月 26 天，每年 12 个月计算，单台 LNG 客车可节省约 11,700 升柴油，折合成本节省约 7.3 万元。

(二) 严控“两高”行业贷款风险

2015 年，本行继续从严控制对高污染、高耗能行业（“两高”行业）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、火力发电等“两高”行业的信用风险管理。本行依据授信政策，对“两高”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。比如，本行近几年一直给予重庆市某铝业公司 5,000 万元授信额度，但该行业能耗高，电解烟气污染很大，本行即于 2015 年初退出对该公司的授信。

表 7：“两高”行业贷款统计表

高能耗、高污染涉及行业	2015年		2014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(%)
钢铁	222.77	1.30	228.12	1.56
水泥	60.14	0.35	60.69	0.41
焦炭	39.64	0.23	31.58	0.22
铜冶炼	21.02	0.12	13.45	0.09
铝冶炼	29.92	0.17	31.78	0.22
铅锌冶炼	11.94	0.07	6.12	0.04
火力发电	116.37	0.68	120.46	0.82
合计	501.80	2.92	492.19	3.36

(接上页) 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。2014 年度社会责任报告中, 披露的 2014 年度绿色信贷余额为 271.25 亿元, 因统计口径调整, 该数据在本报告中调整为 251.73 亿元。

本行坚决控制授信高能耗、高污染涉及行业，对一批钢铁生产企业实行逐渐退出机制。截至年末，本行“两高”行业¹⁶贷款余额 501.80 亿元，较上年末增加 9.61 亿元，增幅 1.95%，在公司贷款中占比较上年下降了 0.44 个百分点。其中，钢铁行业贷款余额 222.77 亿元，比上年减少 5.35 亿元；水泥行业贷款余额 60.14 亿元，较上年减少 0.55 亿元。

【案例】支持淘汰“两高”行业贷款

2015 年，本行总行营业部积极落实总行政策，针对钢铁、电解铝等产能过剩行业，仅与项目合规、节能环保达标的企业开展合作，在授信政策中明确规定“产能过剩行业原则上要压缩控制，仅支持行业里的优质龙头企业，行业内其它企业授信审慎开展”，原则上对于扩大产能的固定资产贷款、项目融资不予支持。

某企业为国内大型煤炭集团公司，总行营业部通过与客户深入沟通、研究企业工作报告，追踪客户的环境表现，了解企业利用品牌和技术优势积极参与生态园区、污水处理及其他城市基础设施建设的各项举措。截至年末，总行营业部向某大型煤炭类央企集团公司提供了 50 亿元授信额度。

本行密切关注该集团日常经营情况和该集团经营生产过程中对环境的保护，防止企业有不利于环境保护的经营活动，并按照监管机构和总行的要求，每季度按照中国银监会下发的具体名单，跟踪监测新发生授信中是否存在有“当期由环境保护部处罚或者责令改正违法行为，但尚未完成整改的企业”、“工业行业淘汰落后和过剩产能企业”等客户。如有发现将根据情节严重程度和其他风险情况酌情处理，出现预警信号的过剩产业客户将实现逐步退出。

（三）发展绿色中间信贷业务

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。

2011 年 8 月，经国家财政部、国家发改委批准，由本行承办德国复兴信贷银行第二期 4,200 万欧元“绿色中间信贷项目”。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：节能公共建筑；节能供水水泵和污水处理系统；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

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。

动力公交车)等。截至年末,本行绿色中间信贷业务余额 3,347 万欧元,较上年末增加 2,748 万欧元,增长 458.16%。

(四) 保护生态环境

本行在国家 5A 级风景区名胜的溪口镇设有一家奉化支行,在国家级湿地保护区的杭州湾新区设有一家杭州湾支行,在余姚五星级四明湖度假酒店设有自助设备,在原山省级自然保护区 3 公里范围内设有一家综合性支行博山支行。2015 年,本行严格按照业务监管部门、行政管理单位的要求,严格做好相关生态和环境保护工作。

【案例】支持南明河改造工程

2014 年 11 月,贵阳市南明河综合治理项目(二期),入围财政部发布的首批 8 个示范项目的名单,本行贷款 19.6 亿元支持了首个在贵阳落地的 PPP 项目。

