

中信银行股份有限公司

2021 年度

可持续发展报告

2022 年 3 月 24 日

编制说明

报告范围

《中信银行股份有限公司 2021 年度可持续发展报告》以下简称“本报告”。

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

编制准则

本报告的编制以回应联合国可持续发展目标为主旨原则。

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

本报告的编制以全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（2016）》²（以下简称“GRI 标准”）的“核心”方案编制而成。本报告温室气体排放的量化以 ISO14064-1:2006³为标准。

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

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。可持续发展关键议题的梳理及重要性评估过程请参见“报告编制”章节。

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。

一致性：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，

¹ 以繁体中文版为准。

² 以英文版为准。

³ 以英文版为准。

未识别可能影响与往年报告作有意义比较的变更。

编制方法

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

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息和财务数据来源于《中信银行股份有限公司 2021 年年度报告（A 股）》。

除特别注明外，本报告中涉及的计价货币均为“人民币”；所称“截至年末”均为“截至 2021 年 12 月 31 日止”的简称；所称“较上年”均为“较上年同期数据”的简称。

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

编制单位

本报告的编制单位为中信银行股份有限公司党群工作部，所在地址是北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼 6-30 层、32-42 层。

报告周期

本报告为年度报告。本行上一期报告的披露日期为 2021 年 3 月 25 日。除特别注明外，本报告中涉及的报告周期为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。除特别注明外，本报告中各项陈述、数据和案例的统计周期与本报告报告周期一致；本报告中涉及 2020 年的数据与前期报告中的数据保持一致。

报告责任

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

报告鉴证

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

报告发布

本报告简体中文版以临时公告版、纸制版和 PDF 电子版形式发布；临时公告版在上海证券交易所发布；纸制版通过本行境内营业网点、邮递及线下活动向公众发放；PDF

电子版通过本行官方网站 (<http://www.citicbank.com/>) 发布。本报告繁体中文版以临时公告版和 PDF 电子版形式发布；临时公告版在香港联合交易所发布；PDF 电子版通过本行官方网站发布。本报告英文版以 PDF 电子版形式通过本行官方网站发布。

本集团自 2008 年起正式以独立社会责任报告形式向社会公开发布，以后每年一期。本报告是本集团第 4 次以独立报告形式向社会公开发布经第三方独立鉴证的可持续发展信息。本报告是本集团连续第 14 次以独立报告形式、连续第 13 次向社会公开发布经第三方独立鉴证的社会责任信息。

目 录

董事长致辞.....	P6
行长致辞.....	P8
本集团简介.....	P11
关键绩效表.....	P12
第一章 战略与治理.....	P13
党建引领 战略规划 价值理念 可持续发展理念 公司治理 报告编制	
第二章 发展与内控.....	P30
国家战略 金融监管 内控管理	
第三章 绿色与环保.....	P40
绿色金融 科技金融 碳足迹	
第四章 社会与人文.....	P50
客户服务 员工发展 社区发展	
注册会计师独立鉴证报告.....	P68
附录.....	P72
社会荣誉 企业文化故事 GRI 指标索引 ESG 指标索引 图表和案例索引 意见反馈	

董 事 长 致 辞

回首 2021 年，世纪疫情和百年变局挑战交织，全球经济和中国经济纵横交错，人类命运和自然环境休戚与共，银行业和社会发展革故鼎新。中信银行紧紧围绕“价值银行”的转型方向，坚决扛起国有金融企业责任担当，拿出了比以往更多的勇气和激情，努力实现经济、社会及环境领域的全面可持续发展。

回归本源，护航实体经济。我们牢记“服务实体经济是金融业的天职”，聚焦主责主业，多措并举，加大对国家战略重点领域支持力度。积极落实延本延息政策，多管齐下，加大合理让利力度，助企纾困破解融资难题。统筹发展和安全，加大系统性金融风险防控力度，创造稳定的环境和基础，促进金融服务实体经济质量与效率双提升。

共克时艰，直面疫情挑战。我们倡导“一方有难，八方支援”，以爱心捐赠、物资筹集、志愿服务等形式参与抗疫。积极响应国家抗疫部署，建立常态化防控机制，全力做好各项基础金融服务和应急保障工作。积极为受疫情影响的企业拓展融资渠道，加大信贷投放、减费让利，驰援企业抗疫。

情系民生，淬炼金融本色。我们深知“源于社会，回馈社会”，用真情提供金融帮扶。十年来，在西藏谢通门县、甘肃宕昌县、新疆伽师县等地开展定点扶贫，在全国 20 个省市实施教育帮扶项目，在西部及“三区三州”地区进行定点医疗救治。全年完成对外捐赠 1,161.92 万元，开展定点帮扶及公益慈善项目 208 个。“720”郑州重大水灾突如其来，郑州分行所有网点主动“变身”“便民服务站”，为老百姓提供避险场所和防汛物资。以金融力量促进乡村振兴，挂牌“乡村振兴部”，致力巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

绿色发展，守护共同家园。我们笃定“未来银行之路定是绿色发展之路”，以金融力量守护绿水青山。贯彻国家实现“碳达峰”和“碳中和”国际承诺，落实中信集团“两增一减”低碳发展战略，将绿色金融纳入战略规划，明确绿色产业发展方向和环境（气候）与社会风险管理要求，严控高耗能、高排放项目信贷规模，倡导绿色办公，落实供应商绿色准入政策，引导和支持本行客户践行节能减排承诺，促进人与自然和谐共生。积极参与可持续发展国际治理，将全部境内外分支机构和子公司全面纳入“碳足迹”管理，全年温室气体排放总量约为 16.43 万吨，人均温室气体排放量约为 2.77 吨。

开放融合，追求价值共生。我们秉持“协同共享，利他共赢”原则，树立“一个中信，一个客户”理念，发挥中信集团“金融+实业”优势，深耕综合金融服务。作为中

信集团协同主平台，中信银行吹响“中信联合舰队”的集结号，坚持以客户价值为导向，提供一站式、多场景、全生命周期的专业化服务，形成“不止于金融”的综合服务生态。

科技赋能，助推转型升级。我们心向“一流的科技型股份制银行”目标，以科技与业务融合机制推动敏捷创新，运用技术能力降低银行经营成本，发挥数字化先行优势，提供金融产品供给效能，顺应“非接触”交互趋势，优化线上化、智能化服务，提升客户全流程的体验，关切客户权益保护，加强客户投诉问题源头治理，增强金融服务获得感。率先研究发布金融生僻字“中信方案”，率先探索数字化转型未来“云”技术，成为唯一荣获人民银行金融业优秀信创试点机构的股份制银行。

不畏挑战，未来可期。2022年，中信银行将迎来35周岁。我们，继续传承中信集团的文化基因，保持战略定力，主动拥抱变化，致力于打造“有担当、有温度、有特色、有价值”的综合金融服务提供者。我们，持续推进可持续发展理念融入发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，携手股东、客户、员工、社会各界，在共生共赢中共创更加美好的未来！

董事长

朱鹤新

2022年3月24日

行长致辞

2021 年，是充满不确定性的一年。疫情依然影响着人们的生活，内外部形势依然复杂严峻，世界进入新的动荡变革期。中信银行坚持党建引领，在危机中育新机、于变局中开新局，以高质量发展为主题，以价值创造为主线，以科技驱动为引擎，继续“谋远、谋好、谋快”，推动“轻资本、轻资产、轻成本”转型，努力建设“有担当、有温度、有特色、有价值”的最佳综合金融服务提供者。

中信银行董事会高度重视银行及各利益相关方的可持续发展。根据董事会的战略指引，中信银行高级管理层在经营管理过程中，积极组织力量，在客户服务、消费者权益保护、内控管理、员工发展、公益慈善等多个方面取得了积极成效。这一年，中信银行拥有近 6 万名员工，实现营业收入超 2 千亿元，总资产跨越 8 万亿元大关，效益、质量、规模协调发展，每股社会贡献值 5.64 元，增幅 7.43%。位列《银行家》2021 年全球银行品牌 500 强第 16 位，品牌资产价值和国际影响力稳步提升。

第一张成绩单：经济领域

高质量发展取得显著成效。我们坚持合规经营，坚定实施“资产质量管控、客户拓展和深度经营、重点区域发展”三大攻坚战，深入推进“控风险有效、促发展有力”的全面风险管理体系，不良处置和重点风险化解取得显著成效。实现不良贷款 11 年来首次量率“双降”，拨备覆盖率达 7 年来最好水平。深化分支机构一行一策，提升战略支点行和重点区域行的价值贡献。

支持实体经济更有力。我们聚焦普惠金融、国家区域发展战略、社会民生建设和“一带一路”倡议等方面，帮助中小微企业纾解融资难题，助力产业转型升级，服务跨境金融建设，支持制造业及战略性新兴产业，普惠型小微企业贷款余额 3,668.67 亿元，增长 23.03%，贷款余额客户数 18.17 万户，较年初增加约 2 万户。

提升客户新体验。我们坚持“以客为尊”，依托中信集团综合化平台，发挥金融全牌照优势，努力“构建财富管理、资产管理、综合融资”三环价值链，将融融协同向产融结合延伸，为客户提供金融+非金融服务。在全国 153 个大中城市设立 1,415 家营业网点，投入运营自助设备 5,397 台，实现省级行政区的全覆盖。完善客户服务流程和渠道，加强客户投诉管理，免除人民币个人账户服务收费项目约 1,100.35 万笔，减免服务价值约 27.48 亿元。个人手机银行交易金额 119,104.45 亿元，增幅 13.18%；电子银

行交易笔数替代率约 99.65%，增长 0.11 个百分点。

数字化转型出成效。我们以高科技驱动为引擎，加大科技投入，完善科技条线组织架构，跨越式深化数业融合与数技融合，落地财富客户旅程、风险智慧管理等一批重点项目，以极致赋能让客户体验“更加懂你”的服务。

第二张成绩单：社会领域

践行责任展现新担当。我们以拳拳之心，在定点帮扶、教育扶贫、文化扶贫、产业扶贫、消费扶贫、脱贫攻坚成果巩固、乡村振兴、公益慈善救助、抗击疫情等方面持续发力。截至年末，全年设立县域网点 159 家，精准帮扶贷款余额 308.49 亿元，增幅 5.68%；脱贫地区贷款余额 145.26 亿元，增幅 5.65%。全年完成对外捐赠 1,161.92 万元，开展定点帮扶及公益慈善项目 208 个，派驻专兼职帮扶干部 84 名，受益困难群众约 1.27 万户、4.23 万人，受益贫困家庭中小学生 3,101 人、大学生 1,200 人，救助先天性心脏病患儿 113 人。支持抗击疫情，热心社会公益。本集团员工捐款人民币 414.62 万元，较上年增幅 8.18%；开展志愿者活动 288 次，参与员工 11,960 人次。

全面开展消费者权益保护。我们坚持“以人民为中心”的发展思想，积极推动消费者权益保护管理体系不断完善，为社区居民、中老年群体等宣讲防范电信网络诈骗等金融知识，获得监管部门和社会公众好评。全年组织金融知识普及活动约 14,670 场，发放宣传资料约 3,915 万余份，线上活动点击量超 5,735 万次，累计触达受众超 1.2 亿人次。

携手员工共创价值。我们倡导尊重员工、激励员工、关爱员工，为员工建立管理和专业双通道发展体系，推进优秀人才储备和干部队伍建设，建立完善的培养培训体系，全力保障员工合法权益，提供多元化的职场环境。全年培训总投入 9,748.12 万元，常规慰问员工 5.9 万人次，拨付慰问金约 2,400 万元，开展各类文体活动 1,500 余次，参与约 20 万人次。

第三张成绩单：环境领域

大力发展绿色金融。我们持续贯彻落实十四五规划及双碳战略，面向后疫情时代，助力经济社会绿色复苏与低碳发展。大力推进绿色金融建设，在行内信贷投向政策框架下，推动绿色金融业务创新，提高绿色金融产品和服务质效。开发全市场首只“碳中和”

债券产品，达成国内首笔碳中和衍生品业务，全行绿色信贷余额 2,054.25 亿元。

助力生态文明建设。我们深入贯彻新发展理念，明确重点支持风电、光伏发电、新能源汽车等行业方向与领域，大力支持绿色、低碳、循环经济发展，在加强自身绿色银行建设的同时，积极开展对供应商环境风险和社会风险的全面排查和评估，严控高污染、高耗能项目信贷规模，支持打好污染防治攻坚战。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。展望 2022 年，中信银行高级管理层将在董事会的战略指导下，以新发展理念引领高质量发展，以更加坚定的信念、更加昂扬的姿态、更加有力的行动，踔厉奋发、勇毅前行，为助力经济社会发展和服务百姓民生作出新的更大的贡献！

执行董事、行长

方合英

2022 年 3 月 24 日

本集团简介

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

本集团以建设成为有担当、有温度、有特色、有价值的最佳综合金融服务提供者的发展愿景，充分发挥中信集团金融与实业并举的独特竞争优势，坚持“以客为尊、改革推动、科技兴行、轻型发展、合规经营、人才强行”，向企业客户和机构客户提供公司银行业务、国际业务、金融市场业务、机构业务、投资银行业务、交易银行业务、托管业务等综合金融解决方案，向个人客户提供零售银行、信用卡、消费金融、财富管理、私人银行、出国金融、电子银行等多元化金融产品及服务，全方位满足企业、机构及个人客户的综合金融服务需求。

截至年末，本集团在中国境内 153 个大中城市设有 1,415 家营业网点，同时在境内外下设 7 家附属机构，包括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、中信百信银行股份有限公司、阿尔金银行和浙江临安中信村镇银行股份有限公司 7 家附属机构。其中，中信国际金融控股有限公司子公司中信银行（国际）在香港、澳门、纽约、洛杉矶、新加坡和中国内地设有 32 家营业网点和 2 家商务中心。信银（香港）投资有限公司在香港和境内设有 3 家子公司。信银理财有限责任公司为本行全资理财子公司。中信百信银行股份有限公司为本行与百度公司发起设立的国内首家具有独立法人资格的直销银行。阿尔金银行在哈萨克斯坦设有 7 家营业网点和 1 个私人银行中心。

本集团坚持服务实体经济，稳健经营，与时俱进。经过 30 余年的发展，本行已成为一家总资产规模超 8 万亿元、员工人数近 6 万名，具有强大综合实力和品牌竞争力的金融集团。2021 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 16 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 24 位。

第一章 战略与治理

《联合国可持续发展目标》

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



党建引领.....	P14
战略规划.....	P15
价值理念.....	P15
可持续发展理念.....	P16
公司治理.....	P17
报告编制.....	P25

第一节 党建引领

2021 年，中信银行党委坚持以政治建设为统领，以庆祝党的百年华诞为主线，以迎接中央巡视为契机，全面推动党的工作，呈现新气象，打开新局面。

持续强化党的创新理论武装。中信银行党委坚持把学习贯彻习近平总书记重要讲话、党中央国务院重要会议和文件精神作为党委会议“第一议题”，及时组织学习，积极用党的创新理论武装头脑、指导实践，为全行发展提供坚强思想保证和强大精神动力。

持续完善党的领导制度。把坚持党的全面领导融入公司治理各环节，进一步修订公司章程，公司治理评级实现晋档提升。修订党委议事规则，优化决策流程，明确各治理主体权责界限，持续强化党在公司治理中的领导，保证党委“把方向、管大局、促落实”作用的发挥。

高质量开展党史学习教育。精心组织实施、有力有序推进，清单化开展“我为群众办实事”实践活动，达到了学党史、悟思想、办实事、开新局的目的。我行被党史学习教育官网评为“全国党史学习教育优秀组织奖”，在全国党史知识竞赛金融赛区夺得“双冠”，有关经验做法被中央党史学习教育简报和官网刊载 9 次，集团党委编发我行专刊 12 期。

不断加强和规范党内政治生活。严格落实组织生活制度，开好民主生活会和组织生活会，用好批评和自我批评武器，不断提高党内政治生活质量。

不断深化组织建设工作成效。完成党的工作部门组织架构和职责调整，实现“领导人员管理和基层党组织建设由一个部门抓、一个领导管”。落实两个“不低于 1%”要求，强化党务工作支持保障。深入开展基层党委工作标准化建设，持续巩固基层党组织标准化建设成果，全面深入推广“金运模式”。加强子公司和境外机构党的建设，召开子公司党的领导和公司治理工作会议，下发工作意见及指引。认真做好党员发展工作，规范发展流程，提高发展质量。召开全行统战工作座谈会和共青团工作推进会，广泛开展“永远跟党走”群众性主题活动，营造群心向党浓厚氛围。

着力强化监督执纪问责。研究制定监督工作重点清单、场景清单和考核清单，紧盯“国之大者”“关键少数”、重点领域和环节开展监督，确保将“两个维护”落实到全行工作的方方面面。严肃办理信访举报、处置问题线索、查处违规违纪案件。

第二节 战略规划

2021 年 1 月 28 日，本集团发布了《中信银行 2021-2023 年发展规划》。该战略规划明确了本集团未来三年的愿景、目标、市场定位等发展方向，是指导本集团未来三年各项工作的行动纲领。

一、指导思想

——建设“有担当、有温度、有特色、有价值”的最佳综合金融服务提供者。

——坚持高质量可持续发展。

——聚焦价值创造实现市值提升。

二、定位目标

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

三、实施路径

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

2021 年 9 月，本集团发布《中信银行“342 强核行动方案”》，承接三年规划，是对三年规划的深化和细化，是具体打法和举措。

第三节 价值理念

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

一、使命

为客户谋价值 为员工谋幸福 为股东谋效益 为社会尽责任

二、核心价值观

客尊 诚信 创新 协作 卓越

三、经营哲学

平安中信 合规经营 科技立行 服务实体 市场导向 创造价值

四、行为规范

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

五、行训

客户为尊 员工为本 诚信合规 团队制胜 专业创新 创造价值

六、标识



七、品牌口号

以信致远 融智无限

八、企业文化建设

2021 年，本集团企业文化体系建设迎来重大升级，企业文化建设工作向基层延伸。创建了“企业文化支柱”，确立了“拼搏、担当、协作、敏捷、执行、实干”的“六种文化”，组织开展专题征文活动并结集成册。推动了总行合规和信息科技专项文化的创建和石家庄、西安、大连、深圳、宁波、济南分行特色文化的创建工作。落实集团“责任文化”建设的工作部署，面向全行组织开展了专题讨论，员工参与理论学习 41,161 人次、读书活动 38,019 人次，征集读书心得 6,107 篇、意见建议 4,229 条，形成整改工作方案 68 个。为庆祝建党百年，组织开展了群众性的“红歌献给党”歌咏活动，参与员工 5.84 万人次。

