

中信银行股份有限公司

2020 年度

可持续发展报告

2021 年 3 月 25 日

编制说明

报告范围

《中信银行股份有限公司 2020 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》¹（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)》²（以下简称“GRI 标准”）的“核心”方案编制而成。本报告温室气体排放的量化以 ISO14064-1:2006³ 为标准。

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

编制方法

本报告的编制以《中信银行可持续发展信息披露管理办法》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 2020 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 2020 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

¹ 以繁体中文版为准。

² 以英文版为准。

³ 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，所在地址是北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼。

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 2020 年 3 月 26 日。除特别注明外，本报告中涉及的报告周期为 2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2019 年的数据与前期报告中的数据保持一致。

报告责任

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

报告鉴证

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

本集团自 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。本报告是本集团第 3 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。本报告是本集团连续第 13 次以独立报告形式、连续第 12 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

行长致辞.....	P5
本集团简介.....	P8
关键绩效表.....	P9
第一章 战略与治理.....	P10
全面从严治党 战略规划 价值理念 可持续发展理念 公司治理 报告编制	
第二章 发展与内控.....	P28
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.....	P49
客户服务 员工发展 社区发展	
注册会计师独立鉴证报告.....	P69
附录.....	P73
社会荣誉 企业文化故事 GRI 指标索引 ESG 指标索引 图表和案例索引 意见反馈	

行长致辞

尊敬的各位股东：

2020 年，是本行三年发展规划的收官之年。本行坚持“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，本集团实现了利润总额 578.57 亿元，增长 2.32%；实现营业收入 1,947.31 亿元，增长 3.81%；不良贷款率下降至 1.64%，拨备覆盖率为 171.68%。

近年来，本行高度重视与各利益相关方的共同可持续发展，将“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”的可持续发展理念全面融入战略和文化，不断优化可持续发展管理体系，积极组织力量在普惠金融、内控合规、绿色信贷、“碳足迹”管理、客户服务、员工发展、脱贫攻坚、疫情防控等多个方面取得了积极成效。本行以联合国可持续发展目标（SDGs）为指引，向社会公众全面展示在履行经济、环境和社会责任方面的行动和绩效。

普惠金融发展促进小微企业收入增长。本行坚持回归银行本源、服务实体经济这一根本方向，向小微企业提供优质金融服务，积极响应国家普惠金融政策，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 3,024.94 亿元，增幅 48.10%，连续两年增幅接近 50%；小微企业客户数 16.34 万户，增幅 44.22%。

内控合规严控风险促进银行安全健康发展。本行建立了完善的合规管理体系，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。2020 年，本行共修订和新增制度 507 项，下发规范性文件 60 项、优化系统功能 53 项，动态调整业务授权 102 次。此外，本行已完成 104 项经济责任审计，完成 46 项全面及专项审计项目，出具 22 份《审计专报》和 20 份《审计提示》。

绿色信贷提供金融杠杆促进自然环境改善。本行持续贯彻国家产业政策，将绿色金融业务纳入战略规划，单独制定绿色金融授信政策，加快绿色信贷业务结构调整，加大对低碳经济、循环经济、节能环保企业转型升级和技术改造、以及绿色生态领域的信贷投放力度，提高绿色金融业务占比。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，本行绿色信贷贷款余额 661.95 亿元，增幅 1.61%。

“碳足迹”核算加强管控促进“碳达峰”实现。本行高度关注中国政府签订的《巴黎协定》及其政策导向，将 1,405 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《IPCC2006 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 14.82 万吨，较上年下降 8.86%，人均温室气体排放量 2.52 吨，较上年下降 11.58%。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，持续推进软件正版化管理。

客户服务全面提升践行“客尊”核心价值观。2020 年，本行共免除人民币个人账户服务收费项目约 561.47 万笔，减免服务价值约 24.96 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，全年共接受和处理客户投诉 227,334 宗，客户投诉处理满意度 95.54%。本行积极推动在境内各分行健全消费者权益保护管理体系，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、学生等宣讲非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷、疫情相关的金融诈骗陷阱等，全年共组织活动 28,357 场，发放纸质宣传资料约 661.82 万份，累计受众人数超过 4,284.45 万人。

职工权利坚决保障实现员工个人全面发展。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、有温暖！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 11,609.76 万元用以提升员工的专业技能和职业素养，受疫情影响，较上年下降 27.64%。

加大扶贫投入力度助力脱贫攻坚全面收官。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。2020 年，本集团共捐赠本外币合计人民币 7,815.64 万元，主要用于抗疫、扶贫、助学、救灾以及对社会弱势群体的资助。按照上交所口径，本集团每股社会贡献值 5.25 元，增幅 5.92%。2020 年，本行共实施扶贫项目 129 个，在产业、基建、教育、医疗扶贫四个主要扶贫领域捐赠扶贫资金 2,393.19 万元，派驻专兼职扶贫干部 75 名，组织员工志愿者扶贫活动约 6,900 人次，受益贫困群众超过 5 万人，脱贫 2.76 万人。截至年末，本行金融扶贫贷款余额 291.91 亿元，增幅 31.64%。本集团员工以个人名义捐款本外币合计人民币 383.28 万元，增幅 224.04%。

整合多方力量支持防控疫情和复工复产。在新冠肺炎疫情防控中，本行员工克服种种困难，积极投身到抗击疫情的各项工作中，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。2020年初，本行第一时间响应号召，捐款5,000万元，专项用于在武汉市、湖北省及全国范围开展疫情防控、病患救治和医护人员保护工作。本行制定了多项举措，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。截至年末，本行累计发放对公客户抗疫贷款1,959.20亿元，承销“疫情防控债”38单、融资金额268亿元，减免小微商户收单业务手续费2,412.71万元。在此，我谨代表本行，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，向中外媒体和社会各界对本行的支持和赞赏致以诚挚谢意！

未来，本行高级管理层将在董事会的指导下，不断强化可持续发展管理理念，不断提升可持续发展管理能力和水平，履行好自身的经济、环境和社会责任，做好信息披露工作，与各利益相关方一道努力，在共同价值观的引领下，实现共同的可持续发展目标。

执行董事、行长

方合英

2021年3月25日

关键绩效表⁴

关键绩效指标	单位	2020 年	2019 年
总资产	亿元	75,111.61	67,504.33
利润总额	亿元	578.57	565.45
每股社会贡献值	元	5.25	4.96
普惠型小微企业贷款余额※	亿元	3,024.94	2,042.55
绿色信贷贷款余额※	亿元	661.95	651.48
个人电子银行交易笔数替代率※	%	99.54	99.37
外购电力	兆瓦时	235,628.41	244,955.36
营业网点※	家	1,405	1,401
自助设备※	台	5,687	6,243
员工总数※	人	55,154	53,703
捐款总额	万元	7,815.64	3,165.86
志愿者行动	次	226	253

⁴ 本表中数据除加“※”外均为本集团口径数。

第一章 战略与治理

《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



全面从严治党.....	P11
战略规划.....	P12
价值理念.....	P13
可持续发展理念.....	P15
公司治理.....	P16
报告编制.....	P22

第一节 全面从严治党

2020 年，中信银行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以高质量党建推动高质量发展为工作思路，抓稳扛牢主体责任，一以贯之、坚定不移推动全面从严治党向纵深发展，确保中央和集团党委各项决策部署在中信银行落地生根，为全行转型发展提供了坚强保证。

落实全面从严治党主体责任：中信银行党委坚持将管党治党政治责任作为党员领导干部最根本的政治担当，对照《党委（党组）落实全面从严治党主体责任规定》，逐级压实责任、层层传导压力，推动党建与业务同谋划、同部署、同推进、同考核，以政治建设为统领，推动全面从严治党主体责任向纵深发展、向基层延伸。一是健全党的工作领导机制，成立党建工作领导小组，规范党委会运作。二是健全责任落实机制，细化分解党委班子及成员责任清单并定期督办。三是健全责任考评机制，实施党建和经营管理“双线考核”。

抓好疫情防控管理：面对突如其来的疫情，中信银行党委坚持把党建引领作为重要抓手，第一时间响应党中央号召，构建全行疫情防控体系和监测报告机制，第一时间向中华慈善总会捐赠 5,000 万元，调动全行党团工会各级组织力量，下拨专项党费、工会资金。开辟绿色通道，推出一系列“稳外贸”措施，支持疫情防控和复工复产。

涵养全面从严治党政治生态：中信银行党委始终坚持把政治建设摆在首位，以严肃政治生活、强化政治监督为抓手，切实增强自我净化、自我完善、自我革新和自我提高能力，推进政治生态不断改善净化，引领广大党员干部职工增强“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”。一是抓严抓好党内政治生活。二是做实做细政治监督，深入开展政治监督专项调研，制定出台政治监督制度文件，加大疫情防控监督力度，积极开展专项检查。

打牢全面从严治党思想根基：中信银行党委坚持把习近平新时代中国特色社会主义思想作为“第一议题”，不断强化党的创新理论武装，抓实理想信念教育和党性锻炼，建稳筑牢意识形态阵地，教育引导全行广大党员强化“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。一是抓制度治学，建立及时跟进学常态化机制，发挥党委中心组领学督学作用。二是抓活动促学，开展集中培训，推动以赛促学，完成全行党员轮训全覆盖，用好“网上党校”。三是抓意识形态责任落实，强化文化引领。

打造高素质干部队伍：中信银行党委坚持党管干部、党管人才，深入践行新时

代党的组织路线，贯彻落实全国组织工作会议精神，落实“人才立行”战略，坚持严管厚爱结合、激励约束并重，激励干部人才队伍担当作为。一是不断加强新时代干部队伍建设，将政治标准放在首位，持续优化考核评价，不断强化激励约束，细化干部监督体系，优化轮岗交流机制。二是持续深化人才立行战略，高层次经营管理人才扬帆远航，高素质国际化人才初具规模，“两高人才”茁壮成长，人才教育体系渐趋完善。

夯实全面从严治党的基层堡垒：中信银行党委坚持将基层党组织建设作为重中之重，对照《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，以标准化规范化建设建好基层党委、机关党委和党支部三级组织，进一步激发党员先锋模范作用、青年员工突击队作用和广大员工主力军作用，全面提升组织力，突出政治功能，推动党建与业务经营深度融合。一是强化基层党组织战斗堡垒作用，全面开展基层党委工作标准化建设，深入开展模范机关建设，提升党支部标准化建设质量，以“党建+”引领推动业务发展。二是建强党员、青年和员工队伍，抓严教育培养，强化示范引领，加强员工关爱，丰富活动载体。

推动全面从严治党向纵深发展：中信银行党委坚持深入贯彻落实十九届中央纪委四次全会精神，旗帜鲜明支持纪委履职。纪委牢牢掌握“严”的主基调，聚焦政治监督，做细日常监督，从严精准执纪问责，稳步推进工作机构和专业队伍建设，开创各项工作新局面。

第二节 战略规划

2021年1月28日，本集团发布了《中信银行2021-2023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、指导思想

- 建设“有担当、有温度、有特色、有价值”的最佳综合金融服务提供者。
- 坚持高质量可持续发展。
- 聚焦价值创造实现市值提升。

二、基本原则

- 坚持党的领导。
- 坚持以客为尊。

- 坚持改革推动。
- 坚持科技兴行。
- 坚持轻型发展。
- 坚持合规经营。
- 坚持人才强行。

三、定位目标

按照建设“四有”最佳综合金融服务提供者的愿景，充分发挥集团“金融+实业”综合平台优势，做综合融资组织和服务提供者，加快由“经营产品”向“经营客户”转变。经过三至五年努力，实现资产质量显著改善，客户基础明显增强，业务规模持续增长，收入结构明显优化，盈利水平明显提高，经营管理能力和市场竞争能力迈上新台阶，成为一家令人尊重、有口皆碑的价值创造银行。

四、实施路径

实现上述目标，要按照“改革、转型、攻坚重点突破，经营、管理、建设多措并举”（即“一改、二转、三攻坚、八举措”）路径，打造新阶段本集团发展新格局。

第三节 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

2020 年，本集团围绕举办“中信银行企业文化节”全面深化实施企业文化建设。在顶层设计方面，本集团开展了企业文化建设实施成效的总结测评，收集 2.6 万份调查问卷，针对企业文化现状和未来期盼进行了分析评估；设置了物化的企业文化建设指标体系，实施了两级企业文化建设考核。在宣贯培训方面，本集团持续开展“企业文化课下基层”宣讲活动，开展企业文化宣讲课 940 场，参与 36,654 人次。在文化活动方面，本集团举办了首届“中信银行企业文化节”，展出了“中信银行企业文化建设成果展（2015-2020 年）”，展播了“中信银行·故事汇（第五季）”活动，印发了《中信银行人（第五辑）》，召开了以“企业文化与企业发展”为主题的首届企业文化建设座谈会，全行共举办相关文化活动 274 场，参与 31,660 人次。在文化纵向建设方面，本集团推

案例 1：全面总结三年企业文化建设成果

在 2018-2020 三年规划时期，本行企业文化建设工作坚持领导垂范和全员参与相结合、全面统筹和重点推进相协调、弘扬传统和创新特色相衔接、文化建设和战略执行相促进、企业发展与员工成长相统一的工作原则，基本建成了独具本行特色的由管理机制、人才队伍、宣传平台、特色品牌、文化示范、专项文化构建的“六位一体”的企业文化建设体系。三年来，本行企业文化建设凸显了文化顶层设计效果，提升了文化领导力和执行力，保证了较高的文化认同度，树立了企业文化的示范标杆，增强了文化仪式感和氛围感，丰富了文化传播渠道和载体，推进了文化深植和文化管理。根据调查测评显示，本行在“人本、管控、社会”三大文化价值导向上均处于较高水平，说明本行已将企业文化理念贯彻于经营管理，在客户服务、内部控制、队伍建设、品牌塑造等方面体现出了较大的助推作用。

