



中信银行股份有限公司 2024年度可持续发展报告

2025年3月26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”）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 2024 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 17 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《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，以及香港联合交易所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》为依据，并参考中国人民银行《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》、国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021 版）、气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求（IFRS S1）》和《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露（IFRS S2）》等标准。

汇报原则

重要性：本行识别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“可持续发展治理”章节的“可持续发展议题识别与重要性评估”小节。

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：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的统计，所披露的经营类数据来自《中信银行股份有限公司 2024 年年度报告（A 股）》（以下简称“《2024 年年度报告》”），如所列数据有异，均以《2024 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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/>）。

关于中信银行

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，为中国经济建设作出了积极贡献。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”¹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”²银行战略，打造有特色、差异化的中信金融服务模式，向政府与机构客户、企业客户和同业客户提供公司银行业务、投资银行业务、国际业务、交易银行业务、托管业务、金融市场业务等综合金融解决方案；向个人客户提供财富管理业务、个人信贷业务、信用卡业务、私人银行业务、养老金融业务、出国金融业务等多元化金融产品及服务，全方位满足政府与机构、企业、同业及个人客户的综合金融服务需求。

截至 2024 年末，本行在国内 153 个大中城市设有 1,470 家营业网点，在境内外下设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 31 家营业网点和 2 家商务理财中心。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联合发起设立的国内首家独立法人直销银行。阿尔金银行在哈萨克斯坦设有 7 家营业网点和 1 家私人银行中心。

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和金融强国的积极建设者。成立 37 年来，本行已成为一家总资产规模超 9.5 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。2024 年，本行在英国 Brand Finance

¹ “四有”即：有担当、有价值、有特色、有温度。

² “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。

发布的“全球银行品牌价值 500 强”榜单中排名第 19 位；本行一级资本在英国《银行家》杂志“世界 1000 家银行排名”中位列第 18 位。

释 义

北京证监局	中国证券监督管理委员会北京监管局
本行／中信银行	中信银行股份有限公司
本集团	中信银行股份有限公司及其附属公司
金融监管总局	国家金融监督管理总局
上交所	上海证券交易所
香港联交所	香港联合交易所有限公司
信银理财	信银理财有限责任公司
中国证监会／证监会	中国证券监督管理委员会
中信百信银行	中信百信银行股份有限公司
中信金控	中国中信金融控股有限公司
中信金租	中信金融租赁有限公司
中信集团	中国中信集团有限公司（2011年12月改制更名前为中国中信集团公司）
中信银行（国际）	中信银行（国际）有限公司（原中信嘉华银行有限公司）

（注：本释义条目以汉语拼音排序）

目 录

编制说明	1
关于中信银行	3
释 义	5
目 录	6
董事会声明	8
董事长致辞	10
年度关键绩效表	13
主要获奖情况	15
可持续发展治理	18
可持续发展治理架构	19
可持续发展议题识别与重要性评估	22
利益相关方沟通与交流	28
年度可持续发展管理实践	31
可持续发展目标与进展	33
环境篇	36
环境相关治理架构	36
环境相关管理体系	37
1 应对气候变化	39
2 绿色金融	47
3 能源与资源管理	57
社会篇	65
专题：助力加快构建新发展格局	65
4 科技金融	68
5 普惠金融	70
6 养老金融	78

7 数字金融	82
8 消费者权益保护	86
9 数据安全与客户隐私保护	105
10 员工	113
11 社会贡献	126
12 供应链管理	131
治理篇	135
13 公司治理	135
14 风险管理	145
15 商业道德与合规经营	153
附录	162
ESG 绩效表	162
可持续发展议题对照表	177
内容索引	180
独立鉴证报告	203
意见反馈表	204

董事会声明

本行董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》、上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《推动提高沪市上市公司 ESG 信息披露质量三年行动方案（2024-2026 年）》、香港联交所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告守则》等监管要求，全面加强董事会对 ESG 事项的监督，将 ESG 理念及关键议题融入全行发展战略、重大决策与管理经营。

ESG 治理及监督

本行董事会发挥战略引领作用，监督指导绿色金融、普惠金融、乡村振兴、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护等 ESG 关键议题，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。

ESG 管理方针及策略

本行董事会审议通过《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，明确可持续发展目标方针和工作策略，系统推进 ESG 关键议题管理提升。

2024 年度，本行遵循上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于可持续发展议题识别的“双重重要性”原则，探索开展双重重要性分析工作，对可持续发展议题进行影响重要性和财务重要性评估。相关分析结果与年度可持续发展报告一并呈送高级管理层及董事会审议。有关本行评估、排序及管理重要可持续发展议题的过程，敬请参阅本报告“可持续发展治理”章节的“可持续发展议题识别与重要性评估”部分。

ESG 目标与进展

本行聚焦应对气候变化、做好金融“五篇大文章”、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护、风险管理等关键可持续发展领域，制定专项发展规划，建立目

标管理机制，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。有关本行可持续发展目标的具体设定情况以及 2024 年度进展，敬请参阅本报告“可持续发展管理”章节的“可持续发展目标与进展”部分。

董事长致辞

岁序更替，华章日新。回首 2024，百年变局加速演进，人类命运共同体理念深入人心。这一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极培育中国特色金融文化，致力推动高质量可持续发展，力求实现社会价值与经济价值的统一、功能性与营利性的平衡，以金融笔墨绘就可持续发展新画卷。

E-环境：显“底色”，助力“美丽中国”建设

面对建设生态文明千年大计，我们积极应答气候变化给金融机构带来的新考卷，主动识变应变，投身守护山川湖海的灵秀和万物生灵的丰茂。**坚持做大力发展绿色金融的“奋斗者”**。我们牢记“绿水青山就是金山银山”，积极将信贷资源投向符合绿色发展趋势的行业和项目，持续丰富绿色金融产品谱系，探索碳金融领域产品创新，绿色金融综合服务能力不断提升，绿色信贷余额突破 6,000 亿元大关，年增 31%。发行首只境外绿色债券，发布国内首个生物多样性主题债券指数，低碳财富卡全新升级，“中信碳账户”累计碳减排超 18 万吨。**坚持做积极应对气候变化的“实干家”**。我们高度关注气候变化加剧背景下的系统性金融风险，持续健全气候风险管理体系，将气候风险纳入全面风险管理体系，持续完善气候风险应对措施，将 ESG 审查纳入授信业务全流程，推动“气候友好型银行”建设迈向更高水平。**坚持做深入推进低碳运营的“行动派”**。我们深入践行国家“双碳”战略，首次开展全行碳盘查，大力推广无纸化运营和机构网点节能改造，将绿色理念融入日常运营，让绿色办公成为习惯，让员工投身传递绿色星火。

S-社会：淬“成色”，践行“金融为民”理念

面对人民群众对美好生活的殷切期盼，我们始终牢记“金融为民”初心，心怀“国之大者”，奋力谱写有温度、有厚度的社会责任答卷。**固本浚源，服务国家战略**。我们以服务实体经济为己任，主动融入新发展格局。支持扩大内需战略，深耕消费金融场景，组织多场景消费活动，加大优惠力度，惠及客户超百万。助推新旧动能转换，构建服务科技企业全生命周期产品组合，科技企业贷款年增近 20%，战略性新兴产业贷款年增 21%。擘画数字金融蓝图，顺利完成多个重点科技项目投产，

多项创新实践荣获中国人民银行金融科技发展奖。**润物无声，守护民生温度。**我们关注民生需求，用心用情办好惠民利民实事。构建普惠金融特色经营模式，以金融活水精准滴灌千家万户，普惠型小微企业贷款年增 10%，利率同比下降 0.33 个百分点，资产质量保持较好水平。统筹养老金金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，持续构建养老综合服务生态圈，养老账本用户超 500 万户。切实保护消费者合法权益，不断提升客户体验与服务温度，全年开展消费者权益保护集中宣传教育活动触达超 4.7 亿人次。持续开展公益慈善和志愿者活动，组织员工支教足迹超 15 万公里，捐赠超 220 间“梦想中心”教室。**聚木成林，汇聚强行之才。**我们坚持“人才是第一资源”的理念，深入推进本行“十四五”人才规划。着力搭建可持续发展的职业发展体系，强化以能力和价值贡献为核心的导向，一体化推动人力资源管理改革。加大人才培养力度，打造覆盖各专业、各层级的全行示范性人才工程，锻造忠诚干净担当的高素质专业化人才队伍，凝聚发展合力，同绘共赢蓝图。

G-管治：强“本色”，筑牢“行稳致远”根基

面对复杂的内外部形势，我们加强治理体系建设，加快提升治理能力，全面提高治理效能，为高质量可持续发展提供有力保证。**加强体系建设，持续健全公司治理机制。**我们以高质量发展为导向，着力提升公司治理合规性和有效性，积极推进治理体系和治理能力建设。持续加强董事会、监事会建设，进一步强化发挥独立董事作用，深化构建监督体系与治理体系的贯通协同，“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系不断完善。**提升治理能力，不断增厚安全发展屏障。**我们持续健全风险管理体系，打造科学高效的风险管控模式，加大风险防范化解力度，牢牢守住不发生系统性风险底线。我们厚植正己守道的内控合规文化土壤，纵深推进正风肃纪反腐，筑牢惩治金融腐败和防控金融风险的一体化防线，风险合规文化建设持续深入，可持续发展安全屏障持续增厚。**践行 ESG 理念，大力提升可持续发展能力。**我们持续完善顶层设计，积极优化 ESG 治理架构和管理机制，将 ESG 管理纳入发展规划，建立利益相关方常态化沟通机制，持续提升可持续发展实践的广度与深度，将可持续发展动能转化为价值创造势能。2024 年，我行 ESG 综合表现稳步提升，MSCI ESG 评级提升至 A 级，中证 ESG 评级提升至 AAA 级。

步履铿锵，春山在望；征程虽远，行则必达。立于百年变局的时代潮头，我们将面向“跨入世界一流银行竞争前列”目标昂首阔步，锚定“有担当、有价值、有

特色、有温度”的“四有”银行建设，勇担新时代商业银行使命与责任，高质量作答金融“五篇大文章”，坚定不移走好中国特色金融发展之路，奋力书写中信银行可持续发展新篇章！

方合英

董事长、执行董事

2025 年 3 月 26 日

年度关键绩效表³

关键绩效指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
经营业绩[*]				
总资产	亿元	95,327.22	90,524.84	85,475.43
营业收入	亿元	2,136.46	2,058.96	2,113.92
净利润	亿元	694.68	680.62	629.50
做好金融“五篇大文章”				
科技企业贷款余额	亿元	5,643.72 ⁴	4,156.77	3,449.61
绿色信贷余额	亿元	6,005.65	4,590.22	3,340.82
普惠型小微企业贷款余额 ⁵	亿元	5,998.25	5,450.76	4,459.92
个人养老金账户累计开户数	万户	218.82	92.71	30.25
科技人员数量 [*]	人	5,832	5,626	4,762 ⁶
客户服务				
营业网点数量	个	1,470	1,451	1,428
县域网点数量	个	161	158	154
设置无障碍通道的网点数量	个	1,252	1,233	1,210
借记卡全渠道客户服务满意度	%	98.41	98.54	98.30
信用卡呼入客户满意度	%	98.76	98.56	98.52
金融教育宣传活动次数	次	12,432	12,570	10,340
温室气体排放^{**}				
温室气体（范围 1+范围 2）排放总量	吨二氧化碳当量	213,832.95	203,052.99	192,733.90
人均温室气体（范围 1+范围 2）排放量	吨二氧化碳当量/人	3.27	3.04	3.15

³ 本报告中标记“*”的数据与中信银行《2024 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（详见本报告“编制说明”）。除此之外未作特别说明的，均为中信银行本级（含境内外分行）数据。

⁴ 根据科技企业名单范围变化调整口径。

⁵ 指单户授信总额 1,000 万元（含）以下的小型微型企业贷款、个体工商户和小微企业主经营性贷款。

⁶ 本数据口径不含子公司。

关键绩效指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
公益慈善				
捐款总额 [*]	万元	954.51	1,173.51	855.04
公益慈善及相关活动项目数	个	253	219	210
公益慈善及相关活动受益人次	万人次	64.15	30.10	12.21
员工发展				
员工总数 [*]	人	65,466	66,891	61,103
女性员工占比 [*]	%	54.85	54.22	54.70
培训总投入	万元	17,342.47	17,038.55	7,333.07
公司治理				
独立董事占比	%	44 ⁷	44	36
反洗钱培训次数	次	1,122	1,256	1,110

⁷ 本数据为截至本报告披露日数据。

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	中央广播电视总台财经节目中心	● 入选“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30 (2024)”榜单	本行
		● 入选“中国 ESG 上市公司京津冀先锋 50 (2024)”榜单	
	中证指数	● 中证 ESG 评价提升至最高 AAA 等级	本行
	MSCI	● MSCI ESG 评价提升至 A 等级	本行
	《银行家》杂志社	● 2024 银行家年度 ESG 金融服务创新卓越机构	本行
	中国金融传媒	● 入选“银行 ESG 综合表现 TOP20 榜单”	本行
	财联社	● 绿水金山奖“ESG 金融年度大奖”	本行
	证券之星	● ESG 新标杆企业奖	本行
	新浪财经	● 2024 企业 ESG “金责奖”责任投资最佳银行奖	本行
	《中国新闻周刊》	● 第二十届企业社会责任大会 2024 年度“责任品牌”	本行
	华夏时报	● 2024 中国企业“ESG 综合管理实践优秀案例”	本行
	《经济观察报》	● 卓越金融五篇大文章实践银行	本行
	《投资时报》	● 金融五篇大文章优秀案例	本行
《财资》(The Asset)	● 中国最佳 ESG 解决方案	中信金租	
环境类	新华社品牌工程、新华出版社、凯度集团及《财经》杂志等	● 信用卡“绿·信·汇”低碳生态平台、“中信同业+”平台、“幸福+”养老金融案例入选“生态品牌标杆案例”	本行
	香港品质保证局	● 杰出绿色和可持续贷款结构顾问(钢铁制造、多元矿产、资产管理等行业)	中信银行(国际)
		● 杰出绿色和可持续债券牵头经办行(银行业)卓越远见绿色债券框架	
		● ESG Connect 先锋奖	

奖项类别	颁奖机构	奖项名称	获奖主体
	《财资》（The Asset）	● 中国离岸最佳可持续发展挂钩贷款（铝行业、电池制造、健康医疗）	中信银行(国际)
		● 香港地区最佳可持续发展贷款	
		● 香港地区最佳可持续发展挂钩贷款（资产管理、私募股权）	
	中国融资租赁（西湖）论坛	● 2024 绿色租赁企业奖	中信金租
社会类	《公益时报》	● 2024 年度慈善榜样	本行
	CSR 中国教育联盟、责任 100 组委会、青年影响力创新中心	● 2024 第八届 CSR 中国教育榜“TOP100 最佳责任企业品牌”	本行
		● “中信银行·新长城高中生自强班”助学项目获得“年度最受公众认可项目”	
	金融监管总局	● 年度受欢迎金融教育作品	本行
		● 小微企业金融服务监管评价等级“一级”	本行
	中国人民银行、金融监管总局	● 金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”档	本行
	农业农村部	● 面向农垦领域定制的专属服务模式入选“金融支农十大创新模式”	本行
	人民网	● “服务实体经济质效”案例入选“建设金融强国创新实践案例库”	本行
	中国融资租赁（西湖）论坛	● 2024 乡村振兴创新成就奖	中信金租
	21 世纪经济报道、21 世纪金融研究院	● 2024 全国普惠金融典型案例	本行
	中国通信学会、中国科技新闻学会、中国科协科学技术传播中心、工业和信息化部中小企业发展促进中心等	● 第六届中国数字普惠金融创新成果	本行
		● 数字普惠金融“一起益企”优秀案例	
新华网	● “幸福+”养老金融被评为“金融机构养老金融杰出品牌”	本行	
新浪财经	● 2024（第十二届）银行“年度卓越养老金融银行”	本行	

奖项类别	颁奖机构	奖项名称	获奖主体
	中国国际服务贸易交易会（服贸会）	● 智能财富顾问数字人“小信”获评服贸会服务示范案例“中国服务实践案例”	本行
		● “信外汇+”跨境金融服务体系获评金融服务专题活动“最佳全球服务实践示范案例”	本行
	移动支付网	● 金松奖“技术创新成果奖”	本行
	《金融电子化》杂志社	● 金融科技创新奖“金融科技应用创新奖”	本行
	中国金融传媒股份有限公司	● 2024 年“守住钱袋子 护好幸福家”防范非法集资短视频大赛“优秀作品奖”	本行
	《亚洲银行家》	● 仓颉大模型平台获评“最佳 AI 实施类项目”	本行
		● “哨兵”智能反欺诈系统获评“中国最佳反欺诈和风险管理项目”	本行
		● “DNA 服务管理工程项目”获评“中国最佳客户服务技术实施”	
	香港特区政府劳工处	● 《好雇主约章》2024 签署机构	中信银行(国际)
		● “为你‘家’‘友’好雇主”标志	
香港社会服务联会	● 23-24 年度 20 年 Plus “商界展关怀”标志	中信银行(国际)	
治理类	上交所	● 连续八年获得上市公司信息披露 A 类评价	本行
	中国上市公司协会	● 2024 年“中国上市公司投资者关系管理最佳实践案例”	本行
		● 2024 年“中国上市公司董事会最佳实践案例”	本行
		● 年报业绩说明会优秀实践	本行
	卓越 IR（Roadshow China）	● 最佳资本市场沟通奖	本行
	证券之星	● 卓越投关团队	本行
		● 最具成长性银行	
华证	● 2024 年华证 A 股上市公司 ESG 信息披露 TOP100	本行	
	● 2024 年华证 A 股上市公司金融行业 ESG 信息披露 TOP20	本行	

可持续发展治理

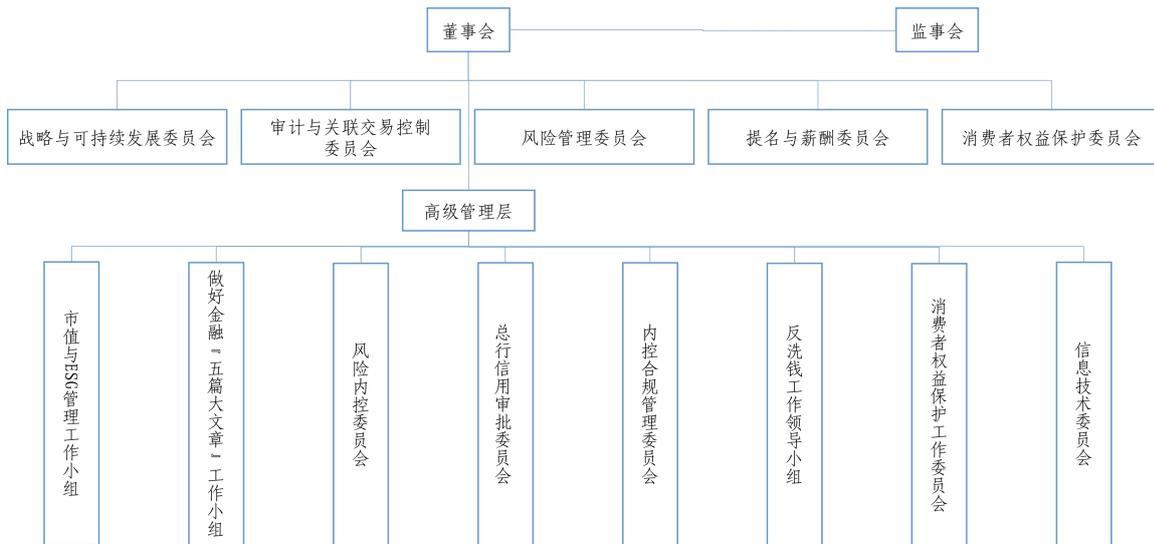
在全面建设社会主义现代化国家的新征程中，可持续发展理念深度契合中国式现代化“促进人与自然和谐共生”“实现全体人民共同富裕”“实现高质量发展”的本质要求，既是资本市场衡量企业长期价值创造能力的核心标尺，也是践行新发展理念、助力构建新发展格局的关键实践。

中信银行深刻把握时代命题，将“坚持稳健经营和可持续发展”作为本行发展原则之一，致力于将可持续发展理念内化于企业发展的战略基因，以服务“国之大者”的金融初心强化使命担当，将 ESG 要素全面融入本行战略决策、业务创新与运营管理全链条，坚持长期主义，保持战略定力，把握好发展与风险的平衡，妥善处理短期与长远、整体与局部的关系，推动风险、资本、市值的协调统一。同时，坚持 ESG 理念和绿色发展，积极履行社会责任，提升自身的环境、社会和治理表现，构建具有前瞻性、系统性和实践性的可持续发展框架，探索兼具中国特色与全球视野的金融可持续发展路径，努力实现社会价值与经济价值的统一、功能性与盈利性的平衡，为金融高质量发展贡献中信智慧与力量。

可持续发展治理架构

本行建立并持续完善包括董事会、监事会、高级管理层和工作层在内的可持续发展治理架构，形成“自上而下、创新驱动、相互促进、协同运转”的可持续发展管理体系。

本行可持续发展治理架构图



董事会

本行**董事会**发挥战略引领作用，监督指导绿色金融、普惠金融、乡村振兴、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护等 ESG 关键议题，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。

本行董事会审计与关联控制委员会、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各司其职，共同对本行 ESG 相关议题的推进情况实施有效监督与指导。其中，**董事会审计与关联交易控制委员会**负责检查本行风险及合规状况等；**董事会风险管理委员会**负责定期评估本行风险偏好、案防管理工作、风险管理状况及风险承受能力等情况；**董事会提名与薪酬委员会**负责订立有关董事会成员多元化的政策，审查被提名的独立董事候选人在独立性、专业知识、经验

和能力等方面的资质等；**董事会消费者权益保护委员会**负责拟定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标，以及监督、审议其他与消费者权益保护有关的工作和议案。

有关本行董事会及其专门委员会 2024 年度与可持续发展有关的履职情况，请参阅本报告“治理篇”的“公司治理”章节。

监事会

本行**监事会**从战略、财务和股权、内控合规、风险管理、履职评价、信息披露六方面开展监督，监督内容包括内控合规、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。

高级管理层

本行成立由副行长担任组长的**市值与 ESG 管理工作小组**，统筹推动全行 ESG 工作开展。同时，设立**做好金融“五篇大文章”**工作小组、**风险内控委员会**、**总行信用审批委员会**、**内控合规管理委员会**、**反洗钱工作领导小组**、**消费者权益保护工作委员会**、**信息技术委员会**等 ESG 相关议题的议事机构，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。

领导小组/委员会名称	人员构成与职责
市值与 ESG 管理工作小组	由副行长担任组长，负责统筹推动全行 ESG 工作开展。总行董事会办公室为全行 ESG 管理牵头部门，推动 ESG 相关体制机制建设，统筹推进 ESG 关键议题相关工作落地，指导回应利益相关方关切，规划、组织 ESG 培训及知识宣贯。
做好金融“五篇大文章”工作小组	围绕金融“五篇大文章”分别成立 5 个专项工作小组，由各牵头高级管理层担任组长，各牵头落实部门负责人担任副组长，其他相关配合部门、子公司负责人作为成员。科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融的牵头落实部门根据宏观政策导向和本行新三年发展规划，紧密围绕《中信银行做好金融“五篇大文章”的实施方案》，

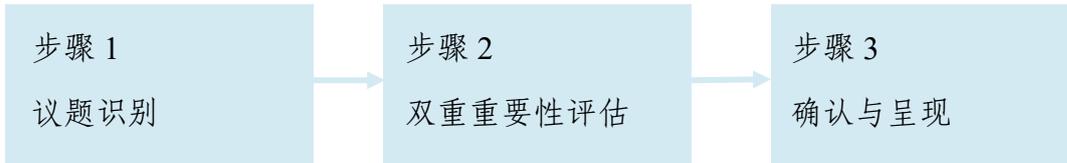
领导小组/委员会名称	人员构成与职责
	分别制定专项行动方案，共同形成全行做好金融“五篇大文章”的“1+5”实施体系。
风险内控委员会	由行长担任主任，负责研究、审议和决策风险管理与内控合规管理事项。
总行信用审批委员会	由副行长担任主任，对全部授信及非授信类业务进行包含环境与气候风险在内的风险审查，充分考虑客户生产经营过程中的生产工艺、能耗水平、污染物排放情况，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响，坚持“环保一票否决制”。
内控合规管理委员会	由行长担任主任，负责统筹全行内控合规管理工作，对内控合规管理过程中的重大事项进行研究决策和协调推动。
反洗钱工作领导小组	由行长担任组长，负责审议和决策反洗钱内控管理和洗钱风险管理事项，统筹、协调、指导全行反洗钱工作。
消费者权益保护工作委员会	由行长担任主任，主要负责确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。
信息技术委员会	由副行长担任主任，下设办公室、新技术应用工作组、需求统筹工作组和网络与信息安全工作组，负责规划全行信息科技发展，审议全行信息科技建设、协调重大事项，监控信息科技投资等。

有关本行高级管理层 2024 年度履职情况，请参阅本行《2024 年年度报告》。

可持续发展议题识别与重要性评估

2024 年度，本行遵循上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于可持续发展议题识别的“双重重要性”原则，在上一年度“实质性议题的识别与评估”工作基础上，认真学习研究相关优秀实践，充分结合实际，探索开展包含识别、评估与确认三个环节的双重重要性分析。

本行 2024 年度可持续发展议题双重重要性评估流程



步骤 1：议题识别

本行已连续多年开展可持续发展议题识别和影响重要性分析工作。2024 年度，本行在 2023 年度可持续发展议题识别工作的基础上，基于银行业金融机构的行业特点、本行战略发展规划以及所处价值链等情况，结合境内外可持续相关标准与准则要求、权威 ESG 评级关注议题和各利益相关方关切，识别梳理出 15 项可持续发展议题。

本行 2024 年度可持续发展议题

序号	议题名称	议题说明
环境		
1	应对气候变化	探索气候风险与其他风险的传导机制，识别、评估与管理气候相关风险和机遇，设定并落实气候相关指标与目标，提高气候变化应对能力。
2	绿色金融	持续加强绿色金融体系和机制建设，将绿色因素纳入各项投融资业务开展的考量范畴，打造绿色金融综合服务体系，为促进经济社会发展全面绿色转型和助力“双碳”战略实施提供金融支持，以绿色金融高质量发展助力美丽中国建设。

序号	议题名称	议题说明
3	能源与资源管理	在日常经营办公活动中加强能源与资源管理，制定完善的环境管理制度，设定并落实减废、减排、节水与循环经济等目标，提高能源与资源利用效率，确保环境合规。
社会		
4	科技金融	加大科技金融产品服务供给，构建专业化、可持续的科技金融体系，推动科技创新链、成果转化链、金融资本链的良性循环，以科技金融助力新质生产力发展，服务高水平科技自立自强和科技强国建设。
5	普惠金融	积极探索成本可负担、商业可持续的普惠金融高质量发展模式，更好满足小微企业、涉农经营主体、重点帮扶群体等的多元化金融需求，提升普惠金融服务的覆盖率和可得性，助力共同富裕迈上新台阶。
6	养老金融	充分发挥金融服务优势和特点，支持养老领域金融产品和服务创新，助力多层次、多支柱养老保险体系建设，满足民众多元化养老金融需求。
7	数字金融	聚焦效能和安全，深度融入“数字中国”“数字中信”建设，加快数字化转型战略落地，充分发挥数字创新助力业务发展的优势，不断释放科技创新新动能，促进数字金融发展。
8	消费者权益保护	提供安全可靠的金融产品与服务，确保消费者在金融交易中的合法权益得到尊重和保障，并持续完善客户投诉管理机制，及时了解消费者诉求。
9	数据安全与客户隐私保护	系统开展网络、信息、数据安全管理与客户个人隐私保护工作，确保网络、信息、数据安全，同时保护客户的个人隐私和敏感信息不受侵犯。
10	员工	尊重并充分保障员工基本权益，关注员工身体和心理健康，为员工提供完善的培训体系与晋升通道，赋能员工职业发展。
11	社会贡献	积极组织开展志愿者活动、公益慈善、社会帮扶工作等。
12	供应链管理	建立完善的供应商准入、考核、培训、退出机制，在供应商管理中纳入 ESG 因素，识别供应链风险，加强供应链安全管理，促进供应链可持续发展。

序号	议题名称	议题说明
治理		
13	公司治理	坚持将党的全面领导融入公司治理，持续提高董监高的履职能力，不断健全公司治理体系，以高质量公司治理推动实现高质量发展。
14	风险管理	全面识别、评估和控制所有潜在风险，确保本行在各个层面和业务领域中有效防范和应对风险。
15	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；制定并遵守反贪污反腐败政策和廉洁从业规定，定期开展道德标准相关培训，维护企业信誉。

步骤 2：双重重要性评估

本行遵循上交所指引要求的“双重重要性”评估维度，兼顾信息的可获得性和成本的可负担性，对各项可持续发展议题开展影响重要性评估和财务重要性评估。

影响重要性评估

采用定性评估方式，邀请内外部 ESG 专家，评估各项可持续发展议题对经济、环境和社会产生的实际正面影响、实际负面影响、潜在正面影响及潜在负面影响程度，并选取合适的阈值作为判断标准。

本行 2024 年度可持续发展议题影响重要性评估维度

	影响类别	具体评估维度
实际影响	<ul style="list-style-type: none"> 对环境的实际正面影响 对人（包括人权）的实际正面影响 对经济的实际正面影响 	<ul style="list-style-type: none"> 影响规模 影响范围
	<ul style="list-style-type: none"> 对环境的实际负面影响 对人（包括人权）的实际负面影响 对经济的实际负面影响 	<ul style="list-style-type: none"> 影响规模 影响范围 影响不可补救性

潜在影响	<ul style="list-style-type: none"> • 对环境的潜在正面影响 • 对人（包括人权）的潜在正面影响 • 对经济的潜在正面影响 	<ul style="list-style-type: none"> • 影响发生的可能性 • 影响规模 • 影响范围
	<ul style="list-style-type: none"> • 对环境的潜在负面影响 • 对人（包括人权）的潜在负面影响 • 对经济的潜在负面影响 	<ul style="list-style-type: none"> • 影响发生的可能性 • 影响规模 • 影响范围 • 影响不可补救性

财务重要性评估

采用定性评估方式，邀请内外部 ESG 专家、各可持续发展议题相关部门以及内部财务会计专家，判断各项可持续发展议题对本行财务情况带来的风险和机遇情况，评估在短期、中期、长期不同的时间范围内，风险或机遇发生的可能性和财务影响的程度，并选取合适的阈值作为判断标准。

本行 2024 年度可持续发展议题影响财务重要性评估维度

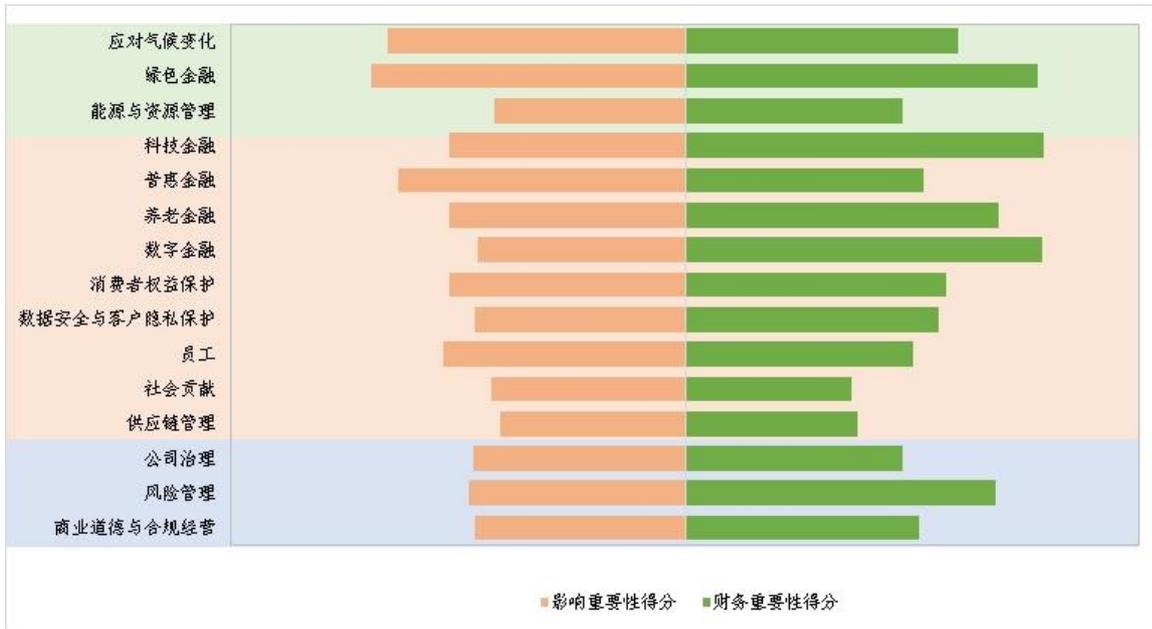
评估的时间范围 ⁸	具体评估维度
<ul style="list-style-type: none"> • 短期：2025 年内 • 中期：2026 年-2030 年 • 长期：2031 年及以后 	<ul style="list-style-type: none"> • 风险/机遇发生的可能性 • 风险/机遇带来的财务影响程度

步骤 3：确认与呈现

本行整合影响重要性和财务重要性评估结果，经内外部行业专家确认后，形成中信银行 2024 年度可持续发展议题双重重要性得分情况。

⁸ 本行在进行财务重要性评估时，对时间范围的定义参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》。

本行 2024 年度可持续发展议题双重重要性得分情况⁹



结果显示，在本行识别出的 15 项可持续发展议题中，应对气候变化、绿色金融、科技金融、普惠金融、养老金融、数字金融、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护、风险管理 9 项议题既具有影响重要性，也具有财务重要性，员工、公司治理、商业道德与合规经营 3 项议题仅具有影响重要性，能源与资源管理、社会贡献、供应链管理 3 项议题既不具有影响重要性、也不具有财务重要性。

