

# 中信银行股份有限公司

## 2019 年度

### 可持续发展报告

2020 年 3 月 26 日

## 编制说明

### 报告范围

《中信银行股份有限公司 2019 年度可持续发展报告》以下简称“本报告”。

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

### 编制准则

本报告的编制以回应联合国可持续发展目标为主旨原则。

本报告的编制以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》和上海证券交易所下发的相关通知，以及香港联合交易所有限公司主板证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》<sup>1</sup>（以下简称“ESG 指引”）为依据。

本报告的编制以全球报告倡议组织《可持续发展报告标准(2016)》<sup>2</sup>（以下简称“GRI 标准”）的“核心”方案编制而成。本报告温室气体排放的量化以 ISO14064-1:2006<sup>3</sup>为标准。

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

### 编制方法

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

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息和财务数据来源于《中信银行股份有限公司 2019 年年度报告（A 股）》。

除特别注明外，本报告中涉及的计价货币均为“人民币”；所称“截至年末”均为“截至 2019 年 12 月 31 日止”的简称；所称“较上年”均为“较上年同期数据”的简

<sup>1</sup> 以繁体中文版为准。

<sup>2</sup> 以英文版为准。

<sup>3</sup> 以英文版为准。

称。

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

### **编制单位**

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

### **报告周期**

本报告为年度报告。本行上一期报告的披露日期为 2019 年 3 月 26 日。除特别注明外，本报告中涉及的报告周期为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。除特别注明外，本报告中各项陈述、数据和案例的统计周期与本报告报告周期一致；本报告中涉及 2018 年的数据与前期报告中的数据保持一致。

### **报告责任**

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

### **报告鉴证**

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

### **报告发布**

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

本行自 2008 年起正式以独立社会责任报告形式向社会公开发布，以后每年一期。本报告是本行第 2 次以独立报告形式向社会公开发布经第三方独立鉴证的可持续发展信息。本报告是本行连续第 12 次以独立报告形式、连续第 11 次向社会公开发布经第三方独立鉴证的社会责任信息。

## 目 录

董事长致辞.....	P5
行 长致辞.....	P7
本集团简介.....	P9
关键绩效表.....	P10
第一章 战略与管治.....	P11
战略规划 价值理念 可持续发展管理 公司治理 报告编制	
第二章 发展与内控.....	P26
国家战略 金融监管 内控管理	
第三章 绿色与环保.....	P39
绿色信贷 科技金融 碳足迹	
第四章 社会与人文.....	P48
客户服务 员工发展 社区发展	
注册会计师独立鉴证报告.....	P72
附录.....	P76
社会荣誉 GRI 指标索引 ESG 指标索引 图表和案例索引 意见反馈	

## 董 事 长 致 辞

尊敬的各位股东：

2019 年，本行认真贯彻落实党的十九大精神，通过“不忘初心，牢记使命”主题教育，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。面对新形势、新变化、新要求，本行保持战略定力，坚定深化转型，经受住了市场考验，总体发展持续向好。

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

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

本行本着继承和发展的思想，全力实施三年发展规划（2018-2020 年），坚持“成为有担当、有温度、有特色、有尊严的最佳综合金融服务企业”的发展愿景。同时，本行继续以“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，在企业文化中全面引入可持续发展理念。

本行高度关注中国政府签订的《巴黎协定》及其政策导向，首先从自己做起，将 1,401 家分支机构全部纳入“碳足迹”管理，按照 ISO14064-1 的标准搭建工作流程和指标体系，根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》核算出全年温室气体排放总量。截至年末，本集团温室气体排放总量 16.26 万吨，较上年下降 12.52%，人均温室气体排放量 2.85 吨，较上年下降 13.37%。同时，本行还加大了对供应商环境风险和社会风险的评估，拒绝高污染、高耗能的厂商和产品。

“以客为尊”是本行的核心价值观。2019 年，本行免除人民币个人账户服务收费项目约 688.89 万笔，减免服务价值约 28.13 亿元。同时，本行也在不断提升自身的服务能力，将保障客户的人身安全、资金安全和信息安全放在服务的首位，同时不断优化服务渠道和服务流程，客户抱怨率为万分之 2.12，同比下降 0.41 个万分点。

本行一直致力于为员工提供一个舒适、安全、有保障、有发展的工作环境，让员工

感到幸福、有尊严！本行依法保障员工的各项合法权益，依法杜绝雇佣童工和强制劳动，严格执行同工同酬，保障员工言论，尊重个人隐私，严禁歧视行为，健全工会组织，保障女性员工权益，关爱退休员工和伤病员工。此外，为了让员工实现职业价值，本行投入了 16,044.99 万元用以提升员工的专业技能和职业素养，较上年增长 47.74%。

本行遵照《中华人民共和国慈善法》等法律法规的要求，依法合规回报社会，将捐赠款向最需要的地方和个人倾斜。2019 年，本集团共捐赠本外币合计人民币 3,165.86 万元，主要用于扶贫、助学、救灾以及资助社会弱势群体。按照上交所口径，本集团每股社会贡献值 4.96 元，增幅 6.00%。本行派出了 67 名员工驻村开展扶贫工作，向新疆、西藏和甘肃等地捐赠了扶贫资金 2,426.87 万元，较上年增长 25.81%，受益贫困户约 1.45 万户、4 万余人，脱贫 1,886 户、6,099 人，受益贫困家庭中小学生 9,288 人、大学生 1,002 人，还救助了罹患先天性心脏病、肾结石、胆道闭锁、腹膜炎、膈疝等疾病的贫困家庭患儿 229 人。2019 年，本集团员工以个人名义捐款本外币合计人民币 118.28 万元。

新冠肺炎疫情爆发以来，本行员工克服种种困难，保证了金融业务的稳定运行，发挥了金融服务对疫情防控的积极作用，支持政府、医院优先办理金融业务，支持企业尤其是小微企业复工复产，支持个人客户在特殊时期的合理诉求。在此，我谨代表本行董事会，向坚守岗位的数万员工、向守望相助的公私客户、向风雨同舟的所有股东表示衷心感谢，向伦敦金融城、中外媒体和社会各界对本行的支持、赞赏和慰问致以诚挚谢意！

未来，本行董事会及高级管理层将进一步深化可持续发展理念，积极推进可持续发展实践，为满足各相关方的长期利益而不懈努力。

董事长、执行董事

李庆萍

2020 年 3 月 26 日

## 行长致辞

尊敬的各位股东：

2019 年，是本行新三年发展规划的第二年，我们坚持“稳中求进”的总基调，坚持价值创造，锐意改革，稳中求进，整体保持了良好的发展势头。这一年，本行实现了利润总额 565.45 亿元，增长 4.08%；实现营业收入 1,875.84 亿元，增长 13.79%；不良贷款率和拨备覆盖率分别为 1.65%和 175.25%。

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

**普惠金融发展促进社会弱势群体收入增长。**本行坚持回归银行本源、服务实体经济这一根本方向，向社会弱势群体提供优质金融服务，积极响应国家普惠金融政策，设立总行普惠金融部，提高流程效率，优化风控手段。截至年末，普惠型小微企业贷款余额 2,042.55 亿元，增幅 49.80%；贷款客户数 11.33 万户，增幅 37.83%。

**消费者权益保护促进金融生态更加成熟。**本行按照中国银保监会要求，积极推动在各地分行健全了消费者权益保护管理体系。本行组织了“金融知识进万家”金融知识普及活动，走进社区、企业、商圈、农村，在人流集中地区重点向老年人、残疾人、学生等宣讲银行卡用卡安全、防范电信网络诈骗、防范非法集资和非法校园贷等金融知识，全年共组织活动 3,273 次，发放纸质宣传资料约 44.02 万份，受众客户量约 114.86 万人。

**绿色信贷提供金融杠杆促进自然环境改善。**本行要求，纳入《绿色信贷统计制度》的 12 类节能环保及服务项目的贷款增速必须高于全行贷款增速，对于不符合要求的客户不予准入。截至年末，绿色信贷贷款余额 651.48 亿元，增幅 3.51%。本行对高污染、高排放和产能严重过剩行业分类施策，采取“支持、维持、压缩、退出”等措施区别对待。截至年末，“两高一剩”贷款余额 465.30 亿元，增幅 6.31%。

**电子银行业务发展促进商业模式转型升级。**在互联网金融时代，机遇与挑战并存，这不仅是银行商业模式的转型升级的业务问题，还是减少客户出行次数从而降低全社会碳排放总量的问题。截至年末，手机银行交易金额 87,212.28 亿元，增幅 38.66%；电子银行交易笔数替代率约 99.37%，较上年提高 0.34 个百分点。

**西部大开发促进经济技术资源合理分配。**加大对西部地区的政策支持，有利于平衡东西部地区的发展差异，是践行可持续发展理念的重要举措。这一年，本行继续保持西部大开发战略投入，在西部地区的贷款余额为 4,732.73 亿元，增幅 9.26%，占比 12.54%；在西部地区设有 254 家营业网点，与去年持平；在西部地区有员工 7,281 人，占比 13.56%，较上年下降 0.12 个百分点。

**内控合规严控风险促进银行安全健康发展。**在国内外经济金融环境剧烈震荡的背景下，风险案件和不良贷款对银行的安全健康发展产生重大负面影响。为了践行李庆萍董事长提出的“文化治行”的管理理念，本行建立了完善的风险合规文化体系，不断加强全面风险管理，持续加强对流动性风险、利率风险等方面的管理，强化业务连续性管理理念。这一年，本行新增或修订了 86 项制度办法，改造优化了 15 项系统，梳理了 5 项业务流程，制定下发了 31 项规范性通知文件，提出针对性合规意见 4,708 条，实施了 145 项经济责任审计，累计投入 21,976 人日，出具了 7 份《审计专报》和 15 份《审计提示》。

**全面推进金融扶贫促进贫困人群有效脱贫。**利用金融服务的授信功能和融资功能，可有效解决脱贫项目初始动能不足的问题，与扶贫捐赠相辅相成。这一年，本行精准对接扶贫重点项目和重点地区的金融需求，精准对接特色产业的金融需求，精准对接贫困人口就业就学的金融需求，开辟绿色通道优先审批扶贫贷款或项目。截至年末，个人精准扶贫贷款 21.60 亿元，降幅 28.92%；单位精准扶贫贷款 53.58 亿元，增幅 39.02%。

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

执行董事、行长

方合英

2020 年 3 月 26 日





## 关键绩效表<sup>4</sup>

关键绩效指标	单位	2019 年	2018 年
总资产	亿元	67,504.33	60,667.14
利润总额	亿元	565.45	543.26
每股社会贡献值	元	4.96	4.68
小微企业贷款余额※	亿元	2,042.55	1,363.53
绿色信贷贷款余额※	亿元	651.48	629.37
个人电子银行交易笔数替代率※	%	99.37	99.03
外购电力	兆瓦时	244,955.36	257,528.57
营业网点※	家	1,401	1,410
自助设备※	台	6,243	7,053
员工总数※	人	53,703	53,100
捐款总额	万元	3,165.86	2,626.74
志愿者行动	次	253	207

<sup>4</sup> 本表中数据除加“※”外均为本集团口径数。

## 第一章 战略与管治

### 《联合国可持续发展目标》

**16** 和平、正义与  
强大机构



**17** 促进目标实现的  
伙伴关系



### 子目录

战略规划	P12
价值理念	P13
可持续发展理念	P14
公司治理	P15
报告编制	P20

## 第一节 战略规划

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

### 一、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。

### 二、业务定位

由“一体两翼”逐步向“三驾齐驱”转变。

### 三、区域定位

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

### 四、行业定位

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

### 五、客户定位

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

### 六、产品定位

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

### 七、渠道定位

线上、线下、客服、跨界“四位一体”。线上渠道以提升客户体验为重点，加快个

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

## 八、战略执行

本集团成立了全行规划实施领导小组和工作小组，经过广泛征求意见，将发展规划细化分解为“八大工程”和“100项重点工作”，形成了“8100工程”任务表和路线图，制定了16个规划配套实施方案，各分行、子公司全部出台子规划。2019年，全行持续推动“8100工程”落地实施，八大工程积极推进，进展良好，百项任务完成率达到97.6%。

## 第二节 价值理念

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

### 一、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

### 二、核心价值观

客尊 诚信 创新 协作 卓越

### 三、经营哲学

平安中信 合规经营 科技立行 服务实体 市场导向 创造价值

### 四、行为规范

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

### 五、行训

客户为尊 员工为本 诚信合规 团队制胜 专业创新 创造价值

### 六、标识



## 七、品牌口号

以信致远 融智无限

## 八、企业文化建设

2019 年，本行围绕总行专项文化和分行特色文化建设，将文化体系顶层设计推向纵深，进一步完善企业文化顶层设计。目前，本行已完成了零售专项文化和南京、郑州、重庆、昆明分行等 4 个分行特色文化的创建。同时，本行持续开展文化入脑入心宣贯，面向总分行新员工及在职员工和外籍员工开展 11 次企业文化面授培训，覆盖员工超过 1000 人。本行持续打造品牌化的企业文化活动，在全行范围开展了歌唱祖国的歌咏比赛活动，征集了优秀文化故事及先进人物事迹 300 余篇，完成了《中信银行人(第四辑)》编制，举办了深受全行干部员工好评的“中信银行·故事汇(第四季)”宣讲会活动。

### 案例 1：举办“中信银行·故事汇(第四季)”活动

2019 年 12 月 19 日，本行举办了“中信银行·故事汇(第四季)”活动。来自长春分行和南宁分行的零售业务客户经理分享了他们从新员工到业务骨干的成长经历；来自合肥分行的公司业务客户经理分享了他从技术人员转型成为业务骨干的转型经历；来自北京分行的中层干部分享了他为中信银行服务近 30 年的人生经历和人生感悟；来自乌鲁木齐分行的维稳扶贫团队分享了他们扎根南疆土地，带领维族群众想方设法脱贫，受到维族群众欢迎和爱戴，促进民族团结的感人故事。活动当天，全行近 8,000 人在现场，以及通过视频会议端和手机端收看了节目。

## 第三节 可持续发展理念

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

**一、有温度：**源自于爱、不止于爱、感恩社会、反哺社会，是本集团对自己的要求。

聚焦社会需求,履行经济责任、社会责任、环境责任,积极扶贫、热爱公益、关爱员工,做一个有“大爱”的金融企业。

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

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

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

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

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

## 第四节 公司治理

### 一、公司治理概况

2019年,本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国证券法》等法律法规的要求,开展公司治理和经营管理工作。

**股东大会:**本行共召开1次年度股东大会、1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,11次董事会会议(其中9次为现场会议,2次为通讯表决会

议), 11 次监事会会议, 28 次董事会专门委员会会议和 6 次监事会专门委员会会议。

**董事长与行长分设:** 李庆萍女士为董事长、执行董事, 并兼任党委书记, 履行主持股东大会、召集主持董事会会议、检查董事会实施情况等职责; 方合英先生为执行董事、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。截至年末, 本行治理结构没有发生变化。

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

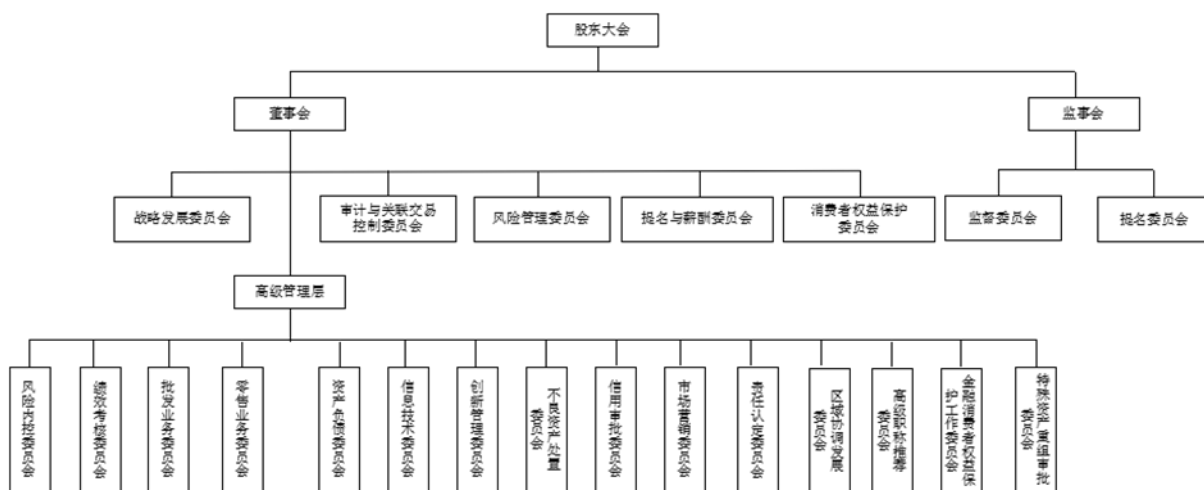


图 2: 本行公司治理架构

## 二、党建融入

本行坚持党委书记、党委副书记分别担任董事长、执行董事, 党委委员担任监事长, 其他党委委员担任高管。在“党建入章”基础上, 进一步理顺“三会一层”决策机制, 坚持党委会前置审议董事会重大事项。总行党委全年共召开党委会 38 次, 审议议题 154 项, 研究落实党和国家宏观经济政策和金融工作部署、从严治党治行、干部人才管理、数字化转型等事关全局的重大事项, 切实发挥总行党委把方向、管大局、保落实的作用。

## 三、董事会

**董事会组成:** 本行第五届董事会任期至 2021 年 5 月召开年度股东大会之日止。截至年末, 本行董事会共有 10 名董事, 其中执行董事 3 名, 分别为李庆萍女士、方合英先生、郭党怀先生; 非执行董事 3 名, 分别为曹国强先生、黄芳女士、万里明先生; 独立非执行董事 4 名, 分别为何操先生、陈丽华女士、钱军先生、殷立基先生。



