



中信銀行股份有限公司 2024年度可持續發展報告

2025年3月26日

編製說明

中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」「本行」）自 2008 年起每年發佈社會責任/可持續發展報告，《中信銀行股份有限公司 2024 年度可持續發展報告》（以下簡稱「本報告」）是中信銀行連續發佈的第 17 份報告。

報告範圍

本報告以中信銀行為主體，包含本行總部和境內外分行，以及中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司、中信金融租賃有限公司、信銀理財有限責任公司以及浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司五家子公司。部分文字表述涉及本行合營公司。

編製準則

本報告的編製以上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製》，以及香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》為依據，並參考中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、國家標準化管理委員會《社會責任報告編寫指南》（GB/T36001-2015）、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards 2021 版）、氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》、《國際財務報告可持續披露準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求（IFRS S1）》和《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露（IFRS S2）》等標準。

匯報原則

重要性：本行識別可持續發展關鍵議題，開展利益相關方溝通，實施關鍵議題重要性評估及排序程序，結合重要性水平對相關可持續發展關鍵議題進行披露。詳情請參見本報告「可持續發展治理」章節的「可持續發展議題識別與重要性評估」小節。

量化：本行結合相關量化標準計量並披露適用的關鍵績效指標，環境數據量化所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因子的來源已在適當位置披露。

一致性：如無特別說明，本報告編製方法、披露方式、統計方法及關鍵績效指標計

量與往年一致。

數據說明

本報告數據主要來源於內部系統及各分支機構的統計，所披露的經營類數據來自《中信銀行股份有限公司 2024 年年度報告（A 股）》（以下簡稱「《2024 年年度報告》」），如所列數據有異，均以《2024 年年度報告》為準。除特別註明外，本報告中涉及的計價貨幣均為人民幣。

編製單位

本報告的編製單位為中信銀行董事會辦公室，地址為北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓。

報告週期

除特別註明外，本報告中涉及的報告週期為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分內容或超出上述時間範圍。

報告責任

本報告經本行董事會、監事會和高級管理層審議通過。本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告鑒證

本報告由畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）實施獨立有限鑒證，並出具獨立鑒證報告（見本報告附錄）。

報告發佈

本報告以簡體中文編寫，繁體中文版和英文版由簡體中文版翻譯而成，若文本間存在差異，以簡體中文版為準。本報告以印刷版和電子版兩種形式發佈，電子版可通過本行官方網站瀏覽下載（網址：<http://www.citicbank.com/>）。

關於中信銀行

本行成立於 1987 年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，並以屢創中國現代金融史上多個第一而蜚聲海內外，為中國經濟建設作出了積極貢獻。2007 年 4 月，本行實現在上海證券交易所和香港聯合交易所 A+H 股同步上市。

本行依托中信集團「金融+實業」綜合稟賦優勢，以全面建設「四有」¹銀行、跨入世界一流銀行競爭前列為發展願景，堅持誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規，以客戶為中心，通過實施「五個領先」²銀行戰略，打造有特色、差異化的中信金融服務模式，向政府與機構客戶、企業客戶和同業客戶提供公司銀行業務、投資銀行業務、國際業務、交易銀行業務、託管業務、金融市場業務等綜合金融解決方案；向個人客戶提供財富管理業務、個人信貸業務、信用卡業務、私人銀行業務、養老金融業務、出國金融業務等多元化金融產品及服務，全方位滿足政府與機構、企業、同業及個人客戶的綜合金融服務需求。

截至 2024 年末，本行在國內 153 個大中城市設有 1,470 家營業網點，在境內外下設中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司、中信金融租賃有限公司、信銀理財有限責任公司、中信百信銀行股份有限公司、阿爾金銀行和浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 7 家附屬機構。其中，中信國際金融控股有限公司子公司中信銀行（國際）在香港、澳門、紐約、洛杉磯、新加坡和中國內地設有 31 家營業網點和 2 家商務理財中心。信銀（香港）投資有限公司在香港和境內設有 3 家子公司。信銀理財有限責任公司為本行全資理財子公司。中信百信銀行股份有限公司為本行與百度聯合發起設立的國內首家獨立法人直銷銀行。阿爾金銀行在哈薩克斯坦設有 7 家營業網點和 1 家私人銀行中心。

本行深刻把握金融工作政治性、人民性，始終在黨和國家戰略大局中找準金融定位、履行金融職責，堅持做國家戰略的忠實踐行者、實體經濟的有力服務者和金融強國的積極建設者。成立 37 年來，本行已成為一家總資產規模超 9.5 萬億元、員工人數超 6.5 萬

¹ 「四有」即：有擔當、有價值、有特色、有溫度。

² 「五個領先」即：領先的財富管理銀行、領先的綜合融資銀行、領先的交易結算銀行、領先的外匯服務銀行、領先的數字化銀行。

名，具有強大綜合實力和品牌競爭力的金融集團。2024 年，本行在英國 Brand Finance 發佈的「全球銀行品牌價值 500 強」榜單中排名第 19 位；本行一級資本在英國《銀行家》雜誌「世界 1000 家銀行排名」中位列第 18 位。

釋 義

北京證監局	中國證券監督管理委員會北京監管局
本行／中信銀行	中信銀行股份有限公司
本集團	中信銀行股份有限公司及其附屬公司
金融監管總局	國家金融監督管理總局
上交所	上海證券交易所
香港聯交所	香港聯合交易所有限公司
信銀理財	信銀理財有限責任公司
中國證監會／證監會	中國證券監督管理委員會
中信百信銀行	中信百信銀行股份有限公司
中信金控	中國中信金融控股有限公司
中信金租	中信金融租賃有限公司
中信集團	中國中信集團有限公司（2011年12月改制更名前為中國中信集團公司）
中信銀行（國際）	中信銀行（國際）有限公司（原中信嘉華銀行有限公司）

（註：本釋義條目以漢語拼音排序）

目 錄【待刷新】

編製說明.....	1
關於中信銀行.....	1
釋 義.....	5
目 錄.....	6
董事會聲明.....	8
董事長致辭.....	10
主要獲獎情況.....	錯誤！尚未定義書籤。
年度關鍵績效表.....	14
可持續發展治理.....	16
可持續發展治理架構.....	21
可持續發展議題識別與重要性評估.....	24
利益相關方溝通與交流.....	30
年度可持續發展管理實踐.....	33
可持續發展目標與進展.....	35
環境篇.....	38
環境相關治理架構.....	38
環境相關管理體系.....	39
1 應對氣候變化.....	41
2 綠色金融.....	49
3 能源與資源管理.....	59
社會篇.....	67
專題：助力加快構建新發展格局.....	67
4 科技金融.....	70
5 普惠金融.....	72
6 養老金融.....	80
7 數字金融.....	84
8 消費者權益保護.....	88

9 數據安全與客戶隱私保護.....	107
10 員工.....	115
11 社會貢獻.....	128
12 供應鏈管理.....	133
治理篇.....	137
13 公司治理.....	137
14 風險管理.....	147
15 商業道德與合規經營.....	155
附錄.....	164
ESG 績效表	錯誤！尚未定義書籤。
可持續發展議題對照表.....	180
內容索引.....	183
獨立鑒證報告.....	206
意見反饋表.....	208

董事會聲明

本行董事會遵循中國證監會《上市公司治理準則》、上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《推動提高滬市上市公司 ESG 信息披露質量三年行動方案（2024-2026 年）》、香港聯交所《企業管治守則》《環境、社會及管治報告守則》等監管要求，全面加強董事會對 ESG 事項的監督，將 ESG 理念及關鍵議題融入全行發展戰略、重大決策與管理經營。

ESG 治理及監督

本行董事會發揮戰略引領作用，監督指導綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護等 ESG 關鍵議題，並將相關議題納入全行戰略規劃，定期評估規劃執行情況。董事會戰略與可持續發展委員會負責統籌本行 ESG 體系建設，審議 ESG 相關工作報告，推動落實監管要求的其他 ESG 相關工作。

ESG 管理方針及策略

本行董事會審議通過《中信銀行環境、社會和管治（ESG）管理辦法》和《中信銀行 ESG 管理工作方案》，聚焦綠色金融、綠色運營、消費者權益保護、社會公益、員工關愛、合規經營等重點領域，明確可持續發展目標方針和工作策略，系統推進 ESG 關鍵議題管理提升。

2024 年度，本行遵循上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》中關於可持續發展議題識別的「雙重重要性」原則，探索開展雙重重要性分析工作，對可持續發展議題進行影響重要性和財務重要性評估。相關分析結果與年度可持續發展報告一併呈送高級管理層及董事會審議。有關本行評估、排序及管理重要可持續發展議題的過程，敬請參閱本報告「可持續發展治理」章節的「可持續發展議題識別與重要性評估」部分。

ESG 目標與進展

本行聚焦應對氣候變化、做好金融「五篇大文章」、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護、風險管理等關鍵可持續發展領域，制定專項發展規劃，建立目標管理機

制，由董事會和高級管理層定期檢視目標達成情況，並結合自身發展和內外部環境，及時調整目標方向。有關本行可持續發展目標的具體設定情況以及 2024 年度進展，敬請參閱本報告「可持續發展管理」章節的「可持續發展目標與進展」部分。

董事長致辭

歲序更替，華章日新。回首 2024，百年變局加速演進，人類命運共同體理念深入人心。這一年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，完整、準確、全面貫徹新發展理念，積極培育中國特色金融文化，致力推動高質量可持續發展，力求實現社會價值與經濟價值的統一、功能性與營利性的平衡，以金融筆墨繪就可持續發展新畫卷。

E-環境：顯「底色」，助力「美麗中國」建設

面對建設生態文明千年大計，我們積極應答氣候變化給金融機構帶來的新考卷，主動識變應變，投身守護山川湖海的靈秀和萬物生靈的豐茂。**堅持做大力發展綠色金融的「奮鬥者」**。我們牢記「綠水青山就是金山銀山」，積極將信貸資源投向符合綠色發展趨勢的行業和項目，持續豐富綠色金融產品譜系，探索碳金融領域產品創新，綠色金融綜合服務能力不斷提升，綠色信貸餘額突破 6,000 億元大關，年增 31%。發行首只境外綠色債券，發布國內首個生物多樣性主題債券指數，低碳財富卡全新升級，「中信碳賬戶」累計碳涼排超 18 萬噸。**堅持做積極應對氣候變化的「實幹家」**。我們高度關注氣候變化加劇背景下的系統性金融風險，持續健全氣候風險管理體系，將氣候風險納入全面風險管理體系，持續完善氣候風險應對措施，將 ESG 審查納入授信業務全流程，推動「氣候友好型銀行」建設邁向更高水平。**堅持做深入推進低碳運營的「行動派」**。我們深入踐行國家「雙碳」戰略，首次開展全

行碳盤查，大力推廣無紙化運營和機構網點節能改造，將綠色理念融入日常運營，讓綠色辦公成為習慣，讓員工投身傳遞綠色星火。

S-社會：淬「成色」，踐行「金融為民」理念

面對人民群衆對美好生活的殷切期盼，我們始終牢記「金融為民」初心，心懷「國之大者」，奮力譜寫有溫度、有厚度的社會責任答卷。**固本浚源，服務國家戰略。**我們以服務實體經濟為己任，主動融入新發展格局。支持擴大內需戰略，深耕消費金融場景，組織多場景消費活動，加大優惠力度，惠及客戶超百萬。助推新舊動能轉換，構建服務科技企業全生命周期產品組合，科技企業貸款年增近 20%，戰略性新興產業貸款年增 21%。擘畫數字金融藍圖，順利完成多個重點科技項目投產，多項創新實踐榮獲中國人民銀行金融科技發展獎。**潤物無聲，守護民生溫度。**我們關注民生需求，用心用情辦好惠民利民實事。構建普惠金融特色經營模式，以金融活水精準滴灌千家萬戶，普惠型小微企業貸款年增 10%，利率同比下降 0.33 個百分點，資產質量保持較好水平。統籌養老金金融、養老服務金融、養老產業金融三大領域，持續構建養老綜合服務生態圈，養老賬本用戶超 500 萬戶。切實保護消費者合法權益，不斷提升客戶體驗與服務溫度，全年開展消費者權益保護集中教育宣傳活動觸達超 4.7 億人次。持續開展公益慈善和志願者活動，組織員工支教足跡超 15 萬公里，捐贈超 220 間「夢想中心」教室。**聚木成林，彙聚埏行之才。**我們堅持「人才是第一資源」的理念，深入推進本行「十四五」人才規劃。著力搭

建可持續的職業發展體系，強化以能力和價值貢獻為核心的導向，一體化推動人力資源管理改革。加大人才培養力度，打造覆蓋各專業、各層級的全行示範性人才工程，鍛造忠誠乾淨擔當的高素質專業化人才隊伍，凝聚發展合力，同繪共贏藍圖。

G-管治：埴「本色」，築牢「行穩致遠」根基

面對複雜的內外部形勢，我們加埴治理體系建設，加快提升治理能力，全面提高治理效能，為高質量可持續發展提供有力保證。**加埴體系建設，持續健全公司治理機制。**我們以高質量發展為導向，著力提升公司治理合規性和有效性，積極推進治理體系和治理能力建設。持續加埴董事會、監事會建設，進一步埴化發揮獨立董事作用，深化構建監督體系與治理體系的貫通協同，「權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡」的公司治理體系不斷完善。**提升治理能力，不斷增厚安全發展屏障。**我們持續健全風險管理體系，打造科學高效的風險管控模式，加大風險防範化解力度，牢牢守住不發生系統性風險底綉。我們厚植正己守道的內控合規文化土壤，縱深推進正風肅紀反腐，築牢懲治金融腐敗和防控金融風險的一體化防綉，風險合規文化建設持續深入，可持續發展安全屏障持續增厚。**踐行 ESG 理念，大力提升可持續發展能力。**我們持續完善頂層設計，積極優化 ESG 治理架構和管理機制，將 ESG 管理納入發展規劃，建立利益相關方常態化溝通機制，持續提升可持續發展實踐的廣度與深度，將可持續發展動能轉化為價值創造勢能。2024 年，我行 ESG 綜合表現穩步提升，MSCI ESG 評級提升至 A 級，中證 ESG 評級提升至 AAA 級。

步履鏗鏘，春山在望；征程雖遠，行則必達。立於百年變局的時代潮頭，我們將面向「跨入世界一流銀行競爭前列」目標昂首闊步，錨定「有擔當、有價值、有特色、有溫度」的「四有」銀行建設，勇擔新時代商業銀行使命與責任，高質量作答金融「五篇大文章」，堅定不移走好中國特色金融發展之路，奮力書寫中信銀行可持續發展新篇章！

方合英

董事長、執行董事

2025 年 3 月 26 日

年度關鍵績效表³

關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
經營業績 [※]				
總資產	億元	95,327.22	90,524.84	85,475.43
營業收入	億元	2,132.23	2,055.70	2,111.09
淨利潤	億元	694.68	680.62	629.50
做好金融「五篇大文章」				
科技企業貸款餘額	億元	5,643.72 ⁴	4,156.77	3,449.61
綠色信貸餘額	億元	6,005.65	4,590.22	3,340.82
普惠型小微企業貸款餘額 ⁵	億元	5,998.25	5,450.76	4,459.92
個人養老金賬戶累計開戶數	萬戶	218.82	92.71	30.25
科技人員數量 [※]	人	5,832	5,626	4,762 ⁶
客戶服務				
營業網點數量	個	1,470	1,451	1,428
縣域網點數量	個	161	158	154
設置無障礙通道的網點數量	個	1,252	1,233	1,210
借記卡全渠道客戶服務滿意度	%	98.41	98.54	98.30
信用卡呼入客戶滿意度	%	98.76	98.56	98.52
金融教育宣傳活動次數	次	12,432	12,570	10,340

³ 本報告中標記「※」的數據與中信銀行《2024 年年度報告》中集團口徑數據一致；標記「※※」的數據為中信銀行本級（含境內外分行）和五家子公司數據（詳見本報告「編製說明」）。除此之外未作特別說明的，均為中信銀行本級（含境內外分行）數據。

⁴ 根據科技企業名單範圍變化調整口徑。

⁵ 指單戶授信總額 1,000 萬元（含）以下的小型微型企業貸款、個體工商戶和小微企業主經營性貸款。

⁶ 本數據口徑不含子公司。

關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
溫室氣體排放 ^{※※}				
溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放總量	噸二氧化碳當量	213,832.95	203,052.99	192,733.90
人均溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放量	噸二氧化碳當量/人	3.27	3.04	3.15
公益慈善				
捐款總額 [※]	萬元	954.51	1,173.51	855.04
公益慈善及相關活動項目數	個	253	219	210
公益慈善及相關活動受益人次	萬人次	64.15	30.10	12.21
員工發展				
員工總數 [※]	人	65,466	66,891	61,103
女性員工佔比 [※]	%	54.85	54.22	54.70
培訓總投入	萬元	17,342.47	17,038.55	7,333.07
公司治理				
獨立董事佔比	%	44 ⁷	44	36
反洗錢培訓次數	次	1,122	1,256	1,110

⁷ 本數據為截至本報告披露日數據。

主要獲獎情況

獎項類別	頒獎機構	獎項名稱	獲獎主體
綜合類	中央廣播電視總台財經節目中心	● 入選「中國 ESG 上市公司金融業先鋒 30（2024）」榜單	本行
		● 入選「中國 ESG 上市公司京津冀先鋒 50（2024）」榜單	
	中證指數 MSCI	● 中證 ESG 評價提升至最高 AAA 等級	本行
		● MSCI ESG 評價提升至 A 等級	本行
	《銀行家》雜誌社	● 2024 銀行家年度 ESG 金融服務創新卓越機構	本行
	中國金融傳媒	● 入選「銀行 ESG 綜合表現 TOP20 榜單」	本行
	財聯社	● 綠水金山獎「ESG 金融年度大獎」	本行
	證券之星	● ESG 新標杆企業獎	本行
	新浪財經	● 2024 企業 ESG「金責獎」責任投資最佳銀行獎	本行
	《中國新聞周刊》	● 第二十屆企業社會責任大會 2024 年度「責任品牌」	本行
	華夏時報	● 2024 中國企業「ESG 綜合管理實踐優秀案例」	本行
	《經濟觀察報》	● 卓越金融五篇大文章實踐銀行	本行
	《投資時報》	● 金融五篇大文章優秀案例	本行
	《財資》（The Asset）	● 中國最佳 ESG 解決方案	中信金租
環境類	新華社品牌工程、新華出版社、凱度集團及《財經》雜誌等	● 信用卡「綠·信·匯」低碳生態平臺、「中信同業+」平臺、「幸福+」養老金融案例入選「生態品牌標杆案例」	本行
	香港品質保證局	● 杰出綠色和可持續貸款結構顧問（鋼鐵製造、多元礦產、資產管理等行業）	中信銀行（國際）
		● 杰出綠色和可持續債券牽頭經辦行（銀行業）卓越遠見綠色債券框架	

獎項類別	頒獎機構	獎項名稱	獲獎主體
		ESG Connect 先鋒獎	中信銀行（國際）
	《財資》（The Asset）	中國離岸最佳可持續發展掛鈎貸款（鋁行業、電池製造、健康醫療）	
		香港地區最佳可持續發展貸款	
		香港地區最佳可持續發展掛鈎貸款（資產管理、私募股權）	
	中國融資租賃（西湖）論壇	2024 綠色租賃企業獎	中信金租
社會類	《公益時報》	2024 年度慈善榜樣	本行
	CSR 中國教育聯盟、責任 100 組委會、青年影響力創新中心	2024 第八屆 CSR 中國教育榜「TOP100 最佳責任企業品牌」	本行
		「中信銀行·新長城高中生自強班」助學項目獲得「年度最受公眾認可項目」	
	金融監管總局	年度受歡迎金融教育作品	本行
		小微企業金融服務監管評價等級「一級」	本行
	中國人民銀行、金融監管總局	金融機構服務鄉村振興考核評估「優秀」檔	本行
	農業農村部	面向農墾領域定制的專屬服務模式入選「金融支農十大創新模式」	本行
	人民網	「服務實體經濟質效」案例入選「建設金融強國創新實踐案例庫」	本行
	中國融資租賃（西湖）論壇	2024 鄉村振興創新成就獎	中信金租
	21 世紀經濟報道、21 世紀金融研究院	2024 全國普惠金融典型案例	本行
	中國通信學會、中國科技新聞學會、中國科協科學技術傳播中心、工業和信息化部中小企業發展促進中心等	第六屆中國數字普惠金融創新成果	本行
		數字普惠金融「一起益企」優秀案例	

獎項類別	頒獎機構	獎項名稱	獲獎主體
	新華網	● 「幸福+」養老金融被評為「金融機構養老金融杰出品牌」	本行
	新浪財經	● 2024（第十二屆）銀行「年度卓越養老金融銀行」	本行
	中國國際服務貿易交易會（服貿會）	● 智能財富顧問數字人「小信」獲評服貿會服務示範案例「中國服務實踐案例」	本行
		● 「信外匯+」跨境金融服務體系獲評金融服務專題活動「最佳全球服務實踐示範案例」	本行
	移動支付網	● 金松獎「技術創新成果獎」	本行
	《金融電子化》雜誌社	● 金融科技創新獎「金融科技應用創新獎」	本行
	中國金融傳媒股份有限公司	● 2024 年「守住錢袋子 護好幸福家」防範非法集資短視頻大賽「優秀作品獎」	本行
	《亞洲銀行家》	● 倉頡大模型平臺獲評「最佳 AI 實施類項目」	本行
		● 「哨兵」智能反欺詐系統獲評「中國最佳反欺詐和風險管理項目」	本行
		● 「DNA 服務管理工程項目」獲評「中國最佳客戶服務技術實施」	
	香港特區政府勞工處	● 《好僱主約章》2024 簽署機構	中信銀行（國際）
		● 「為你『家』『友』好僱主」標志	
	香港社會服務聯會	● 23-24 年度 20 年 Plus「商界展關懷」標志	中信銀行（國際）
治理類	上交所	● 連續八年獲得上市公司信息披露 A 類評價	本行
	中國上市公司協會	● 2024 年「中國上市公司投資者關係管理最佳實踐案例」	本行
		● 2024 年「中國上市公司董事會最佳實踐案例」	本行
		● 年報業績說明會優秀實踐	本行

獎項類別	頒獎機構	獎項名稱	獲獎主體
	卓越 IR（Roadshow China）	● 最佳資本市場溝通獎	本行
	證券之星	● 卓越投關團隊	本行
		● 最具成長性銀行	
	華證	● 2024 年華證 A 股上市公司 ESG 信息披露 TOP100	本行
		● 2024 年華證 A 股上市公司金融行業 ESG 信息披露 TOP20	本行

可持續發展治理

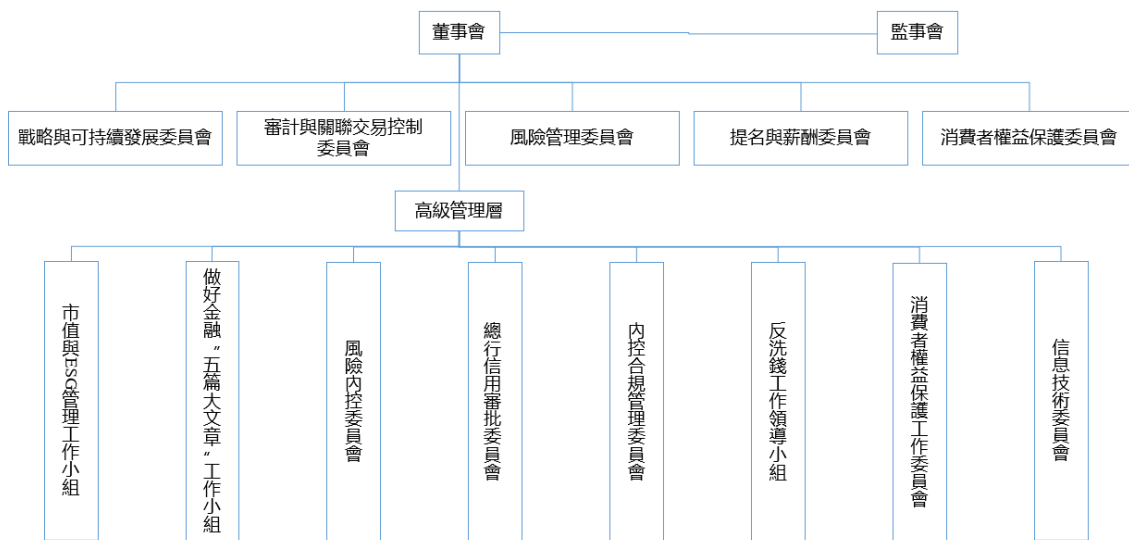
在全面建設社會主義現代化國家的新徵程中，可持續發展理念深度契合中國式現代化「促進人與自然和諧共生」「實現全體人民共同富裕」「實現高質量發展」的本質要求，既是資本市場衡量企業長期價值創造能力的核心標尺，也是踐行新發展理念、助力構建新發展格局的關鍵實踐。

中信銀行深刻把握時代命題，將「堅持穩健經營和可持續發展」作為本行發展原則之一，致力於將可持續發展理念內化於企業發展的戰略基因，以服務「國之大者」的金融初心強化使命擔當，將 ESG 要素全面融入本行戰略決策、業務創新與運營管理全鏈條，堅持長期主義，保持戰略定力，把握好發展與風險的平衡，妥善處理短期與長遠、整體與局部的關係，推動風險、資本、市值的協調統一。同時，堅持 ESG 理念和綠色發展，積極履行社會責任，提升自身的環境、社會和治理表現，構建具有前瞻性、系統性和實踐性的可持續發展框架，探索兼具中國特色與全球視野的金融可持續發展路徑，努力實現社會價值與經濟價值的統一、功能性與盈利性的平衡，為金融高質量發展貢獻中信智慧與力量。

可持續發展治理架構

本行建立並持續完善包括董事會、監事會、高級管理層和工作層在內的可持續發展治理架構，形成「自上而下、創新驅動、相互促進、協同運轉」的可持續發展管理體系。

本行可持續發展治理架構圖



董事會

本行**董事會**發揮戰略引領作用，監督指導綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護等 ESG 關鍵議題，並將相關議題納入全行戰略規劃，定期評估規劃執行情況。**董事會戰略與可持續發展委員會**負責統籌本行 ESG 體系建設，審議 ESG 相關工作報告，推動落實監管要求的其他 ESG 相關工作。

本行董事會審計與關聯控制委員會、風險管理委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會各司其職，共同對本行 ESG 相關議題的推進情況實施有效監督與指導。其中，**董事會審計與關聯交易控制委員會**負責檢查本行風險及合規狀況等；**董事會風險管理委員會**負責定期評估本行風險偏好、案防管理工作、風險管理狀況及風險承受能力等情況；**董事會提名與薪酬委員會**負責訂立有關董事會成員多元化的政策，審查被提名的獨立董事候選人在獨立性、專業知識、經驗和能力等方面的資質等；**董事會消費者權益保護委員會**負責擬定本行消費者權益保護工作的戰

略、政策和目標，以及監督、審議其他與消費者權益保護有關的工作和議案。

有關本行董事會及其專門委員會 2024 年度與可持續發展有關的履職情況，請參閱本報告「治理篇」的「公司治理」章節。

監事會

本行**監事會**從戰略、財務和股權、內控合規、風險管理、履職評價、信息披露六方面開展監督，監督內容包括內控合規、關聯交易、反洗錢、消費者權益保護、董監高履職評價、社會責任等多項 ESG 關鍵議題。

高級管理層

本行成立由副行長擔任組長的**市值與 ESG 管理工作小組**，統籌推動全行 ESG 工作開展。同時，設立**做好金融「五篇大文章」工作小組**、**風險內控委員會**、**總行信用審批委員會**、**內控合規管理委員會**、**反洗錢工作領導小組**、**消費者權益保護工作委員會**、**信息技術委員會**等 ESG 相關議題的議事機構，負責牽頭 ESG 相關議題發展規劃的制定及日常管理，監督業務開展過程中的 ESG 風險管理活動。

領導小組/委員會名稱	人員構成與職責
市值與 ESG 管理工作小組	由副行長擔任組長，負責統籌推動全行 ESG 工作開展。總行董事會辦公室為全行 ESG 管理牽頭部門，推動 ESG 相關體制機制建設，統籌推進 ESG 關鍵議題相關工作落地，指導回應利益相關方關切，規劃、組織 ESG 培訓及知識宣貫。
做好金融「五篇大文章」工作小組	圍繞金融「五篇大文章」分別成立 5 個專項工作小組，由各牽頭高級管理層擔任組長，各牽頭落實部門負責人擔任副組長，其他相關配合部門、子公司負責人作為成員。科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融的牽頭落實部門根據宏觀政策導向和本行新三年發展規劃，緊密圍繞《中信銀行做好金融「五篇大文章」的實施方案》，分別制定專項行動方案，共同形成全行做好金融「五篇大文章」的「1+5」實施體系。

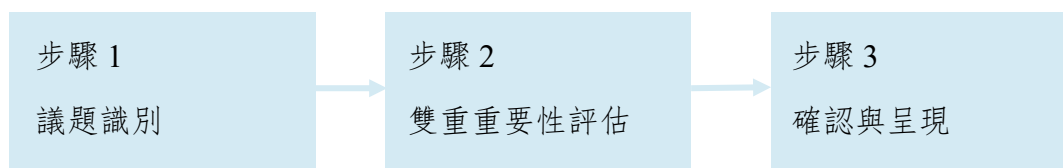
領導小組/委員會名稱	人員構成與職責
風險內控委員會	由行長擔任主任，負責研究、審議和決策風險管理與內控合規管理事項。
總行信用審批委員會	由副行長擔任主任，對全部授信及非授信類業務進行包含環境與氣候風險在內的風險審查，充分考慮客戶生產經營過程中的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響，堅持「環保一票否決制」。
內控合規管理委員會	由行長擔任主任，負責統籌全行內控合規管理工作，對內控合規管理過程中的重大事項進行研究決策和協調推動。
反洗錢工作領導小組	由行長擔任組長，負責審議和決策反洗錢內控管理和洗錢風險管理事項，統籌、協調、指導全行反洗錢工作。
消費者權益保護工作委員會	由行長擔任主任，主要負責確保消費者權益保護戰略目標和政策得到有效執行。
信息技術委員會	由副行長擔任主任，下設辦公室、新技術應用工作組、需求統籌工作組和網絡與信息安全工作組，負責規劃全行信息科技發展，審議全行信息科技建設、協調重大事項，監控信息科技投資等。

有關本行高級管理層 2024 年度履職情況，請參閱本行《2024 年年度報告》。

可持續發展議題識別與重要性評估

2024 年度，本行遵循上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》中關於可持續發展議題識別的「雙重重要性」原則，在上一年度「實質性議題的識別與評估」工作基礎上，認真學習研究相關優秀實踐，充分結合實際，探索開展包含識別、評估與確認三個環節的雙重重要性分析。

本行 2024 年度可持續發展議題雙重重要性評估流程



步驟 1：議題識別

本行已連續多年開展可持續發展議題識別和影響重要性分析工作。2024 年度，本行在 2023 年度可持續發展議題識別工作的基礎上，基於銀行業金融機構的行業特點、本行戰略發展規劃以及所處價值鏈等情況，結合境內外可持續相關標準與準則要求、權威 ESG 評級關注議題和各利益相關方關切，識別梳理出 15 項可持續發展議題。

本行 2024 年度可持續發展議題

序號	議題名稱	議題說明
環境		
1	應對氣候變化	探索氣候風險與其他風險的傳導機制，識別、評估與管理氣候相關風險和機遇，設定並落實氣候相關指標與目標，提高氣候變化應對能力。
2	綠色金融	持續加強綠色金融體系和機制建設，將綠色因素納入各項投融資業務開展的考量範疇，打造綠色金融綜合服務體系，為促進經濟社會發展全面綠色轉型和助力「雙碳」戰略實施提供金融支持，以綠色金融高質量發展助力美麗中國建設。

序號	議題名稱	議題說明
3	能源與資源管理	在日常經營辦公活動中加強能源與資源管理，制定完善的環境管理制度，設定並落實減廢、減排、節水與循環經濟等目標，提高能源與資源利用效率，確保環境合規。
社會		
4	科技金融	加大科技金融產品服務供給，構建專業化、可持續的科技金融體系，推動科技創新鏈、成果轉化鏈、金融資本鏈的良性循環，以科技金融助力新質生產力發展，服務高水平科技自立自強和科技強國建設。
5	普惠金融	積極探索成本可負擔、商業可持續的普惠金融高質量發展模式，更好滿足小微企業、涉農經營主體、重點幫扶群體等的多元化金融需求，提升普惠金融服務的覆蓋率和可得性，助力共同富裕邁上新台階。
6	養老金融	充分發揮金融服務優勢和特點，支持養老領域金融產品和服務創新，助力多層次、多支柱養老保險體系建設，滿足民眾多元化養老金融需求。
7	數字金融	聚焦效能和安全，深度融入「數字中國」「數字中信」建設，加快數字化轉型戰略落地，充分發揮數字創新助力業務發展的優勢，不斷釋放科技創新新動能，促進數字金融發展。
8	消費者權益保護	提供安全可靠的金融產品與服務，確保消費者在金融交易中的合法權益得到尊重和保障，並持續完善客戶投訴管理機制，及時瞭解消費者訴求。
9	數據安全與客戶隱私保護	系統開展網絡、信息、數據安全管理與客戶個人隱私保護工作，確保網絡、信息、數據安全，同時保護客戶的個人隱私和敏感信息不受侵犯。
10	員工	尊重並充分保障員工基本權益，關注員工身體和心理健康，為員工提供完善的培訓體系與晉升通道，賦能員工職業發展。
11	社會貢獻	積極組織開展志願者活動、公益慈善、社會幫扶工作等。
12	供應鏈管理	建立完善的供應商准入、考核、培訓、退出機制，在供應商管理中納入 ESG 因素，識別供應鏈風險，加強供應鏈安全管理，促進供應鏈可持續發展。

序號	議題名稱	議題說明
治理		
13	公司治理	堅持將黨的全面領導融入公司治理，持續提高董監高的履職能力，不斷健全公司治理體系，以高質量公司治理推動實現高質量發展。
14	風險管理	全面識別、評估和控制所有潛在風險，確保本行在各個層面和業務領域中有效防範和應對風險。
15	商業道德與合規經營	嚴格遵守外部監管規定和內部規章制度，誠信經營，確保業務合法合規運作；制定並遵守反貪污反腐敗政策和廉潔從業規定，定期開展道德標準相關培訓，維護企業信譽。

步驟 2：雙重重要性評估

本行遵循上交所指引要求的「雙重重要性」評估維度，兼顧信息的可獲得性和成本的可負擔性，對各項可持續發展議題開展影響重要性評估和財務重要性評估。

影響重要性評估

採用定性評估方式，邀請內外部 ESG 專家，評估各項可持續發展議題對經濟、環境和社會產生的實際正面影響、實際負面影響、潛在正面影響及潛在負面影響程度，並選取合適的閾值作為判斷標準。

本行 2024 年度可持續發展議題影響重要性評估維度

影響類別		具體評估維度
實際影響	- 對環境的實際正面影響 - 對人（包括人權）的實際正面影響 - 對經濟的實際正面影響	- 影響規模 - 影響範圍
	- 對環境的實際負面影響 - 對人（包括人權）的實際負面影響 - 對經濟的實際負面影響	- 影響規模 - 影響範圍 - 影響不可補救性

潛在影響	- 對環境的潛在正面影響 - 對人（包括人權）的潛在正面影響 - 對經濟的潛在正面影響	- 影響發生的可能性 - 影響規模 - 影響範圍
	- 對環境的潛在負面影響 - 對人（包括人權）的潛在負面影響 - 對經濟的潛在負面影響	- 影響發生的可能性 - 影響規模 - 影響範圍 - 影響不可補救性

財務重要性評估

採用定性評估方式，邀請內外部 ESG 專家、各可持續發展議題相關部門以及內部財務會計專家，判斷各項可持續發展議題對本行財務情況帶來的風險和機遇情況，評估在短期、中期、長期不同的時間範圍內，風險或機遇發生的可能性和財務影響的程度，並選取合適的閾值作為判斷標準。

本行 2024 年度可持續發展議題影響財務重要性評估維度

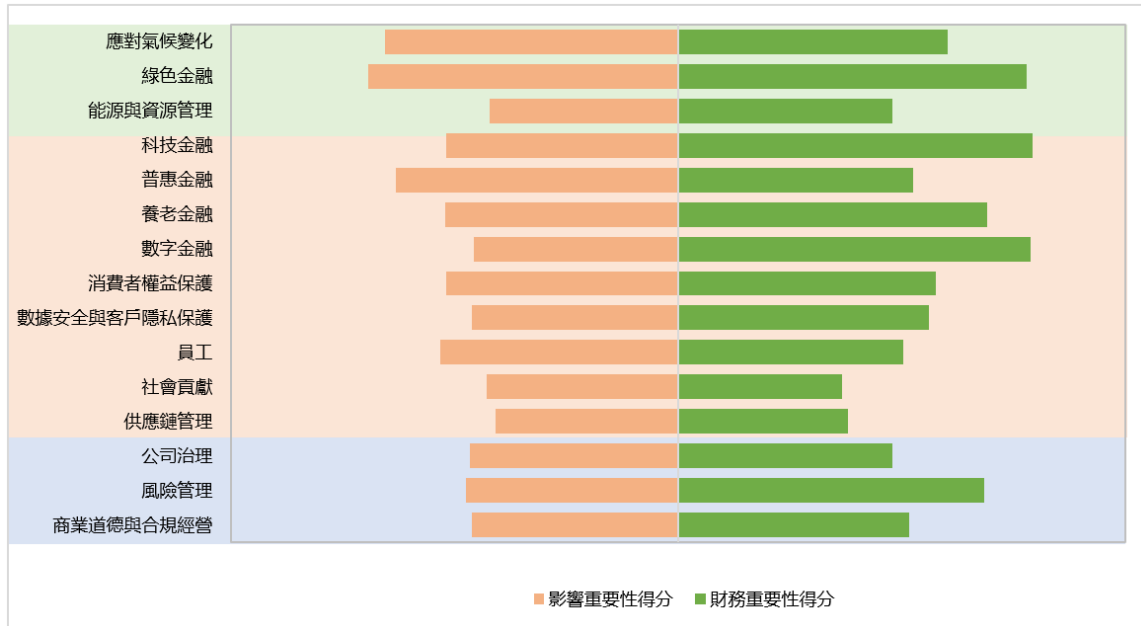
評估的時間範圍 ⁸	具體評估維度
- 短期：2025 年內 - 中期：2026 年-2030 年 - 長期：2031 年及以後	- 風險/機遇發生的可能性 - 風險/機遇帶來的財務影響程度