⁹ 本图表中，影响重要性评估与财务重要性评估的得分已通过线性比例调整至同一区间，以实现可比性视觉呈现。调整仅改变条形的相对长度，不改变原始评分的实际数值与权重。

本行 2024 年度可持续发展议题双重重要性评估矩阵¹⁰



本行基于识别出的可持续发展议题构建本年度《可持续发展报告》披露框架，并根据分析结果，针对性开展可持续信息披露工作。对具有影响重要性的议题，本行依据监管要求的具体披露项以及利益相关方关切进行披露；对具有财务重要性的议题，本行围绕“治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标和目标”的“四要素”核心内容进行披露。

¹⁰ 评估矩阵中，议题的重要性程度越高，距离原点的距离越远。

利益相关方沟通与交流

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，结合自身可持续发展工作实践经验，识别、确定对公司业务和运营产生重大影响的七类利益相关方群体，包括：政府与监管机构、股东与投资者、客户与消费者、供应商与合作伙伴、员工、社区、媒体。

本行与各类利益相关方群体建立广泛、高效、多元化的沟通机制，充分倾听并理解各利益相关方的关注点及期望，并将其动态融入公司决策流程和管理体系中。

本行利益相关方沟通情况

利益相关方	主要关注议题	沟通方式与频率	回应措施	
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 应对气候变化 ✓ 绿色金融 ✓ 能源与资源管理 ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 数字金融 ✓ 公司治理 ✓ 风险管理 ✓ 商业道德与合规经营 ✓ 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常态化学习法律法规、政策指引和规范性文件 ✓ 不定期参与行业会议、通气会等 ✓ 不定期接受现场检查、非现场监管 ✓ 不定期参与座谈、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
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 应对气候变化 ✓ 绿色金融 ✓ 数字金融 ✓ 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 风险管理 ✓ 商业道德与合规经营 ✓ 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常态化开展投资者沟通与交流，以及路演与反路演活动 ✓ 定期举办股东大会和业绩发布会，发布定期公告 	<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

利益相关方	主要关注议题	沟通方式与频率	回应措施	
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 ✓ 数字金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 消费者权益保护 ✓ 数据安全与客户隐私保护 ✓ 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常设营业网点、电子银行、客户服务平台等客户服务渠道 ✓ 定期开展市场调研，举办沙龙讲座 	<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
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 供应链管理 ✓ 风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 数据安全与客户隐私保护 ✓ 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常态化公开采购信息 ✓ 不定期开展供应商现场考察 ✓ 常态化开展采购项目谈判与交流 ✓ 常态化签署合作协议、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
员工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 员工 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 年度职工代表大会 ✓ 常设内网邮箱、论坛、员工办公软件与平台、员工举报机制与举报人保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公平招聘员工 ✓ 坚持同工同酬 ✓ 保障合法权益 ✓ 开展文体活动 ✓ 提供职业技能培训 ✓ 听取员工意见 ✓ 落实举报人保护
社区	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 ✓ 消费者权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社会贡献 ✓ 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不定期实地调研、走访 ✓ 不定期拜访帮扶机构、慈善公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供捐赠资金 ✓ 实施帮扶项目 ✓ 开展金融教育宣传活动

利益相关方	主要关注议题	沟通方式与频率	回应措施
媒体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技金融 ✓ 绿色金融 ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 ✓ 数字金融 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 消费者权益保护 ✓ 社会贡献 ✓ 公司治理 ✓ 风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不定期举办新闻发布会 ✓ 常态化更新官方网站及社交媒体 ✓ 定期发布新闻通稿 ✓ 常态化开展媒体交流 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 组织公益活动 ✓ 举办业绩发布会、产品发布会等各类新闻发布会 ✓ 接受媒体采访 ✓ 及时披露定期报告并发布宣传稿件 ✓ 举办形式丰富的媒体交流活动

年度可持续发展管理实践

2024 年度，本行作为国际可持续准则理事会（ISSB）可持续披露准则“先学伙伴”，围绕管理层引领、专业队伍赋能、全员意识深化、利益相关方沟通等维度，深入推进 ESG 管理工作见行见效。2024 年度，本行中证 ESG 评价提升至最高 AAA 等级，MSCI ESG 评级提升至 A 等级。

管理层引领

- **优化顶层设计：**将 ESG 管理纳入市值管理工作小组职能范畴，成立市值与 ESG 管理工作小组。2024 年度，市值与 ESG 管理工作小组发挥引领作用，召开首次工作会议，听取 ESG 关键议题相关专题汇报，为推进 ESG 工作提供组织保障。

专业队伍赋能

- **制度筑基：**依据经董事会审议通过的《中信银行环境、社会及管治（ESG）管理办法》和《中信银行 ESG 管理工作方案》，进一步健全 ESG 专业队伍的职责分工，为 ESG 理念深入日常管理的“毛细血管”提供畅通渠道。
- **能力提升：**举办首期 ESG 管理能力提升专项培训，全面提升分行和境内子公司相关员工的 ESG 知识储备和实践能力。
- **专项培训：**聚焦证券交易所可持续信息披露规则、气候变化对本行产生的影响等新兴领域，推进跨部门研讨交流，形成披露方案。邀请外部专业机构深入解析《金融机构环境信息披露指南》，总行相关部门、分行和子公司 ESG 关键岗位人员参训，加深专业队伍对环境信息披露的了解。

全员意识深化

- 以“趣味答题、贴近生活”为原则，举办“中秋国庆知识答题”活动，让员工在轻松愉快的答题氛围中，了解与银行业金融机构温室气体排放有关的知识。

利益相关方沟通

- **定期报告：**在年度及半年度报告中设置 ESG 章节，系统披露本行 ESG 工作情况。进一步对标对表 ESG 评级要求以及同业优秀实践，优化年度可持续发展报告框架及内容。
- **专项报告：**作为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构，发布本行第二份《环境信息披露（TCFD）报告》，通过丰富对投融资业务环境效益测算等方面的披露内容、设立绿色金融专章、优化章节布局等方式，进一步提升披露质量，突出本行特色实践。
- **官方网站：**持续完善官方网站“ESG 专区”板块内容，全年在“ESG 信动态”栏目更新多篇动态，涵盖债券发行、ESG 荣誉等内容，强化本行品牌价值传播。

全行 ESG 能力提升专题培训班

案例

2024 年 6 月，本行举办“2024 年中信银行 ESG 能力提升专题培训班”。总行主要部门以及各分行、主要子公司的 ESG 管理干部员工学习 ESG 理念、管理实践、绿色金融、ESG 风险管理、“双碳”管理等课程，进一步加强 ESG 专业人才培养，可持续发展理念融入各级机构经营管理更加深入。

“中秋国庆知识答题”活动

案例

2024 年度，本行在“中秋国庆知识答题”活动中以月饼制作为背景，将银行业金融机构的温室气体排放知识与月饼制作工具、工序相结合，设置约 10 道趣味题目，让员工在答题中更好、更快地理解银行自身温室气体排放的范围类别。

可持续发展目标与进展

本行聚焦应对气候变化、做好金融“五篇大文章”、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护、风险管理等重点领域，制定可持续发展相关规划与目标，由董事会和高级管理层定期检视目标达成情况，并结合自身发展情况和内外部环境，及时调整目标方向。

议题	目标	指标	2024 年进展
应对气候变化	助力国家“双碳”目标实现	温室气体（范围 1+范围 2）排放总量 人均温室气体（范围 1+范围 2）排放量	2024 年度，温室气体（范围 1+范围 2）排放总量 21.38 万吨二氧化碳当量 2024 年度，人均温室气体（范围 1+范围 2）排放量 3.27 吨二氧化碳当量/人
绿色金融	到 2026 年末，绿色信贷余额达 8,500 亿元	绿色信贷余额	截至 2024 年末，绿色信贷余额 6,005.65 亿元，较上年末增长 30.84%
	到 2026 年末，“中信碳账户”用户数不低于 3,000 万户	“中信碳账户”用户数	截至 2024 年末，“中信碳账户”用户数超 2,150 万户
科技金融	到 2025 年末，科技企业贷款余额突破 6,000 亿元	科技企业贷款余额	截至 2024 年末，科技企业贷款余额 5,643.72 亿元

普惠金融	普惠型小微企业贷款余额较上年末正增长,且增速不低于各项贷款平均增速	普惠型小微企业贷款余额较上年末增速	截至 2024 年末,普惠型小微企业贷款余额 5,998.25 亿元,较上年末增加 547.49 亿元,贷款增速高于各项贷款平均增速
	普惠型小微企业有贷款余额客户数不低于上年末数值	普惠型小微企业有贷款余额客户数较上年末增量	截至 2024 年末,普惠型小微企业有贷款余额客户数 31.04 万户,较上年末增加 2.68 万户
养老金融	到 2028 年末,养老金托管规模达 5,500 亿元	养老金托管规模	截至 2024 年末,养老金托管规模 5,077.23 亿元
	到 2026 年末,养老相关产业对公贷款增幅超总贷款平均增幅	养老相关产业对公贷款增幅	截至 2024 年末,养老相关产业对公贷款余额 505.47 亿元,高于同口径下总贷款平均增幅
数字金融	集团信息科技投入金额占营业收入的比例超 4%	集团信息科技投入金额占营业收入的比例	2024 年度,集团信息科技投入金额占营业收入的比例达 5.12%
	到 2026 年末,本行核心业务流程数智能化覆盖率超 80%	核心业务流程数智能化覆盖率	2024 年度,本行核心业务流程数智能化覆盖率 57%
消费者权益保护	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)保持 95% 以上	投诉工单首联及时率	2024 年度,投诉工单首联及时率 98.84%
	投诉工单 15 日办结率保持 95% 以上	投诉工单 15 日办结率	2024 年度,投诉工单 15 日办结率 99.92%

数据安全与客户 隐私保护	每年至少开展一次数据安全风险评估	年度数据安全风险评估次数	2024 年度，开展一次数据安全风险评估
风险管理	持续健全“控风险有效、促发展有力”的全面风险管理体系	与信用、市场、操作、流动性等各类主要风险相关的指标	2024 年度，各类风险指标进展情况详见《中信银行 2024 年年度报告》

环境篇

环境相关治理架构

董事会

- 董事会及其下设风险管理委员会履行关于气候变化相关的管理职能，审议气候变化相关风险管理工作，定期听取全行气候风险管理工作情况汇报，推动在整体战略规划的制作、调整中融入气候变化风险因素。
- 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，积极推动落实监管要求的各项 ESG 相关工作。

监事会

- 监事会高度重视对环境管理等 ESG 相关工作的监督。2024 年度，监事会重点调研绿色金融等议题，听取分支机构做好绿色金融的工作举措，并对做好绿色金融工作提出建设性意见和建议。
- 监事会将绿色金融落实情况作为对高级管理人员履职评价的重要指标，监督董事会和高级管理层在绿色金融等方面的工作情况。

高级管理层

- 高级管理层下设议事机构，负责相关环境议题发展规划的制定及日常管理，监督业务开展过程中的环境相关风险管理活动。
 - 下设总行信用审批委员会，由副行长担任主任，对全部授信及非授信类业务进行风险审查，涵盖环境与气候风险，包括坚持“环保一票否决制”，考虑客户的生产工艺、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情况。
 - 下设绿色金融领导小组，由董事长担任组长，负责制定绿色金融发展战略和目标，全面统筹规划、管理和推动全行绿色金融业务发展，定期听取工作报告，指导绿色金融管理提升和业务推动工作的实施执行。

工作层

- 设立**绿色金融管理提升工作小组**，负责健全绿色金融管理体系，加强绿色相关顶层设计，提升环境和气候信息披露水平，开展环境和气候风险压力测试，提升银行自身绿色表现。
- 设立**绿色金融业务推动工作小组**，负责推动绿色信贷、绿色债券等业务，配套各项政策和资源，完善业务流程，完成监管考核要求。开展绿色金融产品服务创新，对接碳交易所等渠道，拓展碳交易相关业务。

环境相关管理体系

顶层设计

- 制定《中信银行绿色金融发展规划（2024-2026年）》，明确全行绿色金融中期发展方向，并通过《中信银行做好绿色金融大文章的专项行动方案》，细化推动绿色金融业务发展的具体举措。
- 制定《中信银行气候风险管理指导意见》，明确气候风险管理职责分工以及气候风险识别、评估、管理工作要求，持续完善气候风险应对措施。
- 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、碳排放、用水量、纸张消耗和废弃物等五方面持续管理环境足迹，降低资源消耗及污染物排放。

组织保障

- 制定《中信银行绿色金融示范机构管理办法（试行）》，以“总行绿色金融示范机构”“分行绿色金融特色机构”“碳中和网点”三类机构搭建绿色金融示范机构体系。
- 总分支三级协同，高效开展历史三年温室气体盘查，加强各级人员碳管理能力建设。

风险管控

- 将气候风险纳入全面风险管理体系，建立气候风险管理机制，持续完善气候风险应对措施。
- 开展 2024 年度内部资本充足评估程序（ICAAP），进行气候风险指标重检、识别、评估等工作，实施气候风险压力测试。

能力建设

- 完成《气候风险专题研究》，持续提升应对气候变化工作的专业性和前瞻性。
- 及时学习了解应对气候变化的相关监管政策与治理要求，密切关注气候风险管理先进方法和实践成果，积极参与监管机构气候风险管理工作座谈会以及国际货币基金组织、世界银行金融部门评估规划项目的绿色与可持续金融调研等工作。
- 举办年度绿色金融业务能力提升培训，实现 37 家分行全覆盖，参训人员超 200 人次，进一步提升分行绿色发展意识。开展“送教上门”活动，在大连、长沙等分行宣讲绿色金融发展规划，讲解绿色金融案例，助力分行提升绿色发展能力和质效。
- 开展多维度碳管理培训，全面提升温室气体排放核算能力。**面向全体员工**，举办《中信银行“双碳”之自身运营碳管理讲解》专题讲座以及节能减排实践专项培训。**面向重点部门业务人员**，开展“双碳”专题培训，普及“双碳”战略背景及核心知识、解析碳管理方法论、投融资碳管理及低碳转型路径等，结合案例研讨，深化全员对绿色运营、节能减排以及碳盘查规则与实践的理解。**面向总分行绿色运营相关条线员工**，开展《中信银行自身运营“双碳”管理》专题培训，提升重点业务部门的认知高度以及对全行“双碳”路径规划、低碳转型路径等的理解程度。

1 应对气候变化

1.1 气候相关风险及机遇分析

本行 2024 年度气候相关风险及机遇的识别与评估

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围 ¹¹	可能对本行产生的财务影响 ¹²
气候相关物理风险				
急性风险	强台风、暴雨、洪水、泥石流和野火等突发性极端天气或自然灾害的频率和严重程度增加	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致抵质押物加速折旧、损毁灭失、价值贬损、维护和处置成本增加、提前处置资产和资产组合贬值后财务负担增加等，继而可能影响本行押品准入清单、抵质押率、押品所在区域偏好、押品保险购买需求、押品动态监测机制和押品价值调减流程等。 可能导致授信客户生产资料、经营场地等资产损毁灭失或价值贬损，致使偿债能力下降、信用风险上升，继而可能影响本行客户尽职调查、贷后管理、风险缓释措施等。 可能导致市场出现恐慌情绪，投资者信心下降，进而引 	短期、中期	<ul style="list-style-type: none"> 当相关授信客户发生偿债能力下降或押品贬损等情况时，可能导致本行资产质量下滑、贷款收息率下降和资产减值支出增加，对本行营业收入和利润产生负面影响。 当市场恐慌性下跌时，可能导致本行持有的金融资产价格下降，对营业收入、利润及资本等产生负面影响。 当线下网点设施受损时，需要一定成本进行灾后恢复，可能导致本行营业外支

¹¹ 基于国家监管导向及本行资源配置政策调整周期，将影响的时间范围设置为：短期：1 年；中期：1-5 年；长期：5 年以上。

¹² 考虑到相关定量信息会因计量不确定性而导致信息缺乏可比性，已按照监管要求开展相关工作计划和时间表的研究制定，并在未来依据实际情况披露定量信息。

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围 ¹¹	可能对本行产生的财务影响 ¹²
		<p>发资产抛售，股票、债券等资产价格下跌，加大金融市场风险。</p> <ul style="list-style-type: none"> 可能导致受灾地区营业机构面临业务连续性风险，重要业务办理中断，特别严重的可能带来财产损失。在较严重的气候灾害下，如受灾地区网络恢复较快，大部分重要业务可在网络恢复后通过线上渠道继续办理，如营业机构工作现场未恢复，则将网络作为办理业务的主要渠道。 可能导致经济主体遭受损失，资金提取或贷款需求增加，本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，加剧流动性压力。 	<p>短期</p> <p>短期、中期</p>	<p>出增加，对利润产生负面影响。</p> <ul style="list-style-type: none"> 由于本行业务范围较为多元，资产组合相对均衡，遵循严格的集中度管理要求，且急性气候风险发生的频率和影响范围相对有限，急性风险对本行带来的财务影响基本可控。 当产生流动性压力时，本行融资成本可能上升，或因资金紧张而无法满足常规资产需求，导致利息收入减少。
慢性风险	气候模式的长期变化可能导致海平面上升、平均温度升高或降水变化、生物多样性丧失，引发自然灾害	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致抵质押物加速折旧、损毁灭失、价值贬损、维护和处置成本增加、提前处置资产和资产组合贬值后财务负担增加等，继而可能影响本行押品准入清单、抵质押率、押品所在区域偏好、押品保险购买需求、押品动态监测机制和押品价值调减流程等。 可能导致农业、水电等行业的运营成本增加或资产价值损失，进而影响本行授信策略以及授信投向。 	长期	<ul style="list-style-type: none"> 相关授信客户发生偿债能力下降或押品贬损等情况，可能导致本行资产质量下滑、贷款收息率下降和资产减值支出增加，对本行营业收入和利润产生负面影响。 由于本行业务范围较为多元，资产组合相对均衡，且慢性气候风险演进速度和

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围 ¹¹	可能对本行产生的财务影响 ¹²
				影响相对有限，短期内，慢性风险对本行带来的财务影响有限。
气候相关转型风险				
政策和法律风险	国家加强碳排放管控，二氧化碳排放成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 将增加高碳企业的碳排放成本或产生额外的降碳改造投资，导致企业经营成本增加、利润下降，影响企业偿债能力，进而可能影响本行授信策略以及客户尽职调查、贷后管理、风险缓释措施等管理要求。 	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 当高碳行业相关客户增加减排相关的投资支出或排放成本时，可能导致相关企业利润缩减，进而可能影响本行与该类客户的合作收益，以及本行的资产质量等业务指标，但总体风险基本可控。
	国家加强法律及监管，环保或排放违法违规成本增加			
技术风险	低碳技术的发展对高碳产品形成挤压和竞争	<ul style="list-style-type: none"> 可能导致高碳产品的生产企业无法获得预期的经济回报、低碳技术投资成本过高或技术投资失败，对企业经营和偿债能力造成不利影响，进而可能影响本行授信策略以及客户尽职调查、贷后管理、风险缓释措施等管理要求。 	短期、中期、长期	
	低碳转型过程中，技术投资不当			
市场风险	低碳转型过程中，市场需求或消费行为变化	<ul style="list-style-type: none"> 企业的产品或服务如果不能适应低碳转型的市场需求，或是由于低碳转型导致其上游原材料价格上涨，将对企业经营和偿债能力造成不利影响，进而可能影响本行授信策略以及客户尽职调查、贷后管理、风险缓释措施等 	短期、中期、长期	
	低碳转型过程中，原材料价格上涨			

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围 ¹¹	可能对本行产生的财务影响 ¹²
		管理要求。		
声誉风险	低碳转型过程中，出现不利于气候和环境改善的负面舆情	<ul style="list-style-type: none"> 如果持有的高碳资产过多、对环保企业或受气候灾害影响的客户支持力度不够等，可能导致利益相关方对本行产生负面评价，对本行声誉造成负面影响，进而影响本行授信业务投向。 	短期、中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 当对环保企业或受气候灾害影响客户的支持力度不足时，可能导致本行声誉受损，影响银行的市场拓展机会，间接对本行营业收入等业务指标产生影响。
气候相关机遇				
资源效率	资源高效利用、回收再利用、减少用水等绿色办公场景的增多	<ul style="list-style-type: none"> 本行积极推行绿色办公，通过加强资源回收利用、减少水资源消耗等举措，提升资源利用效率。 	长期	<ul style="list-style-type: none"> 短期内，本行为推进节能降碳所开展的设备升级、系统改造、管理投入等工作可能导致成本上升；长期而言，相关工作有助于本行节约运营成本，促进经营业绩增长。
	节能技术广泛应用于建筑物	<ul style="list-style-type: none"> 本行首个自建自用的绿色数据中心应用雨水回收再利用、自然冷却技术等技术，推动节能降耗。 	长期	
	在业务流程优化中逐步推广数智技术	<ul style="list-style-type: none"> 本行面向零售、对公、金融市场等重点业务领域开展流程改造优化，以流程数智化驱动业务发展提质增效，助力减少资源消耗。 	长期	

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围 ¹¹	可能对本行产生的财务影响 ¹²
	高碳行业积极谋求绿色低碳转型，涉及技术改造、设备升级等项目的绿色信贷需求增多	<ul style="list-style-type: none"> 本行探索融资支持高碳行业的低碳转型（例如，对高碳行业企业的转型发展提供减排成效挂钩类贷款等），或加大对技术改造、设备升级等项目的绿色信贷投放，有助于推动企业客户绿色转型。 	中期	<ul style="list-style-type: none"> 通过积极支持高碳行业的低碳转型改造项目，有助于本行提升业务规模，带来营业收入增长。 创设绿色及转型金融新产品，有助于本行拓展业务规模，带来营业收入增长。
能源来源	为降低对传统化石能源的依赖，可再生能源及相关技术改造广泛应用	<ul style="list-style-type: none"> 本行探索提升可再生能源使用比例，降低运营碳排放，同时减少能源成本波动对运营的影响，提升能源供应的稳定性。 	长期	<ul style="list-style-type: none"> 短期内，本行为推进节能降碳所开展的设备升级、系统改造、管理投入等工作可能导致成本上升；长期而言，相关工作有助于本行节约运营成本，促进经营业绩提升。
	全国碳排放权交易市场的开启增加可再生能源项目融资需求	<ul style="list-style-type: none"> 本行加大金融产品和服务的创新力度（例如，探索碳配额和 CCER 的质押融资产品、环境权益类融资产品等），为能源转型中的技术研发企业提供融资支持。 	长期	<ul style="list-style-type: none"> 通过积极支持高碳行业的低碳转型改造项目，有助于本行提升业务规模，带来

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围 ¹¹	可能对本行产生的财务影响 ¹²
市场	绿色债券市场、新能源汽车贷款市场及其相关新型和新兴个人消费领域等绿色金融市场不断扩大，带来更多市场机会	<ul style="list-style-type: none"> 本行拓展绿色金融业务，服务更多绿色产业客户。例如，通过挖掘新能源及其衍生产品消费市场，提升本行新能源相关个人信贷规模；通过扩大绿色金融产品投资范围，支持绿色经济发展；通过丰富绿色金融产品体系，为投资者拓宽绿色投资渠道，同时，带动本行客户的绿色转型发展。 	长期	<p>营业收入增长。</p> <ul style="list-style-type: none"> 创设绿色及转型金融新产品，有助于本行拓展业务规模，带来营业收入增长。
韧性（适应力）	为农业、基础设施等领域客户提供气候适应性金融产品，支持符合国家气候战略的项目，增强气候适应能力	<ul style="list-style-type: none"> 通过开发气候韧性相关金融产品，本行可以获得较低的存款准备金率、税收减免等政策层面的支持和优惠。 	长期	
	提升自身对极端天气事件的适应能力	<ul style="list-style-type: none"> 本行在基础设施、办公环境等方面加强韧性规划，主动提升灾备能力、强化灾备建设，升级生产应急体系，增强重大自然灾害应对能力，提高供应链可靠性及不同条件下的营运能力，同时，提升业务办理电子化水平，保障业务连续性。 	中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 本行提升灾备能力，提升应对气候风险的水平 and 业务韧性，短期内可能导致相关成本上升，长期而言，有助于保持业务连续性，避免经营业绩受到大幅影响。

近年来，本行践行可持续发展理念，提升全行气候风险管理认知水平，积极探索气候风险压力测试方法，密切关注气候风险管理先进方法和实践成果，与咨询机构开展沟通，科学提升气候风险量化水平。

2024 年度，本行针对钢铁、石化、化工三个高碳行业开展气候风险宏观情景压力测试。选定央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）的无序情景和温室世界情景作为压力情景，通过构建国内生产总值（GDP）、消费者物价指数（CPI）、能源消耗总量等宏观经济指标与行业信贷资产质量的回归分析模型，结合历史数据与专家经验，测算 2030 年不同压力情景下钢铁、石化、化工三个行业的资产质量情况。

压力测试结果显示，2030 年三个行业的不良率较 2024 年均呈下降趋势。钢铁和石化行业延迟转型情景下的不良率较现行政策情景低。化工行业延迟转型情景下的不良率较现行政策情景高。整体来看，钢铁、石化、化工行业在本行的信贷规模占比较小，行业风险状况对整体信贷质量影响有限，风险可控。

1.2 应对气候变化相关措施

1.2.1 自身运营端

本行制定《中信银行绿色办公指导意见》《中信银行总部大楼办公区管理规范》《中信大厦餐厅管理指导意见（试行）》《中信银行公务用车使用规范》《中信银行办公用品管理办法（试行）》等绿色办公运营方面的政策制度，通过采取技术手段、加强行为引导等方式，降低能源资源使用强度。

有关本行在自身运营端为应对环境（气候）风险采取的具体管理举措，请参阅本报告“环境篇”的“能源与资源管理”章节。

1.2.2 投融资业务

本行制定绿色金融发展三年规划和做好绿色金融大文章专项行动方案，进一步明确绿色金融发展方向，初步搭建绿色金融业务发展策略。以《中信银行绿色金融示范机构管理办法》为牵引，建设“总行绿色金融示范机构”“分行绿色金融特色机构”“碳中和网点”，更好发挥示范机构的带头引领作用。给予绿色金融更加优惠的定价政策，引导加大信贷投放力度，推动全行绿色业务发展。

2024 年度，本行积极走访沟通绿色金融关联单位，参加沟通交流活动 19 场。参加 2024 中国碳市场大会、2024 全国民营企业绿色发展协同助推河北高质量发展大会等交流活动；与中国人民银行、国家林业和草原局、北京绿色交易所、中国林业科学院、清华大学能源经济所、华北电力大学新能源学院等单位建立沟通，以绿色“生态圈”有效赋能业务发展。同时，本行作为由北京绿交所、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的“气候投融资联盟”成员方之一，持续为气候友好型项目提供优质金融支持与服务。

有关本行在投融资业务中为应对环境（气候）风险采取的具体管理举措，请参阅本报告“环境篇”的“绿色金融”章节，以及“治理篇”的“风险管理”章节。

1.2.3 采购价值链

本行在《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》《中信银行集中采购操作规程》《中信银行分散采购工作规范》等制度中明确要求，采购工作需践行可持续发展理念，积极推进绿色采购。此外，本行建设采购管理、电子招采、采购履约三位一体的“数字化采购共享平台”，依托全流程线上化的电子招采模式，推进无纸化采购。

有关本行在供应链管理中为应对环境（气候）风险采取的具体管理举措，请参阅本报告“社会篇”的“供应链管理”章节。

2 绿色金融

2024 年度，本行制定《中信协同助力绿色发展综合方案》，打造涵盖绿色贷款、绿色债券、绿色租赁等在内的“1+N+N”绿色金融产品谱系，并积极探索绿色金融、碳金融和转型金融领域的产品创新，不断提高绿色金融综合服务能力。

2.1 绿色贷款

2.1.1 绿色信贷

本行积极支持符合绿色发展趋势的优质资产，持续优化绿色信贷行业结构，将资金投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级等领域。截至 2024 年末，本行绿色信贷余额¹³6,005.65 亿元，较上年末增长 30.84%，贷款增速超各项贷款平均增速，其中清洁能源、生态环境、节能环保产业占比显著提升。从细分行业看，本行绿色建筑、太阳能设施建设和运营、绿色有机农业贷款增长均超 100 亿元。

南京分行发放全国首笔绿色建筑行业可持续发展（ESG）双向挂钩银团贷款

案例

2024 年 8 月，本行南京分行作为牵头行、代理行以及独家可持续发展协调行，为江苏省常州市某企业发放全国首笔绿色建筑行业可持续发展（ESG）双向挂钩银团贷款 3.35 亿元，通过设置“绿色建材生产量占总生产量的占比”等三项可持续发展关键绩效指标和目标，基于双向挂钩设计，动态科学地支持该企业实现其可持续发展目标，有力服务建筑行业的绿色发展。

兰州分行落地兰州新区绿色金融试验区内首笔转型贷款

案例

2024 年度，本行兰州分行针对某企业“余热回收”技术改造项目，在甘肃省兰州新区绿色金融改革创新试验区内落地试验区内首笔转型贷款。该笔贷款创新采用“贷后绩效管理+浮动利率”模式，将企业未来三年低碳转型目标值考核情况与贷款利率挂钩。根据贷款合同约定，企业需定期披露转型信息，由本行及兰州

¹³ 本指标为中国人民银行统计口径。

新区绿色金融改革创新试验区对照目标完成情况进行综合评价。如果企业当年综合能耗值及其他相关要求达到目标，则后续贷款利率将在现行利率基础上予以下调，切实激励企业积极落实低碳转型技术措施。

上海分行落地本行首笔 CCER 质押贷款项目

案例

2024 年度，本行上海分行以企业持有的 5.08 万吨中国核证自愿减排量 (CCER) 作为质押物，为企业发放 200 万元贷款，创新落地本行首笔 CCER 质押融资项目。该项目首创碳资产价值评估体系，通过挂钩碳排放权 (CEA) 市场价格动态核定质押价值，并联动上海环境能源交易所完成质押登记，配套制定质押比率、价格盯市及碳资产处置预案等风险控制机制。针对碳资产法律确权难题，修订《最高额权利质押》合同条款，制定《CCER 质押服务三方协议》，形成标准化操作流程。项目通过盘活企业存量碳资产，助力企业将碳资产管理转化为新的利润增长点，为实体经济绿色低碳转型提供创新融资解决方案。

天津分行支持海水淡化处理项目

案例

天津某重点工业区海水淡化及综合利用一体化项目是中国与马来西亚“一带一路”重点合作项目，也是中国北方最大的海水淡化项目，建成后可替代年地表水用量 5,000 万吨，将为当地重点工业区及重大项目提供优质工业用水，具有显著的循环经济示范效应。本行天津分行积极参与本项目的银团贷款投放，为项目建设提供资金支持。截至 2024 年末，分行累计为该项目投放贷款 1.10 亿元。

中信银行（国际）落地多笔可持续发展挂钩贷款业务

案例

本行子公司中信银行（国际）积极支持油气开采、金属资源开发与利用、建筑工程等高污染高排放行业客户的低碳转型之路，2024 年度，中信银行（国际）落地多笔可持续发展挂钩贷款业务。在为某建筑公司筹组三年期 10 亿等值港币可持续发展挂钩双边贷款中，设置“提高于香港使用经森林管理委员会认证的木材比例”绩效指标，鼓励借款人使用负责任、可追溯的木材原料，促进在木材生产

过程中采用对森林更有益的可持续经营方式；在为某矿产公司筹组三年期 15 亿人民币等值可持续发展挂钩银团贷款中，设置“提升水循环利用率”绩效指标，督促借款人在锂矿生产环节提升自身用水效率。2024 年度，中信银行（国际）可持续发展相关贷款余额同比增长 66.92%。

2.1.2 碳减排支持工具

本行积极把握绿色产业发展新机遇，充分运用碳减排支持工具带来的定价支持优惠，为开展碳减排工作的企业提供金融支持。截至 2024 年末，本行累计投放碳减排贷款 155.87 亿元。

沈阳分行发放碳减排贷款，支持分布式光伏发电项目建设

案例

2024 年 8 月，本行沈阳分行向某粮食发展新能源公司发放 10 年期碳减排贷款 3,385 万元，用于支持该公司 18.5MW 分布式光伏发电项目建设，项目每年可带动碳减排量 4,115.85 吨二氧化碳当量，有效助力企业增加清洁能源供给能力。

2.2 绿色债券

2.2.1 债券发行

2024 年度，本行在全国银行间债券市场发行 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，投向节能环保、清洁能源、基础设施绿色升级等领域。截至 2024 年末，本行境内存续绿色金融债券 400 亿元。

伦敦分行发行本行首只境外绿色债券

案例

2024 年度，本行伦敦分行发行本行首只境外绿色债券——3 亿美元三年期浮动利息绿色债券。该笔债券框架基于中国人民银行与欧盟委员会共同发布的《可持续金融共同分类目录》标准设立，是截至 2024 年末中资银行中唯一同时采用三家国际评级机构进行评估的绿色债券，获得亚太地区中资银行发行绿色债券的最优评级。

2.2.2 债券承销

2024 年度，本行承销绿色债务融资工具 55 只，承销绿色债务融资工具规模 144.81 亿元，其中承销碳中和债券 42.58 亿元。其中，承销全市场首单 30 年期绿色中期票据，承销全市场首单“两新”（大规模设备更新、消费品以旧更新）绿色中期票据，承销全市场首单绿色混合型科创票据。

太原分行承销山西省首笔银行间市场可持续挂钩债券	案例
<p>可持续挂钩债券将债务融资与发行人可持续发展目标挂钩，通过条款结构设计，在融资的同时，设定明确的可持续发展相关指标，激励发行人在经营过程中实现更好的环境和社会表现。本行太原分行作为主承销商、簿记管理人，助力某装备制造公司发行 2024 年度第七期中期票据（可持续挂钩）债券。该笔债券发行规模 10 亿元，期限 3+N 年，票面利率 2.30%，是山西省首笔银行间市场可持续挂钩债券，对助推煤化工产业绿色发展和低碳转型具有重要意义。</p>	

