

中信银行股份有限公司

2017 年度

社会责任报告

2018 年 3 月 26 日

编制说明

《中信银行股份有限公司 2017 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”¹。

中信银行股份有限公司附属公司包括：浙江临安中信村镇银行股份有限公司、中信金融租赁有限公司，中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）和中信百信银行股份有限公司。

编制准则

本报告的编制以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》及上海证券交易所下发的相关通知为依据。

本报告的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）》指标体系和 ISO14064-1 为标准。

本报告的编制同时参考了中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》等标准。

编制方法

本报告的编制以《中信银行社会责任报告管理办法》为工作流程，以“中信银行社会责任报告信息管理系统”为工作方法。

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 2017 年年度报告（A 股）。除特别注明外，本报告中涉及的计价货币为“人民币”。本报告中所称“截至年末、截至报告期末”均为“截至 2017 年 12 月 31 日止”的简称。

本报告中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）。本报告中披露的数据、陈述和案例均通过在线信息管理系统完成收集和汇总。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，已在本报告中相关部分注明。

本报告以简体中文编写，英文版由简体中文版翻译而成，若文本间存在差异，以简体中文版为准。

编制单位

¹ 本报告中“本集团”口径数据不含中信百信银行股份有限公司

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

报告周期

本报告为年度报告，时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日（特别注明除外）。涉及本集团/本行各项陈述、数据和案例的统计时间范围与本报告报告周期一致。

报告责任

本报告经本行董事会、监事会和高级管理层审议通过。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。

报告鉴证

本报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）实施独立有限鉴证，并出具独立鉴证报告（见本报告附录）。

报告发布

本报告简体中文版以临时公告版、纸制版和 PDF 电子版形式发布，英文版仅以 PDF 电子版形式发布。本报告临时公告版（简体中文版）在上海证券交易所发布；纸制版（简体中文版）通过本行全国各营业网点、邮递及线下活动向公众发放；PDF 电子版（简体中文版和英文版）通过本行官方网站（<http://www.citicbank.com/>）发布。

本行自 2008 年起正式向社会公开发布社会责任报告，以后每年一期。本报告是本行公开向社会发布的第 10 份社会责任报告，也是本行对外发布的第 9 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.....	P8
本集团简介.....	P10
社会责任报告十年路.....	P11
关键绩效表.....	P15
第一章 战略与管理.....	P17
战略实施成效显著 企业文化体系完善升级 企业文化建设落地有声 社会责任理念深入人心 识别社会责任关键议题 重视社会责任沟通 加强社会责任管理	
第二章 管治与风控.....	P27
完善公司治理 加强风险管理	
第三章 履责与义务.....	P34
积极践行国家战略 贯彻落实国家政策 参与行业发展 推进党建工作 维护金融秩序	
第四章 客户与服务.....	P45
保护客户权益 提升服务品质 注重客户体验 加强供应商管理	
第五章 员工与文化.....	P56
员工基本情况 基本福利保障 坚持同工同酬 完善考核机制 规划职业生涯 关心身心健康 保障合法权益 加强职业培训 关爱员工生活	
第六章 公益与慈善.....	P62
积极回报社会 落实金融精准扶贫 加大定点扶贫 温情金融服务 普及金融知识 开展员工志愿者行动	
第七章 绿色与环保.....	P69
气候变化的影响 支持绿色信贷 提升电子银行交易 倡导节能减排	
第八章 附录.....	P76
组织架构 网点布局 社会荣誉 独立鉴证报告 GRI 指标索引 图表和案例索引 意见反馈表	

董 事 长 致 辞

2017 年，本行坚决贯彻党中央、国务院的决策部署，认真落实监管要求，全面履行国有企业的经济责任、环境责任和社会责任，综合竞争力进一步提升。

圆满完成“三年战略规划”

过去三年是本行发展历程中不平凡的三年，面对经济新常态的复杂变化，本行审时度势制定了 2015-2017 年战略规划。三年来，全行凝聚共识、保持定力，扎实推进各项工作，圆满完成了战略目标和任务，走出了一条与经济新常态和金融市场化改革相适应的发展道路。与 2014 年末相比，全行总资产 5.68 万亿元，复合增速 11.1%；实现营业收入 1,567.08 亿元，复合增速 7.9%；在英国《银行家》“全球 1000 家银行”排名中，一级资本排名第 25 位，较 2014 年提升 12 位，并首次获得“中国最佳银行”奖项。

三年来，本行把转变发展方式与新常态动能转换更好衔接，推动轻资本、轻资产、轻成本“三轻”发展，零售业务营收占比累计提高 14.5 个百分点，非利息净收入占比提高 12.4 个百分点，成本收入比下降 0.4 个百分点，全行经营格局更趋协调。本行把主动防范和化解风险作为重中之重，积极推进风险管理体制改革，在风险文化建设、三道防线联防联控、信贷结构调整、问题资产经营、内控合规管理等方面多管齐下，加大拨备计提和不良核销力度，拨贷比累计提高 0.48 个百分点，全行发展更加稳健，抗风险能力进一步增强。

积极服务“一带一路”建设

本行始终坚持顺大势而为，做国家战略的坚定践行者，紧跟人民币国际化进程，积极拓展“一带一路”沿线市场，为中资企业“走出去”提供全方位的金融支持，助力其参与跨境贸易、资本市场和工程建设。报告期内，本行成功开展了中国化工收购先正达等一批具有广泛市场影响力的跨境并购项目；积极参与中信集团“一带一路”基金管理，主要投向轨道交通、棚户区改造、新农村建设和生态文化等五大领域；本行附属公司还在香港发起设立了总规模为 5 亿美元的“一带一路”基金，主要用于投资中国及东盟国家的基建、能源、交通、金融、消费等行业。

全面落实普惠金融政策

本行坚持普惠金融理念，明确提出了加大对小微、三农、扶贫等普惠金融领域的倾斜力度。报告期内，本行成立了普惠金融领导小组，由我本人担任组长，制定了普惠金融发展规划，按照“试点先行、分步推进”的思路，加快实现审查、审批、放款、贷后

管理“四集中”。本行将小微金融服务作为普惠金融工作的重点，为小微企业客户配备了专项信贷规模，设立了 28 家小企业专营机构，严格执行小微企业贷款“三个不低于”政策要求。截至报告期末，本行小微企业贷款余额增长 9.73%，其中微型企业贷款余额增长 27.64%。

本行严格落实金融减费让利政策要求，进一步扩大服务性收费优惠减免范围。例如，免收个人人民币本行异地存取款和转账手续费，免收本票和银行汇票手续费、挂失费和工本费，免收对公客户账户管理费（含小额账户管理费）等。

本行努力提升普惠金融的覆盖率、可得性和满意度，扩大营业网点的覆盖范围，不断提升电子银行服务水平。本行在 142 个大中城市为客户提供线下金融服务，并在此基础上，向更多客户提供手机银行等多渠道的金融与非金融服务。截至报告期末，本行手机银行客户数增长 39.53%，手机银行交易金额增长 55.52%，个人网银用户数增长 19.18%。

精准发力金融扶贫事业

本行高度重视扶贫事业，积极实施金融扶贫和精准扶贫，制定了金融扶贫“十三五”规划，推出强化信贷支持和完善产品体系等一系列举措。截至报告期末，本行金融精准扶贫贷款余额 42.25 亿元，增长 50.62%。此外，继续捐赠 700 万元用于在西藏、甘肃和新疆开展定点扶贫工作，并向当地派驻了扶贫干部，精准实施，务求实效。

本行在教育扶贫方面形成了较为完善的体系，实现了对贫困生从小学、中学到大学的全面帮扶。本行与高校教育基金会合作面向贫困大学生提供资助计划，与中国扶贫基金会合作开展“中信银行·新长城高中自强班”项目，常年面向贫困地区小学生开展慰问和资助。报告期内，本行出资 1,000 万元与中国儿童基金会合作开展“护航计划”，向海外未成年留学生提供专属银行服务、文化认同养成服务和安全救援服务，使他们在安心求学的同时更具文化自觉和文化自信。

全面推进企业文化建设

2017 年是本行企业文化建设三年规划的收官之年。三年来，本行秉承中信企业文化精神，初步构建了文化机制、文化队伍、文化载体、文化示范、文化品牌“五位一体”的企业文化建设体系，深入开展了企业文化入脑工程、入心工程、标杆工程、氛围工程、责任工程等“五大工程”，弘扬正能量，提升精气神，发挥了凝心聚力的作用。2018 年初，本行发布了企业文化手册 2.0 版，强调了党建文化引领，突出了以客为尊，确立了“成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业”的愿景、“为客户

谋价值，为员工谋幸福，为股东谋效益，为社会尽责任”的使命、“客尊，诚信，创新，协作，卓越”的核心价值观，以及“以信致远，融智无限”的品牌口号。

本行关爱员工个人发展和身心健康，为全体员工提供了畅通的职业发展通道和全方位的职业保障，包括完善的考核、培训和职业生涯体系，以及由“五险一金”和自愿加入的企业年金构成的职业保障体系，坚持性别平等和同工同酬，保障员工享有诉求权益、劳动和休息权益、工会会员权益和女性特殊权益等合法权益。

2018 年，本行将不忘初心，牢记使命，继续坚持把自身发展与履行社会责任紧密结合，努力建设“四有”最佳综合金融服务企业，为全面建成小康社会贡献力量。

董事长、执行董事 李庆萍

2018 年 3 月 26 日

行长致辞

2017 年，在新时代中国特色社会主义思想的引领下，在新战略规划指引下，本行以“履行社会责任，追求持续发展”为价值理念，在经营管理中全面引入社会责任管理思维，付诸了卓有成效的实际行动，取得了良好的绩效表现，落实了“绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行”的社会责任目标，促进了经济发展、社会进步、环境友好的和谐可持续发展。

本行重视社会责任沟通，开展了面向各利益相关方的问卷调查，了解社会各界对于社会责任议题的关切程度，为更好履行社会责任打下了坚实基础。同时，本行采取积极有效的措施，及时、真诚地回应各利益相关方的愿望与诉求，加强社会责任管理，真实负责进行社会责任信息披露，坚持聘请第三方机构对本报告中的全部重要陈述、关键数据和案例进行鉴证，使本报告的内容更加可信。

2017 年，本行积极支持“一带一路”倡议、京津冀协同发展和“走出去”战略，重点支持涉及“中国制造 2025”战略的战略新兴产业和制造业升级项目，支持与社会民生事业相关产业发展，支持实体经济发展，优化区域经济贷款结构，创新服务小微企业，维护国家金融秩序稳定。在获得社会效益的同时，本行也实现了经济价值的不断提升。截至年末，归属本行股东的净利润为 425.66 亿元，总资产 56,776.91 亿元，资本充足率 11.65%，拨备覆盖率 169.44%，不良贷款率 1.68%。

本行坚持“客户为尊”理念，努力为客户提供更加丰富的金融产品和更加周到的金融服务。2017 年，本行进一步完善了消费者权益保护管理，并通过提升信息技术和客户服务能力，保障了客户资金和信息安全，加强了营业网点的安全保障。本行还通过规范服务流程、主动改进服务、优化服务渠道、创新服务及产品、提升电子银行服务等多维度的齐头推进，进一步提升了本行的服务品质和客户体验。截至年末，本集团共举办各类客户活动近 8,000 场，约 6.6 万人次的员工为约 421.57 万人次的客户提供了咨询服务。本行共投入运营 1,435 家营业网点和 9,295 台自助设备，向客户呼出服务电话超过 2,300 万通，发行的理财产品为客户实现直接收益 456.56 亿元。

本行坚持“员工为本”理念，为员工提供了充分的基本福利保障、适合的职业规划及职业培训，切实回应员工诉求，保障员工权益。本行建立了较为全面的福利保障体系，坚持同工同酬，重视保障员工各项合法权益，如诉求权、工会权益、劳动和休息的权益、女性权益，关心员工身心健康，关爱员工生活。截至年末，本行共有员工 53,346 人，

女性员工占比 53.08%，少数民族员工 2,433 人，本科以上学历员工占比 92.06%；培训总投入 8,000 余万元，参训人员 60 余万人次；为约 4.76 万人次提供了自愿参与的身体健康检查；本行合同制员工 100% 加入工会组织，40 家单位建立了职工代表大会制度，40 家单位签订了女职工特殊保护专项集体合同。

本行积极落实金融精准扶贫政策，加大定点扶贫力度，在西藏、甘肃和新疆开展定点扶贫工作并派驻扶贫干部，扩大了对“中信银行·新长城高中自强班”教育扶贫项目的资助范围。同时，本行积极开展温情金融服务，加入“护航计划”，细化助盲助残服务，照顾老年及特殊客户群体，还持续开展面向全社会的金融知识普及活动和各类志愿者活动。截至年末，本集团向各类扶贫、助学、救灾和社会弱势群体资助项目捐赠 2,974.30 万元，员工捐款 131.12 万元，纳税总额 242.32 亿元，每股社会贡献值 4.37 元。本行金融精准扶贫贷款余额 42.25 亿元，捐赠扶贫资金 1,517.77 万元，派出驻村扶贫干部 41 名。本行组织志愿者活动 164 次，参与员工约 3,100 人次；

本行积极应对气候变化的影响，明确授信政策，加强识别环境和社会风险，加大绿色信贷贷款力度，严控“两高”行业贷款，发行绿色债券，投身绿色信贷事业，重点发力移动金融，推动电子银行业务快速发展。同时，本行积极倡导节能减排，推动碳足迹核查能力和水平不断提升。截至年末，本行绿色信贷项目贷款余额 603.58 亿元；“两高一剩”行业贷款余额 457.10 亿元；个人手机银行交易金额 42,323.68 亿元；电子银行交易笔数替代率 98.96%；本集团采购 A4 复印纸折合二氧化碳排放 1,310.28 吨；采购汽油折合二氧化碳排放 4,416.84 吨；用电量折合二氧化碳排放 18.85 万吨。

2018 年，本行将秉承“为客户谋价值，为员工谋幸福，为股东谋效益，为社会尽责任”的使命，坚持责任理念，响应国家经济发展政策号召，落实政府监管要求，深化业务发展转型和战略转型，有力推进普惠金融和绿色金融，在打造“成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业”的同时，推进经济效益、环境效益和社会效益的协同增长，为实现与各利益相关方的共同可持续发展贡献力量。

执行董事、行长 孙德顺

2018 年 3 月 26 日

本集团简介

本集团是中信集团旗下最大子公司，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，本行实现在上海证券交易所和香港联交所“A+H”同步上市。2009 年，本行成功收购中信国际金融控股有限公司，控股中信银行（国际）有限公司。2011 年，本行圆满完成 A+H 配股再融资，奠定新阶段的发展基础。2015 年，本行制定了三年战略规划，确定了建设“最佳综合融资服务银行”的战略愿景。目前，本行总资产近 6 万亿元人民币，在英国《银行家》杂志 2017 年 2 月评出的“全球银行品牌 500 强排行榜”中品牌价值 94.79 亿美元，排名第 22 位；同年 5 月《福布斯》杂志公布的“全球企业 2000 强”排名，位居全球企业第 78 位；同年 7 月英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中，位列一级资本排名第 25 位。凭借稳健的发展步伐和不断深化的改革创新，2017 年 11 月，本行获评英国《银行家》杂志“2017 年度中国最佳银行”。

在经济新常态和金融市场化的时代背景下，本行以“成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业”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，全力打造综合化服务平台，提升核心竞争力的独特优势。

本行坚持“以客为尊”的经营理念，向企业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、同业业务、托管业务等综合金融解决方案，向个人客户提供一般零售银行、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，全方位满足企业及个人客户的综合金融服务需求。

本行在全国 142 个大中城市设有 1,435 家营业网点，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。本行在英国设有伦敦代表处，在澳大利亚设有悉尼代表处。本行下设五家附属公司，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和中信百信银行股份有限公司；在香港设有中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司），其中中信国际金融控股有限公司的附属公司中信银行（国际）有限公司在香港、内地、澳门、纽约、洛杉矶和新加坡设有 41 家营业网点，拥有员工 2,000 余名。

社会责任报告十年路

本行 2017 年度社会责任报告是本行公开发布的第十份年度社会责任报告。十年来，本行社会责任报告从稚嫩走向成熟，从懵懂走向自信，从企业形象的宣传册走向满足国际标准的专业化报告。社会责任报告的十年凝聚了本行董事会和高管层的智慧和决心，积聚了编报人不懈的坚持和拼搏，汇聚了全行员工无私的支持和奉献。滴涓成河、百川归海，本行以勇于创新、勇攀高峰的精神，用一个个“首次”将社会责任报告推向了专业化、规范化、国际化的前沿，赢得了社会和业内的广泛尊重。

十年，本行坚持采用最高的编报标准。本行在 2009 年度的报告中首次采用了国际 GRI (G3) 标准；在 2011 年度的报告中将标准提升至 GRI (G3.1)，并连续三年在 GRI 官方实施的报告评级审查中被评为 A+；在 2015 年度的报告中再次将标准提升至 GRI(G4)。本行在报告编制中，不断引入其他权威标准，多元化配置指标体系，丰富报告内容，如中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和中国国家标准化院发布的 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》等。在温室气体排放的识别、口径、定义及收集统计的过程中参考了 ISO14064-1 的工作方法。

十年，本行坚持采用规范的管理手段。本行相继制定了社会责任报告的暂行管理办法、管理办法 1.0 版和 2.0 版，规范了社会责任报告的依据、原则、周期，以及职责分工、编写、鉴证、审批、披露、评估的全过程管理模式。本行还于 2015 年开发上线了“中信银行社会责任报告信息管理系统”，采用信息化的手段实施信息采集、统计和分析，同时将管理层级从“总行—分行”的粗放管理模式提升至“总行—一级分行—二级分行—支行”的全组织流程管理模式，并大力开展系统培训、调研和完善工作，确保通过系统采集的 700 余项指标可靠、完整、可溯。在本报告中，本行共从 11,085 个填报点采集了 374 项、约 200 万字文字信息，从 442,603 个填报点采集了 503 项数据信息，报告的全面性显著提升。

十年，本行坚持采用第三方独立鉴证。本行在 2009 年度的报告中首次引入毕马威华振会计师事务所，并在 2015 年度的报告中由普华永道中天会计师事务所作为独立第三方机构，以国际通行的 ISAE3000 号准则对报告中的全部关键陈述、数据和案例实施有限保证的鉴证，并在每次鉴证工作完成后向本行出具管理层建议书，提出管理改进建议。独立第三方机构严格的鉴证流程、严肃的职业操守和有益的管理建议帮助本行完善了报告管理体系和工作方法，尤其提升了本行环境类绩效指标统计的有效性，同时通过

其具体工作普及了社会责任理念，促进了本行责任文化的培养和形成。

十年，本行坚持采用数据说话的理念。本行在 2008 年度的报告中共披露数据 270 项，其中经济责任类数据 20 项、环境责任类数据 24 项、社会责任类数据 97 项、管治类数据 129 项。本行在本报告中共披露数据 712 项，十年间增加 442 项，增幅 163.70%，其中经济责任类数据 29 项、环境责任类数据 133 项、社会责任类数据 215 项、管治类数据 335 项。

十年，本行坚持采用创新的披露手段。本行的社会责任报告以简体中文编制，在上交所以临时公告实现正式披露，随后由专业设计公司安排设计印刷，通过本行在全国的营业网点、邮递和线下活动的方式向公众发放经设计的纸制版。本行社会责任报告的英文版仅以 PDF 电子版形式发布。本行社会责任报告的简体中文版和英文版 PDF 电子版报告通过本行官方网站 (<http://www.citicbank.com/>) 发布。除此以外，本行还以 EXE 电子书的形式发布了 2011 年度的报告，以 APP 的形式发布了 2014 年度和 2015 年度的报告，以社会责任报告摘要的形式在国内主流媒体上发布了 2012 年度至 2015 年度的报告。

本行社会责任报告的编制工作经过十年的不懈努力，取得了丰硕的阶段性成果，在不断超越、不断创新、不断完善、不断树立标准的循环中迈上了一个又一个台阶，用大量真实的数据和鲜活的案例向社会各界展示了财务报表以外，一个有血有肉、敬业专业、履责负责的中信银行形象。未来，本行社会责任报告的编制工作将站在更高的起点上，向社会各界如实披露履行经济责任、环境责任和社会责任的全面信息，展示有担当、有温度、有特色、有尊严的中信银行形象。



本行营业网点数和西部营业网点数十年走势：

● 营业网点数 (个)
● 西部网点数 (个)



本行员工总数和女性员工占比十年走势

● 员工总数 (人)
● 女性员工所占比例 (%)