步驟 3：確認與呈現

本行整合影響重要性和財務重要性評估結果，經內外部行業專家確認後，形成中信銀行 2024 年度可持續發展議題雙重重要性得分情況。

⁸ 本行在進行財務重要性評估時，對時間範圍的定義參考財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》。

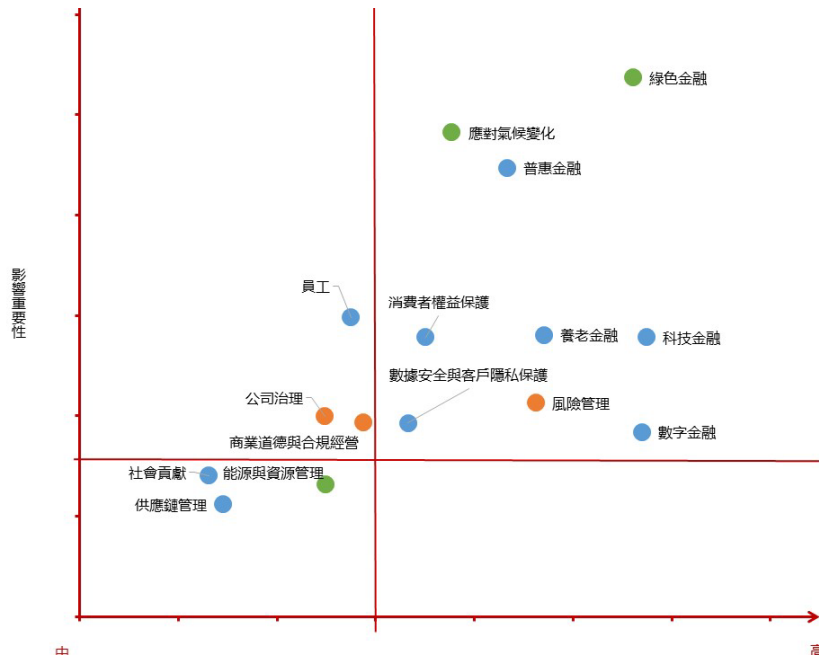
本行 2024 年度可持續發展議題雙重重要性得分情況⁹



結果顯示，在本行識別出的 15 項可持續發展議題中，應對氣候變化、綠色金融、科技金融、普惠金融、養老金融、數字金融、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護、風險管理 9 項議題既具有影響重要性，也具有財務重要性，員工、公司治理、商業道德與合規經營 3 項議題僅具有影響重要性，能源與資源管理、社會貢獻、供應鏈管理 3 項議題既不具有影響重要性、也不具有財務重要性。

⁹ 本圖表中，影響重要性評估與財務重要性評估的得分已通過線性比例調整至同一區間，以實現可比性視覺呈現。調整僅改變條形的相對長度，不改變原始評分의實際數值與權重。

本行 2024 年度可持續發展議題雙重重要性評估矩陣¹⁰



本行基於識別出的可持續發展議題構建本年度《可持續發展報告》披露框架，並根據分析結果，針對性開展可持續信息披露工作。對具有影響重要性的議題，本行依據監管要求的具體披露項以及利益相關方關切進行披露；對具有財務重要性的議題，本行圍繞「治理，戰略，影響、風險和機遇管理，指標和目標」的「四要素」核心內容進行披露。

¹⁰ 評估矩陣中，議題的重要性程度越高，距離原點的距離越遠。

利益相關方溝通與交流

本行依據聯合國可持續發展目標（SDGs）、國際標準及行業準則、金融行業典型特點，結合自身可持續發展工作實踐經驗，識別、確定對公司業務和運營產生重大影響的七類利益相關方群體，包括：政府與監管機構、股東與投資者、客戶與消費者、供應商與合作夥伴、員工、社區、媒體。

本行與各類利益相關方群體建立廣泛、高效、多元化的溝通機制，充分傾聽並理解各利益相關方的關注點及期望，並將其動態融入公司決策流程和管理體系中。

本行利益相關方溝通情況

利益相關方	主要關注議題		溝通方式與頻率	回應措施
政府與監管機構	✓ 應對氣候變化 ✓ 綠色金融 ✓ 能源與資源管理 ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融	✓ 數字金融 ✓ 公司治理 ✓ 風險管理 ✓ 商業道德與合規經營 ✓ 利益相關方溝通	✓ 常態化學習法律法規、政策指引和規範性文件 ✓ 不定期參與行業會議、通氣會等 ✓ 不定期接受現場檢查、非現場監管 ✓ 不定期參與座談、研討、論壇	✓ 響應國家號召 ✓ 落實監管政策 ✓ 參與制定行業標準和規範 ✓ 提升經營管理績效 ✓ 接受監督考核
股東與投資者	✓ 應對氣候變化 ✓ 綠色金融 ✓ 數字金融 ✓ 公司治理	✓ 風險管理 ✓ 商業道德與合規經營 ✓ 利益相關方溝通	✓ 常態化開展投資者溝通與交流，以及路演與反路演活動 ✓ 定期舉辦股東大會和業績發佈會，發佈定期公告	✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加強風險防範 ✓ 提高信息披露透明度

利益相關方	主要關注議題		溝通方式與頻率	回應措施
客戶與消費者	✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 ✓ 數字金融	✓ 消費者權益保護 ✓ 數據安全與客戶隱私保護 ✓ 利益相關方溝通	✓ 常設營業網點、電子銀行、客戶服務平台等客戶服務渠道 ✓ 定期開展市場調研，舉辦沙龍講座	✓ 提供方便快捷金融服務 ✓ 提供多元化的金融產品 ✓ 及時發佈產品、營銷公告 ✓ 瞭解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全
供應商與合作夥伴	✓ 供應鏈管理 ✓ 風險管理	✓ 數據安全與客戶隱私保護 ✓ 利益相關方溝通	✓ 常態化公開採購信息 ✓ 不定期開展供應商現場考察 ✓ 常態化開展採購項目談判與交流 ✓ 常態化簽署合作協議、合同	✓ 建立健全供應商管理機制 ✓ 建立維護供應商信息庫 ✓ 加強與供應商的溝通與聯繫
員工	✓ 員工	✓ 利益相關方溝通	✓ 年度職工代表大會 ✓ 常設內網郵箱、論壇、員工辦公軟件與平台、員工舉報機制與舉報人保護	✓ 公平招聘員工 ✓ 堅持同工同酬 ✓ 保障合法權益 ✓ 開展文體活動 ✓ 提供職業技能培訓 ✓ 聽取員工意見 ✓ 落實舉報人保護
社區	✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 ✓ 消費者權益保護	✓ 社會貢獻 ✓ 利益相關方溝通	✓ 不定期實地調研、走訪 ✓ 不定期拜訪幫扶機構、慈善公益組織	✓ 提供捐贈資金 ✓ 實施幫扶項目 ✓ 開展金融教育宣傳活動

利益相關方	主要關注議題		溝通方式與頻率	回應措施
				✓ 組織公益活動
媒體	✓ 科技金融 ✓ 綠色金融 ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 ✓ 數字金融	✓ 消費者權益保護 ✓ 社會貢獻 ✓ 公司治理 ✓ 風險管理	✓ 不定期舉辦新聞發佈會 ✓ 常態化更新官方網站及社交媒體 ✓ 定期發佈新聞通稿 ✓ 常態化開展媒體交流	✓ 舉辦業績發佈會、產品發佈會等各類新聞發佈會 ✓ 接受媒體採訪 ✓ 及時披露定期報告並發佈宣傳稿件 ✓ 舉辦形式豐富的媒體交流活動

年度可持續發展管理實踐

2024 年度，本行作為國際可持續準則理事會（ISSB）可持續披露準則「先學夥伴」，圍繞管理層引領、專業隊伍賦能、全員意識深化、利益相關方溝通等維度，深入推進 ESG 管理工作見行見效。2024 年度，本行中證 ESG 評價提升至最高 AAA 等級，MSCI ESG 評級提升至 A 等級。

管理層引領

- **優化頂層設計：**將 ESG 管理納入市值管理工作小組職能範疇，成立市值與 ESG 管理工作小組。2024 年度，市值與 ESG 管理工作小組發揮引領作用，召開首次工作會議，聽取 ESG 關鍵議題相關專題匯報，為推進 ESG 工作提供組織保障。

專業隊伍賦能

- **制度築基：**依據經董事會審議通過的《中信銀行環境、社會及管治（ESG）管理辦法》和《中信銀行 ESG 管理工作方案》，進一步健全 ESG 專業隊伍的職責分工，為 ESG 理念深入日常管理的「毛細血管」提供暢通渠道。
- **能力提升：**舉辦首期 ESG 管理能力提升專項培訓，全面提升分行和境內子公司相關員工的 ESG 知識儲備和實踐能力。
- **專項培訓：**聚焦證券交易所可持續信息披露規則、氣候變化對本行產生的影響等新興領域，推進跨部門研討交流，形成披露方案。邀請外部專業機構深入解析《金融機構環境信息披露指南》，總行相關部門、分行和子公司 ESG 關鍵崗位人員參訓，加深專業隊伍對環境信息披露的瞭解。

全員意識深化

- 以「趣味答題、貼近生活」為原則，舉辦「中秋國慶知識答題」活動，讓員工在輕鬆愉快的答題氛圍中，瞭解與銀行業金融機構溫室氣體排放有關的知識。

利益相關方溝通

- **定期報告：**在年度及半年度報告中設置 ESG 章節，系統披露本行 ESG 工作情況。進一步對標對表 ESG 評級要求以及同業優秀實踐，優化年度可持續發展報告框架及內容。
- **專項報告：**作為氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）支持機構，發佈本行第二份《環境信息披露（TCFD）報告》，通過豐富對投融资業務環境效益測算等方面的披露內容、設立綠色金融專章、優化章節佈局等方式，進一步提升披露質量，突出本行特色實踐。
- **官方網站：**持續完善官方網站「ESG 專區」板塊內容，全年在「ESG 信動態」欄目更新多篇動態，涵蓋債券發行、ESG 榮譽等內容，強化本行品牌價值傳播。

全行 ESG 能力提升專題培訓班

案例

2024 年 6 月，本行舉辦「2024 年中信銀行 ESG 能力提升專題培訓班」。總行主要部門以及各分行、主要子公司的 ESG 管理幹部員工學習 ESG 理念、管理實踐、綠色金融、ESG 風險管理、「雙碳」管理等課程，進一步加強 ESG 專業人才隊伍建設，可持續發展理念融入各級機構經營管理更加深入。

「中秋國慶知識答題」活動

案例

2024 年度，本行在「中秋國慶知識答題」活動中以月餅製作為背景，將銀行業金融機構的溫室氣體排放知識與月餅製作工具、工序相結合，設置約 10 道趣味題目，讓員工在答題中更好、更快地理解銀行自身溫室氣體排放的範圍類別。

可持續發展目標與進展

本行聚焦應對氣候變化、做好金融「五篇大文章」、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護、風險管理等重點領域，制定可持續發展相關規劃與目標，由董事會和高級管理層定期檢視目標達成情況，並結合自身發展情況和內外部環境，及時調整目標方向。

議題	目標	指標	2024 年進展
應對氣候變化	助力國家「雙碳」目標實現	溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放總量 人均溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放量	2024 年度，溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放總量 21.38 萬噸二氧化碳當量 2024 年度，人均溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放量 3.27 噸二氧化碳當量/人
綠色金融	到 2026 年末，綠色信貸餘額達 8,500 億元	綠色信貸餘額	截至 2024 年末，綠色信貸餘額 6,005.65 億元，較上年末增長 30.84%
	到 2026 年末，「中信碳賬戶」用戶數不低於 3,000 萬戶	「中信碳賬戶」用戶數	截至 2024 年末，「中信碳賬戶」用戶數超 2,150 萬戶
科技金融	到 2025 年末，科技企業貸款餘額突破 6,000 億元	科技企業貸款餘額	截至 2024 年末，科技企業貸款餘額 5,643.72 億元

普惠金融	普惠型小微企業貸款餘額較上年末正增長, 且增速不低於各項貸款平均增速	普惠型小微企業貸款餘額較上年末增速	截至 2024 年末, 普惠型小微企業貸款餘額 5,998.25 億元, 較上年末增加 547.49 億元, 貸款增速高於各項貸款平均增速
	普惠型小微企業有貸款餘額客戶數不低於上年末數值	普惠型小微企業有貸款餘額客戶數較上年末增量	截至 2024 年末, 普惠型小微企業有貸款餘額客戶數 31.04 萬戶, 較上年末增加 2.68 萬戶
養老金融	到 2028 年末, 養老金託管規模達 5,500 億元	養老金託管規模	截至 2024 年末, 養老金託管規模 5,077.23 億元
	到 2026 年末, 養老相關產業對公貸款增幅超總貸款平均增幅	養老相關產業對公貸款增幅	截至 2024 年末, 養老相關產業對公貸款餘額 505.47 億元, 高於同口徑下總貸款平均增幅
數字金融	集團信息科技投入金額佔營業收入的比例超 4%	集團信息科技投入金額佔營業收入的比例	2024 年度, 集團信息科技投入金額佔營業收入的比例達 5.13%
	到 2026 年末, 本行核心業務流程數智化覆蓋率超 80%	核心業務流程數智化覆蓋率	2024 年度, 本行核心業務流程數智化覆蓋率 57%
消費者權益保護	投訴工單首聯及時率(在接到客戶投訴後一個工作日之內聯繫)保持 95% 以上	投訴工單首聯及時率	2024 年度, 投訴工單首聯及時率 98.84%
	投訴工單 15 日辦結率保持 95% 以上	投訴工單 15 日辦結率	2024 年度, 投訴工單 15 日辦結率 99.92%

數據安全與客戶 隱私保護	每年至少開展一次數據安全風險評估	年度數據安全風險評估次數	2024 年度，開展一次數據安全風險評估
風險管理	持續健全「控風險有效、促發展有力」的全面風險管理體系	與信用、市場、操作、流動性等各類主要風險相關的指標	2024 年度，各類風險指標進展情況詳見《中信銀行 2024 年年度報告》

環境篇

環境相關治理架構

董事會

- 董事會及其下設風險管理委員會履行關於氣候變化相關的管理職能，審議氣候變化相關風險管理工作，定期聽取全行氣候風險管理工作情況匯報，推動在整體戰略規劃的制定、調整中融入氣候變化風險因素。
- 董事會戰略與可持續發展委員會負責統籌本行 ESG 體系建設，審議綠色金融發展的戰略與目標，監督、評估本行綠色金融執行情況，積極推動落實監管要求的各項 ESG 相關工作。

監事會

- 監事會高度重視對環境管理等 ESG 相關工作的監督。2024 年度，監事會重點調研綠色金融等議題，聽取分支機構做好綠色金融的工作舉措，並對做好綠色金融工作提出建設性意見和建議。
- 監事會將綠色金融落實情況作為對高級管理人員履職評價的重要指標，監督董事會和高級管理層在綠色金融等方面的工作情況。

高級管理層

- 高級管理層下設議事機構，負責相關環境議題發展規劃的制定及日常管理，監督業務開展過程中的環境相關風險管理活動。
- 下設總行信用審批委員會，由副行長擔任主任，對全部授信及非授信類業務進行風險審查，涵蓋環境與氣候風險，包括堅持「環保一票否決制」，考慮客戶的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響情況。
- 下設綠色金融領導小組，由董事長擔任組長，負責制定綠色金融發展戰略和目標，全面統籌規劃、管理和推動全行綠色金融業務發展，定期聽取工作報告，指導綠色金融管理提升和業務推動工作的實施執行。

工作層

- 設立綠色金融管理提升工作小組，負責健全綠色金融管理體系，加強綠色相關頂層設計，提升環境和氣候信息披露水平，開展環境和氣候風險壓力測試，提升銀行自身綠色表現。
- 設立綠色金融業務推動工作小組，負責推動綠色信貸、綠色債券等業務，配套各項政策和資源，完善業務流程，完成監管考核要求。開展綠色金融產品服務創新，對接碳交易所等渠道，拓展碳交易相關業務。

環境相關管理體系

頂層設計

- 制定《中信銀行綠色金融發展規劃（2024-2026 年）》，明確全行綠色金融中期發展方向，並通過《中信銀行做好綠色金融大文章的專項行動方案》，細化推動綠色金融業務發展的具體舉措。
- 制定《中信銀行氣候風險管理指導意見》，明確氣候風險管理職責分工以及氣候風險識別、評估、管理工作要求，持續完善氣候風險應對措施。
- 制定《中信銀行綠色辦公指導意見》，設立綠色運營目標，積極推進綠色運營實踐，從能源、碳排放、用水量、紙張消耗和廢棄物等五方面持續管理環境足跡，降低資源消耗及污染物排放。

組織保障

- 制定《中信銀行綠色金融示範機構管理辦法（試行）》，以「總行綠色金融示範機構」「分行綠色金融特色機構」「碳中和網點」三類機構搭建綠色金融示範機構體系。
- 總分支三級協同，高效開展歷史三年溫室氣體盤查，加強各級人員碳管理能力建設。

風險管控

- 將氣候風險納入全面風險管理體系，建立氣候風險管理機制，持續完善氣候風險應對措施。
- 開展 2024 年度內部資本充足評估程序（ICAAP），進行氣候風險指標重檢、識別、評估等工作，實施氣候風險壓力測試。

能力建設

- 完成《氣候風險專題研究》，持續提升應對氣候變化工作的專業性和前瞻性。
- 及時學習瞭解應對氣候變化的相關監管政策與治理要求，密切關注氣候風險管理先進方法和實踐成果，積極參與監管機構氣候風險管理工作座談會以及國際貨幣基金組織、世界銀行金融部門評估規劃項目的綠色與可持續金融調研等工作。
- 舉辦年度綠色金融業務能力提升培訓，實現 37 家分行全覆蓋，參訓人員超 200 人次，進一步提升分行綠色發展意識。開展「送教上門」活動，在大連、長沙等分行宣講綠色金融發展規劃，講解綠色金融案例，助力分行提升綠色發展能力和質效。
- 開展多維度碳管理培訓，全面提升溫室氣體排放核算能力。**面向全體員工**，舉辦《中信銀行「雙碳」之自身運營碳管理講解》專題講座以及節能減排實踐專項培訓。**面向重點部門業務人員**，開展「雙碳」專題培訓，普及「雙碳」戰略背景及核心知識、解析碳管理方法論、投融資碳管理及低碳轉型路徑等，結合案例研討，深化全員對綠色運營、節能減排以及碳盤查規則與實踐的理解。**面向總分行綠色運營相關條線員工**，開展《中信銀行自身運營「雙碳」管理》專題培訓，提升重點業務部門的認知高度以及對全行「雙碳」路徑規劃、低碳轉型路徑等的理解程度。

1 應對氣候變化

1.1 氣候相關風險及機遇分析

本行 2024 年度氣候相關風險及機遇的識別與評估

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 ¹¹	可能對本行產生的財務影響 ¹²
氣候相關物理風險				
急性風險	強颱風、暴雨、洪水、泥石流和野火等突發性極端天氣或自然災害的頻率和嚴重程度增加	- 可能導致抵質押物加速折舊、損毀滅失、價值貶損、維護和處置成本增加、提前處置資產和資產組合貶值後財務負擔增加等，繼而可能影響本行押品准入清單、抵質押率、押品所在區域偏好、押品保險購買需求、押品動態監測機制和押品價值調減流程等。 - 可能導致授信客戶生產資料、經營場地等資產損毀滅失或價值貶損，致使償債能力下降、信用風險上升，繼而可能影響本行客戶盡職調查、貸後管理、風險緩釋措施等。 - 可能導致市場出現恐慌情緒，投資者信心下	短期、中期	- 當相關授信客戶發生償債能力下降或押品貶損等情況時，可能導致本行資產質量下滑、貸款收息率下降和資產減值支出增加，對本行營業收入和利潤產生負面影響。 - 當市場恐慌性下跌時，可能導致本行持有的金融資產價格下降，對營業收入、利潤及資本等產生負面影響。 - 當線下網點設施受損時，需要一定成本進行災後恢復，可能導致本行

¹¹ 基於國家監管導向及本行資源配置政策調整週期，將影響的時間範圍設置為：短期：1 年；中期：1-5 年；長期：5 年以上。

¹² 考慮到相關定量信息會因計量不確定性而導致信息缺乏可比性，已按照監管要求開展相關工作計劃和時間表的研究制定，並在未來依據實際情況披露定量信息。

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 ¹¹	可能對本行產生的財務影響 ¹²
		降，進而引發資產拋售，股票、債券等資產價格下跌，加大金融市場風險。	短期	營業外支出增加，對利潤產生負面影響。 由於本行業務範圍較為多元，資產組合相對均衡，遵循嚴格的集中度管理要求，且急性氣候風險發生的頻率和影響範圍相對有限，急性風險對本行帶來的財務影響基本可控。
		可能導致受災地區營業機構面臨業務連續性風險，重要業務辦理中斷，特別嚴重的可能帶來財產損失。在較嚴重的氣候災害下，如受災地區網絡恢復較快，大部分重要業務可在網絡恢復後通過線上渠道繼續辦理，如營業機構工作現場未恢復，則將網絡作為辦理業務的主要渠道。		
		可能導致經濟主體遭受損失，資金提取或貸款需求增加，本行無法以合理融資成本及時獲取充足資金滿足流動性管理要求，加劇流動性壓力。	短期、中期	當產生流動性壓力時，本行融資成本可能上升，或因資金緊張而無法滿足常規資產需求，導致利息收入減少。
慢性風險	氣候模式的長期變化可能導致海平面上升、平均溫度升高或降水變化、生物多樣性喪失，引發自然災害	可能導致抵質押物加速折舊、損毀滅失、價值貶損、維護和處置成本增加、提前處置資產和資產組合貶值後財務負擔增加等，繼而可能影響本行押品准入清單、抵質押率、押品所在區域偏好、押品保險購買需求、押品動態監測機制和押品價值調減流程等。	長期	- 相關授信客戶發生償債能力下降或押品貶損等情況，可能導致本行資產質量下滑、貸款收息率下降和資產減值支出增加，對本行營業收入和利潤產生負面影響。 - 由於本行業務範圍較為多元，資產組合相對均衡，且慢性氣候風險演
		可能導致農業、水電等行業的運營成本增加或資產價值損失，進而影響本行授信策略以及授信投		

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 ¹¹	可能對本行產生的財務影響 ¹²
		向。		進速度和影響相對有限，短期內，慢性風險對本行帶來的財務影響有限。
氣候相關轉型風險				
政策和法律風險	國家加強碳排放管控，二氧化碳排放成本增加	將增加高碳企業的碳排放成本或產生額外的降碳改造投資，導致企業經營成本增加、利潤下降，影響企業償債能力，進而可能影響本行授信策略以及客戶盡職調查、貸後管理、風險緩釋措施等管理要求。	短期、中期、長期	當高碳行業相關客戶增加減排相關的投資支出或排放成本時，可能導致相關企業利潤縮減，進而可能影響本行與該類客戶的合作收益，以及本行的資產質量等業務指標，但總體風險基本可控。
	國家加強法律及監管，環保或排放違法違規成本增加			
技術風險	低碳技術的發展對高碳產品形成擠壓和競爭	可能導致高碳產品的生產企業無法獲得預期的經濟回報、低碳技術投資成本過高或技術投資失敗，對企業經營和償債能力造成不利影響，進而可能影響本行授信策略以及客戶盡職調查、貸後管理、風險緩釋措施等管理要求。	短期、中期、長期	
	低碳轉型過程中，技術投資不當			
市場風險	低碳轉型過程中，市場需求或消費行為變化	企業的產品或服務如果不能適應低碳轉型的市場需求，或是由於低碳轉型導致其上游原材料價格上漲，將對企業經營和償債能力造成不利影響，進而可能影響本行授信策略以及客戶盡職調查、貸後管理、風險緩釋措施等管理要求。	短期、中期、長期	
	低碳轉型過程中，原材料價格上漲			

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 ¹¹	可能對本行產生的財務影響 ¹²
聲譽風險	低碳轉型過程中，出現不利於氣候和環境改善的負面輿情	如果持有的高碳資產過多、對環保企業或受氣候災害影響的客戶支持力度不夠等，可能導致利益相關方對本行產生負面評價，對本行聲譽造成負面影響，進而影響本行授信業務投向。	短期、中期、長期	當對環保企業或受氣候災害影響客戶的支持力度不足時，可能導致本行聲譽受損，影響銀行的市場拓展機會，間接對本行營業收入等業務指標產生影響。
氣候相關機遇				
資源效率	資源高效利用、回收再利用、減少用水等綠色辦公場景的增多	本行積極推行綠色辦公，通過加強資源回收利用、減少水資源消耗等舉措，提升資源利用效率。	長期	短期內，本行為推進節能降碳所開展的設備升級、系統改造、管理投入等工作可能導致成本上升；長期而言，相關工作有助於本行節約運營成本，促進經營業績增長。
	節能技術廣泛應用於建築物	本行首個自建自用的綠色數據中心應用雨水回收再利用、自然冷卻技術等技術，推動節能降耗。	長期	
	在業務流程優化中逐步推廣數智技術	本行面向零售、對公、金融市場等重點業務領域開展流程改造優化，以流程數智化驅動業務發展提質增效，助力減少資源消耗。	長期	
	高碳行業積極謀求綠色低碳轉型，涉及技術改造、設備升級等項目的綠色信貸需求增多	本行探索融資支持高碳行業的低碳轉型（例如，對高碳行業企業的轉型發展提供減排成效掛鉤類貸款等），或加大對技術改造、設備升級等項目的綠色信貸投放，有助於推動企業客戶綠色轉型。	中期	- 通過積極支持高碳行業的低碳轉型改造項目，有助於本行提升業務規模，帶來營業收入增長。 - 創設綠色及轉型金融新產品，有助

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 ¹¹	可能對本行產生的財務影響 ¹²
				於本行拓展業務規模，帶來營業收入增長。
能源來源	為降低對傳統化石能源的依賴，可再生能源及相關技術改造廣泛應用	本行探索提升可再生能源使用比例，降低運營碳排放，同時減少能源成本波動對運營的影響，提升能源供應的穩定性。	長期	短期內，本行為推進節能降碳所開展的設備升級、系統改造、管理投入等工作可能導致成本上升；長期而言，相關工作有助於本行節約運營成本，促進經營業績提升。
	全國碳排放權交易市場的開啟增加可再生能源項目融資需求	本行加大金融產品和服務的創新力度（例如，探索碳配額和 CCER 的質押融資產品、環境權益類融資產品等），為能源轉型中的技術研發企業提供融資支持。	長期	
市場	綠色債券市場、新能源汽車貸款市場及其相關新型和新興個人消費領域等綠色金融市場不斷擴大，帶來更多市場機會	本行拓展綠色金融業務，服務更多綠色產業客戶。例如，通過挖掘新能源及其衍生產品消費市場，提升本行新能源相關個人信貸規模；通過擴大綠色金融產品投資範圍，支持綠色經濟發展；通過豐富綠色金融產品體系，為投資者拓寬綠色投資渠道，同時，帶動本行客戶的綠色轉型發展。	長期	- 通過積極支持高碳行業的低碳轉型改造項目，有助於本行提升業務規模，帶來營業收入增長。 - 創設綠色及轉型金融新產品，有助於本行拓展業務規模，帶來營業收入增長。
韌性（適應力）	為農業、基礎設施等領域客戶提供氣候適應性金融產品，支持符合國	通過開發氣候韌性相關金融產品，本行可以獲得較低的存款準備金率、稅收減免等政策層面的支持和優惠。	長期	

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 ¹¹	可能對本行產生的財務影響 ¹²
	家氣候戰略的項目，增強氣候適應能力			
	提升自身對極端天氣事件的適應能力	本行在基礎設施、辦公環境等方面加強韌性規劃，主動提升災備能力、強化災備建設，升級生產應急體系，增強重大自然災害應對能力，提高供應鏈可靠性及不同條件下的營運能力，同時，提升業務辦理電子化水平，保障業務連續性。	中期、長期	本行提升災備能力，提升應對氣候風險的水平和業務韌性，短期內可能導致相關成本上升，長期而言，有助於保持業務連續性，避免經營業績受到大幅影響。

近年來，本行踐行可持續發展理念，提升全行氣候風險管理認知水平，積極探索氣候風險壓力測試方法，密切關注氣候風險管理先進方法和實踐成果，與諮詢機構開展溝通，科學提升氣候風險量化水平。

2024 年度，本行針對鋼鐵、石化、化工三個高碳行業開展氣候風險宏觀情景壓力測試。選定央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）的無序情景和溫室世界情景作為壓力情景，通過構建國內生產總值（GDP）、消費者物價指數（CPI）、能源消耗總量等宏觀經濟指標與行業信貸資產質量的回歸分析模型，結合歷史數據與專家經驗，測算 2030 年不同壓力情景下鋼鐵、石化、化工三個行業的資產質量情況。

壓力測試結果顯示，2030 年三個行業的不良率較 2024 年均呈下降趨勢。鋼鐵和石化行業延遲轉型情景下的不良率較現行政策情景低。化工行業延遲轉型情景下的不良率較現行政策情景高。整體來看，鋼鐵、石化、化工行業在本行的信貸規模佔比較小，行業風險狀況對整體信貸質量影響有限，風險可控。

1.2 應對氣候變化相關措施

1.2.1 自身運營端

本行制定《中信銀行綠色辦公指導意見》《中信銀行總部大樓辦公區管理規範》《中信大廈餐廳管理指導意見（試行）》《中信銀行公務用車使用規範》《中信銀行辦公用品管理辦法（試行）》等綠色辦公運營方面的政策制度，通過採取技術手段、加強行為引導等方式，降低能源資源使用強度。

有關本行在自身運營端為應對環境（氣候）風險採取的具體管理舉措，請參閱本報告「環境篇」的「能源與資源管理」章節。

1.2.2 投融資業務

本行制定綠色金融發展三年規劃和做好綠色金融大文章專項行動方案，進一步明確綠色金融發展方向，初步搭建綠色金融業務發展策略。以《中信銀行綠色金融示範機構管理辦法》為牽引，建設「總行綠色金融示範機構」「分行綠色金融特色機構」「碳中和網點」，更好發揮示範機構的帶頭引領作用。給予綠色金融更加優惠的定價政策，引導加大信貸投放力度，推動全行綠色業務發展。

2024 年度，本行積極走訪溝通綠色金融關聯單位，參加溝通交流活動 19 場。參加 2024 中國碳市場大會、2024 全國民營企業綠色發展協同助推河北高質量發展大會等交流活動；與中國人民銀行、國家林業和草原局、北京綠色交易所、中國林業科學院、清華大學能源經濟所、華北電力大學新能源學院等單位建立溝通，以綠色「生態圈」有效賦能業務發展。同時，本行作為由北京綠交所、北京綠色金融協會與 23 個氣候投融资試點地區及頭部商業銀行等相關機構共同發起成立的「氣候投融资聯盟」成員方之一，持續為氣候友好型項目提供優質金融支持與服務。

有關本行在投融资業務中為應對環境（氣候）風險採取的具體管理舉措，請參閱本報告「環境篇」的「綠色金融」章節，以及「治理篇」的「風險管理」章節。

1.2.3 採購價值鏈

本行在《中信銀行集中採購供應商管理辦法》《中信銀行集中採購管理辦法》《中信銀行集中採購操作規程》《中信銀行分散採購工作規範》等制度中明確要求，採購工作需踐行可持續發展理念，積極推進綠色採購。此外，本行建設採購管理、電子招採、採購履約三位一體的「數字化採購共享平台」，依托全流程線上化的電子招採模式，推進無紙化採購。

有關本行在供應鏈管理中為應對環境（氣候）風險採取的具體管理舉措，請參閱本報告「社會篇」的「供應鏈管理」章節。

2 綠色金融

2024 年度，本行制定《中信協同助力綠色發展綜合方案》，打造涵蓋綠色貸款、綠色債券、綠色租賃等在內的「1+N+N」綠色金融產品譜系，並積極探索綠色金融、碳金融和轉型金融領域的產品創新，不斷提高綠色金融綜合服務能力。

2.1 綠色貸款

2.1.1 綠色信貸

本行積極支持符合綠色發展趨勢的優質資產，持續優化綠色信貸行業結構，將資金投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級等領域。截至 2024 年末，本行綠色信貸餘額¹³6,005.65 億元，較上年末增長 30.84%，貸款增速超各項貸款平均增速，其中清潔能源、生態環境、節能環保產業佔比顯著提升。從細分行業看，本行綠色建築、太陽能設施建設和運營、綠色有機農業貸款增長均超 100 億元。

南京分行發放全國首筆綠色建築行業 可持續發展（ESG）雙向掛鉤銀團貸款

案例

2024 年 8 月，本行南京分行作為牽頭行、代理行以及獨家可持續發展協調行，為江蘇省常州市某企業發放全國首筆綠色建築行業可持續發展（ESG）雙向掛鉤銀團貸款 3.35 億元，通過設置「綠色建材生產量佔總生產量的佔比」等三項可持續發展關鍵績效指標和目標，基於雙向掛鉤設計，動態科學地支持該企業實現其可持續發展目標，有力服務建築行業的綠色發展。

蘭州分行落地蘭州新區綠色金融試驗區內首筆轉型貸款

案例

2024 年度，本行蘭州分行針對某企業「餘熱回收」技術改造項目，在甘肅省蘭州新區綠色金融改革創新試驗區內落地試驗區內首筆轉型貸款。該筆貸款創新採用「貸後績效管理+浮動利率」模式，將企業未來三年低碳轉型目標值考核

¹³ 本指標為中國人民銀行統計口徑。

情況與貸款利率掛鉤。根據貸款合同約定，企業需定期披露轉型信息，由本行及蘭州新區綠色金融改革創新試驗區對照目標完成情況進行綜合評價。如果企業當年綜合能耗值及其他相關要求達到目標，則後續貸款利率將在現行利率基礎上予以下調，切實激勵企業積極落實低碳轉型技術措施。

上海分行落地本行首筆 CCER 質押貸款項目

案例

2024 年度，本行上海分行以企業持有的 5.08 萬噸中國核證自願減排量（CCER）作為質押物，為該企業發放 200 萬元貸款，創新落地本行首筆 CCER 質押融資項目。該項目首創碳資產價值評估體系，通過掛鉤碳排放權（CEA）市場價格動態核定質押價值，並聯動上海環境能源交易所完成質押登記，配套制定質押比率、價格盯市及碳資產處置預案等風險控制機制。針對碳資產法律確權難題，修訂《最高額權利質押》合同條款，制定《CCER 質押服務三方協議》，形成標準化操作流程。項目通過盤活企業存量碳資產，助力企業將碳資產管理轉化為新的利潤增長點，為實體經濟綠色低碳轉型提供創新融資解決方案。

天津分行支持海水淡化處理項目

案例

天津某重點工業區海水淡化及綜合利用一體化項目是中國與馬來西亞「一帶一路」重點合作項目，也是中國北方最大的海水淡化項目，建成後可替代年地表水用量 5,000 萬噸，將為當地重點工業區及重大項目提供優質工業用水，具有顯著的循環經濟示範效應。本行天津分行積極參與本項目的銀團貸款投放，為項目建設提供資金支持。截至 2024 年末，分行累計為該項目投放貸款 1.10 億元。

中信銀行（國際）落地多筆可持續發展掛鉤貸款業務

案例

本行子公司中信銀行（國際）積極支持油氣開採、金屬資源開發與利用、建築工程等高污染高排放行業客戶的低碳轉型之路，2024 年度，中信銀行（國際）落地多筆可持續發展掛鉤貸款業務。在為某建築公司籌組三年期 10 億等值港幣可持續發展掛鉤雙邊貸款中，設置「提高於香港使用經森林管理委員會認證的木材

比例」績效指標，鼓勵借款人使用負責任、可追溯的木材原料，促進在木材生產過程中採用對森林更有益的可持續經營方式；在為某礦產公司籌組三年期 15 億人民幣等值可持續發展掛鉤銀團貸款中，設置「提升水循環利用率」績效指標，督促借款人在鋸木生產環節提升自身用水效率。2024 年度，中信銀行（國際）可持續發展相關貸款餘額同比增長 66.92%。

