



# 中信银行股份有限公司 2023年度可持续发展报告

2024年3月21日

## 编制说明

中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”“本行”“我们”）自 2008 年起每年发布社会责任/可持续发展报告，《中信银行股份有限公司 2023 年度可持续发展报告》（以下简称“本报告”）是中信银行连续发布的第 16 份报告。

### 报告范围

本报告以中信银行为主体，包含本行总部和境内外分行，以及中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司、中信金融租赁有限公司、信银理财有限责任公司以及浙江临安中信村镇银行股份有限公司五家子公司。部分文字表述涉及本行合营公司。

### 编制准则

本报告的编制以上海证券交易所《〈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主板证券上市规则附录 C2（原附录二十七）《环境、社会及管治报告指引》为依据，参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards, 2016 及 2021 版<sup>1</sup>），并同时参考了中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、原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》和国家标准化委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）等标准。

### 汇报原则

**重要性：**本行识别了可持续发展关键议题，开展利益相关方沟通，实施关键议题重要性评估及排序程序，结合重要性水平对相关可持续发展关键议题进行披露。详情请参见本报告第一章“1.4 实质性议题的识别与评估”。

**量化：**本行结合相关量化标准计量并披露适用的关键绩效指标，环境数据量化所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因子的来源已在适当位置披露。

<sup>1</sup> 2021 版 GRI 准则于 2023 年 1 月 1 日生效。

一致性：如无特别说明，本报告编制方法、披露方式、统计方法及关键绩效指标计量与往年一致。

### 数据说明

本报告数据主要来源于内部系统及各分支机构统计数据，所披露的经营类数据来自《中信银行股份有限公司 2023 年年度报告（A 股）》（以下简称“《2023 年年度报告》”），如所列数据有异，均以《2023 年年度报告》为准。除特别注明外，本报告中涉及的计价货币均为人民币。

### 编制单位

本报告的编制单位为中信银行董事会办公室，地址为北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼。

### 报告周期

除特别注明外，本报告中涉及的报告周期为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容或超出上述时间范围。

### 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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

### 报告鉴证

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

### 报告发布

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。本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可通过本行官方网站浏览下载（网址：<http://www.citicbank.com/>）。

## 关于我们

本行成立于 1987 年，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行，并以屡创中国现代金融史上多个第一而蜚声海内外，为中国经济建设做出了积极贡献。2007 年 4 月，本行实现在上海证券交易所和香港联合交易所 A+H 股同步上市。

本行依托中信集团“金融+实业”综合禀赋优势，以全面建设“四有”<sup>2</sup>银行、跨入世界一流银行竞争前列为发展愿景，坚持“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”，以客户为中心，通过实施“五个领先”<sup>3</sup>银行战略，打造有特色、差异化的中信金融服务模式，向企业客户、机构客户和同业客户提供公司银行业务、国际业务、金融市场业务、机构业务、投资银行业务、交易银行业务、托管业务等综合金融解决方案，向个人客户提供财富管理业务、私人银行业务、个人信贷业务、信用卡业务、养老金融业务、出国金融业务等多元化金融产品及服务，全方位满足企业、机构、同业及个人客户的综合金融服务需求。

本行深刻把握金融工作政治性、人民性，始终在党和国家战略大局中找准金融定位、履行金融职责，坚持做国家战略的忠实践行者、实体经济的有力服务者、金融强国的积极建设者。经过 30 余年的发展，本行已成为一家总资产规模超 9 万亿元、员工人数超 6.5 万名，具有强大综合实力和品牌竞争力的金融集团。2023 年，本行在英国《银行家》杂志“全球银行品牌 500 强排行榜”中排名第 20 位；本行一级资本在英国《银行家》杂志“世界 1000 家银行排名”中排名第 19 位。

<sup>2</sup> “四有”即：有担当、有价值、有特色、有温度。

<sup>3</sup> “五个领先”即：领先的财富管理银行、领先的综合融资银行、领先的交易结算银行、领先的外汇服务银行、领先的数字化银行。

## 主要获奖情况

奖项类别	颁奖机构	奖项名称	获奖主体	
综合类	英国《银行家》	“全球银行品牌 500 强排行榜”中排名第 20 位	本行	
	英国《银行家》	一级资本在“世界 1000 家银行排名”中排名第 19 位	本行	
	中国上市公司协会	“2023 年上市公司 ESG 优秀实践案例”	本行	
	央视财经	“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30”榜单第 10 位	本行	
	证券日报	“2023 年上市公司 ESG 先锋践行者”	本行	
	证券之星		“2023 年 ESG 投资价值榜 TOP40-ESG 新标杆企业奖”	本行
			“年度最具成长性银行”	本行
国际财务报告基金会北京办公室	“ISSB 国际可持续披露准则 - 先学伙伴”称号	本行		
治理类	中国上市公司协会	“2023 年上市公司董事会最佳实践案例”	本行	
	上海证券交易所	连续 7 年获得上市公司信息披露 A 类评价	本行	
	新浪财经	“公司治理责任优秀企业”	本行	
		“年度可持续发展优秀企业” (唯一入选银行)	本行	
	全景网	“杰出 IR 公司”	本行	
“最佳中小投资者互动奖”		本行		
环境类	中国银行业协会	绿色银行评价先进单位	本行	
	香港品质保证局	“杰出绿色和可持续贷款结构顾问 (油气行业)”	中信银行 (国际)	
		“杰出绿色和可持续债券牵头经办行(金融控股行业)卓越远见绿色债券框架”		
	金融时报社	金龙奖“年度最佳绿色金融租赁公司”	中信金租	
财联社	绿水金山奖“ESG 投资实践奖”	本行		
社会类	中国人民银行	普惠金融数字化创新生态获评“金融科技发展奖一等奖”	本行	
	中国银行业协会	“中国普惠金融典型案例”	本行	
		3 家网点被评为“2022 年度银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”	本行	
新华网、全国扶贫	2023 全国乡村振兴优秀案例	本行		

奖项类别	颁奖机构	奖项名称	获奖主体
社会类	宣传教育中心		
	中国银行保险报	金融支持国家乡村振兴重点帮扶县 优秀案例	本行
	移动支付网	金松奖“技术创新成果奖”	本行
	香港社会服务联会	20 年 Plus “商界展关怀”	中信银行 (国际)
	智联招聘	2023 中国年度最佳雇主全国 100 强	本行
	证券之星	“年度最具社会责任银行”	本行
	中国新闻周刊	“2023 年度责任企业”	本行
	财经中国	“ESG 杰出贡献企业”	本行
	每日经济新闻	“最具社会责任上市公司”	本行

## 2023 年度关键绩效表<sup>4</sup>

关键绩效指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
<b>经济绩效</b>				
总资产 <sup>*</sup>	亿元	90,524.84	85,475.43	80,428.84
营业收入 <sup>*</sup>	亿元	2,058.96	2,113.92	2,045.57
净利润 <sup>*</sup>	亿元	680.62	629.50	563.77
每股社会贡献值 <sup>*</sup>	元	6.24	6.02	5.64
<b>营运绩效</b>				
普惠型小微企业贷款余额	亿元	5,450.76	4,459.92	3,668.67
战略性新兴产业贷款余额	亿元	5,318.69	4,242.10	3,105.97
服务“专精特新”企业客户数	户	27,144	20,596	-
涉农贷款余额	亿元	5,604.46	4,869.30	3,967.16
<b>治理绩效</b>				
独立董事占比	%	44	36	33
反洗钱培训次数	次	1,256	1,110	1,182
<b>服务绩效</b>				
营业网点	家	1,451	1,428	1,415
自助设备	台	4,482	4,967	5,397
个人业务电子渠道分流率	%	99.74	99.72	99.65
借记卡全渠道客户服务满意度	%	98.54	98.30	98.03
<b>环境绩效</b>				
绿色信贷余额	亿元	4,590.22	3,340.82	2,054.25
温室气体排放总量 <sup>**</sup> (范围一+范围二)	吨	152,909.41	158,529.10	164,345.10
外购电力 <sup>**</sup>	兆瓦时	257,999.22	250,955.47	261,437.44

<sup>4</sup> 本报告中标记“\*”的数据与中信银行《2023 年年度报告》中集团口径数据一致；标记“\*\*”的数据为中信银行本级(含境内外分行)和五家子公司数据(详见编制说明)；除此之外不做特别说明，均为中信银行本级(含境内外分行)数据。

关键绩效指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
信用卡纸质账单替代率	%	100	100	100
<b>社会绩效</b>				
捐款总额*	万元	1,173.51	855.04	1,161.92
志愿者行动*	次	804	598	288
组织公众教育宣传活动	次	12,570	10,340	14,670
<b>员工绩效</b>				
员工总数*	人	66,891	61,103	59,258
女性员工占比*	%	54.22	54.70	54.31
培训总投入	万元	17,038.55	7,333.07	9,748.12



## 目 录

董事长致辞.....	9
行长致辞.....	12
第一章 战略引领 推动可持续发展.....	15
可持续发展规划   可持续发展管理   利益相关方的识别与沟通   实质性议题的识别与评估	
第二章 完善治理 坚持合规经营.....	24
完善公司治理   全面风险管理   严守合规底线   知识产权保护   企业文化建设	
第三章 服务实体 助推经济发展.....	48
支持实体经济   服务区域发展   创新跨境金融   发展普惠金融	
第四章 绿色发展 守护绿水青山.....	58
发展绿色金融   积极应对气候变化   开展绿色运营   供应链管理	
第五章 围绕客户 精进服务质量.....	79
完善服务覆盖   优化客户体验   提高数智化水平   保障客户权益   守护客户安全	
第六章 关爱员工 携手共同成长.....	79
人才队伍建设   增进员工福祉   推进员工发展	
第七章 回馈社会 贡献金融温度.....	79
持续改善民生   共建和谐社会	
附 录.....	122

## 董事长致辞

星霜荏苒，居诸不息。回首 2023，百年变局风云激荡，全球气候变化加剧，可持续发展已成为企业高质量发展的“必答题”。一年来，中信银行始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入领会中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极服务和融入新发展格局，以金融力量书写国有金融企业担当，促进经济、环境、社会效益协调发展。

### E-环境 | 笃定绿色发展，不负绿水青山

我们深刻理解绿色发展是高质量发展的底色，坚定走人与自然和谐共生的现代化道路，将“绿色基因”根植于经营管理的方方面面，不遗余力推动环境效益与经济效益共赢，让“绿色”不仅是一项业务，更是一种理念，润物于无声。我们勇担“责之重者”，全力服务国家“双碳”目标。加速推动绿色银行建设，加快构建绿色金融体系，发挥中信特色协同优势打造绿色生态圈，推动绿色信贷提质增量，信贷投放保持高速增长，承销境内市场首单可持续发展挂钩熊猫票据，创设“中信银行绿色信用债篮子”，全方位助力经济社会发展绿色转型。充分发挥金融引导作用，鼓励社会公众绿色消费行为，“中信碳账户”实现金融业碳账户首次互通互认，累计减排量超 1 万吨。我们紧扣“事之要者”，积极应对气候变化。紧跟全球气候治理步伐，稳步推进“气候友好型银行”建设，成为“中国气候投融资联盟”成员，将气候风险纳入全面风险管理体系，发布本行首份《环境信息披露（TCFD）报告》，努力为全球气候行动贡献中信力量。我们追求“利之远者”，积极践行低碳运营理念。扎实推进节能减排，加强碳足迹识别及管理，启动首家碳中和网点建设，培养全员减碳意识，倡导无纸化办公和绿色出行，推动全行低碳运营进一步走深走实。

### S-社会 | 笃行价值创造，不负国托民望

我们坚持践行金融工作的政治性、人民性，义利并举，以创造多元价值为目标，以“中信担当”汇聚金融向善的力量，怀抱“金融为民”之心，传递“中信温度”，关怀于细微。我们心怀“国之大者”，当好服务实体经济主力军。牢记服务实体经济是金融的天职，主动融入国家战略，全行战略性新兴产业、制造业中长期、乡村振兴、普惠金融等重点领域贷款远超全行贷款平均增速。构建“价值普惠”长效机制，

打造成成本可负担、商业可持续的普惠金融新模式，让金融“活水”润泽千企万户。积极落实乡村振兴战略，用多元化、多层次的金融产品为乡村转型提供强劲动力，助力美丽乡村建设，成为唯一连续两年获评金融机构服务乡村振兴优秀档的股份制商业银行。我们心系“民之所盼”，努力提供有温度的金融服务。鲜明秉承以人民为中心的价值取向，全面提升金融供给质量和供给能力，更好满足人民群众日益增长的美好生活需求。升级“幸福+”养老金融服务体系，构建涵盖“Z时代”“中生代”“银发代”的综合服务生态圈，致力成为从基础“生存型养老”到高质量“生活型养老”转变的加速器。坚持以客户为中心的经营理念，持续提升消费者权益保护工作质效，以数字化能力升级客户体验的同时，不断提升智能化风险防控水平，全面保障客户资金安全、隐私安全、数据安全。坚持“输血”与“造血”并重，不断完善社会公共服务供给，在志愿服务与慈善公益平台持续发力，定点帮扶、教育帮扶、消费帮扶齐头并进。我们心向“行之实者”，深入践行以人为本的理念。秉承“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”人才观，持续优化人才队伍结构，不断提升人才队伍质量，努力建设成为高素质金融人才培养培育平台，持续提升员工的成长指数、幸福指数、价值指数，为全行高质量发展提供强有力的人才保障和智力支持。

### G-管治 | 笃信守正创新，不负治理使命

我们坚持高质量发展和高水平安全良性互动，不断健全现代公司治理体系，完善科学有效的运作机制，科学防范化解金融风险，积极营造良好发展环境，行稳以致远。我们以良好的公司治理为“根”，筑牢高质量发展“稳的基础”。持续完善党委与董事会、监事会、高级管理层“双向进入、交叉任职”领导体制，健全“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层执行落实”的公司治理架构。持续优化内部监督制衡，加强董事会、监事会建设，不断完善公司治理评估及整改机制。主动优化董事会成员构成，全面提升董事的独立性、专业性、多元化。我们以有效的风险内控为“干”，增强高质量发展“立的底气”。深入推进体制机制改革，打造“控风险有效、促发展有力”的风控体系，全行风险管理实现从“纠治期”“调理期”向“健体期”转换。深入推进“平安中信”建设，持续营造“正己守道”的合规文化氛围，引导全行树立正确的经营观、价值观和业绩观。面对复杂严峻的外部形势，更加有力统筹发展与安全，以安全保发展，以发展促安全。我们以不断优

化的 ESG 管理为“枝”，拓展高质量发展“进的空间”。战略性推动 ESG 管理，加强 ESG 顶层设计，以推进中信银行高质量可持续发展为核心，将 ESG 纳入发展规划，组建 ESG 人才队伍，聚焦利益相关方关切，系统性提升 ESG 各领域综合表现，推动中信银行事业更加枝繁叶茂。2023 年，本行成为国际可持续发展准则（ISSB）先学伙伴，并荣获中国上市公司“董事会最佳实践案例”“ESG 优秀实践案例”等多项荣誉。

时代波澜壮阔，我们踏浪前行。在中国特色金融发展之路上，我们从未懈怠、始终向前、挥洒精彩。站在新的起点，我们将信心满怀，朝着跨入世界一流银行竞争前列迈进，以金融高质量发展助力金融强国建设，不负时代所需、国家所托、民心所盼、员工所望，紧扣“五篇大文章”发挥金融所能、中信所长，以“四有银行”“五个领先”新战略再谱中信银行高质量发展新篇章。

2024，奋斗不息，美好自来。让我们共同携手，拥抱可持续发展，来一场关乎于未来的双向奔赴！

董事长、执行董事 方合英

2024 年 3 月 21 日

## 行长致辞

阳和启蛰，品物皆春。2023 年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是全面建设社会主义现代化国家开局起步的关键之年。这一年，百年变局加速演变，国际形势变乱交织，国内经济回升向好。作为国有金融企业，我们始终胸怀“两个大局”、心系“国之大者”，牢记“服务实体经济、助力金融强国”的发展使命，积极打造经济、环境和社会效益相统一的价值创造能力，在守望相助中持续夯实自身可持续发展之基。

**我们坚持服务大局，坚定不移走支持实体之路。**服务国家战略是金融高质量发展的使命所在、价值所在，我们始终把服务实体经济作为经营发展的根本宗旨。2023 年，我们坚持报国惠民，紧跟国家政策导向和产业发展战略，加大对实体经济重点领域和薄弱环节的金融支持，加强产品服务创新，持续开展减费让利，全力支持实体经济发展，战略性新兴产业、制造业中长期、普惠金融贷款余额分别达 5,319 亿元、2,586 亿元、5,451 亿元，同比分别增长 25%、28%、22%，远超全行贷款平均增速。我们积极支持国家科技自立自强，及时推出科创发展规划和综合金融服务方案，打造科技金融专业化组织体系，加大科创金融产品创新与供给，2023 年科技创新贷款余额 4,157 亿元，同比增长超 20%。

**我们坚持低碳发展，坚定不移走绿色转型之路。**绿色发展既是新发展理念的重要内容，同时也是银行业务转型和结构调整的重大历史机遇。我们积极发挥战略牵引和顶层推动作用，加强考核引导，加大资源支持，研究探索碳金融创新模式，服务社会经济绿色转型的能力得到全面提升。去年，我们打造了涵盖信贷、债券、保险、基金的“1+N+N”绿色金融产品谱系，依托集团协同优势，发挥碳技术及碳咨询服务能力，创新推出“绿色技术+绿色咨询+绿色金融”一站式服务模式。我们“中信碳账户+低碳主题卡”产品经营体系日趋完善，“绿·信·汇”低碳生态平台得到持续拓展。2023 年末，本行绿色信贷余额 4,590 亿元，较年初增长 37%，远超全行贷款平均增速，投资绿色债券余额同比增长 58%，行业首创中信碳账户用户规模突破 800 万，与中国银联联合首创“碳账户互通体系”。

**我们坚持共同富裕，坚定不移走乡村振兴之路。**共同富裕是党和人民的共同期盼，是“让老百姓过上更好的日子”的关键大事。我们聚焦农业农村基础设施、粮食和农产品生产等重点领域和县域重点客群，持续加大信贷支持力度。线下拓展县域网点建设，推动账户开立、支付结算、投资理财向农业农村地区延伸；线上持续完善电子服务渠道建设，不断丰富以“中信易贷”为代表的特色化产品体系，线上化、便利化提供涉农金融服务。2023 年，我们还推出“共富共创”系列特色理财产品，将投资理财服务延伸至偏远县域地区，创新推出“信 e 销”粮采贷、“冻产 e 贷”等特色化产品，持续丰富乡村振兴产品谱系，涉农贷款余额 5,604 亿元，比年初增长 15%。我们加大对产业帮扶、就业帮扶和脱贫地区产业发展等重点领域支持力度，金融精准帮扶贷款余额同比增长 13%，脱贫地区贷款余额同比增长 16%，惠及超百万客户。

**我们坚持“金融为民”，坚定不移走“人民至上”之路。**作为国有金融企业，我们始终将实现人民对美好生活的向往，作为工作的出发点和落脚点，努力提供更多兼具安全性和收益性的金融产品服务。2023 年，我们充分发挥集团协同优势，投身建设“中信财富广场”，为客户提供数字化、线上化和普惠化的高品质财富管理服务，零售管理资产规模突破 4.2 万亿元。我们积极打造养老金融综合服务生态圈，构建覆盖“财富、健康、医疗、长寿”的服务闭环，助力客户由“储蓄养老”顺利过渡到“投资养老”，“幸福+”养老账本服务超 300 万客户。我们持续探索“慈善+金融”产品服务模式，依托“爱·信·汇”公益平台已累计在偏远地区捐建超 210 间“梦想中心”多媒体教室，创新推出“温暖童行”系列慈善理财产品，募集资金超 50 亿元，进一步拓展“金融向善”产品版图。我们不断健全“哨兵”反欺诈风控体系，劝阻被骗客户逾千名，保护资金超亿元，通过查控可疑账户拦截资金逾 15 亿元。

**我们坚持“正己守道”，坚定不移走合规经营之路。**风险合规文化建设对于银行高质量发展意义重大，风险合规文化越深入人心，可持续发展的根基就愈加坚实。我们着力营造“正己守道”的合规文化氛围，突出“信守合规、高层引领”的核心理念，持续激发依法合规经营内生动力，不断促进合规理念与经营管理的深度融合。2023 年，我们持续健全风险管理体制机制，“控风险有效、促发展有力”的全面风险管理体系和“横向到边、纵向到底”的合规管理体系得到进一步完善，全年开展

警示教育 1.1 万余场，覆盖 5.3 万余人。我们聚焦消费者对金融服务最关心、最直接、最现实的问题，不断完善消保体制机制建设，加强内控合规管理，开展问题源头治理，让消费者安全感更有保障。2023 年，本行产品服务审查量同比增长 85%，投诉量同比下降 17%。

**我们坚持“人才强行”，坚定不移走成就员工之路。**我们致力培养、激励更多优秀人才投身中信事业，为全行高质量发展提供强有力的人才保障和智力支持。我们积极发挥人才“第一资源”作用，牢固树立价值增长型人力资源理念，践行“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”的人才观，拓宽职业发展渠道，实行“业绩+能力”双维度评价导向，不断加大绩效激励力度，继续健全员工关怀体系，畅通员工发声渠道，持续激发干事创业热情。2023 年，我们深入实施“百舸千帆”示范性人才工程，启动首批“初心计划”党建人才培养，累计选拔培养各层级管理人员、专业技术类人才等队伍近 7 千人，组织职业技能培训近 37 万人次；努力让员工成为高质量发展的“主角”，建言献策平台“爱发声”已累计受理回应基层问题和建议万余条。

笃行逐梦新阶段，奋楫扬帆启新程。展望 2024，我们将以践行金融工作的政治性和人民性为引领，以跨入世界一流银行竞争前列为愿景，以为客户创造更多价值为目标，把自身发展与履行环境、社会责任紧密结合，致力于做好金融工作“五篇大文章”，为走好中国特色金融发展之路贡献中信力量！

执行董事、行长 刘成

2024 年 3 月 21 日

## 第一章 战略引领 推动可持续发展



### 1.1 可持续战略规划

本行的发展原则之一是坚持稳健经营和可持续发展。本行坚持长期主义，统筹把握发展与风险的平衡，妥善处理短期与长远、整体与局部的关系；本行坚持 ESG 理念和绿色发展，积极履行社会责任，不断提升自身环境、社会和治理表现。

### 1.2 可持续发展管理

本行将坚持可持续发展和践行 ESG 理念写入发展规划，并围绕规划目标不断加强顶层设计，建立健全可持续发展管理体系，自上而下稳步推动全行 ESG 工作有序开展。

#### 1.2.1 董事会声明

本行的财务与非财务表现紧密相连，两者皆是本行实现高质量可持续发展的关键，因此，本行的可持续发展工作由董事会全面监督指导，通过定期与利益相关方的沟通和对重要性议题的评估，明确 ESG 相关议题的重点任务及优先事项。董事会及其下设专门委员会定期审议、讨论本行 ESG 相关议题的管理推进情况，并评估工作成效。2023 年度董事会履职情况请参见本报告第二章“2.1.2 履职情况”。

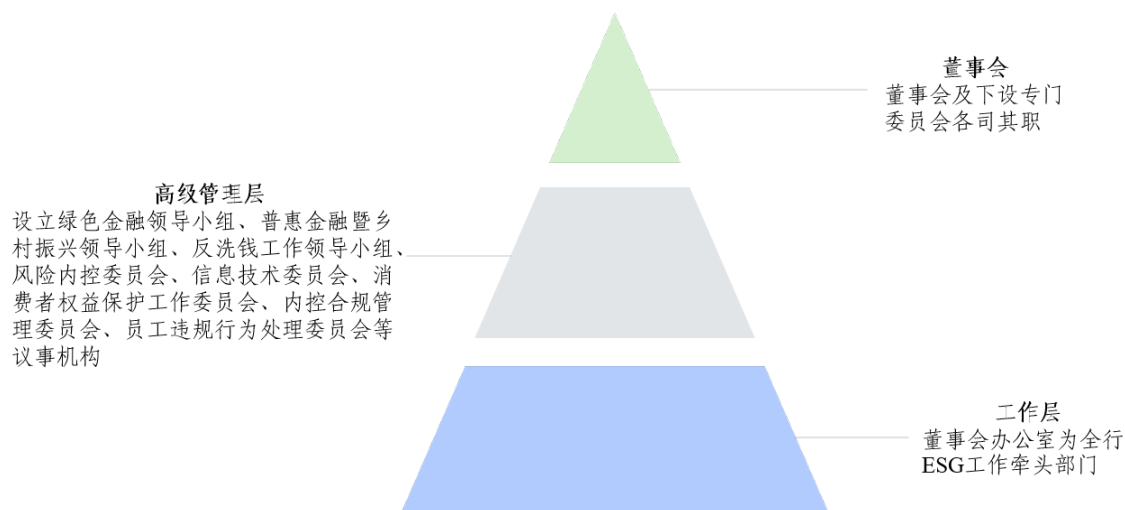
本行制定了 ESG 相关绩效目标，以及一系列有关减少排放和资源使用的绿色运营目标，并定期检讨目标的进展及表现。具体内容详见本章“1.2.3 目标与进展”及第四章“4.3 开展绿色运营”相关内容。

本行将 ESG 相关风险要素纳入全面风险管理体系中，在开展投融资活动时充分考虑对环境及社会的影响，同时十分重视气候风险管理，积极识别气候变化对业务的影响并制定相应举措，不断提升应对气候变化的能力。本行还致力于帮助客户尽早达成双碳目标，通过不断丰富我们的绿色投资及融资产品，满足客户的不同需求。2023 年度本行的绿色贷款及绿色创新产品规模均取得了较快增长。



### 1.2.2 可持续发展管理架构

本行建立了董事会、高级管理层和工作层三层可持续发展管理架构，不断推动落实可持续发展各方面工作。



- **董事会：**发挥战略引领作用，对绿色金融、普惠金融、乡村振兴、消费者权益保护、数据与隐私保护等 ESG 关键议题进行监督指导，并将相关议题纳入全行战略规划，定期评估规划执行情况。董事会战略与可持续发展委员会负责统筹本行 ESG 体系建设，审议 ESG 相关工作报告，推动落实监管要求的其他 ESG 相关工作。
- **高级管理层：**下设议事机构分别为 ESG 相关议题的管理机构，负责牵头 ESG 相关议题发展规划的制定及日常管理，监督业务开展过程中的 ESG 风险管理活动。2023 年度成立市值与 ESG 管理工作小组，由副行长担任组长，统筹推动全行 ESG 工作开展。
- **工作层：**总行董事会办公室为全行 ESG 管理的牵头部门，推动 ESG 相关体制机制建设，编制可持续发展相关报告，规划、组织 ESG 培训及知识宣贯。总行各部门、各分行、子公司负责可持续发展工作的日常推进，根据职责分工，落实各项可持续发展议题的归口管理工作。

### 1.2.3 目标与进展

本行聚焦绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、隐私与数据安全等重点领域，制定可持续发展相关的发展规划与目标，由董事会和高级管理层定期检视目标达成情况，并结合自身发展和内外部环境，及时调整目标方向。

议题	2023 年目标	达成情况
绿色金融	2023 年度对公绿色贷款实现增量 1,200 亿元	截至 2023 年末，本行对公绿色贷款余额较上年末增加 1,249.99 亿元，实现增量目标
普惠金融	普惠型小微企业贷款增速高于各项贷款增速，有贷款余额客户数高于上年末	截至 2023 年末，本行普惠型小微企业贷款余额 5,450.76 亿元，较上年末增加 990.84 亿元，贷款增速高于各项贷款增速 14.22 个百分点；有贷款余额客户数 28.36 万户，较上年末增加 5.36 万户
消费者权益保护	2023 年度客户投诉整体呈下降趋势	2023 年度，本行全渠道受理客户投诉同比下降 16.99%
	2023 年度投诉工单首联及时率（在接到客户投诉后一个工作日之内联系）达到 95% 以上	2023 年度，本行投诉工单首联及时率达到 98.93%
	2023 年度自收投诉件在规定期限办结率达到 95% 以上	2023 年度，本行自收投诉件在规定期限办结率达 99.18%
隐私与数据安全	2023 年度网络安全宣传活动网点覆盖率达 100%	本行通过举办专题活动、开展培训、发放宣传材料等多样化形式开展网络安全宣传，截至 2023 年末，实现营业网点 100% 全覆盖

### 1.2.4 2023 年度可持续发展管理实践

2023 年度，本行不断提升 ESG 管理水平，加强制度体系建设，充分发挥董事会战略引领作用，制定《中信银行环境、社会和管治（ESG）管理办法》和《中信银行 ESG 管理工作方案》，聚焦绿色金融、绿色运营、消费者权益保护、社会公益、员工关爱、合规经营等重点领域，明确未来三年 ESG 发展目标和工作举措，系统推进 ESG 关键议题管理提升。建立健全 ESG 管理体系，进一步理顺全行 ESG 管理组织架构，明确总行、分行及子公司各级机构 ESG 管理责任人员，形成 150 余人的全

行 ESG 管理工作小组，统筹推动全行 ESG 工作开展。推动启动本行“碳达峰 碳中和”相关工作开展，梳理本行历史环境数据，着手制定符合本行实际的“双碳”目标及实施路径。

2023 年度，本行持续开展 ESG 专项培训，组织全行参加中信大讲堂 ESG 专题培训，由外部专家带来前沿的 ESG 发展理念以及监管机构及交易所的监管合规要求，持续向全行员工普及宣贯 ESG 理念，加强 ESG 与本职工作的融合。制作 ESG 微课件上传至本行培训平台，累计获得近 1 万人次的学习点击量。在 ESG 管理办法和工作方案下发后，第一时间组织全行培训学习，共计 1,000 余人参加培训。为进一步加强 ESG 关键议题的责任部门和各级机构 ESG 管理人员的履职能力，本行组织“践行 ESG 可持续发展理念”专题考试，全行 13,504 人通过考试，通过实战演习加强了对 ESG 含义的理解与应用，推动 ESG 理念向工作成果转化。

### 对外交流与合作

本行在环境责任、社会责任领域积极与国内外机构开展对话交流，大力推动与各方之间的沟通合作，认真学习借鉴先进的 ESG 管理理念和有益实践，不断提升自身可持续发展能力。随着全球能源、环境以及气候变化等问题日益突出，本行今年重点参与气候相关领域的交流合作，与外部专家学者共同探讨应对气候变化的策略和方法，不断提高气候风险应对能力。

2023 年 8 月，为构建有利于气候投融资的政策支持体系和市场运行环境，北京绿色交易所（以下简称“北京绿交所”）、北京绿色金融协会与 23 个气候投融资试点地区及头部商业银行等相关机构共同发起成立气候投融资联盟。作为气候投融资联盟成员方之一，本行业务总监陆金根先生作为代表出席成立大会并发表主旨演讲。陆金根先生介绍了近年来本行低碳转型取得的成绩，以及通过集团协同、母子协同支持绿色产业可持续发展的各项举措。会上，本行与北京绿交所签署战略合作协议。

2023 年 11 月，国际财务报告准则基金会北京办公室举行了以“先学一步：把握可持续信息披露新机遇”为主题的北京国际可持续大会。会议在国际可持续准则理事会（ISSB）6 月发布首批两份可持续披露准则的背景下召开，鼓励企业先学、推介 ISSB 准则。得益于在 ESG 领域的持续深耕及良好表现，本行作为企业代表参

加大会并成为首批“可持续披露准则先学伙伴”，会上获得由 ISSB 主席颁发的先学伙伴证书。

2023 年 12 月，本行参加由世界经济论坛举办的气候行动圆桌会，此次会议的主题是“推动发展可持续产业链”。会中，我们分享了中信银行在可持续产业链实践方面的经验和成果，交流了产业链可持续融资的障碍及解决方案，同与会嘉宾深入探讨了如何在公司董事会层面建立有效的气候治理机制，为未来进一步开展交流合作奠定了基础。