本行对外捐赠总额和每股社会贡献值十年走势

● 捐款总额 (万元)
● 每股社会贡献值 (元)



本行小型企业贷款余额十年走势和微型企业贷款余额五年走势

● 小型企业贷款数 (亿元)
● 微型企业贷款数 (亿元)



本行绿色信贷贷款余额和“两高一剩”贷款余额十年走势

● 两高一剩 (亿元)
● 绿色信贷贷款余额 (亿元)



本行使用市政电的总量和人均使用市政电的总量十年走势

● 市政电用量 (百万度)
● 人均市政电用量 (百度)



本行使用市政水的总量和人均使用市政水的总量十年走势

● 市政水用量 (万吨)
● 人均市政水用量 (吨)



本行采购 A4 复印纸的总量和人均采购 A4 复印纸的总量十年走势

● 复印纸采购量 (万吨)
● 人均 A4 复印纸采购量 (包)



关键绩效表²

关键绩效指标	单位	2017 年	2016 年
经济绩效			
营业收入	亿元	1,567.08	1,538.44 ³
利润总额	亿元	522.76	546.08
归属于本行股东的净利润	亿元	425.66	416.29
基本每股收益	元	0.84	0.85
平均总资产回报率 (ROAA)	%	0.74	0.76
加权平均净资产收益率	%	11.67	12.58
总资产	亿元	56,776.91	59,310.50
总负债	亿元	52,652.58	55,465.54
不良贷款率	%	1.68	1.69
拨备覆盖率	%	169.44	155.50
资本充足率	%	11.65	11.98
社会绩效			
纳税总额 ⁴	亿元	242.32	259.52
捐款总额	万元	2,974.30	2,285.33
每股社会贡献值	元	4.37	4.07
营业网点数*	个	1,435	1,424
自助设备数*	个	9,295	10,029
员工总数*	人	53,346	54,628 ⁵
其中：男性员工*	人	25,030	25,539 ⁶
女性员工*	人	28,316	29,089 ⁷
少数民族员工*	人	2,433	2,323

² 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

³ 去年报告中披露的数据为 1,537.81 亿元，经调整后改为本数据

⁴ 数据来源于年度财务报告“现金流量表—支付的各项税费”

⁵ 去年报告中披露的数据为 54,620 人，经口径调整后，以本数据为准

⁶ 去年报告中披露的数据为 25,532 人，经口径调整后，以本数据为准

⁷ 去年报告中披露的数据为 29,088 人，经口径调整后，以本数据为准

培训总投入*	万元	8,464.19	9,181.16
志愿者行动次数*	次	164	144
志愿者行动参与人数*	人次	约 3,100	约 4,600
环境绩效			
绿色信贷贷款余额* ⁸	亿元	603.58	396.70
个人网银交易金额*	亿元	123,758.07	114,705.39
公司网银交易金额*	亿元	695,965.67	661,236.60
人均市政电用量*	度	4,965.37	4,776.08
人均市政水用量*	吨	39.34	38.74
人均 A4 复印纸采购量 ⁹ *	包	9.48	8.06
账单总量*	万封	21,400	16,058
纸质账单量*	万封	2,087	3,286
纸质账单替代率*	%	90.25	79.54
视频会议*	次	4,818	约 4,300

⁸ 本数据依据中国银监会下发的《绿色信贷指引》及《节能环保项目及服务贷款情况统计表》的统计口径披露，去年报告中披露的相关数据依据《国民经济行业分类（GB/T4754-2011）》为统计口径

⁹ 与去年报告中所披露的“人均复印纸采购量”统计口径相同

第一章 战略与管理

一、战略实施成效显著

2017 年是本行制定《中信银行 2015-2017 年战略规划》（以下简称“本规划”）的收官之年。三年来，本行确立了清晰、特色的市场定位、盈利模式和竞争策略，走出了一条与经济新常态和金融市场化改革相适应的发展道路，最佳综合融资服务银行建设成效显著。

一是通过战略引领，经营发展更具实力。经过三年发展，本行业务规模平稳增长，盈利能力稳中有升，资产质量总体可控，结构转型成效突出，市场地位显著提升。截至年末，本行实现净利润 425.66 亿元；不良贷款率 1.68%，拨备覆盖率 169.44%。

二是通过深化转型，业务格局更趋协调。经过三年发展，本行“三大一高”战略成效显现，对公市场地位得以巩固提升，零售“四三三”战略有力落地、“二次转型”扎实推进，金融市场业务竞争力持续提升。

三是通过特色发展，市场形象更加鲜明。经过三年发展，本行系统性地推进与中信集团公司及其其他子公司的业务协同，打造了“中信联合舰队”。成立中信租赁，树立了“绿色租赁”品牌；收购了中信国金股权；增资信银投资，取得了境外投行牌照；成立了国内首家独立法人直销银行的百信银行，开创了国内商业银行拥抱互联网创新典范；设立资产管理中心，打造了具有中信特色的资管投资评级体系；收购了哈萨克斯坦阿尔金银行（HalykBank）多数股权，成为国内首家在哈收购金融机构的股份制商业银行。

四是通过体制驱动，创新发展更具活力。经过三年发展，本行坚持稳健创新基本原则，在高级管理层设立了创新管理委员会，创新体制进一步完善。成立了金融 IT 产品创新实验室，打造了一批创新基地；牵头成立了“商业银行网络金融联盟”，模式创新多点开花；推出了一批行业领先和首单标杆性创新项目，产品创新亮点纷呈。

五是通过纵深推进，风险防线更加稳固。经过三年发展，本行在风险文化建设三年规划指导意见和实施纲要指引下，全面开展培训宣贯、警示教育、知识竞赛、风险检查等，风险文化建设全面推进；建立了“四位一体”平行作业机制、授信专职审批人制度、风险管理资质认证等，风险管理体系全面强化。同时创新问题资产处置手段，加大不良资产清收力度，从严不良资产问责，风控系统全面提升。

六是通过从严治行，内控合规更加扎实。经过三年发展，本行完善和梳理了各项管理制度，内控合规体系更加健全，授权管理更加规范，员工行为管控更加全面，整改问

责更加强化，扎实开展“两加强、两遏制”回头看工作，专项检查更加深入。

七是通过强基固本，综合保障更加有力。经过三年发展，本行增强了党委在公司治理中的政治核心作用，公司治理进一步完善；重构了绩效考核体系，财会和资产负债管理模式进一步优化；基本形成了企业级信息架构，IT 建设取得突破；创建了远程集中授权模式，运营管理效能有效释放；建立了价值导向的薪酬绩效体系，人力资源管理改革成效突出。

八是通过常抓不懈，党建工作更加深入。经过三年发展，本行以制度保障总行党委和分行党委发挥政治核心和领导核心作用，基层党组织实现全覆盖；建立了覆盖全体党员的全方位教育模式，搭建了“互联网+党建”平台，实现党团工妇四轮驱动；坚持党管干部原则，推动了“两个责任”落实，建立了纪委书记交流机制和“两委书记”约谈机制，从严治行不断推向深入。

九是通过凝心聚力，企业文化更显力量。经过三年发展，本行注重企业文化的顶层设计，构建了具有中信特色的企业文化体系，发布了文化手册，制定了文化建设三年规划，有效推动了企业文化价值理念的扎实落地。本行开展了文化上墙、文化诵读及“一墙两课三会”等创新性的文化活动，多维推进了宣贯培训；举办了先进集体和先进个人评选表彰活动，树立了一批文化建设标杆，广泛弘扬先进典范；引进和推广员工帮助计划(EAP)，集体投保员工重疾险，开展了广泛的文体活动，以及送温暖和帮扶困难员工、关爱女职工和退休职工，员工关爱富有成效。

十是通过勇于担当，社会责任更好履行。经过三年发展，本行积极践行国家战略，切实满足实体经济有效信贷需求，服务实体经济成效突出；成立了普惠金融领导小组及工作小组，普惠金融有力推进；严格执行了“四个不贷”和“六项必要条件”，实行了环保“一票否决制”，大力投放绿色信贷，绿色金融有效实施；在甘肃、西藏、四川宜宾等地开展了定点扶贫工作，以及资助贫困学生的“中信银行·新长城高中自强班”项目，扶贫工作扎实推进。

2018 年 2 月，本行根据十九大会议精神、第五次全国金融工作会议精神、中央经济工作会议精神、国家“十三五”规划纲要和中信集团“十三五”规划，制定并下发了《中信银行 2018-2020 年发展规划》。该规划以“建设成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业”为指导思想，确立了坚定不移地强化党的领导、坚定不移地服务国家大局、坚定不移地服务实体经济、坚定不移地以客户为尊、坚定不移地深化改革发展和坚定不移地强化合规经营的六项基本原则，并作为行动纲领指导全行干部员工

开展 2018—2020 年各项工作。

二、企业文化体系完善升级

2017 年，党的十九大带领全国人民进入新时代、踏上新征程。本行认真学习十九大报告精神，提出将坚持党的领导融入企业文化中，对原有的企业文化体系进行了重新梳理和完善，形成了企业文化体系和企业文化手册 2.0 版本。在新升级版本中，强调了党建文化引领，突出了以客为尊，展现了中国特色社会主义新时代下的本行企业文化特色，并于 2018 年初正式发布和启用。

愿景：成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业。

使命：为客户谋价值，为员工谋幸福，为股东谋效益，为社会尽责任。

核心价值观：客尊，诚信，创新，协作，卓越。

党建文化引领：坚持党的领导，加强党的建设，推进从严治党。

行训：客户为尊，员工为本，诚信合规，专业创新，团队制胜，创造价值。

品牌口号：以信致远，融智无限。

行歌：携手创辉煌。

三、企业文化建设落地有声

（一）企业文化建设取得成效

2015-2017 年，是本行企业文化建设的第一个三年规划期。三年来，总行党委和李庆萍董事长高度重视企业文化建设工作，强化顶层设计，以统一愿景使命、统一价值理念、统一行为规范、统一行训誓词、统一标识形象等“五个统一”为引领，以入脑工程、入心工程、标杆工程、氛围工程、责任工程等“五大工程”为抓手，经过“建立制度与宣贯学习”、“示范引领与形象提升”和“经验交流与文化测评”等三个阶段的持续推进，发挥了企业文化凝心聚力的核心作用，弘扬了正能量，提升了精气神，全行员工呈现出奋发有为、昂扬向上的精神面貌，初步实现了构建文化机制、文化队伍、文化载体、文化示范、文化品牌等“五位一体”的企业文化建设体系目标。

（二）30 周年系列行庆活动提振士气

2017 年是本行成立 30 周年，本着“简洁隆重、突出主题、勤俭节约”的原则，围绕“员工为主、内外兼顾”的精神，本行以“砥砺三十、以信致远”为主题，倾力开展了“弘扬文化精神、秉持职业操守”企业文化演讲比赛、“寻找中信银行之美”活动和

“中信银行 30 周年回顾展”等一系列行庆活动。

9 月 16 日，本行召开了“中信银行成立 30 周年纪念大会”。中信集团董事长常振明、总经理王炯、监事长蔡华相等集团领导应邀出席大会，本行李庆萍董事长、孙德顺行长、曹国强监事长和总行党委委员、董事会和监事会成员、高级管理层成员、各分支机构和总行部门领导在现场参会。中信集团董事长常振明发表了致辞。本行李庆萍董事长发表了 30 周年纪念讲话。本行向 28 名员工颁发了 30 年年功纪念章，以表达对他们最崇高的敬意。全行员工还以录制视频的方式表达了对本行 30 岁生日的衷心祝福，展示出全行员工的精神风貌和拳拳爱行之情。



图 1：行庆专属 LOGO¹⁰

【案例 1】举办“寻找中信银行之美”活动

在 30 周年行庆活动期间，本行面向全行员工举办了以摄影、书法、绘画和微视频为内容，反映见证之美、风貌之美、展望之美和创意之美的基于移动互联网的“寻找中信银行之美”大型线上活动。

本行创新性地采用 H5+微信公众号为主要载体，以员工为主体，辐射员工家属、亲友、友好客户群体等，开辟了订阅号、微信群、内网、邮件、海报、线下口碑等全渠道传播平台，共收到反映 30 年来经营管理成果及员工精神风貌的摄影、书法、绘画、微视频作品 1 万余件。活动期间，微信平台的浏览量超过 160 万次，日在线峰值高达 28 万，全行投票数超过 135 万张，营造出了“面向未来，不忘初心，继续前行，以信致远，追求卓越”的浓厚文化氛围。

（三）风险合规文化建设大力开展

2017 年，本行继续坚持“坚守底线、强化责任、重在执行、主动管理、创造价值”的核心理念，深入开展风险合规文化建设活动，引导风险合规意识的自觉养成，树立全员依法合规经营理念，切实遏制粗放经营、违法违规操作等行为，建设覆盖“全员、全面、全程”的风险合规文化体系。

坚守底线。依法合规和风险偏好是业务经营和风险管理的底线。全体员工应严格遵

¹⁰ 标识以中信红为主色调，以飘带为创意元素舞动着活力的能量，又如同结梅花扣体现出中国文化内涵，下方“30”造型有如数学的“无穷”符号，寓意与客户携手谱写无限美好的未来

循法律法规与监管规定，严格执行总行的风险政策和风险偏好，恪守职业道德，坚守法律底线、合规底线和风险底线，不得以任何理由逾越。

强化责任。各级单位主要负责人是风险管理的第一责任人，全体员工是风险管理和合规守法的践行者和直接责任人。按照“责权利”对等的原则，明确风险和合规管理的责任主体及职责边界，坚持尽职免责、违规必究。

重在执行。严格执行各项政策制度，做到令行禁止，不得以任何理由和形式违规或越权。及时优化调整制度流程，主动发现、暴露并消除风险隐患。

主动管理。应用多种手段主动管理风险，提升风险管理对产品创新、业务发展和战略转型的支持力度，实现从控制风险向经营风险转变。

创造价值。平衡风险、资本和收益的关系，平衡风险、发展和创新的关系，推动效益、质量、规模协调发展，切实让风险管理为银行创造价值。

四、社会责任理念深入人心

2017 年，本行继续以“履行社会责任，追求持续发展”为责任理念，坚持“致力于成为一家绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行”的社会责任目标，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

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，做有担当的国有企业。

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。

五、识别社会责任关键议题

2017 年，本行在第三方机构的支持下，以 GRI (G4) 标准和 ESG 指引相关条款为依据，梳理出 18 项可持续发展关键议题，并采取调查问卷方式，对政府、股东、个人客户、公司客户、同业客户、供应商、媒体、公益代表等的外部利益相关方，以及本行各级员工的内部利益相关方等开展了议题重要性评估工作。本行各项可持续发展关键议题重要性分布如下：

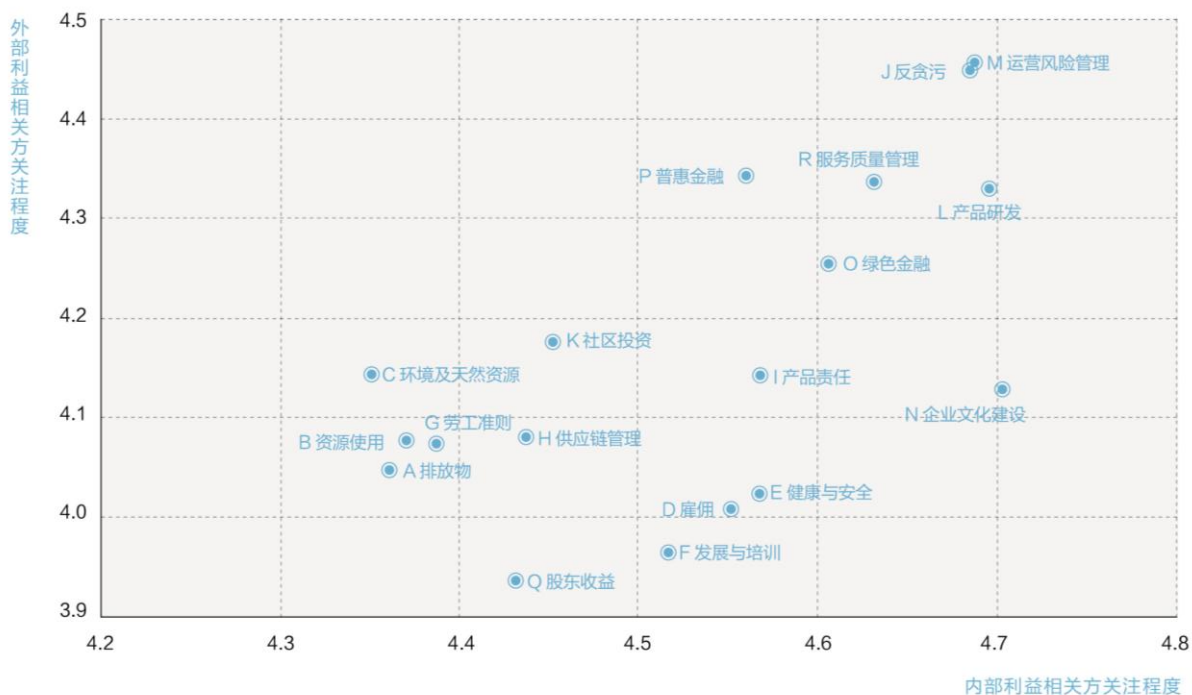


图 2：本行可持续发展重要议题重要性分布图

六、重视社会责任沟通

2017 年，本行重视与各利益相关方的沟通，积极采取有效措施，及时、真诚地回应各利益相关方的愿望和诉求，增强本行与各利益相关方的和谐可持续发展。

（一）利益相关方认定

本行认定的利益相关方主要包括：

表 1：本行利益相关方认定表

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、非现场监管 ✓ 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 ✓ 保持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股东大会 ✓ 定期公告 ✓ 投资者沟通与交流 ✓ 路演 ✓ 业绩发布会 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落实发展战略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加强风险防范 ✓ 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推进社会责任管理 ✓ 提升每股社会贡献值 ✓ 保持品牌价值和荣誉 ✓ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 营业网点 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便、快捷金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客户满意度和需求

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ 电子银行 ✓ 营销活动 ✓ 沙龙讲座 ✓ 市场调研 ✓ 效果评估 	<p>服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>调查</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ 总行设有集中采购中心 ✓ 制定集中采购管理相关制度 ✓ 与供应商建立业务合作关系
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) 与各利益相关方沟通

主动拜访。本行李庆萍董事长和孙德顺行长带队深入省市自治区直辖市，主动拜访了北京市、广西壮族自治区、贵州省、河北省、湖南省、宁夏回族自治区、青海省、四川省、浙江省等地政府，充分交流沟通，交换意见，不断改进工作，提升服务实体经济的能力和水平。

信息披露。本行严格遵守上市地信息披露法律法规要求，依法对外发布定期报告及临时公告。本行在上交所和联交所合计披露定期报告、临时公告超过 400 份，为投资者提供及时、充分、有效的信息。本行加强信息披露制度建设，重检修订了涉及信息披露相关操作规程、专项管理制度，为信息披露的制度化、体系化、规范化提供制度保障。

政务公开。为让员工更好地了解全行的发展战略和业务发展规划，本行保持在内部网络上的信息公开机制，继续执行《中信银行内联网管理办法》，在保证涉密信息安全的前提下，及时发布本行经营管理的重大动态。截至年末，本行内网共发布信息约 96,500 余条，降幅约 3.73%，访问量约 1,322 万人次，增幅约 11.73%。

客户交流。本集团开展了产品内容宣传、产品推广、上门服务、客户关怀活动、客户联谊活动、金融政策和金融知识宣传等客户交流活动。本行电话银行通过电话呼出开展客户调研、客户关怀和业务办理。截至年末，本集团共举办全行性、区域性客户营销活动约 7,870 场,约 6.6 万人次的员工为约 421.57 万人次的客户提供了专业金融服务。本行电话银行共向客户呼出 23,284,473 通，增幅 101.61%。

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

品牌推广。本行正式发布了“以信致远，融智无限”的品牌口号。自 2007 年起至 2017 年，本行已连续 11 年赞助中国网球公开赛，并确定在 2018-2022 年期间继续赞助此项赛事。

【案例 2】发布品牌口号

2018 年 2 月，本行正式发布了“以信致远，融智无限”的品牌口号。其中，“以信致远”的“信”是本行区别于其他银行、独有的品牌资产，包含三层含义：一是“诚信”，体现本行对客户以诚相待，以心相交，所以同行久远；二是“相信”，体现本行相信传统，相信创新，相信可能，所以格高意远；三是“自信”，体现本行对自身文化自信，对发展目标自信，对强大金融实力自信，所以行稳致远。“融智无限”寓意本行站在互联网时代的潮头，将科技和创新融入产品、业务和服务中，与客户共同创造充满无限可能的美好未来。