第四节 可持续发展理念

本集团愿景中的“有温度”和使命中“为客户谋价值、为员工谋幸福、为股东谋效益、为社会尽责任”即本集团的可持续发展理念的集中体现。本集团继续坚持“致力于成为一家绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行”的可持续发展目标。

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

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

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

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

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

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

第五节 公司治理

一、公司治理概况

2021年,本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》《上市公司治理准则》等法律法规的要求,开展公司治理和经营管理工作。

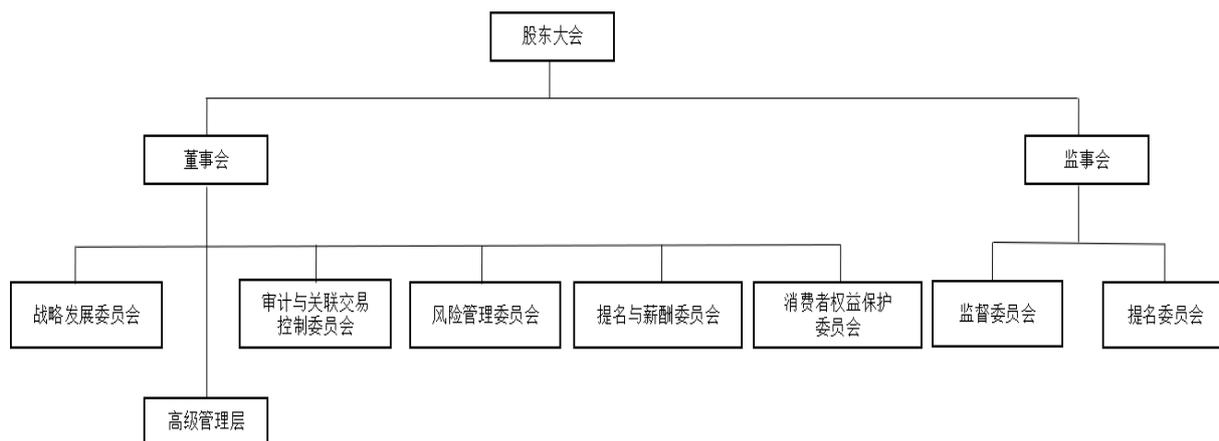


图 2：本行治理架构图

股东大会：2021 年，本行共召开 1 次年度股东大会、2 次临时股东大会，审议通过 19 项议案。本行股东大会的召开均符合本行公司章程规定的程序。

董事长与行长分设：截至 2021 年末，朱鹤新先生为本行董事长、非执行董事，履行主持股东大会、召集主持董事会会议、检查董事会决议实施情况等职责；方合英先生为本行副董事长、执行董事、行长，履行组织实施董事会决议、主持公司经营管理工作等职责。本行董事长、行长各自职责清晰，符合香港上市规则的规定。

中小股东权益：本行多措并举，持续加强与中小股东的沟通互动，保护广大中小股东的权益。2021 年，本行通过热线电话、邮件、上证 e 互动等渠道保持与股东日常有效沟通。本行借助上交所北京辖区上市公司投资者集体接待日活动平台等机会，积极回复投资者关心的问题，满足中小投资者对本行经营情况的信息获取需求。本行积极为股东参与股东大会创造条件。在新冠疫情严峻挑战下，本行兼顾合规性与便利性，积极与参会股东做好沟通，通过于会前多次发布会议通知、提示股东及时办理参会手续，及时解答议案问题等方式，确保股东权益得到切实保障。本行积极参与“5.15 全国投资者保护宣传日”专项活动，并积极响应北京证监局关于做好特别代表人诉讼制度宣传推广的工作要求，于本行微信公众号发布了《防范非法集资，提升法律意识》和《特别代表人诉讼知多少》等专题宣传稿件。

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

二、董事会

董事会组成：截至年末，本行董事会共有 9 名董事；其中，执行董事 2 名，分别为副董事长、行长方合英先生，副行长郭党怀先生；非执行董事 4 名，分别为董事长朱鹤新先生、曹国强先生、黄芳女士、王彦康先生；独立非执行董事 3 名，分别为何操先生、陈丽华女士、钱军先生。

截至年末，本行董事会下设 5 个专门委员会，分别为战略发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会。其中，战略发展委员会现由 4 名董事组成，主席由董事长朱鹤新先生担任，委员包括方合英先生、曹国强先生、钱军先生；审计与关联交易控制委员会现由 4 名董事组成，主席由何操先生担任，委员包括王彦康先生、陈丽华女士、钱军先生；风险管理委员会现由 4 名董事组成，主席由方合英先生担任，委员包括郭党怀先生、何操先生、钱军先生；提名与薪酬委员会现由 3 名董事组成，主席由钱军先生担任，委员包括黄芳女士、陈丽华女士；消费者权益保护委员会现由 4 名董事组成，主席由黄芳女士担任，委员包括王彦康先生、何操先生、陈丽华女士。

表 1：本行董事会成员出生年月、性别情况

董事会成员	年龄	性别	董事会成员	年龄	性别
朱鹤新	1968.03	男	王彦康	1971.03	男
方合英	1966.06	男	何操	1955.09	男
曹国强	1964.12	男	陈丽华	1962.09	女
郭党怀	1964.05	男	钱军	1970.07	男
黄芳	1973.05	女			

董事会会议：截至年末，本行共召开 16 次董事会会议（其中 10 次为现场会议，6 次为书面传签会议），听取了 51 项汇报，审议通过 101 项议案；召开 44 次董事会专门委员会会议（其中战略发展委员会会议 7 次、审计与关联交易控制委员会会议 17 次、风险管理委员会会议 9 次、提名与薪酬委员会会议 6 次、消费者权益保护委员会会议 5 次），共审议议案 93 项，听取汇报 44 项。

董事会变化情况：2020 年 10 月 30 日，本行 2020 年第二次临时股东大会选举王彦康先生为第五届董事会非执行董事，经中国银保监会核准，自 2021 年 4 月 16 日起，王彦康先生正式就任本行非执行董事。

2021 年 3 月 15 日，本行董事会收到李庆萍女生的辞呈，因工作安排原因，李庆萍

女士辞去董事长、执行董事及董事会战略发展委员会主席、委员职务。李庆萍女士的辞任自 2021 年 3 月 15 日起生效。

2021 年 4 月 21 日，本行董事会收到非执行董事万里明先生的辞呈，万里明先生因工作调整原因，辞去本行非执行董事职务。万里明先生的辞任自 2021 年 4 月 21 日起生效。

2021 年 3 月 15 日，本行第五届董事会第四十三次会议审议通过相关议案，提名朱鹤新先生为本行第五届董事会非执行董事候选人，选举朱鹤新先生担任本行董事长。在股东大会选举朱鹤新先生担任本行非执行董事且监管机构核准其非执行董事、董事长任职资格前，根据监管规定，董事会同意指定本行执行董事、行长方合英先生代为履行本行董事长职责，代为履职期限自 2021 年 3 月 15 日起，至朱鹤新先生正式就任本行非执行董事、董事长之日止。2021 年 5 月 7 日，本行 2021 年第二次临时股东大会选举朱鹤新先生担任本行非执行董事。经中国银保监会核准，自 2021 年 6 月 21 日起，朱鹤新先生正式就任本行董事、董事长。

2021 年 3 月 15 日，本行第五届董事会第四十三次会议审议通过选举方合英先生担任本行第五届董事会副董事长的议案。经中国银保监会核准，自 2021 年 6 月 21 日起，方合英先生正式就任本行副董事长。

2021 年 6 月 24 日，因本行第五届董事会任满，本行 2020 年年度股东大会选举产生第六届董事会。朱鹤新先生、曹国强先生、黄芳女士、王彦康先生担任本行第六届董事会非执行董事；方合英先生、郭党怀先生担任本行第六届董事会执行董事；何操先生、陈丽华女士、钱军先生、殷立基先生担任本行第六届董事会独立董事。同日，本行第六届董事会第一次会议选举朱鹤新先生、方合英先生分别担任本行第六届董事会董事长、副董事长。上述人员均为连选连任，自 2021 年 6 月 24 日起就任。

2021 年 11 月 22 日，本行第六届董事会第六次会议审议通过提名刘成先生为本行第六届董事会执行董事候选人议案，上述事项于本行 2022 年 1 月 20 日召开的 2022 年第一次临时股东大会表决通过。

2021 年 12 月 10 日，殷立基先生因个人健康原因，无法继续正常履职，辞去本行独立董事、董事会提名与薪酬委员会委员、董事会风险管理委员会委员、董事会审计与关联交易控制委员会主席和委员等职务。同日，本行第六届董事会第七次会议审议通过相关议案，提名廖子彬先生为本行第六届董事会独立董事候选人，增补独立董事陈丽华

女士为董事会提名与薪酬委员会委员。选举廖子彬先生担任本行第六届董事会独立董事事宜于本行 2022 年 1 月 20 日召开的临时股东大会表决通过。

2021 年 12 月 24 日，本行第六届董事会第八次会议审议通过相关议案，任命独立董事何操先生为董事会审计与关联交易控制委员会主席，增补何操先生为董事会风险管理委员会委员。

董事会多元化：本行董事会成员包括中信集团、新湖中宝、中国烟草作为本行主要股东派出的董事，确保利益相关方参与。本行董事会成员保持多元化，涵盖不同性别、年龄、文化以及经济、金融、财会、法律、审计等不同教育背景和专业经验，具备社会责任议题和环境责任方面的专长和经验。独立董事占比一直不少于董事会成员总数三分之一，符合境内外监管规定。截至年末，本行第六届董事会共有 9 名成员，其中独立非执行董事 3 人，占董事会成员总数的三分之一。

董事会成员津贴：根据股东大会审议通过的董事会董事津贴政策，本行执行董事不从本行领取任何董事津贴，但将根据其职位按照相关规定取得相应的报酬；本行非执行董事（不包括独立非执行董事）不从本行领取任何董事津贴；独立董事报酬为基本报酬、挂钩浮动报酬、津贴三部分。其中：1. 基本报酬为固定金额，每人每年税前 24 万元人民币，按月度发放。2. 浮动报酬为每人每年税前 10 万元人民币，与年度履职评价结果挂钩，评为“称职”和“基本称职”的，分别按 100%、60% 发放；评为“不称职”的，浮动报酬不予发放。浮动报酬拟在每年 3 月下旬年度监事会根据公司治理规则审定上年度履职评价结果后发放。3. 按照担任董事会专门委员会职务情况发放一定津贴。其中，担任董事会风险管理委员会主席和委员、董事会审计与关联交易控制委员会主席和委员的，独立董事津贴标准拟分别为每人每年 3 万元、2 万元人民币。担任其他董事会专门委员会主席和委员的，津贴标准拟分别为每人每年 2 万元、1 万元人民币。同时在多个董事会专门委员会任职的，累积计算。上述津贴拟按月度发放。

董事会内部沟通：董事会严格按照本行公司章程、股东大会会议事规则、董事会议事规则等相关规定开展工作，加强制度建设。董事会坚持兼容并蓄的治理机制和文化，在听取汇报、开展讨论和审议相关事项时，董事自由发言并独立投票表决，对于独立董事提出合理异议的事项，董事会均暂缓表决。为独立董事开展调研积极提供支持保障，增强独立董事对本行经营管理工作的了解，以便更好履职。此外，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严格回避，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。2021 年，本行董事会成员之间未发生利益冲突的情况。如发生冲突，应按披露要求，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，并说明相关董事反对票或弃权票（如有）的理由。

四、监事会

监事会组成：截至本报告披露日，本行监事会由 7 名成员组成，包括职工代表监事 3 名，即程普升先生、陈潘武先生、曾玉芳女士；股东代表监事 1 名，即李蓉女士；外部监事 3 名，即魏国斌先生、孙祁祥女士、刘国岭先生。

表 2：本行监事会成员出生年月、性别情况

监事会成员	年龄	性别	监事会成员	年龄	性别
魏国斌	1959.03	男	程普升	1968.02	男
孙祁祥	1956.09	女	陈潘武	1964.01	男
刘国岭	1960.01	男	曾玉芳	1970.12	女
李蓉	1968.04	女			

监事会会议：本行共召开 14 次监事会会议（其中 13 次为现场会议，1 次为书面传签），监督委员会会议 4 次、提名委员会会议 4 次，共审议议案 29 项，听取汇报 54 项。

监事会变化情况：2021 年 1 月 14 日，经本行 2021 年第一次临时股东大会审议通过，李蓉女士担任本行第五届监事会股东代表监事。2021 年 1 月 27 日，本行第五届监事会第三十次会议审议通过相关议案，增补李蓉监事为第五届监事会提名委员会委员。

因本行第五届监事会于 2021 年 6 月任期届满，经 2021 年 6 月 23 日本行职工代表大会选举，2021 年 6 月 24 日本行 2020 年年度股东大会审议，本行选举产生第六届监事会。魏国斌先生、孙祁祥女士、刘国岭先生担任本行第六届监事会外部监事；李蓉女士担任本行第六届监事会股东代表监事；刘成先生、李刚先生、陈潘武先生、曾玉芳女士担任本行第六届监事会职工代表监事。其中，孙祁祥女士、刘国岭先生为新任监事，其余监事为连选连任，均自 2021 年 6 月 24 日起就任。

2021 年 6 月 24 日，本行第六届监事会第一次会议审议通过相关议案，选举刘成先生担任第六届监事会监事长；任命魏国斌、刘国岭、李刚、曾玉芳监事为第六届监事会监督委员会委员，主任委员由魏国斌监事担任；任命孙祁祥、刘国岭、李蓉、陈潘武监事为第六届监事会提名委员会委员，主任委员由孙祁祥监事担任。

2021 年 6 月 24 日，因任期届满，贾祥森先生不再担任本行外部监事和监事会监督

委员会主任委员，郑伟先生不再担任本行外部监事和监事会监督委员会、提名委员会委员。

2021 年 11 月 22 日，刘成先生因工作调整原因，辞去本行监事长和职工代表监事职务。刘成先生的辞任自 2021 年 11 月 22 日起生效。

2022 年 3 月 10 日，经本行第二届职工代表大会 2022 年第一次联席会议审议，选举程普升先生为本行第六届监事会职工代表监事。根据公司治理规则，自 2022 年 3 月 14 日起，程普升先生正式就任本行职工代表监事，任期至第六届监事会任期届满止。李刚先生因工作调整原因，辞去本行职工代表监事、监事会监督委员会委员职务。李刚先生的辞任自 2022 年 3 月 14 日起生效。

监事会履职情况：本行监事会积极探索创新工作方式方法，拓宽履职渠道、深化监督影响，推动监督工作向“主动监督、持续监督”转变。围绕中央精神和监管导向，针对监督重点领域和全行中心工作，采用《监督提示函》形式将监事会监督意见和建议及时传达董事会和高级管理层。监事会全年下发 4 期《监督提示函》，向本行董事会和高级管理层提出关注重点授信客户风险、加大绿色金融发展力度、强化案件防控和员工行为管理、加强数字化转型过程中的风险防控等监督建议，起到良好监督提示作用。同时，监事会开展了“普惠金融业务发展与风险防控”“困难行脱困”等主题调研，涵盖 6 家分支机构。通过科学规划调研选题、持续优化调研模式、强化调研价值转化，进一步提升调研工作实效，提出具有系统性、针对性的意见和建议，供董事会和管理层参考，助力本行高质量发展。

五、高级管理层

高级管理层组成：高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。高级管理层应当定期或根据董事会或者监事会的要求，向董事会或者监事会如实报告本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景、重大事件等情况，高级管理人员薪酬分配方案由董事会确定。截至本报告披露日，本行高级管理层由 12 名成员组成，所有高级管理层成员均获银保监会任职资格核准。

表 3：本行高级管理层成员出生年月、性别情况

高管层成员	年龄	性别	高管层成员	年龄	性别
方合英	1966.06	男	肖欢	1972.07	男
刘成	1967.12	男	芦苇	1971.10	男
郭党怀	1964.05	男	吕天贵	1972.10	男
王康	1972.06	男	陆金根	1969.06	男

胡 罡	1967.03	男	张 青	1968.08	女
谢志斌	1969.05	男	刘红华	1964.05	男

高级管理层变化情况：2020 年 11 月 24 日，本行第五届董事会第三十六次会议审议通过相关议案，同意聘任芦苇先生、吕天贵先生为本行副行长。经中国银保监会核准，自 2021 年 4 月 2 日起，芦苇先生、吕天贵先生正式就任本行副行长。

2021 年 11 月 22 日，本行第六届董事会第六次会议审议通过相关议案，同意聘任刘成先生为本行常务副行长，同意聘任王康先生为本行副行长、财务总监，自监管机构核准有关任职资格之日起正式就任。经中国银保监会核准，刘成先生自 2022 年 1 月 7 日起正式就任本行常务副行长，王康先生自 2022 年 1 月 10 日起正式就任本行副行长、财务总监，方合英先生不再兼任本行财务总监。

六、关联交易管理

2021 年，本行结合监管政策趋势及管理要求，持续优化关联交易管理机制，强化关联交易合规意识，加快推进关联交易信息化建设，提升关联交易管理质效与精细化水平，在合规前提下助力协同价值和股东价值的创造。

本行搭建了相对完善的关联交易管理架构。按照“垂直、专业、全面”的原则，本行构建了包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层、总分行及附属公司在内的关联交易管理架构，相关各方遵照《中信银行关联交易管理办法（2.0 版 2019 年）》规定履行各自职责，职责分工与管理流程较为清晰明确。

