

中信银行股份有限公司

2016 年度

社会责任报告

2017 年 3 月 22 日

编制说明

《中信银行股份有限公司 2016 年度社会责任报告》以下简称“本报告”。中信银行股份有限公司以下简称“本行”、“我行”或“我们”。中信银行股份有限公司及其附属公司以下简称“本集团”。

本集团附属公司包括：浙江临安中信村镇银行股份有限公司、中信金融租赁有限公司，中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司），及伦敦和悉尼代表处。

编制依据

本报告编制以上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，以及上海证券交易所下发的相关通知为依据。

本报告编制以全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南第四版（G4）》的目标体系及相关披露要求为标准。

本报告编制以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、ISO26000、以及 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》为参考。

编制方法

本报告编制以《中信银行社会责任报告管理办法》和“中信银行社会责任报告信息管理系统”为工作流程和工作方法。

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息以及财务数据来源于本集团 2016 年年度报告（A 股）。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”，所称“截至年末”均为“截至 2016 年 12 月 31 日”。

本报告披露的各项数据和陈述的报告期与本报告的报告期相同（特别注明除外）。本报告所披露的数据、陈述和案例的方法均通过在线信息管理系统完成。本报告中涉及上一期报告的数据基本与其保持一致，如存在数据调整情况，已在本报告相关部分进行说明。

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

编制单位

本报告的编制单位为本集团总行群工保卫部, 所在地址是北京市东城区朝阳门北大街 9 号。

报告周期

本报告为年度报告, 时间跨度为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日 (特别注明除外)。涉及本集团各项陈述、数据和案例的统计时间范围与本报告报告周期一致。

报告范围

本报告内容涉及的本集团内的单位包括: 31 个总行部门、38 家一级分行及其分支机构、4 家境内外一级子公司及伦敦和悉尼代表处。

报告审议

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

报告鉴证

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

报告发布

本报告简体中文版以纸制版、电子版、APP 版三种形式发布。纸制版通过本行营业网点、邮递及相关活动向公众发放, 并通过公众主流媒体发布报告摘要; 电子版全文通过本集团官方网站发布, 网站地址为 <http://www.citicbank.com/>; APP 版通过手机客户端发布。本报告繁体中文版和英文版仅以电子版形式发布。

报告披露

本集团从 2008 年正式对外发布社会责任报告, 以后每年一期。本报告是本集团公开向社会发布的第 9 份社会责任报告, 也是本集团对外发布的第 8 份经第三方独立鉴证的社会责任报告。

目 录

董事长致辞.....	P5
行 长致辞.....	P8
本集团简介.....	P10
关键绩效表.....	P11
第一章 战略与管理	P13
全力实施新战略 企业价值理念 企业文化建设 明确社会责任理念 识别社会责任议 题 重视社会责任沟通 加强社会责任管理	
第二章 管治与风控	P21
完善公司治理 加强风险管理	
第三章 履责与义务	P28
积极响应国家战略 贯彻落实国家政策 参与行业发展 推进党建工作 维护金融秩序	
第四章 客户与服务	P41
倡导“客户为尊”理念 保护客户权益 提升服务品质 注重客户体验 加强供应商管理	
第五章 员工与文化	P56
员工基本情况 基本福利保障 坚持同工同酬 完善考核机制 规划职业生涯 关心身 心健康 保障合法权益 加强职业培训 丰富文体生活	
第六章 公益与慈善	P63
积极回报社会 落实国家精准扶贫政策 加大定点扶贫力度 投身公益事业 开展员工 志愿者行动	
第七章 绿色与环保	P69
气候变化的影响 支持绿色信贷 提升电子银行交易 践行节能减排	
第八章 附录	P77
组织架构 网点布局 社会荣誉 独立鉴证报告 GRI 指标索引 ESG 指标索引 意见 反馈表	

董 事 长 致 辞

2016 年，我行围绕国家大政方针和财政金融政策，全力落实国家战略，积极保护消费者权益，主动参与扶贫慈善事业，打造精品企业文化，开展社会责任管理工作，努力全面履行国有企业应尽的经济责任、环境责任和社会责任。

围绕供给侧结构性改革全面布局

2016 年，我行按照中央经济工作会议精神，围绕供给侧结构性改革全面布局。为有效支持实体经济发展，我们在提供传统信贷的同时，持续创新融资服务模式，实现从“融资”到“融资+融智”转型，综合融资服务能力不断提升。同时，坚决落实国家政策，合理控制同业业务规模，积极“去杠杆”，避免“脱实向虚”，并根据降低全社会融资成本的要求，主动实施减费让利，切实减轻企业负担。

我们紧跟国家绿色产业政策，积极支持以新经济、服务业和以节能环保、新能源、新一代信息技术、生物、高端装备制造为代表的战略新兴产业。我们力推旗下中信金融租赁子公司，重点布局清洁能源、节能环保等相关绿色业务领域，形成特色产品线，业务得到快速发展，树立起“绿色”品牌。此外，我们还对“两高一剩”行业融资持续进行压降。

积极践行“一带一路”战略

近年来，中国提出的“一带一路”倡议，得到越来越多国家和地区的响应。我们结合自身特点，借助国际业务传统优势，通过贸易融资、信用证等业务，支持中国企业与“一带一路”沿线国家和地区企业开展货物贸易，促进双边经贸往来。我们依托中信集团金融与实业并举的独特优势，为沿线不发达国家和地区的基础设施建设提供融资支持。这几年，在印尼水电站、安哥拉新城建设及铁路改造等项目上取得了较好的社会效果。

经过不断摸索实践，我们“一带一路”金融服务模式不断升级，力求实现与沿线国家互利共赢，打开长期合作繁荣的新局面。我们先后牵头设立了“一带一路”母基金和海外“一带一路”主体基金，分别投资于“一带一路”沿线省份和沿线国家的基建、能源、交通及相关的金融、消费等领域优质企业或重大项目。经过近年来的努力，成效明显，到去年底基金创设规模已超过 740 亿元。我们还积极探索与沿线国家的金融合作新模式，去年 11 月，我们与哈萨克斯坦 Halyk 银行签署收购其子行部分股权的备忘录，迈出了本行“一带一路”金融资本合作的重要一步。

加大普惠金融实施力度

我们在经营管理中，始终坚持“以客为尊”。关爱客户、为客户着想，是我们为客户提供金融服务的根本着力点。去年，我行在董事会层面设立了专门的消费者权益保护委员会，由三名独立董事出任委员，这充分体现了我们对消费者权益的高度重视。同时，我们不断加大投入，充实客户服务支持保障力量，主动改进服务，整体客户满意度得到有效提升。

我们坚持普惠金融理念，对客户日常生活密切相关的基础性金融服务实行免费政策，比如，免收个人客户名下所有账户的账户管理费和年费，免收个人手机银行、网上银行所有境内转账手续费，免收个人人民币本行异地存取款、转账手续费；同时，对小微企业收费制订明确的优惠范围，切实体现扶小助弱的商业道德。互联网时代，新科技将会为客户提供更高效、更实惠的服务新体验。我们联合百度发起设立国内首家独立法人形式的直销银行，已获得监管批准筹建。我们期待未来的百信银行，能够探索出一套践行普惠金融的新模式。

为全面建成小康社会贡献力量

近年来，国家大力倡导金融扶贫和精准扶贫，我行积极践行推进落实。去年，我深入到四川的一些贫困地区调研，发现基础设施薄弱、受教育程度低是贫困的主要诱因。为此，我们以点带面，积极谋划，制定了我行自己的金融扶贫“十三五”规划，推出强化信贷支持、完善产品体系等一系列举措。2016年末，我行金融精准扶贫贷款余额达到28亿元。去年，我们还专项捐赠了700万元，继续在西藏、甘肃和四川开展定点扶贫工作，并向当地派驻了扶贫干部，扎根基层，久久为功。

精准扶贫意义重大，是一项长期工作，不可能一劳永逸。我们不仅要解决当地人的暂时之需，如及时雨般地给予物资帮扶，更为重要的是教育扶贫、精神扶贫，要从精神上给予他们鼓舞，树立奋发向上的价值观，要通过普及科学教育，提高当地群众的综合素质，从源头上进行帮扶，“授人以鱼，不如授人以渔”。这几年，我们也一直在朝这个方向努力。

打造精品企业文化

我认为，企业文化建设是引导员工行为向好的关键所在。2016年，我们扎实开展“两学一做”学习教育，严格落实全面从严治党的“两个责任”，持续加强党风廉政建设。我们坚持“助推客户成长、铸就员工幸福、提升股东价值、担当企业公民”的使命，秉承“诚信、创新、协作、卓越”的核心价值观，弘扬“履行社会责任、追求持续发展”

的责任理念，大力推进企业文化建设三年规划的落地执行，弘扬先进文化，建立并推行风险文化和合规文化体系，引导员工行为更具使命感和责任感。

积极关爱员工。我们建立健全银行基本福利保障体系，坚持同工同酬，保障员工在薪酬、晋升等方面获得平等待遇，尤其是保障员工诉求的权利、劳动和休息的权利、工会会员权利和女性特有权利，提供完备的后勤保障，让员工得到工作的幸福感、满足感和成就感。

2017 年，我们将继续履行国有企业的社会责任，深入落实国家战略，积极践行“创新、协调、绿色、发展、共享”理念，秉承中信文化，努力塑造“诚信银行、绿色银行、人文银行、爱心银行、价值银行、品牌银行”，促进本集团的健康可持续发展，同时，不断提升经济、环境和社会责任的绩效表现和社会责任管理水平，做一个有担当的企业公民，为我国全面建成小康社会贡献力量。

董事长、执行董事 李庆萍

2017 年 3 月 22 日

行长致辞

2016 年，国内外经济形势依然严峻复杂，困难和挑战比预想中的大，但本集团迎难而上，面对经济新常态，狠抓《中信银行 2015 年-2017 年发展战略》落实，实现了发展方式、经营模式、功能定位、资产负债管理、风险管控、盈利等模式的转变，总体实现了平稳较快发展。同时，本集团致力于加强与各利益相关方开展多形式的沟通，关注并积极回应各利益相关方的愿望与诉求，坚持绿色发展、回报社会，全面促进了经济、社会、环境的和谐可持续发展。

本集团坚持“最佳综合融资服务银行”的愿景，积极响应国家战略，主动服务国家经济发展。2016 年，本集团继续大力支持“一带一路”、“京津冀协同”及长江经济带、“互联网+”、企业“走出去”、绿色产业发展、战略新兴产业和文化产业发展等国家战略，并积极贯彻落实防范和化解信贷风险、严控高关注行业贷款、优化区域经济贷款结构、创新服务小微企业、全面实施营改增等国家政策。同时，本集团大力参与有益于促进行业发展的诸多工作，加强党风廉政建设，严控洗钱风险，维护金融秩序稳定。截至年末，本集团归属股东的净利润 416.29 亿元，总资产 59,310.50 亿元，资本充足率 11.98%，拨备覆盖率 155.50%，不良贷款率 1.69%。

本集团坚持“客户为尊”理念，不断提升客户服务能力，保护消费者权益。2016 年，本集团制定了消费者权益保护战略规划，加强了消费者权益保护的监督检查，全面开展金融知识宣传教育活动，主动苦练内功，提升服务水平，切实维护了消费者权益。本集团通过提升信息技术和客户服务保障能力，保护客户私密信息的安全，通过保障网点营业安全和健全应急管理体系，全面保护客户权益。本集团通过主动改进服务、优化服务渠道、创新服务及产品、推动电子银行交易，不断提升服务品质和客户体验水平。截至年末，本集团在国内设有 1,424 家营业网点，增幅 5.25%；发行的理财产品为购买客户实现直接收益 380.71 亿元。

本集团坚持“员工为本”，为员工提供了充分的基础福利保障、合理的职业生涯规划及专业的职业培训，极大地支持了员工自身的可持续发展。本集团重视保障员工的各项合法权益，坚持同工同酬，保障员工诉求渠道的畅通并享有工会权益，保护女职工权益，关心员工身心健康，为员工提供充分的后勤支持保障，营造积极向上的文化环境，致力于铸就员工幸福。

本集团强化社会责任意识，大力弘扬“感恩奉献”理念，积极回报社会，主动参与

扶贫、慈善和公益活动。2016 年，本集团积极落实国家精准扶贫和金融扶贫政策，加大对定点扶贫的支持力度，在西藏自治区谢通门县、甘肃省宕昌县 3 个村和四川省高县实施了定点扶贫项目，并派驻了扶贫干部。本集团积极开展温情金融服务，持续减免服务费，为社会特殊弱势群体提供网点便民、贴心的金融服务，志愿者参与服务踊跃。截至年末，本集团每股社会贡献值 4.07 元；发放金融精准扶贫贷款 2,598 笔，贷款余额 28.05 亿元；对外捐赠 2,285.33 万元，增幅 46.58%；员工捐款 302.24 万元，增幅 157.93%；员工参与志愿者活动约 4,600 人次。