【案例 3】荣获“中国最佳银行”大奖

伦敦当地时间 2017 年 11 月 29 日，英国《银行家》杂志（The Banker）2017 年度最佳银行评选结果正式揭晓。本行凭借稳健的发展步伐和不断深化的改革创新，获评国内唯一一家 2017 年度“中国最佳银行”（Bank of The Year China）大奖。本行在沪港两地上市 10 年来，总资产从 2006 年末的 7 千多亿元增长至 5 万多亿元，净资产从 300 多亿元增长至近 4,000 亿元。近年来，本行在战略指引下，走出了一条与经济“新常态”和金融市场化相适应的发展道路。

媒体发布。本行在官方网站继续开设“社会责任报告”专栏，向公众披露本行社会责任信息。截至年末，本行在全国（含地方）各类媒体共刊发媒体报道 4 万余篇，增幅 5.26%。在官方网站发布新闻超过 1,500 篇，与上年持平。

【案例 4】30 周年媒体沟通活动

2017 年 7 月，本行组织包括《金融时报》、《经济日报》、《证券日报》、《财经》杂志、人民网、腾讯网在内的 18 家中央主流媒体及《中信人》报，走访了本行信用卡中心及广州分行的特色业务，

就本行信用卡创新服务和新能源汽车产业综合金融服务进行了深入采访，报道了本行服务实体经济的成绩。

访谈交流。本行通过调研接待、电话交流、主动拜访、投资者论坛及策略会、电子邮件、上证 E 互动平台等形式，接待了机构投资者、分析师和个人投资者，及时向市场传递了本行经营发展正能量。

七、加强社会责任管理

严格管理流程。根据本行《公司章程》和《董事会议事规则》规定，董事会负责决定本行的战略、审定本行的基本管理制度、听取本行行长及其他高级管理人员的工作汇报，监督其履职情况，并确保其有效履行管理职责。本行管理层批准当年度社会责任报告后，于董事会审议会前将社会责任报告议案报送董事审阅，并根据董事意见建议进行修改完善，董事会审议通过后对外公告。本行董事会每年通过董监事传阅件等形式，积极向董事报送有关经济、环境和社会方面的监管精神和最新情况，并通过学习、调研等形式，加强董事对有关工作的了解。

建立考核机制。本行继续将“社会责任”纳入分行综合绩效考核指标。该指标包括服务质量¹¹、小微企业“三个不低于”¹²、社会责任数据报送¹³和扶贫慈善完成情况¹⁴等四个指标，助推全员社会责任意识，积极履行社会责任。

信息系统管理。本行继续以“中信银行社会责任报告信息管理系统”为主要工具开展社会责任信息披露工作，依据 GRI (G4) 标准、ESG 指引和中国银行业协会社会责任体系中各项指标，继续完善本行社会责任管理指标体系，总行机关、38 家分行、1400 余家营业网点、境外分支机构及附属公司均通过该系统按季度和年度进行报送，报送各单位数据实行管理员和审批人制度，以确保本行社会责任报告中所披露的各项陈述、数据和案例的可靠性、完整性和可溯性。

坚持第三方鉴证。本行从 2009 年起聘请第三方鉴证机构对本行社会责任报告中的全部重要陈述和关键数据进行独立有限鉴证，并向本行提出提升社会责任管理的意见和建议。本行 2017 年度社会责任报告的鉴证工作继续由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）实施，对本报告中的重要陈述及关键数据进行独立有限鉴证，并将于鉴证

¹¹ 服务质量是对分行零售服务质量情况进行考核，以加强对提升客户服务质量的考核引导，其中包括“第三方神秘客户监测”和“千佳示范单位获奖数量”两项子指标

¹² 小微企业“三个不低于”是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进行考核，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

¹³ 社会责任数据报送是对分行每季度上报社会责任数据的合格率进行考核

¹⁴ 扶贫慈善完成情况是对分行实施对外捐赠的方向、立项和审批合规情况和预算执行率进行考核

工作结束后向本行提出进一步的改进意见和建议。2017 年，普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）向本行提出关键意见和建议 3 条 8 点。本行均已在日常工作中给予改进和回应。

第二章 管治与风控

一、完善公司治理

(一) 公司治理架构

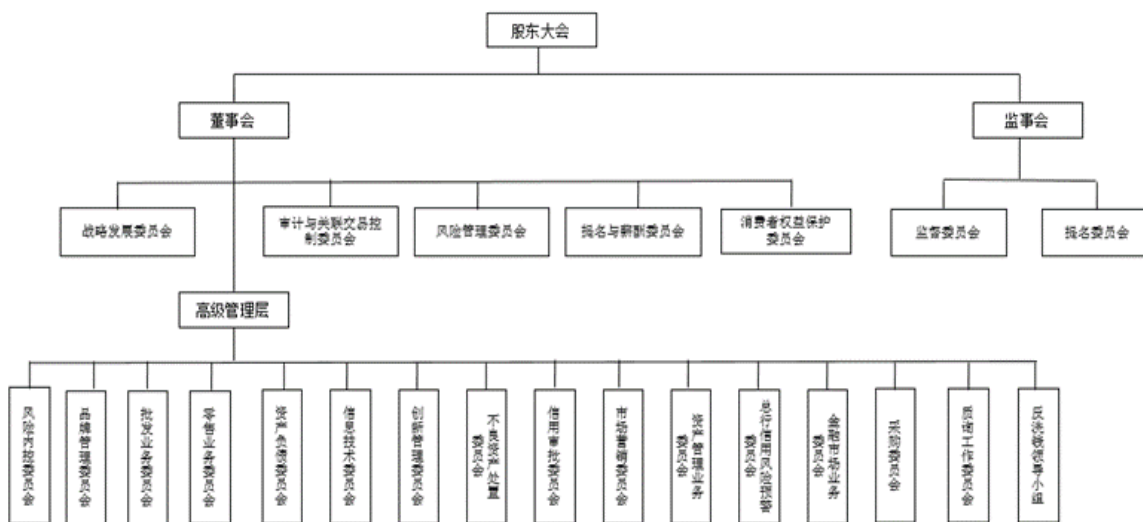


图 3：本行公司治理架构

(二) 公司治理概况

2017 年，本行严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规的要求，开展公司治理和经营管理工作。

面对经济金融发展新常态，本行加强形势研判，沉着积极应对，贯彻落实国家政策，坚持价值导向，大力加强战略管理，加快推进经营转型，全面强化风险防控，持续完善公司治理，取得积极成效。

本行公司治理主体之间的关系进一步协调运作，公司治理运行机制进一步完善，董事会、监事会履职能力持续加强。董事会根据法律法规、监管规定和将党建工作写入公司章程的总体要求，推进修订公司章程，促进党的领导与公司治理在制度上、机制上有机融合。坚持制度建设与文化建设并重，统筹修订公司治理制度，健全治理主体信息沟通机制，强化决策成果落实，同时积极培育以尊重、信任、支持为核心的公司治理文化。持续保障独立董事积极发挥作用，发表专业意见。监事会认真履行职责，规范高效运作，围绕全行战略重点，从财务管理、内控建设、风险防控、履职评价等方面积极开展监督工作，进一步提升了监督实效性。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。

本行共召开 1 次年度股东大会、2 次临时股东大会、1 次 A 股类别股东会、1 次 H 股类别股东会，10 次董事会会议（其中 9 次为现场会议，1 次为通讯表决会议），9 次监事会会议（其中 8 次为现场会议，1 次为通讯表决会议），32 次董事会专门委员会会议和监事会专门委员会会议。

本行董事长与行长分设：李庆萍女士为董事长、执行董事，履行主持股东大会、召集主持董事会会议、检查董事会实施情况等职责；孙德顺先生为执行董事、行长，履行组织实施董事会决议，主持公司经营管理工作等职责。本行董事长、行长各自职责清晰，符合香港上市规则的规定。本行董事会每年对社会责任报告进行审议，对履行社会责任的情况进行评估，并按照中国银监会《商业银行公司治理指引》、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》等监管规定承担有关社会责任方面责任。

经股东大会审议通过，本行董事会实行津贴政策，其中非执行董事（不包括独立非执行董事）不从本行领取任何董事津贴；执行董事中董事长不从本行领取任何董事津贴和职位报酬，行长不从本行领取任何董事津贴但根据其职位取得相应的报酬；独立非执行董事每人每年从本行领取税前董事津贴人民币 30 万元。

（三）董事会

截至本报告披露日，朱皋鸣先生就任本行独立非执行董事；常振明先生因工作需要，辞去本行非执行董事及董事会战略发展委员会委员职务；朱小黄先生因年龄原因辞去本行非执行董事及董事会战略发展委员会委员、风险管理委员会委员职务。

董事会组成。董事会是本行的决策机构。截至本报告披露日，董事会由 10 名成员组成，其中董事长 1 名，即李庆萍女士；执行董事 2 名，即李庆萍女士（董事长）和孙德顺先生（行长）；非执行董事 3 名，即朱皋鸣先生、黄芳女士、万里明先生；独立非执行董事 5 名，即吴小庆女士、王联章先生、何操先生、陈丽华女士、钱军先生。

董事会会议。2017 年，本行董事会共召开 10 次会议，审议通过了《中信银行 2016 年年度报告》、《中信银行 2016 年度内部控制评价报告》、《中信银行 2016 年度社会责任报告》等 69 项议案，听取了 2016 年经营情况、2017 年经营计划汇报、2016 年度风险管理报告、2016 年战略执行评估情况等 33 项汇报。

董事会各专门委员会。本行董事会下设 5 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、提名与薪酬委员会及消费者权益保护委员会。其中，战略发展委员会召开 8 次会议，审计与关联交易控制委员会召开 9 次会议，风险管理委员会召开 4 次会议，提名与薪酬委员会召开 5 次会议，消费者权益保护委员会召开 1 次会议。本行每届董事会董事薪酬由提名与薪酬委员会拟定，提交董事会审议通过后，由股东大会审批确定。本行董事会提名薪酬委员会委员均为外部独立董事，委员会可根据实际需要，聘期外部专家或中介机构为其提供专业咨询服务。

（四）监事会

截至本报告披露日，陈潘武先生、曾玉芳女士就任本行职工监事；温淑萍女士因年龄原因辞去本行职工监事职务；马海清先生因工作调整原因辞去本行职工监事职务；舒扬先生因工作调整原因辞去本行监事职务；曹国强先生因工作调整原因辞去本行监事会主席和监事职务。

监事会组成。监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。截至本报告披露日，本行监事会由 6 名成员组成，包括外部监事 3 名，即王秀红女士、贾祥森先生、郑伟先生；职工监事 3 名，即程普升先生、陈潘武先生、曾玉芳女士。

监事会会议。2017 年，本行监事会共召开 9 次会议，审议议案 21 项，对定期报告、利润分配方案、内部控制评价报告、社会责任报告、董监高履职评价报告、监事会议事规则修订、会计政策变更等进行了研究和审议；听取汇报 11 项，主要听取了战略评估汇报、经营情况汇报、全面风险管理报告、内控合规工作情况汇报、银监会监管通报问题整改情况汇报等。通过审议议案和听取汇报，监事会切实监督关键议案和重点内容，有效地履行了会议议事及监督职责。本行监事会通过列席董事会、管理层会议、审阅各类文件等方式，对本集团的经营管理活动进行了监督检查。

本行监事会围绕经营管理、战略执行、风险内控、问题资产处置等全行重点工作，并结合监事会关注的重点问题，不断丰富调研手段，提升调研质效。全年组织监事会集体调研 3 次，涉及分行及子公司共 6 家。通过调研，本行监事会提出一系列针对性强、可操作性高的建议，并根据实际情况，通过调研报告等方式有效向董事会、高管层及总行部门、分行传递，充分发挥了监事会的监督职责。本行监事会在做好常规监督工作的同时，进一步健全监事会监督意见跟踪机制，强化监事会决策执行落实，促进监督成果运用，有效提升监事会监督效能。

（五）高级管理层

截至本报告披露日，姚明先生就任本行风险总监；胡罡先生就任本行副行长；莫越先生就任本行纪委书记；乔维先生辞去本行纪委书记职务；朱加麟先生因工作调整原因，辞去本行副行长职务；张强先生因工作调整原因，辞去本行副行长职务。

高级管理层组成。高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。高级管理层应当定期或根据董事会或者监事会的要求，向董事会或者监事会如实报告本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景、重大事件等情况。截至本报告披露日，本行高级管理层由 8 名成员组成，包括孙德顺先生、方合英先生、郭党怀先生、杨毓先生、莫越先生、胡罡先生、姚明先生和芦苇先生。

（六）关联交易管理

2017 年，本行严格按照银监会、证监会、上交所、联交所、会计准则等监管要求，以完善关联交易规范化体系为目标，进一步提升关联交易管理信息化与精细化程度，全行关联交易程序依法合规，确保本行及整体股东利益得到有效维护。

本行董事会审计与关联交易控制委员会严把关联交易审核关，独立董事发表独立意见，确保关联交易以不优于给予独立第三方的条件公允进行。

本行严格履行监管规定，加强关联方的分类管理与动态更新、关联交易的日常统计与监测，规范履行关联交易审议、披露和报备等程序，保障全行关联交易合规有序开展。

本行继续加强关联交易上限管理，确保全行持续关联交易在已申请的沪港两地交易所上限范围内有序开展，并提前完成 2018-2020 年关联交易上限申请。

本行进一步提升关联交易信息化管理水平，完成了关联交易系统开发上线，并实现关联方识别、关联交易数据统计的系统化处理。

（七）业务协同管理

2017 年，本行联合中信集团子公司及本行附属公司，共同为客户打造一站式综合融资服务体系。

本行联合中信证券、中信建投证券、中信信托等集团子公司为客户提供综合融资服务，融资规模超过 6,000 亿元。本行联合中国国际经济咨询、中信证券、中信建投证券、中信信托、中信工程、中信环境、中信建设等组成“中信 PPP 联合体”，共同对接各省市重点 PPP 项目，广泛参与了产业园区规划、环境综合治理、基建等重点领域。

本行加快搭建海外商行和全牌照投行平台，积极布局“一带一路”沿线。本行与中信证券（国际）、中信建投证券（国际）等海外平台共同为客户提供境内外一站式服务。

2017 年，本行与信银国际、信银投资等联手为客户提供跨境服务规模超过 3,000 亿元，增幅 186%。

【案例 5】百信银行正式开业

2017 年 11 月 18 日，百信银行正式开业。百信银行依托本行和百度的直销银行，是业内首家采用独立法人运作模式的直销银行，开创了“金融+互联网”的全新模式，在互联网金融领域具有里程碑式的意义。自 2017 年 8 月 15 日得到银监会批复后，百信银行以“为百姓理财、为大众融资、让百姓乐享简单可信赖的金融生活”为使命，是商业银行适应市场需求和互联网发展趋势的有益尝试。百信银行是本行在金融科技领域的战略布局，通过融合本行的金融能力和生态体系，全力打造“0+0”（线上+线下）和 B+B（商业+银行）模式的智能普惠银行。

二、加强风险管理

（一）风险管理架构

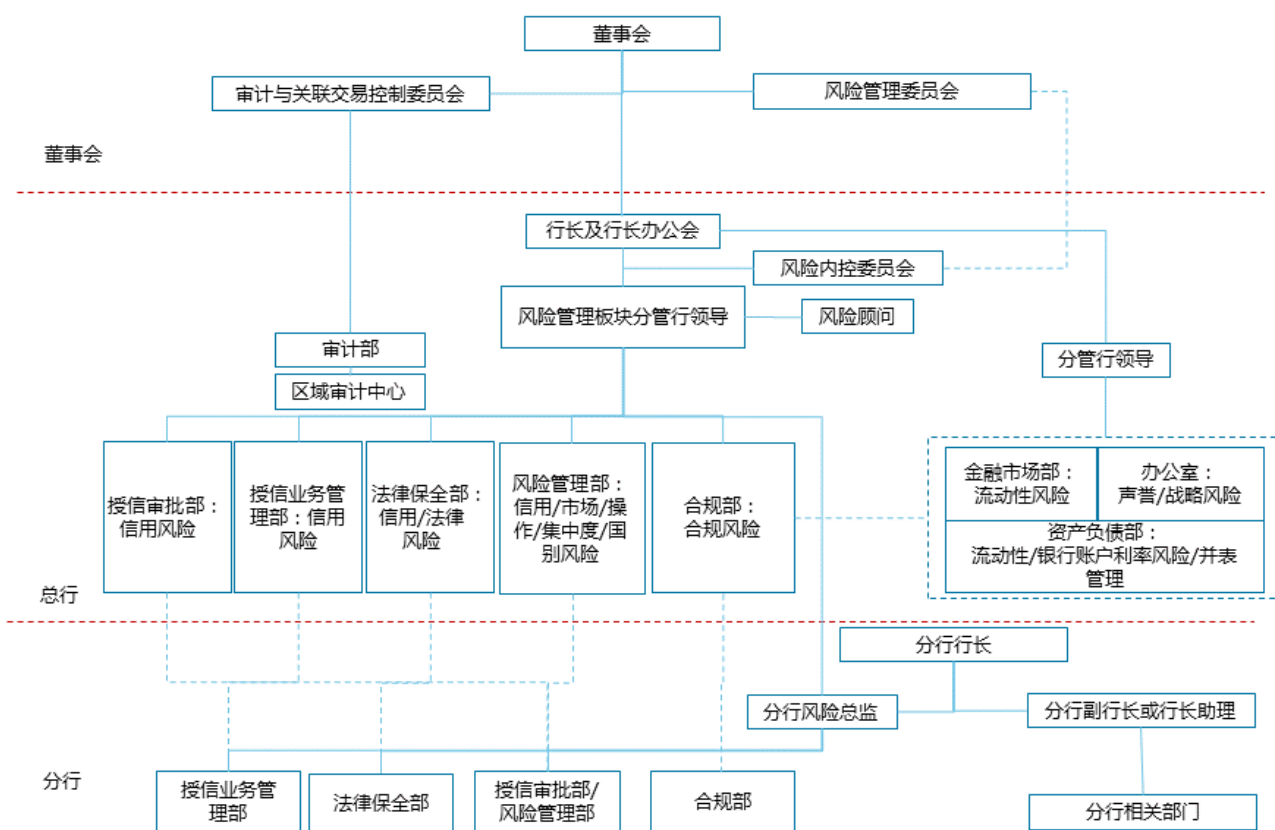


图 4：本行全面风险管理组织架构

（二）全面风险管理体系

2017 年，本行搭建了较为完善的全面风险管理体系，并对各类风险实施了全覆盖管理。本行明确了全面风险管理的责任主体，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行领导是主要责任人。本行明确了风险管理的“三道防线”，各级业务经营机构与业务管理部门是风险管理的第一道防线，风险管理部门是第二道防线，审计、纪检监察及保卫部门是第三道防线。“三道防线”共同承担风险管理责任，对风险管理的结果负责。本行推动了“三道防线”认真落实质询问责、完善激励约束、厘清责任边界的工作，持续完善分行风险管理综合评价考评体系，优化了各类风险管理的职责分工，完善各类风险管理制度流程。根据《中信银行全面风险管理政策》，我行董事会对银行风险管理负最终责任，并负责制定风险管理策略、审批重大风险管理政策和程序、审批全面风险和各类重要风险的信息披露等。

本行秉承稳健的整体风险偏好，以合规经营为前提，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，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；同时继续实行差异化的区域、行业、客户、产品等授信政策。

（三）加强贷后管理

2017 年，本行按照“主体不变，前台嵌入”总体思路，强化一道防线贷后管理职责，完善授信后管理机制。本行以三道防线为基础，建立一致性、标准化、针对性的综合融资授信业务投后管理机制，推广综合融资授信业务投后管理在全行的落地执行。2017 年，本行新一代授信业务系统和信管 APP 项目成功上线。该系统的建成将使本行实现营销智能化、风控智能化、运营智能化，根本性地提升授信业务的基础能力和风险管理水平。

（四）强化内控合规管理

2017 年，本行严格落实监管要求，加强内控制度和授权机制建设，构建了覆盖全面、层次分明、报告清晰的“三道防线”内控体系，提高了授权的权威性、及时性、严肃性；强化员工行为管理，开展风险排查、员工家访和诚信举报，提高员工的自觉性；强化合规风险事前识别评估，累计完成合规审核 1,500 余件，提出意见 3,600 余条，支持业务创新发展；加大整改问责力度，持续推动源头性、系统性整改问责，提升整改问责的质量和效率；完善反洗钱管理体系，建立“集中做、专家做、系统做”作业流程，发挥集约化效能；扎实开展合规文化建设，提高员工“知风险、识风险、化风险”的能