动了合规文化的创建，基本完成了福州、杭州、合肥、上海、长春 5 家分行特色文化的创建。

案例 2：举办“企业文化与企业发展”座谈会

2020 年 11 月 11 日，本集团监事长刘成出席“企业文化与企业发展”座谈会并讲话，总行 3 个部门、2 家境内分行和来自中国企业文化研究会、清华大学及北京大学的 3 位专家学者分享观点并提出建议。本次座谈会分享了本集团自 2015 年以来在企业文化体系完善和企业文化建设方面的实践做法及典型经验，提出文化落地的探索和思考，同时通过充分听取外部专家的观点和意见建议，进一步开阔视野、拓宽思路，为制定中信银行新三年企业文化建设规划提供思路方向和决策参考。刘成监事长指出，中信银行未来在工作中要把握文化规律，坚定不移地加强企业文化建设，把好企业文化的“方向盘”，打造企业文化的“升级版”，塑造企业文化的“品牌力”，构建全方位的企业文化。

第四节 可持续发展理念

本集团愿景中的“有温度”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、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。

三、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。

四、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。

五、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。

第五节 公司治理

一、公司治理概况

2020 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。

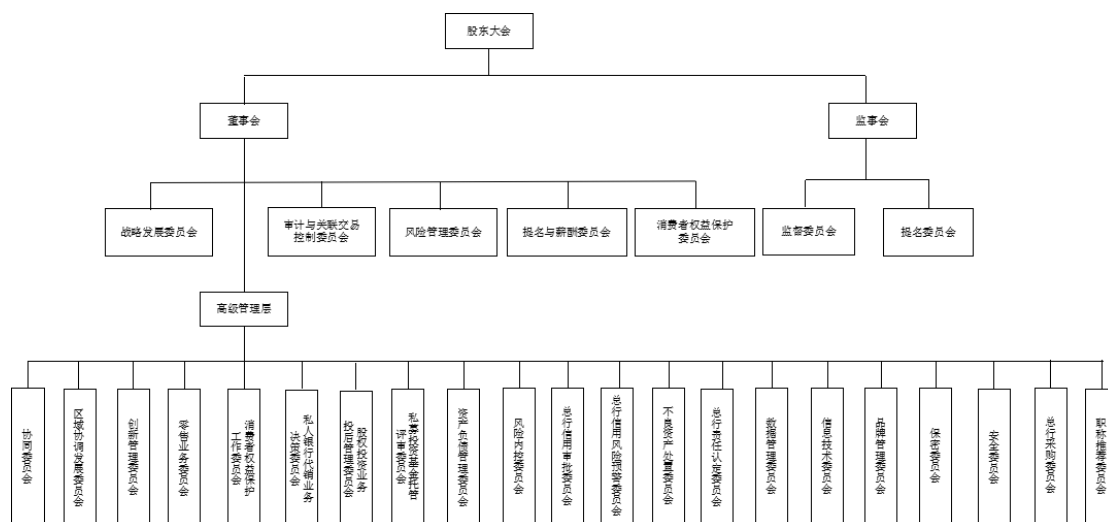


图 2：本行公司治理架构

股东大会：截至年末，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，审议通过 20 项议案。本行股东大会的召开均符合本行公司章程规定的程序。截至年末，本行共召开 20 次董事会会议（其中 9 次为现场会议），12 次监事会会议（其中 10 次为现场会议），32 次董事会专门委员会会议。

董事长与行长分设：2020 年，李庆萍女士为本行董事长、执行董事，履行主持股

东大会、召集主持董事会会议、检查董事会决议实施情况等职责；方合英先生为本行行长、执行董事，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。

中小股东沟通：本行持续加强与中小投资者的沟通互动，持续加强中小投资者关系管理，切实维护中小股东权益。本行创新与中小投资者沟通方式，通过举办投资者开放日活动，增加投资者对本行业务了解和业务体验。本行在官网门户网站基础上，持续优化投资者关系子站，提升链接入口醒目度，整合优化栏目组合，为投资者获取信息提供便利。本行还通过热线电话、邮件、上证 e 互动等渠道实现与中小投资者高频有效沟通，及时回复投资者关心的问题。

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。

二、党建入章

坚持把党的领导融入公司治理。坚持“双向进入、交叉任职”原则，强化党委把方向、管大局、保落实作用，把党的领导融入改革发展各方面全过程。落实党委研究讨论前置程序，严格“三重一大”制度，总行党委全年召开党委会 51 次，研究议题 169 项。持续推进把党建总体要求纳入公司章程，增强工作规范性，指导子公司做到“党建入章”全覆盖。

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。截至本报告披露日，本行董事会共有 9 名董事，其中执行董事 2 名，分别为方合英先生、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、性别情况

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

董事会变化情况：2020 年 10 月 30 日，本行 2020 年第二次临时股东大会选举王彦康先生为第五届董事会非执行董事，待监管机构核准其任职资格后就任。2021 年 3 月，李庆萍女士因工作安排原因，辞去本行董事长、执行董事及董事会战略发展委员会主席和委员职务，李庆萍女士的辞任自 2021 年 3 月 15 日起生效。为确保董事会正常运作，根据《中华人民共和国公司法》等法律法规和本行公司章程的规定，董事会同意指定执行董事方合英行长代为履行本行董事长职责，代为履职期限自李庆萍女士辞任生效之日起，至新任董事长正式就任之日止。2021 年 3 月 15 日，本行第五届董事会第四十三次会议审议通过相关议案，提名朱鹤新先生为本行第五届董事会非执行董事候选人，自股东大会选举其担任本行非执行董事且监管机构核准其非执行董事任职资格后正式就任；选举朱鹤新先生为本行第五届董事会董事长，自股东大会选举其担任本行非执行董事且监管机构核准其非执行董事、董事长任职资格后正式就任；选举方合英先生担任本行第五届董事会副董事长，自监管机构核准其副董事长任职资格之日起正式就任。

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。本集团董事会已制定《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，并具备社会责任议题和环境责任方面的专长和经验。截至本报告披露日，本行董事会共有 9 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：本行每届董事会董事津贴政策由董事会提名与薪酬委员会（成员均为独立非执行董事）拟定，并由董事会全体独立非执行董事发表独立意见，经董事会审议通过后（每位董事对自身所属类别董事津贴政策回避表决），提交股东大会表决。

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。本行独立董事报酬拟调整为基本报酬、挂钩浮动报酬、津贴三部分。其中：基本报酬为固定金额，每人每年税前 24 万元人民币，较之前固定薪酬下降 6 万人民币，按月度发放；浮动报酬为每人每年税前 10 万元人民币，与年度履职评价结果挂钩，评为“称职”和“基本称职”的，分别按 100%、60% 发放，评为“不称职”的，浮动报酬不予发放，拟在每年 3 月下旬年度监事会根据公司治理规则审定上年度履职评价结果后发放；按照担任董事会专门委员会职务等情况发放一

定津贴，其中担任董事会风险管理委员会主席和委员、董事会审计与关联交易控制委员会主席和委员的，独立董事津贴标准拟分别为每人每年 3 万元、2 万元人民币，担任其他董事会专门委员会主席和委员的，津贴标准拟分别为每人每年 2 万元、1 万元人民币，同时在多个董事会专门委员会任职的，累积计算。上述独立董事津贴拟按月度发放。

董事会内部沟通：董事会严格按照本行公司章程、股东大会会议事规则、董事会议事规则等相关规定开展工作，加强制度建设。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。董事会支持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。董事会审议相关议案时，与议案存在利害关系的董事均回避表决。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：截至本报告披露日，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，即李蓉女士；外部监事 3 名，即贾祥森先生、郑伟先生、魏国斌先生。

表 2：本行监事会成员年龄、性别情况

监事会成员	出生年月	性别	监事会成员	出生年月	性别
刘 成	1967. 12	男	李 蓉 ⁵	1968. 04	女
贾祥森	1955. 04	男	李 刚	1969. 03	男
郑 伟	1974. 03	男	陈潘武	1964. 01	男
魏国斌	1959. 03	男	曾玉芳	1970. 12	女

监事会变化情况：2020 年 1 月，王秀红女士因在本行担任外部监事已满六年，辞去本行外部监事、监事会提名委员会主任委员职务，为确保本行监事会满足外部监事的比例不低于监事人数三分之一的要求，王秀红女士的辞任自本行 2019 年年度股东大会选举的新任外部监事就任生效，即自 5 月 20 日起生效。5 月 20 日，经本行 2019 年年度股东大会选举，魏国斌先生担任本行第五届监事会外部监事。5 月 22 日，经本行第五届监事会第二十二次会议审议，同意增补魏国斌监事为本行第五届监事会提名委员会委员，增补郑伟监事为本行第五届监事会提名委员会委员。29 日，经本行第五届监事会提名委员会第五次会议审议，选举魏国斌先生担任本行第五届监事会提名委员会主任

⁵ 李蓉女士自 2021 年 1 月 14 日起正式就任我行第五届监事会股东代表监事，任期至第五届监事会任期届满止。

委员。2020 年 12 月，本行股东代表监事邓长清先生因工作调整，辞去本行股东代表监事、监事会提名委员会委员职务，并于 12 月 1 日起正式生效。2021 年 1 月 14 日，经本行 2021 年第一次临时股东大会审议通过，李蓉女士担任本行第五届监事会股东代表监事。2021 年 1 月 27 日，经本行第五届监事会第三十次会议审议，同意增补李蓉监事为第五届监事会提名委员会委员。

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，围绕本行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，有效发挥自身职能，积极探索创新工作方式方法，拓宽监督履职渠道，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 12 次，监督委员会会议 5 次、提名委员会会议 4 次，共审议议案 49 项，听取汇报 43 项。本行监事会开展了子公司经营管理和公司治理情况、内外部检查发现问题整改情况、资产质量与案件风险防控等主题调研，共涵盖 8 家分支机构及子公司。通过科学规划调研选题、持续优化调研模式、强化调研价值转化，监事会进一步提升调研工作实效，将调研中发现的普遍性、倾向性问题和和其他重大问题，形成专项报告，提出具有系统性、针对性的意见和建议，供党委、董事会和管理层参考。

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。截至本报告披露日，本行高级管理层由 10 名成员组成，包括方合英先生、郭党怀先生、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、性别情况

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

高级管理层变化情况：2020 年 9 月，杨毓先生因工作调整原因，辞去本行副行长职务。杨毓先生的辞任自 2020 年 9 月 22 日起生效。2020 年 11 月 24 日，本行第五届

董事会第三十六次会议审议通过议案，聘任芦苇先生、吕天贵先生担任本行副行长，自中国银保监会核准其任职资格之日起正式就任。

六、关联交易管理

本集团搭建了相对完善的关联交易管理架构，按照“垂直、专业、全面”的原则，构建了包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层、总分行及附属公司在内的关联交易管理架构，职责分工与管理流程较为清晰明确。

本集团完善了关联方名单管理体系，根据上交所、联交所、银保监会、财政部四方监管规则，实现了对中信集团、新湖中宝、中国烟草等主要股东及关联自然人投资任职的关联法人认定，法人名单更新频次提升至每年近 30 次，同时建立了包含董监事、各级高管人员、信用审批及不良资产处置等专业委员会成员在内的关联自然人名单，主动加强申报提示，持续更新关联自然人名单。

本集团优化了关联交易限额管理模式，对于授信类关联交易，通过对公和个贷授信业务系统实现对关联方授信余额的有效管控；对于非授信类关联交易，结合业务实际每年对预计发生交易情况进行全面调查，并提交董事会审议。

本集团深化了重大关联交易汇报审议内容，强化了汇报的深度、广度与精细度，有助于审计与关联交易控制委员会及董事会加强对关联交易需求真实性的把控，以及对交易合理性、公允性的评估，切实防范通过关联交易进行不当利益输送的风险。

本集团加快了关联方和关联交易信息自动化采集进程，通过关联交易管理系统二期开发，逐步实现关联自然人信息自动采集，逐步提升关联交易数据采集的自动化率。截至年末，本行关联法人合计 5,335 家，关联自然人合计 17,832 人。

授信类关联交易情况：截至年末，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 358.26 亿元；银保监会监管口径下，本集团对全部关联方企业的授信余额为 751.98 亿元⁶。本行对关联方企业的授信业务整体质量优良，次级类授信 1 笔（金额 0.63 亿元），可疑类授信 1 笔（金额 3.39 亿元），损失类授信 1 笔（金额 9.20 亿元），其他授信均为正常类，就交易数量、结构及质量而言，对本行正常经营不会产生重大影响。

⁶ 邓长清先生于 2020 年 12 月 1 日正式离任本行监事职务，自该日起，保利集团不再构成本行银保监会口径下主要股东，保利集团及其相关方不再构成本行银保监会口径下关联方。银保监会监管口径下，本行对保利集团及其相关方授信余额为截至 2020 年 11 月 30 日的数据。

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 315.70 亿元，其中资产类关联交易发生额为 247.70 亿元，费用类关联交易发生额为 68.00 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 34 项，切实保障股东知情权，维护股东利益。

第六节 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"> ✓ 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、研讨、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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股东大会 ✓ 定期公告 ✓ 投资者沟通与交流 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落实发展战略 ✓ 完善公司治理 	<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

	提升公司价值 保持可持续发展	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 路演 ✓ 业绩发布会 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加强风险防范 ✓ 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 经营业绩表现 内部监管评级, 等等
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质服务 提供优质金融产品 提供完整、真实、准确的产品服务信息 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 营业网点 ✓ 电子银行 ✓ 营销活动 ✓ 沙龙讲座 ✓ 市场调研 ✓ 效果评估 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便、快捷金融服务 ✓ 提供多元化的金融产品 ✓ 及时发布产品、营销公告 ✓ 了解客户意见建议 ✓ 加强营业网点安全 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度和需求调查 提升服务品质 加强客户体验 保障客户权益, 等等
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业道德 公开、公平、公正采购 互利共赢、共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公开采购信息 ✓ 谈判、交流 ✓ 合作协议、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供应商管理机制 ✓ 建立维护供应商信息库 ✓ 加强与供应商的沟通与联系 	<ul style="list-style-type: none"> 总行设有集中采购中心 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 举办多元职业培训 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、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，主动拜访了西藏自治区、浙江省、天津市等地政府，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。