本集团倡导“可持续发展”企业文化，致力于打造“绿色银行”。2016 年，本集团继续大力支持绿色信贷，明确授信政策、识别环境风险、加大贷款力度、加强同业交流、积极投身绿色信贷事业。本集团严控“两高”行业贷款风险，积极发展绿色中间信贷业务，进一步提升了电子银行交易的发展，致力于减少金融服务产生的碳排放，践行节能减排。截至年末，本行“两高”行业贷款余额 437.45 亿元，减幅 12.82%。2016 年，普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对本报告中的全部重要陈述及关键数据进行了独立有限鉴证，出具了独立鉴证报告，并向本集团提出了社会责任管理的意见和建议。

展望 2017 年，本集团将坚持责任理念，大力支持国家战略重点项目，积极落实政府监管要求，推动国有资产保值增值，深化业务发展转型和风险管控转型，加强精细化管理和大数据管理，在打造“最佳综合融资服务银行”的同时履行好国企应尽的经济责任、环境责任和社会责任，促进生态文明建设，积极开展精准扶贫，为实现各利益相关方的共同可持续发展贡献力量。

执行董事、行长 孙德顺

2017 年 3 月 22 日

本集团简介

本集团成立于 1987 年，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行，并以屡创中国现代金融史上多个第一而蜚声海内外，为中国经济建设做出了积极的贡献。

2007 年 4 月，本集团实现在上海证券交易所和香港联合交易所 A+H 股同步上市。2009 年，本集团收购中信国际金融控股有限公司。2016 年，本集团澳大利亚悉尼代表处正式开业，香港分行进入筹备阶段，标志着本集团新一轮国际化战略正式启动。此外，本集团与哈萨克斯坦人民银行（Halyk Bank）签署备忘录，成为国内首家在哈收购银行的股份制商业银行。

目前，本集团并表总资产近 6 万亿元；在英国《银行家》杂志评出的“全球银行品牌 500 强排行榜”中，品牌价值 71.03 亿美元，排名第 34 位；在《福布斯》杂志公布的“全球企业 2000 强”中，排名第 79 位；在英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中，一级资本排名第 30 位，总资产排名第 36 位；已成为资本实力雄厚、具有强大综合竞争力和品牌影响力的国际化金融机构。

在国内经济新常态和金融市场化的时代背景下，本集团以“最佳综合融资服务银行”为发展愿景，充分发挥中信集团金融与实业并举的独特竞争优势，坚持“诚信、创新、协作、卓越”的核心价值观和“合规、智慧、团队、高效”的经营管理理念，向企业客户和机构客户提供公司银行业务、国际业务、金融市场业务、机构业务、投资银行业务、保理业务、托管业务等综合金融解决方案，向个人客户提供零售银行、信用卡、消费金融、财富管理、私人银行、出国金融、电子银行等多元化金融产品及服务，全方位满足企业、机构及个人客户的综合金融服务需求。

截至年末，本集团在国内设有 1,424 家营业网点，拥有员工近 6 万名。本集团下设 4 家附属机构及伦敦和悉尼代表处，在中国内地设有浙江临安中信村镇银行股份有限公司、中信金融租赁有限公司，在香港设有中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）。中信国际金融控股有限公司全资持有的中信银行（国际）有限公司，在香港、澳门、纽约、洛杉矶、新加坡和中国内地设有 40 余家营业网点，拥有员工近 2,100 名。

关键绩效表¹

关键绩效指标	单位	2016 年	2015 年
经济绩效			
营业收入	亿元	1,537.81	1,451.34
利润总额	亿元	546.08	549.86
归属于本行股东的净利润	亿元	416.29	411.58
基本每股收益	元	0.85	0.88
平均总资产回报率 (ROAA)	%	0.76	0.90
加权平均净资产收益率	%	12.58	14.55
总资产	亿元	59,310.50	51,222.92
总负债	亿元	55,465.54	48,026.06
不良贷款率	%	1.69	1.43
拨备覆盖率	%	155.50	167.81
资本充足率	%	11.98	11.87
社会绩效			
纳税总额 ²	亿元	259.52	247.99
捐款总额	万元	2,285.33	1,559.11
每股社会贡献值	元	4.07	4.12
营业网点数*	个	1,424	1,353
自助设备数*	个	10,029	11,044
员工总数*	人	54,620	53,136
其中：男性员工*	人	25,532	25,023
女性员工*	人	29,088	28,113
少数民族员工*	人	2,323	2,128
员工流失率 (合同制员工)*	%	5.44	5.63
培训总投入*	万元	9,181.16	8,607.03

¹ 上表中带“*”标记的指标为“本行”数，未带“*”标记的指标为“本集团”数。

² 数据来源于年度财务报告“现金流量表—支付的各项税费”。

志愿者行动次数*	次	144	57
志愿者行动参与人数*	人次	约 4,600	约 1,330
环境绩效			
绿色信贷贷款余额*	亿元	254.78	236.96
个人网银交易金额*	亿元	114,705.39	114,805.56
公司网银交易金额（“e”渠道）*	亿元	661,236.60	560,718.37
人均市政电用量*	度	4,776.08	4,689
人均市政水用量*	吨	38.74	37.8
人均复印纸采购量*	包	8.06	7.7
账单总量*	万封	16,058	12,067
纸质账单量*	万封	3,286	3,459
纸质账单替代率*	%	79.54	71.33
视频会议*	次	约 4,300	约 4,100

第一章 战略与管理

一、全力实施新战略

2016 年，是本集团深化《中信银行 2015-2017 年战略规划》实施的第二年，也是关键之年。一年来，本集团以建设“最佳综合融资服务银行”为指引，保持战略定力，积极开拓进取，在公司治理、“一体两翼”、“三大一高”、创新发展、综合化国际化、风险控制、支持保障、从严治党等方面取得了显著突破，形成了战略实施新局面。

强化了战略组织推动。本集团细化战略安排，编制了年度战略指标和战略重点项目。加强战略评估，按季形成全行战略评估报告，强化了在战略指标、项目完成率、序时进度等方面的考核。推动战略宣导，建设“最佳综合融资服务银行”的愿景更加入脑入心。

进一步完善了公司治理。本集团将党的领导进一步融入公司治理，理顺党委会、董事会、管理层的工作职责和议事规则，健全董事会授权管理体系，促进党委与“三会一层”的协调运作。

综合融资服务形成新格局。在总体战略的指引下，本集团积极探索综合融资新产品和新模式，逐步实现了资产结构从表内向表外、表表外的转变，服务模式从信用中介向金融服务中介的转变。

2017 年是本集团三年战略规划实施的收官之年。本集团将继续狠抓战略执行，强化“五个意识”³，提升“六种能力”⁴，走价值创造之路。本集团将坚持“效益、质量、规模”协调发展，深化经营转型，加快轻型发展，全面完成建设“最佳综合融资服务银行”的各项战略目标。

二、企业价值理念

本集团自 2015 年确立企业文化体系后，通过多种形式加大对企业文化价值理念的宣贯，进一步推动企业文化的落地。

愿景：最佳综合融资服务银行

使命：助推客户成长 铸就员工幸福 提升股东价值 担当企业公民

核心价值观：诚信 创新 协作 卓越

经营管理理念：合规 智慧 团队 高效

人才理念：德才兼备 适才适位

³ “五个意识”即强化一级法人意识、强化责任意识、强化安全意识、强化创新意识和强化服务意识

⁴ “六种能力”即提升战略执行能力、提升创新发展能力、提升“带队伍”能力、提升风险控制能力、提升危机应对能力和提升综合管理能力

责任理念：履行社会责任 追求持续发展

三、企业文化建设

（一）企业文化落地

2016 年，本行与新战略实施同步，稳步推进企业文化建设三年规划的落地执行，全行企业文化建设从第一阶段的“学习宣贯”进入到第二阶段的“示范引领”。本行以“宣讲文化故事、评选文化建设示范基地、营造文化环境”为核心，抓考核促推动，实施了“入脑”、“入心”、“标杆”、“氛围”、“风采”、“引擎”、“责任”的企业文化建设“七大工程”，开创了本行企业文化建设的新局面。

强化文化“入脑”。本行在 2015 年开展企业文化手册宣贯基础上，有针对性地开展多层次企业文化宣贯培训，持续推动分行“一墙两课三会”及文化诵读仪式建设，强化了全员对文化理念的认知和认同，加强了内外企业文化建设的交流和宣传。

推动文化“入心”。本行继续在全行范围内开展企业文化故事的征集、编写和宣讲活动，以深入挖掘、编辑成册的故事为载体，形成员工宣讲和网络观看故事的文化氛围，创新性地推出了“中信银行·故事汇”文化品牌，掀起了全行编写故事、宣讲故事、传播故事、学习故事的热潮。

【案例】 开展“中信银行·故事汇”企业文化品牌活动

2016 年，本行高度重视企业文化价值理念的传播，推出了“中信银行·故事汇”企业文化品牌活动。该活动以编辑成册的《中信银行人》故事为蓝本，由总行统一策划，故事编写单位的员工自导自演，通过现场会、视频会的形式向全行员工展现。宣讲活动结束后，总行还及时将所有故事视频制作成网络课件，使全国各地的员工都能第一时间观看故事、体味文化。这些由员工宣讲的来自员工身边的感人故事，不仅贴近员工、接地气儿、有感染力，而且通过配乐演讲、情景剧、人物访谈等形式多样的宣讲，使表演更加自然真实、丰富多彩、形象生动。该活动一经推出，深受广大干部员工的好评和喜爱。员工们纷纷表示，“中信银行·故事汇”给他们带来了一场高水平的文化故事盛宴，通过宣讲，这些承载着企业文化的感人故事深深地印在员工脑海中、刻入员工心中，激发大家从故事中学习文化价值理念，践行企业文化。截至年末，本行组织开展了两季“中信银行·故事汇”活动，共宣讲了 12 个故事；参与宣讲的员工超过 50 人，现场和通过视频观看演出的观众超过 8000 人次；网络在线观看率 91.79%。

树立文化“标杆”。本行大力弘扬先进文化，在全行范围挖掘先进人物事迹，组织挖掘整理筹拍了 20 余部“感动中信”——系列先进人物事迹宣传片，并首次开展了“企

业文化建设示范基地”的评选和表彰活动，营造了“比学赶帮超”的文化氛围。

营造文化“氛围”。本行强化推进企业文化“一墙、两课、三会”整体建设，总行统一制定了企业文化标准字展示设计规范，创作设计了由员工绘画的企业文化海报，塑造出了风格多样、独特气质的浓厚文化环境。截至年末，本行 38 家分行办公区域企业文化标准字和企业文化海报上墙数量超过 5000 幅，覆盖率达 90% 以上。

彰显文化“风采”。本行大力支持分行辖属机构开展文化活动特色化建设，以及各类文化文体活动，让员工广泛参与，感悟本行企业文化价值理念的深层次内涵，彰显昂扬向上的精神风貌，传递正能量。

发动文化“引擎”。本行开展面向分行的企业文化建设工作考核，并首次将企业文化建设纳入分行综合绩效考核体系，通过考核调动了分行开展企业文化建设的积极性，加大了全行企业文化建设工作的推动力度。

打造文化“责任”。本行进一步加强了对社会责任信息披露工作的管理，开发上线了“中信银行社会责任报告信息管理系统”，并主动开展精准扶贫、慈善和公益活动，践行责任理念。

（二）风险文化建设体系

2016 年，本行为深化全行风险管理体制改革、丰富企业文化内涵，加强了风险文化建设，建立了具有本行特色的风险文化体系，即：以发展战略为导向，以“坚守底线、强化责任、重在执行、主动管理、创造价值”为核心理念，致力于打造覆盖“全员、全面、全程”的风险文化体系。

坚守底线。依法合规和风险偏好是业务经营和风险管理的底线。全体员工应严格遵循法律法规与监管规定，严格执行总行的风险政策和风险偏好，恪守职业道德，坚守法律底线、合规底线和风险底线，不得以任何理由逾越。

强化责任。各级单位主要负责人是风险管理的第一责任人，全体员工是风险管理和合规守法的践行者和直接责任人。按照“责权利”对等的原则，明确风险和合规管理的责任主体及职责边界，坚持尽职尽责、违规必究。