力。

（五）优化完善审计监督管理

2017 年，本行持续加强非现场审计监控的力度，首次启动和开展了全面风险管理审计、流动性风险管理审计和反洗钱审计，首次有计划地开展了任中经济责任审计，充分地发挥了审计职能。截至年末，本行开展了多项专项审计和全面审计，出具各类审计报告 119 份。本行已就审计发现问题进行整改，整改率 94.68%。强化了后续跟踪审计和对问题整改的监督评价力度，不断推动内控自我修复和纠错能力的提升。

第三章 履责与义务

一、积极践行国家战略

2017 年，本行根据国家战略布局，积极支持国家“一带一路”倡议、京津冀协同发展和“走出去”战略，重点支持涉及“中国制造 2025”战略的战略新兴产业和制造业升级项目，支持反映“文化自信”的文化产业发展，支持与社会民生事业相关产业发展，履行了本行应尽的责任。

（一）支持“一带一路”倡议

自 2015 年以来，本行积极拓展“一带一路”沿线市场，加大优质信贷项目储备力度，并在授信政策、营销资源配置、授信审批流程、信贷规模分配等方面给予必要支持。

本行参与了总规模 1,087 亿元的“一带一路”基金建设。2017 年，本行继续加强“一带一路”基金管理，主要将基金投向轨道交通、棚户区改造、新农村建设和生态文化等五大领域，有效地支持了广州、杭州、长沙、合肥、呼和浩特等 13 个“一带一路”重点城市的基础设施建设。

本行附属公司信银（香港）投资有限公司联合中信证券国际在香港发起设立了信银“一带一路”基金，基金总规模 5 亿美元。该基金主要用于投资中国及“一带一路”区域中的东盟国家的基建、能源、交通及伴随而来的金融、消费等行业中的优质企业。

【案例 6】支持英国总部基地伦敦项目

2017 年 6 月，英国总部基地伦敦项目一期正式奠基，该项目是在伦敦政府公有土地上开发的大型综合性项目，建成后将配合中资企业在伦敦建立欧洲分部，加强我国与欧洲和新兴市场的贸易联系。该项目的签订由习近平总书记见证签署，中信建设担任项目总承包商，项目贷款由本行牵头的出口买方信贷银团提供。目前，本行作为银团在岸代理行代表银团与借款人、担保人和中国出口信用保险公司商讨融资架构，协调银团同步签订贷款协议，代表银团签订相关抵、质押协议，为银团成员放款提供技术支持。截至年末，该银团已成功实现首笔放款。

（二）支持京津冀协同发展

2017 年，本行制订了《中信银行京津冀协同营销工作指导意见》，明确了工作思路、工作目标、营销策略、系统推动措施和配套支持政策，制定了京津冀地区差异化的区域授信政策，同时加大了对京津冀协同发展和雄安新区建设最新政策的研究，全力支持这一国家战略的落地实施。本行京津冀协同发展项目涉及交通、房地产、棚户区改造、生态环境治理、园区和产业转移升级等重点领域。

【案例 7】支持北京榆树庄村棚户区改造项目

棚户区改造是疏解非首都功能的有效途径。本行积极响应国家政策号召，将棚户区改造业务作为支持首都经济社会发展的重要抓手。榆树庄村棚户区改造项目是北京市首笔由商业银行主导融资的政府购买棚改项目，本行作为牵头行及代理行，以银团贷款方式给予该项目 79.4 亿元授信额度，期限 8 年。截至年末，该项目累计放款 53 亿元，其中本行放款 28.68 亿元，代理他行放款 24.32 亿元。

【案例 8】支持京沈客专北京段建设项目

京沈客专是“四纵四横”轨道交通主干线工程，高铁自北京铁路枢纽星火站引出，经河北省兴隆县、承德市，辽宁省朝阳市、阜新市等地后接入沈阳铁路枢纽沈阳站，计划于 2019 年末全线通车。在该项目中，本行重点支持了北京段星火火车站综合体及周边配套土地开发建设项目，给予 16.3 亿元贷款额度。截至年末，该项目进展顺利，本行发放各项贷款余额 3.49 亿元。

（三）支持企业“走出去”

2017 年，本行以价值创造和轻型发展为导向，在进出口持续下降的大背景下，紧跟人民币国际化进程，围绕“一带一路”倡议、中资企业“走出去”等国家战略和资本项目可兑换等改革趋势，紧抓市场热点，坚持合规经营，提升跨境综合服务能力。

本行响应“一带一路”倡议，为中资企业走出去提供出口信贷融资支持。根据中国人民银行宏观审慎管理要求，本行以积极鼓励境内企业利用海外资金降低融资成本的政策支持实体经济，采用“内保外债”业务模式帮助企业引入海外低成本资金，为企业提供配套的外汇避险保值服务。

【案例 9】牵头亚太区史上最大银团项目

2017 年 5 月 16 日，本行牵头的中国化工收购瑞士先正达跨境并购银团项目完成首笔提款。本行作为全球协调行为该交易牵头筹组了 127 亿美元跨境并购银团贷款。该笔跨境并购银团项目是亚太区迄今为止最大的银团贷款项目，也是历史上首次由中资股份制银行独家牵头的大型跨境并购银团，荣获 IFR 颁布的“2017 年度亚太最佳贷款”、IFR ASIA 颁布的“2017 年度最佳贷款”、亚太区贷款市场公会颁布的“2016 亚太区最佳杠杆收购融资项目奖”和“2016 亚太区最佳银团项目奖”。

（四）支持战略新兴产业和制造业升级

2017 年，本行授信政策优先支持知识技术密集、物质资源消耗少、成长潜力大、综合效益好的战略性新兴产业和高端制造业发展，如节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料、新能源汽车等，以及《中国制造 2025》中重点发展的

领域。本行重点支持了“三大三高三新”的信贷政策，包括新材料、新能源、新能源汽车、高端装备制造等战略性新兴产业企业。

【案例 10】支持碳酸锂行业企业发展

锂产业是新能源、新材料的新兴产业。本行西宁分行积极支持了从事新能源电池正极材料研发、生产和销售的公司。该公司具有“磷酸铁锂及相关新型储能材料产业化”自有知识产权，主要经营钴酸锂、三元素锰酸锂、磷酸铁锂三大系列产品，应用于手机电池、笔记本电池、数码产品电池以及动力电池、储能电池。2017 年，本行给予该公司 6000 万元授信，用以支持其原材料采购等需求。

（五）支持文化产业发展

2017 年，本行坚持“区别行业、紧跟政策、积极开展、择优介入、鼓励创新、强化风控”文化产业信贷原则，积极介入行业发展和经营模式较为成熟、企业或项目具有稳定现金流、未来仍有较大增长空间的文化产业，如广电网络运营及广电播出、新闻出版等，择优对经营稳健、管理规范、财务健康、拥有较高市场占有率的电影院线、文艺演出院线、国家级及省级重点文化产业园区基地等的支持。

【案例 11】支持数字电影产业园

无锡国家数字电影产业园于 2010 年获得国家广电总局审批，是我国唯一的国家级数字电影产业园，也是国家广电总局拟打造“北怀柔，南无锡”的重点项目。本行认为，该项目是无锡政府大力发展文化产业的一个缩影，是我国科技影视产品的先驱领导者，将成为中国电影产业后期制作的核心力量。为此，本行给予其 8.5 亿元固定资产贷款，专项用于无锡国家数字电影产业园建设项目，以此支持中国文化产业的发展。

（六）支持社会民生事业

2017 年，本行积极支持“一带一路”沿线城市中综合实力较强的融资人，开展城镇化、棚户区改造、土地整理、保障房、工业园区、基础设施等项目建设。本行积极支持公用事业与基础设施运营类企业，通过证券化业务解决其金融需求，同时本行积极支持医疗卫生、教育服务等竞争优势明显的行业龙头企业。

【案例 12】支持远程医疗项目建设

本行石家庄分行于 2017 年 9 月与河北某医院签订远程医疗战略合作协议，支持医院远程医疗体系的建设，为基层医院提供远程会诊及院间协同服务，促进医疗资源纵向流动，推动大医院与基层医疗卫生机构、县级医疗机构的协作联动。该项目将极大地提升保定地区的区域医疗资源共享，提升区县级医院的诊疗水平，为各级人民群众的就诊提供便利，便民惠民。

二、贯彻落实国家政策

(一) 支持实体经济

2017 年，本行在符合国家宏观政策、产业政策及监管要求的基础上，支持地方政府融资平台企业，主动对接国家重大战略实施的重点工程，择优支持铁路、公路交通运输、港口建设、水利环境工程、房地产等行业，强化存量理财业务风险监控和管理，审慎进入产能过剩行业，制定白名单标准，优选龙头企业。本行贷款向制造业、房地产开发业、租赁和商业服务业、批发和零售业等行业倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额为 3,032.18 亿元，降幅 18.52%，在公司贷款中占比 18.27%，较上年末降低 4.15 个百分点。

表 2：本行按行业划分贷款流向

行业	2017 年		2016 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 (%)
制造业	3,032.18	18.27	3,721.52	22.42
交通运输、仓储和邮政业	1,465.74	8.83	1,576.66	9.50
电力、燃气及水生产和供应业	457.72	2.76	447.43	2.70
批发和零售业	1,775.26	10.70	2,231.18	13.44
房地产开发业	2,920.55	17.60	2,515.64	15.16
水利、环境和公共设施管理业	1,702.35	10.26	1,373.65	8.28
租赁和商业服务	2,184.12	13.16	1,778.07	10.71
建筑业	762.82	4.60	885.56	5.34
公共及社会机构	181.73	1.09	194.12	1.17
其他客户	2,114.51	12.73	1,874.34	11.28
公司类贷款合计	16,596.98	100.00	16,598.17	100.00

(二) 谨慎制定高关注度行业信贷政策

2017 年，本行以合规经营为前提，秉承稳健的整体风险偏好，本着“收益覆盖风险”的原则，强调业务规模、盈利水平与风险承担的匹配，以先进的风险量化技术为支撑，通过强化经济资本管理，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。

房地产行业：本行维持了房地产行业的资产比重，进行了存量适度调整，优化了产品投放结构，坚持以效益、质量、规模协调发展为基本原则开展房地产行业信贷业务，在地域上谨慎介入去库存压力较大、供需失衡的三四线城市，重点支持在一线及部分热点二线城市政府重点支持的体现社会责任感的旧城改造类项目，并继续坚持房地产名单制管理。

【案例 13】率先进军租赁住宅市场

“租购并举”是“十九大”提出建立房地产发展长效机制的重要组成部分，本行率先开展了此项业务。2017 年 10 月 30 日，本行与碧桂园集团签署 300 亿元长租住宅保障性基金战略合作协议，双方约定未来在长租住宅项目开发建设、房屋装修、持有运营、后期退出等方面进行全流程业务合作，共同推动长租住宅保障性基金的产品创新。

公路行业：本行积极支持 2016-2018 年国家重点推进项目及地方高速公路网建设，优先发放表内项目贷款，对国家重点推进项目通过结构化融资、股权投资基金、保函、买方信贷、PPP、政府购买服务等创新模式予以支持。

【案例 14】支持公路物流企业发展

贵阳某科技有限公司是中国最大的公路物流互联网平台，致力于帮助改善低效、零散的传统物流行业，为货车司机和货主提供高效、精准的车货匹配平台，改善货主和司机之间的信息不对称。该平台涉及约 450 万名货车司机和约 88 万名货主，平均每日发布货源信息超过 600 万条，每日撮合货运订单运费金额约 17 亿元，货运 ETC 日充值额超过 9000 万元。本行以“Fintech”（金融科技）为核心思路服务客户，满足该公司在客户高频支付、资金智能清分、信息自动化等方面需求，设计了“场景+技术+金融”三者紧密结合的产品方案。截至年末，本行向该公司授信 5,000 万元，帮助该公司每天完成超过 8,000 笔对公账户自动化付款。

政府类融资业务：在政府类融资业务上，本行始终坚持“有序发展、结构优化、分类管理”总体原则，积极支持还款来源落实的政府购买服务项目和 PPP 项目的融资需求，回避高风险领域和区域的政府类融资业务。

【案例 15】支持水利改造项目

本行上海分行积极介入上海某重点大型国有企业在安徽建设运营水利改造的 PPP 项目，成为银团贷款的联合牵头行。上海分行与本行附属公司中信金融租赁有限公司根据客户需求，共同制定了解决客户预付款售后回租业务的方案，最终实现融资规模 7 亿元，帮助客户解决了 PPP 项目在不动产资产形成过程中银行难以介入的资金支付压力。2017 年，上海分行与本行附属公司中信金融租赁有限公司积极配合，实现了首笔 3 亿元的融资租赁款项发放。

（三）优化区域¹⁵经济贷款结构

2017 年，本行加强优化区域经济贷款结构，分别根据各区域特色进行了科学布局。针对西部地区，本行重点配置交通基础设施投资、环境治理、资源能源、高端装备制造、旅游等行业；针对东部地区，本行重点配置交通、城市基础设施投资、电子信息技术、高端装备制造、节能环保、新能源、环境治理、现代服务业、医疗、教育、旅游等行业；针对东北地区，本行重点配置高端装备制造、节能环保、教育、医疗、现代农业等行业；针对中部地区，重点配置高端装备制造、环保、教育、旅游、医疗、农产品加工业等行业。

截至年末，本行对西部地区的贷款余额为 3,891.52 亿元，增幅 2.63%，占比 13.08%；对东部地区的贷款余额为 20,652.70 亿元，增幅 14.32%，占比 69.41%；对东北地区的贷款余额为 996.93 亿元，降幅 6.38%，占比 3.35%；对中部地区的贷款余额为 4,211.60 亿元，增幅 12.50%，占比 14.16%。

截至年末，本行在西部地区设有 257 个营业网点，与上年持平，占比 17.91%，较上年降低 0.14 个百分点；共布放 ATM 机具 1,990 台，占比 21.41%，较上年有所增长。本行西部地区员工 7,444 人，占比 13.95%，较上年有所降低。

表 3：本行按地域划分贷款流向

区 域	2017 年		2016 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	20,652.70	69.41	18,065.36	67.75
中部地区	4,211.60	14.16	3,743.58	14.04
西部地区	3,891.52	13.08	3,791.92	14.22
东北地区	996.93	3.35	1,064.82	3.99
贷款总额	29,752.74 ¹⁶	100.00	26,665.68	100.00

【案例 16】支持高就业率的实业集团

第二次中央新疆工作座谈会明确提出，要把促进就业放在更加突出的位置，把发展纺织服装产业作为一项战略举措，实施发展纺织服装产业带动就业，支持纺织服装产业发展。新疆某集团在“一

¹⁵ 在地域划分上，本报告中披露的“东部地区”与年报中披露的“长江三角洲”、“环渤海地区（包括总部）”和“珠江三角洲及海峡两岸经济区”的口径保持一致（除大连分行）；“中部地区”指本行下列一级分行所在的地区：太原、合肥、南昌、郑州、长沙和武汉；“西部地区”指本行下列一级分行所在的地区：成都、重庆、西安、昆明、南宁、呼和浩特、乌鲁木齐、贵阳、兰州、西宁、银川和拉萨；“东北地区”除包含年度报告中披露“东北地区”外，还包含大连分行。

¹⁶ 由于“四舍五入”原因，造成上述地区贷款数据加总数大于贷款总额，以本数据为准

带一路”倡议的引领下向新疆挺进，拟围绕纺织服装业，在绿色生态纱线示范园和再生纤维产业园等项目上投资 400 亿元。2016 年，本行首次给予其 2.3 亿元授信额度，并联合本行附属公司中信金融租赁有限公司完成 6.82 亿元融资放款。2017 年，本行给予其 40 亿元授信额度，其中 10 亿元额度将全部用于新疆所属项目的运营。

（四）落实普惠金融政策

2017 年，本行按照《大中型商业银行设立普惠金融事业部实施方案》的监管要求，积极推动建立符合本行实际的普惠金融发展模式，成立了由本行董事长担任组长的普惠金融领导小组和工作小组，制定了《中信银行普惠金融发展规划方案》，按照“试点先行、分步推进”的思路，积极推动审查、审批、放款、贷后管理“四集中”。同时，本行明确提出加强对小微、三农、扶贫等普惠金融政策的倾斜力度。

小微金融服务。本行深入贯彻《中信银行小企业金融业务专营模式发展指导意见》要求，确立了“专业、专注”的经营思路和发展模式，搭建了“专营机构、专有流程、专业队伍、专属产品、专门系统、专项资源”为一体的“六专”服务体系，在授信政策上重点向大消费、现代服务业、战略新兴产业等行业倾斜，为小微金融服务配备了专项信贷规模，明确了小微企业不良贷款容忍度不超过全行各项贷款不良率 2 个百分点的政策，并在“4 市 11 省”内设立了 28 家小企业专营机构。截至年末，本行小微企业贷款¹⁷余额 5,254.62 亿元，增幅 9.73%，占比 17.97%；其中小型企业贷款余额 3,254.95 亿元，增幅 1.28%；微型企业贷款余额 1,075.72 亿元，增幅 27.64%。本行还通过信用卡服务为 100 多万户小微企业主发放了个人贷款。

表 4：本行小微企业贷款一览表

	2017 年	2016 年	变化 (%)
小微企业贷款余额 (亿元)	5,254.62	4788.61	9.73
其中：小型企业贷款余额 (亿元)	3,254.95	3213.79	1.28
微型企业贷款余额 (亿元)	1,075.72	842.80	27.64

【案例 17】支持小微企业发展

合肥市高新区某公司成立于 2004 年 6 月，随着新办公区搬迁、产品订单的不断增长，企业出现了自身流动资金不足的情况，希望通过融资予以解决。当该公司正受困于一方面若通过外部直接

¹⁷ 根据中国银监会监管口径，小微企业贷款包括：小型企业贷款、微型企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款

融资以公司现有规模，成本势必过高，另一方面受限于公司是轻资产企业，自身固定资产有限，若通过银行间接融资，融资量又无法满足公司现在的经营周转需要之时，本行合肥分行小微企业专营机构了解到这一情况后主动上门为客户服务，充分利用本行政银担业务产品支持优质小微企业和“三农”企业的优势，通过与高新区内的担保公司合作，成功为企业融资 300 万元，解决了企业的流动资金困难。

三、参与行业发展

本行是中国银行业协会绿色信贷委员会常务委员单位，积极参加委员会安排的各项工 作。2017 年，本行参加银行业绿色信贷业务考核试验评级工作会、环境与社会风险管理实用技术研讨会，参与绿色信贷教材专委会和编委会，审核绿色信贷教材的制定和审稿等。

2017 年 3 月，本行与国家旅游局签署战略合作协议，双方将在旅游投资项目库、创新旅游投融资平台、扶持旅游企业创新发展、推进区域旅游资源整合、构建互联网+旅游新业态等方面进行合作，并积极支持中国旅游投融资促进大会，与国家旅游局共同发布 2017 全国优选旅游项目，为旅游经济的发展贡献了力量。

本行不断加大同业交流力度，全年共参加了四期审计同业交流座谈会，就“信息化审计”、“经济责任审计”、“海外审计”、“交叉性金融风险和互联网金融风险的审计方法”、“从审计视角看内控管理”等多个主题进行了交流探讨。此外，中信银行审计部荣获 2017 年中国内部审计协会授予的“全国内部审计先进集体”称号。

四、推进党建工作

（一）落实党的精神

认真完成十九大代表选举任务。根据中央和集团党委部署，组织全行各级党组织酝酿提名推荐和代表选举工作。召开全行党代表会议，组织 71 名代表参加集团党代表会议，圆满完成选举工作。

深入学习宣传贯彻十九大精神。十九大召开当天，本行组织全行 2,000 余个党组织和 21,000 余名党员收听、收看习总书记报告直播。十九大会议期间召开总行党委理论学习中心组（扩大）学习会议，组织各分行、子公司和总行机关部门负责人集中学习党的十九大精神会议，邀请专家现场讲解。本行及时编印《十九大报告学习词典》，为全行党员购买配发了 5 种 7 万余册十九大学习资料。本行制定了学习贯彻党的十九大精神工作方案，以“围绕中心、服务大局、突出特色、全员覆盖”为目标，重点安排学习培