信息披露与内幕信息管理：报告期内，本行严格遵循真实、准确、完整、及时和公平的原则，以法律法规为准绳，以投资者的信息需求为指导，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 400 余份。同时，本行持续优化定期报告框架和内容，力求做到简明清晰、通俗易懂，并持续增加对市场关注问题的披露，不断增强信息披露的针对性和有效性，为投资者提供及时、充分、有效的信息，切实维护投资者的

知情权。

报告期内，本行紧跟监管步伐，第一时间做好外规内化工作，根据新颁布实施的《证券法（2019 修订）》《上海证券交易所上市公司内幕信息知情人报送指引》等法律法规，修订了本行《信息披露管理办法》及配套制度共 9 项，进一步夯实信息披露工作合规基础。本行持续优化内幕信息管理机制，积极开展相关培训，提升内幕信息知情人合规意识，并在重要时点及时做好内幕信息及内幕知情人登记工作，切实防范内幕信息泄露和内幕交易风险。经自查，报告期内，本行未发现内幕信息知情人利用内幕信息买卖本行股票的情况。

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，与去年基本持平，访问量约 1,452 万人次。

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 75,394 篇次，增幅 49.11%，其中平面媒体 3,525 篇次，网络媒体 62,650 篇次，广播电视媒体 628 篇次，新媒体 8,533 篇次，纸质媒体 58 篇次。

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，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：本集团持续强化高层与市场交流，在新冠疫情的背景下，组织半年度、

年度线上业绩发布会业绩路演，全面推介本集团经营业绩，获得投资者积极反馈。本集团保持与资本市场密集沟通，通过投行论坛、策略会、调研接待等方式与投资者分析师沟通；主动面向市场投研机构和重要法人股东开展反向调研，倾听来自资本市场和股东的声音，通过调研报告方式为行内提供决策信息参考。本集团创新投资者互动形式，畅通与中小投资者交流渠道，通过投资者关系邮箱、投资者关系热线、上证 e 互动网络平台，及时与投资者进行交流沟通，回应投资者关切。

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。

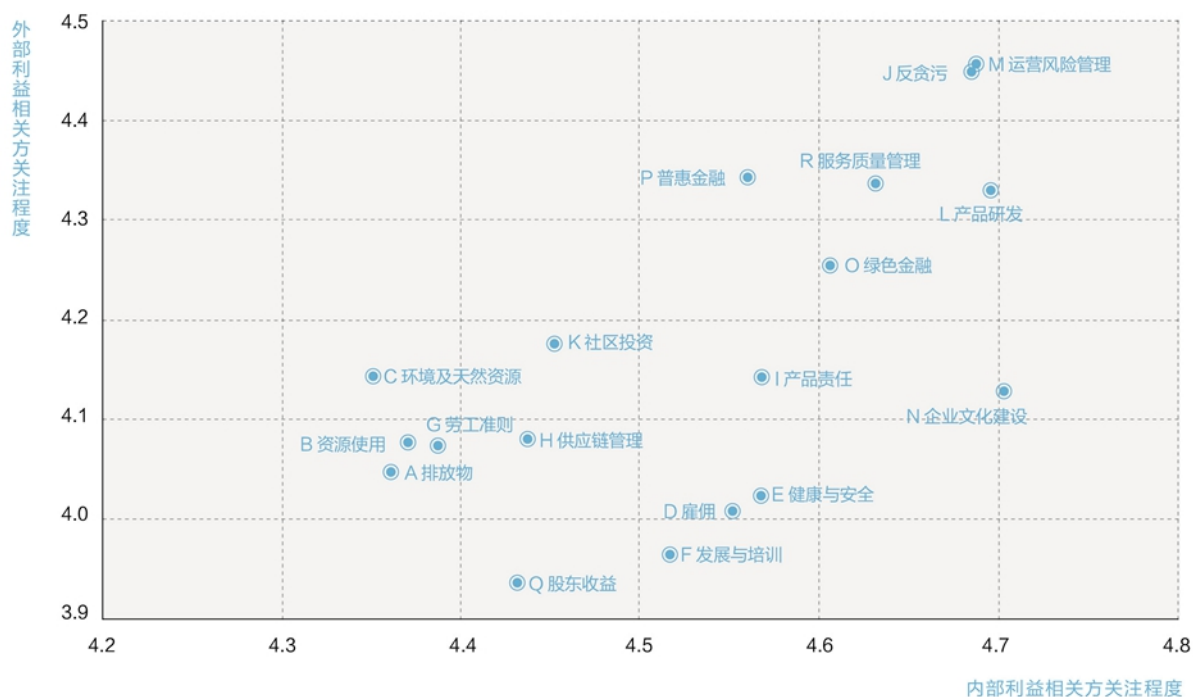


图 3：可持续发展重要议题重要性分布图

四、管理表现

董事会参与：按照相关议事规则，本集团高级管理层提交的社会责任和环境责任议题，经本集团董事会战略发展委员会等董事会专业委员会预审后，提交董事会审议。对于董事会提出的意见建议，高级管理层予以落实，并向董事会反馈。根据公司章程及相

议事规则规定，情况紧急，需要尽快召开董事会临时会议的，可以随时通过电话或者其他口头方式发出会议通知。本集团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，对本集团履行社会责任的情况进行评估。

3月26日，本集团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2019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。

10月8日，本行制定了《中信银行股份有限公司股权投资项目后评价管理办法》，明确股权投资项目后评价工作的主要内容包括社会效益与环境影响评价。

案例 3：紧急召开董事会决定向疫情防控捐款

2020年1月26日，本集团紧急召开第五届董事会第二十一次会议，向董事发出通知并审议通过《关于向中华慈善总会捐款积极支持疫情防治的议案》，董事会通过通讯表决形式同意向中华慈善总会捐赠人民币5,000万元，用于全国范围内新型冠状病毒感染肺炎疫情防控、病患救治和医护人员保护。

考核机制：本行继续将可持续发展关键议题纳入考核。指标包括普惠贷款、民营企业融资、绿色信贷、金融扶贫、服务品质、消费者保护与公众教育、可持续发展数据报送⁷和扶贫慈善完成情况⁸等。

信息管理：本集团继续以“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，继续完善本集团可持续发展管理指标体系。本集团下辖各单位均通过该系统按季度和年度进行报送。该系统已建立起较为完整的填报人、管理员和审批人制度，以保证所收集的各项陈述、数据和案例的可靠性、完整性和可溯性。

第三方鉴证：本集团从2009年起聘请第三方鉴证机构对本集团社会责任报告中的全部重要陈述和关键数据进行独立有限鉴证，并向本集团提出提升社会责任管理的意见和建议。2020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2019年度可持续发展报告》实施了独立有限鉴证，并向本集团提出两个方面的五点建议，本集团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集团提出进一步的改进意见和建议。

⁷ 可持续发展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。

⁸ 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。

所获奖项：本行被人民网评为“人民企业社会责任奖——年度扶贫奖”；获评新华网“2020 中国社会责任杰出企业奖”；获评中国银行业协会“2019 年中国银行业社会责任百家评估助力打赢“三大攻坚战”成效奖”；获评《投资时报》“2020 卓越社会责任企业”；获评《公益时报》“2020 中国企业社会责任卓越项目”；获评《经济观察报》“2020 中国企业社会责任卓越项目”；获评和讯网“2020 年度社会责任先锋银行”。

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	2020 年	2019 年
总资产	亿元	75,111.61	67,504.33
利润总额	亿元	578.57	565.45
每股社会贡献值	元	5.25	4.96
普惠型小微企业贷款余额	亿元	3,024.94	2,042.55

国家战略.....P29

金融监管.....P33

内控管理.....P35

2020 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 75,111.61 亿元,增长 11.27%;实现利润总额 578.57 亿元,增长 2.32%;实现营业收入 1,947.31 亿元,增长 3.81%;不良贷款率和拨备覆盖率分别为 1.64%和 171.68%。

第一节 国家战略

一、响应“一带一路”倡议

“一带一路”向纵深推进,国际影响力持续扩大。本行加大差异化区域战略的实施力度,不断提升重点区域分行的竞争力;在确保贸易背景真实性的前提下拓展优质进出口企业传统贸易融资业务,重点支持“一带一路”项下工程保函、出口信贷等跨境投融资业务需求。

案例 4: 支持内地企业“走出去”

江西某企业主营有色金属生产加工,阴极铜产量居全国首位、世界第二,黄金、白银产量居全国前列,此外,硒、碲、铼、氧化砷等稀贵稀散金属和铅锌、稀土精矿等产品在全国也占有较大市场份额。2019 年,该企业启动“盘古项目”以收购某境外企业 100%股权。本行参与牵头组建 7 亿美元跨境并购银团,本行并购贷款份额 1.75 亿美元,实际提款 1.67 亿美元。截至目前,该企业已完成收购,实现了内地企业“走出去”,加大了国际地位和话语权。

二、支持京津冀协同发展

本行制定了京津冀地区的授信政策,对相关政策导向予以明确:积极落实《京津冀协同发展规划纲要》及《中信银行 2018-2020 年发展规划》,抓住京津冀三地协同发展

案例 5: 天津分行支持京津冀一体化建设

本行天津分行落地的京津冀重点项目涵盖了城市基础设施建设、核心区棚户区改造、京津冀水利项目、重建项目、城市轨道交通建设、首都功能疏解以及隐形债务置换项目等几个重点领域。截至年末,天津分行落地重点项目累计 41 个,金额合计 295 亿元。其中,贷款项目 13 个,金额合计 36.2 亿元,投向主要涉及城市(园区)基建、交通一体化、国企混改、能源项目等;投行项目 13 个,金额合计 180.6 亿元,涉及企业多为京津冀协同发展过程中参与基础设施建设、轨道交通项目的重点企业以及央企在津核心子公司;联合中信证券、中信建投等兄弟单位组成中信联合体,成功承销天津市地方债合计 78 亿元。

的战略机遇期，加大信贷投放，加大资源倾斜，加强协调合作，探索模式创新，把控项目风险，引导信贷精准投放；深度挖掘最有价值客户群体，重点加大对符合国家战略、区域产业升级转移导向的新兴行业的支持力度，同时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。

三、支持长江经济带建设

本行围绕国家把长三角建设成为“中国综合实力最强的区域”战略，深耕当地市场，发挥协同优势，打造区域最佳综合金融服务企业。区域内分行抓住长三角“完善交通网络一体化”有利时机，加大基础设施建设的支持力度，重点支持“陆、水、空、信息”四张网的基础设施建设，抢抓优质中长期资产，提升资产稳定性和盈利水平；优选项目，按照合规有序，现金流全覆盖，风险定价及收益水平合理的原则开展合作；聚焦民生金融，积极支持健康、教育、医疗等社会民生相关领域。

四、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、租赁和商业服务等领域倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额为 3,098.64 亿元，增幅 22.61%，在公司贷款中占比 15.69%，较上年末增加 1.45 个百分点。

表 5：本行按行业划分贷款流向

行业	2020 年		2019 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
制造业	3,098.64	15.69	2,527.23	14.24
交通运输、仓储和邮政业	1,273.33	6.45	1,393.39	7.85
电力、燃气及水生产和供应业	600.12	3.04	406.72	2.29
批发和零售业	1,480.20	7.49	1,454.77	8.20
房地产开发业	2,655.49	13.45	2,700.69	15.22
水利、环境和公共设施管理业	3,366.67	17.05	2,636.37	14.86
租赁和商业服务	4,122.10	20.87	3,397.04	19.14
建筑业	979.97	4.96	939.06	5.29
公共及社会机构	106.28	0.54	125.88	0.71
其他客户	2,067.19	10.47	2,165.30	12.20
公司类贷款合计	19,749.99	100.00 ⁹	17,746.45	100.00

五、支持“三农”重点领域产业发展

本行要求积极贯彻党中央决策部署，严格落实监管政策要求，聚焦“三农”，通过健全工作机制、强化制度保障、加大信贷投放等举措，支持“三农”重点领域产业发展，

⁹ 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。

营造“三农”金融发展良好环境。

本行给予涉农贷款经济利润补贴；制定信贷增量计划，压实经营主体责任；将涉农贷款纳入分行综合绩效考核；进一步提高涉农不良贷款容忍度；印发相关管理办法，落实尽职免责政策，提高一线人员业务拓展积极性。

案例 6：临安村镇银行发挥特色支持三农发展

自开业以来，该行始终坚持“支农、支小”的市场定位，在信贷投向上着力于向当地信贷客户投放，贷款主要投向区域内农户、社区居民与小微企业、个体工商户等。截至年末，该行涉农贷款余额 9.4 亿元，较上年增加 1.58 亿元，增幅 20.22%；小微企业贷款余额 12.27 亿元，较上年增加 2.39 亿元，增幅 24.15%。

疫情发生以来，该行先后制定多项制度，采取违约免责、减费让利、信贷绿色通道、放宽无还本续贷条件、调配专项信贷资金等“五项举措”，大力支持疫情防控和复工复产。截至年末，存量贷款合计减息客户 536 户，存量贷款期间减息金额合计 1,164.48 万元，户均减息金额 2.17 万元，贷款收益率 7.25%，比年初下降 106 个 BP。累计无还本续贷贷款客户 369 笔，金额 4.24 亿元；新增小微企业贷款 9.99 亿元，其中新增信用贷款 2.19 亿元。

本行针对农村企业、小微企业固定资产少、担保能力差的特点，充分发挥“链金融”大单品竞争优势，通过供应链信用传递，扩大涉农信贷覆盖面。本行推进了银担合作，与国家融资担保基金合作，加快省级融资担保机构准入。本行加快了业务流程优化，对

案例 7：支持生猪生产企业

青岛某企业计划建成集生猪的饲料加工、养殖、屠宰、分割、销售、物流配送为一体的专业化、全产业链生产项目。本行基于对该公司的了解及对生猪产业的支持，为企业核定 1.1 亿元综合授信额度和 0.2 亿元低风险授信额度，并分两笔为企业发放共计 1 亿元流动资金贷款，用于采购生猪产业链生产所需原材料。

标准化产品实行清单化受理、表格化调查和标准化审批，统一风险偏好，减少人工干预，提高业务效率。本行在全国设立县域网点 176 家，占比 12.5%，有力支持了县域经济发展。截至年末，本行涉农贷款余额 3,387.52 亿元，较年初增长 368.67 亿元。