本行完善了较为全面的关联方名单管理体系。持续动态管理关联法人和自然人，全年更新法人名单近 20 次，现有关联法人近 6,000 家；持续更新关联自然人名单，现有关联自然人约 2 万人。优化关联方管理，新增法人层级、会计关系、归属一级公司等 7 个关联方信息标识，并通过系统生成关系图谱，实现关联方多维度可视化管理，为业务审批提供决策参考。

本行强化了关联交易管理的合规意识与能力。结合银保监会监管意见、关联交易年度专项审计意见等，牵头推动总分行及子公司积极研究整改方案，有效落实整改措施。同时，围绕股权和关联交易管理常态化自查工作，进一步加大全行关联交易自查力度，将自查工作做细做实，推动各单位及时发现问题，加快落实整改，持续优化管理。

本行提升了关联方和关联交易管理的系统化应用。借助外部数据平台进一步“织密关联法人名单网”，在关联交易系统中开发疑似关联方功能，并对授信业务系统中疑似关联方业务强制阻断，有效降低关联方及交易识别违规风险。结合银保监会监管报送新

要求，优化关联交易系统数据报备功能，以实现“一次统计，多方报送”管理目标，提高监管报送统计效率。牵头推进 CRM、核心、集采等系统标识关联方工作，推动业务系统进行客户信息治理并建立与关联法人的映射关系，为提高系统采集自动化率创造条件。

本行结合银保监会《银行保险机构关联交易管理办法（征求意见稿）》等新规要求，深入研究监管政策的实施方案及对本行关联交易合规管理的影响，增强管理的前瞻性。结合监管导向与管理实际，统筹研究优化本行关联交易管理机制，加强内控管理、风险监测、及时预警、有效管控。

授信类关联交易情况：截至年末，上交所监管口径下，本集团对全部关联方企业的授信余额为 721.18 亿元；银保监会监管口径下，本集团对全部关联方企业的授信余额为 1,204.86 亿元。本行对关联方企业的授信业务整体质量优良，次级类授信 1 笔（金额 0.60 亿元），可疑类授信 1 笔（金额 3.39 亿元），损失类授信 1 笔（金额 9.20 亿元），其他授信均为正常类，就交易数量、结构及质量而言，对本行正常经营不会产生重大影响。

非授信类关联交易情况：截至年末，本行与中信集团及其相关方非授信类关联交易实际发生额为 798.28 亿元，其中资产类关联交易发生额为 733.92 亿元，费用类关联交易发生额为 64.36 亿元，各类非授信关联交易均未超过年度上限，符合监管要求。

本行根据上交所、香港联交所监管规则，对已申请关联交易年度上限的业务，严格控制在上限内开展；对于未申请关联交易年度上限的业务，做好管理和监控，一旦触发披露要求，及时根据监管规定审议或披露。截至年末，本行于境内外同步发布关联交易相关临时公告 34 项，切实保障股东知情权，维护股东利益。

第六节 报告编制

一、利益相关方识别

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

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

表 4：本行利益相关方识别表

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

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 与政府扶贫工作的沟通 ✓ 开展慈善公益活动 ✓ 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 拜访扶贫机构 ✓ 拜访慈善公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 实施扶贫项目 ✓ 扶助弱势群体 ✓ 开展金融教育 ✓ 举办公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 开展精准扶贫、公益慈善活动 ✓ 开展志愿者服务，等等
--	--	--	---

二、利益相关方沟通

信息披露与内幕信息管理：报告期内，本行严格遵循真实、准确、完整、及时和公平的原则，以法律法规为准绳，以投资者的信息需求为指导，在上交所和香港联交所合计披露定期报告、临时公告等各类文件 360 余份。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公司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。

报告期内，本行紧跟监管步伐，第一时间做好外规内化工作，根据新颁布实施的《上市公司信息披露管理办法》等法律法规及监管规定，修订了本行《内幕信息及内幕信息知情人管理办法》，制订了《董事、监事和高级管理人员对外发布信息行为规范》，进一步夯实信息披露工作合规基础。本行持续优化内幕信息管理机制，在重要时点及时做好内幕信息及内幕知情人登记工作，切实防范内幕信息泄露和内幕交易风险。报告期内，本行未发现内幕信息知情人利用内幕信息买卖本行股票的情况。

政务公开：为了让员工更好地了解全行的发展战略和业务发展规划，本行保持在内部网络上的信息公开机制，继续执行《中信银行内联网管理办法》，在保证涉密信息安全的前提下，及时发布本行经营管理的重大动态。截至年末，本行内网共发布信息 14 万余条，访问量约 1,800 万人次。

客户交流：本行开展了产品内容宣传、产品推广、上门服务、客户关怀活动、客户联谊活动、金融政策和金融知识宣传等客户交流活动。本行电话银行通过电话呼出开展客户调研、客户关怀和业务办理。

内部沟通：本行通过“行长信箱”、“总经理信箱”、“质量投诉电话”及“工作联系”专栏等形式与员工建立沟通渠道，鼓励员工对业务发展和内部管理积极建言、共同监督，建立完善的内外部反馈机制和合理化建议征集渠道。

本行通过接收来信、来电、来访和举报邮件等方式，统一受理和集中管理信访举报，鼓励员工检举各类违规违纪违法行为。

媒体发布：本行积极与媒体开展合作，负责任地向社会公众披露本行真实的新闻动态。截至年末，本行刊发相关正面原发舆情信息 131,491 篇次。

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

访谈交流：为满足投资者对本行 ESG 发展相关信息获取需求，本行于 11 月分别与美国贝莱德资产管理公司、日本三井住友信托资产管理公司通过电话形式介绍了本行 ESG 发展情况，并重点推介了近年来本行在绿色金融、低碳转型等领域的发展成效。

三、识别关键议题

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

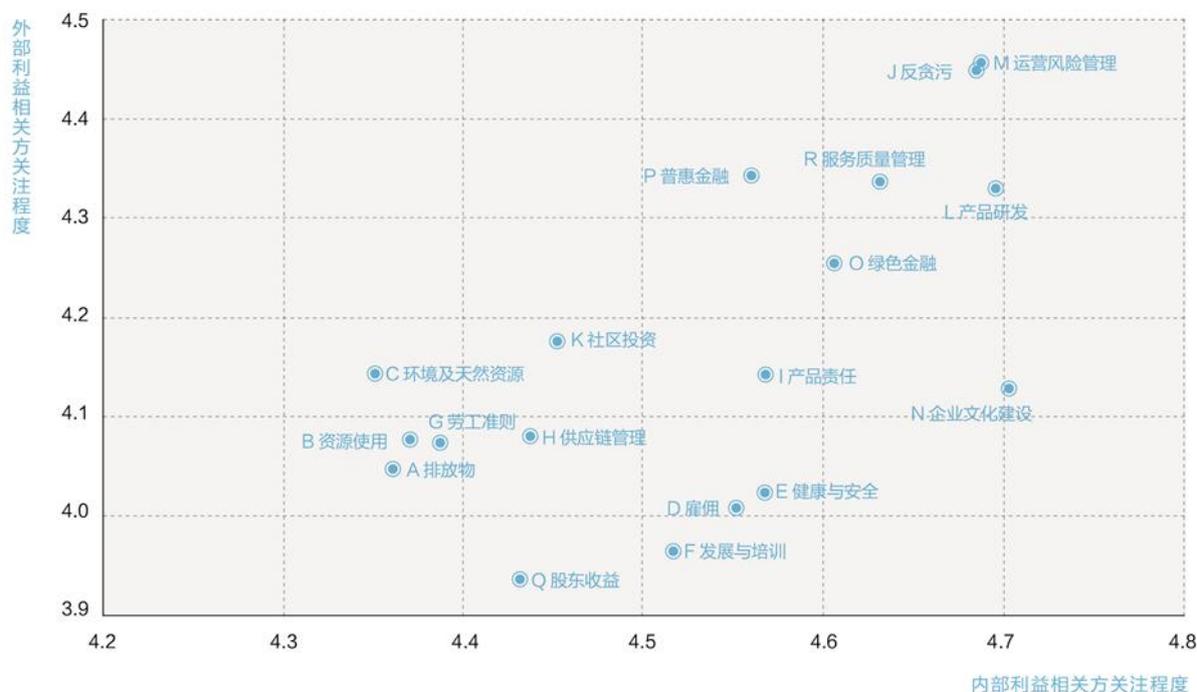


图 3：可持续发展重要议题重要性分布图

四、管理表现

董事会声明

董事会负责本行可持续发展工作的整体监管与督导，参与本行可持续发展关键议题的梳理、重要性评估、排序及管理过程。

2021 年，本行董事会根据监管和法规制度要求，通过审议年度报告、年度可持续发展报告，对本行社会责任管制和风控及具体举措进行了评估，以董事会决议形式通过并发布了相关报告。2021 年 3 月 25 日，本行第五届董事会第四十四次会议审议通过《中信银行 2020 年度可持续发展报告》，听取本行在普惠金融、内控合规、绿色信贷、“碳足迹”管理、客户服务、员工发展、脱贫攻坚、疫情防控等多个方面的工作情况，提出了有关意见建议。

2021 年，本行董事会听取和审议了定期全面风险管理报告、社会责任和环境责任有关汇报和议题，对加强消费者权益保护，加强绿色金融、战略新兴产业、乡村振兴等方面资源投入整合，加强普惠金融和供应链金融业务发展力度等方面工作发表相关建议和意见，相关部门加强对董事所提建议意见的督办落实，并向董事会反馈。

考核机制：本行继续将可持续发展关键议题纳入考核。指标包括普惠金融、实体经济重点领域信贷支持、消费者保护与公众教育、信息风险控制、洗钱风险管理、可持续发展数据报送⁷等。

信息管理：本集团继续以“中信银行可持续发展报告信息管理系统”为主要工具开展可持续发展信息披露工作，进一步完善本集团可持续发展管理指标体系。本集团下辖各单位均通过该系统按季度和年度进行报送。该系统已建立起较为完整的填报人、管理员和审批人制度，以保证所收集的各项陈述、数据和案例的可靠性、完整性和可溯性。

第三方鉴证：本集团从 2009 年起聘请第三方鉴证机构对本集团社会责任报告中的全部重要陈述和关键数据进行独立有限鉴证，并向本集团提出提升社会责任管理的意见和建议。2021 年，普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）为《中信银行股份有限公司 2020 年度可持续发展报告》实施了独立有限鉴证，并向本集团提出两个方面的五点建议，本集团均已在日常工作中给予改进和回应。本报告的鉴证工作继续由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）实施，对本报告中的重要陈述及关键数据进行独立有限鉴证，并将于鉴证工作结束后向本集团提出进一步的改进意见和建议。

第二章 发展与内控

⁷ 可持续发展数据报送是对分行每季度上报社会责任数据的合格率进行考核。

《联合国可持续发展目标》

8 体面工作和
经济增长



9 产业、创新和
基础设施



11 可持续
城市和社区



相关绩效指标	单位	2021 年	2020 年
总资产	亿元	80,428.84	75,111.61
利润总额	亿元	655.17	578.57
每股社会贡献值	元	5.64	5.25
普惠型小微企业贷款余额	亿元	3,668.67	2,982.03

国家战略.....P31

金融监管.....P34

内控管理.....P37

2021 年，本行总资产、各项贷款、自营存款余额均保持增长，实现总资产 80,428.84 亿元，增长 7.08%；实现利润总额 655.17 亿元，增长 13.24%；实现营业收入 2,045.57 亿元，增长 5.05%；不良贷款率和拨备覆盖率分别为 1.39%和 180.07%。

第一节 国家战略

一、响应“一带一路”倡议

本行围绕优质港口，探索推进国内证+国际证、货权融资等业务模式，重点支持“一带一路”项下工程保函、出口信贷等跨境投融资业务需求。

案例：宁波分行支持企业“走出去”

为支持民营企业“走出去”，本行宁波分行为宁波保税区两家贸易公司提供即期进口信用证业务。目前，该两家企业在本行拥有 12 亿元集团授信额度。2021 年，宁波保税区首美贸易有限公司已累计在本行开立 3.8 亿美元信用证，为其顺利拓展海外业务提供了金融服务，助力企业发展壮大。

二、支持京津冀协同发展

为深入践行国家区域战略，本行出台了《中信银行京津冀协同发展三年规划》，京津冀三家分行、中信租赁、百信银行联合成立京津冀区域工作小组，落实京津冀协同发展具体业务推动工作。总分行围绕京津冀协同发展进一步建立完善顶层设计、强化北京辐射作用、深耕重点区域经营、抢抓重大项目落地、组织区域人才交流、坚持党建引领业务、积极整合集团优势、加大资源倾斜力度，区域协同发展取得显著成效。

本行积极落实《京津冀协同发展规划纲要》，抓住京津冀三地协同发展的战略机遇期，加大信贷投放，加大资源倾斜，加强协调合作，探索模式创新，把控项目风险，引导信贷精准投放。深度挖掘最有价值客户群体，重点加大对符合国家战略、区域产业升

案例：金融租赁公司支持“京津冀协同发展”

本行下属金融租赁公司积极响应河北省提出的云计算、大数据产业布局总体规划，推动区域大数据产业中心及环首都大数据产业走廊建设发展，为万国数据、奥飞数据等 IDC 行业龙头企业提供优质高效的融资租赁服务。截至年末，该子公司与上述公司分别在北京顺义和河北廊坊等地开展 9 个数据中心建设项目合作，累计投放 32.05 亿元，在京津冀地区的生态环保领域累计投放 40 个项目，余额 21.66 亿元。

级转移导向的新兴行业的支持力度，同时，坚决压退产能过剩行业中缺乏竞争优势和发展前景的客户。

三、支持“长三角”建设

本行围绕国家“长三角”一体化发展规划，深耕当地市场，发挥协同优势，打造区域最佳综合金融服务企业。积极支持重点基础设施建设、城市互联互通、城市化建设等领域融资需求。进一步挖掘新兴产业增长潜力，做好优质民企和科创企业经营，加快优质对公资产投放，集中优势资源打造核心利润极，引领全国业务高质量发展。

案例：南京分行支持“长三角”发展

本行南京分行下辖无锡分行支持无锡市交通产业集团有限公司并购瑞丽航空。为支持无锡硕放机场发展和解决瑞丽航空经营困难的局面，2021年4月，本行无锡分行发放期限7年的3亿元并购贷款。9月8日，苏南瑞丽航空有限公司举行揭牌仪式。

四、支持实体经济

本行在符合国家宏观政策、产业政策及监管要求的基础上，重点向制造业、租赁和商业服务等领域倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额为3,431.57亿元，增幅10.74%，在公司贷款中占比16.11%，较上年末增加0.42个百分点。

表 5：本行按行业划分贷款流向

行业	2021 年		2020 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
制造业	3,431.57	16.11	3,098.64	15.69
交通运输、仓储和邮政业	1,373.58	6.45	1,273.33	6.45
电力、燃气及水生产和供应业	610.14	2.86	600.12	3.04
批发和零售业	1,548.99	7.27	1,480.20	7.49
房地产开发业	2,636.31	12.38	2,655.49	13.45
水利、环境和公共设施管理业	3,780.75	17.75	3,366.67	17.05
租赁和商业服务	4,546.73	21.34	4,122.10	20.87
建筑业	1,028.65	4.83	979.97	4.96
公共及社会机构	67.94	0.32	106.28	0.54
其他客户	2,277.93	10.69	2,067.19	10.47
公司类贷款合计	21,302.59	100.00	19,749.99	100.00 ⁸

⁸ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过100%，以本数据为准。

案例：上海分行支持食用菌种植企业

上海某食用菌种植与销售企业是我国产能较大的食用菌工业化生产企业，拥有多项专利。该企业解决了发展食用菌产业与保护生态环境之间的矛盾，有力推动我国食用菌产业的现代化、规模化、标准化发展。多年来，本行上海分行通过授信不断支持该客户业务发展，授信额度持续扩大，用于该客户的主营业务周转，为实体经济、乡村振兴、菜篮子工程提供了金融支持。

五、支持“三农”重点领域产业发展

本行积极支持农业供给侧结构性改革。重点支持优质特色产业，助力提升农产品质量和促进农业科技成果转化应用。加大对农业“走出去”项目的支持力度，合理加大对重点农产品精深加工企业和重要特色农产品原料收购的信贷支持等。加大对农村重点领域的中长期信贷支持力度。加大对新型农业经营主体和小农户的金融支持，鼓励发放农户小额信用贷款。在符合当地配套政策前提下，积极研究拓宽涉农贷款抵质押物范围。

案例：临安村镇银行支持三农发展

本行下辖临安村镇银行继续坚持“支农、支小”的市场定位，结合监管要求，努力实现自身转型升级，履行服务“三农”职责，切实有效地做好“服务实体经济”工作。截至年末，小微企业“两增两控”、普惠小微、涉农贷款的各项指标达到监管要求，小微企业贷款余额 14.55 亿元，增速 18.56%，高于各项贷款的平均增幅 0.1 个百分点；普惠小微企业贷款余额 11.43 亿元，增速 19.47%，高于各项贷款的平均增幅 1.01 个百分点；农户和小微企业贷款合计占比达到 92.41%。

2021 年，该行出台小微企业和个体工商户培育方案，开展“助小微、扶个体、帮三农”小额贷款营销竞赛活动等，进一步加强小微企业贷款的拓展，截至年末，新拓展小微企业客户 35 户、个人客户 1281 户，个人贷款余额 13.21 亿元，增幅

本行积极响应十四五规划，切实保障粮食安全，重点支持粮食生产功能区、重要农产品生产保护区和特色农产品优势区建设，支持种子库建设，推进优质粮食工程。密切关注国家政策和市场价格周期，结合区域特色，择优支持：主要农作物生产基地、产业化经营的绿色食品生产基地龙头企业、纳入农业等主管部门公布名单的农业产业化龙头企业；受益于粮价变化的大型农垦集团；符合环保标准、疫病防治及质量检验控制体系完善、成本优势明显、成长性强的大型养殖企业。本行在全国设立县域网点 159 家，占比 11.2%，有力支持了县域经济发展。截至年末，本行涉农贷款余额 3,967.16 亿元，