2.1.2 碳減排支持工具

本行積極把握綠色產業發展新機遇，充分運用碳減排支持工具帶來的定價支持優惠，為開展碳減排工作的企業提供金融支持。截至 2024 年末，本行累計投放碳減排貸款 155.87 億元。

瀋陽分行發放碳減排貸款，支持分佈式光伏發電項目建設	案例
2024 年 8 月，本行瀋陽分行向某糧食發展新能源公司發放 10 年期碳減排貸款 3,385 萬元，用於支持該公司 18.5MW 分佈式光伏發電項目建設，項目每年可帶動碳減排量 4,115.85 噸二氧化碳當量，有效助力企業增加清潔能源供給能力。	

2.2 綠色債券

2.2.1 債券發行

2024 年度，本行在全國銀行間債券市場發行 200 億元綠色金融債券，募集資金均用於《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》規定的綠色產業項目，投向節能環保、清潔能源、基礎設施綠色升級等領域。截至 2024 年末，本行境內存續綠色金融債券 400 億元。

倫敦分行發行本行首隻境外綠色債券	案例
2024 年度，本行倫敦分行發行本行首隻境外綠色債券——3 億美元三年期浮動利息綠色債券。該筆債券框架基於中國人民銀行與歐盟委員會共同發佈的《可持續金融共同分類目錄》標準設立，是截至 2024 年末中資銀行中唯一同時採用三家國際評級機構進行評估的綠色債券，獲得亞太地區中資銀行發行綠色債券的最優評級。	

2.2.2 債券承銷

2024 年度，本行承銷綠色債務融資工具 55 隻，承銷綠色債務融資工具規模 144.81 億元，其中承銷碳中和債券 42.58 億元。其中，承銷全市場首單 30 年期綠色中期票據，承銷全市場首單「兩新」（大規模設備更新、消費品以舊更新）綠色中期票據，承銷全市場首單綠色混合型科創票據。

太原分行承銷山西省首筆銀行間市場可持續掛鉤債券	案例
可持續掛鉤債券將債務融資與發行人可持續發展目標掛鉤，通過條款結構設計，在融資的同時，設定明確的可持續發展相關指標，激勵發行人在經營過程中實現更好的環境和社會表現。本行太原分行作為主承銷商、簿記管理人，助力某裝備製造公司發行 2024 年度第七期中期票據（可持續掛鉤）債券。該筆債券發行規模 10 億元，期限 3+N 年，票面利率 2.30%，是山西省首筆銀行間市場可持續掛鉤債券，對助推煤化工產業綠色發展和低碳轉型具有重要意義。	

上海分行牽頭承銷本行首單綠色資產支持商業票據	案例
2024 年度，本行上海分行牽頭承銷本行首單「上海申能融資租賃有限公司 2024 年度申金磐碩第一期綠色定向資產支持商業票據（碳中和債/鄉村振興）」。該票據募集資金對應風電、光伏發電、農光互補模式建設光伏電站等 7 個項目，相關項目預計每年可實現二氧化碳減排量 15.12 萬噸，標準煤節約量 6.82 萬噸，二氧化硫減排量 18.82 噸，氮氧化物減排量 30.16 噸，煙塵減排量為 3.85 噸，能夠產生良好的環境效益。	

2.2.3 債券投資

本行持續加大綠色債券投資力度，截至 2024 年末，綠色債券投資餘額 170 億元，涵蓋綠色資產支持證券、綠色金融債券等多種類型。

債券做市

本行全面履行銀行間債券市場核心做市商義務，積極開展綠色、可持續發展等債券的雙邊、請求報價，為市場提供綠色債券定價基準及流動性支持。2024 年度，

本行首次開展國家開發銀行綠色金融債券標準債券遠期雙邊報價及交易。截至 2024 年末，非金融企業綠色主題債務融資工具交易規模 143.80 億元，同比增長 23.12%。

掛鉤綠債結構性存款

2024 年度，本行繼續發行掛鉤綠色金融債券的結構性存款產品，為投資者拓寬綠色投資渠道，推動資金流向綠色產業，實現環境與經濟效益的雙贏。全年發行掛鉤綠色金融債券的結構性存款產品 125 隻，募集金額 99.23 億元。

2.3 綠色消費

本行倡導和鼓勵綠色消費，加強對綠色消費領域的金融支持，促進全社會消費升級。

2.3.1 個人碳賬戶

作為國內首個由銀行主導推出的個人碳減排賬戶，本行「中信碳賬戶」實現個人客戶綠色消費行為的數字化、可視化、資產化、價值化。2024 年度，本行進一步擴容公共交通領域的低碳出行場景，根據北京、上海、深圳等城市發佈的低碳出行碳減排方法學，基於用戶的出行場景，科學核算碳減排量。截至 2024 年末，「中信碳賬戶」實現 19 個金融場景和低碳消費場景的碳減排量核算，用戶規模超 2,150 萬，累計碳減排量超 18 萬噸。

2024 年度，以「中信碳賬戶」為基礎搭建的「綠·信·匯」低碳生態平台入駐成員擴大至 27 家，並攜手行業合作夥伴推出綠色消費體系，覆蓋綠色新能源、綠色出行、綠色回收、綠色閱讀、綠色餐飲等消費生活場景。持續開展「綠色消費」主題活動，參與用戶超 3,800 萬人次，有效引導社會公眾的綠色消費轉型，充分發揮綠色金融生態合力，助力推動經濟社會發展綠色化、低碳化。

「信」新力量 攜手同行：

「中信碳賬戶」助力「2024 ESG 全球領導者大會」碳中和

案例

2024 年度，本行積極踐行可持續發展理念，助力由中信集團、新浪集團主辦的「2024 ESG 全球領導者大會」達成碳中和目標，使其成為國內首個由國內金融機構支持的全球性「零碳大會」。

在本次會議活動中，本行在運用碳普惠權益兌換機制，通過「中信碳賬戶」回收碳減排量的基礎上，配購國家已核證的自願碳減排量，用以抵消會議及參會者產生的碳排放。在會議現場，參會嘉賓可掃碼進入碳中和小程序，填寫來自的國家及城市、參會使用的交通工具等信息，在線核算個人碳足跡，並通過碳抵消項目進行個人碳中和，獲得由大會授予的電子版《碳中和證書》。



圖註：「2024 ESG 全球領導者大會」會議現場的「中信集團綠色金融」展區

2.3.2 新能源汽車貸款

本行響應國家關於加大新能源汽車支持力度的號召，推進新能源汽車貸款領域的資源支持和服務創新。2024 年度，積極對接市場主流新能源汽車品牌，與 14 家純新能源汽車品牌建立合作關係；將新能源綠色金融的投放佔比納入分行汽車貸款

業務考核體系，引導分行端在新能源汽車金融領域的貸款投放佈局；降低汽車貸款首付比例，提升新能源汽車金融服務可得性；升級迭代產品服務能力，搭建標準化多模式的系統對接直連框架，創新還款方式，充分適配新能源汽車品牌的直營化、線上化、數字化運營模式。2024 年度，本行新能源汽車放款金額 155.55 億元，較上年末增長 79.06%。

2.3.3 低碳財富卡

2024 年度，本行推出全新升級的「中信銀行低碳財富卡」。該卡種在保留原卡借記卡金融功能及中國銀聯綠色低碳權益的基礎上，採用更環保的再生 RPVC 塑料材料製作實體卡片，新增同步開立金融碳賬戶功能，並配套手機銀行 App「低碳專區」，支持用戶將低碳交易行為累計為金融碳賬戶的碳減排量，並可通過「低碳專區」兌換本行專屬權益。截至 2024 年末，發行低碳財富卡 4.89 萬張，有效推動用戶積極踐行可持續的綠色生活方式。

2.4 綠色租賃

本行子公司中信金租大力支持清潔能源、節能環保、綠色交通等綠色產業的融資租賃需求，憑借專業化優勢，為綠色領域內優質客戶提供差異化金融服務。2024 年度，中信金租新增綠色融資租賃投放 167.11 億元，實現綠色經營性租賃 88.84 億元，投放領域主要集中在光伏發電、新能源物流車、新能源電池製造等。截至 2024 年末，綠色融資租賃業務餘額 343.40 億元，佔全部租賃資產餘額的 61.28%。

中信金租大力推動戶用光伏發展，開闢綠色增收新路徑

案例

2024 年度，本行子公司中信金租創新綠色租賃模式，投放戶用光伏領域租賃金額 60 億元，惠及近 6 萬戶農戶，支付農戶收益 3,848.36 萬元，租賃的光伏設備發電量全額併入國家電網，在扣除必要的租金與運維費用後，剩餘現金流均轉化為農戶實際收益，讓農戶在共享清潔能源發展紅利的同時，實現穩定增收、創收。



圖註：本行子公司中信金租創新綠色租賃模式，助力農戶增收創收

2.5 綠色理財

2024 年度，本行子公司信銀理財豐富綠色理財產品譜系，發行綠色金融相關理財產品 88.06 億元，以綠色投資推動產業低碳轉型，助推更多生態財富轉化為經濟財富。

2.6 綠色產品代銷

本行積極代銷綠色與 ESG 主題理財和基金產品。截至 2024 年末，代銷綠色與 ESG 主題系列個人理財產品 27 隻，保有量規模超 50 億元，代銷的綠色環保主題公募基金 94 隻，覆蓋客戶 29,937 戶。

2.7 綠色支行

本行通過建設綠色支行，有力支持當地綠色產業發展。本行首家「綠色金融示範行」湖州分行將綠色金融與能源結構優化、產業轉型升級等重點領域深度融合，截至 2024 年末，綠色信貸餘額超 120 億元，切實起到引領示範作用。本行已建成河南信陽羊山綠色支行、浙江湖州安吉綠色支行及德清支行，在建青海西寧南山路綠色支行。

2.8 綠色諮詢

本行聯合協同單位打造「綠色技術+綠色諮詢+綠色金融」的綠色「雙碳」一站式增值服務模式，向客戶提供綠色貸款排放評估與報告製作、溫室氣體排放相關核算、「雙碳」規劃、綠色技術應用與推廣、碳資產評估與開發、境內外碳資產交易撮合等多樣化服務。

本行參與推出鋼鐵行業首個員工碳賬戶平台	案例
2024 年度，本行聯合鞍鋼集團資本控股有限公司（以下簡稱「鞍鋼資本」）推出鋼鐵行業首個「員工碳普惠平台」。該平台依托鞍鋼資本的信息化綜合服務能力，結合「中信碳賬戶」的金融科技與數字平台優勢，開發了包含無紙化辦公、無紙化金融、低碳差旅、低碳通勤、圖書捐贈、衣物回收、光盤行動、植樹活動等八大類別的 23 個低碳減排場景，通過科技化、智能化、可視化、專業化的方式，有效推動綠色低碳理念融入鞍鋼資本員工日常生活。	

專欄：生態環境與生物多樣性保護

本行積極支持生態環境產業，為動植物資源保護、自然保護區建設和運營、河湖與濕地保護恢復等生態保護和修復重點行業提供融資支持，加大生物多樣性保護力度。2024 年度，生態環境產業貸款餘額 775.77 億元，佔綠色信貸餘額的 12.92%，其中，生態保護領域貸款餘額 87.75 億元，主要投向國家公園、世界遺產、國家級風景名勝區、國家森林公園、國家地質公園、國家濕地公園等保護性運營項目。此外，本行通過「科創 e 貸」「信 e 融」等產品為客戶提供生態保護和修復相關融資服務，以高效精準的線上服務推動生態系統的可持續修復與平衡發展。

2024 年度，本行聯合中證指數有限公司編製發佈「中證中信銀行生物多樣性優選信用債指數」，指數樣本覆蓋電網、水務、基礎設施建設等超 30 個行業，囊括農林牧漁、基因、物種保護等多個生物多樣性子領域。作為國內首個以生物多樣性為主題的債券指數，該指數的推出是繼本行 2021 年簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》後，推進國內綠色金融高質量發展的又一創新實踐，有助於引導資金更多流向生物多樣性保護領域，推動綠色債券市場縱深發展。

南京分行服務捍衛長江經濟帶生態命脈

案例

濕地被譽為「地球之腎」，具有涵養水源、淨化水質、保護生物多樣性、蓄洪防旱、調節氣候和固碳等重要的生態功能。2024 年度，本行南京分行向江蘇泰興市生態濕地工程項目投放 1.27 億元生態濕地修復貸款，用於支持長江經濟帶生態保護與綠色發展，為水資源的保護和可持續利用作出貢獻。

上海分行連續七年開展「野羽環境保育志願者」活動

案例

2024 年度，本行上海分行連續第七年開展以愛鳥護鳥環境保育為主題的「野羽環境保育志願者」活動。活動覆蓋崇明、浦東、松江、青浦、金山等地區的山間林地，全年累計開展野生動物巡護 29 次。112 人次志願者投身其中，解救活鳥、刺蝟等動物，拆除捕鳥網並清除殘破網，全年巡護里程 558.80 公里，總時長 257 小時，切實助力改善上海地區的生態環境以及物種多樣性。



圖註：本行上海分行野羽環境保育志願者解救小鳥

3 能源與資源管理

本行遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《餐飲業大氣污染物排放標準》等法律法規和標準要求，制定《中信銀行綠色辦公指導意見》《中信銀行中信大廈辦公區管理規範》《中信大廈餐廳管理指導意見（試行）》《中信銀行公務用車使用規範》《中信銀行辦公用品管理辦法（試行）》等政策制度，持續推動將低碳環保理念融入自身運營實踐。2024 年度，本行未發生重大突發環境事件，無因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。

截至 2024 年末，本行合肥金融後台服務中心項目獲得由住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心頒發的二星級綠色建築設計標識證書，本行信息技術研發基地項目研發 A、B 樓及其地下空間項目獲得由住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心頒發的三星級綠色建築設計標識證書。

3.1 綠色運營目標

本行在節能、減排、節水、減廢等方面制定綠色運營目標，多維度推進環境足跡管理。

節能目標
- 加強用電管理，實施節電改造，確保總部大廈新增和更換照明燈具 100% 使用發光二極管（LED）節能燈具。 - 提升數據中心運營能效，優化電源使用效率（PUE）。
減排目標
- 建立健全溫室氣體排放管理體系，提升自身運營溫室氣體管理水平和數字化能力，培養全員減碳意識，全面減少因日常經營、辦公帶來的溫室氣體排放。 - 加強公務車輛使用管理，倡導綠色通勤方式，減少尾氣排放。

節水目標

- 提升水資源管理精細化水平，提高全行節水型器具使用率，至 2025 年，總部大廈新增和更換的用水設備 100%選用節水型器具。
- 每年開展節水宣傳活動，提升全體員工節水意識。

減廢目標

- 由專業機構處理各類垃圾，廢舊電子類設備全部交由具有相關環保資質的專業電子設備報廢廠商回收處置。
- 加強日常辦公用品需求的合理化管理，對於可重複使用的辦公用品，實施借用制度以減少採購量，實現循環利舊。

3.2 綠色辦公

3.2.1 能源管理

2024 年度，本行持續採取多項節能措施，推動降低運營活動所產生的溫室氣體排放。

照明系統管理

- **優選節能設備：**總行大廈及營業網點均使用 LED 節能燈；在採購燈具時，優先選購省電、節能產品。
- **設施定時關閉：**總行大廈採用中央控制照明系統，午休時段，自動關閉除消防安全照明外的辦公區域照明設施；下班後時段，每間隔一小時自動關閉整層照明設施。各營業網點室外門楣燈箱具有夜間自動關閉功能，24 點後自動停止運行。

空調系統管理

- **設置節能模式：**總部大廈辦公區空調由中央控制系統調控，在非工作日空調保持關閉狀態，並依據季節變化設置最低溫度，夏季的最低溫度高於其他季節。
- **系統自動調控：**總部大廈辦公區空調排風量結合不同時段自動調整，在工作日 18 點後自動停止運行。

辦公設備管理

- **定時節電模式：**打印機、複印機等辦公設備定時開啟節電模式，若長時間不使用則關閉電源。
- **每日專人巡邏：**總行辦公區結合每日安全巡查情況，開展關機斷電專項整治，督導全員落實下班關機斷電要求。合肥運營中心每日業務結束後，由專人巡查電源關閉情況，杜絕待機過夜。

天然氣使用管理

- **減少能源消耗：**使用完畢後及時關閉天然氣閥門，建立天然氣用量台賬，按周分析、按月總結。
- **更換節能設施：**總部大廈、順義科技園區均採用電灶具。
- **定期維護設施：**定期檢查天然氣管道，防止天然氣洩漏，並及時處理問題管線。

公務車使用管理

- **建立油耗台賬：**建立統一台賬，加強公務車輛油耗統計管理。公務用車費用管理實施單車核算模式，每月統計每輛公車的各項費用支出。其中，加油情況需與車輛行駛里程保持匹配。
- **倡導綠色通勤：**鼓勵外出執行公務時乘坐公共交通工具，並根據人數、目的地路程、天氣等情況制定合理路線方案，提倡綠色通勤。

3.2.2 水資源管理

本行積極推動水資源管理工作，不斷提升管理精細化水平。2024 年度，本行推廣使用節水用具，定期維修保養用水設備。設置 400 餘處直飲水機並定期更換濾芯，保持濾芯良好性能以避免因堵塞或過濾效果差導致的水資源浪費。分區域監測管理總行大廈水表，精準掌握用水情況，及時發現並管理用水較高區域。設置標識，提示及時關閉水龍頭，並關注水龍頭開關情況，避免出現「跑冒滴漏」等現象，減少水資源浪費。

本行日常辦公及生產經營中的主要用水來源為市政供水，2024 年度，未發現額外水資源風險。

3.2.3 紙張管理

本行大力倡導節約用紙，持續推行無紙化辦公模式，鼓勵員工養成電子辦公習慣，在提高辦公效率的同時，顯著減少紙張使用量。

辦公無紙化

- 打印機默認設置黑白雙面打印模式；使用再生紙印製名片，並配套製作電子名片，減少紙質名片使用；優先採購通過森林管理委員會（FSC）或森林認證體系認可計劃（PEFC）認證的複印紙等。

業務無紙化

- 手機銀行 App、網上銀行等線上渠道均支持轉賬記錄、電子回單、交易明細、信用卡賬單等業務的線上查詢功能，無需客戶往返網點打印流水、回單等紙質文件，可有效減少業務用紙。
- 面向對公客戶推出電子發票，助力企業客戶實現發票管理無紙化。2024 年度，為客戶開立電子發票 24.15 萬份，節約紙張約 48.30 萬張。
- 作為財政部電子憑證會計數據標準首批試點銀行，為銀企直聯客戶和網上銀行客戶提供電子回單、滿頁賬單等開放式文檔（OFD）的全線上電子憑證。2024 年度，對公電子渠道下載憑證超 4.15 億份，節約紙質憑證產生的紙張消耗至少 2.08 億張。

採購無紙化

- 建設並推廣「數字化採購共享平台」，實現採購全流程線上化。2024 年度，執行線上採購項目 1,535 個，有效減少傳統採購過程中打印招投標文件產生的紙張消耗。

3.2.4 廢棄物管理

本行運營過程中產生的廢棄物分為有害廢棄物和無害廢棄物。針對不同類型的廢棄物，本行採用科學、合理的處理方式，並積極推動廢棄物減量和資源循環利用，確保廢棄物得到恰當處置。

廢棄物類別	廢棄物處理方式
有害廢棄物 主要為廢鉛酸蓄電池和打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶等	• 建立硒鼓等有害廢棄物的統一回收機制。 • IT 設備報廢後 100%交由專業電子設備報廢廠商進行回收處置，回收廠商均具備由各地生態環境局授權的「廢棄電器電子產品處理資格證書」。 • 根據廢棄物類型，回收廠商採用科學合理、適宜匹配的方式拆解設備，分類回收外殼及零部件，從中提取銅、鐵、鋁等金屬原材料循環利用，同時，通過改變廢棄產品的物理、化學特性，減少或消除線路板等有害廢棄物中的危害成分，並最終將其置於符合環境保護要求的填埋場。
無害廢棄物 主要為生活及餐廚垃圾等	• 按照可回收和不可回收分類處理，並通過「可回收物」「廚餘垃圾」「其他垃圾」等標識進行區分，相關垃圾由專人專管，確保及時清運。2024 年度，本行持續推進「光盤行動」，在餐廳推出半份菜選項，進一步減少食物浪費。

3.2.5 廢氣與污染物排放管理

2024 年度，本行努力降低廢氣和污染物排放。在減少公務車尾氣排放方面，設定公務用車使用場景，上線「公車預訂」系統，強化公車使用管理，減少出車頻次。在減少餐廳油煙方面，廚房採用運水煙罩，有效隔離油煙；定期清洗廚房油煙管道及油煙淨化器；調整菜品製作模式，採用低油煙烹飪方式製作部分菜品，減少油煙排放、降低環境污染。本行及重要控股子公司未被列入環境信息依法披露企業名單。

3.3 綠色網點

本行在網點建設中採用布藝家具和工廠加工復合鋁板替代傳統牆磚和皮質家具，達到環保、降塵、降噪效果；網點燈具均採用 LED 節能燈管；上線網點信息發佈管理平台，實現總分行電子海報直投，有效減少紙質印刷品數量。2024 年度，本行成都分行營業部獲得「碳惠通」平台頒發的《碳中和登記證書》，成為成都區域通過該平台實現淨零排放的首個「零碳網點」。截至 2024 年末，本行暫無網點設立於生態保護紅線範圍內。

本行湖州德清支行獲得 LEED 綠色建築金級認證

案例

作為本行「碳中和」試點機構，2024 年度，本行湖州德清支行通過整體設計、綠色建材裝修及辦公區域綠色化改造等方式，獲得 LEED 綠色建築金級認證，成為湖州地區首家獲得該綠色認證的支行。截至 2024 年末，湖州德清支行能源消耗量較基準建築能源消耗量節約 45.86%。



圖註：本行湖州德清支行獲得 LEED 綠色建築金級認證

LEED（Leadership in Energy and Environmental Design）建築認證全面評估建築的能源效率、水資源利用、室內環境質量、材料選擇等，是全球認可度最高、使用範圍最廣的綠色建築認證體系。

3.4 數據中心

本行將數據中心作為重點關注的節能領域之一，2024 年度，正式投產運營順義馬坡信息技術研發基地一期機房（以下簡稱「馬坡一期機房」）。作為本行首個自建、自用、自運維的數據中心，馬坡一期機房在設計建設時秉承節能環保的綠色理念，年均 PUE 設計值 1.33，通過北京市發展和改革委員會節能專項審查。

馬坡一期機房在設計建設階段積極應用節能環保技術與舉措。該機房引入市政

中水作為主用水源，並在園區內自建中水處理系統，回收利用園區使用自來水。同時，使用自然冷卻等節能技術，充分利用自然冷源，在過渡季及冬季可以通過板式換熱器實現冷卻塔自然冷卻供冷，減少能源消耗，全年自然冷卻時長可達 4,000 小時。

3.5 理念傳遞

本行致力於傳播綠色理念，組織或參與各類環保公益行動，倡導並推廣綠色健康的生活方式，身體力行踐行可持續發展理念。

西安分行志願先鋒守護綠色秦嶺	案例
2024 年度，本行西安分行志願者前往位於陝西省西安市的鄠邑區秦嶺保護總站和化羊峪一帶開展秦嶺生態環境保護志願服務活動。分行志願者集中清理草坪、山間的塑料袋、廢紙片等垃圾，以實際行動為建設美麗秦嶺貢獻力量。	

中信銀行（國際）多措並舉，傳播綠色低碳理念	案例
2024 年度，本行子公司中信銀行（國際）舉辦肥皂回收工作坊，同時，開展舊書舊衣、新年禮盒捐贈以及紅包袋回收等活動，相關活動吸引超 400 位員工參與，近 6,000 人受益，有效向員工及社會倡導循環利用理念。	



圖註：本行常州分行參與常州市「履行植樹義務、共建美麗常州」植樹節活動



圖註：本行子公司信銀理財「尋找美 記錄美 爭做最美勞動者」徒步「撿行」青年志願活動

社會篇

專題：助力加快構建新發展格局

本行堅決貫徹落實擴大內需戰略規劃綱要，建立和完善擴大居民消費的長效機制，著力擴大消費需求，深耕跨境金融服務，支持共建「一帶一路」倡議，緊跟國家高水平對外開放戰略，為構建「以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進」的新發展格局貢獻中信力量。

支持築牢國內大循環基本盤

本行堅持民生導向，積極開展消費金融業務，深耕消費金融場景，充分發揮融資對消費的拉動作用，助力消費需求復甦。

拓展多場景消費活動。2024 年度，本行積極響應國家消費品以舊換新政策，在深圳、南京、杭州等 15 個城市開展以舊換新消費分期活動，圍繞家裝家電、建材、3C 電子產品等大宗消費場景，配置專項分期補貼；打造支付滿立減、代金券、平台到店優惠等產品組合，建設線下場景經營生態圈；以餐飲、便利店、商圈等民生消費類場景優惠活動為核心，持續開展「精彩 365」「9 分享兌」「9 元享看」「信運商圈」等主題活動；聚集「房周邊」「車周邊」消費場景，引入優質頭部品牌商戶，有效門店近千家，配置分期立返活動，滿足客戶大額消費、多元消費需求。

加大多時段優惠力度。2024 年度，開展「春日鉅惠」「秋日鉅惠」等全行級大型活動，投放利息優惠券超千萬張、惠及客戶超百萬。截至 2024 年末，信用卡合作商戶品牌超 6,000 個、覆蓋門店超 40 萬家，有效助力擴大內需，高價值客戶專項消費返現活動全年吸引超 1,500 萬人參與。

助力暢通國內國際雙循環

提升支付便利性

本行踐行「支付為民」理念，推動移動支付、銀行卡、現金等支付方式並行發展、相互補充，成立支付工作專項領導小組與工作小組，制定專項工作方案，進一步提升支付服務包容性、打通支付堵點，助力實現國內國際無縫對接，促進高水平對外開放。



本行堅持共商、共建、共享原則，以高標準、可持續、惠民生為目標，聚焦重點領域、重點客戶、重點項目，支持和服務高質量共建「一帶一路」。

第 68 頁

貸重點企業，推廣跨境金融服務方案。截至 2024 年末，出口信貸業務資產餘額 127.58 億元，較年初增長 15.05%。

本行持續加大對境外工程承包、海外投資、跨境併購等「一帶一路」沿線項目的涉外保函業務支持。2024 年度，新發生涉外保函 474.28 億元，同比增長 56.46%，其中，工程保函 143.33 億元，佔比 30.22%。

4 科技金融

本行貫徹落實國家創新驅動發展戰略，積極引導金融資源向科技創新領域集聚，持續探索服務科技企業新模式，推動科技創新鏈、成果轉化鏈、金融資本鏈良性循環，以科技金融助力新質生產力發展。

4.1 機制先行，提升服務質效

本行持續強化頂層設計，將科技金融納入戰略規劃和年度重點任務。2024 年度，制定《中信銀行做好科技金融大文章的專項行動方案》，從加強科技金融服務體系建設、完善全週期綜合金融服務方案、築牢科技金融業務風險合規底線等方面，進一步明確科技金融的定位思路、體系建設和客群經營，構建專業化、可持續的科技金融體系，服務高水平科技自立自強和科技強國建設。

2024 年度，本行構建「1+12+200」科技金融專業化、敏捷型組織體系，總行層面設立科技金融領導小組，統籌對科技金融工作的管理和部署，選取 12 家分行設立科技金融中心，遴選 200 餘家支行作為「科技金融先鋒軍支行」，為高效服務科技企業提供體制機制保障。

截至 2024 年末，本行科技企業貸款餘額 5,643.72 億元；科技創新再貸款投放餘額 32.71 億元；服務近半數 2023 年度國家科學技術進步獎獲獎企業；服務前五批國家級「專精特新」企業¹⁴8,246 戶，較上年末增加 1,640 戶。

4.2 優化供給，強化產品研發

本行加大科技金融產品研發供給，疊加基於機器學習模型的「火炬貸」、聚焦高校院所的「科技成果轉化貸」，服務科技人才的「科創個人信用貸」等科技金融特色產品，以及各區域屬地化專項產品，推出服務科技企業全生命週期產品組合，致力於為各類科技主體提供全鏈條、全生命週期的綜合金融服務。

¹⁴ 根據最新的國家級「專精特新」企業名單統計，年初基數已作相應調整。

發布「科技成果轉化貸」	案例
2024 年度，本行發布「科技成果轉化貸」，基於技術水平、研發團隊、專利情況等多重視角，研判企業未來發展趨勢，為處於早期發展階段的科技企業提供授信資金支持，助力企業攻關核心技術，服務企業科技成果從「圖紙」走向「貨架」。截至 2024 年末，本行北京分行作為先行試點分行，已投放首批「科技成果轉化貸」，相關技術模型入選中國人民銀行北京市分行「北京金融科技創新應用」。	

升級投貸聯動積分卡審批模式，推出長三角區域積分卡	案例
2024 年度，本行因勢而變，豐富積分卡產品內涵，為科技企業提供更優質高效的信貸支持。將積分卡審批模式升級至 3.0 版本，通過提升模型的價值發現和風險識別能力，實現對科技企業信貸需求更加精準的識別、評估和適配；推出長三角區域積分卡，基於長三角地區的資源稟賦，設置適用區域內企業的差異化評估指標，助力全面激活區域科技創新動力。	

4.3 多方合作，塑造經營生態

本行積極拓展與政府部門、私募基金、產業資本、科研院所、行業協會等機構的合作，探索搭建科技金融新型生態。

2024 年度，本行依托中信集團「金融+實業」的綜合優勢，牽頭成立中信股權投資聯盟機制，聚焦人工智能、生物技術、新材料、高端裝備等戰略性新興產業，投資服務企業近千家。獲得「科創保」¹⁵第二批試點銀行資格，對白名單內的企業投放貸款 30 筆。與中國半導體行業協會、中國醫學裝備行業協會、中國互聯網協會等組織聯合舉辦近 10 場活動，為科技企業提供「金融+產業」增值服務。

¹⁵ 指國家融資擔保基金與工業和信息化部聯合推出的專項融資擔保產品，該產品設立企業白名單機制，推進融資的數據化、標準化和審批的即時化。

5 普惠金融

本行秉持「雪中送炭、服務民生」宗旨，積極探索成本可負擔、商業可持續的普惠金融發展模式，以「價值普惠」為引領，學習運用「千萬工程」經驗，持續加大對小微企業、涉農經營主體與重點幫扶群體的金融支持力度，不斷提高金融服務的可及性和便利度，以更有溫度的金融服務滿足人民群眾對更高品質生活的美好嚮往，助力共同富裕邁上新台階。

2024 年度，本行獲評金融監管總局小微企業金融服務監管評價最高等級「一級」，成為唯一連續第三年獲評中國人民銀行、金融監管總局金融機構服務鄉村振興考核評估「優秀」檔的股份制銀行，面向農墾領域定制的專屬服務模式入選農業農村部「金融支農十大創新模式」。

5.1 增強頂層設計引領

本行積極響應國家政策號召，將普惠金融作為全行新三年發展規劃的戰略重點，充分發揮普惠金融暨鄉村振興領導小組和工作小組協調機制優勢，統籌推動工作開展。制定《中信銀行做好普惠金融大文章的專項行動方案》，明確發展目標、關鍵舉措與責任分工；建立落實支持小微企業融資協調工作機制「五專五強化」¹⁶模式，推動工作落地落實落細，全力推動普惠金融高質量發展。

5.2 強化政策資源保障

本行單列普惠型小微企業和涉農信貸計劃並分解至一級分行，普惠金融相關業務指標完成情況與分行負責人績效考核掛鉤並將其在分行綜合績效考核權重佔比保持在 10% 以上；強化授信政策引導，明確風險容忍度，完善小微企業續貸管理及盡職免責制度；持續規範服務收費，積極開展小微企業減費讓利；配置考核利潤補貼、營銷費用等資源，充分調動分支機構積極性。

¹⁶ 「五專」指成立工作專班、制定專項方案、優化專屬產品、開展專題活動、配套專門政策。「五強化」指強化統籌推動、強化溝通對接、強化落地執行、強化宣傳推廣、強化持續服務。

5.3 強化支持服務力度

5.3.1 小微企業

2024 年度，本行以更豐富的產品體系滿足客戶多元金融需求，創設「經營 e 貸」「科創 e 鏈」等新產品，完善「房抵 e 貸、科創 e 貸、訂單 e 貸」等存量產品，「中信易貸」產品體系更加完善；以「做穩房抵貸、做優供應鏈」為目標，形成不動產抵押經營貸、線上信用經營貸、核心企業供應鏈經營場景貸等線上線下相結合的個人普惠產品體系；發揮中信集團「實業廣覆蓋、金融全牌照」協同優勢，加強與金融和實業子公司聯動，與政府部門、大型平台等機構開展跨界合作，一站式提供融資、理財、結算等「信貸+」綜合服務。以數字化手段不斷賦能服務質效，持續優化數字化產品創新工廠功能及生產線，產品供給更加高效；升級「智慧網銀」「惠營銷」「普惠 AI 業務經理」等數字化服務與營銷工具，客戶體驗更加滿意。

截至 2024 年末，本行小微企業貸款¹⁷餘額 16,558.63 億元，較上年末增加 1,906.06 億元；有貸款餘額客戶數 32.86 萬戶，較上年末增加 2.83 萬戶。普惠型小微企業貸款餘額 5,998.25 億元，較上年末增加 547.49 億元，貸款增速高於各項貸款平均增速；有貸款餘額客戶數 31.04 萬戶，較上年末增加 2.68 萬戶。2024 年度，本行面向普惠型小微企業投放貸款利率同比下降 0.33 個百分點，切實推動小微企業在本行綜合融資成本「穩中有降」。

中信百信銀行積極使用貨幣政策工具澆灌小微企業發展	案例
2024 年度，本行附屬機構中信百信銀行在全力加大普惠信貸投放的基礎上，積極使用貨幣政策工具，持續強化對小微類企業的金融支持力度。截至 2024 年末，中信百信銀行普惠小微企業貸款餘額 91.01 億元，服務小微類客戶 62.47 萬戶。 使用結構性政策工具：錨定頭部互聯網渠道，融合電商、支付等小微企業主經營場景，探索多場景二級經銷商金融服務；聯合種業、化肥業等龍頭核心企業，助力農業產業鏈強鏈、穩鏈。2024 年度，首次向中國人民銀行申請京民融、京創	

¹⁷ 指小型企業貸款、微型企業貸款、個體工商戶和小微企業主經營性貸款。

融兩項新型專項再貸款超 8,000 萬元，滾動申請普惠小微貸款支持工具超 30 億元。

使用再貼現資金：發揮「百票貼」產品優勢，打造綠色票據子品牌「綠票貼」，落地「京綠通 II」專項再貼現產品 61.50 億元；推出科創類票據子品牌「創票貼」，落地新型專項貨幣政策工具「京創通」再貼現 5.36 億元，支持科創型民營和小微企業發展。

5.3.2 鄉村振興

2024 年度，本行**堅持聚焦重點**，圍繞農林牧漁等鄉村振興「成色」高的重點行業，鄉村振興集團、產業化龍頭企業、新農人等鄉村振興「底色」足的重點客群，本行網點所覆蓋縣域等鄉村振興「本色」濃的重點區域，以「五策合一」¹⁸為指引，制定區域特色營銷指引和審查審批標準，深化渠道對接，開展「鄉約中信·共富未來」等營銷活動，信貸支持力度持續提升。**堅持突出協同特色**，持續發揮中信集團協同優勢，聯合集團內金融和實業子公司，探索建立「融資、融智、融產、融建、融銷」為一體的「五融」協同服務體系，為種養殖等企業提供股債貸投等「融資」服務，為農業產業規劃等提供智庫諮詢等「融智」服務，為農業龍頭企業等提供產業轉型等「融產」服務，為農業產業園等提供工程建設等「融建」服務，為農產品銷售等提供線上及線下推廣等「融銷」服務，特色化競爭優勢不斷提升。

截至 2024 年末，本行涉農貸款客戶數 6.38 萬戶，涉農貸款餘額 4,459.18 億元，貸款增速高於各項貸款平均增速。

首家系統對接農業農村部「信貸直通車」平台的股份制商業銀行

案例

「信貸直通車」業務由農業農村部聯合全國農業信貸擔保體系等金融機構創新推出。該業務依托農業農村部的「新農直報系統」，收集受理全國家庭農場、農民合作社等主體的金融服務需求信息，篩選出符合條件的優質主體並推送至金融機構，有助於完善農村金融供給機制，破解農業主體融資難、融資貴、融資慢問題。

¹⁸ 指行業研究、授信政策、審查審批標準（指引）、營銷指引、考核與資源配置。

2024 年度，本行在總行層面成立專門工作小組，積極推進「信貸直通車」業務落地。2024 年 5 月，本行某農業企業客戶通過手機掃瞄農業農村部「信貸直通車」二維碼，發起貸款申請並成功獲得授信額度，標誌本行成為首家通過系統對接、開展農業農村部「信貸直通車」業務的股份制商業銀行。

創新「統借統還」信貸模式，助力鄉村能源綠色升級

案例

隨著「千家萬戶沐光行動」等政策的深入實施，戶用分佈式光伏在我國農村快速發展，推動了農村能源革命，帶動農戶穩定增收。針對農村戶用光伏項目數量多、分佈散、融資金額小等特點，本行創新推出「統借統還」信貸模式，為某企業投資的農村戶用分佈式光伏電站項目建設提供項目貸款。「統借」模式下，企業用款上報集團審批的頻率降低，提高了企業融資便利性；「統還」模式下，本行動態監測實際發電量及電網回款賬戶，有力增強對項目的風險管控能力。該模式以實際行動支持農村能源綠色升級。