上海分行牵头承销本行首单绿色资产支持商业票据	案例
<p>2024 年度，本行上海分行牵头承销本行首单“上海申能融资租赁有限公司 2024 年度申金磐硕第一期绿色定向资产支持商业票据（碳中和债/乡村振兴）”。该票据募集资金对应风电、光伏发电、农光互补模式建设光伏电站等 7 个项目，相关项目预计每年可实现二氧化碳减排量 15.12 万吨，标准煤节约量 6.82 万吨，二氧化硫减排量 18.82 吨，氮氧化物减排量 30.16 吨，烟尘减排量为 3.85 吨，能够产生良好的环境效益。</p>	

2.2.3 债券投资

本行持续加大绿色债券投资力度，截至 2024 年末，绿色债券投资余额 170 亿元，涵盖绿色资产支持证券、绿色金融债券等多种类型。

债券做市

本行全面履行银行间债券市场核心做市商义务，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。2024 年度，

本行首次开展国家开发银行绿色金融债券标准债券远期双边报价及交易。截至 2024 年末，非金融企业绿色主题债务融资工具交易规模 143.80 亿元，同比增长 23.12%。

挂钩绿债结构性存款

2024 年度，本行继续发行挂钩绿色金融债券的结构性存款产品，为投资者拓宽绿色投资渠道，推动资金流向绿色产业，实现环境与经济效益的双赢。全年发行挂钩绿色金融债券的结构性存款产品 125 只，募集金额 99.23 亿元。

2.3 绿色消费

本行倡导和鼓励绿色消费，加强对绿色消费领域的金融支持，促进全社会消费升级。

2.3.1 个人碳账户

作为国内首个由银行主导推出的个人碳减排账户，本行“中信碳账户”实现个人客户绿色消费行为的数字化、可视化、资产化、价值化。2024 年度，本行进一步扩容公共交通领域的低碳出行场景，根据北京、上海、深圳等城市发布的低碳出行碳减排方法学，基于用户的出行场景，科学核算碳减排量。截至 2024 年末，“中信碳账户”实现 19 个金融场景和低碳消费场景的碳减排量核算，用户规模超 2,150 万，累计碳减排量超 18 万吨。

2024 年度，以“中信碳账户”为基础搭建的“绿·信·汇”低碳生态平台入驻成员扩大至 27 家，并携手行业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、绿色餐饮等消费生活场景。持续开展“绿色消费”主题活动，参与用户超 3,800 万人次，有效引导社会公众的绿色消费转型，充分发挥绿色金融生态合力，助力推动经济社会发展绿色化、低碳化。

“信”新力量 携手同行：

“中信碳账户”助力“2024 ESG 全球领导者大会”碳中和

案例

2024 年度，本行积极践行可持续发展理念，助力由中信集团、新浪集团主办的“2024 ESG 全球领导者大会”达成碳中和目标，使其成为国内首个由国内金融机构支持的全球性“零碳大会”。

在本次会议活动中，本行在运用碳普惠权益兑换机制，通过“中信碳账户”回收碳减排量的基础上，配购国家已核证的自愿碳减排量，用以抵消会议及参会者产生的碳排放。在会议现场，参会嘉宾可扫码进入碳中和小程序，填写来自的国家及城市、参会使用的交通工具等信息，在线核算个人碳足迹，并通过碳抵消项目进行个人碳中和，获得由大会授予的电子版《碳中和证书》。



图注：“2024 ESG 全球领导者大会”会议现场的“中信集团绿色金融”展区

2.3.2 新能源汽车贷款

本行响应国家关于加大新能源汽车支持力度的号召，推进新能源汽车贷款领域的资源支持和服务创新。2024 年度，积极对接市场主流新能源汽车品牌，与 14 家纯新能源汽车品牌建立合作关系；将新能源绿色金融的投放占比纳入分行汽车贷款

业务考核体系，引导分行端在新能源汽车金融领域的贷款投放布局；降低汽车贷款首付比例，提升新能源汽车金融服务可得性；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，创新还款方式，充分适配新能源汽车品牌的直营化、线上化、数字化运营模式。2024 年度，本行新能源汽车放款金额 155.55 亿元，较上年末增长 79.06%。

2.3.3 低碳财富卡

2024 年度，本行推出全新升级的“中信银行低碳财富卡”。该卡种在保留原卡借记卡金融功能及中国银联绿色低碳权益的基础上，采用更环保的再生 RPVC 塑料材料制作实体卡片，新增同步开立金融碳账户功能，并配套手机银行 App “低碳专区”，支持用户将低碳交易行为累计为金融碳账户的碳减排量，并可通过“低碳专区”兑换本行专属权益。截至 2024 年末，发行低碳财富卡 4.89 万张，有效推动用户积极践行可持续的绿色生活方式。

2.4 绿色租赁

本行子公司中信金租大力支持清洁能源、节能环保、绿色交通等绿色产业的融资租赁需求，凭借专业化优势，为绿色领域内优质客户提供差异化金融服务。2024 年度，中信金租新增绿色融资租赁投放 167.11 亿元，实现绿色经营性租赁 88.84 亿元，投放领域主要集中在光伏发电、新能源物流车、新能源电池制造等。截至 2024 年末，绿色融资租赁业务余额 343.40 亿元，占全部租赁资产余额的 61.28%。

中信金租大力推动户用光伏发展，开辟绿色增收新路径

案例

2024 年度，本行子公司中信金租创新绿色租赁模式，投放户用光伏领域租赁金额 60 亿元，惠及近 6 万户农户，支付农户收益 3,848.36 万元，租赁的光伏设备发电量全额并入国家电网，在扣除必要的租金与运维费用后，剩余现金流均转化为农户实际收益，让农户在共享清洁能源发展红利的同时，实现稳定增收、创收。



图注：本行子公司中信金租创新绿色租赁模式，助力农户增收创收

2.5 绿色理财

2024 年度，本行子公司信银理财丰富绿色理财产品谱系，发行绿色金融相关理财产品 88.06 亿元，以绿色投资推动产业低碳转型，助推更多生态财富转化为经济财富。

2.6 绿色产品代销

本行积极代销绿色与 ESG 主题理财和基金产品。截至 2024 年末，代销绿色与 ESG 主题系列个人理财产品 27 只，保有量规模超 50 亿元，代销的绿色环保主题公募基金 94 只，覆盖客户 29,937 户。

2.7 绿色支行

本行通过建设绿色支行，有力支持当地绿色产业发展。本行首家“绿色金融示范行”湖州分行将绿色金融与能源结构优化、产业转型升级等重点领域深度融合，截至 2024 年末，绿色信贷余额超 120 亿元，切实起到引领示范作用。本行已建成河南信阳羊山绿色支行、浙江湖州安吉绿色支行及德清支行，在建青海西宁南山路绿色支行。

2.8 绿色咨询

本行联合协同单位打造“绿色技术+绿色咨询+绿色金融”的绿色“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、温室气体排放相关核算、“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。

本行参与推出钢铁行业首个员工碳账户平台	案例
<p>2024 年度，本行联合鞍钢集团资本控股有限公司（以下简称“鞍钢资本”）推出钢铁行业首个“员工碳普惠平台”。该平台依托鞍钢资本的信息化综合服务能力，结合“中信碳账户”的金融科技与数字平台优势，开发了包含无纸化办公、无纸化金融、低碳差旅、低碳通勤、图书捐赠、衣物回收、光盘行动、植树活动等八大类别的 23 个低碳减排场景，通过科技化、智能化、可视化、专业化的方式，有效推动绿色低碳理念融入鞍钢资本员工日常生活。</p>	

专栏：生态环境与生物多样性保护

本行积极支持生态环境产业，为动植物资源保护、自然保护区建设和运营、河湖与湿地保护恢复等生态保护和修复重点行业提供融资支持，加大生物多样性保护力度。2024 年度，生态环境产业贷款余额 775.77 亿元，占绿色信贷余额的 12.92%，其中，生态保护领域贷款余额 87.75 亿元，主要投向国家公园、世界遗产、国家级风景名胜区、国家森林公园、国家地质公园、国家湿地公园等保护性运营项目。此外，本行通过“科创 e 贷”“信 e 融”等产品为客户提供生态保护和修复相关融资服务，以高效精准的线上服务推动生态系统的可持续修复与平衡发展。

2024 年度，本行联合中证指数有限公司编制发布“中证中信银行生物多样性优选信用债指数”，指数样本覆盖电网、水务、基础设施建设等超 30 个行业，囊括农林牧渔、基因、物种保护等多个生物多样性子领域。作为国内首个以生物多样性为主题的债券指数，该指数的推出是继本行 2021 年签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》后，推进国内绿色金融高质量发展的又一创新实践，有助于引导资金更多流向生物多样性保护领域，推动绿色债券市场纵深发展。

南京分行服务捍卫长江经济带生态命脉

案例

湿地被誉为“地球之肾”，具有涵养水源、净化水质、保护生物多样性、蓄洪防旱、调节气候和固碳等重要的生态功能。2024 年度，本行南京分行向江苏泰兴市生态湿地工程项目投放 1.27 亿元生态湿地修复贷款，用于支持长江经济带生态保护与绿色发展，为水资源的保护和可持续利用作出贡献。

上海分行连续七年开展“野羽环境保育志愿者”活动

案例

2024 年度，本行上海分行连续第七年开展以爱鸟护鸟环境保育为主题的“野羽环境保育志愿者”活动。活动覆盖崇明、浦东、松江、青浦、金山等地区的山间林地，全年累计开展野生动物巡护 29 次。112 人次志愿者投身其中，解救活鸟、刺猬等动物，拆除捕鸟网并清除残破网，全年巡护里程 558.80 公里，总时长 257 小时，切实助力改善上海地区的生态环境以及物种多样性。



图注：本行上海分行野羽环境保育志愿者解救小鸟

3 能源与资源管理

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》《中华人民共和国大气污染防治法》《餐饮业大气污染物排放标准》等法律法规和标准要求，制定《中信银行绿色办公指导意见》《中信银行中信大厦办公区管理规范》《中信大厦餐厅管理指导意见（试行）》《中信银行公务用车使用规范》《中信银行办公用品管理办法（试行）》等政策制度，持续推动将低碳环保理念融入自身运营实践。2024 年度，本行未发生重大突发环境事件，无因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

截至 2024 年末，本行合肥金融后台服务中心项目获得由住房和城乡建设部科技与产业化发展中心颁发的二星级绿色建筑设计标识证书，本行信息技术研发基地项目研发 A、B 楼及其地下空间项目获得由住房和城乡建设部科技与产业化发展中心颁发的三星级绿色建筑设计标识证书。

3.1 绿色运营目标

本行在节能、减排、节水、减废等方面制定绿色运营目标，多维度推进环境足迹管理。

节能目标

- 加强用电管理，实施节电改造，确保总部大厦新增和更换照明灯具 100%使用发光二极管（LED）节能灯具。
- 提升数据中心运营能效，优化电源使用效率（PUE）。

减排目标

- 建立健全温室气体排放管理体系，提升自身运营温室气体管理水平和数字化能力，培养全员减碳意识，全面减少因日常经营、办公带来的温室气体排放。
- 加强公务车辆使用管理，倡导绿色通勤方式，减少尾气排放。

节水目标

- 提升水资源管理精细化水平，提高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。
- 每年开展节水宣传活动，提升全体员工节水意识。

减废目标

- 由专业机构处理各类垃圾，废旧电子类设备全部交由具有相关环保资质的专业电子设备报废厂商回收处置。
- 加强日常办公用品需求的合理化管理，对于可重复使用的办公用品，实施借用制度以减少采购量，实现循环利旧。

3.2 绿色办公

3.2.1 能源管理

2024 年度，本行持续采取多项节能措施，推动降低运营活动所产生的温室气体排放。

照明系统管理

- **优选节能设备：**总行大厦及营业网点均使用 LED 节能灯；在采购灯具时，优先选购省电、节能产品。
- **设施定时关闭：**总行大厦采用中央控制照明系统，午休时段，自动关闭除消防安全照明外的办公区域照明设施；下班后时段，每间隔一小时自动关闭整层照明设施。各营业网点室外门楣灯箱具有夜间自动关闭功能，24 点后自动停止运行。

空调系统管理

- **设置节能模式：**总部大厦办公区空调由中央控制系统调控，在非工作日空调保持关闭状态，并依据季节变化设置最低温度，夏季的最低温度高于其他季节。
- **系统自动调控：**总部大厦办公区空调排风量结合不同时段自动调整，在工作日 18 点后自动停止运行。

办公设备管理

- **定时节电模式：**打印机、复印机等办公设备定时开启节电模式，若长时间不使用则关闭电源。
- **每日专人巡逻：**总行办公区结合每日安全巡查情况，开展关机断电专项整治，督导全员落实下班关机断电要求。合肥运营中心每日业务结束后，由专人巡查电源关闭情况，杜绝待机过夜。

天然气使用管理

- **减少能源消耗：**使用完毕后及时关闭天然气阀门，建立天然气用量台账，按周分析、按月总结。
- **更换节能设施：**总部大厦、顺义科技园区均采用电灶具。
- **定期维护设施：**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。

公务车使用管理

- **建立油耗台账：**建立统一台账，加强公务车辆油耗统计管理。公务用车费用管理实施单车核算模式，每月统计每辆公车的各项费用支出。其中，加油情况需与车辆行驶里程保持匹配。
- **倡导绿色通勤：**鼓励外出执行公务时乘坐公共交通工具，并根据人数、目的地路程、天气等情况制定合理路线方案，提倡绿色通勤。

3.2.2 水资源管理

本行积极推动水资源管理工作，不断提升管理精细化水平。2024 年度，本行推广使用节水用具，定期维修保养用水设备。设置 400 余处直饮水机并定期更换滤芯，保持滤芯良好性能以避免因堵塞或过滤效果差导致的水资源浪费。分区域监测管理总行大厦水表，精准掌握用水情况，及时发现并管理用水较高区域。设置标识，提示及时关闭水龙头，并关注水龙头开关情况，避免出现“跑冒滴漏”等现象，减少水资源浪费。

本行日常办公及生产经营中的主要用水来源为市政供水，2024 年度，未发现额外水资源风险。

3.2.3 纸张管理

本行大力倡导节约用纸，持续推行无纸化办公模式，鼓励员工养成电子办公习惯，在提高办公效率的同时，显著减少纸张使用量。

办公无纸化

- 打印机默认设置黑白双面打印模式；使用再生纸印制名片，并配套制作电子名片，减少纸质名片使用；优先采购通过森林管理委员会（FSC）或森林认证体系认可计划（PEFC）认证的复印纸等。

业务无纸化

- 手机银行 App、网上银行等线上渠道均支持转账记录、电子回单、交易明细、信用卡账单等业务的线上查询功能，无需客户往返网点打印流水、回单等纸质文件，可有效减少业务用纸。
- 面向对公客户推出电子发票，助力企业客户实现发票管理无纸化。2024 年度，为客户开立电子发票 24.15 万份，节约纸张约 48.30 万张。
- 作为财政部电子凭证会计数据标准首批试点银行，为银企直联客户和网上银行客户提供电子回单、满页账单等开放式文档（OFD）的全线上电子凭证。2024 年度，对公电子渠道下载凭证超 4.15 亿份，节约纸质凭证产生的纸张消耗至少 2.08 亿张。

采购无纸化

- 建设并推广“数字化采购共享平台”，实现采购全流程线上化。2024 年度，执行线上采购项目 1,535 个，有效减少传统采购过程中打印招标文件产生的纸张消耗。

3.2.4 废弃物管理

本行运营过程中产生的废弃物分为有害废弃物和无害废弃物。针对不同类型的废弃物，本行采用科学、合理的处理方式，并积极推动废弃物减量和资源循环利用，确保废弃物得到恰当处置。

废弃物类别	废弃物处理方式
<p>有害废弃物</p> <p>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、废弃色带等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立硒鼓等有害废弃物的统一回收机制。 • IT设备报废后 100%交由专业电子设备报废厂商进行回收处置，回收厂商均具备由各地生态环境局授权的“废弃电器电子产品处理资格证书”。 • 根据废弃物类型，回收厂商采用科学合理、适宜匹配的方式拆解设备，分类回收外壳及零部件，从中提取铜、铁、铝等金属原材料循环利用，同时，通过改变废弃产品的物理、化学特性，减少或消除线路板等有害废弃物中的危害成分，并最终将其置于符合环境保护要求的填埋场。
<p>无害废弃物</p> <p>主要为生活及餐厨垃圾等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 按照可回收和不可回收分类处理，并通过“可回收物”“厨余垃圾”“其他垃圾”等标识进行区分，相关垃圾由专人专管，确保及时清运。2024 年度，本行持续推进“光盘行动”，在餐厅推出半份菜选项，进一步减少食物浪费。

3.2.5 废气与污染物排放管理

2024 年度，本行努力降低废气和污染物排放。在减少公务车尾气排放方面，设定公务用车使用场景，上线“公车预订”系统，强化公车使用管理，减少出车频次。在减少餐厅油烟方面，厨房采用运水烟罩，有效隔离油烟；定期清洗厨房油烟管道及油烟净化器；调整菜品制作模式，采用低油烟烹饪方式制作部分菜品，减少油烟排放、降低环境污染。本行及重要控股子公司未被列入环境信息依法披露企业名单。

3.3 绿色网点

本行在网点建设中采用布艺家具和工厂加工复合铝板替代传统墙砖和皮质家具，达到环保、降尘、降噪效果；网点灯具均采用 LED 节能灯管；上线网点信息发布管理平台，实现总分行电子海报直投，有效减少纸质印刷品数量。2024 年度，本行成都分行营业部获得“碳惠通”平台颁发的《碳中和登记证书》，成为成都区域通过该平台实现净零排放的首个“零碳网点”。截至 2024 年末，本行暂无网点设立于生态保护红线范围内。

本行湖州德清支行获得 LEED 绿色建筑金级认证

案例

作为本行“碳中和”试点机构，2024 年度，本行湖州德清支行通过整体设计、绿色建材装修及办公区域绿色化改造等方式，获得 LEED 绿色建筑金级认证，成为湖州地区首家获得该绿色认证的支行。截至 2024 年末，湖州德清支行能源消耗量较基准建筑能源消耗量节约 45.86%。



图注：本行湖州德清支行获得 LEED 绿色建筑金级认证

LEED（Leadership in Energy and Environmental Design）建筑认证全面评估建筑的能源效率、水资源利用、室内环境质量、材料选择等，是全球认可度最高、使用范围最广的绿色建筑认证体系。

3.4 数据中心

本行将数据中心作为重点关注的节能领域之一，2024 年度，正式投产运营顺义马坡信息技术研发基地一期机房（以下简称“马坡一期机房”）。作为本行首个自建、自用、自运维的数据中心，马坡一期机房在设计建设时秉承节能环保的绿色理念，年均 PUE 设计值 1.33，通过北京市发展和改革委员会节能专项审查。

马坡一期机房在设计建设阶段积极应用节能环保技术与举措。该机房引入市政中水作为主用水源，并在园区内自建中水处理系统，回收利用园区使用自来水。同时，使用自然冷却等节能技术，充分利用自然冷源，在过渡季及冬季可以通过板式换热器实现冷却塔自然冷却供冷，减少能源消耗，全年自然冷却时长可达 4,000 小时。

3.5 理念传递

本行致力于传播绿色理念，组织或参与各类环保公益活动，倡导并推广绿色健康的生活方式，身体力行践行可持续发展理念。

西安分行志愿先锋守护绿色秦岭	案例
2024 年度，本行西安分行志愿者前往位于陕西省西安市的鄠邑区秦岭保护总站和化羊峪一带开展秦岭生态环境保护志愿服务活动。分行志愿者集中清理草坪、山间的塑料袋、废纸片等垃圾，以实际行动为建设美丽秦岭贡献力量。	

中信银行（国际）多措并举，传播绿色低碳理念	案例
2024 年度，本行子公司中信银行（国际）举办肥皂回收工作坊，同时，开展旧书旧衣、新年礼盒捐赠以及红包袋回收等活动，相关活动吸引超 400 位员工参与，近 6,000 人受益，有效向员工及社会倡导循环利用理念。	



图注：本行常州分行参与常州市“履行植树义务、共建美丽常州”植树节活动



图注：本行子公司信银理财“寻找美 记录美 争做最美劳动者”
徒步“捡行”青年志愿活动

社会篇

专题：助力加快构建新发展格局

本行坚决贯彻落实扩大内需战略规划纲要，建立和完善扩大居民消费的长效机制，着力扩大消费需求，深耕跨境金融服务，支持共建“一带一路”倡议，紧跟国家高水平对外开放战略，为构建“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局贡献中信力量。

支持筑牢国内大循环基本盘

本行坚持民生导向，积极开展消费金融业务，深耕消费金融场景，充分发挥融资对消费的拉动作用，助力消费需求复苏。

拓展多场景消费活动。2024 年度，本行积极响应国家消费品以旧换新政策，在深圳、南京、杭州等 15 个城市开展以旧换新消费分期活动，围绕家装家电、建材、3C 电子产品等大宗消费场景，配置专项分期补贴；打造支付满立减、代金券、平台到店优惠等产品组合，建设线下场景经营生态圈；以餐饮、便利店、商圈等民生消费类场景优惠活动为核心，持续开展“精彩 365”“9 分享兑”“9 元享看”“信运商圈”等主题活动；聚集“房周边”“车周边”消费场景，引入优质头部品牌商户，有效门店近千家，配置分期立返活动，满足客户大额消费、多元消费需求。

加大多时段优惠力度。2024 年度，开展“春日钜惠”“秋日钜惠”等全行级大型活动，投放利息优惠券超千万张、惠及客户超百万。截至 2024 年末，信用卡合作商户品牌超 6,000 个、覆盖门店超 40 万家，有效助力扩大内需，高价值客户专项消费返现活动全年吸引超 1,500 万人参与。

助力畅通国内国际双循环

提升支付便利性

本行践行“支付为民”理念，推动移动支付、银行卡、现金等支付方式并行发展、相互补充，成立支付工作专项领导小组与工作小组，制定专项工作方案，进一步提升支付服务包容性、打通支付堵点，助力实现国内国际无缝对接，促进高水平对外开放。

2024 年度，本行在为客户提供 26 年优质出国金融服务的基础上，结合国务院、中国人民银行工作要求，聚焦外币兑换服务、现金自助设备外卡取现、现钞服务保障、外卡收单、开户流程、移动支付产品创新、适老金融服务、宣传普及等八大领域，着力满足外籍来华人员、老年人等群体的支付诉求，并推出“来中国，找中信”外籍来华金融服务品牌，按照统一规划打造可为外籍来华人员提供便捷开户和外语服务的网点 546 家，开通万事达（Mastercard）、维萨（VISA）两大国际信用卡发行机构的外卡收单受理能力，新增 88 个外币兑换服务点，实现外币自助兑换机零突破，同时，发布“China Say Hi”主题视频与海报，全面优化和推广支付服务。截至 2024 年末，本行实现 17 个重点城市的 1,300 余个重点商户 100% 开通外卡收单服务，3,600 余台 ATM 机 100% 支持外卡取现，1,300 余家具备个人外汇业务资质的网点 100% 开通外币兑换服务；发放零钱包 29.66 万个，促进人民币现金流通顺畅；重点城市支持小额取现的自动取款机覆盖率达 51%。在此基础上，本行全力打造便利支付场景，通过协同合作，为全国 6,000 余家麦当劳门店开通境外银行卡收单服务，并创新推出境外银行卡“挥卡进站”服务，助力北京成为全国首个实现轨道交通外籍来华人员持境外银行卡挥卡过闸的城市。



图注：本行“China Say Hi”主题海报

服务“一带一路”建设

本行坚持共商、共建、共享原则，以高标准、可持续、惠民生为目标，聚焦重点领域、重点客户、重点项目，支持和服务高质量共建“一带一路”。

2024 年度，本行积极与中国出口信用保险公司开展项目险融资合作，通过中长期出口信贷业务，支持境内企业在印度尼西亚、孟加拉、老挝、安哥拉、埃及等“一带一路”沿线国家承接大型基础设施建设等工程，并走访 20 家“一带一路”出口

信贷重点企业，推广跨境金融服务方案。截至 2024 年末，出口信贷业务资产余额 127.58 亿元，较年初增长 15.05%。

本行持续加大对境外工程承包、海外投资、跨境并购等“一带一路”沿线项目的涉外保函业务支持。2024 年度，新发生涉外保函 474.28 亿元，同比增长 56.46%，其中，工程保函 143.33 亿元，占比 30.22%。

4 科技金融

本行贯彻落实国家创新驱动发展战略，积极引导金融资源向科技创新领域集聚，持续探索服务科技企业新模式，推动科技创新链、成果转化链、金融资本链良性循环，以科技金融助力新质生产力发展。

4.1 机制先行，提升服务质效

本行持续强化顶层设计，将科技金融纳入战略规划和年度重点任务。2024 年度，制定《中信银行做好科技金融大文章的专项行动方案》，从加强科技金融服务体系建设、完善全周期综合金融服务方案、筑牢科技金融业务风险合规底线等方面，进一步明确科技金融的定位思路、体系建设和客群经营，构建专业化、可持续的科技金融体系，服务高水平科技自立自强和科技强国建设。

2024 年度，本行构建“1+12+200”科技金融专业化、敏捷型组织体系，总行层面设立科技金融领导小组，统筹对科技金融工作的管理和部署，选取 12 家分行设立科技金融中心，遴选 200 余家支行作为“科技金融先锋军支行”，为高效服务科技企业提供体制机制保障。

截至 2024 年末，本行科技企业贷款余额 5,643.72 亿元；科技创新再贷款投放余额 32.71 亿元；服务近半数 2023 年度国家科学技术进步奖获奖企业；服务前五批国家级“专精特新”企业¹⁴8,246 户，较上年末增加 1,640 户。

4.2 优化供给，强化产品研发

本行加大科技金融产品供给，叠加基于机器学习模型的“火炬贷”、聚焦高校院所的“科技成果转化贷”，服务科技人才的“科创个人信用贷”等科技金融特色产品，以及各区域属地化专项产品，推出服务科技企业全生命周期产品组合，致力于为各类科技主体提供全链条、全生命周期的综合金融服务。

¹⁴ 根据最新的国家级“专精特新”企业名单统计，年初基数已作相应调整。

发布“科技成果转化贷”

案例

2024 年度，本行发布“科技成果转化贷”，基于技术水平、研发团队、专利情况等多重视角，研判企业未来发展趋势，为处于早期发展阶段的科技企业提供授信资金支持，助力企业攻关核心技术，服务企业科技成果从“图纸”走向“货架”。截至 2024 年末，本行北京分行作为先行试点分行，已投放首批“科技成果转化贷”，相关技术模型入选中国人民银行北京市分行“北京金融科技创新应用”。

升级投贷联动积分卡审批模式，推出长三角区域积分卡

案例

2024 年度，本行因势而变，丰富积分卡产品内涵，为科技企业提供更优质高效的信贷支持。将积分卡审批模式升级至 3.0 版本，通过提升模型的价值发现和风险识别能力，实现对科技企业信贷需求更加精准的识别、评估和适配；推出长三角区域积分卡，基于长三角地区的资源禀赋，设置适用区域内企业的差异化评估指标，助力全面激活区域科技创新动力。

4.3 多方合作，塑造经营生态

本行积极拓展与政府部门、私募基金、产业资本、科研院所、行业协会等机构的合作，探索搭建科技金融新型生态。

2024 年度，本行依托中信集团“金融+实业”的综合优势，牵头成立中信股权投资联盟机制，聚焦人工智能、生物技术、新材料、高端装备等战略性新兴产业，投资服务企业近千家。获得“科创保”¹⁵第二批试点银行资格，对白名单内的企业投放贷款 30 笔。与中国半导体行业协会、中国医学装备行业协会、中国互联网协会等组织联合举办近 10 场活动，为科技企业提供“金融+产业”增值服务。

¹⁵ 指国家融资担保基金与工业和信息化部联合推出的专项融资担保产品，该产品设立企业白名单机制，推进融资的数据化、标准化和审批的即时化。

5 普惠金融

本行秉持“雪中送炭、服务民生”宗旨，积极探索成本可负担、商业可持续的普惠金融发展模式，以“价值普惠”为引领，学习运用“千万工程”经验，持续加大对小微企业、涉农经营主体与重点帮扶群体的金融支持力度，不断提高金融服务的可及性和便利度，以更有温度的金融服务满足人民群众对更高品质生活的美好向往，助力共同富裕迈上新台阶。

2024 年度，本行获评金融监管总局小微企业金融服务监管评价最高等级“一级”，成为唯一连续第三年获评中国人民银行、金融监管总局金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”档的股份制银行，面向农垦领域定制的专属服务模式入选农业农村部“金融支农十大创新模式”。

5.1 增强顶层设计引领

本行积极响应国家政策号召，将普惠金融作为全行新三年发展规划的战略重点，充分发挥普惠金融暨乡村振兴领导小组和工作小组协调机制优势，统筹推动工作开展。制定《中信银行做好普惠金融大文章的专项行动方案》，明确发展目标、关键举措与责任分工；建立落实支持小微企业融资协调工作机制“五专五强化”¹⁶模式，推动工作落地落实落细，全力推动普惠金融高质量发展。

5.2 强化政策资源保障

本行单列普惠型小微企业和涉农信贷计划并分解至一级分行，普惠金融相关业务指标完成情况与分行负责人绩效考核挂钩并将其在分行综合绩效考核权重占比保持在 10%以上；强化授信政策引导，明确风险容忍度，完善小微企业续贷管理及尽职免责制度；持续规范服务收费，积极开展小微企业减费让利；配置考核利润补贴、营销费用等资源，充分调动分支机构积极性。

¹⁶ “五专”指成立工作专班、制定专项方案、优化专属产品、开展专题活动、配套专门政策。“五强化”指强化统筹推动、强化沟通对接、强化落地执行、强化宣传推广、强化持续服务。

5.3 强化支持服务力度

5.3.1 小微企业

2024 年度，本行以更丰富的产品体系满足客户多元金融需求，创设“经营 e 贷”“科创 e 链”等新产品，完善“房抵 e 贷、科创 e 贷、订单 e 贷”等存量产品，“中信易贷”产品体系更加完善；以“做稳房抵贷、做优供应链”为目标，形成不动产抵押经营贷、线上信用经营贷、核心企业供应链经营场景贷等线上线下相结合的个人普惠产品体系；发挥中信集团“实业广覆盖、金融全牌照”协同优势，加强与金融和实业子公司联动，与政府部门、大型平台等机构开展跨界合作，一站式提供融资、理财、结算等“信贷+”综合服务。以数字化手段不断赋能服务质效，持续优化数字化产品创新工厂功能及生产线，产品供给更加高效；升级“智慧网银”“惠营销”“普惠 AI 业务经理”等数字化服务与营销工具，客户体验更加满意。

截至 2024 年末，本行小微企业贷款¹⁷余额 16,558.63 亿元，较上年末增加 1,906.06 亿元；有贷款余额客户数 32.86 万户，较上年末增加 2.83 万户。普惠型小微企业贷款余额 5,998.25 亿元，较上年末增加 547.49 亿元，贷款增速高于各项贷款平均增速；有贷款余额客户数 31.04 万户，较上年末增加 2.68 万户。2024 年度，本行面向普惠型小微企业投放贷款利率同比下降 0.33 个百分点，切实推动小微企业在本行综合融资成本“稳中有降”。

中信百信银行积极使用货币政策工具浇灌小微企业发展

案例

2024 年度，本行附属机构中信百信银行在全力加大普惠信贷投放的基础上，积极使用货币政策工具，持续强化对小微类企业的金融支持力度。截至 2024 年末，中信百信银行普惠小微企业贷款余额 91.01 亿元，服务小微类客户 62.47 万户。

使用结构性政策工具：锚定头部互联网渠道，融合电商、支付等小微企业主经营场景，探索多场景二级经销商金融服务；联合种业、化肥业等龙头核心企业，助力农业产业链强链、稳链。2024 年度，首次向中国人民银行申请京民融、京创融两项新型专项再贷款超 8,000 万元，滚动申请普惠小微贷款支持工具超 30 亿元。

¹⁷ 指小型企业贷款、微型企业贷款、个体工商户和小微企业主经营性贷款。

使用再贴现资金：发挥“百票贴”产品优势，打造绿色票据子品牌“绿票贴”，落地“京绿通 II”专项再贴现产品 61.50 亿元；推出科创类票据子品牌“创票贴”，落地新型专项货币政策工具“京创通”再贴现 5.36 亿元，支持科创型民营和小微企业发展。

5.3.2 乡村振兴

2024 年度，本行**坚持聚焦重点**，围绕农林牧渔等乡村振兴“成色”高的重点行业，乡村振兴集团、产业化龙头企业、新农人等乡村振兴“底色”足的重点客群，本行网点所覆盖县域等乡村振兴“本色”浓的重点区域，以“五策合一”¹⁸为指引，制定区域特色营销指引和审查审批标准，深化渠道对接，开展“乡约中信·共富未来”等营销活动，信贷支持力度持续提升。**坚持突出协同特色**，持续发挥中信集团协同优势，联合集团内金融和实业子公司，探索建立“融资、融智、融产、融建、融销”为一体的“五融”协同服务体系，为种养殖等企业提供股债贷投等“融资”服务，为农业产业规划等提供智库咨询等“融智”服务，为农业龙头企业等提供产业转型等“融产”服务，为农业产业园等提供工程建设等“融建”服务，为农产品销售等提供线上及线下推广等“融销”服务，特色化竞争优势不断提升。

截至 2024 年末，本行涉农贷款客户数 6.38 万户，涉农贷款余额 4,459.18 亿元，贷款增速高于各项贷款平均增速。

首家系统对接农业农村部“信贷直通车”平台的股份制商业银行

案例

“信贷直通车”业务由农业农村部联合全国农业信贷担保体系等金融机构创新推出。该业务依托农业农村部的“新农直报系统”，收集受理全国家庭农场、农民合作社等主体的金融服务需求信息，筛选出符合条件的优质主体并推送至金融机构，有助于完善农村金融供给机制，破解农业主体融资难、融资贵、融资慢问题。2024 年度，本行在总行层面成立专门工作小组，积极推进“信贷直通车”业务落地。2024 年 5 月，本行某农业企业客户通过手机扫描农业农村部“信贷直通车”二维码，发起贷款申请并成功获得授信额度，标志本行成为首家通过系统对接、开展农业农村部“信贷直通车”业务的股份制商业银行。