六、积极支持国家重大交通水利项目建设

本行积极响应“两新一重”政策，支持交通、水利领域项目建设，通过信贷融资支

持、协助地方政府发行地方债等方式积极介入。截至年末，本行昆明分行、长春分行等成功协助当地政府发行交通类地方政府专项债券，涵盖方向包括铁路、收费公路、轨道交通、机场等，有效支持交通领域基础设施建设。

本行根据水利部对重大水利项目的建设方向，制定相关项目营销指引，指导分行为水利项目提供综合政府金融服务，福州分行、郑州分行、武汉分行等成功协助当地政府发行水利类地方政府专项债券，涵盖方向包括水库及灌区工程、流域综合治理及水生态修复、城市污水处理等，有效支持水利领域基础设施建设。

七、优化区域¹⁰经济贷款结构

截至年末，本行对西部地区的贷款余额为 5,452.38 亿元，增幅 15.21%，占比 12.88%；对东部地区的贷款余额为 29,598.86 亿元，增幅 11.08%，占比 69.90%；对东北地区的贷款余额为 1,106.50 亿元，增幅 11.60%，占比 2.61%；对中部地区的贷款余额为 6,127.38 亿元，增幅 14.56%，占比 14.47%。

截至年末，本行在西部地区设有 256 家营业网点，占比 18.22%，较上年上升了 0.09 个百分点，较上年增加 2 家，增幅 0.79%；共布放自助机具 951 台，占比 16.72%，较上年下降 1.73 个百分点。本行西部地区员工 7,911 人，占比 14.34%，较上年上升 0.78 个百分点。

表 6：本行按地域划分贷款流向

区 域	2020 年		2019 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	29,598.86	69.90	26,647.55	70.60
中部地区	6,127.38	14.47	5,348.66	14.17
西部地区	5,452.38	12.88	4,732.73	12.54
东北地区	1,106.50	2.61	991.53	2.63
海外	59.41	0.14	24.58	0.07
贷款总额	42,344.53	100.00	37,745.05	100.00 ¹¹

¹⁰ 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。

¹¹ 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。

案例 8：支持西部基础设施建设

陕西某企业是国有交通基础设施投资运营主体，主要负责省内部分高速公路的建设、运营管理和公路相关产业的开发。截至 2019 年 9 月末，该企业经营管理的收费还贷高速公路项目 37 个，总里程达 2,878.80 公里，约占全省高速公路总通车里程的 50% 以上。2020 年，本行给予该企业流动资金贷款 3 亿元。

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部门，切实保障全行反洗钱风险管理履职。

本行持续动态规范反洗钱授权体系，及时变更反洗钱权限，促进授权管理、风险把控、业务发展和工作效率有机结合，同时组织分行开展反洗钱授权管理情况自查。本行修订反洗钱专项制度 6 项、制定反洗钱专项制度 5 项，反洗钱制度体系进一步健全。本行进一步优化了反洗钱风险管理系统，增设“业务与技术”双重复核机制，优化改造系统功能 4 类、功能点 219 项，提高信息系统对业务操作支持力度。

本行持续开展“新产品、新业务/渠道、系统建设新需求及其配套制度”反洗钱审核，增强反洗钱要求嵌入的有效性，共完成反洗钱审核 350 余件，出具反洗钱审核意见 1,100 余条。本行及时转发中华人民共和国外交部、联合国安理会各类决议。

本行持续提升可疑交易报告质量，组织全行强化可疑交易监测、甄别、报告工作，充分发挥总行反洗钱监测中心集中作业模式效能。

本行积极开展反洗钱消保宣传，持续将反洗钱宣传纳入全行消费者权益保护宣传，全行统一制作宣传折页、海报和短片。本行还积极组织多层次反洗钱培训，以外部机构或监管培训、内部现场或视频培训、微信课堂培训等多种形式，有序开展或组织反洗钱培训 20 余次。

二、反假币

本行全面梳理、细化了货币鉴别与假币收缴、鉴定管理流程，规范了假币全生命周期管理。本行各分支机构积极做好反假币宣传工作，通过准备反假货币宣传材料、在营业网点及集贸市场、交通枢纽等人流密集地区组织反假货币宣传活动、通过微信平台推送人民银行反假货币在线答题宣传等方式，切实将反假货币宣传工作落到实处，提升广大人民群众的反假货币意识。截至年末，本行共收缴假币 7,463 张，较上年下降 38.80%；收缴假币总金额 616,509 元，较上年下降 40.02%。

三、普惠金融

本行积极支持普惠金融业务发展，保持普惠贷款增速，加大对首贷客户、信用贷款、制造业、中长期贷款的支持力度。本行审慎开展普惠型小微企业授信业务，不介入经营粗放、热衷于铺摊子上规模、脱离主业多元经营、过度负债的企业。截至年末，本行普惠型小微企业贷款¹²余额 3,024.94 亿元，增幅 48.10%；普惠型小微企业贷款客户数 16.34 万户，增幅 44.22%。

本行积极支持小微企业发展，将发展普惠金融、服务小微企业作为自身战略，逐步建立“敢贷、愿贷、能贷”的高效服务机制，大幅缓解小微企业融资难融资贵问题。

本行发挥资源配置和考核激励的“指挥棒”作用，将定向降准、免征增值税等一系列政策红利，反哺小微企业，同时积极落实尽职免责、提高风险容忍、延期还本付息等一系列政策要求，保障业务“稳发展”。

本行持续加强金融科技赋能，提升小微金融服务能力。本行依托区块链、云计算、人脸识别等金融科技手段支撑，整合“小微企业+小微企业主”和“基础数据+行为数据+交易数据”等多维度大数据，构建以基础类、产业链金融、个性化产品为核心的“中信易贷”产品体系。本行积极推进服务渠道线上化，构建以手机银行、网银、门户网站、微信银行等为主体的线上化客户服务渠道体系，同时推进业务流程自动化，开发数字化营销系统、自助式贷款申请系统、自动化审批系统、智能化贷后管理系统和自助化放还款系统，解决传统模式下小微企业“不好申请、不好用款”和业务人员“不好批、不好管”的问题。

本行持续加大对首贷户、信用贷、无还本续贷、制造业贷款和金融扶贫贷款等重点环节和薄弱领域支持力度，积极优化普惠金融业务结构，提升小微企业服务质效。本行

¹² 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。

开发了“物流 e 贷、银税 e 贷、关税 e 贷”等线上化信用贷产品，全流程线上操作，同时实施硬考核，将普惠金融指标直接与经营机构负责人挂钩，取得了良好的效果。

本行构建了特色风险管理体系，按照市场化、法制化原则，推动业务可持续发展。在总行层面实行“制度、流程、产品、系统、风险、品牌”六统一，在分行层面实行“审查、审批、放款、贷后”四集中，在有效管控风险的同时，大幅提升业务效率。

案例 9：支持小企业发展

惠州某餐饮企业主要经营餐饮服务，是惠州当地小富盛名的海鲜酒楼。该企业近年来经营情况良好，酒楼生意旺盛、口碑较佳。春节前夕，企业依照往年惯例囤积了大量的海鲜等食材，准备应对春节旺季，受疫情影响，酒楼无法正常营业，大量的海鲜食材无法及时销售使用，给企业造成了较大损失，经营资金流急需补充。本行在得知该企业情况后，立即制定综合授信方案，为企业提供 200 万元流动资金贷款。本行还主动承担了抵押登记费、评估费，切实减轻了该企业的综合融资成本。

第三节 内控管理

一、全面风险管理

本行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，做好公司授信业务的流程优化和统一风险管控。本行启动主责任人相关体系建设，建立事前明责、事后定责、问责的责任体系，建立起“责、权、利”相匹配、客户经营和风险管理相统一的责任机制。本行完善授信审批体制，强化风险预警管理，不断改进风险管理综合评价考评体系，加强交叉金融风险管理，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。本行致力于建设全面、统一、独立、专业的风险管理体系。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：本行新资本管理工作围绕“满足新资本管理办法实施监管要求，有效推进全面风险管理水平提升”的总体目标，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，本行已经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、报告的全方面风险管理体系，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，风险管理的整体水平得到系统性的提升。

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：本行积极推动第一道防线加强履职，强化第二和第三道防线协同，开展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，并持续加强风险指标监控、损失数据收集以及分级报告管理，提升全行操作风险防范意识。

科技风险管理：本行持续完善科技风险管理制度，本年度修订相关制度 2 项，持续开展现场检查及问题整改工作，全年开展了分行信息安全现场检查以及总行现场检查，发现并改进信息科技管理的薄弱环节。本行完成了无线网络安全、应用系统信息安全等专项风险排查以及年度等级保护测评工作。本行开展了年度信息科技风险评估及信息科技外包风险专项评估，持续提高风险防范水平。

流动性风险管理：本行保持稳健的流动性风险水平，实施审慎、协调的流动性风险管理策略，持续优化资产负债总量和期限结构，积极应对市场波动，有效确保全行流动性安全。

利率风险管理：本行紧密跟进货币政策和财政政策变化，加强对市场利率走势预判，加强对客户行为变化的模拟分析，前瞻性调整应对措施；综合运用缺口分析、敏感性分析、压力测试等多种方法，从重定价缺口、久期、净利息收入波动、经济价值波动等多个维度监测风险暴露水平及变化；灵活运用价格引导、久期管理、规模限额等管理工具，确保本行银行账簿利率风险敞口水平整体稳定。

知识产权保护：本行坚持软件正版化的基本策略，持续加强软件正版化管理。本行修订《中信银行外购软件产品管理办法》，进一步明确软件正版化工作的组织分工、工

作职责、工作流程，明确了各分支机构正版化工作的责任主体。本行细化商业软件产品全生命周期的管理要求，包括引入管理、验收与发布管理、软件使用管理和技术支持、升级管理、退出管理等内容。本行在免费软件管理方面，推进黑白名单建设，落实终端管控措施，推动介质统一分发渠道建设，探索推动使用自研、开源软件弥补软件授权短板。本行坚持定期开展正版化工作宣传和培训，将软件正版化培训纳入新员工入职教育培训，并持续在已入职员工中开展正版化培训教育。

二、内部合规

本行始终坚持稳中求进的总基调，持续强化内控合规管理机制，着力提升合规风险管理能力，夯实合规治理根基，提升合规治理效能，实现“平安中信”管理目标。本行强化一级法人管理要求，提升年度授权“差异化、科学化、精细化”水平，持续优化三大区域分行差异化授权；修订授权办法，建立完善总分两级授权执行检查机制，细化权力行使及责任承担规则，强化授权执行事后监督，明确子公司授权管理机制，持续完善授权管理制度建设；规范各级机构授权管理，及时动态调整授权，进一步规范管理、提升业务效率。

本行组织全员查找制度问题，提出治理建议，督促总行部门按照深化合规、管控风险、优化流程、强化衔接、便于执行等要求开展建议评估和制度自检，从源头有效防范和管控风险。本行持续健全案防及行为管理体系，结合监管要求及风险重点修订并印发多项案防和员工行为管理相关制度，针对内外部检查发现风险问题印发风险提示，常态化开展员工异常行为排查监测，联合各条线部门开展全行警示教育，不断规范和深化全行案防和员工行为管理。截至年末，本行共修订和新增制度 507 项，下发规范性文件 60 项、优化系统功能 53 项，动态调整业务授权 102 次。

三、内部审计

本行内部审计工作着力监督重大决策、重要部署、重点工作、重要制度的落地执行，重点对房地产宏观调控和支持制造业政策落实情况进行了审计。本行动态跟进人行、银保监、外汇管理局等监管机构的最新要求，开展“监管关注重点”梳理工作。本行内部审计工作着力推动重大风险的防范化解，加大对重点风险领域的审计，紧盯资产质量家底、整体风险偏离和大额风险暴露，紧盯重点业务和产品的风险，加大对集中采购业务的审计。截至年末，本行已完成 104 项经济责任审计，完成 46 项全面及专项审计项目，出具 22 份《审计专报》和 20 份《审计提示》。

四、廉政反腐

本行对标对表《中华人民共和国公职人员政务处分法》，修订《中信银行员工违规行为处理办法》。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	2020 年	2019 年
绿色信贷贷款余额	亿元	661.95	651.48
个人电子银行交易笔数替代率	%	99.54	99.37
外购电力	兆瓦时	235,628.41	244,955.36

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，识别了包括与耗能、污染和气候变化等有关的环境与社会风险。

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

本行持续贯彻国家产业政策，将绿色金融业务纳入战略规划。本行单独制定绿色金融授信政策，明确绿色金融业务发展方向和发展目标。2020 年，本行落实绿色金融相关产业政策和监管要求，加快绿色信贷业务结构调整；探索绿色业务模式创新，加大对

案例 10：支持垃圾处理企业

四川某垃圾发电企业致力于为广大中小城市提供安全、稳定、经济的城市生活垃圾处理服务，积极致力于提升资源综合利用、促进节能减排和发展循环经济。本行给予该企业 3.5 亿元人民币固定资产贷款额度，专项用于建设内江市城市生活垃圾焚烧发电项目。垃圾焚烧发电厂建成后可实现日处理垃圾量为 1,400 吨。

低碳经济、循环经济、节能环保企业转型升级和技术改造、以及绿色生态领域的信贷投放力度，提高绿色金融业务占比。截至年末，本行绿色信贷贷款余额¹³661.95 亿元，增幅 1.61%。

案例 11：支持矿山环境修复项目

山东某矿业企业主营业务为矿山的综合治理与环境修复等，目前主要负责临淄区南部山区废弃矿坑综合治理。本项目主要进行某化工区废弃矿坑清理整平和废弃矿坑地质环境治理与修复，达到净地出让条件。本行给予该项目 5,000 万元授信额度，并办理了提款，为临淄区环境治理及生态修复工作提供了有效融资支持。

三、“两高一剩”¹⁴行业

本行严格控制“两高一剩”等领域的投放，差异化支持其中技术优、效率高、有潜力、有市场的优质企业，坚决执行环保“一票否决制”，引导信贷资源配置进一步向低能耗、低资源消耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜，提高其授信余额占比；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。