服務鄉村振興集團，盤活涉農自然資源

案例

鄉村振興集團是地方政府推動鄉村振興領域投資與產業發展的重要平台，為鄉村振興集團提供多元化金融服務，是本行助力鄉村全面振興的重要實踐。以支持長江經濟帶某湖面水產養殖鄉村振興集團業務轉型為例，本行通過對養殖、水面觀光等項目收益進行創新性價值評估，借助自然資源資產用益物權抵押，以及項目未來應收賬款質押等風險緩釋手段，幫助企業盤活存量水面等資產，為企業融資數億元，助力實現水面資產的價值提升。

南寧分行林權抵押「貸」動廣西林業振興

案例

廣西是全國重要的森林資源富集區、森林生態優勢區和林業產業集中區。本行南寧分行加大對區域鄉村振興特色領域林業行業的支持力度，創新推出「綠林貸」服務，採用林權抵押擔保方式，助力解決企業個性化用款需求。截至 2024 年末，南寧分行林權抵押貸款餘額 1.26 億元，有效服務廣西林業產業發展。

5.3.3 金融精準幫扶

2024 年度，本行保持幫扶力度不減，持續鞏固拓展脫貧攻堅成果，助力守住不發生規模性返貧底線。聚焦產業幫扶、就業幫扶，向脫貧地區、重點幫扶縣傾斜信貸資源，積極對接屬地脫貧幫扶信息平台，梳理下發幫扶帶動效果顯著的項目或名單，加大產業帶動貸款投放力度，制定《中信銀行脫貧人口小額信貸業務指引》，紮實推進脫貧人口小額信貸工作。持續優化手機銀行 App、供應鏈金融等線上服務渠道，創新區域特色化信貸產品，提供門檻低、種類多的財富管理服務。

截至 2024 年末，本行金融精準幫扶貸款餘額 384.19 億元，較上年末增加 14.38 億元；有貸款餘額客戶數 98.75 萬戶；年內新投放貸款的風險利率基本實現平衡。

5.4 金融服務可及性

5.4.1 拓展網點覆蓋範圍

截至 2024 年末，本行在中國大陸境內的 153 個大中城市設立了 1,470 家營業網點，較上年末增加 19 家，增幅 1.31%，已實現省級行政區全覆蓋，優化和補充了當地金融生態網，解決了當地社區居民的金融需求，支持了地方經濟的發展。同時，研發推廣移動版智慧櫃檯和數字雲店，擴大服務覆蓋範圍。

網點遷址優化

本行結合區域經濟金融資源情況、客群分佈、網點產能等因素，基於「貼近客戶、貼近社區，為客戶提供便捷服務」的原則，運用大數據選址「慧聚」平台，充分考慮選址房產周邊居住人群、辦公人群、商業設施、交通狀況、同業分佈等因素，遷址 80 家網點，促使網點佈局更加科學、合理。

縣域及偏遠地區網點覆蓋

截至 2024 年末，本行在內蒙古、新疆、寧夏、西藏、廣西等 5 個少數民族地區設立 71 家網點，在青海、雲南、貴州、甘肅等 4 個偏遠地區設立 67 家網點，設有縣域網點 161 個（含 1 個小微支行），主要分佈在浙江、江蘇、福建、山東、河北、河南等 6 個東中部省份。2024 年度，本行新籌建青海西寧南山路綠色支行，加速建設烏魯木齊霍爾果斯支行，著力提升在偏遠地區的網點覆蓋率。

南寧分行著力打通金融服務「最後一公里」

案例

本行南寧分行依托具備生物識別技術的集成化移動展業平台，支持工作人員實現通過手持平板電腦和移動開卡設備即可提供上門服務，有效突破傳統網點物理限制，將「銀行櫃檯」延伸至田間地頭。通過深化數字技術應用，打通與公積金中心的數據連接，實現對桂林市 17 個區縣的金融服務覆蓋。截至 2024 年末，分行個人貸款客戶經理服務網絡已覆蓋桂林全轄區縣鄉鎮，有效解決偏遠地區金融服務覆蓋不足、運營成本高、服務可得性低等難題。

5.4.2 關注重點群體需求

本行秉持「普及大眾、惠至於人」和「簡單、貼心、專屬、安全」的人性化關懷理念，重點關注老年人、殘障人士等特殊需求群體，同時將服務延伸至外籍來華人員、新市民等多樣化客群，為不同群體提供有溫度的金融服務。

線下網點

硬件

- 優化網點「幸福+」適老建設標準模塊，增設「新市民港灣」區域，完善各類無障礙、愛心設施及標識牌標準，為向老年人、殘障人士、孕婦、未成年人、新市民等群體提供便利服務奠定硬件基礎。

服務

- 制定特殊群體客戶服務流程規範，針對到訪網點的特殊群體客戶，關注其從進入到離開網點的全流程，及時提供人性化服務。
- 要求網點通過晨夕會、培訓等方式，定期組織員工演練特殊群體客戶服務流程，確保關鍵崗位掌握服務關鍵點。
- 不定期開展特殊群體服務升級打造活動，2024 年度，制定特殊人群服務考核指標，改造網點硬件設施、提升軟件服務水平，並對改造和提升情況檢查評優。

線上服務

手機銀行 App

- **服務老年群體：**在手機銀行 App 老年版中整合冗餘頁面、減少廣告投放，提供一鍵人工客服、一鍵資產查詢等便捷服務。針對銀髮客戶資產傳承需求，推出年老客戶資產授權分享服務，聚焦家庭資產信息共享，幫助老年客戶更加安全、全面、合理地規劃家庭財富。
- **服務殘障群體：**手機銀行 App 支持無障礙讀屏功能，讓殘障人群無礙使用線上服務。
- **服務外籍來華人員：**提供手機銀行 App 英文版，覆蓋外籍人士常用金融服務。境外來華人員可持有效身份證件以及在境內大陸辦理的銀行卡和手機號，通過線下網點簽約或線上註冊，開通使用手機銀行 App 等線上服務。

信用卡動卡空間 App

- 建設信用卡動卡空間 App 長輩版，圍繞老年人日常需要的金融服務，持續優化用卡服務和人工服務的界面設計、功能流程以及安全性。2024 年 11 月，動卡空間 App 上線老年版 V3.0 版本，新增用卡安全中心服務，滿足老年客戶用卡全鏈路的安全服務和設置需求。

遠程客戶經營服務

- 通過電話、企業微信、7×24 小時中英文多模態客服中心等線上渠道，為客戶提供平等、便捷、高效的服務，並在服務過程中不斷拓寬服務廣度、延伸服務長度、夯實服務深度，讓金融服務觸手可及。2024 年度，遠程客戶經營服務中心主動觸客達億次，覆蓋客戶近兩千萬戶。
- 在 95558 按鍵語音菜單中設置「85」快捷鍵，系統精準識別老年客戶，一鍵接入「幸福專線」人工服務，同時，升級智能語音服務，實現更直接、貼心的人機交互服務體驗，全年服務 63 萬名年長客戶。
- 通過添加客戶微信建立好友關係，在企業微信中遠程為客戶提供問題解答、權益福利、業務辦理等多種便捷服務，節省客戶到訪網點時間。

- 推出定制化視頻客戶服務主動服務機制，全年服務客戶 22.98 萬人次，同比增長 35.10%。

以暖心服務，點亮新市民美好生活

案例

本行聚焦新市民在創業經營、住房、消費等重點領域的金融需求，不斷加大支持力度，擴大金融供給，助力新市民安居樂業。截至 2024 年末，為新市民特徵群體發放個人貸款 158.69 億元。

本行附屬機構中信百信銀行充分發揮智能風控優勢，在安全穩健的前提下，通過純線上、場景嵌入模式，精準洞察客戶需求，圍繞用戶「衣食住行」等生活場景，提升普惠消費信貸服務可得性。同時，為小微企業主、工薪階層等投資者提供與其風險承受能力相匹配的財富管理產品。截至 2024 年末，中信百信銀行累計服務新市民特徵用戶近 6,000 萬戶，累計接入 78 家資產管理機構和超 1,900 隻資產管理產品，新市民特徵用戶持倉餘額佔比 55.33%。

6 養老金融

本行貫徹積極應對人口老齡化國家戰略，依托中信集團養老金融全牌照及協同優勢，構建養老綜合服務生態圈，滿足養老金融客戶多元化需求，助力銀發經濟高質量發展，做好養老金融大文章。

6.1 協同構建養老生態

本行強化集團協作，在由中信金控成立的中信金控財富管理委員會養老金融工作室中擔任主任成員，與其他養老相關的集團子公司融融協同、產融協同，構建養老金融綜合服務生態圈，形成推動養老金融發展的強大動能。

2024 年度，本行成立養老金融專項工作小組，由副行長擔任組長，負責通過集團協同、全行聯動，統籌推進「養老金金融、養老服務金融、養老產業金融」三大領域。本行制定《中信銀行做好養老金融大文章的專項行動方案》和《關於加強養老產業金融工作推動的通知》，致力於向客戶提供全生命週期的養老金融綜合服務方案。

6.2 統籌發展三大領域

6.2.1 養老金金融

本行積極支持多層次、多支柱養老保障體系建設，搭建豐富的養老金融產品與服務體系，打造養老金融業務鏈條，推動養老第一、二、三支柱高質量發展。

養老第一支柱：本行持續深化與財政部、人力資源和社會保障部、民政部等部委的合作，實現電子社會保障卡在本行手機銀行 App 渠道的全國簽發。截至 2024 年末，本行地市級以上社會保障卡發卡區域新增超 20 個，社會保障卡發卡數量實現大幅增長。

養老第二支柱：本行開展多樣化的養老金託管業務，截至 2024 年末，養老金託管規模 5,077.23 億元，較上年末增長 814.88 億元，企業年金託管規模達 1,887.51 億元，同比增速 14.93%。養老金對公客戶數 3,044 戶，較上年末增長 405 戶。

養老第三支柱：截至 2024 年末，本行個人養老金賬戶累計開戶 218.82 萬戶，較上年末增長 136.04%，個人養老金賬戶支持購買定期存款、商業養老保險、養老金理財、養老基金等全產品品類。

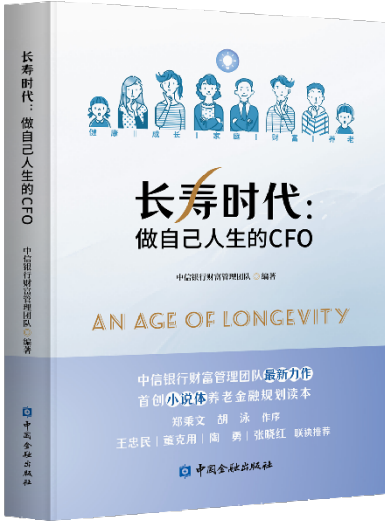
6.2.2 養老服務金融

本行立足全生命週期的財富管理理念，打造並迭代「幸福+」養老金融服務體系。

本行「幸福+」養老金融服務體系	
• 一個便捷的個人養老金資金賬戶 • 一個全面的養老賬本 • 一套全品類的養老金融產品	• 一套貼心的適老化服務 • 一支專業的養老金融規劃師隊伍 • 一個前瞻性的養老金融研究平台

2024 年度，本行針對不同客群的養老需求，持續升級養老服務。

客群	養老關鍵詞	本行養老服務
年輕群體	攢錢	• 在本行手機銀行 App 中推出「拿鐵計劃」理財定投功能，支持年輕群體在不影響生活品質的前提下實現攢錢目標，助力年輕人打造健康的資產負債表。 • 出版行業首本小說體養老金融讀本《長壽時代：做自己人生的 CFO》，全書融入養老金融知識點超 300 個，用身邊的故事普及醫保社保、養老規劃、養老方式等知識，創新養老金融投資者教育。

客群	養老關鍵詞	本行養老服務
		 圖註：本行出版行業首本小說體養老金融讀本《長壽時代：做自己人生的 CFO》
中青年群體	規劃	在本行手機銀行 App 上線「幸福+養老賬本 3.0」，圍繞記賬功能、養老規劃、產品推薦、服務整合、設計體驗等方面進行升級，截至 2024 年末，養老賬本累計用戶 503.55 萬戶。
老齡群體	服務	- 在中信金控、清華五道口養老金融 50 人論壇的學術指導下，聯合合作夥伴發佈《中國居民養老財富管理發展報告（2024）》暨行業首份《養老社區白皮書》，基於對 12 個城市 28 家養老社區的實地調研情況，提出針對性養老財務解決方案和養老方式選擇建議。 - 在本行手機銀行 App 上線養老社區、醫療健康、養老地圖等功能專區，覆蓋 29 個城市的 67 家養老社區，提供線下助醫、家庭醫生等服務，並支持以地圖形式查詢，滿足不同老齡群體的養老需求。

客群	養老關鍵詞	本行養老服務
		 圖註：本行聯合合作夥伴發佈《中國居民養老財富管理發展報告（2024）》暨行業首份《養老社區白皮書》

6.2.3 養老產業金融

2024 年度，本行建立養老相關產業階段性統計口徑，引導各分支機構成立養老產業金融工作小組，圍繞養老產業多場景客群的投融資需求，打造養老產業領域綜合融資產品服務品牌。聯合權威媒體舉辦首屆 2024 中國養老產業論壇，為養老產業供需雙方搭建交流平台。截至 2024 年末，本行養老相關產業對公貸款餘額 505.47 億元，較年初增長 58.81 億元，增幅 13.17%。

7 數字金融

本行貫徹落實國家數字經濟發展戰略部署，主動融入「數字中國」建設大局，以全面建設「數字中信」為目標，堅持創新發展、數字賦能、開放合作、安全可控，大力發展新質生產力，聚焦效能和安全，促進數字金融發展，努力形成具有比較優勢的業務發展新模式。

7.1 全面優化組織治理機制

本行依托數字化轉型委員會，統籌推進數字金融大文章戰略落地。數字化轉型委員會是本行數字化轉型工作的最高決策機構和相關戰略執行機構，負責數字化轉型和數字金融相關事宜的審議與決策，以及相關戰略的頂層設計、統籌管理和落地執行，由董事長擔任委員會主任。數字化轉型委員會下設零售、公司、金融市場、風險管理、運營管理、財資、數據治理、科技數字化轉型等八個專題委員會，以及數字化人才發展中心，負責牽頭各板塊數字化轉型和數字金融整體工作，包括審議規劃及工作方案，承擔項目的端到端管理職責等；設立數字化轉型委員會辦公室，辦公室在委員會指導下推動數字金融和數字化轉型相關工作落地。

7.2 數字金融服務高質量發展

本行制定《中信銀行做好數字金融大文章專項行動方案》，從優化組織治理機制、推進數字金融服務高質量發展、加快「人工智能+」創新、激發數據要素乘數效應、守住風險底線等五大方面，提出 26 項具體工作舉措，明確「到 2026 年末，基本建成具有中信特色和比較優勢的數字金融新範式」等發展目標。

2024 年度是本行數字金融戰略規劃落地的開局之年，本行在「推動數字金融賦能實體經濟」和「夯實數字金融能力基座」等方向取得階段性成效，促進數字金融服務高質量發展。2024 年度，本集團信息科技投入 109.45 億元，佔營業收入的 5.13%，本集團科技人員 5,832 人，科技人員佔比 8.91%。

加速推動數字賦能實體經濟

積極構建金融與數字民生、數字產業緊密融合的「數字共同體」，承接國家級重點攻關項目，全面提升自主可控能力，強化數字技術應用和轉化，加快釋放科技產能，形成「天元司庫標準版 2.0」、「智慧網銀 5.0」、「一橫」經營策略管理平台、集中量化交易平台、「中信同業+」、新版「開薪易」等一批數字創新成果，賦能客戶洞察、營銷、投研、交易等領域的數字化轉型升級，全面增強服務實體經濟能力。

持續夯實數字金融能力基座

加速構建和推廣企業級公共能力，完成零售領域企業架構規劃並成功試點，有序推進對公授信系統群建設，重塑業務流程和服務模式。持續強化中台能力，全面建成雲原生技術底座，有力支撐業務靈活擴展和快速創新。構建「AI+BI」數據服務體系，打造「湖倉一體」新一代大數據底座（崑崙）和全行統一的用數平台（智數），大幅提升全行數據服務质效。

7.3 加強科技成果轉化應用

本行踐行創新驅動發展戰略，建立健全創新生態體系，強化創新成果落地應用，持續提升創新能力和競爭力，推動發展新質生產力。2024 年度，本行創新項目榮獲中國人民銀行金融科技發展獎 5 項。

創新體系

健全研發創新管理制度機制，統一佈局和建設人工智能一體化生態。

- **制度：**制定人工智能平台管理規範，規範化管理人工智能技術；健全安全管控機制，建設統一的安全評審標準和流程，統一管理模型。
- **算力：**推進算力資源池集約化管理，提升資源利用率。
- **技術：**成立人工智能專家組，決策人工智能技術發展路線以及人工智能應用價值。
- **應用：**推行應用安全投產一體化管理，評估應用投入產出價值，由點及面，全面賦能。

創新應用

瞄準大模型、區塊鏈等前沿技術領域，開展「人工智能+」行動，形成一批可感可及的數字化應用創新成果。

- **大模型平台建設和應用實現新突破：**建成中信銀行倉頡大模型平台，在財富管理、客服中心、市場營銷、投資顧問、風險合規等多個業務場景落地，面向全行提供大模型服務統一管理、大模型應用、服務應用程序編程接口（API）、大模型安全審查等能力。倉頡大模型平台獲評 2024 年度《亞洲銀行家》「最佳 AI 實施類項目」、中國信息通信研究院大模型應用優秀案例。
- **「區塊鏈+」產品矩陣應用場景加速拓展：**「區塊鏈+」產品矩陣已應用至大資管、數字藏品、員工數字獎勵、智能供應鏈金融、跨法人機構數據融合等多個重點業務場景。

7.4 切實防範科技倫理風險

本行在開展各類軟硬件開發和新技术研究等金融領域科技活動中，主動加強科技倫理管理，切實防範科技倫理風險。2024 年度，本行積極踐行金融科技倫理原則，強化金融科技倫理風險防控，引導科技健康發展，未發生因違反科技倫理被有權機關處罰的情況。

制度要求

制定《中信銀行信息科技項目管理辦法》《中信銀行數據安全管理辦法》《中信銀行股份有限公司信息科技風險管理辦法》等內部制度規範，正確引導和約束科技活動，明確遵循守正創新、數據安全、包容普惠、公開透明等價值理念和行為規範，強化科技活動中的倫理風險管控。

管理機制

履行金融科技倫理管理主體責任，強化底線意識、責任意識，在開展金融科技創新過程中嚴格遵守現行法律法規和部門規章，嚴防技術濫用、誤用，預防和化解金融科技活動倫理風險。

培訓宣貫

加強金融科技倫理意識宣導，面向社會公眾積極科普本行在人工智能、客戶信息保護等領域的先進實踐，以及金融科技風險和個人隱私保護知識；面向員工開展科技倫理解讀和合規警示教育培訓，引導員工增強金融科技倫理意識、自覺踐行金融科技倫理原則，抵制違背金融科技倫理要求的行為。

8 消費者權益保護

本行牢牢把握「以人民為中心」的發展思想，堅持客戶至上，不斷提升消費者權益保護工作質效，致力於為消費者提供有溫度的金融服務。

8.1 管理體系與政策制度

8.1.1 組織架構

本行建立董事會、監事會、高級管理層各司其職的消費者權益保護工作管理體系。

董事會：董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，對消費者權益保護工作負有最終責任，對消費者權益保護工作進行總體規劃及指導；董事會消費者權益保護委員會對董事會負責，承擔對高級管理層及消費者權益保護部門的指導及監督職能。2024 年度，本行董事會及董事會消費者權益保護委員會分別聽取了《中信銀行 2023 年消費者權益保護工作總結及 2024 年工作計劃》的匯報，分別審議了《關於 2024 年上半年消費者權益保護工作總結及下半年工作計劃的報告》《董事會消費者權益保護委員會 2024 年工作計劃》《關於修訂〈中信銀行股份有限公司消費者權益保護委員會議事規則〉的議案》等議案。

監事會：監事會監督董事會、高級管理層消費者權益保護工作的履職情況。2024 年度，監事會赴分支機構調研，重點瞭解消費者權益保護工作的落實情況，並對分支機構做好消費者權益保護工作提出針對性意見和建議。同時，監事會將董事會、高級管理層對消費者權益的保護情況，作為對董事會和高級管理層履職評價的重要參考指標。

高級管理層：下設消費者權益保護工作委員會，作為全行消費者權益保護工作的領導機構，負責確保消費者權益保護戰略目標和政策的有效執行。2024 年度，消費者權益保護工作委員會共召開 2 次會議，聽取 7 項匯報，審議 1 項議案。

工作層：總行消費者權益保護辦公室是本行消費者權益保護工作的牽頭管理部門。各分行依照總行架構成立分行消費者權益保護工作委員會，落實消費者權益保護管理工作的主體責任。

8.1.2 制度體系

2024 年度，本行嚴格落實監管要求，不斷夯實消費者權益保護制度管理體系。將消費者權益保護工作納入《中信銀行 2024-2026 年發展規劃》，通過「五個加強」¹⁹，切實打造客戶認可、監管肯定、組織滿意的「有溫度」的消費者權益保護體系。制定消費者權益保護隊伍管理辦法，修訂消費者權益保護工作考核評價管理辦法、金融消費者教育宣傳管理辦法、消費者權益保護審查管理辦法、消費者權益保護審查要點指引等制度文件，形成包括 1 項綱領性制度，15 項專項制度，以及 2 項議事規則的「1+15+2」的消費者權益保護制度管理體系，其中，專項制度涵蓋消費者權益保護審查、投訴管理、信息保護、金融營銷等重點領域。

8.2 產品服務審查與營銷規範

8.2.1 產品服務審查

體制機制

本行董事會消費者權益保護委員會負責監督指導產品與服務的消費者權益保護審查相關工作，持續關注消費者權益保護相關風險。本行將消費者權益保護審查納入「三道防線」聯防聯控，強化業務自查、消費者權益保護檢查、審計監督、風險排查的協同管理。本行不允許未通過消費者權益保護審查的新產品或新業務面市。

本行消費者權益保護審查「三道防線」2024 年度工作情況

第一道防線：各業務條線

分行各業務條線自查並發現消費者權益保護相關問題 400 條，涉及個人客戶信息保護、適當性管理、消費者權益保護管理、投訴管理等領域，均已推動落實整改。

第二道防線：總行消費者權益保護辦公室

將消費者權益保護審查作為重點檢查事項，對在檢查中發現個別分行存在的

¹⁹ 指加強消費者權益保護文化體系建設，加強消費者權益保護責任管理體系建設，加強消費者權益保護與業務場景的深度融合，加強消費者權益保護人才隊伍體系建設，加強消費者權益保護數字化能力建設。

本行消費者權益保護審查「三道防線」2024 年度工作情況

消費者權益保護審查不規範的情況，均已推動落實整改。

第三道防線：審計部

採取「現場審計+持續審計」方式，對總行零售金融部（消費者權益保護辦公室）等 31 個總行消費者權益保護工作委員會成員部門，以及 37 家分行實施消費者權益保護專項審計。

針對產品創新，本行董事會、董事會風險管理委員會負責確保創新發展戰略和風險管理政策與全行整體戰略和風險管理政策相一致，監事會負責監督戰略與政策的執行情況。2024 年度，聽取《關於 2024 年全行創新工作情況的匯報》，全面瞭解 2024 年度產品創新完成情況、產品創新管理主要舉措以及產品創新風險管控情況。在高級管理層下設創新管理委員會，負責執行董事會、監事會關於產品創新的相關決議，統籌管理產品創新項目，並監督創新項目的執行情況。

制度建設

2024 年度，本行持續夯實消費者權益保護審查制度管理根基。

管理辦法

修訂形成《中信銀行產品和服務消費者權益保護審查管理辦法（4.0 版，2024 年）》，進一步優化完善消費者權益保護審查工作的審查主體、職責分工、審查內容、審查範圍、審查流程及事後管理等工作重點。

指引與操作手冊

修訂形成《中信銀行新產品和新服務消費者權益保護審查要點指引（2.0 版，2024 年）》，圍繞 10 個重點審查領域，結合重點業務場景和產品，形成 200 個審查要點，並制定《中信銀行新產品和新服務消費者權益保護審查要點應用手冊》，便於消費者權益保護審查人員快速查找應用。

關鍵詞與典型負面清單

編製《中信銀行消保審查關鍵詞庫及典型負面清單》，通過多維度培訓，及時有效向全行宣貫傳達消費者權益保護審查要點、典型負面清單及各業務審查示

例。

業務要求統一

在已形成零售、法律等條線消費者權益保護審查規範的基礎上，制定《中信銀行公司金融板塊消費者權益保護工作指引》，統一對各業務的審查要求、流程等。

考核與問責

修訂形成《中信銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法（3.0 版，2024 年）》等制度，切實將消費者權益保護審查納入總行消費者權益保護委員會相關部門和各分行的年度考核以及問責範圍內。

流程管理

本行的消費者權益保護審查流程包括業務部門錄入、業務部門初審、消費者權益保護辦公室受理及覆審、業務部門整改落實、協商反饋等五個環節。各級消費者權益保護辦公室在新產品和新服務以及現有產品和服務涉及消費者合法權益的內容發生重大變化時，針對設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節，評估可能影響消費者的政策、制度、業務規則、收費定價、協議條款、宣傳文本、營銷用語等，識別和提示相關風險，並提出明確、具體的消費者權益保護管理意見或建議，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為的發生。

工作舉措

2024 年度，本行採取多項措施加強消費者權益保護審查。

- 按月發送《消保政策要點提示》，內容涵蓋監管最新消費者權益保護政策及關注重點、典型案例風險提示、消費者權益保護工作建議要求等，明確提示金融產品和服務在業務管理各環節的消費者權益保護風險。
- 在消費者權益保護審查系統實現審查全流程線上化處理和審查意見閉環跟蹤管理的基礎上，實現新個貸系統等七大對客系統以及手機銀行 App 等八大宣傳文本發佈渠道的消費者權益保護強制審查，同時，實現內容管理和經營策略管理兩大集成平台的消費者權益保護審查前置審批。
- 按月通報總行、全行消費者權益保護審查數據以及審查情況，及時提示消費者

權益保護審查中凸顯的問題以及風險線索，同時，抽查總行部門整改落實情況和分行消費者權益保護審查質效情況，確保消保審查機制有效閉環運行。

2024 年度，本行消費者權益保護審查數量 24,398 筆，同比增長 21.63%；審查意見提出數量 7,947 筆，同比增長 25.19%；消費者權益保護審查意見採納率 100%，消費者權益保護審查質效持續提升。

8.2.2 公平廣告政策

本行在《中信銀行金融營銷宣傳工作管理辦法》中規範金融營銷宣傳工作的管理原則、各部門職責分工、營銷宣傳行為規範等。截至 2024 年末，本行已建立包括《中信銀行個貸業務營銷宣傳管理細則》《中信銀行私人銀行條線金融營銷宣傳管理實施細則》等實施細則，以及《中信銀行電子渠道內容信息發佈管理辦法（3.0 版，2024 年）》《中信銀行信用卡中心直銷渠道產品落地營銷管理辦法》《中信銀行信用卡中心網絡獲客業務管理辦法》《中信銀行財富產品消費者權益保護工作細則》等營銷管理制度，並於年內制定《營銷宣傳合規展業要點提示》，全面強化對營銷推介與宣傳廣告行為的規範管理。

尊重消費者真實意願，嚴禁出現強制或者變相強制消費者接受金融產品或者服務的情形。通過規範化、制式化營銷用語，嚴禁本行員工使用誘惑性、誤導性溝通方式。由總行提供經過消費者權益保護審查的統一用語模板，要求各機構嚴格按照模板內容開展對客推介。「雙錄」（錄音、錄像）系統中的用語模板為 AI 播報，避免銷售人員在營銷宣傳時遺漏重要信息或進行誤導銷售。

強化對營銷宣傳文本的事前審查力度，嚴禁出現違規情形。

- **理財產品：**審查是否在頁面中註明產品風險等級、成立日期、業績比較基準測算依據及說明；以顯著方式特別聲明「理財的過往業績不預示其未來表現，不等於理財產品實際收益，投資須謹慎」等。
- **基金產品：**審查是否在推介頁面中註明產品成立日期；披露業績比較基準測算依據及說明、登載過往業績的，是否以顯著方式特別聲明「基金的過往業績不預示其未來表現，基金管理人管理的其他的業績並不構成基金業績表現的保證」；是否以明示、暗示或其他任何方式承諾產品未來收益；是

否向客戶充分提示風險等。

- **保險產品：**審查是否在保險條款中顯著標識保險經營主體、免責條款、投保提示、產品條款、理賠條件流程等；根據保險品種，審查是否包含風險提示語及猶豫期提示語，例如，分紅保險應附提示語：「您投保的是分紅保險，紅利分配是不確定的」等。
- **存款產品：**審查是否註明「本機構已按國家規定參加存款保險，您的本外幣存款按照《存款保險條例》受到保護」；是否註明客服渠道等。

嚴禁以欺詐或引人誤解的方式營銷宣傳金融產品和服務。

- **開展營銷活動時，**要求說明活動日期、達標條件、活動方案權益數量、免責條款等，無欺詐或引人誤解的營銷宣傳用語。
- **介紹增值服務時，**重點關注是否涉及違規營銷宣傳用語，營銷宣傳是否與本行實際承擔義務相符，是否對專有名詞進行解釋說明，是否註明客服渠道。
- **產品推介時，**本行交易系統對客戶風險等級及產品風險等級進行強匹配，不允許超風險購買。在各業務合規檢查以及消費者權益保護監督檢查中，重點檢查銷售人員是否引導、誤導金融消費者提供不符合實際的風險測評結果，進而購買不具備適當性的產品。進行產品推介時，重點關注是否披露產品風險等級，並在銷售文件中明確提示產品適合銷售的投資者範圍。
- **審查保險業務營銷宣傳材料及格式條款時，**著重審查是否通過宣傳誤導、降低合同約定的退保費用等手段，誘導消費者提前解除保險合同，是否隱瞞免除保險人責任的條款、提前解除保險合同可能產生的損失等與保險合同有關的重要情況。要求保險銷售從業人員在銷售過程中，向客戶全面客觀介紹保險產品，按保險條款將保險責任、責任免除、退保費用、猶豫期等重要事項明確告知客戶，並將保險代理業務中本行和保險公司的法律責任界定明確告知客戶。

代銷產品銷售管理

財富代銷產品銷售管理：本行建立財富代銷業務產品銷售的全生命週期管控體

系，形成較為完備的制度體系，內容涵蓋合作機構管理、產品准入及存續期管理、銷售合規管理、銷售資質管理、適當性管理、可回溯管理等方面，嚴格控制銷售風險，切實保護消費者合法權益。

合作機構管理

- 建立合作機構准入退出及定期評估機制，對合作機構進行盡職調查和評估回檢，並實施名單制動態管理。

信息披露

- 在門戶網站公示代銷在售產品及銷售人員的資質信息，並通過系統聯動和數據對接，實現信息及時更新。
- 通過手機銀行 App 等渠道充分披露產品運作情況。

產品風險評級

- 建立定性和定量的產品評估標準，嚴格管控產品風險等級。
- 為個人客戶制定統一風險評估問卷，並通過次數管控、邏輯校驗、時長控制、身份驗證等手段，審慎開展客戶風險評估。
- 本行通過數據模型監測、現場及非現場檢查等過程管控方法，強化適當性管理，不允許超風險購買產品。

營銷宣傳管理

- 由總行統一管理對客營銷宣傳物料，嚴格執行「產品發行機構、業務部門、消費者權益保護辦公室」的三級審核制度，確保消費者在接受產品和服務前充分瞭解其特點和風險。
- 通過定期檢查和數據模型篩查，回檢對客營銷內容的合規性，形成管理閉環。

售後服務建設

- 搭建全產品生命週期的線上線下服務體系，借助數字人財富顧問「小信」，為一線理財經理隊伍和客戶提供 7×24 小時的專業財富管理服務。

- 2024 年 9 月，本行智能財富顧問數字人「小信」憑借創新性、領先性和普惠性優勢，獲評中國國際服務貿易交易會（服貿會）服務示範案例「中國服務實踐案例」。

銷售行為規範教育

- 通過線上線下渠道持續進行營銷人員銷售行為規範教育，並針對投訴高發、典型問題開展專題培訓，提升員工的主動合規管理能力。

私人銀行代銷產品：本行建立產品准入、產品銷售、產品存續的全流程管理機制，並通過培訓等方式持續加強對員工賦能。

產品准入

- 根據《中信銀行私人銀行代銷理財產品管理辦法（1.0 版，2024 年）》《中信銀行私人銀行代銷標準化產品管理辦法（4.0 版，2024 年）》等制度要求，對合作機構及產品准入充分開展盡職調查，通過各類專業評審會實施完備的准入流程。

產品銷售

- 私人銀行代銷的私募產品僅限合格投資者或專業投資者購買，並按照內部管理制度，通過系統強制對每筆業務「雙錄」（錄音、錄像）。

產品存續

- 多維度定期評價合作機構及產品表現，建立跟蹤和退出管理機制。

員工營銷行為管理

- 通過開展私人銀行代銷專項檢查、消費者權益保護重點領域檢查以及合規內控檢查，加強私人銀行業務適當性閉環管理，督促面向客戶的員工嚴格按照規範流程及監管要求開展產品營銷工作。

8.3 客戶貸款管理與催收政策

8.3.1 貸款變更管理

本行制定《中信銀行個人貸款貸後業務變更操作規程》，根據客戶收入變動、還

款賬號變化、發薪日調整等實際需求，在客戶提供相應的申請材料後，為客戶變更符合要求的貸款要素或與貸款相關的信息。根據客戶申請的變更要素不同，本行提供額度失效、額度擔保變更等授信類變更，以及還款賬號、還款日、利率調整、還款方式變更等貸款類變更。

針對不同貸款要素以及貸後變更事項的風險程度，本行設置不同的變更審批流程。在渠道方面，提供「線上自助貸後變更」和「線下審批貸後變更」兩類貸後變更渠道。貸後客戶可通過手機銀行 App 自助渠道發起申請，由系統自動審批生效，也可通過線下申請，在審批通過後生效變更。在時效方面，如變更未在處理時效內完成，或出現其他特殊情況影響客戶還款安排的，客戶可向貸款所屬行或客服熱線反饋，本行將在收到客戶反饋的第一時間進行處理。

8.3.2 債務催收政策

個人信貸業務

本行根據監管要求及業務開展需要，制定《中信銀行個人貸款回收管理辦法》《中信銀行個人貸款回收操作細則》《中信銀行個人貸款委外催收機構管理辦法》等制度，從催收策略管理、催收作業規範、合作機構管理、品質管理等方面，制定完備的業務管理流程和督導管理機制，適用於住房按揭貸款、房屋抵押貸款、信用貸款等個人貸款全產品類別。

對於即將到期、臨近還款的個人貸款，本行在還款日前根據客戶及產品的不同情況，提供短信、電話等提醒還款服務。逾期初期以短信、AI 語音、電話催收為主，一段時間後仍未歸還的，根據情況開展自主或委外催收。

本行通過線上線下等方式，每年定期向全部貸後催收崗位員工提供至少 1 次培訓，內容覆蓋制度政策、業務流程、系統應用等方面。

信用卡業務

催收策略管理：採取客戶分層策略和分案策略，其中，客戶分層策略主要基於催收評分，同時考慮逾期時段、投訴屬性、特殊卡產品等維度；客戶分案策略以客戶分層結果為基礎，以催收效能的最大化為目標，將客戶分配至不同渠道和

團隊，以匹配最適合的催收手段。本行主要使用短信、AI、人工電聯、信函、上門、訴訟等催收方式。

催收工作規範：為提高貸後管理人員隊伍素質，通過面授、在線學習、混合學習、實踐操作、業務研討、案例分析等多元化培訓形式，為各崗位層級員工提供定期及不定期的針對性培訓，培訓內容包括銀行從業基礎知識、信用卡業務流程、系統應用、員工崗位考核管理、合規文化宣導、消費者權益保護及反洗錢工作要求等，確保員工充分掌握相關知識和法規政策。

合作機構管理：在集中採購中提升合作機構准入門檻，精簡合作機構數量。要求合作機構採用本行催收系統開展催收工作，確保數據信息安全。為合作機構制定標準化工作流程和規範，覆蓋外訪工作規程、第三方聯繫用語規範、信函發送規範、協商還款流程指引等，確保合作機構合規催收。落實催收管理主體責任，定期對合作機構的催收行為進行質量檢查，細化業務監督檢查，同時，搭建委外催收機構日常業務遠程抽查機制，及時發現合作機構在催收業務中存在的主要問題和風險隱患。明確淘汰機制，清退在年終考評中不達標的合作機構，進一步提升合作機構服務質量。加強日常培訓，針對消費者金融信息保護等重點內容，統一培訓合作機構，提升全員消費者權益保護意識。

8.4 客戶投訴管理

本行董事會消費者權益保護委員會根據監管要求和市場變化，結合消費者權益保護工作開展情況，指導和督促消費者投訴管理相關工作，監督高級管理層和消費者權益保護專職部門投訴管理工作的全面性、及時性、有效性，每年定期召開消費者權益保護委員會會議，聽取、審議包括投訴管理在內的相關工作計劃報告，問詢投訴處理相關事項，督促投訴量較高的分支機構開展實質性原因分析，並關注後續整改落實情況。

本行建立由《中信銀行消費者投訴管理辦法》等在內的 6 項專項制度構成的投訴制度管理體系。2024 年度，本行進一步完善投訴信息披露、登記及核查管理、重大投訴提級處理、溯源整改等工作機制。

本行投訴考評制度覆蓋行內自行受理投訴與監管轉辦投訴。2024 年度，本行在

相關崗位員工中設置投訴考核指標，並持續加大責任追究、溯源整改力度。

8.4.1 投訴渠道與流程

本行暢通各類投訴渠道，便利不同客群隨時隨地反映訴求。在客戶服務熱線 95558、電子郵箱、手機銀行 App、中信銀行微信公眾號等移動客戶端開通客戶投訴渠道。其中，在全國統一客戶服務熱線 95558 中專門設置年長客戶專線、境外和港澳台服務專線，並將「投訴建議及人工服務」按鍵前置至交互式語音應答（IVR）首層，按「8」可直接進入人工接聽，同時，配備專業客服人員 24 小時接聽受理客戶投訴。

本行全方位公佈投訴渠道及流程等信息。2024 年度，修訂《投訴受理渠道及流程公示圖》（如下圖），新增中英文對照、總行通訊地址、投訴受理郵箱、年長客戶專線、境外和港澳台服務專線、投訴處置流程等信息，並在本行官方網站首頁、手機銀行 App、中信銀行微信公眾號、小程序等線上渠道，以及本行全部營業網點廳堂的醒目位置公佈。同時，本行信用卡中心在官網首頁（creditcard.ecitic.com）及動卡空間 App、中信銀行信用卡微信小程序等移動客戶端的醒目位置公佈接受消費者投訴的客服電話、通訊地址、電子郵箱、網址和投訴處理流程，充分保障消費者的依法求償權。

本行《投訴受理渠道及流程公示圖》



投訴受理渠道及流程公示
Notice of Complaint Handling Channels and Procedures

尊敬的客戶：
Dear customer:

您好！如果您在辦理業務的過程中有任何建議或意見，可通過以下方式進行反饋。
Hello! If you have any suggestions or comments during your transaction, please reach out to us using the following channels.