南明河综合治理项目是贵阳市政府改善生态及市民生产、生活环境的重要惠民工程之一。在本集团中信银行(国际)通过引入 5.6 亿元境外资金的融资支持,南明河一期工程实施后取得了初步成效,河水较治理前已无明显恶臭味,劣 V 类水质从 51%下降到 17.4%,准 V 类水质从 10.1%提高至 24.3%,准 IV 类水质从 8.8%提高至 28.2%,南明河水系水质得到了有效改善,已成为国内城市河道黑臭治理的范例。

南明河二期工程将立足于“治本”与“提升”,中信集团旗下子公司以 PPP 模式中标,以特许经营权的方式对项目进行投资、建设、运营,并在特许经营届满后将项目移交政府,充分体现了政府和社会资本的合作优势。二期实施后,河道补水约 20 万吨/天,中水回用约 10 万吨/天,增加服务面积约 90 平方公里,完善及新建管网 65.5 公里,河道景观环境全面改善。

四、提升电子银行交易

2015 年,本行继续坚持“网络金融化”和“金融网络化”双向均衡发展的战略,以互联网金融为突破口,重点发力移动金融,电子银行各项业务实现快速发展。截至年末,本行手机银行客户数达 1,272.73 万户,较上年末增长 97.25%;个人网银业务稳步增长,存量用户达到 1,803.19 万户,新增用户 412.49 万户,较上年末增长 29.68%;电子银行交易笔数替代率达到 96.13%,较上年提高 2.97 个百分点。

表 8: 本行电子银行业务统计表

	2015 年	2014 年	变化
个人电子银行业务			
个人网银客户数(万户)	1,803.19	1,390.52	29.68%

个人网银交易金额（亿元）	114,805.56	89,652.25	28.06%
个人手机银行客户数（万户）	1,272.73	645.24	97.25%
个人手机银行交易金额（亿元）	11,407.49	1,161.45	882.18%
公司电子银行业务			
公司网银交易金额（亿元）	560,718.37	381,072.41	47.14%
公司网银交易笔数（万笔）	4,812.05	4,509.78	6.70%

五、践行节能减排

（一）提倡视频会议

2015 年，本行大力倡导视频会议，努力控制现场会议的数量。截至年末，本行召开视频会议及培训共计约 4,100 次。其中，总行 268 次，增幅 11.67%；分行约 3,800 次，较上年略有增长。

（二）采用节能环保产品

2015 年，本行继续使用再生纸印制商务名片，减少了森林砍伐、降低了制纸过程中的环境污染，保护了环境、节约了资源。截至年末，本行共印制再生纸名片 63,692 盒，折合减少木材砍伐 13.3 吨，以欧洲汽车平均排放标准计算减少 1.21 万公里的汽车里程，减少垃圾废物 8.2 吨，折合减少二氧化碳碳排放 1.2 吨，节约能源 14,038 度，节约用水 224.97 吨。¹⁷

【案例】节能减排大行动

网点设计融入节能理念。部分分行在新建网点前期的设计环节融入了更多的节能理念。比如：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。部分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。部分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。部分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。

办公用品循环利用。部分分行重视将办公用品循环利用，比如：燕尾夹和回形针从旧物积累多

¹⁷ 上述数据来源于供应商提供的第三方网站自动计算得出，参见 <http://www.arjowigginsgraphic.com/>。

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。部分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。部分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。部分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

2015 年，本行鼓励员工减少使用复印纸，减少纸质定期报告、会议资料等的印刷数量。截至年末，本行共采购 A4 复印纸约 41.11 万包，增幅 4.08%，折合二氧化碳当量排放量约 983 吨¹⁸。人均 A4 复印纸采购量约为 7.74 包，降幅 0.9%。

【案例】节约办公用纸举措

电子阅读替代纸质阅读。部分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。部分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，部分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。部分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。部分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。部分分行要求在开会时，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

2015 年，本行公务用车用油采购量约 273.68 万升，较上年下降约 52.72 万升，降幅 16.15%，折合二氧化碳当量排放量约 6,501.99 吨¹⁹。