训、专题宣讲、主题活动和成果转化四大类 9 项重点工作。

抓好学习型领导班子建设。本行制定了全年学习计划，举办了 3 场总行党委理论学习中心组（扩大）学习报告会，邀请专家作十九大精神和党内重要法规专题辅导。在浦东干部管理学院举办两期高管党性修养培训班，对总行党委成员、各分行党委书记和总行部门支部书记开展轮训，党委书记李庆萍担任班长并讲专题党课。

推进“两学一做”学习教育常态化制度化。总行机关开展 7 期井冈山党性修养轮训班，全行 3,000 余名党员在延安和浦东等地参加集中学习，党内教育逐步迈向全覆盖。本行召开全行“两学一做”学习教育经验交流会，组织 7 家先进基层党组织现场交流工作经验。本行开展“立足岗位多做贡献，争做合格共产党员”主题党日活动的，各级党组织举办主题党日活动 800 余次。

严肃党内政治生活。本行坚持“三会一课”、民主生活会、组织生活会和民主评议党员等基本制度。本行严格规范内容程序，认真开好年度民主生活会，面向全行征集意见建议并整改落实。本行认真落实双重组织生活制度，党委书记李庆萍同志带头，总行党委班子成员认真参加所在支部组织生活会，并对部分分行党委和总行机关部门民主生活会、组织生活会进行现场指导。

【案例 18】开发党费通在线缴纳平台

中信党费通是集党费交纳、管理、教育、服务于一体的综合管理平台。该平台有效解决了手工模式下党费收缴工作的痛点和难点，创新党费交纳方式、交纳渠道和管理模式，促进党建工作信息化建设。充分发挥本行账户管理体系优势，实现本行微信银行、手机银行、网上银行、门户网站及跨行支付等多种支付渠道，并可灵活嵌入公众号、APP 等多种应用平台。2017 年，本行已实现 2,000 余个党组织、2 万多名党员的在线应用，并于 12 月底面向社会全面推广使用。

（二）推进党风廉政建设

2017 年，本行着力加强党风廉政教育。紧盯关键节点开展警示教育，转发中纪委通报的违反中央八项规定精神典型案例，编发系统内外典型违纪案例。本行严格落实管党治党的“两个责任”。签订履行“两个责任”承诺书，确保层层压实责任；开展党建工作述职评议工作；继续开展总行党委委员约谈分行“两委书记”工作，推进总行领导积极履行“一岗双责”；同时开展纪委书记集体谈话、建立纪委书记报告工作制度，促进纪委书记认真履行监督责任。本行严防“四风”反弹，坚决落实中央八项规定精神。组织开展“四风”问题专项整治工作和违规公款购买消费高档白酒问题集中排查整治工作。

五、维护金融秩序

（一）加强反洗钱管理

2017 年，本行反洗钱机制有效运行，建立了年度报告和重大事项报告制度，修订了大额可疑交易报告和客户身份识别内控制度。截至年末，本行报告大额交易约 114 万份，可疑交易约 5 万多份。2017 年，本行 7 家分行获得属地人民银行或公安机关表彰，15 家分行获中国人民银行年度反洗钱工作 A 类评价。

（二）防止假币流通

2017 年，本行投入大量人力物力打好防止假币流通的攻坚战，维护国家金融秩序稳定。11 月，本行邀请中国人民银行人民币业务专家对全行现金出纳业务骨干进行了人民币反假培训，并结合业务实际，对各版本人民币防伪特征、识别要点进行了详细讲解及疑难问题进行现场解答。本行各分支机构积极组织员工在营业网点、集贸市场和公交枢纽等人流密集地区组织反假货币宣传活动，提升广大人民群众的反假货币意识。截至年末，本行共收缴假人民币 20,275 张，降幅 1.87%；收缴假币总金额约 155 万元，增幅 4.42%。

（三）维护社会稳定

2017 年，本行积极维护金融安全。截至年末，本行共堵截伪造或变造票据、非预留印鉴办理业务、伪造证件或冒名办理业务等风险事件 3,446 起，避免客户或银行可能损失资金 1.43 亿元。本行继续在全行范围内开展电信诈骗防范工作，帮助客户识别电信诈骗风险，中止电信诈骗往来账务，维护客户利益，减少社会不安定因素。本行积极配合公安机关工作，及时发现、上报社会不安定因素，积极协助公安机关处理突发刑事案件，积极维护社会的安全稳定与和谐。

【案例 19】配合公安机关抓获在逃人员

2017 年，12 月 5 日 15 时许，一名女性客户手持本行信用卡前往本行贵阳分行办信用卡激活业务，大堂值班经理接待并按流程进行身份核查、激活。16:15 分许，本行接到当地公安机关对该名女性的逮捕令，大堂经理随即将该女性信用卡进行了冻结处理，并通报了该情况。本行立即启动了相关预案。12 月 6 日中午，当该嫌疑人再次出现，向大堂经理咨询昨天激活的信用卡无法使用时，值班经理迅速向警方通报了情况，并巧妙控制对方情绪，拖延时间。随后，公安特警及时赶到，将该嫌疑人带走，整个抓捕过程十分顺利，未对本行及本行客户产生任何影响。

【案例 20】堵截网络传销诈骗案件

2017 年 12 月 3 日 14 点 30 分左右，一位老年客户来到本行苏州分行办理借记卡开卡业务。经办柜员在开户前例行询问中了解到，该客户开卡是想将 13,579 元汇至某公司账户，并表现出十分急迫的神情，称要在 12 月 7 号前将钱汇至该账户，否则就无法获取股权。经办柜员立即警觉起来，不断对客户进行汇款安全提示，告知其汇款可能存在安全风险。会计经理也赶来询问情况，了解到该客户近期加入了一个微信群，群主许诺各成员汇款 13,579 元后将获得一枚由 10 克黄金和 100 克白银制作的纪念币，以及 10 万某原始股和 10 万元商品兑换积分。会计经理和柜员一致判断，该客户可能已陷入网络传销诈骗，在稳定客户情绪后，立即进行了报警处理。两位民警抵达支行后，向该客户表明该组织在公安联网系统中已有协查记录，于是立即将此情况及涉案微信群等信息上报全国反诈骗中心。该客户最终恍然大悟，对本行工作人员认真负责的态度给予了感谢。

第四章 客户与服务

2017 年，本行继续坚持“客户为尊”理念，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。截至年末，本行发行的理财产品为购买客户实现了直接收益 456.56 亿元，增幅 19.92%。

一、保护客户权益

（一）消费者权益保护

本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》的要求，坚持“客户为尊”的服务理念，通过制定消费者权益保护战略规划、完善消费者权益保护管理组织架构、加强消费者权益保护的监督检查、全面实施消费者权益保护考核、开展金融知识宣传教育活动、组织员工培训消费者权益保护知识、提升服务水平及优化投诉渠道管理等方面，切实维护了消费者权益，构建了与消费者之间的和谐关系。

实施顶层领导。本行继续推进实施《中信银行消费者权益保护 2015-2017 年战略规划》，本行董事会下设的专项消费者权益保护委员会和高级管理层下设的消费者权益保护办公室尽职履行相关职责，建立健全了消费者权益保护管理体系，确保本行消费者权益保护工作的高效有序开展。

实施“双录”制度。本行制定了《中信银行理财产品和代销产品录音录像管理办法》，明确了在销售专区实施录音录像的工作规定，同时修订了《个人投资者基金销售适当性管理办法》，将理财产品销售的适当性理念落到实处，切实保护中小投资者权益。在服务品质管理中，本行要求每位理财经理都必须落实“双录”，对每位客户做到风险提示和风险评估测试，以充分保障消费者权益。本行已定期组织神秘人检查对网点落实情况评价。

从严规范理财销售。本行在理财销售过程中，严格遵守《商业银行理财产品销售管理办法》的要求，专门制定了《中信银行个人理财产品销售流程》，对销售流程进行了严格规定，确保客户权益。本行理财产品信息披露渠道为本行官方网站。

在销售理财产品前，本行要求员工有效识别客户身份，向客户介绍理财产品销售业务流程、收费标准及方式等，了解客户风险承受能力评估情况、投资期限和流动性要求，提醒客户阅读销售文件，特别是风险揭示书和权益须知，确认客户抄录了风险确认语句。

在销售理财产品时，本行要求员工向客户做充分的产品介绍，包括期限、投资方向、在各种情景下的收益测算情况等，使用通俗易懂的语言充分披露理财产品的风险，说明

最不利的投资情形和投资结果，并确认客户完整、准确理解。

在销售理财产品时，本行要求员工不得对客户做出不符合产品实际的宣传或者产品本金、收益承诺，不得采取强制或误导宣传的方式引导客户从事相关购买行为，严禁代客户进行理财产品认购、申购和赎回等交易的操作，严禁代客户保管证书介质（文件或 USBKEY）等，严禁承诺收益或者承担损失。

（二）保障客户资金安全

信息技术保障。本行建立了电子渠道交易风控体系，根据客户交易环境的风险状况实施差异化的安全认证措施，防止虚假资金交易，定期组织对互联网应用的安全渗透测试，及时发现安全隐患实施整改，并全面监测和及时关停针对本行的仿冒钓鱼网站，防止客户因上当受骗造成资金损失。本行持续加强信息技术应急机制，制定了《中信银行信息科技外包管理应急预案》，对外包管理应急组织分工、基本流程、风险预防、预警和处置、演练及更新等进行了逐一规范，一旦发生信息技术风险，将第一时间保护客户资金安全。

客户服务保障。本行在电子渠道交易中采用了 HTTPS 协议加密数据报文，采用多种安全认证手段确保客户交易真实性，包括短信动态口令、USBKEY 数字证书签名、指纹认证、人脸识别、手势密码、私密问题问答等。为控制资金类交易风险，本行建立了单笔交易限额和日累计限额检查机制。为防范客户端程序被逆向分析风险，本行手机银行客户端采取了安全加固措施。同时，本行建立了各类应用发布平台仿冒手机客户端监测机制，对于监测发现的仿冒手机客户端，可立即做下架处理。

【案例 21】堵截加装盗卡设备案件

2017 年 1 月 4 日晚 20:05，本行西安分行员工对西安曲江金地广场 ATM 机做现场巡检。在回放监控录像时，发现一名头戴鸭舌帽、面戴口罩的可疑人员于 19:13 从本行某自助设备上取走了可疑物品。现场人员初步判断有嫌疑人利用高科技手段窃取客户银行卡信息，意图克隆银行卡，在异地甚至境外盗取客户的资金。本行立即启动应急预案，一方面连夜调阅监控录像梳理案件，另一方面调取交易信息并联系同业配合。同时，本行安排保卫人员进行蹲守布控，并与警方建立了联系沟通机制。1 月 6 日下午 15:56，当嫌疑人再次来到金地广场 ATM 机作案时，本行工作人员在警方指挥下对嫌疑人进行了跟踪。不久，嫌疑人发现了本行工作人员，企图以加速、逆行、闯红灯、强行掉头等危险驾驶方式摆脱跟踪。最终，在警方协助下，本行工作人员成功将嫌疑人制服，警方也很快在嫌疑人车辆上发现一批作案工具。

（三）保障客户信息安全

本行按照国家等级保护标准要求、监管制度规范要求设计和建设相关业务系统，综合多种措施加强客户信息的保护，严格隔离业务网络环境与非业务网络环境，防止对数据的非法访问，对敏感客户信息进行妥善加密，对业务系统的管理和访问权限进行严格控制，通过流程审批和数据脱敏防止数据在内部流转使用过程中泄密，并通过移动介质管控、联网行为限制、外发邮件检测、屏幕水印等等措施防止日常操作不规范可能造成的数据外泄风险。

（四）保障网点营业安全

本行依照《中华人民共和国消防法》、《企事业单位内部治安保卫条例》等法律法规的要求，进一步加强营业网点的安全保卫工作，充分发挥为经营管理保驾护航的作用。根据《中信银行安全保卫工作评级办法》，本行继续深入开展分行安全保卫的现场评级工作，由总行牵头组成多个评级小组，对分行营业网点办公区的人防、物防、技防、消防的建设与管理进行了全面的现场检查，形成评估报告。本行针对分行评级过程中发现的保安人员聘用审查不到位、视频监控系统图像不清晰、租用店面的整体建筑消防系统不完备、保卫人员配备不足等主要问题，制定了整改方案，进一步加强对要害岗位和保安人员的管理力度，加紧制定相应管理办法和实施细则，并对分行安全保卫工作的操作风险进行量化指标考核。本行以防范营业网点和自助设备抢劫、盗窃、火灾、暴恐等突发事件为重点，结合安全防范形势和风险点，开展了突发事件应急预案的演练和“119”消防日宣传的培训，进一步提升了全行安全保卫意识和实操水平。

（五）健全业务连续性管理

本行制订了《中信银行业务连续性策略》，明确了业务连续性管理标准、实施原则和方向；制订了《中信银行业务连续性计划和总体应急预案》，并针对 28 个关键恢复业务制订了专项应急预案。10 月 24 日，本行开展了全行业务连续性演练，以电子渠道、智慧柜台、外卡收单等业务出现故障为场景，模拟运营中断事件发生后的应急处置工作，提升了客户服务能力。

二、提升服务品质

（一）苦练内功

本行以打造“最佳客户体验银行”为目标，继续推广“十个一”服务流程、6S 管理模式、智慧柜台、综合金融服务等多种措施，在提高客户满意度上苦练内功。

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

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

“整理、整顿、清扫、清洁”：要求网点解决如何用好空间、用足空间、保持环境清洁、形成良好习惯等问题，确保网点营业大厅达到“零度干扰”的效果，为服务对象创造一个宽松、舒畅、安全、自由、随意的环境，使客户在享受服务的整个过程里，尽可能地保持良好的心情，自始至终能真正获得愉悦的精神享受。

“安全和素养”：要求网点解决如何保障客户在享受银行优质服务同时的人身安全和财产安全。

客户服务实现智能化。2017 年，本行继续加快推进网点厅堂智能化转型，加大智慧柜台布放。智慧柜台应用了人脸识别检测、远程身份审核、一体化签约、手机号动态验证、电子签名等业内领先的业务机制，降低了业务办理难度，缩短了客户办理业务的时间，提升了客户体验，同时通过关键信息保护等风险管控机制确保了客户交易安全。目前，智慧柜台已上线交易涉及银行卡、投资理财、客户服务、出国金融、信用卡和电子银行 6 大类的 50 项业务，同类业务替代率约 65.8%。截至年末，本行智慧柜台设备 4,024 台，其中立式设备 563 台、台式 3,461 台。

小企业服务灵活化。2017 年，本行在小企业服务方面推出了多种灵活还款方式，方便小微企业结合自身资金周转情况，选择最省息、最匹配的还款方式。本行还开发了随借随还业务功能，客户可以通过网银随时办理提款和还款，按照贷款使用天数计息。

（二）妥善处理投诉

本行继续完善投诉管理体系，修订了《中信银行信用卡中心服务品质管理办法》，对投诉处理原则、处理流程和处理时效等方面进行了优化；制定了《中信银行信用卡中心投诉提前预防机制管理办法》，对重大投诉问题提前介入的流程和事后整改等进行了规范。

本行启动了“极致客户体验”项目，听取客户声音，改善优化客户体验，形成“体验—优化—再体验—再优化”螺旋上升式的客户体验管理闭环。目前，该项目已制定出一套全维度、全周期、全渠道的管理体系，形成了相关管理机制，挖掘客户体验痛点 597 个，产出体验项目 130 个，为进一步提升客户体验打下了坚实基础。

截至年末，本行客服电话系统共收到信用卡客户投诉 83,350 笔，降幅 0.15%；信用卡客户抱怨率约 0.280%，较上年下降 0.056 个百分点，投诉处理满意度 96.89%，较上年下降 0.01%。投诉处理及时率 100%，与上年持平。

（三）客户满意度测评

本行针对不满意电话进行 100% 复核及回访，分析及收集客户不满意的原因，推动客户建议的落地实施。截至年末，本行通过电话后 IVR 成功调查客户满意度 912,837 通，其中满意及非常满意评价为 898,501 通，客户满意度为 98.43%，较上年上升了 0.26 个百分点，客户满意度稳中有升。

（四）主动改进服务

电话银行服务。通过在坐席系统增加投诉敏感标识、满意度调查控制机制、引入 360 标签¹⁸管理体系、完善系统建设、优化服务流程，将平均通话时长压缩到 241 秒，提升了人工客服接待客户的人数，减少了客户等待时间。2017 年，本行电话银行共接到客户呼入 5,580,365 通，增幅 4.58%。

手机银行服务。本行针对手机银行转账录入项较为繁琐的问题进行了调整，现已无须输入收款行地区和网点即可正确转账。本行针对手机银行无法为他人信用卡还款的问题增加了支持还本行他人信用卡的功能。本行还针对手机银行仅支持密码登录的问题增加了手势登陆以及指纹登录方式。

加大检查力度。为了提升网点客户服务质量，2017 年，本行定期组织神秘人探访、公开检查、录像监控检查等基础上，新增了客户体验、6S 服务标准日常检查等内容，全力提升客户服务水平。2017 年，本行修订了《中信银行服务品质标准手册》，制作了纸

¹⁸ 360 标签是本行打造的智能应用平台，坐席员工可通过该平台更好为客户服务

质和网络培训教材手册供员工学习。

（五）减免服务收费

为规范涉及企业经营的服务性收费，减轻企业负担，优化实体经济发展环境，本行严格落实国家发改委和银监会相关要求，并主动扩大优惠减免范围。针对普惠金融业务，2017 年，本行持续开展“四类全免”，具体包括：

- 免收所有客户年费和账户管理费；
- 免收个人人民币本行异地存取款、转账手续费；
- 免收个人网上银行和手机银行境内转账手续费；
- 免收小微企业贷款承诺费和资金管理费；

此外，免收本票手续费、本票挂失费、本票工本费、银行汇票手续费、银行汇票挂失费、银行汇票工本费；

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

三、注重客户体验

（一）优化服务渠道

本行采取审慎的网点发展策略。截至年末，本行营业网点共计 1,435 家，增幅 0.77%，其中综合/精品网点 1,350 家、社区/小微网点 85 家；投入运营自助设备 9,295 台，降幅 7.32%。本行营业网点已覆盖全国 31 个省级行政区域（除港澳台）的 142 个大中城市，其中新进驻城市 4 个，进一步扩大了金融服务覆盖面，有效优化和补充了当地金融生态网。本行继续推进网点功能分区标准和网点视觉形象建设标准，包括无障碍设施及标识、各类便民服务设施、智能体验设备等标准。本行不存在对当地环境和社区具有重大的潜在或实际负面影响的营业网点。

本行全面应用网点选址模型对新建、迁址网点进行选址评估，该模型充分考虑了拟选址物业周边居住人群、办公人群、商业设施、交通状况等因素，为新址周边客户提供极大便利。本行充分考虑原址客户利益，要求迁址网点提前进行公告，提醒周边客户注意。截至年末，本行营业网点迁址 49 家，新增营业网点 11 家。

（二）提高账户管理水平

2017 年，本行积极推进“单位账户全生命周期管理”项目建设，从系统功能和业务

流程方面积极优化，解决了单位银行结算账户开户手续繁杂、耗时偏长等问题。

上线在线预填单功能。本行将原需客户临柜处理的大量工作移至线上处理，并提示客户来行前备齐所需资料，有效降低客户表单填写错误、减少用印频率，提升了客户感受。

增加上门开户功能。本行在移动作业平台（MPP）增加上门开户功能，并在后续开户审核环节对上门定位信息与单位实际注册/经营地址进行核对，提高了客户经理上门开户行为的可靠性及上门收取资料的真实性。

优化开户审核功能。本行推动柜面系统与反洗钱系统等数据对接，对客户基础信息进行自动比对核验，提升开户审核的准确性与效率。

优化签约业务流程。通过打通各系统数据接口，实现柜面统一签约管理功能，进一步简化柜面操作手续、提升业务处理效率。

（三）创新服务及产品

2017 年，本行积极实施新发展战略，积极践行“创新”理念，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行特色的金融服务和产品，并严格遵循《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国商业银行法》等主要法律法规，在产品推介与宣传过程中符合相关法律规定，维护自身知识产权权益。

社保资金统一结算平台。本行为社保经办机构打造了“社保资金统一结算平台”。目前，该平台已成为某省会城市社保基金收支管理的唯一平台，本行独家代理社保网上、APP、自助等渠道的缴费代理资格。截至年末，该平台线上主动缴费企业累计 2.3 万余家，为当地企业提供了便捷的社会服务。

交易银行 2.0。本行成功上线交易银行 2.0 项目一期工程。该项目重在优化业务系统架构，健全服务管理体系，构建交易银行渠道可售产品、实现客户一站式签约等全流程服务。项目打造了新版对公网上银行，推出了对公手机银行，优化了内部管理系统，在系统界面、产品功能、客户体验、安全操作等方面都有显著提升。