本營業网点投訴熱線： complaint hotline of the branch	
中信銀行儲蓄卡客服熱線： service hotline for CITIC Bank Debit Card customer	95558
中信銀行信用卡客服熱線： service hotline for CITIC Bank Credit Card customer	4008895558

■ 投訴渠道 Complaint channel

(一) 營業网点：向本行營業网点工作人員反饋問題。
Sub-branch: You can provide feedbacks to the branch staff.

(二) 客服热线：
1. 个人业务：拨打95558，按“3-0”进入人工服务；按“0”按语音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，按“5-4”进入人工服务；
3. 信用卡业务：拨打4008895558；
4. 手机银行：拨打95558，按“88”进入专属客户经理人工服务；
5. 外国人：拨打95558并按4-3接入英文人工服务。
(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：通过中信银行网银（www.citicbank.com），点击右上角“在线客服”，登录后点击右上角在线客服，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-在线客服”，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：北京市西城区广安门大街10号中信大厦（邮编：100020）。
Head Office Address: CITIC Building, No.10 Guanghuan 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

■ 投訴處理流程 Complaint handling process

1. 消費者通過本行公佈的投訴渠道提出投訴。
Consumers submit complaints by the complaint channels published by our bank.

2. 我們收到投訴後，將及時轉交并與相關部門處理。
After receiving a complaint, our bank will promptly forward it and instruct the relevant institution or department to deal with it.

3. 投訴處理機構或部門將調查投訴事項，在收到投訴之日起15日內做出處理決定并告知投訴人，情況複雜的可延長至30日，最長處理期限不超過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. 投訴處理機構或部門將根據投訴人處理決定後的投訴，向投訴人說明投訴內容的核實情況、作出決定所依據的事實和理由，以及投訴人可以採取的申訴、舉報、仲裁、訴訟等糾紛解決途徑。
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, media-tion, arbitration, litigation and so on.



95558
www.citicbank.com

全國統一客服热线
让财富有温度

針對客戶服務渠道無法在線解決的投訴，本行形成工單，由投訴處理專員跟進處理。如需分支行配合處理，投訴處理專員將工單流轉至分支行，並根據客戶反映內容的複雜性、緊急程度及對處理時效的要求，按特急、緊急、一般三個級別，分別在1至3個工作日內分級管理、處理。分支行投訴處理人員接到轉辦工單後，將嚴格按照時效要求，及時聯繫客戶處理問題。同時，客戶服務渠道投訴處理專員全程跟蹤處理結果並回訪，確保客戶投訴問題得到及時妥善解決。

8.4.2 投訴處理與應對

本行投訴管理系統已實現95558電話投訴、12378²⁰一鍵呼轉、金融消費者服務平台、監管轉辦投訴等全渠道投訴的線上化受理、錄入、派發、流轉、審批、辦結、質量檢查，以及實時數據監測統計、分級分類監測分析、考核數據報表生成、溯源線索明細查詢等功能。

2024年度，本行梳理監管渠道投訴處理流程，完善全行全業務投訴標籤體系，實行投訴定崗定責管理，開發上線智能工單系統二期和投訴分析系統三期。新增信

²⁰ 指金融監管總局設立的統一維權服務專線。

用卡投訴標籤 753 個，結合已實現的 3,699 個借記卡投訴標籤和人工智能（AI）打標模型，在投訴管理系統中實現責任認定、優化處理流程、壓縮投訴處理時長、開展投訴實時監測分析和溯源整改，有效提高投訴管理效率。

2024 年度，本行共收到監管渠道轉辦投訴、95558 渠道投訴、信用卡中心渠道投訴及其他渠道投訴合計 256,486 筆²¹。投訴量佔比前三的類別為信用卡業務、借記卡開銷戶及使用相關業務、個人貸款業務，佔比分別為 47.67%、27.17%、14.26%。各地區分佈情況如下表所示。

本行按地區分佈的投訴情況

地區	投訴量	地區	投訴量	地區	投訴量
廣州	17,092	合肥	5,315	昆明	3,005
南京	14,484	瀋陽	5,265	貴陽	2,383
北京 ²²	14,345	福州	5,258	大連	2,316
深圳	13,561	重慶	5,005	寧波	2,185
鄭州	13,469	長沙	4,878	烏魯木齊	1,784
杭州	12,342	天津	4,509	廈門	1,715
濟南	11,998	太原	3,924	蘭州	1,555
石家莊	10,814	長春	3,367	銀川	1,369
上海	10,030	南昌	3,250	海口	1,106
青島	9,752	蘇州	3,219	西寧	509
武漢	8,892	呼和浩特	3,195	拉薩	143
成都	6,890	哈爾濱	3,142	—	—
西安	5,768	南寧	3,060	—	—

8.4.3 客戶滿意度調查

本行重視客戶聲音反饋，依托系統化建設，實現實時採集、分析客戶聲音，通過客戶滿意度跟蹤機制，集中管理客戶旅程痛點問題，形成服務改進閉環管理，不

²¹ 不包含重複投訴，以及本行內部渠道受理的賬戶管控、信用報告、計費標準、債務協商等投訴。

²² 不包括總行本級投訴數據。

斷提升服務質量和客戶滿意度。

本行具備健全的客戶滿意度調研機制，涵蓋線下網點、手機銀行 App、客戶服務等多種渠道，全面採集客戶服務評價。定期調研全行客戶評價，從客戶視角審視全行服務情況，系統優化發現的問題。2024 年度，本行借記卡客戶服務渠道滿意度 98.41%；信用卡呼入客戶滿意度 98.76%，同比上升 0.2 個百分點。

8.5 客戶安全管理

8.5.1 人身安全

本行致力於為客戶提供安全舒適的營業場所，制定《中信銀行營業辦公場所安全防範設施建設管理規範》《中信銀行安全保衛工作驗收規範》等安全保衛管理制度，規範各網點的安全運營，並在日常管理中定期開展安全檢查及風險隱患排查。

- 全部營業場所均取得消防部門檢查核發的消防合格手續，設置消防安全標誌，按照國家和行業標準配置消防設施、器材並定期檢驗維修，有效防範消防風險。
- 全部營業網點（包括自助銀行）均安裝視頻監控系統，確保監控無死角，並與上一級監控中心聯網，實施 24 小時遠程監控。定期開展現場、非現場巡查，針對發現的可疑人員、可疑設備或可疑情況，監控中心立即通知就近巡查人員前往現場，同時向 110 接警中心報警。
- 全部營業網點均安裝與當地 110 接警中心聯網的入侵報警系統，可一鍵報警；配備反恐防暴防護用具，用於突發事件防衛。
- 全部營業場所配備專職安保人員，建立針對客戶人身傷害事件、尋釁滋事事件等各類突發事件的應急預案，並在日常管理中注重應急預案演練。

8.5.2 資金安全

本行從「建機制、強基礎、提能力」三方面著手，全方位完善電信詐騙防範體系。

建機制	• 建立內外聯防機制，充分整合內部資源，并聯動外部公安機關等多方力量，形成防控合力
強基礎	• 依托「哨兵」智能反欺詐系統，夯實數字化風控基礎
提能力	• 持續提升電信詐騙事件監測、處置能力，強化防控成效，築牢金融反詐騙安全防線

2024 年度，本行持續完善「哨兵」零售反欺詐風控體系建設，依托業技協同機制，提升系統支撐力，構建高覆蓋度防控策略集，守護群眾「錢袋子」。全年勸阻被詐客戶 1,400 餘名，保護資金 3.54 億元。同時，進一步強化警銀協作，與 35 個地方公安建立警銀聯防專線。年內，本行「哨兵」智能反欺詐系統榮獲《亞洲銀行家》「中國最佳反欺詐和風險管理項目」獎、中國人民銀行《金融電子化》第十五屆金融科技創新獎「金融科技應用創新獎」。

8.6 消保專項培訓

2024 年度，本行結合員工崗位類別和工作需求，開展針對性消費者權益保護培訓，著重強化對適當性管理、個人信息保護、投訴管理、消費者權益保護審查等內容的培訓，不斷強化員工消費者權益保護意識。

全體員工：每年開展「全員學消保」培訓考試活動，將消費者權益保護審查等作為重點內容。2024 年度，培訓參與員工數量超 6 萬人，覆蓋中高級管理人員、全行全部面向客戶的員工、消費者權益保護崗位人員、基層業務人員和新入職人員，考試通過率 99.95%。

中高級管理人員：通過專題培訓、經驗分享和專題匯報等方式，面向分行行長、零售分管行長、零售銀行部總經理等中高級管理人員開展 6 期培訓。

基層員工：總行重點部門將消費者權益保護知識嵌入條線專項培訓，推動基層員工在日常工作中強化消費者權益保護意識。

消費者權益保護崗位員工：全年舉辦 13 期專項培訓，包括全行年度消費者權益保護專題培訓，消費者權益保護賦能片區會和消費者權益保護評級提升工作坊，全體消費者權益保護員工完成相關線上培訓和考試。

新入職員工：將消費者權益保護相關內容納入總行重點部門的新員工入職培訓必學課程，全年舉辦 12 期培訓。

8.7 消保專項審計

本行定期開展消費者權益保護專項審計工作，審計內容涵蓋消費者權益保護體制建設及機制運行情況、操作服務全流程管理及投訴糾紛化解等方面，重點關注消費者權益保護體制機制建設、消費者權益保護審查、適當性管理、個人信息保護、合作機構管控、銷售行為可回溯管理、投訴糾紛化解等內容。對於審計過程中發現的問題，及時推送至相關被審計機構，督促整改。2024 年度，本行消費者權益保護專項審計對象覆蓋總行 31 個部門及 37 家分行，未發現可能或已經嚴重侵害消費者權益的重大缺陷。

8.8 金融知識普及

本行根據經營特點和目標客戶群體特徵，採取集中化和常態化相結合的方式，針對性開展金融知識教育宣傳活動。2024 年度，本行積極配合監管機構開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳活動、2024 年「金融教育宣傳月」、普及金融知識萬里行、防範非法集資宣傳月等集中教育宣傳活動，開展消費者權益保護集中教育宣傳活動 12,432 次，觸達消費者 4.71 億人次。此外，本行還結合社會流行趨勢，利用新媒體等新興傳播媒介，不斷探索金融宣傳教育的形式，以公眾喜聞樂見的方式傳遞金融知識。

本行重視對老年群體、青少年、新市民、農村居民等重點人群的金融教育宣傳工作，充分考慮重點人群的多元性與差異性，以易於重點人群理解的方式開展金融教育宣傳活動。

老年人：「三個一」「銀齡樂學計劃」

通過建立網點、老年大學、社區等一批固定教育宣傳場所，推廣《玩轉智能

手機》《老年金融知識讀本》《老年金融消費者風險防範手冊》一套實用教材，開展防詐三句半、健身操、八段錦、秦腔、燈謎等一組特色活動，有效提升老年客戶的金融素養和風險防範意識。



圖註：本行與中國老齡科學研究中心聯合發佈《老年金融消費者風險防範手冊》

青少年：「護航未來計劃」

在網點持續開展小小銀行家活動，各分行在屬地學校繼續推進「少兒財商」「趣味金融小課堂」系列課程，在上海打造國內首家麥當勞金融知識主題餐廳，在福州打造首家金融教育宣傳主題兒童公園，切實提升青少年的金融素養。



圖註：本行在福州打造首家金融教育宣傳主題兒童公園

新市民：「守護幸福計劃」

通過「金融知識速遞課堂」「金融知識競賽」「面對面金融座談會」等形式，幫助新市民更快地融入新環境，開啟幸福新篇章。

農村居民：縣域宣傳

建立以縣域網點、鄉村教育基地、駐村服務點為主的宣傳陣地，並開展「鄉音話消保」「村民秦腔大賽」等特色活動。武漢、重慶、太原、海口、鄭州、昆明等分行的駐村幹部將金融教育融入聯農帶農活動中，持續為鄉村振興增添動能。

本行加強與高校、社區等合作機構的聯動，在深圳技術大學、貴州老年大學、淮安老年大學建立金融教育宣傳基地，讓金融知識切實融入民眾日常生活。截至 2024 年末，已建立教育宣傳基地、幸福驛站、金融驛站、便民小鋪、金融教育示範村等金融教育宣傳陣地 43 個，逐步形成以網點、學校、鄉村、便民小鋪為核心的「四位一體」教育陣地宣傳網。此外，2024 年度，本行與中國老齡協會簽署新一輪戰略合作協議，在未來五年內，雙方將重點圍繞人口老齡化國情教育、老年教育等方面開展合作。

欽州分行守護銀齡，金融知識走近老年群體	案例
本行欽州分行以「反詐宣傳老年行 護航九九重陽月」為主題，在廣西欽州市老年大學開展反詐專題知識講座。在講座現場，分行員工以實際案例作為切入點，通過觀看案例視頻、講述身邊人身邊事等生動形式，詳細展現常見詐騙手段，向老年大學學生提示在日常生活中需要時刻警惕和注意的事項。2024 年度開展講座 15 場，覆蓋老年群體約 1,500 人。	

福州分行創新形式，以金融知識護航多元群體福祉	案例
2024 年度，本行福州分行充分利用線上、線下渠道，通過寓教於樂的方式，將金融知識帶到消費者身邊。 走近鄉村：利用派駐在福建寧德霍童鎮村幹部的獨特優勢，拍攝《八閩鄉音話消保》宣教視頻。視頻中，消費者權益保護宣講員身穿特色民族服飾，與民眾共話金融消費者權益保護；在福建莆田下莒村創設「省級鄉村金融教育基地」金融快樂大本營，建立農村金融知識普及教育長效機制。 走近學生：拍攝的原創防範非法集資視頻《Tell Me》在 2024 年度福建省金融委員會辦公室舉辦的「守住錢袋子·護好幸福家」防範非法集資短視頻徵集大賽中獲得「優秀作品獎」；在網點設置「高考愛心驛站」，通過「廳堂微沙龍」，邀請家長與考生共同體驗「防詐高考」；打造福建首個「金融教育宣傳主題兒童公園」，拓展金融教育宣傳的場景和形式，以更具創意和吸引力的方式向青少年傳播金融知識。 走近新市民：在福州 6 個美團站點設置「金融知識速遞站」、開設「金融知識速遞課堂」，通過線上金融知識競賽、新市民面對面金融座談會等形式，常態化開展金融知識教育宣傳，廣泛普及金融知識、倡導理性投資理念。	

9 數據安全與客戶隱私保護

本行高度重視信息安全管理與客戶個人隱私保護工作，遵守並積極落實《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《網絡數據安全管理條例》《個人金融信息保護技術規範》等國家法律法規和金融行業標準要求。2024 年度，本行信息系統整體運行平穩，未發生重大網絡安全、信息安全、數據安全或客戶隱私洩露事件。

9.1 治理架構

本行搭建自上而下的數據安全和隱私保護治理架構。**董事會**負責將數據安全相關內容納入全行公司治理、企業文化建設和經營發展戰略中，監督、評價數據安全管理工作的全面性、及時性、有效性以及管理層履職情況。2024 年度，本行董事會聽取《中信銀行 2023 年度信息科技風險管理報告》等重要信息科技風險有關事項，嚴格履行數據安全治理相關職責。**高級管理層**負責審定數據安全管理目標及策略，從全局指導全行數據安全管理工作。高級管理層下設**信息技術委員會**，主要職責包括審議全行信息科技建設規劃和年度信息科技工作計劃；審議全行信息科技風險政策，協調解決重大信息科技風險事項；審定全行主要信息技術工作制度；審定重大應用需求，推動全行流程整合和信息共享，並協調、解決過程中的重大問題等。2024 年度，信息技術委員會審議《中信銀行 2023 年度信息安全管理工作報告》等重要信息安全工作事項。

9.2 政策制度

本行制定《中信銀行信息安全管理辦法》《中信銀行數據安全管理辦法》《中信銀行客戶信息保護管理辦法》《中信銀行消費者金融信息保護管理辦法》等制度規範，形成較為完善的數據安全管理制度體系，相關制度適用於全行各業務條線及各分支附屬機構。本行在數據安全相關制度中明確收集、傳輸、使用、存儲、清理等數據生命週期各環節的安全管理要求，規範客戶信息收集和使用過程中的數據加密、最小授權、匿名化處理等管理措施。

更多關於數據安全與客戶隱私保護的相關政策規定，請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露－規章制度」。

9.3 管理舉措

9.3.1 數據安全保護

本行建立健全數據安全保護管理機制，從數據安全分類分級、數據權限管理、數據技術防護、監測與響應、外包風險管理等方面提升客戶信息與數據全生命週期安全防護能力。2024 年度，本行對齊監管新規、結合內生安全需求，深化數據分級管理，強化數據安全防護能力建設，保障內部數據安全和客戶合法權益。

數據分級分類

推行數據安全分類分級管理策略，基於客戶信息與數據的敏感性，劃分安全級別，加強對高敏感數據的保護，完善數據分類分級標準和差異化管理要求，提升數據安全精細化管控能力。

數據權限管理

嚴格實施數據生命週期各環節權限管控，按照最小必要原則開展數據相關活動。

- 遵循「合法、正當、必要、誠信」原則，明確數據收集目的、方式、範圍、規則，在數據主體同意的範圍內，以信息系統為主要渠道收集，限制或減少其他渠道和臨時性的數據收集，並保障收集過程中的數據安全。
- 嚴格管控數據權限，按照「最小範圍」原則限制用戶能夠使用的數據範圍或能夠接觸的數據存放介質；規範用戶權限審批流程，根據「工作必須」原則授予數據訪問權限；建立賬戶管理與回收機制，防範數據超期使用風險。
- 建立數據清理機制，除因監管要求、案件分析、客戶糾紛處理等情況需歸檔外，其餘確認不再使用的敏感數據立即清理，原則上禁止長期留存。
- 持續細化數據流轉管理要求，除法律、法規另有規定的情形之外，向第三方共享或轉讓客戶信息須經客戶同意。

數據保護技術

圍繞數據資源側、數據用戶側、數據傳輸環節等主要方面，採取數據加密、脫敏、權限管理、訪問控制、日誌審計等措施，加強對數據全生命週期的安全保護。嚴格落實信息系統在需求、設計、開發、測試、發佈等環節的數據安全保護措施，持續開展安全測試、安全評估等，確保數據安全保護貫穿於信息系統開發全流程。

應急響應機制

積極部署安全監控和防禦措施，強化網絡安全、數據安全風險監測，並通過應急演練等形式綜合提升事件應對能力。

- 建立網絡安全縱深防禦體系，持續提昇平台化、智能化安全運營能力，防控網絡安全風險，保障 App 與客戶數據安全。通過覆蓋終端、主機、網絡、數據等領域的安全管控，實時發現和處置各類異常行為和外部攻擊，實時監控涉及本行的仿冒 App、釣魚網站及敏感信息洩露的風險。
- 為應對可能發生的風險事件，保障關鍵信息系統的安全穩定運行，依據《商業銀行業務連續性監管指引》《商業銀行數據中心監管指引》等法律法規及外部政策要求，制定《中信銀行信息系統 IT 連續性管理辦法》等應急安全管理制度，並已通過業務連續性管理體系（ISO 22301）認證。
- 建立覆蓋信息系統網絡、機房、安全、數據等多個場景的應急預案及事件報告機制，明確職責、處置流程和聯動方式，保障數據安全事件處理的及時性與有效性，開展數據安全隱患排查分析，完善客戶金融信息洩露事件的應對、溯源、取證機制。
- 制定覆蓋外部攻擊、惡意郵件、數據洩露等典型網絡安全威脅場景的演練計劃，並定期開展內外部攻防演習。2024 年度，本行開展多次基礎設施、網絡安全等重要場景桌面演練，實現緊急場景應對能力與安全防禦能力的綜合提升。

外包風險管理

通過制度約束、流程控制等方式，防控外包活動過程中的數據安全風險。

- 對標監管對信息科技外包風險的管理要求，已建立較完善的科技外包制度體系，明確外包活動中的管理職責分工、流程控制要求。
- 建立外包監督檢查和管理機制，定期執行外包風險評估和現場檢查，加強業務外包活動中的信息科技風險管理。
- 通過開展外包相關應急演練，強化外包活動相關數據安全風險的應對處置能力。

9.3.2 客戶隱私保護

零售客戶隱私保護

本行在採集零售客戶信息前，嚴格履行「告知—客戶同意」流程，通過通俗易懂的語言，完整、準確地向客戶說明信息收集和使用的目的、方式和範圍。零售客戶信息採集和使用過程中遵照「業務必須，最小範圍」原則，依據法律法規及監管要求，僅採集和使用提供客戶服務所必須的個人信息。當客戶註銷服務時，停止收集客戶個人信息。本行僅在法律法規、監管要求的期限內，以及為實現客戶服務所必須的最短時限內保留客戶個人信息。如果超過法律法規要求或業務關係已結束，本行將對客戶信息進行刪除或匿名化處理；法律法規、監管要求另有規定或者客戶另行授權同意的除外。為滿足特定零售客戶服務之必需，在客戶明示同意的前提下，本行部分業務通過合作第三方服務商採集客戶信息，客戶可選擇關閉特定業務服務，不影響本行其他服務的正常使用。

本行不會將零售客戶的數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途。在獲得客戶的明示同意或授權的前提下，本行向第三方共享、轉讓客戶信息時，按「最小必要」原則提供信息，採取加密傳輸等舉措確保零售客戶信息對外傳輸的安全性和準確性。

本行使用符合業界標準的安全防護措施保護零售客戶信息，防止數據遭到未經授權的訪問、公開披露、使用、修改、損壞或丟失。本行採取使用加密技術確保數

據的保密性、使用受信賴的保護機制防止數據遭到惡意攻擊、部署訪問控制機制確保只有授權人員才可訪問個人信息等多種措施保護零售客戶信息。

公司客戶隱私保護

本行對公客戶信息數據收集、使用、留存的流程按照《中信銀行人民幣單位銀行結算賬戶業務操作規程》《中信銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等業務辦理相關辦法中的流程規定操作，遵循「合法、正當、必要和誠信」原則，不通過誤導、欺詐、脅迫等方式處理客戶信息。公開客戶信息處理規則，明示處理的目的、方式和範圍，對客戶信息的收集僅限於實現處理目的的最小範圍。不非法收集、使用、加工、傳輸客戶信息，不非法買賣、提供或者公開客戶信息，不從事危害國家安全、公共利益的客戶信息處理活動。

為保障客戶權益，本行在對公客戶信息數據的收集、使用、留存過程中，部署訪問控制機制，確保只有授權人員才可訪問客戶信息，同時，制定客戶信息安全應急方案，如發生因系統故障或異常等原因造成客戶信息安全隱患等情況，及時採取應急處置和恢復措施，切實保障客戶信息安全。

為嚴格保護客戶信息安全，本行不會將對公客戶隱私數據出租、出售或提供給第三方作為服務以外的用途使用，不會在未經客戶授權的前提下將客戶信息共享給業務合作夥伴。

9.3.3 客戶個人信息控制權

本行向客戶提供方便快捷的服務，保障客戶對個人信息的控制權利，包括：訪問及更新個人信息、刪除個人信息、改變授權同意範圍、註銷用戶、獲取個人信息副本等。

訪問、更正及更新權利

客戶可通過本行門戶網站、網上銀行、手機銀行 App、微信銀行、櫃面等渠道，訪問、更正以及更新個人信息（法律法規另有規定的除外）。在修改個人信息之前，本行會驗證客戶身份。

刪除權利

客戶在本行的產品或服務頁面中可以直接清除或刪除個人信息，包括綁定銀行卡、消息記錄、緩存記錄、搜索記錄等。在以下情形中，客戶可以向本行提出刪除個人信息的請求：如果本行處理個人信息的行為違反了法律、行政法規或與客戶的約定；基於同意處理客戶的信息，客戶撤回同意的；如果處理客戶個人信息的目的已實現、無法實現或者為實現處理目的不再必要；如果本行停止提供產品或服務，或客戶不再使用本行產品或服務，或客戶註銷相關賬號；個人信息存儲期限已屆滿；法律法規規定的其他情形。

改變授權同意範圍

客戶可以通過手機銀行 App 開通或關閉位置服務權限、麥克風權限、相機權限、存儲權限、設備信息權限、讀取通訊錄權限、日曆權限，隨時給予或撤回授權同意。當客戶撤回同意後，本行將不再處理相應的個人信息。

註銷

客戶註銷本行銀行卡、電子渠道用戶後，本行將不再通過手機銀行 App、個人網上銀行、微信銀行、門戶網站等電子渠道收集客戶個人信息，並將刪除有關客戶賬戶的信息（法律法規或監管機構對個人信息存儲時間另有規定的除外）。

獲取個人信息副本

客戶可通過線上渠道獲取存款、資產、交易流水等個人信息證明，也可在網點諮詢獲取其他明確的個人信息證明。

9.4 培訓宣貫

2024 年度，本行持續開展覆蓋不同群體、形式多樣的信息安全培訓及宣貫活動。針對科技條線專業人員，開展合規警示教育培訓和專項技術培訓，定期參與監管部門要求的培訓，培訓內容覆蓋網絡安全、人員行為規範、IT 連續性和生產運行維護安全等方面，提高專業人員安全工作技能。面向全體員工，通過案例宣傳、仿真演練、網絡課程等形式，開展安全意識教育，內容涉及數據安全與隱私保護管理工作要求、具體流程等，不斷提升員工安全防範能力。面向外包人員，推出專題培訓，

宣導人員行為管理和辦公安全管理要求，並要求外包人員簽署行為規範承諾書。**面向分支附屬機構**，實施網絡安全實戰對抗和防勒索主題培訓，提升分支附屬機構安全防禦和實戰對抗水平。**面向社會公眾**，宣導普及網絡安全知識，年內舉辦線上線下網絡安全宣傳活動 500 餘次，宣傳活動覆蓋 11 萬人，有效幫助社會公眾提高防範網絡詐騙、保護個人金融信息的安全意識。

9.5 外部認證

根據《中華人民共和國網絡安全法》及國家網絡安全等級保護要求（以下簡稱「等保」），本行核心業務系統、網上銀行系統、大數據平台、雲平台等重要信息系統作為等保四級和三級系統向有關部門定級備案。每年按照等保測評要求，圍繞物理、網絡、應用等多領域開展安全測評，全面提升本行系統安全防護能力，降低網絡攻擊風險。2024 年度，本行重要信息系統均通過等保測評，未發現高風險問題。

2024 年度，本行手機銀行及信用卡動卡空間等 App 通過北京國家金融科技認證中心「金融科技產品認證（客戶端軟件）」，以及中國互聯網金融協會「移動金融客戶端應用軟件」備案，代表本行自主研發的移動金融 App 獲得權威機構認可，在客戶端軟件安全、條碼支付安全、客戶個人信息保護等方面實現質量達標可控。

本行信用卡業務通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證，認證業務範圍包含徵信發卡、授權、賬務賬單、催收調扣，以及系統開發、系統運行和信息科技規劃等方面。

9.6 審計評估

本行注重對客戶信息和隱私安全的保護，每年度開展一次信息安全審計。2024 年度信息安全專項審計項目覆蓋全行業務，包括對客戶信息和隱私安全管理制度和執行內容的審計，重點關注客戶信息收集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀等全生命週期各環節的安全防護情況，並對數據安全、網絡安全等信息安全管理環節執行針對性審計程序。2024 年度，本行未發現可能或已經造成客戶信息大批量洩露的重大缺陷。

此外，根據監管部門要求，本行電子銀行相關業務系統每兩年聘請外部第三方機構開展一次安全評估，評估範圍覆蓋安全策略、內控制度、風險管理、系統安全、客戶保護等多方面。

10 員工

本行堅持人才是第一資源的理念，踐行「凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者」的人才觀，深入推進《中信銀行「十四五」人才發展規劃》，建立健全統分結合、上下聯動、協調高效、整體推進的人才工作機制，持續優化人才隊伍結構，切實維護員工合法權益，激勵員工成長成才，著力培養支撐銀行高質量可持續發展的人才隊伍。

10.1 招聘與僱傭

本行招聘工作緊密圍繞總體發展戰略與經營發展目標，遵循「統籌規劃、需求導向、人崗匹配、公開公正、依法合規」的原則，實施以價值為核心，數量、質量、結構、效能統籌一體的人員配置機制，通過校園招聘、社會招聘等方式引進優秀人才。

本行根據《中信銀行員工招聘管理辦法》，明確招聘工作應嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規要求，不得設置民族、種族、性別、宗教信仰等歧視性招聘條款，不得招聘童工等國家禁止招用人員。針對可能出現的招聘違法違規行為，依據《中信銀行員工違規行為處理辦法》等內部制度規定處理。2024 年度，本行嚴格按照招聘管理規定，依法依規開展招聘工作，不因性別、民族、宗教信仰等因素區別對待應聘者，未發現存在僱傭童工或強制勞動等違規用工行為。

本行建立並持續更新內部人才市場與人才庫，加強對簡歷投遞量、招聘人員信息等的數據分析，定期追蹤候選人才。通過系統監測員工流失率，關注並分析重要崗位人員離職情況，開展離職訪談並採取改進對策。

截至 2024 年末，本行（含子公司）女性員工佔比 54.85%，少數民族員工佔比 4.69%。

10.2 薪酬與福利

本行為全體員工（包含全部勞動合同制員工和勞務派遣制員工）提供有競爭力的薪酬和非工資福利待遇，不斷完善薪酬福利體系，與員工共享發展成果。

薪酬待遇

- 制定《中信銀行股份有限公司員工工資分配基本規定（1.0 版，2024 年）》等薪酬制度，堅持實行以崗位和職位體系為基礎，以業績貢獻和能力展現為衡量標準的薪酬分配機制，明確員工薪酬由基本薪酬和績效薪酬構成，其中，基本薪酬由員工崗位職責和履職能力等確定，績效薪酬與本行整體經營效益、員工個人績效完成情況等掛鉤。
- 薪酬制度遵循同工同酬原則，充分保障不同性別、民族、黨派的員工在薪酬、福利等方面獲得平等待遇。持續完善內部收入分配結構，在制度上明確薪酬資源向一線員工、基層員工傾斜。

福利保障

嚴格執行國家社會保險和住房公積金政策，為全體正式員工（包含全部勞動合同制員工和勞務派遣制員工）按時、足額繳納社會保險和住房公積金費用，並為勞動合同制員工提供補充醫療保險和企業年金。

- **養老：**根據《中信銀行企業年金實施細則》，除基本養老保險外，在平等協商的原則下，試用期滿的勞動合同制員工可自願加入本行企業年金計劃。
- **醫療：**根據《中信銀行補充醫療保險管理辦法（6.0 版，2024 年）》，除基本醫療保險外，為試用期滿的勞動合同制員工投保補充醫療保險，保障內容主要包括員工在國內定點醫療機構發生的門急診、住院以及重疾等保險項目，保費由本行承擔。
- **休假：**根據《中信銀行員工考勤管理辦法》，保障員工享有年休假、事假、產假、育兒假、護理假等多種假期的權利。為女員工提供不低於法定最低工資的帶薪產假保障，並為休產假的員工提供生育津貼。

10.3 發展與考核

本行著力搭建可持續的職業發展體系和適配組織架構、業務流程、人員配備的崗位管理機制，強化以能力和價值貢獻為核心的導向，形成涵蓋組織架構、職位管理、績效、薪酬、崗位和人員配置等體系的一體化人力資源管理改革方案，2024 年

度，發佈《中信銀行職位體系管理辦法（1.0 版，2024 年）》等制度文件，持續為員工提供公平公正的發展平台。

10.3.1 職業晉升路徑

本行職位序列包括管理序列、專業技術序列和運營支持序列。本行為不同序列員工設置明確的晉升路徑，並為員工提供在不同序列和各子序列之間轉換調整的通道。

2024 年度，本行發佈《中信銀行職位體系管理辦法（1.0 版，2024 年）》，進一步強化以能力和價值貢獻為導向的人才發展機制，建立以行員等級、序列、職級、職檔為要素的全行職位體系，拓寬管理、專業技術和運營支持三大序列橫向、縱向發展空間，加快優秀人才成長。發佈、修訂《中信銀行管理序列晉降管理辦法（1.0 版，2024 年）》《關於加強分行經理級幹部管理和試點推行團隊制的指導意見》《中信銀行總行處級幹部選拔任用管理辦法（2.0 版，2024 年）》等制度文件，規範和優化全行管理序列晉降管理機制，推動建立更加敏捷靈活的組織形式和用人機制。同時，本行在年內開展中層助理崗位公開選拔等工作，持續拓寬選人用人視野和渠道，為更多優秀年輕幹部提供展示平台。

10.3.2 優秀人才儲備

本行持續建設人才庫，科學選拔內部人才、引進外部人才。2024 年度，繼續推進「百舸千帆」「初心計劃」「啟心計劃」等示範性人才工程，新增選拔培養人才 900 餘人，示範性人才工程累計選拔培養各層級管理人員、專業技術類人才、管理培訓生、黨建人才、櫃員人才 7,000 餘人。圍繞新三年發展規劃優化升級全行級人才隊伍體系，強化人才工作協同機制，著力提升全行人才培養工作質效。

管理培訓生項目

- 持續推進「啟航計劃」管理培訓生培養項目，按照「6 年 3 階段」²³開展人才培養專項計劃，通過進階式學習和培養，引導管理培訓生探索發現個人潛能與職業發展機會，加速培育、儲備優秀青年人才。

實習生計劃

- 結合實際需求實施實習生計劃，通過招聘官方網站等渠道發佈實習生崗位信息，為學生提供瞭解企業、學習銀行知識與開展實踐的機會。

10.3.3 績效考核與反饋

本行全體員工每年開展一次年度績效考核，總分行根據實際情況，自行開展半年度、季度考核。

本行充分發揮績效輔導與反饋的積極作用，持續深化全流程績效管理。優化績效輔導反饋流程，引導直線經理及時幫助員工分析成績與差距，指導員工提升與改進工作質效。建立員工績效考核結果申訴機制，當員工對考核結果有異議時，可向所在單位人力資源部提出書面申訴，所在單位人力資源部在經充分瞭解情況、聽取各方意見後，提出申訴處理建議，提交有權審批人審定，並向申訴人作出答覆。

10.4 培訓與支持

本行持續建立健全多層次培訓體系，構建以提升各級管理人員領導力為目標的「上崗+在崗」培訓體系、以提升全體員工業務能力為目標的專業力和通用力培訓體系。在此基礎上，繼續加強人才培養力度，構建針對幹部隊伍和專業人才隊伍的全行示範性人才工程，力求精準滿足本行和員工的發展需求。

²³ 本行管理培訓生培養堅持「政治素質、專業素養、綜合能力」三部分融會貫通、統抓並進，第一階段在支行進行「基層歷練」，第二階段在分行機關進行「業務磨練」，第三階段返回總行進行「專項鍛煉」。

本行培訓規劃全景圖



10.4.1 領導力培訓

本行堅持「政治過硬、能力過硬、作風過硬」的標準，圍繞「鍛造忠誠乾淨擔當的高素質專業化金融幹部人才隊伍」目標，主要依托「上崗+在崗」幹部培訓體系，持續強化對各級幹部的領導力培養。