【案例】公务车管理举措

统一购买加油卡。部分分行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。部分分行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

¹⁸ 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。

¹⁹ 公务用车用油平均密度以 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》。

里程数挂钩，实行事前申报制度。

建立出车登记制度。部分分行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。部分分行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。部分分行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

2015 年，本行共发送计件快递约 115.61 万件，增幅约 2.58%；计重快递约 66.75 万千克，增幅约 112.59%；人均发送计件快递约 21.76 件，降幅约 2%；人均发送计重快递约 12.56 千克，增幅约 102.62%。

（六）节约市政用电用水

2015 年，本行市政用电耗用量约为 24,916 万度，增幅约 11.03%，折合二氧化碳当量排放量约 17.22 万吨²⁰；人均市政用电耗用量约为 4,689 度，增幅约 6.01%。市政用水耗用量约为 200.73 万吨²¹，增幅约 25.61%；人均市政用水耗用量约为 37.80 吨，增幅约 20%。

【案例】节电举措

空调控温。部分分行夏季营业及办公场所的空调温度设置于 26°C-28°C，冬季温度低于 10°C 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；

控制电源。部分分行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。部分分行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；

合理用电。部分分行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；将照明灯具更换成 LED 节能环保照明灯具，节约能耗。

（七）减少纸质账单

2015 年，本行持续加强环保节能意识培养，通过官方网站、账单、短信、互联网平

²⁰ 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。

²¹ 上年度该数据未包含公摊用水量，本年度该数据含公摊用水量。

台等宣传渠道引导客户从纸质账单转移到电子账单。截至年末，本行信用卡账单总量 1.21 亿封，增幅 26.97%；纸质账单替代率 71.33%，较上年末提高 6.2 个百分点，相当于减少发出纸质账单 8,608 万封，折合减少纸张约 1,722 吨²²、二氧化碳当量排放量约 1,646 吨。其中，纸质账单总量 3,459 万封，增幅约 4.09%，折合二氧化碳当量排放量约 661 吨²³。

（八）妥善处理废物

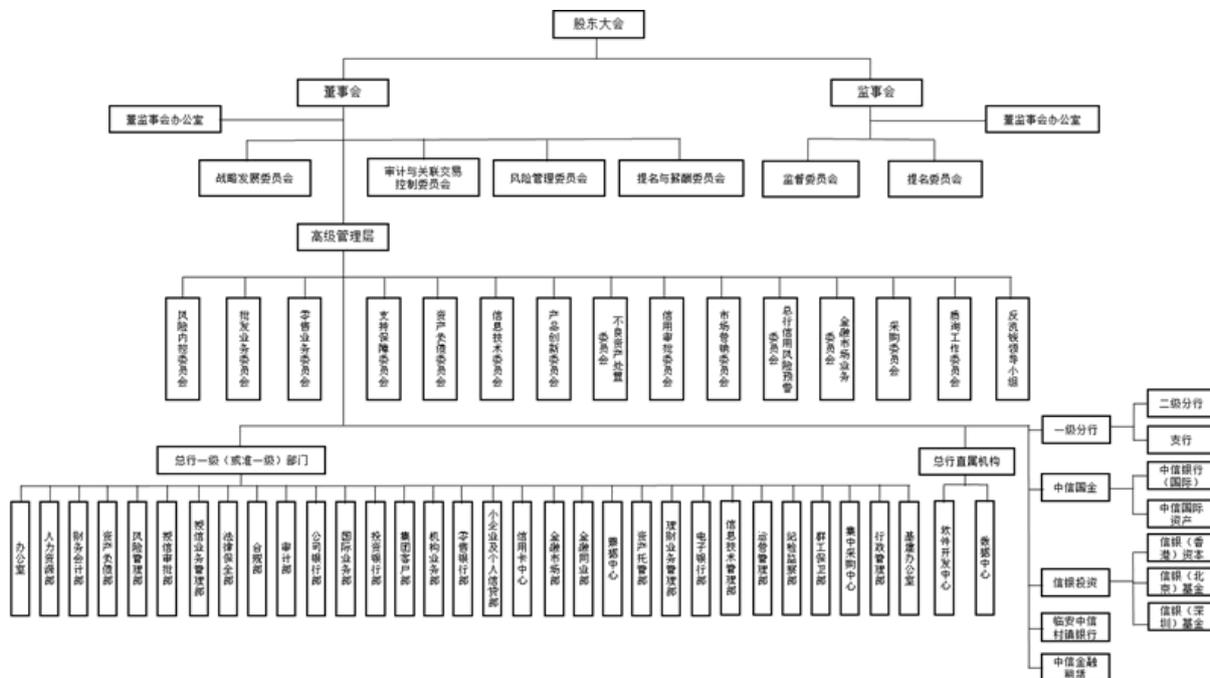
2015 年，本行共处理废弃设备（含微机、显示器、打印机、传真机、多功能一体机、笔记本电脑、服务器、投影仪、摄像机、照相机、刻录机、视频采集机卡、机柜、终端、电话机、饮水机、叫号机、点钞机、电子显示屏及控制台设备）约 2.3 万件，较上年增加约一倍；报废耗材（含打印墨盒、硒鼓、键盘、鼠标）约 4.3 万件，与上年基本持平；处理各种型号电池约 3.9 万只，较上年略有下降。本行通过正规渠道销毁纸张 109.90 吨。