重在执行。严格执行各项政策制度，做到令行禁止，不得以任何理由和形式违规或越权。及时优化调整制度流程，主动发现、暴露并消除风险隐患。

主动管理。应用多种手段主动管理风险，提升风险管理对产品创新、业务发展和战略转型的支持力度，实现从控制风险向经营风险转变。

创造价值。平衡风险、资本和收益的关系，平衡风险、发展和创新的关系，推动效益、质量、规模协调发展，切实让风险管理为银行创造价值。

四、明确社会责任理念

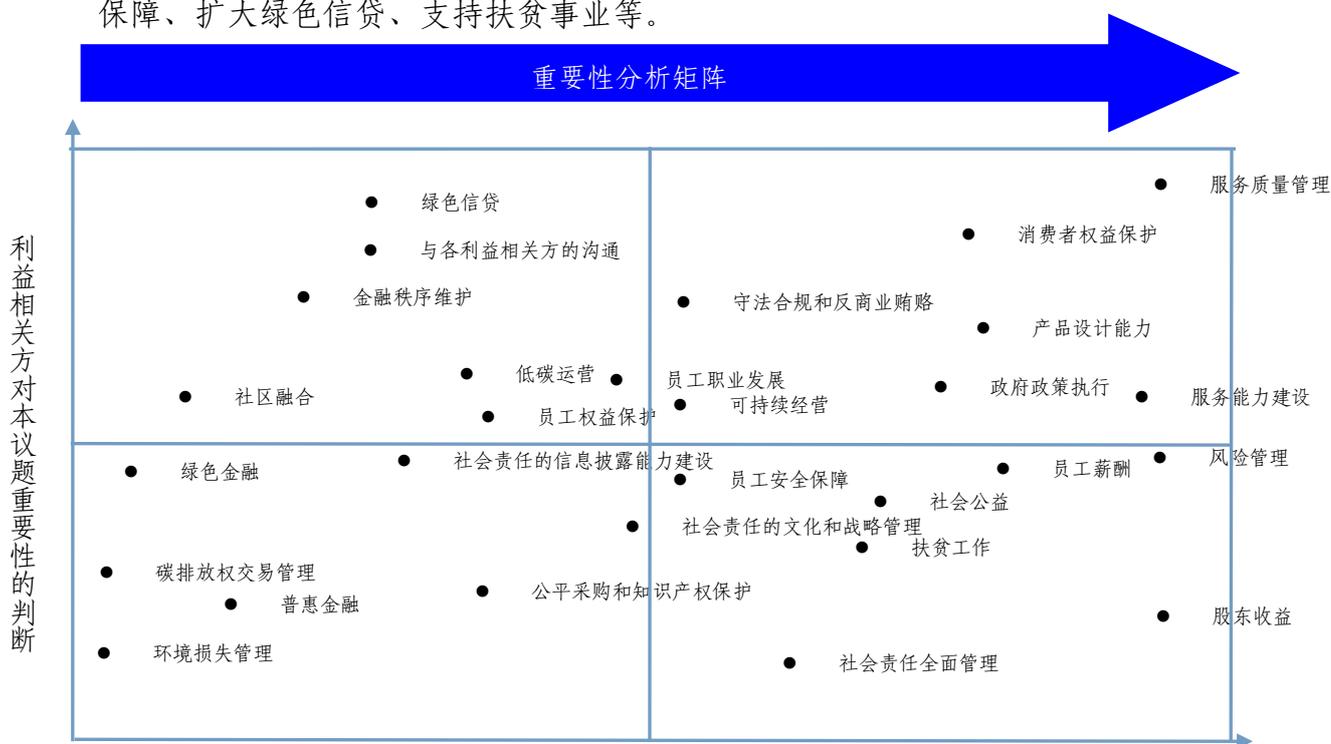
本行以“履行社会责任，追求持续发展”为责任理念，坚持“致力于成为一家绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行”的社会责任目标，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

履行社会责任：做一个负责任的企业，切实履行经济责任、环境责任和社会责任。与各利益相关者密切结合，热心公益，奉献爱心，做一个有担当的企业公民。

追求持续发展：坚持科学发展观，支持节能减排、绿色经济和循环经济信贷，建设绿色银行。倡导低碳生活，保护生态环境，走可持续发展之路。

五、识别社会责任议题

2016 年，本集团共梳理社会责任指标约 780 个，并依据 GRI (G4) 的要求进行实质性分析，根据中国金融行业特性及 2016 年银行业各项业务指引和监管要求，识别出本集团重要的社会责任议题，包括积极支持国家战略、保护消费者权益、为员工提供多重保障、扩大绿色信贷、支持扶贫事业等。



本集团对议题重要性的判断

图 1：本集团社会责任重要议题重要性分析矩阵图

六、重视社会责任沟通

2016 年，本集团重视与利益相关方的沟通，积极采取有效措施，及时、真诚地回应利益相关方的愿望和诉求，增强本集团与利益相关方的和谐可持续发展。

(一) 利益相关方认定

本集团认定的利益相关方主要包括：

表 1：本集团利益相关方认定表

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

社区	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 关心弱势群体 ✓ 与政府扶贫工作的沟通 ✓ 开展慈善公益活动 ✓ 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 实地调研、走访 ✓ 拜访扶贫机构 ✓ 拜访慈善公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供对外捐赠款项 ✓ 实施扶贫项目 ✓ 扶助弱势群体 ✓ 开展金融教育 ✓ 举办公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加大对外捐赠力度 ✓ 开展精准扶贫、公益慈善活动 ✓ 开展志愿者服务, 等等
----	--	---	--	--

(二) 与利益相关方沟通

主动拜访。2016 年, 李庆萍董事长和孙德顺行长带队深入省市自治区, 与哈尔滨、成都、昆明、天津、贵阳, 以及北京部分区(市)委及区(市)政府的领导加强联系, 主动拜访, 与政府机构充分交流沟通, 交换意见, 不断改进本集团各项工作, 提升服务实体经济的能力和水平。

信息披露。2016 年, 为提高公司透明度, 本集团按照中国银监会、中国证监会、上市所在地的各项证券监管规定进行信息披露活动, 依法公开对外发布各类定期报告及临时公告, 确保信息披露的及时性、公平性、准确性、真实性和完整性, 以保护投资者及相关当事人的合法权益。本集团在进行信息披露时遵循孰高、孰严、孰多的原则, 保证公平对待所有投资者, 披露了定期报告, 及时向市场公告了本行财务业绩、公司重大信息变更、关联交易、重大投融资项目情况等重要信息。截至年末, 本集团在上交所、联交所发布临时公告 129 项。

政务公开。2016 年, 为了让员工更好地了解全行的发展战略和业务发展规划, 本集团继续加强在内部网络上的信息公开机制, 制定了《中信银行内联网管理办法》, 在保证涉密信息安全的前提下, 及时发布本集团经营管理的重大动态。截至年末, 本集团内网访问数量近 2,413 万人次, 增幅约 34.06%。

活动开展。2016 年, 本集团共举办全行性、区域性客户营销活动约 8,850 场, 约 9.37 万人次的员工为约 485 万人次的客户提供了专业金融服务。其中包括产品内容宣传、产品推广、上门服务、客户关怀活动、客户联谊活动、金融政策和金融知识宣传等。2016 年, 本集团发行的理财产品为购买客户实现了直接收益 380.71 亿元。

内部沟通。2016 年, 本行通过高级管理层“接待日”制度、“行长信箱”、青年员工座谈会和征求意见座谈会等形式与基层员工建立沟通渠道, 鼓励员工对业务发展和内部管理积极建言、共同监督, 建立完善的内外部反馈机制和合理化建议征集渠道。

品牌推广。本行作为中国网球公开赛赞助商, 连续六年为喜爱网球的爱好者和中网现场观众提供自助存取款、中网联名卡和中网纪念版一卡通等优质金融产品和服务, 享有品牌盛誉。2016 年, 本行助力提升冰球运动在中国的普及和发展, 为 2022 年北京冬

奥会蓄力添彩。本行作为昆仑鸿星官方合作伙伴在 9 月 5 日世界顶级水平的大陆冰球联赛赛场闪亮登场，以实际行动支持我国冰雪运动发展。

媒体发布。2016 年，本集团在官方网站开设“社会责任报告”专栏，向公众披露本集团社会责任信息。截至年末，本集团在全国（含地方）各类媒体共刊发媒体报道 38,000 余篇，与上年持平；在官方网站发布新闻超过 1,500 篇，增幅 7.14%。在《金融时报》、《第一财经日报》、《经济参考》、《证券时报》等 4 家媒体上刊发了《中信银行股份有限公司 2015 年度社会责任报告》摘要。

【案例】组织媒体下基层

2016 年 9 月 8 日至 10 日，本行组织新华社、《金融时报》、《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《中国经营报》、《经济参考报》、《财经》等中央主流媒体，以及新华网、中国网、新浪、和讯等主流互联网媒体 19 家开展走访基层活动。记者们通过实地采访，在与本行呼和浩特分行的呼市交投集团、蒙草公司、赛科星公司、安达便利店等四家业务合作伙伴进行深度交流后，为本行呼和浩特分行的区域金融服务叫好并深受震动，纷纷进行了新闻报道。新华社的《中信银行呼和浩特分行：服务实体经济 助力自治区经济转型》、《金融时报》记者刊发的《“带毛的”就有价值 “奶牛”抵押新模式为农牧业播撒普惠阳光》、《中国经营报》的《一线调研：基金解困地方资金瓶颈，中信银行详解投资样本》、《每日经济新闻》的《政府引导基金“遍地开花”，中信银行推“股权+债权”模式》、中国网的《农牧业金融创新再下一城 中信银行开创生物抵押新模式》等新闻报道，传递出了本行呼和浩特分行在支持轨道交通发展基金、草原生态产业联盟运营、生物资产抵押贷款、信农贷等方面的具体行动，突显了本行在 PPP 领域、服务实体经济、扶持中小企业、普惠金融及精准扶贫的区域业务特色。截至年末，此次活动引发媒体原发深度报道 18 篇，转载报道 142 篇，原发报道文字超过 3 万字。

访谈交流。2016 年，本集团与穆迪和惠誉评级公司进行了多次面对面评级交流，协助中信集团完成标准普尔和 R&I 等公司的年度评级访谈，提升了评级机构对本集团的了解和认识程度。在我国宏观经济增速总体放缓、国内银行业资产质量继续承压的大环境下，惠誉公司决定将本集团 2016 年度评级结果维持上年水平不变。

便捷沟通。2016 年，本集团继续通过 APP 软件发布社会责任报告，以创新的方式和友好的界面与各利益相关方沟通，并通过官方网站、官方微信、微博，以及通过在全行 1,500 多家网点滚动播放广告等方式推广该 APP 软件，增进了本集团社会责任报告的可读性和客户体验的亲合力。

加深了解。2016 年，本集团针对 9 个重点城市的 33 家重点供应商进行了实地考察，

覆盖信息技术、自助设备、办公设备、安防设备、营销、外包及保险服务等 7 个行业。本集团通过了解供应商的研发、生产及管控能力等情况，积极帮助供应商解决供货期间的资金短缺问题，推动本集团采购合同项下的供应商融资，实现了互惠共赢。

七、加强社会责任管理

加强专项培训。2016 年，本集团启动开发了“中信银行社会责任报告信息管理系统”网上培训课件，着力提升社会责任报告信息收集能力。截至年末，本集团共为超过 1,500 名填报人、158 名社会责任报告信息管理系统管理员提供培训和一对一辅导，覆盖了本集团下辖各机构。

建立考核机制。2016 年，本集团将“社会责任”纳入分行综合绩效考核指标。该指标包括服务质量⁵、小微企业“三个不低于”⁶、社会责任数据报送⁷和扶贫慈善完成情况⁸等四个指标。

信息系统管理。2016 年，本集团创新性地开发了“中信银行社会责任报告信息管理系统”，梳理并完善了社会责任管理指标体系，实现了本集团下辖各机构 780 余项社会责任指标信息的在线填报，优化了信息的渠道管理、流程管理和统计口径的规范，提升了社会责任报告信息的真实性和可追溯性。

坚持第三方鉴证。本集团从 2009 年起聘请第三方鉴证机构对本集团社会责任报告中的全部重要陈述和关键数据进行独立有限鉴证，并向本集团提出提升社会责任管理的意见和建议。本集团 2016 年度社会责任报告的鉴证工作由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）实施，对本报告中的重要陈述及关键数据进行独立有限鉴证，并将于鉴证工作结束后向本集团提出进一步的改进意见和建议。2016 年，普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）向本集团提出关键意见和建议 3 条。本集团均已在日常工作中给予改进和回应。