「上崗」培訓

- 針對新任中層幹部、新任支行長、新任處級幹部等開展 9 期培訓，有效幫助新任職幹部增強角色認知，提升領導能力和管理素養。

「在崗」培訓

- 聚焦主題主線，圍繞中央會議精神開展集中輪訓和專題培訓，覆蓋 2,800 餘名任職幹部。

2024 年度，本行選拔新一批「遠航計劃」中層正職潛力人才並啟動培養工作，加大「續航計劃」中層副職和「誠航計劃」處級潛力人才的培養和鍛煉力度。制定針對性培養方案，有序完成集中培訓、線上學習、課題研究、輪崗交流等培養內容，持續提升入庫人才的政治素質、管理能力和實踐能力。

10.4.2 數字化能力培訓

本行持續從思維、技能、人才三個層面推進數字化能力培訓與人才隊伍培養工作，進一步強化培訓對數字化轉型的支撐賦能作用。2024 年度，舉辦「加『數』行動 3.0」數字化思維提升線上培訓，學習標桿企業數字化轉型成功經驗，推動全員加深對於數字化轉型的理解和認知，進一步提高全行「數商」水平；將普及數字化技能作為構建業務數字化能力的重要抓手，搭建涵蓋數據分析、數據治理、平台與工具應用三大模塊的數字化技能培訓體系，舉辦 8 期線上線下數字化技能訓練營，通過「教、學、練」一體的訓練營方式，幫助員工掌握基礎數字化技能，並引導學員結合工作實際挖掘應用場景，提升數字化應用與管理能力，進一步提高員工「數技」水平；開展第二批「星帆計劃」數字化人才培養，突出訓戰結合，提升人才數字化思維與技能。

10.4.3 新員工培訓

本行積極開展校園招聘、社會招聘新員工培訓，培訓全面涵蓋發展戰略、業務通識、合規從業、制度規範等內容，幫助新員工加速融入企業文化和崗位角色。

2024 年度，本行優化形成校園招聘新員工入職培訓「C.A.N.計劃（2.0 版）」。開發 20 門共計 30 個課時的新員工「應知應會」線上培訓課程，針對一線新員工編製公司客戶經理、理財經理、櫃員等崗位崗前培訓、師徒帶教環節共 5 本輔導手冊，開發並上線導師制線上管理系統，通過線上學習、線下集中培訓、崗前培訓、師徒帶教等系統化培訓安排，加速新員工能力成長。

本行校園招聘新員工入職培訓「C.A.N.計劃（2.0 版）」



10.4.4 內部崗位資格認證培訓

本行已建立覆蓋全體員工的內部崗位資格認證培訓及考試體系。2024 年度，開展員工崗位資格認證培訓體系重構項目，形成包括 63 個認證類別在內的新版培訓體系，涵蓋公司業務、零售業務、金融市場、風險管理、合規、審計、運營管理、信息技術等十大板塊。新版培訓體系為員工提供線上實務方法課，培訓內容更加貼合專業員工實際工作場景，助力進一步提升全員專業素養和履職能力。全年舉辦全體員工崗位資格認證培訓及考試 2 期，1.42 萬人次參加。

10.4.5 外部專業資質認證

本行鼓勵員工利用非工作時間學習並參加與崗位相關的職稱評審、外部職業資格認證和學歷學位教育。

職稱評審

- 2024 年度，經中信集團高級職稱評審委員會評審，本行 32 人獲得高級職稱證書，其中，正高級 12 人、副高級 20 人。

外部職業資格認證

- 根據本行員工外部職業資格考試相關管理辦法，為取得名錄內資格認證考試證書的員工提供相應的費用報銷。相關管理辦法適用於全體員工（包含全部勞動合同制員工和勞務派遣制員工），涵蓋特許金融分析師（CFA）、金融風險分析師（FRM）、註冊會計師（CPA）等 68 項資格認證考試。2024 年度，本行為 3,136 人次報銷專業資質認證費用。

10.4.6 高校聯合培訓

本行與北京大學、清華大學等 26 家一流高等院校建立合作關係，充分發揮外部資源優勢，為員工提供多元化的學習培訓機會。2024 年度，本行聯合高等院校舉辦總分行幹部人才培訓項目 91 期，4,668 人次參加培訓。

10.5 發聲與傾聽

本行重視民主管理，完善民主溝通機制，持續推進員工參與民主建設；開放員工溝通和反饋通道，深入瞭解員工需求，將員工心聲作為優化內部運營流程的重要依據。

10.5.1 職工代表大會

本行建立覆蓋總行、分行及子公司的職工代表大會制度，制定《中信銀行職工代表大會實施辦法》，健全以職工代表大會為基本形式的企業民主管理制度。2024 年度，本行職工代表充分發揮在民主管理、民主決策、民主監督中的重要作用，列席全行各季度經營情況分析會，充分行使職工代表的知情權、參與權、表達權、監督權。

2024 年度，本行召開第二屆第四次職工代表大會，大會審議通過 15 個涉及職級、薪酬、女員工衛生費等與員工切身利益相關的制度辦法，現場答覆職工代表關注度較高的熱點提案，同時，徵集職工代表提案 53 件，立案解決率 77.36%。

10.5.2 員工溝通渠道

本行為員工反映問題、提出意見建議提供多種渠道，包括行長信箱、部門總經理信箱、內聯網「工作聯繫」專欄及「愛發聲」平台等。

行長信箱

全體員工均可直接向行長信箱投遞郵件。本行重視行長信箱接收內容，部分意見建議已責成相關部門推動落實。

「愛發聲」平台

本行充分尊重員工隱私及信息安全，在「愛發聲」平台設置匿名、暱稱、實名等多種意見建議發表方式，確保一線員工能發聲、敢發聲、願發聲。平台建立「意見必應、流程可視、結果能查、服務可評」的全流程意見響應機制，總行各部門均建立運營團隊，當用戶提出訴求後，流轉過程中的每一個環節、每一位處理人員、每一項處理意見均公開展示，處理結果全員可見。同時，平台將結束流程的決定權賦予提問人，如問題未得到解決，提問人可重新發起流程，直至問題解決。流程結束後，提問人可綜合評價服務過程。

「愛發聲」設置監督公示機制，公示總行部門滿意度、運轉效率等數據，並形成運營報告、熱點專報呈送本行高級管理層。本行管理層高度重視，多次作出重要批示並召開座談會聽取基層建議。自 2022 年 6 月上線以來，「愛發聲」平台累計訪問量達 350 萬人次，受理基層問題和建議 3 萬餘條。針對普遍關切的問題，平台及時解疑釋惑、回應訴求，切實為一線員工解決「急難愁盼」問題開闢有效渠道，為相關部門優化業務流程、提升經營管理質效提供有效工具。

10.5.3 員工滿意度調查

本行每年開展一次員工滿意度調查，並將員工滿意度調查作為衡量組織體系健康程度的關鍵指標。2024 年度，本行員工滿意度調查採用線上問卷方式，調查範圍

覆蓋全體員工，旨在全面瞭解員工對組織人事工作的感受和期望，內容包括幹部管理監督、人才隊伍建設、激勵機制、培訓質效以及人力資源服務等維度，調查結果為本行制定針對性的人力資源策略提供依據。2024 年度，參與調研的員工評價為「滿意」的佔比為 94.25%。

10.6 關懷與慰問

10.6.1 員工身心健康

本行倡導並推廣「全民健康」理念，切實將健康管理理念融入員工日常生活，為員工身心健康保駕護航。

關注身體健康

- **優化員工體檢：**將單一類別體檢套餐升級為多門類套餐，並按照員工年齡分檔，配置合適的體檢項目，為員工提供更多選擇；邀請專家為員工解讀體檢報告、提供專業建議。
- **加強健康管理：**邀請醫療專家常態化舉辦健康知識講座，提高員工的疾病預防和健康生活意識；開展「健康行」系列活動，在總行舉辦營養知識講座、減脂訓練營、上門義診、專家巡診等活動，促進員工提升健康水平。
- **舉辦體育活動：**定期舉辦職工運動會、健步走、乒乓球比賽等體育活動，激發員工運動熱情，提高員工身體素質。

提供心理支持

- 員工可通過 7×24 小時電話諮詢、即時傾訴等專業渠道，與本行合作的外部專業機構聯繫，獲取心理疏導服務。
- 定期向員工發送心理關愛貼士、舉辦線上線下心理專題講座，並為總行員工提供一對一駐場心理諮詢服務，幫助員工緩解工作和生活壓力。



圖註：中信大廈員工醫療服務中心

10.6.2 女性員工關懷

本行注重對女性員工的關愛和權益保障。在《中信銀行女職工權益保護專項集體合同》中設置多項保護女性員工合法以及特殊權益的條款，包括預防和制止針對女性員工的職場暴力和性騷擾、工傷援助、心理健康干預、緊急休假、更年期保護等內容。在制度上對女性員工的產假、產檢假、哺乳假、育兒假等假期給予保障，且女性員工在產假期間享受生育津貼待遇、在國際勞動婦女節當天享有半天休假待遇。

2024 年度，本行審議通過《中信銀行股份有限公司女職工衛生費發放工作方案》，按照 200 元/月/人標準為女性員工發放衛生費，更加切實保護女性員工合法權益和特殊權益。

信銀理財踐行關愛女性員工理念	案例
2024 年度，本行子公司信銀理財為女性員工提供常態化關懷服務，在女衛生間放置包括衛生用品、姜茶等在內的「暖心關愛包」。同時，圍繞女性員工興趣愛好，策劃插花、夏日油畫、「大咖帶你逛上博—埃及展」等多項專場活動。	



圖註：本行子公司信銀理財關愛女性員工夏日油畫活動

10.6.3 員工慰問幫扶

本行持續開展員工關愛與幫扶工作，增強員工幸福感、歸屬感。2024 年度，全面做好員工「婚、育、病、困、退、喪」等常規慰問，全年慰問員工 60,391 人次，慰問金額 2,109.28 萬元；慰問全行困難員工、幫扶幹部、困難勞動模範及其家屬 207 人，慰問金額 133.50 萬元。舉辦送春聯下基層、元宵節遊園會、線上答題等節日活動 14 次，為員工營造溫暖祥和的節日氛圍；舉辦青年聯誼活動，為青年員工搭建交流平台。

中信銀行（國際）關愛員工家庭

案例

2024 年度，本行子公司中信銀行（國際）舉辦豐富多樣的員工家庭活動，邀請員工及其家屬共同參與，榮獲香港政府勞工處《好僱主約章》授予的「為你『家』『友』好僱主」標誌。

中信百信銀行為員工子女提供暑期託管班服務

案例

2024 年度，本行附屬機構中信百信銀行開展暑期愛心託管班服務，營造員工放心、家屬安心、子女開心的暑期生活學習環境，讓家長們放心一「夏」，切實緩解員工子女暑假期間「看護難」問題。

10.6.4 職業健康安全

本行重視辦公環境安全，深入開展安全隱患大排查、大整治。按季度召開安全委員會，部署安全工作，實行全員安全責任制，開展網格化安全管理，營造「人人講安全」氛圍。舉辦「消防安全月」「安全生產月」等安全宣教活動，以及全員疏散演練、安全保衛人員應急處置演練等，提升員工安全意識和技能。開展每日安全巡查、每月安全檢查，以及重要時期和節日的安全專項檢查。維護消防安全設施設備，保證辦公區消防安全設備正常運轉。2024 年度，本行未發生安全責任事故和案件。

11 社會貢獻

本行持續開展多元幫扶、公益慈善和志願者活動，積極救助社會弱勢群體，為亟需幫助的群體送去溫暖與希望，在為公眾及社會作出貢獻的同時，展現有擔當、負責任、有愛心的企業形象。2024 年度，本行榮獲《公益時報》「2024 年度慈善榜樣」、第八屆 CSR 中國教育榜「TOP100 最佳責任企業品牌」和「年度最受公眾認可項目」獎。

11.1 多元幫扶

2024 年度，本行圍繞定點幫扶、醫療幫扶、教育幫扶、消費幫扶四個方面開展幫扶工作。

定點幫扶

本行紮實履行政治責任和社會責任，持續在新疆阿克蘇市、甘肅宕昌縣、山西靈丘縣、河北懷安縣、四川涼山州等全國 56 個（鄉）村開展定點幫扶工作。截至 2024 年末，本行實施各類幫扶項目 113 個，捐贈無償資金 544.18 萬元，引進其他幫扶資金 1,493.69 萬元；向幫扶村派駐村幹部 82 名（其中駐村第一書記 30 名），幫助培訓農村基層幹部及技術人員 413 人次，全年幫扶工作受益民眾 10.19 萬戶、33.40 萬餘人。

2024 年度，本行首次舉辦「中信銀行鄉村振興工作示範點」評比創建活動。依據「產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕」的總體原則，從本行定點幫扶的鄉村中，遴選出甘肅宕昌縣張家山村、新疆阿克蘇市闊什托格拉克村、重慶奉節縣鶴峰鄉、江西龍南市正桂村、江蘇盱眙縣金陡湖村等 5 個「鄉村振興工作示範點」，通過培育塑造有條件與有影響力的示範村，為助力鄉村全面振興積累寶貴經驗、打造標桿範例，以點帶面推動整體提升。

同時，本行認真參與中信集團定點幫扶任務，從捐贈、金融幫扶、結對共建、教育培訓等方面簽訂落實《2024 年幫扶協議書》。截至 2024 年末，在雲南元陽縣和屏邊縣、重慶黔江區、西藏申扎縣直接投入無償資金 42.00 萬元、有償資金 8.56 億元，消費幫扶採購農產品 3,219.83 萬元。

醫療幫扶

2024 年度，本行在中西部及「三區三州」等地區持續開展「中信銀行·愛佑童心」醫療救助項目，為農村地區原建檔立卡戶及其他困難家庭患先天性心臟病的兒童實施免費手術及康復治療。截至 2024 年末，本行共捐贈資金 100 萬元，救治先心病患兒 109 人次。

教育幫扶

本行在全國各地開展以改善農村（鄉鎮）中小學校辦學條件、資助家庭困難學生，以及農民職業教育與技能培訓等為主的教育（人才）幫扶項目。2024 年度，本行通過教育幫扶項目捐贈無償資金 263.60 萬元，直接資助及間接受益學生 18,550 人次。其中，在全國 19 個省市的 20 所農村中學開展「中信銀行·新長城高中生自強班」助學項目，捐贈 200 萬元，資助 1,000 名家庭困難的高中生完成高二學業；在北京交通大學、中央財經大學、重慶綦江區永城小學、北京市大興區蒲公英中學、四川省涼山州喜德縣尼波鎮中心小學等學校實施捐資助學、尊師助教公益項目，受益學生及教職工 822 人。此外，本行選派 3 名青年員工參加中信集團第四批支教幫扶隊，赴雲南屏邊縣、重慶黔江區開展支教幫扶。

消費幫扶

2024 年度，本行加大消費幫扶力度，採取工會福利採購、行政採購、業務推廣採購等方式，購買本行重點幫扶地區及全國脫貧縣農產品。探索多元消費幫扶路徑，借助以購代捐、以買代幫、外引內聯等形式，發動員工、客戶、合作夥伴等相關方參與消費幫扶行動。截至 2024 年末，本行消費幫扶直接採購農產品 5,948.10 萬元，幫助脫貧地區銷售農產品 720.24 萬元。

昆明分行以產業幫扶助力鄉村發展新路

案例

本行昆明分行通過實地考察和派駐第一駐村書記等方式，幫助定點幫扶的屏邊縣玉屏鎮前進村推進林、果、藥產業的梯度佈局，實現戶戶有產業、個個能致富的產業業態，並依托屏邊大圍山的旅遊資源，推動多村農家樂、果蔬採摘園等項目，探索「旅遊興農、農旅並進」的和美鄉村發展新道路。

林	果	藥
在確保長期保持兩萬畝杉樹林的前提下，合理開發林木經濟，做優林本康養，每年為民眾增收 1,200 萬元。	培育黃金百香果、紅心獼猴桃、沃柑、檸檬等水果產業，每年為民眾增收 1,000 餘萬元。	發展石斛、重樓、草果、砂仁等中草藥林下產業，每年為民眾增收 3,000 餘萬元。

溫州分行助力文成縣桂山鄉三垟村農民就業共富	案例
三垟村位於浙江省溫州市文成縣桂山鄉南部，是溫州市級重點幫扶村。2018 年以來，本行溫州分行採取「產業聯盟」「一村一項目」等舉措，分類引導當地農戶參與植物工廠連棟大棚種植、黃年糕生產等優勢產業項目，支持吸納農閒勞動力就近就業，助力壯大村級集體經濟發展和農民就業增收。	

11.2 愛心傳遞

11.2.1 公益平台

本行於 2009 年在全國首創設立信用卡「愛·信·匯」持卡人公益平台，圍繞「客戶服務、金融為民、鄉村教育」三大方向，通過持卡人信用卡積分捐贈，幫助經濟欠發達地區、偏遠山區的學校和學生。截至 2024 年末，參與積分捐贈用戶數超 160 萬人次，為全國 28 個省、市、縣（自治區）的學校捐贈 221 間「夢想中心」多媒體教室及其配套課程。累計超 1,100 人次的本行員工志願者參與公益支教及志願服務，支教足跡超 15 萬公里，志願服務時長超 6,000 小時，為公益慈善貢獻「中信溫度」。

「十五週年，溫暖同行」系列公益活動	案例
2024 年度，本行依托「愛·信·匯」持卡人公益平台，開展「十五週年，溫暖同行」系列公益活動。系列活動包括「『夢想教練』鄉村振興支教行」「科技向新，溫暖同行」主題公益夏令營，以及支持由上海真愛夢想公益基金會主辦的「美美相生，溫暖同行——『分享愛』公益活動」。	

11.2.2 慈善捐贈

本行遵守《中華人民共和國慈善法》《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規要求，積極回報社會，將捐贈款項向最需要的地方和人群傾斜。2024 年度，本行（包含子公司）捐款總額 9,545,130.95 元，每股社會貢獻值 5.51 元。

本行發佈《關於進一步規範全行對外捐贈管理工作的通知》，從預算管理、財務管理、項目管理等方面，全面規範全行對外捐贈行為，科學配置捐贈資源，提升捐贈精細化管理水平。加強捐贈日常管理，及時主動做好已批覆項目的捐後管理，定期跟蹤和評估項目執行進度、本行捐贈財產使用情況和捐贈收益，並回訪受贈方及受益方，確保每一筆捐贈資金切實發揮應有的社會效應。

本行持續開展可供員工廣泛參與的公益慈善活動。2024 年度，本行舉辦兩期「愛心匯聚 溫暖傳遞」慈善捐贈活動，通過義捐義賣、慈善拍賣、無償捐贈等形式，為先天性心臟病和白血病患兒兒童，以及本行幫扶地區困難群眾籌集善款 8.21 萬元、衣物和生活用品 1.15 萬件；繼續組織在京單位開展義務植樹公益活動，發動 2,816 名員工捐資 19.44 萬元、折算植樹 9,887 株。

信銀理財推出「溫暖童行」慈善理財	案例
本行子公司信銀理財創新「慈善+金融」模式，在行業內首創「溫暖童行」慈善理財，與慈善機構簽署協議，約定將慈善理財產品資金的固定比例、超額收益部分等代投資者捐贈慈善機構。2024 年度，發行「溫暖童行」慈善理財產品 13 期，落地慈善資金四筆，捐贈 488.41 萬元。攜手中國鄉村發展基金會，將捐贈資金投入鄉村兒童美育教育等領域，向定點幫扶地區發放美術包 1.40 萬份、科創包 2,674 份，惠及近 1.7 萬名小學生。	

截至 2024 年末，本行子公司信銀理財「溫暖童行」慈善理財產品規模 103.66 億元，與九家國家級和省市級公益基金會建立戰略合作夥伴關係。



圖註：本行子公司信銀理財「溫暖童行」慈善理財公益項目

11.2.3 志願服務

本行於 2014 年成立青年志願者協會，以「踐行志願精神，傳播先進文化，為建設團結互助、平等友愛、共同前進的和諧社會貢獻力量」為宗旨開展活動。2024 年度，本行青年志願者協會開展志願者活動 2,709 次，覆蓋鄉村支教、關愛老人、關愛病童及弱勢群體、綠色環保、愛心獻血、義捐義賣等多項領域，服務時長近 5,000 小時，參與員工 1.30 萬人次。

12 供應鏈管理

本行秉承「公平、公正、公開」和誠實信用原則，制定包括《中信銀行集中採購管理辦法》《中信銀行集中採購供應商管理辦法》《中信銀行集中採購操作規程》《中信銀行分散採購工作規範》等覆蓋採購全流程的 16 項管理制度，涵蓋需求計劃管理、採購執行管理、供應商管理、採購質量監督、質疑投訴處置、考核評價管理和廉潔自律管理等內容，持續提升採購工作的規範化、科學化、精細化管理水平。

12.1 採購風險管理

本行將「管採分離」作為採購風險管理的核心原則，全面強化採購過程中的風險合規管理與廉潔自律建設。

本行集中採購主要流程及各流程風險管理要點

廣泛尋源徵集

- 採用公開徵集、內外部推薦、供應商自薦等方式尋源供應商，鼓勵將各地區優質供應商納入本行供應商庫，豐富供應商資源。

嚴格入庫審核

要求入庫供應商同時滿足以下條件：

- 具有承擔相應民事責任的能力；
- 按要求提供財務能力等信息；
- 有依法繳納稅收和社會保障資金的記錄；
- 最近三年內，未被本行列入供應商退出名單；
- 按要求提交管理人員基本情況，以及企業社會責任表現；
- 承諾嚴格遵守國家有關反洗錢、反不正當競爭、反商業賄賂、招標採購、綠色採購等法律法規的要求以及本行規定。

審慎推薦供應商

- 採購需求部門負責評估推薦的候選供應商，認定其專業勝任能力與採購需求的匹配度。
- 針對需要選型測試的採購項目，由採購需求部門按照「公平、公正、公開」的原則，評測供應商的專業勝任能力以及採購商品情況，對測試指標的合理性、客觀性負責並確認評測結果。

依法確認候選供應商

嚴格審核候選供應商，有效識別可能存在的重大風險，審慎確認供應商候選資格。審核內容包括：

- 供應商應具有承擔相應民事責任的能力；
- 最近三年內，在經營活動中沒有重大違法記錄；
- 未被「信用中國」標記為失信懲戒對象；
- 未被國家企業信用信息公示系統列入嚴重違法失信名單；
- 未被列入本行供應商禁用、退出名單；
- 供應商之間不得具有強關聯關係等。

持續監測風險

- 採購需求部門負責按照內外部制度規定，識別和評估供應商風險，防範供應商履約風險。
- 如採購需求部門發現風險，在向集中採購中心報告並提出處理建議後，由集中採購中心依規對供應商作出警告、禁用或退出處理，並建立異常名單。

量化評級評價

- 合同執行部門以及集中採購中心按照既定規則，量化評價供應商的日常履約、商務配合、業務合作和是否存在異常行為等情況。
- 總行集中採購中心負責定期對全行供應商進行評分評級，為管理決策提供依據。

為進一步保障自身供應鏈安全，本行制定信息科技供應鏈管理策略，推動落實各項安全要求。加強信息科技供應商風險管理，在信息科技供應商分級分類管理及准入要求基礎上，強化盡職調查中對供應商網絡和信息安全保障能力的考察。持續優化與信息科技供應商簽訂的安全協議，明確其安全責任和義務。嚴格履行國家法律法規要求，合規開展網絡安全審查，加強對網絡產品和服務採購的風險識別，提升供應鏈安全管控能力。

12.2 智慧線上採購

本行打造集採購管理、電子招標採購、採購履約三位一體的「數字化採購共享平台」，實現採購全流程電子化、線上化，推動集中採購由數字化向智能化、智慧化轉型。2024 年度，本行加大對電子招採和採購履約系統應用的推廣力度，實施線上採購項目 1,535 個。

12.3 透明合規採購

本行通過提高集中採購信息公開度、優先採用公開招標方式等方式，確保採購工作全流程的透明合規。

提高集中採購信息公開透明度

- 通過中國招標投標公共服務平台、金採網、銀行門戶網、數字化採購共享平台門戶等多個內外部渠道，發佈集中採購項目供應商徵集需求、招標公告、採購結果等內容，確保信息全面公開。

優先採用公開招標方式

- 在依法合規的前提下，對全部集中採購項目優先採用公開招標方式。對於採取非公開招標方式的集中採購項目，需求部門需提出非公開招標的理由，在集中採購方案中闡明後，按制度規定履行內部審批程序。
- 將公開招標和單一來源採購佔比情況納入集中採購條線年度績效考核，強化採購方式管理約束。

開展陽光採購宣貫培訓

- 持續開展陽光採購文化宣貫，借助內聯網、企業微信公眾號等渠道分享有益探索實踐和經驗。

加強採購系統建設運營支持

- 實施電子招採系統二期項目，拓展多項監控預警自動化模型。
- 建立中信價格指數體系，監測重點商品價格。

要求供應商作出反賄賂承諾

- 有意與本行合作的供應商，須填報基本信息並提供相關材料。其中，要求供應商出具包括反賄賂內容有關的承諾函，承諾在與本行的合作中如果出現涉及賄賂相關的違法違規行為，將無條件接受本行處理。
- 關於本行供應商反腐敗政策相關內容，請見本行官網（<http://www.citicbank.com/>）ESG 專區「信息披露－規章制度」。

12.4 綠色環保採購

本行在採購程序中嵌入節能環保相關要求。對工程類等適用項目，在非價格評審體系中設置綠色施工保障措施等指標，對潛在供應商提出環保要求，並將相關要求納入採購文件及採購評審文件；對三年內有重大環境保護或社會責任相關行政處罰記錄的供應商，限制或禁止參與本行採購項目；對不符合環保要求的供應商，依據招標文件要求，取消評審資格或扣減評分分值。

同時，本行面向全體集中採購人員培訓和宣導綠色理念，倡導環保採購行為，以實際行動降低採購環節對環境的負面影響。

治理篇

13 公司治理

13.1 黨建引領

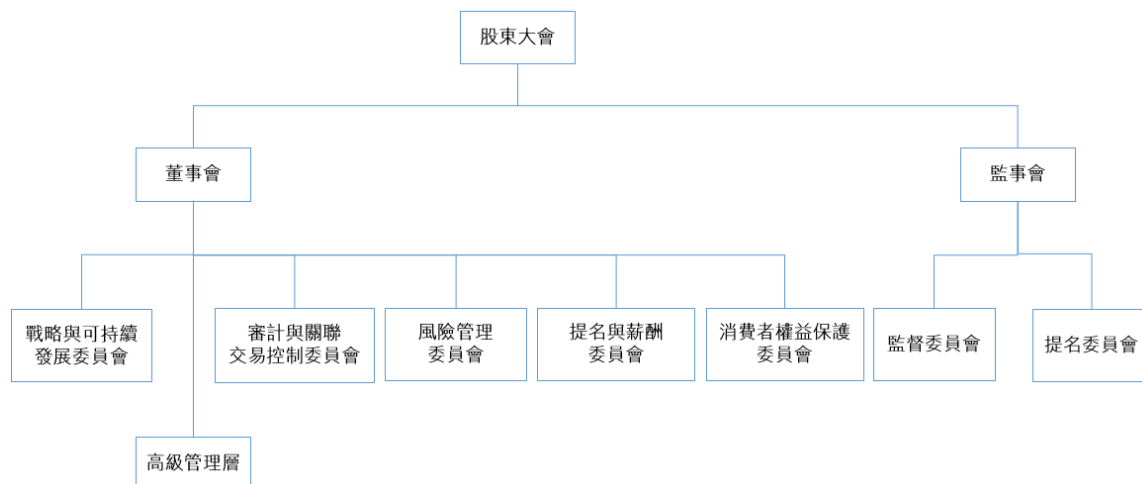
本行堅持將黨的全面領導融入公司治理，在充分發揮黨委「把方向、管大局、保落實」重要作用的同時，持續完善黨委與董事會、監事會、高級管理層的「雙向進入、交叉任職」領導體制，建立健全「黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、管理層執行落實」的良好公司治理運行機制，有效促進黨委領導作用與現代公司治理機制的有機融合。

13.2 公司治理架構

2024 年度，本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》《上市公司治理準則》《銀行保險機構公司治理準則》等法律法規要求，合規開展公司治理和經營管理工作。

本行建立包括股東大會、董事會、監事會、高級管理層在內的公司治理架構，「三會一層」各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡，公司治理效能不斷提升，穩健發展根基持續夯實。

本行公司治理架構圖



13.3 盡責履職

13.3.1 董事會

2024 年度，本行召開 11 次董事會會議，審議 101 項議案，聽取 45 項匯報；召開 37 次董事會專門委員會及獨立董事專門會議，審議 100 項議案，聽取 36 項匯報。董事會及各專門委員會審議和討論了一系列 ESG 重要議題，切實履行在綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、內控合規、反洗錢、關聯交易、股東權益保護等 ESG 方面的職責。

董事會及專門委員會成員構成情況

本行董事會下設 5 個專門委員會，分別為戰略與可持續發展委員會、審計與關聯交易控制委員會、風險管理委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會。截至本報告披露日，本行董事會由 9 名成員組成，包括 2 名執行董事、3 名非執行董事、4 名獨立非執行董事。

董事會 專門委員會名稱	董事 人數	獨立董 事人數	專門委員會主席及委員情況
戰略與 可持續發展 委員會	3	1	由非獨立董事方合英先生擔任主席，專門委員會委員由曹國強先生、周伯文先生組成，專門委員會獨立董事佔比 33%。
審計與 關聯交易控制 委員會	3	3	由獨立董事、會計專業人士廖子彬先生擔任主席，專門委員會獨立董事佔比 100%。專門委員會委員王化成先生和宋芳秀女士均為中國知名高校教授，具有豐富的金融領域學術研究經驗，在財務、審計、會計或法律某一方面擁有專業知識和工作經驗。

董事會 專門委員會名 稱	董事 人數	獨立董 事人數	專門委員會主席及委員情況
風險管理 委員會	3	2	專門委員會委員由胡罡先生、廖子彬先生、王化成先生組成，專門委員會獨立董事佔比 67%。
提名與薪酬 委員會	4	4	由獨立董事王化成先生擔任主席，專門委員會委員由廖子彬先生、周伯文先生、宋芳秀女士組成，專門委員會獨立董事佔比 100%。
消費者權益保 護委員會	5	3	由非獨立董事黃芳女士擔任主席，專門委員會委員由王彥康先生、廖子彬先生、周伯文先生、宋芳秀女士組成，專門委員會獨立董事佔比 60%。

董事會專門委員會履職情況

董事會 專門委員會	2024 年度可持續發展相關履職情況
戰略與可持續 發展委員會	- 召開 8 次委員會會議，審議通過 2023 年度可持續發展報告等 21 項議案，聽取普惠金融及鄉村振興工作情況等 2 項匯報。 - 委員會深入討論可持續發展相關議題，推動可持續發展理念與本行戰略決策深度融合。
審計與關聯交 易控制委員會	- 召開 10 次委員會會議，審議有關內控評價、關聯交易等 28 項議案，聽取 2023 年度及 2024 年半年度內控合規反洗錢工作、2023 年審計發現問題整改情況等 10 項匯報。 - 委員會充分發揮監督職責，督促推動合規經營，保障股東

董事會 專門委員會	2024 年度可持續發展相關履職情況
	權益，持續提升公司治理規範性。
風險管理 委員會	- 召開 7 次委員會會議，審議通過 2024 年風險偏好陳述書、修訂風險偏好管理辦法等 25 項議案，聽取 2023 年度信息科技風險管理報告、2023 年度信息科技監管評級及整改情況等 22 項匯報。 - 委員會將氣候相關金融風險納入風險偏好，逐步推進氣候相關金融風險的識別、評估和管理工作，同時，對加強信息科技治理、網絡與數據安全管理力度等方面提出完善建議，築牢信息安全屏障。
提名與薪酬 委員會	- 召開 7 次委員會會議，審議通過提名第七屆董事會董事候選人、聘任高級管理人員、職工薪酬決算方案等 21 項議案。 - 委員會對董事及高級管理人員的選任提出建議，持續推動完善董事會和高級管理層構成的專業性和多元化。
消費者權益保 護委員會	- 召開 4 次委員會會議，審議通過董事會消費者權益保護委員會 2024 年度工作計劃等 4 項議案，聽取關於 2023 年消費者權益保護工作總結及 2024 年工作計劃的匯報。 - 委員會監督指導本行開展消費者權益保護相關審查及運轉機制、投訴壓降處理等工作，不斷提升本行消費者權益保護工作質效。

有關本行董事會專門委員會的更多履職情況，請見本行《2024 年年度報告》。

董事獨立性

截至本報告披露日，本行董事會中有 4 名獨立董事，獨立董事人數佔董事會人數的比例為 44%。董事會下設專門委員會中，審計與關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會成員均為獨立董事。本行獨立董事均未在超過 3 家境內上市公司或 5 家

境內外企業擔任獨立董事，均未在超過 2 家商業銀行同時擔任獨立董事。本行獨立董事的任職資格、人數和比例符合金融監管總局、中國證監會、上交所、香港聯交所等相關規定。

董事專業性

本行董事會成員在各自領域具備較強的專業能力。**2 名執行董事**中，方合英先生具有三十餘年銀行從業經驗，胡罡先生具有豐富的銀行業風險管理經驗。**3 名非執行董事**（不含獨立非執行董事）中，曹國強先生具有三十餘年銀行從業經驗以及豐富的大型國有企業財務管理等方面經驗；黃芳女士具有大型國有銀行工作經歷以及大型民營企業副總裁兼財務總監的管理經驗；王彥康先生為會計專業人士，具有豐富的大型國有企業會計、審計及國有資產管理工作經驗。**4 名獨立董事**中，廖子彬先生為會計專業人士、審計專家，熟悉中國內地和香港的會計、企業法規，以及商業慣例；周伯文先生為中國知名高校教授、IT 專業人士，具有豐富的人工智能理論和前沿技術研究工作經驗；王化成先生為中國知名高校教授、會計專業人士，具有豐富的財務、會計、金融等領域的學術研究經驗及上市公司和金融行業獨立董事履職經驗；宋芳秀女士為中國知名高校教授，在貨幣理論和政策、國際金融和資產定價領域具有豐富的研究經驗。

董事多元化

本行注重董事會成員的多元化，董事會成員涵蓋不同性別、年齡、文化以及經濟、金融、財會、審計、IT 等不同專業背景。在董事提名階段，審核候選人的教育背景、工作經歷、兼職情況等信息，致力於形成多元互補的董事會結構。截至本報告披露日，本行董事會中有 2 名女性董事，包括 1 名非執行董事、1 名獨立董事。董事會專門委員會的主席均由不同董事擔任。

13.3.2 監事會

2024 年度，本行召開 12 次監事會會議，審議 2023 年年度報告，2023 年度可持續發展報告，2024 年半年度報告，監事會對董事會、監事會、高級管理層及其成員 2023 年度履職評價報告等議案 28 項，聽取匯報 70 項。列席全年董事會及其專

門委員會會議，重點關注董事會和高級管理層在服務實體經濟、普惠金融及鄉村振興、消費者權益保護、風險內控合規等方面的履職情況，並提出針對性意見建議。

為進一步壓實監事會對於董事會、高級管理層及其成員的履職監督職責，本行監事會形成《中信銀行監事會監督清單（6.0 版，2024 年）》，新增並細化監事會在洗錢風險管理、涉刑案件風險防控等方面的監督職責。

13.4 履職評價

本行制定《中信銀行股份有限公司監事會對董事、監事、高級管理人員履職評價辦法》等制度文件，在董事開展自評的基礎上，監事會每年定期對董事開展 1 次履職評價，從忠實履職、勤勉履職、履職專業性、履職獨立性與道德水準、履職合規性等 5 個維度，差異化評價董事履職情況，督促董事遵守 ESG 標準，促進公司穩健、持續和高質量發展。

2024 年度，監事會通過列席會議、調閱資料、調研分析、履職訪談、問卷調查等多種方式，綜合評價董事會成員履職情況，監事會對被評價的 9 名董事履職評價結果均為「稱職」。

13.5 薪酬管理

13.5.1 薪酬追索扣回機制

本行建立較為完善的薪酬追索扣回機制和履職評價機制，不斷加強對董事會及高級管理層的監督管理。

2024 年度，本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等規定，修訂印發《中信銀行股份有限公司績效薪酬追索扣回管理辦法（2.0 版，2024 年）》，進一步明確風險超常暴露的認定標準，細化追索扣回執行流程等內容。該辦法適用於本行及各級子公司，覆蓋全體高級管理人員以及在本行領取績效薪酬的董事、監事。

管理架構

- 總行人力資源部是績效薪酬追索扣回的牽頭部門，總行風險管理、財務會計、資產負債、內控合規等部門根據職責，負責追索扣回相關事項的具體落

實工作。

制度要求

- 對適用《中信銀行股份有限公司績效薪酬追索扣回管理辦法（2.0 版，2024 年）》的人員，嚴格執行追索扣回制度，明確規定在有關責任人發生因存在明顯過失或未盡到審慎管理義務，導致職責範圍內風險超常暴露，以及存在違法、違規、違紀等情形的有關責任人，將追索扣回有關責任人相應期限內的全部或部分績效薪酬。

實施流程

- 針對觸發績效薪酬追索扣回的情形，根據責任認定情況，對有關責任人開展績效薪酬追索扣回工作。追索扣回的薪酬包括月度或年度績效薪酬，以及未兌現的延期支付績效薪酬。

13.5.2 薪酬與可持續發展掛鉤

本行不斷完善監事會對董事、監事和高級管理人員的履職評價體系，在履職評價內容中設立定量定性相結合的可持續發展相關指標，持續優化董事、監事和高級管理人員薪酬與可持續發展掛鉤機制。