表 1：本行董事会成员年龄、性别、民族情况

董事会成员	出生年月	性别	民族	董事会成员	出生年月	性别	民族
李庆萍	1962.10	女	汉	万里明	1966.05	男	汉
曹国强	1964.12	男	汉	何操	1955.09	男	汉
方合英	1966.06	男	汉	陈丽华	1962.09	女	汉
郭党怀	1964.05	男	汉	钱军	1970.07	男	汉
黄芳	1973.05	女	汉	殷立基	1960.10	男	汉

**董事会变化情况：**2月26日，孙德顺先生因年龄原因不再担任本行执行董事及董事会风险管理委员会主席和委员、董事会战略发展委员会委员等职务，并于2月26日起生效。5月24日，经本行2018年年度股东大会选举，增补郭党怀先生为第五届董事会执行董事，并经中国银保监会核准于9月16日起正式就任。

**董事会多元化：**本行董事会成员包括中信集团、新湖中宝、中国烟草等主要股东派出的董事，确保利益相关方参与。本行董事会已制定《董事会成员多元化政策》，董事会成员涵盖不同性别、年龄、文化以及经济、金融、财会、法律、审计等不同教育背景和专业经验，具备可持续发展及社会责任、环境责任方面议题的专长和经验。截至年末，本行第五届董事会共有10名成员，其中独立非执行董事4人，独立董事占比超过董事会成员总数的三分之一。

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

**董事会内部沟通：**本行董事会严格按照公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则等相关规定开展工作，并着重加强制度建设。本行董事会坚持兼容并蓄的治理机制和文化，在听取汇报、开展讨论和审议相关事项时，董事自由发言并独立投票表决，对于独立董事提出异议的事项，董事会均暂缓表决。为独立董事开展调研积极提供保障，增强独立董事对本行经营管理工作的了解，以便更好地履职。截至年末，本行未发生利益冲突的情况，如发生冲突，本行董事会将按披露要求，在董事会审议的议案投票表决情况中，写明赞成票、反对票、弃权票具体数量，并视情说明有关情况。

#### 四、监事会

**监事会组成：**截至年末，本行监事会由 8 名成员组成，包括职工代表监事 4 名，即刘成先生、李刚先生、陈潘武先生、曾玉芳女士，其中刘成先生任监事长；股东代表监事 1 名，即邓长清先生；外部监事 3 名，即王秀红女士、贾祥森先生、郑伟先生。

**表 2：本行监事会成员年龄、性别、民族情况**

监事会成员	出生年月	性别	民族	监事会成员	出生年月	性别	民族
刘成	1967.12	男	汉族	郑伟	1974.03	男	汉族
邓长清	1973.04	男	汉族	李刚	1969.03	男	汉族
王秀红	1946.10	女	汉族	陈潘武	1964.01	男	汉族
贾祥森	1955.04	男	汉族	曾玉芳	1970.12	女	汉族

**监事会变化情况：**5 月，程普升先生因工作调整原因辞去其担任的本行职工代表监事和监事会监督委员会委员职务，并于 5 月 24 日起生效。8 月 16 日，经本行职工代表大会全体职工代表选举，增补李刚先生为本行第五届监事会职工代表监事，并于 8 月 16 日起正式就任。2020 年 1 月，王秀红女士因在本行担任外部监事已满 6 年，辞去本行外部监事、监事会提名委员会主任职务。根据监管规定，为确保监事会人员构成持续合规，王秀红女士的辞任将自本行股东大会选举的新任外部监事就任后生效。在此期间，王秀红女士将依据相关法律法规及本行章程的规定继续履职。

**监事会履职情况：**本行监事会根据有关法律法规、监管要求和公司章程规定，围绕 2018-2020 年发展规划和全行中心工作，立足法定地位、法定职责、法定义务，认真履行监督职责，扎实推进各项工作，有效发挥自身职能，促进公司治理水平提升，有效维护了公司、股东和员工利益。本行监事会全年召开监事会会议 11 次，监督委员会会议 4 次、提名委员会会议 2 次，共审议议案 41 项，听取汇报 43 项。本行监事会开展了信贷授权管理、境外机构内控合规、案防与员工行为管理等主题调研，涵盖 8 家分支机构及子公司。本行监事会年内开展对信贷资产质量及不良资产核销情况的问询工作，并形成专项问询报告，为推动全行高质量可持续发展贡献智慧。

## 五、高级管理层

**高级管理层组成：**高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。高级管理层应当定期或根据董事会或者监事会的要求，向董事会或者监事会如实报告本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景、重大事件等情况，高级管理人员薪酬分配方案由董事会确定。截至年末，本行高级管理层由 11 名成员组成，包括方合英先生、郭

党怀先生、杨毓先生、胡罡先生、谢志斌先生、肖欢先生、芦苇先生、陆金根先生、吕天贵先生、张青女士和刘红华先生。

表 3：本行高级管理层成员年龄、性别、民族情况

高管层成员	出生年月	性别	民族	高管层成员	出生年月	性别	民族
方合英	1966.06	男	汉族	芦苇	1971.10	男	汉族
郭党怀	1964.05	男	汉族	陆金根	1969.06	男	汉族
杨毓	1962.12	男	汉族	吕天贵	1972.10	男	汉族
胡罡	1967.03	男	汉族	张青	1968.08	女	汉族
谢志斌	1969.05	男	汉族	刘红华	1964.05	男	汉族
肖欢	1972.07	男	汉族				

**高级管理层变化情况：**2月，孙德顺先生因年龄原因，不再担任本行行长并于2月26日起生效。2月26日，本行董事会会议审议通过议案，聘任方合英先生为本行行长，并经中国银保监会核准于3月29日起正式就任。3月26日，本行董事会会议审议通过议案，聘任谢志斌先生为本行副行长，并经中国银保监会核准于6月18日起正式就任。3月26日，本行董事会会议审议通过议案，聘任张青女士担任本行董事会秘书、公司秘书及其他有关职务，并经中国银保监会核准自7月1日起正式就任。3月26日，本行董事会会议审议通过议案，聘任刘红华先生担任本行业务总监，经中国银保监会核准自8月5日起正式就任。4月25日，本行董事会会议审议通过议案，聘任芦苇先生担任本行业务总监，不再担任本行董事会秘书、公司秘书及其他有关职务，并于7月1日起正式改任本行业务总监。11月28日，本行董事会会议审议通过议案，聘任胡罡先生兼任本行风险总监，并自董事会审议通过之日起正式就任，姚明先生因工作需要不再担任本行风险总监。12月，肖欢先生获委任为本行纪委书记，2020年1月开始履职。

## 六、关联交易管理

本行结合监管政策变化，针对关联交易监管制度中的疑点和管理实际中的难点，积极推动与监管机构的沟通请示，通过咨询和上报等多种形式征询中国银保监会指导意见，以确保本行关联交易管理符合监管要求，回归监管本源。本行在董事审议相关项目时，强化了议案汇报的广、度、深度与精细度，有助于董事增强对交易需求真实性、交易条件公允性的把控。本行强化了主要股东关联方认定的沟通协作机制，在逐季从主要股东方获取其股权及其关联方信息的基础上，对于业务开展过程中识别的疑似关联方，及时

与主要股东核实确认，确保关联方信息认定的准确性。截至年末，本行关联法人合计 4,885 家，关联自然人合计 15,794 人。

**授信类关联交易情况：**截至年末，在上交所监管口径下，本集团对全部关联方企业的授信余额为 403.55 亿元；在中国银保监会口径下，本集团对全部关联方的授信余额为 732.71 亿元。本行对关联公司的授信业务整体质量优良，关注类授信 1 笔（金额 10.44 亿元），次级类授信 2 笔（金额合计 9.83 亿元），其他授信均正常，对本行正常经营未产生重大影响。

**非授信类关联交易情况：**截至年末，本行与中信集团、新湖中宝、中国烟草、保利集团及其相关方非授信类关联交易实际发生额为 779.96 亿元，其中资产类关联交易发生额为 720.22 亿元，费用类关联交易发生额为 59.74 亿元。本行与上述主要股东及其相关方各类非授信关联交易均未超过年度上限，符合监管要求。

本行根据上交所、香港联交所监管规则，对已申请关联交易年度上限的业务，严格控制在上限内开展；对于未申请关联交易年度上限的业务，做好管理和监控，一旦触发披露要求，及时根据监管规定审议或披露。截至年末，本行于境内外同步发布关联交易相关临时公告 26 项，切实保障股东知情权，维护股东利益。

## 第五节 报告编制

### 一、利益相关方识别

企业存在的目的、意义和价值的认知即为企业的使命。本行的使命是“为客户谋价值、为员工谋幸福、为股东谋效益、为社会尽责任”。为此，本行梳理出重要利益相关方为客户、员工、股东、社会（社区）四个方面。由于金融行业的特殊性，且近年来政府持续加强监管，因此将政府识别为重要利益相关方之一。由于事实存在大量采购关系，且本行相对处于谈判优势地位，本着携手社会各界共同实现可持续发展的理念，本行将供应商识别为重要利益相关方。

本行识别并认定的利益相关方包括：政府、股东、客户、供应商、员工、社区六个主要方面。由于环境不属于特定组织或个人，因此未纳入利益相关方，仅作为可持续发展的重要对象和议题加以识别。

表 4：本行利益相关方识别表

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"> <li>✓ 遵守国家法律法规、行业标准与规范</li> <li>✓ 保障银行资金安全</li> <li>✓ 依法公平竞争、维护公平竞争环境</li> <li>✓ 坚持可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 法律法规、政策指引、规范性文件</li> <li>✓ 行业会议、专题报告、监管通报与评级、通气会</li> <li>✓ 现场检查、非现场监管</li> <li>✓ 座谈、研讨、论坛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 响应国家号召</li> <li>✓ 落实监管政策</li> <li>✓ 参与制定行业标准和规范</li> <li>✓ 提升经营管理绩效</li> <li>✓ 接受监督考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 坚持依法纳税</li> <li>✓ 支持实体经济</li> <li>✓ 经营业绩稳步提升</li> <li>✓ 管理成效显著</li> <li>✓ 推进反腐倡廉</li> <li>✓ 保障金融秩序稳定, 等等</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 规范公司治理</li> <li>✓ 提高股东回报</li> <li>✓ 提升盈利能力</li> <li>✓ 提升公司价值</li> <li>✓ 保持可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 股东大会</li> <li>✓ 定期公告</li> <li>✓ 投资者沟通与交流</li> <li>✓ 路演</li> <li>✓ 业绩发布会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 制定和落实发展战略</li> <li>✓ 完善公司治理</li> <li>✓ 加强风险防范</li> <li>✓ 提高信息披露透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 推进社会责任管理</li> <li>✓ 提升每股社会贡献值</li> <li>✓ 保持品牌价值</li> <li>✓ 经营业绩表现</li> <li>✓ 内部监管评级, 等等</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供优质金融服务</li> <li>✓ 提供优质金融产品</li> <li>✓ 提供完整、真实、准确的产品服务信息</li> <li>✓ 保障信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 营业网点</li> <li>✓ 电子银行</li> <li>✓ 营销活动</li> <li>✓ 沙龙讲座</li> <li>✓ 市场调研</li> <li>✓ 效果评估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供方便、快捷金融服务</li> <li>✓ 提供多元化的金融产品</li> <li>✓ 及时发布产品、营销公告</li> <li>✓ 了解客户意见建议</li> <li>✓ 加强营业网点安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 客户满意度和需求调查</li> <li>✓ 提升服务品质</li> <li>✓ 加强客户体验</li> <li>✓ 保障客户权益, 等等</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遵守商业道德</li> <li>✓ 公开、公平、公正采购</li> <li>✓ 互利共赢、共同发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 公开采购信息</li> <li>✓ 谈判、交流</li> <li>✓ 合作协议、合同</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 建立健全供应商管理机制</li> <li>✓ 建立维护供应商信息库</li> <li>✓ 加强与供应商的沟通与联系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 总行设有集中采购中心</li> <li>✓ 制定集中采购管理相关制度</li> <li>✓ 与供应商建立业务合作关系</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供就业机会</li> <li>✓ 保证合理的待遇和福利</li> <li>✓ 提供良好的工作环境</li> <li>✓ 建立顺畅的沟通机制</li> <li>✓ 提供良好的成长空间</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 职工代表大会</li> <li>✓ 工会组织</li> <li>✓ 内网邮箱、论坛</li> <li>✓ 内部会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 统一招聘员工</li> <li>✓ 坚持同工同酬</li> <li>✓ 保障员工健康安全</li> <li>✓ 举办文体活动</li> <li>✓ 保障员工基本权益</li> <li>✓ 提供岗位技能培训</li> <li>✓ 听取员工意见</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 发挥工会组织作用</li> <li>✓ 开展员工晋级评聘</li> <li>✓ 组织员工体检、开展心理咨询</li> <li>✓ 举办多元职业培训</li> <li>✓ 安排员工各种休假</li> <li>✓ 召开青年员工座谈会, 等等</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 关心弱势群体</li> <li>✓ 与政府扶贫工作的沟通</li> <li>✓ 开展慈善公益活动</li> <li>✓ 普及金融知识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 实地调研、走访</li> <li>✓ 拜访扶贫机构</li> <li>✓ 拜访慈善公益组织</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供对外捐赠款项</li> <li>✓ 实施扶贫项目</li> <li>✓ 扶助弱势群体</li> <li>✓ 开展金融教育</li> <li>✓ 举办公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 加大对外捐赠力度</li> <li>✓ 开展精准扶贫、公益慈善活动</li> <li>✓ 开展志愿者服务, 等等</li> </ul>

## 二、利益相关方沟通

**政府沟通：**本行李庆萍董事长和方合英行长带队深入省市自治区直辖市，主动拜访了新疆维吾尔自治区、辽宁省、江苏省、福建省等地政府，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：**本行高度重视信息披露和内幕信息管理，严格遵守上市地信息披露法律法规要求，依法对外发布定期报告及临时公告。本行在上交所和香港联交所合计披露定期报告、临时公告等各类文件 300 余份。同时，本行进一步提升披露信息的主动性和透明度，及时发布年度业绩快报，合理引导市场预期，并在定期报告中持续加强对投资者关注热点问题的披露，为投资者提供及时、充分、有效的信息。

### 案例 2：业绩发布会

3 月 27 日，本行在北京召开 2018 年业绩发布会，其中媒体提问时间 40 分钟。新华社等记者就本行战略规划实施、理财子公司规划、服务民营和小微企业、零售转型、资产质量管理等方面进行了踊跃提问。中央电视台、中国新闻社、《21 世纪经济报道》《财经》、人民网、新华网等境内媒体和路透社、《华尔街日报》《香港文汇报》等境外媒体 40 余人出席发布会。

8 月 28 日，本行在北京召开 2019 年半年度业绩发布会，其中媒体提问 40 分钟。就本行经营亮点、股票估值、可转债计划、资产质量、零售银行布局、普惠金融、针对 LPR 的经营管理对策等方面进行了踊跃提问。发布会现场秩序井然，气氛热烈，向媒体传达了本行拟向外界发布的各项业绩亮点。中央电视台、中国新闻社、《21 世纪经济报道》《财经》、人民网、新华网等境内媒体和《华尔街日报》、彭博新闻社、《香港商报》等境外媒体 50 余人出席发布会。

**政务公开：**为了让员工更好地了解全行的发展战略和业务发展规划，本行保持在内部网络上的信息公开机制，继续执行《中信银行内联网管理办法》，在保证涉密信息安全的前提下，及时发布本行经营管理的重大动态。截至年末，本行内网共发布信息 12 万余条，增幅约 28.21%，访问量约 1,602 万人次，增幅约 22.28%。

**客户交流：**本行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。

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

**媒体发布：**本行积极与媒体开展合作，负责任地向社会公众披露本行真实的新闻动态。截至年末，本行刊发相关正面原发舆情信息 50,564 篇，其中平面媒体 3,657 篇，网络媒体 41,633 篇，广播、电视媒体 1,108 篇次，新媒体 4,166 篇次。

### 案例 3：主动发布信息

11 月 28 日，本行以“践行国家战略，中信银行构建全生命周期养老金融服务体系”为主题在银保监会新闻发布厅召开银行业例行新闻发布会。本次发布会共有来自新华社、《金融时报》《21 世纪经济报道》《财新周刊》、腾讯网、和讯网、CNBC 亚太频道等 50 家媒体参会，中国经济网对本场发布会进行了网络直播。

此外，本行还组织新华社等媒体调研走访了本行的民营企业客户，了解本行助力企业境外投融资、共建“一带一路”项目、促进北京“菜篮子”工程发展、为民营经济雪中送炭、助力实体经济高质量发展、支持小微企业发展的具体举措。

**品牌保护：**本行对外宣传和品牌使用管理严格遵循《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》等法律法规，并依照国家工商行政管理总局商标局的有关规定和要求，制定了《中信银行知识产权管理办法》和《中信银行广告管理办法》，持续规范商标使用管理工作，开展商标和域名的日常监测，对近似商标及时进行商标异议或无效宣告，依法维护商标权益。本行明确规定广告物料制作应符合本行 VI 规范要求，不得侵犯第三方权益。

**访谈交流：**本行积极开展高级管理层与市场的交流，在京港两地开展年度业绩发布会及业绩路演，采用网络直播方式举办半年度业绩发布会，获得投资者积极反馈。本行保持与资本市场密集沟通，通过投行论坛、调研接待等方式，与投资者分析师沟通超过 1,600 人次，并主动倾听来自市场投研机构和重要法人股东的声音。本行举办了年度分红网络说明会，面向资本市场中小投资者深入阐述本行经营管理思路和分红政策相关考虑。

### 三、识别关键议题

本行在第三方机构的支持下，以 GRI 标准和 ESG 指引相关条款为依据，梳理出 18 项可持续发展关键议题，并采取调查问卷方式，对政府、股东、个人客户、公司客户、同业客户、供应商、媒体、公益代表等的外部利益相关方，以及本行各级员工的内部利益相关方等开展了议题重要性评估工作。本报告中涉及上一期报告的实质性议题及其边界未发生重大变化。