“外币薪金煲”产品。本行推出了“外币薪金煲”产品，创新性的将金融市场外币运作收益和客户外币资产理财需求结合，根据外币运作收益动态调整客户外币资产收益，具有随存随取、收益稳健等特点，填补了国内外币现金管理工具的空白。首期推出的美元产品年化收益率超 0.88%，约是美元活期存款收益的 18 倍。截至年末，该产品上线

40 余天，产品交易笔数超 2,000 笔，得到了市场和客户的充分认可。

线上随借随还。该功能支持客户线上申请，支持线上受托支付，并对贷款用途材料的提供流程进行优化，在满足客户实际融资需求的同时改善了客户体验。该功能于 2017 年 5 月正式上线，年内累计放款约 430 亿元。

网络信用消费贷款产品。本行针对优质薪资类客群及资产类客群推出了该产品，通过在线获取客户可核实的收入、负债、信用等数据信息，依托本行网络信贷业务平台系统对客户进行综合信用评价，向符合本行贷款条件的个人客户发放用于消费用途的信用贷款。该产品通过申请、审批、放款及还款等全流程线上操作方式，有效满足了客户针对小额信用贷款高频、快速、小额的用款需求。

信用卡产品。本行创新同互联网公司融合模式，深挖与头部流量合作，拓展合作领域，推出京东小白 TWO 卡、淘气卡、猫眼卡、网易云音乐卡、OFO 小黄车卡、易鑫卡、得到卡等多款联名卡产品，构建覆盖电商、娱乐、出行、互联网金融、互联网资讯等多消费场景的无界金融生态圈，助力价值客户获取与经营；同时，以用户体验方法论为抓手，推出面向年轻群体、自主品牌的产品“颜系列”信用卡，为用户提供更个性、更优质的信用卡服务。

【案例 22】家族信托业务同业领先

“中信家族信托业务”整合了中信集团及其他优质资源，采用“1+1+N”的专属团队服务模式，为高净值私人银行客户提供专业性、综合性、定制化的财富管理、保全与传承解决方案，实现了保险金信托、债权转让、股份代持等多种创新模式的方案落地。截至年末，本行家族信托业务规模突破 91.77 亿元，服务了 400 位超高净值客户，在规模、专业性、市场占有率和客户满意度等多个方面在同业内排名前茅。

区块链业务。本行区块链国内信用证系统（Block Chain based Letter of Credit System，简称 BCLC）成功上线，将区块链技术应用于信用证结算领域，信用证开立的各个环节均通过区块链系统实施，缩短了信用证及单据传输的时间，提高信用证业务的处理效率和安全性，同时增强了客户参与度和透明度，客户可实时获取每个业务环节的详细信息。

【案例 23】网点智能机器人

网点智能机器人是本行基于银行网点业务场景的智能客服机器人，是人工智能与银行业务结合的创新应用。它采用了自然语言处理、1:N 人脸识别以及基于深度学习的银行业务知识库等前沿技术，能够智能地与客户进行沟通。网点智能机器人将用于辅助营业网点的大堂经理，完成客户识别、

业务咨询、产品推荐和业务办理引导等功能。目前，网点智能机器人已在本行北京南新仓支行正式面向客户提供服务。

（四）提升电子银行服务水平

2017 年，本行以用户体验为核心，推出了手机银行 4.0，推出了智能账单、智能推荐、智能投顾、出国金融等个性化的智能金融与非金融服务，增加了指纹识别、转账白名单等安全措施，兼顾了体验与安全的良好平衡。

本行进一步完善电子银行实时风控系统，优化客户线上交易反欺诈模型，实现了电子银行渠道交易风险的实时分析和事中干预，有效降低了电子银行交易风险；创新推出了“电商管家”智能清算产品，向 B2C 电商平台提供集“收、管、付”为一体的全流程资金结算解决方案，同时迭代升级全付通、跨境宝、信 e 付产品功能，加快搭建互联网支付生态体系；深化与互联网公司的合作，与腾讯公司签署了金融科技深化业务合作协议，利用互联网公司的专业技术力量，将互联网最新科技成果与金融服务相结合，为客户提供更加精准、安全、便捷、智能、个性化的服务，探索互联网和银行的共赢合作新模式。

本行建立了体验问题“快速发现、快速分析、快速解决”的机制，通过电子渠道、客户服务中心、微信群、现场调研等多种方式收集问题，对问题进行跟踪，做到“工作周周有进展，问题件件有着落”。本行持续优化网银功能，每月进行一次优化升级，累计优化 70 余项，新增了微信通知、证书过期更新、信港通业务，改造了资产查询、理财保险等功能。

（五）争当服务标兵

2017 年，本行天津海河支行、杭州萧山支行、成都紫荆支行、深圳城市广场旗舰支行成为中国银行业协会选出的 2017 年度“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”。本行共有 32 名员工成为中国银行业协会选出的 2017 年度“中国银行业文明规范服务明星大堂经理”。

表 5：本行获“中国银行业文明规范服务明星大堂经理”名单

序号	姓名	支行	序号	姓名	支行
1	段 艺	北京富华大厦支行	17	钱周平	绍兴嵊州支行
2	王 垚	北京中信城支行	18	何佳妮	青岛市南支行
3	珠 岚	呼和浩特分行营业部	19	刘师君	哈尔滨南岗支行

4	郭芮伶	重庆南坪支行	20	只升杰	天津津南支行
5	周路露	贵阳护国支行	21	林梦娇	上海市南支行
6	胡秋霞	宁波中兴路支行	22	徐晓晓	银川民族北街支行
7	张颖	太原大营盘支行	23	温枫桥	广州分行营业部
8	王瑞	济南泉城路支行	24	郭一鑫	深圳城市广场旗舰支行
9	吕曼	苏州吴江支行	25	陈嘉薇	武汉经济技术开发区支行
10	徐洁	芜湖经济开发区支行	26	李雄杰	长沙万福路支行
11	章秋宇	福州分行营业部	27	周日婷	南昌青山湖支行
12	华振宇	沈阳铁西支行	28	李辉	三亚分行营业部
13	周琼	南京姜堰支行	29	陈宝玉	西安太白北路支行
14	周恣涵	郑州分行营业部	30	张婷婷	长治太行西街支行
15	王晓盼	郑州京广路支行	31	江柑树	南宁分行营业部
16	张静	石家庄休门街支行	32	王晶红	长春幸福街支行

表 6：“中国银行业文明规范服务明星大堂经理”特别奖名单

特别奖名称	支行	姓名
“魅力之星”	北京富华大厦支行	段艺
	青岛市南支行	何佳妮
	广州分行营业部	温枫桥
	天津津南支行	只升杰
“财富之星”	上海市南支行	林梦娇
	哈尔滨南岗支行	刘师君
“微笑之星”	太原大营盘支行	张颖
优秀明星大堂经理	呼和浩特分行营业部	珠岚

四、加强供应商管理

2017 年，本行集中采购工作遵循“集中性、独立性、竞争性、适用性”原则，按照“管采分离”的原则，以特定的采购方式和程序，集中统一地获取具有市场比较优势的货物。

集中性。本行系统采购层级逐步向总行集中，全行采购商品需求逐步整合、集中，全行采购制度、流程规范统一。

独立性。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，并得到有效监督。

竞争性。本行在采购时要尽量保证商品供应的充分竞争，以争取最大的采购成效。

适用性。本行通过合理的采购方式，获取符合经营管理需求的各类商品。其中，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本行入选供应商。本行集中采购工作兼顾降低成本和提供更优质原则，做到以适当优惠的价格采购行业内优质产品。

本行供应商准入及候选供应商的基本条件包括在不限于：(1) 具有独立承担民事责任的能力；(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；(3) 具有履约所必需的基本财务实力、专业技术能力、服务渠道支援能力和行业经验；(4) 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；(5) 与提供商品相关的其他特殊条件。截至年末，在中国大陆境内与本行合作的主要供应商共计 29 个¹⁹。

本行对供应商的环境和社会风险管理主要依据“守法合规”的规定开展。本行通过第三方机构采集签约供应商包括环境和社会风险在内的各种风险信息，筛选标准包括《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国环境保护法》等，包括新供应商在内的所有供应商均已纳入本行的供应商整体评估体系，并已对主要供应商实施了环境和社会活动尽职调查。通过加强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。一旦供应商发生对本行产生重大环境和/或社会影响的事件，本行将根据供应商管理制度，采取约谈、降级、限制采购直至退出等措施。截至年末，未发现供应商对本行产生重大环境和/或社会影响的事件。

¹⁹ 主要供应商是指与本行年度签约额 2000 万以上的供应商

第五章 员工与文化

一、员工基本情况

截至年末，本集团员工总数 56,724 人，降幅 2.24%；本行员工总数 53,346 人，降幅 2.35%。本行合同制员工 49,257 人，占比 92.33%，降幅 1.34%；女性与男性员工占比分别为 53.08%和 46.92%，女性员工占比下降 0.17 个百分点；少数民族员工 2,433 人，占比 4.56%，增幅 4.74%；基层员工、分行管理干部、总行管理干部占比分别为 89.80%、9.28%、0.92%，基层员工比例不断上升，干部比例有所下降；本科以上学历员工占比 92.06%，较上年增加 2.28 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，自 2015 年起不再新增派遣用工，继续降低派遣制员工占比。截至年末，本行非合同制员工 4,089 人，占比 7.67%，降幅 13.07%。

截至年末，本行附属公司员工总数 3,378 人，降幅 0.73%。其中，浙江临安中信村镇银行股份有限公司 44 人，中信金融租赁有限公司 94 人，中信国际金融控股有限公司 2,056 人，信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）1,184 人。

表 7：本行员工情况统计表²⁰

	2017 年	2016 年	变化
员工总数	53,346	54,628	-2.35%
合同制员工	49,257	49,924	-1.34%
派遣及聘用协议员工	4,089	4,704	-13.07%
男性员工	25,030	25,539	-1.99%
女性员工	28,316	29,089	-2.66%
少数民族员工	2,433	2,323	4.74%
基层员工	47,905	48,479	-1.18%
分行管理干部 ²¹	4,952	5,723	-13.47%
总行管理干部 ²²	489	426	14.79%
博士	203	176	15.34%
硕士	10,422	9,471	10.04%

²⁰ 去年报告中披露的员工总数为 54,620 人，经调整为 54,628 人后，本表中其他 2016 年度数据均有调整

²¹ 分行的部门总经理助理、支行行长助理（含）级别以上员工

²² 总行机关的处长助理（含）级别以上员工

本科	38,485	39,398	-2.32%
大专	3,849	5,079	-24.22%
大专（不含）以下	387	504	-23.21%
30 岁及以下	23,689	27,184	-12.86%
31-40 岁	20,876	19,081	9.41%
41-50 岁	7,003	6,641	5.45%
51-59 岁	1,776	1,718	3.26%
60 岁以上	2	4	-50.00%

二、基本福利保障

本行根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国社会保险法》及地方基本福利制度，建立了由基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金等构成的基本福利保障体系。本行建立了企业年金等多支柱养老保障体系，试用期满的正式员工可自愿加入。

三、坚持同工同酬

本行以岗位价值为基础，制定了员工工资分配制度，没有因性别不同而制定不同薪酬标准的规定，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。本行继续完善以岗位价值为核心的薪酬体系，推进差异化薪酬建设，完善薪酬结构，强化考核监督，规范薪酬福利分配和保险缴纳。

四、完善考核机制

本行构建以价值创造为导向的绩效管理体系，完善员工绩效管理工作，提升员工价值和业绩贡献。2017 年初，总行各部门以岗位说明书所规定的关键绩效指标为基础，结合全行战略目标、重点工作任务等内容，组织全员制定了年度绩效计划。实施过程中，上级主管对员工绩效完成情况进行跟踪与反馈，为员工按时完成绩效任务提供必要的支持与帮助。2017 年末，总行组织开展了全员绩效考核工作，采用业绩评估、网上测评等多种方式，对员工的绩效计划完成情况和行为能力表现进行全面评估，并评定员工的年度考核结果。

五、规划职业生涯

本行坚持“德才兼备、适才适位”的人才理念，在人才选拔上，重视德才并重，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，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。

本行制定了《中信银行职位序列管理办法》，规范和统一了全行职位体系，确定了管理、专业技术、运营支持三大序列的划分及职级设置，明确了专业技术和运营支持序列各职级的任职资格及职级晋降、序列转换调整基本规则，拓宽了员工职业发展通道。本行制定了《总分行处级干部交流工作实施方案》和《中信银行总行处级干部公开选拔实施办法》，通过导师制培养，促进优秀干部尽快成长。

六、关心身心健康

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，本集团共组织健康培训讲座约 240 场，参与员工约 5,430 人次。

【案例 24】员工心理帮助计划（EAP）

2017 年，为践行“铸就员工幸福”理念，贴近员工生活，本行继续推动多层次、多维度的人文关怀服务。本行举办了“信”福大讲堂活动，通过员工投票了解员工需要的课程，共有 1,200 余名员工参与，并根据投票结果进行课程设置，饮食与身心健康课程受欢迎程度最高。本行以“心能量，信未来”专属微信号为载体，发布心理健康知识。同时，本行在总行机关推进了 EAP 二期项目，员工可通过 EAP 咨询平台进行日常心理咨询，由专业咨询师帮助员工解决个体困扰，缓解员工在工作、生活方面的压力。

本集团为员工安排定期常规身体健康检查，部分机构为 45 岁以上的员工提供了更多的检查项目以及为女性员工提供了专项体检，以保障员工有一个良好的工作状态。截至年末，本集团自愿参加身体健康检查的员工约 4.76 万人次，较上年略有下降。

本行支持各分行工会开展员工慰问活动，对身患重病员工及其家属进行慰问。本行高级管理层也定期慰问退休员工，探望患病员工，深入一线慰问年终决算工作人员。截至年末，本行工会共拨付慰问金 66.5 万元。

截至年末，本行无员工发生因公死亡事故。本行员工有 34 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 7 人次，员工因工伤发生的误工天数为 1,772.5 天。当员工意外受伤后，本行积极向当地人力资源和社会保障部门提出工伤认定申请，如因故无法认定工伤的，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。

七、保障合法权益

（一）保障诉求权益

本行继推出了“行长信箱”和“行领导接待日”机制后，2017 年又推出了“总行听你说”栏目，进一步丰富了员工反映问题和提出意见建议的沟通渠道，体现了本行高级管理层深入基层，切实加强与企业沟通联系的具体行动。

行长信箱。本行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机制，是基层员工与高级管理层沟通的重要渠道。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。

“总行听你说”。本行在内网首页设立了“总行听你说”专区，共收集到意见 200 余条，均已由相关部门处理并将处理情况进行了公示。

行领导接待日制度。本行继续落实行领导接待日制度，每月联系总行党委成员接待员工，保持了总行党委与员工之间的沟通渠道。

（二）保障劳动和休息权益

本行依据《中华人民共和国劳动法》制定了《中信银行劳动合同管理办法（2.0 版，2017 年）》，执行国家有关工作时数、休假、劳动保护等规定，保障员工的合法权益。2017 年，本行员工如确因工作需要加班的，可由加班人自愿填写加班申请表，经审批同意后方可加班。截至年末，本集团全年加班²³约 275.93 万小时，降幅 11.27%，年人均加班约 48.64 小时，较上年降低 4.95 小时。本集团员工应休年假约 155.25 万天，实休约 44.65 万天，实休率约 28.76%，较上年增加 2.98 个百分点。本集团员工其他假期²⁴，包括婚假、事假、病假、丧假等，全年共计休假约 31.21 万天，年人均休假约 5.50 天，增加 0.75 天。

（三）保障享有工会会员权益

本行严格遵守《中华人民共和国工会法》的要求，在总行机关、各分行建立了健全的工会组织，足额计提工会经费，确保工会活动的广泛开展。截至年末，本行合同制员工 100%加入工会组织；总行机关、信用卡中心和 38 家分行建立了职工代表大会制度；40 家单位签订女职工特殊保护专项集体合同，与上一年度持平。全年共举行各级职工

²³ 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况

²⁴ 其他假期不含员工产假

代表大会 62 次，较上年末减少 6 次，审议的议题超过 335 项，参加人数约 4,457 人次，降幅约 25.65%。

（四）保障女性权益

本行与全部女员工签订了《女职工权益保护专项集体合同》，并积极开展面向全行女职工的各种关爱活动。如：总行工会在“祝你好‘孕’”活动中共向分行怀孕女员工发放防辐射服约 1,700 余件，拉萨分行举办的“呵护健康、精彩绽放”系列活动，表达对女同胞的尊重、关心和关爱。

【案例 25】“庆‘三八’好文分享会”

2017 年 3 月 8 日上午，本行李庆萍董事长出席并主持了“庆‘三八’好文分享会”。活动中，李庆萍董事长与大家分享了一篇关于孝敬父母的文章，并以她身为女性职业人的亲身经历，提醒和教导女干部们要处理好职场与家庭、夫妻、子女及同事之间的关系。她希望女职工们都能有一个健康的体魄，在工作和生活中保持愉悦心情，有同理心，学会换位思考，赢得家庭和事业的双丰收。

八、加强职业培训

本行加强了员工培训工作的顶层设计，制定了 8 项专业培训指引，修订了《中信银行员工培训管理办法》等 4 项管理制度，进一步细化了员工培训权利与义务，同时立足内训共享资源。2017 年，本行培养总行级内训师近 80 人，全行内训师累计超过 3,400 人。截至年末，本行培训总投入 8,464.19 万元，降幅 7.81%；参训人员 60 余万人次，降幅 10.90%。

本行制定的培训计划包括党校培训、战略管理、战略执行和业务发展四大类。2017 年，本行启动了员工岗位资格认证培训，面向全行 5 万余名员工，以岗位应知应会为主要内容，与员工职业发展密切相关。在此基础上，本行整合内外部专家和学习内容资源，对员工分层分类，统一开发在线培训课程和认证题库，统一开展线上学习和认证考试，建立了“培训+考试+认证+晋升”的培养模式，公司业务、零售业务和风险管理条线培训体系初步形成。

表 8：本行培训情况统计表

	2017 年	2016 年	变化
培训总投入（万元）	8,464.19	9,181.16	-7.81%
人均培训投入（元）	1,586.66	1,680.92	-5.61%
培训总人次（人次）	600,533	674,035	-10.90%

人均培训次数（人次）	11.26	12.34	-8.75%
------------	-------	-------	--------

九、关爱员工生活

本行工会积极支持基层网点生活条件改善，为员工创造温馨环境。本行工会定期划拨专项经费，重点支持基层网点的小食堂、小活动室、小阅览室、小更衣间及小茶歇处的“五小”建设，以及母婴室建设。

本行大力支持基层开展有依法选举的工会主席、有独立健全的组织机构、有服务职工的活动载体、有健全完善的制度机制、有自主管理的工会经费、有会员满意的工作绩效的“六有工会组织”规范工程。本行领导带头，组织工会慰问患病及困难员工，支持各分行工会为员工办实事、办好事。

本行各分行工会积极开展形式多样、丰富多彩的文体活动。如：重庆分行举办的 2017 年春季职工运动会，天津分行举办的“行庆杯”乒乓球联赛，沈阳分行举办的“迎行庆”第六届职工运动会，乌鲁木齐分行举办的“迎行庆”第三届员工风采大赛，贵阳分行举办的“庆祝行庆 30 周年”第二届职工五人制足球赛等。

第六章 公益与慈善

一、积极回报社会

本集团严格遵守新颁布的《中华人民共和国慈善法》等法律法规的要求，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。截至年末，本集团捐赠人民币合计2,768.49万元、港元合计245.22万元，合并折算后共计²⁵2,974.30万元，主要用于扶贫、助学、救灾以及对社会弱势群体的资助。本集团员工捐款人民币131.12万元，降幅56.62%。本集团纳税总额²⁶242.32亿元，降幅6.63%。本集团每股社会贡献值²⁷4.37元，增幅7.86%。

【案例26】“中信银行·新长城高中自强班”教育扶贫项目结硕果

本行自2013年起，本着“规范运作、着重实效”的指导原则，与中国扶贫基金会合作在全国开展了“中信银行·新长城高中自强班”项目（以下简称“新长城自强班”）。每个“新长城自强班”50名贫困高中生，共计17个班，学生总人数850人（全部来自国家级贫困县，其中女生501人，占比约58.94%，涉及布依、傣、侗、哈尼、回、满、蒙古、苗、瑶、彝、壮等11个少数民族学生231人，占比约27.18%），三年合计2,550人次。三年间，本行共出资510万元，每年向每名学生提供1,800元现金，用以支持学费和生活费开支，并由17家分行分别对口支援，帮助他们顺利完成高中学业，升入高等学府，提高社会竞争力，实现减贫脱贫。