¹⁸ 指行业研究、授信政策、审查审批标准（指引）、营销指引、考核与资源配置。

创新“统借统还”信贷模式，助力乡村能源绿色升级

案例

随着“千家万户沐光行动”等政策的深入实施，户用分布式光伏在我国农村快速发展，推动了农村能源革命，带动农户稳定增收。针对农村户用光伏项目数量多、分布散、融资金额小等特点，本行创新推出“统借统还”信贷模式，为某企业投资的农村户用分布式光伏电站项目建设提供项目贷款。“统借”模式下，企业用款上报集团审批的频率降低，提高了企业融资便利性；“统还”模式下，本行动态监测实际发电量及电网回款账户，有力增强对项目的风险管控能力。该模式以实际行动支持农村能源绿色升级。

服务乡村振兴集团，盘活涉农自然资源

案例

乡村振兴集团是地方政府推动乡村振兴领域投资与产业发展的重要平台，为乡村振兴集团提供多元化金融服务，是本行助力乡村全面振兴的重要实践。以支持长江经济带某湖面水产养殖乡村振兴集团业务转型为例，本行通过对养殖、水面观光等项目收益进行创新性价值评估，借助自然资源资产用益物权抵押，以及项目未来应收账款质押等风险缓释手段，帮助企业盘活存量水面等资产，为企业融资数亿元，助力实现水面资产的价值提升。

南宁分行林权抵押“贷”动广西林业振兴

案例

广西是全国重要的森林资源富集区、森林生态优势区和林业产业集中区。本行南宁分行加大对区域乡村振兴特色领域林业行业的支持力度，创新推出“绿林贷”服务，采用林权抵押担保方式，助力解决企业个性化用款需求。截至 2024 年末，南宁分行林权抵押贷款余额 1.26 亿元，有效服务广西林业产业发展。

5.3.3 金融精准帮扶

2024 年度，本行保持帮扶力度不减，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，助力守住不发生规模性返贫底线。聚焦产业帮扶、就业帮扶，向脱贫地区、重点帮扶县倾斜信贷资源，积极对接属地脱贫帮扶信息平台，梳理下发帮扶带动效果显著的项目或名

单，加大产业带动贷款投放力度，制定《中信银行脱贫人口小额信贷业务指引》，扎实推进脱贫人口小额信贷工作。持续优化手机银行 App、供应链金融等线上服务渠道，创新区域特色化信贷产品，提供门槛低、种类多的财富管理服务。

截至 2024 年末，本行金融精准帮扶贷款余额 384.19 亿元，较上年末增加 14.38 亿元；有贷款余额客户数 98.75 万户；年内新投放贷款的风险利率基本实现平衡。

5.4 金融服务可及性

5.4.1 拓展网点覆盖范围

截至 2024 年末，本行在中国大陆境内的 153 个大中城市设立了 1,470 家营业网点，较上年末增加 19 家，增幅 1.31%，已实现省级行政区全覆盖，优化和补充了当地金融生态网，解决了当地社区居民的金融需求，支持了地方经济的发展。同时，研发推广移动版智慧柜台和数字云店，扩大服务覆盖范围。

网点迁址优化

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，基于“贴近客户、贴近社区，为客户提供便捷服务”的原则，运用大数据选址“慧聚”平台，充分考虑选址房产周边居住人群、办公人群、商业设施、交通状况、同业分布等因素，迁址 80 家网点，促使网点布局更加科学、合理。

县域及偏远地区网点覆盖

截至 2024 年末，本行在内蒙古、新疆、宁夏、西藏、广西等 5 个少数民族地区设立 71 家网点，在青海、云南、贵州、甘肃等 4 个偏远地区设立 67 家网点，设有县域网点 161 个（含 1 个小微支行），主要分布在浙江、江苏、福建、山东、河北、河南等 6 个东中部省份。2024 年度，本行新筹建青海西宁南山路绿色支行，加速建设乌鲁木齐霍尔果斯支行，着力提升在偏远地区的网点覆盖率。

南宁分行着力打通金融服务“最后一公里”

案例

本行南宁分行依托具备生物识别技术的集成化移动展业平台，支持工作人员实现通过手持平板电脑和移动开卡设备即可提供上门服务，有效突破传统网点物理限制，将“银行柜台”延伸至田间地头。通过深化数字技术应用，打通与公积金中心的数据连接，实现对桂林市 17 个区县的金融服务覆盖。截至 2024 年末，分行个人贷款客户经理服务网络已覆盖桂林全辖区县乡镇，有效解决偏远地区金融服务覆盖不足、运营成本高、服务可得性低等难题。

5.4.2 关注重点群体需求

本行秉持“普及大众、惠至于人”和“简单、贴心、专属、安全”的人性化关怀理念，重点关注老年人、残障人士等特殊需求群体，同时将服务延伸至外籍来华人员、新市民等多样化客群，为不同群体提供有温度的金融服务。

线下网点

硬件

- 优化网点“幸福+”适老建设标准模块，增设“新市民港湾”区域，完善各类无障碍、爱心设施及标识牌标准，为向老年人、残障人士、孕妇、未成年人、新市民等群体提供便利服务奠定硬件基础。

服务

- 制定特殊群体客户服务流程规范，针对到访网点的特殊群体客户，关注其从进入到离开网点的全流程，及时提供人性化服务。
- 要求网点通过晨夕会、培训等方式，定期组织员工演练特殊群体客户服务流程，确保关键岗位掌握服务关键点。
- 不定期开展特殊群体服务升级打造活动，2024 年度，制定特殊人群服务考核指标，改造网点硬件设施、提升软件服务水平，并对改造和提升情况检查评优。

线上服务

手机银行 App

- **服务老年群体：**在手机银行 App 老年版中整合冗余页面、减少广告投放，提供一键人工客服、一键资产查询等便捷服务。针对银发客户资产传承需求，推出年老客户资产授权分享服务，聚焦家庭资产信息共享，帮助老年客户更加安全、全面、合理地规划家庭财富。
- **服务残障群体：**手机银行 App 支持无障碍读屏功能，让残障人群无碍使用线上服务。
- **服务外籍来华人员：**提供手机银行 App 英文版，覆盖外籍人士常用金融服务。境外来华人员可持有效身份证件以及在境内大陆办理的银行卡和手机号，通过线下网点签约或线上注册，开通使用手机银行 App 等线上服务。

信用卡动卡空间 App

- 建设信用卡动卡空间 App 长辈版，围绕老年人日常需要的金融服务，持续优化用卡服务和人工服务的界面设计、功能流程以及安全性。2024 年 11 月，动卡空间 App 上线老年版 V3.0 版本，新增用卡安全中心服务，满足老年客户用卡全链路的安全服务和设置需求。

远程客户经营服务

- 通过电话、企业微信、7×24 小时中英文多模态客服中心等线上渠道，为客户提供平等、便捷、高效的服务，并在服务过程中不断拓宽服务广度、延伸服务长度、夯实服务深度，让金融服务触手可及。2024 年度，远程客户经营服务中心主动触客达亿次，覆盖客户近两千万户。
- 在 95558 按键语音菜单中设置“85”快捷键，系统精准识别老年客户，一键接入“幸福专线”人工服务，同时，升级智能语音服务，实现更直接、贴心的人机交互服务体验，全年服务 63 万名年长客户。

- 通过添加客户微信建立好友关系，在企业微信中远程为客户提供问题解答、权益福利、业务办理等多种便捷服务，节省客户到访网点时间。
- 推出定制化视频客户服务主动服务机制，全年服务客户 22.98 万人次，同比增长 35.10%。

以暖心服务，点亮新市民美好生活

案例

本行聚焦新市民在创业经营、住房、消费等重点领域的金融需求，不断加大支持力度，扩大金融供给，助力新市民安居乐业。截至 2024 年末，为新市民特征群体发放个人贷款 158.69 亿元。

本行附属机构中信百信银行充分发挥智能风控优势，在安全稳健的前提下，通过纯线上、场景嵌入模式，精准洞察客户需求，围绕用户“衣食住行”等生活场景，提升普惠消费信贷服务可得性。同时，为小微企业主、工薪阶层等投资者提供与其风险承受能力相匹配的财富管理产品。截至 2024 年末，中信百信银行累计服务新市民特征用户近 6,000 万户，累计接入 78 家资产管理机构和超 1,900 只资产管理产品，新市民特征用户持仓余额占比 55.33%。

6 养老金融

本行贯彻积极应对人口老龄化国家战略，依托中信集团养老金融全牌照及协同优势，构建养老综合服务生态圈，满足养老金融客户多元化需求，助力银发经济高质量发展，做好养老金融大文章。

6.1 协同构建养老生态

本行强化集团协作，在由中信金控成立的中信金控财富管理委员会养老金融工作室中担任主任成员，与其他养老相关的集团子公司融融协同、产融协同，构建养老金融综合服务生态圈，形成推动养老金融发展的强大动能。

2024 年度，本行成立养老金融专项工作小组，由副行长担任组长，负责通过集团协同、全行联动，统筹推进“养老金融、养老服务金融、养老产业金融”三大领域。本行制定《中信银行做好养老金融大文章的专项行动方案》和《关于加强养老产业金融工作推动的通知》，致力于向客户提供全生命周期的养老金融综合服务方案。

6.2 统筹发展三大领域

6.2.1 养老金融

本行积极支持多层次、多支柱养老保障体系建设，搭建丰富的养老金融产品与服务体系，打造养老金融业务链条，推动养老第一、二、三支柱高质量发展。

养老第一支柱：本行持续深化与财政部、人力资源和社会保障部、民政部等部委的合作，实现电子社会保障卡在本行手机银行 App 渠道的全国签发。截至 2024 年末，本行地市级以上社会保障卡发卡区域新增超 20 个，社会保障卡发卡数量实现大幅增长。

养老第二支柱：本行开展多样化的养老金托管业务，截至 2024 年末，养老金托管规模 5,077.23 亿元，较上年末增长 814.88 亿元，企业年金托管规模达 1,887.51 亿元，同比增速 14.93%。养老金对公客户数 3,044 户，较上年末增长 405 户。

养老第三支柱：截至 2024 年末，本行个人养老金账户累计开户 218.82 万户，较上年末增长 136.04%，个人养老金账户支持购买定期存款、商业养老保险、养老金理财、养老基金等全产品品类。

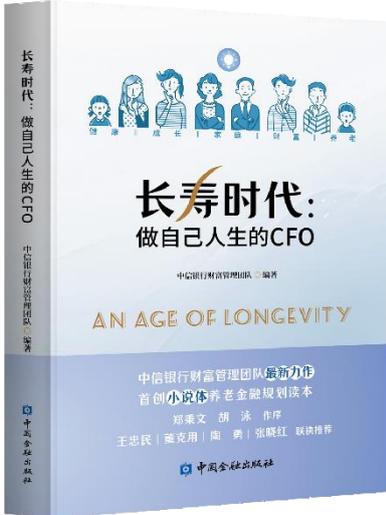
6.2.2 养老服务金融

本行立足全生命周期的财富管理理念，打造并迭代“幸福+”养老金融服务体系。

本行“幸福+”养老金融服务体系	
<ul style="list-style-type: none"> • 一个便捷的个人养老金资金账户 • 一个全面的养老账本 • 一套全品类的养老金融产品 	<ul style="list-style-type: none"> • 一套贴心的适老化服务 • 一支专业的养老金融规划师队伍 • 一个前瞻性的养老金融研究平台

2024 年度，本行针对不同客群的养老需求，持续升级养老服务。

客群	养老关键词	本行养老服务
年轻群体	攒钱	<ul style="list-style-type: none"> • 在本行手机银行 App 中推出“拿铁计划”理财定投功能，支持年轻群体在不影响生活品质的前提下实现攒钱目标，助力年轻人打造健康的资产负债表。 • 出版行业首本小说体养老金融读本《长寿时代：做自己人生的 CFO》，全书融入养老金融知识点超 300 个，用身边的故事普及医保社保、养老规划、养老方式等知识，创新养老金融投资者教育。

客群	养老关键词	本行养老服务
		 <p>图注：本行出版行业首本小说体养老金融读本《长寿时代：做自己人生的 CFO》</p>
中青年群体	规划	<ul style="list-style-type: none"> 在本行手机银行 App 上线“幸福+养老账本 3.0”，围绕记账功能、养老规划、产品推荐、服务整合、设计体验等方面进行升级，截至 2024 年末，养老账本累计用户 503.55 万户。
老龄群体	服务	<ul style="list-style-type: none"> 在中信金控、清华五道口养老金融 50 人论坛的学术指导下，联合合作伙伴发布《中国居民养老财富管理发展报告（2024）》暨行业首份《养老社区白皮书》，基于对 12 个城市 28 家养老社区的实地调研情况，提出针对性养老财务解决方案和养老方式选择建议。 在本行手机银行 App 上线养老社区、医疗健康、养老地图等功能专区，覆盖 29 个城市的 67 家养老社区，提供线下助医、家庭医生等服务，并支持以地图形式查询，满足不同老龄群体的养老需求。

客群	养老关键词	本行养老服务
		<div data-bbox="730 309 1225 981" style="text-align: center;">  <p>中国居民养老财富管理发展报告 (2024) 暨《养老社区白皮书》</p> </div> <p data-bbox="620 1019 1334 1178">图注：本行联合合作伙伴发布《中国居民养老财富管理发展报告（2024）》暨行业首份《养老社区白皮书》</p>

6.2.3 养老产业金融

2024 年度，本行建立养老相关产业阶段性统计口径，引导各分支机构成立养老产业金融工作小组，围绕养老产业多场景客群的投融资需求，打造养老产业领域综合融资产品服务品牌。联合权威媒体举办首届 2024 中国养老产业论坛，为养老产业供需双方搭建交流平台。截至 2024 年末，本行养老相关产业对公贷款余额 505.47 亿元，较年初增长 58.81 亿元，增幅 13.17%。

7 数字金融

本行贯彻落实国家数字经济发展战略部署，主动融入“数字中国”建设大局，以全面建设“数字中信”为目标，坚持创新发展、数字赋能、开放合作、安全可控，大力发展新质生产力，聚焦效能和安全，促进数字金融发展，努力形成具有比较优势的业务发展新模式。

7.1 全面优化组织治理机制

本行依托数字化转型委员会，统筹推进数字金融大文章战略落地。数字化转型委员会是本行数字化转型工作的最高决策机构和相关战略执行机构，负责数字化转型和数字金融相关事宜的审议与决策，以及相关战略的顶层设计、统筹管理和落地执行，由董事长担任委员会主任。数字化转型委员会下设零售、公司、金融市场、风险管理、运营管理、财资、数据治理、科技数字化转型等八个专题委员会，以及数字化人才发展中心，负责牵头各板块数字化转型和数字金融整体工作，包括审议规划及工作方案，承担项目的端到端管理职责等；设立数字化转型委员会办公室，办公室在委员会指导下推动数字金融和数字化转型相关工作落地。

7.2 数字金融服务高质量发展

本行制定《中信银行做好数字金融大文章专项行动方案》，从优化组织治理机制、推进数字金融服务高质量发展、加快“人工智能+”创新、激发数据要素乘数效应、守住风险底线等五大方面，提出 26 项具体工作举措，明确“到 2026 年末，基本建成具有中信特色和比较优势的数字金融新范式”等发展目标。

2024 年度是本行数字金融战略规划落地的开局之年，本行在“推动数字金融赋能实体经济”和“夯实数字金融能力基座”等方向取得阶段性成效，促进数字金融服务高质量发展。2024 年度，本集团信息科技投入 109.45 亿元，占营业收入的 5.12%；本集团科技人员 5,832 人，科技人员占比 8.91%。

加速推动数字赋能实体经济

积极构建金融与数字民生、数字产业紧密融合的“数字共同体”，承接国家级重点攻关项目，全面提升自主可控能力，强化数字技术应用和转化，加快释放科技产能，形成“天元司库标准版 2.0”、“智慧网银 5.0”、“一横”经营策略管理平台、集中量化交易平台、“中信同业+”、新版“开薪易”等一批数字创新成果，赋能客户洞察、营销、投研、交易等领域的数字化转型升级，全面增强服务实体经济能力。

持续夯实数字金融能力基座

加速构建和推广企业级公共能力，完成零售领域企业架构规划并成功试点，有序推进对公授信系统群建设，重塑业务流程和服务模式。持续强化中台能力，全面建成云原生技术底座，有力支撑业务灵活扩展和快速创新。构建“AI+BI”数据服务体系，打造“湖仓一体”新一代大数据底座（昆仑）和全行统一的用数平台（智数），大幅提升全行数据服务质效。

7.3 加强科技成果转化应用

本行践行创新驱动发展战略，建立健全创新生态体系，强化创新成果落地应用，持续提升创新能力和竞争力，推动发展新质生产力。2024 年度，本行创新项目荣获中国人民银行金融科技发展奖 5 项。

创新体系

健全研发创新管理制度机制，统一布局和建设人工智能一体化生态。

- **制度：**制定人工智能平台管理规范，规范化管理人工智能技术；健全安全管控机制，建设统一的安全评审标准和流程，统一管理模型。
- **算力：**推进算力资源池集约化管理，提升资源利用率。
- **技术：**成立人工智能专家组，决策人工智能技术发展路线以及人工智能应用价值。
- **应用：**推行应用安全投产一体化管理，评估应用投入产出价值，由点及面，全面赋能。

创新应用

瞄准大模型、区块链等前沿技术领域，开展“人工智能+”行动，形成一批可感可及的数字化应用创新成果。

- **大模型平台建设和应用实现新突破：**建成中信银行仓颉大模型平台，在财富管理、客服中心、市场营销、投资顾问、风险合规等多个业务场景落地，面向全行提供大模型服务统一管理、大模型应用、服务应用程序编程接口（API）、大模型安全审查等能力。仓颉大模型平台获评 2024 年度《亚洲银行家》“最佳 AI 实施类项目”、中国信息通信研究院大模型应用优秀案例。
- **“区块链+”产品矩阵应用场景加速拓展：**“区块链+”产品矩阵已应用至大资管、数字藏品、员工数字奖励、智能供应链金融、跨法人机构数据融合等多个重点业务场景。

7.4 切实防范科技伦理风险

本行在开展各类软件开发和新技术研究等金融领域科技活动中，主动加强科技伦理管理，切实防范科技伦理风险。2024 年度，本行积极践行金融科技伦理原则，强化金融科技伦理风险防控，引导科技健康发展，未发生因违反科技伦理被有权机关处罚的情况。

制度要求

制定《中信银行信息科技项目管理办法》《中信银行数据安全管理办法》《中信银行股份有限公司信息科技风险管理办法》等内部制度规范，正确引导和约束科技活动，明确遵循守正创新、数据安全、包容普惠、公开透明等价值理念和行为规范，强化科技活动中的伦理风险管控。

管理机制

履行金融科技伦理管理主体责任，强化底线意识、责任意识，在开展金融科技创新过程中严格遵守现行法律法规和部门规章，严防技术滥用、误用，预防和化解金融科技活动伦理风险。

培训宣贯

加强金融科技伦理意识宣导，面向社会公众积极科普本行在人工智能、客户信息保护等领域的先进实践，以及金融科技风险和个人隐私保护知识；面向员工开展科技伦理解读和合规警示教育培训，引导员工增强金融科技伦理意识、自觉践行金融科技伦理原则，抵制违背金融科技伦理要求的行为。

8 消费者权益保护

本行牢牢把握“以人民为中心”的发展思想，坚持客户至上，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。

8.1 管理体系与政策制度

8.1.1 组织架构

本行建立董事会、监事会、高级管理层各司其职的消费者权益保护工作管理体系。

董事会： 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，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导；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费者权益保护部门的指导及监督职能。2024 年度，本行董事会及董事会消费者权益保护委员会分别听取了《中信银行 2023 年消费者权益保护工作总结及 2024 年工作计划》的汇报，分别审议了《关于 2024 年上半年消费者权益保护工作总结及下半年工作计划的报告》《董事会消费者权益保护委员会 2024 年工作计划》《关于修订〈中信银行股份有限公司消费者权益保护委员会议事规则〉的议案》等议案。

监事会： 监事会监督董事会、高级管理层消费者权益保护工作的履职情况。2024 年度，监事会赴分支机构调研，重点了解消费者权益保护工作的落实情况，并对分支机构做好消费者权益保护工作提出针对性意见和建议。同时，监事会将董事会、高级管理层对消费者权益的保护情况，作为对董事会和高级管理层履职评价的重要参考指标。

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的有效执行。2024 年度，消费者权益保护工作委员会共召开 2 次会议，听取 7 项汇报，审议 1 项议案。

工作层： 总行消费者权益保护办公室是本行消费者权益保护工作的牵头管理部门。各分行依照总行架构成立分行消费者权益保护工作委员会，落实消费者权益保护管理工作的主体责任。

8.1.2 制度体系

2024 年度，本行严格落实监管要求，不断夯实消费者权益保护制度管理体系。将消费者权益保护工作纳入《中信银行 2024-2026 年发展规划》，通过“五个加强”¹⁹，切实打造客户认可、监管肯定、组织满意的“有温度”的消费者权益保护体系。制定消费者权益保护队伍管理办法，修订消费者权益保护工作考核评价管理办法、金融消费者教育宣传管理办法、消费者权益保护审查管理办法、消费者权益保护审查要点指引等制度文件，形成包括 1 项纲领性制度，15 项专项制度，以及 2 项议事规则的“1+15+2”的消费者权益保护制度管理体系，其中，专项制度涵盖消费者权益保护审查、投诉管理、信息保护、金融营销等重点领域。

8.2 产品服务审查与营销规范

8.2.1 产品服务审查

体制机制

本行董事会消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务的消费者权益保护审查相关工作，持续关注消费者权益保护相关风险。本行将消费者权益保护审查纳入“三道防线”联防联控，强化业务自查、消费者权益保护检查、审计监督、风险排查的协同管理。本行不允许未通过消费者权益保护审查的新产品或新业务面市。

本行消费者权益保护审查“三道防线”2024 年度工作情况

第一道防线：各业务条线

分行各业务条线自查并发现消费者权益保护相关问题 400 条，涉及个人客户信息保护、适当性管理、消费者权益保护管理、投诉管理等领域，均已推动落实整改。

第二道防线：总行消费者权益保护办公室

将消费者权益保护审查作为重点检查事项，对在检查中发现个别分行存在的消费者权益保护审查不规范的情况，均已推动落实整改。

¹⁹ 指加强消费者权益保护文化体系建设，加强消费者权益保护责任管理体系建设，加强消费者权益保护与业务场景的深度融合，加强消费者权益保护人才队伍体系建设，加强消费者权益保护数字化能力建设。

本行消费者权益保护审查“三道防线”2024 年度工作情况

第三道防线：审计部

采取“现场审计+持续审计”方式，对总行零售金融部（消费者权益保护办公室）等 31 个总行消费者权益保护工作委员会成员部门，以及 37 家分行实施消费者权益保护专项审计。

针对产品创新，本行董事会、董事会风险管理委员会负责确保创新发展战略和风险管理政策与全行整体战略和风险管理政策相一致，监事会负责监督战略与政策的执行情况。2024 年度，听取《关于 2024 年全行创新工作情况的汇报》，全面了解 2024 年度产品创新完成情况、产品创新管理主要举措以及产品创新风险管控情况。在高级管理层下设创新管理委员会，负责执行董事会、监事会关于产品创新的相关决议，统筹管理产品创新项目，并监督创新项目的执行情况。

制度建设

2024 年度，本行持续夯实消费者权益保护审查制度管理根基。

管理办法

修订形成《中信银行产品和服务消费者权益保护审查管理办法（4.0 版，2024 年）》，进一步优化完善消费者权益保护审查工作的审查主体、职责分工、审查内容、审查范围、审查流程及事后管理等工作重点。

指引与操作手册

修订形成《中信银行新产品和新服务消费者权益保护审查要点指引（2.0 版，2024 年）》，围绕 10 个重点审查领域，结合重点业务场景和产品，形成 200 个审查要点，并制定《中信银行新产品和新服务消费者权益保护审查要点应用手册》，便于消费者权益保护审查人员快速查找应用。

关键词与典型负面清单

编制《中信银行消保审查关键词库及典型负面清单》，通过多维度培训，及时有效向全行宣贯传达消费者权益保护审查要点、典型负面清单及各业务审查示例。

业务要求统一

在已形成零售、法律等条线消费者权益保护审查规范的基础上，制定《中信银行公司金融板块消费者权益保护工作指引》，统一对各业务的审查要求、流程等。

考核与问责

修订形成《中信银行消费者权益保护工作考核评价管理办法（3.0 版，2024 年）》等制度，切实将消费者权益保护审查纳入总行消费者权益保护委员会相关部门和各分行的年度考核以及问责范围内。

流程管理

本行的消费者权益保护审查流程包括业务部门录入、业务部门初审、消费者权益保护办公室受理及复审、业务部门整改落实、协商反馈等五个环节。各级消费者权益保护办公室在新产品和服务以及现有产品和服务涉及消费者合法权益的内容发生重大变化时，针对设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节，评估可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本、营销用语等，识别和提示相关风险，并提出明确、具体的消费者权益保护管理意见或建议，从源头上防范侵害消费者合法权益行为的发生。

工作举措

2024 年度，本行采取多项措施加强消费者权益保护审查。

- 按月发送《消保政策要点提示》，内容涵盖监管最新消费者权益保护政策及关注重点、典型案例风险提示、消费者权益保护工作建议要求等，明确提示金融产品和服务在业务管理各环节的消费者权益保护风险。
- 在消费者权益保护审查系统实现审查全流程线上化处理和审查意见闭环跟踪管理的基础上，实现新个贷系统等七大对客系统以及手机银行 App 等八大宣传文本发布渠道的消费者权益保护强制审查，同时，实现内容管理和经营策略管理两大集成平台的消费者权益保护审查前置审批。
- 按月通报总行、全行消费者权益保护审查数据以及审查情况，及时提示消费者权益保护审查中凸显的问题以及风险线索，同时，抽查总行部门整改落实情况和分行消费者权益保护审查质效情况，确保消保审查机制有效闭环运行。

2024 年度，本行消费者权益保护审查数量 24,398 笔，同比增长 21.63%；审查意见提出数量 7,947 笔，同比增长 25.19%；消费者权益保护审查意见采纳率 100%，消费者权益保护审查质效持续提升。

8.2.2 公平广告政策

本行在《中信银行金融营销宣传工作管理办法》中规范金融营销宣传工作的管理原则、各部门职责分工、营销宣传行为规范等。截至 2024 年末，本行已建立包括《中信银行个贷业务营销宣传管理细则》《中信银行私人银行条线金融营销宣传管理实施细则》等实施细则，以及《中信银行电子渠道内容信息发布管理办法（3.0 版，2024 年）》《中信银行信用卡中心直销渠道产品落地营销管理办法》《中信银行信用卡中心网络获客业务管理办法》《中信银行财富产品消费者权益保护工作细则》等营销管理制度，并于年内制定《营销宣传合规展业要点提示》，全面强化对营销推介与宣传广告行为的规范管理。

尊重消费者真实意愿，严禁出现强制或者变相强制消费者接受金融产品或者服务的情形。通过规范化、制式化营销用语，严禁本行员工使用诱惑性、误导性沟通方式。由总行提供经过消费者权益保护审查的统一用语模板，要求各机构严格按照模板内容开展对客推介。“双录”（录音、录像）系统中的用语模板为 AI 播报，避免销售人员在营销宣传时遗漏重要信息或进行误导销售。

强化对营销宣传文本的事前审查力度，严禁出现违规情形。

- **理财产品：**审查是否在页面中注明产品风险等级、成立日期、业绩比较基准测算依据及说明；以显著方式特别声明“理财的过往业绩不预示其未来表现，不等于理财产品实际收益，投资须谨慎”等。
- **基金产品：**审查是否在推介页面中注明产品成立日期；披露业绩比较基准测算依据及说明、登载过往业绩的，是否以显著方式特别声明“基金的过往业绩不预示其未来表现，基金管理人管理的其他的业绩并不构成基金业绩表现的保证”；是否以明示、暗示或其他任何方式承诺产品未来收益；是否向客户充分提示风险等。

- **保险产品：**审查是否在保险条款中显著标识保险经营主体、免责条款、投保提示、产品条款、理赔条件流程等；根据保险品种，审查是否包含风险提示语及犹豫期提示语，例如，分红保险应附提示语：“您投保的是分红保险，红利分配是不确定的”等。
- **存款产品：**审查是否注明“本机构已按国家规定参加存款保险，您的本外币存款按照《存款保险条例》受到保护”；是否注明客服渠道等。

严禁以欺诈或引人误解的方式营销宣传金融产品和服务。

- **开展营销活动时，**要求说明活动日期、达标条件、活动方案权益数量、免责条款等，无欺诈或引人误解的营销宣传用语。
- **介绍增值服务时，**重点关注是否涉及违规营销宣传用语，营销宣传是否与本行实际承担义务相符，是否对专有名词进行解释说明，是否注明客服渠道。
- **产品推介时，**本行交易系统对客户风险等级及产品风险等级进行强匹配，不允许超风险购买。在各业务合规检查以及消费者权益保护监督检查中，重点检查销售人员是否引导、误导金融消费者提供不符合实际的风险测评结果，进而购买不具备适当性的产品。进行产品推介时，重点关注是否披露产品风险等级，并在销售文件中明确提示产品适合销售的投资者范围。
- **审查保险业务营销宣传材料及格式条款时，**着重审查是否通过宣传误导、降低合同约定的退保费用等手段，诱导消费者提前解除保险合同，是否隐瞒免除保险人责任的条款、提前解除保险合同可能产生的损失等与保险合同有关的重要情况。要求保险销售从业人员在销售过程中，向客户全面客观介绍保险产品，按保险条款将保险责任、责任免除、退保费用、犹豫期等重要事项明确告知客户，并将保险代理业务中本行和保险公司的法律责任界定明确告知客户。

代销产品销售管理

财富代销产品销售管理：本行建立财富代销业务产品销售的全生命周期管控体系，形成较为完备的制度体系，内容涵盖合作机构管理、产品准入及存续期管理、销售合规管理、销售资质管理、适当性管理、可回溯管理等方面，严格控制销售风险，切实保护消费者合法权益。

合作机构管理

- 建立合作机构准入退出及定期评估机制，对合作机构进行尽职调查和评估回检，并实施名单制动态管理。

信息披露

- 在门户网站公示代销在售产品及销售人员的资质信息，并通过系统联动和数据对接，实现信息及时更新。
- 通过手机银行 App 等渠道充分披露产品运作情况。

产品风险评级

- 建立定性和定量的产品评估标准，严格管控产品风险等级。
- 为个人客户制定统一风险评估问卷，并通过次数管控、逻辑校验、时长控制、身份验证等手段，审慎开展客户风险评估。
- 本行通过数据模型监测、现场及非现场检查等过程管控方法，强化适当性管理，不允许超风险购买产品。

营销宣传管理

- 由总行统一管理对客营销宣传物料，严格执行“产品发行机构、业务部门、消费者权益保护办公室”的三级审核制度，确保消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险。
- 通过定期检查和数据模型筛查，回检对客营销内容的合规性，形成管理闭环。

售后服务建设

- 搭建全产品生命周期的线上线下服务体系，借助数字人财富顾问“小信”，为一线理财经理队伍和客户提供 7×24 小时的专业财富管理服务。
- 2024 年 9 月，本行智能财富顾问数字人“小信”凭借创新性、领先性和普惠性优势，获评中国国际服务贸易交易会（服贸会）服务示范案例“中国服务实践案例”。

销售行为规范教育

- 通过线上线下渠道持续进行营销人员销售行为规范教育，并针对投诉高发、典型问题开展专题培训，提升员工的主动合规管理能力。

私人银行代销产品：本行建立产品准入、产品销售、产品存续的全流程管理机制，并通过培训等方式持续加强对员工赋能。

产品准入

- 根据《中信银行私人银行代销理财产品管理办法（1.0 版，2024 年）》《中信银行私人银行代销标准化产品管理办法（4.0 版，2024 年）》等制度要求，对合作机构及产品准入充分开展尽职调查，通过各类专业评审会实施完备的准入流程。

产品销售

- 私人银行代销的私募产品仅限合格投资者或专业投资者购买，并按照内部管理制度，通过系统强制对每笔业务“双录”（录音、录像）。

产品存续

- 多维度定期评价合作机构及产品表现，建立跟踪和退出管理机制。

员工营销行为管理

- 通过开展私人银行代销专项检查、消费者权益保护重点领域检查以及合规内控检查，加强私人银行业务适当性闭环管理，督促面向客户的员工严格按照规范流程及监管要求开展产品营销工作。

8.3 客户贷款管理与催收政策

8.3.1 贷款变更管理

本行制定《中信银行个人贷款贷后业务变更操作规程》，**根据客户收入变动、还款账号变化、发薪日调整等实际需求**，在客户提供相应的申请材料后，为客户变更符合要求的贷款要素或与贷款相关的信息。根据客户申请的变更要素不同，本行提供额度失效、额度担保变更等授信类变更，以及还款账号、还款日、利率调整、还款方式变更等贷款类变更。

针对不同贷款要素以及贷后变更事项的风险程度，本行设置不同的变更审批流程。在渠道方面，提供“线上自助贷后变更”和“线下审批贷后变更”两类贷后变更渠道。贷后客户可通过手机银行 App 自助渠道发起申请，由系统自动审批生效，也可通过线下申请，在审批通过后生效变更。在时效方面，如变更未在处理时效内完成，或出现其他特殊情况影响客户还款安排的，客户可向贷款所属行或客服热线反馈，本行将在收到客户反馈的第一时间进行处理。

8.3.2 债务催收政策

个人信贷业务

本行根据监管要求及业务开展需要，制定《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》等制度，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，制定完备的业务管理流程和督导管理机制，适用于住房按揭贷款、房屋抵押贷款、信用贷款等个人贷款全产品类别。

对于即将到期、临近还款的个人贷款，本行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。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。

本行通过线上线下等方式，每年定期向全部贷后催收岗位员工提供至少 1 次培训，内容覆盖制度政策、业务流程、系统应用等方面。

信用卡业务

催收策略管理：采取客户分层策略和分案策略，其中，客户分层策略主要基于催收评分，同时考虑逾期时段、投诉属性、特殊卡产品等维度；客户分案策略以客户分层结果为基础，以催收效能的最大化为目标，将客户分配至不同渠道和团队，以匹配最适合的催收手段。本行主要使用短信、AI、人工电联、信函、上门、诉讼等催收方式。

催收工作规范：为提高贷后管理人员队伍素质，通过面授、在线学习、混合学习、实践操作、业务研讨、案例分析等多元化培训形式，为各岗位层级员工提供定期及不定期的针对性培训，培训内容包括银行从业基础知识、信用卡业务流程、系统应用、员工岗位考核管理、合规文化宣导、消费者权益保护及反洗钱工作要求等，确保员工充分掌握相关知识和法规政策。

合作机构管理：在集中采购中提升合作机构准入门槛，精简合作机构数量。要求合作机构采用本行催收系统开展催收工作，确保数据信息安全。为合作机构制定标准化工作流程和规范，覆盖外访工作规程、第三方联系用语规范、信函发送规范、协商还款流程指引等，确保合作机构合规催收。落实催收管理主体责任，定期对合作机构的催收行为进行质量检查，细化业务监督检查，同时，搭建委外催收机构日常业务远程抽查机制，及时发现合作机构在催收业务中存在的主要问题和风险隐患。明确淘汰机制，清退在年终考评中不达标合作机构，进一步提升合作机构服务质量。加强日常培训，针对消费者金融信息保护等重点内容，统一培训合作机构，提升全员消费者权益保护意识。

8.4 客户投诉管理

本行**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，监督高级管理层和消费者权益保护专职部门投诉管理工作的全面性、及时性、有效性，每年定期召开消费者权益保护委员会会议，听取、审议包括投诉管理在内的相关工作计划报告，问询投诉处理相关事项，督促投诉量较高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。

本行建立由《中信银行消费者投诉管理办法》等在内的 6 项专项制度构成的投诉制度管理体系。2024 年度，本行进一步完善投诉信息披露、登记及核查管理、重大投诉提级处理、溯源整改等工作机制。

本行投诉考评制度覆盖行内自行受理投诉与监管转办投诉。2024 年度，本行在相关岗位员工中设置投诉考核指标，并持续加大责任追究、溯源整改力度。

8.4.1 投诉渠道与流程

本行畅通各类投诉渠道，便利不同客群随时随地反映诉求。在客户服务热线 95558、电子邮箱、手机银行 App、中信银行微信公众号等移动客户端开通客户投诉渠道。其中，在全国统一客户服务热线 95558 中专门设置年长客户专线、境外和港澳台服务专线，并将“投诉建议及人工服务”按键前置至交互式语音应答（IVR）首层，按“8”可直接进入人工接听，同时，配备专业客服人员 24 小时接听受理客户投诉。

本行全方位公布投诉渠道及流程等信息。2024 年度，修订《投诉受理渠道及流程公示图》（如下图），新增中英文对照、总行通讯地址、投诉受理邮箱、年长客户专线、境外和港澳台服务专线、投诉处置流程等信息，并在本行官方网站首页、手机银行 App、中信银行微信公众号、小程序等线上渠道，以及本行全部营业网点厅堂的醒目位置公布。同时，本行信用卡中心在官网首页（creditcard.ecitic.com）及动卡空间 App、中信银行信用卡微信小程序等移动客户端的醒目位置公布接受消费者投诉的客服电话、通讯地址、电子邮箱、网址和投诉处理流程，充分保障消费者的依法求偿权。

本行《投诉受理渠道及流程公示图》



投诉受理渠道及流程公示

Notice of Complaint Handling Channels and Procedures

尊敬的客户:

Dear customer

您好!如果您在办理业务的过程中有任何建议或意见,可通过以下方式进行反馈。
Hello! If you have any suggestions or comments during your transaction, please reach out to us using the following channels.