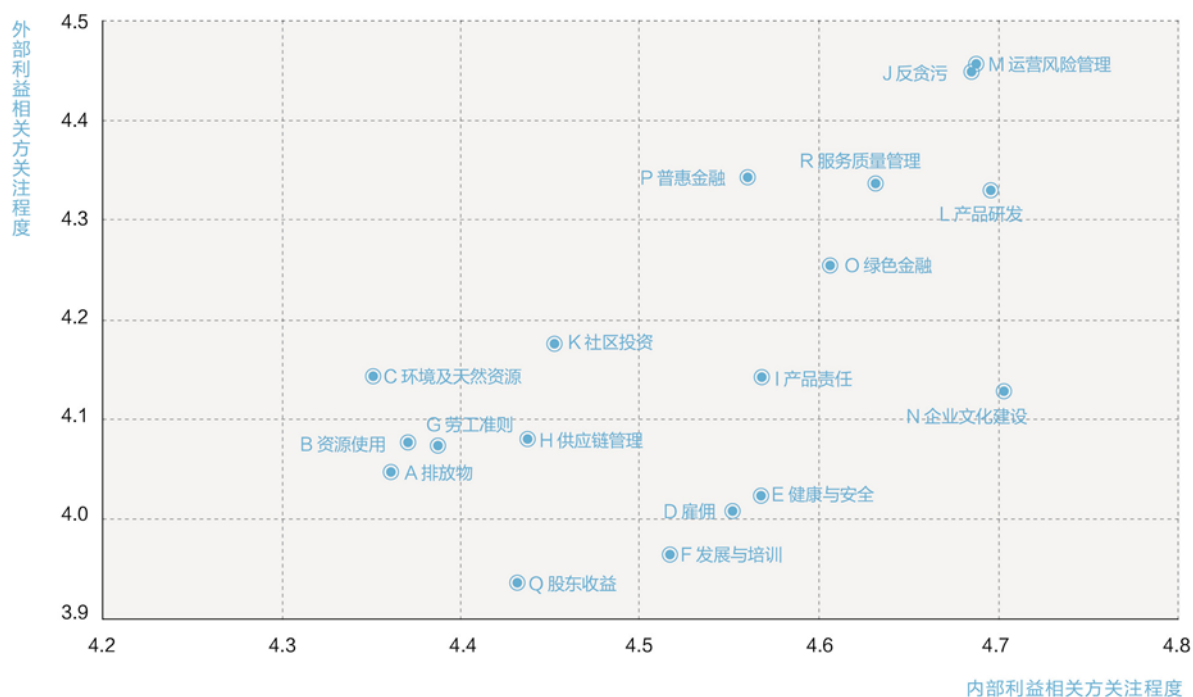


图 3：可持续发展重要议题重要性分布图

#### 四、管理表现

**董事会参与：**本行董事会根据监管和法规制度要求，通过审议年度报告、年度可持续发展报告，对本行履行社会责任的情况进行评估。3 月 26 日，本行第五届董事会战略发展委员会第四次会议、第五届董事会第十二次会议审议通过《中信银行 2018 年度可持续发展报告》。按照相关议事规则，管理层提交的社会责任和环境责任议题，经董事会战略发展委员会等董事会专委会预审后，提交董事会审议。对于董事会提出的意见建议，相关部门加强督办落实，并向董事会反馈。4 月 25 日，本行第五届董事会第十三次会议审议通过《中信银行 2019 年度对外捐赠预算方案》。

**考核机制：**本行继续将可持续发展关键议题纳入分行综合绩效考核指标。该指标包括普惠型小微企业贷款“两增”、普惠型涉农贷款、外汇业务管理、绿色信贷、金融扶贫、服务品质、消费者权益保护、可持续发展数据报送<sup>5</sup>和对外捐赠<sup>6</sup>等 9 个指标，助推全行员工建立可持续发展意识和理念。

**信息管理：**本行继续以“中信银行可持续发展报告信息管理系统”为主要工具开展可持续发展信息披露工作，继续完善本行可持续发展管理指标体系。本行下辖各单位均通过该系统按季度和年度进行报送。该系统已建立起较为完整的填报人、管理员和审批

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 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。



人制度，以保证所收集的各项陈述、数据和案例的可靠性、完整性和可溯性。

**第三方鉴证：**本行从 2009 年起聘请第三方鉴证机构对本行社会责任报告中的全部重要陈述和关键数据进行独立有限鉴证，并向本行提出提升社会责任管理的意见和建议。2019 年，普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）为《中信银行股份有限公司 2018 年度可持续发展报告》实施了独立有限鉴证，并向本行提出关键意见和建议两个方面五点建议，本行均已在日常工作中给予改进和回应。本报告的鉴证工作继续由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）实施，对本报告中的重要陈述及关键数据进行独立有限鉴证，并将于鉴证工作结束后向本行提出进一步的改进意见和建议。

## 第二章 发展与内控

### 《联合国可持续发展目标》

8 体面工作和  
经济增长



9 产业、创新和  
基础设施



11 可持续  
城市和社区



相关绩效指标	单位	2019 年	2018 年
总资产	亿元	67,504.33	60,667.14
利润总额	亿元	565.45	543.26
每股社会贡献值	元	4.96	4.68
小微企业贷款余额	亿元	2,042.55	1,363.53

国家战略·····	P27
金融监管·····	P33
内控管理·····	P35

2019 年，本行总资产、各项贷款、自营存款余额均保持增长，实现总资产 67,504.33 亿元，增长 11.27%；实现利润总额 565.45 亿元，增长 4.08%；实现营业收入 1,875.84 亿元，增长 13.79%；不良贷款率和拨备覆盖率分别为 1.65%和 175.25%。

#### 案例 4：开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

本行认真贯彻中共中央、中信集团部署，从 6 月初开始历时半年分两批开展主题教育，围绕“守初心、担使命，找差距、抓落实”总要求，抓思想认识、检视问题、整改落实和组织领导“四个到位”，层层抓落实，确保主题教育取得扎实成效。

主题教育期间，本行部署及时周密，高起点做好谋划，做到及时学习、及时制定工作方案、及时组织领导。本行指导精准有力，高水平督导把关，配齐配强了工作力量，共设指导组 303 个、成员 828 人；建立了工作机制；实现了督导全覆盖，指导 23 家分行参加中央指导组座谈会；严把了督导质量，共审核各类方案近 500 份、检视剖析材料近 260 份；做到了调度得力，各级指导组完成现场指导 2,645 次。本行研学形式多样，高站位学懂弄通，做到了原原本本学、集中研讨学、积极跟进学、丰富内容学，全行开展集中学习研讨近 5,300 次。本行调研深入广泛，高质量把脉问诊，做到了扎实开展调研、打造“金运模式”、高质量讲好党课、广泛建立基层联系点，全行开展调研 2,100 余次，讲党课 810 余次，建立基层联系点 216 个。本行检视深刻到位，高标准深入查摆，做到了广泛听取意见建议、面对面听取意见、深入检视剖析、聚焦基层问题，全行共收回调查问卷 6,202 份、征求意见建议 5,600 余条。本行整改扎实有序，高要求完成落实，做到了边教育边整改、抓好专项整治、创新思路整改、高要求完成整改落实、开好专题民主生活会和组织生活会。本行宣传立体多维，高热度营造氛围，办好了专题简报，打造了宣传阵地，推动了系列成果。

经过主题教育，本行理论学习氛围更加浓厚，思想政治觉悟持续提升，担当作为动力显著增强，为民服务意识深入人心，工作作风明显改进。但是，本行也存在主题教育开展不均衡、学习深浅不一、巩固成果措施仍需抓细抓长等问题，将在日后工作中加以改进和完善。

## 第一节 国家战略

### 一、响应“一带一路”倡议

本行重点支持“一带一路”在基础设施领域的建设，抓住企业外汇资金产品的需求。支持基础设施领域相关的铁路、交通运输、工程设备出口等行业，支持气、水、土污染治理以及节能环保产业等领域的发展。在风险控制方面，在严格审核项目国别风险、技术风险、市场风险、经营风险、法律风险等，严格防范授信风险的前提下，积极探索、合理运用授信产品，择优开展优质企业的境外融资业务。

### 案例 5：助力“一带一路”国家绿色发展

河南省某企业在亚洲、非洲的 20 多个国家和地区成功实施了 400 多个国际承包工程项目，涵盖工业和民用建筑、道路桥梁、农田水利、电力、地质勘探、打井、城市公共设施等。该公司自 2002 年至今连续入选“全球最大 250 家国际承包商”。

本行参与了该公司承建的赞比亚铜带省恩卡纳供水和排污二期工程项目出口买方信贷银团贷款，参与贷款份额 5,000 万美元，该项目用于赞比亚铜带省供水水处理系统、配水系统及污水处理系统的进一步升级改造，为当地居民在 24 小时内提供持续的和卫生的饮用水，并且提高所有居民的卫生情况。

## 二、支持京津冀协同发展

本行积极支持交通基础设施建设、生态环境建设和区域内产业升级转移。一是在北京地区重点围绕通州城市副中心、北京新机场及其交通配套工程的建设；在天津地区重点围绕滨海新区承接的北京相关产业转移项目的建设；在河北省重点围绕雄安新区、张家口北京冬奥会及相关配套产业和服务的建设。二是大力支持绿色经济、循环经济、低碳经济的发展，围绕环境保护专用设备制造、水污染治理、大气污染治理等战略客户及战略客户主要的项目开展业务。三是结合北京市产业疏解和三地统一布局政策，支持体现三地功能定位的传统产业的升级以及环保搬迁、现代服务业、高端制造业、战略新兴产业。

### 案例 6：信贷支持“京津冀”协同发展

本行北京分行信贷支持京津冀项目 7 个，涉及交通一体化、生态环境保护、棚户区改造等多个领域，融资余额累计 98.44 亿元。其中，本行为榆树庄棚户区改造项目放款 11.32 亿元，累计放款近 40 亿元；为丰台区羊坊村棚户区改造项目放款 25.30 亿元；为北京大兴新机场的青礼路旧线道路及管廊建设项目放款 0.21 亿元。

## 三、支持长江经济带建设

长江经济带覆盖上海、江苏、浙江、安徽、江西、湖北、湖南、重庆、四川、云南、

贵州等 11 省市，依托长江黄金水道，人口和经济总量均超过 40%。本行在该地区的分支机构在本行资产分布和利润贡献中也占据较高份额。本行在该地区重点支持战略性新兴产业、现代服务业、新型城镇化、绿色经济等；在基础设施建设行业，支持港口、铁路、公路建设方面的重点项目，参与传统产业的整合升级。

#### 案例 7：南昌分行支持长江经济带发展

近年来，本行对长江经济带重点项目授信共计 10 亿元，其中给予江西省某路桥公司 2 亿元、某大桥公司 8 亿元授信，专项用于支持九江长江大桥项目的建设和运营。同时，鉴于项目建设周期长、无法提供合格抵质押物的特点，本行采取创新性的担保方式，以收费权作为质押物，既保证了对实体经济的支持，又满足了合规要求和风险防控底线。截至年末，两家公司贷款余额 5.17 亿元。

#### 四、支持新兴产业和制造业升级

本行积极支持具有发展潜力的战略新兴行业以及“三大三高三新”领域的授信投放，并加大对新兴行业的研究和营销力度，提高其行业授信占比。本行积极支持传统制造业整合升级方面的授信需求，特别关注去产能、去杠杆过程中开展的主动兼并重组业务，并积极支持市场发育成熟、技术路线明确、掌握关键技术、行业地位领先的先进制造业客户；对于符合产业发展方向、有技术、有市场，但暂遇困难行业中的龙头企业，通过综合融资、债务重组等方式，适度给予增量支持。

#### 案例 8：宁波分行支持新兴产业

宁波某企业专业从事新一代永磁材料——钕铁硼的开发、生产、加工。钕铁硼永磁体在计算机、工业自动化、通讯、交通、医疗、航空航天、风力发电等的领域得到广泛应用。该企业通过了 ISO14001 和 ISO9001 质量认证体系，其钕铁硼材料表面处理技术在国内一直处于领先地位。本行已为企业累计提供了 5,950 万元的流动资金贷款支持，支持企业日常经营。

#### 案例 9：深圳分行支持新兴产业

深圳某企业主要研发生产类 6 代柔性显示屏，并开始建设全球首条全柔性显示屏生产线的一期工程，建成后年产能可达 5000 万片。本行于 2017 年组建银团贷款项目，向该企业提供贷款额度 36.4 亿元。

#### 五、支持文化产业发展

本行在支持文化产业发展方面，采取区别行业、紧跟政策、积极开展、择优介入、

鼓励创新、强化风控的政策。本行积极介入市场稳健、经营发展模式较为成熟，企业或项目具有稳定现金流，未来仍有较大增长空间的文化产业，包括广电网络运营及广电播出、新闻出版等；择优开展经营稳健、管理规范、财务健康、拥有较高市场占有率的电影院线、文艺演出院线、国家级及省级重点文化产业园区基地等；对于轻资产、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产业，主要包括影视制作、文艺演出、动漫、网络游戏、移动多媒体、数字出版、文化创意等，积极研究行业趋势和融资模式，加大业务和产品创新力度，择优支持优质客户和传播正能量的重点项目。

## 六、支持社会民生事业

本行积极支持重大基础设施建设项目，对雄安新区、粤港澳大湾区及基础设施所在地地方经济建设都起到了较好推动作用。对于当地支柱性服务产业，本行积极支持发展前景好，具有细分行业优势的当地龙头企业，对地区经济发展发挥了良好的促进作用。本行积极支持股东实力雄厚、流程规范的长租项目和共有产权等保障性住宅项目；严格控制商办项目的开发融资业务。本行通过 PPP 项目提供融资支持棚改、道路建设、公益性设施建设等地方重大基础设施建设，促进当地的社区民生环境改善和经济发展，总行批复了 91 个项目，提供了 727.31 亿元贷款。

### 案例 10：济南分行支持社会民生产业

山东某企业以城市供水供热、污水处理及中水回用为主营业务，集市政水务工程设计、施工、现代服务业及高新技术产业于一体，具有城区供水、污水处理特许经营权。该企业对生活污水、工业污水、雨水及其他污水进行无害化处理，在达到国家环保标准后排入河流，或深化处理形成中水用于农业灌溉、园林绿化、工业用水、居民及市政杂用，污水处理能力 88 万立方米/日。同时，该企业拥有 200 座换热站，城区供热管网 600 余公里，服务人口近 9.8 万户，服务面积 1,500 多万平方米，承担着城区居民采暖和工业用汽。本行向该企业提供授信额度 1.2 亿元，贷款余额 1.2 亿元，主要用于供水、污水处理及供热设备改造等。

## 七、支持实体经济

本行在符合国家宏观政策、产业政策及监管要求的基础上，重点向制造业、租赁和商业服务和房地产开发业等行业倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额为 2,527.23 亿元，降幅 9.01%，在公司贷款中占比 14.24%，较上年末降低 2.32 个百分点。

表 5：本行按行业划分贷款流向

行业	2019 年		2018 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
制造业	2,527.23	14.24	2,777.56	16.57
交通运输、仓储和邮政业	1,393.39	7.85	1,456.46	8.69
电力、燃气及水生产和供应业	406.72	2.29	460.80	2.75
批发和零售业	1,454.77	8.20	1,429.81	8.53
房地产开发业	2,700.69	15.22	2,897.50	17.28
水利、环境和公共设施管理业	2,636.37	14.86	2,016.32	12.03
租赁和商业服务	3,397.04	19.14	2,796.00	16.68
建筑业	939.06	5.29	784.31	4.68
公共及社会机构	125.88	0.71	131.16	0.78
其他客户	2,165.30	12.20	2,017.05	12.03
公司类贷款合计	17,746.45	100.00	16,766.95	100.00 <sup>7</sup>

#### 八、审慎支持房地产行业和政府类融资业务

本行继续实施稳健的房地产授信政策，坚持“总量控制、双核心标准、优化投向、强化管理”的原则。本行继续实行表内、外全口径风险限额管理，强化对单一集团客户授信规模的限额管理，压降单一客户集中度。引导资金投向，优先支持棚改、保障房等项目。遵守国家差异化住房信贷政策要求，严格执行中央及地方政府出台的房地产调控政策，支持居民合理自住购房需求。截至年末，本行对房地产公司的贷款余额 3,953 亿元，增幅 3.62%，低于对公贷款余额增速。

本行政府类融资业务总体原则为“合规发展、结构优化、分类管理”。本行主动对接重大国家战略实施和重大工程项目建设，积极支持主体优质、项目合规、流程合规的项目融资需求，回避高风险领域和区域的政府类融资业务，主要从区域综合财力与债务水平、项目收支平衡、资金投向和担保方式等维度，综合把握经济风险和项目可行性。坚持政策合规底线，合法合规开展业务。截至年末，本行政府平台类贷款余额 926.37 亿元，增幅 0.90%，低于对公贷款余额增速。

<sup>7</sup> 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过 100%，以本数据为准。

## 九、优化区域<sup>8</sup>经济贷款结构

截至年末，本行对西部地区的贷款余额为 4,732.73 亿元，增幅 9.26%，占比 12.54%；对东部地区的贷款余额为 26,647.55 亿元，增幅 11.89%，占比 70.60%；对东北地区的贷款余额为 991.53 亿元，增幅 2.54%，占比 2.63%；对中部地区的贷款余额为 5,348.66 亿元，增幅 15.50%，占比 14.17%。

### 案例 11：银川分行支持西部大开发

宁夏某企业注册资本 200 余亿元，主营业务分别是煤炭开采、洗选、及煤炭深加工，主要供应电力、冶金、石化等行业。该企业已形成年 9 个现代煤化工项目，拥有甲醇 350 万吨/年、聚烯烃 200 万吨/年、车用柴油及化工品 273 万吨/年、液化石油气 41 万吨/年的生产能力。本行向该企业提供金融支持 30 亿元，利率基准下浮 10%，用于维持企业良好运营，进而促进西部地区经济发展。

截至年末，本行在西部地区设有 254 家营业网点，与去年持平，占比 18.13%，较上年上升了 0.12 个百分点；共布放自助机具 1,152 台，占比 18.45%，较上年下降 1.00 个百分点。本行西部地区员工 7,281 人，占比 13.56%，较上年下降 0.12 个百分点。