### 1.3 利益相关方的识别与沟通

本行依据联合国可持续发展目标（SDGs）、国际标准及行业准则、金融行业典型特点，结合本行社会责任及 ESG 工作实践经验，确定本行利益相关方。2023 年度，本行重新梳理了与本行有关的利益相关方，与上年度相比，考虑到媒体是上市公司可持续发展实践的传播者和监督者，为更好地履行责任并传递信息，本行首次将媒体识别为重要利益相关方。最终，本行识别并认定的七个利益相关方包括：政府/监管机构、股东/投资者、客户/消费者、供应商/合作伙伴、员工、社区、媒体。

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/监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遵守国家法律法规、行业标准与规范</li> <li>✓ 支持国家战略</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>✓ 坚持合规经营</li> <li>✓ 服务国家战略</li> <li>✓ 经营业绩稳步提升</li> <li>✓ 推进反腐倡廉</li> <li>✓ 保障金融秩序稳定等</li> </ul>
股东/投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 规范公司治理</li> <li>✓ 提高股东回报</li> <li>✓ 落实风险管理</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>✓ 路演与反路演</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>✓ 监管评级等</li> </ul>
客户/消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供优质金融产品及服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 营业网点</li> <li>✓ 电子银行</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 客户满意度和需求调查</li> </ul>

利益相关方	知晓期望	沟通方式	回应措施	绩效表现
	<ul style="list-style-type: none"> <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>✓ 客户服务平台</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>✓ 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>✓ 提升服务品质</li> <li>✓ 加强客户体验</li> <li>✓ 保障客户权益等</li> </ul>
供应商/合作伙伴	<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>✓ 供应商尽职调查</li> <li>✓ 谈判与交流</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等</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>✓ 提供良好的发展空间</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>✓ 员工办公软件与平台</li> <li>✓ 员工举报机制与举报人保护</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> <li>✓ 落实举报人保护</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>✓ 员工满意度调查</li> <li>✓ 举办多元职业培训</li> <li>✓ 安排员工休假</li> <li>✓ 召开青年员工座谈会等</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 关心弱势群体</li> <li>✓ 就帮扶工作进行沟通</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>✓ 拜访帮扶机构</li> <li>✓ 拜访慈善公益组织</li> <li>✓ 支持乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供对外捐赠款项</li> <li>✓ 实施帮扶项目</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>✓ 开展精准帮扶、公益慈善活动</li> <li>✓ 开展志愿者服务等</li> </ul>
媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 增加信息透明度</li> <li>✓ 及时介绍可持续发展相关举措与进展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 信息发布会与媒体采访</li> <li>✓ 企业官网及社交媒体运营</li> <li>✓ 定期报告</li> <li>✓ 业绩发布会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 举办新闻发布会、业绩发布会</li> <li>✓ 开展媒体采访</li> <li>✓ 在官网及社交媒体及时披露定期报告并投放宣传稿件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 媒体报道的深度和广度</li> <li>✓ 公共舆论的积极性</li> <li>✓ 媒体参与度等</li> </ul>

#### 1.4 实质性议题的识别与评估

本行在上一年工作基础上，持续深入探讨并全面评估与可持续发展相关的实质性议题。本年度评估流程包含识别、评估、确认三个环节。

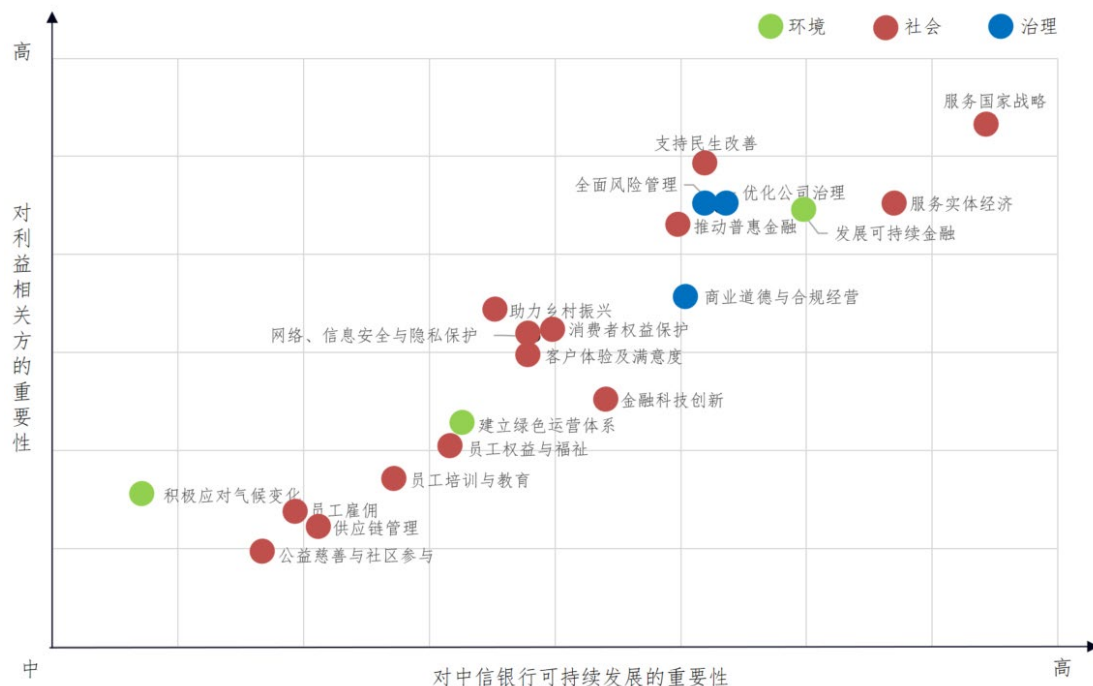
**识别：**本行不断加强对宏观政策及行业发展趋势的分析与研判，持续洞察利益相关方及自身在环境、社会和治理方面的关注重点。本行在 2022 年度实质性议题

评估的基础上，依据交易所相关披露指引，参考银行业最新政策与披露要点及 GRI 标准等国际通用准则，对相关研究成果进行了全面综合分析，最终梳理出 20 项实质性议题。

**评估：**本行通过与利益相关方的日常沟通及问卷调研，广泛收集了内外部利益相关方的意见，为制定可持续发展战略提供了有力支持。2023 年度，本行共向内外部利益相关方发送问卷一千余份，回复有效性 100%，问卷调研充分覆盖七大利益相关方群体及本行总分支机构。为接轨国际最新披露标准，本行问卷调研结合了 2016 版及 2021 版 GRI 准则相关要求。

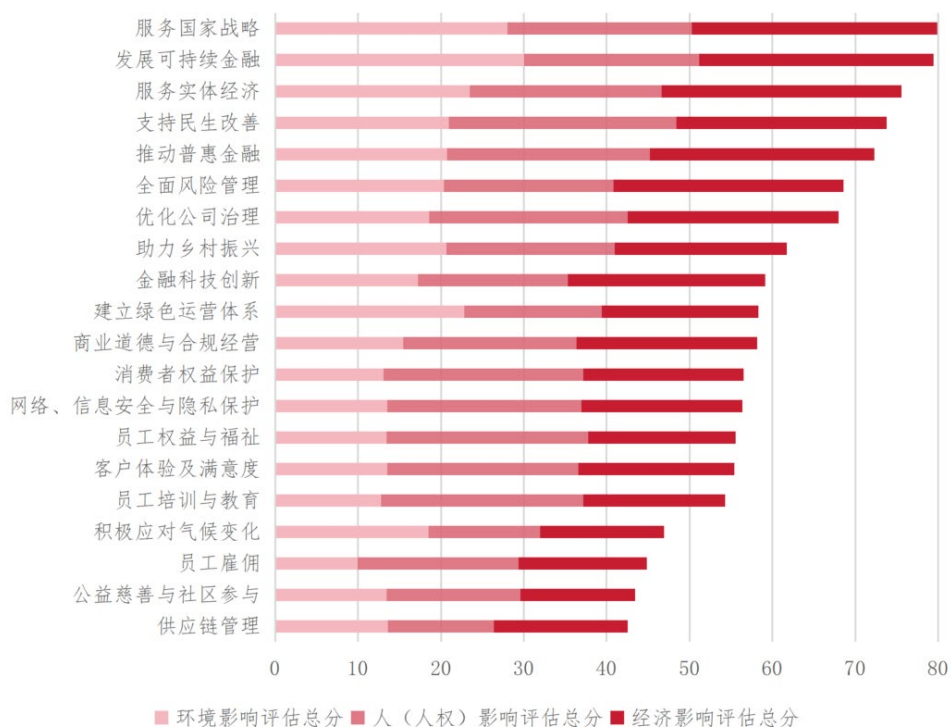
**确认：**经过上述识别及评估过程，本行根据 2016 版 GRI 准则及调研数据得出实质性议题矩阵（见下图 1）；结合实质性议题矩阵，根据 2021 版 GRI 准则及调研数据，得出实质性议题对环境、经济、人（人权）的影响分析（见下图 2）。综合上述分析结果，最终确定本行实质性议题重要性排序（见下表）。

本行实质性议题矩阵





### 本行实质性议题对环境、经济、人（人权）影响评估



### 本行 2023 年度实质性议题重要性排序

实质性议题	实质性议题定义与内容	重要性排序
服务国家战略	以国家战略为导向，助力高质量发展	1
发展可持续金融	在银行各项投融资业务中，将可持续因素纳入考量范畴，以促进银行经济效益与环境效益、社会效益的和谐统一	2
服务实体经济	聚焦主责主业，不断提升金融供给与实体经济的匹配性，助力民营企业发展	3
支持民生改善	坚守金融为民初心，充分关注居民服务需求	4
推动普惠金融	积极开展普惠金融业务，支持小微企业，促进金融资源的平等分配	5
全面风险管理	对所有潜在风险进行全面识别、评估和控制，以确保银行在各个层面和业务领域中能够有效防范和应对风险	6
优化公司治理	优化公司治理，提高董监高的履职能力	7
助力乡村振兴	积极参与和支持乡村发展，通过金融及其他资源的投入，推动乡村经济的繁荣和社会进步	8
金融科技创新	积极推进数字化、信息化建设，提升各项业务的智能化水平	9

实质性议题	实质性议题定义与内容	重要性排序
建立绿色运营体系	管理环境足迹，具体表现在能源、用水量、纸张消耗和废弃物等方面	10
商业道德与合规经营	严格遵守外部监管规定和内部规章制度，诚信经营，确保业务合法合规运作；颁布并遵守反贪污反腐败政策，定期进行员工道德标准培训，维护企业信誉	11
消费者权益保护	确保消费者在金融交易中的合法权益得到尊重和保障，并提供安全可靠的金融产品与服务	12
网络、信息安全与隐私保护	采取全面的措施，确保网络和信息系统的的核心安全，同时保护客户的个人隐私和敏感信息不受侵犯	13
员工权益与福祉	积极保障员工职业健康与安全，开展健康体检、安全演练、安全教育培训等	14
客户体验及满意度	致力于持续优化服务和流程，以提供卓越的客户体验，不断满足客户的需求和期望	15
员工培训与教育	为员工提供工作岗位及职业发展所需的技能培训和知识提升	16
积极应对气候变化	探索气候风险与其他风险的传导机制，进行气候风险管理，并识别气候机遇	17
员工雇佣	在员工招聘中，尊重不同背景、性别、种族、文化的差异性，提供公平合理的招聘及雇佣机制、工作时长、工作待遇等	18
公益慈善与社区参与	积极开展志愿者活动、公益慈善工作等	19
供应链管理	建立完善的供应商准入、考核、培训、退出机制，供应商管理中纳入 ESG 因素	20



## 第二章 完善治理 坚持合规经营



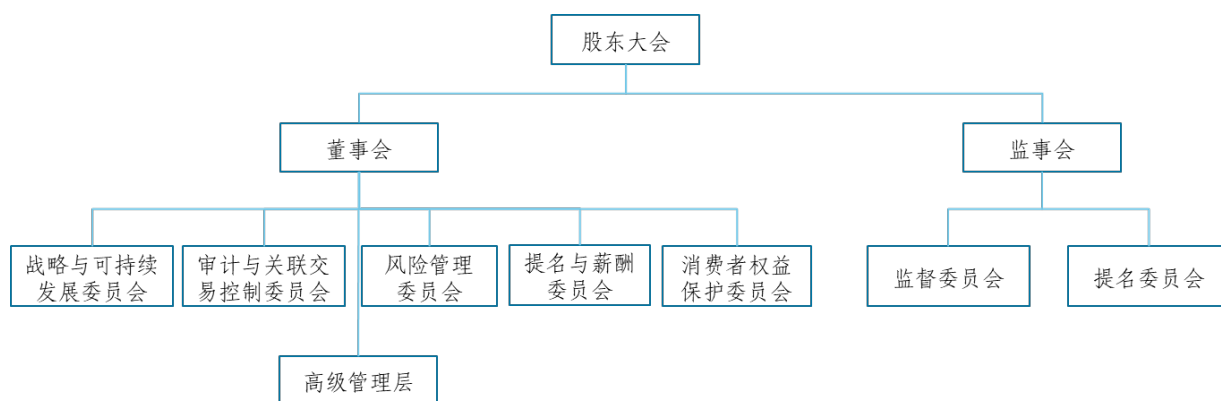
### 2.1 完善公司治理

本行坚持将党的全面领导融入公司治理，在充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”重要作用的同时，持续完善党委与董事会、监事会、高级管理层“双向进入、交叉任职”领导体制，建立健全“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层执行落实”的良好公司治理运行机制，有效促进党委领导作用与现代公司治理机制的有机融合。

#### 2.1.1 公司治理架构

2023 年度，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》《上市公司治理准则》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规的要求，合规开展公司治理和经营管理工作。

本行建立了包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层在内的公司治理架构，“三会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，不断提升公司治理效能，筑牢稳健发展根基。



#### 董事会及专委会成员构成情况

本行董事会下设 5 个专门委员会，分别为战略与可持续发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会。截至 2023 年末，本行董事会由 9 名成员组成，包括 2 名执行董事、3 名非执行董事

事、4 名独立非执行董事。

董事会专委会	董事人数	其中：独立 董事人数	专委会主席
战略与可持续发展委员会	4	1	由非独立董事担任
审计与关联交易控制委员会	3	3	由独立董事担任
风险管理委员会	3	2	由非独立董事担任
提名与薪酬委员会	4	4	由独立董事担任
消费者权益保护委员会	5	3	由非独立董事担任

### 董事独立性

截至 2023 年末，本行董事会中有 4 名独立董事，独立董事人数占董事会人数的比例为 44%。董事会下设专门委员会中，审计与关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会成员均为独立董事。本行独立董事均未在超过三家境内上市公司或五家境内外企业担任独立董事，均未在超过两家商业银行同时担任独立董事。本行独立董事的任职资格、人数和比例符合国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会、上海证券交易所、香港联合交易所等相关规定。

### 董事专业性

本行董事会成员在各自领域具备较强的专业能力。**2 名执行董事**中，方合英先生具有三十余年银行从业经验，刘成先生具有丰富的发展改革、财政金融相关工作经验。**3 名非执行董事**（不含独立非执行董事）中，曹国强先生具有三十余年银行从业经验以及丰富的大型国有企业财务管理等方面经验；黄芳女士具有大型国有银行工作经历以及大型民营企业副总裁兼财务总监的管理经验；王彦康先生为会计专业人士，具有丰富的大型国有企业会计、审计及国有资产管理工作经验。**4 名独立董事**中，廖子彬先生为会计专业人士、审计专家，熟悉中国内地和香港会计和企业法规、商业惯例；周伯文先生为中国知名高校教授、IT 专业人士，具有丰富的人工智能理论和前沿技术研究工作经验；王化成先生为中国知名高校教授、会计专业人士，具有丰富的财务、会计、金融等领域的学术研究经验及上市公司和金融行业独立董事履职经验；宋芳秀女士为中国知名高校教授，在货币理论和政策、国际金融和资产定价领域具有丰富的研究经验。

本行审计与关联交易控制委员会主席廖子彬先生曾担任毕马威中国主席、亚太区审计主管合伙人等职务，具有丰富的中国资本市场合并、收购、重组和上市项目实务经验；委员王化成先生曾任同方股份有限公司第八届董事会审计与风控委员会召集人、长城证券股份有限公司董事会风险控制与合规委员会委员，现任首都机场股份有限公司董事会审核与风险管理委员会主席等职务，具备丰富的风险管理实践经验；王化成先生还曾担任华夏银行股份有限公司、易方达基金管理有限公司、华泰证券股份有限公司等金融行业公司独立董事，具有丰富的银行、金融工作背景；委员宋芳秀女士在中国知名高校任教期间，在金融机构防范化解风险以及监管机构对于金融风险的监管措施与手段等方面积累了深厚的研究经验，是金融风险领域专家学者。

### 董事多元化

本行注重董事会的多元化构成，董事会成员涵盖不同性别、年龄、文化以及经济、金融、财会、审计、IT 等不同专业背景。本行在董事提名阶段对候选人的教育背景、工作经历、兼职等情况进行审核，形成了多元互补的董事会构成。截至 2023 年末，本行董事会中共有 2 名女性董事，包括 1 名非执行董事、1 名独立董事。5 个下设专门委员会的主席均由不同董事担任。

#### 2.1.2 履职情况

##### 董事会履职情况

2023 年度，本行共召开 14 次董事会会议，审议 102 项议案，听取 45 项汇报；召开 34 次董事会专门委员会会议，审议 97 项议案，听取 40 项汇报。董事会及各专门委员会审议和讨论了一系列 ESG 重要议题，切实履行绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、内控合规、反洗钱、关联交易、股东权益保护等 ESG 方面的职责。

董事会 专门委员会	履职情况
战略与可持续发展委员会	共召开 8 次委员会会议，审议通过《2022 年度可持续发展报告》《中信银行股份有限公司环境、社会及管治（ESG）管理办法》《中信银行股份有限公司 ESG 管理工作方案》《中信银行股份有限公司 2022 年度利润分配方案》《关于重检修订“十四五”信息

董事会 专门委员会	履职情况
	科技规划的议案》等 19 项议案，听取了关于中信银行普惠金融发展情况、中信银行规划情况评估报告等 4 项汇报。对可持续发展相关议题开展深入讨论，推动可持续发展理念与本行战略决策深度融合。
审计与关联交易控制委员会	共召开 11 次委员会会议，审议有关内控评价、关联交易、审计工作质量绩效考评、聘用会计师事务所等 26 项议案，听取中信银行 2022 年度及 2023 年半年度内控合规反洗钱工作、2023 年经营计划、2022 年度及 2023 年前三季度经营情况、2023 年审计工作及整改情况等 8 项汇报，充分发挥审计与关联交易控制委员会的监督职责，督促推动合规经营，保障股东权益，持续提升公司治理规范性。
风险管理委员会	共召开 7 次委员会会议，审议通过《中信银行 2023 年风险偏好陈述书》《中信银行全面风险管理政策》等 39 项议案，明确将 ESG 及气候风险纳入全面风险管理，不断健全气候相关风险管理体系，开展气候风险识别、评估、管理工作。同时，还就《中信银行信用风险内部评级管理政策》《中信银行压力测试政策》等风险管理与评估政策的修订进行了研讨。此外，在监督信息安全工作的落实与完善方面，风险管理委员会听取了《中信银行 2022 年度信息科技风险管理报告》《中信银行 2022 年度信息科技监管评级及整改情况》的汇报，对加强信息科技治理、网络与数据安全管理工作力度等方面提出完善建议，不断筑牢本行信息安全屏障。
提名与薪酬委员会	共召开 6 次委员会会议，审议通过高管人员绩效考核及薪酬分配方案、中信银行职工薪酬决算方案等 12 项议案，对公司董事及高管人员的选任提出建议，拟定公司董事及高管人员的考核与薪酬方案。
消费者权益保护委员会	共召开 2 次委员会会议，审议通过董事会消费者权益保护委员会 2023 年工作计划 1 项议案，听取关于《银行保险机构消费者权益保护管理办法》要点汇报、《2022 年消费者权益保护工作总结及 2023 年消费者权益工作计划》《2023 年上半年消费者权益保护工作情况》3 项汇报，对本行开展消费者权益保护相关审查及运转机制、投诉压降处理等工作进行监督指导，不断提升本行消费者

董事会 专门委员会	履职情况
	权益保护工作质效。

### 利益冲突

本行建立了避免和控制利益冲突的完善机制，在公司章程中明确，如董事或其任何联系人与董事会拟决议事项有重大利害关系的，董事在董事会审议该等事项时应该回避，不得对该项决议行使表决权，不得代理其他董事行使表决权，也不能计算在出席会议的法定人数内（法律、行政法规和股票上市地的证券监督管理机构另有规定的除外）。

2023 年度，本行董事会成员之间未发生利益冲突的情况。如发生冲突，本行将按披露要求，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，并说明相关董事投反对票或弃权票（如有）的理由。

### 监事会履职情况

2023 年度，本行共召开 15 次监事会会议，审议议案 22 项，听取汇报 77 项。

监事会十分重视本行 ESG 相关工作，2023 年度进一步梳理和细化法定监督事项，形成《中信银行监事会监督清单（5.0 版，2023 年）》，在战略、财务和股权、内控合规、风险管理、履职评价、信息披露六个方面开展监督，包含内控合规、关联交易、反洗钱、消费者权益保护、董监高履职评价、社会责任等多项 ESG 关键议题。2023 年度，监事会审议了本行《2022 年年度报告》《2022 年度可持续发展报告》《2023 年半年度报告》；列席了全年全部董事会会议，重点关注了董事会和高级管理层在服务支持实体经济、消费者权益保护、信息科技治理等方面的履职情况，并提出有针对性的意见建议。

履职评价方面，2023 年度，监事会对董事会、高级管理层及其成员开展了履职评价，评价内容包含董事、高级管理人员是否能够坚持高标准职业道德准则，具备良好的品行、声誉和守法合规记录；是否能够独立自主地履行职责，推动本行公平对待全体股东、维护利益相关者的合法权益，积极履行社会责任等。

## 履职培训

2023 年度，本行组织董事、监事参加北京上市公司协会组织的多期上市公司董事监事专题培训，其中 2023 年第三期培训为上市公司 ESG 报告专题培训，包含 ESG（绿色治理）的发展趋势和实质、A 股上市公司 ESG（绿色治理）披露情况分析、ESG（绿色治理）评价和披露完善对策等内容，进一步增强了本行董事、监事在 ESG 方面的履职能力。

### 2.1.3 履职评价

本行建立了较为完善的薪酬追索扣回机制和履职评价机制，通过将薪酬与可持续发展绩效挂钩，不断加强对董事会及高级管理层的监督管理。

#### 薪酬追索扣回机制

根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，为进一步完善和健全薪酬激励与约束机制，加强内部治理机制和风险处置机制，强化对风险责任人的责任管理，本行制定了《中信银行绩效薪酬追索扣回管理办法》，该办法适用于本行及各级子公司，覆盖全体高级管理人员以及在本行领取绩效薪酬的董事、监事，对于出现违规违纪、履职不力等情形的人员，根据问责处理决定，追索扣回有关责任人相应期限内的全部或部分绩效薪酬。

**管理架构：**总行人力资源部是绩效薪酬追索扣回的牵头部门，总行风险管理、财会资负、内控合规等部门根据各自职责负责追索扣回相关事项具体落实工作。

**制度要求：**本行对制度中规定的人员严格执行追索扣回制度，明确规定在有关责任人发生因存在明显过失或未尽到审慎管理义务，导致职责范围内风险超常暴露的，以及存在违法、违规、违纪等情形的有关责任人，将追索扣回有关责任人相应期限内的全部或部分绩效薪酬。

**实施流程：**本行针对触发绩效薪酬追索扣回的情形，根据责任认定情况对有关责任人开展绩效薪酬追索扣回工作，追索扣回的薪酬包括月度或年度绩效薪酬，以及未兑现的延期支付绩效薪酬。



## 薪酬与可持续发展挂钩

本行注重完善董事会、监事会、高级管理层及其成员在 ESG 工作方面的履职评价机制，将履职评价结果与独立董事、外部监事薪酬，以及高级管理人员绩效考核挂钩，持续加强对相关公司治理主体及其成员的监督管理。

本行在履职评价指标中设立了定量与定性的可持续发展相关指标。在可持续发展定量考核方面，设置优化生态环境、践行社会责任、强化风险管理等可持续发展相关指标，包括绿色金融、普惠金融、乡村振兴、消费者权益保护、案件防控、反洗钱等指标。在可持续发展定性考核方面，设置“维护利益相关者的合法权益”“遵守高标准的职业道德准则”“履行诚信、忠实与勤勉义务”等指标。通过不断完善董监高履职评价中可持续发展指标的设置与评价机制，有效发挥薪酬的激励约束作用。

### 2.1.4 保障股东权益

我们高度重视维护股东合法权益，根据法律法规、监管文件和公司章程有关规定，召开股东大会，确保股东能够依法行使相关权利，参与股东大会投票。我们严格遵守普通股同股同权政策，明确规定普通股股东在股东大会表决时，以其所代表的有表决权的股份数额行使表决权，每一股份有一票表决权。

我们尤为重视保护中小股东合法权益，在股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决单独计票。为充分保障本行包括中小投资者在内全体股东的利益，我们制定了累积投票制实施细则，股东大会同时选举两名以上董事或者监事时，采用累积投票制进行表决。2023 年度，本行共召开 3 次股东大会、2 次 A 股类别股东会、2 次 H 股类别股东会，均由董事会召集，参会股东均严格按照监管要求和公司章程规定行使投票表决权，会议以公正、公开方式做出决议，董事、监事列席所有股东大会和类别股东会。

### 业绩发布会

2023 年度，我们先后组织召开 2022 年度业绩发布会、2023 年半年度业绩发布会和 2023 年三季度业绩说明会，会议由高级管理层出席，面向投资者深入介绍本行经营情况和未来发展思路，积极回应资本市场关切。我们以提前公告会议链接、

征集问题等方式，充分保障所有投资者权益，其中年度和半年度业绩发布会以“网络视频直播+现场会议”形式召开，每场累计观看达万余人次，问答实录和视频回放均于会后第一时间通过本行官网及其他第三方平台发布。在中国上市公司协会年度评选中，本行荣获“上市公司年报业绩说明会最佳实践”奖项。

### 日常交流

2023 年度，我们通过开展业绩路演、接待日常调研以及参加券商策略会等方式开展投资者交流活动 100 余场，通过投资者关系热线、邮箱及上证 e 互动平台及时回应投资者关切，持续向投资者介绍本行战略重点和经营情况，合理引导投资者看待本行业绩表现，不断加强市场对本行投资价值的了解和认可。我们积极参与第六届《股东来了》投资者权益知识竞赛活动，通过寓教于乐的方式，助力投资者普及权益知识。

### 信息披露

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，在上海证券交易所和香港联合交易所合计披露定期报告、临时公告等各类文件 400 余份，共计 400 余万字。同时，本行根据资本市场关注热点，持续优化定期报告框架和内容，在定期报告中通过多视角展示本行战略实施成效与差异化竞争优势，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。截至 2023 年末，本行连续七年获上海证券交易所上市公司信息披露 A 类评价，工作成效得到监管机构肯定。

## 2.2 全面风险管理

本行持续健全完善风险管理体系，明确“三道防线”各级职责，压实风险管理责任，多措并举防范系统性风险。本行将 ESG 相关风险融入授信全流程，制定 2023 年度授信政策及分行业审查审批标准，为各行业提供明确的操作指导，助力资金活水流向对可持续发展有积极影响的领域。



### 2.2.1 风险管理体系建设

本行董事会对银行全面风险管理承担最终责任，董事会下设风险管理委员会按照董事会授权，履行其全面风险管理相关职责。监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。

本行遵照监管规定，建立了覆盖各类主要风险的政策制度体系，满足本行业务发展战略、风险偏好、风险管理的需要，指导和约束风险管理活动，并以有效的配套机制保障政策制度执行。本行建立标准化、专业化的风险管理政策制度制定流程，在政策制度的起草、修订等环节广泛征求内部机构和外部专家的意见。本行定期对各层级风险管理政策制度进行重检和修订，并关注新旧制度间的有效衔接，提高政策制度的准确性、可行性和可操作性。

本行建立了风险管理“三道防线”。各级业务经营机构与总、分行业务管理部门是风险管理的第一道防线，承担相应的风险管理直接责任；各级风险管理部门是第二道防线，承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任。其中总行风险管理部是全面风险管理牵头部门，牵头履行全面风险的日常管理及实施全面风险管理体系建设；审计部、纪委办公室是第三道防线，其中审计部承担一二道防线履职情况的审计责任，纪委办公室承担对相关责任人进行责任追究的责任。三道防线共同承担风险管理责任，对风险管理的结果负责。

如需了解更多本行风险管理相关内容，请参阅我们《2023 年年度报告》。

### 2.2.2 将ESG风险全面融入经营管理

#### 覆盖范围

本行将 ESG 风险评估活动贯穿于本行的信贷业务及债券承销业务流程中。

### 2.2.2.1 信贷业务

#### 风险分类

本行制定了《中信银行环境和社会风险分类管理办法》，明确了授信客户环境和社会风险分类标准及授信业务的相关流程。根据客户经营活动对环境和社会影响的严重程度，将客户分为 ABC 三种不同类型，其中 A 类为对环境及社会影响较大且后果不易消除的客户，B 类为对环境及社会有一定影响且后果可以通过缓释措施加以消除的客户，C 类为不会产生明显不良环境和社会后果的客户。本行对于 ABC 三类客户进行差异化管理，对 A 类、B 类客户执行更加严格的贷前审查及贷后管理标准，对 B 类客户至少每年开展一次贷后现场检查，对 A 类客户至少每半年开展一次贷后现场检查。

#### ESG 尽职调查

**识别ESG风险：**授前调查环节，将客户环境和社会风险尽职调查纳入授信前调查流程中。根据客户及其项目所处行业、区域特点，明确其环境和社会风险的调查内容，包括但不限于污染预防和控制、劳动和工作条件、客户的环境和社会风险评估及管理系统等。

**评估ESG风险：**审查审批环节，将客户环境和社会风险作为审查审批的重要内容，包括但不限于是否符合产业政策，项目审批、核准和备案情况，环境影响评价情况等。审查人员需对客户的环境和社会风险出具明确审查意见，对于不符合准入标准以及环境和社会风险管理相关规定的不得进入审批环节。

**审核ESG风险：**用信审核环节，将客户对环境和社会风险的管理状况作为用信审核的重要依据，对于在用信审核中发现客户存在重大风险隐患的，可中止直至终止用信。

**跟踪ESG风险：**授后管理环节，对有潜在重大环境和社会风险的客户，制定并实行有针对性的贷后管理措施，重点检查客户环境和社会风险管理制度及风险应对计划执行情况。将授信客户的环境和社会风险纳入风险预警机制，在客户发生重大环境和社会风险事件时，及时采取相关的风险处置措施。

2023 年度，为进一步促进 ESG 管理与风控体系相融合，本行设计下发《中信银行环境、社会和管治（ESG）授信评价主要指标体系（1.0 版，2023）》，包含环境、社会、管治三大类十七项 ESG 关键指标，在审查审批环节重点关注企业能源管理、污染排放、绿色产业、安全质量、股权治理等方面内容，指标评价结果作为采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业客户授信审核的要素之一，进一步加强了授信客户 ESG 风险筛查，提高了 ESG 风险管理水平。

### 风险升级触发因素及升级风险管理

本行 ESG 尽职调查过程中触发风险升级管理的因素包括评级变化、污染排放、安全质量问题、股东高管违法、行政处罚、股份质押异常等方面内容。具体包含：

- 根据《环境监管重点单位名录管理办法》或当地环保部门官网查询确定为重点排污单位；
- 3 年内遭受与污染排放相关的处罚；
- 3 年内出现生产事故事件；
- 3 年内出现涉及产品和服务质量、健康与安全影响的经证实的投诉事件；
- 监管、审计要求对 ESG 分类结果进行调整，或者客户 ESG 风险评级结果发生明显变化；
- 其他负面事件，如股份减持、股份质押异常、行政处罚、高管违法、关联企业等问题。