较年初增长 547.68 亿元。

六、优化区域⁹经济贷款结构

截至年末，本行对西部地区的贷款余额为 5,727.27 亿元，增幅 5.04%，占比 12.46%；对东部地区的贷款余额为 32,263.02 亿元，增幅 9.00%，占比 70.18%；对东北地区的贷款余额为 1,151.07 亿元，增幅 4.03%，占比 2.50%；对中部地区的贷款余额为 6,723.82 亿元，增幅 9.73%，占比 14.63%。

截至年末，本行在西部地区设有 256 家营业网点，占比 18.09%，较上年下降了 0.13 个百分点，数量较上年不变；共布放自助机具 830 台，占比 15.38%，较上年下降 1.34 个百分点。本行西部地区员工 7,470 人，占比 13.48%，较上年下降 0.86 个百分点。

表 6：本行按地域划分贷款流向

区 域	2021 年		2020 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
东部地区	32,263.02	70.18	29,598.86	69.90
中部地区	6,723.82	14.63	6,127.38	14.47

案例：西宁分行支持青海光伏电站融资项目

青海省某新能源公司成立于 2020 年，注册资本 9,000 万元。本行西宁分行向该公司提供 3.3 亿元项目贷款，全力服务实体经济，加快国家重点领域的绿色金融领域进行信贷投放。

西部地区	5,727.27	12.46	5,452.38	12.88
东北地区	1,151.07	2.50	1,106.50	2.61
海外	105.52	0.23	59.41	0.14
贷款总额	45,970.70	100	42,344.53	100.00

第二节 金融监管

一、反洗钱

⁹ 在地域划分上，本报告中披露的“东部地区”与年报中披露的“长江三角洲”、“环渤海地区（包括总部）”和“珠江三角洲及海峡两岸经济区”的口径保持一致（除大连分行）；“中部地区”指本行下列一级分行所在的地区：太原、合肥、南昌、郑州、长沙和武汉；“西部地区”指本行下列一级分行所在的地区：成都、重庆、西安、昆明、南宁、呼和浩特、乌鲁木齐、贵阳、兰州、西宁、银川和拉萨；“东北地区”除包含年度报告中披露“东北地区”外，还包含大连分行。

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

完善反洗钱专项制度体系。本行持续跟进监管新规，加强外规内化，逐步完善“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，修订反洗钱主要制度 4 项，新增反洗钱专项制度 3 项，搭建了反洗钱内外规制度库。

健全反洗钱宣传长效机制。本行围绕监管重点，在“信银反洗钱”公众号等内部平台发布《反洗钱小卫士“小帆课堂”》、《远离非法放贷 守住钱袋子》、《反洗钱大家谈》等推送内容，宣贯反洗钱知识。组织“信息安全保护”微视频大赛，深入践行反洗钱信息安全保护理念。多家分行利用官方微信、抖音等渠道开展内外部宣传，提升公众和全行反洗钱认知水平。截至年末，本行共组织反洗钱培训 1,182 次。

二、反假币

本行根据人民银行“联席会议办公室”工作安排，紧紧围绕“我为群众办实事”实践活动要求，坚守“人民币发行为人民”工作理念，针对企业及公众的反假货币需求，积极借助新媒体力量，深入冬奥场馆、乡村、学校、社区等，组织分行开展了多渠道、多样化、多层次、多角度的反假货币知识宣传活动，倾力服务企业与公众，努力贡献“中信反假力量”，有效提升广大人民群众的反假货币意识。截至年末，本行共收缴假币 6,939 张，较上年下降 7.02%；收缴假币总金额 572,337 元，较上年下降 7.16%。

三、普惠金融

本行对民营企业、小微企业一视同仁，不将所有制性质作为提供金融服务与否的条件，在综合融资成本、担保方式等方面不设置差异化、歧视性要求。认真执行小微企业减费让利要求，严禁对小微企业不合理收费、存贷挂钩、强制捆绑销售等违规行为，积极缓解小微企业融资难融资贵问题。加大信用贷款投放力度，有效提高小微企业信用贷款占比。积极推进民营、小微企业续贷业务，简化办理流程，支持正常经营企业融资周转，不盲目抽贷、断贷、压贷。严格执行普惠小微企业延期还本付息政策，按市场化原则“应延尽延”。

本行严格按照人民银行、银保监会等监管部门工作要求，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，持续加大普惠金融服务力度。截至年末，本行普惠型小微企业贷款余额 3,668.67 亿元，增长 686.64 亿元，增长 23.03%，高于各项贷款增速约 15 个百分点，贷款余额客户数 18.17 万户，较年初增加约 2 万户，资产质量保持稳定，不良率低于全行总体不良率，贷款利率“稳中有降”。

顶层规划引领方面：本行建立健全了“牵头统筹+分工落实”的协作机制，下发了《进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》等政策文件，分解信贷增量任务，压实各条线、各分行的责任，合力推动重点工作落实。本行建立健全了“会议协调+定向沟通”的督导机制，组织召开 10 次普惠金融工作小组会议，协调加快政策落实和业务发展。本行试点组建普惠金融专业审批人队伍，引导分行组建直营团队、配置专职客户经理队伍。

数字化建设方面：本行打造了数字化获客体系，依托订单、应收账款等开发优化“订单 e 贷、政采 e 贷”等产品，实现小微企业供应商延伸拓展；依托信息流、资金流等核心数据开发优化“经销 e 贷”等产品，实现小微企业经销商批量准入；依托交易场景开发优化“物流 e 贷、关税 e 贷”等产品，实现外贸、物流等优质行业深耕。本行打造了数字化运维体系，建立了普惠金融运维团队，搭建了精准化营销平台和多维化数据分析体系。本行打造了数字化风控体系，全面优化风险管理体系，制定优化审查审批、贷后管理、资产处置等多项制度，开展普惠金融“内控合规建设年”活动，搭建覆盖贷前、贷中、贷后的数字化风控体系。

特色化发展方面：本行着力打造产品特色，按照“鼓励创新、适度容错”的思路，建立普惠金融创新试验田，上线“关税 e 贷、经销 e 贷”等信用贷产品。本行按照“标准化流程、模块化组件、开放式对接”模式，搭建产品研发信贷工厂，借助场景标准化、组件可复用特点，大幅缩短产品研发周期，提升项目并行投产能力。本行着力打造营销特色，组织开展“惠互学”交流会，推进“铸力计划”“赋能计划”，深入开展“破冰”行动、“信用 e 贷”擂台赛等主题营销活动。

品牌形象提升方面：本行强化品牌宣传，聚焦特色行业和重点产品，在人民日报、人民网、中国经营报、财经等主流媒体持续开展“中信易贷”品牌宣传，获评多项专业

案例：太原分行支持疫情影响小微企业

山西某科技公司由于疫情影响导致项目验收延迟，未能获得应收账款，导致该客户在本行太原分行的 143 万元贷款暂时无力偿还。为此，本行太原分行充分理解小微企业所困，为企业主动办理了三个月展期，至 12 月 31 日。该举措有效帮助企业缓解了流动资金和企业信用的实际困难，支持小微企业走出疫情困局。

协会、主流媒体奖项。

第三节 内控管理

一、全面风险管理

2021 年，国内外经济金融形势复杂多变，本行积极贯彻落实中央政策要求，主动加强对经济金融形势预判，积极防范各类风险。大力推进风险合规文化建设，持续完善全面风险管理体系。本行健全风险管理各项政策制度，做好公司授信业务的流程优化和统一风险管控。本行完善授信审批体制，强化风险预警管理，不断改进风险管理综合评价考评体系。本行加强交叉金融风险管理，稳妥应对市场波动。

本行搭建了由信用风险、市场风险、操作风险、集中度风险、银行账簿利率风险、流动性风险、声誉风险、战略风险、国别风险、信息科技风险、合规风险、洗钱风险和其他风险在内的全面风险管理体系。

总体安排：本行全面风险管理的目标是根据全行战略要求及风险管理策略、偏好，通过主动的风险管理，在可接受的风险范围内，为本行及股东创造价值，提升服务实体经济的能力和水平，实现可持续发展。本行致力于建设全面、统一、独立、专业的风险管理体系。

操作风险管理：本行制定下发全行年度操作风险工作要点，推动一道防线加强履职，强化二三道防线协同。通过巴塞尔协议III实施项目，组织业务部门开展标准化流程梳理和优化、十年损失数据清洗和治理以及关键风险指标的全面重检，优化管理系统功能，建立操作风险数据集市和管理驾驶舱，以此持续提升全行操作风险管理水平和防范意识。

科技风险管理：本行持续完善科技风险管理制度，本年度新增或修订相关制度 14 项，持续开展现场检查及问题整改工作，全年开展了分行信息科技现场及非现场检查，发现并改进信息科技管理的薄弱环节。本行完成了无线网络安全、应用系统信息安全、渗透测试等专项风险排查以及年度等级保护测评工作。本行开展了年度信息科技风险评估及信息科技外包风险专项评估，持续提高风险防范水平。

流动性风险管理：本行坚持稳健审慎的流动性风险管理策略，持续强化流动性风险管理，将流动性风险底线要求嵌入全行资产负债安排中，坚持稳存增存，不断加强资金来源和资金运用的总量和结构优化，统筹做好流动性和效益性的动态平衡，适时增持利率债等优质流动性资产，持续加强主动负债管理，确保融资渠道畅通和来源多元化，大

力推动金融债发行，补充稳定负债来源，加强市场分析和研判，前瞻性做好日常流动性管理，有效确保了全行流动性安全，全行流动性监管指标持续满足监管要求。

利率风险管理：我行对交易账簿利率风险建立完整的市场风险限额体系，设置风险价值、利率敏感度、损益等限额，并运用压力测试等工具对交易账簿利率风险进行评估，将风险控制在风险偏好可容忍的水平内。

知识产权保护：本行坚持软件正版化的基本策略，持续开展各项正版化管理工作。本行修订《中信银行开源技术管理办法》，明确引用开源技术的相关要求，明确软件产品供应链风险管理要求。本行在免费软件管理方面强化统一管理，落实引入评估与审核机制，统一引入、统一发布。本行坚持开展年度正版化自查整改工作，坚持正版化工作宣传及培训，累计超过 20,000 人次。本行持续建设软件资产管理能力，实现了软件资产数据信息的结构化与线上化管理。

二、内部合规

全面开展实施细则清理。组织总行业务部门梳理禁止分行制定实施细则的制度 675 项，组织督导分行逐项评估存量实施细则，制定“立、改、废”清理计划，废止实施细则 2,914 项、修订 497 项，统一业务操作标准，规范制度制定流程，持续推进全行制度体系“瘦身健体”。

进一步健全完善内控管理体系。全面对标落实监管要求，按“事前”建立防控机制、“事中”加强监测控制、“事后”全面监督全过程管理，重新构建内控管理架构，细化部门职责和控制要求。

建立问题整改一体化工作机制。通过制定同类问题治理卡，明确统一整改标准，提供规范化、便捷化支撑，同时开展重点项目整改重检。对房地产、地方政府债务融资、民营小微支持等业务开展深入排查和整改。创新开展业务控新治理，聚焦重点业务流程，明确核心控制环节，强化明责履职。

督导监管新政外规内化。针对《理财公司理财产品销售管理暂行办法》等监管外规启动内化工作，对其中重要的、全局性外规向相关部门发出《外规内化工作提示函》33 份。

开展内控合规管理建设年工作。根据银保监会“内控合规管理建设年”工作要求，推进总行各部门及分行开展问题自查整改工作。针对内控合规治理流程架构、重要岗位人员管理、问责流程与体系建设、内控评价、合规文化建设，以及信贷管理、消费者权

益保护等重点领域，完善体制机制建设。

截至年末发生 1 件涉及客户信息保护相关的违规处罚事件。

三、内部审计

本行聚焦重大权力规范运行和推动监督形成合力，深化对领导干部“行使‘三重一大’决策权、重大风险把控”等方面的监督和评价，主动揭示员工在授信准入、信贷审批、集中采购、薪酬费用等领域的履职舞弊及违规行为；加强同级部门监督，督促总行相关部门加强整改，推动完善在流程设计、协同配合等方面存在的缺陷；围绕监管关注重点领域，积极推动审计模型在三道防线共商共建共享，发挥风险信息共享、风险防控互动的的作用，促进完善联防联控的风险防控体系。2021 年，本行共完成全面及专项审计 42 项、经济责任审计 110 项。

四、廉政反腐

本行始终坚持“严”的主基调不变，发现一起、查处一起，“零容忍”遏制增量。本行开展反贪污培训 4 次，董事及总、分、支各层级干部员工广泛参与，点名通报和剖析典型案例，持之以恒加强廉洁金融文化建设，全行干部员工的底线思维和纪法意识进一步得到了增强。2021 年，发生 1 起向本行提出并已审结的贪污诉讼案件。

第三章 绿色与环保

《联合国可持续发展目标》



相关绩效指标	单位	2021 年	2020 年
绿色信贷贷款余额	亿元	2,054.25	922.01
个人电子银行交易笔数替代率	%	99.65	99.54
外购电力	兆瓦时	261,437.44	235,628.41

绿色金融.....P41

科技金融.....P43

碳足迹.....P45

本行高度关注中国政府签订《巴黎协定》及其政策导向，意识到气候变化问题开始对银行业发展带来风险和机遇，识别了包括与耗能、污染和气候变化等有关的环境与社会风险及绿色信贷机遇，双碳战略不仅催生了众多新兴行业和绿色行业细分领域，绿色金融产品也得到了创新发展。

第一节 绿色金融

一、识别环境风险

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

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

二、绿色金融

本行将持续贯彻落实十四五规划及双碳战略，将金融支持绿色金融发展纳入到本行战略规划。2021年，本行成立了绿色金融领导小组、业务推动和管理提升工作小组，建立定期例会机制和责任人机制。制定印发《中信银行绿色银行建设工作方案》《中信银行推动绿色低碳循环发展指导意见》，明确业务发展方向和风险管理要求，并在公司治理、业务推动、产品创新、ESG管理、信息披露、“两高”行业管控等方面开展工作。

本行积极服务、落实国家碳达峰、碳中和目标的实现。支持能源结构从化石燃料向清洁能源转化，提升可实现碳零排放的清洁能源占比；关注新能源汽车、节能技术等领

域的业务机会，为开展碳减排的企业提供金融支持，推动煤炭消费尽早达峰；支持绿色技术创新，推进清洁生产，发展环保产业，推进重点行业和重要领域绿色化改造。截至年末，本行绿色信贷贷款余额¹⁰2,054.25 亿元，增幅 122.80%。

案例：银川分行支持企业风电项目

风能是清洁、可再生能源，符合国家环保、节能政策。宁夏风能资源丰富，同时可部分解决区域干旱问题，减少大风扬沙天气。2020 年以来，本行对宁夏某新能源公司累计发放固定资产贷款 4.17 亿元，用于支持企业建设 100MW 风电项目。

2021 年，本行承销绿色债务融资工具合计承销 19 只，承销金额 110 亿元，同比增长 132%；在“碳中和债”和“可持续发展挂钩债”两项创新领域先行先试，双双落地全国首批试点项目，公共示范效应显著，彰显本行绿色金融品牌价值。

案例：成都分行发行全国首批暨地方首单“碳中和债”

本行作为债券市场头部主承销商，也是国内绿色债券市场发展的先行者与推动者，2021 年 2 月 9 日，本行成功承销银行间市场全国首单绿色建筑碳中和债、全国首单地方国企碳中和债——四川省机场集团有限公司 2021 年度第一期绿色中期票据。该项目募集资金用于成都天府国际机场项目，新机场设计采用海绵城市设计理念，获得国家绿色建筑三星设计标识。

2021 年，本行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对本行信贷资产的潜在影响。测试结果表明，在压力情景下，本行火电、钢铁、水泥行业客户的信用风险有所上升，但对本行资本充足水平的影响整体可控。

三、“两高”¹¹行业

本行从严管控高耗能、高排放行业，严格“两高”项目准入和存量管理。对环境表现恶劣、社会风险巨大的企业坚决压缩退出，一票否决；加强环境和社会风险管理，及时收集各级政府发布的环保违法违规和安全生产处罚信息，审慎评估环境和社会风险。在《中信银行推动绿色低碳循环发展指导意见》中明确指出，本行严格控制高耗能、高排放项目信贷规模，积极应对传统能源行业以及高耗能、高排放项目淘汰和退出所引发的风险。2021 年 10 月，及时转发银保监会《关于服务煤电行业正常生产和商品市场有

¹⁰ 2021 年度本指标依据《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》的规定进行统计，与往年披露数据不具备可比性。

¹¹ 数据统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T 4754 - 2011）》中类别名称。

序流通保障经济平稳运行有关事项的通知》，要求全行全力做好今冬明春能源电力保供金融服务，积极满足符合支持条件的煤电、煤炭、供暖等企业的信贷需求，严禁违规抽贷、断贷。

表 7：“两高一剩”行业贷款统计表

“两高一剩”涉及行业	2021年		2020年	
	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比 (%)	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比 (%)
钢铁 ¹²	266.75	1.25	247.24	1.25
水泥 ¹³	52.31	0.25	72.73	0.37
焦炭	1.67	0.01	1.81	0.01
铜冶炼	12.07	0.06	15.40	0.08
铝冶炼	107.15	0.50	112.44	0.57
铅锌冶炼	1.66	0.01	3.06	0.02
火力发电	128.78	0.60	114.89	0.58
合计	570.38	2.68	567.57	2.87 ¹⁴

案例：南京分行退出“两高”项目

本行南京分行客户江苏某化工企业在本行授信批复额度 4,000 万元，由企业实际控制人保证担保。在环保检查中，该企业停产检修，环保等级为蓝色。该企业的排污许可证于 2019 年 8 月 1 日到期，新许可证未获政府批准。本行根据环保一票否决制，退出了与该企业的授信合作。