本营业网点投诉热线: complaint hotline of the branch	_____
中信银行储蓄卡客服热线: service hotline for CITIC Bank Debit Card customer	95558
中信银行信用卡客服热线: service hotline for CITIC Bank Credit Card customer	4008895558

投诉渠道 Complaint channel

- (一) 营业网点: 向我行营业网点工作人员反馈问题。
Sub-branch: You can provide feedbacks to the branch staff.
- (二) 客服热线:
 1. 个人业务: 拨打95558后,按“3-0”进入人工服务;按“8”投诉建议一键进入人工服务;按“7”进入智能语音导航后进入人工;
 2. 公司业务: 拨打95558后,按“5-4”进入人工服务;
 3. 信用卡业务请拨打4008895558;
 4. 年长客户拨打95558后,按“85”进入幸福专线人工服务;
 5. Foreigners can dial 95558 and press 4-1 to access the English manual service.
- (三) 门户网站: 通过中信银行官网(www.citicbank.com),点击页面底部“在线客服”,输入“转人工”进入人工服务。
- (四) 网上银行: 通过中信银行官网(www.citicbank.com),点击右上角“网银登录”,登录后点击右侧在线客服,输入“转人工”进入人工服务。
- (五) 手机银行: 进入中信银行手机银行APP,点击“我的-专属客服-在线咨询”,输入“转人工”进入人工服务。
- (六) 公众号: 进入中信银行公众号,输入“转人工”进入人工服务。
- (七) 总行地址: 北京市朝阳区光华路10号中信大厦(邮编:100020)。
Head Office Address: CITIC Building, No.10 Guanghua Road, Chaoyang District, Beijing (Zip Code: 100020).
- (八) 投诉受理邮箱: 95558@citicbank.com 信用卡投诉受理邮箱: 800995558@citicbank.com

投诉处置流程 Complaint handling process

1. 消费者通过我行公布的投诉渠道提出投诉。
Consumers submit complaints by the complaint channels published by our bank.
2. 我行收到投诉后,将及时转交并责成相关机构或部门处理。
After receiving a complaint, our bank will promptly forward it and instruct the relevant institution or department to deal with it.
3. 投诉处理机构或部门调查核实投诉事项,在收到投诉之日起15日内做出处理决定并告知投诉人,情况复杂的可延长至30日,最长处理期限不超过60日。
The complaint handling institution or department shall investigate and verify the complaint, make a decision on handling the complaint and inform the complainant within 15 days from the date of receipt of the complaint, and in complicated cases, it may be extended to 30 days, and the maximum handling period shall not exceed 60 days.
4. 投诉处理机构或部门告知投诉人处理决定的同时,会说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由,以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等纠纷解决途径。
When the complaint handling institution or department informs the complainant of the decision, it will explain the verification of the contents, relevant basis and reasons for making the decision, and dispute resolution channels for verification, mediation, arbitration, litigation and so on.



让财富有温度

针对客户服务渠道无法在线解决的投诉,本行形成工单,由投诉处理专员跟进处理。如需分支行配合处理,投诉处理专员将工单流转至分支行,并根据客户反映内容的复杂性、紧急程度及对处理时效的要求,按特急、紧急、一般三个级别,分别在1至3个工作日内分级管理、处理。分支行投诉处理人员接到转办工单后,将严格按照时效要求,及时联系客户处理问题。同时,客户服务渠道投诉处理专员全程跟踪处理结果并回访,确保客户投诉问题得到及时妥善解决。

8.4.2 投诉处理与应对

本行投诉管理系统已实现 95558 电话投诉、12378²⁰一键呼转、金融消费者服务平台、监管转办投诉等全渠道投诉的线上化受理、录入、派发、流转、审批、办结、质量检查，以及实时数据监测统计、分级分类监测分析、考核数据报表生成、溯源线索明细查询等功能。

2024 年度，本行梳理监管渠道投诉处理流程，完善全行全业务投诉标签体系，实行投诉定岗定责管理，开发上线智能工单系统二期和投诉分析系统三期。新增信用卡投诉标签 753 个，结合已实现的 3,699 个借记卡投诉标签和人工智能（AI）打标模型，在投诉管理系统中实现责任认定、优化处理流程、压缩投诉处理时长、开展投诉实时监测分析和溯源整改，有效提高投诉管理效率。

2024 年度，本行共收到监管渠道转办投诉、95558 渠道投诉、信用卡中心渠道投诉及其他渠道投诉合计 256,486 笔²¹。投诉量占比前三的类别为信用卡业务、借记卡开销户及使用相关业务、个人贷款业务，占比分别为 47.67%、27.17%、14.26%。各地区分布情况如下表所示。

本行按地区分布的投诉情况

地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量
广州	17,092	合肥	5,315	昆明	3,005
南京	14,484	沈阳	5,265	贵阳	2,383
北京 ²²	14,345	福州	5,258	大连	2,316
深圳	13,561	重庆	5,005	宁波	2,185
郑州	13,469	长沙	4,878	乌鲁木齐	1,784
杭州	12,342	天津	4,509	厦门	1,715
济南	11,998	太原	3,924	兰州	1,555
石家庄	10,814	长春	3,367	银川	1,369
上海	10,030	南昌	3,250	海口	1,106

²⁰ 指金融监管总局设立的统一维权服务专线。

²¹ 不包含重复投诉，以及本行内部渠道受理的账户管控、信用报告、计费标准、债务协商等投诉。

²² 不包括总行本级投诉数据。

地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量
青岛	9,752	苏州	3,219	西宁	509
武汉	8,892	呼和浩特	3,195	拉萨	143
成都	6,890	哈尔滨	3,142	—	—
西安	5,768	南宁	3,060	—	—

8.4.3 客户满意度调查

本行重视客户声音反馈，依托系统化建设，实现实时采集、分析客户声音，通过客户满意度跟踪机制，集中管理客户旅程痛点问题，形成服务改进闭环管理，不断提升服务质量和客户满意度。

本行具备健全的客户满意度调研机制，涵盖线下网点、手机银行 App、客户服务等多种渠道，全面采集客户服务评价。定期调研全行客户评价，从客户视角审视全行服务情况，系统优化发现的问题。2024 年度，本行借记卡客户服务渠道满意度 98.41%；信用卡呼入客户满意度 98.76%，同比上升 0.2 个百分点。

8.5 客户安全管理

8.5.1 人身安全

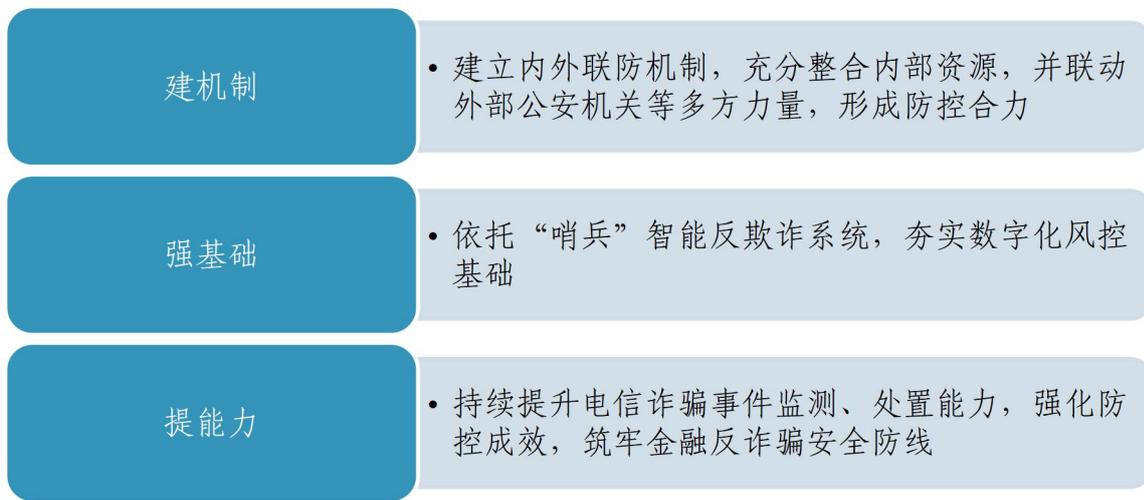
本行致力于为客户提供安全舒适的营业场所，制定《中信银行营业办公场所安全防范设施建设管理规范》《中信银行安全保卫工作验收规范》等安全保卫管理制度，规范各网点的安全运营，并在日常管理中定期开展安全检查及风险隐患排查。

- 全部营业场所均取得消防部门检查核发的消防合格手续，设置消防安全标志，按照国家和行业标准配置消防设施、器材并定期检验维修，有效防范消防风险。
- 全部营业网点（包括自助银行）均安装视频监控系统，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，针对发现的可疑人员、可疑设备或可疑情况，监控中心立即通知就近巡查人员前往现场，同时向 110 接警中心报警。

- 全部营业网点均安装与当地 110 接警中心联网的入侵报警系统，可一键报警；配备反恐防暴防护用具，用于突发事件防卫。
- 全部营业场所配备专职安保人员，建立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应急预案演练。

8.5.2 资金安全

本行从“建机制、强基础、提能力”三方面着手，全方位完善电信诈骗防范体系。



2024 年度，本行持续完善“哨兵”零售反欺诈风控体系建设，依托业技协同机制，提升系统支撑力，构建高覆盖度防控策略集，守护群众“钱袋子”。全年劝阻被诈客户 1,400 余名，保护资金 3.54 亿元。同时，进一步强化警银协作，与 35 个地方公安建立警银联防专线。年内，本行“哨兵”智能反欺诈系统荣获《亚洲银行家》“中国最佳反欺诈和风险管理项目”奖、中国人民银行《金融电子化》第十五届金融科技创新奖“金融科技应用创新奖”。

8.6 消保专项培训

2024 年度，本行结合员工岗位类别和工作需求，开展针对性消费者权益保护培训，着重强化对适当性管理、个人信息保护、投诉管理、消费者权益保护审查等内容的培训，不断强化员工消费者权益保护意识。

全体员工：每年开展“全员学消保”培训考试活动，将消费者权益保护审查等作为重点内容。2024 年度，培训参与员工数量超 6 万人，覆盖中高级管理人员、全行全部面向客户的员工、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员，考试通过率 99.95%。

中高级管理人员：通过专题培训、经验分享和专题汇报等方式，面向分行行长、零售分管行长、零售银行部总经理等中高级管理人员开展 6 期培训。

基层员工：总行重点部门将消费者权益保护知识嵌入条线专项培训，推动基层员工在日常工作中强化消费者权益保护意识。

消费者权益保护岗位员工：全年举办 13 期专项培训，包括全行年度消费者权益保护专题培训，消费者权益保护赋能片区会和消费者权益保护评级提升工作坊，全体消费者权益保护员工完成相关线上培训和考试。

新入职员工：将消费者权益保护相关内容纳入总行重点部门的新员工入职培训必学课程，全年举办 12 期培训。

8.7 消保专项审计

本行定期开展消费者权益保护专项审计工作，审计内容涵盖消费者权益保护体制建设及机制运行情况、操作服务全流程管理及投诉纠纷化解等方面，重点关注消费者权益保护体制机制建设、消费者权益保护审查、适当性管理、个人信息保护、合作机构管控、销售行为可回溯管理、投诉纠纷化解等内容。对于审计过程中发现的问题，及时推送至相关被审计机构，督促整改。2024 年度，本行消费者权益保护专项审计对象覆盖总行 31 个部门及 37 家分行，未发现可能或已经严重侵害消费者权益的重大缺陷。

8.8 金融知识普及

本行根据经营特点和目标客户群体特征，采取集中化和常态化相结合的方式，针对性开展金融知识教育宣传活动。2024 年度，本行积极配合监管机构开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动、2024 年“金融教育宣传月”、普及金融知识万里行、防范非法集资宣传月等集中教育宣传活动，开展消费者权益保护集中教育宣传活动 12,432 次，触达消费者 4.71 亿人次。此外，本行还结合社会流行趋势，利用新媒体等新兴传播媒介，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。

本行重视对老年群体、青少年、新市民、农村居民等重点人群的金融教育宣传工作，充分考虑重点人群的多元性与差异性，以易于重点人群理解的方式开展金融教育宣传活动。

老年人：“三个一”“银龄乐学计划”

通过建立网点、老年大学、社区等一批固定教育宣传场所，推广《玩转智能手机》《老年金融知识读本》《老年金融消费者风险防范手册》一套实用教材，开展防诈三句半、健身操、八段锦、秦腔、灯谜等一组特色活动，有效提升老年客户的金融素养和风险防范意识。



老年金融消费者 风险防范手册



中国老龄科学研究中心
中信银行股份有限公司 编

图注：本行与中国老龄科学研究中心联合发布《老年金融消费者风险防范手册》

青少年：“护航未来计划”

在网点持续开展小小银行家活动，各分行在属地学校继续推进“少儿财商”“趣味金融小课堂”系列课程，在上海打造国内首家麦当劳金融知识主题餐厅，在福州打造首家金融教育宣传主题儿童公园，切实提升青少年的金融素养。



图注：本行在福州打造首家金融教育宣传主题儿童公园

新市民：“守护幸福计划”

通过“金融知识速递课堂”“金融知识竞赛”“面对面金融座谈会”等形式，帮助新市民更快地融入新环境，开启幸福新篇章。

农村居民：县域宣传

建立以县域网点、乡村教育基地、驻村服务点为主的宣传阵地，并开展“乡音话消保”“村民秦腔大赛”等特色活动。武汉、重庆、太原、海口、郑州、昆明等分行的驻村干部将金融教育融入联农带农活动中，持续为乡村振兴增添动能。

本行加强与高校、社区等合作机构的联动，在深圳技术大学、贵州老年大学、淮安老年大学建立金融教育宣传基地，让金融知识切实融入民众日常生活。截至2024年末，已建立教育宣传基地、幸福驿站、金融驿站、便民小铺、金融教育示范村等金融教育宣传阵地43个，逐步形成以网点、学校、乡村、便民小铺为核心的

“四位一体”教育阵地宣传网。此外，2024 年度，本行与中国老龄协会签署新一轮战略合作协议，在未来五年内，双方将重点围绕人口老龄化国情教育、老年教育等方面开展合作。

钦州分行守护银龄，金融知识走近老年群体

案例

本行钦州分行以“反诈宣传老年行 护航九九重阳月”为主题，在广西钦州市老年大学开展反诈专题知识讲座。在讲座现场，分行员工以实际案例作为切入点，通过观看案例视频、讲述身边人身边事等生动形式，详细展现常见诈骗手段，向老年大学学生提示在日常生活中需要时刻警惕和注意的事项。2024 年度开展讲座 15 场，覆盖老年群体约 1,500 人。

福州分行创新形式，以金融知识护航多元群体福祉

案例

2024 年度，本行福州分行充分利用线上、线下渠道，通过寓教于乐的方式，将金融知识带到消费者身边。

走近乡村：利用派驻在福建宁德霍童镇村干部的独特优势，拍摄《八闽乡音话消保》宣教视频。视频中，消费者权益保护宣讲员身穿特色民族服饰，与民众共话金融消费者权益保护；在福建莆田下莒村创设“省级乡村金融教育基地”金融快乐大本营，建立农村金融知识普及教育长效机制。

走近学生：拍摄的原创防范非法集资视频《Tell Me》在 2024 年度福建省金融委员会办公室举办的“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资短视频征集大赛中获得“优秀作品奖”；在网点设置“高考爱心驿站”，通过“厅堂微沙龙”，邀请家长与考生共同体验“反诈高考”；打造福建首个“金融教育宣传主题儿童公园”，拓展金融教育宣传的场景和形式，以更具创意和吸引力的方式向青少年传播金融知识。

走近新市民：在福州 6 个美团站点设置“金融知识速递站”、开设“金融知识速递课堂”，通过线上金融知识竞赛、新市民面对面金融座谈会等形式，常态化开展金融知识教育宣传，广泛普及金融知识、倡导理性投资理念。

9 数据安全与客户隐私保护

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》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全条例》《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要求。2024 年度，本行信息系统整体运行平稳，未发生重大网络安全、信息安全、数据安全或客户隐私泄露事件。

9.1 治理架构

本行搭建自上而下的数据安全和隐私保护治理架构。**董事会**负责将数据安全相关内容纳入全行公司治理、企业文化建设和经营发展战略中，监督、评价数据安全管理工作全面性、及时性、有效性以及管理层履职情况。2024 年度，本行董事会听取《中信银行 2023 年度信息科技风险管理报告》等重要信息科技风险有关事项，严格履行数据安全治理相关职责。**高级管理层**负责审定数据安全目标及策略，从全局指导全行数据安全管理工作。高级管理层下设**信息技术委员会**，主要职责包括审议全行信息科技建设规划和年度信息科技工作计划；审议全行信息科技风险政策，协调解决重大信息科技风险事项；审定全行主要信息技术工作制度；审定重大应用需求，推动全行流程整合和信息共享，并协调、解决过程中的重大问题等。2024 年度，信息技术委员会审议《中信银行 2023 年度信息安全管理工作报告》等重要信息安全事项。

9.2 政策制度

本行制定《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，形成较为完善的数据安全管理制度体系，**相关制度适用于全行各业务条线及各分支附属机构**。本行在数据安全相关制度中明确收集、传输、使用、存储、清理等数据生命周期各环节的安全管理要求，规范客户信息收集和使用过程中的数据加密、最小授权、匿名化处理等管理措施。

更多关于数据安全与客户隐私保护的相关政策规定，请见本行官网 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

9.3 管理举措

9.3.1 数据安全保护

本行建立健全数据安全保护管理机制，从数据安全分类分级、数据权限管理、数据技术防护、监测与响应、外包风险管理等方面提升客户信息与数据全生命周期安全防护能力。2024 年度，本行对齐监管新规、结合内生安全需求，深化数据分级管理，强化数据安全防护能力建设，保障内部数据安全和客户合法权益。

数据分级分类

推行数据安全分类分级管理策略，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，完善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。

数据权限管理

严格实施数据生命周期各环节权限管控，按照最小必要原则开展数据相关活动。

- 遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，明确数据收集目的、方式、范围、规则，在数据主体同意的范围内，以信息系统为主要渠道收集，限制或减少其他渠道和临时性的数据收集，并保障收集过程中的数据安全。
- 严格管控数据权限，按照“最小范围”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。
- 建立数据清理机制，除因监管要求、案件分析、客户纠纷处理等情况需归档外，其余确认不再使用的敏感数据立即清理，原则上禁止长期留存。
- 持续细化数据流转管理要求，除法律、法规另有规定的情形之外，向第三方共享或转让客户信息须经客户同意。

数据保护技术

围绕数据资源侧、数据用户侧、数据传输环节等主要方面，采取数据加密、脱敏、权限管理、访问控制、日志审计等措施，加强对数据全生命周期的安全保护。严格落实信息系统在需求、设计、开发、测试、发布等环节的数据安全保护措施，持续开展安全测试、安全评估等，确保数据安全保护贯穿于信息系统开发全流程。

应急响应机制

积极部署安全监控和防御措施，强化网络安全、数据安全风险监测，并通过应急演练等形式综合提升事件应对能力。

- 建立网络安全纵深防御体系，持续提升平台化、智能化安全运营能力，防控网络安全风险，保障 App 与客户数据安全。通过覆盖终端、主机、网络、数据等领域的安全管控，实时发现和处置各类异常行为和外部攻击，实时监控涉及本行的仿冒 App、钓鱼网站及敏感信息泄露的风险。
- 为应对可能发生的风险事件，保障关键信息系统的安全稳定运行，依据《商业银行业务连续性监管指引》《商业银行数据中心监管指引》等法律法规及外部政策要求，制定《中信银行信息系统 IT 连续性管理办法》等应急安全管理制度，并已通过业务连续性管理体系（ISO 22301）认证。
- 建立覆盖信息系统网络、机房、安全、数据等多个场景的应急预案及事件报告机制，明确职责、处置流程和联动方式，保障数据安全事件处理的及时性与有效性，开展数据安全隐患排查分析，完善客户金融信息泄露事件的应对、溯源、取证机制。
- 制定覆盖外部攻击、恶意邮件、数据泄露等典型网络安全威胁场景的演练计划，并定期开展内外部攻防演习。2024 年度，本行开展多次基础设施、网络安全等重要场景桌面演练，实现紧急场景应对能力与安全防御能力的综合提升。

外包风险管理

通过制度约束、流程控制等方式，防控外包活动过程中的数据安全风险。

- 对标监管对信息科技外包风险的管理要求，已建立较完善的科技外包制度体系，明确外包活动中的管理职责分工、流程控制要求。
- 建立外包监督检查和管理机制，定期执行外包风险评估和现场检查，加强业务外包活动中的信息科技风险管理。
- 通过开展外包相关应急演练，强化外包活动相关数据安全风险的应对处置能力。

9.3.2 客户隐私保护

零售客户隐私保护

本行在采集零售客户信息前，严格履行“告知—客户同意”流程，通过通俗易懂的语言，完整、准确地向客户说明信息收集和使用的目的、方式和范围。零售客户信息采集和使用过程中遵照“业务必须，最小范围”原则，依据法律法规及监管要求，仅采集和使用提供客户服务所必须的个人信息。当客户注销服务时，停止收集客户个人信息。本行仅在法律法规、监管要求的期限内，以及为实现客户服务所必须的最短时限内保留客户个人信息。如果超过法律法规要求或业务关系已结束，本行将对客户信息进行删除或匿名化处理；法律法规、监管要求另有规定或者客户另行授权同意的除外。为满足特定零售客户服务之必需，在客户明示同意的前提下，本行部分业务通过合作第三方服务商采集客户信息，客户可选择关闭特定业务服务，不影响本行其他服务的正常使用。

本行不会将零售客户的数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途。在获得客户的明示同意或授权的前提下，本行向第三方共享、转让客户信息时，按“最小必要”原则提供信息，采取加密传输等举措确保零售客户信息对外传输的安全性和准确性。

本行使用符合业界标准的安全防护措施保护零售客户信息，防止数据遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。本行采取使用加密技术确保数

据的保密性、使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击、部署访问控制机制确保只有授权人员才可访问个人信息等多种措施保护零售客户信息。

公司客户隐私保护

本行对公客户信息数据收集、使用、留存的流程按照《中信银行人民币单位银行结算账户业务操作规程》《中信银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等业务办理相关办法中的流程规定操作，遵循“合法、正当、必要和诚信”原则，不通过误导、欺诈、胁迫等方式处理客户信息。公开客户信息处理规则，明示处理的目的、方式和范围，对客户信息的收集仅限于实现处理目的的最小范围。不非法收集、使用、加工、传输客户信息，不非法买卖、提供或者公开客户信息，不从事危害国家安全、公共利益的客户信息处理活动。

为保障客户权益，本行在对公客户信息数据的收集、使用、留存过程中，部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问客户信息，同时，制定客户信息安全应急预案，如发生因系统故障或异常等原因造成客户信息安全隐患等情况，及时采取应急处置和恢复措施，切实保障客户信息安全。

为严格保护客户信息安全，本行不会将对公客户隐私数据出租、出售或提供给第三方作为服务以外的用途使用，不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给业务合作伙伴。

9.3.3 客户个人信息控制权

本行向客户提供方便快捷的服务，保障客户对个人信息的控制权利，包括：访问及更新个人信息、删除个人信息、改变授权同意范围、注销用户、获取个人信息副本等。

访问、更正及更新权利

客户可通过本行门户网站、网上银行、手机银行 App、微信银行、柜面等渠道，访问、更正以及更新个人信息（法律法规另有规定的除外）。在修改个人信息之前，本行会验证客户身份。

删除权利

客户在本行的产品或服务页面中可以直接清除或删除个人信息，包括绑定银行卡、消息记录、缓存记录、搜索记录等。在以下情形中，客户可以向本行提出删除个人信息的请求：如果本行处理个人信息的行为违反了法律、行政法规或与客户的约定；基于同意处理客户的信息，客户撤回同意的；如果处理客户个人信息的目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；如果本行停止提供产品或服务，或客户不再使用本行产品或服务，或客户注销相关账号；个人信息存储期限已届满；法律法规规定的其他情形。

改变授权同意范围

客户可以通过手机银行 App 开通或关闭位置服务权限、麦克风权限、相机权限、存储权限、设备信息权限、读取通讯录权限、日历权限，随时给予或撤回授权同意。当客户撤回同意后，本行将不再处理相应的个人信息。

注销

客户注销本行银行卡、电子渠道用户后，本行将不再通过手机银行 App、个人网上银行、微信银行、门户网站等电子渠道收集客户个人信息，并将删除有关客户账户的信息（法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外）。

获取个人信息副本

客户可通过线上渠道获取存款、资产、交易流水等个人信息证明，也可在网点咨询获取其他明确的个人信息证明。

9.4 培训宣贯

2024 年度，本行持续开展覆盖不同群体、形式多样的信息安全培训及宣贯活动。针对科技条线专业人员，开展合规警示教育培训和专项技术培训，定期参与监管部门要求的培训，培训内容覆盖网络安全、人员行为规范、IT 连续性和生产运行维护安全等方面，提高专业人员安全工作技能。面向全体员工，通过案例宣传、仿真演练、网络课程等形式，开展安全意识教育，内容涉及数据安全与隐私保护管理要求、具体流程等，不断提升员工安全防范能力。面向外包人员，推出专题培训，

宣导人员行为管理和办公安全管理要求，并要求外包人员签署行为规范承诺书。面向分支附属机构，实施网络安全实战对抗和防勒索主题培训，提升分支附属机构安全防御和实战对抗水平。面向社会公众，宣导普及网络安全知识，年内举办线上线下网络安全宣传活动 500 余次，宣传活动覆盖 11 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。

9.5 外部认证

根据《中华人民共和国网络安全法》及国家网络安全等级保护要求（以下简称“等保”），本行核心业务系统、网上银行系统、大数据平台、云平台等重要信息系统作为等保四级和三级系统向有关部门定级备案。每年按照等保测评要求，围绕物理、网络、应用等多领域开展安全测评，全面提升本行系统安全防护能力，降低网络攻击风险。2024 年度，本行重要信息系统均通过等保测评，未发现高风险问题。

2024 年度，本行手机银行及信用卡动卡空间等 App 通过北京国家金融科技认证中心“金融科技产品认证（客户端软件）”，以及中国互联网金融协会“移动金融客户端应用软件”备案，代表本行自主研发的移动金融 App 获得权威机构认可，在客户端软件安全、条码支付安全、客户个人信息保护等方面实现质量达标可控。

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等方面。

9.6 审计评估

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。2024 年度信息安全专项审计项目覆盖全行业务，包括对客户信息和隐私安全管理制度和执行内容的审计，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，并对数据安全、网络安全等信息安全管理环节执行针对性审计程序。2024 年度，本行未发现可能或已经造成客户信息大批量泄露的重大缺陷。

此外，根据监管部门要求，本行电子银行相关业务系统每两年聘请外部第三方机构开展一次安全评估，评估范围覆盖安全策略、内控制度、风险管理、系统安全、客户保护等多方面。

10 员工

本行坚持人才是第一资源的理念，践行“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”的人才观，深入推进《中信银行“十四五”人才发展规划》，建立健全统分结合、上下联动、协调高效、整体推进的人才工作机制，持续优化人才队伍结构，切实维护员工合法权益，激励员工成长成才，着力培养支撑银行高质量可持续发展的人才队伍。

10.1 招聘与雇佣

本行招聘工作紧密围绕总体发展战略与经营发展目标，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，实施以价值为核心，数量、质量、结构、效能统筹一体的人员配置机制，通过校园招聘、社会招聘等方式引进优秀人才。

本行根据《中信银行员工招聘管理办法》，明确招聘工作应严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规要求，不得设置民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性招聘条款，不得招聘童工等国家禁止招用人员。针对可能出现的招聘违法违规行为，依据《中信银行员工违规行为处理办法》等内部制度规定处理。2024 年度，本行严格按照招聘管理规定，依法依规开展招聘工作，不因性别、民族、宗教信仰等因素区别对待应聘者，未发现存在雇佣童工或强制劳动等违规用工行为。

本行建立并持续更新内部人才市场与人才库，加强对简历投递量、招聘人员信息等的数据分析，定期追踪候选人才。通过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。

截至 2024 年末，本行（含子公司）女性员工占比 54.85%，少数民族员工占比 4.69%。

10.2 薪酬与福利

本行为全体员工（包含全部劳动合同制员工和劳务派遣制员工）提供有竞争力的薪酬和非工资福利待遇，不断完善薪酬福利体系，与员工共享发展成果。

薪酬待遇

- 制定《中信银行股份有限公司员工工资分配基本规定（1.0 版，2024 年）》等薪酬制度，坚持实行以岗位和职位体系为基础，以业绩贡献和能力展现为衡量标准的薪酬分配机制，明确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，绩效薪酬与本行整体经营效益、员工个人绩效完成情况等挂钩。
- 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。持续完善内部收入分配结构，在制度上明确薪酬资源向一线员工、基层员工倾斜。

福利保障

严格执行国家社会保险和住房公积金政策，为全体正式员工（包含全部劳动合同制员工和劳务派遣制员工）按时、足额缴纳社会保险和住房公积金费用，并为劳动合同制员工提供补充医疗保险和企业年金。

- **养老：**根据《中信银行企业年金实施细则》，除基本养老保险外，在平等协商的原则下，试用期满的劳动合同制员工可自愿加入本行企业年金计划。
- **医疗：**根据《中信银行补充医疗保险管理办法（6.0 版，2024 年）》，除基本医疗保险外，为试用期满的劳动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、住院以及重疾等保险项目，费用由本行承担。
- **休假：**根据《中信银行员工考勤管理办法》，保障员工享有年休假、事假、产假、育儿假、护理假等多种假期的权利。为女员工提供不低于法定最低工资的带薪产假保障，并为休产假的员工提供生育津贴。

10.3 发展与考核

本行着力搭建可持续的职业发展体系和适配组织架构、业务流程、人员配备的岗位管理机制，强化以能力和价值贡献为核心的导向，形成涵盖组织架构、职位管理、绩效、薪酬、岗位和人员配置等体系的一体化人力资源管理改革方案，2024 年