当触发以上风险升级因素后，本行将通过补充调查的方式对异常情况做进一步检查，并提高风险防控力度。坚持“环保一票否决制”，对环境和气候影响风险较高的客户在用信前提条件中明确必须落实环保达标要求；针对已发放的贷款视情况采取加大贷后检查的频率、立即停止用信等应对措施。

太原分行持续跟踪授信客户 ESG 表现	案例
山西临汾某化工科技有限公司主要业务是利用焦炉煤气和转炉煤气制造乙二醇、联产 LNG，因其生产过程中将废气进行资源化利用，向其发放的贷款	

分类为绿色信贷。本行太原分行在授信前开展尽职调查时，发现该公司存在历史环保行政处罚，因此新增提款条件“用信前查询环保处罚信息，如有环保处罚，应收集整改材料以及第三方检测报告（如有）”。同时，太原分行加强对该公司的贷后检查，客户经理每月通过查询第三方信息对企业环保情况进行了解，每季度通过现场检查方式跟踪企业环保情况，对其 ESG 表现进行持续追踪，不断加强授信客户 ESG 风险管理。

### 2.2.2.2 债券承销业务

本行在开展债券承销业务过程中，严格遵循监管机构风险管理要求和《中信银行债务融资工具承销业务尽职调查工作指引》相关规定，全面评估发行人面临的产业政策、安全生产和环境保护等各类风险，并在发行前、项目存续期向债券投资者及时进行披露。对于不符合产业政策、安全生产和环境保护相关政策等监管要求的项目一律不予申报。

- 针对发行人主业，重点核查发行人安全生产和环保方面的资料，对部分产能过剩行业开展专项尽职调查；
- 针对项目融资，重点关注项目建设计划及现状，土地、环保、立项批复情况，全面排查分析募集资金用途是否存在违反国家宏观调控和产业政策要求的情况。

### 2.2.2.3 开发对公客户 ESG 评级体系

2023 年度，本行运用人工智能、区块链等前沿技术，自主研发设计了动态化、可定制的对公客户 ESG 评级体系，开发上线 ESG 评级系统，为本行开展风险管理和业务审批提供全新视角的信息支持。评级体系兼顾国际标准和中国特色，涵盖自然资源管理、绿色产品机遇、绿色供应链、人力资源管理、风险合规等 ESG 关键能力指标，系统自动生成 ESG 评级，并根据最新正负面信息进行动态调整。本行 ESG 评级系统获评 2023 年度第十届金松奖“技术创新成果奖”。

### 2.2.3 重点行业授信政策

《中信银行 2023 年授信政策》对农业、能源、采矿、石油天然气开采、生物多样性等领域明确了信贷导向。

**农业授信政策：**积极支持具有规模化优势的粮食生产功能区、产业一体化优势的重点农业保护区及特色农业产业园区建设项目，支持大中型灌溉渠水利设施建设和规模化现代设施农业建设项目。支持符合环保标准、疫病防治及质量检验控制体系完善、成长性强的大型养殖企业。**坚决退出对环境造成破坏，国家明令禁止或未得到批准的农业生产项目。**

**能源行业授信政策：**重点支持大型电力央企、地方国资系能源集团的清洁能源项目，支持为提高能源输配效率而实施的城乡配电网建设和智能升级计划，推进农村电网升级改造。支持大型能源集团火电机组建设项目和煤电一体化项目，**有序退出煤电落后产能项目。**

**石油天然气、采矿开采行业授信政策：**支持石油天然气等常规化石能源的高效清洁利用，择优支持页岩气等非常规油气资源开发项目。优选符合国家产业升级战略和节能环保要求、具备全产业链经营优势的采矿业客户。支持为新兴技术、人工智能等提供配套的关键有色金属材料的生产企业。**从严控制黑色金属矿采选业新增授信。**

支持煤炭行业绿色转型和能源保供需求，加大对煤炭清洁生产和清洁燃烧技术应用的支持力度。**适时压退资源禀赋差、存在环境和安全风险隐患、过度融资的煤炭企业。**

**生物多样性保护：**支持重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，实施清洁生产，促进绿色低碳技术推广应用。支持生态系统汇碳、固碳领域发展，**积极参与生物多样性保护重大工程建设。**

### 2.2.4 对ESG风险的监督审查

本行高级管理层下设信用审批委员会，由副行长担任委员会主任，对全部授信

及非授信类业务进行风险审查。信用审批委员会在项目审查中充分考虑客户在社会、环境与治理等方面的风险及影响。

- 环境与气候风险：充分考虑客户生产经营过程中的生产工艺、能耗水平、污染物排放情况，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响，坚持“环保一票否决制”；
- 合规风险：充分考虑客户生产经营是否符合国家政策、监管规定、行业制度，环评是否达标、合规手续是否完备等；
- 技术风险：生产性企业技术及研发优势、技术迭代风险、可能存在的专利纠纷、技术制裁风险等；
- 供应链风险：主要上下游企业及合同订单、集中度情况、上下游渠道是否畅通等；
- 员工安全风险：是否存在高管人员受到处罚或发生重大变动、员工裁员信息等；
- 声誉风险、操作风险等。

### 2.3 严守合规底线

本行严格遵守国家法律法规及监管部门的合规要求，不断健全合规内控管理长效机制，持续深化合规经营理念，为本行高质量发展提供坚实保障。

本行董事会对本行经营活动的合规性负有最终责任，负责审议批准本行的合规政策、洗钱风险管理策略，定期听取内控合规及反洗钱工作情况汇报，监督和指导下行内控合规管理体系机制建设和执行情况，促进合规理念融入业务经营管理；高级管理层制定并推动合规政策的有效实施，持续督导内设部门、境内外分支机构及子公司深化合规经营理念，严格落实法律法规及监管政策要求，加强合规风险、洗钱风险的识别、评估和管控，不断提升全行内控合规管理能力和水平。

### 2.3.1 合规文化建设

本行积极落实中信集团合规文化三年（2021 - 2023）建设方案要求，通过三年时间完成合规文化的“培育、根植、深化”，建立了“培训、考试、巡讲、警示”四轮驱动的合规文化宣贯体系，持续营造“正己守道”的合规文化氛围，促进合规理念与经营管理深度融合，助推全行高质量发展。

本行常态开展合规文化建设工作，连续 8 年开展风险合规文化季活动，系统性推进合规文化宣贯、典型案例警示、政策制度培训等合规文化建设工作，涵养良好的合规生态。2023 年以“高层率行、中层驱动、基层为本”为主题开展年度文化季活动，明确“高层行、条线动、深入查、专题治”4 个方面 16 项任务，厚植合规文化，持续发挥合规文化育人育行的基石作用。组织各级领导干部主动讲合规、讲案例，发挥领导干部导向性和条线部门主动性，全年各级机构开展警示教育 1.1 万余场，覆盖 5.3 万余人，不断强化全员合规意识。查治结合开展个贷及三方合作、外包业务、洗钱和制裁风险业务等专项排查及消保治理、案防及安防等工作，坚持将合规文化融入公司治理、发展战略、业务经营等各个环节。

#### 厦门分行开展系列合规文化宣贯活动，根植合规意识

#### 案例

2023 年，本行厦门分行开展“合规 365，护航你我他”合规文化宣贯活动，通过梳理涉刑法律法规、内外部规章制度及涉刑典型案例等材料，制作并下发《中信银行厦门分行员工行为手册》《金融犯罪立案量刑标准汇览》《涉刑典型案例系列解读汇编》，引导员工以案为鉴，遵纪守法。厦门分行党委书记签发《中信银行厦门分行案防合规倡议书》，全体员工签订《案件防控责任书》，以此强化全体干部员工案件防控责任感和使命感，使合规理念深入人心。

#### 长沙分行举办“行庆杯”内控合规知识竞赛

#### 案例

为落实“合规文化深化年”工作要求，持续强化员工风险合规意识，2023 年 11 月，本行长沙分行开展“行庆杯”内控合规知识竞赛，题目涉及合规、安保、财会、消保、运营等领域的内控合规知识，全方位检验了参赛选手对内控合规知识的掌握情况，在全行掀起了知合规、懂合规，知敬畏、守底线的学

习热潮。长沙分行通过特色化学习方式，帮助员工巩固底线思维，提高合规文化认识，根植合规文化理念。

### 2.3.2 员工行为管理

#### 组织架构

本行董事会对从业人员行为管理承担最终责任，推动落实从业人员行为管理；监事会负责对董事会和高级管理层在从业人员行为管理中的履职情况进行监督评价；高级管理层承担从业人员行为管理的实施责任，执行董事会决议。本行合规部牵头全行从业人员行为管理工作，负责从业人员行为管理统筹、协调和督导；各业务条线管理部门对本条线从业人员行为承担管理责任，负责组织落实持续监测、识别、记录、处理、报告、评估所辖从业人员行为风险；各分支机构和子公司“一把手”是辖内从业人员行为管理的第一责任人，对所辖从业人员行为管理负首要责任。

#### 制度体系

本行搭建了全面的员工行为管理制度体系，制定了《中信银行从业人员行为守则》《中信银行员工异常行为网格化管理暂行办法》《中信银行从业人员禁止行为规定细则》《中信银行员工违规行为处理办法》等规章制度，明确本行全体员工行为管理要求。相关内容请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

2023 年度，为进一步加强员工行为管理，本行下发《关于进一步加强员工行为管理防范案件风险的若干措施》，从行为管理机制、业务行为日常管理、员工行为全流程管理、行为风险监测、案后处置及治理五个方面，针对性提出 16 条强化管理举措，持续加强员工行为一体化管控。出台《关于加强外包人员行为管理的指导意见》，明确“立项部门、管理部门、用人机构”三方管理职责，加强外包人员行为监督与业务监督。

#### 培训与宣贯

本行建立了系统性的合规培训体系与考试机制，按照外部监管要求及内部管理需要，面向全行员工开展员工行为等各类合规培训，并组织全行员工开展合规大考。



此外，本行持续通过企业微信号、5C 平台等线上渠道向全行推送合规动态、经验分享等内容，有效促进合规教育培训融入日常，进一步夯实合规管理基础。

培训对象	培训频率	主要内容
全体员工	不定期组织	全行重点合规要求和典型违规行为
合规条线人员	每年 1~2 次	审核、授权、问责、整改、案防、反洗钱等重点工作要求及先进经验
各业务条线人员	每年 2 次	业务合规和员工行为管理
“三新”人员	每月 1 次	业务知识、内控合规、反洗钱、员工行为管理等基本要求以及合规文化理念

### 异常行为排查与监测

本行全面推行网格化管理机制，搭建“七横七纵”格域结合的员工行为网格化监督管理架构，有效促进违规行为抓早抓小。持续开展信贷、理财等重点领域和客户经理、理财经理等关键人员风险排查，自主研发内控合规一体化平台，开发非现场监测模型，常态开展异常交易监测，持续强化系统科技赋能，提高员工行为排查质效。推行“三查四访”工作机制，对员工经商办企业、涉刑涉诉、与客户发生不正当资金往来等情况进行监督管理，主动排查案件风险隐患。

南宁分行多措并举，推进员工行为管理走深走实	案例
<p>2023 年，本行南宁分行全面推进网格化管理，全辖统一印制配发《网格化管理谈心谈话记录本》，明确“六必谈”，强化行为管理与业务管理，推进管理格与业务域“双管”履职。南宁分行针对关键人员、案防重点领域多次开展专项排查整治行动，加强异常行为排查。通过运用监测预警模型，严防操作及案件风险。2023 年，南宁分行实现员工“查征信”“查工商”“查司法”全覆盖。此外，南宁分行合规部联合相关条线开展 12 次联合飞行检查，实现二级分行检查全覆盖；经营机构每月开展突击检查，截至 2023 年末共完成 204 次突击自查，覆盖率 100%。通过上述举措，南宁分行实现异常行为严防严控，全面提升内控效力。</p>	

## 员工行为审计

本行制定《中信银行反舞弊审计管理办法》，不断规范和强化员工行为的审计监督。本行每年开展综合审计、经济责任审计，每三年实现所有分支机构及子公司审计全覆盖，针对综合审计、经济责任审计中发现的异常情况，对相关员工的异常行为进行全面检查。2023 年度，本行审计密切关注异常业务背后的员工异常行为，持续对授信准入、信贷审批、资产处置、集中采购、薪酬费用等传统重点领域、重要岗位、关键环节进行员工异常行为监测和分析。

### 2.3.3 反洗钱

#### 制度建设

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》等反洗钱法律和监管规定，建立了“顶层制度+专项制度+条线制度”三位一体的反洗钱内控制度体系。本行及时根据监管要求开展外规内化，重检修订反洗钱内控制度。报告期内，修订印发《中信银行总行反洗钱工作领导小组工作制度》，对会议频次及会议流程进行了优化和规范。

#### 体系建设

本行建立了组织健全、结构完整、职责明确的反洗钱管理架构，将洗钱风险纳入全面风险管理体系。

本行董事会、监事会、高级管理层分别对反洗钱管理负最终责任、监督责任和实施责任，董事会授权下设的审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会履行反洗钱内控和洗钱风险管理部分职责，授权行长负责全行反洗钱工作。本行成立反洗钱工作领导小组，由行长担任组长，统筹推动全行反洗钱工作开展。

本行建立了反洗钱管理三道防线。各级业务管理部门作为“一道防线”重在识别、评估、管控并对反洗钱管理负有直接责任；合规部、风险管理部等作为“二道防线”重在监测和报告；审计部、纪委办公室等作为“三道防线”重在检查、监督整改和验证，共同构建了贯穿“事前、事中、事后”全流程的反洗钱履职体系。子

公司贯彻执行本行统一的反洗钱要求，按照孰严原则，建立与自身风险状况相匹配的反洗钱内控管理体系。

### 反洗钱培训

本行深入培育全员反洗钱理念，不断提升各层级履职意识与水平。向本行董事、监事及高级管理人员定期开展反洗钱培训，加强高层垂范。2023 年度，组织全体董事、监事、高级管理人员参加反洗钱专题现场培训以及《反洗钱国际形势解读和国内政策分析》线上培训。同时，本行不断加强“体系化现场培训+常态化非现场培训”“全面覆盖+靶向培训”的复合培训机制，分层分类对反洗钱干部、专职人员、业务条线、新员工开展专题培训，并通过反洗钱上岗培训、跟岗学习、合规大考等活动，借助“上门送教”“反洗钱每月一学”“一线知识云”等方式，帮助员工加深对监管政策的理解和把握，助力各层级人员不断提升反洗钱水平。截至 2023 年末，本行共组织反洗钱培训 1,256 次。

成都分行开展反洗钱分层分级专项培训	案例
<p>2023 年度，本行成都分行针对不同条线、不同层级员工开展差异化培训，提升全员反洗钱履职有效性。</p> <p>针对高级管理层、部门和经营负责人，利用行办会、反洗钱领导小组会等形式传达监管及总行重要工作要求，组织参加人行郑培学院“金融机构反洗钱与反恐融资高级管理人员研修班”，通过常态化推送培训材料、以考促学等形式开展专项培训；</p> <p>针对管理部门反洗钱专兼职人员，多次组织开展客户洗钱风险评级、制裁风险审核、监管与审计检查、发现问题整改等内部专项培训，组织参加包括人行郑培学院、中国银行业协会等监管机构专项外部培训，并在日常工作交流中持续提供专业咨询和辅导，进一步提升人员专业水平；</p> <p>针对经营机构条线人员，每月推送反洗钱培训材料，发布 4 期《“反洗钱，我们在路上”违规警示案例系列学习》。此外，成都分行在全行合规随学随考中嵌入反洗钱内容，组织 110 人参加 2023 年度中国金融培训中心反洗钱培训考试。</p>	

针对三新人员（含新员工），开展上岗学习及考试，并于 3 月、7 月组织开展新员工反洗钱专项培训。

**中信金租开展多样化反洗钱培训，全面提高员工反洗钱意识**

**案例**

本行子公司中信金租高度重视反洗钱培训工作，持续加大资源投入，建立“线上培训+线下指导”“外部培训+内部培训”模式，深入培育全员反洗钱理念，确保全员覆盖率，不断加强各层级干部员工履职意识与技能水平。2023 年 10 月至 12 月，组织员工参与人行郑培学院线上培训，参培人数 130 人、公司参培率 76%，实现高管人员、前台人员及审批、合规、审计条线人员全覆盖，全员通过培训考试并获得结业证书。此外，中信金租积极组织反洗钱专职人员参加 CAMS（国际公认反洗钱师）考试课程，促进员工掌握国际标准，拓宽国际视野，丰富理论知识，从而保障公司反洗钱工作有效开展。

**反洗钱宣传**

外部宣传方面，本行聚焦电信诈骗、打击非法集资等民生关切话题，将反洗钱宣传工作与消费者权益保护等工作有机结合。统一制作“防范 AI 诈骗，提高防范意识”“抵制高息集资诱惑，理性选择投资渠道”两期社会宣传物料并下发分行，总分联动形成宣传合力，共同推动公众反洗钱意识的提升。

内部宣传方面，本行利用内联网、“信银反洗钱”公众号、短视频等内部平台，向全体员工宣传反洗钱金融知识、分享真实案例，2023 年度发布宣传稿件 120 余篇，推动全行反洗钱认知水平不断提升。

**青岛分行推行反洗钱“1+N”属地化特色宣传模式**

**案例**

2023 年度，本行青岛分行推行“1+N”反洗钱创新宣传模式。“1”指常规宣传动作，“N”指分行属地化特色宣传。截至 2023 年末，青岛分行共开展六期主题宣传活动，与山东省人行开展联合宣传 1 期，开展反洗钱征文比赛、创办分行《反洗钱工作动态》期刊、开展“小帆同学”特色宣传、“三进三新”等六项特色活动。

青岛分行创办“小帆宣讲队”，通过分行企业微信工作群向辖内各支行发布全年培训、宣传工作动态；原创设计制作“小帆同学”微课系列宣传视频及海报；全年制作短视频、简报、美篇等特色宣传 123 个。此外，青岛分行深度推进“进社区、进企业、进学校”和“新创意、新平台、新融合”的“三进三新”宣传活动，2023 年共开展反洗钱知识特色宣讲 186 场。青岛分行通过创新反洗钱宣传模式，帮助本行员工牢固树立“风险为本”的工作理念，同时提升了公众反洗钱防范意识，取得了良好的宣传效果。

#### 2.3.4 廉政反腐

本行严格遵守中共中央《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，坚定不移推进党风廉政建设和反腐败斗争，党委书记为党风廉政建设第一责任人，其他党委成员对职责范围内的党风廉政建设负主要领导责任。纪委办公室履行监督、执纪、问责职责，充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

本行制定《中信银行员工违规行为处理办法》《中国共产党中信银行股份有限公司纪律检查委员会监督执纪工作实施办法》，明确员工行贿和受贿、勒索、欺诈及洗黑钱等行为处理办法。为进一步规范本行从业人员职业行为，建立良好的清廉文化，本行将违反《银行业从业人员职业操守和行为准则》的行为视为员工违规行为并纳入《中信银行员工违规行为处理办法》。以上规定适用于全行所有机构及全体员工。

本行反贪腐制度相关内容请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

2023 年度，本行已审结的贪污诉讼案件 1 起，贪污问题对被告人判处有期徒刑二年，并处罚金二十万元。案件发生后，本行积极配合有关机关开展工作，已追回贪污款项，并且第一时间组织全行开展警示教育学习，进一步强化风险管控，筑牢全行员工纪法意识，做到以案为鉴、以案促治。

## 反腐败培训

2023 年度，本行针对不同层级、不同类别、不同领域的干部员工精准开展反腐败教育培训工作，全年各级机构累计开展警示教育 1.1 万余场，覆盖 5.3 万余人。其中，开展 2 次全行警示教育大会，宣讲违纪违法典型案例，通过各级党组织向全体员工宣贯纪法知识，确保培训教育入脑入心；组织全行干部观看警示教育片《背信》，以案为鉴，检视问题、深入剖析，推进问题整改整治，并向全行干部配发商业银行职务犯罪重点罪名解读与案例警示；面向总行处级干部培训班、分行支行长培训班、校招和社招新员工培训班，开展银行业常见违纪违法典型案例讲解 12 次，并派专员前往重庆分行、沈阳分行等多家单位开展案例宣讲，不断筑牢纪法底线。

本行通过直播、在线学习等方式，在统一学习平台“e 企学”面向全体员工发布了《重点查处三类腐败案件》《中信银行采购人员廉洁自律规定》《新时代党风廉政建设与反腐败斗争》《国有企业腐败犯罪》《释义与案例：深入解读〈中国共产党廉洁自律准则〉》等电子课程。截至 2023 年末，全行累计 67,375 人次在线学习相关课程，学习总时长达 97,223 小时。

## 腐败行为举报

本行设有信访工作部门，统一受理和集中管理内外部对本行员工涉嫌行贿和受贿、勒索、欺诈及洗黑钱等各类违法违规违纪行为的信访举报，并设立来信、来电、来访以及电子邮件等多种信访举报渠道。经核实存在违规事实的，由相关部门根据管理权限对违法违规的单位或个人进行处理，涉嫌犯罪的，按照规定依法移送司法机关。

## 举报人保护

本行制定了严格的举报人信息保密制度，对举报人的姓名、举报内容等信息进行严格保密，严禁对举报人及其亲属进行打击报复，严厉查处侵犯举报人权利的行为，切实保障举报人的合法权益。本行纪委办公室下设案件监督管理处和信访工作处，并设置专职信访工作岗，做到信访工作、线索管理工作和审查调查工作相互协调、相互制约，进一步保障举报人的合法权益。

更多关于举报人保护的 policy 规定，请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

## 2.4 知识产权保护

本行遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等知识产权法律法规，制定了《中信银行知识产权管理办法（2.0 版，2022 年）》《中信银行科技知识产权工作方案》。本行积极申请和保护自身专利及著作权，并将注册商标的申请与品牌保护相结合，持续开展商标监测与商标异议工作，有效阻止了 30 多枚与本行商标近似的商标通过注册。同时，鼓励员工对于发现涉嫌侵犯本行知识产权的情况第一时间采取必要措施保全证据并及时上报。

2023 年度，我们组织了“专利对创新的保护和激励”“知识产权与科创板 IPO”等知识产权保护相关的全行培训，围绕科技创新与知识产权互促、知识产权侵权风险防范等课题开展培训和宣传，进一步提升员工知识产权保护意识。本行专利数量持续增长，截至 2023 年末，本行拥有专利 168 件，其中包括 113 件发明专利、2 件实用新型专利、53 件外观设计专利。

### 品牌管理与宣传

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，切实加强品牌管理、新闻宣传及品牌保护等工作。本行建立了涵盖品牌管理、广告投放、新闻宣传、声誉风险管理、宣传媒介管理、对内宣传等多项管理机制，制定品牌传播方案，持续做好品牌、业务、产品服务等方面的管理工作。本行在对外宣传中严格审核把关，加强品牌 VI（Visual Identity）使用、广告投放、信息发布等方面的管理，明确流程标准，增强品牌传播合力，提升良好品牌形象。

2023 年度，为进一步巩固深化品牌焕新成果，本行围绕“让财富有温度”的品牌主张，首次制定全行 2023 年度品牌传播方案，通过举办首届“中信银行‘信·新’品牌高质量发展论坛”、开展首次“春日来信”元旦跨年整合传播活动、连续第 14 年冠名赞助“中国网球公开赛”、推出全新《中信银行品牌形象宣传片》等举措，助推品牌影响力，提升品牌美誉度，积极回馈利益相关方。同时，本行强化品牌视觉



形象与标识管理，开展品牌 VI 自查与抽样检查，不断提升品牌使用规范性。2023 年 2 月，本行在英国《银行家》杂志“全球银行品牌 500 强排行榜”中排名第 20 位，较上年提升 1 位，品牌价值 126.20 亿美元。

### 软件正版化

本行十分重视软件正版化工作，制定《中信银行外购软件及正版化管理办法》，加强全行软件正版化管理，强化监督检查，确保软件正版化工作规范化、常态化和信息化。本行自主研发终端安全管控工具，主动发现和限制黑名单软件的使用行为，确保所有使用的软件合法授权。强化软件资产管理，持续更新维护软件台账，保障软件资产数据信息完整准确。加强培训教育，面向全体员工持续开展软件正版化宣传并上线培训课程，截至 2023 年末，课程累计学习超 54,000 人次，软件正版化理念得到广泛普及。

## 2.5 企业文化建设

本行确立了“拼搏、担当、协作、敏捷、执行、实干”的六种文化。2023 年度，本行持续加强“六种文化”建设，将“六种文化”理念融入到“三会一课”、主题党日、青年理论学习及各类会议、员工培训及工会团青文化活动中，不断增强全体员工对企业文化的认知认同。我们持续讲述属于中信人自己的文化故事，从全行征集文化故事 300 余篇，精选编制成《中信银行人》第七辑、第八辑，拍摄《中信银行故事汇》第六季，以典型故事和事迹推进“六种文化”在全行的培育。

厦门分行搭建“1+4+N”企业文化体系	案例
<p>本行厦门分行扎实开展文化思想工作，搭建“1+4+N”<sup>5</sup>文化体系，努力打造企业文化软实力。2023 年，厦门分行召开 3 次企业文化建设工作小组会议，下发《中信银行厦门分行 2023 年企业文化建设方案》，组织一把手讲企业文化，开展企业文化墙建设、企业文化故事宣讲等活动，让身边人的企业文化故事不断丰富深入，努力形成全行参与文化建设的良好氛围，实现内聚人心、外塑形象、赋能发展的良好成效。</p>	

<sup>5</sup> “1”为党建引领；“4”为板块条线文化，包括营销文化、风险文化、合规文化、清廉文化四大类；“N”为各板块条线文化项下组织力、执行力、战斗力建设及成效。



## 第三章 服务实体 助推经济发展



### 3.1 支持实体经济

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。本行深入贯彻党中央、国务院决策部署和监管导向，始终将服务实体经济作为金融工作的出发点和落脚点，主动融入服务国家战略，强化优质金融服务供给，多措并举强化金融对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，推动金融服务实体经济质效再上新台阶。

#### 3.1.1 支持实体经济举措

本行严格落实国家信贷领域决策部署，紧跟相关产业政策导向和发展战略，从强化政策支持、优化配置资源、加大信贷投放、创新金融产品等方面全力支持实体经济发展。

**政策引领：**《中信银行 2023 年授信政策》明确加大对绿色低碳产业的支持力度，推进工业、建筑、交通等领域清洁低碳转型；加大制造业中长期贷款投放力度，加强对先进制造业、战略新兴产业和优质传统制造业的储备和投放。支持交通、水利、能源等基础设施建设，加大在减污、降碳、新能源、新技术、新产业集群等领域的资源投入力度；加大中小客群拓展力度，提升对中小微、民营企业的综合融资服务；巩固拓展脱贫攻坚成果，加大乡村产业金融支持力度，推进新型城镇化建设，助力县域经济高质量发展。

**授信审批：**本行加大对实体经济行业的审查审批弹性，开辟绿色通道，持续开展绿色金融和实体经济的行业研究工作和审查审批标准体系建设，持续跟踪新能源、新能源汽车、新材料、生物医药等前沿行业的动态及发展态势，2023 年编制行业研究报告 30 份，制定或更新绿色信贷审查审批标准（指引）3 项、战略性新兴产业审查审批标准（指引）9 项、制造业审查审批标准（指引）19 项。

**资源保障：**资源倾斜方面，本行持续推动资源政策向实体领域信贷投放倾斜；针对实体重点领域细分行业加大贷款补贴力度，扩大分行授信审批和利率审批授权，

激发分行营销活力。考核引导方面，下达考核指标，调增实体经济领域贷款考核任务及指标权重，压实投放责任。

**产品及服务：**本行积极助力地方政府经济建设，主动对接基础设施及重点支持领域项目，通过表内贷款、债券承销、地方债全流程服务等方式，支持城市更新、工业园区、水利、保障性住房、“平急两用”、乡村振兴等基础设施项目融资。本行不断加强产品服务创新，优化业务流程。上线“天元司库”新一代业财一体化司库管理系统，内嵌 16 大中心、1,300 余个业务功能点，助推企业财务和资金管理全面升级。针对科创、园区特定场景客群，创设“园区快贷”专属产品、优化投贷联动积分卡审批模型及供应链票据业务清算功能等，为实体经济客群打造专属服务模式。

**减费让利：**本行持续贯彻落实监管各项减费让利要求，2023 年度进一步响应中国银行业协会《关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书》，及时发布减费让利实施公告，推出针对商业汇票工本费、银行承兑汇票手续费、个人对账单打印费、安全认证工本费、信用卡服务等多项优惠政策。

郑州分行落地本行系统内首笔“园区快贷”业务	案例
<p>本行郑州分行将园区金融作为服务对公中小客群的重要渠道，制定了《中信银行园区金融营销指引》，并配套创设了抵押率最高可达 100% 的“园区快贷”产品，有效化解了园区小微企业“融资难、融资贵”的问题。2023 年 9 月，郑州分行成功为某省级产业园区中一家科技型企业投放系统内首笔“园区快贷”业务，该笔业务从上报到放款仅用 5 天时间，及时高效地解决了客户需求。本次“园区快贷”业务的顺利落地，是普惠金融“活水”向园区经济的“灌溉”，对服务园区内中小企业具有显著的示范效应。</p>	

西安分行支持硅产业基地建设，助力实体经济腾飞	案例
<p>本行西安分行持续加大对制造业企业的金融支持力度，助力实体经济腾飞。2023 年度，西安分行向西安某硅片技术公司的硅产业基地建设项目提供 30 亿元的信贷额度支持。该项目分三个阶段，拟建造月产能为 50 万片的 12 英寸硅片材料生产线。项目建成后将有效提高当地半导体产业的国际竞争力和产</p>	

业上下游配套能力，对完善当地集成电路产业链，填补我国半导体行业硅材料的空缺具有重要意义。

### 3.1.2 支持实体经济重点领域

#### 助力产业链供应链

本行是国内最早开展供应链金融业务的商业银行之一，合作客户分布在汽车、医药、建筑、家电、食品饮料、电力化工、大宗商品等国民经济各领域，为近万家中小企业提供稳定的融资支持。本行积极推动供应链金融业务线上化改造升级，先后上线信 e 链、信 e 池、信商票、信保函、信 e 销、信 e 采等供应链产品，提升了客户体验与融资便利。2023 年度，本行供应链融资规模达 15,273.77 亿元，同比增长 18.10%。

#### 南京分行落地供应链金融平台私有化部署项目

#### 案例

2023 年度，本行南京分行成功对接某大型跨国企业集团自建供应链金融平台“天合融通”，并实现首次成功放款 1,000 万元，标志着南京分行在创新供应链金融服务能力上取得新突破。南京分行依托该供应链平台，为企业上下游供应商提供高质量金融服务，有效解决了中小企业的融资难题。

产业金融方面，本行积极落实中央经济工作会议关于“把恢复和扩大消费摆在优先位置”的相关要求，深耕消费行业，围绕不同消费生态场景搭建金融服务体系。以白酒行业为例，本行为白酒企业下游经销商提供针对性融资服务，截至 2023 年末已覆盖五粮液、习酒、郎酒等不同层级白酒品牌，累计融资额达 60 亿元。

#### 助力科技强国建设

本行深入贯彻落实党中央关于加快建设科技强国、金融强国的战略部署，持续优化科技金融体制机制，完善组织架构，提升产品服务供给，以高质量金融助力国家高水平科技自立自强。

2023 年度，本行下发《中信银行科创金融业务发展规划》，明确科技金融发展的定位、目标和策略，成立科技金融领导小组，统筹管理和部署科技金融相关工作。打造科技金融“1+12+200”的专业化组织体系，在总行和 12 家分行设立科技金融