### 案例 12：南昌分行支持中部经济崛起

萍乡某海绵小镇建设 PPP 项目是江西省重点项目，是依托“山-水-林-田-城”良好的生态，打造海绵科技产业、滨水旅游、田园观光、康体养生、休闲运动于一体的“产城融合”的绿色项目，项目建成后将成为全国海绵工程示范项目。本行给予该企业 13 亿元授信额度，贷款余额 4.7 亿元。

表 6：本行按地域划分贷款流向

区 域	2019 年		2018 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	26,647.55	70.60	23,814.86	70.57
中部地区	5,348.66	14.17	4,631.00	13.72
西部地区	4,732.73	12.54	4,331.43	12.84
东北地区	991.53	2.63	966.99	2.87

<sup>8</sup> 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。



海外	24.58	0.07	——	——
贷款总额	37,745.05	100.00 <sup>9</sup>	33,744.28	100.00

## 第二节 金融监管

### 一、反洗钱

本行以中国人民银行《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》和中国银保监会《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》为指引，明确了董事会、监事会、高级管理层的反洗钱管理职责，将反洗钱风险管理纳入全行授权体系。本行董事会授权下设风险管理委员会履行反洗钱风险管理部分职责，授权行长负责反洗钱风险管理工作，强化总行反洗钱工作领导小组决策作用，总行所有部门全部纳入反洗钱工作领导小组成员单位，切实保障全行反洗钱风险管理履职。

本行进一步健全了反洗钱治理架构，增设了专门处室负责全行洗钱风险管理等 6 项职责，增设全行可疑交易监测集中作业处理 5 项职责，调整全行反洗钱内控管理 6 项职责。本行组建了反洗钱监测中心，制定了相关作业流程，分批上收 12 家分行的可疑交易监测集中作业，提升了专业监测水平和复杂风险防控能力。本行首次将反洗钱授权纳入全行授权管理体系，分级确定反洗钱权限，实现了“横向到边、纵向到底”管理，同时制定和修订反洗钱管理制度 7 项。本行开展了区域性差异化交易监测项目，拓宽对地下钱庄、涉恐融资、毒品、非法集资等洗钱及其上游犯罪的特征，并向中国反洗钱监测分析中心报送涉毒研究成果。截至年末，全年累计报送可疑交易报告 1.71 万余份，共 12 家分行提供可以交易线索，协助公安机关侦查等洗钱上游犯罪，获得当地政府或监管表彰。

本行于 2019 年顺利完成反洗钱监测分析二代系统接口切换工作，将本行大额交易报送及时率提升至约 97%。本行开展了多层次反洗钱培训，有效覆盖董监高、总分行各条线人员、累计约 3 万人次。

### 二、反假币

本行投入大量人力物力防止假币流通，维护国家金融秩序稳定。总行组织全行现金运营人员开展了现金业务专题培训，邀请人民银行现金专家对 2019 新版人民币防伪特征、识别要点进行详细讲解。各分行组织现金运营人员开展了形式多样的反假币培训和

<sup>9</sup> 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过 100%，以本数据为准。

宣传活动，提升社会公众的反假货币意识。截至年末，本行共收缴假币 12,194 张，较上年下降约 27.52%；收缴假币总金额约 102.78 万元，较上年下降 23.13%。

### 三、普惠金融

本行深入贯彻普惠金融的发展战略，坚持顶层设计，在总行层面坚定不移地抓好制度制定、流程设计、产品研发、系统建设、风险管理、品牌建设“六统一”；在分行层面，坚定不移地抓好审查、审批、放款、贷后“四集中”，初步建立了“敢贷、愿贷、能贷、会贷、好贷”的长效发展机制，推动全行普惠金融业务形成“规模增长、户数增加、质量提升”的良好发展局面。

表 7：本行小微企业贷款一览表<sup>10</sup>

	2019 年	2018 年
小微企业贷款余额（亿元）	2,042.55	1,363.53
小微企业客户数（万户）	11.33	8.22

本行着力解决普惠金融“没人做”的问题，建立健全体制机制，按照“试点先行、分步推进”思路，确立了“总行顶层设计、分行集中运营、支行批量获客”的运营模式，搭建了“条线垂直、条块结合、上下联动、全行共建”的“准事业部制”组织架构体系。本行核增普惠金融人员编制，新增专职管理人员超过 200 人，同时组建直营团队和专职客户经理、专职审批人队伍。

本行着力解决“不会做”的问题，坚持“以客为尊”，基于真实场景和真实用途，开发供应链金融等一系列标准化产品，定制小微企业结算卡、“信 e 付”等现金管理和理财产品。本行推出随借随还和无还本续贷业务，定制中长期贷款、循环授信和分期还款类产品体系，降低企业因融资期限与经营周期不匹配导致的“过桥”和“倒贷”费用。本行开发了自动化审批模型，实现标准化产品秒批秒贷。如本行业内首创的“物流 e 贷”产品，从申请到资金到账只需 5 分钟。本行强化党建引领，制定“党建+普惠”融合方案，将政策红利反哺小微企业，配置奖金、费用和补贴，持续提高绩效考核权重，积极支持业务发展。

本行着力解决“不好做”的问题，广泛应用科技手段，加快业务流程提速，简化定价管理、贷后管理和业务流程，优化客户评级、规模管控和项目核准流程。本行以金融服务移动化、便捷化为中心，上线手机银行企业云办公功能，7×24 小时

<sup>10</sup> 按中国银保监会统计口径，指单户授信总额 1000 万元（含）以下的小型微型企业贷款、个体工商户和小微企业主贷款。

为企业在线办理支付转账、代发工资、费用报销及回单查询等各类业务。同时，本行构建手机银行、网银、门户网站、微信银行等多渠道的线上化客户服务体系，经测算业务效率提速两倍。

本行着力解决“不敢做”的问题，根据监管要求，结合自身实际，构建特色化风险管理体系，成立普惠金融风险评审会，将“审查、审批、放款、贷后”等环节集中在分行办理，在有效管控风险的同时，大幅提升业务效率。本行按照“无损无责，有损尽职免责”原则，提升不良容忍度。

### 案例 13：帮助保洁公司渡难关

2019 年，江苏省镇江市某保洁公司老板童女士找到本行，她十分焦急地向客户经理诉说着企业的困难，希望能得到本行的帮助。她的保洁公司为某大型地产公司提供配套保洁服务。时近春节，保洁工人们都等着拿工资回老家过年，上游公司刚刚支付给她一张 51 万元的商业承兑汇票，可是这票该怎么换成钱呢？小微企业没有多少流动资金，眼看就要发不出工资，这可把童女士愁死了。偶然的的机会，她看到了本行的商票贷产品，可以帮小微企业把商票变现。

感受到客户如此急迫的需求，本行客户经理当即表示尽力帮助童女士渡过难关，决定为其开启专项绿色通道，安排专人快速审批。看到贷款到账的短信通知，童女士激动万分，赶忙将钱取出给工人发了工资。“没想到中信银行如此重视我这样的弱势企业，为了我公司工资钱这么拼命，我打心底里感谢中信银行，他们帮我解了燃眉之急，救了我的企业”。帮助小微企业解决燃眉之急，正是本行大力推进普惠金融业务的初衷，促进国家经济健康发展。

## 第三节 内控管理

### 一、全面风险管理

2019 年，国内、外经济金融形势复杂多变，本行主动加强对经济金融形势预判，积极防范各类风险，大力推进风险合规文化建设，持续完善全面风险管理体系，健全风险管理各项政策制度，完善授信审批体制，强化风险预警管理，不断改进风险管理综合评价考评体系，稳妥应对市场波动。

**总体安排：**本行风险管理的目标是根据全行的战略要求及风险管理策略、偏好，在可接受的风险范围内，为本行及股东创造价值，实现可持续发展。本行要求全体员工严

格执行各项政策制度，不得以任何理由和形式违规或越权。本行不断完善全面风险管理体系，落实“三道防线”职责，加强风险管理团队建设，强化风险防控意识，不断提升风险量化水平，推动信息化、智能化管理，风险管理质效稳步提升。

**新资本管理：**本行结合巴塞尔协议 III 最终修订框架的监管精神，强化风险管理的基础设施建设，不断提升基础数据质量、完善信息系统建设、增强计量模型的风险预测效果、深化风险计量成果运用。截至年末，本行已建立起全面符合新资本协议三大支柱要求、覆盖全部主要风险的识别、计量、监测、控制、报告的全面风险管理体系，持续规范全面风险管理的组织架构，完善风险偏好形成及传导机制，在风险管理的政策体系、管理流程、模型技术、信息系统、成果应用等方面不断深化。

**市场风险管理：**本行积极研究和应对市场波动，提高市场分析的前瞻性；建立了银行集团、本行法人和部门业务三级市场风险限额体系，动态调整市场风险限额，持续做好风险监测和提示；不断修订完善市场风险政策制度体系，提升市场风险管理精细化水平，在风险可控的前提下有力地支持了金融市场相关业务的发展。

**操作风险管理：**本行制定了操作风险工作要点，加强操作风险管理三道防线协同，持续提升操作风险管理水平。本行开展了标准化流程梳理和优化，查找现有流程中的薄弱环节以及风险隐患较高的风险点，持续加强风险指标监控、损失数据收集以及分级报告管理，提升操作风险防范意识。

**科技风险管理：**本行修订了 5 项信息管理制度，持续开展了现场检查及问题整改工作，发现并改进了管理薄弱环节。本行开展了信息科技风险评估及信息科技外包风险专项评估。本行加强了异地灾备机房管理，提升了全行运维保障能力。

**流动性风险管理：**本行继续坚持稳健审慎的流动性管理策略，严守流动性风险底线，根据监管制度和自身业务发展特点，不断完善流动性风险管理体系，加强对流动性风险的识别、计量、监测和控制，加强流动性风险限额监测和管控，确保监管指标达标和全行流动性整体安全。本行成功发行 400 亿元 A 股可转换公司债券和 400 亿元永续债，补充了长期稳定资金。截至年末，本行 LCR 为 139.67%、NSFR 为 105.03%、流动性比例 63.21%，均高于监管标准，分别较上年提升 33.74 个百分点、1.75 个百分点和 12.61 个百分点。

**利率风险管理：**本行以银行账簿利率风险监管新规的正式实施为契机，更新了本行相关风险管理制度、监管报送和风险指标体系，同时，本行持续开展定期分析和净利息

收入预测,对存量重点产品和新业务产品的利率风险来源进行结构分析及专项提示和指导,合理摆布资产负债组合产品与期限结构,以将银行账簿利率风险控制在本行风险容忍度范围内。

**法律风险管理:**本集团在业务所在国依照当地法律开展各项经营管理活动。在中国大陆地区,截至年末,本行共完成法律审查 49,136 项,涉及合同文本 67,393 份。本行管理诉讼案件量进一步增加,本年度内审结案件 8.2 万件、胜诉金额 329.33 亿元、主诉案件胜诉率 99.98%,同时处理各类被诉案件 163 件,避免直接经济损失 2.42 亿元。

**知识产权风险管理:**本行严格遵守《中华人民共和国专利法》,完善制定了《中信银行知识产权管理办法》,对专利申报流程和要求进行了详细规定。本行高度重视软件正版化,以满足业务发展需要出发,坚持软件正版化的基本策略,持续加强软件正版化管理。本行定期开展正版软件使用检查,同时利用终端管控手段,对非授权软件安装运行进行管控,规避终端非授权使用商业软件的风险。本行建立了正版软件台账,确保各类商业软件许可证数量的合法授权、合理配置和规范使用。本行由专门部门对相关法律文件进行审核,必要时聘请相关技术、专利代理、法律等专业人员提供咨询服务,以此确保专利的合法使用。

## 二、合规审计

**内部合规:**本行聚焦制度管理的薄弱环节,修订了《中信银行制度管理办法》,完善制度全生命周期闭环管理机制,从制定、培训、执行、重检全流程角度,保障制度有效、执行到位。本行修订了《中信银行合规审核管理办法》,进一步明确合规审核的定位和范围,确立了两级审核机制,加强了业务合规风险防范能力。本行健全完善外规内化主责机制和合规督办机制,对 80 项监管要求进行外规内化,新增或修订制度办法 86 项,改造优化系统 15 项,梳理业务流程 5 项,制定下发规范性文件 31 项,促进各项监管要求落地执行。针对托管业务指引、小微企业金融等重要监管规定累计培训 18,100 余人次。截至年末,本行共提出针对性合规意见 4,708 条。本行按照区别对待、分类管理的原则,实施差异化的授权政策,并按照实际情况对授权进行动态调整,有效规范权力运行,为管控风险、提升业务效率提供保障。截至年末,本行动态调整业务授权 101 次,培训授权管理骨干 1,100 人次。

**内部审计:**本行不断拓宽审计覆盖范围,完成了对资产管理业务、私募投资基金托管业务、并表管理等领域的审计,达到了监管制度对业务覆盖的刚性要求。本行首次对

中信银行（国际）有限公司实施审计，还对常州、潍坊等二级分行进行了重点审计，扩大了审计覆盖。本行共实施（含正在实施）145 项经济责任审计，涉及 38 家机构（含子公司）、24 个总行部门。本行共完成机构审计 12 个（含子公司）、专项审计 25 个、审计调查 2 个，累计投入 21,976 人日；出具 7 份《审计专报》和 15 份《审计提示》。本行不断提升员工反舞弊审计手段，加大了对外部工商数据、信息系统操作日志等数据的应用，加强对重点岗位的持续审计监督，并对发现疑点数据的高风险员工进行了现场查证。

### 三、廉政反腐

本行进一步加强作风建设，重申“八个严禁”要求，编发 6 期纪检工作信息转发典型案例，要求党员领导干部守住行为底线，带头模范遵守纪律规矩。本行加大对重点领域、重点岗位的监督力度，严肃开展选人用人、评优评先廉洁把关工作。本行持续强化警示教育，采取典型案例通报、典型违纪违法案例宣讲、开发培训课件等多种方式开展常态化警示教育。本行狠抓执纪问责，不断强化“不敢腐”的震慑力。进一步完善巡察工作机制，正在向常态化、规范化、纵深化方向发展。

## 第三章 绿色与环保

### 《联合国可持续发展目标》



相关绩效指标	单位	2019 年	2018 年
绿色信贷贷款余额	亿元	651.48	629.37
个人电子银行交易笔数替代率	%	99.37	99.03
外购电力	兆瓦时	244,955.36	257,528.57

绿色信贷.....P40

科技金融.....P42

碳足迹.....P43

本行高度关注中国政府签订《巴黎协定》及其政策导向，意识到气候变化问题开始对银行业发展带来风险和机遇，主要集中在对部分农业及相关领域企业的贷款风险。

## 第一节 绿色信贷

### 一、识别环境风险

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

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

### 二、绿色信贷

本行积极落实相关监管要求，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，防范环境和社会风险，提升自身的环境和社会表现，并以此优化信贷结构，提高服务水平，促进发展方式转变。本行在风险可控，商业可持续的条件下，按照绿色金融的业务导向，有进有退，逐步实现客户结构的绿色化转型。截至年末，本行绿色信贷贷款余额<sup>11</sup>651.48 亿元，增幅 3.51%。

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

<sup>11</sup> 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。



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

**案例 14：郑州分行支持生物质发电企业**

河南某企业属于生物质发电企业，每个发电机组规模为 1X30MW。该企业发电所用燃料主要从当地农民处收购的农作物秸秆，有效减少了当地农民焚烧秸秆带来的污染，同时增加了农民的经济收入。目前，本行向该企业提供流动资金贷款 3,000 万元，用于购买发电所需的农作物秸秆、花生壳，玉米芯、花生壳、树皮等生物质发电原料。

**案例 15：北京分行支持地铁 6 号线建设**

北京地铁六号线贯穿北京中心城区东西向的轨道交通骨干线，主要承担北京东西方向的客流，是北京市内第一条时速 100 公里的全地下地铁快线。根据第三方评估报告，北京市平均每公里地铁线路每年可减排氮氧化物约为 10.52 吨，地铁六号线工程全长共约 53 公里，则该线路全年氮氧化物减排量合计约 557.56 吨。截至目前，本行给予北京地铁六号线运营企业授信额度 20 亿元，贷款余额 19.33 亿元。

**三、“两高一剩”<sup>12</sup>行业**

对高污染、高排放和产能严重过剩行业分类施策，区别情况并采取“支持、维持、压缩、退出”等措施。对于技术优、效率高、有潜力、有市场的优质企业，可继续给予支持；对于其他企业，尽快制定方案，逐步压缩、退出。对短期内难以压缩、退出的企业，采取维持授信、增加缓释等方式，择机退出。

本行坚决落实国家宏观调控政策和产业政策，对两高一剩行业客户区别对待，压降落后企业授信余额，增加对龙头企业的授信支持。本行加强了对高耗能、高排放行业的风险管理，严把授信准入关口，加大对合规、选址、生产工艺、资源消耗、污染物排放等环境和社会风险的调查和审查，加强贷后监测力度。

**表 8：“两高一剩”行业贷款统计表**

“两高一剩”涉及行业	2019年	2018年
------------	-------	-------

<sup>12</sup> 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。

	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 <sup>13</sup>	206.31	1.16	225.15	1.34
水泥 <sup>14</sup>	31.70	0.18	18.57	0.11
焦炭	4.57	0.03	0	0
铜冶炼	9.93	0.06	4.46	0.03
铝冶炼	101.18	0.57	81.02	0.48
铅锌冶炼	3.80	0.02	3.45	0.02
火力发电	107.81	0.61	105.05	0.63
合计	465.30	2.62 <sup>15</sup>	437.70	2.61