第二节 科技金融

本行互联网金融在为客户提供便捷金融服务的同时，尽量减少纸质凭证的打印量和客户出行次数。本行不断优化升级网银及手机银行等线上功能，完善服务流程，提升客户体验，用线上服务代替临柜服务，以电子凭证替代纸张。截至 2021 年末，个人网银客户数 5,830.90 万户，增幅 10.02%；个人网银交易金额 75,689.13 亿元，增幅 7.04%；个人手机银行客户数 5,726.30 万户，增幅 10.39%；个人手机银行交易金额 119,104.45 亿元，增幅 13.18%；电子银行交易笔数替代率为 99.65%，较上年提高 0.11 个百分点。

¹² 钢铁行业包括：炼铁、炼钢、黑色金属铸造、钢压延加工、铁合金冶炼。

¹³ 水泥行业包括：水泥制造、水泥制品制造。

¹⁴ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“在公司贷款中占比”加总数超过 2.87%，以本数据为准。

表 8：本行电子银行业务统计表

	2021 年	2020 年	变化 (%)
个人电子银行业务			
个人网银客户数 (万户)	5,830.90	5,299.77	10.02
个人网银交易金额 (亿元)	75,689.13	70,711.44	7.04
个人手机银行客户数 (万户)	5,726.30	5,187.51	10.39
个人手机银行交易金额 (亿元)	119,104.45	105,234.53	13.18
个人手机银行交易笔数 (万笔)	26,047.55	24,781.15	5.11
公司电子银行业务			
公司网银交易金额 (亿元)	1,342,522.51	1,071,801.37	25.26
公司网银交易笔数 (万笔)	19,871.94	13,281.30	49.62

本行全新打造手机银行 APP8.0，让陪伴更有温度。本行优化升级财富频道页，推出“财富四笔钱”；汇聚众多基金公司，推出“幸福号”，推介专业市场行情、财富知识及相关活动等；拓展生活场景，通过“健康银行”一键预约体检套餐；提升交互新体验，升级“幸福+”版本，打造无障碍服务。

根据国务院办公厅及中国人民银行文件要求，本行对现有手机银行“幸福+”版本进行了无障碍改造。本行对标落实监管要求，在原版基础上重点开展了高频交易页面、手机银行基础类公共组件的系统读屏改造，新增定制化开屏启动页、朗读设置相关配套功能及引导介绍，并增设浮窗引导，针对介绍重点功能，提升无障碍服务水平。

开放银行方面，本行以金融科技体系为驱动引擎，将“走出去”与“引进来”模式相结合，与数百家合作伙伴进行快速对接及场景融合，共建生态合作场景。

小微普惠方面，本行 APP 小微版支持企业实控人、商户法人及个人使用，构建“首页、惠借钱、惠理财、惠经营”四大板块，涵盖收付款、税务社保、线下服务、跨境服务、工资条查询五类特色场景，支持商票 E 贷、个人征信授权、最高额保证金合同签约等专属服务，并实现“一点做全国”模式商票 e 贷业务。

城市服务方面，本行为客户提供 150 座城市专区的特色服务，覆盖全国大部分一二线城市，报告期内共提供 108 种属地特色服务，服务涵盖公积金缴费、社保医保等便民服务和属地特色优惠活动。

第三节 碳足迹

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

本行经营活动对自然资源及环境的影响主要涉及公车使用及电力消耗导致的氮氧化物、二氧化硫及温室气体等排放，能源及水资源消耗，以及办公过程产生的有害和无害废弃物。本行始终倡导“绿色办公”，并制定了《中信银行绿色办公指导意见》，降低资源消耗和排放，推动本行持续高效发展。

一、有害废弃物处置

本行办公类电子设备报废处置工作持续规范。坚持合规处置原则，全行公开招标引入统一处置服务商。严格按照“全行统一处置标准、环保标准和统一处置工作流程”执行。本行铅酸蓄电池委托签署原电池销售合同的原厂商或集成商负责报废回收，硬盘通过消磁或物理破坏后报废回收。

二、无害废弃物处置

本行在生活/餐厨垃圾处理方面，食堂提供非一次性餐盘，开展垃圾分类回收。本行废弃电器电子类垃圾的回收，经交由具有相关环保资质的厂家进行处理。

三、倡导绿色办公

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

倡导节约用纸：利用电子邮件取代打印和复印，减少纸张的使用量；尽可能使用再生纸、双面打印和复印。

倡导节约用电：采购电灯、电器时，优先选购省电、节能产品；天气晴朗的时候，使用自然采光；空调温度夏天不低于 26℃，冬天不高于 20℃，天气好的时候不开空调引入自然风。

倡导节约用水：推广使用节水用具，使用完水源后，及时将水龙头关闭，杜绝长流水。

倡导节约用油：执行公务车辆配置和采购标准，从排量源头上控制车辆油耗；加强公务车辆油耗统计管理，建立统一台账；严格执行公务用车管理规定，工作人员外出进行公务活动，尽可能乘坐公交车辆或地铁；根据人数、目的地路程、天气等情况制定合

理方案，做到路线合理、信息准确、不出纰漏；出车前对车辆进行检查，使车辆处于车况良好的状态。

倡导节约用气：定期检查天然气管道，防止泄漏，及时处理问题管线。

四、环境目标

本行将逐步建立办公用品绿色供应商备选目录，要求在各项办公用品采购中优先选用绿色化供应商。各分行购置或租赁大楼时，均优先选择环保节能建筑作为其营业办公场所。本行要求由专业机构对各类垃圾进行处理，其中废弃电器电子类垃圾的回收，交由具有相关环保资质的厂家进行处理。未来，本行将结合最新监管要求及本行实际业务情况，不断提高自身环境表现，为社会可持续发展做贡献。

五、绿色采购

本行回收客户退回的信用卡占本行发卡量的比例为 4.58%。本行目前使用的纸质名片，采用环保纸印制。

六、生物多样性保护

本行在浙江省宁波市杭州湾新区（国家级湿地保护区）内设有一家营业网点，面积 1,161 平方米；在浙江省宁波市奉化市溪口镇（国家 5A 级旅游景区）设有一家溪口支行，面积 346 平方米；在山东省淄博市博山区（省级自然保护区）内设有一家营业网点，面积 600 平方米。

七、环保装修

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

案例：武汉分行环保装修

本行武汉分行在支行网点的建设过程中充分考虑资源的合理使用，减少资源浪费。在装修过程中不使用对人体有害的建筑和装修材料，营造与自然共生的建筑环境。最大限度的节约资源，包括节能、节水、节材等，保护环境和减少污染，为员工提供安全、健康、舒适的工作场所。

七、主要绩效表现

外购电力：外购电力是本行最大碳排放源。截至年末，本集团外购电力用量约 261,437.44 兆瓦时，较上年上升 10.95%，折合二氧化碳当量排放量约 15.77 万吨，占

本行碳足迹总量的约 95.94%；人均外购电力用量约 4.41 兆瓦时，较上年上升了 10.24%。

公务车耗油：截至年末，本集团公务车采购汽油量约 185.16 万升，增幅 10.84%，折合二氧化碳当量排放量约 3,936.40 吨。

废弃物排放：截至年末，本集团有害废弃物排放总量约为 294.27 吨，降幅 8.21%，无害废弃物排放总量约为 1,352.91 吨，增幅 9.34%。

表 9：环境污染排放物统计表

排放物数据		
绩效指标	2021 年	2020 年
二氧化硫（吨） ¹⁵	0.03	0.02
氮氧化物（吨） ¹⁶	0.52	0.60
温室气体排放总量（吨） ¹⁷ （范围一及范围二）	164,345.10	148,155.81
人均温室气体排放量（吨/人）	2.77	2.52
每平方米楼面面积的温室气体排放量（吨/平方米）	0.07	0.06
每亿元收入温室气体排放量（吨/亿元）	80.34	76.08
温室气体直接排放（范围一）（吨） ¹⁸	6,668.93	5,939.02
公务车耗油	3,936.40	3,547.13
设施用柴油	11.34	38.52
天然气	2,589.29	1,768.75
煤气	27.28	45.08
液化石油气	104.62	539.54
温室气体间接排放（范围二）（吨） ¹⁹	157,676.17	142,216.79
外购电力	157,676.17	142,216.79
有害废弃物总量（吨） ²⁰	294.27	320.60
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0050	0.0054
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00012	0.00013
每亿元收入有害废弃物总量（吨/亿元）	0.14	0.16
无害废弃物总量（吨） ²¹	1,352.91	1,237.31
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.023	0.021
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0006	0.0005

¹⁵ 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。

¹⁶ 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。

¹⁷ 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）。

¹⁸ 本报告中温室气体直接排放量根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。

¹⁹ 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《2019 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》进行核算，其中，由于西藏电网及英国本地电网无基准线排放因子，且拉萨分行和伦敦分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故拉萨分行和伦敦分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。

²⁰ 本报告中涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池和打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。

²¹ 本报告中涉及的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型为废弃办公纸张和废弃生产硬盘。

每亿元收入无害废弃物总量 (吨/亿元)	0.66	0.64
---------------------	------	------

表 10: 能源消耗统计表

能源消耗数据		
绩效指标	2021 年	2020 年
能源消耗总量 (兆瓦时) ²²	291,477.56	262,078.40
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	4.92	4.45
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.12	0.11
每亿元收入能源消耗量 (兆瓦时/亿元)	142.49	134.58
直接能源消耗 (兆瓦时) ²³	30,040.12	26,449.99
公务车耗油	16,080.26	14,490.08
设施用柴油 ²⁴	43.13	146.51
天然气	13,242.00	9,045.65
煤气	203.09	335.37
液化石油气	471.64	2,432.38
间接能源消耗 (兆瓦时) ²⁵	261,437.44	235,628.41
外购电力	261,437.44	235,628.41

表 11: 其他资源消耗统计表²⁶

其他资源消耗数据		
绩效指标	2021 年	2020 年
自来水消耗量 (吨)	2,463,067.33	2,578,514.34
人均自来水消耗量 (吨/人)	41.57	43.79
每平方米楼面面积的自来水消耗量 (吨/平方米)	1.04	1.05
每亿元收入自来水消耗量 (吨/亿元)	1,204.10	1,324.14

八、其他绩效表现

A4 复印纸: 截至年末, 本集团共采购 A4 复印纸 59.05 万包, 增幅 10.52%, 折合二氧化碳当量排放量²⁷约 1,411.26 吨; 人均 A4 复印纸采购量为 9.96 包, 增幅 9.81%。

纸质账单: 截止年末, 本行信用卡账单总量 4.41 亿封, 增幅 4%; 纸质账单替代率

²² 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。

²³ 本报告中直接能源消耗数据根据燃料消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2020)》提供的有关转换因子进行计算, 包含天然气、煤气、设施用柴油、液化石油气和公车耗油。

²⁴ 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。

²⁵ 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。

²⁶ 包装物数据不适用于本行。

²⁷ 纸张完整生命周期二氧化碳排放因子 956 千克 CO₂e/吨, 数据来源英国环境食品和农业事务部 (DEFRA) 2014。

为 100%，较上年提高 0.02 个百分点，相当于减少发出纸质账单 4.41 亿封，折合减少纸张²⁸约 8,816 吨，折合二氧化碳当量排放量约 8,428 吨。

市政用水：截至年末，本集团市政用水耗用量约为 246.31 万吨，降幅 4.48%；人均市政用水耗用量约为 41.57 吨，降幅 5.07%。本行用水主要来自市政供水，在求取适用水源上不存在任何问题。

视频服务：截至年末，在有效做好疫情防控的基础上，本行共利用科技手段提供视频服务共 6,992 次（包括：会议、培训、工作交流等），视频服务总时长 23,103.41 小时。其中，总行使用视频服务 1,389 次，视频服务时长 3,516.38 小时；各分行使用视频服务 5,603 次，视频服务时长 19,587.03 小时。

²⁸ 测算标准，纸质账单每封 20 克。

第四章 社会与人文

《联合国和持续发展目标》



关联绩效指标	单位	2021 年	2010 年
营业网点	家	1,415	1,405
自助设备	台	5,397	5,687
员工总数	人	55,419	55,154
捐款总额	万元	1,161.92	7,815.64
志愿者行动	次	288	226

客户服务.....P51

员工发展.....P57

社区发展.....P63

第一节 客户服务

一、服务能力

营业服务渠道：本行已在中国大陆境内的 153 个大中城市设立了 1,415 家营业网点，较上年增加了 10 家，增长了 0.71%；投入运营自助设备 5,397 台，降幅 5.10%，实现了省级行政区的全覆盖，优化和补充了当地金融生态网，解决了当地社区居民金融需求，支持了地方经济的发展。

此外，本行结合区域经济金融资源情况、客群分布、网点产能等因素，本着贴近客户、贴近社区，为客户提供便捷服务的原则，不断优化区域网点总量模型，运用三方信息采集及微观选址模型，充分考虑选址物业周边居住人群、办公人群、商业设施、交通状况等因素，对全行 66 家网点进行了迁址，促使网点布局更加科学、合理。本行持续按照网点产能、人员配置、客户到访情况压降网点面积，促进网点轻型化发展，提高资源配置实效。

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

案例：上海分行成功处置歹徒持刀滋事事件

2021 年 6 月 11 日，一名成年男子突然在中信银行上海分行南京东路支行内持刀对峙我行员工和保安，驻支行两名保安员迅速反应，当场制服该男子，确保了银行及客户安全。此事发生在全国上下喜庆建党 100 周年的特殊时期，且事发支行位于上海市人流密集、社会关注度极高的南京东路外滩地段，分行保安队员临危不惧，果断处置，安全疏散所有人员并成功制服歹徒，将事件控制在萌芽状态，得到了上海市公安局治安总队的充分肯定和表彰。

保护客户信息安全：本行持续完善客户信息保护制度体系建设，结合监管机构陆续出台的消费者金融信息保护相关政策和规范，制定了《中信银行客户信息保护管理办法（试行）》。该办法作为行内客户信息保护顶层制度，规范了客户信息全生命周期各环节的管理要求。此外，本行还制定了《中信银行消费者金融信息保护管理办法（2.0版）》《中信银行运营条线消费者金融信息保护实施细则》《中信银行个人贷款消费者金融信息保护管理细则》《中信银行信用卡中心消费者金融信息保护实施细则》等。

本行综合多种措施加强客户信息的保护，包括：对个人信息、资产信息、账户余额等敏感信息进行脱敏处理；对网络边界、关键节点加大防控措施，部署多层网络安全设备；对员工办公用电脑加强控制，防范非法访问及数据拷出；本着“业务需要”“最小权限”的原则，对应用系统及数据管理用户进行权限设置；持续开展敏感数据筛查及信息安全风险排查，提高客户信息保护措施的有效性。本行审计部门负责对全行客户信息保护工作进行监督评价，此外，总行审计部定期组织对客户信息保护进行审计，采用非现场或现场形式对客户信息保护情况进行持续审计，及时揭示风险，纠正管理缺陷。

案例：“凌云”系统稳定运营

“凌云”系统于 2020 年 5 月 3 日正式投产，彻底实现核心系统国产化安全可控，截止 2021 年末已稳定运行 607 天。2021 年 12 月日均交易量 8,389 万笔，峰值交易量 1.06 亿笔，交易平均响应时间 57.34 毫秒，交易成功率 99.98%。“凌云”系统于 2021 年 5 月 16 日顺利完成首次同城切换演练，用时和影响降到历史最低，首次完成核心系统“云网联动式”全流程自动化在线切换。

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

本行自助银行均安装了视频监控系统，并与上一级监控中心联网，实施 24 小时远程监控。本行定期采取现场和非现场巡查的方式，一旦发现可疑人员、可疑设备或可疑情况，监控中心将立即通知就近巡查人员立即赶往现场，同时向 110 接警中心报警。

“十个一”服务流程：本行结合客户动线、客户体验痛点、银行业务规范等多方面因素，对大堂经理、高柜柜员的服务规范和流程进行了整合，形成了厅堂服务流程“十个一”和柜面服务流程“七部曲”。针对大堂服务人员，本行通过“一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导、一点提醒、一次指导、一次关怀、一份饮品、一次分流、一

声道别”的“十个一”服务，减少客户办理业务时间，为客户提供更流畅、满意的服务。针对高柜柜员，本行通过落实“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧关怀、提醒递、目相送”的“七部曲”，既能保证员工办理业务的准确性和及时性，又能兼顾对客户的关怀。

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

二、客户关系

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

客户投诉管理：本行高度重视消费者投诉管理，制定了《中信银行消费者投诉管理办法》《中信银行信用卡中心消费者投诉管理办法》和《中信银行信用卡中心客户服务部投诉处理规范》，建立了诉前防控、诉中管控和诉后管理的投诉预防和解决机制。同时，本行成立了专门的投诉处理团队，在接到投诉后，及时跟进客户诉求、积极协同业务部门妥善解决客户投诉。

2021 年，本行下发了《关于规范投诉处理中查询和使用个人客户信息的通知》，明确在投诉处理过程中依法合规的查询和使用客户信息，切实保护个人客户信息安全，保证投诉处理及时性，维护消费者合法权益；在投诉过程管控方面，本行根据客户投诉中发现的问题，通过消保提示函等方式，向各业务部门发起提醒，并要求进行整改落实；在投诉闭环管理方面，本行按月收集分行上报投诉问题及难点问题，根据业务分类分发至各业务部门，要求各部门逐笔梳理投诉内容，根据投诉问题注明整改或优化措施，针对分行上报分类为重大、复杂类投诉，对分行给予指导意见，避免投诉事件升级。

本行在官方网站、移动客户端、营业场所或者办公场所等渠道醒目位置均充分公示我行投诉方式和投诉处理流程，并设置投诉接待区域，配备录音录像等设备记录并保存投诉接待处理过程，在规范投诉处理流程管理的同时，充分保障消费者的依法求偿权。

本行制定了消费投诉快速赔付管理办法，新增投诉年度赔付额度，专用于分行快速处理消费投诉。同时，积极推进分行与属地调解组织建立联系，扎实推进多元解纷机制落地。

本行强化了源头管控。一方面针对消费者反馈的意见建议，及时反馈投诉问题至相关部门评估处理，解决痛点问题；另一方面启动数字化客户投诉分析管理体系建设项目。通过梳理全业务条线“投诉-客户-产品-流程”关系图谱，实现全行投诉实时分析处理、预警监测能力，进一步深挖产品和服务痛点问题，加强对各业务部门经营决策的客诉数据支持，切实提升客户满意度。