度，发布《中信银行职位体系管理办法（1.0 版，2024 年）》等制度文件，持续为员工提供公平公正的发展平台。

10.3.1 职业晋升路径

本行职位序列包括管理序列、专业技术序列和运营支持序列。本行为不同序列员工设置明确的晋升路径，并为员工提供在不同序列和各子序列之间转换调整的通道。

2024 年度，本行发布《中信银行职位体系管理办法（1.0 版，2024 年）》，进一步强化以能力和价值贡献为导向的人才发展机制，建立以行员等级、序列、职级、职档为要素的全行职位体系，拓宽管理、专业技术和运营支持三大序列横向、纵向发展空间，加快优秀人才成长。发布、修订《中信银行管理序列晋降管理办法（1.0 版，2024 年）》《关于加强分行经理级干部管理和试点推行团队制的指导意见》《中信银行总行处级干部选拔任用管理办法（2.0 版，2024 年）》等制度文件，规范和优化全行管理序列晋降管理机制，推动建立更加敏捷灵活的组织形式和用人机制。同时，本行在年内开展中层助理岗位公开选拔等工作，持续拓宽选人用人视野和渠道，为更多优秀年轻干部提供展示平台。

10.3.2 优秀人才储备

本行持续建设人才库，科学选拔内部人才、引进外部人才。2024 年度，继续推进“百舸千帆”“初心计划”“启心计划”等示范性人才工程，新增选拔培养人才 900 余人，示范性人才工程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、柜员人才 7,000 余人。围绕新三年发展规划优化升级全行级人才队伍体系，强化人才工作协同机制，着力提升全行人才培养工作质效。

管理培训生项目

- 持续推进“启航计划”管理培训生培养项目，按照“6年3阶段”²³开展人才培养专项计划，通过进阶式学习和培养，引导管理培训生探索发现个人潜能与职业发展机会，加速培育、储备优秀青年人才。

实习生计划

- 结合实际需求实施实习生计划，通过招聘官方网站等渠道发布实习生岗位信息，为学生提供了解企业、学习银行知识与开展实践的机会。

10.3.3 绩效考核与反馈

本行全体员工每年开展一次年度绩效考核，总分行根据实际情况，自行开展半年度、季度考核。

本行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。优化绩效辅导反馈流程，引导直线经理及时帮助员工分析成绩与差距，指导员工提升与改进工作质效。建立员工绩效考核结果申诉机制，当员工对考核结果有异议时，可向所在单位人力资源部提出书面申诉，所在单位人力资源部在经充分了解情况、听取各方意见后，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。

10.4 培训与支持

本行持续建立健全多层次培训体系，构建以提升各级管理人员领导力为目标的“上岗+在岗”培训体系、以提升全体员工业务能力为目标的专业力和通用力培训体系。在此基础上，继续加强人才培养力度，构建针对干部队伍和专业人才队伍的全行示范性人才工程，力求精准满足本行和员工的发展需求。

²³ 本行管理培训生培养坚持“政治素质、专业素养、综合能力”三部分融会贯通、统抓并进，第一阶段在支行进行“基层历练”，第二阶段在分行机关进行“业务磨练”，第三阶段返回总行进行“专项锻炼”。

本行培训规划全景图



10.4.1 领导力培训

本行坚持“政治过硬、能力过硬、作风过硬”的标准，围绕“锻造忠诚干净担当的高素质专业化金融干部队伍”目标，主要依托“上岗+在岗”干部培训体系，持续强化对各级干部的领导力培养。

“上岗”培训

- 针对新任中层干部、新任支行长、新任处级干部等开展 9 期培训，有效帮助新任职干部增强角色认知，提升领导能力和管理素养。

“在岗”培训

- 聚焦主题主线，围绕中央会议精神开展集中轮训和专题培训，覆盖 2,800 余名任职干部。

2024 年度，本行选拔新一批“远航计划”中层正职潜力人才并启动培养工作，加大“续航计划”中层副职和“诚航计划”处级潜力人才的培养和锻炼力度。制定针对性培养方案，有序完成集中培训、线上学习、课题研究、轮岗交流等培养内容，持续提升入库人才的政治素质、管理能力和实践能力。

10.4.2 数字化能力培训

本行持续从思维、技能、人才三个层面推进数字化能力培训与人才队伍培养工作，进一步强化培训对数字化转型的支撑赋能作用。2024 年度，举办“加‘数’行动 3.0”数字化思维提升线上培训，学习标杆企业数字化转型成功经验，推动全员加深对于数字化转型的理解和认知，进一步提高全行“数商”水平；将普及数字化技能作为构建业务数字化能力的重要抓手，搭建涵盖数据分析、数据治理、平台与工具应用三大模块的数字化技能培训体系，举办 8 期线上线下数字化技能训练营，通过“教、学、练”一体的训练营方式，帮助员工掌握基础数字化技能，并引导学员结合工作实际挖掘应用场景，提升数字化应用与管理能力，进一步提高员工“数技”水平；开展第二批“星帆计划”数字化人才培养，突出训战结合，提升人才数字化思维与技能。

10.4.3 新员工培训

本行积极开展校园招聘、社会招聘新员工培训，培训全面涵盖发展战略、业务通识、合规从业、制度规范等内容，帮助新员工加速融入企业文化和岗位角色。

2024 年度，本行优化形成校园招聘新员工入职培训“C.A.N.计划（2.0 版）”。开发 20 门共计 30 个课时的新员工“应知应会”线上培训课程，针对一线新员工编制公司客户经理、理财经理、柜员等岗位岗前培训、师徒带教环节共 5 本辅导手册，开发并上线导师制线上管理系统，通过线上学习、线下集中培训、岗前培训、师徒带教等系统化培训安排，加速新员工能力成长。

本行校园招聘新员工入职培训“C.A.N.计划（2.0 版）”



10.4.4 内部岗位资格认证培训

本行已建立覆盖全体员工的内部岗位资格认证培训及考试体系。2024 年度，开展员工岗位资格认证培训体系重构项目，形成包括 63 个认证类别在内的新版培训体系，涵盖公司业务、零售业务、金融市场、风险管理、合规、审计、运营管理、信息技术等十大板块。新版培训体系为员工提供线上实务方法课，培训内容更加贴合专业员工实际工作场景，助力进一步提升全员专业素养和履职能力。全年举办全体员工岗位资格认证培训及考试 2 期，1.42 万人次参加。

10.4.5 外部专业资质认证

本行鼓励员工利用非工作时间学习并参与与岗位相关的职称评审、外部职业资格认证和学历学位教育。

职称评审

- 2024 年度，经中信集团高级职称评审委员会评审，本行 32 人获得高级职称证书，其中，正高级 12 人、副高级 20 人。

外部职业资格认证

- 根据本行员工外部职业资格考试相关管理办法，为取得名录内资格认证考试证书的员工提供相应的费用报销。相关管理办法适用于全体员工（包含全部劳动合同制员工和劳务派遣制员工），涵盖特许金融分析师（CFA）、金融风险分析师（FRM）、注册会计师（CPA）等 68 项资格认证考试。2024 年度，本行为 3,136 人次报销专业资质认证费用。

10.4.6 高校联合培训

本行与北京大学、清华大学等 26 家一流高等院校建立合作关系，充分发挥外部资源优势，为员工提供多元化的学习培训机会。2024 年度，本行联合高等院校举办总分行干部人才培训项目 91 期，4,668 人次参加培训。

10.5 发声与倾听

本行重视民主管理，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。

10.5.1 职工代表大会

本行建立覆盖总行、分行及子公司的职工代表大会制度，制定《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。2024 年度，本行职工代表充分发挥在民主管理、民主决策、民主监督中的重要作用，列席全行各季度经营情况分析会，充分行使职工代表的知情权、参与权、表达权、监督权。

2024 年度，本行召开第二届第四次职工代表大会，大会审议通过 15 个涉及职级、薪酬、女员工卫生费等与员工切身利益相关的制度办法，现场答复职工代表关注度较高的热点提案，同时，征集职工代表提案 53 件，立案解决率 77.36%。

10.5.2 员工沟通渠道

本行为员工反映问题、提出意见建议提供多种渠道，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。

行长信箱

全体员工均可直接向行长信箱投递邮件。本行重视行长信箱接收内容，部分意见建议已责成相关部门推动落实。

“爱发声”平台

本行充分尊重员工隐私及信息安全，在“爱发声”平台设置匿名、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，当用户提出诉求后，流通过程中的每一个环节、每一位处理人员、每一项处理意见均公开展示，处理结果全员可见。同时，平台将结束流程的决定权赋予提问者，如问题未得到解决，提问者可重新发起流程，直至问题解决。流程结束后，提问者可综合评价服务过程。

“爱发声”设置监督公示机制，公示总行部门满意度、运转效率等数据，并形成运营报告、热点专报呈送本行高级管理层。本行管理层高度重视，多次作出重要批示并召开座谈会听取基层建议。自 2022 年 6 月上线以来，“爱发声”平台累计访问量达 350 万人次，受理基层问题和建议 3 万余条。针对普遍关切的问题，平台及时解疑释惑、回应诉求，切实为一线员工解决“急难愁盼”问题开辟有效渠道，为相关部门优化业务流程、提升经营管理质效提供有效工具。

10.5.3 员工满意度调查

本行每年开展一次员工满意度调查，并将员工满意度调查作为衡量组织体系健康程度的关键指标。2024 年度，本行员工满意度调查采用线上问卷方式，调查范围

覆盖全体员工，旨在全面了解员工对组织人事工作的感受和期望，内容包括干部管理监督、人才队伍建设、激励机制、培训质效以及人力资源服务等维度，调查结果为本行制定针对性的人力资源策略提供依据。2024 年度，参与调研的员工评价为“满意”的占比为 94.25%。

10.6 关怀与慰问

10.6.1 员工身心健康

本行倡导并推广“全民健康”理念，切实将健康管理理念融入员工日常生活，为员工身心健康保驾护航。

关注身体健康

- **优化员工体检：**将单一类别体检套餐升级为多门类套餐，并按照员工年龄分档，配置合适的体检项目，为员工提供更多选择；邀请专家为员工解读体检报告、提供专业建议。
- **加强健康管理：**邀请医疗专家常态化举办健康知识讲座，提高员工的疾病预防和健康生活意识；开展“健康行”系列活动，在总行举办营养知识讲座、减脂训练营、上门义诊、专家巡诊等活动，促进员工提升健康水平。
- **举办体育活动：**定期举办职工运动会、健步走、乒乓球比赛等体育活动，激发员工运动热情，提高员工身体素质。

提供心理支持

- 员工可通过 7×24 小时电话咨询、即时倾诉等专业渠道，与本行合作的外部专业机构联系，获取心理疏导服务。
- 定期向员工发送心理关爱贴士、举办线上线下心理专题讲座，并为总行员工提供一对一驻场心理咨询服务，帮助员工缓解工作和生活压力。



图注：中信大厦员工医疗服务中心

10.6.2 女性员工关怀

本行注重对女性员工的关爱和权益保障。在《中信银行女职工权益保护专项集体合同》中设置多项保护女性员工合法以及特殊权益的条款，包括预防和制止针对女性员工的职场暴力和性骚扰、工伤援助、心理健康干预、紧急休假、更年期保护等内容。在制度上对女性员工的产假、产检假、哺乳假、育儿假等假期给予保障，且女性员工在产假期间享受生育津贴待遇、在国际劳动妇女节当天享有半天休假待遇。

2024 年度，本行审议通过《中信银行股份有限公司女职工卫生费发放工作方案》，按照 200 元/月/人标准为女性员工发放卫生费，更加切实保护女性员工合法权益和特殊权益。

信银理财践行关爱女性员工理念	案例
<p>2024 年度，本行子公司信银理财为女性员工提供常态化关怀服务，在女卫生间放置包括卫生用品、姜茶等在内的“暖心关爱包”。同时，围绕女性员工兴趣爱好，策划插花、夏日油画、“大咖带你逛上博—埃及展”等多项专场活动。</p>	



图注：本行子公司信银理财关爱女性员工夏日油画活动

10.6.3 员工慰问帮扶

本行持续开展员工关爱与帮扶工作，增强员工幸福感、归属感。2024 年度，全面做好员工“婚、育、病、困、退、丧”等常规慰问，全年慰问员工 60,391 人次，慰问金额 2,109.28 万元；慰问全行困难员工、帮扶干部、困难劳动模范及其家属 207 人，慰问金额 133.50 万元。举办送春联下基层、元宵节游园会、线上答题等节日活动 14 次，为员工营造温暖祥和的节日氛围；举办青年联谊活动，为青年员工搭建交流平台。

中信银行（国际）关爱员工家庭

案例

2024 年度，本行子公司中信银行（国际）举办丰富多样的员工家庭活动，邀请员工及其家属共同参与，荣获香港政府劳工处《好雇主约章》授予的“为你‘家’‘友’好雇主”标志。

中信百信银行为员工子女提供暑期托管班服务

案例

2024 年度，本行附属机构中信百信银行开展暑期爱心托管班服务，营造员工放心、家属安心、子女开心的暑期生活学习环境，让家长们放心一“夏”，切实缓解员工子女暑假期间“看护难”问题。

10.6.4 职业健康安全

本行重视办公环境安全，深入开展安全隐患大排查、大整治。按季度召开安全委员会，部署安全工作，实行全员安全责任制，开展网格化安全管理，营造“人人讲安全”氛围。举办“消防安全月”“安全生产月”等安全宣教活动，以及全员疏散演练、安全保卫人员应急处置演练等，提升员工安全意识和技能。开展每日安全巡查、每月安全检查，以及重要时期和节日的安全专项检查。维护消防安全设施设备，保证办公区消防安全设备正常运转。2024 年度，本行未发生安全责任事故和案件。

11 社会贡献

本行持续开展多元帮扶、公益慈善和志愿者活动，积极救助社会弱势群体，为亟需帮助的群体送去温暖与希望，在为公众及社会作出贡献的同时，展现有担当、负责任、有爱心的企业形象。2024 年度，本行荣获《公益时报》“2024 年度慈善榜样”、第八届 CSR 中国教育榜“TOP100 最佳责任企业品牌”和“年度最受公众认可项目”奖。

11.1 多元帮扶

2024 年度，本行围绕定点帮扶、医疗帮扶、教育帮扶、消费帮扶四个方面开展帮扶工作。

定点帮扶

本行扎实履行政治责任和社会责任，持续在新疆阿克苏市、甘肃宕昌县、山西灵丘县、河北怀安县、四川凉山州等全国 56 个（乡）村开展定点帮扶工作。截至 2024 年末，本行实施各类帮扶项目 113 个，捐赠无偿资金 544.18 万元，引进其他帮扶资金 1,493.69 万元；向帮扶村派驻村干部 82 名（其中驻村第一书记 30 名），帮助培训农村基层干部及技术人员 413 人次，全年帮扶工作受益民众 10.19 万户、33.40 万余人。

2024 年度，本行首次举办“中信银行乡村振兴工作示范点”评比创建活动。依据“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的总体原则，从本行定点帮扶的乡村中，遴选出甘肃宕昌县张家山村、新疆阿克苏市阔什托格拉克村、重庆奉节县鹤峰乡、江西龙南市正桂村、江苏盱眙县金陡湖村等 5 个“乡村振兴工作示范点”，通过培育塑造有条件与有影响力的示范村，为助力乡村全面振兴积累宝贵经验、打造标杆范例，以点带面推动整体提升。

同时，本行认真参与中信集团定点帮扶任务，从捐赠、金融帮扶、结对共建、教育培训等方面签订落实《2024 年帮扶协议书》。截至 2024 年末，在云南元阳县和屏边县、重庆黔江区、西藏申扎县直接投入无偿资金 42.00 万元、有偿资金 8.56 亿元，消费帮扶采购农产品 3,219.83 万元。

医疗帮扶

2024 年度，本行在中西部及“三区三州”等地区持续开展“中信银行·爱佑童心”医疗救助项目，为农村地区原建档立卡户及其他困难家庭患先天性心脏病的儿童实施免费手术及康复治疗。截至 2024 年末，本行共捐赠资金 100 万元，救治先心病患儿 109 人次。

教育帮扶

本行在全国各地开展以改善农村（乡镇）中小学校办学条件、资助家庭困难学生，以及农民职业教育与技能培训等为主的教育（人才）帮扶项目。2024 年度，本行通过教育帮扶项目捐赠无偿资金 263.60 万元，直接资助及间接受益学生 18,550 人次。其中，在全国 19 个省市的 20 所农村中学开展“中信银行·新长城高中生自强班”助学项目，捐赠 200 万元，资助 1,000 名家庭困难的高中生完成高二学业；在北京交通大学、中央财经大学、重庆綦江区永城小学、北京市大兴区蒲公英中学、四川省凉山州喜德县尼波镇中心小学等学校实施捐资助学、尊师助教公益项目，受益学生及教职工 822 人。此外，本行选派 3 名青年员工参加中信集团第四批支教帮扶队，赴云南屏边县、重庆黔江区开展支教帮扶。

消费帮扶

2024 年度，本行加大消费帮扶力度，采取工会福利采购、行政采购、业务推广采购等方式，购买本行重点帮扶地区及全国脱贫县农产品。探索多元消费帮扶路径，借助以购代捐、以买代帮、外引内联等形式，发动员工、客户、合作伙伴等相关方参与消费帮扶行动。截至 2024 年末，本行消费帮扶直接采购农产品 5,948.10 万元，帮助脱贫地区销售农产品 720.24 万元。

昆明分行以产业帮扶助力乡村发展新路

案例

本行昆明分行通过实地考察和派驻第一驻村书记等方式，帮助定点帮扶的屏边县玉屏镇前进村推进林、果、药产业的梯度布局，实现户户有产业、个个能致富的产业业态，并依托屏边大围山的旅游资源，推动多村农家乐、果蔬采摘园等项目，探索“旅游兴农、农旅并进”的和美乡村发展新道路。

林	果	药
在确保长期保持两万亩杉树林的前提下，合理开发林木经济，做优林本康养，每年为民众增收 1,200 万元。	培育黄金百香果、红心猕猴桃、沃柑、柠檬等水果产业，每年为民众增收 1,000 余万元。	发展石斛、重楼、草果、砂仁等中草药林下产业，每年为民众增收 3,000 余万元。

温州分行助力文成县桂山乡三垟村农民就业共富	案例
<p>三垟村位于浙江省温州市文成县桂山乡南部，是温州市级重点帮扶村。2018 年以来，本行温州分行采取“产业联盟”“一村一项目”等举措，分类引导当地农户参与植物工厂连栋大棚种植、黄年糕生产等优势产业项目，支持吸纳农闲劳动力就近就业，助力壮大村级集体经济发展和农民就业增收。</p>	

11.2 爱心传递

11.2.1 公益平台

本行于 2009 年在全国首创设立信用卡“爱·信·汇”持卡人公益平台，围绕“客户服务、金融为民、乡村教育”三大方向，通过持卡人信用卡积分捐赠，帮助经济欠发达地区、偏远山区的学校和学生。截至 2024 年末，参与积分捐赠用户数超 160 万人次，为全国 28 个省、市、县（自治区）的学校捐赠 221 间“梦想中心”多媒体教室及其配套课程。累计超 1,100 人次的本行员工志愿者参与公益支教及志愿服务，支教足迹超 15 万公里，志愿服务时长超 6,000 小时，为公益慈善贡献“中信温度”。

“十五周年，温暖同行”系列公益活动

案例

2024 年度，本行依托“爱·信·汇”持卡人公益平台，开展“十五周年，温暖同行”系列公益活动。系列活动包括“‘梦想教练’乡村振兴支教行”“科技向善，温暖同行”主题公益夏令营，以及支持由上海真爱梦想公益基金会主办的“美美相生，温暖同行——‘分享爱’公益活动”。

11.2.2 慈善捐赠

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和人群倾斜。2024 年度，本行（包含子公司）捐款总额 9,545,130.95 元，每股社会贡献值 5.51 元。

本行发布《关于进一步规范全行对外捐赠管理工作的通知》，从预算管理、财务管理、项目管理等方面，全面规范全行对外捐赠行为，科学配置捐赠资源，提升捐赠精细化管理水平。加强捐赠日常管理，及时主动做好已批复项目的捐后管理，定期跟踪和评估项目执行进度、本行捐赠财产使用情况和捐赠收益，并回访受赠方及受益方，确保每一笔捐赠资金切实发挥应有的社会效应。

本行持续开展可供员工广泛参与的公益慈善活动。2024 年度，本行举办两期“爱心汇聚 温暖传递”慈善捐赠活动，通过义捐义卖、慈善拍卖、无偿捐赠等形式，为先天性心脏病和白血病患儿童，以及本行帮扶地区困难群众筹集善款 8.21 万元、衣物和生活用品 1.15 万件；继续组织在京单位开展义务植树公益活动，发动 2,816 名员工捐资 19.44 万元、折算植树 9,887 株。

信银理财推出“温暖童行”慈善理财

案例

本行子公司信银理财创新“慈善+金融”模式，在行业内首创“温暖童行”慈善理财，与慈善机构签署协议，约定将慈善理财产品资金的固定比例、超额收益部分等代投资者捐赠慈善机构。2024 年度，发行“温暖童行”慈善理财产品 13 期，落地慈善资金四笔，捐赠 488.41 万元。携手中国乡村发展基金会，将捐赠资金投入乡村儿童美育教育等领域，向定点帮扶地区发放美术包 1.40 万份、科创包 2,674 份，惠及近 1.7 万名小学生。

截至 2024 年末，本行子公司信银理财“温暖童行”慈善理财产品规模 103.66 亿元，与九家国家级和省市级公益基金会建立战略合作伙伴关系。



图注：本行子公司信银理财“温暖童行”慈善理财公益项目

11.2.3 志愿服务

本行于 2014 年成立青年志愿者协会，以“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”为宗旨开展活动。2024 年度，本行青年志愿者协会开展志愿者活动 2,709 次，覆盖乡村支教、关爱老人、关爱病童及弱势群体、绿色环保、爱心献血、义捐义卖等多项领域，服务时长近 5,000 小时，参与员工 1.30 万人次。

12 供应链管理

本行秉承“公平、公正、公开”和诚实信用原则，制定包括《中信银行集中采购管理办法》《中信银行集中采购供应商管理办法》《中信银行集中采购操作规程》《中信银行分散采购工作规范》等覆盖采购全流程的 16 项管理制度，涵盖需求计划管理、采购执行管理、供应商管理、采购质量监督、质疑投诉处置、考核评价管理和廉洁自律管理等内容，持续提升采购工作的规范化、科学化、精细化管理水平。

12.1 采购风险管理

本行将“管采分离”作为采购风险管理的核心原则，全面强化采购过程中的风险合规管理与廉洁自律建设。

本行集中采购主要流程及各流程风险管理要点

广泛寻源征集

- 采用公开征集、内外部推荐、供应商自荐等方式寻源供应商，鼓励将各地区优质供应商纳入本行供应商库，丰富供应商资源。

严格入库审核

要求入库供应商同时满足以下条件：

- 具有承担相应民事责任的能力；
- 按要求提供财务能力等信息；
- 有依法缴纳税收和社会保障资金的记录；
- 最近三年内，未被本行列入供应商退出名单；
- 按要求提交管理人员基本情况，以及企业社会责任表现；
- 承诺严格遵守国家有关反洗钱、反不正当竞争、反商业贿赂、招标采购、绿色采购等法律法规的要求以及本行规定。

审慎推荐供应商

- 采购需求部门负责评估推荐的候选供应商，认定其专业胜任能力与采购需求的匹配度。
- 针对需要选型测试的采购项目，由采购需求部门按照“公平、公正、公开”的原则，评测供应商的专业胜任能力以及采购商品情况，对测试指标的合理性、客观性负责并确认评测结果。

依法确认候选供应商

严格审核候选供应商，有效识别可能存在的重大风险，审慎确认供应商候选资格。审核内容包括：

- 供应商应具有承担相应民事责任的能力；
- 最近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 未被“信用中国”标记为失信惩戒对象；
- 未被国家企业信用信息公示系统列入严重违法失信名单；
- 未被列入本行供应商禁用、退出名单；
- 供应商之间不得具有强关联关系等。

持续监测风险

- 采购需求部门负责按照内外部制度规定，识别和评估供应商风险，防范供应商履约风险。
- 如采购需求部门发现风险，在向集中采购中心报告并提出处理建议后，由集中采购中心依规对供应商作出警告、禁用或退出处理，并建立异常名单。

量化评级评价

- 合同执行部门以及集中采购中心按照既定规则，量化评价供应商的日常履约、商务配合、业务合作和是否存在异常行为等情况。
- 总行集中采购中心负责定期对全行供应商进行评分评级，为管理决策提供依据。

为进一步保障自身供应链安全，本行制定信息科技供应链管理策略，推动落实各项安全要求。加强信息科技供应商风险管理，在信息科技供应商分级分类管理及准入要求基础上，强化尽职调查中对供应商网络和信息安全保障能力的考察。持续优化与信息科技供应商签订的安全协议，明确其安全责任和义务。严格履行国家法律法规要求，合规开展网络安全审查，加强对网络产品和服务采购的风险识别，提升供应链安全管控能力。

12.2 智慧线上采购

本行打造集采购管理、电子招标采购、采购履约三位一体的“数字化采购共享平台”，实现采购全流程电子化、线上化，推动集中采购由数字化向智能化、智慧化转型。2024 年度，本行加大对电子招采和采购履约系统应用的推广力度，实施线上采购项目 1,535 个。

12.3 透明合规采购

本行通过提高集中采购信息公开度、优先采用公开招标方式等方式，确保采购工作全流程的透明合规。

提高集中采购信息公开透明度

- 通过中国招标投标公共服务平台、金采网、银行门户网、数字化采购共享平台门户等多个内外部渠道，发布集中采购项目供应商征集需求、招标公告、采购结果等内容，确保信息全面公开。

优先采用公开招标方式

- 在依法合规的前提下，对全部集中采购项目优先采用公开招标方式。对于采取非公开招标方式的集中采购项目，需求部门需提出非公开招标的理由，在集中采购方案中阐明后，按制度规定履行内部审批程序。
- 将公开招标和单一来源采购占比情况纳入集中采购条线年度绩效考核，强化采购方式管理约束。

开展阳光采购宣贯培训

- 持续开展阳光采购文化宣贯，借助内联网、企业微信公众号等渠道分享有益探索实践和经验。

加强采购系统建设运营支持

- 实施电子招采系统二期项目，拓展多项监控预警自动化模型。
- 建立中信价格指数体系，监测重点商品价格。

要求供应商作出反贿赂承诺

- 有意与本行合作的供应商，须填报基本信息并提供相关材料。其中，要求供应商出具包括反贿赂内容有关的承诺函，承诺在与本行的合作中如果出现涉及贿赂相关的违法违规行为，将无条件接受本行处理。
- 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”。

12.4 绿色环保采购

本行在采购程序中嵌入节能环保相关要求。对工程类等适用项目，在非价格评审体系中设置绿色施工保障措施等指标，对潜在供应商提出环保要求，并将相关要求纳入采购文件及采购评审文件；对三年内有重大环境保护或社会责任相关行政处罚记录的供应商，限制或禁止参与本行采购项目；对不符合环保要求的供应商，依据招标文件要求，取消评审资格或扣减评分分值。

同时，本行面向全体集中采购人员培训和宣导绿色理念，倡导环保采购行为，以实际行动降低采购环节对环境的负面影响。

治理篇

13 公司治理

13.1 党建引领

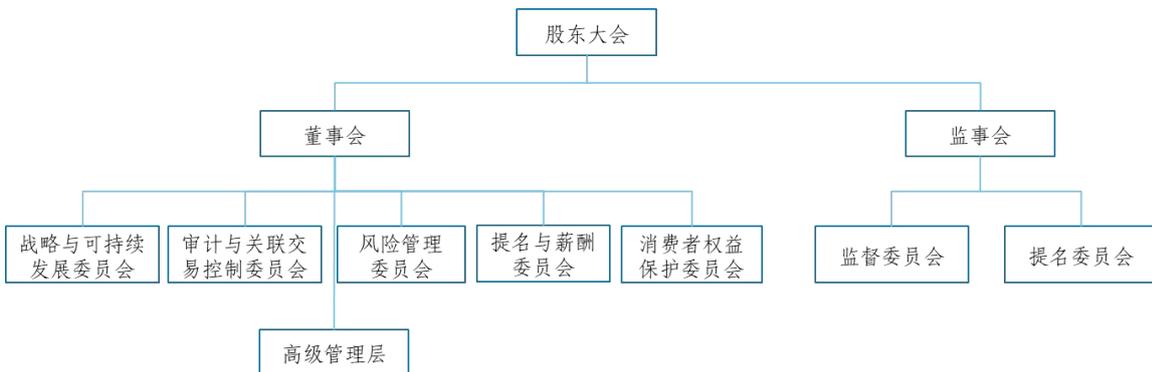
本行坚持将党的全面领导融入公司治理，在充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”重要作用的同时，持续完善党委与董事会、监事会、高级管理层的“双向进入、交叉任职”领导体制，建立健全“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层执行落实”的良好公司治理运行机制，有效促进党委领导作用与现代公司治理机制的有机融合。

13.2 公司治理架构

2024 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》等法律法规要求，合规开展公司治理和经营管理工作。

本行建立包括股东大会、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，公司治理效能不断提升，稳健发展根基持续夯实。

本行公司治理架构图



13.3 尽责履职

13.3.1 董事会

2024 年度，本行召开 11 次董事会会议，审议 101 项议案，听取 45 项汇报；召开 37 次董事会专门委员会及独立董事专门会议，审议 100 项议案，听取 36 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，切实履行在绿色金融、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。

董事会及专门委员会成员构成情况

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。截至本报告披露日，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、4 名独立非执行董事。

董事会 专门委员会名称	董事 人数	独立董 事人数	专门委员会主席及委员情况
战略与 可持续发展 委员会	3	1	由非独立董事方合英先生担任主席，专门委员会委员由曹国强先生、周伯文先生组成，专门委员会独立董事占比 33%。
审计与 关联交易控制 委员会	3	3	由独立董事、会计专业人士廖子彬先生担任主席，专门委员会独立董事占比 100%。专门委员会委员王化成先生和宋芳秀女士均为中国知名高校教授，具有丰富的金融领域学术研究经验，在财务、审计、会计或法律某一方面拥有专业知识和工作经验。

董事会 专门委员会名称	董事 人数	独立董 事人数	专门委员会主席及委员情况
风险管理 委员会	3	2	专门委员会委员由胡罡先生、廖子彬先生、王化成先生组成，专门委员会独立董事占比 67%。
提名与薪酬 委员会	4	4	由独立董事王化成先生担任主席，专门委员会委员由廖子彬先生、周伯文先生、宋芳秀女士组成，专门委员会独立董事占比 100%。
消费者权益保护 委员会	5	3	由非独立董事黄芳女士担任主席，专门委员会委员由王彦康先生、廖子彬先生、周伯文先生、宋芳秀女士组成，专门委员会独立董事占比 60%。

董事会专门委员会履职情况

董事会 专门委员会	2024 年度可持续发展相关履职情况
战略与可持续 发展委员会	<ul style="list-style-type: none"> 召开 8 次委员会会议，审议通过 2023 年度可持续发展报告等 21 项议案，听取普惠金融及乡村振兴工作情况等 2 项汇报。 委员会深入讨论可持续发展相关议题，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	<ul style="list-style-type: none"> 召开 10 次委员会会议，审议有关内控评价、关联交易等 28 项议案，听取 2023 年度及 2024 年半年度内控合规反洗钱工作、2023 年审计发现问题整改情况等 10 项汇报。 委员会充分发挥监督职责，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。

<p>董事会 专门委员会</p>	<p>2024 年度可持续发展相关履职情况</p>
<p>风险管理 委员会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 召开 7 次委员会会议，审议通过 2024 年风险偏好陈述书、修订风险偏好管理办法等 25 项议案，听取 2023 年度信息科技风险管理报告、2023 年度信息科技监管评级及整改情况等 22 项汇报。 委员会将气候相关金融风险纳入风险偏好，逐步推进气候相关金融风险的识别、评估和管理工作，同时，对加强信息科技治理、网络与数据安全管理工作等方面提出完善建议，筑牢信息安全屏障。
<p>提名与薪酬 委员会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 召开 7 次委员会会议，审议通过提名第七届董事会董事候选人、聘任高级管理人员、职工薪酬决算方案等 21 项议案。 委员会对董事及高级管理人员的选任提出建议，持续推动完善董事会和高级管理层构成的专业性和多元化。
<p>消费者权益保 护委员会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 召开 4 次委员会会议，审议通过董事会消费者权益保护委员会 2024 年度工作计划等 4 项议案，听取关于 2023 年消费者权益保护工作总结及 2024 年工作计划的汇报。 委员会监督指导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，不断提升本行消费者权益保护工作质效。

有关本行董事会专门委员会的更多履职情况，请见本行《2024 年年度报告》。

董事独立性

截至本报告披露日，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 3 家境内上市公司或 5 家境内外企业担任独立董事，均未在超过 2 家商业银行同时担任独立董事。本行独立董事的任职资格、人数和比例符合金融监管总局、中国证监会、上交所、香港联交所等相关规定。

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，胡罡先生具有丰富的银行业风险管理经验。**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的会计、企业法规，以及商业惯例；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。

董事多元化

本行注重董事会成员的多元化，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。在董事提名阶段，审核候选人的教育背景、工作经历、兼职情况等信息，致力于形成多元互补的董事会结构。截至本报告披露日，本行董事会中有 2 名女性董事，包括 1 名非执行董事、1 名独立董事。董事会专门委员会的主席均由不同董事担任。

13.3.2 监事会

2024 年度，本行召开 12 次监事会会议，审议 2023 年年度报告，2023 年度可持续发展报告，2024 年半年度报告，监事会对董事会、监事会、高级管理层及其成员 2023 年度履职评价报告等议案 28 项，听取汇报 70 项。列席全年董事会及其专门委员会会议，重点关注董事会和高级管理层在服务实体经济、普惠金融及乡村振兴、消费者权益保护、风险内控合规等方面的履职情况，并提出针对性意见建议。