指標

- **定性指標：**主要考察董事、監事和高級管理人員在落實可持續發展理念、推進業務發展、完善公司治理、維護股東合法權益、踐行社會責任等方面的情況。
- **定量指標：**主要包含高級管理人員踐行科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融和數字金融五篇大文章的情況，以及在鄉村振興、反洗錢、案件防控、消費者權益保護等方面的履職盡責情況。

執行

- 自可持續發展相關指標設定以來，持續優化可持續發展指標設置，不斷強化履職評價結果應用，將履職評價結果與獨立董事、外部監事和高級管理人員薪酬直接掛鉤。
- 本行董事、監事和高級管理人員能夠較好地完成可持續發展相關指標

的目標任務，有效發揮履職評價對促進可持續發展的激勵約束作用。

13.6 履職培訓

本行積極組織董事會、監事會成員參加監管機構、行業協會等舉辦的各類培訓，支持董事會、監事會成員及時掌握最新法律法規和監管規定，不斷提升履職能力。

2024 年度，本行董事、監事參加公司法修訂、上市公司獨立董事制度改革、誠信建設、財務造假犯罪案件解答、反洗錢、反舞弊、投資者保護與投資者關係、市值管理、信息披露、ESG 與可持續發展等專題培訓，進一步提升履職能力和科學決策水平。

本行董事、監事參加「ESG 與可持續發展」專題培訓	案例
2024 年度，本行董事、監事參加北京證監局組織的「ESG 與可持續發展」專題培訓，培訓內容涉及 ESG 的起源和發展、全球 ESG 投資增長情況、國內外可持續披露準則變遷、中國證券交易所可持續報告準則解讀、ESG 在企業和社會可持續發展中的應用等方面。培訓進一步增強了本行董事、監事在 ESG 方面的履職能力。	

13.7 股東權益

13.7.1 中小股東權益保障

本行高度重視維護股東合法權益，根據法律法規、監管文件和公司章程有關規定，召開股東大會，確保股東能夠依法行使相關權利，參與股東大會投票。嚴格遵守普通股同股同權政策，明確規定普通股股東在股東大會表決時，以其所代表的有表決權的股份數額行使表決權，每一股份有一票表決權。

本行尤其重視保護中小股東合法權益，制定《中信銀行股份有限公司累積投票制實施細則》，在股東大會審議影響中小投資者利益的重大事項時，對中小投資者表決單獨計票，充分保障中小投資者在內的全體股東的利益。

2024 年度，本行共計召開股東大會 3 次、A 股類別股東會 2 次、H 股類別股東會 2 次，參會股東嚴格按照監管要求和公司章程規定行使投票表決權利，會議以公正、公開方式作出決議，董事、監事列席所有股東大會和類別股東會。

13.7.2 薪酬話語權政策

本行公司章程明確規定，股東大會依法行使決定有關董事、監事報酬事項的職權，充分保障股東對董事、監事薪酬分配的決策權。2024 年 6 月 20 日，本行召開 2023 年年度股東大會，審議通過《關於第七屆董事會董事取酬政策的議案》《關於第七屆監事會監事取酬政策的議案》，以上議案詳見本行《2023 年年度股東大會、2024 年第二次 A 股類別股東會、2024 年第二次 H 股類別股東會會議資料》，審議結果詳見本行《2023 年年度股東大會、2024 年第二次 A 股類別股東會及 2024 年第二次 H 股類別股東會決議公告》。

13.7.3 溝通交流

業績發佈會

2024 年度，本行召開 2023 年度業績發佈會、2024 年半年度業績發佈會和 2024 年三季度業績說明會，面向投資者深入介紹本行經營情況和未來發展思路，積極回應資本市場關切。本行以提前公告會議鏈接、徵集問題等方式，充分保障所有投資者權益，其中，年度和半年度業績發佈會以「網絡視頻直播+現場會議」形式召開，每場累計觀看達萬餘人次，問答實錄和視頻回放均於會後第一時間通過本行官方網站及其他第三方平台發佈。在中國上市公司協會年度評選中，本行榮獲「上市公司年報業績說明會優秀實踐」獎項。

信息披露

2024 年度，本行嚴格遵循真實、準確、完整、及時和公平的原則，以法律法規為準繩，以投資者信息需求為指導，在上交所和香港聯交所合計披露定期報告、臨時公告等各類文件近 400 份。同時，本行根據資本市場關注熱點，持續優化定期報告框架和內容，在定期報告中通過多視角展示本行戰略實施成效與差異化競爭優勢，為投資者提供及時、充分、有效的信息，切實維護投資者知情權。截至 2024 年末，本行連續八年獲上交所上市公司信息披露 A 類評價，工作成效受到監管機構肯定。

日常交流

2024 年度，本行通過開展業績路演、接待日常調研以及參加券商策略會等方式，開展投資者交流活動 120 餘場，通過投資者關係熱線、郵箱以及上證 e 互動平台及時回應投資者關切，持續向投資者介紹本行戰略重點和經營情況，合理引導投資者看待本行業績表現，不斷加強市場對本行投資價值的瞭解和認可。

14 風險管理

本行持續健全風險管理體系，明確「三道防線」各級職責，壓實風險管理責任，多措並舉防範系統性風險。本行將 ESG 相關風險融入授信全流程，制定 2024 年度授信政策及分行業審查審批標準，為各行業提供明確的操作指導，助力資金活水流向對可持續發展有積極影響的領域。

14.1 風險管理架構

本行**董事會**對全面風險管理承擔最終責任，董事會下設的風險管理委員會按照董事會授權，履行其全面風險管理相關職責。**監事會**承擔全面風險管理的監督責任，負責監督檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況並督促整改。**高級管理層**承擔全面風險管理的實施責任，執行董事會相關決議；**下設風險內控委員會**，由行長擔任主任委員，審議全面風險管理體系重大事項及各類風險管理基礎性政策、制度，聽取全行風險管理方面專業報告。

本行風險管理架構圖，請見本行《2024 年年度報告》。

14.2 風險管理體系

本行建立風險管理「三道防線」。各級業務經營機構與總、分行業務管理部門是第一道防線，承擔相應的風險管理直接責任。各級風險管理部門是第二道防線，承擔制定政策和流程，監測和管理風險的責任，其中，總行風險管理部是全面風險管理牽頭部門，負責全面風險的日常管理，建設全面風險管理體系。審計監督部門是第三道防線。三道防線共同承擔風險管理責任，對風險管理結果負責。

本行風險管理「三道防線」

第一道防線	各級業務經營機構，總、分行業務管理部門
第二道防線	各級風險管理部門
第三道防線	審計監督部門

有關更多本行在風險管理方面的具體情況，請見本行《2024 年年度報告》。

14.3 ESG 風險管理

覆蓋範圍

本行不斷健全 ESG 風險管理體系，將 ESG 相關風險評估納入本行對公授信業務和債券承銷業務流程中。

組織分工

總行風險管理部負責制定授信 ESG 風險管理的基礎制度。總行授信執行部負責制定並完善 ESG 授信評價主要指標體系，評估和審查授信客戶 ESG 風險，監控和檢查客戶 ESG 風險執行情況。總行客戶管理部門負責組織分行開展授信客戶 ESG 風險盡職調查和貸投後管理工作。總行運營管理部負責將授信 ESG 風險用信申請調查情況納入用信管理。

審查內容

本行高級管理層下設總行信用審批委員會，由副行長擔任委員會主任，對全部授信及非授信類業務進行風險審查。審查過程中，總行信用審批委員會充分考慮項目可能涉及的 ESG 風險及其外部性。

- **環境與氣候風險：**堅持「環保一票否決制」，考慮客戶的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響情況。
- **合規風險：**考慮客戶生產經營是否符合國家政策、監管規定、行業制度要求，以及合規手續是否完備等。
- **技術風險：**考慮生產型客戶的技術及研發優勢、技術迭代風險，以及可能存在的專利糾紛等。
- **供應鏈風險：**考慮客戶的合同訂單、主要上下游企業及集中度情況、上下游渠道是否暢通等。
- **員工安全風險：**考慮客戶是否存在高級管理人員受到處罰或發生重大變動、是否有員工裁員情況等。
- **其他風險：**考慮客戶的聲譽風險、操作風險等其他可能涉及 ESG 相關

風險。

14.3.1 業務 ESG 整合

信貸業務與投資業務

2024 年度，本行制定《中信銀行授信業務環境、社會和治理風險管理辦法（1.0 版，2024 年）》，明確 ESG 風險評估標準，將授信業務 ESG 風險納入盡職調查、審查審批、用信審核和貸投後管理等授信全流程，切實加強授信業務的 ESG 風險管理。

本行制定《中信銀行環境、社會和管治（ESG）授信評價主要指標體系》，包含環境、社會和管治三大類、共 17 項 ESG 關鍵指標，在審查審批環節重點關注企業的能源管理、污染排放、安全質量、股權治理等方面情況，指標評價結果作為採礦業、製造業、電力熱力燃氣及水生產和供應業客戶授信審核的要素之一，進一步強化授信客戶 ESG 風險篩查，提高 ESG 風險管理水平。截至 2024 年末，該指標體系在全國各分行中應用，業務金額覆蓋規模約佔上述行業的 70%。本行持續跟蹤新能源汽車、新材料等前沿行業，關注鋼鐵、電解鋁、水泥等高耗能、高排放行業的發展趨勢和最新動態，截至 2024 年末，本行制定綠色行業審查審批標準（指引）超 10 項、與綠色行業關聯較大行業審查審批標準（指引）超 30 項。

盡職調查環節

在盡職調查環節，開展 ESG 風險調查。要求客戶經理依據《中信銀行環境、社會和管治（ESG）授信評價主要指標體系》，逐項填寫覆蓋 17 項具體指標。在授信盡職調查報告中，形成對客戶 ESG 風險的初步調查意見。

審查審批環節

審查授信客戶提交的相關文件和手續的合規性、有效性和完整性，逐條分析客戶授信盡職調查報告中的 ESG 相關指標，判斷每筆業務的 ESG 風險。在授信審查報告中，對授信客戶的 ESG 風險狀況出具審查意見。

用信審核環節

將授信客戶 ESG 風險管理狀況作為用信審核的重要依據。在授信批覆下發後，根據授信批覆要求，落實用信條件並完成 ESG 風險用信申請調查。對於客戶用信申請調查時存在重大 ESG 風險隱患的，應按照合同約定暫停用信。

貸投後管理環節

收集、識別、分類和動態分析授信客戶 ESG 風險信息，評估客戶 ESG 風險對其經營狀況的影響，並在資產五級分類和資產減值準備等方面作出相應調整。

- **強化 ESG 風險的貸投後和預警管理：**豐富貸投後檢查指標庫和預警信號庫，根據實際情況新增 ESG 相關指標。建立授信客戶 ESG 風險管理情況動態評估表，及時收集更新相關信息，為貸投後管理提供數據支持。
- **加強「審、管、檢」²⁴的聯動閉環管理：**針對涉及 ESG 風險的重大、重要、緊急信息，由「審、管、檢」共同分析、判斷，制定風險處置策略、措施，督導實施並跟蹤結果。在充分共享客戶 ESG 風險信息的同時，修訂、完善各自環節的政策、標準、規則及具體操作規程，實現閉環管理。

對公客戶 ESG 評級系統

案例

本行自主設計 ESG 評級體系，開發應用區塊鏈、人工智能大模型等多種創新技術的 ESG 評級系統。該系統可自動生成上市公司、發債企業的 ESG 評級結果並進行數據可信存證，同時，可自動生成企業 ESG 表現改善建議，為本行投融資業務盡職調查、風險管理、產品創新和 ESG 綜合表現提升等工作提供數智化工具。

²⁴ 指審查審批、監控、重檢。

湖州分行將企業 ESG 評分與「碳效碼」評價結果 納入信貸管理流程

案例

浙江省湖州市在全國首創的規模以上工業企業「碳效碼」將能耗總量、強度和碳排放總量、強度作為核心指標，集成企業生產經管用能數據，形成碳效等級評價結果，主要用於評價工業企業單位增加值的碳排放量水平。

2024 年度，借助湖州市金融辦「綠貸通」平台以及「浙江企業碼」信息查詢平台，本行湖州分行將企業 ESG 評分與碳效評價結果深度融入信貸管理流程體系。在客戶盡職調查環節，調查分析企業 ESG 評分和碳效評價結果；在業務審查環節，審核企業 ESG 評分及工業碳效評價結果，分析客戶是否存在 ESG 相關方風險，有效提升分行的投融資管理和風險研判能力。

債券承銷業務

本行要求債券承銷業務客戶遵守對公客戶環境和社會風險管理流程要求，將 ESG 因素納入債券承銷業務流程管理。本行嚴格遵循監管機構風險管理要求和《中信銀行債務融資工具承銷業務盡職調查工作指引》，全面評估發行人面臨的產業政策、安全生產和環境保護等各類風險，並在發行前、項目存續期及時向債券投資者披露。對於不符合產業政策、安全生產和環境保護等監管要求的項目，本行一律不予申報；已申報項目如在申報過程中發生重大及以上安全生產事故，將根據監管機構要求暫停申報及後續發行。

- 針對發行人主業，重點核查發行人安全生產和環保方面的資料，對部分產能過剩行業開展專項盡職調查；
- 針對項目融資，重點關注項目建設計劃及現狀，土地、環保、立項批覆情況，全面排查分析募集資金用途是否存在違反國家宏觀調控和產業政策要求的情況。

14.3.2 觸發因素和風險升級流程

本行 ESG 盡職調查過程中觸發風險升級管理的因素包括負面輿情、環境影響、治理架構缺陷、監管處罰通報、第三方 ESG 評估或評級變化等情況。情境主要包括：

- 外部 ESG 評級情況及行業排名；
- 近三年內受到與污染排放相關的法律行為的次數；
- 近三年內發生的生產事故事件；
- 近三年內涉及產品和服務質量、健康與安全影響的經證實的投訴事件；
- 經確認的腐敗事件和採取的行動；
- 其他負面事件，如：股份減持、股份質押異常、行政處罰、高管違法、關聯企業等問題。

當觸發以上風險升級因素後，本行將通過補充調查方式進一步檢查異常情況，並強化風險防控措施。堅持「環保一票否決制」，對 ESG 風險較高的客戶，在用信前提條件中明確必須落實環保達標要求；針對已發放貸款，持續加強 ESG 風險貸後管理和預警管理，在貸後檢查指標中設置 ESG 相關指標，在預警管理系統中設置環保處罰預警信號，由系統自動監測推送至貸後管理人核實處理；若發生重大 ESG 風險，本行將採取提前宣佈貸款到期、壓降貸款、調整資產風險分類等措施，多措並舉防範 ESG 風險。

針對涉及 ESG 風險的重大信息，本行根據風險性質和嚴重程度，分析判斷後，制定風險處置策略，採取進一步調查、調整授信方案、增加風險緩釋措施、壓縮存量業務等風險管控措施，督導實施並跟蹤結果。對於不符合國家政策規定和監管要求、違法違規且尚未完成整改、企業環境信用評價為環保警示或環保不良企業、因環境與氣候原因涉訴且可能對企業造成較大不利影響、政府主管部門要求關停以及其他存在重大環境與氣候風險的客戶和項目，實施「環保一票否決制」，不得信貸准入。

本行風險升級管理案例	案例
在為某能源集團提供綜合融資服務期間，本行監測到該集團旗下煤礦發生瓦斯爆燃，導致人員傷亡。在監測到相關事件後，由總行向分行發佈風險提示函，由分行對該集團授信開展全面風險排查，判斷該事故對集團經營及本行授信的影響，在及時提示該集團存在 ESG 風險的同時，持續跟蹤事件進展。	

14.3.3 重點行業授信政策

本行在 2024 年授信政策中明確積極應對氣候變化和保護生物多樣性的授信導向，積極支持重點行業和領域節能、減污、降碳、增綠、防災，密切關注氣候變化、碳交易價格對重點行業和業務領域的影響。

農業領域

- 積極支持具有規模化優勢的糧食生產功能區、產業一體化優勢的重點農業保護區及特色農業產業園區建設項目，支持大中型灌溉渠水利設施建設和規模化現代設施農業建設項目。
- 支持符合環保標準、疫病防治及質量檢驗控制體系完善、成本優勢明顯、成長性強的大型養殖企業。
- 堅決退出對環境造成破壞、國家明令禁止或未得到批准的農業生產項目。

能源領域

- 大力支持能源綠色低碳轉型。
- **電力行業：**支持風電、光伏、大型水電、核電等非化石能源開發以及跨省跨區輸電、配電網改造、抽水蓄能、新型儲能等配套消納能力建設，支持特高壓輸電、電網及農網改造等項目；擇優支持選址距離負荷中心近或特高壓配套的煤電項目以及煤電一體化項目，**有序退出煤電落後產能項目。**
- **石油天然氣行業：**支持石油天然氣等常規化石能源的高效清潔利用，擇優支持頁岩氣等非常規油氣資源開發項目。
- **煤炭行業：**支持煤炭行業綠色轉型和能源保供需求，加大對煤炭清潔生產和清潔燃燒技術應用的支持力度。**適時壓退資源稟賦差、存在環境和安全風險隱患、過度融資的煤炭企業。**

採礦領域

- 落實國家保資源安全、保供應鏈穩定的要求，支持擁有多元、儲量豐富、稟賦較好的上游資源，具備採選冶煉和深加工一體化的礦業龍頭企業，支持為戰略新興、綠色製造提供配套關鍵金屬材料的優質企業。
- 對於出現重大環保問題和安全生產問題的企業實行一票否決制。

生物多樣性領域

- 積極保護生物多樣性，滿足企業開展生物多樣性保護的合理資金需求，參與生物多樣性保護重大工程建設，推動金融資源向生物多樣性保護領域傾斜。
- 嚴格遵守生態保護紅線，防止對重要棲息地、法定保護區以及生態脆弱地區生態系統的破壞，支持自然保護、生態修復等生物多樣性友好的客戶和項目。

15 商業道德與合規經營

本行嚴格遵守國家法律法規及監管部門的合規要求，積極宣揚「正己守道」合規文化，倡導高層率行、中層驅動、基層為本，持續鞏固內控為先、審慎合規的經營理念，提升內控合規有效性，為本行高質量發展提供堅實保障。

15.1 員工行為管理

15.1.1 組織架構

本行董事會對從業人員行為管理承擔最終責任，推動落實從業人員行為管理。監事會負責監督評價董事會和高級管理層在從業人員行為管理中的履職情況。高級管理層承擔從業人員行為管理的實施責任，執行董事會決議。總行合規部牽頭全行從業人員行為管理，負責統籌、協調和督導從業人員行為管理。各業務條線管理部門對本條線從業人員行為承擔管理責任，負責落實持續監測、識別、記錄、處理、報告、評估所轄從業人員行為風險。各分支機構和子公司負責人是轄內從業人員行為管理的第一責任人，對所轄從業人員行為管理負首要責任。

更多關於員工行為管理的相關政策規定，請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

15.1.2 異常行為監測與排查

本行搭建員工行為網格化監督管理架構，推行「查工商、查司法、查徵信」以及「訪客戶、訪家庭、訪員工、信訪投訴」的「三查四訪」工作機制，覆蓋全體幹部員工，監督管理員工經商辦企業、涉刑涉訴、與客戶發生不正當資金往來等情況，有效促進違規行為抓早抓小。

本行常態開展異常交易監測，自主研發內控合規一體化平台，開發非現場監測模型，對信貸、理財等重點領域和信貸經理、理財經理等關鍵人員進行風險排查，持續強化系統科技賦能，提高員工行為排查质效。

針對在內外部檢查、授信不良資產調查、員工行為管理等監測和排查過程中發現的員工違規行為，本行根據違規行為造成的後果，遵循問責發起、責任認定、問

責處理、問責執行四項工作程序進行責任認定和處理，對違規行為責任人的處理方式包括處分、經濟處罰以及其他處理。

15.1.3 員工行為審計

本行 2024 年開展案件風險防控專項審計，檢查本行案件風險防控管理體系建設和相關管理措施的執行情況，涵蓋全行適用（子公司參照適用）的《中信銀行涉刑案件風險防控管理辦法（1.0 版，2024 年）》等相關制度。審計主要內容為案件風險排查和處置、從業人員行為管理、案防考核、培訓教育、整改問責等，重點關注關鍵崗位、重要業務領域的案防管理情況，全面推動第一、二道防線健全案防管理體系、強化全行員工異常行為監督檢查，不斷規範和提升全行案件風險防控能力。

15.2 合規文化建設

2024 年度，本行以中國特色金融文化為引領，系統部署「文化基層滲透、制度靶向治理、風險合規查治、關鍵領域排查」等四方面 19 項重點工作，連續第九年開展風險合規文化季活動，推進合規文化宣貫、典型案例警示、政策制度培訓等合規文化建設工作，涵養良好的合規生態。

本行建立系統性的合規培訓體系與考試機制，按照外部監管要求及內部管理需要，面向全行員工（涵蓋勞動合同制員工和勞務派遣員工）開展各類與道德標準和合規相關的培訓，建立差異化培訓體系。同時，發揮領導幹部的導向性和條線部門的主動性，各級領導幹部主動講合規、講案例，並在基層舉辦包含「『一把手』合規課、條線業務合規課、新員工合規第一課、全員線上合規課」在內的「四個合規課堂」教育，升級「新 5C」合規宣貫平台，全年開展合規培訓 2 萬餘期、警示教育 1 萬餘場。

培訓對象	培訓頻率	主要培訓內容
全體員工	不定期	常態開展面向全體員工（含勞務派遣制員工）的普適性合規培訓，覆蓋全行重點合規要求和典型違規行為。

培訓對象	培訓頻率	主要培訓內容
各級管理幹部	不定期	通過董監高反洗錢培訓、新任中層幹部上崗合規培訓、新任支行長合規培訓、新任合規部負責人能力提升培訓等多場專題培訓，進一步提升各級管理幹部的合規履職能力和管理水平。
「三新」人員 ²⁵	每月 1 次	組織「三新」人員培訓考試，培訓內容以上崗必備的合規和風險知識為主，突出監管紅線、關鍵風控點等。

15.3 洗錢風險防範

15.3.1 制度體系建設

本行遵守《中華人民共和國反洗錢法》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等反洗錢法律和監管規定要求，建立組織健全、結構完整、職責明確的反洗錢管理架構，將洗錢風險納入全面風險管理體系。本行董事會、監事會、高級管理層分別對反洗錢管理負最終責任、監督責任和實施責任，董事會授權下設的審計與關聯交易委員會、風險管理委員會履行反洗錢內控和洗錢風險管理的部分職責，授權總行行長牽頭全行反洗錢工作，並在總行成立反洗錢工作領導小組。針對高風險客戶、產品和渠道，本行建立與風險適配的控制措施。2024 年度，本行多維度強化洗錢風險防範能力。

完善制度體系

- 修訂《中信銀行反洗錢數據管理辦法》《中信銀行內部賬戶反洗錢管理辦法》《中信銀行客戶洗錢風險事件管理規範》等三項制度，發佈規範分行反洗錢領導小組履職、屬地洗錢風險事件管理、反洗錢調查風險事件錄入管理等三項通知。

²⁵ 「三新」人員指新入職人員、新轉崗人員、新提聘幹部。

深化反洗錢管理

- 持續開展反洗錢審核，推動反洗錢要求內化於制度、流程和系統。
- 動態評估產品洗錢風險，加強薄弱環節管理，提升洗錢風險識別能力。

優化反洗錢系統

- 依托人工智能、知識圖譜等創新技術，研發「類罪監測」「場景監測」「智能監測」等模型，提升洗錢風險監測能力。

15.3.2 反洗錢培訓

本行深入培育全員反洗錢理念，不斷提升各層級履職意識與水平。2024 年度，舉辦反洗錢培訓 1,122 次，有力促進員工將反洗錢合規要求「入腦入心」。

培訓對象	培訓內容
董事會、監事會成員及高級管理層	• 董事、監事、高級管理人員通過領導小組會議、行辦會等方式，深入學習反洗錢重點制度和監管關注重點。邀請中國人民銀行反洗錢專家就「反洗錢工作的形勢和任務」舉辦專題培訓，重點學習新《反洗錢法》、當前反洗錢監管的模式和思路等。
全體員工	• 通過網絡學院或 e 企學在線測試等渠道，參與反洗錢應知應會培訓及考試。在「信銀反洗錢」官方公眾號等渠道定期發佈分行反洗錢工作亮點，促進員工瞭解反洗錢最新工作動態。 • 鼓勵員工參加中國人民銀行反洗錢培訓及資質認證考試，支持員工考取國際反洗錢師和國際制裁師資質認證。
反洗錢監測員工	• 全年為全體可疑交易監測員工培訓 9 次，涉及可疑線索挖掘、貪腐識別等內容。 • 全年向部分分行的反洗錢監測崗位員工提供 8 期跟崗和「一對一」帶練教學，針對性提升專業水平。

培訓對象	培訓內容
業務條線員工	圍繞政策法規、盡職調查、受益所有人識別等內容，通過自主培訓、聯合培訓等多種方式，提升業務條線反洗錢工作責任意識。
基層員工	開展「反洗錢早自習」、支行「反洗錢巡講」、二級分行反洗錢集中培訓等活動，總結反洗錢優秀經驗、工作短板、疑點難點，提升基層反洗錢履職效力。
新員工	通過網絡學院或 e 企學在線培訓平台，要求 2024 年度新入職員工及時瞭解並掌握反洗錢義務和反洗錢工作要求。

15.4 反商業賄賂及反貪污

本行嚴格遵守《中華人民共和國憲法》《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國監察法實施條例》《中國共產黨紀律處分條例》《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等法律法規中有關反腐敗反賄賂的要求，嚴格執行《關於實行黨風廉政建設責任制的規定》，制定《中信銀行員工廉潔從業規定》《中信銀行員工違規行為處理辦法》及監督執紀、信訪舉報、問題線索管理等工作實施辦法，明確員工行賄和受賄、勒索、欺詐及洗黑錢等行為的處理辦法和處理方式，堅持推進反腐敗工作。

更多關於反賄賂反貪腐的相關政策規定，請見本行官網 (<http://www.citicbank.com/>) ESG 專區「信息披露—規章制度」。

管理架構

- 在總行，各級分行，子公司中信租賃、信銀理財設立紀律檢查委員會，負責監督管理商業賄賂及貪污問題等監督執紀工作。其中，總行紀律檢查委員會由高級管理層參與組成。

信訪舉報機制

- 嚴格按照《信訪工作條例》及內部制定的信訪工作辦法，建立信訪工作聯席會議機制，依法依規推進受理、辦理工作，依法按政策解決問題，協調

處置合法合理訴求。

- 依紀依規處置紀檢監察舉報，發揮群眾監督作用，暢通來信、來訪、來電等舉報渠道，及時受理檢舉控告。
- 綜合分析問題線索所涉及單位的總體情況，按照談話函詢、初步核實、暫存待查、予以了結四類方式處置，做到事實清楚、證據確鑿、定性準確、處理恰當、手續完備、程序合規。
- 2024 年度，本行已審結的貪污受賄案件 2 起，法院對被告人判處有期徒刑，並處以罰金。案件發生後，本行積極配合有關機關開展工作，及時開展警示教育學習，進一步強化風險管控，築牢員工紀法意識。

舉報人保護

- 任何組織和個人有權向有管理權限的本行相應紀律檢查機構提出檢舉控告，本行鼓勵實名舉報。對於匿名檢舉控告，如屬於受理範圍，各級紀律檢查機構按程序受理。
- 本行對被檢舉控告人、紀律檢查機構及其工作人員，以及檢舉控告處置過程均明確了舉報人保護的細則要求。
- 更多關於舉報人保護的相關政策規定，請見本行官網（<http://www.citicbank.com/>）ESG 專區「信息披露—規章制度」。

警示教育

- 堅持以案為鑒、以案促改、以案促治，面向不同層級、類別員工，全年召開三次全行警示教育大會，集體觀看警示教育片《歧途》，實名通報和剖析 20 餘起違反「六項紀律」典型案例，講解銀行業常見違紀違規違法問題。
- 各分行、子公司立足本單位實際，通過警示教育大會、庭審旁聽等形式多樣的培訓活動，築牢幹部員工拒腐防變的思想道德防線。

指標 ²⁶	單位	2024 年度進展情況
參與反腐政策和反腐程序的高級管理層人數	人	9
參與反商業賄賂及反貪污培訓的管理幹部人數	人	>360
參與反商業賄賂及反貪污培訓的員工人數	人	>6,000
參與反腐政策和反腐程序的高級管理層人數佔全部高級管理層的百分比	%	100
參與反商業賄賂及反貪污培訓的管理幹部人數佔全部總行管理幹部的百分比	%	100
參與反商業賄賂及反貪污培訓的員工人數佔全部員工的百分比	%	100

15.5 反不正當競爭

本行遵循「公平、公正、誠信、合法、合規」的原則開展商業經營活動，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求，制定《中信銀行從業人員禁止行為規定細則》《營銷宣傳合規展業要點提示》等制度，要求員工保守商業秘密，禁止虛假宣傳，積極營造良好的商業環境，支持正當商業競爭秩序，反對違背商業道德的市場交易行為。2024 年度，本行未發生因不正當競爭行為導致訴訟或重大行政處罰的情況。

15.6 知識產權保護

本行推行知識產權精細化管理，優化完善知識產權管理系統，持續推進專利申請、著作權申請、商標申請、商標監測與異議、知識產權維權等各項知識產權保護工作。2024 年度，本行獲專利授權 198 件，同比增長 86.79%；著作權登記 317 件，同比增長 74.18%。

²⁶ 本表內指標按總行口徑統計。

15.6.1 品牌管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規要求，持續完善品牌架構體系，廣泛開展品牌傳播，紮實做好品牌、業務及產品服務等管理。2024 年度，本行開展品牌視覺識別系統（VI）自查及非現場檢查，重點檢查涉及本行品牌的關鍵點位，內容涵蓋品牌管理要求落實情況、品牌標識規範性與清晰性、品牌物料規範美觀度等，進一步規範全行品牌 VI 使用，有效維護並提升品牌形象。

15.6.2 專利保護

本行遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等知識產權法律法規要求，制定《中信銀行知識產權管理辦法》《中信銀行科技知識產權工作方案》等內部規定，持續監測國家知識產權局商標局發佈的公告商標，及時對其中可能與本行已註冊商標產生混淆的商標提出異議，有效維護本行註冊商標的專用權。

2024 年度，本行舉辦「發明專利申請之技術交底書撰寫與審查意見答覆」和「金融領域專利概況及銀行領域專利挖掘」兩場培訓，有效提升金融科技人員的專利技術挖掘能力，實現全年專利申請提交數量 389 件。截至 2024 年末，累計有效專利數 364 件，其中，發明專利 259 件、實用新型專利 3 件、外觀設計專利 102 件。

15.6.3 軟件正版化

本行高度重視軟件正版化工作，持續完善資產全生命週期管理體系，制定《中信銀行外購軟件及正版化管理辦法》，嚴格落實正版軟件使用各環節責任，及時掌握軟件資產使用情況，做到賬實相符。

本行依托終端數字化管控工具能力，實現對終端非授權軟件使用問題發現、處置、跟蹤的閉環管理，打造規範化、常態化、數字化的軟件正版化長效運營機制。開展軟件正版化知識培訓，截至 2024 年末，參與員工超 62,000 人次，有效提升全體員工的軟件正版化認知水平。

15.7 企業文化建設

2024 年度，本行貫徹落實中央金融工作會議精神，積極培育中國特色金融文化，通過學習討論、專題演講比賽、主題徵文等多項舉措，紮實推動「誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規」成為全員的共同價值堅守，切實融入經營發展和業務實際全過程，並與中信文化積澱融合內化，勇當中國特色金融文化的傳播者、守護者、踐行者，為本行高質量發展持續提供強大動能。本行堅持典型引領，拍攝以「全國五一勞動獎章」獲得者漏國文同志為代表的一批先進典型宣傳片，以身邊人講好身邊事，大力弘揚正能量，激勵全員奮發有為。結合新發展階段要求，深入汲取傳統文化精髓，在職工攝影展、運動會、公益慈善活動、讀書活動等文體活動中，厚植中華優秀傳統文化，踐行社會主義核心價值觀，持續增強文化凝心聚力和支撐引領作用。

附錄

ESG 績效表

經濟績效*

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
總資產	億元	95,327.22	90,524.84	85,475.43
營業收入	億元	2,132.23	2,055.70	2,111.09
利潤總額	億元	808.63	748.87	734.16
淨利潤	億元	694.68	680.62	629.50
不良貸款率	%	1.16	1.18	1.27
撥備覆蓋率	%	209.43	207.59	201.19

環境績效

1. 綠色金融

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
綠色信貸餘額	億元	6,005.65	4,590.22	3,340.82
綠色債券境內發行金額	億元	200	200	—
綠色債務融資工具承銷金額	億元	144.81	103.10	55.26
綠色債券累計投資金額	億元	170.00	168.67	106.76
綠色融資租賃業務餘額	億元	343.40	279.50	258.28

2. 綠色運營²⁷

(1) 溫室氣體排放^{28**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放總量 ²⁹	噸二氧化碳當量	213,832.95	203,052.99	192,733.90
人均溫室氣體（範圍 1+範圍 2）排放量	噸二氧化碳當量/人	3.27	3.04	3.15
溫室氣體（範圍 1）排放量	噸二氧化碳當量	6,777.72	7,706.45	7,919.26
汽油	噸二氧化碳當量	2,496.77	3,268.51	3,493.93
柴油	噸二氧化碳當量	333.53 ³⁰	4.77	4.64
天然氣	噸二氧化碳當量	3,919.15	4,374.59	4,351.49
液化石油氣	噸二氧化碳當量	28.27	58.58	69.20
溫室氣體（範圍 2）排放量	噸二氧化碳當量	207,055.23	195,346.54	184,814.64
外購電力	噸二氧化碳當量	174,050.40	165,158.23	157,928.07

²⁷ 2024 年度，本行聘請第三方專業機構，全面盤查超 1,500 家機構的環境相關歷史數據，為統一數據統計邊界，對 2022 年度、2023 年度的溫室氣體排放、能源消耗、水資源、廢棄物等數據進行調整。

²⁸ 本報告中溫室氣體排放數據按照世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會發布的《溫室氣體核算體系》中的財務控制權法進行合併，運營邊界包括範圍 1（汽油、柴油、天然氣、液化石油氣等化石能源燃燒產生的直接排放），範圍 2（外購電力和熱力產生的間接排放）以及部分範圍 3（其他間接溫室氣體）排放。本報告中溫室氣體包含二氧化碳、甲烷和氧化亞氮三種氣體，按二氧化碳當量呈列。

²⁹ 本報告中範圍 1 溫室氣體和範圍 2 外購熱力溫室氣體排放根據《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》要求及排放因子計算；範圍 2 外購電力溫室氣體排放中，2022 年度、2023 年度參考生態環境部、國家統計局《關於發布 2021 年電力二氧化碳排放因子的公告》相關排放因子計算，2024 年度參考生態環境部、國家統計局《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》以及海外機構當地政府或者供電商提供的排放因子進行計算。

³⁰ 本行順義職場機房於 2024 年 7 月投入使用，需定期運行柴油發電機以保證正常工作，柴油用量較往年增加。

外購熱力	噸二氧化碳當量	33,004.83	30,188.31	26,886.57
溫室氣體排放（範圍 3）排放量	噸二氧化碳當量	22,080.60	—	—
溫室氣體（範圍 3 類別 1）：購買的商品與服務 ³¹ 排放量	噸二氧化碳當量	4,600.73	—	—
紙張	噸二氧化碳當量	2,643.85	—	—
包裝材料	噸二氧化碳當量	840.58	—	—
其他	噸二氧化碳當量	1,116.29	—	—
溫室氣體排放（範圍 3 類別 6）：商務差旅 ³² 排放量	噸二氧化碳當量	17,479.87	—	—

（2）廢氣排放^{**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
廢氣排放總量 ³³	噸	0.62	0.36	0.47
二氧化硫排放量	噸	0.02	0.02	0.02
氮氧化物排放量	噸	0.60	0.34	0.45

³¹ 本指標包含本行購買的部分商品（紙張、包裝材料、墨盒、硒鼓、碳粉、色帶等）產生的溫室氣體排放，相關排放根據中國產品全生命周期溫室氣體排放係數、Ecoinvent 數據庫因子進行計算。

³² 本指標覆蓋範圍包括總行以及 37 家境內分行，相關排放根據中國產品全生命周期溫室氣體排放係數進行計算。

³³ 本報告中二氧化硫和氮氧化物排放主要來自於公車耗油，排放數據根據中國環境保護部《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行計算。

(3) 能源管理^{34**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
能源消耗總量	噸標準煤	54,025.95	50,101.25	47,579.61
人均能源消耗量	噸標準煤/人	0.83	0.75	0.78
直接能源消耗量	噸標準煤	3,768.34	4,279.19	4,378.37
汽油	噸標準煤	1,187.18	1,553.83	1,660.99
柴油	噸標準煤	154.10	2.20	2.14
天然氣	噸標準煤	2,410.66	2,688.85	2,674.69
液化石油氣	噸標準煤	16.40	34.32	40.54
間接能源消耗量	噸標準煤	50,257.61	45,822.06	43,201.24
外購電力	噸標準煤	40,019.44	36,458.20	34,861.52
外購熱力	噸標準煤	10,238.17	9,363.86	8,339.72

(4) 水資源使用^{**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
總耗水量	噸	1,668,982.31	1,660,727.64	1,584,866.34