中心，建立了总分支上下贯通、前中后一体推动的敏捷型组织。本行不断强化适配于科技企业的专属产品研发，推出积分卡审批模式，上市接力贷、科技人才贷、科技企业个人信用贷等特色创新产品，不断丰富科技金融的内涵和外延，满足不同科技主体的融资需求。截至 2023 年末，本行科创金融贷款余额 4,156.77 亿元，较上年末增长 20.50%；服务“专精特新”企业 27,144 户，较上年末增加 6,548 户<sup>6</sup>。

### 无锡分行落地无锡市首单“混合型科创票据”

### 案例

2023 年 10 月，本行无锡分行作为主承销商承销的“无锡市交通产业集团有限公司 2023 年度第一期中期票据（混合型科创票据）”成功发行，发行金额为 8,000 万元，这是无锡市首单“混合型科创票据”，进一步拓展了无锡市科创企业的融资渠道，充分发挥了混合型金融创新的示范及引领作用。

## 支持民营经济

民营经济是推动经济社会高质量发展的重要力量，本行坚决贯彻落实党中央、国务院关于促进民营经济发展壮大的决策部署，加大对民营企业的支持力度，引导更多金融活水精准流向民营企业。

2023 年度，本行制定《关于进一步加强金融服务民营企业有关工作的通知》，下发《中信银行金融支持民营经济发展壮大行动方案》，成立服务民营企业领导小组及工作小组，统筹推动全行金融服务民营企业各项工作。提出覆盖面广、针对性强的 26 条工作举措，包含加大融资力度、提升服务能力、优化资源配置、强化风险赋能、加强银企对接等七个方面的内容，并对重点工作进行细化分解，推动服务民企工作做实做细。截至 2023 年末，本行民营企业贷款<sup>7</sup>余额 7,975.99 亿元，较上年末增长 6.15%。2023 年度承销 499.20 亿元民营企业债务融资工具，有力支持了民营企业降低融资成本。

本行充分发挥跨境金融服务特色优势，与中华全国工商业联合会开创联合服务新局面，共同举办多场客户活动，邀请近 2,000 家民营企业共同参与，与中国出口信用保险公司联合开展线上线下各类宣讲活动 60 余场，参与企业超过 3,000 家，彰

<sup>6</sup> 根据最新国家级、省级“专精特新”企业名单统计，年初数据已相应回归计算。

<sup>7</sup> 统计口径为私人控股企业贷款余额（含本外币），不含贴现。

显了中信银行外汇业务金字招牌，提升了本行市场形象及影响力。

### 上海分行全力支持民营经济发展壮大

案例

本行上海分行积极落实《中信银行金融支持民营经济发展壮大行动方案》，支持小微企业和民营企业高质量发展。上海某动力设备有限公司专注于工艺气单螺杆压缩机及系统的设计研发和生产，在其发展最艰难的时刻，本行上海分行第一时间组建专业团队，通过线上化产品“科创 e 贷”，让企业在短短几分钟内获得了急需资金，缓解了企业的燃眉之急，让企业感受到稳稳的安全感。

## 3.2 服务区域发展

本行主动服务国家区域发展战略，聚焦京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈四大重点区域，制定《中信银行重点区域协调发展工作指引》，加大信贷资源倾斜力度，积极支持区域经济发展。本行设立协同委员会，统筹推动区域一体化协调发展。

### 3.2.1 支持京津冀协同发展

本行成立京津冀协调领导小组，负责落实京津冀协同发展业务推动工作；制定《中信银行京津冀协同发展三年规划》，积极支持京津冀协同发展。2023 年度，本行持续跟进央企跨区域迁移安排，深度参与国家重点基础设施项目建设；制定《中信银行支持雄安新区建设工作方案》，加大雄安新区金融支持力度，支持区域高校发展。

### 北京分行落地全国首单房地产公司绿色 ESG 中期票据

案例

2023 年 4 月，由本行北京分行牵头承销的中国铁建房地产集团有限公司 2023 年度第一期绿色中期票据成功发行，发行规模 7 亿元，票面利率 3.55%。本期票据是 2023 年度全国首单绿色 ESG 中期票据，募集资金将用于绿色住宅建筑项目的建设，待项目建设并投入运营后预计每年可节约 1,687.88 吨标准煤，折合二氧化碳减排量 3,730.22 吨。该业务的落地对于拓宽地产类企业融资渠道、引领行业绿色升级具有重要意义。



### 3.2.2 支持长三角建设

本行深入研究长三角一体化发展政策，抢抓区域内科创金融、产业创新、绿色金融、共同创富、数字金融的新发展机遇，推动开展全方位协同服务。2023 年度，本行积极推进与 G60 科创走廊腹地建立战略合作关系，开展多层次园区合作对接，签订“万企千亿”战略合作协议。紧跟产业升级，着力加大新兴产业客群拓展，协同区域内成员单位打响“中信科创金融”金字招牌。截至 2023 年末，服务长三角区域科创金融企业超 1.06 万户。

### 3.2.3 支持粤港澳大湾区建设

为深化落实国家关于粤港澳大湾区区域发展的重要部署，2023 年度，本行制定下发《中信银行落实“横琴金融 30 条”“前海金融 30 条”工作方案》，助力粤港澳大湾区建设。本行积极服务粤港澳区域跨境加创新发展布局，创新跨境金融便利服务、加大对湾区科技创新企业的支持力度，助力粤港澳大湾区打造联通型、开放型、活力型、创新型、发展型湾区。

#### 深圳分行积极落实“金融支持前海 30 条”新政下多场景业务

#### 案例

本行深圳分行紧跟粤港澳大湾区开放整体战略，积极参与落实“金融支持前海 30 条”新政策，将业务创新与政策机遇相结合，推出创新金融业务。2023 年度，深圳分行为前海合作区内某供应链企业成功办理了跨境人民币境外不落地购汇支付货款业务，在保持一贯高效率购付汇的同时，还为企业降低了购汇成本。同时，深圳分行依托外管局跨境金融服务平台，成功落地境内运费外汇支付便利化业务，实现了发票自动核验及使用记录上链，解决了发票核验耗时问题，保障了企业付汇时效。深圳分行也成为了深圳市首批成功落地以上两项业务的银行之一。

### 3.2.4 支持成渝经济圈发展

本行积极融入成渝区域双城经济圈建设，2023 年下发《中信银行成渝区域协调发展三年规划》，明确成渝双城业务近三年发展目标和方向。围绕重庆“33618”产业集群体系和四川省“5+1”现代化产业体系建设，加强资源整合，为成渝区域客户

提供“融资+融产+融智”的综合服务。

### 成都分行编制首支区域性股票指数 - “中信理财成渝指数”

案例

为积极响应国家成渝双城经济圈建设号召，提升中信银行在成渝地区品牌形象和市场影响力，本行成都分行协同中信证券、信银理财，以成渝地区专精特新、高端制造、乡村振兴等主题概念的上市公司为股票基础池，编制了中信集团首支区域性股票指数 - “中信理财成渝指数”，并挂钩该指数创设中信成渝指数区域战略理财产品，特色化服务国家战略。截至 2023 年末，该理财产品已连续发行 12 期，累计销售规模达 73 亿元，带动区域战略重点企业非标融资约 53 亿元。

### 3.3 创新跨境金融

本行紧跟国家高水平对外开放战略，主动融入“双循环”新发展格局，积极落实国家“稳外贸”政策，响应人民币国际化、“一带一路”等发展战略，持续优化跨境金融服务体系建设，加快跨境产品创新，打造中信跨境司库品牌，不断提升跨境金融服务水平。

### 中信银行外汇展业试点成效显著

案例

国家外汇管理局发布的《银行外汇展业管理办法（试行）》自 2024 年 1 月 1 日起正式施行。前期本行在国家外管局指导下，作为四家试点行之一在嘉兴、无锡、青岛三地率先开展了外汇展业试点工作。本行将外汇展业改革视为银行自身外汇业务流程再造，在实践中对贯穿事前、事中、事后的全流程展业框架进行持续探索。事前科技赋能，创新引入智能 AI，搭建一体化、标准化、系统化的客户评价体系，助力客户精准画像；事中差异化审核，对优质客户凭指令即办理外汇结算，经统计，在展业试点下为优质客户办理一笔外汇收支业务的平均时间缩短 75% 以上；事后持续动态监测，探索“风险为本”的外汇管理新方式，不断完善迭代多个风险监测模型，建立风险监测报告系统，可及时回溯筛查，实现风险早识别、早预警、早暴露、早处置。

2024 年，本行将持续巩固并扩大试点成果，以试点为示范加大复制推广，以改革创新助力金融高质量发展。

## 推动人民币国际化

本行跨境人民币业务认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，凭借自身外汇业务优势，以“中信大外汇、全球价值链”服务体系，为“走出去”企业提供综合金融服务，推动跨境人民币业务高质量发展。

2023 年度，本行在现有“结算+融资+交易+账户+资金管理”产品组合基础上，持续深耕完善跨境产品体系，积极把握当下市场对人民币使用意愿提升契机，推动重点企业、重点领域、重点区域人民币使用，不断提高跨境贸易投资中人民币结算占比，提升跨境人民币产品使用广度和深度。

## 支持“一带一路”建设

本行积极响应国家“一带一路”发展战略，深入挖掘中国企业在“一带一路”沿线国家的投融资项目需求，为企业提供集“结算+交易+融资+融智”于一体的综合跨境金融服务方案，不断助力中国企业“走出去”。

本行积极参与“一带一路”沿线国家建设，向公路、机场、社会保障房、电站、船舶、矿产能源开发、生产建设等重点领域提供中长期出口信贷融资支持。2023 年度向印度尼西亚、老挝、孟加拉、埃及等“一带一路”国家出口信贷项目新增投放资金 45.23 亿元，同比增长 61.02%。

### 嘉兴分行助力海外氢氧化镍钴湿法项目银团落地

### 案例

本行嘉兴分行全力响应国家“双碳战略”及“一带一路”政策号召，积极对接国内某企业在印度尼西亚的氢氧化镍钴湿法项目。该项目是中国共建“一带一路”的重要项目，作为本次银团的联合牵头行，2023 年 7 月，嘉兴分行成功完成首笔 10.2 亿元放款，从立项到完成总分行两级审批仅用了 1 个多月时间，审批效率赢得了客户的高度称赞。嘉兴分行以实际行动支持实体经济，助推海外投资，助力浙江企业“走出去”，为中国参与全球竞争与合作贡献中信力量。



### 3.4 发展普惠金融

本行坚决贯彻党和国家决策部署，认真落实监管政策要求，加力提升小微企业金融服务能力和水平，全力支持小微企业发展，截至 2023 年末，本行普惠型小微企业贷款余额 5,450.76 亿元，较上年末增加 990.84 亿元，贷款增速高于各项贷款增速 14.22 个百分点。

**顶层规划引领方面：强化顶层推动。**2023 年度，本行董事会、监事会审议普惠金融发展情况及发展规划，高级管理层专题研究普惠金融发展目标、思路和计划，普惠金融暨乡村振兴领导小组召开专题会议研究推动普惠金融发展。**加强考核激励。**本行继续单列普惠型小微企业信贷计划并分解至各分行，对东北、西北等地区倾斜信贷投放资源；继续将普惠金融指标纳入分行综合绩效考核并将其权重保持在 10% 以上，继续给予 FTP 考核利润补贴，设置薪酬奖励和营销费用，充分调动各分支机构积极性。**持续减费让利。**加强服务项目与价格公示，实行服务收费系统刚性管控，将“两禁两限”升级为“四禁”；加大续贷支持力度，面向重点客群发放利率优惠券，带动小微企业贷款利率稳中有降。**落实履职尽责。**完善履职尽责制度和执行标准，按照“应免尽免”原则和“正面清单+负面清单”模式落实履职尽责，2023 年履职尽责比例达 98%。

**产品服务创新方面：**本行坚持以客户需求为中心，充分发挥普惠金融创新试验田机制优势，优化产品研发智能信贷工厂，不断创新产品和优化流程，持续丰富“中信易贷”特色化产品体系，精准支持小微企业融资需求，有效提升用户体验和服务效率。**持续研发专属产品体系。**聚焦“专精特新”小微企业，持续完善全流程线上化信用贷款产品“科创 e 贷”，并结合客户需求一站式提供融资、结算、代发等多元化金融服务，全年累计向 5,600 余户“专精特新”小微企业投放贷款，投放金额近 400 亿元；聚焦供应链上下游小微企业，创新推出“经销 e 贷”租金贷模式，持续优化“订单 e 贷”“商票 e 贷”“设备 e 贷”等产品，高效满足小微企业融资需求。**持续提升客户服务体验。**优化手机银行、网上银行等线上服务渠道，搭建“普惠智慧营销”专区，完善数字化商机管理功能，推出“信智慧”面客小程序，持续为小微企业提供优质、高效、便捷的金融服务。

**风险合规管理方面：**本行持续加强科技赋能，提升普惠金融风险合规管理数字化、智能化水平。**贷前**，借助“一湖一库一平台”数据体系，持续完善客户统一风险视图和精准画像；**贷中**，完善审查审批机制，以清单式、表格化模式精简审查要点，优化智能审批模型研发，丰富风控模型和监测规则，提高授信审批自动化水平；**贷后**，推进贷后预警一体化，开发 17 项反洗钱系统监测模型，新增资金用途监控等 60 余项贷后规则，优化贷后首检、定检系统功能，持续提升智能预警精确度和贷后检查自动化水平。

上海分行通过“经销 e 贷”高效服务汽车行业小微企业发展

案例

为解决小微汽车贸易企业融资难问题，本行创新推出“经销 e 贷”（购车贷）普惠金融特色供应链产品。该产品突破传统业务模式，通过银行与核心企业的系统直联，实现全流程线上放款，给予小微经销商融资支持。2023 年度，本行上海分行积极对接某整车贸易企业的融资需求，最终核定“经销 e 贷”（购车贷）方案并实现顺利放款，获得该企业和其下游经销商的高度认可。上海分行以“1+N”的合作形式，实现了与核心企业下游经销商的良性互动，从而服务更多长尾客群。

## 第四章 绿色发展 守护绿水青山



### 4.1 发展绿色金融

本行紧跟国家战略方向，始终践行绿色发展理念，积极应对气候变化挑战，不断完善绿色金融体制机制建设，大力发展绿色信贷、绿色债券等绿色金融业务，积极探索绿色金融产品创新，不断提高绿色金融综合服务能力。持续推行绿色低碳运营，设立绿色目标并追踪实施进展，努力打造绿色银行。

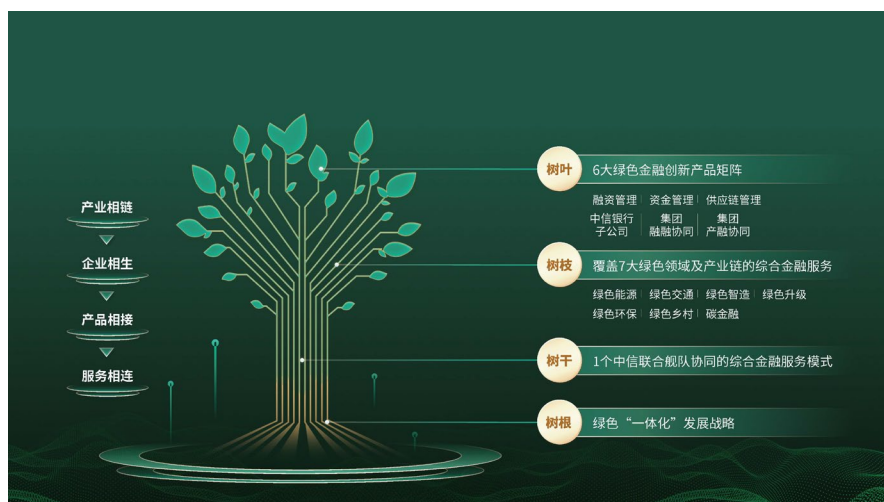
#### 4.1.1 绿色金融发展战略

为深入贯彻党的二十大精神和习近平生态文明思想，全面落实“碳达峰、碳中和”战略目标，实现自身低碳转型和可持续发展，2023 年度，本行制定《中信银行绿色金融发展规划（2024 - 2026 年）》，从战略高度和全局视角，全面推进绿色金融业务战略性落地。

基于对本行发展现状和内外环境的深刻理解与认识，本行提出绿色金融中长期发展目标，即到 2026 年末，本行绿色金融业务综合排名稳居股份制银行前列，实现自身“规模显著提升、结构不断优化、产品持续丰富、发展更趋均衡、体系更加完备、品牌更具影响”的总体发展目标。

#### 4.1.2 绿色金融综合服务体系

为更好地服务绿色领域，支持经济社会绿色低碳转型，2023 年度，本行推出了绿色金融特色服务方案，打造绿色金融价值循环“长青树”综合金融服务体系。其中“根”为发展战略，“干”为服务模式，“枝”为服务体系，“叶”为产品矩阵。本行不断拓展绿色金融生态圈，加大绿色发展和低碳转型资源配置，助力绿色企业、绿色产业、绿色生态长青。



### 中信银行绿色“一体化”发展战略

本行已初步形成了三层绿色金融发展组织体系。**战略决策层面**，由董事会下设的战略与可持续发展委员会负责审议绿色金融发展的战略与目标，监督、评估本行绿色金融执行情况。**高级管理层层面**，成立绿色金融领导小组，下辖 2 个工作小组和 4 个业务推动专班。绿色金融领导小组统筹规划全行绿色金融业务发展，制定绿色金融业务发展战略和目标，指导绿色金融工作的实施执行。**执行层面**，总分支行三级协同推动组织架构初步成型，总行大客户部成立绿色金融处，负责具体业务推动，分支行由行领导牵头并设置绿色金融工作专岗，推动绿色金融业务落地开展。

绿色组织	绿色团队	绿色机制 - 总分支行三级协同推动
<p><b>董事会战略与可持续发展委员会</b></p> <p>委员会直属于本行董事会，审议绿色金融发展战略与目标，协同中信集团战略资源，推动战略实施落地。</p>	<p><b>绿色金融领导小组</b></p> <p>制定绿色金融业务发展战略和目标，全面推动绿色金融发展。</p> <p><b>绿色金融管理提升工作小组</b></p> <p>牵头推进“绿色银行”建设，推动本行可持续发展能力提升。</p> <p><b>绿色金融业务推动工作小组</b></p> <p>牵头开展绿色金融产品与服务创新，建立绿色金融业务推动机制，为分行提供全方位业务支持。</p>	<p><b>总行层面</b></p> <p>由总行大客户部牵头，统筹资源，推进项目进程，从考核、定价、审批通道层面建立绿色金融业务专项支持。</p> <p><b>分行层面</b></p> <p>分行行领导牵头，对分行区域内绿色金融业务进行系统化推动，推动区域内重点、特色绿色产业集群式发展。</p> <p><b>支行层面</b></p> <p>打造“绿色金融示范行”“绿色专营支行”“碳中和支行”等特色支行，推动绿色金融业务落地开展。</p>

### 4.1.3 发力绿色信贷

本行严格贯彻落实国家碳达峰、碳中和目标要求，制定绿色金融授信政策，明确全行绿色金融业务发展导向，积极支持符合绿色发展趋势的信贷投向，不断提高绿色业务占比。截至报告期末，本行绿色信贷余额 4,590.22 亿元<sup>8</sup>，较上年末增长 37.40%，贷款增速超过本行各项贷款增速。

#### 信贷政策

本行 2023 年授信政策中明确规定了对绿色金融的信贷授信政策，覆盖的行业范围主要包括清洁能源、绿色建筑、绿色交通等。政策具体包括：

- 重点推进新能源产业链发展，构建清洁低碳、安全高效的现代化能源体系，重点支持大型风电光伏基地建设，新能源在工业和建筑领域的应用，支持绿色电力消费，促进新能源开发利用与乡村振兴融合发展。
- 支持既有建筑节能绿色改造和新建建筑节能水平提升，提升节能建筑的信贷支持，助力形成绿色、低碳、循环的建筑建设发展方式。
- 支持绿色港口、绿色航道、绿色公路、城市轨道交通建设，助力新能源汽车在城市公交、出租、物流配送等领域的推广应用。
- 严格项目准入，严禁向违规新增产能项目提供信贷支持，停止向违规新增产能企业放款，加快退出低效产能。对于已建成投产的存量“两高”项目，有节能减排潜力的，可在审慎评估发展前景的基础上，支持其改造升级；属于落后产能的，加快平稳有序退出。

#### 授信审查

本行持续开展绿色金融相关审查审批标准(指引)体系建设，持续跟踪新能源、新能源汽车、新材料等前沿行业及钢铁、煤炭、玻璃等“两高”行业的动态及发展态势。2023 年度，本行结合行业最新情况，对光伏制造、光伏发电及新能源汽车行

<sup>8</sup> 为中国人民银行统计口径。

业三项绿色行业审查审批标准（指引）进行了修订。截至 2023 年末已制定绿色行业审查审批标准（指引）12 项。

<p><b>上海分行牵头筹组国内首笔“可持续发展挂钩和绿色专项” 分组银团贷款</b></p>	<p><b>案例</b></p>
<p>本行上海分行长期以来积极践行绿色发展战略，持续在绿色金融领域创新探索，2023 年度作为牵头安排行，成功筹组国内首笔绿色专项和可持续发展挂钩分组银团贷款。该银团贷款由“可持续发展挂钩”和“绿色专项”两个子银团组成，银团费用根据借款人达成的“环境友好项目”总数进行动态调整，同时项目聘请第三方专业机构对贷款投向出具评估报告，确保贷款投向符合国家绿色信贷导向的领域。该笔贷款的落地，为当地可持续发展提供了新动能，为绿色经济发展注入了“强心剂”。</p>	

<p><b>湖州分行落地首笔绿色建筑贷款</b></p>	<p><b>案例</b></p>
<p>本行湖州分行积极支持绿色建筑产业高质量发展，实施优惠利率，开通“绿色通道”。湖州分行为陈武帝故宫研学旅行基地建设项目提供信贷支持，成为该行发放的首笔绿色建筑 - 既有建筑节能及绿色化改造贷款。项目建设过程中，大量采用加气混凝土制品和多功能复合一体化墙体材料，以及低辐射镀膜玻璃和高强钢等绿色建材，从源头减少对环境的污染。该项目是湖州分行信贷支持绿色建筑领域的一大突破，为湖州绿色建筑产业发展添砖加瓦。</p>	

<p><b>昆明分行积极支持传统产业转型升级</b></p>	<p><b>案例</b></p>
<p>2023 年度，本行昆明分行为当地某钢铁企业环保搬迁转型升级项目投放固定资产贷款 7.99 亿元。该项目以产能置换为核心，通过生产工艺和设备的现代化改造后，新生产线具有流程短、散热面积少、总体能耗低的明显优势。按年产量 260 万吨计算，本项目每年可减少二氧化碳排放 22,344.09 吨，年节能量为 8,866 吨标准煤。</p>	



### 武汉分行“一点做全国”推动绿色信贷走深走实

案例

2023 年 11 月，本行武汉分行完成某知名车企厂房屋顶分布式光伏项目固定资产贷款放款落地，预计每年可减少碳排放七万余吨。武汉分行根据项目特点确定分布式光伏项目审批材料清单，审批放款流程从三十天缩短至十天以内，大幅提升了审批效率。本笔项目落地后，“一点做全国”审批方案推广至中信系统内全国各地多个厂房屋顶分布式光伏绿色信贷项目，有效打通了企业和银行之间的“最后一堵墙”，通过标准化、流程化、制度化的审批流程推动绿色信贷走深走实，助力双碳战略不断深化。

#### 4.1.4 创新绿色金融产品及服务

本行不断探索创新绿色产品及服务，加强绿色金融支持力度，推动绿色经济发展。

##### 4.1.4.1 绿色债券

本行积极参与绿色债券业务，广泛推动多种绿色、低碳类主题债券的发行、承销及投资，促进绿色债券业务蓬勃发展，积极支持经济社会全面绿色转型。

**绿债发行方面**，2023 年度，本行在全国银行间债券市场发行 2 期合计 200 亿元绿色金融债券，募集资金均用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》规定的绿色产业项目，具体投向节能环保产业、清洁能源产业、基础设施绿色升级等领域。

**绿债承销方面**，2023 年度，本行承销绿色债券 22 只，金额合计 103.10 亿元，其中承销碳中和债券 15.50 亿元、可持续发展挂钩债券 10.50 亿元。本行承销全市场首单可持续发展挂钩熊猫债。

### 广州分行承销中国境内全市场首单可持续发展挂钩熊猫票据

案例

2023 年 3 月，本行广州分行作为主承销商，成功为中国船舶集团（香港）航运租赁有限公司发行 2023 年度第一期中期票据（可持续挂钩）。本笔债券是该公司在境内债务资本市场的首次亮相，也是中国境内全市场发行的首单可持续发展挂钩熊猫票据。债券发行金额人民币 10 亿元，发行期限 3 年，票面

利率设置可持续发展绩效目标。预计为满足绩效目标，公司未来新增投放交付的绿色船舶可以替代约 3.92 万吨传统柴油，将减少 CO<sub>2</sub> 排放约 3.18 万吨、减少 SO<sub>2</sub> 排放约 465.94 吨，具有显著的节能减排效益。

**绿债投资方面**，本行积极支持绿色经济发展，截至 2023 年末，投资绿色债券余额达 168.67 亿元，较上年末增长 57.99%，涵盖绿色资产支持证券、绿色金融债券、绿色企业债券、绿色短期融资债券、绿色政府类债券等多种类型。

**绿债做市方面**，作为银行间债券市场核心做市商，本行积极开展绿色、可持续发展等债券的双边、请求报价，为市场提供绿色债券定价基准及流动性支持，2023 年度，绿色债券累计流转交易规模达 431.27 亿元，同比增长 8.74%。

本行债券做市交易持续活跃在银行间债券市场前沿，成为首批债券组合创新产品报价机构，2023 年度创设“中信银行绿色信用债篮子”，与中国外汇交易中心（CFETS）创设“共同分类目录高等级绿色债券篮子”等，助力投资者多元化投资交易需求的满足，以及债券配置和交易效率的提升。

#### 4.1.4.2 绿色租赁

本行子公司中信金租始终坚持绿色租赁主体战略定位，将支持绿色产业写入公司战略规划，明确公司绿色租赁的发展目标、细分领域和客户定位。实行客户分类管理，对不同类别客户实行差异化的授信政策，配套出台光伏、风力、垃圾发电以及环保等细分行业营销指引与准入标准，将业务资源向战略新兴产业、低碳循环清洁领域倾斜。2023 年度，中信金租实现绿色融资租赁业务投放 157.30 亿元，投放领域主要集中在光伏发电、新能源物流车、新能源电池制造、环保改造等。截至 2023 年末，绿色融资租赁业务余额 279.50 亿元，占全部融资租赁余额的 57.81%。

#### 4.1.4.3 绿色消费

本行倡导和鼓励绿色消费，不断加强绿色消费领域金融支持，促进全社会绿色



消费升级。本行积极响应国家关于加大新能源汽车支持力度的号召，持续推进新能源汽车领域资源支持和服务创新。积极对接市场主流新能源汽车品牌，累计与广汽埃安、小鹏等 15 家纯新能源汽车品牌建立合作关系。加强分行车贷业务考核评价，将新能源汽车绿色金融的投放占比纳入考核体系，引导分行端在新能源汽车金融领域的投放布局。本行响应国家降低汽车贷款首付比例要求，提升新能源汽车金融服务可得性，同时不断升级迭代产品服务能力，搭建标准化多模式的系统对接直连框架，充分适配新能源汽车品牌的直营化、线上化、数字化的运营模式。2023 年度，本行新能源汽车贷款投放金额达 86.87 亿元。

#### 4.1.4.4 代销绿色金融产品

本行汇聚优势资管能力，积极代销绿色金融产品，2023 年度代销 ESG 主题、绿色低碳环保和社会责任相关基金 1.73 亿元。

#### 4.1.4.5 挂钩绿债结构性存款

本行充分发挥产品设计专业能力，积极通过开展金融产品创新工作，向客户传导绿色低碳发展理念。2023 年累计发行挂钩绿色金融债券的结构性存款产品 191 只，募集金额 1,083.85 亿元，有效提升了绿色债券市场交易活跃度。

#### 4.1.4.6 绿色咨询

本行凭借自身绿色产品及服务资源禀赋，依托旗下中汇信碳资产投资管理有限公司的碳交易牌照及咨询优势，打造了“绿色技术+绿色咨询+绿色金融”绿色双碳一站式增值服务模式，向客户提供绿色贷款排放评估与报告制作、碳排放/碳足迹核算、双碳规划、绿色技术应用与推广、碳资产评估与开发、境内外碳资产交易撮合等多样化服务。

#### 4.1.4.7 创新绿色服务

##### 广州分行落地全国首单碳排放权质押自由贸易（FT）跨境融资

案例

2023 年度，本行广州分行联合广州碳排放权交易中心落地全国首单碳排放权质押 FT 跨境融资，开创了碳排放权融资新场景。为帮助某跨境集团盘活碳资产，拓展境外平台公司境内融资渠道，广州分行为其量身定做“碳排放权质押+境内企业涉外信用证+境外机构自由贸易账户(FTN)福费廷”融资服务方案，成功为该集团境外平台公司融资人民币 907 万元，有效解决了“走出去”企业在境外融资难的问题，并以实际行动表达了对企业主体拥有碳资产的认可与支持。

##### 中信碳账户

案例

作为国内首个银行主导推出的个人碳减排账户，本行“中信碳账户”以科学方法计量个人碳减排量，促进绿色消费行为数字化、可视化、资产化和价值化。经过上线以来持续迭代创新，目前已支持全民开户，累计实现 13 个金融场景和低碳消费场景的碳减排量核算，有效引导了社会公众的绿色消费转型。截至 2023 年末，用户规模已突破 800 万人，累计减排量超过 1 万吨，获评“2023 年度银行业 ESG 绿色金融典范案例”等荣誉。

2023 年度，以中信碳账户为载体搭建的“绿·信·汇”低碳生态平台入驻成员进一步扩大至 23 家。本行联合平台合作伙伴，推出绿色消费体系，覆盖绿色新能源、绿色出行、绿色回收、绿色阅读、绿色数字服务、绿色餐饮等消费生活场景，让绿色低碳生活方式融入广大消费者日常生活。同时，我们还与中国银联合作推出行业首创“碳账户互通体系”，打通了“中信碳账户”与中国银联“低碳计划”服务，首次实现金融业碳账户的互通、互认，为广大用户提供更加多元的绿色低碳消费体验。

#### 4.1.5 保护生物多样性

人与自然和谐共生的绿色发展道路是我国高质量发展道路的必然选择，保护生物多样性已成为当下不可忽视的重要议题，与人类、社会和经济息息相关。本

行签署了《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，承诺在未来十年为扭转生物多样性损失做出贡献。

本行积极参与生物多样性保护相关工作，加强生物多样性风险管理，研究开发生物多样性金融产品及服务，推动金融资源向生物多样性保护领域倾斜。《中信银行 2023 年授信政策》中明确提出积极参与生物多样性保护重大工程建设。在授信各环节中，严守生态保护红线，持续关注项目建设过程中对生物多样性的影响程度，增强生态保护意识。

本行致力于建立健全生物多样性保护金融服务能力，开发生物多样性保护相关金融产品和服务，提升生物多样性保护专业能力。面对生物多样性保护相关的多样化、个性化融资需求，本行推出节水贷、绿林贷、茶山贷、林权抵押贷、高标准农田场景贷、碳排放权质押贷等特色产品和服务。同时，充分发挥母子协同优势，积极推动子公司开展生物多样性保护相关产品的研究开发。