截至年末，本行受理客户投诉 309,661 笔。其中，监管渠道转办（包含银保监会、人民银行和其他外部机构等）受理客户投诉 19,696 笔；95558 电话渠道受理借记卡投诉 113,183 笔；4008895558 电话渠道受理信用卡投诉 176,154 笔；行内其他渠道（包括分行现场、热线、客户意见簿等）受理客户投诉 628 笔。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 62.46%、21.20%、7.29%；从地区分布来看，主要集中在广东²⁹、北京、河南等区域，占比分别为 66.92%、3.20%、2.07%。

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

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

- 客户经理向客户推广宣传产品及相关服务的内容必须真实，符合既定的标准和规范，不得夸大或片面宣传，不得进行误导性和欺骗性的宣传解释。
- 在销售理财产品时，本行要求具有销售资质的理财经理引导客户在具有明显理

²⁹ 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。

财产品信息标识、风险揭示标识、营销资质展示的理财销售专区进行产品介绍和推介；理财经理需向客户详细阐述产品说明书相关要素及可能遭遇的金融风险。

- 在购买理财产品时，本行要求客户亲自填写风险测评问卷，其测评结果必须高于产品风险等级方可购买理财产品。
- 在购买理财产品时，本行要求客户在理财经理的帮助下进行录音录像，逐一亲口确认产品风险特征及相关要素均已清楚知悉。

减免服务收费³⁰：本行严格执行中国银保监会关于免除人民币个人账户 11 类 34 项有关规定。本行严格执行中国银保监会对于小微企业收费“两禁两限”相关政策，即除银团贷款外，不得对小型和微型企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小型和微型企业收取财务顾问费、咨询费等费用。本行严格执行政府定价和政府指导价目录，严禁各单位突破政府指导价政府定价上限。本行积极响应普惠金融政策，在手机银行、个人境内网上银行转账服务免费的基础上，继续扩大免费范围，对个人人民币本行异地存取款、转账服务项目实施减免优惠。本行严格执行有关取消个人异地本行柜台取现手续费，以及暂停收取本票和银行汇票各自的手续费、挂失费、工本费等共计 6 项收费的规定，同时进一步主动扩大优惠范围，免收所有客户账户管理费（含小额账户管理费）和年费（不含信用卡）。本行为响应人民银行、银保监会、支付清算协会、银行业协会的共同倡议，自 2021 年 7 月 25 日起降低 ATM 跨行取现手续费，2021 年 9 月 30 日起三年内降低小微企业和个体工商户支付手续费 9 项收费服务项目。本行实施多种形式的优惠减免，除中国银保监会规定的 11 类人民币个人账户和 8 类票据业务长期免费外，还对 51 项服务项目实行长期免费；全行 128 项收费服务项目中的 46 项，针对特定客户实行长期优惠。截至年末，本行共免除人民币个人账户服务收费项目约 1,100.35 万笔，减免服务价值约 27.48 亿元。

三、供应商管理

本行根据供应商与本行服务情况可分为一般供应商、核心供应商、战略供应商、集团协同供应商。供应商通过准入纳入本行供应商库，进行全生命周期管理。准入供应商应满足下列基本条件：具有独立承担民事责任的能力；按要求提供财务能力等信息；有

³⁰ 本行已在营业场所的醒目位置和官方网站公示了上述政策，有条件的营业网点还通过电子显示屏、多媒体终端、电脑查询等方式披露了服务价格信息，充分保障了客户的知情权与选择权。此外，客户可通过本行统一客服电话 95558 进行咨询。

依法缴纳税收和社会保障资金记录；最近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；最近三年内，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和严重违法失信企业名单；最近三年内，未被我行列入供应商退出名单。在审查过程中，本行如认为必要，可安排对供应商进行实地调查。2021 年，本行对集中采购供应商 2020 年度的履约情况进行了考核。从考核结果看，总行供应商质量总体状况良好，持续保持平稳态势。截至 2021 年末，本行共有供应商 16,931 个，其中中国大陆供应商 16,877 个，港澳台供应商 34 个，境外供应商 20 个。

本行依照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国环境保护法》，在对供应商进行准入评审的阶段中，要求供应商在准入资料中包含环境和社会责任信息，并通过第三方机构对总行 521 家供应商进行了包括环境影响在内的风险信息筛查，采集所有签约供应商的环境风险和社会风险信息，如遵守法律法规、社会责任、重大变故、法律纠纷等情况，并纳入供应商整体评估，引导供应商履行应尽的环境责任和社会责任，倡导绿色采购，优先采购节能环保产品。此外，本行要求供应商在招标文件中必须提供近六个月内任意一个月依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的证明文件，并根据项目要求提供履行社会责任的相关认证，如 ISO9000 质量管理体系认证、ISO14000 环境管理体系认证、ISO18000 职业健康安全管理体系认证等。

本行对已准入供应商的管理遵循“宽进严用”原则，建立供应商分级管理，定期开展核心供应商风险监测与履约监督、按需组织现场考察等。

四、业务协同

本集团作为中信集团最大的金融子公司和业务协同主平台逐年提高协同发展的愿景目标，从机制、体系、团队、系统、品牌等方面做了诸多有益探索，是中信业务协同的忠实践行者、坚定推动者。

由融融协同向产融结合延伸：中信集团内金融与实业子公司合作更加紧密，涌现出更多模式、更多组合、更多业务可能，中信综合服务优势不断放大，产融协同生态圈加速构建。在“综合金融+新消费”领域，上海分行完成麦当劳全国银联 POS 收单业务，扩展麦当劳供应链合作企业；在“综合金融+新型城镇化”领域，杭州分行与中信工程、中信海直共同参与瓯江口二期建设工程项目，提供“片区开发+产业导入+建设融资”的综合解决方案；在“融资+融智”领域，南昌分行协调当地企业集团对接中信咨询，助力当地国有企业转型升级。

由点状对接向全域合作升级：本行在行业研究、审查审批、资源配置、系统建设等方面也投入了大量精力与资源，做了系统性部署。如客户管理部门、风险管理部门、授信审批部门定期邀请中信证券、中信建投证券专家，围绕光伏、汽车、食品饮料、基建交通、集成电路、TMT、专精特新等主题开展研讨会，分享最新行研成果，为客户准入及风控判断提供支撑；本行配置专项技术开发资源，承担集团全面风险管理系统、数字化采购共享平台及“协同+”系统建设工作。

由团队营销向品牌营销转化：“中信协同+”“中信幸福财富”两大品牌双星闪耀，已在中信资本市场论坛、中信财富论坛、中信智库研讨会、中信协同风险例会、“党建+协同”等场景中广泛应用，集团各金融、产业子公司广泛参与，品牌影响力已得到市场检验和认可，协同的名片效应充分释放。

第二节 员工发展

一、基本情况

总体情况：截至年末，本集团员工总数 59,258 人，增幅 0.64%；本行员工总数 55,419 人，增幅 0.48%。本行合同制员工 54,618 人，增幅 1.14%，占比 98.55%。截至年末，本行附属公司员工总数 3,839 人，增幅 3.06%。其中，浙江临安中信村镇银行股份有限公司 57 人，中信金融租赁有限公司 122 人，信银理财有限责任公司 363 人，中信国际金融控股有限公司 2,481 人，信银（香港）投资有限公司 816 人。

表 12：本行员工情况统计表

	2021 年	2020 年	变化 (%)
员工总数	55,419	55,154	0.48
合同制员工	54,618	54,002	1.14
派遣及聘用协议员工	801	1,152	-30.47
男性员工	25,102	25,268	-0.66
女性员工	30,317	29,886	1.44
少数民族员工	2,687	2,664	0.86
基层员工	48,732	48,571	0.33
分行管理干部 ³¹	6,072	6,019	0.88
总行管理干部 ³²	615	564	9.04
博士	217	209	3.83
硕士	13,732	13,341	2.93

³¹ 分行的部门总经理助理、支行行长助理（含）级别以上员工。

³² 总行机关的处长助理（含）级别以上员工。

本科	39,216	39,111	0.27
大专	2,034	2,254	-9.76
大专（不含）以下	220	239	-7.95
30岁及以下	14,744	17,204	-14.30
31-40岁	29,587	27,538	7.44
41-50岁	8,380	8,086	3.64
51-59岁	2,708	2,326	16.42
60岁以上	0	0	0
东部地区员工总数	37,048	35,746	3.64
中部地区员工总数	7,701	8,080	-4.69
西部地区员工总数	7,470	7,911	-5.57
东北地区员工总数	3,157	3,377	-6.51

表 13：本行员工流失率情况统计表

	2021 年
员工流失率	5.67%
女性员工流失率	4.46%
男性员工流失率	6.44%
年龄 30 岁及以下的员工流失比率	7.30%
年龄 31 至 40 岁的员工流失比率	5.12%
年龄 41 至 50 岁的员工流失比率	2.00%
年龄 51 至 59 岁的员工流失比率	4.75%
年龄 60 岁及以上的员工流失比率	0.00%
东部地区员工流失比率	5.74%
中部地区员工流失比率	4.57%
西部地区员工流失比率	4.65%
东北地区员工流失比率	4.59%

派遣制员工：本行严格执行《劳动法》《劳动合同法》《劳务派遣暂行规定》，进一步压降劳务派遣制员工比例，加强派遣制用工管理，派遣制员工数量及占比逐年下降。截至年末，本行劳务派遣制员工 800 人，较上年末减少 30.43%，占比 1.44%，较上年下降 0.65 个百分点，远低于《劳务派遣暂行规定》10%的要求。

境外机构员工本地化：截至年末，中信国际金融控股有限公司共有 6 人，本地员工 5 人，员工本地化率 83%；中信银行（国际）有限公司共有员工 2,475 人，本地员工 2,171 人，员工本地化率 88%；信银香港（投资）有限公司境外员工总数 77 人，本地员工 68 人，员工本地化率 88%；伦敦分行员工总数 34 人，本地员工 25 人，员工本地化率 74%；悉尼代表处员工总数 4 人，本地员工 0 人，员工本地化率 0%；阿尔金银行员工 507 人，

本地员工 503 人，占比 99%。

二、强化管理

管理制度：本行制定和修订了员工绩效考核管理、领导人员管理等人力资源制度，为本行进一步完善人力资源管理提供了基本保障。

员工满意度：本行开展了分行人力资源管理工作满意度评价调查工作。2021 年，分行员工参与率满意度调查平均达到 69.45%。其中，评价为非常满意和满意的占比 87.56%，较上年下降 0.86 个百分点；评价为一般的占比 11.44%，较上年增加 0.69 个百分点；评价为不满意的占比 0.99%，较上年增加 0.16 个百分点。

三、基本保障

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

福利待遇：本行合同制员工的福利包括：基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项，以及住房公积金、企业年金、补充医疗保险。本行为符合参保条件的劳务派遣制员工缴纳社会保险及住房公积金。

本行建立了多支柱养老保障体系，除基本养老保险外，在自愿平等协商的原则下，试用期满的合同制员工可自愿加入本行企业年金。根据《中信银行企业年金实施管理办法》，本行员工个人缴费部分按本人上年度月均工资的 4% 缴纳，单位缴费按不超过上年度职工工资总额的 8% 缴纳。

工作安全：本行《中信银行营业办公场所安全防范设施建设管理规范（5.0 版，2021 年）》，致力于为员工提供安全的工作场所，在营业网点现金区安装了符合行业标准的防弹玻璃和联动互锁安全门，每个柜员均安装了与当地 110 联网报警系统，如遇警情可一键触发报警。在营业区域和办公区均安排专职安保人员值守，营业网点的安防视频监控系统与上一级监控中心联网，实施 24 小时远程监控值守。2021 年中信银行以关注生命安全为主题，围绕提升全体员工的消防能力，精心组织消防知识学习、培训、演练、宣传等活动。本行严格遵守《工伤保险条例》及相关变更和补充条款关于因公死亡和工伤事件的认定和赔偿标准。截至年末，本行有 77 人次在各项体育运动、上下班途中、办公场所及因公外出等发生工伤³³，较上年增加 29 人次，员工因工伤发生的误工天数为 3,084.44 天。当员工意外受伤后，本行积极向当地人力资源和社会保障部门提出工伤

³³ 本行员工工伤的认定、待遇等，按照中华人民共和国国务院令 375 号公布《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行。

认定申请。

表 14：本行员工因工伤亡情况统计表

	2021 年	2020 年	2019 年
因工死亡员工人数	0	0	1
因工死亡员工比率 (%)	0	0	0.002
因工受伤员工人数	77	48	51
因工伤损失工作时间(天)	3,084.44	2,483.5	2,059

劳动与休息的权益：本行依据《中华人民共和国劳动法》制定了《中信银行劳动合同管理办法》，充分保障员工劳动和休息的权利，禁止强制与强迫劳动。本行员工如确因工作需要加班的，可由加班人自愿填写加班申请表，经审批同意后方可加班。截至年末，本集团全年加班³⁴约 188.53 万小时，增幅 6.33%，年人均加班约 31.81 小时，较上年增加 1.70 个小时。本集团员工应休年假约 55.18 万天，实休约 25.72 万天，实休率约 46.62%。本集团员工其他假期，包括婚假、事假、病假、丧假等，全年共计休假约 17.76 万天，年人均休假约 3.00 天，降低 0.63 天。

员工体检：本行为员工安排定期常规身体健康检查，以保障员工有一个良好的工作状态。截至年末，本集团自愿参加身体健康检查的员工约 5.10 万人次，较上年增加约 21.72%。

退休员工关怀：总行机关根据退休人员需要有序安排年度退休人员各项活动，如组织体检、新春慰问，体现对退休员工的关怀。

员工解聘：为规范员工离职流程，维护员工和本行的合法权益，根据国家劳动法律法规以及《中信银行劳动合同管理办法》，本行制定了《中信银行员工离职管理办法(2.0 版, 2021 年)》，加强员工离职管理。

四、职业发展

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

五、合法权益

维护言论权益：本行员工向高级管理层反映问题和提出意见建议的沟通渠道主要有“行长信箱”、“总经理信箱”、“质量投诉电话”和“工作联系”专栏。本行全体员工均

³⁴ 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况。

可直接向“行长信箱”发送邮件，充分反映问题、提出意见和建议，行长对反映较为集中的问题进行反馈和处理。

维护工会权益：本行认真学习贯彻落实《中华人民共和国工会法》的要求，在总行机关、各分行建立了健全的工会组织，确保工会活动的广泛开展。

保护女性权益：本行与女员工签订了《女职工权益保护专项集体合同》，并积极开展面向全行女职工的各种关爱活动。开展庆“三八”系列活动，为总行 36 名怀孕女员工发放防辐射服。

反歧视条款：本行持续推进差异化薪酬政策，规范并完善薪酬福利分配制度，制定了相关指引和管理办法，体现同工同酬原则，让员工享有平等的晋升、薪酬福利待遇等权利，未因性别、民族、政治党派不同差异化对待，营造多元共融的工作氛围。同时，明确规定招聘工作应严格遵守国家法律、法规，不得实施就业歧视，不得设置歧视性条款（包括但不限于民族、种族、性别、宗教信仰等）。

反童工条款：本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》、《劳动合同法》的相关规定执行，在 2020 年修订的《中信银行员工招聘管理办法（3.0 版，2020 年）》中，明确规定招聘工作应严格遵守国家法律、法规，不得招聘国家规定不可招用的人员（包括但不限于童工）。

反强制劳动：本行根据《中信银行劳动合同管理办法》《中信银行员工考勤管理办法》，明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容，防止以任何形式强迫或强制员工劳动，保障员工的合法权益。

截止年末，本行未发现有雇佣童工或强制劳动情况，如发现，将依据《中信银行员工违规行为处理办法（5.0 版，2021 年）》（信银规章[2021]63 号）视违规情节对有关负责人作出警告处分、记过、降级、撤职处分等处理，如触犯法律法规将遵照国家相关法律法规严肃处理。

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

六、职业培训

本行加强了员工培训的顶层设计，进一步完善分层分类培训体系，突出管理能力、数字能力、专业能力“三力驱动”，通过优化培训资源配置支持战略重点领域能力建设。2021年，依托中信大讲堂、业务加油站、中信慧课厅等平台，持续开展新三年发展规划、数字化转型、轻资本转型等战略宣贯培训。克服疫情影响，完成了各类干部“上岗+在岗”培训、人才培养和业务专项培训。同时，本行修订了《中信银行员工岗位资格认证培训及考试管理办法》等培训管理办法5项、新增制度1项。本行全年更新或上线新课程一千余门，同时引入外部优质资源，从外部知名网站采购自我管理、前沿科技、职场能力、沟通与表达、跨界视野等主题类别课程5,600余门。

表 15：本行培训情况统计表

	2021 年	2020 年	变化 (%)
培训总投入 (万元)	9,748.12	11,609.76	-16.04
人均培训投入 (元)	1,758.99	2,104.97	-16.44
培训总人次 (人次)	533,738	550,166	-2.99
人均培训次数 (人次)	9.63	9.98	-3.51
管理层员工人均培训天数 (天/人)	4.63	-	-
非管理层员工人均培训天数 (天/人)	10.96	-	-
女性员工人均培训天数 (天/人)	11.15	-	-
男员工人均培训天数 (天/人)	9.97	-	-
女性员工参加培训百分比 (%)	100.00	-	-
男性员工参加培训百分比 (%)	100.00	-	-
管理层员工参加培训百分比 (%)	100.00	-	-
非管理层员工参加培训百分比 (%)	100.00	-	-

七、关爱员工

本行工会积极做好“婚、育、病、困、退、丧”等常规慰问，全年慰问职工约 5.9 万人，慰问金额约 2,400 余万元；开展“两节”送温暖活动，慰问全行困难职工及家属（含单亲女职工）346 名，拨付慰问金 219.5 万元。元旦前，朱鹤新董事长带队赴基层岗位慰问节日期间参加年终决算的职工，方合英行长等高级管理层慰问 6 家分行。面向总行部门开展“夏送清凉”“冬送温暖”等慰问活动，慰问金额 560 余万元。