⁵ 服务质量是对分行零售服务质量情况进行考核，以加强对提升客户服务质量的考核引导，其中包括“第三方神秘客户监测”和“十佳示范单位获奖数量”两项子指标

⁶ 小微企业“三个不低于”是对小微企业的贷款增速不低于各项贷款平均增速、户数不低于上年同期户数、申贷获得率不低于上年同期水平进行考核，指标重点引导境内分行加强对小微企业的信贷投放支持力度

⁷ 社会责任数据报送是对分行每季度上报社会责任数据的合格率进行考核

⁸ 扶贫慈善完成情况是对分行实施对外捐赠的方向、立项和审批合规情况和预算执行率进行考核

第二章 管治与风控

一、完善公司治理

(一) 公司治理架构

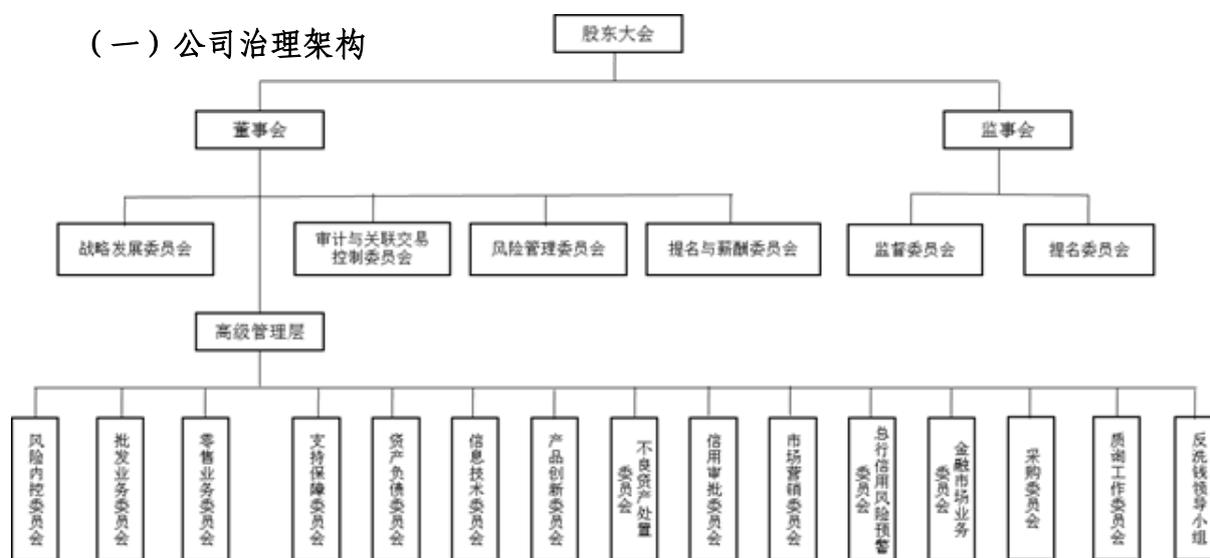


图 2：本集团公司治理架构

(二) 公司治理概况

2016 年，本行严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规的要求，实施公司治理和经营管理。

2016 年，面对复杂严峻的经营环境和日趋严格的监管环境，本集团加强研判，沉着应对，创新进取，认真贯彻落实国家政策和党中央要求，持续改善公司治理，深入推进战略实施，不断深化经营转型，积极推动改革发展，取得积极成效。

2016 年，本集团公司治理运行机制进一步完善，公司治理主体之间的关系进一步理顺，多举措强化董事会、监事会履职运行支持保障。董事会构成进一步多元化，各专门委员会进一步完善，董事履职渠道进一步拓宽，履职能力进一步强化；董事会积极发挥战略引领作用，推动业务创新转型发展；进一步完善全面风险管理体系和内控体系，发挥审计独立监督评价作用。监事会主动加强自身建设，从内控、风险、财务、履职等方面认真开展监督工作，切实履行监督职能。本集团公司治理机构设置和运行情况与《公司法》以及中国证监会和香港联交所的相关规定要求不存在重大差异，不存在监管机构要求解决而未解决的重大公司治理问题。

本集团共召开 1 次年度股东大会、1 次临时股东大会、1 次 A 股类别股东会、1 次 H 股类别股东会，11 次董事会会议（其中 6 次为现场会议，5 次为通讯表决会议），8 次

监事会会议，33 次董事会专门委员会会议和监事会专门委员会会议。

本集团董事长与行长分设：李庆萍女士为董事长、执行董事，履行主持股东大会、召集主持董事会会议、检查董事会实施情况等职责；孙德顺先生为执行董事、行长，履行组织实施董事会决议，主持公司经营管理工作等职责。本集团董事长、行长各自职责清晰，符合香港上市规则的规定。董事会层面，每年对中信银行股份有限公司社会责任报告进行审议，对本集团履行社会责任情况进行评估，并按照中国银监会《商业银行公司治理指引》等监管规定承担有关社会责任方面职责。

经股东大会审议通过，本集团董事会实行津贴政策，其中非执行董事（不包括独立非执行董事）不从本集团领取任何董事津贴；执行董事不从本集团领取任何董事津贴，但将根据其在本行的职位取得相应的报酬，包括工资、奖金、津贴、补贴、职工福利费和各项保险金、住房公积金及年金；独立非执行董事每人每年从本集团领取税前董事津贴人民币 30 万元。

【案例】成功发行 350 亿元优先股

2016 年 11 月 9 日，本行以境内非公开发行方式，发行 3.5 亿股、面值 100 元人民币、票面股息率 3.8% 的优先股，募集资金总额 350 亿元人民币，完成了优先股股份登记，标志着本行优先股发行成功。本次优先股募集资金的发行是在本行资本达标持续承压的情况下，对其他一级资本的及时补充，以增强本行资本储备、优化资本结构、改善公司治理、提高服务实体经济能力，得到广大投资者的积极响应，获得数倍超额认购。

（三）董事会

根据中国银监会相关指引要求，本集团董事会于 2016 年 10 月 27 日召开会议，决议通过设立消费者权益保护委员会，由吴小庆女士、何操先生、陈丽华女士三位独立非执行董事组成，其中陈丽华独立非执行董事担任该委员会主席。

截至本报告披露日，执行董事李庆萍女士担任本集团董事长，常振明先生不再担任本集团董事长；万里明先生、黄芳女士就任本集团非执行董事，何操先生、陈丽华女士、钱军先生就任本集团独立非执行董事；因工作安排需要，张小卫先生不再担任本集团非执行董事；朱小黄先生因年龄原因不再担任本集团非执行董事；李哲平先生、袁明先生不再担任本集团独立非执行董事。

经董事会会议审议通过，何操先生担任本集团董事会审计与关联交易控制委员会委员、陈丽华女士担任本集团董事会提名与薪酬委员会委员、吴小庆女士担任本集团董事

会审计与关联交易控制委员会主席。

董事会组成。董事会是本集团的决策机构。截至本报告披露日，本集团董事会由 10 名成员组成，其中董事长 1 名，即李庆萍女士；执行董事 2 名，即李庆萍女士（董事长）和孙德顺先生（行长）；非执行董事 3 名，即常振明先生、黄芳女士、万里明先生；独立非执行董事 5 名，即吴小庆女士、王联章先生、何操先生、陈丽华女士、钱军先生。

董事会会议。2016 年，本集团董事会共召开 11 次会议，审议通过了《中信银行 2015 年年度报告》、《中信银行 2015 年度社会责任报告》、《中信银行 2015 年度内部控制评价报告》、《关于中信银行 2016 年度机构发展规划的议案》等 88 项议案，听取了本行 2015 年经营情况汇报、本行 2015 年战略执行评估报告、本行 2016 年上半年全面风险管理报告等 16 项汇报。

董事会各专门委员会。截至本报告披露日，本集团董事会下设 5 个专门委员会，分别为战略发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会、提名与薪酬委员会及消费者权益保护委员会。2016 年，战略发展委员会共召开 6 次会议，审计与关联交易控制委员会共召开 11 次会议，风险管理委员会共召开 3 次会议，提名与薪酬委员会共召开 8 次会议，消费者权益保护委员会暂未召开相关会议。

（四）监事会

监事会是本集团的监督机构，对股东大会负责。截至本报告披露日，本集团监事会由 8 名成员组成，由曹国强先生担任监事会主席，还包括股东监事代表 1 名，即舒扬先生；外部监事 3 名，即王秀红女士、贾祥森先生、郑伟先生；职工监事 3 名，即程普升先生、温淑萍女士、马海清先生。

2016 年，本集团监事会共召开 8 次会议，审议议案 18 项，对定期报告、利润分配方案、内部控制评价报告、社会责任报告、董监高履职评价报告等进行了研究和审议；听取汇报 12 项，主要听取了经营情况汇报、全面风险管理报告、中国银监会监管通报问题整改及监管意见落实工作汇报等。通过审议议案和听取汇报，监事会切实监督关键议案和重点内容，有效地履行了会议议事及监督职责。本集团监事会通过列席董事会、赴本集团分支机构调研、审阅各类文件等方式，对本集团的经营管理活动进行了监督检查。

（五）高级管理层

高级管理层是本集团的执行机构，对董事会负责。2016 年，董事会对高级管理人员

进行绩效评价，作为对高级管理人员的薪酬和其他激励安排的依据。高级管理层应当定期或根据董事会或者监事会的要求，向董事会或者监事会如实报告本集团经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景、重大事件等情况。截至本报告披露日，本集团的高级管理层包括孙德顺先生、张强先生、朱加麟先生、方合英先生、郭党怀先生、杨毓先生和芦苇先生，共 7 名。

本集团建立了高级管理人员年度考评机制。年度考核内容包括经营指标完成情况和履职行为能力评价。年度考核结果作为核定高级管理人员的薪酬以及任免、调整、交流和培训的重要依据。

（六）关联交易管理

本集团董事会高度重视关联交易管理，在关联方和关联交易管理方面认真履行审批和监督职能，确保关联交易业务依法合规开展。2016 年，本集团严格遵循上海、香港两地监管要求，持续完善关联交易管理机制，关联交易管理的整体水平和精细化程度进一步提升，有力支持了本集团业务的合规发展，促进了集团协同效应的发挥和股东价值的提升。具体表现为：

本集团严格执行关联交易上限管理，控制关联授信集中度，加强关联交易数据统计、报备和检测，严格按照监管规定审议和披露关联交易事项，确保关联交易合法合规，切实维护中小股东利益。

本集团及时更新关联方名单，加强关联方管理的主动性与前瞻性，做到及时梳理和更新，强化关联方信息在日常关联交易管理中的提示、统计和分析功能，确保关联交易得到有效识别，以夯实关联交易管理基础，切实防范关联交易违规风险。

本集团全面梳理和修订了关联交易制度，细化管理流程，强化前中后台部门在关联交易管理中的协同合作，进一步增强制度实用性，为合规开展关联交易提供制度保障。

本集团通过采取设立关联授信额度调剂中心，建立关联授信项目的会商机制和分类管理关联授信等措施，进一步加强关联交易精细化管理，在合规的基础上，优化配置信贷资源，简化公司治理审批程序。

本集团加强与股东、系统内兄弟公司、总分行间的沟通和交流，借助关联交易管理系统开发，夯实交易数据基础、提高风险管控能力，减少重资本、重资产业务，提倡轻资本、轻资产业务，充分运用大资管模式发挥集团整体协同效应。