## 第二节 科技金融

本行互联网金融在为客户提供便捷金融服务的同时,尽量减少纸质凭证的打印量和客户出行次数,从而起到降低全社会碳排放总量的效果。本行手机银行为客户提供线上转账、购买理财、积分权益兑换等一站式服务,用线上服务代替临柜服务,以电子凭证替代纸张。本行出国金融服务平台为客户提供“全球签”线上签证申请缴费、线上个人信息登记、签证进度线上查询、线上开具存款证明等服务。截至年末,个人网银客户数 4,704.38 万户,增幅 23.64%;个人网银交易金额 88,062.60 亿元,降幅 20.89%;个人手机银行客户数 4,582.87 万户,增幅 24.87%;个人手机银行交易金额 87,212.28 亿元,增幅 38.66%;电子银行交易笔数替代率约 99.37%,较上年提高 0.34 个百分点。

表 9: 本行电子银行业务统计表

	2019 年	2018 年	变化
<b>个人电子银行业务</b>			
个人网银客户数 (万户)	4,704.38	3,804.89	23.64%
个人网银交易金额 (亿元)	88,062.60	111,310.65	-20.89%
个人手机银行客户数 (万户)	4,582.87	3,669.97	24.87%
个人手机银行交易金额 (亿元)	87,212.28	62,897.23	38.66%

<sup>13</sup> 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。

<sup>14</sup> 水泥行业包括:水泥制造、水泥制品制造。

<sup>15</sup> 由于“四舍五入”原因,造成上述各项“贷款占比”加总数超过 2.62%,以本数据为准。

公司电子银行业务			
公司网银交易金额（亿元）	646,990.31	784,195.42	-17.50%
公司网银交易笔数（万笔）	9,721.17	7,556.79	28.64%

### 第三节 碳足迹

本行积极识别并遵守《中华人民共和国环境保护法》和《中华人民共和国节约能源法》法规要求，践行国家节能环保相关政策要求，积极推进绿色运营的相关措施，努力减少资源消耗及污染物排放。

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

#### 一、有害废弃物处置

本行在碳粉、硒鼓、墨盒处理方面，采取由有资质的供应商回收处理；在 UPS 电池处置方面，委托具有环保资质的厂家回收处理。

#### 二、无害废弃物处置

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

#### 三、倡导绿色办公

本行本着减少自然资源占用和降低污染物排放的初衷，在全行倡导绿色办公/生活。

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

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

**倡导节约用电：**根据光线情况适时关闭照明能源，杜绝长明灯，做到随手关灯，人走灯灭，使用节能灯具；空调温度夏天不低于 26℃，冬天不高于 20℃；天气好的时候不开空调，引入自然风；显示器，下班后或长时间离开时做到随手关闭电源，减少待机

耗电；合理调整办公楼发光字、LED 屏开启时段。

**倡导节约用水：**用水时避免大开水龙头，减少水的流量，用后随手关闭水龙头。

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

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

#### 四、绿色采购

本行制作的绝大部分信用卡卡片采用可回收原料制作，本行回收客户退回的信用卡占本行发卡量的比例约为 5%。本行目前使用的纸质名片，采用环保纸印制。

#### 五、生物多样性保护

本行在浙江省宁波市杭州湾新区（国家级湿地保护区）内设有一家营业网点，面积 1,160 平方米；在浙江省宁波市奉化市溪口镇（国家 5A 级风景区名胜）设有一家溪口支行，面积 345 平方米；在山东省淄博市博山区（省级自然保护区）内设有一家营业网点，面积 600 平方米。

#### 六、环保装修

本行在网点迁址、改建过程中，要求分行从设计、施工、材料方面，注重绿色环保、健康舒适，做好降尘、降噪，减少对环境的负面影响。

#### 案例 16：关爱员工健康，打造绿色环保办公区

本行将员工健康置于首位，对新办公区——中信大厦进行了全过程、全方位的环境监测管理。本行在办公区建设过程中严格把控材料标准，力争不放进一块不合格材料；在办公区竣工后精确监测空气质量，力争不漏进一个污染源。此外，本行还将搭建实时环境监测系统，让环境数据看得见、看得懂。

#### 七、主要绩效表现<sup>16</sup>

**外购电力：**外购电力是本行最大碳排放源。截至年末，本集团外购电力用量约 244,955.36 兆瓦时，较上年下降了 4.88%，折合二氧化碳当量排放量约 15.54 万吨，占

<sup>16</sup> 本标题下“本集团”口径均不含伦敦分行和悉尼代表处。

本行碳足迹总量的约 95.62%；人均外购电力用量约 4.29 兆瓦时，较上年下降了 5.83%。

**公务车耗油：**截至年末，本集团公务车采购汽油量约 187.37 万升，降幅 11.26%，折合二氧化碳当量排放量约 3,978.44 吨。

**废弃物排放：**截至年末，本集团有害废弃物排放总量约为 307.11 吨，降幅 11.89%，无害废弃物排放总量约为 1,239.14 吨，降幅 3.12%。

表 10：环境污染排放物统计表

排放物数据		
绩效指标	2019 年	2018 年
二氧化硫（吨） <sup>17</sup>	0.03	0.03
氮氧化物（吨） <sup>18</sup>	0.73	1.05
温室气体排放总量（吨） <sup>19</sup> （范畴一及范畴二）	162,564.21 <sub>20</sub>	185,831.22
人均温室气体排放量（吨/人）	2.85	3.29
每平方米楼面面积的温室气体排放量（吨/平方米）	0.07	0.08
每亿元收入温室气体排放量（吨/亿元）	86.66	112.72
温室气体直接排放（范畴一）（吨） <sup>21</sup>	7,118.49	7,474.59
公务车耗油	3,978.44	4,483.29
设施用柴油	16.45	36.13
天然气	2,876.84	2,619.20
煤气	37.63	50.74
液化石油气	209.13	285.23
温室气体间接排放（范畴二）（吨） <sup>22</sup>	155,445.73	178,356.63
外购电力	155,445.73	178,356.63
有害废弃物总量（吨） <sup>23</sup>	307.11	348.57
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0054	0.0062
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00014	0.00014
每亿元收入有害废弃物总量（吨/亿元）	0.16	0.21
无害废弃物总量（吨） <sup>24</sup>	1,239.14	1,279.09

<sup>17</sup> 本报告中二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

<sup>18</sup> 本报告中氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

<sup>19</sup> 本报告中温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料，且按二氧化碳当量呈列，包含直接排放（范畴一）和间接排放（范畴二）。

<sup>20</sup> 因四舍五入原因，范畴一与范畴二的加总数为 162,564.22 吨，较本数据高 0.01 吨。

<sup>21</sup> 本报告中温室气体直接排放量根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。

<sup>22</sup> 本报告中温室气体直接排放量根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2017 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》进行核算，其中，由于西藏电网无基准线排放因子，且拉萨分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故拉萨分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。

<sup>23</sup> 本报告中涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池和打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。

<sup>24</sup> 本报告中涉及的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型为废弃办公纸张和废弃生产硬盘。

人均无害废弃物总量 (吨/人)	0.022	0.023
每平方米楼面面积的无害废弃物总量 (吨/平方米)	0.0006	0.0005
每亿元收入无害废弃物总量 (吨/亿元)	0.66	0.78

表 11: 能源消耗统计表

能源消耗数据		
绩效指标	2019 年	2018 年
能源消耗总量 (兆瓦时) <sup>25</sup>	277,205.23	291,038.66
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	4.86	5.16
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.12	0.12
每亿元收入能源消耗量 (兆瓦时/亿元)	147.78	176.54
直接能源消耗 (兆瓦时) <sup>26</sup>	32,249.87	33,510.09
公务车耗油	16,251.99	18,314.30
设施用柴油 <sup>27</sup>	62.56	137.42
天然气	14,712.55	13,394.97
煤气	279.96	377.50
液化石油气	942.81	1,285.90
间接能源消耗 (兆瓦时) <sup>28</sup>	244,955.36	257,528.57
外购电力	244,955.36	257,528.57

表 12: 其他资源消耗统计表

其他资源消耗数据		
绩效指标	2019 年	2018 年
自来水消耗量 (吨)	2,448,094.84	2,203,528.41
人均自来水消耗量 (吨/人)	42.92	39.06
每平方米楼面面积的自来水消耗量 (吨/平方米)	1.09	0.91
每亿元收入自来水消耗量 (吨/亿元)	1,305.07	1,336.65
制成品所用包装物总量 (吨) <sup>29</sup>	215.31	240.26
每亿元收入制成品所用包装物总量 (吨/亿元)	0.11	0.15

## 八、其他绩效表现

**A4 复印纸:** 截至年末, 本集团共采购 A4 复印纸 53.02 万包, 降幅 2.95%, 折合二氧化碳当量排放量<sup>30</sup>约 1,267.12 吨; 人均 A4 复印纸采购量约为 9.29 包, 降幅 4.03%。

**纸质账单:** 截止年末, 本行信用卡账单总量 3.87 亿封, 增幅 25.36%; 纸质账单替

<sup>25</sup> 本报告中能源消耗总量包含直接能源消耗和间接能源消耗。

<sup>26</sup> 本报告中直接能源消耗数据根据燃料消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2008)》提供的有关转换因子进行计算, 包含天然气、煤气、设施用柴油、液化石油气和公车耗油。

<sup>27</sup> 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。

<sup>28</sup> 本报告中间接能源消耗数据根据电力消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2008)》提供的有关转换因子进行计算。

<sup>29</sup> 本报告中包装物主要包括纸质现金袋和纸质信封。

<sup>30</sup> 纸张完整生命周期二氧化碳排放因子 956 千克 CO<sub>2</sub>e/吨, 数据来源英国环境食品和农业事务部 (DEFRA) 2014。

代率为 99.56%，较上年提高 3.47 个百分点，相当于减少发出纸质账单 3.85 亿封，折合减少纸张<sup>31</sup>约 7,709 吨。其中，纸质账单总量 169 万封，折合二氧化碳当量排放量约 32.31 吨，降幅约 86.02%。

**市政用水：**截至年末，本集团市政用水耗用量约为 244.81 万吨，增幅 11.10%；人均市政用水耗用量约为 42.92 吨，增幅 9.88%。

**视频会议：**截至年末，本行共召开视频会议 5,296 场，增幅 12.39%，会议总时长 16,671.93 小时，增幅 6.34%。其中，总行召开 635 场，增幅 23.78%，会议时长 1,737.35 小时，增幅 22.62%；分行召开 4,661 场，增幅 11.00%，会议时长 14,934.58 小时。

---

<sup>31</sup> 测算标准，纸质账单每封 20 克。

## 第四章 社会与人文

### 《联合国和持续发展目标》



关联绩效指标	单位	2019 年	2018 年
营业网点	家	1,401	1,410
自助设备	台	6,243	7,053
员工总数	人	53,703	53,100
捐款总额	万元	3,165.86	2,626.74
志愿者行动	次	253	207

客户服务.....P49

员工发展.....P54

社区发展.....P59



## 第一节 客户服务

### 一、服务能力

**营业服务渠道：**本行已在中国大陆境内的 151 个大中城市设立了 1,401 家营业网点，较上年减少了 9 家，下降了 0.64%；投入运营自助设备 6,243 台，降幅 11.48%，实现了省级行政区的全覆盖，优化和补充了当地金融生态网，解决了当地社区居民金融需求，支持了地方经济的发展。

此外，本行结合区域经济金融资源情况、客群分布、网点产能等因素，本着贴近客户、贴近社区，为客户提供便捷服务的原则，不断优化区域网点总量模型，运用三方信息采集及微观选址模型，对全行 58 家网点进行了迁址，促使网点布局更加科学、合理。本行持续按照网点产能、人员配置、客户到访情况压降网点面积，促进网点轻型化发展，提高资源配置实效。

**保障客户人身安全：**为保障客户人身安全，本行全部营业网点在营业期间配备不低于 2 名专职安保人员；营业网点均安装了与当地 110 接警中心联网的入侵报警系统，可一键报警直达 110 接警中心；营业网点均配备了反恐防暴防护用具，用于突发事件的防卫；营业网点均安装了消防报警系统和喷淋系统，设计了消防疏散通道，如遇火警可及时上报上一级消防中心，同时引导客户有序撤离；营业网点营业区域均安装了视频监控系统，确保监控无死角，并与上一级监控中心联网，录像保留时间不低于 30 天；营业网点均建立了各类突发事件的应急预案，平时网点员工注重应急预案的演练，一旦营业网点发生各类突发事件，营业网点员工和安保人员将按照应急预案做好突发事件的处置，并积极配合公安机关提供后续线索，妥善解决善后事宜。

**保护客户信息安全：**本行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》，完善制定了《中信银行电子数据安全管理办法》《中信银行信息科技外包管理办法》等信息安全相关的制度办法，明确内部及外部数据接触人员的职责权限和义务，落实信息安全管理，并建立了科学有效的信息安全保护管理体系，从各个层面确保信息的保存及使用安全。

本行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。

**保护客户资金安全：**本行作为一家负责任的银行，将客户资金安全放在首要位置，不断完善客户资金安全机制，在确保安全的前提下创新保护手段，使客户安心。本行全部营业网点现金接送款均采用专业武装押运外包服务模式，充分保护客户资金安全。

在办理业务时，本行在网上银行和手机银行的登录界面加入了风险提示页，在智慧柜台的转账等重点交易环节加入了风险提示语句，在人脸识别时提示交易信息内容，在网点张贴风险提示。我行短信通知服务，对于 300 元以上的动账交易都有相应提示。此外，本行在办理代开个人账户时均与被代理人电话核实真实性，在非法定代表人开立结算账户时均与法定代表人核实。

在技术保障上，本行持续完善信息安全制度体系，新增或修订了 8 项信息安全类制度规范。同时，本行积极向公司银行客户推广密码器，采取更先进有效的手段保障客户资金安全。本行自助银行均安装了视频监控系统，并与上一级监控中心联网，实施 24 小时远程监控。一旦发现可疑人员放置非法读卡器或实施暴力犯罪，监控中心将立即通知就近巡查人员立即赶往现场，同时向 110 接警中心报警。日常，本行定期巡查自助银行的自助机具，一旦发现可疑非法读卡器，将立即实施拆解并集中销毁。

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

**营业网点 6S 管理：**本行在全行网点引入了“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”6S 管理模式，进一步满足不断升级的客户需求，有效提升客户的服务体验。同时促使本行每位员工养成了良好的习惯，并按规则做事。“整理、整顿、清扫、清洁”：要求网点解决如何用好空间、用足空间、保持环境清洁、形成良好习惯等问题，为服务对象创造一个宽松、舒畅、安全、自由、随意的环境，使客户在享受服务的整个过程里，尽可能地保持良好的心情，自始至终能真正获得愉悦的精神享受。“安全和素养”：要求网

点解决如何保障客户在享受银行优质服务同时的人身安全和财产安全。

## 二、客户关系

**客户关系管理：**本行围绕“以客为尊”的核心价值观，不断探索创新的客户服务文化及客户体验模式，将客户关系管理及消费者保护意识理念贯穿到产品和服务之中。

**客户投诉管理：**本行高度重视消费者投诉管理，制定了《中信银行信用卡中心客户服务部投诉处理规范》和《中信银行信用卡中心服务品质管理办法》，修订了《中信银行信用卡中心消费者权益保护工作管理办法》，建立了闭环式的投诉管理体系和投诉处理的问责、回访和通报机制。本行成立了投诉处理专门团队，建立快速响应机制，高效解决客户的问题。

客户可通过 4008895558 客服中心进行投诉。本行接到投诉后，优先联系客户，核实情况，确认所属业务及责任部门，再由相应部门核实客户反馈情况给予客户答复并同时反馈处理结果。截至年末，本行接受和处理客户投诉 105,285 宗，增幅 5.78%，客户抱怨率 0.0212%，下降 0.0041 个百分点；客户投诉处理满意度 96.81%，下降 0.14 个百分点。

客户可通过监管机构总部及其分支机构进行投诉。本行接到监管机构转办的投诉，并按照本行内部流程处理完毕后，将及时向监管机构反馈。截至年末，本行接到监管机构总部直接转办投诉 245 笔，接到监管分支机构转办投诉 3,796 笔。

**规范理财销售：**本行在销售理财产品前，要求员工有效识别客户身份，向客户介绍理财产品销售业务流程、收费标准及方式等，了解客户风险承受能力评估情况、投资期限和流动性要求，提醒客户阅读销售文件，特别是风险揭示书和权益须知，确认客户抄录了风险确认语句。本行在销售理财产品时，要求员工向客户做充分的产品介绍，包括期限、投资方向、在各种情景下的收益测算情况等，使用通俗易懂的语言充分披露理财产品的风险，说明最不利的投资情形和投资结果，并确认客户完整、准确理解。本行在销售理财产品时，要求员工不得对客户做出不符合产品实际的宣传或者产品本金、收益承诺，不得采取强制或误导宣传的方式引导客户从事相关购买行为，严禁代客户进行理财产品认购、申购和赎回等交易的操作，严禁代客户保管证书介质（文件或 USBKEY）等，严禁承诺收益或者承担损失。

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

- 客户经理在向客户推广宣传产品及相关服务内容必须真实，符合既定的标准和规范，不得夸大或片面宣传，不得进行误导性和欺骗性的宣传解释。
- 在销售理财产品时，本行要求具有销售资质的理财经理引导客户在具有明显理财产品信息标识、风险揭示标识、营销资质展示的理财销售专区进行产品介绍和推介；理财经理需向客户详细阐述产品说明书相关要素及可能遭遇的金融风险。
- 在购买理财产品时，本行要求客户亲自填写风险测评问卷，其测评结果必须高于产品风险等级方可购买理财产品。
- 在购买理财产品时，本行要求客户在理财经理的帮助下进行录音录像，逐一亲口确认产品风险特征及相关要素均已清楚知悉。
- 信用卡申请表所有需申请人填写的内容、申请人签名栏（含电子签名栏、纸质签名栏）、抄录“申请人声明”栏均须由申请人本人填写。
- 电子银行业务的用户协议有风险提示专项条款，提示客户在使用电子银行业务中应注意的常见风险，以及为防范风险而应采取的合理措施，且客户需阅读并同意相关条款方可开通电子银行业务。
- 在电子渠道提供的保险、基金、理财等关键交易中，本行通过《产品说明书》《告知事项》《风险提示》等文件，以及风险等级匹配、温馨提示等内容，向客户进行风险披露，并提示注意事项，且需客户阅读并同意相关条款方可继续进行交易。
- 在电子银行转账页面，本行通过页面文字提示客户，如“向陌生账号汇款转账可能涉嫌诈骗，请谨慎操作”及“请不要轻信陌生人诱导性的投资理财推荐，谨防被骗”等，提示客户防范诈骗风险。
- 在电子银行投资理财页面，本行通过文字提醒客户在投资过程中面临的不确定性风险。
- 本行通过公告的形式，向客户提醒近期发生的风险事件。