活动期间，本行保持了与学校和学生的经常性往来。本行通过参与17个“新长城自强班”的开班仪式与学生建立了基本联系，定期收集整理学生的成长汇报和成绩单等学生学习生活的档案资料，通过义卖等形式筹集爱心经费给学生送温暖，定期参加主题班会，给学生带去金融知识普及课等特色课程，帮助学生树立“知识改变命运”的价值观，组织学生在暑期走进省城开展夏令营活动，参观本行网点、博物馆和高等学府，还由顶级高等学府毕业的青年员工代表组成了志愿者服务团队，向学生分享他们在学习和备考过程中的经验，均受到了学校和学生的热烈欢迎。

2013级“新长城自强班”学生共360人考入大学本科，占比约72%，其中被985、211和中央部属院校本科以上录取42人，占比约8.4%。2014级“新长城自强班”学生共173人考入大学本科，占比约49.43%，其中被985、211和中央部属院校本科以上录取35人，占比约10%。

2017年，本行与中国扶贫基金会签订协议，在未来三年内总计出资600万元在全国资助20个“新长城自强班”，受助学生总数1,000人，每年向每名学生提供1,800元现金，用以支持学费和生活费

²⁵ 根据 2017 年 12 月 31 日中国外汇交易中心授权公布人民币汇率中间价公告，即 1 港元对人民币 0.8359 元计算

²⁶ 2017 年，本行始终依法纳税，未产生税收争议或罚款

²⁷ 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

开支，并由20家分行分别对口支援。本行将继续与学校加强联系，与学生保持日常交流，更多组织学校和学生喜闻乐见的共建和慰问活动，帮助学生在高考中取得更好成绩。

【案例27】年末慰问小学生

2017年12月，本行李庆萍董事长、郭党怀副行长、杨毓副行长和莫越纪委书记等领导相继前往青海、江苏、福建等地，走进大通县青林乡中心学校、苏州市姑苏区特殊教育学校和闽清县云龙乡后垅小学，在隆冬时节向贫困地区学校的孩子们送去了价值22万余元的羽绒服等保暖用品。

二、落实金融精准扶贫

本行成立了金融扶贫领导小组，制定了《中信银行“十三五”时期金融扶贫工作计划》和《中信银行2017年金融扶贫工作计划》，在信贷政策上支持贫困地区交通、水利、电力、能源、生态环境建设等基础设施和文化、医疗、卫生等基本公共服务项目建设，支持能吸收建档立卡贫困户就业和带动贫困人口增收的项目，立足资源禀赋发展特色产业，支持建档立卡贫困户生产、创业、助学等贷款需求和支付服务需求。截至年末，本行金融精准扶贫贷款余额42.25亿元，增幅50.62%。其中，个人精准扶贫贷款27.80亿元，增幅24.67%；单位精准扶贫贷款14.44亿元，增幅151.34%。

公司业务。本行重点支持了贫困地区铁路、公路、农村电网改造、水利工程等项目，积极支持安居工程、市政工程等民生项目，帮助贫困地区改善发展条件。本行重点支持了异地扶贫搬迁等新型城镇化项目以及安居工程、市政工程等民生工程项目，同时积极探索PPP模式产业或项目基金、生态补偿机制及排放权交易、绿色债券等新型金融产品和服务模式在金融扶贫工作中的应用。本行加大了对贫困地区特色农业、旅游等产业的支持力度。本行积极支持了落后地区教育、医疗等公共服务业发展，支持公共服务业基础设施与信息化建设。本行积极与地方政府沟通，探索开展了扶贫产业基金模式。

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

【案例28】支持个人创业

本行个贷客户李先生，自主经营串串香火锅店，为进一步扩大规模，有意开立分店，但面临流动资金不足困难。李先生深知民间借贷成本高、风险大，但又担心银行贷款门槛高、手续繁琐、放款速度慢。本行重庆分行在得知李先生的需求后主动上门，向其推荐了本行房抵贷产品，贷款审

批放款速度快，利率合理，可根据自身资金情况选择多种还款方式，减轻还款压力。李先生随即向本行申请了房抵经营贷，授信额度 56 万元，授信期限 20 年，可以在授信期限内循环多次提款，解决了其资金难题。目前，李先生经营情况稳定，对本行给予的资金支持深表感谢。

同业业务。本行持续推动银银合作平台建设，将业务延伸至贫困县城及广大农村地区，努力提高对贫困地区企业、建档立卡贫困户的金融服务水平。本行针对贫困地区项目或者扶贫项目，优先安排头寸，积极支持扶贫企业融资需求。

【案例 29】支持绿色扶贫项目

2017 年，本行附属公司中信金融租赁有限公司与某单晶硅公司签订战略合作协议，使其光伏扶贫项目得到金融支持。该项目位于陕西省延安市延川县延水关镇贯头村，建设规模 15MW，总投资规模 1 个亿，是经国家能源局、国务院扶贫办审批通过的我国第一批光伏扶贫项目，也是光伏扶贫电站与融资租赁结合的示范项目。

该项目于 2017 年 6 月 30 日建成运营发电，年发电量约 1,642 万度，通过发电为当地约 600 户贫困群众带来 3,000 元/人/年的收入，持续 20 年。该项目的发电量可平均每年节约 0.53 万吨标准煤，减排二氧化碳约 1.7 万吨、氮氧化物 246.4 吨、二氧化硫 492.8 吨、粉尘 0.45 万吨，同时具备了较好的经济效益、社会效益和环境效益。

三、加大定点扶贫力度

本行投入 700 万元，继续在西藏自治区谢通门县、甘肃省宕昌县的 3 个村（扎峪河村、茹树村和坡里村）和新疆维吾尔自治区阿克苏市依干其乡阔什托格拉克村开展定点扶贫工作，并向定点扶贫地区派驻了干部，为贫困群众脱贫致富提供助力，为地方经济建设增加活力。截至年末，本行捐赠扶贫资金 1,517.77 万元，重点集中在农业扶贫、基建扶贫、教育扶贫、慈善扶贫四个主要方向，受益贫困群众约 10 万人；派出 41 名干部驻村扶贫，其中挂职副县长 5 人，村第一书记 6 人。

【案例 30】在西藏开展定点扶贫

2017 年是本行在西藏开展扶贫工作的第二年，继续向西藏自治区谢通门县捐赠资金 400 万元，主要用于谢通门县的农田水利设施修建和教育扶贫等项目，派驻郑州分行李清涛同志任常务副县长支持谢通门县各项工作开展。

2017 年度“中信银行水渠”工程总投资 300.7 万元，包括达那答乡嘎如冲村、达那答乡许贵村、卡嘎镇卡嘎村、荣玛乡龙夏村四个项目点，4 条水渠总长度 5.5km，配套农用桥 7 座，分水口 10 座及引水渡槽 1 座。工程实施后，项目区每亩农田单产量平均从 420 斤/亩提升到 470 斤/亩，单产量增加 50 斤/亩，每年共计增产粮食 30.8 万斤，每年可产生经济效益 61.6 万元，人均每年增收 425

元。两年来，本行还出资 200 万元设立“中信银行教育发展基金”用于教育助学，累计资助了包含 2015 以来的大学本/专科生、中专生和考入内地西藏班学生共计 580 人次。

【案例 31】在甘肃开展定点扶贫

2017 年是本行在甘肃开展扶贫工作的第二年，继续向甘肃省宕昌县捐赠资金 200 万元，主要用于新农村建设和教育扶贫项目，派驻张祁同志挂职宕昌县人民政府副县长开展“双联”扶贫工作。

本行捐赠资金打通了坡里村至关界村的通村公路，道路总长 3.5 公里，解决了贫困村田间道路不畅，农用机械设备无法进出等困难，着力改善贫困村发展条件；在坡里村和扎峪河村分别修建了健身文化广场，购置了文体设施，完成了坡里村便民服务中心院子硬化 100 平方米，修建院墙 43 米；在茹树村坪套社修建了中信文化活动广场；为茹树村西昔路社、王家山社、坪套社维修人畜饮水工程 2 公里，挖渠埋管 2.5 公里。本行还积极联系陇南市某担保公司，对接宕昌县部分金融机构，计划落实扶贫贷款资金 7,000 万元，为全县脱贫攻坚提供资金保障。

四、温情金融服务

加入“护航计划”。“护航计划”是由中国儿童少年基金会发起的国家级大型公益项目，是集全国留学生登记系统、一站式服务平台与线下产业集群三位一体的留学全产业链生态系统和国家留学生保障工程。2017 年 12 月，本行向“护航计划”捐赠 1,000 万元，同时作为唯一参与银行，向海外未成年留学生提供专属银行服务、文化认同养成服务和安全救援服务，使他们在安心求学的同时更具文化自觉和文化自信。

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

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

【案例 32】一份温情一份爱

2017 年 11 月 6 日，本行西宁分行营业部来了一位特殊的客户，一位聋哑人前来办理信用卡确认业务。该业务除了需要提供客户的身份证、银行卡、信用卡确认表外，还要求客户正确回答三道问题，分别是客户的单位住址、家庭住址和紧急联系人姓名。由于该客户是一位聋哑人，柜员首先

用简单的手语向他问了好，并示意他请坐，然后拿出纸和笔，把要问的三道题都写在纸上请他慢慢填写。业务办理完后，该客户在纸上写到：“谢谢您，中信银行的服务态度真好”！

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

【案例 33】平凡的工作温暖老人的生活

2017 年 5 月的一天，本行石家庄分行大堂经理接待了两位 80 多岁的老人，在得知两位老人是来咨询美国签证的续签办理问题后，先将老人引导在休息区就座。随后，大堂经理了解到老人早年有过被拒签的记录，因此一直担心签证不能通过。大堂经理翻看了老人的签证记录后，凭借自己多年积累的出国金融客户服务经验，仔细跟老人讲解了办理赴美签证流程，并用纸笔帮助老人列明了需要准备的材料，给他们留下了自己的手机号，以便随时联系。材料准备好后，大堂经理帮助老人顺利将材料寄了出去。十个工作日后，老人的护照寄回来了，签证通过。这平凡的一幕，每天无数次出现在本行各个营业网点，温馨的服务、平凡的个人、可贵的坚持，成就了本行真诚用心服务的口碑。

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

【案例 34】主动上门解病床燃眉之急

10 月 20 日早上，70 多岁的刘阿姨携带着老伴的卡，前来本行重庆分行取款，由于密码输入错误连续三次，卡被锁定，需要卡主本人前来柜台解锁，才能取款。得知刘阿姨的老伴身患重病，卧病在床，正在与死神做最后的挣扎，本行大堂经理马上查询上门服务相关规定，完成相应审批流程，委托会计主管携带相应凭证，前往患者所在医院，了解真实情况，并请患者对所办业务进行书面授权。当日下午，刘阿姨再次前来我行，顺利取到了钱，并流下了感动的泪水。

五、普及金融知识

本行积极根据监管部门要求,集中开展了“金融知识进万家”、“金融知识普及月”和“金融知识万里行”三大主题公众金融教育活动。各项金融知识普及活动均由总行部署、分行组织、营业网点实施,选拔优秀的员工作为“金融知识普及月”宣传员,深入学校、社区、商贸闹市区,重点普及金融消费者日常生活中所必要的金融基础知识和防范风险的技能。此外,本行还整合了商业宣传渠道传播公益性金融知识教育内容,通过新京报、新华网、人民网等传统媒体和微信公众平台“中信知乎”开展各种宣传。

【案例 35】“金融知识进万家”活动

按照银监会要求,本行以总行主办、分行协办的形式,于 2017 年 9 月开展了“金融知识进万家”银行业金融知识宣传服务月活动。活动期间,本行各分支机构根据活动统一安排,以网点为主要阵地,深入学校、社区,积极组织各类丰富、生动的宣传活动,包括人民币知识、存贷款知识、支付结算知识、征信知识、存款保险相关知识、理财知识、外汇业务知识、数字金融服务相关知识、防范非法集资知识、谨防电信诈骗知识、银行卡安全用卡常识,以及远离校园不良网络借贷知识等。在本次活动中,本行共组织各类活动 1,846 次,发放宣传资料 92 万多份,受众客户量约 105 万人次。

在郑州分行,农业路支行走进了火车站小商品市场向商户宣传智能收付款,中原路支行走进某连锁竞技俱乐部向青年朋友们宣传数字金融服务相关知识,焦作新区支行和安阳林州支行走进建筑施工项目工地向农民工朋友进行基础金融知识普及,焦作分行走进当地中医院科室向医院中青年职工和广大群众宣传银行卡安全用卡常识,安阳分行走进基层向广大群众普及人民币辨别真伪的知识,南阳分行走进某汽车 4S 店向商户和消费者普及贷款及保险类知识,防范电信网络诈骗。

在总行营业部,北京知春路支行走进人大附中翠微学校开展金融知识宣传活动,为学校老师讲解银行卡使用安全守则,电信诈骗防范技巧,电子银行金融知识及第五套人民币防伪标识;北京翠微路支行走进海航幼儿园,给小朋友们带来了一场主题为“世界货币”的精彩课程,介绍世界多国货币,讲授区分真假人民币的小窍门,并邀请小朋友们上台甄别。

六、开展员工志愿者行动

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、关爱老人、关爱病童及弱势群体、向灾区捐款、温暖环卫工人、弘扬雷锋精神、献血、文明交通、救

灾义卖等志愿行动。截至年末，本集团共组织员工志愿者活动 164 次，参与员工约 3,100 人次，降幅约 33.23%。

【案例 36】关爱自闭症儿童

7 月 8 日上午，本行郑州分行志愿者走进郑州市康达能力训练中心，开启了“爱在盛夏，拥抱纯真”关爱星星孩子的公益活动。康达高级语言训练师首先对本行志愿者进行了基础培训。随后，本行志愿者为在训自闭症儿童捐赠了礼物，并陪伴自闭症儿童进行康复训练。为引起全社会关注关爱自闭症儿童，普及自闭症康复知识，本行郑州分行营业部设立了自闭症康复知识宣传栏。

【案例 37】“绿色金融·青年先行”志愿者活动

3 月 12 日，在迎接第 39 个中国植树节到来之际，本行厦门分行积极参与“绿色金融·青年先行”绿色公益活动。活动当天，本行志愿者在园林师的指导下通力合作，有序分工，挖坑栽苗、回填覆土、提水浇灌，精心栽种小树，并在树上挂上美好祝福爱心小卡片。本行志愿者还在接下来的 2 公里健步行中，清理沿途垃圾，倡导城市环境可持续发展。

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，同时也将对碳金融的发展起到极大的推动作用。本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规的要求，在《中信银行 2015-2017 年战略规划》中明确了本行的行业定位，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、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一方面会导致政府增加应对自然灾害的资金投入和支持节能减排、新能源开发、植树造林的专项补贴，另一方面也会对社会群体的健康构成严重威胁，对现有的社会体系及社保基金支持能力构成挑战。

二、支持绿色信贷

（一）投身绿色信贷领域

明确授信政策。本行制定了《中信银行 2017 年授信政策》，确定了本行绿色信贷的授信政策，即按照《中共中央国务院关于加快推进生态文明建设的意见》和《生态文明体制改革总体方案》的精神，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，严格落实相关监管要求，构建绿色金融管理体系，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，防范环境和社会风险，提升自身的环境和社会表现，并以此优化信贷结构，提高服务水平，促进发展方式转变。政策明确了本行绿色信贷重点支持的领域，并对绿色金融管理体系建设提出了要求。

【案例 38】打造绿色租赁品牌

2017 年 9 月，本行附属公司中信金融租赁有限公司联合国银租赁、兴业金融租赁、恒鑫金融租赁发起成立国内首个绿色租赁发展共同体。与同业、金融机构通过获客共享、资产交易等方式实现互惠互利、共同生长的“共生模式”，打造凝聚共识、互联互通的平台，目前已有百余家金融机构加入该共同体。

发行绿色债券。本行积极响应监管导向，引导发债资金流向国家鼓励的重点领域、重点区域和薄弱环节，实现债市资金对实体经济的精准支持。本行积极引导发行人注册

发行绿色债券，推进绿色债券项目落地，目前已经注册的项目额度 100 余亿元，募集资金用途包括绿色项目建设、制造风力发电机组的原材料及零部件采购等，分别为中电新能源和国投津能成功发行全国首单绿色熊猫债和首单绿色短期融资券。

加大贷款力度。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。截至年末，本行新统计口径下绿色信贷项目贷款余额²⁸603.58 亿元，增幅 52.15%；旧口径下绿色信贷项目贷款余额²⁹274.87 元，增幅 7.88%。

【案例 39】支持煤炭深加工产业发展

煤炭深加工产业具有更高的能源和资源利用效率，更少的污染物排放，是煤炭清洁高效利用的主要途径。内蒙古某集团是国内重要的大型煤炭企业，不断开拓煤炭转化领域，正在全力建设 120 万吨/年精细化学品项目。该项目是已验证成功的清洁高效的煤气化、净化和费托合成等技术的工业化实践。2017 年，本行以理财资金股权投资方式给予其金融支持 20 亿元，以项目贷款形式给予其金融支持 60 亿元。

【案例 40】支持可再生能源

河北某新能源公司所建设的分布式屋顶光伏发电项目，采用清洁环保的太阳能建设光伏并网电站，依托厂房屋顶布置光伏组件，既充分节约利用了土地资源，又可实现利用清洁绿色的太阳能资源发电，减少对环境的污染，还可有效缓解华北地区用电紧张的局面。与相同发电量的火电相比，太阳能光伏发电相当于每年可节约标煤 1,777 吨，减少二氧化硫（SO₂）排放量约 36 吨、氮氧化物（NO_x）约 12.34 吨。2017 年，本行给予该公司 6,000 万元固定资产授信额度，用于建设分布式屋顶光伏发电项目，基本满足了项目建设所需要的贷款资金。

（二）严控“两高一剩”³⁰行业贷款风险

本行加大了对“两高一剩”行业的压缩退出力度。本行对“两高一剩”行业中的不同企业分类施策，对于技术优、效率高、有潜力、有市场的优质龙头企业，继续给予支持；对于其他企业，逐步压缩退出；对短期内难以压缩退出的企业，在保全权益的前提下采取维持授信、择机压退。本行对“两高一剩”行业实行名单制管理。截至年末，本行“两高一剩”行业贷款余额 457.10 亿元，增幅 4.49%，在公司贷款中占比较上年下降了 0.05 个百分点。

²⁸ 依据中国银监会下发的《绿色信贷指引》及《节能环保项目及服务贷款情况统计表》为统计口径

²⁹ 依据《国民经济行业分类（GB/T4754-2011）》为统计口径，主要包括 21 个大类

³⁰ 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

表 9：“两高一剩”行业贷款统计表

“两高一剩”涉及行业	2017年		2016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 ³¹	181.09	1.03	219.63	1.31
水泥 ³²	36.58	0.21	54.08	0.31
焦炭	28.01	0.16	29.25	0.19
铜冶炼	10.95	0.06	12.85	0.07
铝冶炼	89.20	0.51	23.17	0.14
铅锌冶炼	10.68	0.06	4.21	0.02
火力发电	100.59	0.57	94.26	0.57
合计	457.10	2.59 ³³	437.45	2.64 ³⁴

(三) 识别环境风险

本行制定了《中信银行环境和社会风险分类管理办法（信银规章[2017]335号）》。根据环境和社会风险的高低，将公司授信客户或项目分为 A、B、C 类。对分类为 A 类或 B 类的客户和项目，在授信申请、审查审批、授后管理环节对环境和社会风险的进展情况进行动态评估，评估的内容包括客户环境和社会风险的管理情况、变现情况及对外沟通交流情况，评估结果将作为客户准入、管理、退出的重要依据，并将客户的环境和社会风险管理融入授前调查、审查审批、合同管理、用信审核、授后管理等业务流程。

【案例 41】监督客户履行合同约定的环境和社会责任

2017 年，本行东莞分行与中信建投证券联合承销东莞银行第一期“绿色金融债”，并确保了绿色金融债券募集资金按照合同约定专项用于绿色项目。发行前，本行要求客户在募集说明书中增加绿色项目资金管理以及信息披露的相关说明，同时聘请具有绿色项目认证资质和经验的独立第三方机构进行绿色认证，确保债券募集资金全部投向绿色项目，相关决策流程和资金管理符合相关标准，所选项目的环境效益和社会影响符合投资人预期。