南宁分行创设绿林贷支持生物多样性发展	案例
<p>生物多样性让地球充满生机，森林以枝叶遮风挡雨、以根系滋养土壤，为生物多样性提供了最佳的孕育场所。本行南宁分行加大对森林培育企业的信贷支持力度，助力生物多样性健康发展。南宁分行创设推出“绿林贷”产品，向符合国家信贷政策导向的林业及林业相关绿色产业提供融资支持。2023 年 2 月，向广西某竹林有限公司发放绿林贷 3,580 万元，用于借款人林木培育，保护森林生态系统。</p>	

南昌分行创新林业碳汇质押和林权抵押贷款模式	案例
<p>本行南昌分行向江西某林业公司提供 2,080 万元林业碳汇质押贷款和 4,920 万元林权抵押贷款授信额度。其中，林业碳汇质押贷款以公司已备案碳汇造林项目 2016 至 2021 年期间产生的温室气体核证自愿减排量（CCER）对应的现有及未来应收账款做质押担保，林权抵押贷款以公司名下 4 万余亩自有森林资源（林地使用权、林木所有权、林木使用权）做抵押担保。南昌分行借助当地林业资源禀赋，利用多元化方式为客户盘活碳资产、提供资金便利，赋能当地林业发展，助力生物多样性保护。</p>	

#### 4.1.6 绿色金融能力建设

本行注重对员工绿色金融意识培养和能力建设，围绕全行绿色金融战略规划、特色产品应用、双碳行业研究、行内政策研读、同业经验分享等内容开展多场专题培训，同时积极参加行业交流，分享和吸收绿色金融的实践与成果。

2023 年 11 月，为进一步加强绿色金融人才队伍建设，增强业务推动能力，本行举办绿色金融业务能力提升专题培训，37 家分行绿色金融主管部门及支行干部员工参加培训。培训内容涵盖产业发展、项目识别、行业研究、碳市场业务、碳核算等专业课程，以及绿色标识、绿色债券、绿色理财、碳账户、金融科技等实战课程，帮助全行充分认识和理解绿色金融发展内涵。

本行“e 企学”面向全体员工推出了绿色金融相关培训专题，包括《对公业务产品培训（战略、绿色、涉农标识认定培训）》《银行 ESG 不止于绿色金融》《持续改善生态环境 推动绿色低碳发展》《推动发展方式绿色转型》《推动绿色发展 促进人与自然和谐共生》《中信银行绿色金融债券募集资金管理办法（试行）解读》《响应国家号召，践行绿色信贷 - 保险后出口押汇营销案例》等电子课程。截至 2023 年末，全行累计 54,191 人次在线学习相关课程，学习总时长达 96,252 小时。

#### 南宁分行参加第一届世界林木业大会，深化林业产业链绿色合作

#### 案例

2023 年 11 月，本行南宁分行受邀参加由国家林业和草原局与广西壮族自治区政府共同主办的第一届世界林木业大会。本次大会以“林木绿业 合作共赢”为主题，聚焦“林木业”这个规模最大的绿色经济体，突出绿色高质量发展的鲜明底色。南宁分行深度参与会议，并向与会嘉宾介绍了本行在林场工程建设、林业产业链现代化、低碳绿色发展等方面的金融创新产品，为深化与林业产业链各级单位的绿色业务合作打下良好基础。

#### 4.2 积极应对气候变化

目前全球气候变化处于严峻态势，世界经济论坛于 2023 年发布最新的《全球风险报告》中，将“气候行动失败”列为未来 10 年全球最严重的风险。本行积极履行环境和社会责任，主动识别气候相关风险机遇，提出切实可行的应对举措，加强全

面风险管理体系建设与实践水平，防范可能由气候变化带来的系统性金融风险。

#### 4.2.1 气候风险管理架构

本行董事会对包括气候风险在内的全面风险管理负最终责任，董事会风险管理委员会按照董事会授权，履行其全面风险管理的相关职责。监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。

中信银行（国际）全面推动气候风险管理	案例
<p>本行子公司中信银行（国际）将气候风险纳入全面风险管理框架，明确气候风险治理架构，自上而下推动气候风险管理。董事会为气候风险最高监督机构，董事会授权信用及风险管理委员会（CRMC）协助董事会履行其在气候相关风险事项的治理职责，并由 CRMC 授权高管层面委员会，在各自风险领域负责气候风险相关管理工作。中信银行（国际）将气候风险纳入全面风险管理政策，明确气候风险传导路径、风险偏好，每年对相关风险管理政策、程序及系统进行重检，以审视机制是否充足、有效。2023 年度，中信银行（国际）参照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）框架完成首次气候风险披露。</p>	

#### 4.2.2 气候风险管理体系

本行围绕国家“双碳”目标，从顶层设计、组织保障、风险管控和能力建设方面，持续完善气候风险识别、评估、减缓、报告的全流程管理机制，不断提升气候风险管理能力。

顶层设计上，本行制定《中信银行绿色金融发展规划（2024-2026 年）》，把绿色转型写进全行发展战略；制定《中信银行绿色银行建设工作方案》，把气候风险防范与应对作为绿色银行建设的重要内容。

组织保障上，本行绿色金融管理提升工作小组负责健全绿色金融管理体系、推动建立 ESG 管理体制机制，完善环境风险管理制度和流程，开展环境和气候风险压力测试。



风险管控上，本行积极开展气候风险识别、评估、管理工作，将 ESG 及气候相关风险纳入全面风险管理体系，明确要求有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，重点关注客户（融资方）及其主要承包商、供应商因公司治理缺陷和管理不到位而在建设、生产、经营活动中可能给环境、社会带来的危害及引发的风险。

能力提升上，本行密切关注国内外气候风险领域监管政策，及时优化气候风险应对举措；强化重点行业专业化研究，高度关注环境与气候变化对行业的影响，提升业务经营和风险管控的科学性和前瞻性；持续关注气候风险管理先进方法，不断提升环境和气候风险管控能力。

#### 4.2.3 气候风险和机遇的识别与评估

本行积极开展气候相关风险与机遇的识别、评估工作，逐步完善气候相关风险与机遇分析流程，增强自身环境管理能力。本行根据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议框架，围绕物理风险与转型风险对相关风险类型的影响，制定完善了风险应对措施。

风险类型	气候风险因素	风险应对措施
信用风险	极端天气、自然灾害等对实体经济造成损害，可能导致银行抵质押物贬值。在企业脱碳、降碳过程中，由于设备升级、技术迭代导致企业运营成本上升，从而使企业的偿债能力受到影响。	密切关注国家绿色相关政策导向，完善相关授信政策，将环境与气候风险审查融入信贷业务全流程管理，严格落实差异化授信机制及“环保一票否决制”。
市场风险	气候变化对债券、股票、商品等市场价格造成不利影响，可能对银行资产价值造成冲击。	及时掌握市场及客户对绿色相关产品服务需求导向，加强绿色金融产品服务的开发创新。
流动性风险	气候变化使实体经济遭受损失，可能导致银行无法以合理融资成本及时获取充足资金满足流动性管理要求。	紧密关注市场动态，及时跟进监测、分析梳理客户运营情况，部署相关缓冲应对措施，降低流动性紧缺风险。
操作风险	极端天气等事件导致基础设施受损及供应链中断，可能对银行业	加强业务及运营连续性管理，建立业务连续性管理制度及体系，制定应急

风险类型	气候风险因素	风险应对措施
	务连续性造成冲击，或是银行未能及时适应公共政策、法律法规的变化。	预案并定期进行演练，保障业务连贯性及运营安全性。
声誉风险	出现不利于气候和环境改善的负面舆情导致银行声誉受损。	积极落实低碳运营，发挥行业优势，大力发展绿色金融，建立负责任企业良好形象。加强环境与气候相关舆情监测、分析，建立完善的防范应对机制，降低负面事件影响。
科技风险	气候变化导致原有技术和设备无法使用，或对数据基础设施造成损坏，从而使银行面临财务损失和信息安全风险。	优化完善技术软件及设备，加强信息技术人员能力建设，提升技术风险抵御水平。

除了积极识别气候风险外，本行进一步发掘深层次的气候机遇。本行紧跟国家“双碳”战略，密切关注高碳排放行业企业在减碳、绿色转型过程中对于节能设备更换、技术升级、节能降碳技术应用等方面的融资需求，积极支持传统产业绿色转型升级；把握光伏、锂电池、新能源汽车等绿色行业发展契机，加强产品技术创新与应用场景双向融合，加快绿色金融场景布局，评估与业务能力相匹配的气候机遇点，获得更多更好的绿色效益。

#### 4.2.4 气候风险压力测试

本行董事会监督气候风险压力测试工作，并根据压力测试评估结果动态调整行业信贷策略。

2023 年度，本行继续开展气候风险压力测试，测试范围覆盖全行对公业务，并以 2023 年 3 季度末为基期，评估 2030 年前对公业务转型对公司业务资产质量的潜在影响。测试结果显示，到 2030 年，延迟转型情境下不良率最低，发散净零情境下不良率最高。温室情景中，国家自主减排较现行政策情景对银行资产质量影响略大。无序情景中，发散净零较延迟转型情景对银行资产质量影响更大。整体来看，2030 年前气候变化导致的风险对本行整体信贷资产质量影响有限，风险总体可控。

更多关于气候风险管理相关内容，请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）

ESG 专区“信息披露 - 环境信息披露 (TCFD) 报告”。

### 4.3 开展绿色运营

本行遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等国家节能环保法规要求，制定《中信银行绿色办公指导意见》，设立绿色运营目标，积极推进绿色运营实践，从能源、用水量、纸张消耗和废弃物等四个方面持续管理环境足迹，以不断减少资源消耗及污染物的排放。

#### 4.3.1 环境目标

**节能、减排目标：**本行将逐步建立健全节能降碳的制度管理体系，通过能力建设提升内部碳管理水平，培养全员减碳意识，全面减少因日常经营、办公引起的碳排放。推进总部大厦节能减排工作，新增和更换照明灯具时 100%选择 LED 灯具；加强公务车辆管理，倡导绿色通勤；不断提升数据中心运营能效，优化电源使用效率趋近于最佳水平。

**减废目标：**本行要求由专业机构对各类垃圾进行处理，废旧 IT 电子类设备全部交由具有相关环保资质的厂家进行处理。

**节水目标：**本行不断提升对水资源管理的精细化水平，逐步提升全行节水型器具使用率，至 2025 年，总部大厦新增和更换的用水设备 100%选用节水型器具，并每年在全行范围内开展节水宣传活动。

未来，本行将进一步加强碳足迹、水足迹等的识别及管理，精细化设定节能、减排、节水、减废的时间表和路线图，助力提前达成运营“碳达峰、碳中和”目标。

#### 4.3.2 绿色运营

##### 4.3.2.1 能源管理

本行日常能源消耗主要来自于公务用车用油、餐厅及厨房的天然气、空调、照明等。我们采取多项节能措施，推动降低运营活动产生的碳排放。



## 公务车使用

- 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，公务车辆更新时优先选用新能源汽车。
- 严格执行公务用车管理规定，加强公务车辆油耗统计管理，建立统一台账。
- 鼓励工作人员外出进行公务活动时乘坐公共交通，并根据人数、目的地路程、天气等情况制定合理路线方案，推动绿色通勤。

2023 年度，本行出台《中信银行公务用车使用规范（1.0 版，2023 年）》，从制度层面规范公务用车使用行为。研发并上线“公车预订”应用平台，实现公务车审批、登记数智化。

## 天然气使用

- 及时关闭天然气阀门，减少天然气消耗；建立燃气用量台账，每月对统计台账进行分析总结。
- 对餐厨设施进行更新改造，安装新型节能灶具。
- 定期检查天然气管道，防止天然气泄漏，并及时处理问题管线。

## 照明系统

- 总部大厦所有楼层使用 LED 节能灯。在采购灯具、电器时，优先选购省电、节能产品。
- 对于无人使用的办公室、会议室，照明设施保持关闭状态。午休时段，总部大厦中控系统自动关闭办公区照明设施，仅保留必要的消防安全照明。下班后，系统于 19:30 自行关闭整层照明设施。本行电脑、传真机、复印机等办公设备定时开启节电模式，下班后关闭电源。周末时段照明保持关闭状态，如加班可人工开启，并于 11 点、15 点、18 点自动熄灯。

**深圳分行更换节能照明设备，践行绿色运营**

**案例**

2023 年初，本行深圳分行将所在楼宇照明系统中的老化灯具统一更换为节能 LED 灯管及灯泡。深圳分行本部原 5-10 层共有各式老式灯管灯泡 1,620 盏，更换后每天平均可节约用电 300 度，预计年平均节约用电 7.8 万度，每年电费可节约近 10 万元，大大降低了分行能源和材料损耗及经营成本，提升了经营效益。

**空调系统**

- 总部大厦办公区空调由中央控制系统控制，可实现不同模式下的自动切换。排风量结合不同时段自动调整，工作日晚 18 点后，空调自动停止运行。周六日、法定节假日空调保持关闭状态。
- 空调中央控制系统对大厦空调能耗进行实时采集和监控，加强对大厦能源消耗的管理；同时利用第三方系统平台完成数据存储，并开展数据分析，不断提高空调能效比。

**4.3.2.2 水资源管理**

本行积极推广使用节水用具，定期对用水设备进行维修与保养，加强水资源精细化管理。卫生间保洁人员需时刻留意水龙头开关情况，避免出现人走水龙头未关闭现象。在茶水间使用直饮水机并定期更换滤芯；提示员工使用完水源后，及时将水龙头关闭，杜绝长流水，并加强巡视，避免水资源浪费。

**上海分行多措并举通过节水型单位创建验收**

**案例**

2023 年度，本行上海分行开展水平衡测试工作，实地摸排用水现状、水源结构、水量排耗及存在问题，并对相应设备进行更新改造，最终通过节水型单位创建验收。期间，上海分行升级了楼内用水计量系统，新增 9 块二级水表、2 块三级水表及 2 套流量计，细化了水表计量，加强了对用水实况的掌握。同时，在塔楼屋面位置新增 0.5 立方米的雨水回收装置，将收集雨水用于绿植的日常养护及浇灌，减少了水资源的使用与浪费。

### 4.3.2.3 纸张管理

本行推行无纸化办公，倡导利用电子邮件取代打印和复印；使用纸张时，电脑设置默认为“双面打印”模式，同时总部使用的纸张重量由 80 克降为 70 克。本行名片使用再生纸，并配套制作电子名片，以减少纸质名片的使用。

本行搭建电子招采与履约系统，实现招标采购和履约的全流程线上化管理。通过招采系统累计执行 234 个项目，节约纸张约 200 万张。进一步优化采购共享平台，实现合同制作全流程电子化。

本行面向对公客户推出高效发票管理产品 - 发票通，截至 2023 年末，累计为 21,017 户企业客户提供聚合收票、验真验重、票单关联、发票存储、签收认证等电子发票全流程管理服务，助力企业客户实现发票管理无纸化。作为财政部电子凭证会计数据标准首批试点银行，本行累计为 9,775 户直联客户和 108.09 万户网银客户提供电子回单、满页账单等 OFD 版式全线上电子凭证，加速企业客户财务数字化管理进程。本行加强电子凭证推广力度，全年对公电子渠道下载凭证超过 3.24 亿份，至少节约 1.62 亿份<sup>9</sup>纸质凭证纸张消耗，助力社会低碳转型。

我们还向客户提供全流程线上化产品，例如“信保函 - 极速开”自动化授信产品，支持企业实现保函申请、业务审批、收费记账等全流程线上化办理，大幅缩短业务办理时间的同时节约了纸张。

#### 信银理财推出小暖象环保陶瓷杯，鼓励员工参与 ESG 行动

#### 案例

2023 年度，为鼓励员工身体力行参与 ESG 环保实践，本行子公司信银理财推出小暖象环保陶瓷杯，搭配“自带杯购咖啡”环保优惠活动，即每次使用自带杯购买咖啡时可享受每杯减 3 元的优惠，以鼓励员工积极购买并代替一次性纸杯使用。信银理财通过将环保实践融入日常，不断提高员工环保意识，增强员工环境保护的责任感。

<sup>9</sup> 按照一张 A4 纸打印两张凭证计算。

济南分行探索开发电子流程，推行无纸化网络化办公

案例

本行济南分行积极推行无纸化办公，鼓励内部公文、文件、资料等采取线上方式流转、审批，2023 年度 A4 纸张的使用量及打印机碳粉消耗量较往年实现了大幅下降。此外，济南分行不断探索业务办理线上化，新增开发“保管箱业务优惠申请表”“柜面业务授权审批表”“保证金解冻/出账/销户通知书”等 16 项电子流程，2023 年度完成线上审批五千余笔，大幅提升了工作效率，降低了纸张浪费。

4.3.2.4 废弃物管理

本行运营过程中产生的废弃物包含有害废弃物和无害废弃物两类。针对不同类型的废弃物，采用科学、合理的处理方式，确保废弃物得到妥善处置。

有害废弃物处置

日常运营和办公产生的铅酸蓄电池委托原电池销售厂商或集成商负责报废回收，因打印设备产生的废弃墨粉、废弃墨盒等交由有资质的专业公司进行更换回收。

无害废弃物处置

本行生活及餐厨垃圾按照可回收和不可回收进行分类处理，并按照颜色区分为“厨余垃圾”“其他垃圾”“废弃油脂”等，垃圾由专人专管，及时清运不隔夜。

本行 IT 设备报废 100%交由专业电子设备报废厂商进行回收处置。回收厂商均具备由环保局授权的“废弃电器电子产品处理环保资质证书”。回收前，报废设备的硬盘、磁带等数据存储介质在本行机房现场摘除并做数据清除和载体销毁（消磁、打孔）处理。

4.3.3 绿色网点和数据中心

本行始终秉承低碳绿色发展理念，在网点迁址、改建以及装修设计和用料上，更加注重绿色环保、健康舒适、安全合规。本行要求供应商所使用的建筑材料必须符合绿色环保要求，同时加大工厂化制作产品的应用，减少现场施工环节的粉尘和噪音污染，从而降低对环境的负面影响。

截至报告期末，本行已建设并投入运营的绿色网点共 2 家，分别为信阳羊山绿色支行和湖州安吉绿色支行；首家碳中和网点（湖州德清支行）正在建设中。

### 本行第二家绿色支行 - 湖州安吉绿色支行成立

案例

2023 年 11 月，本行第二家绿色支行 - 湖州安吉绿色支行批复成立。湖州安吉绿色支行立足湖州绿色金融改革创新试验区政策优势，深化推进“绿水青山就是金山银山”发展理念，重点支持绿色低碳、生态环境提升修复、绿色农业、水环境整治等领域，目前该支行绿色贷款余额占比超 50%。湖州安吉绿色支行结合乡村振兴发展，不断深耕绿色金融内涵，打造绿色金融示范项目点，助力安吉地区绿色产业发展。同时，湖州安吉绿色支行践行绿色低碳运营理念，号召员工绿色出行、无纸化办公，致力成为绿色元素与绿色发展理念于一体的标杆性网点。

### 中信银行（国际）开设首间 ESG 旗舰分行

案例

2024 年 2 月，本行子公司中信银行（国际）首间以 ESG 为主题的旗舰分行正式进驻中国香港尖沙咀。ESG 旗舰分行采用太阳能板作为外墙物料，楼高三层的太阳能玻璃装置预计每月可再生 200 千瓦时（kWh）度电供分行使用。除外观采用环保设计外，ESG 旗舰分行内部软硬件配置均融入了 ESG 理念，大量采用可再生、无毒、低排放的环保建材，安装节能 LED 自动感光系统，配合智能恒温中央冷气，降低日常用电。ESG 旗舰分行亦全面推行无纸化办公，积极鼓励员工身体力行参与环保，搭配专属 ESG 手机应用程序，在日常运营中践行绿色生活。中信银行（国际）以尖沙咀 ESG 旗舰分行开业为契机，全方位推动绿色金融发展，助力双碳目标实现。

对于银行而言，数据中心产生的耗电量是需要重点关注的节能领域。本行目前数据中心 - 北京双活生产中心和合肥异地中心采用租赁机房方式，2024 年本行自建机房 - 顺义马坡数据中心将进入试运行，作为第一个自建机房，本行在前期设计及建设阶段充分考虑绿色环保要求，PUE 设计值为 1.33。

## 4.4 供应链管理

本行不断加强供应商管理,2023 年度修订《中信银行集中采购供应商管理办法》《中信银行集中采购管理办法》等多项制度。制度中对绿色采购、可持续发展等相关条款进行了完善,进一步夯实了绿色供应链制度基础。关于本行供应商反腐败政策相关内容,请见本行官网(<http://www.citicbank.com/>) ESG 专区“信息披露-规章制度”。

截至 2023 年末,本行集中采购供应商数量达 18,463 家<sup>10</sup>,其中中国内地供应商 18,402 家,港澳台供应商 41 家,国外供应商 20 家。

### 4.4.1 供应商风险识别

本行供应商管理遵循“宽进严用、量化考评、分工协作、齐抓共管”原则,通过采前风险评估、采中资格审查、采后履约督导等流程,主动识别供应商潜在风险并妥善进行管理。

采前,除必要基本信息外,本行还要求供应商提供企业社会责任表现、参与环境和社会公益活动情况等信息。所有供应商均签署承诺书,承诺反贿赂内容包括:遵守国家有关反洗钱、反不正当竞争、反商业贿赂、招标采购及绿色采购等法律法规及相关规定;坚决杜绝影响采购公平、公正、公开的各类违法违规行为等。

采中,本行从专业资质、经营能力、合规经营、舆情信息、社会责任等多个维度审查候选供应商,重点关注供应商最近三年是否存在重大违法记录或环保处罚情况、是否列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和严重失信主体名单等风险信息。2023 年度,本行通过第三方数据平台对参与采购项目的 5,498 家供应商进行了包括环境影响在内的风险信息筛查,覆盖率达 100%。

采后,本行跟踪监督合同的执行情况,持续监测供应商财务、法律诉讼、行政处罚、负面舆情、高管限制消费等风险信息,积极采取风险控制措施;对于存在严重问题或重大风险的供应商,本行依照相关规定对其采取警告、禁用或退出等措施,

<sup>10</sup> 供应商统计范围为本行集中采购平台系统中供应商。

并将供应商纳入异常名单。

#### 4.4.2 供应商管理实践

2023 年度，本行通过规范管理、实地走访、加强培训与考核等，不断提升供应商管理水平与实践。

**加强采购代理管理。**本行持续规范代理机构管理，建立季度例会和廉洁自律与合规管理谈话机制，2023 年度总行层面召开季度例会、开展合规谈话 9 次，要求代理机构进一步加强日常管理、提升合规管理意识，不断提升代理服务质效。

**开展供应商现场考察。**2023 年度，本行对 76 家重点供应商开展现场考察，调研相关行业发展趋势、产业最新动态，考察供应商的公司治理、经营能力、服务能力、可持续发展等情况，及时掌握供应商经营管理及 ESG 工作开展情况，为开展战略采购、品类管理、合理制定采购策略、防范供应风险提供了有力支持。

**加强供应链管理培训。**2023 年度，本行组织开展“集采小讲堂”6 期，面授培训 1 期及 ESG 专题研讨。培训注重实用性，重点对国家最新法规政策、行内制度、ESG 管理要求以及采购实施过程中的关键点、风险点进行宣讲、解读。相关培训材料同步公开于本行内部网站，便于全行员工查阅学习，积极传递供应链可持续发展理念。

**促使供应商使用环保产品及服务举措。**本行在制度层面提出可持续发展理念和环保优先的要求，在制度中补充优化 ESG 管理相关条款，并适度扩展适用范围，如倡导绿色采购理念，在风险可控前提下优先引入节能、环保供应商，为本行履行绿色采购奠定良好的制度基础。**在采购程序中嵌入有关节能、环保的要求。**在需求阶段，逐步将环保要求纳入采购文件及采购评审内容，如在工程类项目非价格评审指标中设置绿色施工保障措施指标。在遴选环节进行环保审查，对三年内有重大环保及社会责任行政处罚记录的供应商，限制或禁止参与本行采购项目。在评审阶段，对不符合环保要求的供应商取消评审资格或扣减评分分值。最后，本行在合同中对于包装物材料应满足绿色环保要求等情形也做出了相关规定，进一步促进供应链的可持续表现提升。



## 第五章 围绕客户 精进服务质量



### 5.1 完善服务覆盖

本行秉承着贴近客户、贴近社区，为客户提供便捷服务的原则，不断优化网点布局。2023 年度，为进一步提升存量网点经营活力、扩展网点服务触及范围，本行新增营业网点 23 家，对约 70 家网点进行迁址。

截至 2023 年末，本行已在中国大陆境内的 153 个大中城市设立了 1,451 家营业网点，其中，环渤海地区<sup>11</sup>有网点 307 个，占比 21.16%；长三角地区有网点 299 个，占比 20.61%；珠三角及海西地区有网点 239 个，占比 16.47%；中部地区有网点 269 个，占比 18.54%；西部地区有网点 253 个，占比 17.43%；东北地区有网点 84 个，占比 5.79%。共开设离行式自助银行 78 个，运营自助设备 4,482 台，智慧柜台 9,131 台，实现了省级行政区域网点全覆盖，有效满足了不同地区客户的金融需求。

本行持续提升县域网点覆盖程度，助力县域经济发展，2023 年度新开业张家港国泰大厦支行、雄安容东支行、温州平阳支行、衢州龙游支行 4 家县域支行，其中温州平阳支行为空白县域首家网点。截至 2023 年末，本行共在县域设立 158 个网点，部署 821 台自助设备。

本行支持偏远地区经济发展，在青海、云南、贵州、甘肃 4 个偏远地区设立了 67 个网点，在内蒙古、新疆、宁夏、西藏、广西 5 个少数民族地区设立了 5 个一级分行、7 个二级分行，共 71 个网点，有效完善了偏远地区金融机构服务网络。同时，本行创新服务模式，拓展物理和电子渠道，通过上门服务、线上服务等方式为偏远地区客户提供便利，提升金融服务可及性。

<sup>11</sup> 环渤海地区是指北京、天津、石家庄、济南、青岛、大连；长三角地区是指上海、杭州、宁波、南京、苏州；珠三角及海西地区是指广州、深圳、福州、厦门、海口；中部地区是指武汉、长沙、郑州、南昌、合肥、太原；西部地区是指成都、昆明、重庆、贵阳、西安、兰州、呼和浩特、南宁、乌鲁木齐、拉萨、西宁、银川；东北地区：哈尔滨、长春、沈阳。



### 西宁分行让金融服务触达青藏高原

案例

某公司一公路项目部位于青藏高原腹地，地理位置偏远，基础设施不完善，条件异常艰苦；项目部人员众多且变动频繁，每月向务工人员发放工资时都需要企业财务人员携带代发资料至西宁市区办理，费时费力。本行西宁分行得知企业困难后，在合规前提下为企业简化办理手续，实现全流程线上审批；同时向企业增加智能金融设备，定期抽调业务人员前往代发单位，为客户提供开户、代发、理财、金融知识宣讲等丰富的综合金融服务。西宁分行克服地理障碍，不断拓展金融服务覆盖范围，帮助企业解决实际困难，保障偏远地区农民工工资得到及时、安全地发放。

### 银川分行信秒贷业务惠及未设物理网点地区居民

案例

由于人口、经济发展、地理位置、管理半径等因素限制，本行银川分行暂未在吴忠市、固原市、中卫市、石嘴山市等地开设物理网点。面对日益增加的贷款需求，银川分行扩大产品和服务范围，于 2023 年 11 月正式上线信秒贷“全区征信授权码”业务模式，实现信秒贷业务全区线上作业，有效弥补了未设物理网点地区的居民金融消费需求。截至 2023 年末，银川分行通过信秒贷实现 1,339.67 万元的贷款签约。

## 5.2 优化客户体验

### 5.2.1 升级网点服务

为不断提升网点服务体验，提高客户满意度，2023 年度，本行面向全行 1,419（不含 32 个社区/小微网点）家网点以“服务养成季”“服务助力季”“服务绽放季”为主题，开展“美行为、美作业、美厅堂、美服务”的“四美”活动，并结合年度“创新颜、创品牌”的“双创”举措，改善网点软硬件环境，提升人员服务水准。同时，本行制作《中信银行网点服务品质标准教学示范》和《中信银行百佳网点示范》视频，通过对各岗位服务流程演示，解析服务关键点，示范标准服务动作及流程，进一步规范网点厅堂标准化服务流程；发挥舟山分行营业部、重庆渝中支行、太原分行营业部三家百佳示范单位引领带动作用，全面提升本行网点服务品质。

## 本行三家网点获评“百佳示范单位”

## 案例

“银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”是全国银行业网点服务的最高奖项。2023 年度，本行舟山分行营业部、重庆渝中支行、太原分行营业部获评“百佳示范单位”。

**舟山分行营业部**是舟山市银行业首家获得此项殊荣的机构，也是浙江省内唯一获此荣誉的股份制商业银行。舟山分行营业部以特有的“桥文化”为依托，深化服务内涵，丰富服务生态，不断提升金融服务覆盖面和触及深度。**重庆渝中支行**以“百佳示范单位”为目标，在短短 3 个月内完成支行硬件焕新；对标 168 条文明规范服务标准，逐条优化落实，网点业绩得到不断增长、服务能力不断增强。**太原分行营业部**以“信守温度、向阳而升”为文化主题，以客为尊，坚守初心，勇担服务经济民生使命，奋力打造一流金融服务品牌。

本行持续升级网点金融机具，在新版网点建设标准中引入分体嵌入式智慧柜台设备，通过人体工学设计将机具设备融入网点家具中，将原有的“站立式”服务升级为“坐式”服务，客户经理手持 PAD 搭配便携式或嵌入式设备，及时响应客户业务办理需求，全方位提升客户体验。此外，本行通过不断完善网上银行、手机银行、服务号、企业微信、AI 智能外呼等渠道，充分辅助线下服务。手机银行支持周边网点查询、业务咨询、业务预填单及预约到访服务，方便偏远地区客户及时掌握本行网点布局及营业时间，提高客户到访体验。

### 5.2.2 关爱特殊群体

本行实施多项适老化及无障碍改造举措，为老年人、残障人士等特殊群体提供便利。

**助盲服务：**本行制定《中信银行服务品质标准手册》，规定厅堂服务需对听觉、视力障碍人群提供便利设施；制作盲文版《中信银行个人业务指南》手册，设置坡道、盲道、爱心窗口，配备助盲卡、盲文密码键盘、语音提示取款机、应急呼叫按钮等设备。

**助残服务：**本行营业网点按照统一标准配置无障碍设施，全部营业网点配备爱心座位、爱心窗口、无障碍呼叫服务；约 85% 的网点（具备硬件条件）设置了无障

碍坡道、无障碍停车位等；部分网点摆放轮椅及助行器，设置无障碍现金柜台及卫生间等。

老年服务：本行在营业网点设置了周边公交提示卡、爱心拐杖、轮椅、带扶手的爱心座椅，部分网点还设置了无障碍柜台、中老年客户服务区、矮式填单台、矮式体验台、血压仪等设施设备，方便老年客户在网点等候、走动。在填单台配备了老花镜、放大镜，方便老年客户阅读、填单；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。针对不能亲临柜台的老年客户提供柜台延伸上门服务，由本行工作人员携带移动终端解决客户金融需求，为老年客户送去有温度的服务。

### 心系“银发一族”，镇江分行持续深化适老金融服务

### 案例

本行镇江分行持续推进金融服务“适老化”改革，不断提高老年客户金融服务便利化体验。镇江分行对网点全面进行软硬件设备改造升级，增设敬老服务窗口，配备老花镜、放大镜、拐杖、血压计、急救药箱等适老设施，以贴心、暖心的服务照顾到每一位老年客户。对于无法亲临网点的老年客户，镇江分行工作人员借助移动办理设备，上门帮助外出不便的老年客户办理开户、密码重置、修改身份证信息等业务。镇江分行还开展沙龙活动，手把手指导老年客户使用智能机器，让老年人敢用、想用、能用、会用，帮助老年群体融入智能化时代。截至 2023 年末，镇江分行完成全辖网点的适老化改造，3 家网点获评“江苏省银行业文明规范服务适老网点”荣誉称号。