表 7：“两高一剩”行业贷款统计表

“两高一剩”涉及行业	2020年		2019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 ¹⁵	247.24	1.25	206.31	1.16
水泥 ¹⁶	72.73	0.37	31.70	0.18
焦炭	1.81	0.01	4.57	0.03
铜冶炼	15.40	0.08	9.93	0.06
铝冶炼	112.44	0.57	101.18	0.57
铅锌冶炼	3.06	0.02	3.80	0.02
火力发电	114.89	0.58	107.81	0.61
合计	567.57	2.87 ¹⁷	465.30	2.62 ¹⁸

¹³ 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。

¹⁴ 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。

¹⁵ 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。

¹⁶ 水泥行业包括：水泥制造、水泥制品制造。

¹⁷ 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 2.87%，以本数据为准。

¹⁸ 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 2.62%，以本数据为准。

案例 12：支持高污染企业技术改造

江苏某钢铁企业提升脱硫脱硝技术等五个技改工程，总投资 85 亿元。本行苏州分行是并列第一大份额参贷行，参贷份额 8 亿元，目前已投放 1.5 亿元。该项目有利于改善当地大气环境，改造后 SO₂ 排放减少 24,263 吨/年，NO_x 排放减少 33,794 吨/年，粉尘排放减少 3,689 吨/年。

案例 13：支持钢铁企业维持正常经营

本行昆明分行在“两高一剩”行业风险管控方面，坚持区别对待、有扶有控原则，积极支持“去产能”金融服务工作，建立了“名单制”管理，贷后管理更加严格，风险预警覆盖率更高。该行给予昆明某钢铁企业综合授信额度 3 亿元融资。2016 年起，该企业关停炼铁高炉 3 座、炼钢转炉 4 座，压减生铁产能 125 万吨，粗钢产能 280 万吨，已提前 4 年完成产能化解任务。

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。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。2020 年，本行不断提升网银系统的友好度，新增了支持生僻字的录入功能，增加了手机银行登录信息，完成了全面兼容苹果电脑新版浏览器的改造，为客户提供更完善 USB Key 升级服务。截至年末，个人网银客户数 5,299.77 万户，增幅 12.66%；个人网银交易金额 70,711.44 亿元，降幅 19.70%；个人手机银行客户数 5,187.51 万户，增幅 13.19%；个人手机银行交易金额 105,234.53 亿元，增幅 20.66%；个人电子银行交易笔数替代率约 99.54%，较上年提高 0.17 个百分点。

表 8：本行电子银行业务统计表

	2020 年	2019 年	变化 (%)
个人电子银行业务			
个人网银客户数 (万户)	5,299.77	4,704.38	12.66
个人网银交易金额 (亿元)	70,711.44	88,062.60	-19.70
个人手机银行客户数 (万户)	5,187.51	4,582.87	13.19
个人手机银行交易金额 (亿元)	105,234.53	87,212.28	20.66

个人手机银行交易笔数（万笔）	24,781.15	23,602.15	5.00
公司电子银行业务			
公司网银交易金额（亿元）	1,071,801.37	646,990.31	65.66
公司网银交易笔数（万笔）	13,281.30	9,721.17	36.62

本行全新打造手机银行 7.0，推出“1+5”专属版本服务新模式，以标准版为基础，分别针对“出国金融客群、老年客群、高净值客群、小微业主和外籍人士”等五个客群，提供特色视觉、特色服务和新场景体验。

本行创新推出自动止盈的目标盈产品、针对财富客群推出了个性化线上财富体检和资产配置服务、实现全线上销售理财子公司产品、提供爆款产品预约服务、推出周周存款产品等服务。

本行以用户需求为核心，开放生态建设，通过开放银行与数百家合作伙伴进行快速对接及场景融合，探索服务的模式升级、品质升级、生态升级。

本行对个贷业务进行全方位协同，实现包括信用类、抵质押类、预授信预审批类、营销支持类、个贷生活场景和视频面签等多个场景线上化设计，推进小程序和手机银行的全流程闭环操作。

本行发布了小微版 APP，支持企业实控人、商户法人及个人使用，构建“首页、惠借钱、惠理财、惠经营”四大板块，涵盖收付款、税务社保、线下服务、跨境服务、工资条查询五类特色场景，支持商票 E 贷、个人征信授权、最高额保证金合同签约等专属服务。

本行为 150 座城市客户提供专区服务，覆盖全国大部分一二线城市，共提供 96 种属地特色服务，服务涵盖公积金缴费、社保医保等便民服务和属地特色优惠活动。

本行全面倾听客户和一线声音，共解决上线客户痛点 203 条，针对产品和服务开展极致体验设计，为用户打造满意并愉悦的旅程体验。

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

本行办公类电子设备报废处置工作持续规范。坚持合规处置原则，全行公开招标引入统一处置服务商。严格按照“全行统一处置标准、环保标准和统一处置工作流程”执行。本行铅酸蓄电池委托具有环保资质的厂家回收处理，硬盘通过消磁或物理破坏后报废回收。

二、无害废弃物处置

本行在生活/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。本行废弃电器电子类垃圾的回收，经交由具有相关环保资质的厂家进行处理。

三、倡导绿色办公

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；下班后或长时间离开时做到随手关闭显示器电源，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：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

本行回收客户退回的信用卡占本行发卡量的比例约为 3.57%。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 级旅游景区）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。

案例 14：支持扬子鳄种群保护项目

安徽某企业开展“宣城市扬子鳄湖水环境综合治理项目”，项目位于宣城市区水阳江路以南、薰化路以东，现状水面约 80 公顷。项目主要建设内容由水体水治理工程、补水工程和驳岸工程等组成，建成后全面优化水体环节，有利于国家濒临物种“扬子鳄”的可持续繁衍和生存。本行马鞍山分行为该企业发放 3,000 万元固定资产贷款，助力环境保护及污染治理。

六、环保装修

本行在网点迁址、改建过程中，要求分行从设计和材料方面，注重绿色环保、健康舒适、安全合规，加强质量意识，建立控制机制，做好降尘、降噪，减少对环境的负面影响。

案例 15：在装修中履行环境责任

本行苏州分行在工程项目装修与施工单位签订施工中约定相关环境和社会责任，合同条款约定承包人应在施工组织设计中列明环境保护的具体措施，对施工作业过程中可能引起的大气、水、噪音以及固体废物污染采取具体可行的防范措施。施工单位应承担因其原因引起的环境污染侵权损害赔偿责任，对出现的因降尘、防噪措施不到位而收到沿线单位、投诉等情况，发包人要求承包人采取措施整改，承包人需缴纳违约金。交工前，承包人需清理现场达到监理工程师和发包人要求，承担因违反有关规定造成的损失和罚款。

七、主要绩效表现

外购电力：外购电力是本行最大碳排放源。截至年末，本集团外购电力用量约 235,628.41 兆瓦时，较上年下降 3.81%，折合二氧化碳当量排放量约 14.22 万吨，占本行碳足迹总量的约 95.99%；人均外购电力用量约 4.00 兆瓦时，较上年下降了 6.80%。

公务车耗油：截至年末，本集团公务车采购汽油量约 167.06 万升，降幅 10.84%，

折合二氧化碳当量排放量约 3,547.13 吨。

废弃物排放：截至年末，本集团有害废弃物排放总量约为 320.60 吨，增幅 4.39%，无害废弃物排放总量约为 1,237.31 吨，降幅 0.15%。

表 9：环境污染排放物统计表

排放物数据		
绩效指标	2020 年	2019 年
二氧化硫（吨） ¹⁹	0.02	0.03
氮氧化物（吨） ²⁰	0.60	0.73
温室气体排放总量（吨） ²¹ （范畴一及范畴二）	148,155.81	162,564.21 ²²
人均温室气体排放量（吨/人）	2.52	2.85
每平方米楼面面积的温室气体排放量（吨/平方米）	0.06	0.07
每亿元收入温室气体排放量（吨/亿元）	76.08	86.66
温室气体直接排放（范畴一）（吨） ²³	5,939.02	7,118.49
公务车耗油	3,547.13	3,978.44
设施用柴油	38.52	16.45
天然气	1,768.75	2,876.84
煤气	45.08	37.63
液化石油气	539.54	209.13
温室气体间接排放（范畴二）（吨） ²⁴	142,216.79	155,445.73
外购电力	142,216.79	155,445.73
有害废弃物总量（吨） ²⁵	320.60	307.11
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0054	0.0054
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00013	0.00014
每亿元收入有害废弃物总量（吨/亿元）	0.16	0.16
无害废弃物总量（吨） ²⁶	1,237.31	1,239.14
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.021	0.022
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0005	0.0006
每亿元收入无害废弃物总量（吨/亿元）	0.64	0.66

¹⁹ 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。

²⁰ 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。

²¹ 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）。

²² 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。

²³ 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。

²⁴ 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《2019 年度减排项目中国区电网基准线排放因子》进行核算，其中，由于西藏电网及英国本地电网无基准线排放因子，且拉萨分行和伦敦分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故拉萨分行和伦敦分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。

²⁵ 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。

²⁶ 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。

表 10：能源消耗统计表

能源消耗数据		
绩效指标	2020 年	2019 年
能源消耗总量（兆瓦时） ²⁷	262,078.40	277,205.23
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	4.45	4.86
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.11	0.12
每亿元收入能源消耗量（兆瓦时/亿元）	134.58	147.78
直接能源消耗（兆瓦时） ²⁸	26,449.99	32,249.87
公务车耗油	14,490.08	16,251.99
设施用柴油 ²⁹	146.51	62.56
天然气	9,045.65	14,712.55
煤气	335.37	279.96
液化石油气	2,432.38	942.81
间接能源消耗（兆瓦时） ³⁰	235,628.41	244,955.36
外购电力	235,628.41	244,955.36

表 11：其他资源消耗统计表

其他资源消耗数据		
绩效指标	2020 年	2019 年
自来水消耗量（吨）	2,578,514.34	2,448,094.84
人均自来水消耗量（吨/人）	43.79	42.92
每平方米楼面面积的自来水消耗量（吨/平方米）	1.05	1.09
每亿元收入自来水消耗量（吨/亿元）	1,324.14	1,305.07
制成品所用包装物总量（吨） ³¹	49.52	215.31
每亿元收入制成品所用包装物总量（吨/亿元）	0.03	0.11

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 53.43 万包，增幅 0.78%，折合二氧化碳当量排放量³²约 1,276.97 吨；人均 A4 复印纸采购量约为 9.07 包，降幅 2.32%。

纸质账单：截止年末，本行信用卡账单总量 4.24 亿封，增幅 9.41%；纸质账单替代率为 99.98%，较上年提高 0.42 个百分点，相当于减少发出纸质账单 4.23 亿封，折

²⁷ 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。

²⁸ 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。

²⁹ 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。

³⁰ 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。

³¹ 本报告中包装物主要包括纸质现金袋和纸质信封。

³² 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。

合减少纸张³³约 8,469 吨。其中，纸质账单总量 9.7 万封，折合二氧化碳当量排放量约 2 吨，降幅约 99%。

市政用水：截至年末，本集团市政用水耗用量约为 257.85 万吨，增幅 5.33%；人均市政用水耗用量约为 43.79 吨，增幅 2.04%。

视频会议：截至年末，本行共召开视频会议 4,974 场，降幅 6.08%，会议总时长 16,847.19 小时，增幅 1.05%。其中，总行召开 711 场，增幅 11.97%，会议时长 1,846.24 小时，增幅 6.27%；分行召开 4,263 场，降幅 8.54%，会议时长 15,000.95 小时，增幅 0.44%。

³³ 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	2020 年	2019 年
营业网点	家	1,405	1,401
自助设备	台	5,687	6,243
员工总数	人	55,154	53,703
捐款总额	万元	7,815.64	3,165.86
志愿者行动	次	226	253

客户服务.....P50

员工发展.....P56

社区发展.....P60

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 153 个大中城市设立了 1,405 家营业网点，较上年增加了 4 家，增长了 0.29%；投入运营自助设备 5,687 台，降幅 8.91%，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，充分考虑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，对全行 64 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：本行持续完善信息安全制度体系，修订了《信息安全管理办法》、《中信银行电子数据安全管理办法》等信息安全类制度规范。本行持续加强网络安全、应用安全等措施，实施了网络安全自查、应用系统信息安全专项排查、数据安全风险排查等多项风险排查活动，并积极整改发现的问题和隐患。

本行综合多种措施加强客户信息的保护，包括：对个人信息、资产信息、账户余额等敏感信息进行脱敏处理；对网络边界、关键节点加大防控措施，部署多层网络安全设备；对员工办公用电脑加强控制，防范非法访问及数据拷出；本着“业务需要”“最小权限”的原则，对应用系统及数据管理用户进行权限设置；持续开展敏感数据筛查及信

息安全风险排查，提高客户信息保护措施的有效性。

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，本行在智慧柜台的转账等重点交易环节加入了风险提示语句，在网点张贴风险提示。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。本行定期采取现场和非现场巡查的方式，一旦发现可疑人员、可疑设备或可疑情况，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。

案例 16：追回境外汇款

5 月 14 日，本行无锡分行成功帮助客户追回一起境外电信诈骗汇款，金额达 7.7 万欧元，成功避免了客户的损失。5 月 11 日，该客户提交一笔汇出汇款业务，于当日下午完成了汇出手续。当晚，该客户来电反映此笔汇款为电信诈骗，需要紧急止付并追回款项。因时间已晚，国际业务系统已关闭，无法请求账户行紧急止付款项。本行立即启动总分行之间的联动，主动与欧洲账户行和美国收款行沟通，紧急进行止付操作。接连两天，总分行持续保持与境外银行联系，密切关注业务进展，并最终于 5 月 14 日将该笔汇款追回，获得客户高度评价。

“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。

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《中信银行消费者投诉管理办法》《中信银行信用卡中心消费者投诉管理办法》和《中信银行信用卡中心客户服务部投诉处理规范》，建立了诉前防控、诉中管控和诉后管理的投诉预防和解决机制。同时，本行成立了专门的投诉处理团队，在接到投诉后，及时跟进客户诉求、积极协同业务部门妥善解决客户投诉。截至年末，本行接受和处理客户投诉 227,334 宗，客户投诉处理满意度 95.54%。