为进一步压实监事会对于董事会、高级管理层及其成员的履职监督职责，本行监事会形成《中信银行监事会监督清单（6.0 版，2024 年）》，新增并细化监事会在洗钱风险管理、涉刑案件风险防控等方面的监督职责。

13.4 履职评价

本行制定《中信银行股份有限公司监事会对董事、监事、高级管理人员履职评价办法》等制度文件，在董事开展自评的基础上，监事会每年定期对董事开展 1 次履职评价，从忠实履职、勤勉履职、履职专业性、履职独立性与道德水准、履结合规性等 5 个维度，差异化评价董事履职情况，督促董事遵守 ESG 标准，促进公司稳健、持续和高质量发展。

2024 年度，监事会通过列席会议、调阅资料、调研分析、履职访谈、问卷调查等多种方式，综合评价董事会成员履职情况，监事会对被评价的 9 名董事履职评价结果均为“称职”。

13.5 薪酬管理

13.5.1 薪酬追索扣回机制

本行建立较为完善的薪酬追索扣回机制和履职评价机制，不断加强对董事会及高级管理层的监督管理。

2024 年度，本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，修订印发《中信银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法（2.0 版，2024 年）》，进一步明确风险超常暴露的认定标准，细化追索扣回执行流程等内容。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。

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、财务会计、资产负债、内控合规等部门根据职责，负责追索扣回相关事项的具体落实工作。

制度要求

- 对适用《中信银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法（2.0 版，2024 年）》

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，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

- 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。

13.5.2 薪酬与可持续发展挂钩

本行不断完善监事会对董事、监事和高级管理人员的履职评价体系，在履职评价内容中设立定量定性相结合的可持续发展相关指标，持续优化董事、监事和高级管理人员薪酬与可持续发展挂钩机制。

指标

- **定性指标：**主要考察董事、监事和高级管理人员在落实可持续发展理念、推进业务发展、完善公司治理、维护股东合法权益、践行社会责任等方面的情况。
- **定量指标：**主要包含高级管理人员践行科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融五篇大文章的情况，以及在乡村振兴、反洗钱、案件防控、消费者权益保护等方面的履职尽责情况。

执行

- 自可持续发展相关指标设定以来，持续优化可持续发展指标设置，不断强化履职评价结果应用，将履职评价结果与独立董事、外部监事和高级管理人员薪酬直接挂钩。
- 本行董事、监事和高级管理人员能够较好地完成可持续发展相关指标的目标任务，有效发挥履职评价对促进可持续发展的激励约束作用。

13.6 履职培训

本行积极组织董事会、监事会成员参加监管机构、行业协会等举办的各类培训，支持董事会、监事会成员及时掌握最新法律法规和监管规定，不断提升履职能力。

2024 年度，本行董事、监事参加公司法修订、上市公司独立董事制度改革、诚信建设、财务造假犯罪案件解答、反洗钱、反舞弊、投资者保护与投资者关系、市值管理、信息披露、ESG 与可持续发展等专题培训，进一步提升履职能力和科学决策水平。

本行董事、监事参加“ESG 与可持续发展”专题培训

案例

2024 年度，本行董事、监事参加北京证监局组织的“ESG 与可持续发展”专题培训，培训内容涉及 ESG 的起源和发展、全球 ESG 投资增长情况、国内外可持续披露准则变迁、中国证券交易所可持续报告准则解读、ESG 在企业和社会可持续发展中的应用等方面。培训进一步增强了本行董事、监事在 ESG 方面的履职能力。

13.7 股东权益

13.7.1 中小股东权益保障

本行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。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。

本行尤其重视保护中小股东合法权益，制定《中信银行股份有限公司累积投票制实施细则》，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，充分保障中小投资者在内的全体股东的利益。

2024 年度，本行共计召开股东大会 3 次、A 股类别股东会 2 次、H 股类别股东会 2 次，参会股东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、公开方式作出决议，董事、监事列席所有股东大会和类别股东会。

13.7.2 薪酬话语权政策

本行公司章程明确规定，股东大会依法行使决定有关董事、监事报酬事项的职权，充分保障股东对董事、监事薪酬分配的决策权。2024 年 6 月 20 日，本行召开 2023 年年度股东大会，审议通过《关于第七届董事会董事取酬政策的议案》《关于第七届监事会监事取酬政策的议案》，以上议案详见本行《2023 年年度股东大会、2024 年第二次 A 股类别股东会、2024 年第二次 H 股类别股东会会议资料》，审议结果详见本行《2023 年年度股东大会、2024 年第二次 A 股类别股东会及 2024 年第二次 H 股类别股东会决议公告》。

13.7.3 沟通交流

业绩发布会

2024 年度，本行召开 2023 年度业绩发布会、2024 年半年度业绩发布会和 2024 年三季度业绩说明会，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。本行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方网站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优秀实践”奖项。

信息披露

2024 年度，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近 400 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，切实维护投资者知情权。截至 2024 年末，本行连续八年获上交所上市公司信息披露 A 类评价，工作成效受到监管机构肯定。

日常交流

2024 年度，本行通过开展业绩路演、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 120 余场，通过投资者关系热线、邮箱以及上证 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。

14 风险管理

本行持续健全风险管理体系，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 2024 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。

14.1 风险管理架构

本行**董事会**对全面风险管理承担最终责任，董事会下设的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，执行董事会相关决议；**下设风险内控委员会**，由行长担任主任委员，审议全面风险管理体系重大事项及各类风险管理基础性政策、制度，听取全行风险管理方面专业报告。

本行风险管理架构图，请见本行《2024 年年度报告》。

14.2 风险管理体系

本行建立风险管理“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，负责全面风险的日常管理，建设全面风险管理体系。审计监督部门是第三道防线。三道防线共同承担风险管理责任，对风险管理结果负责。

本行风险管理“三道防线”

第一道防线	各级业务经营机构，总、分行业务管理部门
第二道防线	各级风险管理部门
第三道防线	审计监督部门

有关更多本行在风险管理方面的具体情况，请见本行《2024 年年度报告》。

14.3 ESG 风险管理

覆盖范围

本行不断健全 ESG 风险管理体系，将 ESG 相关风险评估纳入本行对公授信业务和债券承销业务流程中。

组织分工

总行风险管理部负责制定授信 ESG 风险管理的基础制度。总行授信执行部负责制定并完善 ESG 授信评价主要指标体系，评估和审查授信客户 ESG 风险，监控和检查客户 ESG 风险执行情况。总行客户管理部门负责组织分行开展授信客户 ESG 风险尽职调查和贷投后管理工作。总行运营管理部负责将授信 ESG 风险用信申请调查情况纳入用信管理。

审查内容

本行高级管理层下设总行信用审批委员会，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。审查过程中，总行信用审批委员会充分考虑项目可能涉及的 ESG 风险及其外部性。

- **环境与气候风险：**坚持“环保一票否决制”，考虑客户的生产工艺、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情况。
- **合规风险：**考虑客户生产经营是否符合国家政策、监管规定、行业制度要求，以及合规手续是否完备等。
- **技术风险：**考虑生产型客户的技术及研发优势、技术迭代风险，以及可能存在的专利纠纷等。
- **供应链风险：**考虑客户的合同订单、主要上下游企业及集中度情况、上下游渠道是否畅通等。
- **员工安全风险：**考虑客户是否存在高级管理人员受到处罚或发生重大变动、是否有员工裁员情况等。
- **其他风险：**考虑客户的声誉风险、操作风险等其他可能涉及 ESG 相关风险。

14.3.1 业务 ESG 整合

信贷业务与投资业务

2024 年度，本行制定《中信银行授信业务环境、社会和治理风险管理办法（1.0 版，2024 年）》，明确 ESG 风险评估标准，将授信业务 ESG 风险纳入尽职调查、审查审批、用信审核和贷投后管理等授信全流程，切实加强授信业务的 ESG 风险管理。

本行制定《中信银行环境、社会和管治（ESG）授信评价主要指标体系》，包含环境、社会和管治三大类、共 17 项 ESG 关键指标，在审查审批环节重点关注企业的能源管理、污染排放、安全质量、股权治理等方面情况，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，进一步强化授信客户 ESG 风险筛查，提高 ESG 风险管理水平。截至 2024 年末，该指标体系在全国各分行中应用，业务金额覆盖规模约占上述行业的 70%。本行持续跟踪新能源汽车、新材料等前沿行业，关注钢铁、电解铝、水泥等高耗能、高排放行业的发展趋势和最新动态，截至 2024 年末，本行制定绿色行业审查审批标准（指引）超 10 项、与绿色行业关联较大行业审查审批标准（指引）超 30 项。

尽职调查环节

在尽职调查环节，开展 ESG 风险调查。要求客户经理依据《中信银行环境、社会和管治（ESG）授信评价主要指标体系》，逐项填写覆盖 17 项具体指标。在授信尽职调查报告中，形成对客户 ESG 风险的初步调查意见。

审查审批环节

审查授信客户提交的相关文件和手续的合规性、有效性和完整性，逐条分析客户授信尽职调查报告中的 ESG 相关指标，判断每笔业务的 ESG 风险。在授信审查报告中，对授信客户的 ESG 风险状况出具审查意见。

用信审核环节

将授信客户 ESG 风险管理状况作为用信审核的重要依据。在授信批复下发后，根据授信批复要求，落实用信条件并完成 ESG 风险用信申请调查。对于客户用信申请调查时存在重大 ESG 风险隐患的，应按照合同约定暂停用信。

贷投后管理环节

收集、识别、分类和动态分析授信客户 ESG 风险信息，评估客户 ESG 风险对其经营状况的影响，并在资产五级分类和资产减值准备等方面作出相应调整。

- **强化 ESG 风险的贷投后和预警管理：**丰富贷投后检查指标库和预警信号库，根据实际情况新增 ESG 相关指标。建立授信客户 ESG 风险管理情况动态评估表，及时收集更新相关信息，为贷投后管理提供数据支持。
- **加强“审、管、检”²⁴的联动闭环管理：**针对涉及 ESG 风险的重大、重要、紧急信息，由“审、管、检”共同分析、判断，制定风险处置策略、措施，督导实施并跟踪结果。在充分共享客户 ESG 风险信息的同时，修订、完善各自环节的政策、标准、规则及具体操作规程，实现闭环管理。

对公客户 ESG 评级系统

案例

本行自主设计 ESG 评级体系，开发应用区块链、人工智能大模型等多种创新技术的 ESG 评级系统。该系统可自动生成上市公司、发债企业的 ESG 评级结果并进行数据可信存证，同时，可自动生成企业 ESG 表现改善建议，为本行投融资业务尽职调查、风险管理、产品创新和 ESG 综合表现提升等工作提供数智化工具。

²⁴ 指审查审批、监控、重检。

湖州分行将企业 ESG 评分与“碳效码”评价结果 纳入信贷管理流程

案例

浙江省湖州市在全国首创的规模以上工业企业“碳效码”将能耗总量、强度和碳排放总量、强度作为核心指标，集成企业生产经营用能数据，形成碳效等级评价结果，主要用于评价工业企业单位增加值的碳排放量水平。

2024 年度，借助湖州市金融办“绿贷通”平台以及“浙江企业码”信息查询平台，本行湖州分行将企业 ESG 评分与碳效评价结果深度融入信贷管理流程体系。在客户尽职调查环节，调查分析企业 ESG 评分和碳效评价结果；在业务审查环节，审核企业 ESG 评分及工业碳效评价结果，分析客户是否存在 ESG 相关方风险，有效提升分行的投融资管理和风险研判能力。

债券承销业务

本行要求债券承销业务客户遵守对公客户环境和社会风险管理流程要求，将 ESG 因素纳入债券承销业务流程管理。本行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》，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、项目存续期及时向债券投资者披露。对于不符合产业政策、安全生产和环境保护等监管要求的项目，本行一律不予申报；已申报项目如在申报过程中发生重大及以上安全生产事故，将根据监管机构要求暂停申报及后续发行。

- 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。

14.3.2 触发因素和风险升级流程

本行 ESG 尽职调查过程中触发风险升级管理的因素包括负面舆情、环境影响、治理架构缺陷、监管处罚通报、第三方 ESG 评估或评级变化等情况。情境主要包括：

- 外部 ESG 评级情况及行业排名；
- 近三年内受到与污染排放相关的法律行为的次数；
- 近三年内发生的生产事故事件；
- 近三年内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；
- 经确认的腐败事件和采取的行动；
- 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方式进一步检查异常情况，并强化风险防控措施。坚持“环保一票否决制”，对 ESG 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；针对已发放贷款，持续加强 ESG 风险贷后管理和预警管理，在贷后检查指标中设置 ESG 相关指标，在预警管理系统中设置环保处罚预警信号，由系统自动监测推送至贷后管理人核实处理；若发生重大 ESG 风险，本行将采取提前宣布贷款到期、压降贷款、调整资产风险分类等措施，多措并举防范 ESG 风险。

针对涉及 ESG 风险的重大信息，本行根据风险性质和严重程度，分析判断后，制定风险处置策略，采取进一步调查、调整授信方案、增加风险缓释措施、压缩存量业务等风险管控措施，督导实施并跟踪结果。对于不符合国家政策规定和监管要求、违法违规且尚未完成整改、企业环境信用评价为环保警示或环保不良企业、因环境与气候原因涉诉且可能对企业造成较大不利影响、政府主管部门要求关停以及其他存在重大环境与气候风险的客户和项目，实施“环保一票否决制”，不得信贷准入。

本行风险升级管理案例	案例
<p>在为某能源集团提供综合融资服务期间，本行监测到该集团旗下煤矿发生瓦斯爆燃，导致人员伤亡。在监测到相关事件后，由总行向分行发布风险提示函，由分行对该集团授信开展全面风险排查，判断该事故对集团经营及本行授信的影响，在及时提示该集团存在 ESG 风险的同时，持续跟踪事件进展。</p>	

14.3.3 重点行业授信政策

本行在 2024 年授信政策中明确积极应对气候变化和保护生物多样性的授信导向，积极支持重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，密切关注气候变化、碳交易价格对重点行业和业务领域的影响。

农业领域

- 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、成本优势明显、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。**

能源领域

- 大力支持能源绿色低碳转型。
- **电力行业：**支持风电、光伏、大型水电、核电等非化石能源开发以及跨省跨区输电、配电网改造、抽水蓄能、新型储能等配套消纳能力建设，支持特高压输电、电网及农网改造等项目；择优支持选址距离负荷中心近或特高压配套的煤电项目以及煤电一体化项目，**有序退出煤电落后产能项目。**
- **石油天然气行业：**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。
- **煤炭行业：**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。**

采矿领域

- 落实国家保资源安全、保供应链稳定的要求，支持拥有多元、储量丰富、禀赋较好的上游资源，具备采选冶炼和深加工一体化的矿业龙头企业，支持为战略新兴、绿色制造提供配套关键金属材料的优质企业。
- 对于出现重大环保问题和安全生产问题的企业实行一票否决制。

生物多样性领域

- 积极保护生物多样性，满足企业开展生物多样性保护的合理资金需求，参与生物多样性保护重大工程建设，推动金融资源向生物多样性保护领域倾斜。
- 严格遵守生态保护红线，防止对重要栖息地、法定保护区以及生态脆弱地区生态系统的破坏，支持自然保护、生态修复等生物多样性友好的客户和项目。

15 商业道德与合规经营

本行严格遵守国家法律法规及监管部门的合规要求，积极宣扬“正己守道”合规文化，倡导高层率行、中层驱动、基层为本，持续巩固内控为先、审慎合规的经营理念，提升内控合规有效性，为本行高质量发展提供坚实保障。

15.1 员工行为管理

15.1.1 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。监事会负责监督评价董事会和高级管理层在从业人员行为管理中的履职情况。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。总行合规部牵头全行从业人员行为管理，负责统筹、协调和督导从业人员行为管理。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负责人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。

更多关于员工行为管理的相关政策规定，请见本行官网（<http://www.citicbank.com/>）ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

15.1.2 异常行为监测与排查

本行搭建员工行为网格化监督管理架构，推行“查工商、查司法、查征信”以及“访客户、访家庭、访员工、信访投诉”的“三查四访”工作机制，覆盖全体干部员工，监督管理员工经商办企业、涉刑涉诉、与客户发生不正当资金往来等情况，有效促进违规行为抓早抓小。

本行常态开展异常交易监测，自主研发内控合规一体化平台，开发非现场监测模型，对信贷、理财等重点领域和信贷经理、理财经理等关键人员进行风险排查，持续强化系统科技赋能，提高员工行为排查质效。

针对在内外部检查、授信不良资产调查、员工行为管理等监测和排查过程中发现的员工违规行为，本行根据违规行为造成的后果，遵循问责发起、责任认定、问

责处理、问责执行四项工作程序进行责任认定和处理，对违规行为责任人的处理方式包括处分、经济处罚以及其他处理。

15.1.3 员工行为审计

本行 2024 年开展案件风险防控专项审计，检查本行案件风险防控管理体系建设和相关管理措施的执行情况，涵盖全行适用（子公司参照适用）的《中信银行涉刑案件风险防控管理办法（1.0 版，2024 年）》等相关制度。审计主要内容为案件风险排查和处置、从业人员行为管理、案防考核、培训教育、整改问责等，重点关注关键岗位、重要业务领域的案防管理情况，全面推动第一、二道防线健全案防管理体系、强化全行员工异常行为监督检查，不断规范和提升全行案件风险防控能力。

15.2 合规文化建设

2024 年度，本行以中国特色金融文化为引领，系统部署“文化基层渗透、制度靶向治理、风险合规查治、关键领域排查”等四方面 19 项重点工作，连续第九年开展风险合规文化季活动，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。

本行建立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（涵盖劳动合同制员工和劳务派遣员工）开展各类与道德标准和合规相关的培训，建立差异化培训体系。同时，发挥领导干部的导向性和条线部门的主动性，各级领导干部主动讲合规、讲案例，并在基层举办包含“‘一把手’合规课、条线业务合规课、新员工合规第一课、全员线上合规课”在内的“四个合规课堂”教育，升级“新 5C”合规宣贯平台，全年开展合规培训 2 万余期、警示教育 1 万余场。

培训对象	培训频率	主要培训内容
全体员工	不定期	常态开展面向全体员工（含劳务派遣制员工）的普适性合规培训，覆盖全行重点合规要求和典型违规行为。

培训对象	培训频率	主要培训内容
各级管理干部	不定期	通过董监高反洗钱培训、新任中层干部上岗合规培训、新任支行长合规培训、新任合规部负责人能力提升培训等多场专题培训，进一步提升各级管理干部的合规履职能力和管理水平。
“三新”人员 ²⁵	每月 1 次	组织“三新”人员培训考试，培训内容以上岗必备的合规和风险知识为主，突出监管红线、关键风控点等。

15.3 洗钱风险防范

15.3.1 制度体系建设

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》《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要求，建立组织健全、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委员会、风险管理委员会履行反洗钱内控和洗钱风险管理的部分职责，授权总行行长牵头全行反洗钱工作，并在总行成立反洗钱工作领导小组。针对高风险客户、产品和渠道，本行建立与风险适配的控制措施。2024 年度，本行多维度强化洗钱风险防范能力。

完善制度体系

- 修订《中信银行反洗钱数据管理办法》《中信银行内部账户反洗钱管理办法》《中信银行客户洗钱风险事件管理规范》等三项制度，发布规范分行反洗钱领导小组履职、属地洗钱风险事件管理、反洗钱调查风险事件录入管理等三项通知。

²⁵ “三新”人员指新入职人员、新转岗人员、新提聘干部。

深化反洗钱管理

- 持续开展反洗钱审核，推动反洗钱要求内化于制度、流程和系统。
- 动态评估产品洗钱风险，加强薄弱环节管理，提升洗钱风险识别能力。

优化反洗钱系统

- 依托人工智能、知识图谱等创新技术，研发“类罪监测”“场景监测”“智能监测”等模型，提升洗钱风险监测能力。

15.3.2 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。2024 年度，举办反洗钱培训 1,122 次，有力促进员工将反洗钱合规要求“入脑入心”。

培训对象	培训内容
董事会、监事会成员及高级管理层	<ul style="list-style-type: none"> • 董事、监事、高级管理人员通过领导小组会议、行办会等方式，深入学习反洗钱重点制度和监管关注重点。邀请中国人民银行反洗钱专家就“反洗钱工作的形势和任务”举办专题培训，重点学习新《反洗钱法》、当前反洗钱监管的模式和思路等。
全体员工	<ul style="list-style-type: none"> • 通过网络学院或 e 企学在线测试等渠道，参与反洗钱应知应会培训及考试。在“信银反洗钱”官方公众号等渠道定期发布分行反洗钱工作亮点，促进员工了解反洗钱最新工作动态。 • 鼓励员工参加中国人民银行反洗钱培训及资质认证考试，支持员工考取国际反洗钱师和国际制裁师资质认证。
反洗钱监测员工	<ul style="list-style-type: none"> • 全年为全体可疑交易监测员工培训 9 次，涉及可疑线索挖掘、贪腐识别等内容。 • 全年向部分分行的反洗钱监测岗位员工提供 8 期跟岗和“一对一”带练教学，针对性提升专业水平。

培训对象	培训内容
业务条线员工	<ul style="list-style-type: none"> 围绕政策法规、尽职调查、受益所有人识别等内容，通过自主培训、联合培训等多种方式，提升业务条线反洗钱工作责任意识。
基层员工	<ul style="list-style-type: none"> 开展“反洗钱早自习”、支行“反洗钱巡讲”、二级分行反洗钱集中培训等活动，总结反洗钱优秀经验、工作短板、疑点难点，提升基层反洗钱履职效力。
新员工	<ul style="list-style-type: none"> 通过网络学院或 e 企学在线培训平台，要求 2024 年度新入职员工及时了解并掌握反洗钱义务和反洗钱工作要求。

15.4 反商业贿赂及反贪污

本行严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国监察法实施条例》《中国共产党纪律处分条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等法律法规中有关反腐败反贿赂的要求，严格执行《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，制定《中信银行员工廉洁从业规定》《中信银行员工违规行为处理办法》及监督执纪、信访举报、问题线索管理等工作实施办法，明确员工行贿和受贿、勒索、欺诈及洗黑钱等行为的处理办法和处理方式，坚持推进反腐败工作。

更多关于反贿赂反贪腐的相关政策规定，请见本行官网 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

管理架构

- 在总行，各级分行，子公司中信租赁、信银理财设立纪律检查委员会，负责监督管理商业贿赂及贪污问题等监督执纪工作。其中，总行纪律检查委员会由高级管理层参与组成。

信访举报机制

- 严格按照《信访工作条例》及内部制定的信访工作办法，建立信访工作联席会议机制，依法依规推进受理、办理工作，依法按政策解决问题，协调处置合法

合理诉求。

- 依纪依规处置纪检监察举报，发挥群众监督作用，畅通来信、来访、来电等举报渠道，及时受理检举控告。
- 综合分析问题线索所涉及单位的总体情况，按照谈话函询、初步核实、暂存待查、予以了结四类方式处置，做到事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合规。
- 2024 年度，本行已审结的贪污受贿案件 2 起，法院对被告人判处有期徒刑，并处罚金。案件发生后，本行积极配合有关机关开展工作，及时开展警示教育学习，进一步强化风险管控，筑牢员工纪法意识。

举报人保护

- 任何组织和个人有权向有管理权限的本行相应纪律检查机构提出检举控告，本行鼓励实名举报。对于匿名检举控告，如属于受理范围，各级纪律检查机构按程序受理。
- 本行对被检举控告人、纪律检查机构及其工作人员，以及检举控告处置过程均明确了举报人保护的细则要求。
- 更多关于举报人保护的相关政策规定，请见本行官网(<http://www.citicbank.com/>) ESG 专区“信息披露 - 规章制度”。

警示教育

- 坚持以案为鉴、以案促改、以案促治，面向不同层级、类别员工，全年召开三次全行警示教育大会，集体观看警示教育片《歧途》，实名通报和剖析 20 余起违反“六项纪律”典型案例，讲解银行业常见违纪违法问题。
- 各分行、子公司立足本单位实际，通过警示教育大会、庭审旁听等形式多样的培训活动，筑牢干部员工拒腐防变的思想道德防线。

指标 ²⁶	单位	2024 年度进展情况
参与反腐政策和反腐程序的高级管理层人数	人	9
参与反商业贿赂及反贪污培训的管理干部人数	人	>360
参与反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	人	>6,000
参与反腐政策和反腐程序的高级管理层人数占全部高级管理层的百分比	%	100
参与反商业贿赂及反贪污培训的管理干部人数占全部总行管理干部的百分比	%	100
参与反商业贿赂及反贪污培训的员工人数占全部员工的百分比	%	100

15.5 反不正当竞争

本行遵循“公平、公正、诚信、合法、合规”的原则开展商业经营活动，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规要求，制定《中信银行从业人员禁止行为规定细则》《营销宣传合规展业要点提示》等制度，要求员工保守商业秘密，禁止虚假宣传，积极营造良好的商业环境，支持正当商业竞争秩序，反对违背商业道德的市场交易行为。2024 年度，本行未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的情况。

15.6 知识产权保护

本行推行知识产权精细化管理，优化完善知识产权管理系统，持续推进专利申请、著作权申请、商标申请、商标监测与异议、知识产权维权等各项知识产权保护工作。2024 年度，本行获专利授权 198 件，同比增长 86.79%；著作权登记 317 件，同比增长 74.18%。

²⁶ 本表内指标按总行口径统计。

15.6.1 品牌管理

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规要求，持续完善品牌架构体系，广泛开展品牌传播，扎实做好品牌、业务及产品服务管理等管理。2024 年度，本行开展品牌视觉识别系统（VI）自查及非现场检查，重点检查涉及本行品牌的关键点位，内容涵盖品牌管理要求落实情况、品牌标识规范性与清晰性、品牌物料规范美观度等，进一步规范全行品牌 VI 使用，有效维护并提升品牌形象。

15.6.2 专利保护

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要求，制定《中信银行知识产权管理办法》《中信银行科技知识产权工作方案》等内部规定，持续监测国家知识产权局商标局发布的公告商标，及时对其中可能与本行已注册商标产生混淆的商标提出异议，有效维护本行注册商标的专用权。

2024 年度，本行举办“发明专利申请之技术交底书撰写与审查意见答复”和“金融领域专利概况及银行领域专利挖掘”两场培训，有效提升金融科技人员的专利技术挖掘能力，实现全年专利申请提交数量 389 件。截至 2024 年末，累计有效专利数 364 件，其中，发明专利 259 件、实用新型专利 3 件、外观设计专利 102 件。

15.6.3 软件正版化

本行高度重视软件正版化工作，持续完善资产全生命周期管理体系，制定《中信银行外购软件及正版化管理办法》，严格落实正版软件使用各环节责任，及时掌握软件资产使用情况，做到账实相符。

本行依托终端数字化管控工具能力，实现对终端非授权软件使用问题发现、处置、跟踪的闭环管理，打造规范化、常态化、数字化的软件正版化长效运营机制。开展软件正版化知识培训，截至 2024 年末，参与员工超 62,000 人次，有效提升全体员工的软件正版化认知水平。

15.7 企业文化建设

2024 年度,本行贯彻落实中央金融工作会议精神,积极培育中国特色金融文化,通过学习讨论、专题演讲比赛、主题征文等多项举措,扎实推动“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”成为全员的共同价值坚守,切实融入经营发展和业务实际全过程,并与中信文化积淀融合内化,勇当中国特色金融文化的传播者、守护者、践行者,为本行高质量发展持续提供强大动能。本行坚持典型引领,拍摄以“全国五一劳动奖章”获得者漏国文同志为代表的一批先进典型宣传片,以身边人讲好身边事,大力弘扬正能量,激励全员奋发有为。结合新发展阶段要求,深入汲取传统文化精髓,在职工摄影展、运动会、公益慈善活动、读书活动等文体活动中,厚植中华优秀传统文化,践行社会主义核心价值观,持续增强文化凝心聚力和支撑引领作用。

附录

ESG 绩效表

经济绩效*

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
总资产	亿元	95,327.22	90,524.84	85,475.43
营业收入	亿元	2,136.46	2,058.96	2,113.92
利润总额	亿元	808.63	748.87	734.16
净利润	亿元	694.68	680.62	629.50
不良贷款率	%	1.16	1.18	1.27
拨备覆盖率	%	209.43	207.59	201.19

环境绩效

1. 绿色金融

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色信贷余额	亿元	6,005.65	4,590.22	3,340.82
绿色债券境内发行金额	亿元	200	200	-
绿色债务融资工具承销金额	亿元	144.81	103.10	55.26
绿色债券累计投资金额	亿元	170.00	168.67	106.76
绿色融资租赁业务余额	亿元	343.40	279.50	258.28

2. 绿色运营²⁷

(1) 温室气体排放^{28**}

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
温室气体（范围 1+范围 2）排放总量²⁹	吨二氧化碳当量	213,832.95	203,052.99	192,733.90
人均温室气体（范围 1+范围 2）排放量	吨二氧化碳当量/人	3.27	3.04	3.15
温室气体（范围 1）排放量	吨二氧化碳当量	6,777.72	7,706.45	7,919.26
汽油	吨二氧化碳当量	2,496.77	3,268.51	3,493.93
柴油	吨二氧化碳当量	333.53 ³⁰	4.77	4.64
天然气	吨二氧化碳当量	3,919.15	4,374.59	4,351.49
液化石油气	吨二氧化碳当量	28.27	58.58	69.20
温室气体（范围 2）排放量	吨二氧化碳当量	207,055.23	195,346.54	184,814.64
外购电力	吨二氧化碳当量	174,050.40	165,158.23	157,928.07
外购热力	吨二氧化碳当量	33,004.83	30,188.31	26,886.57

²⁷ 2024 年度，本行聘请第三方专业机构，全面盘查超 1,500 家机构的环境相关历史数据，为统一数据统计边界，对 2022 年度、2023 年度的温室气体排放、能源消耗、水资源、废弃物等数据进行调整。

²⁸ 本报告中温室气体排放数据按照世界资源研究所与世界可持续发展工商理事会发布的《温室气体核算体系》中的财务控制权法进行合并，运营边界包括范围 1（汽油、柴油、天然气、液化石油气等化石能源燃烧产生的直接排放），范围 2（外购电力和热力产生的间接排放）以及部分范围 3（其他间接温室气体）排放。本报告中温室气体包含二氧化碳、甲烷和氧化亚氮三种气体，按二氧化碳当量呈列。

²⁹ 本报告中范围 1 温室气体和范围 2 外购热力温室气体排放根据《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》要求及排放因子计算；范围 2 外购电力温室气体排放中，2022 年度、2023 年度参考生态环境部、国家统计局《关于发布 2021 年电力二氧化碳排放因子的公告》相关排放因子计算，2024 年度参考生态环境部、国家统计局《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》以及海外机构当地政府或者供电商提供的排放因子进行计算。

³⁰ 本行顺义职场机房于 2024 年 7 月投入使用，需定期运行柴油发电机以保证正常工作，柴油用量较往年增加。

温室气体排放（范围 3）排放量	吨二氧化碳当量	22,080.60	—	—
温室气体（范围 3 类别 1）：购买的商品与服务 ³¹ 排放量	吨二氧化碳当量	4,600.73	—	—
纸张	吨二氧化碳当量	2,643.85	—	—
包装材料	吨二氧化碳当量	840.58	—	—
其他	吨二氧化碳当量	1,116.29	—	—
温室气体排放（范围 3 类别 6）：商务差旅 ³² 排放量	吨二氧化碳当量	17,479.87	—	—

(2) 废气排放^{**}

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
废气排放总量 ³³	吨	0.62	0.36	0.47
二氧化硫排放量	吨	0.02	0.02	0.02
氮氧化物排放量	吨	0.60	0.34	0.45

³¹ 本指标包含本行购买的部分商品（纸张、包装材料、墨盒、硒鼓、碳粉、色带等）产生的温室气体排放，相关排放根据中国产品全生命周期温室气体排放系数、Ecoinvent 数据库因子进行计算。

³² 本指标覆盖范围包括总行以及 37 家境内分行，相关排放根据中国产品全生命周期温室气体排放系数进行计算。

³³ 本报告中二氧化硫和氮氧化物排放主要来自于公车耗油，排放数据根据中国环境保护部《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行计算。

(3) 能源管理^{34**}

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
能源消耗总量	吨标准煤	54,025.95	50,101.25	47,579.61
人均能源消耗量	吨标准煤/人	0.83	0.75	0.78
直接能源消耗量	吨标准煤	3,768.34	4,279.19	4,378.37
汽油	吨标准煤	1,187.18	1,553.83	1,660.99
柴油	吨标准煤	154.10	2.20	2.14
天然气	吨标准煤	2,410.66	2,688.85	2,674.69
液化石油气	吨标准煤	16.40	34.32	40.54
间接能源消耗量	吨标准煤	50,257.61	45,822.06	43,201.24
外购电力	吨标准煤	40,019.44	36,458.20	34,861.52
外购热力	吨标准煤	10,238.17	9,363.86	8,339.72

(4) 水资源使用^{**}

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
总耗水量	吨	1,668,982.31	1,660,727.64	1,584,866.34
人均耗水量	吨/人	25.49	24.83	25.94

³⁴ 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，根据《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》相关系数进行计算。

(5) 废弃物管理**

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
废弃物排放总量	吨	2,191.27	1,281.26	1,187.48
有害废弃物排放总量 ³⁵	吨	90.76	40.36	42.24
人均有害废弃物产生量	吨/人	0.0014	0.0006	0.0007
无害废弃物排放总量 ³⁶	吨	2,100.51	1,240.90	1,145.24
人均无害废弃物产生量	吨/人	0.0321	0.0186	0.0187

(6) 循环经济**

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
利旧家具件数	件	18,609	—	—

(7) 绿色运营活动**

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色办公宣传活动次数	次	274	—	—

³⁵ 本报告中有害废弃物统计类别中，2022 年度、2023 年度包括墨盒、硒鼓、碳粉；2024 年度包括墨盒、硒鼓、碳粉、色带、铅蓄电池以及荧光灯管。

³⁶ 本报告中无害废弃物统计类别中，2022 年度、2023 年度包括纸张、键盘、鼠标、电池；2024 年度包括纸张、包装材料、键盘、鼠标、电池、照明设备（除荧光灯管）、硬盘、电话机、打印机、电脑硬盘、台式电脑、笔记本（不含电池）、显示器、多功能一体机、投影仪以及安保类耗材。