本行工会积极开展形式多样、丰富多彩的文体活动。举办了全行职工健走月活动，组织开展第五届职工羽毛球混合团体比赛，总行机关成立足球、乒乓球、摄影等十大文体俱乐部。部分工会结合主题节日，组织开展职工联谊、登高、演讲等丰富多彩的主题节日活动，全行开展各类职工文体活动约 1,500 余次，参与人次约 20 万。

第三节 社区发展

一、对外捐赠基本情况

本集团严格遵守《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规的要求，扎实履行社会责任，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。截至年末，本集团捐赠总额共计 1,161.92 万元，较上年下降 85.13%，主要用于定点帮扶、巩固脱贫攻坚成果以及乡村振兴工作，并对城乡社会弱势群体开展公益、慈善救助。本集团员工捐款人民币 414.62 万元，较上年增幅 8.18%。本集团纳税总额 305.75 亿元，降幅 9.79%。本集团每股社会贡献值 5.64 元，增幅 7.43%。

二、金融帮扶

本行根据人民银行、银保监会等监管政策要求，严格落实“四个不摘”，保持现有帮扶政策、支持力度总体稳定，聚焦脱贫人口、脱贫地区和产业带动等重点领域，持续加大金融帮扶力度，切实巩固拓展脱贫攻坚成果。截至年末，本行金融精准帮扶贷款余额 308.49 亿元，较年初增长 16.58 亿元，增幅 5.68%；脱贫地区贷款余额 145.26 亿元，较年初增长 7.77 亿元，增幅 5.65%。

顶层推动方面：本行普惠金融领导小组统筹部署巩固拓展脱贫攻坚成果工作，制定发展策略，明确工作重点，细化职责分工，定期召开例会，研究工作举措，推进政策落实。监事会将巩固拓展脱贫攻坚成果纳入高管评价。

信贷引导方面：本行优化了授信政策，将支持巩固拓展脱贫攻坚成果纳入《中信银行 2021 年授信政策》，进一步要求简化信贷审批流程，提高金融精准帮扶贷款的审批效率，拓宽抵质押物范围，加强与全国农业信贷担保体系、国家融资担保基金合作，深化政银担合作机制，发挥“获客、增信、分险”作用。本行根据监管通知要求，及时更新脱贫人口、脱贫县等识别信息，组织分行对照脱贫信息，完成帮扶贷款标识重检，加大对脱贫人口、脱贫地区的信贷支持，提升贷款投放精准性。本行针对偏远脱贫地区网点少的困难，整合中信集团协同优势，积极拓展综合金融服务。

产品服务方面：本行拓展了供应链金融，针对脱贫地区小微企业固定资产少、担保能力差的特点，充分发挥“链金融”产品竞争优势，通过供应链信用传递，扩大帮扶贷款覆盖面。本行推广了线上化产品，依托场景大数据，完善推广创新等线上化信用贷款产品体系，突破物理网点服务的局限性，提升产品服务覆盖范围。本行加大了产品服务针对性，因时因地提升产品服务针对性，丰富特色产品体系。

总结宣传方面：本行持续跟进巩固拓展脱贫攻坚成果最新动态，深入挖掘开展金融帮扶工作的创新模式、典型案例，加大宣传力度，引导全辖学习经验做法，做好金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果工作。本行金融扶贫案例被人民银行收录《金融扶贫中国样本和理论创新》。本行的脱贫攻坚纪实片《走在脱贫路上》，展现本行基层机构和员工开展脱贫帮扶的显著成果、先进事迹，调动一线机构员工做好金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果的积极性。

三、捐赠帮扶

本行扎实履行社会责任，持续在西藏谢通门县、甘肃省宕昌县、新疆伽师县等地开展定点帮扶工作，持续在全国 20 个省市实施教育帮扶项目，持续针对西部及“三区三州”地区患先天性心脏病的困难儿童实施医疗救治，并派驻干部管理实施。截至年末，本行实施定点帮扶及公益、慈善项目 208 个，捐赠无偿资金 1,015.95 万元，主要集中在乡村产业、人才、文化、生态振兴及巩固脱贫成果、医疗帮扶、慰问等方面，受益困难群众约 1.27 万户、4.23 万人；共向 5 个区县、45 个村派驻了 84 名专兼职帮扶干部。

定点帮扶：本行持续在西藏谢通门县实施定点帮扶项目，投入 300 万元建立了饲草加工厂，有效解决多个乡镇冬季养殖牲畜饲草料不足的突出问题，并新捐 50 万元无偿资金资助该县 1,012 名建档立卡脱贫户、易返贫户困难学生。持续在新疆伽师县实施定点帮扶，投入 171.2 万元在克孜勒库木、堂来恰普提两个脱贫村开展伽师羊养殖和乡村文化振兴项目，惠及 265 户 1,068 名脱贫户。继续捐赠 15 万元在甘肃宕昌县张家山村建立乡村振兴产业基地，加工包销当地农产品，助力村集体经济增收。

医疗帮扶：本行捐赠无偿资金 300 万元，用于在西部及“三区三州”等重点地区持续开展医疗帮扶，针对建档立卡脱贫户、易返贫户及其他困难家庭罹患先天性心脏病的儿童实施免费手术救治和康复治疗，截至年末，已成功救治 113 名儿童（患儿年龄在 0-18 岁，其中男孩 54 名、女孩 59 名）。其中复杂重症手术 14 例，非复杂重症手术 99 例，救助成功率 100%，死亡率 0%。

教育帮扶：本行持续在全国 20 个省市自治区开展“新长城高中生自强班”教育帮扶项目，捐赠 200 万元无偿资金帮扶 1,000 名家庭困难的高中生完成了高二学业（其中受助男生 446 名，占比 44.6%，女生 554 名，占比 55.4%）。此外，本行各分行及子公司在中国大陆及香港地区开展了 22 项助学、支教、义工服务等公益慈善活动，直接资助学生 4,301 人（其中资助中小學生 3,101 人、占比 72.10%，资助大学生 1,200 人、占比 27.90%）。

消费帮扶：除直接捐赠以外，本行还积极开展消费帮扶工作。本行及子公司利用办公食堂、内部小超市、员工福利采购等多种手段购买全国脱贫县的农副产品共计 1,896.58 万元，为各地区乡村产业振兴和人民增收致富作出贡献。

四、温情金融服务

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

助残服务：本行营业网点按照统一标准进行无障碍设施的配置，如配备爱心座位、轮椅坡道、无障碍停车位等，解决残障人士出行问题；设置特殊群体业务办理专柜，配备无障碍存取款一体机等设施，适合特殊人群进行存取款操作；网点均摆放轮椅及助行器，方便特殊人群放置或借用相关设备。

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

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

五、消费者权益保护

2021 年，本行坚持贯彻“以人民为中心”的发展思想，深入落实中央重大决策部署，切实将消费者权益保护作为重大政治任务和重点经营工作，通过“党史+消保”相融合，将消保工作全面融入业务流程，形成了事前协调、事中管控、事后监督的消保全流程管理体系，工作质效显著提升。包括完善了消保组织架构，消保部门独立性、权威性、专业性进一步提高；修订健全了消费者权益保护系列制度体系；增强了横纵到边的

消保责任和信息传导机制；强化了消保队伍体系建设；推动全行上线应用消保审核系统；推进各分行与当地金融调解组织建立合作关系，多元纠纷化解机制扎实落地；组织全行 5.4 万余人完成消保专项培训及考试；积极开展金融宣教活动，三次荣获监管部门颁发的“优秀组织单位”荣誉称号；进一步完善了消费者权益保护工作检查和数据分析机制，强化了对发现问题的整改和流程优化；依托大数据和人工智能等新技术，加速健全了客户投诉数字化分析管理体系。

六、金融知识宣教活动

2021 年，本行深入贯彻监管部署安排，积极开展了“3.15”金融消费者权益日、“普及金融知识守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等宣传活动，活动取得了良好的宣传效果，获得监管部门和社会公众一致好评。全行共组织公众教育宣传活动场次约 14,670 场，发送宣传资料 3,915 万余份，线上活动点击量超 5,735 万次，累计触达受众超过 1.2 亿人次。

七、志愿者行动

本行青年志愿者协会于 2014 年成立，本着“践行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的和谐社会贡献力量”的宗旨开展活动。本行志愿者庄重承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。

本集团志愿者在各志愿者组织的带领下，开展了包括但不限于支教、关爱老人、关爱病童及弱势群体、向灾区捐款、温暖环卫工人、弘扬雷锋精神、献血、文明交通、救灾义卖等志愿行动。截至年末，本集团共组织员工志愿者活动 288 次，较上年增长约 27.43%；参与员工约 11,960 人次，较上年增长约 73.33%。

案例：“阳光互助 中信同行”义捐义卖志愿活动

2021 年 5 月 8 日，中信银行总行团委、总行机关团委举办“阳光互助 中信同行”义捐义卖志愿活动，总行机关各部门积极组织募捐，30 余个部门共募集众多捐品，组建了 60 余人的青年志愿者队伍，对捐品进行整理、归类、标价。活动现场，各部门志愿者精心布置展位并进行现场义卖，共筹集善款 7.4 万余元。7 月 19 日，志愿者代表赴北京新阳光慈善基金会开展志愿者“面对面”活动，捐赠全部义卖所得善款用于治疗白血病儿童，并深入讨论志愿服务需求。截至目前，此项志愿服务活动已开展第五季，凝聚了我行广大员工的爱心与智慧，是践行社会主义核心价值观和传承我行企业文化的生动载体。

案例：济南分行开展“关爱特需儿童”志愿活动

2021 年 12 月 21 日，济南分行组织志愿者团队前往济南市布谷鸟特需儿童之家，为特需儿童们送去了一份爱心和关怀。济南市布谷鸟特需儿童之家坐落于南部山区，是一家面向中度残障儿童提供早期教育和康复训练的社会福利机构。2016 年，济南分行在儿童之家设立爱心服务基地，此后志愿者团队每年多次到此开展志愿帮扶活动。活动当天，本行志愿者们将来自济南分行 655 名员工的捐款及生活用品送到儿童之家负责人手中。孩子们为志愿者精心准备了舞蹈节目，志愿者与孩子们进行了互动游戏，在欢声笑语中陪伴孩子们度过了温馨的时光。



普华永道

2022/SH-0132
(第一页, 共四页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中信银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）2021年度可持续发展报告（以下简称“可持续发展报告”）执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

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

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

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业

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



普华永道

2022/SH-0132

(第二页, 共四页)

道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号, 据此维护全面系统的质量控制体系, 包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对中信银行依据上交所指引和 ESG 报告指引, 并以《GRI 可持续发展报告标准》为参照标准编制的可持续发展报告造成重大影响的事项发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就是否存在可能对可持续发展报告造成重大影响的事项发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2021 年可持续发展报告是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。

在我们的工作范围内, 我们仅在中信银行总行以及南京分行层面开展工作。

我们所实施的工作包括:

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



普华永道

2022/SH-0132
(第三页, 共四页)

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

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

固有限制

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

结论

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



普华永道

2022/SH-0132
(第四页, 共四页)

使用限制

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


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

中国·上海市

2022年3月24日

附 录

一、社会荣誉

2021 年 1 月，本行获评全国银行间同业拆借中心银行间本币市场“核心交易商”“优秀货币市场交易商”“优秀同业存单发行人”“优秀衍生品市场交易商”“对外开放贡献奖”“交易机制创新奖 X-Repo”“交易机制创新奖 X-Swap”“市场创新奖”“最佳技术奖”；获评中央国债登记结算有限责任公司“年度结算 100 强优秀自营商”“中债绿色债券指数样本券优秀承销机构”“优秀发行机构—金融债发行人”；获评《每日经济新闻》“年度私人银行奖”；获评胡润百富“国内私人银行最佳表现”。

2021 年 2 月，本行在英国《银行家》杂志发布的“全球银行品牌 500 强排行榜”中排名第 16 位；获评上海清算所“标准债券远期自营清算进步奖”“利率互换自营清算优秀奖”“外汇自营清算优秀奖”“债券净额自营清算进步奖”。

2021 年 4 月，本行被 Wind 评为“最佳信用类债券承销商”“最佳银行间债务融资工具承销商”“最佳债券承销商”；被上海黄金交易所评为“年度国际业务特别贡献会员”“年度最佳产品推广贡献机构”“年度最佳风控会员”“年度最佳技术保障会员”“年度最佳开拓机构”“年度最佳询价交易机构”“最佳租借业务参与机构”。

2021 年 5 月，本行获评《亚洲私人银行家》“股份制银行组中国最佳私人银行”“中国最佳私人银行全权委托投资管理”“中国最佳私人银行资产配置服务与研究”；被上海清算所评为“优秀托管机构”；被中国银行间市场交易商协会评为“可持续发展挂钩债券首批主承销商”“碳中和债首批主承销商”。

2021 年 6 月，本行获评中国银行业协会、中国中小企业协会“金融服务中小微企业优秀案例”。

2021 年 7 月，本行一级资本在英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中排名第 24 位；本行资产托管数据平台获评《亚洲银行家》“中国最佳金融市场技术实施”；被债券通公司评为“优秀做市商”。

2021 年 8 月，本行被中国互联网新闻中心评为“年度优秀股份制商业银行”；被《FX-Markets》杂志评为“中国最佳外汇交易银行”。

2021 年 9 月，本行被中国外汇交易中心评为“银行间外币货币市场最佳外币拆借会员”“银行间外汇市场最佳人民币外汇做市机构”；被《经济观察报》评为“年度公司金融品牌影响力之星”；本行分布式事务建设获评中国信息通信研究院“OSCAR 尖峰开

源技术创新”奖。

2021 年 11 月，本行被《21 世纪经济报道》评为“普惠金融业务银行”“卓越公司业务银行”“最佳汽车金融服务银行”；被《第一财经》评为“最佳对公金融创新银行”；被《经济观察报》评为“卓越普惠金融银行”；被《中国经营报》评为“卓越竞争力普惠金融践行银行”；被和讯网评为“卓越财富管理银行”“年度跨境金融服务类”；被投资者网评为“年度优秀创新能力商业银行”；获评中国金融认证中心“手机银行最佳数字运营奖”。

2021 年 12 月，本行被《财经》评为“年度最具价值托管银行”；被《金融时报》评为“年度最佳国际业务创新银行”；被中国年度最佳雇主组委会评为“最佳雇主全国 100 强”；获评《投资时报》“ESG 绿色公司之星”“银行创新奖”；获评《亚洲银行家》“年度高净值生活方式服务奖”“年度家族传承服务奖”；获评新浪财经“责任投资最佳银行奖”；获评香港上市公司商会“公司管治卓越奖”；本行审计科技平台获评中国通信学会“金融科技与数字化转型创新成果”；本行数据湖项目获评中国信息通信研究院“行业大数据应用优秀案例”。

二、企业文化故事

故事一：拼搏——雪域高原上的“拼搏五味”（广州分行）

西藏，朝圣之地；拉萨，心灵之所。那雪山青草，美丽的喇嘛庙，让到过的人们都不由自主生出一种情感：这里就是心灵的归宿，这里就是灵魂家园！

2018年，已经在中信银行广州分行呆了整整十年的李涛，收到了一个任务：建设和完善高原中信银行业务流程。他告别家人，背上行囊，带着热忱和坚定走上了雪域高原。这一去，就是三年。这三年，他经历了太多的人生五味，有了从来没有过的深刻体会，也是他人生中最珍贵、也最值得回味的三年。

初到拉萨，对李涛来说，感受最深的是每人配一个医用氧气罐，躺在床上吸氧的情景。因为海拔高、植被稀少等原因，拉萨地区的空气含氧量仅为平原地区的一半多。当冬季来临，气压进一步降低。呼吸急促困难、食欲减退，头痛难耐、失眠，考验才真正开始。当深呼吸变的不自由，李涛唯一能做到的事情，就是主动调节自己，如何学会适应环境变化。这是必须要寻求的突破，也是解决问题的正确答案。

每当和家人视频通话，李涛在想：儿子长大以后，他一定会比同龄的孩子更早明白，何为“拼搏”；他也总有一天会理解爸爸的选择。“拼搏”是历练，更应该将“拼搏”作为家风代代相传。无拼搏，不成长。

故事二：担当——以水为镜，勇担使命（厦门分行）

老子在《道德经》中说：“上善若水。水善利万物而不争。”水，是我们身边最司空见惯的，但就是这看起来平凡的事物，却蕴藏着深刻的哲理，包含着高尚的品质，孕育着伟大的精神，默默地为万物奉献。

在我们身边，也有这样的一种人：他们并没有什么豪言壮语，却总是在默默地付出，为着团队和集体的利益，为着单位更好的发展而做贡献。有时候，他们做的事情似乎很小，小到似乎一下子看不出其中的意义；有时候，他们又会在关键的时刻挺身而出，让人一下子看到在他身上爆发出来的惊人力量。而不管是在平凡的日常里，还是在特殊时刻，他们又总是那样一如既往，用自己坚实的肩头，肩负起沉甸甸的责任。

中信银行厦门同安支行党支部书记曾国勇，就是这么一名像水一样“利万物而不争”“施恩惠而不求报答”的人，是一位令人钦佩的担当者。“支行就是我的第二个家！”这是曾国勇经常挂在嘴上的一句话，他确实也是这么做的。每天早上，他都是第一个到支行，给大家打开支行的大门，和大伙儿儿一起迎接新的一天。

在曾国勇的私家车里程表里，自进入中信银行以来，他已经跑了约 40 万公里，而这其中大部分是用在了跑客户上。车轮飞驰，见证的是他想客户之所想，急客户之所急，始终用专业、优质、温暖的服务让客户满意。

2021 年，因为疫情，同安支行不得不暂停营业。期间，曾国勇却并没有闲着，而是主动请缨，报名社区志愿者服务，负责云溪社区进出人员的测温、查码工作，并为群众答疑解惑。每天他都会准时出现在工作岗位上，汗水一遍一遍浸透了衣服，沙哑的喉咙一次又一次不厌其烦地重复相同的话：“请带好口罩，出示健康码”“请及时到指定地点做核酸检测”……那些日子里，他挺拔的身影成为了小区门口一道熟悉的风景线。