**减免服务收费<sup>32</sup>**：本行严格执行中国银保监会关于免除人民币个人账户 11 类 34 项有关规定。本行严格执行中国银保监会对于小微企业收费“两禁两限”相关政策，即除

<sup>32</sup> 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。

银团贷款外，不得对小型和微型企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小型和微型企业收取财务顾问费、咨询费等费用。本行严格执行政府定价和政府指导价目录，严禁各单位突破政府指导价政府定价上限。本行积极响应普惠金融政策，在手机银行、个人境内网上银行转账服务免费的基础上，继续扩大免费范围，对个人人民币本行异地存取款、转账服务项目实施减免优惠。本行严格执行有关取消个人异地本行柜台取现手续费，以及暂停收取本票和银行汇票各自的手续费、挂失费、工本费等共计 6 项收费的规定，同时进一步主动扩大优惠范围，免收所有客户账户管理费（含小额账户管理费）和年费（不含信用卡）。本行实施多种形式的优惠减免，除中国银保监会规定的 11 类人民币个人账户长期免费外，还对 58 项服务项目实行长期免费；全行 145 项收费服务项目中的 54 项，针对特定客户实行长期优惠。截至年末，本行共免除人民币个人账户服务收费项目约 688.89 万笔，减免服务价值约 28.13 亿元。

### 三、供应商管理

本行依照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国环境保护法》，在对供应商进行准入评审的阶段中，要求供应商在准入资料中包含环境和社会责任信息，并通过第三方机构采集所有签约供应商的环境风险和社会风险信息，如遵守法律法规、社会责任、重大变故、法律纠纷等情况，并纳入供应商整体评估，引导供应商履行应尽的环境责任和社会责任，倡导绿色采购，优先采购节能环保产品。此外，本行要求供应商在招标文件中必须提供近半年内连续三个月依法缴纳税收和社会保障资金的证明文件，并根据项目要求提供履行社会责任的相关认证，如 ISO9000 品质体系认证、ISO14000 系列认证、ISO27001 认证等。

本行未发现对环境和社会具有重大负面影响的供应商，同时未发现供应商具有强迫或强制劳动的重大风险并对本行产生重大负面影响的事件。如发现，本行将根据内部规定，对其采取警告、禁用和退出等处罚措施。截至年末，总行年内新增的 347 家注册供应商已全部提交相关文件。

### 四、业务协同

业务协同是中信集团的发展战略，是本行独特的核心竞争力之一，本行始终坚定贯彻集团协同战略，立足服务实体经济发展，与客户共生共享、共创新可能，打造中信“一站式”金融服务方案，满足客户多样化需求。本行联合中信集团子公司及本行子公司，为客户提供综合化金融服务，集团业务协同迈上了新台阶。截至年末，本行与集团内金

融类子公司落地项目 557 个，累计为客户提供债券承销、股权投资、信托计划、融资租赁等联合融资服务总额超过 6400 亿元。

**区域协同：**本行借助集团协同优势，积极参与京津冀、长三角、粤港澳大湾区重点项目建设，中标河北雄安产业投资引导基金首家托管行资格，上线雄安新区建设资金区块链，中标南京江北新区研创园“芯片之城”科创基地 PPP 项目，入围广东粤澳合作发展基金首批合作银行，参团港珠澳大桥、惠大高速等重点基建项目等。

**跨境协同：**本行在第 12 届哈萨克斯坦阿斯塔纳经济论坛期间，举办了中哈高新技术企业论坛，促成 10 家中哈企业签署了合作备忘录，会后推动参会企业进口哈方农产品，出口中方科技产品。本行紧跟集团境外发展步伐，发挥海外平台资源优势，通过跨境业务研讨、境内外客户互荐，满足客户多样化金融服务需求。截至年末，本行各分行与信银国际、信银投资联手落地跨境协同重点项目 93 个，融资总额折合人民币 1,617 亿元。

**母子协同：**中信金融租赁深耕绿色租赁领域，在清洁能源融资租赁领域持续打造专业优势，大力支持民营企业发展，为支持实体经济发挥了重要作用。截至年末，中信金融租赁投放资金总额超过 1,000 亿元。中信百信银行作为国内第一家法人直销银行，与北京、合肥、宁波、青岛、长沙、重庆分行在汽车经销商线上融资、网贷平台资金存管、线上消费金融等业务领域开展合作，实现了母子行优势互补。阿尔金银行探索境内外母子协同合作，落地跨境人民币拆借业务，打通了跨境人民币资金融通渠道，落地首单跨境人民币银团贷款。

## 第二节 员工发展

### 一、基本情况

**总体情况：**截至年末，本集团员工总数 57,045 人，增幅 1.12%；本行员工总数 53,703 人，增幅 1.14%。本行合同制员工 52,126 人，增幅 4.34%，占比 97.06%。截至年末，本行附属公司员工总数 3,342 人，增幅 0.81%。其中，浙江临安中信村镇银行股份有限公司 55 人，中信金融租赁有限公司 93 人，中信国际金融控股有限公司 2,286 人，信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）908 人。

表 13：本行员工情况统计表

	2019 年	2018 年	变化 (%)
员工总数	53,703	53,100	1.14

合同制员工	52,126	49,956	4.34
派遣及聘用协议员工	1,577	3,144	-49.84
男性员工	24,838	24,726	0.45
女性员工	28,865	28,374 <sup>33</sup>	1.73
少数民族员工	2,512	2,434	3.20
基层员工	47,369	46,753	1.32
分行管理干部 <sup>34</sup>	5,825	5,867	-0.72
总行管理干部 <sup>35</sup>	509	480	6.04
博士	203	187	8.56
硕士	11,725	10,603	10.58
本科	38,911	38,727	0.48
大专	2,591	3,255	-20.40
大专（不含）以下	273	328	-16.77
30岁及以下	18,739	20,957	-10.58
31-40岁	25,162	22,963	9.58
41-50岁	7,737	7,378	4.87
51-59岁	2,065	1,799	14.79
60岁以上	0	3	-100

**派遣制员工：**根据国家派遣制用工规定，本行进一步加强派遣制用工管理，派遣制员工数量及占比逐年下降。截至年末，本行劳务派遣制员工 1,575 人，较上年末减少 49.66%，占比 2.93%，较上年下降 2.96 个百分点。

**外籍员工：**截至年末，本集团各境外机构雇佣外籍员工 673 人。其中，中信国金及其下辖中信银行（国际）有限公司外籍员工 113 人，占比 4.94%；信银香港（含境内机构）外籍员工 1 人，占比约 0.11%；伦敦分行外籍员工 11 人，占比 44%；悉尼代表处外籍员工 0 人，占比 0%；阿尔金银行外籍员工 548 人，占比 99.28%。

## 二、强化管理

**管理制度：**本行制定和修订了员工绩效考核管理、领导人员管理等人力资源制度，

<sup>33</sup> 经数据重述，2018 年度本数据以此为准。

<sup>34</sup> 分行的部门总经理助理、支行行长助理（含）级别以上员工。

<sup>35</sup> 总行机关的处长助理（含）级别以上员工。

为本行进一步完善人力资源管理提供了基本保障。

**员工满意度：**本行开展了分行人力资源管理工作满意度评价调查工作，分行员工参与率约 51.74%，较上年增加 5.22 个百分点。其中，评价为非常满意和满意的占比 89.41%，评价为一般的占比 9.71%，评价为不满意的占比 0.88%。

### 三、基本保障

**福利待遇：**本行合同制员工的福利包括：社会保险、住房公积金、企业年金、补充医疗保险。本行为符合参保条件的劳务派遣制员工缴纳社会保险及住房公积金。本行建立了多支柱养老保障体系，除基本养老保险外，在自愿平等协商的原则下，试用期满的合同制员工可自愿加入本行企业年金。根据《中信银行企业年金实施管理办法》，本行员工个人缴费部分按本人上年度月均工资的 4% 缴纳，单位缴费按不超过上年度职工工资总额的 5% 缴纳。派遣员工的养老福利制度由派遣公司制定。

本行持续推进差异化薪酬建设，规范并完善薪酬福利分配制度，制定了相关指引和管理办法，体现同工同酬原则，让员工享有平等的晋升、薪酬福利待遇等权利，未因性别、民族、政治党派不同差异化对待。

#### 案例 17：员工帮助计划（EAP）项目

员工帮助计划项目继续为员工提供 7\*24 小时咨询服务，帮助员工及家属解决生活中的困惑，及时化解问题矛头。年度累计为总行员工及家属提供心理咨询服务 205 人次。通过 EAP 心理咨询解惑，员工心理困扰平均程度从咨询前的 6.13 分下降为 4 分。此外，本行还为员工提供了心理阅读和心理培训，帮助员工提升日常心理资本。

**工作安全：**本行致力于为员工提供安全的工作场所，在营业网点现金区安装了符合国标要求的防弹玻璃和联动互锁安全门，每个柜员均安装了与当地 110 联网报警系统，如遇警情可一键触发报警。在营业区域和办公区均安排专职安保人员值守，营业网点的安防视频监控系统与上一级监控中心联网，实施 24 小时远程监控值守。本行严格遵守《工伤保险条例》及相关变更和补充条款关于因公死亡和工伤事件的认定和赔偿标准。截至年末，本行有 1 名员工因公死亡；有 51 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<sup>36</sup>，较上年减少 5 人次，员工因工伤发生的误工天数为 2,059 天。当员工意外受伤后，本行积极向当地人力资源和社会保障部门提出工伤认定申请。

**劳动与休息的权益：**本行依据《中华人民共和国劳动法》制定了《中信银行劳动合

<sup>36</sup> 本行员工工伤的认定、待遇等，按照中华人民共和国国务院令第 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令第 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行。



同管理办法》，执行国家有关工作时数、休假、劳动保护等规定，保障员工的合法权益。本行员工如确因工作需要加班的，可由加班人自愿填写加班申请表，经审批同意后方可加班。截至年末，本集团全年加班<sup>37</sup>约 207.48 万小时，降幅 5.68%，年人均加班约 36.37 小时，较上年降低 2.62 小时。本集团员工应休年假约 46.09 万天，实休约 29.08 万天，实休率约 63.10%。本集团员工其他假期，包括婚假、事假、病假、丧假等，全年共计休假约 22.33 万天，年人均休假约 3.91 天，降低 0.18 天。

**员工体检：**本行为员工安排定期常规身体健康检查，部分机构为 35 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 5.10 万人次；本行自愿参加身体健康检查的员工约 5.07 万人次，较上年减少约 0.98%。

**退休员工关怀：**总行机关根据退休人员需要有序安排年度退休人员各项活动，如春季健步走、参观中信第一城、举办防老年人金融诈骗讲座、组织体检等；坚持新春慰问、患病慰问，体现对退休员工的关怀。

#### 四、职业发展

本行的岗位体系建设以构建价值创造为导向的绩效管理体系为基础，深度释放组织和员工创新活力。在员工业绩考核中应用 OKR 绩效管理工具，组织员工根据战略、年度重点工作等，结合自身岗位职责，制定个人绩效计划，对计划推进情况进行过程考核与跟踪辅导，年末对计划完成情况进行考核，同时采用多维度打分对员工行为能力表现进行评价，并结合部门考核结果最终评定员工年度考核等级。

#### 五、合法权益

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

**工会权益：**本行严格遵守《中华人民共和国工会法》的要求，在总行机关、各分行建立了健全的工会组织，足额计提工会经费，确保工会活动的广泛开展。截至年末，共

<sup>37</sup> 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况。

有 29 家一级分行召开了职工代表大会。

**女性权益：**本行与女员工签订了《女职工权益保护专项集体合同》，并积极开展面向全行女职工的各种关爱活动。如：总行工会继续在“祝你好‘孕’”活动中共向分行怀孕女员工发放防辐射服约 2,000 余件。

**雇佣童工：**本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》《劳动合同法》的相关规定执行，未雇佣童工。

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

**强制劳动：**本行根据《中信银行劳动合同管理办法》和《中信银行员工考勤管理办法》，执行国家有关工作时数、休假、劳动保护等规定，防止以任何形式强迫或强制员工劳动，保障员工的合法权益。

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

## 六、职业培训

本行加强了员工培训工作的顶层设计，优化了分层分类的全员培训体系，形成了新一代培训规划全景图。本行对中高层干部的培养形成了高管正职培训（领航计划）、高管副职培训（远航计划）和中层干部培训（忠航计划、诚航计划）。同时，按照“总行统领、上下联动、分层实施、责任到人”的人才工作机制，稳步推进人才梯队建设暨“双百双千”工程，集中实施高级管理人才远航计划、国际化人才出航计划、专业人才明航计划、青年骨干人才星航计划。截至年末，本行共举办各类培训 5,274 场，培训 69.69 万人次（不含网络）。本行数字化学习平台在线学习 560.61 万人次，总时长 379.02 万小时。此外，总行机关共举办 17 期“中信大讲堂”和 21 期“业务加油站”。

表 14：本行培训情况统计表

	2019 年	2018 年	变化 (%)

培训总投入（万元）	16,044.99	10,860.20	47.74
人均培训投入（元）	2,987.73	2,045.23	46.08
培训总人次（人次）	696,866	603,093	15.55
人均培训次数（人次）	12.98	11.36	14.26

## 七、关爱员工

本行支持各分行工会开展员工慰问活动，对身患重病员工及其家属进行慰问。2020 年元旦前后，本行李庆萍董事长、方合英行长、刘成监事长以及郭党怀、杨毓、胡罡、谢志斌副行长前往 28 个总行部门和福州、成都、青岛、昆明、宁波、北京等地的营业网点，慰问节日期间坚守岗位进行年终决算的员工以及 30 余名困难员工，共拨付慰问金 189.3 万元。本行支持基层工会开展“六有工会组织”<sup>38</sup>规范建设和基层网点小食堂、小活动室、小阅览室、小更衣间及小茶歇处等“五小”建设，每个传统支行下划 1 万元，共计 1,458 万元。

本行工会积极开展形式多样、丰富多彩的文体活动。如：宁波分行工会举办 2019 年职工趣味运动会、长春分行工会举办十周年行庆晚会、郑州分行工会举办第七届乒乓球锦标赛等。

### 案例 18：举办第四届职工羽毛球比赛

6 月 20 日-21 日，本行第四届职工羽毛球团体比赛在长春举行，中国大陆地区的 160 名运动员参加了比赛。信用卡中心荣获冠军，武汉、广州、北京、石家庄、深圳、大连和南宁分行分获二至八名；北京分行曾轶、长春分行吴迪、福州分行袁靖、长沙分行蔡玺安、广州分行李浩耿、信用卡中心刘炜冲、石家庄分行徐蓉荣、武汉分行周聪、南昌分行刘含、银川分行赖月香、大连分行崔丽和南宁分行樊嫦获得优秀选手奖。

## 第三节 社区发展

### 一、对外捐赠基本情况

本集团严格遵守《中华人民共和国慈善法》等法律法规的要求，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。截至年末，本集团捐赠人民币 2,635.02 万元、港元 577.26

<sup>38</sup> “六有工会组织”即：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。

万元<sup>39</sup>、美元2万元<sup>40</sup>，合并折算后共计3,165.86万元，增幅20.52%，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118.28万元，降幅13.07%。本集团纳税总额<sup>41</sup>253.80亿元，降幅7.04%。本集团每股社会贡献值<sup>42</sup>4.96元，增幅6.00%。

## 二、抗击新冠肺炎疫情<sup>43</sup>

自2019年12月以来，新型冠状病毒感染导致的肺炎疫情在中国大陆地区不断蔓延，尤其以湖北省武汉市最为严重。为加强疫情防控、病情救治和医护人员保护，履行本行应尽的国企责任和社会责任，践行“有温度”银行的愿景，2020年1月26日，经董事会特批，本行向中华慈善总会捐赠5,000万元，用于在全国范围内疫情防控、病情救治和医护人员保护等特定目的。同时，本行员工克服种种困难，保证了金融业务的稳定运行，发挥了金融服务对疫情防控的积极作用，支持政府、医院优先办理金融业务，支持企业尤其是小微企业复工复产，支持个人客户在特殊时期的合理诉求。现选取有代表性的事件报告如下：

**本行董事长等领导视察疫情防控。**本行李庆萍董事长、方合英行长和刘成监事长先后视察了总行大楼1层和B1层出入口体温检测防疫、员工餐厅和便利店的防疫和服务情况，要求在做好疫情防控的同时，加强对员工工作生活的关心和服务，既体现防控的“严”，也要体现对员工的“爱”。

**风险政策助力企业复工复产。**本行根据人民银行、银保监会、证监会等监管单位要求，制定并推出了系列政策措施，主动担当作为，为企业缓解资金难题。1月28日，本行发布了特殊时期支持重点领域投放的4项基本措施，包括客户准入审核权限下放、贷款补贴、精准营销支持、存量贷款延期等。2月6日，本行进一步出台了5项具体举措：一是分类施策，主动摸排、主动对接、主动服务抗击疫情重点企业，足额保障融资需求，并做好受困企业帮扶工作以及新型医疗、线上办公、智慧城市等领域的支持工作；二是降低贷款利率，给予防疫应急、生活保障等抗击疫情直接相关的一线重点企业及受疫情影响出现暂时性困难的企业专项贷款利率优惠政策；三是设立绿色通道，“特事特办、急事急办”，优先支持企业抗击疫情，快速响应企业融资需求；四是进一步优化业务办理

<sup>39</sup> 根据 2019 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 0.8958 元计算。

<sup>40</sup> 根据 2019 年 12 月 31 日 16:30 中国银行间外汇市场交易价格，交易价格计算公式为（买入价+卖出价）/2，即 1 美元对人民币 6.9668 元计算。