(8) 低碳运营

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
信用卡纸质账单替代率	%	100	100	100
视频会议召开次数	次	7,900	7,465	6,983
个人业务电子渠道分流率	%	99.72	99.74	99.72

社会绩效

1. 科技金融

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
科技企业贷款余额	亿元	5,643.72	4,156.77	3,449.61
战略性新兴产业贷款余额	亿元	6,439.54	5,318.69	4,242.10

2. 普惠金融

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
普惠型小微企业贷款余额	亿元	5,998.25	5,450.76	4,459.92
涉农贷款余额	亿元	4,459.18 ³⁷	5,604.46	4,869.30
金融精准帮扶贷款余额	亿元	384.19	369.82	328.33

³⁷ 根据监管统计口径变化调整本行涉农贷款口径。

3. 养老金融

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
个人养老金账户累计开户数	万户	218.82	92.71	30.25
养老金托管规模	亿元	5,077.23	4,262.35	—

4. 数字金融

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
信息科技投入金额*	亿元	109.45	121.53	87.49
信息科技投入金额占营业收入比例*	%	5.12	5.90	4.14
科技人员数量*	人	5,832	5,626	4,762
科技人员比例*	%	8.91	8.41	8.40 ³⁸
应用于主营业务的发明专利数量	件	259	113	42
发明专利的申请数	件	346	242	150
发明专利的授权数	件	147	71	35
累计有效专利数	件	364	168	64

³⁸ 本数据口径不含子公司。

5. 员工

(1) 员工基本情况*

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
员工总数	人	65,466	66,891	61,103
按性别划分的员工数量				
女性员工总数	人	35,910	36,269	33,425
男性员工总数	人	29,556	30,622	27,678
按年龄划分的员工数量				
30 岁及以下员工总数	人	13,908	16,219	14,501
31-50 岁员工总数	人	47,153	46,605	42,853
51 岁以上员工总数	人	4,405	4,067	3,749
按地区划分的员工数量				
境内员工总数	人	62,799	64,233	58,537
环渤海地区员工数	人	17,548	18,058	15,995
长三角地区员工数	人	13,123	13,155	11,850
珠三角及海西地区员工数	人	13,253	13,502	12,781
中部地区员工数	人	8,483	8,404	7,959
西部地区员工数	人	7,993	8,619	7,594
东北地区员工数	人	2,399	2,495	2,358
境外员工总数	人	2,667	2,658	2,566

按类型划分的员工数量				
合同制员工总数	人	64,453	66,057	60,314
派遣及聘用协议员工总数	人	1,013	834	789
基层员工总数	人	58,377	59,647	54,000
管理干部总数 ³⁹	人	7,089	7,244	7,103
新增员工数量				
新增员工总数	人	4,005	8,587	4,862
新增女性员工数	人	1,912	4,881	2,660
新增男性员工数	人	2,093	3,706	2,202
员工本地化情况				
总行高级管理人员本地化比例	%	100	100	100

(2) 员工权益保障

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

³⁹ 指总行副处长、一级子公司/一级分行部门副总经理、二级子公司/二级分行副总经理/副行长、一级支行副行长及相当职级（含）以上人员。

(3) 员工多元化*

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
女性员工占比	%	54.85	54.22	54.70
少数民族员工总数	人	3,073	3,204	2,780
少数民族员工占比	%	4.69	4.79	4.55

(4) 员工流失情况

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
员工流失率	%	2.14	2.58	3.29
按性别划分的员工流失率				
女性员工流失率	%	2.12	2.40	2.91
男性员工流失率	%	2.16	2.81	3.75
按年龄划分的员工流失率				
年龄 30 岁及以下的员工流失比率	%	4.53	4.47	5.14
年龄 31 至 50 岁的员工流失比率	%	1.55	2.12	2.87
年龄 51 岁及以上的员工流失比率	%	0.32	0.29	0.58

按地区划分的员工流失率				
环渤海地区员工流失率	%	1.09	1.42	2.33
长三角地区员工流失率	%	2.80	3.12	3.80
珠三角及海西地区员工流失率	%	3.19	3.64	4.11
中部地区员工流失率	%	1.57	2.06	3.14
西部地区员工流失率	%	2.33	3.29	3.56
东北地区员工流失率	%	2.45	1.53	2.85

(5) 职业健康安全

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
总行因工死亡员工人数	人	1	0	0
总行因工死亡员工比率	%	0.0016	0	0
总行因工受伤员工人数	人	13	9	2
总行因工伤损失工作时间	天	391.00	84.50	13.43
总行员工工伤保险投入金额	万元	457.72	-	-
总行员工工伤保险覆盖率	%	100	-	-

(6) 员工培训情况

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
培训总投入	万元	17,342.47	17,038.55	7,333.07
人均培训投入	元	2,833.32	2,854.36	1,285.96
培训总人次	人次	1,190,752	796,795	850,344
人均培训次数	次	19.45	13.35	14.91
按性别划分的培训时长				
女性员工人均培训天数	天/人	20	10	10
男性员工人均培训天数	天/人	20	9	10
按类型划分的培训时长				
管理层员工人均培训天数	天/人	23	6	6
非管理层员工人均培训天数	天/人	20	20	18
按性别划分的培训占比				
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
按类型划分的培训占比				
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

6. 客户服务

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
营业网点数量	个	1,470	1,451	1,428
县域网点数量	个	161	158	154
设置无障碍通道的网点数量	个	1,252	1,233	1,210
自助设备数量	台	4,456	4,482	4,967
借记卡全渠道客户服务满意度	%	98.41	98.54	98.30
信用卡呼入客户满意度	%	98.76	98.56	98.52
全渠道受理客户投诉数	笔	256,486	267,424	322,165
金融教育宣传活动次数	次	12,432	12,570	10,340

7. 公益慈善

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
捐款总额*	万元	954.51	1,173.51	855.04
公益慈善及相关活动项目数	个	253	219	210
公益慈善及相关活动受益人次	万人次	64.15	30.10	12.21
志愿者参与人次 ^{40**}	人次	13,014	8,292	-
消费帮扶采购总额	万元	5,948.10	5,299.93	4,590.26

⁴⁰ 指全行各志愿者组织在本年度开展的志愿服务活动中参与的总人次，按每个活动参与人次累计。

8. 供应商管理

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
供应商总数	个	19,200	18,463	17,034
中国大陆供应商数量	个	19,135	18,402	16,984
港澳台供应商数量	个	45	41	30
海外供应商数量	个	20	20	20
供应商审查覆盖率	%	100	100	100

治理绩效

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
独立董事占比	%	44	44	36
反洗钱培训次数	次	1,122	1,256	1,110

可持续发展议题对照表

序号	议题名称	上交所 《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》议题名称	香港联交所 《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治报告守则》 对应部分	联合国可持续发展目标（SDGs）
环境				
1	应对气候变化	1. 应对气候变化 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	D 部分：气候相关披露	
2	绿色金融	1. 应对气候变化 4. 生态系统与生物多样性保护 19. 利益相关方沟通	D 部分：气候相关披露	
3	能源与资源管理	1. 应对气候变化 2. 污染物排放 3. 废弃物处理 4. 生态系统和生物多样性保护 5. 环境合规管理 6. 能源利用 7. 水资源利用 8. 循环经济 19. 利益相关方沟通	C 部分：层面 A1-排放物 C 部分：层面 A2-资源使用 C 部分：层面 A3-环境及天然资源 D 部分：气候相关披露	

序号	议题名称	上交所 《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》 议题名称	香港联交所 《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治报告守则》 对应部分	联合国可持续发展目标（SDGs）
社会				
4	科技金融	11. 创新驱动 19. 利益相关方沟通	/	
5	普惠金融	9. 乡村振兴 19. 利益相关方沟通	/	   
6	养老金融	19. 利益相关方沟通	/	
7	数字金融	11. 创新驱动 12. 科技伦理 19. 利益相关方沟通	/	
8	消费者权益保护	15. 产品和服务安全与质量 19. 利益相关方沟通	C 部分：层面 B6-产品责任	 
9	数据安全与客户隐私保护	15. 产品和服务安全与质量 16. 数据安全与客户隐私保护 19. 利益相关方沟通	C 部分：层面 B6-产品责任	
10	员工	17. 员工 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	C 部分：层面 B1-雇佣 C 部分：层面 B2-健康与安全 C 部分：层面 B3-发展与培训 C 部分：层面 B4-劳工准则	   
11	社会贡献	9. 乡村振兴 10. 社会贡献 19. 利益相关方沟通	C 部分：层面 B8-社区投资	    

序号	议题名称	上交所 《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》议题名称	香港联交所 《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治报告守则》 对应部分	联合国可持续发展目标（SDGs）
12	供应链管理	13. 供应链安全 14. 平等对待中小企业 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	C 部分：层面 B5-供应链管理	 
治理				
13	公司治理	18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	/	
14	风险管理	18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	/	
15	商业道德与合规经营	18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通 20. 反商业贿赂及反贪污 21. 反不正当竞争	C 部分：层面 B7-反贪污	

内容索引

上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	可持续发展治理-可持续发展目标与进展 环境篇-环境相关治理架构 环境篇-环境相关管理体系 环境篇-1 应对气候变化 环境篇-2 绿色金融 环境篇-3 能源与资源管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营
	2	污染物排放	第三十条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.5 废气与污染物排放管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(2) 废气排放
	3	废弃物处理	第三十一条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(5) 废弃物管理
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	环境篇-2 绿色金融-专栏：生态环境与生物多样性保护
	5	环境合规管理	第三十三条	环境篇-3 能源与资源管理
	6	能源利用	第三十五条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.1 能源管理 环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(3) 能源管理
	7	水资源利用	第三十六条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理 环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(4) 水资源使用
	8	循环经济	第三十七条	环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标 环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-

				(6) 循环经济
社会	9	乡村振兴	第三十九条	社会篇-5 普惠金融-5.3 强化支持服务力度-5.3.2 乡村振兴 社会篇-5 普惠金融-5.3 强化支持服务力度-5.3.3 金融精准帮扶 社会篇-11 社会贡献-11.1 多元帮扶 附录-ESG 绩效表-社会绩效-2. 普惠金融
	10	社会贡献	第四十条	社会篇-11 社会贡献 附录-ESG 绩效表-社会绩效-7.公益慈善
	11	创新驱动	第四十二条	可持续发展治理-可持续发展目标与进展 社会篇-4 科技金融 社会篇-7 数字金融 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.6 知识产权保护 附录-ESG 绩效表-社会绩效-1. 科技金融 附录-ESG 绩效表-社会绩效-4. 数字金融
	12	科技伦理	第四十三条	社会篇-7 数字金融-7.4 切实防范科技伦理风险
	13	供应链安全	第四十五条	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8.供应商管理
	14	平等对待中小企业	第四十六条	社会篇-12 供应链管理
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	社会篇-8 消费者权益保护
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
	17	员工	第五十条	社会篇-10 员工 附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	可持续发展治理-可持续发展治理架构 环境篇-1 应对气候变化 社会篇-8 消费者权益保护-8.2 产品服务审查与营销规范 社会篇-12 供应链管理-12.1 采购风险管理 治理篇-14 风险管理-14.3 ESG 风险管理 治理篇-15 商业道德与合规经营
	19	利益相关方沟通	第五十三条	可持续发展治理-利益相关方沟通与交流 治理篇-13 公司治理-13.7 股东权益-13.7.3 沟通交流

	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	治理篇-13 公司治理-13.6 履职培训 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业贿赂及反贪污
	21	反不正当竞争	第五十六条	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 反不正当竞争

香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引

强制披露规定			
		内容	披露位置
管治架构		<p>由董事会发出的声明，当中载有下列内容：</p> <p>(i)披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管；</p> <p>(ii)董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先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</p> <p>(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。</p>	可持续发展治理-可持续发展治理架构
汇报原则		<p>描述或解释在编制环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则：</p> <p>重要性： 环境、社会及管治报告应披露：</p> <p>(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；</p> <p>(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。</p> <p>量化： 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。</p> <p>一致性： 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。</p>	编制说明
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。	编制说明
“不遵守就解释”条文			
范畴	议题	绩效指标	披露位置
环境	A1 排放物	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	<p>环境篇-环境相关管理体系</p> <p>环境篇-3 能源与资源管理</p>
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营
		A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-（5）

	密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	废弃物管理
	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）。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-（5）废弃物管理
	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。	环境篇-3 能源与资源管理
	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。	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理
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。	环境篇-环境相关管理体系 环境篇-3 能源与资源管理
	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-（3）能源管理
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-（4）水资源使用
	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。	环境篇-3 能源与资源管理
	A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题，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。	环境篇-3 能源与资源管理
	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。	环境篇-环境相关管理体系 环境篇-3 能源与资源管理
	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。	环境篇-2 绿色金融 环境篇-3 能源与资源管理

社会	B1 雇佣	<p>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：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	社会篇-10 员工
		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。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-（1）员工基本情况
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-（4）员工流失情况
	B2 健康与安全	<p>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：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-（5）职业健康安全
		B2.2 因工伤损失工作日数。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-（5）职业健康安全
	B3 发展及培训	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。	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
		<p>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。</p>	社会篇-10 员工-10.4 培训与支持
		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。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-（6）员工培训情况
	B4 劳工准则	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。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-（6）员工培训情况
<p>一般披露：有关防止童工或强制劳工的：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>		社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣	

	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣
B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	社会篇-12 供应链管理
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-8.供应商管理
	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。	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8.供应商管理
	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。	社会篇-12 供应链管理
	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。	社会篇-12 供应链管理 -12.4 绿色环保采购
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。	社会篇-8 消费者权益保护 社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
	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。	社会篇-8 消费者权益保护-8.4 客户投诉管理
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.6 知识产权保护
	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。	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
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。	治理篇-15 商业道德与合规经营
	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。	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业

			贿赂及反贪污
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	治理篇-15 商业道德与合规经营
		B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.2 合规文化建设 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业贿赂及反贪污
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。	社会篇-5 普惠金融-5.1 增强顶层设计引领 社会篇-11 社会贡献
		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）。	社会篇-11 社会贡献
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	社会篇-11 社会贡献 附录-ESG 绩效表-社会绩效-7.公益慈善

GRI 内容索引

使用说明	中信银行股份有限公司在 2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

议题标准	披露项	披露位置
一般披露		
GRI2: 一般披露	2-1 组织详细情况	关于中信银行
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	编制说明
	2-4 信息重述	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2. 绿色运营-(1) 温室气体排放
	2-5 外部鉴证	附录-独立鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于中信银行
	2-7 员工	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工
	2-8 员工之外的工作者	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工
	2-9 管治架构和构成	可持续发展治理-可持续发展治理架构 治理篇-13 公司治理
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	可持续发展治理-可持续发展治理架构 治理篇-13 公司治理
	2-11 最高治理机构主席	可持续发展治理-可持续发展治理架构 治理篇-13 公司治理
	2-12 在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	可持续发展治理-可持续发展治理架构 治理篇-13 公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	可持续发展治理-可持续发展治理架构

议题标准	披露项	披露位置
		治理篇-13 公司治理
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展治理-可持续发展治理架构 治理篇-13 公司治理
	2-15 利益冲突	治理篇-13 公司治理-13.7 股东权益
	2-16 关键问题的沟通	可持续发展治理-利益相关方沟通与交流 治理篇-13 公司治理-13.7 股东权益-13.7.3 沟通交流
	2-17 最高治理机构的共同知识	可持续发展治理-利益相关方沟通与交流 治理篇-13 公司治理-13.6 履职培训 治理篇-13 公司治理-13.7 股东权益-13.7.3 沟通交流
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	治理篇-13 公司治理-13.5 薪酬管理
	2-19 薪酬政策	治理篇-13 公司治理-13.5 薪酬管理
	2-20 确定薪酬的程序	治理篇-13 公司治理-13.5 薪酬管理
	2-21 年度总薪酬比率	不适用
	2-22 关于可持续发展战略的声明	董事会声明 可持续发展治理
	2-23 政策承诺	社会篇-10 员工
	2-24 融合政策承诺	可持续发展治理
	2-25 补救负面影响的程序	社会篇-8 消费者权益保护-8.4 客户投诉管理 社会篇-10 员工-10.3 发展与考核-10.3.3 绩效考核与反馈 社会篇-10 员工-10.5 发声与倾听-10.5.2 员工沟通与申诉渠道

议题标准	披露项	披露位置
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	可持续发展治理-利益相关方沟通与交流
	2-27 遵守法律法规	治理篇-15 商业道德与合规经营
	2-28 协会的成员资格	环境篇-1 应对气候变化 -1.2 应对气候变化相关措施-1.2.2 投融资业务
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展治理-利益相关方沟通与交流
	2-30 集体谈判协议	社会篇-10 员工-10.5 发声与倾听
实质性议题		
GRI3: 实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展治理-可持续发展议题识别与重要性评估
	3-2 实质性议题列表	可持续发展治理-可持续发展议题识别与重要性评估
	3-3 实质性议题的管理	可持续发展治理
经济绩效		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-1 应对气候变化 社会篇-专题: 助力加快构建新发展格局 社会篇-10 员工
GRI201: 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	附录-ESG 绩效表-经济绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	环境篇-1 应对气候变化 -1.1 气候相关风险及机遇分析
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	201-4 政府给予的财政补贴	不适用
市场表现		

议题标准	披露项	披露位置
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工
GRI202: 市场表现	202-1 按性别划分的起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-(1) 员工基本情况
间接经济影响		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-2 绿色金融 社会篇-4 科技金融 社会篇-5 普惠金融 社会篇-6 养老金融 社会篇-7 数字金融
GRI203: 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	环境篇-2 绿色金融 社会篇-4 科技金融 社会篇-5 普惠金融 社会篇-6 养老金融 社会篇-7 数字金融
	203-2 重大间接经济影响	环境篇-2 绿色金融 社会篇-4 科技金融 社会篇-5 普惠金融 社会篇-6 养老金融 社会篇-7 数字金融
采购实践		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8.供应商管理
GRI204: 采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8.供应商管理
反腐败		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业贿赂及反贪污
GRI205: 反腐败	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业贿赂及反贪污

议题标准	披露项	披露位置
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业贿赂及反贪污
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反商业贿赂及反贪污
反竞争行为		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 反不正当竞争
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	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 反不正当竞争
物料		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公
GRI301: 物料	301-1 所用物料的重量或体积	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营
	301-2 所用循环利用的进料	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 纸张管理 环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理
	301-3 再生产品及其包装材料	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 纸张管理 环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理
能源		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理
GRI302: 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(3) 能源管理

议题标准	披露项	披露位置
	302-2 组织外部的能源消耗量	不适用
	302-3 能源强度	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(3) 能源管理
	302-4 减少能源消耗	环境篇-3 能源与资源管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(3) 能源管理
	302-5 产品和服务的能源需求下降	环境篇-3 能源与资源管理-3.3 绿色网点
水资源和污水		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
GRI303: 水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-2 管理与排水相关的影响	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-3 取水	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-4 排水	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-5 耗水	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(4) 水资源使用
生物多样性		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-2 绿色金融-专栏: 生态环境与生物多样性保护

议题标准	披露项	披露位置
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	环境篇-2 绿色金融-专栏: 生态环境与生物多样性保护
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	环境篇-2 绿色金融-专栏: 生态环境与生物多样性保护
	304-3 受保护或经修复的栖息地	环境篇-2 绿色金融-专栏: 生态环境与生物多样性保护
	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
排放		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.5 废气与污染物排放管理
GRI305: 排放	305-1 直接(范围1)温室气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(1)温室气体排放
	305-2 能源间接(范围2)温室气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(1)温室气体排放
	305-3 其他间接(范围3)温室气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(1)温室气体排放
	305-4 温室气体排放强度	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(1)温室气体排放
	305-5 温室气体减排量	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(1)温室气体排放
	305-6 臭氧消耗物质(ODS)的排放	不适用
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(2)废气排放
废弃物		

议题标准	披露项	披露位置
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理
GRI306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废弃物管理
	306-3 产生的废弃物	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(5) 废弃物管理
	306-4 从处置中转移的废弃物	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(5) 废弃物管理
	306-5 进入处置的废弃物	附录-ESG 绩效表-环境绩效-2.绿色运营-(5) 废弃物管理
供应商环境评估		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-12 供应链管理
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	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8. 供应商管理
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8. 供应商管理
雇佣		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工
GRI401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	社会篇-10 员工-10.2 薪酬与福利 社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	401-3 育儿假	社会篇-10 员工-10.2 薪

议题标准	披露项	披露位置
		酬与福利
职业健康与安全		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
GRI403: 职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-3 职业健康服务	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-5 工作者职业健康安全培训	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-6 促进工作者健康	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	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	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问
	403-9 工伤	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-(5) 职业健康安全
	403-10 工作相关的健康问题	社会篇-10 员工-10.6 关怀与慰问 附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-(5) 职业健康安全
培训与教育		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.4 培训与支持
GRI404: 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-(6) 员工培训情况

议题标准	披露项	披露位置
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	社会篇-10 员工-10.4 培训与支持
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.员工-(6) 员工培训情况
多元化与平等机会		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣 治理篇-13 公司治理-13.3 尽责履职-13.3.1 董事会
GRI405: 多元化与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣 治理篇-13 公司治理-13.3 尽责履职-13.3.1 董事会
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	未披露
反歧视		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣
GRI406: 反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣
童工		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.1 招聘与雇佣
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
强迫或强制劳动		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工
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
当地社区		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-5 普惠金融 社会篇-11 社会贡献
GRI413: 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和	社会篇-5 普惠金融

议题标准	披露项	披露位置
	发展计划的运营点	社会篇-11 社会贡献
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	社会篇-5 普惠金融 社会篇-11 社会贡献
供应商社会评估		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-12 供应链管理
GRI414: 供应商社会评估	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8. 供应商管理
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-8. 供应商管理
客户健康与安全		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-8 消费者权益保护
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	社会篇-8 消费者权益保护-8.5 客户安全管理
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	社会篇-8 消费者权益保护-8.7 消保专项审计
营销与标识		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-8 消费者权益保护-8.2 产品服务审查与营销规范-8.2.2 公平广告政策 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.6 知识产权保护
GRI417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	社会篇-8 消费者权益保护-8.2 产品服务审查与营销规范-8.2.2 公平广告政策 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.6 知识产权保护
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	社会篇-8 消费者权益保护-8.7 消保专项审计

议题标准	披露项	披露位置
	417-3 涉及营销传播的违规事件	社会篇-8 消费者权益保护-8.7 消保专项审计
客户隐私		
GRI3: 实质性议题	3-3 实质性议题的管理	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
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	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护-9.6 审计评估

中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》指标索引

指标内容		披露位置
年度概况		可持续发展治理-可持续发展目标与进展
金融机构环境相关治理结构	董事会层面设置的绿色金融相关委员会情况,其制定的本机构环境相关战略目标,对环境相关风险和机遇的分析与判断,对环境相关议题的管理、监督与讨论。	环境篇-环境相关治理架构
	高管层层面设置的绿色金融相关管理职位或内设机构情况,该管理职位或内设机构的主要职责和报告路线。	环境篇-环境相关治理架构
	专业部门层面在部门职责范围内贯彻落实绿色金融相关工作的情况和成效。	环境篇-环境相关治理架构
金融机构环境相关政策制度	金融机构制定的与环境相关的内部管理制度,特别是报告年度内实施的新政策和新举措。	环境篇-环境相关管理体系 环境篇-1 应对气候变化-1.2 应对气候变化相关措施 环境篇-3 能源与资源管理
	金融机构贯彻落实与机构相关的国家及所在地区的环境政策、法规及标准等情况。	环境篇-环境相关管理体系
	金融机构遵守采纳与机构相关的气候与环境国际公约、框架、倡议等情况。	环境篇-2 绿色金融-专栏:生态环境与生物多样性保护
金融机构环境相关产品与服务创新	金融机构开发的绿色金融创新产品与服务的情况;以信贷类产品为例,披露内容可包括但不限于产品名称、投放范围、创新点(还款来源、发放对象、利率、期限、用途等)、运作模式、运行情况等。	环境篇-2 绿色金融
	金融机构绿色产品创新的环境效益和社会效益。	环境篇-2 绿色金融
金融机构环境风险管理流程	识别和评估环境相关风险的流程。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
	管理和控制环境相关风险的流程。	环境篇-1 应对气候变化-1.2 应对气候变化相关措施
环境因素对金融机构的影响	金融机构环境风险和机遇	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
	金融机构环境风险量化分析	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
金融机构投	商业银行投融资所产生的环境影响	环境篇-2 绿色金融-2.1

指标内容		披露位置
融资活动的 环境影响		绿色贷款 环境篇-2 绿色金融-2.2 绿色债券 环境篇-2 绿色金融-2.4 绿色租赁
	环境风险对金融机构投融资影响的测算与表达。	环境篇-2 绿色金融
金融机构经营 活动的环 境影响	金融机构经营活动产生的直接温室气体排放和自然资源消耗。	环境篇-3 能源与资源管理 附录-ESG 绩效表-环境 绩效-2.绿色运营
	金融机构采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗。	环境篇-3 能源与资源管理 附录-ESG 绩效表-环境 绩效-2.绿色运营
	金融机构采取环保措施所产生的环境效益。	环境篇-3 能源与资源管理
	经营活动环境影响的量化测算。	附录-ESG 绩效表-环境 绩效-2.绿色运营
数据梳理、校 验及保护	定期对本机构环境相关统计数据质量开展梳理和校验工作，建立数据管理系统及流程，进一步提升相关基础数据质量，保证数据以及对外披露信息的及时性、准确性。	社会篇-9 数据安全与客户 隐私保护
	采用相应的技术手段，保证数据安全性和数据主体权益。	社会篇-9 数据安全与客户 隐私保护-9.3 管理举 措
	建立应急预案，对可能发生的数据安全事件或数据安全事故，及时采取相应的措施。	社会篇-9 数据安全与客户 隐私保护-9.3 管理举 措
绿色金融创 新及研究成 果	绿色金融创新实践案例。	环境篇-2 绿色金融
	围绕绿色金融、环境风险分析等方面所进行的国内外各项研究及成果、未来展望。	环境篇-环境相关管理体 系
其他环境相关信息		环境篇

气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议框架索引

指标内容		披露位置
治理	a) 描述董事会对与气候相关风险和机遇的监控情况。	环境篇-环境相关治理架构
	b) 描述管理层在评估和管理与气候相关风险和机遇方面所起的作用。	环境篇-环境相关治理架构
战略	a) 描述组织在短期、中期和长期中识别的气候相关风险和机遇。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
	b) 描述与气候相关风险和机遇对组织经营、战略和财务规划的影响。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
	c) 在考虑到不同气候相关条件、包括 2°C 或更低温度的情景下，描述组织战略的韧性。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
风险管理	a) 描述组织识别和评估气候相关风险的流程。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
	b) 描述组织管理与气候相关风险的流程。	环境篇-环境相关管理体系 环境篇-1 应对气候变化
	c) 描述识别、评估和管理气候相关风险的流程是如何纳入组织全面风险管理当中。	治理篇-14 风险管理-14.3 ESG 风险管理
指标和目 标	a) 披露组织根据其战略和风险管理流程，评估与气候相关风险和机遇所使用的指标。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 气候相关风险及机遇分析
	b) 披露直接排放（范围 1）、间接排放（范围 2）、其他间接排放（范围 3）（如需）的温室气体（GHG）排放及相关风险。	附录-ESG 绩效表-环境绩效 -2.绿色运营-（1）温室气体排放
	c) 描述组织用来管理与气候相关风险和机遇所使用的目标，和绩效与目标的对照情况。	可持续发展治理-可持续发展目标与进展 环境篇-3 能源与资源管理 -3.1 绿色运营目标

独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500104 号

致: 中信银行股份有限公司董事会

关于截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止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

我们对中信银行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度可持续发展报告中的关键指标 (详见“附件一”) (以下简称“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截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告 (试行)》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》, 以及香港联合交易所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》等标准 (以下简称“标准”) 编制。

我们对鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含鉴证的可持续发展信息及其他信息 (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。本报告的“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) 发布的《国际会计师职业道德守则 (包括国际独立性准则)》中的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。

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM 1) ——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、执业准则和适用的法律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。

对鉴证的可持续发展信息的责任

中信银行的管理层负责:

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所, 是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司相关联的独立成员所全球性组织中的成员。





- 设计、执行和维护与编制鉴证的可持续发展信息有关的内部控制，以使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；
- 按照标准编制鉴证的可持续发展信息；

中信银行的治理层负责：

- 监督中信银行鉴证的可持续发展信息报告过程。

编制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；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，以及我们对可能发生重大错报的领域的考虑。在我们的工作范围内，我们仅在中信银行总行及郑州分行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 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及运行情况；
- 将鉴证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；
- 对鉴证的可持续发展信息实施分析程序，在分析程序的基础上，选取鉴证的可持续发展信息实施抽样检查和重新计算；
- 对郑州分行进行实地访问；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)

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国北京

2025年3月26日





附件一：鉴证的可持续发展信息

序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
1	总资产	截至 2024 年 12 月 31 日
2	营业收入	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
3	利润总额	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
4	净利润	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
5	不良贷款率	截至 2024 年 12 月 31 日
6	拨备覆盖率	截至 2024 年 12 月 31 日
7	绿色信贷余额	截至 2024 年 12 月 31 日
8	绿色债券境内发行金额	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
9	绿色债券融资工具承销金额	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
10	绿色债券累计投资金额	截至 2024 年 12 月 31 日
11	绿色融资租赁业务余额	截至 2024 年 12 月 31 日
12	外购热力（吨二氧化碳当量）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
13	外购热力（吨标准煤）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
14	废气排放总量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
15	二氧化硫排放量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
16	氮氧化物排放量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
17	利旧家具件数	截至 2024 年 12 月 31 日
18	绿色办公宣传活动次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
19	信用卡纸质账单替代率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
20	视频会议召开次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
21	个人业务电子渠道分流率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
22	科技企业贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
23	战略性新兴产业贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
24	普惠型小微企业贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
25	涉农贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
26	金融精准扶贫贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
27	个人养老金账户累计开户数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
28	养老金托管规模	截至 2024 年 12 月 31 日
29	信息科技投入金额	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
30	信息科技投入金额占营业收入比例	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
31	科技人员数量	截至 2024 年 12 月 31 日
32	科技人员比例	截至 2024 年 12 月 31 日
33	应用于主营业务的发明专利数量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
34	发明专利的申请数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
35	发明专利的授权数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
36	累计有效专利数	截至 2024 年 12 月 31 日
37	员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
38	女性员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日





序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
39	男性员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
40	30 岁及以下员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
41	31-50 岁员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
42	51 岁以上员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
43	境内员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
44	环渤海地区员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
45	长三角地区员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
46	珠三角及海西地区员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
47	中部地区员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
48	西部地区员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
49	东北地区员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
50	境外员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
51	合同制员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
52	派遣及聘用协议员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
53	基层员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
54	管理干部总数	截至 2024 年 12 月 31 日
55	新增员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
56	新增女性员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
57	新增男性员工数	截至 2024 年 12 月 31 日
58	总行高管本地化比例	截至 2024 年 12 月 31 日
59	劳动合同签订率	截至 2024 年 12 月 31 日
60	社会保险覆盖率	截至 2024 年 12 月 31 日
61	女性员工占比	截至 2024 年 12 月 31 日
62	少数民族员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
63	少数民族员工占比	截至 2024 年 12 月 31 日
64	员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
65	女性员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
66	男性员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
67	年龄 30 岁及以下的员工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
68	年龄 31 至 50 岁的员工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
69	年龄 51 岁及以上的员工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
70	环渤海地区员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
71	长三角地区员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
72	珠三角及海西地区员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
73	中部地区员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
74	西部地区员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
75	东北地区员工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
76	总行因工死亡员工人数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
77	总行因工死亡员工比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度





序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
78	总行因工受伤员工人数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
79	总行因工伤损失工作时间	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
80	总行员工工伤保险投入金额	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
81	总行员工工伤保险覆盖率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
82	培训总投入	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
83	人均培训投入	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
84	培训总人次	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
85	人均培训次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
86	女性员工人均培训天数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
87	男性员工人均培训天数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
88	管理层员工人均培训天数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
89	非管理层员工人均培训天数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
90	女性员工参加培训百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
91	男性员工参加培训百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
92	管理层员工参加培训百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
93	非管理层员工参加培训百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
94	营业网点数量	截至 2024 年 12 月 31 日
95	县域网点数量	截至 2024 年 12 月 31 日
96	设置无障碍通道的网点数量	截至 2024 年 12 月 31 日
97	自助设备数量	截至 2024 年 12 月 31 日
98	借记卡全渠道客户服务满意度	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
99	信用卡呼入客户满意度	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
100	全渠道受理客户投诉数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
101	金融教育宣传活动次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
102	捐款总额	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
103	公益慈善及相关活动项目数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
104	公益慈善及相关活动受益人次	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
105	志愿者参与人次	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
106	消费帮扶采购总额	截至 2024 年 12 月 31 日
107	供应商总数	截至 2024 年 12 月 31 日
108	中国大陆供应商数量	截至 2024 年 12 月 31 日
109	港澳台供应商数量	截至 2024 年 12 月 31 日
110	海外供应商数量	截至 2024 年 12 月 31 日
111	供应商审查覆盖率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
112	独立董事占比	截至 2024 年 12 月 31 日
113	反洗钱培训次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度



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

-
- 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
 - 您对本报告的总体评价是：
 很好 较好 一般
 - 您认为本报告所披露的可持续发展信息质量如何？
 很好 较好 一般
 - 您认为本报告是否全面反映了中信银行在可持续发展方面的表现？
 是 一般 否
 - 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
 - 您对本报告的哪部分最感兴趣？
环境议题： 应对气候变化 绿色金融 能源与资源管理
社会议题： 科技金融 普惠金融 养老金融 数字金融 消费者权益保护 数据安全与客户隐私保护 员工 社会贡献 供应链管理
治理议题： 公司治理 风险管理 商业道德与合规经营
 - 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！