本行客户可通过监管机构总部及其分支机构进行投诉。本行在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 367 笔，接到监管分支机构转办投诉 13,813 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。

- 客户经理向客户推广宣传产品及相关服务的内容必须真实，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³⁴：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

³⁴ 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。

有关规定。本行严格执行中国银保监会对于小微企业收费“两禁两限”相关政策，即除银团贷款外，不得对小型和微型企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小型和微型企业收取财务顾问费、咨询费等费用。本行严格执行政府定价和政府指导价目录，严禁各单位突破政府指导价政府定价上限。本行积极响应普惠金融政策，在手机银行、个人境内网上银行转账服务免费的基础上，继续扩大免费范围，对个人人民币本行异地存取款、转账服务项目实施减免优惠。本行严格执行有关取消个人异地本行柜台取现手续费，以及暂停收取本票和银行汇票各自的手续费、挂失费、工本费等共计 6 项收费的规定，同时进一步主动扩大优惠范围，免收所有客户账户管理费（含小额账户管理费）和年费（不含信用卡）。本行实施多种形式的优惠减免，除中国银保监会规定的 11 类人民币个人账户长期免费外，还对 51 项服务项目实行长期免费；全行 143 项收费服务项目中的 52 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 561.47 万笔，减免服务价值约 24.96 亿元。

三、供应商管理

本行根据商品性质及对我行经营活动的重要程度，将注册供应商分为重要供应商和一般供应商，在注册登记、候选供应商准备、动态维护、考核评价等方面可进行差异化管理。供应商应满足下列基本条件：具有独立承担民事责任的能力；具有履约所必需的基本财务实力、专业技术能力、服务渠道支援能力和行业经验；最近三年内，各项经营活动没有重大违法记录，没有出现违背社会责任的不良信息；与提供商品相关的其他特殊条件。在审查过程中，本行如认为必要，可安排对供应商进行实地调查。2020 年，本行对集中采购供应商 2019 年上半年的履约情况进行了考核。从考核结果看，总行供应商质量总体状况良好，持续保持平稳态势。

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，并通过第三方机构对总行 1,288 家供应商进行了包括环境影响在内的风险信息筛查，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 质量管理体系认证、ISO14000 环境管理体系认证、ISO18000

职业健康安全管理体系认证等。

截至年末，本行未发现存在重大负面环境和社会影响的签约供应商，未发现雇佣 16 岁以下童工或雇佣 18 岁以下未成年人从事危险工作并对本行产生重大负面影响的签约供应商。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。

四、业务协同

本行始终以客户为中心，坚定贯彻落实“重在执行、贵在效果”的协同精神，秉持“利他共赢”发展理念，与集团各金融和实业子公司携手深化“大协同”商业模式，围绕协同“五个一”工程总体思路，加快轻资本转型，打造核心竞争优势，与客户共同成长，与股东共享发展成果，与合作伙伴相互成就。

顶层设计：本行成立了协同委员会，将协同纳入发展规划，与中信集团“十四五”规划相衔接，并从组织保障、利益共享、考核激励、项目对接、人才交流等方面不断进行创新和探索，深化协同工作体制机制改革。

集团协同：本行联合中信证券、中信建投证券、中信信托、中信保诚人寿等集团金融板块公司为企业客户提供联合融资服务，充分彰显出中信联合舰队强大的综合金融服务能力。

区域协同：本行紧跟国家区域发展战略，出台区域布局的顶层方案，实行区域差异化发展策略。在京津冀地区，本行依托集团，联合地方政府，大力支持北京城市副中心、雄安新区、新机场等重大项目建设，客户优先准入、资产优先投放；设立雄安分行，落地雄安新区财政建设资金支付区块链平台，服务雄安新区万亿级建设资金。在长三角地区，本行持续优化组织保障机制，上海金融市场中心、全资子公司信银理财均在沪落地，与自贸区平台形成联动。在粤港澳地区，本行制定《粤港澳一体化发展规划》，通过信银国际、信银投资两家在港子公司打通跨境联系渠道，有效整合境内、境外两种金融资源。

风险防控：本行积极倡导业务协同与风控协同并举，聚合中信证券、中信建投证券等机构的专家智库力量，共同做强行业研究，及时共享区域、市场、客户风险信息，提供重大项目咨询意见，定期开展协同智库培训。

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 58,879 人,增幅 3.22%;本行员工总数 55,154 人,增幅 2.70%。本行合同制员工 54,002 人,增幅 3.60%,占比 97.91%。截至年末,本行附属公司员工总数 3,725 人,增幅 11.46%。其中,浙江临安中信村镇银行股份有限公司 53 人,中信金融租赁有限公司 102 人,信银理财有限责任公司 313 人,中信国际金融控股有限公司 2,442 人,信银(香港)投资有限公司 815 人。

表 12: 本行员工情况统计表

	2020 年	2019 年	变化 (%)
员工总数	55,154	53,703	2.70
合同制员工	54,002	52,126	3.60
派遣及聘用协议员工	1,152	1,577	-26.95
男性员工	25,268	24,838	1.73
女性员工	29,886	28,865	3.54
少数民族员工	2,664	2,512	6.05
基层员工	48,571	47,369	2.54
分行管理干部 ³⁵	6,019	5,825	3.33
总行管理干部 ³⁶	564	509	10.81
博士	209	203	2.96
硕士	13,341	11,725	13.78
本科	39,111	38,911	0.51
大专	2,254	2,591	-13.01
大专(不含)以下	239	273	-12.45
30 岁及以下	17,204	18,739	-8.19
31-40 岁	27,538	25,162	9.44
41-50 岁	8,086	7,737	4.51
51-59 岁	2,326	2,065	12.64
60 岁以上	0	0	0

派遣制员工:本行严格执行《劳动法》《劳动合同法》《劳务派遣暂行规定》,进一步压降劳务派遣制员工比例,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 1,150 人,较上年末减少 26.98%,占比 2.09%,较上年下降 0.84 个百分点,低于《劳务派遣暂行规定》10%的要求。

境外机构员工本地化:截至年末,中信国际金融控股有限公司及其下辖的中信银行(国际)有限公司共有员工 2,442 人,本地员工 2,134 人,员工本地化率 87%;信银香

³⁵ 分行的部门总经理助理、支行行长助理(含)级别以上员工。

³⁶ 总行机关的处长助理(含)级别以上员工。

港（投资）有限公司员工总数 815 人，本地员工 30 人，员工本地化率 4%；伦敦分行员工总数 30 人，本地员工 21 人，员工本地化率 70%；悉尼代表处员工总数 6 人，本地员工 0 人，员工本地化率 0%。

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，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 68.26%，较上年增加 16.52 个百分点。其中，评价为非常满意和满意的占比 88.42%，较上年下降 0.99 个百分点，评价为一般的占比 10.75%，较上年增加 1.04 个百分点，评价为不满意的占比 0.83%，较上年下降 0.05 个百分点。

三、基本保障

薪酬待遇：各地政府均根据当地经济水平设置不同的最低工资标准，本行各地的最低工资标准依据所在地政府设置的标准作为参考。

福利待遇：本行合同制员工的福利包括：基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项，以及住房公积金、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 8% 缴纳。

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 48 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³⁷，较上年减少 3 人次，员工因工伤发生的误工天数为 2,483.5 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。

³⁷ 本行员工工伤的认定、待遇等，按照中华人民共和国国务院令 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行。

劳动与休息的权益：本行依据《中华人民共和国劳动法》制定了《中信银行劳动合同管理办法》，充分保障员工劳动和休息的权利，禁止强制与强迫劳动。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³⁸约 177.30 万小时，降幅 14.55%，年人均加班约 30.11 小时，较上年降低 6.26 个小时。本集团员工应休年假约 47.04 万天，实休约 25.28 万天，实休率约 53.75%。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 21.40 万天，年人均休假约 3.63 天，降低 0.28 天。

员工体检：本行为员工安排定期常规身体健康检查，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 4.19 万人次，较上年减少约 17.78%。

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，如组织体检、EAP 心理咨询辅导、发放防疫物资，体现对退休员工的关怀。

四、职业发展

本行构建以价值创造为导向的绩效管理体系，以全行战略为基础，以岗位职责为核心，突出党建引领与战略导向，深度释放组织和员工创新活力，提升员工价值和业绩贡献。

五、合法权益

维护言论权益：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 30 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。

维护工会权益：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。

保护女性权益：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。疫情期间，本行工会协商安排孕期、哺乳期女职工居家远程办公，线上开展庆“三八”系列活动，继续在“祝你好‘孕’”活动中向全行

³⁸ 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况。

怀孕女员工发放防辐射服。

反歧视条款：本行持续推进差异化薪酬政策，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。同时，明确规定招聘工作应严格遵守国家法律、法规，不得实施就业歧视，不得设置歧视性条款（包括但不限于民族、种族、性别、宗教信仰等）。报告期内，本行未发生歧视事件。

反童工条款：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，在 2020 年修订的《中信银行员工招聘管理办法（3.0 版，2020 年）》中，明确规定招聘工作应严格遵守国家法律、法规，不得招聘国家规定不可招用的人员（包括但不限于童工）。

反强制劳动：本行根据《中信银行劳动合同管理办法》《中信银行员工考勤管理办法》，明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容，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。

保护个人隐私：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，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），同时集中实施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。2020 年，本行开发线上培训课程 200 余门，新增题库试题 1 万余道，克服疫情期间不利条件，成功在全国 66 个城市组织 10,602 人完成集中考试。本行开展针对专业员工的业务类、产品类和制度类等培训共 3,411 场，培训 55.02 万人次（不含网络）。本行开展中信读书节“一起读书吧”活动，全行 4,669 人参与阅读、15,222 人次观看直播、4,795 人参与直播互动。

表 13：本行培训情况统计表

	2020 年	2019 年	变化 (%)
培训总投入（万元）	11,609.76	16,044.99	-27.64

人均培训投入（元）	2,104.97	2,987.73	-29.55
培训总人次（人次）	550,166	696,866	-21.05
人均培训次数（人次）	9.98	12.98	-23.11

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。截至年末，本行共慰问困难职工 340 名，拨付慰问金 207.2 万元。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 15 个总行部门和北京等地营业网点，慰问节日期间坚守岗位进行年终决算的员工。本行支持基层工会开展“六有工会组织”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 0.5 万元，全年共计拨付资金 735 万元。

本行工会积极开展形式多样、丰富多彩的文体活动。总行工会举办了第五届职工乒乓球比赛。总行机关工会举办了“快乐万步走·健康伴我行”线上职工健走月活动。昆明分行工会举办了第六届职工趣味运动会。武汉分行工会举办了第十一届职工气排球赛。银川分行工会开展了《艰难的辉煌 2》读书会等活动。

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》《中华人民共和国公益事业捐赠法》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，本集团捐赠总额共计 7,815.64 万元，较上年增长 146.87%，主要用于抗疫、扶贫、助学、救灾以及对社会弱势群体的资助。其中，年初向湖北及全国地区抗击新冠肺炎疫情捐款、捐物合计 5,015.15 万元。本集团员工捐款人民币 383.28 万元，增幅 224.04%。本集团纳税总额 338.93 亿元，增幅 33.54%。本集团每股社会贡献值 5.25 元，增幅 5.92%。

二、抗击新冠肺炎疫情

疫情发生以来，本行坚决贯彻落实国家决策部署和监管要求，第一时间成立疫情防控领导小组，发挥党建与业务融合的特色优势，引金融活水精准滴灌，迅速统筹资源，驰援企业抗疫，助力企业复工复产。本行把支持企业复工复产、支持民营和中小微企业发展、支持制造业和普惠金融等工作作为重要的社会责任。疫情期间，本行先后印发通知文件 60 余个，其中涉及疫情防控、政策支持、支持企业复工复产、金融服务保障、疫

情期间合规工作等，全行累计发放对公客户抗疫贷款1,959.20亿元，累计承销“疫情防控债”38单、融资金额268亿元，累计减免小微商户收单业务手续费2,412.71万元。

专项支持，助力疫区脱困：本行对医药医疗行业及抗击疫情相关的贷款给予补贴；与旗下互联网银行百信银行升级“结算+百信融资”产品，为进出口小微企业开辟绿色通道，对于湖北省内普惠型小微企业，配置专项信贷规模，给予利率优惠。受全球疫情影响，原油价格巨幅波动，本行利用外汇领域传统专业优势，一方面为企业提供远期、掉期、期权等丰富的汇率、利率风险管理工具；另一方面为企业全天候在线提供全球市场分析、产品组合设计和外汇政策咨询的“融智”服务，切实帮助企业提升经营效率、管控外汇风险。

创新方式，在线服务客户：在网上银行等电子渠道，本行建立了“云端营业厅”，随时提供贷款咨询服务。本行丰富线上化服务功能，优化企业在线开户流程，上线手机银行云办公功能，7×24小时为企业支付转账、代发工资等在线服务。本行加快“物流e贷、银税e贷”等线上化信用贷款开发推广，为企业提供分秒直达的在线融资服务。

优化流程，开辟绿色通道：本行建立了疫情防控绿色通道，对于受疫情影响严重区域上报的项目实行白名单制度，当日必须办结；对于防疫相关项目和客户授信，必须限时办结。结合外贸企业资金结算需求，本行优化线上服务流程，提高客户非现场、无纸化业务办理的便利化程度。在政策试点地区，本行的优质客户可凭外贸合同、发票等扫描件，通过本行网银系统提交跨境结算、交易指令。本行深化与各地海关、口岸办合作，通过国际贸易“单一窗口”为外贸企业在线提供快捷、便利的跨境结算服务，同时利用海外机构和全球代理行优势资源，推出“百国畅汇”产品，为客户提供更为高效的小币种结算服务，确保客户防疫物资全球贸易渠道便捷畅通。