手机银行及网站的无障碍改造：为关爱老年、视障等特殊群体客户，本行手机银行 APP 提供专属“幸福+”版本，以“简单、贴心、专属、安全”的设计理念，突出银行核心功能，简化页面结构、优化视觉感观并支持读屏功能；本行动卡空间 APP 也为特殊群体提供专属版本，采取“大字体”“大图标”“高对比度文字”等设计方案，提供“一键找客服”“语音输入”等多种无障碍功能，开通老年专属绿色通道，提升老年客户的使用体验。

### 5.2.3 倾听客户心声

本行重视倾听客户声音，依托系统化建设，全面实现客户体验线上化管理，确保客户问题可查询、可跟踪、可闭环、可复盘，形成服务改进的良性循环，不断提升服务质量和客户满意度。

#### 开展客户服务满意度调查

本行具备健全的客户满意度调研机制，涵盖电话、文本、视频等多种渠道，在客户服务结束后由系统自动触发满意度调研，全面采集客户的服务评价，同时对于客户不满意问题进行服务品质监听及客户回访，根据客户不满意原因制定改善方案，从而不断提升客户满意度，保证服务质量。2023 年度，本行借记卡全渠道年累计满意度 98.54%，同比上升 0.24 百分点；信用卡呼入客户满意度 98.56%，同比上升 0.04 个百分点。

## 5.3 提高数智化水平

### 5.3.1 建设智能服务体系

本行以用户视角布局智能化服务，打造全链路服务智能化解决方案，改变服务流程中对人工服务环节的重度依赖，形成“机器人+人工”结合的智能服务体系，为用户提供个性化服务体验，实现智能服务的高效赋能。

#### 智能化网点

2023 年度，本行在北京、杭州、南京打造 3 家智能化网点，引入嵌入式移动智慧柜台、借记卡和 Ukey 交付机器人、数字人屏、透明屏等智能设备，凸显“应客而动”服务理念，全方位提升客户到访体验，推动网点向智能化、数字化、移动化转型升级。

#### 智能线上服务

本行手机银行 APP 持续提升智能客服“AI 管家”服务能力。2023 年度进一步拓展服务场景，增加 2 个任务型对话；增加个性化知识推荐、问候语、常用功能，精准知识推送能力大幅提升，页面展示更加友好，为客户带来更有温度的线上服务。

信用卡动卡空间 APP 持续优化升级“服务大厅”智能服务能力，布局 51 个服务入口，在用户高频使用的页面和场景中，快速提供精准服务。引入智能机器人多轮对话技术，上线 7 大热门业务场景，实现用户业务需求免页面跳转的一站式解决方案。

### 智能语音服务

本行持续发挥 AI 语音服务优势，与人工渠道相结合，已实现“AI+远程人工”“AI+理财经理”的人机协同触客模式。2023 年度，“智能外呼”服务次数突破 1.4 亿次，同比提升 83.57%。

### 人工智能应用

2023 年度，本行打造 3D 超写实数字人“小信”IP，推出数字人财富顾问功能。数字人“小信”能够陪伴客户投资旅程，为客户提供“投前财富规划、投中产品选择、投后诊断优化”的全流程智能化顾问服务，持续提升客户财富信任感和获得感。数字人“小信”自 7 月正式面客以来累计完成 88.3 万通交互咨询。

百信银行打造数字营业厅“零度空间”	案例
<p>“零度空间”是本行附属机构百信银行打造的行业首个由 AI 驱动的 3D 数字营业厅。通过构建“更有趣”的 3D 数字空间、打造“更好玩”的内容互动社区、营造“更愉悦”的金融体验三大产品亮点，革新了传统银行的服务交互模式，让更多用户享受到更极致的交互体验和更智能的金融生活服务。据不完全统计，数字营业厅试营业首月，百信银行 APP 活跃度提升 20%，用户平均登录时长超过 15 分钟。在人民网主办的 2023 普惠金融优秀案例评选中，百信银行数字营业厅“零度空间”凭借数智化创新成果获评“创新模式奖”。</p>	

### 5.3.2 丰富产品货架

本行深入洞察客户需求，积极开展产品和服务创新，与时俱进丰富零售产品矩阵。

理财业务方面：2023 年度，本行首度推出“温暖童行”系列慈善理财产品，与投资者约定将部分投资本金与收益捐赠至指定慈善公益项目。通过“慈善+金融”新模式的有益尝试，满足客户多元化财富管理需求，同时进一步助力金融向善。2023

年度，本行累计上线销售 4 期慈善理财产品，募集总规模超 50 亿元；其中 2023 年 9 月 20 日代销的慈善理财产品“安盈象固收稳利温暖童行一年封闭式 3 号”，作为中信财富委资产管理工作室首只“中信创品”，发售两日即达到 20 亿的募集规模上限。

保险业务方面：本行不断丰富代销产品供给方式，2023 年上线销售互联网保险。本行积极响应个人养老第三支柱业务发展政策要求，积极为客户配置专属商业养老产品及商业养老保险产品。

### 5.3.3 优化线上渠道

2023 年度，本行升级手机银行 APP 至 10.0 版本。APP 10.0 围绕人生财富规划理念升级，通过提供陪伴式服务和高效数字化体验，致力于成为客户奔富路上的“资产配置专家”：基于全生命周期财务规划提出的“三分四步”法，帮助客户找到最适合自己的、清晰明确的资产配置方案；“幸福+”养老账本 2.0 优化了资金展示和养老规划，推荐更加适配的养老产品，帮助客户解锁幸福养老新可能；智能的数字人财富顾问“小信”可以与客户实时交流，提供市场观点、行情解析、资产配置建议等内容，根据客户投资偏好进行智能化产品推荐，帮助客户作出投资决策。

APP 10.0 还对一级栏目及核心基础场景进行了全新改版，升级了服务场景和功能。服务场景方面，APP 10.0 将“借钱”频道全新升级为首屏一级主频道；为了满足客户装修、旅游、租房、购物等多元化消费场景，推出多梯度的信贷额度，让客户能够快速选择适合自己的信贷方案。服务功能方面，APP 10.0 基于大数据算法打造极致客户体验，根据客户个性化需求制定导航推荐；提供资金全景视图，整合账户管理与查询功能，降低用户操作难度；交易明细中提供收支分析功能，帮助客户进行有效的财富管理。

## 5.4 保障客户权益

本行牢牢把握“以人民为中心”的发展思想，坚持金融为民，客户至上，严格落实监管相关要求，不断提升消费者权益保护工作质效，致力于为消费者提供有温度的金融服务。报告期内本行在中国人民银行 2022 年消费者权益保护评估中获评

A 级。

### 消保制度及管理体系

本行严格落实监管新规要求，夯实消保制度管理体系。2023 年度，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等外部规章制度要求，全面修订本行消保工作管理办法、消费者金融信息保护管理办法、消保审核管理办法、消保委议事规则、消费投诉快速赔付管理办法五项制度，并督导分行完善属地实施细则制定，有效完善了本行“1+14+2”<sup>12</sup>的消保制度管理体系，全面筑牢消保工作管理基础。

本行建立了由董事会、监事会、高级管理层各司其职的消保工作管理体系。

<p><b>董监事会层</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事会对本行消费者权益保护工作负有最终责任，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导；监事会对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作的履职情况进行监督；董事会消费者权益保护委员会对董事会负责，承担对高级管理层及消保部门的指导、监督及考核职能。</li> <li>• 2023 年度，董事会及董事会消保委分别听取了《2022 年消费者权益保护工作总结及 2023 年消费者权益工作计划》《2023 年上半年消费者权益保护工作情况》等专项汇报，审议了《董事会消费者权益保护委员会 2023 年工作计划》。</li> </ul>
<p><b>高级管理层</b></p>	<p>高级管理层下设消费者权益保护工作委员会，作为全行消费者权益保护工作的领导机构，负责确保消费者权益保护战略目标和政策有效执行。</p>
<p><b>工作层</b></p>	<p>总行零售金融部（消费者权益保护办公室）为全行消费者权益保护工作的牵头管理部门，在其下设消费者权益保护处，专司消保管理工作。分行依照总行架构成立分行消费者权益保护工作委员会，落实各分行、各条线在消保管理中的主体责任。</p>

<sup>12</sup> “1+14+2” 包括 1 项基本制度、14 项专项制度和 2 项议事规则。



## 消保培训

本行制定了《中信银行 2023 年度金融消费者权益保护员工培训计划》，组织开展了多层次的消保培训，覆盖全体员工，通过线上线下相结合的方式，在各业务条线和各层级人员中充分宣贯消费者权益保护意识，规范业务行为。全年培训覆盖全行近 9 万人次。

线上培训：2023 年度，本行面向**全体员工**开展了“全员学消保”培训考试活动，由消保领域专家授课，涵盖《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《个人信息保护专题培训》《消费者权益保护监管政策解读》等内容，全行约 5.8 万人参训并通过考试。

线下培训：本行组织**中高级管理人员和总行消保岗位工作人员**开展《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的学习培训，确保监管政策有效落地；组织**分行消保部门负责人及消保岗位工作人员**开展专项培训并举办系列“聚合力 促消保”分行消保工作提升培训会，培训内容包括《商业银行消费者权益保护现状及实践》《消费者权益保护之销售适当性与营销规范性管理》《个人信息保护要求及银行实践》及《消保审核要点解读》等内容；组织**全行一线人员**开展消保服务能力提升相关培训。

## 消保专项审计

本行制定《中信银行消费者权益保护审计管理办法》，每年面向全行开展消保审计工作，审计内容涵盖消保体制机制建设及运行情况、操作与服务全流程管理及投诉纠纷化解等方面，重点关注消保审核、信息披露、适当性原则、个人信息保护、适老化改造、销售流程合规性及涉众风险管控等内容，对于审计发现问题及时推送相关被审计机构进行整改。2023 年度本行滚动开展消保审计，审计对象覆盖总行 25 个部门及 20 家分行。本行未在 2023 年消保专项审计中发现可能或已经严重侵害消费者权益的重大缺陷。

### 5.4.1 产品服务审查

本行致力于构建完善的产品服务审查机制，通过搭建涵盖董事会及管理层的审查管治架构，制定相关制度规范，开展产品风险评估及审查，严格规范产品面市前



的审查要求，维护消费者合法权益。

本行董事会负责制定产品创新发展战略及与之相适应的风险管理政策，监督相关战略与政策的执行情况。本行将产品创新相关风险管理纳入全行风险管理体系，与其他传统业务风险一并统一管理。董事会消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务消保审查相关工作，持续关注消费者权益保护相关风险；董事会风险管理委员会履行其全面风险管理相关职责，关注产品与服务创新风控情况。

2023 年度，董事会消费者权益保护委员会积极履行产品及服务审查监督职责，听取了 2022 年消费者权益保护工作总结及 2023 年消费者权益工作计划、2023 年上半年消费者权益保护工作情况的汇报。本行 2023 年消保审查量 20,060 笔，同比增长 84.83%；审查意见提出量 6,224 笔，审查意见采纳率 100%。董事会风险管理委员会听取《关于 2022 年全行创新工作情况的汇报》，全面了解 2022 年全行产品创新完成情况、产品创新管理主要举措及产品创新风险管控情况。

本行高级管理层下设创新管理委员会，负责执行董事会、监事会关于全行创新相关决议，统筹管理全行创新项目，对创新项目执行情况进行监督。

## 5.4.2 产品营销规范

### 公平营销政策

本行严格遵守《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等相关要求，结合本行实际制定了《中信银行金融营销宣传工作管理办法》，按照“依法合规、审核为先、权责一致、分级管理、条线负责”的原则，规范化、系统化及专业化开展金融营销宣传管理工作，切实保护金融消费者合法权益。

2023 年度，本行持续完善合规销售管理的顶层制度框架，更新了《中信银行财富渠道理财产品管理办法》《中信银行个人理财产品销售管理办法》《中信银行代销资产管理产品准入及上线管理办法》等十余项制度，进一步规范营销活动，防范虚假夸大推介，帮助客户充分认识产品风险并作出合理决策。

更多关于公平营销相关的政策规定，请见本行官网(<http://www.citicbank.com/>) ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

### 监督机制

本行董事会消费者权益保护委员会负责监督涵盖公平营销在内的消保工作开展情况，高级管理层下设的消费者权益保护工作委员会督导相关部门开展营销工作，确保营销活动的公正合规。执行层面，本行产品、客户和渠道部门承担金融营销宣传工作的首要责任，负责管理本条线的金融营销宣传工作；零售金融部（消费者权益保护办公室）负责金融营销宣传中与消保相关的审查监督；合规部对各部门金融营销宣传行为监测、整改问责进行尽职监督管理评价，对金融营销宣传相关制度办法进行合规性审核；审计部将金融营销宣传管理纳入审计监督范围。

### 公平营销专项培训

本行要求各分支机构每季度至少组织开展 1 次消保专题培训，内容涵盖金融营销宣传、产品和服务销售规范等内容，并将培训成效纳入绩效考核范畴。通过考核约束，不断提升培训质效，有效强化员工公平营销意识和能力。

#### 5.4.3 贷款变更管理

本行根据客户实际需求，由客户提供相应的申请材料后，本行对符合要求的贷款要素或与贷款相关的信息进行变更。针对不同的贷款要素以及贷后变更事项的风险程度，本行明确了不同变更审批流程。为提升客户体验、保障客户权益，本行贷后变更渠道可分为“线上自助贷后变更”和“线下审批贷后变更”两类。贷后客户可在手机银行自助渠道发起申请，系统自动审批生效，也可通过线下申请，审批通过后变更生效。

目前，本行个贷全部产品均允许客户进行提前还款。根据还款渠道不同，提前还款分为线上还款及线下还款；根据提前还款方式不同，提前还款分为实时提前还款及预约提前还款，具体提前还款方式由产品属性、借款合同约定、当地监管要求等因素综合确定。

#### 5.4.4 债务催收机制

本行根据监管要求及业务开展需要，制定了《中信银行个人贷款回收管理办法》《中信银行个人贷款回收操作细则》《中信银行个人贷款委外催收机构管理办法》《中信银行信用卡中心催收业务管理办法》等制度，合法合规开展催收工作。本行建立了完整的催收业务管理体系，从催收策略管理、催收作业规范、合作机构管理、品质管理等方面，制定了完备的业务管理流程和督导管理机制，有效保障消费者合法权益，推动催收业务健康稳定发展。

##### 适用范围

本行债务催收政策适用于本行及附属机构全体员工，包含住房按揭贷款、房屋抵押贷款、信用贷款等各类零售类贷款业务和产品。

##### 工作机制

本行对即将到期、临近还款的贷款在还款日前根据客户及产品的不同情况，提供短信、电话等提醒还款服务。

个人贷款催收工作以多维度、标准化的体系为基础，综合运用各类方式开展多元化催收。催收形式包括自主催收、委外催收两种，按催收方式可分为短信催收、AI 语音催收、电话催收、信函催收、实地催收等。逾期初期以短信、AI 语音、电话催收为主，一段时间后仍未归还的根据情况开展自主或委外催收。

消费者权益保护是本行催收业务的先决条件。本行坚决抵制暴力催收，严禁对与贷款无关的第三人进行催收，并要求催收工作在合理时间进行，不影响客户正常学习、工作、生活；催收过程中文明作业，尊重当事人的合法权利，不得侮辱、恐吓、威胁、欺骗当事人。

##### 委外机构管理

本行强化委外催收机构管理工作，明确委外催收的工作要求和操作规范，定期对委外催收机构进行督导检查。对委外催收机构建立常态化监测考核机制，对于合作的委外催收机构每季度进行综合考评；联合信息技术部门每年对已选聘并实际开展业务的委外催收机构至少开展 1 次现场监督检查，检查内容涵盖委外催收机构的

内控制度、员工管理、投诉管理和消费者权益保护、数据安全等方面。

### 催收培训机制

本行对全体贷后从业人员定期开展培训工作，通过线上、线下等方式覆盖制度政策、系统应用、消费者权益保护、反洗钱等多个方面。2023 年共计开展 5 次培训。同时，报告期内本行对委外催收机构开展了操作系统使用规范、信息安全管理要点等培训。

更多关于本行个人债务催收的政策规定，请见本行官网 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

### 5.4.5 客户投诉管理

本行董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，对消费者权益保护工作负有最终责任。董事会消费者权益保护委员会根据监管要求和市场变化，结合消费者权益保护工作开展情况，指导和督促消费者投诉管理相关工作，对高级管理层和消保专职部门投诉管理工作的全面性、及时性、有效性进行监督，定期召开消费者权益保护委员会会议，审议包括投诉管理在内的相关工作报告，并对投诉处理相关事项进行问询，要求投诉量处于高位的分支机构开展实质性原因分析，并关注后续整改落实情况。

为进一步加强多元纠纷调解机制建设，本行鼓励被投诉单位在合规前提下积极使用快速赔付机制化解投诉，提高客户投诉处理效率。2023 年度，本行修订了《中信银行金融消费投诉快速赔付管理办法》，与《中信银行消费者投诉管理办法》《中信银行金融消费投诉多元化解管理办法》《中信银行客户服务工单管理办法》《中信银行信用卡中心消费者投诉管理办法》等共同构成本行客户投诉专项制度体系。

### 投诉渠道及处理流程

中信银行客户投诉渠道		
客户投诉电话： 95558 信用卡投诉电话： 40088-95558	信用卡投诉受理邮箱： 8009995558@citicbank.com	信用卡信函投诉地址： 深圳市福田区福华一路 121 号中信银行大厦/518029

## 中信银行客户投诉渠道公示地点及公示内容

### 线下营业渠道

全部网点在营业厅醒目位置公示客户投诉电话、投诉流程等信息，并在营业厅合适位置放置统一的客户意见簿。

### 线上营业渠道

在中信银行 APP 中公布客户投诉电话和投诉处理流程信息，在动卡空间 APP 中公布信用卡投诉电话、电子邮箱和通讯地址信息。

### 官方网站

本行官网显著位置公布客户投诉电话、信用卡投诉电话、投诉流程等信息；本行信用卡官网（<https://creditcard.ecitic.com>）醒目位置公布信用卡投诉电话、电子邮箱、投诉处理流程等信息。

### 电话服务热线

95558 客户服务热线和 4008895558 信用卡服务热线在语音提示以及菜单中公示投诉受理提示信息。信用卡服务热线中“投诉及建议”按键已前置至 IVR 首层。

### 产品和服务合约

提供客户投诉电话或者其他投诉受理途径信息。

本行客户服务中心是处理客户投诉的重要渠道之一，接到客户反馈问题后，客户服务中心在权限范围内优先进行解释安抚，竭力为客户解决问题；对于无法直接解决的问题，按照工单管理办法要求，准确详细记录并形成工单，秉承首问责任制原则，将工单流转至总行相关部门或分行处理，并根据客户反映内容的复杂性、紧急程度及客户对处理时效的要求，按特急、紧急、一般三个级别分别在 1-3 个工作日内处理。本行所有工单按照“受理-处理-结案”的流程进行全流程闭环管理，保证工单处理的完整性与连贯性，确保客户投诉问题得到及时妥善解决。

更多关于客户投诉的处理流程，请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）ESG 专区“信息披露-规章制度”。

### 对投诉处理的监督

为确保客户投诉问题得到及时妥善处理，本行智能工单系统配备系统自动告警功能，从工单受理后实现全流程闭环管理，分不同时间周期进行系统告警短信提示，及时通知工单处理人及上级机构责任人，有效保证消费者投诉问题得到妥善处理。

同时本行客户服务中心建立了内部检查机制，对于工单是否符合结案标准及客户回访电话质量进行质检监控，确保客户问题得到及时跟进处理，不断提升客户服务质量。

## 投诉处理绩效

2023 年度，本行全渠道受理客户投诉共计 267,424 笔<sup>13</sup>，同比下降 16.99%。其中，监管渠道转办（包含国家金融监督管理总局、中国人民银行及其他外部机构）投诉 23,305 笔，同比下降 2.33%；电话渠道受理投诉 243,916 笔，同比下降 18.08%；行内其他渠道受理投诉 203 笔，同比下降 63.29%。投诉主要类别为信用卡、借记卡账户管理、个人贷款等，占比分别为 63.74%、13.84%、10.08%；从地区分布来看，主要集中在广东<sup>14</sup>、江苏、北京等区域，占比分别为 74.15%、2.89%、2.29%。

## 5.5 守护客户安全

本行始终将客户安全置于运营管理的重要地位，落实网点安全运营，加强产品合规审核，实施多项反诈防范措施，织密数据安全和隐私保护网络，成为让消费者放心的银行。本行充分识别线上线下业务中的各种安全风险，通过物理防控、技术防控、人为防控等手段，保障客户人身安全、资金安全、产品安全、数据及隐私安全。

### 5.5.1 人身安全

本行致力于为客户提供安全舒适的营业场所，制定了《中信银行营业办公场所安全防范设施建设管理规范》《中信银行安全保卫工作验收规范》等安全保卫管理制度，规范各网点的安全运营，并在日常管理中定期开展安全检查及风险隐患排查。

- 全部营业场所均取得了消防部门检查核发的消防合格手续，按照国家和行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验和维修，有效防范消防风险。

<sup>13</sup> 剔除重复投诉、账户管控类投诉数据。

<sup>14</sup> 因本行信用卡中心设在深圳，故将信用卡业务投诉放入广东地区进行统计。

- 全部营业网点(包括自助银行)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,实施 24 小时远程监控。定期开展现场、非现场巡查,一旦发现可疑人员、可疑设备或可疑情况,监控中心立即通知就近巡查人员赶往现场,同时向 110 接警中心报警。
- 全部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;配备了反恐防暴防护用具,用于突发事件的防卫。全部营业场所配备有专职安保人员,建立了针对客户人身伤害事件、寻衅滋事事件等各类突发事件的应急预案,并在日常管理中注重对应急预案的演练。

### 5.5.2 资金安全

本行践行“金融为民”理念,持续构建电信诈骗防范体系,制定《中信银行零售银行业务反电信网络诈骗管理办法》,实现反欺诈工作的流程化、标准化。大力研发升级风控技术,持续提升电信网络诈骗数字化防范能力,构建中信电信诈骗防范体系-“哨兵”智能反欺诈系统。同时,本行强化警银协同,加大与公安、通信等部门协作配合,筑牢金融反诈安全防线。

2023 年度,我们不断健全“哨兵”零售反欺诈风控体系,打造人机结合的交互式风控能力,建立常态化涉案态势监测机制。各地分行按照属地监管要求、风险态势制定差异化的账户分级管理标准,提升数字化、智能化、精准化风险防控水平。2023 年度累计劝阻被骗客户 1,193 名,保护资金 1.36 亿元,累计查控可疑账户 8.50 万户,拦截资金 15.60 亿元;同时,深化警银联防协作,协助全国公安机关累计布控潜在受害人 123.12 万人次,保护资金 12.35 亿元。

我们还在手机银行 APP 建立了“哨兵反诈”宣教专区,针对常见诈骗手法开展常态化宣教工作,在人民网、新华网等主流媒体开展重点专题宣传,极大提升了民众尤其是老年群体的防骗意识和识骗能力,中信“哨兵”安全形象深入人心。中信“哨兵”反诈案例入选国家金融监督管理总局 2023 年度消费者权益保护典型案例,获评公安部刑侦局、中国银联颁发的“银安委先进单位”奖。



### 无锡分行警银联动宣贯“全民反诈”

### 案例

2023 年 8 月，本行无锡分行携手无锡市公安局滨湖分局在湖滨商业街共同开展“警银联动，反诈一‘夏’”公益直播。活动利用弹幕互动、幸运抽奖、有奖竞猜等方式，吸引广大群众积极参与。直播过程中，滨湖分局警官深入浅出地分析了“冒充公检法”“冒充电商客服”“刷单返利”等 10 多类典型电信诈骗案件的手法、特点、作案途径；特邀嘉宾向观众讲解了“断卡行动”以及如何守护个人征信等内容。本次直播现场互动群众超 100 人，累计 3,600 多名观众在线收看，收获 2 万多次点赞、1 万多条互动评论，营造了“全民反诈”的浓厚宣传氛围，有效提升了广大群众的反诈意识。

此外，本行发挥金融专长和信息技术优势，创新产品和服务形式，在产品设计和系统构建阶段纳入预防资金风险的考量因素，从源头守护资金安全，精准服务农民工等特殊群体，保障消费者的合法权益。

### 北京分行为“农薪通”产品进行适应性改造

### 案例

为保障农民工群体资金安全，本行开发“农薪通”产品专门支持农民工工资代发。2023 年度，本行北京分行进一步对内部监管报送系统、工资代发系统进行了适应性改造，实现了总包单位农民工工资“统管统发”“监管支付”“线上代发”，在保障农民工工资代发安全性的同时，提高了资金支付的实时性和便利性，还实现了交易数据的监管报送。2023 年度，北京分行共开立专用账户 277 个，代发农民工工资规模达 13.28 亿元。

## 5.5.3 产品安全

本行严格落实监管的各项制度要求，持续做好产品选品、销售组织和业务管理工作，切实保护消费者合法权益，控制销售风险。

**产品准入环节：**本行制定了定量和定性的筛选标准，严控产品风险。针对理财产品建立量化积分评价机制作为准入管理依据，对理财公司及理财产品进行综合评价考察。针对基金经理实施量化打分，筛选风险可控、表现优异的基金作为上线、定制的对象。

**合规销售环节：**本行强化销售过程管理，严格按照客户风评等级推荐相匹配的

产品。在销售过程中，本行各级销售机构及销售人员在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；同时充分披露理财产品的风险，使用通俗易懂的语言，配以必要的示例，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。

售后陪伴环节：本行建立产品品控监测机制，对新发建仓、运作过半、临期开放产品进行跟踪监测，做好产品全生命周期管理。在产品开放期来临时，生成专属售后承接方案，无缝承接客户资金，为客户提升投资效率。本行聚焦线上交互体验优化，及时揭示市场与产品变化情况，客户可根据需要阅读市场解读报告、重要产品运作报告，保证客户的知情权。本行持续优化双录及可回溯系统，提升双录质量、稳定性及传输速度，加大消费者保护力度。

#### 5.5.4 信息安全

本行高度重视信息安全管理与客户个人隐私保护工作，遵守并积极落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《个人金融信息保护技术规范》等国家法律法规和金融行业标准。报告期内，本行信息系统整体运行平稳，未发生重大信息系统生产、网络安全、信息安全或隐私泄露事件。

#### 治理架构

本行搭建了自上而下的数据安全和隐私保护治理架构，董事会负责将信息安全相关内容纳入到全行公司治理、企业文化建设和经营发展战略之中，监督、评价信息安全管理工作的全面性、及时性、有效性以及管理层相关履职情况。高级管理层负责审定信息安全管理目标及策略，从全局指导全行信息安全管理。2023 年度本行董事会审议了《中信银行 2022 年度信息科技风险管理报告》《修订〈中信银行股份有限公司信息科技风险管理办法〉》《重检修订“十四五”信息科技规划》《中信银行 2022 年度信息科技监管评级及整改情况》等重要信息科技风险相关事项。

本行高级管理层下设信息技术委员会，主要职责包括审议本行信息化建设规划和年度信息化工作计划，审议本行信息科技风险政策，协调解决重大信息科技风险和信息安全事项，监控信息科技投资等。2023 年度，信息技术委员会针对《2022 年

度信息安全管理工作报告》《中信银行 2022 年度信息科技监管评级及整改情况》等重要信息安全工作事项进行了现场审议。

### 制度建设

本行已建立较为完善的客户信息保护管理制度，制定并发布《中信银行信息安全管理办法》《中信银行数据安全管理办法》《中信银行客户信息保护管理办法》《中信银行消费者金融信息保护管理办法》等制度规范，明确了个人信息及数据生命周期各环节（收集、传输、使用、存储、删除和销毁等）安全保护管理要求，适用于总行及各分支机构，涵盖本行通过提供金融产品和服务等渠道获取、加工和保存的个人及公司客户信息。本行以保障客户权益和尊重客户意愿为前提，规范了客户信息收集和使用过程中数据加密、最小授权、匿名化处理等管控措施。

更多关于隐私与数据安全相关政策规定，请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

### 保障举措

本行建立了较完善的客户信息安全保护管理机制，从数据资源侧、数据用户侧、数据传输环节等方面提升客户信息与数据全生命周期安全防护能力。报告期内，本行对齐监管新规，结合内生安全需求，完善数据安全管理制度、深化客户数据分级管理、夯实信息安全建设，保障内部数据安全和客户合法权益。

<p><b>数据分类分级</b></p>	<p>基于客户信息与数据的敏感性划分安全级别，加强对高敏感数据的保护；重检数据安全整体框架，优化形成数据分类分级标准和差异化管理要求，提升数据安全精细化管控能力。</p>
<p><b>数据权限管控</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行内部严格按照“最小范围”的原则限制用户能够使用的数据范围或能够接触的数据存放介质；规范用户权限审批流程，根据“工作必须”原则授予数据访问权限；建立账户管理与回收机制，防范数据超期使用风险。</li> <li>• 本行持续细化数据流转管理要求，非经客户个人单独同意或法律、行政法规另有规定的情况，本行客户个人信息原则上不向第三方共享或转让。</li> </ul>

<p><b>安全监控和防御</b></p>	<p>本行建立了体系化、常态化网络安全纵深防御体系和平台化、智能化的安全运营体系，保障本行互联网应用与客户数据安全，防控网络安全风险，措施包括且不限于：通过安全管控覆盖终端、主机、网络、数据等领域，实现对各类异常行为、外部攻击的实时发现和处置；通过安全监测实现涉及本行的仿冒 APP、钓鱼网站及敏感信息实时监控。</p>
<p><b>事件预警与响应</b></p>	<p>本行建立了较完备的事件预警和响应工作机制，用于防范数据与个人信息安全风险。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立了应急预案及事件报告流程。2023 年度，本行新增修订应急预案 1,300 余册，包含应用、网络、机房、安全等多个方面。</li> <li>制定覆盖典型网络安全威胁场景的演练计划。2023 年度，本行共开展 90 余次基础设施、网络安全等重要场景桌面演练，实现了对全辖典型网络安全威胁场景的基本覆盖，提升了本行紧急场景应对能力与安全防御能力。</li> </ul>

### 信息安全外部认证

2023 年度，本行手机银行 APP 顺利通过中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心（CCRC）的“移动互联网程序（APP）安全认证”，在 2023 北京国际金融安全论坛暨金融科技标准认证生态大会中获评“移动金融客户端年度最佳安全管理示范单位”称号，标志着本行在金融 APP 个人信息保护方面达到行业较好水准。

本行信用卡业务通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证，认证业务范围包含征信发卡、授权、账务账单、催收调扣以及系统开发、系统运行和信息科技规划方面。2023 年度开展 ISO 27001 持续认证，审核结果表明整体体系运转良好。

### 信息安全培训及宣贯

本行十分重视信息安全教育培训，不断加强专业技术人员能力建设和全体员工隐私安全意识培养，深化全员对数据管理流程规范的了解和实践。2023 年度，本行持续开展形式多样的信息安全培训宣教活动。针对科技条线专业人员，组织了 5 次

合规警示教育培训和 3 次信息安全专题培训，覆盖网络安全、客户信息保护，以及 CISSP、CISA、ISO 27001 等专业安全技术相关内容，提高专业人员安全工作技能。

**面向全体员工**，通过案例宣传、网络课程等形式，开展安全意识教育 9 次，内容涉及数据安全与隐私保护管理工作要求、具体流程等，不断提升员工安全防范能力。

此外，本行积极向社会公众宣导普及网络安全知识，开展 2023 年“网络安全宣传周”主题宣传活动，累计举办线上、线下活动 474 次，组织网络安全知识培训和技能竞赛活动 149 次，发放宣传材料 6.3 万份，宣传活动覆盖人数 11.9 万人，有效帮助社会公众提高防范网络诈骗、保护个人金融信息的安全意识。