³⁴ 本報告中能源消耗總量包含直接能源消耗和間接能源消耗，根據《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》相關係數進行計算。

人均耗水量	噸/人	25.49	24.83	25.94
-------	-----	-------	-------	-------

(5) 廢棄物管理^{**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
廢棄物排放總量	噸	2,191.27	1,281.26	1,187.48
有害廢棄物排放總量 ³⁵	噸	90.76	40.36	42.24
人均有害廢棄物產生量	噸/人	0.0014	0.0006	0.0007
無害廢棄物排放總量 ³⁶	噸	2,100.51	1,240.90	1,145.24
人均無害廢棄物產生量	噸/人	0.0321	0.0186	0.0187

(6) 循環經濟^{**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
利舊家具件數	件	18,609	—	—

(7) 綠色運營活動^{**}

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
----	----	--------	--------	--------

³⁵ 本報告中有害廢棄物統計類別中，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、色帶、鉛蓄電池以及熒光燈管。

³⁶ 本報告中無害廢棄物統計類別中，2022 年度、2023 年度包括紙張、鍵盤、鼠標、電池；2024 年度包括紙張、包裝材料、鍵盤、鼠標、電池、照明設備（除熒光燈管）、硬盤、電話機、打印機、電腦硬盤、臺式電腦、筆記本（不含電池）、顯示器、多功能一體機、投影儀以及安保類耗材。

綠色辦公宣傳活動次數	次	274	—	—
------------	---	-----	---	---

(8) 低碳運營

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
信用卡紙質賬單替代率	%	100	100	100
視頻會議召開次數	次	7,900	7,465	6,983
個人業務電子渠道分流率	%	99.72	99.74	99.72

社會績效

1. 科技金融

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
科技企業貸款餘額	億元	5,643.72	4,156.77	3,449.61
戰略性新興產業貸款餘額	億元	6,439.54	5,318.69	4,242.10

2. 普惠金融

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
普惠型小微企業貸款餘額	億元	5,998.25	5,450.76	4,459.92

涉農貸款餘額	億元	4,459.18 ³⁷	5,604.46	4,869.30
金融精準幫扶貸款餘額	億元	384.19	369.82	328.33

3. 養老金融

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
個人養老金賬戶累計開戶數	萬戶	218.82	92.71	30.25
養老金托管規模	億元	5,077.23	4,262.35	—

4. 數字金融

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
信息科技投入金額*	億元	109.45	121.53	87.49
信息科技投入金額佔營業收入比例*	%	5.13	5.90	4.14
科技人員數量*	人	5,832	5,626	4,762
科技人員比例*	%	8.91	8.41	8.40 ³⁸
應用於主營業務的發明專利數量	件	259	113	42
發明專利的申請數	件	346	242	150

³⁷ 根據監管統計口徑變化調整本行涉農貸款口徑。

³⁸ 本數據口徑不含子公司。

發明專利的授權數	件	147	71	35
累計有效專利數	件	364	168	64

5. 員工

(1) 員工基本情況*

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
員工總數	人	65,466	66,891	61,103
按性別劃分的員工數量				
女性員工總數	人	35,910	36,269	33,425
男性員工總數	人	29,556	30,622	27,678
按年齡劃分的員工數量				
30 歲及以下員工總數	人	13,908	16,219	14,501
31-50 歲員工總數	人	47,153	46,605	42,853
51 歲以上員工總數	人	4,405	4,067	3,749
按地區劃分的員工數量				
境內員工總數	人	62,799	64,233	58,537
環渤海地區員工數	人	17,548	18,058	15,995
長三角地區員工數	人	13,123	13,155	11,850
珠三角及海西地區員工數	人	13,253	13,502	12,781
中部地區員工數	人	8,483	8,404	7,959

西部地區員工數	人	7,993	8,619	7,594
東北地區員工數	人	2,399	2,495	2,358
境外員工總數	人	2,667	2,658	2,566
按類型劃分的員工數量				
合同制員工總數	人	64,453	66,057	60,314
派遣及聘用協議員工總數	人	1,013	834	789
基層員工總數	人	58,377	59,647	54,000
管理幹部總數 ³⁹	人	7,089	7,244	7,103
新增員工數量				
新增員工總數	人	4,005	8,587	4,862
新增女性員工數	人	1,912	4,881	2,660
新增男性員工數	人	2,093	3,706	2,202
員工本地化情況				
總行高級管理人員本地化比例	%	100	100	100

(2) 員工權益保障

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
----	----	--------	--------	--------

³⁹ 指總行副處長、一級子公司/一級分行部門副總經理、二級子公司/二級分行副總經理/副行長、一級支行副行長及相當職級（含）以上人員。

勞動合同簽訂率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100

(3) 員工多元化*

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
女性員工佔比	%	54.85	54.22	54.70
少數民族員工總數	人	3,073	3,204	2,780
少數民族員工佔比	%	4.69	4.79	4.55

(4) 員工流失情況

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
員工流失率	%	2.14	2.58	3.29
按性別劃分的員工流失率				
女性員工流失率	%	2.12	2.40	2.91
男性員工流失率	%	2.16	2.81	3.75
按年齡劃分的員工流失率				
年齡 30 歲及以下的員工流失比率	%	4.53	4.47	5.14

年齡 31 至 50 歲的員工流失比率	%	1.55	2.12	2.87
年齡 51 歲及以上的員工流失比率	%	0.32	0.29	0.58
按地區劃分的員工流失率				
環渤海地區員工流失率	%	1.09	1.42	2.33
長三角地區員工流失率	%	2.80	3.12	3.80
珠三角及海西地區員工流失率	%	3.19	3.64	4.11
中部地區員工流失率	%	1.57	2.06	3.14
西部地區員工流失率	%	2.33	3.29	3.56
東北地區員工流失率	%	2.45	1.53	2.85

(5) 職業健康安全

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
總行因工死亡員工人數	人	1	0	0
總行因工死亡員工比率	%	0.0016	0	0
總行因工受傷員工人數	人	13	9	2
總行因工傷損失工作時間	天	391.00	84.50	13.43
總行員工工傷保險投入金額	萬元	457.72	—	—
總行員工工傷保險覆蓋率	%	100	—	—

(6) 員工培訓情況

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
培訓總投入	萬元	17,342.47	17,038.55	7,333.07
人均培訓投入	元	2,833.32	2,854.36	1,285.96
培訓總人次	人次	1,190,752	796,795	850,344
人均培訓次數	次	19.45	13.35	14.91
按性別劃分的培訓時長				
女性員工人均培訓天數	天/人	20	10	10
男性員工人均培訓天數	天/人	20	9	10

按類型劃分的培訓時長				
管理層員工人均培訓天數	天/人	23	6	6
非管理層員工人均培訓天數	天/人	20	20	18
按性別劃分的培訓佔比				
女性員工參加培訓百分比	%	100	100	100
男性員工參加培訓百分比	%	100	100	100
按類型劃分的培訓佔比				
管理層員工參加培訓百分比	%	100	100	100
非管理層員工參加培訓百分比	%	100	100	100

6. 客戶服務

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
營業網點數量	個	1,470	1,451	1,428
縣域網點數量	個	161	158	154
設置無障礙通道的網點數量	個	1,252	1,233	1,210
自助設備數量	台	4,456	4,482	4,967
借記卡全渠道客戶服務滿意度	%	98.41	98.54	98.30
信用卡呼入客戶滿意度	%	98.76	98.56	98.52
全渠道受理客戶投訴數	筆	256,486	267,424	322,165
金融教育宣傳活動次數	次	12,432	12,570	10,340

7. 公益慈善

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
捐款總額 ^{**}	萬元	954.51	1,173.51	855.04
公益慈善及相關活動項目數	個	253	219	210
公益慈善及相關活動受益人次	萬人次	64.15	30.10	12.21
志願者參與人次 ^{40**}	人次	13,014	8,292	—

⁴⁰ 指全行各志願者組織在本年度開展的志願服務活動中參與的總人次，按每個活動參與人次累計。

消費幫扶採購總額	萬元	5,948.10	5,299.93	4,590.26
----------	----	----------	----------	----------

8. 供應商管理

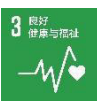
指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
供應商總數	個	19,200	18,463	17,034
中國大陸供應商數量	個	19,135	18,402	16,984
港澳臺供應商數量	個	45	41	30
海外供應商數量	個	20	20	20
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100

治理績效

指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
獨立董事佔比	%	44	44	36
反洗錢培訓次數	次	1,122	1,256	1,110

可持續發展議題對照表

序號	議題名稱	上交所 《上市公司自律監管指引第 14 號 ——可持續發展報告（試行）》 議題名稱	香港聯交所 《上市規則》附錄 C2 《環境、社會、管治報告守則》對應部分	聯合國可持續發展目標（SDGs）
環境				
1	應對氣候變化	1. 應對氣候變化 18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通	D 部分：氣候相關披露	
2	綠色金融	1. 應對氣候變化 4. 生態系統與生物多樣性保護 19. 利益相關方溝通	D 部分：氣候相關披露	
3	能源與資源管理	1. 應對氣候變化 2. 污染物排放 3. 廢棄物處理 4. 生態系統和生物多樣性保護 5. 環境合規管理 6. 能源利用 7. 水資源利用 8. 循環經濟 19. 利益相關方溝通	C 部分：層面 A1-排放物 C 部分：層面 A2-資源使用 C 部分：層面 A3-環境及天然資源 D 部分：氣候相關披露	

序號	議題名稱	上交所 《上市公司自律監管指引第 14 號 ——可持續發展報告（試行）》 議題名稱	香港聯交所 《上市規則》附錄 C2 《環境、社會、管治報告守則》對應部分	聯合國可持續發展目標（SDGs）
社會				
4	科技金融	11. 創新驅動 19. 利益相關方溝通	/	
5	普惠金融	9. 鄉村振興 19. 利益相關方溝通	/	   
6	養老金融	19. 利益相關方溝通	/	
7	數字金融	11. 創新驅動 12. 科技倫理 19. 利益相關方溝通	/	
8	消費者權益保護	15. 產品和服務安全與質量 19. 利益相關方溝通	C 部分：層面 B6-產品責任	 
9	數據安全與客戶隱私保護	15. 產品和服務安全與質量 16. 數據安全與客戶隱私保護 19. 利益相關方溝通	C 部分：層面 B6-產品責任	
10	員工	17. 員工 18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通	C 部分：層面 B1-僱傭 C 部分：層面 B2-健康與安全 C 部分：層面 B3-發展與培訓 C 部分：層面 B4-勞工準則	   
11	社會貢獻	9. 鄉村振興 10. 社會貢獻	C 部分：層面 B8-社區投資	   

序號	議題名稱	上交所 《上市公司自律監管指引第 14 號 ——可持續發展報告（試行）》 議題名稱	香港聯交所 《上市規則》附錄 C2 《環境、社會、管治報告守則》對應部分	聯合國可持續發展目標（SDGs）
		19. 利益相關方溝通		
12	供應鍊管理	13. 供應鍊安全 14. 平等對待中小企業 18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通	C 部分：層面 B5-供應鍊管理	 
治理				
13	公司治理	18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通	/	
14	風險管理	18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通	/	
15	商業道德與合規經營	18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通 20. 反商業賄賂及反貪污 21. 反不當競爭	C 部分：層面 B7-反貪污	

內容索引

上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應條款	披露位置
環境	1	應對氣候變化	第二十一條至第二十八條	可持續發展治理-可持續發展目標與進展 環境篇-環境相關治理架構 環境篇-環境相關管理體系 環境篇-1 應對氣候變化 環境篇-2 綠色金融 環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營
	2	污染物排放	第三十條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.5 廢氣與污染物排放管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(2) 廢氣排放
	3	廢棄物處理	第三十一條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(5) 廢棄物管理
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	環境篇-2 綠色金融-專欄：生態環境與生物多樣性保護
	5	環境合規管理	第三十三條	環境篇-3 能源與資源管理
	6	能源利用	第三十五條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.1 能源管理 環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(3) 能源管理
	7	水資源利用	第三十六條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理 環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(4) 水資源使用
	8	循環經濟	第三十七條	環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標 環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理

				附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營- (6) 循環經濟
社會	9	鄉村振興	第三十九條	社會篇-5 普惠金融-5.3 強化支持服務力度-5.3.2 鄉村振興 社會篇-5 普惠金融-5.3 強化支持服務力度-5.3.3 金融精準幫扶 社會篇-11 社會貢獻-11.1 多元幫扶 附錄-ESG 績效表-社會績效-2. 普惠金融
	10	社會貢獻	第四十條	社會篇-11 社會貢獻 附錄-ESG 績效表-社會績效-7.公益慈善
	11	創新驅動	第四十二條	可持續發展治理-可持續發展目標與進展 社會篇-4 科技金融 社會篇-7 數字金融 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.6 知識產權保護 附錄-ESG 績效表-社會績效-1. 科技金融 附錄-ESG 績效表-社會績效-4. 數字金融
	12	科技倫理	第四十三條	社會篇-7 數字金融-7.4 切實防範科技倫理風險
	13	供應鏈安全	第四十五條	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8.供應商管理
	14	平等對待中小企業	第四十六條	社會篇-12 供應鏈管理
	15	產品和服務安全與質量	第四十七條	社會篇-8 消費者權益保護
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
可持續發展相關治理	17	員工	第五十條	社會篇-10 員工 附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工
	18	盡職調查	第五十二條	可持續發展治理-可持續發展治理架構 環境篇-1 應對氣候變化 社會篇-8 消費者權益保護-8.2 產品服務審查與營銷規範 社會篇-12 供應鏈管理-12.1 採購風險管理 治理篇-14 風險管理-14.3 ESG 風險管理 治理篇-15 商業道德與合規經營

	19	利益相關方溝通	第五十三條	可持續發展治理-利益相關方溝通與交流 治理篇-13 公司治理-13.7 股東權益-13.7.3 溝通交流
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	治理篇-13 公司治理-13.6 履職培訓 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
	21	反不正當競爭	第五十六條	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 反不正當競爭

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引

強制披露規定			
內容			披露位置
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。		可持續發展治理-可持續發展治理架構
匯報原則	描述或解釋在編製環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性： 環境、社會及管治報告應披露： (i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則； (ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化： 有關匯報排放量/能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性： 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。		編製說明
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。		編製說明
「不遵守就解釋」條文			
範疇	議題	績效指標	披露位置
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境篇-環境相關管理體系 環境篇-3 能源與資源管理
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適	附錄-ESG 績效表-環境

		用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	績效-2.綠色運營-(5) 廢棄物管理
		A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(5) 廢棄物管理
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源 管理
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源 管理-3.2 綠色辦公- 3.2.4 廢棄物管理
	A2 資源 使用	一般披露: 有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	環境篇-環境相關管理 體系 環境篇-3 能源與資源 管理
		A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(3) 能源管理
		A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(4) 水資源使用
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源 管理
		A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源 管理
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位估量。	不適用
	A3 環境 及 天 然 資源	一般披露: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境篇-環境相關管理 體系 環境篇-3 能源與資源 管理
		A3.1: 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境篇-2 綠色金融 環境篇-3 能源與資源 管理

社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-10 員工
		B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-（1）員工基本情況
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-（4）員工流失情況
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-（5）職業健康安全
		B2.2 因工傷損失工作日數。	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-（5）職業健康安全
		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	B3 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	社會篇-10 員工-10.4 培訓與支持
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-（6）員工培訓情況
		B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-（6）員工培訓情況
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭

		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	社會篇-12 供應鏈管理
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	附錄-ESG 績效表-社會績效-8.供應商管理
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8.供應商管理
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	社會篇-12 供應鏈管理
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	社會篇-12 供應鏈管理 -12.4 綠色環保採購
	B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-8 消費者權益保護 社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	社會篇-8 消費者權益保護-8.4 客戶投訴管理
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.6 知識產權保護
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
	B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	治理篇-15 商業道德與合規經營
		B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的	治理篇-15 商業道德與

		貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	治理篇-15 商業道德與合規經營
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.2 合規文化建設 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社會篇-5 普惠金融-5.1 增強頂層設計引領 社會篇-11 社會貢獻
		B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	社會篇-11 社會貢獻
		B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社會篇-11 社會貢獻 附錄-ESG 績效表-社會績效-7.公益慈善

GRI 內容索引

使用說明	中信銀行股份有限公司在 2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

議題標準	披露項	披露位置
一般披露		
GRI2：一般披露	2-1 組織詳細情況	關於中信銀行
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	編製說明
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	編製說明
	2-4 信息重述	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(1) 溫室氣體排放
	2-5 外部鑒證	附錄-獨立鑒證報告
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於中信銀行
	2-7 員工	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工
	2-8 員工之外的工作者	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工
	2-9 管治架構和構成	可持續發展治理-可持續發展治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-10 最高治理機構的提名和遴選	可持續發展治理-可持續發展治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-11 最高治理機構主席	可持續發展治理-可持續發展治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	可持續發展治理-可持續發展治理架構 治理篇-13 公司治理

議題標準	披露項	披露位置
	2-13 為管理影響的責任授權	可持續發展治理-可持續發展治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-14 最高治理機構在可持續發展報告中的作用	可持續發展治理-可持續發展治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-15 利益衝突	治理篇-13 公司治理-13.7 股東權益
	2-16 關鍵問題的溝通	可持續發展治理-利益相關方溝通與交流 治理篇-13 公司治理-13.7 股東權益-13.7.3 溝通交流
	2-17 最高治理機構的共同知識	可持續發展治理-利益相關方溝通與交流 治理篇-13 公司治理-13.6 履職培訓 治理篇-13 公司治理-13.7 股東權益-13.7.3 溝通交流
	2-18 對最高管治機構的績效評估	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 確定薪酬的程序	治理篇-13 公司治理-13.5 薪酬管理
	2-21 年度總薪酬比率	不適用
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 可持續發展治理
	2-23 政策承諾	社會篇-10 員工
	2-24 融合政策承諾	可持續發展治理
	2-25 補救負面影響的程序	社會篇-8 消費者權益保護-8.4 客戶投訴管理 社會篇-10 員工-10.3 發展與考核-10.3.3 績效考

議題標準	披露項	披露位置
		核與反饋 社會篇-10 員工-10.5 發聲與傾聽-10.5.2 員工溝通與申訴渠道
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	可持續發展治理-利益相關方溝通與交流
	2-27 遵守法律法規	治理篇-15 商業道德與合規經營
	2-28 協會的成員資格	環境篇-1 應對氣候變化-1.2 應對氣候變化相關措施-1.2.2 投融資業務
	2-29 利益相關方參與的方法	可持續發展治理-利益相關方溝通與交流
	2-30 集體談判協議	社會篇-10 員工-10.5 發聲與傾聽
實質性議題		
GRI3: 實質性議題	3-1 確定實質性議題的過程	可持續發展治理-可持續發展議題識別與重要性評估
	3-2 實質性議題列表	可持續發展治理-可持續發展議題識別與重要性評估
	3-3 實質性議題的管理	可持續發展治理
經濟績效		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-1 應對氣候變化 社會篇-專題: 助力加快構建新發展格局 社會篇-10 員工
GRI201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	附錄-ESG 績效表-經濟績效
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析

議題標準	披露項	披露位置
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	201-4 政府給予的財政補貼	不適用
市場表現		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工
GRI202: 市場表現	202-1 按性別劃分的起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
	202-2 從當地社區僱傭的高管的比例	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-(1) 員工基本情況
間接經濟影響		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-2 綠色金融 社會篇-4 科技金融 社會篇-5 普惠金融 社會篇-6 養老金融 社會篇-7 數字金融
GRI203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	環境篇-2 綠色金融 社會篇-4 科技金融 社會篇-5 普惠金融 社會篇-6 養老金融 社會篇-7 數字金融
	203-2 重大間接經濟影響	環境篇-2 綠色金融 社會篇-4 科技金融 社會篇-5 普惠金融 社會篇-6 養老金融 社會篇-7 數字金融
採購實踐		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8.供應商管理
GRI204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購的支出比例	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8.供應商管理
反腐敗		

議題標準	披露項	披露位置
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
GRI205: 反腐敗	205-1 已經進行腐敗風險評估的運營點	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反商業賄賂及反貪污
反競爭行為		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 反不正當競爭
GRI206: 反競爭行為	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 反不正當競爭
物料		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公
GRI301: 物料	301-1 所用物料的重量或體積	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營
	301-2 所用循環利用的進料	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 紙張管理 環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理
	301-3 再生產品及其包裝材料	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 紙張管理 環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理

議題標準	披露項	披露位置
能源		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理
GRI302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(3) 能源管理
	302-2 組織外部的能源消耗量	不適用
	302-3 能源強度	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(3) 能源管理
	302-4 減少能源消耗	環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(3) 能源管理
	302-5 產品和服務的能源需求下降	環境篇-3 能源與資源管理-3.3 綠色網點
水資源和污水		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
GRI303: 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-2 管理與排水相關的影響	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-3 取水	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-4 排水	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-5 耗水	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2

議題標準	披露項	披露位置
		水資源管理 附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(4) 水 資源使用
生物多樣性		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-2 綠色金融-專 欄: 生態環境與生物多樣 性保護
GRI304: 生物多樣性	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保 護區外的生物多樣性豐富區域擁有、 租賃、管理的運營點	環境篇-2 綠色金融-專 欄: 生態環境與生物多樣 性保護
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣 性的重大影響	環境篇-2 綠色金融-專 欄: 生態環境與生物多樣 性保護
	304-3 受保護或經修復的棲息地	環境篇-2 綠色金融-專 欄: 生態環境與生物多樣 性保護
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列 入世界自然保護聯盟(IUCN)紅色名 錄及國家保護名冊的物種	不適用
排放		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管 理-3.2 綠色辦公-3.2.5 廢氣與污染物排放管理
GRI305: 排放	305-1 直接(範圍1)溫室氣體排放	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(1) 溫 室氣體排放
	305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排 放	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(1) 溫 室氣體排放
	305-3 其他間接(範圍3)溫室氣體排 放	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(1) 溫 室氣體排放
	305-4 溫室氣體排放強度	附錄-ESG 績效表-環境 績效-2.綠色運營-(1) 溫 室氣體排放

議題標準	披露項	披露位置
	305-5 溫室氣體減排量	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(1) 溫室氣體排放
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	不適用
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大氣體排放	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(2) 廢氣排放
廢棄物		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理
GRI306: 廢棄物	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢棄物管理
	306-3 產生的廢棄物	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(5) 廢棄物管理
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(5) 廢棄物管理
	306-5 進入處置的廢棄物	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-(5) 廢棄物管理
供應商環境評估		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-12 供應鏈管理
GRI308: 供應商環境評估	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8. 供應商管理
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8. 供應商管理

議題標準	披露項	披露位置
僱傭		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工
GRI401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	社會篇-10 員工-10.2 薪酬與福利 社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	401-3 育兒假	社會篇-10 員工-10.2 薪酬與福利
職業健康與安全		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
GRI403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-3 職業健康服務	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-5 工作者職業健康安全培訓	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-6 促進工作者健康	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問
	403-9 工傷	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-(5) 職業健康安全

議題標準	披露項	披露位置
	403-10 工作相關的健康問題	社會篇-10 員工-10.6 關懷與慰問 附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-(5) 職業健康安全
培訓與教育		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.4 培訓與支持
GRI404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-(6) 員工培訓情況
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	社會篇-10 員工-10.4 培訓與支持
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	附錄-ESG 績效表-社會績效-5.員工-(6) 員工培訓情況
多元化與平等機會		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭 治理篇-13 公司治理-13.3 盡責履職-13.3.1 董事會
GRI405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭 治理篇-13 公司治理-13.3 盡責履職-13.3.1 董事會
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	未披露
反歧視		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭
GRI406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭

議題標準	披露項	披露位置
童工		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.1 招聘與僱傭
GRI408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
強迫或強制勞動		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工
GRI409: 強迫或強制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
當地社區		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-5 普惠金融 社會篇-11 社會貢獻
GRI413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	社會篇-5 普惠金融 社會篇-11 社會貢獻
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	社會篇-5 普惠金融 社會篇-11 社會貢獻
供應商社會評估		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-12 供應鏈管理
GRI414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8. 供應商管理
	414-2 供應鏈中的負面社會影響和採取的行動	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-8. 供應商管理
客戶健康與安全		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-8 消費者權益保護
GRI416: 客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	社會篇-8 消費者權益保護-8.5 客戶安全管理
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	社會篇-8 消費者權益保護-8.7 消保專項審計

議題標準	披露項	披露位置
營銷與標識		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-8 消費者權益保護-8.2 產品服務審查與營銷規範-8.2.2 公平廣告政策 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.6 知識產權保護
GRI417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	社會篇-8 消費者權益保護-8.2 產品服務審查與營銷規範-8.2.2 公平廣告政策 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.6 知識產權保護
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	社會篇-8 消費者權益保護-8.7 消保專項審計
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	社會篇-8 消費者權益保護-8.7 消保專項審計
客戶隱私		
GRI3: 實質性議題	3-3 實質性議題的管理	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
GRI418: 客戶隱私	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護-9.6 審計評估

中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》指標索引

指標內容		披露位置
年度概況		可持續發展治理-可持續發展目標與進展
金融機構環境相關治理結構	董事會層面設置的綠色金融相關委員會情況，其制定的本機構環境相關戰略目標，對環境相關風險和機遇的分析與判斷，對環境相關議題的管理、監督與討論。	環境篇-環境相關治理架構
	高管層層面設置的綠色金融相關管理職位或內設機構情況，該管理職位或內設機構的主要職責和報告路線。	環境篇-環境相關治理架構
	專業部門層面在部門職責範圍內貫徹落實綠色金融相關工作的情況和成效。	環境篇-環境相關治理架構
金融機構環境相關政策制度	金融機構制定的與環境相關的內部管理制度，特別是報告年度內實施的新政策和新舉措。	環境篇-環境相關管理體系 環境篇-1 應對氣候變化-1.2 應對氣候變化相關措施 環境篇-3 能源與資源管理
	金融機構貫徹落實與機構相關的國家及所在地區的環境政策、法規及標準等情況。	環境篇-環境相關管理體系
	金融機構遵守採納與機構相關的氣候與環境國際公約、框架、倡議等情況。	環境篇-2 綠色金融-專欄：生態環境與生物多樣性保護
金融機構環境相關產品與服務創新	金融機構開發的綠色金融創新產品與服務的情況；以信貸類產品為例，披露內容可包括但不限於產品名稱、投放範圍、創新點（還款來源、發放對象、利率、期限、用途等）、運作模式、運行情況等。	環境篇-2 綠色金融
	金融機構綠色產品創新的環境效益和社會效益。	環境篇-2 綠色金融
金融機構環境風險管理流程	識別和評估環境相關風險的流程。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
	管理和控制環境相關風險的流程。	環境篇-1 應對氣候變化-1.2 應對氣候變化相關措施
環境因素對金融機構的影響	金融機構環境風險和機遇	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
	金融機構環境風險量化分析	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析

指標內容		披露位置
金融機構投融資活動的環境影響	商業銀行投融資所產生的環境影響	環境篇-2 綠色金融-2.1 綠色貸款 環境篇-2 綠色金融-2.2 綠色債券 環境篇-2 綠色金融-2.4 綠色租賃
	環境風險對金融機構投融資影響的測算與表達。	環境篇-2 綠色金融
金融機構經營活動的環境影響	金融機構經營活動產生的直接溫室氣體排放和自然資源消耗。	環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營
	金融機構採購的產品或服務所產生的間接溫室氣體排放和間接自然資源消耗。	環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營
	金融機構採取環保措施所產生的環境效益。	環境篇-3 能源與資源管理
	經營活動環境影響的量化測算。	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營
數據梳理、校驗及保護	定期對本機構環境相關統計數據質量開展梳理和校驗工作，建立數據管理系統及流程，進一步提升相關基礎數據質量，保證數據以及對外披露信息的及時性、準確性。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
	採用相應的技術手段，保證數據安全性和數據主體權益。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護-9.3 管理舉措
	建立應急預案，對可能發生的數據安全事件或數據安全事故，及時採取相應的措施。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護-9.3 管理舉措
綠色金融創新及研究成果	綠色金融創新實踐案例。	環境篇-2 綠色金融
	圍繞綠色金融、環境風險分析等方面所進行的國內外各項研究及成果、未來展望。	環境篇-環境相關管理體系
其他環境相關信息		環境篇

氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議框架索引

指標內容		披露位置
治理	a) 描述董事會對與氣候相關風險和機遇的監控情況。	環境篇-環境相關治理架構
	b) 描述管理層在評估和管理與氣候相關風險和機遇方面所起的作用。	環境篇-環境相關治理架構
戰略	a) 描述組織在短期、中期和長期中識別的氣候相關風險和機遇。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
	b) 描述與氣候相關風險和機遇對組織經營、戰略和財務規劃的影響。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
	c) 在考慮到不同氣候相關條件、包括 2°C 或更低溫度的情景下，描述組織戰略的韌性。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
風險管理	a) 描述組織識別和評估氣候相關風險的流程。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
	b) 描述組織管理與氣候相關風險的流程。	環境篇-環境相關管理體系 環境篇-1 應對氣候變化
	c) 描述識別、評估和管理氣候相關風險的流程是如何納入組織全面風險管理當中。	治理篇-14 風險管理-14.3 ESG 風險管理
指標和目標	a) 披露組織根據其戰略和風險管理流程，評估與氣候相關風險和機遇所使用的指標。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 氣候相關風險及機遇分析
	b) 披露直接排放（範圍 1）、間接排放（範圍 2）、其他間接排放（範圍 3）（如需）的溫室氣體（GHG）排放及相關風險。	附錄-ESG 績效表-環境績效-2.綠色運營-（1）溫室氣體排放
	c) 描述組織用來管理與氣候相關風險和機遇所使用的目標，和績效與目標的對照情況。	可持續發展治理-可持續發展目標與進展 環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標

獨立鑒證報告

有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2500104 號

致：中信銀行股份有限公司董事會

關於截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」）可持續發展報告中選定信息的報告

結論

我們對中信銀行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度可持續發展報告中的關鍵指標（詳見「附件一」）（以下簡稱「鑒證的可持續發展信息」）執行了有限保證的鑒證業務。

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信中信銀行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》，以及香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》等標準（以下簡稱「標準」）編制。

我們對鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的可持續發展信息及本報告的其他信息（以下簡稱「其他信息」）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發布的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的「註冊會計師的責任」部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發布的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發布的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

對鑒證的可持續發展信息的責任

中信銀行的管理層負責：

- 設計、執行和維護與編制鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使鑒證的可持續發展信息不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制鑒證的可持續發展信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；
- 按照標準編制鑒證的可持續發展信息；

中信銀行的治理層負責：

- 監督中信銀行鑒證的可持續發展信息報告過程。

編制鑒證的可持續發展信息的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

注册會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對鑒證的可持續發展信息是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向中信銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。在我們的工作範圍內，我們僅在中信銀行總行及鄭州分行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 與可持續發展報告主管部門以及參與提供報告信息的部門進行訪談，詢問可持續發展報告信息收集、匯總工作程序的設計及運行情況；
- 將鑒證的可持續發展信息中的財務指標信息與財務報告相關數據進行一致性比對；
- 對鑒證的可持續發展信息實施分析程序，在分析程序的基礎上，選取鑒證的可持續發展信息實施抽樣檢查和重新計算；
- 對鄭州分行進行實地訪問；及
- 我們認為必要的其他程序。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2025 年 3 月 26 日

附件一：鑒證的可持續發展信息

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
1	總資產	截至 2024 年 12 月 31 日
2	營業收入	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
3	利潤總額	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
4	淨利潤	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
5	不良貸款率	截至 2024 年 12 月 31 日
6	撥備覆蓋率	截至 2024 年 12 月 31 日
7	綠色信貸餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
8	綠色債券境內發行金額	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
9	綠色債務融資工具承銷金額	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
10	綠色債券累計投資金額	截至 2024 年 12 月 31 日
11	綠色融資租賃業務餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
12	外購熱力（噸二氧化碳當量）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
13	外購熱力（噸標準煤）	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
14	廢氣排放總量	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	利舊家具件數	截至 2024 年 12 月 31 日
18	綠色辦公宣傳活動次數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
19	信用卡紙質賬單替代率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
20	視頻會議召開次數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
21	個人業務電子渠道分流率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
22	科技企業貸款餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
23	戰略性新興產業貸款餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
24	普惠型小微企業貸款餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
25	涉農貸款餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
26	金融精準幫扶貸款餘額	截至 2024 年 12 月 31 日
27	個人養老金賬戶累計開戶數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
28	養老金托管規模	截至 2024 年 12 月 31 日
29	信息科技投入金額	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
30	信息科技投入金額佔營業收入比例	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
31	科技人員數量	截至 2024 年 12 月 31 日
32	科技人員比例	截至 2024 年 12 月 31 日
33	應用於主營業務的發明專利數量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
34	發明專利的申請數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
35	發明專利的授權數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
36	累計有效專利數	截至 2024 年 12 月 31 日

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
37	員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
38	女性員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
39	男性員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
40	30 歲及以下員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
41	31-50 歲員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
42	51 歲以上員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
43	境內員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
44	環渤海地區員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
45	長三角地區員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
46	珠三角及海西地區員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
47	中部地區員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
48	西部地區員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
49	東北地區員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
50	境外員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
51	合同制員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
52	派遣及聘用協議員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
53	基層員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
54	管理幹部總數	截至 2024 年 12 月 31 日
55	新增員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
56	新增女性員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
57	新增男性員工數	截至 2024 年 12 月 31 日
58	總行高管本地化比例	截至 2024 年 12 月 31 日
59	勞動合同簽訂率	截至 2024 年 12 月 31 日
60	社會保險覆蓋率	截至 2024 年 12 月 31 日
61	女性員工佔比	截至 2024 年 12 月 31 日
62	少數民族員工總數	截至 2024 年 12 月 31 日
63	少數民族員工佔比	截至 2024 年 12 月 31 日
64	員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
65	女性員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
66	男性員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
67	年齡 30 歲及以下的員工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
68	年齡 31 至 50 歲的員工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
69	年齡 51 歲及以上的員工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
70	環渤海地區員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
71	長三角地區員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
72	珠三角及海西地區員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
73	中部地區員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
74	西部地區員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
75	東北地區員工流失率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
76	總行因工死亡員工人數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
77	總行因工死亡員工比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
78	總行因工受傷員工人數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
79	總行因工傷損失工作時間	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
80	總行員工工傷保險投入金額	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
81	總行員工工傷保險覆蓋率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
82	培訓總投入	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
83	人均培訓投入	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
84	培訓總人次	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
85	人均培訓次數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
86	女性員工人均培訓天數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
87	男性員工人均培訓天數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
88	管理層員工人均培訓天數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
89	非管理層員工人均培訓天數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
90	女性員工參加培訓百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
91	男性員工參加培訓百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
92	管理層員工參加培訓百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
93	非管理層員工參加培訓百分比	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
94	營業網點數量	截至 2024 年 12 月 31 日
95	縣域網點數量	截至 2024 年 12 月 31 日
96	設置無障礙通道的網點數量	截至 2024 年 12 月 31 日
97	自助設備數量	截至 2024 年 12 月 31 日
98	借記卡全渠道客戶服務滿意度	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
99	信用卡呼入客戶滿意度	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
100	全渠道受理客戶投訴數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
101	金融教育宣傳活動次數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
102	捐款總額	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
103	公益慈善及相關活動項目數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
104	公益慈善及相關活動受益人次	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
105	志願者參與人次	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
106	消費幫扶採購總額	截至 2024 年 12 月 31 日
107	供應商總數	截至 2024 年 12 月 31 日
108	中國大陸供應商數量	截至 2024 年 12 月 31 日
109	港澳臺供應商數量	截至 2024 年 12 月 31 日
110	海外供應商數量	截至 2024 年 12 月 31 日

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
111	供應商審查覆蓋率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
112	獨立董事佔比	截至 2024 年 12 月 31 日
113	反洗錢培訓次數	截至 2024 年 12 月 31 日止年度

意見反饋表

為更好地瞭解您的需求，提高報告的編製質量，向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，請您協助完成意見反饋表中的相關問題，並選擇以下方式反饋給本行（郵寄時請在信封上註明「可持續發展報告讀者意見反饋表」）。

電話：010-66638188 電子郵箱：ir@citicbank.com

郵寄地址：北京市朝陽區光華路 10 號院中信銀行總行

1. 對於中信銀行而言，您所屬的利益相關方類別是：

☐政府/監管機構 ☐股東/投資者 ☐客戶/消費者 ☒供應商/合作夥伴 ☐員工 ☐社區 ☐媒體

2. 您對本報告的總體評價是：

☐很好 ☐較好 ☐一般

3. 您認為本報告所披露的可持續發展信息質量如何？

☐很好 ☐較好 ☐一般

4. 您認為本報告是否全面反映了中信銀行在可持續發展方面的表現？

☐是 ☐一般 ☐否

5. 您認為本報告能否全面回應中信銀行利益相關方的期望和訴求？

☐是 ☐一般 ☐否

6. 您對本報告的哪部分最感興趣？

環境議題：☐應對氣候變化 ☐綠色金融 ☐能源與資源管理

社會議題：☐科技金融 ☐普惠金融 ☐養老金融 ☐數字金融 ☐消費者權益保護 ☐數據安全與客戶隱私保護 ☐員工 ☐社會貢獻 ☐供應鏈管理

治理議題：☐公司治理 ☐風險管理 ☐商業道德與合規經營

7. 您對中信銀行可持續發展報告及工作還有哪些意見和建議？

衷心感謝您對中信銀行的關心和支持！