水，本性清洁，却为了滋润万物、哺育生命而选择滚滚奔流，融合而成池塘湖泊，大江大河，在千折百回的旅途中冲积而成沃野千里，浇灌万亩良田，最后归入浩瀚的大海。这是水的担当和奉献，也是水的精神和品格。让我们以水为镜，利泽万物，都来做这样的担当者、奉献者！

故事三：协作——以“弹钢琴的艺术”拿下“不可能”的项目（杭州分行）

“放款成功了！”随着华越镍钴（印尼）有限公司 7.6 亿美元跨境银团放款进度群里的“喜报”传出，群里所有人顿时都欢呼了起来！这是杭州分行第一笔跨境银团项目，也是浙江省践行“双碳”战略和“一带一路”国家倡议的一个标杆项目。在它的身上，多少人付出了辛劳和心血，从总行到杭州分行，再到嘉兴分行，各单位紧密协作，才有了最终成功！

那是 5 月的一天，嘉兴分行郑强华行长助理得知了一个消息：一家企业正在筹备以银团贷款方式寻求资金支持。经过进一步了解，他们得知，这一项目是以印尼当地废弃的红土镍矿为原料提取金属，是当今世界上规模最大、成本最低、技术最先进且绿色环保低碳的湿法冶炼项目。企业表示，这个项目建成投产后预计年产 6 万吨氢氧化镍钴，将有效降低三元电池的生产成本。

在得知银团贷款审批已经接近尾声，郑强华心头一凉，显然得到这消息有些晚了。不过，企业银团还没有最终筹组完成，还有机会，他当机立断，向企业提议说：“那我们也参与一下！”对方表示了兴趣，但也善意地提醒：“你们行可以尝试参与，但时间较紧张；以我的了解，这种复杂项目，没有两个月时间批不出来，所以，我建议你们不用浪费时间。等以后的合作机会吧。”“不，这次就是最好的合作机会。”郑强华当即表示：“我们肯定在限期前完成审批！”

中信银行人言出必诺，行而必果。从踏出客户大门那一刻，倒计时已经开始了。最终，中信银行不仅搭上了“末班车”，而且还拿到了联合牵头行及中国大陆担保代理行的角色。

回首整个过程，大家感慨说，这简直就是在用“弹钢琴的艺术”在做事情：时间如此紧迫，倒逼大家只能把进度安排精确到每一天，精细化地进行统筹安排，既保证内部运行高速有效，又确保外部协同顺畅衔接，这就好像弹钢琴一样，黑白两排键，低音、中音、高音三个区，每一个音符都要精确到位，每一次叩击琴键力度都要不差分毫！

“惟其艰难，方显勇毅；惟其磨砺，始得玉成。”经历过磨折愈益坚韧，将困难踩在脚下才能攀登上更高的山峰。只要众志成城，齐心协力，就没有“不可能”，这是中信人的自信，更是中信人的自豪和光荣！

故事四：敏捷——一次“完美”的加班（南京分行）

提起“加班”，你会想到什么？是“996”，“007”还是其他什么？身在职场，你会为完成工作而主动选择“加班”吗？你认为与“加班”相对应的，是多挣一份加班费，还是为了对事业的热爱而无私地付出？每个人对“加班”的理解都不一样。但在中信银行无锡分行，却有这么一次“完美”的加班经历，让所有亲身参与其中的工作人员久久难忘……

那是 2021 年 1 月 15 日，无锡市交通集团收购瑞丽航空有限公司 57% 股权，完成工商变更登记。此举在江苏省内开创了国企收购民营航空公司的先河，无锡也由此成为全省首个拥有本土航空公司的城市。在这条新闻的背后，有着中信人的一份执着付出和默默奉献，也因此有了那次“加班”故事……

“交通集团的钱还没有到账，大额系统 17:15 关闭，还有没有办法让客户把钱从其他行划过来，今天把全国汇票开出来？客户的财务今晚飞云南，要把汇票带过去交股权转让预付款。”客户经理在电话那一边的口气充满了焦急，但还是耐心清楚地说明了大致情况。这笔业务，一听就令人头痛。会计经理有很多可以摆脱的借口与理由，但他第一时间想到的是客户。客户的需求就是命令。

“听着，让客户在其他行账上一有钱，马上在网银上转账，不管什么时间，只要在今晚 20:30 前做，钱就会在今晚 20:30 到咱们行的客户账上。给我十分钟，两张全国汇票就能给你做出来。从清扬路到苏南机场，应该用不了一小时。可以试一试，别轻言放弃。”会计经理的回答自信而又笃定。在突如其来的任务面前，没有人想到放弃或者逃

避，更没有一丝一毫的退缩。中信人在第一时间，永远考虑的是客户，是如何让客户满意。

接下来，一切按部就班，高速运转，20:33分，钱准时到账。

快速响应客户需求，全心全意服务客户，也许在服务客户的道路上，永远没有“完美”二字，但正是在追求完美的道路上，“中信”的金字品牌愈发熠熠生辉，中信事业如同枝繁叶茂的大树，愈发地苍翠挺拔……

故事五：执行——这个“守门员”有点“酷”（北京分行）

在足球赛场上，“守门员”是一个特殊的位置：因为其是最后一道防线，所以守门员的最后一扑，直接改变着比赛的进程，决定着最后结果。对一个好的守门员来说，不仅仅体现在比赛场上一个个精彩扑救的瞬间，更在于平时对自己的严格要求，每天进行千百次的一丝不苟的训练。相对于结果来说，其实“过程管理”更是优秀和平庸守门员的分水岭。

对于银行来说，经营银行就是经营风险。因此风险管理能力的高低，直接决定着银行长期稳定的盈利能力和持续竞争能力，进而决定着银行经营的成败。而授信审批部就是这样一个类似足球“守门员”的风险管理部门。信贷风险管理的方法和技术看起来大同小异，但是运用之妙，存乎一心，完全取决于“守门员”的专业技巧、责任心和敬业精神。

中信银行北京分行授信审批部总经理敖翔，就是一位出色的“守门员”。早上上班前，敖翔已经走进了办公室开始晨读了，他就是通过主动学习，锻炼“守门员”独立思考的能力。例如今天，他手上拿的是《复盘》这本书，已经开始读第二遍了……正是这种结合工作需求学习和掌握科学的方法，才能帮助风险管理工作公正、有效、精准的管控。“对风险条线的工作人员来说，一定要加强基础能力建设，长抓不懈！”敖翔说。

一天的工作结束了，但是一整天的项目看下来，敖翔又获得了不少的心得和思考点。现在是对这些心得和思考点进行验证的时候了。敖翔总是想着寻找数据后面深层的背景和原因，喜欢自己分析数据，得出不一样的结论……

“学而不思则罔，思而不学则殆。”一天中以“学习”开始，以“思考”结束，这就是敖翔的日常一天，也是值得让人学习和思考的一天。坚持学习，坚持思考，坚信“没有最好，只有更好”，让我们都像敖翔一样，做一个坚持学习与思考的中信人，努力成为各自条线的行家里手和行业里面的“大牛”，精益求精，度过朴实而炽热的每一天……

故事六：实干——干大事，成难事，见实绩（苏州分行）

如果你问张家港支行行长李建东，是如何拿下来一张“大单子”的，他轻描淡写：“就是苏州分行赵元新行长‘干大事，成难事’的精神鼓舞。”在过去的两个月里，面对着一笔从来没有做过的复杂业务，李建东和张家港支行的员工上上下下，可真是经历了一次“摸着石头过河”的特殊考验……

故事还要从沙钢集团的一个“感恩之举”说起。沙钢集团为了感谢与公司发展一路相守、做出巨大贡献的退休老员工，公司拟拿出资金回购他们的股份，并愿意承担较高的利息为老股东们开展财富管理。在李建东的建议下，中信银行“研发”定制了一款针对沙钢集团合格投资者的净值型私募理财产品，通过总行私人银行部线上销售，产品投资沙钢关联公司在北金所挂牌的股权融资计划。

这款“私人定制”的全新方案一出炉，果然是“令人惊艳”，其在产品设计上，从期限、收益、分红频率及提前终止等多个维护充分考虑并满足了客户的需求，同时通过私募理财投资集团关联公司发行的北金所债权融资产品模式，也大大为企业降低了融资成本，得到了沙钢集团的积极评价。

“再好的创新，再多的努力，最终呈现在客户面前的还是服务。”李建东对于客户经营的理解十分深刻。而中信银行“有温度的服务”恰恰独具优势。张家港支行为每个老股东都贴心地配置了“服务专员”，开展“一对一”上门服务。最终，沙钢老股东们，都成为了中信银行的私行客户。本来只是沙钢集团的“感恩之举”，但因为对接、融入了中信银行“有温度的服务”，更加温暖人心，也因此成就了一大单“神奇”的业务……

其实，“神奇”一点都不“神”，而是中信人勤勉实干、敢打敢拼的必然结果。是将感想和会做结合在一起、将眼前和长远结合在一起，在全局中谋一域、以一域而促全局，最终有了协同作战的丰硕果实……

三、GRI³⁵ 指标索引

披露项目内容		披露位置	披露项目内容		披露位置	
1. 组织概况	102-1	P2	4. 管治	102-29	P17-25, P29	
	102-2	P11		102-30	P37-38, P41	
	102-3	P3, P86		102-31	P28	
	102-4	P11		102-32	P29	
	102-5	P11		102-33	P25-28	
	102-6	P11		102-34	P28	
	102-7	P11、P51		102-35	P21-23, P59	
	102-8	P57-62		102-36	P21-23, P59, P29	
	102-9	P55-56		102-37	未披露	
	102-10	P11、P51、P55-56		102-38	未披露	
	102-11	P38-39		102-39	未披露	
	102-12	P2		5. 利益相关方参与	102-40	P25-26
	102-13	未披露			102-41	P57-61
2. 战略	102-14	P6-10, P29	102-42		P25-26	
	102-15	P37-39、P41	102-43	P25-28		
3. 道德和诚信	102-16	P15-17	102-44	P26-28		
	102-17	P26-28、P53-54	6. 报告实践	102-45	P2	
4. 管治	102-18	P17-25		102-46	P2-4	
	102-19	P29		102-47	P12、P28	
	102-20	P29		102-48	不适用	
	102-21	P26-28		102-49	P2-4	
	102-22	P17-25		102-50	P2-4	
	102-23	P17-25		102-51	P2-4	
	102-24	P17-25		102-52	P2-4	
	102-25	P17-25		102-53	P2-4、P86	
	102-26	P17-25		102-54	P2-4	
	102-27	P17-25		102-55	P79-81	
	102-28	未披露	102-56	P29、P68-71		
GRI 201	GRI 103	经济绩效管理方法		P31-34、P40-43		
	议题专项披露	201-1		P31		
		201-2		P41-42		
201-3		P59-60				
GRI 202	GRI 103	市场表现的管理方法		P59		
GRI 203	GRI 103	间接经济影响的管理方法		P31-34		
	议题专项披露	203-1		P31-34		
		203-2		P31-34		

³⁵ GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称，中文译名为“全球报告倡议组织”。

GRI 204	GRI 103	采购实践管理方法	P55-56
GRI 205	GRI 103	反腐败的管理方法	P35, P39
GRI 206	GRI 103	不当竞争行为的管理方法	未披露
GRI 207	GRI 103	税务管理方法	未披露
GRI 301	GRI 103	物料的管理方法	P45-49
	议题专项披露	301-1	P48
		301-3	P46
GRI 302	GRI 103	能源管理方法	P45-49
	议题专项披露	302-1	P45-49
		302-3	P45-49
GRI 303	GRI 103	水资源与污水的管理方法	P45-49
	议题专项披露	303-3	P45-49
		303-5	P45-49
GRI 304	GRI 103	生物多样性管理方法	P46
	议题专项披露	304-1	P46
GRI 305	GRI 103	排放管理方法	P45-49
	议题专项披露	305-1	P47-48
		305-2	P47-48
		305-3	不适用
		305-4	P47-48
		305-5	P47-48
		305-6	不适用
305-7	P47-48		
GRI 306	GRI 103	废弃物的管理方法	P45-47
	议题专项披露	306-3	P47-48
GRI 307	GRI 103	环境合规管理方法	P45
GRI 308	GRI 103	供应商环境评估的管理方法	P55-56
	议题专项披露	308-2	P55-56
GRI 401	GRI 103	雇佣管理方法	P57-62
	议题专项披露	401-2	P59-60
GRI 402	GRI 103	劳资关系的管理方法	P57-62
GRI 403	GRI 103	职业健康与安全的管理方法	P59-60
	议题专项披露	403-2	P59-60
GRI 404	GRI 103	培训与教育管理方法	P61-62
	议题专项披露	404-2	P61-62
GRI 405	GRI 103	多元化与平等机会的管理方法	P60-61
	议题专项披露	405-2	P60-61
GRI 406	GRI 103	反歧视的管理方法	P61
	议题专项披露	406-1	P61
GRI 407	GRI 103	结社自由与集体谈判的管理方法	P60-61
GRI 408	GRI 103	童工方面的管理方法	P61
GRI 409	GRI 103	强迫或强制劳动方面的管理方法	P61
GRI 410	GRI 103	安保实践的管理方法	P51-52、

			P59-60
GRI 411	GRI 103	原住民权利的管理方法	不适用
GRI 412	GRI 103	人权评估的管理方法	P60-61
GRI 413	GRI 103	当地社区的管理方法	P63-67
GRI 414	GRI 103	供应商社会评估的管理方法	P55-56
	议题专项披露	414-2	P55-56
GRI 415	GRI 103	公共政策的管理方法	不适用
GRI 416	GRI 103	客户健康与安全的管理方法	P51-52
GRI 417	GRI 103	营销与标识的管理方法	P27
GRI 418	GRI 103	客户隐私管理方法	P52
GRI 419	GRI 103	社会经济合规的管理方法	P38-39
	议题专项披露	419-1	P38-39

四、ESG³⁶ 指标索引

强制披露规定			
内容			页码
管治架构			P29
汇报原则			P2-3
汇报范围			P2
“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	P45-49
		A1. 1	P46-49
		A1. 2	P46-49
		A1. 3	P46-49
		A1. 4	P46-49
		A1. 5	P45-49
		A1. 6	P45-49
	A2 资源使用	一般披露	P45-49
		A2. 1	P46-49
		A2. 2	P46-49
		A2. 3	P45-49
		A2. 4	P45-49
		A2. 5	P46-48
	A3 环境及天然资源	一般披露	P45-49
		A3. 1	P45-49
	A4 气候变化	一般披露	P41-42
A4. 1		P41-42	
社会	B1 雇佣	一般披露	P57-61
		B1. 1	P57-58
		B1. 2	P58
	B2 健康与安全	一般披露	P59-60
		B2. 1	P60
		B2. 2	P60
		B2. 3	P59-60
	B3 发展与培训	一般披露	P61-P62
		B3. 1	P62
		B3. 2	P62
B4 劳工准则	一般披露	P61	
	B4. 1	P61	

³⁶ ESG 是 Environmental, Social and Governance 的简称，中文译名为“环境、社会及管治”。

		B4. 2	P61
	B5 供应链管理	一般披露	P55-56
		B5. 1	P56
		B5. 2	P55-56
		B5. 3	P55-56
		B5. 4	P55-56
	B6 产品责任	一般披露	P27, P38, P52-53
		B6. 1	不适用
		B6. 2	P53-54
		B6. 3	P27-28, P38
		B6. 4	不适用
		B6. 5	P51-52
	B7 反贪污	一般披露	P34-35, P39
		B7. 1	P39
		B7. 2	P39
		B7. 3	P35, P39
	B8 社区投资	一般披露	P63-67
		B8. 1	P63-67
		B8. 2	P63-66

五、图表和案例索引

（一）示意图索引

图 1：本行组织架构图

图 2：本行治理架构图

图 3：可持续发展重要议题重要性分布图

（二）表格索引

表 1：本行董事会成员出生年日、性别情况

表 2：本行监事会成员出生年日、性别情况

表 3：本行高级管理层成员出生年日、性别情况

表 4：本行利益相关方识别表

表 5：本行按行业划分贷款流向

表 6：本行按地域划分贷款流向

表 7：“两高一剩”行业贷款统计表

表 8：本行电子银行业务统计表

表 9：环境污染排放物统计表

表 10：能源消耗统计表

表 11：其他资源消耗统计表

表 12：本行员工情况统计表

表 13：本行员工流失率情况统计表

表 14：本行员工因工伤亡情况统计表

表 15：本行培训情况统计表

（三）案例索引

案例 1：宁波分行支持企业“走出去”

案例 2：金融租赁公司支持“京津冀协同发展”

案例 3：南京分行支持“长三角”发展

案例 4：上海分行支持食用菌种植企业

案例 5：临安村镇银行支持三农发展

- 案例 6：西宁分行支持青海光伏电站融资项目
- 案例 7：太原分行支持疫情影响小微企业
- 案例 8：银川分行支持企业风电项目
- 案例 9：成都分行发行全国首批暨地方首单“碳中和债”
- 案例 10：南京分行退出“两高”项目
- 案例 11：武汉分行环保装修
- 案例 12：上海分行成功处置歹徒持刀滋事事件
- 案例 13：“凌云”系统稳定运营
- 案例 14：“阳光互助 中信同行”义捐义卖志愿活动
- 案例 15：济南分行开展“关爱特需儿童”志愿活动

六、意见反馈表

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

电话：010-66637789

电子邮箱：csr@citicbank.com

邮寄地址：北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼 6-30 层、32-42 层 中信银行总行

您对本报告的整体评价如何？

您认为您所希望了解的关于本行可持续发展管理的情况是否得到了完整披露？

您希望在本行的可持续发展报告中进一步披露哪些信息？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构是否合理？有哪些改进意见？

您认为本报告的设计风格是否令您满意？有哪些改进意见？

您对本行的可持续发展报告还有哪些建议？

您的信息

姓名

工作单位

职务

联系电话

传真

电子邮件

本报告联系方式

地址：北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼 6-30 层、32-42 层

电话：010-66637789