二、加强风险管理

(一) 风险管理架构

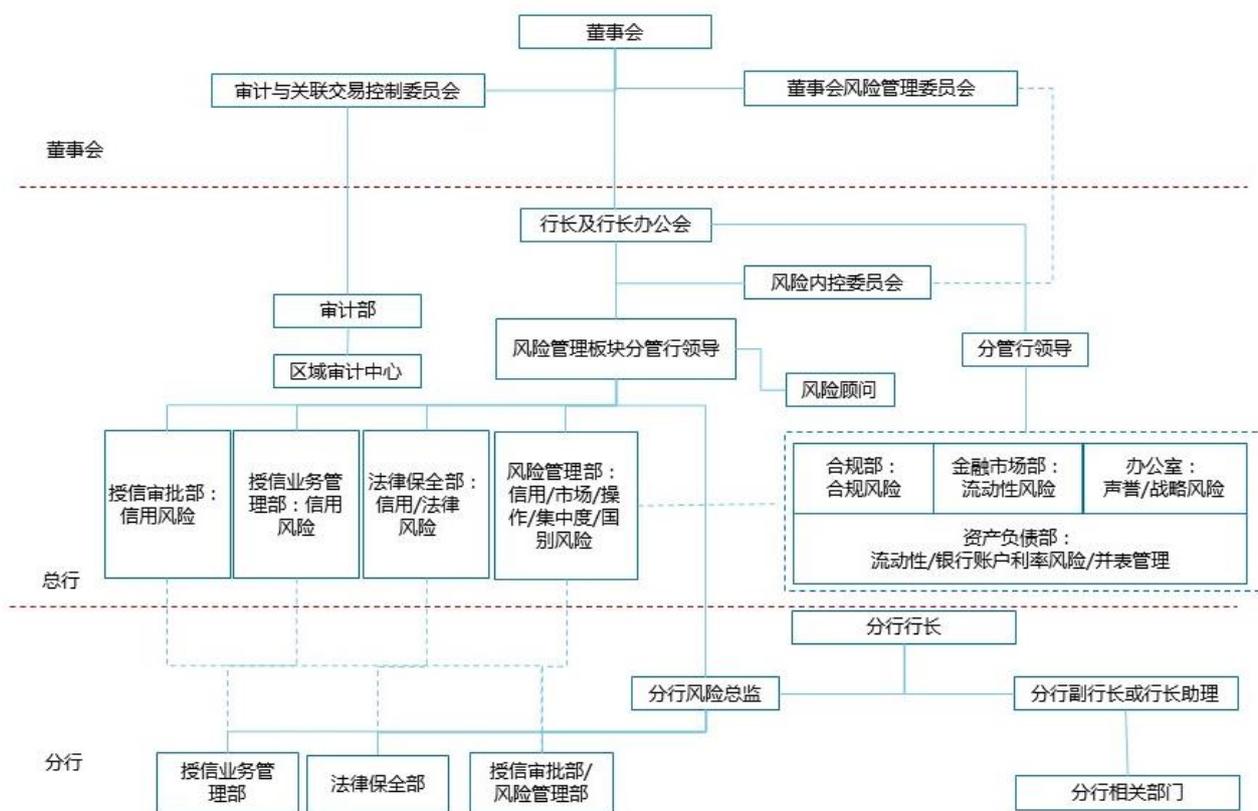


图 3: 本行全面风险管理组织架构

(二) 全面风险管理体系

完善全面风险管理体系。2016 年，本行总行风险内控委员会共审议重大风险管理议题 45 项，充分发挥了风险管理决策作用。本行建立了风险管理日报机制，继续编制风险管理日报、月度和季度全面风险管理报告，进一步完善了全面风险报告体系。

操作风险工具全面落地。2016 年，本行采取各类措施，持续加强操作风险管控。本行实现了操作风险三大管理工具在系统中的全面落地应用，并按照“重点业务先行、高风险业务先行”的原则，推进了重点流程的重新梳理。本行将全行文化建设和操作风险管控相结合，推动了各条线开展多维度的操作风险排查工作，开展了分行操作风险管理岗位人员的资质考核，建立了对分行操作风险管理的考核评估体系。

【案例】印章电子化全行推广上线

2016 年，本行全面推广上线印章电子化项目，这是本行再造运营流程、强化风险防控的重要举措。本行对柜面交易进行电子化用印全面改造，实现“柜面交易与用印的强关联”控制；将人民银行统一规定的重要实物印章纳入“印控仪”用印，实现“交易驱动、机控使用”控制；通过加强系

统化建设，实现实物印章全生命周期的电子化管理。该项目的上线是对本行柜面业务印章管理的一次重大革新，真正实现了“无交易不用印”的系统刚性控制，切实加强了柜面业务印章的管理与使用，极大地降低了柜面业务印章丢失及被错用、被滥用的风险。

提升市场风险管理水平。2016年，本行规范了市场风险限额管理和压力测试流程方法，简化了部分审批事项流程，规范了准入申请材料内容、压力测试管理流程和压力测试方法。本行优化了市场风险限额设置，逐步建立起限额水平与市场风险资本水平之间的数量关系，使限额设置方法得到进一步优化。

加强其他各类风险管理。2016年，本行完成了建立总、分、支行一体化的业务连续性管理体系的目标，组织全部一级分行完成了辖内业务流程的梳理，撰写了分行总体应急预案和全部 A 类关键恢复业务的应急预案，开展了多次桌面演练和实操演练，进一步提升了本行的应急处置能力。加强了外包项目审核及外包目录管理，首次开展了外包风险评估。本行加强了代客衍生品管理机制和交易对手信用风险管理，制定了代客外汇衍生品业务集中管理方案，并实施了穿行测试，完善了分行外汇代客衍生品管理的流程机制。本行进一步强化国别风险管理，细化了国别风险压力测试的方法和程序，明确了国别风险限额管理和准备金计提要求，对存在及可能存在债权敞口的国家（地区）风险等级进行了梳理。本行不断加强声誉风险管理，实现月度舆情通报和舆情提示，不断强化了风险事件排查与预警，制定了重大声誉风险处置规范和指南，开展了声誉风险处置的模拟演练培训。

（三）加强环境社会贷后管理

2016年，本行建立了明确的贷后管理流程，对环境和社会相关风险实施管理，包括信贷资金用途检查、贷后监控和定期检查、平行作业、风险预警和化解、贷款回收、逾期管理、风险分类、信贷检查等关键环节。本行将债务人因违反安全生产、环境保护等相关法律法规、监管规定或行业标准而造成的责任事故作为预警信号加强管理，客户一旦出现未履行合同约定的环境和社会责任，将及时发起风险预警并进行相应的处置，并视严重程度将其纳进低质量客户名单，对其实行主动退出。

（四）强化内控合规管理

2016年，本行根据中国银监会要求，组织开展了“双遏制回头看”工作，主动揭示了内部经营管理中存在的违规问题和潜在风险，针对问题组织持续整改与问责。本行针对检查发现的问题，边查边改，立行立改，加大了追究相关责任的力度。截至年末，本

行金额整改完成率 92.2%，完成合规审核约 760 件，提供合规审核意见近 2,000 条，整体意见采纳率约 96%。

本行针对授信和财务领域授权执行情况开展了现场和非现场检查，深挖授信业务领域和财务领域的突出越权问题，加大了对越权行为的处理力度，坚决遏制越权行为。本行启动了对现行各项管理制度的梳理工作，并将企业文化融入制度体系，把员工的思想和行为统一起来，让员工在行为中践行文化，让每一项制度、每一条规定、每一套流程、每一个环节都符合本行企业文化体系的内容。

（五）优化完善审计监督管理

2016 年，本行根据董事会年度审计计划，持续加强对重点机构、重点风险领域、重点经营管理环节的审计监督力度，实施了“双遏制回头看”、财务收支、授信业务、代理销售业务等专项审计，以及部分分行全面审计项目等。截至年末，本行共计实施了 33 个审计项目，增幅 50%。

2015 年，总行党委会审议通过了《中信银行审计体制改革方案》，明确了审计部在原有“一部四中心”的基础上，增设西安、昆明、武汉、沈阳四家区域审计中心，并剥离由分行合规部承担的审计职能，实现审计体制改革的破冰之举。2016 年，本行认真贯彻落实总行党委的指示和要求，积极推进审计体制改革工作。截至年末，四家新设区域审计中心已挂牌成立。本行“一部八中心”审计体系架构的搭建完成，标志着审计独立性得到了进一步的提升。

第三章 履责与义务

一、积极响应国家战略

(一) 支持“一带一路”国家战略

2016年，本集团年度授信政策将“一带一路”战略纳入重点战略进行管理，明确了将高端装备制造、建筑施工、重点能源、节能环保等行业，以及“表内+表外”、“大交易”、“大协同”和“大投行”所组成的全方位、多元化金融服务等重点产品，作为“一带一路”授信支持的重点。

随着中国-哈萨克斯坦两国在各个领域合作的不断深入，本集团充分把握中哈两国在“一带一路”战略的历史机遇，积极探索金融合作的空间和模式。2016年11月，本集团与Halyk银行签署了收购Altyn银行股权备忘录，迈出了本集团海外收购及“一带一路”金融合作的重要一步。

本集团子公司信银投资联合中信证券国际在香港发起设立以海外业务为主的信银“一带一路”基金，总规模5亿美元，主要用于投资中国及“一带一路”区域中的东盟国家的基建、能源、交通及伴随而来的金融、消费等行业中的优质企业。该基金计划投资比例为中国项目约占20%，东盟国家项目约占40%，海外其他项目约占40%。

本行在丝绸之路沿线内陆城市和沿海港口城市机构网点金融覆盖及服务能力较强，有力地支持了“一带一路”地区的设施建设、贸易畅通和资金融通。截至年末，本行在西安、兰州、西宁、重庆、广州、福州、海口共设有网点760余家，占比54%；新建网点80家，新增占比74%。

(二) 支持“京津冀协同”及长江经济带国家战略

2016年，本行积极加强推进“京津冀协同”，其重点融资投向了以交通一体化、基础设施建设、高端制造、医疗教育、北京近郊的房地产项目及河北北部地区的清洁能源等为主的项目。截至年末，本行在京津冀地区实现了表内贷款、结构化融资（含并购贷款）、融资性理财、融资租赁及新增发行债券等多种融资形式，重点融资项目投放金额630.38亿元。

本行进一步优化调整向京津冀地区的资产投向结构，积极优化配置信贷资源，促进了一系列重大项目的落地，主要包括京沈高铁“星火站”配套地块开发贷和城镇化建设贷款、北京丰台区榆树庄棚户区改造项目贷款、廊坊市固安产业新城三浦威特园区城镇化贷款项目、滨海新区新商务区项目贷款和棚户区城镇化贷款、唐山至曹妃甸铁路项目

贷款，以及滨海新区“8.12”灾后重建项目贷款等，有力地支持了京津冀地区的发展。截至年末，本行向京津冀地区贷款金额 299.3 亿元。

本行致力于加强京津冀重点项目储备动态管理，制定并实施重大项目风险分担和利益共享及投放后评价机制，重点推动京津冀地区在项目营销、投放和贷后三个环节的过程管理，积极督导分行开展新投放信贷项目定期自查和分行不定期现场检查，有效控制了操作风险，确保京津冀重大项目的落地实施。

（三）支持“互联网+”国家战略

自国家出台了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》后，十部委联合发文要求以银行为主体，联合互联网公司共同发展互联网金融，提出加快金融体制改革，提高金融服务实体经济效率，健全合作性金融分工合理，相互补充的金融机构体系。

2017 年 1 月 5 日，中国银监会批复同意由本行和福建百度博瑞网络科技有限公司联合发起设立“中信百信银行股份有限公司”，标志着中国银监会提出商业银行子公司改革设想两年来首个改革方案的落地，对中国银行业实现创新发展具有里程碑意义。

【案例】百信银行模式

百信银行是一个依托中信银行和百度的直销银行，是业内首家采用独立法人运作模式的直销银行（子公司），开创了“金融+互联网”的全新模式，在互联网金融领域具有里程碑式的意义。百信银行是以金融为主导，充分发挥中信银行和百度母公司的专业优势。中信银行将来主要的工作重点在产品的设立与创新，风险管理、内控合规管理，以及客户的激励和服务方面；百度则在大数据的处理，以及场景化的设计方面发挥他们的优势。在双方的共同努力下，新的直销银行将充分发挥双方优势，形成“金融+互联网”的强大合力，满足广大用户和小微企业日益增长的金融服务需要，为发展普惠金融、支持实体经济发展作出贡献。

本行牵头 12 家全国性股份制商业银行联合发起“商业银行网络金融联盟”，并担任首任联席主席行。该联盟倡导“平等、连接、开放、共赢”的愿景和“便民、惠民”的目标，将围绕贯彻监管账户管理要求制定行动方案，通过系统互联、账户互认、资金互通，为客户带来更加安全的账户保障和更多创新的金融服务，通过最低的银行间通道定价策略，将更多优惠让利于客户。

本行顺应全球金融门户发展趋势和传统银行的金融网络化变革，满足“互联网+”时代的客户需求，本着“以互联网金融为突破口，实施渠道一体化战略”的指导思想，以客户体验为导向，释放互联网力量，融合专业银行服务能力，打造具有生命力的金融

平台。

【案例】大力推进互联网金融服务

作为最早涉足互联网金融领域的传统商业银行之一，本行在互联网金融领域一直保持着先发优势。早在 2012 年，本行便提出“再造一个网上中信银行”的战略目标。随后又在支付、投资、融资等方面开创了互联网金融领域多个“第一”。2015 年底，本行新战略规划提出，要以互联网金融为突破口，实施渠道一体化战略。