<sup>41</sup> 本行始终依法纳税，未产生税收争议或罚款。

<sup>42</sup> 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。

<sup>43</sup> 本专题的报告周期为截止至本报告披露日止，本专题内所涉及日期除特别注明外，均为 2020 年。

流程，减少线下操作，保证合规的前提下充分利用网银、邮件、微信等线上线下渠道，提高业务办理时效性；五是不抽贷、不断贷，为已有合作、出现暂时性经营困难的企业变更还款计划、延长贷款期限。2月6日至3月10日，本行处理因疫情原因不降级客户18户，涉及金额14.26亿元；因疫情原因不报征信355户，涉及金额10.14亿元。

**零售业务加强消费者权益保护。**本行积极落实监管要求，主动作为，第一时间汇总疫区八大类49条客户需求，及时反馈解决策略，形成全行性应对措施进行推广，确保金融服务畅通，切实保障消费者合法权益。重点采取6项具体举措，做到让客户安心：一是公示网点设施设备消毒情况及辖内网点营业安排；二是对到访网点客户严格执行防疫措施，对客测体温、请客戴口罩；三是对柜台及各自助类设备进行消毒并张贴“已消毒”提示；四是准确解释疫情期个人客户人民币存取款和转账汇款手续费减免政策；五是快速处理客户投诉，对于客服中心转办紧急类工单及预升级类投诉，要求在24小时内处理完毕；六是不借疫情渲染炒作金融产品。

**国际业务保证跨境业务平稳运行。**本行国际业务平稳开展，为进口防疫物资及跨境受捐收汇提供绿色通道。截至3月13日，本行累计办理国际结算业务超过12万笔，国际收支口径收付汇量429亿美元。

**普惠金融为小微企业纾解困难。**本行确保普惠金融贷款投放资金来源，主动承担融资过程中发生的押品评估费和抵押登记费，主动将小微企业“两禁两限”政策调整为“四禁”，对新开户小微企业免收开户费、工本费、网银转账手续费，大幅降低客户综合融资成本。本行建立疫情防控业务绿色通道，简化审批流程，按照“特事特办、急事急办”原则，办理疫情影响严重区域和防疫相关项目业务。本行主动摸排客户，对受疫情影响暂遇困难的小微企业，不抽贷、不断贷、不压贷，“一户一策”给予利率优惠、展期续贷和征信保护。对于湖北省内普惠型小微企业配置专项信贷规模。

工会积极保护职工生命健康。总行工会为应对新冠肺炎疫情，向各下级工会下划专项防控资金1,703.605万元，用于采购口罩、红外线体温测量仪、额温枪、水银体温计、消毒酒精、酒精喷雾（消毒片）、洗手液等。

#### 案例 19：总行机关构筑安全屏障

为确保员工身体健康，总行机关安装了非接触式成像人体测温仪等防控设备，加强了人员和车辆的进出管控，对进入办公区的人员进行体温检测，对鞋底进行消毒处理，对人员和车辆进行严格登记。总行机关对办公区严格清洁消毒，每日对大堂、前台、闸机、售饭台、加热台、餐厅桌椅、电梯按钮进行擦拭消毒，对大堂、餐厅、保安室、更衣室、卫生间、电梯厅、电梯轿厢等区域喷洒消毒，在电梯轿厢放置按钮专用面巾纸，重点位置张挂消毒指示牌、温馨提示贴。

#### 案例 20：武汉分行在危境中履行使命

本行武汉分行身处疫情发生最严重的城市，受疫情管控影响出行艰难。但是，为了充分发挥金融力量助力疫情防控，本行武汉分行员工克服了种种困难，以高效的响应速度，履行了金融从业者的时代使命。截至 3 月 6 日，武汉分行已为医药行业相关企业累计融资共计 7 亿元。截至 2 月 2 日，武汉分行为市政集团紧急办理 500 万元取现业务，用于发放工人工资。截至 1 月末，武汉分行为 20 余家小微企业提供了授信支持，贷款投放近 3 亿元。2 月 3 日，武汉分行向某后勤物资保障企业发放贷款 1.3 亿元，保障封城下的武汉生活物资供应。

#### 案例 21：北京分行为中国红十字会总会开通绿色捐款通道

本行是中国红十字会总会境外捐款接收银行，在中国红十字会总会提出接收境外捐款业务需求后，立即组织业务骨干紧急到岗，在北京外汇管理部的指导下，简洁高效办理境外捐赠款入账业务，截至 1 月 31 日，入账金额约合 17 万美元。

### 案例 22：北京分行全力保障财政应急支付

本行北京分行成立财政应急支付小组，保障疫情防控期间财政部中央财政授权支付额度及时下达及北京市财政局疫情防控资金最优先拨付。

### 案例 23：福州分行为财政医疗 1 小时拨付资金

本行福州分行 2 月 4 日接到福建省财政厅某下属单位电话，表示需要向医院紧急拨付医药费资金，以保证相关防疫支出。为确保财政资金的快速拨付，本行立即启动绿色通道，在 1 个小时内将该笔 1,700 万元的医疗资金成功拨付至全省 15 家医院。

### 案例 24：杭州分行为医护人员提供免费保险

本行杭州分行与泰康养老保险公司浙江分公司为 2 家医院抗击疫情的全体医护人员免费提供每人 20 万元保额的专项保险保障，共计 2,871 份，累计总保额约 5.7 亿元。本行义乌分行与泰康养老保险公司浙江分公司为义乌市疾控中心等 7 个单位所有医护人员免费提供每人 20 万元保额的专项保险保障，共计 6,116 份，累计总保额约 12.23 亿元。

### 案例 25：南京分行保障某企业网上退票业务

某汽车票网销售平台企业根据国家政策，在为旅客办理退票及免除手续费时遇到了信息量大、手续繁琐的问题。本行南京分行得知情况后，利用本行聚合了银联二维码、微信支付、支付宝、QQ 钱包等主流条码支付产品的“全付通”平台，大幅简化退款流程、缩短退票时间。截至 2 月 20 日，1.85 万名旅客完成退票，19.38 万名客户实现购票，纾解了企业困难，服务了社会需求。

### 案例 26：石家庄分行为制药企业紧急发放 1.5 亿元贷款

本行石家庄分行在了解到河北某化学制药企业有融资需求后，只用短短 10 小时，成功为企业发放流动资金贷款 1.5 亿元，有力支持了企业扩大产能。该企业向本行发来了感谢信。

### 案例 27：郑州分行为防疫物资生产企业办理 5 亿元票据融资

河南某化工企业是获准生产 84 消毒液的单位。该企业于 1 月多项融资陆续到期，资金压力较大。本行郑州分行在得知该企业急需融资，部分资金用于生产疫情防控物品后，在 4 个小时内完成该企业 5 亿元票据融资业务，有效缓解了该企业资金压力。

### 案例 28：深圳分行认购疫情防控债

某企业下属集成房屋公司是武汉火神山、雷神山医院的援建单位之一，目前已承接 2,000 多台箱房的建设任务，用于全国各地隔离医院和医学观察用房援建；下属某物流公司提供道路货运中转、驾驶人员联络保障及疫情防护、消毒等相关服务。该企业于 2 月 5 日公告发行超短期融资券 3 亿元，其中 2 亿元将用于疫情防控相关支出。本行深圳分行连夜启用绿色通道，以上限投资比例认购 9,000 万元疫情防控债。

### 案例 29：信用卡中心提供 7×24 小时服务

本行信用卡中心为抗疫前线的工作人员、就医及居家隔离客户，主动提供征信保护，并灵活调整信用卡还款安排，采取主动减免息费措施。本行开辟了信用卡服务绿色通道，优先服务湖北客户，实现湖北地区客户优先进线。

### 案例 30：广州分行为防疫相关小微企业提供紧急贷款

广东某餐饮小微企业紧急为当地一线医务人员提供 24 小时餐饮服务，需要加大物资采购以满足服务需求，受假期和疫情双重影响，食品原材料价格及用工成本大幅度上涨，该企业面临资金缺口。本行广州分行立即启动快速审批通道，紧急为该企业提供授信 1,000 万元，支持其为疫情防控服务并渡过难关。

### 案例 31：临安村镇银行与客户共克时艰

本行子公司临安中信村镇银行积极主动对接个体工商户、小微企业，调配专项增量信贷规模、实行贷款定价优惠、开通审贷绿色通道，满足医疗救助相关物资生产企业的合理融资需求，为某小企业新发放贷款 300 万元，保证企业正常生产。同时，临安村镇银行将根据小微企业生产经营情况，适时推出额度为 10-30 万元农户与个体工商户、50-200 万元的小微企业复工信用贷款。



### 三、金融扶贫

本行将金融精准扶贫作为全行重要的政治责任、社会责任和历史使命，持续提升扶贫精准度，注重帮扶的长期效果，通过将扶贫工作纳入考核、资源配置倾斜等方式加大对扶贫工作的支持力度。截至年末，本行金融精准扶贫贷款余额 75.18 亿元，增幅 9.07%。其中，个人精准扶贫贷款 21.60 亿元，降幅 28.92%；单位精准扶贫贷款 53.58 亿元，增幅 39.02%。

本行精准对接扶贫重点项目和重点地区的金融需求，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、信息化建设等基本公共服务项目建设，支持贫困地区规范的异地扶贫搬迁、新型城镇化建设项目和安居工程、市政工程等民生工程项目。精准对接特色产业的金融需求，立足贫困地区资源禀赋、产业特色，支持能吸收建档立卡贫困户就业、带动贫困人口增收的特色产业发展，支持龙头企业上下游建档立卡贫困户的生产经营，提升贫困户脱贫内生发展动力。精准对接贫困人口就业就学的金融需求，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。

### 四、捐赠扶贫

本行继续在西藏自治区谢通门县、甘肃省宕昌县张家山村和新疆维吾尔自治区 3 个村开展定点扶贫工作，为贫困群众脱贫致富提供助力，并为地方扶贫任务提供支持，同时向定点扶贫地区派驻了干部。截至年末，本行实施扶贫项目 150 个，捐赠扶贫资金 2,426.87 万元，较上年增长 25.81%，重点集中在农业、基建、教育、慈善四个主要方向，受益贫困群众超过 4 万人；共向 37 个贫困村派驻了 67 名专兼职扶贫干部。

**定点扶贫：**本行在过去几年取得有效扶贫成果基础上，继续投入 800 万元在西藏自治区谢通门县、甘肃省宕昌县张家山村、新疆喀什市伽师县和阿克苏市的 3 个村开展定点扶贫工作。

### **案例 32：在西藏谢通门县开展定点扶贫**

本行捐赠 400 万元继续在谢通门县开展定点扶贫，其中 300 万元用于修建“中信银行渠”灌溉工程，100 万元用于资助教育事业。“中信银行渠”完成了 3 个乡、4 个村的水渠建设项目并验收，其中建设水渠 4.4 公里、配套设施 11 座，覆盖 239 户 1,316 人，有效解决 2,395 亩耕地灌溉难问题，预计农田单产增加 60 斤/亩，每年增产粮食 14.37 万斤，预计可产生经济效益 28.74 万元。2016 年至今，“中信银行渠”的建成已有效解决了 1.64 万亩土地灌溉问题，涉及 6 个乡（镇）、23 个行政村、1,464 户 6,954 人，从根本上改善了现有农田水利基础设施薄弱状况，实现项目区经济稳定增收，推动高效农业发展，年产生经济效益 250 多万元。项目施工期间还通过雇佣当地农民工解决了部分贫困户就业问题。本行捐助的 100 万元用于资助该县考上大中专院校的学生（共计资助 293 人次），并向 100 名通门籍贫困生发放学习生活补助，以及为该县和临近县 14 所幼儿园采购学前教育用具等。

### **案例 33：在新疆开展定点扶贫**

本行继续对阿克苏市依干其乡阔什托格拉克村开展“访惠聚”驻村帮扶，完成了“困难农户庭院养殖项目”，为 19 户贫困户发放麦盖提母羊、种羊及玉米精饲料，当年实现贫困户每户增收近 6000 元。本行继续向喀什市伽师县 2 个贫困村捐助 200 万元开展重点扶贫惠民项目，其中 100 万元用于在 2018 年基础上继续支持伽师县克孜勒库木村建设伽师羊养殖场，采用现代化棚圈养殖 500 只伽师羊，为贫困户持续增加收入；100 万元用于在伽师县玉代克力克乡堂来恰普提村开展经济作物种植、牲畜养殖的精准帮扶，以及基础设施改造、建设“卫星工厂”等项目，惠及 156 户 578 名贫困户。

### 案例 34：在甘肃宕昌县建设光伏电站

本行出资 890 万元，在宕昌县捐建了一座光伏电站。该光伏扶贫电站项目选址在甘肃省陇南市宕昌县理川镇汪布村附近，地理坐标北纬 33° 55' 15.80"，东经 104° 34' 50.27"，项目占地 73 亩。该地区属于太阳能二类资源区，年日照小时数 1,100 小时以上。该项目共建设村级光伏扶贫电站 1 座，装机容量 1,500 千瓦，总计布置 405Wp 光伏组件 3,708 片、光伏支架 206 组、136kW 逆变器 12 台、1,600kVA 容量箱式变电站 1 座，项目设计寿命 25 年，平均年发电量 154 万千瓦时，可实现平均年收入 115 万元。该项目的建成将给张家山村 127 户建档立卡贫困户带来了长期收益，同时惠及周边甘江头乡 3 个贫困村 167 户贫困户，实现扶贫工作由“输血模式”向“造血模式”的转变。12 月 20 日 15:36，该光伏电站正式并网发电，当天并网发电 1,590 千瓦时。

**医疗扶贫：**本行捐赠 400 万元用于在全国贫困地区开展医疗卫生扶贫，重点针对贫困先心病儿童和“三区三州”<sup>44</sup>地区贫困患病儿童家庭开展救助工作。

### 案例 35：先心病儿童救治

本行继续与爱佑慈善基金会合作，捐助 250 万元在全国贫困地区先天性心脏病患儿免费手术治疗和康复。截至 2020 年 1 月底，该项目已成功救治 149 名患儿，救助的患儿来自 19 个省市自治区，全部为建档立卡贫困户家庭儿童，年龄集中在 0-14 岁，其中女性占比 52%，男性占比 48%，救助成功率 100%。患儿经过治疗后均完全康复，恢复了正常生活。

### 案例 36：“三区三州”贫困患儿救助

本行捐助 150 万元，开展针对“三区三州”地区贫困儿童的多病种医疗救助。包括儿童肾结石、胆道闭锁、腹膜炎、膈疝等十余种“三区三州”地区儿童频发病，救助方式主要是为“举债看病”的贫困家庭患儿提供基础医保以外的费用报销，切实解决了一部分贫困家庭因病致贫、因病返贫的问题。截至 2020 年 2 月底，该项目已成功救助来自四川凉山彝族自治州、甘肃临夏回族自治州、青海玉树藏族自治州以及新疆喀什地区等地的患儿 58 个，其中少数民族 54 人。

<sup>44</sup> “三区”是指西藏自治区和青海、四川、甘肃、云南四省藏区以及南疆的和田地区、阿克苏地区、喀什地区、克孜勒苏柯尔克孜自治州四地区；“三州”是指甘肃临夏州、四川凉山州和云南怒江州，这些地区自然条件差、经济基础弱，是国家层面的深度贫困地区。

**教育扶贫：**本行继续在全国 20 个省市自治区帮扶 20 个班共 1,000 名贫困高中生完成了高二学业（其中受助男生 390 名，占比 39%，女生 610 名，占比 61%）。7-9 月，本行利用暑假，组织开展了“送课下乡”夏令营活动，请省城名师对自强班学生进行高考必考科目辅导，并组织员工志愿者开展慰问、心理关爱、座谈交流及捐赠学习和教辅用品等，帮助受助学生提升成绩、增长见识、树立信心。此外，本行 28 家分行在中国大陆地区开展了 48 项捐资助学以及支教等扶贫及公益慈善活动，总捐助金额 306.84 万元，受益学生 10,290 人次，其中受益中小學生 9,288 人次，占比 90.26%，受益大学生 1,002 人，占比 9.74%。

## 五、温情金融服务

**助盲服务：**本行在《中信银行服务标准手册》中要求厅堂服务中对听觉、视力障碍人群提便利设施，专门针对盲人客户群体设计制作了盲文版《中信银行常办业务简介》手册，摆放在各网点的填单台上，为办理业务的盲人客户提供更加方便的金融服务。在营业网点，本行均设置了轮椅坡道、盲道，配备了盲文业务指南、助盲卡、盲文密码键盘、语音提示取款机、应急呼叫按钮、爱心座椅及爱心窗口，同时还为行动不便的客群配备了轮椅，为到店办理业务的特殊客户群体提供了更加人性化和便利的服务。

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

**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。

**特殊客户：**本行专设特殊客户爱心窗口，要求大堂引导员耐心细致地了解特殊客户的特殊需求，为特殊客户安排绿色通道，做到特事特办，急事急办，对确定不能亲临柜

台的严重老弱病残等特殊客户提供柜台延伸上门服务,切实提高为特殊客户服务的能力和水平,不断提升客户对银行服务的满意度。

## 六、消费者权益保护

本行按照中国银保监会要求,积极推动在各地分行建立健全消费者权益保护管理体系,并按客户数量比例配备充足的管理人员和服务人员。本行持续加强消保工作机制体制建设,在消费者权益保护办公室下设专门管理处室,增配岗位人员,组织修订了《中信银行消费者权益保护工作管理办法》等 7 项制度,将消费者权益保护工作融入公司治理,强化了消费者权益保护的决策执行、监督机制、审查机制和信息披露机制,确保消费者权益保护工作有效开展。截至年末,本行中国大陆境内所有一级分行已设立消费者权益保护职能部门。此外,本行还面向总行部门和 15 家分行,开展了消费者权益保护专项审计,面向总行部门和 12 家分行开展了普惠金融业务专项审计。