减免费用，降低企业负担：疫情期间，本行对疫情防控相关的跨境汇款手续费、电

案例 17：支持妇女复工复产

本行天津分行大力发展普惠金融，重点关注女性自雇人士的复工复产情况。韩女士经营一家奶制品销售公司，受疫情影响，货运周期延长导致资金回流速度减慢，流动资金紧张。韩女士选择本行进行房屋抵押经营贷款，并初步达成了贷款意向。由于业务的特殊性，合同约定内容涉及国际信用证、多笔放款等问题，本行迅速了解合同交易背景和合同约定条件，协助客户完成主合同和国际信用证翻译，保证了贷款的按时发放。

报费、邮费实施大幅减免；对抗疫期间办理的医药医疗行业及抗击疫情相关的外币贷款、结售汇等业务，进一步加大定价优惠支持力度。本行主动压降贷款利率，主动承担房屋抵押登记费及押品评估费等中间费用，对新开户小微企业免收开户费、工本费，免收支付转账手续费。

名单管理，落实应延尽延：本行制定下发了针对中小微企业的阶段性延期还本付息实施细则，建立“疫情影响白名单”，对名单内客户不抽贷、不断贷、不压贷，按照“应延尽延”原则，“一户一策”给予利率优惠、展期续贷和征信保护。

案例 18：本行与员工联手支持疫情防控

2020 年 12 月 28 日，受新冠疫情影响，北京市某大厦实施封闭管理，进行全面消杀，所有人员不得进出。该事件导致本行客服中心某职场临时封闭、某支行暂停营业。面对封闭管理措施，本行客服中心和相关支行部分人员自愿留下坚守岗位，直至 2021 年 1 月 12 日解除封闭。大厦封闭期间，本行为留守人员提供了充足的日常生活保障物品，做好员工心理疏导，合理安排职场班次，保障了员工身体健康。

资金支持，全力应对疫情：疫情期间，本行员工及时发放防疫口罩 696 万个，还发放了消毒喷雾、洗手液、一次性手套、护目镜、额温仪、酒精湿巾、防护服、消毒液等防疫物资，自愿捐款 299.5 万元，划拨专项党费 1,013 万元，下划工会资金 1,700 余万元，为疫情防控提供了充足的资金支持和物资支持。

案例 19：做疫情防控志愿者

在疫情防控期间，本行厦门分行广大员工积极参与“抗击疫情金融青年在行动”公益活动并自发捐款 3.35 万元。他们积极参与“信守温度、感恩奉献”职工无偿献血专场活动，34 位员工参加献血，发挥时代楷模精神为疫情防控贡献自己的力量。

三、金融扶贫

本行聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦重点地区，持续加大金融扶贫支持力度，不断提升金融扶贫精准度。本行通过健全工作机制、强化制度保障、加大信贷投放等八项举措，着力帮扶建档立卡贫困人口，着力满足深度贫困地区金融需求，着力支持受疫情影响扶贫企业。截至年末，本行金融扶贫贷款余额 291.91 亿元，增幅 31.64%。

本行精准对接扶贫重点项目和重点地区的金融需求，支持贫困地区规范的易地扶贫搬迁项目，支持贫困地区生态环境改造、基础设施建设、交通设施建设、水利设施农网升级改造等项目。本行支持贫困地区教育、医疗、卫生等基本公共服务项目建设，支持

规范的贫困地区土地增减挂钩项目。本行支持贫困地区发展有市场前景的特色产业，加大对带贫成效突出的龙头企业的信贷投放，带动产业链上下游的贫困户脱贫致富。本行积极推广供应链金融，促进特色种养业、农产品加工业等发展，优先选择有效带动贫困户发展的重点项目、特色产业。本行支持东西部扶贫对接协作产业项目和贫困地区承接产业转移。本行支持搬迁安置区产业发展。

本行支持建档立卡贫困户生产、创业、助学等贷款需求。本行的扶贫小额信贷精确瞄准有就业创业潜质、技能素质的建档立卡贫困户，将信用水平和还款能力作为主要参考标准，综合考虑借款人自身条件、贷款用途、风险补偿机制等；精准用于贫困户发展生产，不能用于非生产性支出，不能集中用于政府融资平台、生产经营企业等；在贫困户自愿和参与生产经营的前提下，可采取合作发展方式，将资金用于有效带动贫困户脱贫致富的特色优势产业。

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 129 个，捐赠扶贫资金

案例 20：全面总结 2012 年以来扶贫工作

传承自中信集团的文化基因，中信银行始终致力于扶贫、慈善和公益事业，将履行社会责任放在首位，将自身发展与国家命运紧密融合，为国家富强、人民幸福、民族复兴贡献力量，做有“家国情怀”的国有企业。

自 2012 年党的十八大召开以来，中信银行认真贯彻党中央、国务院关于加大扶贫力度，打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会的战略部署，把扶贫作为重要的工作任务来抓。在总行党委的领导下，全行秉持“真扶贫、扶真贫”思路，打造了“百千万”精准扶贫工程品牌，创建了“党建+扶贫”新模式，逐步形成了系统化、品牌化、规范化、特色化的扶贫工作体系。大力开展定点扶贫、教育扶贫、医疗扶贫，积极支持地方扶贫工作，聚焦实效、审慎立项、严抓落实、精细化管理。八年来，累计在全国帮扶对口贫困村 124 个；捐赠扶贫资金超 1.5 亿元；派驻驻村扶贫干部 144 人次；组织员工志愿者扶贫活动 11.2 万余人次；历年受益贫困群众约 12.03 万户、16.94 万人，脱贫约 2.04 万户、6.31 万人。中信银行在助力脱贫攻坚的过程中践行了社会责任，展现了国有金融企业的使命担当！

2,393.19 万元，较上年下降 1.39%，重点集中在产业、基建、教育、医疗扶贫四个主要方向，受益贫困群众超过 5 万人，脱贫 2.76 万人；共向 5 个贫困县、37 个贫困村派驻了 75 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 990 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。截至年末，全国受益建档立卡贫困户总计 1.67 万户、约 5 万余人，脱贫 8,427 户、27,554 人。

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”地区贫困患病儿童家庭开展救助工作。

教育扶贫：本行在全国 20 个省市自治区持续帮扶 20 个班共 1,000 名贫困高中生完成高三学业并参加了 2020 年高考（其中受助男生 390 名，占比 39%，女生 610 名，占比 61%）。据统计，此批受助学生本科升学率约 78.15%，其中一本升学率 39.71%，不乏考入中国人民大学、南开大学、同济大学、复旦大学等双一流知名高校的学生。

此外，本行 32 家分行在中国大陆地区开展了 26 项捐资助学以及支教等扶贫及公益慈善活动，总捐助金额 438.10 万元，直接资助学生 4,463 人，其中资助中小學生 3,519 人、占比 78.85%，资助大学生 944 人、占比 21.15%。

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、视力障碍人群提供便利设施，专门针对盲人客户群体设计制作了盲文版《中信银行个人业务指南》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，避免造成对他们的意外伤害。

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。

案例 21：为老年客户提供专属服务

本行面向老年客群，升级了“幸福 1+6”老年客户服务体系，形成覆盖财富、健康、学院、优惠、出游、舞台六大板块服务，满足老年客户的金融+非金融需求。本行为老年客户推出 3-5 年期的存款和理财产品；为保障老年人健康，联合华夏保险为老年客户推出保障年龄 50-70 岁的老年意外伤害保险，提供家庭医生、挂号陪诊、高血压、糖尿病、胃病的居家检测及慢病管理等健康服务，同时推出一键接通人工客服的“幸福专线”，推出远程健康顾问服务，全天候为老年客户提供老年常见病咨询。围绕老年客户周边高频消费的场景，本行推出了老年幸福三公里商超减免优惠活动。

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。

案例 22：为特殊客户提供特殊流程的服务

本行某支行客户遗失工资卡，卡主本人于 ICU 治疗且已忘密码，无法亲自到银行办理挂失、取款等业务。该支行行长、理财经理、会计经理及零售、柜面人员密切配合协商解决方案，由支行会计经理和理财经理利用休息时间，在家属安排下，走进医院 ICU 病区，为客户办理相关手续，成功为客户办理挂失补办等业务。

六、消费者权益保护

2020 年，本行高度重视消费者权益保护工作，在完善消费者权益保护体制机制建设、深化消保全流程管控、强化个人金融信息保护、加强监督检查和审计整改、全面实施消保考核、组织员工培训、开展金融知识宣传教育和提升金融服务体验等方面，积极开展消费者权益保护工作，不断提升消费者权益保护工作水平，切实维护消费者合法权

益。

持续完善消保体制机制建设：本行将金融消费者权益保护工作纳入全行战略规划、企业文化建设和公司治理范围，在董事会下设立专项消费者权益保护委员会，由零售银行部作为全行消费者权益保护工作的牵头管理部门，并在其下设独立消保服务处，专司消保管理工作。本行在总分行均已配备专兼职消保人员，并配置消保专项费用。本行进一步健全了消保管理制度，包括 1 项基本制度、11 项专项制度和 1 项议事制度。

不断加强消保全流程管控能力：本行不断加强事前协调、事中管控、事后监督的消保全流程管控能力。在事前协调方面，狠抓消保独立审核，明确提出“依法审核、独立审核、事前审核、消保为先、分级负责、两级审核”的消保审核六项原则，上线了新产品新服务消保审核系统。截至年末，总行累计审核消保业务 280 笔，涵盖收费定价、协议条款及宣传文本等 5 种业务类型。在事中管控方面，聚焦销售合规管理，增强金融营销宣传管理，规范销售过程中的行为管理，加强信息披露。在事后监督方面，坚持问题导向、及时调整改进，明确将金融消费者权益保护工作纳入合规、审计检查范畴，积极关注监管管理通报，组织对照自查，加强投诉闭环管理，查找发现消费者意见相对集中的问题进行调整和完善改进。

加强个人金融信息保护工作力度：本行董事会和监事会在 8 月 27 日第五届董事会第三十二次会议和 8 月 20 日第五届监事会第二十四次会议上，对个人金融信息保护工作提出明确意见，要求高管层应将消保工作作为重大事项，纳入日常经营管理。本行通过技术排查、加强用户及权限管理等手段，严防敏感信息外泄风险，妥善保管消费者金融信息。

七、金融知识宣教活动

有序组织集中宣教活动：本行积极响应监管要求，开展了“3.15 金融消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识守住钱袋子”“金融知识进万家、金融知识普及月”“普及金融知识万里行”等活动。截至年末，本行共组织公众教育宣传活动 28,357 场，发送宣传资料 661.82 万余份，累计受众人数超过 4,284.45 万人。

开展常态化消保宣教活动：本行以“非接触式”宣传方式为主，开展金融知识普及活动。活动宣传内容包括介绍非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷、疫情相关的金融诈骗陷阱等，引导消费者自觉远离非法金融活动，避免盲目投资和冲动交易。本行在宣传形式上积极创新，制作微信图文、微动漫、短视频等形式活泼、易于消费者接受的宣传材

料，并积极推送。在图文宣传制作的基础上，本行增加了费用资源投入，新增了消保知识卡、海报等模块内容，定期组织全行通过微信朋友圈等社交平台统一发送，带动全行形成良好宣教氛围。截至年末，总行共制作消保知识卡 59 张、知识宣传海报 63 张，发布原创金融宣教类文章 25 篇，累计辐射客户超千万人。

创新宣教模式：本行构建了“幸福+”老年客群服务体系，推出老年金融知识读本，针对老年客群的特征属性，搭建体系化、持续化金融宣教模式。本行启动了“中信理财健康投资者-百场万里行”投资者教育主题活动，近期已与上海分行、海口分行、南昌分行联动举办活动，向投资者和消费者宣传行业政策信息、行研资讯、理财金融知识、产品解读等，开创投资者主题金融知识宣教先例。在活动形式上，本行积极引导各分行在线下主动创建金融教育释放基地，例如 2020 年贵阳分行打造的贵州老年大学金融教育示范基地被人行评为“贵州省级金融教育示范基地”。该基地面向社会公众免费开放，市民可在基地参观学习，接受教育，受到监管和群众的广泛好评。

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。

案例 23：持续做好教育事业志愿者

本行重庆分行在黄沙小学开展“十年筑梦·爱在黄沙”爱心助学活动，向黄沙小学捐赠了牛奶、图书、文具大礼包等爱心物资，并为孩子们颁发了爱心奖学金、助学金和升学金。十年来，重庆分行先后组织 400 余名员工参与支教活动，累计 3.5 万公里往返路程、1.2 万小时支教课程；捐助了 20 万余盒爱心牛奶，建立了“中信爱心图书室”，开设了“中信开讲啦”课堂，不断丰富“爱心助学”内容，帮助孩子们开拓眼界、启迪心智、提升素质，帮助孩子们迈向更广阔的天空。

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 226 次，较上年下降约 10.67%；参与员工约 6,900 人次，较上年下降约 34.29%。

案例 24：组织开展“一张纸献爱心”公益活动

本行组织在京机构员工开展了“一张纸献爱心 救助贫困患病儿童行动”捐赠活动，共收集废旧纸张、书刊，旧衣物及儿童玩具等约 1,700 公斤，全部捐赠给中华慈善基金会，以实际行动为边疆少数民族困难家庭患病儿童奉献爱心。



普华永道

2021/SH-0191
(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”）2020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

2021/SH-0191
(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以及长春分行层面开展工作。

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;



普华永道

2021/SH-0191
(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) 对长春分行进行实地访问;
- 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使我们相信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

2021/SH-0191
(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

2021年3月25日



附 录

一、社会荣誉

(一) 境外各类机构

本行获评《亚洲私人银行家》“2019 全权委托及独立投资管理”奖

本行获评《亚洲货币》“2020 中国私人银行大奖-最佳产品开发奖”

本行获评外汇权威杂志《FX Markets》“中国最佳外汇交易银行 FX House of The Year China”

(二) 境内媒体机构

本行获评《证券时报》“2020 年度养老金融服务银行天玑奖”“2020 年度全能银行投行业务天玑奖”“2020 年度债券承销银行天玑奖”

本行获评 Wind 资讯“2019 年度 Wind 最佳信用类债券承销商卓越银行奖”“2019 年度 Wind 最佳 ABN 承销商”“2019 年度 Wind 最佳债券承销商”“2019 年度 Wind 最佳银行间债务融资工具承销商”