本行实施渠道一体化战略的四大策略是：一是搭建电子渠道“高速公路”。加强电子渠道整合，突出移动互联网产品开发和运营，强化手机银行应用开发，打造一站式金融服务平台。二是搭建金融互联网“跨界之桥”。全力推进百信银行的发起设立工作，拓展第三方渠道资源，推动移动支付创新，打造全面跨境支付结算体系。三是打造 O2O 的客户服务体系。建设智慧社区 O2O 平台，以社区生活服务为切入点，开展线上获客，线下服务，双向引流，相互转化。四是强化大数据平台建设，支持渠道互通互融。加强大数据应用，整合各类渠道，提供一点接入、全程响应的智能化渠道服务。

2016 年 6 月，本行正式推出全新金融门户 (www.citicbank.com)。该平台采用以用户体验为导向的场景化界面，融入开放、共享、智能的互联网基因，实现全身转型，成为具有 40 多个频道栏目、134 个功能点、新增 12 项特色服务的智能化一站式综合金融服务平台。该平台采用全站响应式设计，无论用户以何种设备终端、浏览器打开网站，都能看到完美的适配页面，实现了 PC 机、手机、IPAD 等端口信息与服务的多屏共享。该平台推出的“中信通行证”服务，用户可通过本行不同业务平台操作，仅用一个用户帐号即可登录，真正实现了“一键登录”，极大地提升了便利性的用户体验。该平台满足了用户全面理财和缴费服务的需求，客户可享受薪金煲、理财夜市、专业财经资讯等全面的理财服务，持其他银行卡的客户也可在该平台上进行交易，并提供生活缴费、网点查询等多维度便民服务，留学、商旅、移民、顾问咨询、签证、票务、保险等一站式出国金融服务功能更加完善。

（四）支持企业“走出去”

2016 年，本行以价值创造和轻型发展为导向，在进出口持续下降的大背景下，紧跟人民币国际化进程，围绕“一带一路”、中资企业“走出去”等国家战略和资本项目可兑换等改革趋势，紧抓市场热点，坚持合规经营，提升跨境综合服务能力。截至年末，本行累计实现国际收支收付汇量 2,124.4 亿美元，市场份额稳中有升，稳居股份制银行首位。本行累计实现跨境人民币收付汇量 2,896.9 亿元，位居股份制银行第二位。

本行在着力重点业务推动、加快产品创新进程中，取得成效。本行自贸区业务实现稳定增长，FT 项下离岸交易、保函租赁融资等业务逐步规模化，涉外保函业务支持了企业海外并购、发债及工程，为客户提供了 FDI/ODI 直接投资、境外上市资金归集、全口径跨境融资和资本项目意愿结汇等多项业务。本行成为国内首批开办服务贸易国内信用证的银行之一。

本行进一步加大了对中国企业海外发债、海外并购等投资海外资本市场业务的力度，积极为境内部分优质企业在境外发行债券提供方案咨询与设计、募集资金回流等综合服务，帮助中资企业拓展全球融资渠道。2016 年，本行积极响应国家“2025”中国制造战略，紧跟境内外并购市场机遇，围绕中国企业全球化战略布局以及产业技术升级，积极发挥境内外投行平台及中信集团内部优质企业的协同优势，联合信银国际、信银投资等为中国企业“走出去”提供了多元化、全流程的综合金融服务，成功助力了一批市场主流跨境并购项目。

本行大力推动出口信贷业务，为中资企业在“一带一路”及不发达国家进行基础设施建设、能源合作开发等提供融资支持，重点包括印尼水电站、英国阿尔伯特码头、安哥拉新城建设、安哥拉铁路改造等项目。

【案例】英国皇家阿尔伯特码头项目情况

2016 年 11 月 11 日，中信集团董事长常振明，中信集团副总经理、中信银行董事长李庆萍，中信建设董事长陈晓佳出席了在英国伦敦举办的中信建设英国皇家阿尔伯特码头项目（一期）工程总承包合同的签约仪式。中信银行副行长朱加麟，中信建设副总经理朴波，大伦敦市政府、纽汉姆市政府代表等共同出席了签约仪式。

英国皇家阿尔伯特码头项目（一期）工程总承包合同金额 2.22 亿英镑。一期建筑面积 63.89 万平方英尺，包括 20 栋 A 型办公楼、1 栋 B 型办公楼、能源中心、修复两栋历史保护建筑以及一期配套设施，工期 98 周，计划 2017 年初正式开工。

7 月 25 日，中信集团王炯副董事长兼总经理一行赴伦敦皇家阿尔伯特码头现场考察。他表示，中信集团是中国最大的综合性企业，房地产是中信集团重要业务组成，此次在伦敦开发四十四万平方米的房地产综合体，对中信来说既是机遇也是挑战。这个项目是去年在两国首脑见证下签订的，项目意义重大；中信要在实现经济效益的基础上，更加重视项目未来的社会效益。中信集团将全力支持这个项目的各项工作。

9 月 20 日，中信建设签署了英国皇家阿尔伯特码头项目的股权投资协议。根据协议，中信建设将与道丰控股集团在英国共同出资设立一家合资平台公司，并通过平台公司间接持有英国皇家阿尔

伯特码头项目 10% 股权。同时，中信建设还将作为该项目一期的总承包商参与工程建设。9 月 22 日，本行副行长杨毓一行赴中信建设英国伦敦皇家阿尔伯特码头现场考察，会见了项目执行团队并视察了一期准备工程，对项目开发、执行、市场、财务等方面进行了详细的交流。

（五）支持绿色产业发展

2016 年，本行大力支持节能环保、新能源等绿色经济、循环经济、低碳经济的发展，严格控制高耗能、高污染行业融资需求。本行积极支持高端制造业和传统制造业的产业升级，以及医疗卫生、教育服务、餐饮住宿、交通运输、新闻出版等传统服务业的升级，并在风险可控前提下，现代物流、新媒体文化创意、网络电商、养老保障等现代服务业有所突破。本行对于产能过剩行业分类施策，采取“支持、维持、压缩、退出”等措施，支持技术优、效率高、有潜力、有市场的优质企业。

【案例】支持循环经济项目发展

本行客户某公司经营工业危险废物处理、环保服务、市政废物处理及再生能源利用及废弃电器电子产品拆解等主营业务，于 2003 年在香港创业板上市，2010 年成为香港主板上市公司，2012 年成功登陆深交所中小板上市。该公司经过多年的发展积极开展循环经济项目，不仅在市政处理处置业务方面取得突破，获得首个市政污水处理运营项目，实现每日处理生活污水 11 万吨/日，还加大了对再生能源的利用，其下坪填埋气发电项目新增 2 台发电机组并发电并网，合计拥有垃圾填埋发电规模达 24 兆瓦时，上网发电量 15,285 万 kwh。该公司作为环境友好企业，2016 年，本行给予该公司 2 亿元综合授信额度，年内平均授信余额 15,500 万元，主要用于公司的日常经营周转。

（六）支持战略新兴产业和文化产业发展

战略性新兴产业代表新一轮科技革命和产业变革的方向，是培育发展新动能、获取未来竞争新优势的关键领域。2016 年，本行始终以国家产业政策为导向，积极引导信贷资金流向战略性新兴产业，尤其是高端装备、节能减排、信息技术等。

【案例】支持新能源项目发展

2016 年，某公司向本行中信金融租赁有限公司提出融资租赁业务需求，用于该公司已开工建设的光伏电站设备采购，总融资额不超过 10 亿元。该公司业务以投资运营光伏电站为基点切入光伏发电产业，达到加快能源结构调整步伐的目标。该项目所在地区的太阳能资源总量丰富、稳定，年太阳辐射量为 5018.8 MJ/m²，年平均日照时数为 1462.9h，具有良好的开发条件和应用价值，能保证项目有较高的发电量和良好的开发前景。截至年末，本行中信金融租赁有限公司已对该公司项下的 3 家电站发放融资租赁款 5.6 亿元，满足了该公司在光伏领域建设过程中的融资需求，并有效降低了其融资成本。

2016 年，本行积极介入行业发展和经营模式较为成熟、企业或项目具有稳定现金流、未来仍有较大增长空间的文化产业；择优开展经营稳健、管理规范、财务健康、拥有较高市场占有率的电影院线、文艺演出院线、国家级及省级重点文化产业园区基地等。对于轻资产、重创意特征显著或属于新兴文化产业、未来增长潜力较大但目前经营模式尚不成熟或盈利波动较大的产业，本行也积极研究行业发展趋势和融资模式，加大业务和产品创新力度，择优支持优质客户和重点项目。

二、贯彻落实国家政策

（一）防范和化解信贷风险

2016 年，本行积极贯彻落实国家政策，强化防范和化解信贷风险，加大调整授信结构力度，支持高端制造、现代服务、新经济等领域，努力提高此类行业授信占比。本行严格控制煤炭、钢铁、有色、纺织等产能过剩行业新增授信，并制定差异化的信贷政策，重点支持符合产业转型升级方向，产能先进的优质企业，压缩退出落后产能占比高、环保不达标的企业。

本行密切关注国家化解钢铁、煤炭、有色等行业过剩产能及僵尸企业“市场出清”过程中的各类风险隐患，加强对存量业务的授信后管理。本行对存量潜在风险较大的授信客户采用了主动退出策略，通过主动退出实现授信资产结构优化调整。具体措施包括：

本行开展行业性退出，规避系统性风险，对风险较高、总体资产质量较差的批发行业，产能过剩、面临较大调整压力的钢铁、煤炭、造船、纺织、水泥等行业，市场分化较严重的房地产行业，在支持供给侧改革和产业结构调整的基础上，对于经营状况不佳、市场竞争力不强、产能落后的授信客户，实施主动退出。

本行加大潜在风险较高的集团客户、担保圈客户、民营中小企业、隐性房地产客户的退出力度，在控制总量的前提下，优化地方政府融资平台客户结构。

本行为保障业务持续健康发展，对贸易金融业务特别是供应链金融、短期出口信用保险融资、保理业务中无真实贸易背景、不合规以及风险隐患较大业务，坚决实施压退。

（二）严控高关注行业贷款

2016 年，本行以合规经营为前提，秉承稳健的整体风险偏好，强调业务规模、盈利水平与风险承担的匹配，并积极发挥资本约束功能，以先进的风险量化技术为支撑，通过强化经济资本管理，本着“收益覆盖风险”的原则，提高综合收益和风险资本回报率，实现从控制风险到经营风险的转变。本行继续实行差异化的区域、行业、客户、产品等

授信政策。主要包括：

房地产行业：本行对房地产业务实行表内外全口径风险限额管理，强化对单一集团客户授信规模的限额管理；坚持择优选择实力和品牌较强的优质企业的刚需普通住宅和首次改善型住宅项目开展合作；严格控制房地产融资杠杆比例，坚持抵押，强化贷投后封闭管理。

公路行业：本行积极支持公路行业授信，加大公路行业授信支持，提高投放比例。大力支持 2016-2018 年国家重点推进项目及地方高速公路网建设，优先发放表内项目贷款，对国家重点推进项目可通过结构化融资、股权投资基金、保函、买方信贷、PPP、政府购买服务等多种创新模式予以支持。

铁路行业：本行积极支持铁路行业授信，紧跟国家铁路规划，加大铁路行业授信支持力度，提高投放比例，提高定价和综合收益水平。重点支持中国铁路总公司及下属铁路局和控股企业，长三角、珠三角、长江中游等城市群城际铁路运营公司；积极支持交通运输部确定的 2016-2018 年重点推进的国铁项目。

政府类融资业务：本行主动对接重大国家战略实施和重大工程项目建设，积极支持还款来源可以得到落实的政府购买服务项目和 PPP 项目，回避高风险领域和区域的政府类融资业务，主要从区域综合财力、债务水平、项目收支平衡、资金投向和保障方式等维度，综合把握项目可行性。

本行贷款向制造业、房地产开发业、批发和零售业、租赁和商业服务业等行业倾斜。截至年末，本行对制造业的贷款余额 3,721.52 亿元，降幅 7.72%。本行对制造业的贷款在公司贷款中占比 22.42%，较上年末降低 2.36 个百分点。