## 七、“金融知识进万家”金融知识普及活动

本行在中国大陆境内共组织“金融知识进万家”金融知识普及活动 3,273 次,发放纸质宣传资料约 44.02 万份,微信推送阅读量 13.42 万次,受众客户量约 114.86 万人。

**活动组织:**本行采取总行负责全行公众金融知识宣传教育的统筹安排,统一制定全行专项宣传教育活动海报、折页等宣传物料,汇总统计全行宣传教育相关信息数据及相关成果;各分行负责具体工作推动,结合总行宣教工作安排,牵头制定全年公众金融知识宣传教育工作计划,并指定专人负责对网点日常宣教开展情况进行指导监督。本行相继开展了“3.15 金融消费者权益日”活动、防范非法集资宣传教育活动、“普及金融知识,守住‘钱袋子’”金融知识普及活动、“普及金融知识万里行”活动,取得了良好的宣传效果,获得社会公众一致好评。

**网点厅堂:**本行依托营业网点作为传统宣传阵地,将网络安全教育内容与日常业务开展有机结合,充分利用网点设施,摆放宣传折页、展示宣传海报、LED 屏滚动宣传标语,电视播放视频等,同时指派业务能力精湛的员工,作为专业讲解员为客户介绍和讲解网络安全金融知识,提高客户网络安全意识。

**深入社区：**本行要求全行营业网点组织业务团队积极走进社区，针对社会各个群体，开展现场培训及宣教活动，提高对社会公众的覆盖范围。本行员工走进社区、学校、企业，商城，开展有针对性的金融知识宣教活动，结合典型案例介绍金融诈骗的特征、表现形式和常见手段，设立宣传台，摆放宣传展板，现场派发活动宣传资料，为广大金融消费者现场讲解网络安全知识。本行员工面向金融消费者，尤其是老年人、学生等进行“面对面”宣教活动，主要对宣传基础金融知识和风险防范技能、预防校园金融陷阱、自觉抵制网络金融谣言、共建和谐网络环境等几大方面进行了集中宣传。2019年12月20日，本行携手中国老龄协会带着双方合作出版的《老年金融知识读本》走进北京朝阳区兴隆家园社区，为近百名社区的老年居民讲解老年金融知识及防范金融诈骗的课程。同时，本行坚持宣教内容有深有浅，易学、易懂、易记，切实落实金融知识普及工作。

### 案例 37：信用卡服务开创线上线下融合的宣教模式

本行信用卡中心整合了线上消费者权益保护的宣传平台，将宣传覆盖至微博、贴吧、支付宝、QQ 手游 4 大平台，并创新性开启了抖音动漫宣教模式，结合信用卡官方抖音亿级曝光，粉丝量超 100 余万。同时，本行打造了信用卡消费者权益保护小卫士的卡通形象，依托抖音平台，以简单易懂的语言、活泼可爱的形象，陆续推出“金融知识微课堂”、“小信剧场”等金融知识抖音普教专题，进一步开拓宣教工作新场景，促使客户充分了解和掌握金融知识，维护自身合法权益。此外，本行在线下积极联动监管机构和同业机构，开展形式多样的金融宣教活动，如“深圳金融公益讲堂”系列活动、深圳市“无障碍金融服务”专题培训、“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养，争做金融好网民”消费者权益保护宣传活动、3·15 金融消费者权益保护主题辩论赛活动等，将消费者权益保护金融宣教与知识讲座、音乐剧、辩论赛等形式进行深度融合，通过寓教于乐的方式，潜移默化中提升广大市民的金融知识水平。

**线上普及：**本行利用微信公众号、报纸媒体等资源，积极主动开展线上宣传教育活动，利用短信平台向客群发送金融风险提示短信，并通过短视频的模式向客户讲解金融知识，使客户针对金融知识更加清晰明了，增强风险防范意识。

## 八、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 253 次，较上年增长约 22.22%；参与员工约 10,500 人次，较上年增长约 98.11%。

### **案例 38：上海分行开展爱心义卖活动**

5 月 19 日，本行上海分行组织青年志愿者赴东方明珠广场参加“关爱自闭症，走近小雨人”爱心义卖活动，这是本行上海分行员工志愿者第三次参加由中华义工联合会主办的关爱自闭症儿童公益活动。

活动前期，本行上海分行员工为本次义卖捐赠了 237 件爱心物品，更有员工为本次活动专门制作了手工艺品进行捐赠，诚意十足。活动当天，本行员工志愿者早早地来到了东方明珠广场，在明珠塔下迎接来自世界各地的游客。为将捐赠的商品卖出，本行员工志愿者从货物的摆放到价格的制定都费尽心思，分行舞蹈队也积极参与义卖，带来一支充满青春活力的舞蹈。本行上海分行在本次爱心义卖中共筹得善款 2,498.5 元，已全部捐赠给“关爱小雨人”专项基金。



普华永道

2020/SH-0172  
(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”)2019年度可持续发展报告(以下简称“可持续发展报告”)执行了有限保证的鉴证业务。

#### 董事会的责任

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

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

#### 我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)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

2020/SH-0172  
(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中信银行依据上交所指引和 ESG 报告指引, 并以《GRI 可持续发展报告标准》为参照标准编制的可持续发展报告造成重大影响的事项发表结论。

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可持续发展报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估可持续发展报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。

在我们的工作范围内, 我们仅在中信银行总行层面以及西安分行开展工作。

我们所实施的工作包括:

- 1) 与管理层就可持续发展报告的战略、政策进行访谈, 询问可持续发展相关战略和政策的制定和执行情况;



2020/SH-0172  
(第三页, 共四页)

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

我们的鉴证工作仅限于可持续发展报告中与本年度相关的信息, 之前年度的信息均不在我们的工作范围内。

#### 固有限制

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

#### 结论

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



普华永道

2020/SH-0172  
(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  
2020年3月26日



## 附 录

### 一、社会荣誉

#### 境外各类机构

在英国《银行家》杂志发布的“全球银行品牌 500 强排行榜”中，本行排名第 19 位。

本行被路透评为“人民币市场展望综合第一名”。

本行获评《亚洲银行家》“年度托管银行奖” “最佳金融机构创新中心” “最佳区块链应用奖”

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 26 位。

本行获评亚洲银行家“中国最佳生产力、效率和自动化项目奖”。

本行获评《亚洲银行家》“2019 中国年度私人银行增值服务奖”“ 2019 中国最具发展力私人银行奖”。

#### 境内媒体机构

本行获评《证券时报》“信用卡天玑奖”。

本行获评前程无忧“中国大学生喜爱雇主奖”。

本行被《21 世纪经济报道》评为“最佳汽车金融服务银行”。

本行被《广告主》杂志评为“品牌营销类金奖”。

本行出国金融生态平台获评人民网“2019 人民匠心产品奖”。

本行获评《经济观察报》“2019 年度卓越供应链金融创新银行”。

本行获评第一财经“最佳国际业务服务创新银行”。

本行获评中国经济网“2019 金融服务百强”。

本行获评“中国银行业新媒体影响力 Top10”。

本行被《华夏时报》评为“2019 年度品牌建设银行”。

#### 境内其他机构

本行获评上海期货交易所“黄金产业服务奖”“市场进步奖”。

本行获评全国银行间同业拆借中心“银行间本币市场核心交易商” “银行间本币市场交易机制创新奖 X-Swap” “银行间本币市场优秀货币市场交易商” “银行间本币市场优秀衍生品市场交易商”。

本行获评中国外汇交易中心“最佳即期撮合做市机构奖”“最佳即期做市机构奖”“最受欢迎即期撮合做市机构奖”“最受欢迎即期做市机构奖”。

本行获评上海期货交易所“优秀国际业务会员”“询价市场流动性贡献奖”“银行间询价市场最佳做市商”“优秀金融类会员二等奖”。

本行获评上海清算所“外汇自营清算优秀奖”“优秀结算成员”“优秀清算会员”。

本行获评上海票据交易所“优秀会员单位”“优秀贴现机构”“最佳服务奖”。

本行网上银行、营业网点服务分别被中国互联网金融协会评为“企业标准‘领跑者’”。

本行在人民网“第十四届人民企业社会责任奖”评选中获评“绿色发展奖”。

本行西藏谢通门县定点扶贫项目在“21 世纪金融竞争力评选”中获评“2019 中国精准扶贫优秀案例”。

## 二、GRI<sup>45</sup>指标索引

披露项目内容		披露位置	披露项目内容		披露位置	
1. 组织概况	102-1	P2	4. 管治	102-29	P16-20	
	102-2	P9		102-30	P35-37	
	102-3	P86		102-31	P23-24	
	102-4	P9		102-32	P24	
	102-5	P9		102-33	P21-23	
	102-6	P9		102-34	P23-24	
	102-7	P9、P49		102-35	P24	
	102-8	P54-55		102-36	P24	
	102-9	P53		102-37	未披露	
	102-10	P9、P49、P53		102-38	未披露	
	102-11	P37-38		102-39	未披露	
	102-12	P2		5. 利益相关方参与	102-40	P20-21
	102-13	未披露			102-41	P56-58
2. 战略	102-14	P5-8	102-42		P20-21	
	102-15	P35-37、P40	102-43		P20-23	
3. 道德和诚信	102-16	P13-14	102-44	P21-23		
	102-17	P21-24、P51	6. 报告实践	102-45	P9	
4. 管治	102-18	P16-20		102-46	P2-3	
	102-19	P24-25		102-47	P10、P23-24	
	102-20	P24-25		102-48	不适用	
	102-21	P21-23		102-49	P2-3	
	102-22	P16-20		102-50	P2-3	
	102-23	P16-20		102-51	P2-3	
	102-24	P16-20		102-52	P2-3	
	102-25	P16-20		102-53	P2-3、P86	
	102-26	P16-20		102-54	P2-3	
	102-27	P16-20		102-55	P78-80	
	102-28	未披露	102-56	P24-25、P72		
GRI 201	GRI 103		经济绩效管理方法		P27-33、P40	
	议题专项披露		201-1		P27	
			201-2		P40	
			201-3		P56-57	
GRI 202	GRI 103		市场表现的管理方法		未披露	
GRI 203	GRI 103		间接经济影响的管理方法		P27-33	
	议题专项披露		203-1		P27-33	
			203-2		P27-33	
GRI 204	GRI 103		采购实践管理方法		P53	
GRI 205	GRI 103		反腐败的管理方法		P37-38	
GRI 206	GRI 103		不正当竞争行为的管理方法		未披露	

<sup>45</sup> GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称，中文译名为“全球报告倡议组织”。

GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P43-47
	议题专项披露	301-1	P46
		301-3	P44
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P43-46
	议题专项披露	302-1	P43-46
		302-3	P43-46
GRI 303	GRI 103	水资源管理方法	P44-47
	议题专项披露	303-1	P44-47
GRI 304	GRI 103	生物多样性管理方法	P44
	议题专项披露	304-1	P44
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P43-47
	议题专项披露	305-1	P45-46
		305-2	P45-46
		305-3	不适用
		305-4	P45-46
		305-5	P45-46
		305-6	不适用
305-7	P45-46		
GRI 306	GRI 103	污水和废弃物管理方法	P43-47
	议题专项披露	306-2	P45-46
GRI 307	GRI 103	环境合规管理方法	P43
GRI 308	GRI 103	供应商环境评估的管理方法	P53
	议题专项披露	308-2	P53
GRI 401	GRI 103	雇佣管理方法	P54-59
	议题专项披露	401-2	P56-57
GRI 402	GRI 103	劳资关系的管理方法	P56-58
GRI 403	GRI 103	职业健康与安全的管理方法	P56-57
	议题专项披露	403-2	P57-58
GRI 404	GRI 103	培训与教育管理方法	P58-59
	议题专项披露	404-2	P58-59
GRI 405	GRI 103	多元化与平等机会的管理方法	P57-58
	议题专项披露	405-2	P57-58
GRI 406	GRI 103	反歧视的管理方法	P57-58
	议题专项披露	406-1	P57-58
GRI 407	GRI 103	结社自由与集体谈判的管理方法	P57-58
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P58
GRI 409	GRI 103	强迫或强制劳动方面的管理方法	P58
GRI 410	GRI 103	安保实践的管理方法	P49-50、P56
GRI 411	GRI 103	原住民权利的管理方法	不适用
GRI 412	GRI 103	人权评估的管理方法	P57-58
GRI 413	GRI 103	当地社区的管理方法	P59-71
GRI 414	GRI 103	供应商社会评估的管理方法	P53
	议题专项披露	414-2	P53

GRI 415	GRI 103	公共政策的管理方法	不适用
GRI 416	GRI 103	客户健康与安全的管理方法	P49-50
GRI 417	GRI 103	营销与标识的管理方法	P24
GRI 418	GRI 103	客户隐私管理方法	P49-50
GRI 419	GRI 103	社会经济合规的管理方法	P38-39
	议题专项披露	419-1	P38-39



### 三、ESG<sup>46</sup>指标索引

范畴	议题	绩效指标	页码
环境	A1 排放物	一般披露	P43-47
		A1.1	P45-46
		A1.2	P45-46
		A1.3	P45-46
		A1.4	P45-46
		A1.5	P43-47
		A1.6	P43-47
	A2 资源使用	一般披露	P43-47
		A2.1	P45-46
		A2.2	P45-46
		A2.3	P43-47
		A2.4	P43-47
		A2.5	P45-46
	A3 环境及天然资源	一般披露	P42-43、P46-51
		A3.1	P42-43、P46-51
社会	B1 雇佣	一般披露	P54-59
		B1.1	P54-55
		B1.2	未披露
	B2 健康与安全	一般披露	P56-57
		B2.1	P56
		B2.2	P56
		B2.3	P56-57
	B3 发展与培训	一般披露	P57-P59
		B3.1	未披露
		B3.2	未披露
	B4 劳工准则	一般披露	P58
		B4.1	未披露
		B4.2	未披露
	B5 供应链管理	一般披露	P53
		B5.1	未披露
		B5.2	P53
	B6 产品责任	一般披露	P23、P37、P49-53
		B6.1	不适用
		B6.2	P51
		B6.3	P37

<sup>46</sup> ESG 是 Environmental, Social and Governance 的简称，中文译名为“环境、社会及管治”。

		B6. 4	不适用
		B6. 5	P49
	B7 反贪污	一般披露	P33、38
		B7. 1	未披露
		B7. 2	P38
	B8 社区投资	一般披露	P59-68、P70-71
		B8. 1	P59-68、P70-71
		B8. 2	P59-68、P70-71

## 四、图表和案例索引

### (一) 示意图索引

图 1: 本集团组织架构图

图 2: 本集团公司治理架构

图 3: 可持续发展重要议题重要性分布图

### (二) 表格索引

表 1: 本行董事会成员年龄、性别、民族情况

表 2: 本行监事会成员年龄、性别、民族情况

表 3: 本行高级管理层成员年龄、性别、民族情况

表 4: 本行利益相关方识别表

表 5: 本行按行业划分贷款流向

表 6: 本行按地域划分贷款流向

表 7: 本行小微企业贷款一览表

表 8: “两高一剩”行业贷款统计表

表 9: 本行电子银行业务统计表

表 10: 环境污染排放物统计表

表 11: 能源消耗统计表

表 12: 其他资源消耗统计表

表 13: 本行员工情况统计表

表 14: 本行培训情况统计表

### (三) 案例索引

案例 1: 举办“中信银行·故事汇(第四季)”活动

案例 2: 业绩发布会

案例 3: 主动发布信息

案例 4: 开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

案例 5: 助力“一带一路”国家绿色发展

案例 6: 信贷支持“京津冀”协同发展

案例 7: 南昌分行支持长江经济带发展

案例 8: 宁波分行支持新兴产业

- 案例 9：深圳分行支持新兴产业
- 案例 10：济南分行支持社会民生产业
- 案例 11：银川分行支持西部大开发
- 案例 12：南昌分行支持中部经济崛起
- 案例 13：帮助保洁公司渡难关
- 案例 14：郑州分行支持生物质发电企业
- 案例 15：北京分行支持地铁六号线建设
- 案例 16：关爱员工健康，打造绿色环保办公区
- 案例 17：员工帮助计划（EAP）项目
- 案例 18：举办第四届职工羽毛球比赛
- 案例 19：总行机关构筑安全屏障
- 案例 20：武汉分行在危境中履行使命
- 案例 21：北京分行为中国红十字会总会开通绿色捐款通道
- 案例 22：北京分行全力保障财政应急支付
- 案例 23：福州分行为财政医疗 1 小时拨付资金
- 案例 24：杭州分行为医护人员提供免费保险
- 案例 25：南京分行保障某企业网上退票业务
- 案例 26：石家庄分行为制药企业紧急发放 1.5 亿元贷款
- 案例 27：郑州分行为防疫物资生产企业办理 5 亿元票据融资
- 案例 28：深圳分行认购疫情防控债
- 案例 29：信用卡中心提供 7×24 小时服务
- 案例 30：广州分行为防疫相关小微企业提供紧急贷款
- 案例 31：临安村镇银行与客户共克时艰
- 案例 32：在西藏谢通门县开展定点扶贫
- 案例 33：在新疆开展定点扶贫
- 案例 34：在甘肃宕昌县建设光伏电站
- 案例 35：先心病儿童救治
- 案例 36：“三区三州”贫困患儿救助
- 案例 37：信用卡服务开创线上线下融合的宣教模式

### 案例 38：上海分行开展爱心义卖活动

## 五、意见反馈表

为更好地了解您的需求，提高报告的编制质量，向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给本行（邮寄时请在信封上注明“可持续发展报告读者意见反馈表”）。

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

邮寄地址：北京市东城区朝阳门北大街 9 号中信银行总行

您对本报告的整体评价如何？

---

您认为您所希望了解的关于本行可持续发展管理的情况是否得到了完整披露？

---

您希望在本行的可持续发展报告中进一步披露哪些信息？

---

您认为本报告的篇幅是否合适？

---

您认为本报告的内容结构是否合理？有哪些改进意见？

---

您认为本报告的设计风格是否令您满意？有哪些改进意见？

---

您对本行的可持续发展报告还有哪些建议？

---

### 您的信息

姓名	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