²² 测算标准：纸质账单每封 20 克。

²³ 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

2015 年 1 月，在银率网“第六届消费者 360° 银行测评”中，本行获得“银行产品消费者满意度奖”。

2015 年 2 月，在英国《银行家》杂志评出的“全球银行品牌 500 强”“排行榜中，本行品牌价值 48.97 亿美元，排名第 52 位。

2015 年 4 月，本行被上海清算所评选为“2014 年度优秀结算成员奖”、“2014 年度外汇清算优秀奖”、“2014 年度场外利率金融衍生品清算优秀奖”。

2015 年 5 月，本行被中国上市公司市值管理研究中心评选为“2015 年度中国上市公司资本品牌价值百强”。

2015 年 5 月，在中国《银行家》杂志举办的“2015 中国金融创新奖”评选中，本行荣获“十佳金融产品创新奖”。

2015 年 5 月，在德意志银行金融机构作业质量评选中，本行获得“2014 年度美元、欧元付款直通率奖”。

2015 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 94 名。

2015 年 5 月，本行获得中国银行业协会颁发的“2014 年度最具社会责任金融机构奖”和“2014 年度中国银行业社会责任最佳绿色金融奖”。

2015 年 6 月，本行获得澳洲联邦银行“2014 年度澳元付款高直通率奖”。

2015 年 6 月，在《中国证券报》举办的“2014 年度中国上市公司金牛百强奖”评选中，本行荣获“2014 年度金牛上市公司百强”和“2014 年度金牛最强盈利公司”称号。

2015 年 7 月，在中华英才网举办的第十三届“大学生最佳雇主”评选中，本行获得“银行业最佳雇主”奖项。

2015 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 33 位，总资产排名 46 位。

2015 年 7 月，在摩根大通全球金融机构作业质量评选中，本行获得“2014 年度美元清算质量认证”。

2015 年 7 月，本行信用卡中心被中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会评选为“中国最佳呼叫中心”。

2015 年 8 月，本行手机银行获得《证券时报》“2015 年最受欢迎互联网金融产品奖”。

2015 年 9 月，在《每日经济新闻》主办的“中国高端理财实力榜”评选中，本行私人银行获得“私人银行品牌奖”。

2015 年 9 月，在中国《银行家》主办的“2015 年全国性商业银行单项奖”评选中，本行被评选为“最佳财富管理商业银行”。

2015 年 11 月，本行被《中国经营报》评选为“2015 年卓越竞争力对公业务银行”。

2015 年 11 月，在《21 世纪经济报道》举办的“中国汽车金融服务”评选中，本行被评选为“2015 最佳对公汽车金融服务银行”。

2015 年 11 月，本行获得《每日经济新闻》“2015 年普惠金融优秀品牌奖”。

2015 年 11 月，本行获得香港会计师公会“2015 年度最佳公司治理信息披露金奖”。

2015 年 12 月，在《金融时报》和中国社会科学院金融研究所举办的“2015 中国金融机构金牌榜”评选中，本行被评为“2015 年度最佳创新力银行”和“2015 年度十佳互联网金融创新机构”。