本行被中国金融集中采购网、中国金融杂志社评为“2020 年度中国金融系统采购工作优秀协作部门奖”

本行获评《经济观察报》“2020 年大健康产业养老金融服务卓越奖”

本行获评易趣财经“2020 金牌银保业务协同奖”“2020 金牌银保成长力奖”

本行被《经济观察报》、香港管理专业协会评为“2019-2020 年杰出品牌营销奖”

本行被《经济观察报》评为“年度银行创新领航企业奖”

本行获评投资者网“年度最具投资价值商业银行”

本行获评《投资时报》“2020 年优秀区块链金融服务银行”

本行获评《21 世界经济报道》“2020 最佳汽车金融服务银行”“2020 年度普惠金融业务银行”“年度卓越品牌焕新案例奖”

本行获评新浪网“2020 ‘金责奖’最佳公司治理(G)责任奖”

本行获评《中国经营报》“2020 卓越竞争力普惠金融践行银行”

本行获评金融时报社“年度最佳六稳六保服务银行”

本行获评《第一财经》“最佳金融科技创新机构”

本行获评贸易金融杂志、中国贸易金融网及中国交易银行年会组委会“最佳供应链

金融银行”“最佳国际业务银行”

本行获评《金融界》“杰出小微企业金融服务奖”

本行获评和讯网“2020 年度银行普惠金融创新实践奖”

本行获评易观“2020 年度最佳数字应用”

本行获评 CFCA（中国金融认证中心）、中国电子银行网“2020 中国电子银行金榜奖最受用户喜爱手机银行奖”

（三）境内其他机构

本行获评全国银行间同业拆借中心“核心交易商”“优秀货币市场交易商”“优秀同业存单发行人”

本行获评中央国债登记结算有限责任公司“2019 年度结算 100 强-优秀自营商”“2019 年度优秀国债做市结算机构”“2019 年度优秀政策性金融债做市结算机构”“2019 年度优秀地方债做市结算机构”

本行获评上海清算所“2019 年度优秀结算成员”“2019 年度优秀清算会员”“2019 年度利率互换自营清算优秀奖”

本行获评上海黄金交易所“2019 年度金融类优秀会员三等奖”“2019 年度最佳业务创新会员”

本行获评胡润百富“2020 年国内私人银行最佳表现”

本行被虎啸奖组委会评为“第十一届虎啸奖年度品牌大奖”

本行被中国外汇交易中心评为“最佳即期做市机构”“最受欢迎即期做市机构”

本行获评中国银行业协会“第二届利率工作委员会最佳常委单位”

本行获评中国老龄协会“‘我和我的祖国’全国老年人文化艺术大赛优秀组织奖”

本行获评中国汽车流通协会“汽车金融服务创新企业”

本行获评中国银联“银联卡风险防控特别贡献奖”

本行获评第七届 TMA 移动营销峰会“年度最佳移动营销服务平台”

本行获评中国企业文化研究会“‘十三五’中国企业文化建设优秀单位”

本行获评中国金融认证中心（CFCA）“最佳手机银行运营奖”

本行获评领航中国“杰出新媒体创新奖”

本行被中国科技新闻学会评为“大数据科技传播奖创新奖”

二、企业文化故事

故事一：暖心战疫

2020 年初，全国爆发新型冠状病毒疫情。身在重灾区的武汉分行党委及时传达上级指示并部署防控措施。由分行员工发起“江城兵兵”志愿者团队，大量捐赠从全国各地抵运武汉的防疫物资，一定程度缓解了对口支援医院的压力；确诊的 10 名员工在总分行的共同努力下，最终都得以治愈。

此外，在做好防护工作的前提下，武汉分行各项工作并未中断。截至 7 月末，分行在上级发出的中小微企业贷款延期还本付息政策号召下，已为数百名客户办理了还款方式变更业务；贯彻落实总行汽车金融“战疫”政策精神，通过救助型银票置换政策支持了多家汽车经销商，垫款支持了汽车经销商到期的银行承兑汇票。

2020 年 4 月 8 日零时，经历 76 天的“封城战疫”后，武汉正式重启。在这场前所未有的灾难面前，中信银行经受住了考验，彰显了中信银行人的担当与温度，且更加自信坚强。

故事二：合规守护者

中信银行南京分行飞检小组曾在一名公司客户经理抽屉发现了一个装有大量借记卡的大信封。调查后发现这些卡是为客户作代发工资用的，但对方单位资金没有到，时间一久客户经理自己也忘记了这回事。这吓坏了飞检组同事，他们立即让其销毁这批卡。仅仅一步之遥，假如员工动了邪念便非常危险。

反洗钱也是南京分行合规部的一项重要工作。曾经反洗钱小组在排查“寿叶堂”公司时发现其开户过程中存在疑点，便根据账户开列情况对此公司交易过程进行分析、推断后发现是涉嫌非法集资的团伙。人民银行总行认为这是一个非常有价值的线索，于是要求各家金融机构进行全国性的排查。

此外，2020 年疫情刚爆发时全国防疫物资奇缺，反洗钱组组长接到了国际业务部的紧急来电并告知他，省政府要求对一家进口防护服外贸公司进行审核，当时他们所在的办公楼还处于不开放状态，空调什么都没有。团队从早上工作到晚上，终于审核完毕，保证了物资付款的顺利。

故事三：普惠稻香来

上海分行宛平路支行的董伟凌从民建企业委了解到，有一家从事智慧科技农业的企业有银行普惠金融支持的需求，但初次沟通并不顺利。企业老板姓黄，与妻子都是上海

现代农业的领军人物。他坦言之前有其他银行在未对自己的企业充分进行了解的情况下，将其跟普通农企划上了等号，并不清楚他的真正需求，所以多少对银行有些抵触。但董伟凌深入到黄先生的农场调研，发现他们并没有局限于种田，而是融合文化内涵与现代化技术，给农业赋予一定的附加值。在逐渐了解的过程中，他们之间的隔阂也在不断化解。

然而，在进一步谈及贷款问题时，黄先生产生了顾虑：他依然想以信用作担保而不用房产抵押。董伟凌团队在银行政策的有力支持下，针对于黄先生企业的特殊性灵活调整方案，拿出了最有诚意的优惠。黄先生被他们的诚意所打动，最终接受了方案。董伟凌团队迅速为黄先生办理了抵押手续，并搞定了所有程序。而得益于中信银行普惠金融的支持，黄先生的农场也顺利迎来大丰收，这体现出中信银行普惠的速度。作为一家国有的商业银行，中信银行发展普惠金融不仅是履行社会责任，更是适应外部环境变化和谋求长远发展的战略需要和主动作为。

三、GRI³⁹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	P16-22	
	102-2	P8		102-30	P35-37	
	102-3	P85		102-31	P25-26	
	102-4	P8		102-32	P26-27	
	102-5	P8		102-33	P24-25	
	102-6	P8		102-34	P25-26	
	102-7	P8、P50		102-35	P26-27	
	102-8	P56-60		102-36	P26-27	
	102-9	P54-55		102-37	未披露	
	102-10	P8、P50、P54		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	P25-26
	102-13	未披露			102-41	P56-60
2. 战略	102-14	P5-7	102-42		P22	
	102-15	P35-38、P40	102-43		P22-25	
3. 道德和诚信	102-16	P13-15	102-44	P24-25		
	102-17	P23-26、P52	6. 报告实践	102-45	P8	
4. 管治	102-18	P16-22		102-46	P2-3	
	102-19	P26-27		102-47	P9、P25-26	
	102-20	P26-27		102-48	不适用	
	102-21	P23-26		102-49	P2-3	
	102-22	P16-22		102-50	P2-3	
	102-23	P16-22		102-51	P2-3	
	102-24	P16-22		102-52	P2-3	
	102-25	P16-22		102-53	P2-3、P85	
	102-26	P16-22		102-54	P2-3	
	102-27	P16-22		102-55	P77-79	
	102-28	未披露		102-56	P26-27、P69-72	
GRI 201	GRI 103	经济绩效管理方法		P29-33、P40-43		
	议题专项披露	201-1		P29		
		201-2		P40		
		201-3		P57-58		
GRI 202	GRI 103	市场表现的管理方法		P57		
GRI 203	GRI 103	间接经济影响的管理方法		P29-33		
	议题专项披露	203-1		P29-33		
		203-2		P29-33		

³⁹ GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称，中文译名为“全球报告倡议组织”。

GRI 204	GRI 103	采购实践管理方法	P54-55
GRI 205	GRI 103	反腐败的管理方法	P38
GRI 206	GRI 103	不当竞争行为的管理方法	未披露
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P43-48
	议题专项披露	301-1 301-3	P48 P45
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P43-48
	议题专项披露	302-1 302-3	P43-48 P43-48
GRI 303	GRI 103	水资源与污水的管理方法	P44-48
	议题专项披露	303-3 303-5	P44-48 P44-48
GRI 304	GRI 103	生物多样性管理方法	P45
	议题专项披露	304-1	P45
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P43-48
	议题专项披露	305-1	P46-47
		305-2	P46-47
		305-3	不适用
		305-4	P46-47
		305-5	P46-47
		305-6	不适用
305-7	P46-47		
GRI 306	GRI 103	废弃物的管理方法	P43-48
	议题专项披露	306-3	P46-47
GRI 307	GRI 103	环境合规管理方法	P43-44
GRI 308	GRI 103	供应商环境评估的管理方法	P54-55
	议题专项披露	308-2	P54-55
GRI 401	GRI 103	雇佣管理方法	P56-60
	议题专项披露	401-2	P57-58
GRI 402	GRI 103	劳资关系的管理方法	P56-60
GRI 403	GRI 103	职业健康与安全的管理方法	P57-58
	议题专项披露	403-2	P57-58
GRI 404	GRI 103	培训与教育管理方法	P59-60
	议题专项披露	404-2	P59-60
GRI 405	GRI 103	多元化与平等机会的管理方法	P58-59
	议题专项披露	405-2	P58-59
GRI 406	GRI 103	反歧视的管理方法	P58-59
	议题专项披露	406-1	P58-59
GRI 407	GRI 103	结社自由与集体谈判的管理方法	P58-59
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P59
GRI 409	GRI 103	强迫或强制劳动方面的管理方法	P59
GRI 410	GRI 103	安保实践的管理方法	P50-51、 P57-58

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	P58-59
GRI 413	GRI 103	当地社区的管理方法	P60-68
GRI 414	GRI 103	供应商社会评估的管理方法	P54-55
	议题专项披露	414-2	P54-55
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	P50-51
GRI 417	GRI 103	营销与标识的管理方法	未披露
GRI 418	GRI 103	客户隐私管理方法	P50-51
GRI 419	GRI 103	社会经济合规的管理方法	P37-38
	议题专项披露	419-1	P37-38

四、ESG⁴⁰指标索引

范畴	议题	绩效指标	页码
环境	A1 排放物	一般披露	P43-48
		A1.1	P46-48
		A1.2	P46-48
		A1.3	P46-48
		A1.4	P46-48
		A1.5	P43-48
		A1.6	P43-48
	A2 资源使用	一般披露	P43-48
		A2.1	P46-48
		A2.2	P46-48
		A2.3	P43-48
		A2.4	P43-48
		A2.5	P46-48
	A3 环境及天然资源	一般披露	P43-47
		A3.1	P43-47
社会	B1 雇佣	一般披露	P56-60
		B1.1	P56-57
		B1.2	未披露
	B2 健康与安全	一般披露	P57-58
		B2.1	P57-58
		B2.2	P57-58
		B2.3	P57-58
	B3 发展与培训	一般披露	P58-P59
		B3.1	未披露
		B3.2	未披露
	B4 劳工准则	一般披露	P59
		B4.1	P59
		B4.2	未披露
	B5 供应链管理	一般披露	P54-55
		B5.1	未披露
		B5.2	P54-55
	B6 产品责任	一般披露	P25、P37、P50-54
		B6.1	不适用
B6.2		P52	

⁴⁰ ESG 是 Environmental, Social and Governance 的简称，中文译名为“环境、社会及管治”。

		B6. 3	P37
		B6. 4	不适用
		B6. 5	P50-51
	B7 反贪污	一般披露	P33-34、P38
		B7. 1	未披露
		B7. 2	P38
	B8 社区投资	一般披露	P60-64、P66-68
		B8. 1	P60-68
		B8. 2	P67-68

五、图表和案例索引

（一）示意图索引

图 1：本行组织架构图

图 2：本行公司治理架构

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、性别情况

表 2：本行监事会成员年龄、性别情况

表 3：本行高级管理层成员年龄、性别情况

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：“两高一剩”行业贷款统计表

表 8：本行电子银行业务统计表

表 9：环境污染排放物统计表

表 10：能源消耗统计表

表 11：其他资源消耗统计表

表 12：本行员工情况统计表

表 13：本行培训情况统计表

（三）案例索引

案例 1：全面总结三年企业文化建设成果

案例 2：举办“企业文化与企业发展”座谈会

案例 3：紧急召开董事会决定向疫情防控捐款

案例 4：支持内地企业“走出去”

案例 5：天津分行支持京津冀一体化建设

案例 6：临安村镇银行发挥特色支持三农发展

案例 7：支持生猪生产企业

- 案例 8：支持西部基础设施建设
- 案例 9：支持小微企业发展
- 案例 10：支持垃圾处理企业
- 案例 11：支持矿山环境修复项目
- 案例 12：支持高污染企业技术改造
- 案例 13：支持钢铁企业维持正常经营
- 案例 14：支持扬子鳄种群保护项目
- 案例 15：在装修中履行环境责任
- 案例 16：追回境外汇款
- 案例 17：支持妇女复工复产
- 案例 18：本行与员工联手支持疫情防控
- 案例 19：做疫情防控志愿者
- 案例 20：全面总结 2012 年以来扶贫工作
- 案例 21：为老年客户提供专属服务
- 案例 22：为特殊客户提供特殊流程的服务
- 案例 23：持续做好教育事业志愿者
- 案例 24：组织开展“一张纸献爱心”公益活动

六、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：010-66637789

电子邮箱：csr@citicbank.com

邮寄地址：北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼 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：北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼

电话：010-66637789