### 信息安全审计

本行注重对客户信息和隐私安全的保护，每年度开展一次信息安全审计工作。2023 年度在信息科技专项审计、科技运营中心专项审计等多个审计项目中深度融入客户信息和隐私安全管理相关内容，审计中重点关注客户信息收集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期各环节的安全防护情况，并对身份及访问权限管理、通信安全、物理与环境安全、外部人员安全等信息安全管理环节执行针对性审计程序。经审计，本行 2023 年度未发现可能或已经造成客户信息批量泄露的重大缺陷。

本行子公司信银理财每年聘请外部第三方机构对公司理财业务开展外部审计，并将信息安全和信息系统纳入审计关注范围，包括信息系统建设、业务连续性管理、系统权限管理和数据安全等方面内容。经外部第三方机构审计，未发现信银理财 2022 年度在信息安全和系统方面存在内部控制缺陷，2023 年度审计报告尚在出具中。

## 第六章 关爱员工 携手共同成长



### 6.1 人才队伍建设

本行牢固树立人才是第一资源的理念，大力弘扬“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”的中信银行人才观，深入推进《中信银行“十四五”人才发展规划》，持续优化人才队伍结构，不断提升人才队伍质量，为全行高质量发展提供强有力的人才保障和智力支持。

#### 6.1.1 平等多元雇佣

本行招聘工作紧紧围绕全行发展战略，根据经营发展目标，实施以价值为核心，数量、质量、结构、效能统筹一体的人才配置机制，遵循“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的原则，通过校园招聘、社会招聘等方式全方位引进优秀人才，通过招聘系统对简历投递量、招聘人员信息等数据进行分析，建立并持续更新内部人才市场与人才库，定期追踪候选人才。通过人力资源系统监测员工流失率，关注并分析重要岗位人员离职情况，开展离职访谈并采取改进对策。

本行制定《中信银行员工招聘管理办法》，明确规定本行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），不得招聘国家规定不可招用的人员（包括但不限于童工）。在实际招聘工作中，本行严格执行相关规定，不因应聘者的性别、民族、宗教信仰而区别对待，严禁雇佣童工及其他违规用工行为，如发现，将依据《中信银行员工违规行为处理办法》视违规情节进行处理。报告期内，本行严格按照招聘管理规定依法依规开展招聘工作，未发现有雇佣童工或强制劳动情况。截至 2023 年末，本行（含子公司）男女比例为 45.78%及 54.22%，少数民族占比 4.79%。

#### 6.1.2 优化薪酬激励

本行致力于为员工提供有竞争力的薪酬和福利待遇，激发人才动力，不断完善

薪酬福利体系，与员工共享发展成果。

本行薪酬制度遵循同工同酬原则，充分保障不同性别、民族、党派的员工在薪酬、福利等方面获得平等待遇，制定《中信银行员工薪酬福利工作指引》等薪酬制度，进一步规范完善员工薪酬福利分配。

本行坚持以岗位价值、业绩贡献和能力展现为核心的薪酬理念，持续完善内部收入分配结构，加大薪酬资源向一线员工、基层员工倾斜。本行员工薪酬由基本薪酬和绩效薪酬构成，其中基本薪酬由员工岗位职责和履职能力等确定，绩效薪酬与本行的整体经营效益、员工个人绩效完成情况和履职能力等挂钩。

绩效考核方面，本行组织全体干部员工每年开展一次年度绩效考核，围绕政治素质、业绩贡献、专业能力、履职作风、廉洁自律等方面对干部员工进行综合评价。所在单位根据实际情况，自行组织开展半年度、季度等考核。本行不断强化绩效评估过程管理，优化绩效辅导反馈流程，要求直线经理及时向员工反馈考核结果，帮助员工分析成绩与差距，指导员工提升与改进工作，充分发挥绩效辅导与反馈的积极作用，持续深化全流程绩效管理。

员工福利方面，本行为全体正式员工提供的福利包含社会保险、住房公积金、企业年金、补充医疗保险。2023 年度，本行持续投入资源加大对员工的关爱，优化员工福利保障。

**养老保障：**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计划。

**医疗保障：**本行建立了多方位的医疗保障体系。除基本医疗保险外，根据《中信银行员工补充医疗保险管理办法》，本行为试用期满的合同制员工投保补充医疗保险，保障内容主要包括员工在国内定点医疗机构发生的门急诊、住院以及重疾和意外伤害等保险项目。

**生育保障：**本行员工在产假期间享受生育津贴待遇。依据《中信银行员工考勤管理办法》，在制度上对女员工的产假、产检假、哺乳假、育儿假等假期给予保障。



## 6.2 增进员工福祉

### 6.2.1 重视身心健康

**我们全力为员工创造安全的工作环境。**根据监管机构关于安全工作相关要求，深入开展安全隐患排查整治工作，组织全行第八轮安全评估检查自查。修订完善安全委员会管理、安全保卫外包管理、安全保卫值班等工作制度，推进网格化安全管理、安全飞行检查、消防安全管理等创新工作，组织“安全生产月”“消防安全月”、保安技能比试等专题活动，定期开展消防应急演练，多措并举保障安全稳定运营。2023 年度，本行未发生任何安全责任事故和案件。

**我们保障员工休息的权利。**《中信银行员工考勤管理办法》《中信银行劳动合同书》中明确规定员工有享受假期的权利，明确规定工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容，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。

**我们重视员工身体健康。**及时推进员工体检，保障员工有良好的工作状态。2023 年度，本行自愿参加身体健康检查的员工约 5.29 万人次。为帮助员工了解自身的身体健康状态、掌握科学的健康管理知识，我们邀请专家为员工解读体检报告，并提供专业的指导建议。我们倡导“全面健康”的理念，定期举办全行性健步月活动、职工趣味运动会以及乒乓球、羽毛球等大型文体比赛等，激发员工运动热情，提高员工身体素质。

**我们持续为员工提供心理关怀。**本行重视员工心理健康管理，通过定期发送心理关爱小贴士、推送心理健康知识、分享心理专题讲座等方式开展日常心理建设，为员工心理赋能。员工可通过 7\*24 小时电话咨询、即时倾诉等专业渠道获得心理疏导，及时解决个人和家属心理困扰。2023 年度，本行附属机构百信银行开展“员工心灵关爱项目（EAP）”，通过线上平台、驻场咨询、身心健康快报、心理关爱微课等多样化的形式，广泛帮助员工解决生活和工作中的困扰，向员工提供系统、长期的心理健康支持。

## 6.2.2 丰富员工关怀

本行工会持续开展员工关爱与帮扶工作，增强员工幸福感、归属感。2023 年度，为提高服务员工水平，健全员工关怀体系，工会印发《中信银行员工关爱体系实施方案》，出台 50 条员工关爱举措；积极做好“婚、育、病、困、退、丧”等常规慰问，全年慰问职工约 5.5 万人，慰问金额约 2,300 万元；慰问全行困难职工、扶贫干部、困难劳模和因公牺牲家属等 346 名，慰问金额 224.3 万元。组织传统节日线上答题活动，为职工营造温暖祥和的节日氛围；举办中高考政策解析讲座，邀请名师为 1,000 余名职工子女升学问题进行答疑解惑；举办青年联谊活动，为本行青年职工搭建婚恋交友平台。

本行尤其注重对女性员工的关爱和权益保障，2023 年修订《中信银行女职工权益保护专项集体合同》，合同新增女职工预防和制止职场暴力和性骚扰、工伤女职工援助及心理干预、女职工关爱保护设施、女职工心理健康干预、女职工紧急休假、定期为女职工发放卫生费、更年期保护、妇女节享受半天休假待遇等条款。以上制度的完善更加全面保护了女职工的合法权益和特殊权益，有利于进一步调动女职工积极性，更好地发挥女职工在本行发展中的重要作用。

## 6.2.3 畅通员工反馈

本行重视民主管理，不断完善民主沟通机制，持续推进员工参与民主建设；开放员工沟通和反馈通道，深入了解员工需求，将员工心声作为优化内部运营流程的重要依据。

### 职工代表大会

本行高度重视维护职工群众的民主权利，建立了覆盖总行、分行及子公司的职工代表大会制度，制定出台《中信银行职工代表大会实施办法》，健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度。

2023 年度，本行召开了二届三次职工代表大会。会前，工会组织全行职工代表列席四个季度全行经营情况分析会，听取本行经营形势分析报告，充分行使职工代表的知情权、参与权、表达权、监督权。本次职工代表大会以民主投票的方式补选

职代会主席团成员、专门委员会成员以及职工代表，审议涉及全行改革发展和职工切身利益的制度办法 10 余个，征集并答复代表提案 120 件，立案解决率 74.5%，职工代表在民主管理、民主决策、民主监督中的重要作用得到了充分发挥。

### 开放员工沟通渠道

本行为员工反映问题、提出意见建议提供了多种渠道，包括行长信箱、部门总经理信箱、内联网“工作联系”专栏及“爱发声”平台等。其中全体员工均可直接向行长信箱发送邮件，本行管理层十分重视行长信箱中的内容，已将信箱中部分意见建议纳入重点督办事项进行落实。

本行建言献策平台 - “爱发声”平台自 2022 年 6 月上线以来，累计访问量达 140 万人次，受理基层问题和建议 1 万余条，对普遍关切的问题及时作答、解疑释惑、回应诉求，为一线员工解决“急难愁盼”问题提供有效渠道，为相关部门查漏补缺、优化业务流程、提升经营管理质效提供有效工具。

“爱发声”平台充分尊重员工隐私及信息安全，设置匿名、昵称、实名等多种意见建议发表方式，确保一线员工能发声、敢发声、愿发声。平台建立“意见必应、流程可视、结果能查、服务可评”的全流程意见响应机制，总行各部门均建立运营团队，用户提出诉求后流转的每一环节、每位处理人、每个处理意见均公开展示，处理结果全员可见。同时，平台将结束流程的权利交由提问者，未解决的可重新发起流程直至解决，流程结束后可对服务过程进行综合评价。平台设置监督公示机制，公示总行部门满意度、运转效率等数据，同时形成运营报告、热点专报报送本行高级管理层。

### 员工的申诉与处理

本行保护员工申诉的权利，制定了《中国共产党中信银行股份有限公司纪律检查委员会监督执纪工作实施办法》，对于员工不服处分决定申诉的受理、处理流程、反馈机制、处理时效等作出明确规定，并且通过复议复查与审查审理分离，原案审查、审理人员不得参与复议复查等方式，保护员工合法权益。

本行还建立了对于员工绩效考核的申诉机制，员工如对考核结果有异议，可向本行人力资源部提出书面申诉，由人力资源部向员工及其领导充分了解情况，全面听取各方意见，提出申诉处理建议，提交有权审批人审定，并向申诉人作出答复。同时，紧盯员工职业发展突出问题，密切关注“爱发声”平台和邮件中关于员工成长和发展的诉求，对员工提问认真研究、及时回复，线下热情接待员工来访，向员工详细解答工作政策，帮助员工排忧解难，用实际行动将关心关爱员工落到实处，不断提高员工幸福感、安全感、获得感。

### 开展员工满意度调查

为倾听员工心声、建立常态化沟通交流渠道，本行开展了分行人力资源管理工作满意度评价调查工作。2023 年度，分行员工满意度调查参与率平均达到 37.5%。其中，“非常满意”和“满意”评价占比 91.74%，“一般”评价占比 7.67%，“不满意”评价占比 0.59%。

## 6.3 推进员工发展

本行着力畅通职业发展通道，持续优化员工培训体系，为员工成长与发展提供广阔平台。

### 6.3.1 畅通的职业晋升通道

本行着力搭建可持续发展的职业发展体系，为员工提供公平公正的发展平台，通过《中信银行职位序列管理办法》等制度性文件规范本行职位体系，拓宽员工职业发展通道，加强员工队伍建设。本行的职位序列包括管理序列、专业技术序列和运营支持序列，不同序列员工均有明晰的晋升路径，员工也可在不同序列和各子序列之间进行转换调整。

#### 管理序列

2023 年度，本行修订了《中信银行领导人员管理办法》，进一步拓宽选人用人视野和渠道，更加注重发现和培养优秀年轻干部，用好各年龄段干部。2023 年度，根据制度要求和工作需要，本行开展了中层助理岗位公开选拔和总行处级岗位选拔

工作。

### 专业序列和运营支持序列

本行强化以能力和贡献为核心的评价导向，鼓励员工在专业赛道持续成长，有序开展员工晋降级，拓展优秀人才职业发展空间，激发员工不断积极进取。

### 人才库建设

本行积极推进人才库建设工作，组织人才规划和盘点，科学开展内部人才选拔和外部人才引进工作。按照中信银行发展规划和“十四五”人才发展规划，2023 年整建制推进“百舸千帆”示范性人才工程，完成千余名经营管理和专业技术人才培养，启动首批“初心计划”党建人才培养工作，为全行高质量发展夯实人才基座。截至 2023 年末，全行示范性人才工程已累计选拔培养各层级管理人员、专业技术类人才、管理培训生、党建人才等队伍近 7,000 人。同时，本行注重引进市场化人选，开拓外部人才招聘渠道，主动获取重点人才简历，建立健全内部人才市场与人才库，及时将各部门用人需求与人才库资源进行匹配，确保第一时间满足本行对于高标准人才的需求。

### 6.3.2 完善的职业培训体系

本行持续建立健全多层次培训体系，针对不同职位序列、职业阶段的员工，探索适合的培训内容和方式，科学高效地制定培训方案，力求精准满足本行和员工的发展需求。



## 干部培训

本行坚持“上岗+在岗”的干部培训体系，上岗培训帮助新任职干部提升角色认知与履职能力，加强风险合规底线意识；在岗培训主要结合政策形势及全行战略重点，对在岗干部开展综合素养和专业能力提升培训。

2023 年度，本行以培养“重党建、懂战略、精业务、善管理、明底线”的支行长为目标，全年共组织支行行长“人才工厂”上岗培训 5 期、在岗培训 1 期；举办二级分行负责人专题培训班，突出培育零售业务、对公中小客群经营、数字化转型等重点内容；聚焦团队管理、领导力提升等方面，组织总行处级干部培训，帮助提升履职尽责能力。

## 员工培训

本行为全体员工提供多样化的培训资源，旨在全方位提高员工专业能力及综合业务素质。专业类课程覆盖了前中后台及各条线业务类型，根据不同岗位的职责特点和履职能力要求，针对性强化专业技术和业务能力；素质类课程聚焦员工的通识素养，在工作技能、效率提升、思维能力、沟通表达、自我修养等方面提供丰富的培训资源；管理类课程结合各层级领导力培养需要，涵盖战略领导力、经营领导力、团队领导力、个人领导力等多个主题，帮助各层级干部员工提升履职质量。

**新员工培训：**本行积极组织校招、社招新员工培训，重点开展企业文化、客户服务、合规、反洗钱等方面课程，帮助新员工融入企业文化和岗位角色。本行推出校招新员工入职培训体系 - CAN 计划，通过集中培训（Camping Learning）、轮岗实习（Action）、在岗导师辅导（Navigation）三个阶段，对校招新员工进行系统化培养。

**岗位技能培训：**2023 年度，基于年度工作重点和业务岗位需求，面向各条线员工开展业务类、产品类及制度类等培训共计 3,132 场，累计培训 36.94 万人次。针对乡村振兴、数字化转型等热点话题，邀请内外部专家开展 14 期中信大讲堂、业务加油站培训，加强员工形势政策教育，提升员工专业水平。

**数字化能力培训：**本行深知数字化转型是经济社会发展的必然趋势，数字化能力是员工自身职业发展和银行竞争力建设中不可缺少的要素。本行从意识、能力、

人才三方面入手，构建了具有中信银行特色的数字化能力培训体系。2023 年度，本行启动“加‘数’行动 2.0”数字化能力培训项目，普及数据战略和数据应用赋能基础知识，进一步提高本行员工“数商”水平；设计针对业务人员的“数字基础+业务应用”的数字化技能培训方案，开展 Python 应用实战线上训练营、数据可视化、敏捷项目管理等数字化技能线下培训项目，帮助员工掌握常用数据分析工具，提升员工数字化创新能力。

### 鼓励资质认证

本行鼓励员工利用业余时间学习并参与与岗位相关的外部职业资格考试，并为考取制度名录内资格证书的员工提供相应的费用报销政策。2023 年度，结合业务发展和人才培养需要，本行修订《中信银行总行员工外部职业资格考试管理办法》，动态调整外部职业资格考试名录，支持范围覆盖特许金融分析师（CFA）、金融风险分析师（FRM）、注册会计师（CPA）等共 68 项资质认证考试，全年共为 6,613 人次报销专业资质认证费用，鼓励员工提升履职能力和综合素养。

### 外部资源与高校联合培训

本行积极组织员工参加消费者权益保护、反洗钱、普惠金融、乡村振兴等外部培训，邀请外部专家授课，针对性提升员工专业水平。本行累计与 26 家高校建立了合作关系，2023 年度联合高校举办总分行干部人才培训项目共 92 期，有力促进了银校合作。



## 第七章 回馈社会 贡献金融温度



### 7.1 持续改善民生

本行不忘服务社会、回报社会的初心使命，以拳拳之心在乡村振兴、定点帮扶、公益慈善等方面持续深耕细作；积极响应国家公共政策，推进住房、养老、消费以及科教文卫等民生领域的基础服务提供，助力完善全社会公共服务供给。

#### 7.1.1 助力乡村振兴

本行设立普惠金融暨乡村振兴领导小组，统筹推动乡村振兴业务开展。制定乡村振兴“1+5+N”综合服务方案<sup>15</sup>，加强政策资源保障，不断提升服务乡村振兴的能力和水平。截至2023年末，本行涉农贷款余额5,604.46亿元，较年初增加735.16亿元，增速15.10%。

**加强产品服务支持。完善基础金融服务。**加强县域网点建设，新增衢州龙游支行等4家县域支行；优化手机银行等电子渠道，推动支付结算、投资理财服务向农业、农村延伸。例如，推出“共富共创”系列特色理财产品，将投资理财服务延伸至浙江山区海岛县。**丰富信贷产品体系**，聚焦重点行业和关键场景，创新乡村振兴特色化信贷产品。创新推出“信e销”粮采贷模式，为各省市粮食交易中心的粮贸商提供线上融资；创新推出“冻产e贷”，为华北最大冷库集群冻产经营商户提供融资支持。**拓展直接融资服务**，推广“商行+投行”服务模式，积极提供债券承销服务，为福建、河北、重庆等省市地方政府和辖内国有企业承销乡村振兴专项债和债务融资工具。

**加强重点领域支持。**面向农业农村基础设施、粮食和农产品生产以及县域等重点客群、重点领域，持续加大信贷支持力度。例如，在福建发放“桁架类深水网箱

<sup>15</sup> “1+5+N”综合服务方案：制定1个产融协同和融融协同相结合的特色发展战略，开展“强农、兴农、富农、护农、慧农”5大专项行动，创设“高标准农田建设贷、林权抵押贷”及乡村振兴主题卡等N项创新产品。

养殖项目”贷款，成为全国股份制银行落地的首笔基础设施重大项目贷款。

**丽水分行落地浙江首单“革命老区+乡村振兴”双贴标债券**

**案例**

本行丽水分行积极为浙江 26 个山区县债券注册发行提供“绿色通道”。2023 年 2 月作为承销商成功为丽水市某国有资本运营公司发行浙江省首单“革命老区+乡村振兴”双贴标债券，募集金额 0.80 亿元。与传统债券相比，“革命老区+乡村振兴”双贴标债券募集资金专项用于国家产业政策和战略导向领域，重点投向革命老区乡村振兴建设。本次双贴标债券募集资金主要用于购买相关农副产品，对于促进当地农业品牌发展、带动当地农副产品种植生产的积极性，帮助农民增收致富具有重要意义。

**福州分行落地全国股份制银行首笔“农业农村基础设施建设重大项目”**

**案例**

本行福州分行立足福建区域特点，深耕县域特色经济重点农业产业，于 2023 年顺利落地全国股份制银行首笔“农业农村基础设施建设重大项目”。

福建某科技有限公司的“桁架类深水网箱养殖平台”是当地“百合万吨”深远海养殖平台项目中的重点项目之一，福建省科技厅将其作为“海洋生物与海水资源开发利用技术”科技重大专项研究，但项目建设之初由于缺乏全面透彻的行业研究报告及可借鉴的成熟案例，企业获取银行融资的难度较大。福州分行主动对接，通过积极走访调查积累了较为齐备的项目参数并形成调研报告，为企业量身定制了综合金融服务方案，并在短短一个月内完成项目立项、审批、签约、放款等工作，高效满足客户融资需求，保障项目建设。

**哈尔滨分行创设线上产品“粮农贷”，提升金融服务可及性**

**案例**

本行哈尔滨分行立足粮食安全、三农经济等重点领域，创设“粮农贷”线上化乡村振兴金融产品，解决了偏远垦区金融供给“卡脖子”难题。垦区农户可通过 APP 线上申请“粮农贷”，不仅操作方便快捷，而且贷款审批快速、资金到账迅速。2023 年度，“粮农贷”产品辐射垦区 113 个农场，累计放款 3.41 亿元，得到了垦区农户的广泛好评。

### 7.1.1.1 金融精准帮扶

本行切实履行国有金融企业责任担当，坚持“四个不摘”，保持帮扶政策、帮扶力度总体稳定，切实巩固拓展脱贫攻坚成果。截至 2023 年末，本行金融精准帮扶贷款余额 369.82 亿元，较上年末增长 12.64%；脱贫地区贷款余额 186.51 亿元，较上年末增长 16.07%。

**加强信贷投放引导与管理。**本行引导分行加大对产业帮扶、就业帮扶和脱贫地区产业发展等领域的信贷支持力度；梳理下发帮扶带动效果显著的项目或企业名单，鼓励分行积极对接服务，提升金融帮扶精准性；积极开展脱贫人口小额信贷服务；指导分行严格对照脱贫人口、脱贫县等识别信息，加强信贷管理，确保贷款资金用于“真帮扶”。

**加强产品服务支持。**拓展服务覆盖范围，完善线上化信用类贷款产品，借助网上银行、手机银行等电子渠道突破物理网点局限，延伸在脱贫地区等重点区域服务半径。拓展支持企业范围，鼓励分行因时因地创新属地化产品，有效缓解脱贫地区小微企业“资产少、担保弱、融资难”问题。

#### 南宁分行对口帮扶力度不减弱不动摇，筑牢返贫防线

#### 案例

本行南宁分行紧紧围绕巩固拓展脱贫成果与乡村振兴有效衔接的总体目标，帮助帮扶村找准乡村振兴方向，坚决防范返贫风险的发生。一方面，南宁分行不断挖掘养猪、养鸡、油茶、核桃等特色产业，释放乡村经济产业动能，拓宽村民增收渠道；积极协助农户申请奖补资金、办理小额信贷业务。另一方面，南宁分行持续开展返贫动态监测排查，通过入户走访、深入调查，及时掌握和更新脱贫户的基础数据，并针对性解决脱贫户义务教育、基本医疗、住房安全、饮水安全、稳岗就业等问题。目前南宁分行已实现对帮扶村脱贫户和监测户遍访工作全覆盖，对口帮扶脱贫户均无返贫风险。

### 7.1.1.2 创新帮扶实践

2023 年度，本行重点围绕定点帮扶、教育帮扶、消费帮扶三个方面开展帮扶工作。

## 定点帮扶

本行扎实履行社会责任，持续在西藏谢通门县、新疆阿克苏市和伽师县、甘肃省宕昌县、云南屏边县、重庆黔江区等多地开展定点帮扶工作。本行 23 家分行在各地地方政府的组织下，持续对口支援全国各地 57 个脱贫村巩固脱贫攻坚成果和乡村振兴发展，截至 2023 年末，本行共向 3 个县（区）、41 个帮扶村派驻了 73 名专兼职干部（其中驻村第一书记 24 人，驻县（区）干部 3 人）。

## 教育帮扶

本行在全国各地开展教育（人才）帮扶项目，主要以改善农村（乡镇）中小学校的办学条件、资助家庭困难学生，以及面向帮扶村农民就业创业需求发展职业教育与技能培训为主。2023 年度，本行通过教育帮扶项目捐赠资金 344.09 万元，直接资助学生 4,860 人。其中，面向全国 19 个省市持续开展“中信银行·新长城高中生自强班”助学项目，捐赠 200 万元帮扶 1,000 名家庭困难的高中生完成学业；向帮助香港低收入家庭、特殊儿童的公益项目捐赠 102.18 万港币，直接资助学生 430 人。

## 消费帮扶

消费帮扶是乡村产业振兴的重要环节。2023 年度，本行积极参与消费帮扶行动，利用工会福利采购、食堂采购、员工个人采购等手段助力重点帮扶地区及全国脱贫县农副产品的销售。2023 年度，本行消费帮扶采购总额为 5,299.93 万元。

### 太原分行走村入户开展多样帮扶举措

### 案例

本行太原分行扎实推进定点帮扶工作，在每个帮扶村成立专门工作队，结合村庄实际情况开展内容丰富、形式多样的帮扶工作。

前曲峪村工作队设立“中信主题活动月”，每月一个帮扶主题，开展了衣物捐赠、公益体检、健康讲座等一系列活动，向村民传递中信温情。根据全村就业人群年龄结构及文化程度，积极对接适合的用工企业，着力解决村民就业问题。狼牙沟村工作队组织各类培训讲座，为村民提供农业、科技、市场等方面的知识技能培训。工作队还自发购买电影放映设备，举办“电影下乡连播”活动，丰富村民业余生活。道八村工作队主动购买理发设备，为村民义务理发。工作队员郎俊超同志出生于中医世家，利用中医特长无偿义诊千余人次。太原

分行组建的工作队通过开展特色帮扶活动，拉近了与村民的关系，提高了村民的满意度。

### 昆明分行立足地方特色，促进“产业富村”

案例

云南省屏边县玉屏镇前进村是本行昆明分行定点帮扶村，经过脱贫攻坚的多年奋战，全村已实现“两不愁，三保障”及饮水安全，但由于山高坡陡，产业发展仍然较弱，缺乏可持续性收入来源。昆明分行结合当地自然资源禀赋，帮助前进村重点开展绿色种植产业，种植的猕猴桃、荔枝、枇杷、百香果等水果年产估值超两千余万元。同时，昆明分行敏锐识别出当地有种植冬早蔬菜的优势，自 2022 年起组织农户参加种植技术培训，并给以种子、农药和有机肥料补贴，调动村民生产积极性，不断增加村民收入。

### 成都分行优秀驻村书记带领尼波村走向农业致富之路

案例

自 2021 年 7 月起，本行成都分行对四川省凉山彝族自治州喜德县尼波村进行对口帮扶。凉山州是全国最大的彝族聚居区，曾是全国集中连片深度贫困地区之一，而尼波村是喜德县最为偏远的高寒乡镇之一。德阳分行市场经理雷军是成都分行在乡村振兴阶段向尼波村派驻的第一任驻村第一书记。驻村期间，雷军同志深入彝族群众，因地制宜开展产业帮扶。提出“山羊养殖+苹果种植”方案，将外部技术专家“请进来”传授苹果、葡萄种植技术；率领队伍“走出去”学习西门塔尔牛、胡羊、猪等养殖技术，带领尼波村逐步走上致富道路。2023 年度，雷军同志获评“四川省优秀驻村第一书记”荣誉。

## 7.1.2 服务公共政策

本行积极响应国家政策号召，充分发挥金融服务优势和特点，在养老、住房、教育、卫生等社会民生领域持续发力，促进社会公共事业不断发展。



## 保障住房安居

本行严格落实国家房地产调控政策，全力支持个人住房贷款合理需求。截至 2023 年末，本行个人住房按揭贷款余额 9,711.71 亿元，较上年末增加 270.83 亿元。本行贯彻落实监管部门关于支持房地产市场平稳健康发展的相关要求，积极做好“保交楼”金融服务工作。报告期内，本行对符合条件的 3,000 余名个人贷款客户提供延期还本付息服务，依法保护延期贷款客户征信权益。

### 长沙分行落地“带押过户”业务模式

### 案例

本行长沙分行积极支持长沙市不动产中心深化“放管服”改革，响应“无纸化、不见面”办理便民服务号召，通过数字化、线上化的产品与服务，实现让“数据多跑路，群众少跑腿”。落地“带押过户”同步办理业务模式，实现买卖双方“只进一次窗、只收一套资料、多种业务同时联办”，有效减轻市民筹资、还贷压力，降低交易成本，提高贷款使用效率和房屋交易效率。长沙分行于 8 月中旬落地“带押过户”业务放款，成为长沙市首批上线该业务的金融机构之一，截至 2023 年末，累计服务带押过户客户 68 户、授信余额达 6,985 万元。

## 健全养老支柱体系

本行积极支持多层次、多支柱养老保险体系建设，在充分保障社会保险服务的基础上，搭建丰富的养老金融产品与服务体系，依托集团全牌照及协同优势，构建养老综合服务生态圈，满足养老金融客户多元化需求。

第一支柱：本行持续深化与人力资源和社会保障部的合作，成为“社保卡创新应用服务合作银行”。积极响应人力资源和社会保障部《关于印发数字人社建设行动实施方案的通知》，推出中信银行人社数字化服务方案。

第二支柱：本行开展多样化的养老金托管业务，职业年金实现中央国家机关事业单位及 32 个省、自治区、直辖市托管资格全覆盖；为超 1,700 家企业提供全面的企业年金服务，截至 2023 年末，企业年金托管规模达 1,592.22 亿元<sup>16</sup>。

<sup>16</sup> 企业年金规模及排名来源于人力资源和社会保障部最新公布的 2023 年三季度末数据。

第三支柱：2023 年度，本行全面升级“幸福+”养老金融体系，通过提供一个账户、一套产品、一个账本、一套服务、一支队伍、一个平台，为客户提供更加全面、更高质量、更有温度的养老金融服务。截至 2023 年末，本行个人养老金资金账户开立 92.71 万户；养老账本用户达 309.78 万户。

### 激发消费活力

本行贯彻落实党中央、国务院关于恢复和扩大消费的决策部署，加大消费金融支持力度。

- 本行个贷业务加大信用贷款业务投放，通过钜惠系列活动投放大量利息优惠，促进消费需求释放，累计投放利息优惠券千万余张，惠及 60 余万客户。加强场景融合，推出装修、车位购置等安居场景的“消费+”产品。2023 年度，本行消费贷累计放款达 3,909.27 亿元，同比增长 5.90%。
- 本行充分发挥信用卡在“扩内需、促消费、惠民生”中的积极作用，深入推进生态化经营，携手头部平台企业开展生态化业务合作，不断丰富和完善联名卡产品体系；升级“99365”品牌活动，围绕餐饮、商超、加油等民生消费类场景，搭建特色商户生态，覆盖全国超过 18 万家门店；布局跨境消费场景，开展“全球消费季”“境外交易返现”等活动。2023 年度，本行信用卡交易量达 27,159.95 亿元。

### 强化新市民服务

为加强新市民金融服务工作的推动和落实，本行成立新市民金融服务工作小组，下发《中信银行新市民金融服务工作指引》（1.0 版，2023 年），建立完善新市民身份标签，通过优化系统功能实现对新市民群体的精准识别。本行聚焦新市民在创业经营及住房领域的金融需求，深入新市民生活和消费场景，加大信贷支持力度，扩大金融供给。截至 2023 年末，新市民贷款余额达 192.42 亿元。

#### 济南分行首发“中信银行-稼轩人才”联名卡

#### 案例

为全力做好新市民金融服务，切实增强新市民获得感、幸福感、安全感。2023 年 3 月，本行济南分行联合济南市历城区委推出“中信银行-稼轩人才”联名卡，面向符合条件的优秀人才进行发放。“稼轩人才”卡除了具备基本的