2015 年 12 月，在金融界网举办的“2015 领航中国”年度评选中，本行获得“杰出资产托管奖”。

2015 年 12 月，在《经济观察报》举办的“2014-2015 年度中国卓越金融奖”评选中，本行被评为“年度卓越外汇金融服务银行”。

2015 年 12 月，在东方财富网举办的“东方财富风云榜”评选中，本行被评为 2015 年“最佳创新力银行”和“最佳互联网金融银行”。

2015 年 12 月，在中国金融认证中心举办的“中国电子银行金榜奖”评选中，本行获得“2015 年中国最佳网上银行用户体验奖”。

2015 年 12 月，在《金融理财》杂志和北京金牌财富研究院举办的第六届金融理财“金貔貅奖”评选中，本行被评为“年度金牌创新力银行”和“年度金牌股份制商业银行”。

2015 年 12 月，本行被《贸易金融》杂志评选为“2015 年度最佳外汇金融银行”。

2015 年 12 月，在《中华工商时报》举办的“2015 年度创新中国特别奖”评选中，本行被评为“最佳跨界合作银行”。

四、独立鉴证报告



普华永道

2016/SH-100
(第一页, 共四页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 中信银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对中信银行股份有限公司(以下简称“中信银行”)2015 年度社会责任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《可持续发展报告指南(G4)》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 2015 年度社会责任报告是中信银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制, 以使社会责任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社会责任绩效和报告的目标, 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。

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



普华永道

2016/SH-100
(第二页, 共四页)

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社会责任报告造成重大影响的事项发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对 2015 年度社会责任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 2015 年度社会责任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下列国内分行开展工作:

- 武汉分行
- 合肥分行

我们所实施的工作包括:

- 1) 与管理层就社会责任报告的战略、政策进行访谈, 询问社会责任相关战略和政策的制定和执行情况;
- 2) 与社会责任报告主管部门以及参与提供社会责任报告信息的部门进行访谈, 询问社会责任报告信息收集、汇总工作程序的设计和运营情况;



普华永道

2016/SH-100

(第三页, 共四页)

- 3) 与社会责任报告编制过程中使用的“中信银行社会责任报告信息管理系统”相关开发、维护部门进行访谈, 询问“中信银行社会责任报告信息管理系统”的设计和运行情况;
- 4) 将社会责任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;
- 5) 对社会责任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;
- 6) 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;
- 7) 对武汉分行进行实地访问;
- 8) 对合肥分行进行远程访问;
- 9) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于 2015 年度社会责任报告中与本年度相关的信息, 以前年度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《可持续发展报告指南(G4)》为参照标准编制的 2015 年度社会责任报告造成重大影响的事项。



普华永道

2016/SH-100
(第四页, 共四页)