表 2：本行按行业划分贷款流向

行业	2016 年		2015 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
制造业	3,721.52	22.42	4,032.85	24.78
交通运输、仓储和邮政业	1,576.66	9.50	1,444.53	8.88
电力、燃气及水的生产和供应业	447.43	2.70	490.86	3.02
批发和零售业	2,231.18	13.44	2,454.19	15.08
房地产开发业	2,515.64	15.16	2,248.73	13.82
水利、环境和公共设施管理业	1,373.65	8.28	1,207.04	7.42
租赁和商业服务	1,778.07	10.71	1,461.15	8.98
建筑业	885.56	5.34	1,011.88	6.22
公共及社会机构	194.12	1.17	208.35	1.28
其他客户	1,874.34	11.29	1,716.15	10.54

公司类贷款合计	16,598.17	100.00 ⁹	16,275.73	100.00 ¹⁰
---------	-----------	---------------------	-----------	----------------------

(三) 优化区域经济贷款结构

2016 年，本行积极参与西部大开发、中部崛起和振兴东北老工业基地建设，把握中西部地区承接东部产业转移的机会，紧抓优势行业和龙头企业，突出绿色信贷效能，加快绿色经济发展。截至年末，本行对西部地区的贷款余额 3,791.92 亿元，增幅 11.45%，占比 14.22%，下降了 0.17 个百分点；本行对东部地区的贷款余额 18,065.36 亿元，增幅 14.74%，占比 67.75%，增加了 1.17 个百分点；本行对中部地区的贷款余额 3,743.58 亿元，增幅 7.30%，占比 14.04%，降低了 0.71 个百分点。

本行在西部地区设有 257 个营业网点，新增 11 个，增幅 4.47%，占比 18.05%，较上年降低 0.13 个百分点。本行在西部地区共布放 ATM 机具 2,071 台，减幅 2.40%，占比 20.65%，较上年增长 1.44 个百分点。本行西部地区员工 7,679 人，占比 14.06%，较上年提高 0.07 个百分点。

表 3: 本行按地域划分贷款流向

区 域	2016 年		2015 年	
	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)	贷款余额 (亿元)	贷款占比 (%)
东部地区	18,065.36	67.75	15,744.08	66.58
中部地区	3,743.58	14.04	3,488.82	14.75
西部地区	3,791.92	14.22	3,402.26	14.39
东北地区	1,064.82	3.99	1,010.40	4.27
贷款总额	26,665.68	100.00	23,645.56	100.00 ¹¹

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

(四) 创新服务小微企业

2016 年，本行加快梳理小企业业务发展思路，制定了《中信银行小企业金融业务专营模式发展指导意见》，确定了小企业业务专营模式发展思路。本行提出了小企业业务

⁹ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过 100%，以本数据为准

¹⁰ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数超过 100%，以本数据为准

¹¹ 由于“四舍五入”原因，造成上述各项“贷款占比”加总数小于 100%，以本数据为准

审批授权方案，初步确定了“一级分行信审会+小企业专业信审会+小企业专业审批人”的分级审批授权和转授权体系。截至年末，本行小微企业贷款余额 4,788.61 亿元，增幅 8.34%，占比 17.97%；其中小型企业贷款余额 3,213.79 亿元，增幅 3.49%；微型企业贷款余额 842.80 亿元，增幅 33.98%。

表 4：本行小微企业贷款一览表

	2016 年	2015 年	变化 (%)
小微企业贷款余额 (亿元)	4,788.61	4,419.89	8.34
其中：小型企业贷款余额 (亿元)	3,213.79	3,105.54	3.49
微型企业贷款余额 (亿元)	842.80	629.06	33.98

2016 年，本行积极研发小微企业专属产品，同时加快搭建合作平台。本行以政府平台和科创企业为重点，加快新产品开发，制定了政府采购贷、银税贷、新三板股权质押贷款、选择权业务等四项产品的管理办法。本行与新三板股转系统、工信部等政府部门建立紧密联系，加强与中信建投、中信建投资本、中信证券等集团子公司的合作，初步搭建了涵盖证券公司、PE 机构的新三板企业投贷联动平台，有效推动了对新三板创新层企业的业务推广。本行积极推动了苏州成立政府投贷联动，引导基金、子基金支持科技型企业融资需求，以及杭州电子溯源系统在浙江农产品市场小微商户的应用等分行重点项目的落地，形成了专项综合金融服务方案。

(五) 全面实施营改增

营改增是国家财税体制改革的重要组成部分，对本行的业务、财务、会计、系统乃至经营管理等方面均带来重要影响。为做好营改增实施准备工作，本行提前启动，精心组织、克服种种困难，大力推进项目的实施工作，为最终实施营改增奠定了扎实的基础。2015 年 6 月，本行启动营改增项目，全面深入研究政策，先后组织了条线专项培训和全行性培训，梳理了增值税业务流程，加强了系统改造。截至 2016 年 5 月 1 日，经过近千人的共同努力，本行成功如期完成营改增项目。项目实施期间，本行接受了中国人民银行、财政部税政司、北京市财监办和朝阳区国税局等监管部门的多次重点调研，提供了大量政策建议和测算方案，对国家多个后续政策的出台起到了积极的推动作用。

三、参与行业发展

2016 年，本集团大力参与行业协会推动的相关工作，积极参与中国银行业协会及其

声誉风险管理专业委员会、养老金业务专业委员会、托管业务专业委员会等 3 个专业委员会的日常活动，参与了中国国债协会、中国内部审计协会、中国金融学会金融采购专业委员会、中国国际商会、全国金融青联、全国金融标准化技术委员会、银行业信息科技风险管理高层指导委员会、移动金融产业联盟、银行间市场交易商协会、支付清算协会票据专业委员会等共 10 个社会团体的学术交流活动，为行业的发展贡献了应有的力量。

本行通过牵头发起商业银行网络金融联盟、举办行业论坛、发布银行服务白皮书等方式做出了贡献。主要包括：

1 月，本行联合国际知名调研机构尼尔森公司，共同推出国内首个以第三方中立的角度发布的《出国留学中介评价指数白皮书》。

7 月，由本行及招商银行、浦发银行等 12 家全国性股份制商业银行联合发起的“商业银行网络金融联盟”在北京召开签约发布会，并正式签署商业银行账户互联互通合作协议，宣布联盟成员行的手机银行、个人网银等电子渠道跨行转账免收客户手续费。

8 月，本行首席经济学家姚景源接受了《经济参考报》、《每日经济新闻》、《华夏时报》等媒体的采访，就居民住房信贷投放、民间投资、供给侧结构性改革等当前经济热点发表观点。

10 月，本行牵头在北京举办了区块链与金融创新研讨会，并倡议：为加速推进我国金融业在区块链的实际应用，基于区块链的共识机制和去中介化的特点，提出了有必要研究建立我国银行同业间的区块链联盟的建议。

11 月，本行私人银行与胡润研究院联合发布《2016 中国高净值人群出国需求与趋势白皮书》，全面解读中国高净值人群出国需求现状与趋势，等等。

四、推进党建工作

（一）落实党的精神

根据中共中央和集团党委要求，本集团党委采取多种形式组织全体党员认真学习党的重要会议和最新理论精神，学习党章党规党史和习近平总书记的系列重要讲话，及时领会十八届六中全会精神和中央国企党建会议精神。

严格落实党委中心组学习制度。本集团组织举办党委中心组（扩大）学习报告会，邀请专家学者作专题报告，其内容涵盖十八届六中全会、党内政治生活、党内监督条例等方面，在思想上、政治上、行动上与以习近平同志为核心的党中央看齐，向党的理论

和路线方针政策看齐。

扎实开展“两学一做”学习教育。根据本集团工作特点明确了“强意识、明纪律、守底线、做表率”的教育主题，分级分层制定工作方案，明确任务、细化措施，做到总行党委立规章、基层党组织明标尺、党员有遵循。

坚持党委书记带头讲党课。总行党委书记、董事长李庆萍同志以“学党章 强党建”为题为全行党员讲党课，全行 1,500 余名党员领导干部在本级党组织开展讲党课活动。本集团在中国延安干部学院举办的两期高级管理人员党性修养培训班上，总行党委书记李庆萍同志作专题讲话并分享了学习心得。

党课学习见成效。本集团大力开展网络专题学习，专门配发党课读书材料，有效组织了党课活动的开展和学习，本行设计上线的“两学一做”学习教育闯关答题课程，寓学习于娱乐中，受到党员的欢迎，学习成效显著。截至年末，本集团为全行配发了 14 种 11 万册党内教育辅导材料，党员网上党建学习共计 28.5 万人次、53.3 万小时。

（二）推进党风廉政建设

2016 年，本集团加强作风建设，以巡视整改促进合规经营。针对中央巡视反馈的问题，本集团制定整改工作方案，细化落实整改措施，建立问题台账和清单销项制度，明确时间节点，全力推进整改任务，加大对巡视期间问题线索查处力度。针对严格落实全面从严治党的“两个责任”，本集团召开全行党建和纪检监察工作会议，层层签署《履行党风廉政建设主体责任承诺书》、《履行党风廉政建设监督责任承诺书》，确保传导压力和压实责任，坚持推进约谈和谈话工作的开展。针对持续开展反腐倡廉警示教育，本集团通过行领导会议不断加强警示案例通报、剖析行内外典型案例；通过编发《纪检监察工作信息》，及时转发中纪委关于金融机构违反中央八项规定精神典型案例的通报；通过集中观看学习《永远在路上》专题片，加强党员干部的党性观念。针对“四风”问题整治情况，本集团认真做好“回头看”的相关工作，要求全行开展自查自纠和整改工作，并对部分分行、子公司“回头看”工作进行重点抽查，有效推进了党风廉政工作。

五、维护金融秩序

（一）严控洗钱风险

根据《中华人民共和国反洗钱法》、中国人民银行“法人监管、风险为本”的反洗钱监管要求，本行积极加强反洗钱与反恐怖融资风险管理。2016 年，本行在积极推进海外分支机构建设的同时，按照属地监管要求，建立反洗钱合规管理运行与沟通机制，配

合做好筹建期间人员配备、机构设置、系统建设等方面工作任务。本行通过制定《中信银行洗钱风险自评估管理办法》与《中信银行客户洗钱与恐怖融资风险评估及分类管理办法》，指导全行认真开展洗钱风险自评估和客户洗钱风险评估工作；通过出台《中信银行关于涉及恐怖活动资产冻结管理办法》，明确涉恐活动资产冻结的内部操作流程和监控措施，完善风险控制措施。

本行推进了分行反洗钱集中作业的试点工作，通过调整大额和可疑交易报告流程和分析甄别作业模式，建立反洗钱监测中心，将支行部分工作上收到分行，在保证数据报送的及时性与完整性的同时，全面提升本行反洗钱风险管控能力。本行定期向中国人民银行报送洗钱类型分析和年度报告，认真履行大额和可疑数据报告义务。截至年末，本行举办全行性反洗钱培训 1 次，参与员工约 2,000 人次。

（二）防止假币流通

2016 年，本行持续做好现金全额清分工作，开展现金出纳业务培训，提升现金出纳人员防伪辨假能力，严控现金清分质量，防范假币流出；不断优化冠字号查询管理系统功能，规范冠字号查询操作，切实避免责任纠纷；积极组织现金出纳业务检查，切实督导分行提高现金出纳业务水平。截至年末，本行共收缴假人民币 20,661 张，增幅 21.00%；收缴假币总金额 1,484,708.50 元，增幅 19.40%。

（三）维护稳定促进安全

2016 年，本行继续在全行范围内开展电信诈骗防范工作，帮助客户识别电信诈骗风险，中止电信诈骗往来账务，维护客户利益，减少社会不安定因素。本行积极配合公安机关工作，及时发现、上报社会不安定因素，积极协助公安机关处理突发刑事案件，积极维护社会的安全稳定与和谐。

【案例】成功解救传销受害者

2016 年 6 月 15 日上午 9 点 40 分左右，一位年轻男子来到本行成都某支行办理开卡业务，另外还有两名 30 多岁的女性陪同。该男子神色紧张，有意避开随行的两名女性，向理财经理出示开户申请书。理财经理接过申请书后赫然发现，申请书上写着“救命”两个字，立刻意识到该男子需要紧急援助。理财经理假意大声告知对方申请书填写有诸多不对，并将其引至开户柜台，暗使眼色提示柜台同事有紧急情况。柜员会意地接过该男子的申请书，并发现了求救信号，这时随行的两名女子已紧跟至柜台。该男子满脸通红，不停地斜视两名女子，表情更加紧张。这立刻引起了柜员的高度警觉，判断该男子求救肯定和这两名女子有关。为不打草惊蛇，柜员旁敲侧击地询问男子一些与开卡业务相关问题，并不停地让该男子修改开户申请书，拖延时间。