【案例 42】退出高污染行业贷款

³¹ 钢铁行业包括：炼铁、炼钢、黑色金属铸造、钢压延加工、铁合金冶炼

³² 水泥行业包括：水泥制造、水泥制品制造

³³ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“在公司贷款中占比”加总数超过 2.59%，以本数据为准

³⁴ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“在公司贷款中占比”加总数低于 2.64%，以本数据为准

2017 年，本行苏州分行客户某印染公司是高污染企业，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以符合环保要求，该公司也积极对其生产工艺和排污进行技术改造，各项环评处于合格状态。本行将持续关注该公司的环保情况，并视其排污情况决定是否继续对其提供金融支持。

三、提升电子银行交易

本行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，本行个人手机银行客户数 2,732.63 万户，增幅 39.53%；个人手机银行交易金额 42,323.68 亿元，增幅 55.52%；个人网银业务稳步增长，存量用户 2,750.95 万户，增幅 19.18%；电子银行交易笔数替代率达到 98.96%，较上年提高 1.13 个百分点。

表 10：本行电子银行业务统计表

	2017 年	2016 年	变化
个人电子银行业务			
个人网银客户数（万户）	2,750.95	2,308.19	19.18%
个人网银交易金额 ³⁵ （亿元）	123,758.07	114,705.39	7.89%
个人手机银行客户数（万户）	2,732.63	1,958.48	39.53%
个人手机银行交易金额（亿元）	42,323.68	27,213.52	55.52%
公司电子银行业务			
公司网银交易金额（亿元）	695,965.67	661,236.60	5.25%
公司网银交易笔数（万笔）	7,547.54	5,222.41	44.52%

四、倡导节能减排

（一）视频会议

截至年末，本行召开视频会议共计 4,818 次，增幅 11.45%。其中，总行召开 499 次，增幅 32.01%；分行召开 4,319 次，增幅 9.48%。

（二）A4 复印纸

截至年末，本集团共采购 A4 复印纸 54.82 万包，折合二氧化碳当量排放量约 1,310.28 吨³⁶；人均 A4 复印纸采购量约为 9.66 包。

截至年末，本行共采购 A4 复印纸 50.55 万包，增幅 14.87%，折合二氧化碳当量排

³⁵ 个人网银交易金额是指个人网银、B2C 在线支付、第三方快捷支付的交易总额

³⁶ 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

放量约 1,208.26 吨³⁷；人均 A4 复印纸采购量约为 9.48 包，增幅 17.58%。

【案例 43】纸张管理举措

- 提倡无纸化办公，减少纸质文件存放，实施电子化文件管理；
- 尽量双面打印，作废的单面打印纸，可以收集后再利用；
- 日常公文传输多使用电子公文或电子邮箱或微信；
- 复印纸统一采购、管理，申请、审批领取，定期通报；
- 打印前注意校对打印内容，避免浪费纸张；
- 严禁打印、复印私人文件；
- 加大用纸设备的监控力度，引进了打印机及复印机的使用监控软件；
- 加大宣传教育，提高员工节约用纸意识。

（三）公务车汽油采购量

截至年末，本集团公务车采购汽油量约 208.02 万升，降幅 10.98%，折合二氧化碳当量排放量约 4,416.84 吨³⁸。

【案例 44】公务车管理举措

- 公务车集中统一管理，建立健全公务车辆档案；
- 执行公务车辆配置和采购标准，从排量源头上控制车辆油耗支出；
- 实行一车一卡加油制度，建立完整的出车加油电子台账；
- 禁止因私动车，节假日公休日和下班后公车一律不得在家过夜和私用；
- 倡导绿色出行，错峰出行，鼓励员工乘坐公共交通工具。

（四）物流能耗

截至年末，本集团共发送计件快递约 136.88 万件，增幅约 7.26%；计重快递约 131.36 万千克，增幅约 37.37%；人均发送计件快递约 24.13 件，增幅 9.69%；人均发送计重快递约 23.16 千克，增幅约 32.25%。

（五）市政用电用水

截至年末，本集团市政用电耗用量约为 27,073.90 万度，折合二氧化碳当量排放量约 18.85 万吨³⁹；人均市政用电耗用量约为 4,772.92 度。本集团市政用水耗用量约为

³⁷ 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

³⁸ 数据来源于《IPCC 国家温室气体排放清单指南》，汽油平均密度按 0.725 千克/升计算

³⁹ 二氧化碳排放因子来源于国家发改委公布的《2015 中国区域电网基准线排放因子》，由于西藏电网无基准排放因子，故该数据不含本行拉萨分行用电量的碳排放数据

210.25 万吨；人均市政用水耗用量约为 37.07 吨。

截至年末，本行市政用电耗用量约为 26,488.24 万度，增幅 1.54%，折合二氧化碳当量排放量约 18.48 万吨⁴⁰；人均市政用电耗用量约为 4,965.37 度，增幅 3.96%。本行市政用水耗用量约为 209.87 万吨；人均市政用水耗用量约为 39.34 吨，增幅 1.55%。

【案例 45】节电管理举措

- 普及节电知识，强化节电意识；
- 制定节约用电相关制度，纳入文明办公监督检查范畴；
- 不定期巡检办公区，对班后用电设备电源关闭情况进行重点监督检查，全面杜绝“长明灯”；
- 下班后及时关闭所有用电设备电源，做到人走灯灭电器关；
- 购买照明电器时，在满足工作及生活的前提下选用功率小的节能型灯具；
- 加强照明系统管理，机关办公区尽量使用自然光照明；
- 严禁员工使用自带大功率电器；
- 减少办公电子和电器设备的待机时间，若长时间不用，应设置成待机或休眠状态；
- 对耗电较大的设备严格执行使用审批制、专人负责制、时限制；
- 合理调整办公楼发光字、LED 屏开启时段。

（七）纸质账单

本行持续加强环保节能意识培养，通过官方网站、账单、短信、互联网平台等宣传渠道引导客户从纸质账单转移到电子账单，并对持续两次退信的纸质账单进行拦截，将纯还款纯积分客户的纸质账单转化为电邮账单，向在网络渠道申卡的新客户仅提供电子账单。本行不断迭代优化微信、银行官方 APP 应用的账单服务功能，持续提升电子账单客户体验。截至年末，本行信用卡账单总量 2.14 亿封，增幅 33.25%；纸质账单替代率 90.25%，较上年提高 10.71 个百分点，相当于减少发出纸质账单 1.93 亿封，折合减少纸张约 3,863 吨⁴¹、二氧化碳当量排放量约 3,693 吨。其中，纸质账单总量 2,087 万封，降幅约 36.49%，折合二氧化碳当量排放量约 399 吨⁴²。

（八）处理废弃物

截至年末，本集团共处理废弃设备（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、

⁴⁰ 二氧化碳排放因子来源于国家发改委公布的《2015 中国区域电网基准线排放因子》，由于西藏电网无基准排放因子，故该数据不含本行拉萨分行用电量的碳排放数据

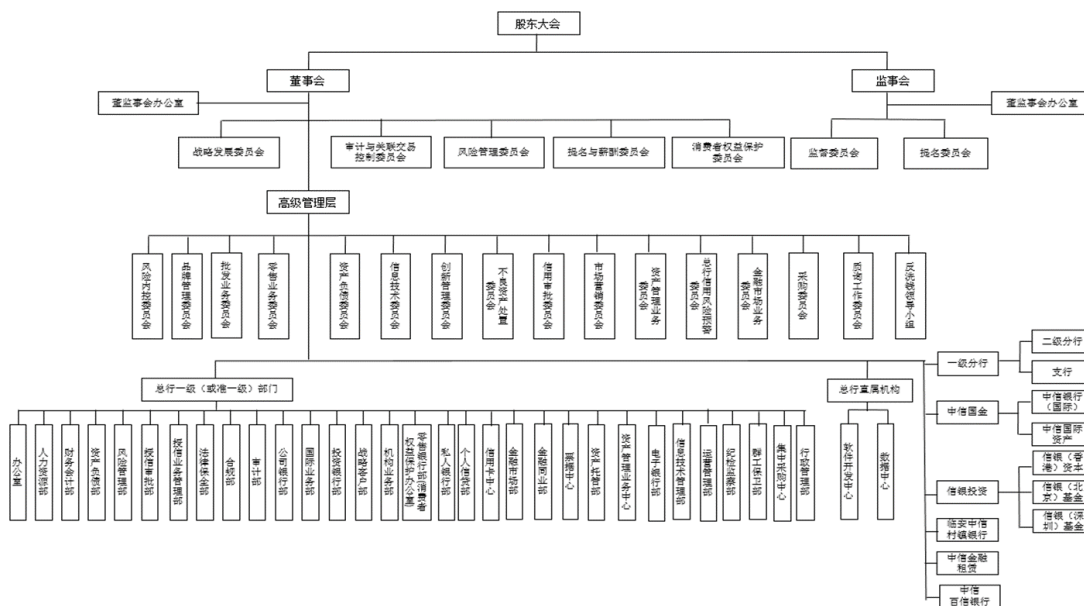
⁴¹ 测算标准：纸质账单每封 20 克

⁴² 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

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 1.30 万件,增幅 4.04%;报废耗材(含打印墨盒、硒鼓、键盘、鼠标)约 4.84 万件,增幅 2.40%;处理各种型号电池约 5.27 万只,增幅 10.44%;通过正规渠道销毁纸张 131.85 吨,降幅 20.72%。

第八章 附录

一、组织架构



2017 年 1 月 10 日，本行总行成立私人银行部；3 月 19 日，本行总行集团客户部更名为总行战略客户部，总行机构业务部更名为总行机构客户部；2018 年 2 月，本行总行董监事会办公室分设为总行董事会办公室和总行监事会办公室。

二、网点布局



三、社会荣誉

(一) 境外各类机构

在英国《银行家》杂志举办的 2017 年度评选中，本行荣获年度“中国最佳银行”。
在英国《银行家》杂志发布的“全球银行品牌 500 强排行榜”中，本行排名第 22 位。

在《亚洲货币》杂志主办的 2016 年度“中国私人银行奖”评选中，本行荣获“2016 年度最佳精品私人银行”。

在亚太区贷款市场公会（APLMA）的评选中，本行荣获“亚太区最佳杠杆收购融资项目奖”和“亚太区最佳银团项目奖”。

在《福布斯》杂志公布的“全球企业 2000 强”排名中，本行排名第 78 位。

在英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中，本行一级资本排名第 25 位。

在《亚洲货币》杂志主办的 2017 年银行国别奖评选中，本行获得“最佳公司和投资银行奖”。

在《亚洲银行家》杂志主办的 2017 年度“卓越零售银行金融服务”评选中，本行荣获“中国及亚太地区最佳进步零售银行奖”。

在《亚洲银行家》杂志的评选中，本行荣获“中国最佳私人财富服务质量奖”。

(二) 境内媒体机构

在《金融时报》主办的“2016 年度中国卓越金融品牌榜”评选中，本行荣获“年度卓越金融品牌传播奖”。

在《金融理财》主办的“第七届金融理财金貔貅奖”评选中，本行荣获“年度金牌零售银行”，出国金融服务被评为“年度金牌市场影响力金融产品”。

在《财富管理》杂志主办的“金臻奖”评选中，本行荣获“最佳中国私人银行最佳资产管理奖”。

在《每日经济新闻》举办的“金鼎奖”评选中，本行荣获“卓越手机银行”。

在《21 世纪经济报道》主办的“中国汽车金引擎奖”评选中，本行荣获“2017 年度最佳对公汽车金融服务银行”。

在《中国经营报》的评选中，本行荣获“2017 年度卓越竞争力出国金融服务银行”。

在《21 世纪经济报道》举办的“21 世纪亚洲金融竞争力评选”中，本行荣获“2017

年度亚洲卓越商业银行”和“2017 年度卓越大客户融资服务银行”。

在《金融时报》举办的“2017 年度中国金融机构金牌榜金龙奖”评选中，本行荣获“年度最具品牌价值银行”、“年度最佳大客户服务创新银行”。

在新华网和中国社科院企业社会责任研究中心等联合主办的“2017 年度中国社会责任公益”评选中，本行荣获“2017 年度中国社会责任扶贫奖”。

在《经济观察报》主办的“中国卓越金融奖”评选中，本行荣获 2017 年“年度卓越私人银行”和“年度卓越出国金融服务银行”。

（三）境内其他机构

本行荣获中国内部审计协会授予的“2014-2016 年全国内部审计先进集体”称号。

本行荣获中国企业文化研究会颁发的“2012-2017 年度企业文化建设优秀单位”奖。

本行荣获中国外汇交易中心授予的 2016 年度“最佳交易奖”、“综合最佳做市机构”、“最佳外币对交易奖”、“最佳远掉交易奖”和“最佳即期交易奖”。

本行荣获中国扶贫基金会授予的“2016 年度扶贫明星奖”。

本行荣获中国供应链金融年会组委会授予的“最佳供应链金融领军企业”。

本行荣获中国银行业协会授予的“最佳国际结算银行”、“养老金业务行业贡献奖”、“最佳私人银行奖”、“最佳家族财富管理奖”、“最佳非金融增值服务奖”和“最佳客户体验奖”。

四、独立鉴证报告



普华永道

2018/SH-0174
(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”)2017年度社会责任报告(以下简称“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号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2018/SH-0174
(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郑州分行开展工作。

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运行情况;



普华永道

2018/SH-0174
(第三页, 共四页)

- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) 对关键绩效信息以外的其他信息, 选取样本与相关内部资料或者公开信息进行比对和复核;
- 6) 对郑州分行进行实地访问;
- 7) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中与本年度相关的信息, 之前年度的信息均不在我们的工作范围内。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何可能对中信银行依据上交所指引并以 GRI《可持续发展报告指南(G4)》为参照标准编制的社会责任报告造成重大影响的事项。



普华永道

2018/SH-0174
(第四页, 共四页)

使用限制

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


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

中国·上海市

2018年3月26日

五、GRI⁴³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	P5-9	G4-48	2017 年年报, P79-81	G4-EN32	P54-55
G4-2	P5-9	G4-49	P24-25	G4-EN33	P54-55
2. 机构概况		G4-50	P24-25	G4-EN34	不适用
G4-3	P2-3	G4-51	P29	G4-LA1	P56-57
G4-4	P10	G4-52	2017 年年报	G4-LA2	P57-61
G4-5	P84	G4-53	未披露	G4-LA3	P60
G4-6	P10	G4-54	未披露	G4-LA4	未披露
G4-7	P10	G4-55	未披露	G4-LA5	P59
G4-8	P10	7. 商业伦理与诚信		G4-LA6	P57-58
G4-9	P10	G4-56	未披露	G4-LA7	未披露
G4-10	P10, P56-57	G4-57	P59	G4-LA8	未披露
G4-11	P57-58	G4-58	P59	G4-LA9	P60-61
G4-12	P54-55	G4-EC1	未披露	G4-LA10	P60-61
G4-13	P54-55	G4-EC2	P69-71	G4-LA11	P57
G4-14	P27-33	G4-EC3	未披露	G4-LA12	P56-57
G4-15	P69-72	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	保密信息	G4-LA14	P54-55
G4-16	P41	G4-EC6	P56-57	G4-LA15	不适用
G4-17	P10	G4-EC7	未披露	G4-LA16	未披露
G4-18	P2-3	G4-EC8	不适用	G4-HR1	不适用
G4-19	P21-24	G4-EC9	未披露	G4-HR2	不适用
G4-20	P2-3	G4-EN1	P72-75	G4-HR3	未披露
G4-21	P2-3	G4-EN2	P74	G4-HR4	未披露
G4-22	不适用	G4-EN3	P72-75	G4-HR5	未披露
G4-23	P2-3	G4-EN4	P72-75	G4-HR6	未披露
4. 利益相关方参与		G4-EN5	P72-75	P72-75	未披露
G4-24	P21-22	G4-EN6	P72-75	G4-HR8	不适用
G4-25	P21-24	G4-EN7	P72-75	G4-HR9	未披露
G4-26	P21-22	G4-EN8	P74	G4-HR10	未披露
G4-27	P21-22	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	未披露	G4-S01	未披露
G4-29	P2-3	G4-EN12	不适用	G4-S02	未披露
G4-30	P2-3	G4-EN13	不适用	G4-S03	未披露

⁴³ GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称, 中文译名为“全球报告倡议组织”

G4-31	P2-3	G4-EN14	不适用	G4-S04	P41-43
G4-32	P79-82	G4-EN15	P72-75	G4-S05	未披露
G4-33	P79-82	G4-EN16	P72-75	G4-S06	P62-63
6. 治理		G4-EN17	不适用	G4-S07	不适用
G4-34	P27	G4-EN18	2017 年 ESG 报告	G4-S08	保密信息
G4-35	2017 年年报	G4-EN19	P72-75	G4-S09	未披露
G4-36	未披露	G4-EN20	不适用	G4-S010	P54-55
G4-37	P24-25	G4-EN21	2017 年 ESG 报告	G4-S011	未披露
G4-38	P27-31	G4-EN22	未披露	G4-PR1	不适用
G4-39	P27-31	G4-EN23	2017 年 ESG 报告	G4-PR2	不适用
G4-40	2017 年年报	G4-EN24	不适用	G4-PR3	不适用
G4-41	P27-31	G4-EN25	不适用	G4-PR4	不适用
G4-42	P24	G4-EN26	不适用	G4-PR5	P49
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	P32-33	G4-EN29	未披露	G4-PR8	未披露
G4-46	P32-33	G4-EN30	不适用	G4-PR9	保密信息

六、图表和案例索引

（一）示意图索引

图 1：行庆专属 LOGO

图 2：本行可持续发展重要议题重要性分布图

图 3：本行公司治理架构

图 4：本行全面风险管理组织架构

（二）表格索引

表 1：本行利益相关方认定表

表 2：本行按行业划分贷款流向

表 3：本行按地域划分贷款流向

表 4：本行小微企业贷款一览表

表 5：本行获“中国银行业文明规范服务明星大堂经理”名单

表 6：“中国银行业文明规范服务明星大堂经理”特别奖名单

表 7：本行员工情况统计表

表 8：本行培训情况统计表

表 9：“两高一剩”行业贷款统计表

表 10：本行电子银行业务统计表

（三）案例索引

案例 1：举办“寻找中信银行之美”活动

案例 2：发布品牌口号

案例 3：荣获“中国最佳银行”大奖

案例 4：30 周年媒体沟通活动

案例 5：百信银行正式开业

案例 6：支持英国总部基地伦敦项目

案例 7：支持北京榆树庄村棚户区改造项目

案例 8：支持京沈客专北京段建设项目

案例 9：牵头亚太区史上最大银团项目

案例 10：支持碳酸锂行业企业发展

案例 11：支持数字电影产业园

- 案例 12: 支持远程医疗项目建设
- 案例 13: 率先进军租赁住宅市场
- 案例 14: 支持公路物流企业发展
- 案例 15: 支持水利改造项目
- 案例 16: 支持高就业率的实业集团
- 案例 17: 支持小企业发展
- 案例 18: 开发党费通在线缴纳平台
- 案例 19: 配合公安机关抓获在逃人员
- 案例 20: 堵截网络传销诈骗案件
- 案例 21: 堵截加装盗卡设备案件
- 案例 22: 家族信托业务同业领先
- 案例 23: 网点智能机器人
- 案例 24: 员工心理帮助计划 (EAP)
- 案例 25: “庆‘三八’好文分享会”
- 案例 26: “中信银行·新长城高中自强班”教育扶贫项目结硕果
- 案例 27: 年末慰问小学生
- 案例 28: 支持个人创业
- 案例 29: 支持绿色扶贫项目
- 案例 30: 在西藏开展定点扶贫
- 案例 31: 在甘肃开展定点扶贫
- 案例 32: 一份温情一份爱
- 案例 33: 平凡的工作温暖老人的生活
- 案例 34: 主动上门解病床燃眉之急
- 案例 35: “金融知识进万家”活动
- 案例 36: 关爱自闭症儿童
- 案例 37: “绿色金融·青年先行”志愿者活动
- 案例 38: 打造绿色租赁品牌
- 案例 39: 支持煤炭深加工产业发展
- 案例 40: 支持可再生能源

案例 41：监督客户履行合同约定的环境和社会责任

案例 42：退出高污染行业贷款

案例 43：纸张管理举措

案例 44：公务车管理举措

案例 45：节电管理举措

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本行（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 号中信银行总行

您对本报告的整体评价如何？

您认为您所希望了解的关于本行履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望在本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？

您对本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

邮编：100010

电话：010-89936232