使用限制

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

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



五、GRI²⁴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		G4-47	未披露	G4-EN31	未披露
G4-1	P5-8	G4-48	2015 年年报、P67-68	G4-EN32	P42
G4-2	P5-8	G4-49	P19	G4-EN33	P42
2.机构概况		G4-50	P19	G4-EN34	不适用
G4-3	P2-3	G4-51	2015 年年报	G4-LA1	P43-44
G4-4	P8	G4-52	2015 年年报	G4-LA2	P44-47
G4-5	P74	G4-53	未披露	G4-LA3	P47
G4-6	P8	G4-54	未披露	G4-LA4	未披露
G4-7	P8	G4-55	未披露	G4-LA5	P45-46
G4-8	P8	7.商业伦理与诚信		G4-LA6	P46
G4-9	P8	G4-56	P20-21	G4-LA7	未披露
G4-10	P9, P43-44	G4-57	P45	G4-LA8	P46
G4-11	P45-46	G4-58	P45	G4-LA9	P47-48
G4-12	P42	G4-EC1	P6-7	G4-LA10	P47-48
G4-13	P42	G4-EC2	P56	G4-LA11	不适用
G4-14	P18-23	G4-EC3	P6-7	G4-LA12	P43-44
G4-15	P60-63	G4-EC4	保密信息	G4-LA13	保密信息
3.确定的实质性方面和边界		G4-EC5	P44	G4-LA14	P44
G4-16	P31	G4-EC6	P43-44	G4-LA15	不适用
G4-17	P8	G4-EC7	P11、P25-27	G4-LA16	未披露
G4-18	P2-3	G4-EC8	不适用	G4-HR1	不适用
G4-19	P12-13	G4-EC9	未披露	G4-HR2	P47-48
G4-20	P2-3	G4-EN1	P62-63	G4-HR3	未披露
G4-21	P2-3	G4-EN2	P60	G4-HR4	P51-52
G4-22	P30、P57	G4-EN3	P61-63	G4-HR5	未披露
G4-23	P2-3	G4-EN4	P61-63	G4-HR6	未披露
4.利益相关方参与		G4-EN5	P61-63	G4-HR7	未披露
G4-24	P13-14	G4-EN6	P61-63	G4-HR8	不适用
G4-25	P14-15、2011 年 CSR 报告	G4-EN7	P61-63	G4-HR9	未披露
G4-26	P13-14	G4-EN8	P62	G4-HR10	未披露
G4-27	P13-14	G4-EN9	不适用	G4-HR11	未披露
5.报告概况		G4-EN10	未披露	G4-HR12	未披露
G4-28	P2-3	G4-EN11	P59	G4-SO1	未披露
G4-29	P3	G4-EN12	不适用	G4-SO2	未披露

²⁴ GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称，中文译名为“全球报告倡议组织”。

G4-30	P2-3	G4-EN13	不适用	G4-SO3	未披露
G4-31	P2-3	G4-EN14	不适用	G4-SO4	P31-32
G4-32	P67-68	G4-EN15	P60-63	G4-SO5	未披露
G4-33	P67-68	G4-EN16	P60-63	G4-SO6	P50-51
6.治理		G4-EN17	不适用	G4-SO7	不适用
G4-34	P18	G4-EN18	不适用	G4-SO8	保密信息
G4-35	2015 年年报	G4-EN19	P60-63	G4-SO9	P42
G4-36	未披露	G4-EN20	不适用	G4-SO10	未披露
G4-37	P13-16	G4-EN21	不适用	G4-SO11	未披露
G4-38	P18-20	G4-EN22	未披露	G4-PR1	不适用
G4-39	P18-20	G4-EN23	P63	G4-PR2	不适用
G4-40	2015 年年报	G4-EN24	不适用	G4-PR3	不适用
G4-41	P18-21	G4-EN25	不适用	G4-PR4	不适用
G4-42	P18	G4-EN26	不适用	G4-PR5	P37-39
G4-43	未披露	G4-EN27	不适用	G4-PR6	不适用
G4-44	未披露	G4-EN28	不适用	G4-PR7	保密信息
G4-45	P21-23	G4-EN29	P50	G4-PR8	未披露
G4-46	P21-23	G4-EN30	不适用	G4-PR9	保密信息

六、ESG²⁵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。	P43-47
A1.1 按雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P9、P43-47
A1.2 按年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P9、P43-47
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。	P43-47
A2.1 因工作关系而死亡人数及比率。	未披露
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。	P43-47
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。	P47-59
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。	P48

²⁵ ESG 是 Environmental, Social and Corporate Governance 的简称，中文译名为“环境、社会和管治报告”。

A3.2 按雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	P48
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。	P43
A4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P43
A4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P43
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、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫; 有害废弃物指国家规例所界定者。	P60-63
B1.1 排放物种类及相关排放数据。	P60-63
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)。	P60-63
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)。	P60-63
B1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P60-63
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。	P60-63
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。	P60-63
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)。	P10、P61-62
B2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	P10、P62
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。	P60-63
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。	P60-63
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	P42
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。	P42
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。	P35-42
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。	P37-P38
C2.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	2014 年度社会责任报告
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。	P35-36
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。	P31-34
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。	未披露
C3.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P31-34
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。	P50-54
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）。	P50-54
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）。	P50

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