借贷一体金融功能，还可享受专属理财服务、购房及购车优惠、专享机场出行贵宾厅服务等全方位金融服务保障，向新市民群体提供“有温度”的金融服务。

### 支持科教文卫事业

本行持续加大对科学教育、文旅卫生等民生类产业的支持力度，打造特色业务生态，通过“金融活水”浇灌科教文卫产业发展。

#### 福州分行支持当地医疗卫生项目设施建设

#### 案例

本行福州分行积极支持省内医疗卫生事业发展，2023 年度给予福州市长乐区医院、福建省康佰家医药集团有限公司等医疗卫生机构授信额度合计约 5 亿元。同时，福州分行积极支持省内公共卫生、应急医疗类项目策划，协助各地方政府、项目业主申报通过医疗专项债项目入库超 30 个。2023 年协助地方政府成功发行专项债文旅医疗投向的项目 25 个，落地专项债资金 11.41 亿元，有力支持了福建省医疗卫生补短板类项目设施建设。

#### 上海分行全力支持文旅产业复苏

#### 案例

今年以来，上海文旅产业复苏势头强劲，本行上海分行抢抓文旅行业发展机遇，全力支持文旅行业复苏及产能释放，凭借专业的财富管理能力和跨境业务服务能力，为文旅行业客户提供全方位综合金融服务。截至 2023 年末，上海分行向文旅行业企业提供表内外融资超 40 亿元，融资规模增速高于上海分行平均水平，为上海打造本土文化品牌及文化之都贡献中信力量。

本行积极通过信贷产品支持教育事业，截至 2023 年末，累计为 350 余个教育客户提供信贷支持，贷款余额超 200 亿元。本行获得民办教育资金监管资格超 60 项，持续支持各地方各级教育主管部门开展民办教育机构资金监管服务，协助近万家教育机构开立监管账户。

#### 郑州分行发挥金融服务优势，助力当地教育事业

#### 案例

2023 年度，本行郑州分行充分发挥自身业务及网点优势，创新银校服务模式，与省内教育机构开展广泛合作，为高等院校、中小学、民办教育机构提供

资金结算、授信、代发工资、师生个人业务等全方位的银校金融服务，同时落地了多家职业院校新校区建设固定资产贷款项目及收缴费系统，满足职业学校校园建设及电子化收缴费的需求，为河南省教育事业蓬勃发展注入金融活水。

## 7.2 共建和谐社会

我们牢记金融为民初心，重视全社会金融知识普及和广大公众的金融素养提升，面向社会各界群体开展形式多样、深入人心的金融宣教活动。同时，我们持续经营公益平台，不断壮大志愿者队伍，丰富公益实践，携手社会各界共建富强、公正、美好的社会。

### 7.2.1 普及金融知识

本行制定了《中信银行金融知识宣传教育管理办法》，积极根据经营特点和目标客户群体特征，采取常态化和集中式相结合的方式，针对性地开展金融知识宣传教育活动。本行重视对农民工、老年群体、在校学生等特殊群体的金融知识宣传教育工作，充分考虑特殊群体的多元性与差异性，以特殊人群容易理解的方式对金融知识、银行便民设施和工具的使用方法进行介绍和普及。

本行积极参与监管部门组织开展的“3·15 消费者权益保护教育宣传周”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”“2023 年金融消费者权益保护教育宣传月”等集中教育宣传活动，2023 年全年累计开展活动 12,570 次，触达消费者数量 2.39 亿人次，原创文案点击量达 3,332.31 万余次。此外，本行还结合社会流行趋势，利用新兴传播媒介，不断探索金融宣传教育的形式，以公众喜闻乐见的方式传递金融知识。

#### 西宁分行创新金融教育形式，打造有声图书馆

#### 案例

本行西宁分行创新打造特色公众教育区，积极与喜马拉雅进行合作，成为青海省首家拥有有声图书馆的金融机构。有声图书馆自 2022 年底投入使用，为客户提供了自主学习金融知识的空间，开启了金融教育“陪伴式+沉浸式”学习新方式，创新了公众教育服务模式。

多家分行打造“反诈”列车，增加金融普及影响力

案例

借助交通工具的灵活性与便利性，本行多家分行纷纷创新宣传形式，巧妙破解地域限制，将金融知识传递给网点未及的广大群众。宁波分行打造浙江省首列反诈主题的地铁专列，现已成为当地反诈网红打卡点。合肥分行在全国首条跨省城际铁路—滁宁城际铁路上开展消保主题宣传，向乘客传播金融和反诈知识。银川分行反诈宣传小分队首次以“移动”形式在高铁动车上进行反诈宣传，他们手握扩音器，穿梭于车厢间，与乘客“零距离”分享防骗智慧。

金融知识走进乡镇村庄

2023 年度，本行持续推进金融知识进乡村的广度和深度，整合优势资源并发挥专长，创新消保宣传方式和方法，提高村民金融素养和风险防范意识，以实际行动为乡村振兴贡献力量。

福州分行创建省级“乡村金融教育基地”

案例

本行福州分行以乡村金融宣教基地为阵地，丰富宣教活动，不断提升农村居民金融素养。福州分行充分发挥自身资源优势，打造了莆田市首个省级“乡村金融教育基地”。乡村金融教育基地占地面积约 100 平方米，由两间金融知识普及教室、金融纠纷调解服务站、普惠金融综合服务点等功能性区域构成，为当地莒溪片区村民了解学习金融知识提供了专属活动空间。福州分行精心组建乡村金融讲师队伍，定期开展常态化金融教育活动，针对乡村留守群体特点，聚焦“一老一少”开展专题宣传活动，增强村民金融风险防范意识，获得了当地村民的一致认可与好评。

金融知识惠及银发群体

2023 年度，本行组织营业网点持续开展防诈骗、玩转智能手机、金融知识等课程，并充分联动老年团体机构，结合特定习惯爱好，打造立体化助老活动，帮助老年人强化风险意识，跨越数字鸿沟。

**贵阳分行与老年大学合作，打造老年金融教育典范**

**案例**

本行贵阳分行十分重视对老年群体的金融知识普及工作，多年来积极与贵州老年大学开展密切合作。2023 年度，为进一步提高老年人反诈识骗能力，贵阳分行在贵州老年大学开设针对老年人的反诈课程，运用通俗易懂的语言，结合生动形象的案例、图文、视频，从消费用钱、投资理财、财富传承、资金安全四个方面向老年人普及金融知识，同时录制 18 期《老年金融知识读本》系列课程，在贵州老年大学官网和微信公众号同步发布，方便老年群体学习使用。

**金融知识触达在校学子**

2023 年度，本行与教育机构密切合作，通过故事、游戏、体验等生动活泼的方式，给在校学生普及货币、储蓄、消费、诚信等金融知识，在学生群体中建立金融风险防范的意识防线。

**南宁分行开展警银联建进校园系列活动**

**案例**

2023 年度，本行南宁分行携手南宁警方开展了“金融知识进校园系列 - 平安兔年反诈‘童’行”系列活动，活动共开展 8 次，累计参与人次达 1,200 余人。活动中，南宁分行向孩子们分发金融宣传小手册和金融宣传纪念笔，鼓励孩子们争做小小金融宣传员，并向父母和身边的人宣传金融知识。宣传活动用通俗易懂的语言为学生们讲解电信诈骗的特征、危害及防范方法，深入浅出地讲述诈骗分子针对学生群体的诈骗案例，加深学生们对电信诈骗的认识。

**7.2.2 坚持公益慈善**

本行遵守《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规要求，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。2023 年度本行（包含子公司）捐款总额为人民币 1,173.51 万元，每股社会贡献值 6.24 元，增幅 3.65%。

## 搭建公益平台

### 爱·信·汇公益平台

### 案例

2009 年以来，本行信用卡中心秉承“搭建公益平台、倡导公益理念、提倡身体力行”原则，全国首创性地以持卡人捐赠信用卡积分的方式，助力教育帮扶。自 2011 年搭建“爱·信·汇”公益平台以来，围绕“客户服务、金融为民、乡村教育”三个方向不断推动“爱·信·汇”公益平台建设运营，将持卡用户捐赠的积分用于帮助经济欠发达地区、偏远山区的学校和孩子。

截至 2023 年末，该公益平台已累计号召 150 万人次用户捐赠积分，在全国 28 个省市自治区的学校捐赠超过 210 间“梦想中心”多媒体教室及其配套课程。特别值得一提的是，在 2020 - 2022 三年特殊时期，“爱信账户”共收到持卡人献出的 1,000 万颗爱心，等同于 100 亿积分，帮助捐建了 100 间“梦想中心”多媒体教室及配套课程。

2023 年 3 月，本行携手央视“品牌强国工程”，发布首支公益品牌故事片《我信，有爱，就汇有未来》，讲述了“爱·信·汇”平台 13 年来的公益行动及成效。未来，本行将一如既往践行金融为民宗旨，以“爱·信·汇”公益平台为载体，持续通过教育帮扶助力乡村振兴，向社会贡献中信力量。

## 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。2023 年度，本行开展青年志愿者活动 804 次，包含乡村支教、关爱老人、关爱病童及弱势群体、温暖环卫工人、绿色环保、爱心献血、义捐义卖、防疫抗疫等多项志愿行动，服务时长近 1.5 万小时，共有 1.2 万余名青年员工投身志愿服务。

### 拉萨分行开展守护湿地环保志愿服务

### 案例

为加强湿地保护，守好“地球之肾”，2023 年 8 月，本行拉萨分行 10 余名青年员工到拉萨湿地开展生态卫生清洁活动。在活动现场，按照规划好的清扫范围和路线，志愿者们手拿垃圾钳、垃圾袋对湿地的各个角落，水域、滩涂、草丛、生物栖息地以及湿地周边的公共区域，如围栏边、观景台等进行了全面

清理。本次湿地生态环境卫生清洁工作，有效改善了湿地环境状况，保护了湿地的生态功能。

### 上海分行“野羽环境保育志愿者”项目在全国大赛中获奖

### 案例

为保护自然环境、维护生态平衡，本行上海分行在过去六年时间里坚持开展“野羽环境保育志愿者”项目，于 2023 年获得了“奉献杯”第三届上海青年服务项目大赛暨第六届中国青年志愿服务项目大赛全国赛铜奖、上海站银奖，从上海市近 300 个项目中脱颖而出。

上海分行自 2016 年 5 月发起建立“野羽环境保育志愿者小队”，致力于野生鸟类巡护。项目志愿者在上海崇明、浦东、松江、青浦和金山等地区山间林地进行野保巡护，拆除非法捕鸟网，解救被困野鸟。2023 年度，上海分行开展爱鸟护鸟环境保育志愿活动共计 39 次，累计 152 人次参加，上海分行员工参与 46 人次，解救活鸟 57 只，拆除捕鸟网 1,172 张，巡护里程 819.43 公里，巡护时长 352.5 小时，以爱鸟护鸟的积极行动保护自然环境、维护生态平衡。



## 附 录

### 一、ESG 绩效一览

#### 经济绩效

指标	2023 年	2022 年	2021 年
总资产（亿元）*	90,524.84	85,475.43	80,428.84
营业收入（亿元）*	2,058.96	2,113.92	2,045.57
利润总额（亿元）*	748.87	734.16	655.17
净利润（亿元）*	680.62	629.50	563.77
不良贷款率（%）*	1.18	1.27	1.39
拨备覆盖率（%）*	207.59	201.19	180.07
每股社会贡献值（元）*	6.24	6.02	5.64
普惠型小微企业贷款余额（亿元）	5,450.76	4,459.92	3,668.67
战略性新兴产业贷款余额（亿元）	5,318.69	4,242.10	3,105.97
科创金融贷款余额（亿元）	4,156.77	3,449.61	-
服务“专精特新”企业客户数（户）	27,144	20,596	-
民营企业贷款余额（亿元）	7,975.99	7,514.20	6,995.71
涉农贷款余额（亿元）	5,604.46	4,869.30	3,967.16
金融精准帮扶贷款余额（亿元）	369.82	328.33	308.49

#### 治理绩效

指标	2023 年	2022 年	2021 年
独立董事占比（%）	44	36	33
反洗钱培训次数（次）	1,256	1,110	1,182

#### 环境绩效

##### 1. 绿色金融

指标	2023 年	2022 年	2021 年
绿色信贷余额（亿元）	4,590.22	3,340.82	2,054.25
绿色债券发行金额（亿元）	200	-	-
绿色债券承销金额（亿元）	103.10	55.26	-
绿色债券投资金额（亿元）	168.67	106.76	-
绿色债券累计流转交易规模（亿元）	431.27	396.62	-
绿色融资租赁余额（亿元）	279.50	258.28	266.24

##### 2. 绿色运营

###### (1) 排放物\*\*



指标	2023 年	2022 年	2021 年
二氧化硫（吨） <sup>17</sup>	0.02	0.02	0.03
氮氧化物（吨） <sup>18</sup>	0.34	0.45	0.52
温室气体排放总量（吨） <sup>19</sup> （范围一及范围二）	152,909.41	158,529.10	164,345.10
人均温室气体排放量（吨/人）	2.29	2.59	2.77
每平方米楼面面积的温室气体排放量（吨/平方米）	0.07	0.07	0.07
每亿元收入温室气体排放量（吨/亿元）	74.27	74.99	80.34
温室气体直接排放（范围一）（吨） <sup>20</sup>	5,293.39	5,606.67	6,668.93
公务车采购汽油量	2,431.78	2,392.36	3,936.40
公务车采购柴油量	1.22	0	0
除去车辆消耗的柴油量 <sup>21</sup>	9.45	14.75	11.34
天然气	2,796.07	3,075.44	2,589.29
煤气 <sup>22</sup>	3.14	29.37	27.28
液化石油气	51.73	94.75	104.62
温室气体间接排放（范围二）（吨） <sup>23</sup>	147,616.02	152,922.43	157,676.17
外购电力	147,616.02	152,922.43	157,676.17
有害废弃物总量（吨） <sup>24</sup>	311.19	301.15	294.27
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0047	0.0049	0.0050
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00014	0.00014	0.00012
每亿元收入有害废弃物总量（吨/亿元）	0.15	0.14	0.14
无害废弃物总量（吨） <sup>25</sup>	1,169.81	1,241.70	1,352.91
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.017	0.020	0.023
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0005	0.0006	0.0006
每亿元收入无害废弃物总量（吨/亿元）	0.57	0.59	0.66

<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（范围一）和间接排放（范围二）。

<sup>20</sup> 本报告中温室气体直接排放量根据《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 第六次评估报告》《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。

<sup>21</sup> 除去车辆消耗的柴油量指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。

<sup>22</sup> 2023 年度部分分行所在地区禁用煤气及液化石油气导致数据与往年差异较大。

<sup>23</sup> 本报告中温室气体间接排放量根据中华人民共和国生态环境部刊发的《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》、香港电灯有限公司公布的最新排放系数资料及香港中华电力集团公布的最新排放系数资料、英国政府发布的企业报告温室气体转化系数进行核算。

<sup>24</sup> 本报告中涉及的有害废弃物主要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>25</sup> 本报告中涉及的无害废弃物主要为废弃办公纸张和废弃生产硬盘。

(2) 资源使用<sup>\*\*</sup>

指标	2023 年	2022 年	2021 年
能源消耗总量 (兆瓦时) <sup>26</sup>	281,590.07	277,158.43	291,477.56
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	4.21	4.54	4.92
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.13	0.13	0.12
每亿元收入能源消耗量 (兆瓦时/亿元)	136.76	131.11	142.49
直接能源消耗 (兆瓦时) <sup>27</sup>	23,590.85	26,202.96	30,040.12
公务用车采购汽油量	9,500.96	9,772.83	16,080.26
公务用车采购柴油量	4.51	0	0
除去车辆消耗的柴油量	35.20	56.11	43.13
天然气	13,803.50	15,728.24	13,242.00
煤气	19.56	218.65	203.09
液化石油气	227.11	427.13	471.64
间接能源消耗 (兆瓦时) <sup>28</sup>	257,999.22	250,955.47	261,437.44
外购电力	257,999.22	250,955.47	261,437.44
自来水消耗量 (吨) <sup>29</sup>	2,076,159.46	2,053,398.88	2,463,067.33
人均自来水消耗量 (吨/人)	31.04	33.61	41.57
每平方米楼面面积的自来水消耗量 (吨/平方米)	0.96	0.93	1.04
每亿元收入自来水消耗量 (吨/亿元)	1,008.35	971.37	1,204.10

(3) 低碳运营

指标	2023 年	2022 年	2021 年
A4 复印纸采购量 (万包) <sup>**</sup>	51.42	53.19	59.05
信用卡纸质账单替代率 (%)	100	100	100
视频会议召开次数 (次)	7,465	6,983	6,992
个人业务电子渠道分流率 (%)	99.74	99.72	99.65

社会绩效

1. 员工权益

<sup>26</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>27</sup> 本报告中直接能源消耗数据根据燃料消耗量、中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2020)》及《企业温室气体排放核算方法与报告指南》提供的有关转换因子及公式进行计算, 包含天然气、煤气、设施用柴油、液化石油气和公务用车耗油。

<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 2589-2020)》提供的有关转换因子进行计算。

<sup>29</sup> 本报告中自来水消耗量包括单独抄表自来水用水量 and 公摊自来水用水量。

(1) 员工基本情况<sup>\*</sup>

指标	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数 (人)	66,891	61,103	59,258
合同制员工 (人)	66,057	60,314	58,329
派遣及聘用协议员工 (人)	834	789	929
男性员工 (人)	30,622	27,678	27,075
女性员工 (人)	36,269	33,425	32,183
少数民族员工 (人)	3,204	2,780	2,723
基层员工 (人)	59,647	54,000	52,332
管理干部 <sup>30</sup> (人)	7,244	7,103	6,926
30 岁及以下 (人)	16,219	14,501	15,425
31-50 岁 (人)	46,605	42,853	40,571
51 岁以上 (人)	4,067	3,749	3,262
环渤海地区 (人)	18,058	15,995	15,367
长三角地区 (人)	13,155	11,850	11,407
珠三角及海西地区 (人)	13,502	12,781	12,436
中部地区 (人)	8,404	7,959	7,791
西部地区 (人)	8,619	7,594	7,470
东北地区 (人)	2,495	2,358	2,358
境外员工 (人)	2,658	2,566	2,429
新增员工 (人)	8,587	4,862	4,434
新增女性员工 (人)	4,881	2,660	2,278
新增男性员工 (人)	3,706	2,202	2,156
总行高管本地化比例 (%)	100	100	100

(2) 员工流失率统计

指标	2023 年	2022 年	2021 年
员工流失率 (%)	2.58	3.29	5.67
女性员工流失率 (%)	2.40	2.91	4.46
男性员工流失率 (%)	2.81	3.75	6.44
年龄 30 岁及以下的员工流失比率 (%)	4.47	5.14	5.89
年龄 31 至 50 岁的员工流失比率 (%)	2.12	2.87	4.48
年龄 51 岁及以上的员工流失比率 (%)	0.29	0.58	0.55
环渤海地区员工流失比率 (%)	1.42	2.33	3.55
长三角地区员工流失比率 (%)	3.12	3.8	3.86
珠三角及海西地区员工流失比率 (%)	3.64	4.11	7.49
中部地区员工流失比率 (%)	2.06	3.14	4.36
西部地区员工流失比率 (%)	3.29	3.56	4
东北地区员工流失比率 (%)	1.53	2.85	3.92

<sup>30</sup> 指 总行副处长、一级子公司/一级分行部门副总经理、支行副行长及相当职级 (含) 以上人员。

### (3) 员工伤亡情况

指标	2023 年	2022 年	2021 年
因工死亡员工人数 (人)	1	1	0
因工死亡员工比率 (%)	0.0017	0.0018	0
因工受伤员工人数 (人)	63	39	77
因工伤损失工作时间 (天)	2,961.19	1,394.44	3,084.44

### (4) 员工培训情况

指标	2023 年	2022 年	2021 年
培训总投入 (万元) <sup>31</sup>	17,038.55	7,333.07	9,748.12
人均培训投入 (元)	2,854.36	1,285.96	1,794.18
培训总人次 (人次)	796,795	850,344	533,738
人均培训次数 (人次)	13.35	14.91	9.63
管理层员工人均培训天数 (天/人)	6	6	3
非管理层员工人均培训天数 (天/人)	20	18	12
女性员工人均培训天数 (天/人)	10	10	11
男性员工人均培训天数 (天/人)	9	10	10
女性员工参加培训百分比 (%)	100	100	100
男性员工参加培训百分比 (%)	100	100	100
管理层员工参加培训百分比 (%)	100	100	100
非管理层员工参加培训百分比 (%)	100	100	100

## 2. 供应商管理

指标	2023 年	2022 年	2021 年
供应商审查覆盖率 (%)	100	100	100
供应商总数 (个)	18,463	17,034	16,931
中国大陆供应商数量 (个)	18,402	16,984	16,877
港澳台供应商数量 (个)	41	30	34
境外供应商数量 (个)	20	20	20

## 3. 客户服务

指标	2023 年	2022 年	2021 年
营业网点 (家)	1,451	1,428	1,415
县域网点 (家)	158	154	159
设置无障碍通道的网点 (家)	1,233	1,210	1,197
自助设备 (台)	4,482	4,967	5,397
借记卡全渠道客户服务满意度 (%)	98.54	98.30	98.03
信用卡呼入客户满意度 (%)	98.56	98.52	98.59
全渠道受理客户投诉 (笔)	267,424	322,165	309,661

<sup>31</sup> 因疫情防控转段大量线上开展的培训项目恢复为线下，导致 2023 年度培训总投入相较于对比期间大幅增加。

#### 4.社区发展

指标	2023 年	2022 年	2021 年
捐款总额（万元）*	1,173.51	855.04	1,161.92
志愿者行动（次）*	804	598	288
消费帮扶采购总额（万元）	5,299.93	4,590.26	1,896.58
组织公众教育宣传活动（次）	12,570	10,340	14,670

## 二、GRI 指标索引

议题标准	披露项	页码
<b>一般披露</b>		
GRI2: 一般披露	2-1 组织详细情况	1
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	1
	2-3 报告期、报告频率和联系人	2
	2-4 信息重述	不适用
	2-5 外部鉴证	137-139
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	3
	2-7 员工	125
	2-8 员工之外的工作者	126
	2-9 管治架构和构成	24-26
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	25-26
	2-11 最高治理机构主席	24-30
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	24-30
	2-13 为管理影响的责任授权	24-30
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	15-16
	2-15 利益冲突	28
	2-16 关键问题的沟通	19-21; 30-31
	2-17 最高治理机构的共同知识	24-30
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	29-30
	2-19 薪酬政策	29-30
	2-20 确定薪酬的程序	29-30
	2-21 年度总薪酬比率	未披露
	2-22 关于可持续发展战略的声明	15-18
	2-23 政策承诺	100
	2-24 融合政策承诺	26-30
	2-25 补救负面影响的程序	103-105
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	103-105
2-27 遵守法律法规	37-47	
2-28 协会的成员资格	18-19	
2-29 利益相关方参与的方法	19-23	
2-30 集体谈判协议	103-105	
<b>实质性议题</b>		
GRI3: 实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	19-21
	3-2 实质性议题列表	22-23
	3-3 实质性议题的管理	19-23
<b>经济绩效</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	48-67; 122

议题标准	披露项	页码
GRI201: 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	6; 122
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	67-70
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	100-101
	201-4 政府给予的财政补贴	不适用
<b>市场表现</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100-108; 122-127
GRI202: 市场表现	202-1 按性别划分的标准起薪水平工资与当地最低工资的之比	未披露
	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	125
<b>间接经济影响</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	48-57
GRI203: 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	48-57
	203-2 重大间接经济影响	48-57
<b>采购实践</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	77-78
GRI204: 采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	77
<b>反腐败</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	37-45
GRI205: 反腐败	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	37-45
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	37-45
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	44
<b>反竞争行为</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	未披露
GRI206: 反竞争行为	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	未披露
<b>税收</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	未披露
GRI207: 税收	207-1 税务方针	未披露
	207-2 税收治理、控制和风险管理	未披露
	207-3 利益相关方参与和管理与税收有关的问题	未披露
	207-4 国别报告	未披露
<b>物料</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	71-76; 123-124
GRI301: 物料	301-1 所用物料的重量或体积	123-124
	301-2 所用循环利用的进料	74-75



议题标准	披露项	页码
	301-3 再生产品及其包装材料	74-75
<b>能源</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	71-76; 123-124
GRI302: 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	124
	302-2 组织外部的能源消耗量	不适用
	302-3 能源强度	124
	302-4 减少能源消耗	71-76; 124
	302-5 产品和服务的能源需求下降	不适用
<b>水资源和污水</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	71-76; 124
GRI303: 水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	73
	303-2 管理与排水相关的影响	73
	303-3 取水	73
	303-4 排水	73
	303-5 耗水	73; 124
<b>生物多样性</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	65-66
GRI304: 生物多样性	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	65-66
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	65-66
	304-3 受保护或经修复的栖息地	65-66
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种	不适用
<b>排放</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	71-76; 123-124
GRI305: 排放	305-1 直接(范围1)温室气体排放	123
	305-2 能源间接(范围2)温室气体排放	123
	305-3 其他间接(范围3)温室气体排放	未披露
	305-4 温室气体排放强度	123
	305-5 温室气体减排量	123
	305-6 臭氧消耗物质(ODS)的排放	未披露
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	123
<b>废弃物</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	71-76; 123-124

议题标准	披露项	页码
GRI306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	71-76
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	71-76
	306-3 产生的废弃物	123-124
	306-4 从处置中转移的废弃物	123-124
	306-5 进入处置的废弃物	123-124
<b>供应商环境评估</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	77-78; 126
GRI308: 供应商环境评估	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	77-78
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	77-78
<b>雇佣</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100-105; 125-126
GRI401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	125
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	100-102
	401-3 育儿假	101
<b>劳资关系</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100-105
GRI402: 劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期	未披露
<b>职业健康与安全</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	102-103; 126
GRI403: 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	102-103
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	102-103
	403-3 职业健康服务	102-103
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	102-103
	403-5 工作者职业健康安全培训	102-103
	403-6 促进工作者健康	102-103
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	102-103
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	102-103
	403-9 工伤	126
	403-10 工作相关的健康问题	102-103; 126
<b>培训与教育</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	105-108
GRI404: 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	126

议题标准	披露项	页码
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	105-108
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	105
<b>多元化与平等机会</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	26; 100-101
GRI405: 多元化与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	26; 100-101
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	未披露
<b>反歧视</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100
GRI406: 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	100
<b>结社自由与集体谈判</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	103-105
GRI407: 结社自由与集体谈判	407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	不适用
<b>童工</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100
GRI408: 童工	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
<b>强迫或强制劳动</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100-102
GRI409: 强迫或强制劳动	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
<b>安保实践</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	100-102
GRI410: 安保实践	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	100-102
<b>原住民权利</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	不适用
GRI411: 原住民权利	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
<b>当地社区</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	109-121
GRI413: 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	109-121
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
<b>供应商社会评估</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	77-78; 126
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	77-78

议题标准	披露项	页码
GRI414: 供应商社会评估	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	77-78
<b>公共政策</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	不适用
GRI415: 公共政策	415-1 政治捐助	不适用
<b>客户健康与安全</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	93-99
GRI416: 客户健康与安全	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	93-99
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
<b>营销与标识</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	46-47; 85-89
GRI417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	46-47
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	46-47
	417-3 涉及营销传播的违规事件	87
<b>客户隐私</b>		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	93-99
GRI418: 客户隐私	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	99

### 三、ESG 指标索引

强制披露规定			
内容			页码
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (i)披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (ii)董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (iii)董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关连。		15-23
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则： <b>重要性：</b> 环境、社会及管治报告应披露： (i)识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则； (ii)如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。 <b>量化：</b> 有关汇报排放量/能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。 <b>一致性：</b> 发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。		1
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。		1
“不遵守就解释”条文			
范畴	议题	绩效指标	页码
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	71
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	123
		A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	123
		A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	123
		A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	123
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	71-76
		A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	75
	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	71
	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量	124	

		(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	124
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	71-76
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题,以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	71-73
		A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用
	A3 环境及天然资源	一般披露: 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	71
		A3.1: 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	58-66 71-76
	A4 气候变化	一般披露: 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	67-68
		A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜,及应对行动。	69-70
社会	B1 雇佣	一般披露: 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	100-108
		B1.1 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	125
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	125
	B2 健康与安全	一般披露: 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	102
		B2.1 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。	126
		B2.2 因工伤损失工作日数。	126
		B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施,以及相关执行及监察方法。	102-105
	B3 发展及培训	一般披露: 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	105-108
		B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比。	126
		B3.2 按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。	126
	B4 劳工准则	一般披露: 有关防止童工或强制劳工的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	100; 102
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	100; 102
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	100; 102
B5 供应链管	一般披露: 管理供应链的环境及社会风险政策。	77-78	
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	126	



社会	理	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	77-78
		B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	77-78
		B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	77-78
	B6 产 品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	46-47 79-99
		B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	91-93
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	46-47
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
		B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	96-99
	B7 反 贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	37-46
		B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	44
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	45-46
		B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	45
	B8 社 区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	109-116
		B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	109-121
B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。		109-121； 127	



## 四、独立鉴证报告

### 有限保证的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

**关于 2023 年度中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）可持续发展报告中选定信息的报告**

#### 结论

我们对中信银行 2023 年可持续发展报告中的附录一、ESG 绩效一览中的 2023 年度指标信息（以下简称“经鉴证的可持续发展信息”）执行了有限保证的鉴证业务。

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信中信银行 2023 年度的经鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照 2023 年可持续发展报告的编制准则（以下简称“编制基础”）编制。

我们对经鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含在经鉴证的可持续发展信息及鉴证报告中的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

#### 形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会（IAASB）发布的《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。鉴证报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会（IESBA）《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》对独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所遵循 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号（ISQM1）——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成我们的结论提供了基础。

## 使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

## 对经鉴证的可持续发展信息责任

中信银行的董事会负责：

- **设计、执行和维护与编制经鉴证的可持续发展信息有关的内部控制，以使经鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；**
- **选择或制定用于编制经鉴证的可持续发展信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；及**
- **按照编制基础编制经鉴证的可持续发展信息。**

## 编制经鉴证的可持续发展信息的固有限制

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。

## 注册会计师的责任

我们负责：

- **计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的可持续发展信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；**
  - **基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及**
  - **向中信银行董事会报告我们的结论。**
-

### 我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的可持续发展信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的可持续发展信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。此外，我们工作的目的不是就中信银行相关内部控制的有效性发表意见。在我们的工作范围内，我们仅在中信银行总行及长沙分行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们：

- **与可持续发展报告主管部门以及参与提供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；**
- **将选定的可持续发展信息中的财务指标信息与财务报告相关数据进行一致性比对；**
- **对选定的可持续发展信息实施分析程序，在分析程序的基础上，对选定的可持续发展信息实施抽样检查和重新计算；**
- **对长沙分行进行实地访问；及**
- **我们认为必要的其他程序。**

**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。**

**毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）**

**中国北京**

**2024 年 3 月 21 日**

## 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：010-66638188 电子邮箱：ir@citicbank.com

邮寄地址：北京市朝阳区光华路 10 号院中信银行总行

1. 对于中信银行而言，您所属的利益相关方类别是：

政府/监管机构  股东/投资者  客户/消费者  供应商/合作伙伴  员工  
 社区  媒体

2. 您对本报告的总体评价是：

很好  较好  一般

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理（ESG）信息质量如何？

很好  较好  一般

4. 您认为本报告是否全面反映了中信银行在环境、社会和治理方面的表现？

是  一般  否

5. 您认为本报告能否全面回应中信银行利益相关方的期望和诉求？

是  一般  否

6. 您对本报告的哪部分最感兴趣？

完善公司治理  支持实体经济  服务区域发展  发展普惠金融  推动绿色发展  
 开展绿色运营  气候风险管理  优质客户服务  保障客户权益   
 赋能员工成长  助力乡村振兴  爱心回馈社会

7. 您对中信银行可持续发展报告及工作还有哪些意见和建议？

衷心感谢您对中信银行的关心和支持！