与此同时，理财经理立即将异常情况向支行领导汇报，并第一时间向 110 和辖区派出所报警。在等待警方到来的过程中，理财经理又佯装推荐理财产品，配合柜台拖延时间。10 分钟后，当警察赶到时，该男子立刻双膝下跪，情绪激动地无法言语。两名女子试图逃离，被警察当场控制。最后，警察在了解情况后，将三人带回警局。后经了解，该名男子是被传销组织控制的受害者，受胁迫来银行开卡，趁机向本行成都某支行求救。此次“传销受害者求救”事件的顺利解决，反映出本行员工案访意识强，各相关责任部门配合度高，且面对违法份子时能够冷静应对，帮助受害者得到警方援助，履行银行应尽的社会责任。

第四章 客户与服务

一、坚持“客户为尊”理念

2016 年，本行继续全面推进企业文化建设工作，“助推客户成长”是本行为客户服务的使命。本行坚持“客户为尊”理念，努力为客户提供满意的产品与服务，实现客户价值增长；完善金融服务功能，保证金融服务质量，提升金融服务水平。

【案例】帮助客户追回被骗资金

“双十一”已经成为了国内的一场“网购盛宴”，然而日益猖獗的网络诈骗、电信诈骗也盯上了无数上网网购的人们。2016 年 11 月 11 日 17:40，本行昆明分行某支行正要结束营业，客户邱先生匆忙赶了进来。大堂经理一边劝邱先生不要着急，一边请他坐下来慢慢说。邱先生稳定情绪后，反映其个人借记卡内资金当日被他人分三次转走共计 20 万元。邱先生一再表示，当日他的银行卡一直在他手中，密码也未曾向他人透露过。

据客户反映，当日下午接到自称信用卡中心打来办理大额度信用卡的电话，客户将个人信息以及手机上接收到的验证码发给了对方，随后，就收到资金被扣划的短信提示。了解情况后，大堂经理指导邱先生立即报警，并向会计经理和支行领导汇报了案件情况。支行领导立即启动应急预案，由大堂经理、会计经理共同配合，首先指导客户电话挂失，防止其剩余资金被再次扣划，并立即向昆明分行多个部门寻求指导。18:00 时，本行昆明分行同银联公司取得联系，查询到接收转账的是另外一家银行，银联公司要求客户本人致电银联核实相关款项。随后，本行昆明分行连夜向银联公司提交了邱先生相关信息和协助拦截被扣划资金的申请。网点人员也致电接收转账的银行，与对方协商解决方案，指导邱先生将自己被他人冒名开立的银行账户密码进行了修改。同时，接收转账的银行也表示会在次日将资金原路返回。

次日 10 时，邱先生再次回到本行昆明分行某支行，反映 20 万元资金已全数返回，并向网点人员表达了谢意，同时，网点帮助客户做了换卡业务，也提示客户不要再将个人信息泄露给他人，谨防再次受骗。此次事件的处置和化解，充分反映出本行坚持客户至上，切实维护消费者权益，全力为客户服务的实际行动。

二、保护客户权益

（一）保护消费者权益

2016 年，本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》的要求，坚持“客户为尊”的服务理念，通过制定消费者权益保护战略规划、完善消费者权益保护管理组织架构、加强消费者权益保护的监督检查、全面实施消费者权益保护考核、开展金融知识

宣传教育活动、组织员工培训消费者权益保护知识、提升服务水平及优化投诉渠道管理等方面，切实维护了消费者权益，构建了与消费者之间的和谐关系。

完善顶层设计。本行继续推进实施《中信银行消费者权益保护 2015-2017 年战略规划》，按照《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护解决当前群众关切问题的指导意见》要求，以客户为中心的服务理念，进一步加强顶层设计。2016 年，本行在董事会下设立了专项消费者权益保护委员会，在总行成立了职能部门消费者权益保护办公室，建立健全了消费者权益保护管理体系，确保本行消费者权益保护工作的高效有序开展。

建立考核制度。多年来，本行通过组织神秘人暗访、明查、录像监控检查及分行间互查等多种形式，对本行营业网点服务质量和消费者权益保护情况检查，客户满意度不断提高。2016 年，根据监管要求，本行制定了总行消费者权益保护内部考核制度，并将服务质量、客户投诉与处理、消费者权益保护指标纳入分行年度综合绩效考核指标体系和分行零售银行综合考评中，实行按月、季度测评，按年度考评，为进一步提升消费者权益保护服务水平奠定了基础。

从严规范理财销售。2016 年，为确保各项消费者权益保护工作落实到客户身上，本行对理财销售人员销售行为从严规范。比如：

本行规定，理财产品销售人员必须严格遵守《商业银行理财产品销售管理办法》的要求，在售前有效识别客户身份；向客户介绍理财产品销售业务流程、收费标准及方式等；了解客户风险承受能力评估情况、投资期限和流动性要求；提醒客户阅读销售文件，特别是风险揭示书和权益须知；确认客户抄录了风险确认语句。

本行规定，理财产品销售人员在销售产品时要向客户做充分的产品介绍，包括期限、投资方向、在各种情景下的收益测算情况等；同时要充分披露理财产品的风险，使用通俗易懂的语言，配以必要的示例，说明最不利的投资情形和投资结果，并确认客户完整、准确理解。

本行规定，理财产品销售人员不得对客户做出不符合产品实际的宣传或者产品本金、收益承诺，不得采取强制或误导宣传的方式引导客户从事相关购买行为。理财产品销售人员引导客户在网上银行渠道购买理财产品时，严禁代客户操作相关流程，严禁代客户保管证书介质（文件或 USBKEY）等。

本行规定，理财产品销售人员在销售理财产品时，应通过问卷调查的方式严格进行

客户评估，对客户的年龄、财务状况、投资经验、投资目的、收益预期、风险偏好、流动性要求、风险认识以及风险损失承受程度进行充分了解和评估。

【案例】帮助客户识别诈骗伎俩

2016年4月20日上午，一位客户神色慌张的来到本行石家庄分行某支行，要求为其开立网上银行，并将名下所有资金共计110万元转入一个陌生账户。经办柜员立即对客户进行了电信诈骗的风险提示，并详细询问此项汇款去向和用途。客户很急迫的告诉柜员，刚刚接到一个自称银川市刑警队警官的人打来电话，说客户因身份证件丢失被人盗用，现涉嫌卷入一起信用卡盗刷案件，账户已被监管，为保障客户资金安全，要求将其名下所有资金转入“公安局”指定的“专用账户”。因客户前段时间身份证确实丢失，而且这几天刚好有一笔售房款到账，为保护自己资金安全，客户决定尽快将资金转入对方账户。通过客户描述，本行石家庄分行某支行柜员根据电信诈骗案例的主要特征，初步判断这个电话极有可能是一起电信诈骗案件，于是再次对客户进行了风险提示，并立即将相关情况报告支行会计经理。此时，自称银川刑警队的人刚好打来电话，态度十分强硬，要求客户立即将资金转入指定账户。该支行会计经理接过客户电话，要求对方讲述具体细节，并询问对方的警号和具体工作部门及姓名，对方情绪略显暴躁，对该支行人员进行呵斥，并声称银行无权查问，不得影响司法办案。在该支行人员坚持追问下，对方发现情形不对，立即挂掉了电话。至此，可以确认此事确为一起不法分子冒充警务人员进行的电话诈骗。随后，该支行人员就电信诈骗案件典型特征对客户进行了讲解，嘱咐客户一定要保持高度警惕，谨防类似事件再次发生，维护了客户的权益。

（二）保障客户信息安全

信息技术保障。2016年，本行针对网上银行客户的USBKEY推广了更高安全级别的身份认证手段，全力确保客户交易安全，并针对手机银行客户采用了手机动态口令的认证方式，以满足不同额度交易需求的有针对性的风险控制模式。本行还基于分析模型对交易过程中的异常行为进行报警，根据风险程度的高低推送不同安全级的认证措施，向客户提供更加贴心的金融服务。本行采用的UKEY、数字证书均为中国金融认证中心（CFCA）认证，以保证电子交易中双方身份的真实性和交易信息的机密性、完整性以及防抵赖性。本行还采用了国家信息安全评测认证中心的“盾”系列技术，对SSL、交易数据、键盘输入安全、进程保护控件进行加固，通过远程渗透性验证，杜绝木马。

客户服务保障。本行制定了客户信息保护相关管理办法，任何人对客户信息的提取均需经过必要的审批、脱敏处理，避免人为恶意泄露客户个人隐私信息。本行采用资金

变动短信通知和网银操作短信两种方式设置了两重安全机制，方便客户实时掌握账户变动、控制资金安全。本行在制卡过程中采用加密方式专线发送信息，制卡数据全程不落地，避免因内部人员接触客户信息而导致个人隐私信息泄露。

【案例】积极宣传央行转账新政策

为更好地防范和打击电信诈骗，中国人民银行规定自 2016 年 12 月 1 日起，个人通过自助柜员机转账的，除向本人同行账户转账外，发卡行在受理 24 小时后办理资金转账。在发卡行受理 24 小时内，个人可向发卡行申请撤销转账。本行针对新规中“个人通过自助柜员机转账的，除向本人同行账户转账外，发卡行在受理 24 小时后办理资金转账”的要求，并通过详细的案例，以通俗易懂的方式向广大用户积极宣传央行的转账新规，使客户尽快了解和知晓新政策的相关规定。

（三）保障网点营业安全

2016 年，本行依照《中华人民共和国消防法》、《企事业单位内部治安保卫条例》等法律法规的要求，进一步加强营业网点的安全保卫工作，充分发挥为经营管理保驾护航的作用。根据《中信银行安全保卫工作评级办法》，本行继续深入开展分行安全保卫的现场评级工作，由总行牵头组成多个评级小组，对分行营业网点办公区的人防、物防、技防、消防的建设与管理进行了全面的现场检查，形成评估报告。本行针对分行评级过程中发现的保安人员聘用审查不到位、视频监控系统图像不清晰、租用店面的整体建筑消防系统不完备、保卫人员配备不足等主要问题，制定了整改方案，进一步加强对要害岗位和保安人员的管理力度，加紧制定相应管理办法和实施细则，并对分行安全保卫工作的操作风险进行量化指标考核。本行以防范营业网点和自助设备抢劫、盗窃、火灾、暴恐等突发事件为重点，结合安全防范形势和风险点，开展了突发事件应急预案的演练和“119”消防日宣传的培训，进一步提升了全行安全保卫意识和实操水平。

（四）健全应急管理体系

2016 年，本行建立了重大事件应急处置工作小组机制和业务连续性管理工作小组机制，覆盖了全部机构层级，制定了涵盖总分支行业务应急和 IT 应急在内的重大运营中断事件应急处置联动机制，以及业务连续性、信息系统生产运行管理办法，及时防止出现重大信息安全问题。本行建立了较完善的灾备体系，形成本地高可用、同城灾备、异地灾备的“两地三中心”灾备模式，在第一时间为客户提供应急解决方案，为客户提供更加完善的服务体系。

三、提升服务品质

（一）苦练内功

2016 年，为进一步提高客户满意度，本行以打造“最佳客户体验银行”为目标，通过推广“十个一”服务流程、6S 管理模式、智慧柜台、综合金融服务等多种措施，在提高客户满意度上苦练内功。

执行“十个一”服务流程。本行结合客户动线、客户体验痛点、银行业务规范等多方面因素，对大堂经理、高柜柜员的服务规范和流程进行了整合，形成了厅堂服务流程“十个一”和柜面服务流程“七部曲”。针对大堂服务人员，本行通过“一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导、一点提醒、一次指导、一次关怀、一份饮品、一次分流、一声道别”的“十个一”服务，减少客户办理业务时间，为客户提供更流畅、满意的服务。针对高柜柜员，本行通过落实“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧关怀、提醒递、目相送”的“七部曲”，既能保证员工办理业务的准确性和及时性，又能兼顾对客户关怀。截至年末，本行所有网点均在明显位置张贴“十个一”、“七部曲”服务流程规范，这不仅代表了本行对社会公众的服务承诺，更体现了本行对社会公众提供最佳服务的信心和决心。

推行网点 6S 管理模式。本行在全行网点引入了“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”6S 管理模式，进一步满足不断升级的客户需求，有效提升客户的服务体验。同时促使本行每位员工养成了良好的习惯，并按规则做事。

“整理、整顿、清扫、清洁”：要求网点解决如何用好空间、用足空间、保持环境清洁、形成良好习惯等问题，确保网点营业大厅达到“零度干扰”的效果，为服务对象创造一个宽松、舒畅、安全、自由、随意的环境，使客户在享受服务的整个过程里，尽可能地保持良好的心情，自始至终能真正获得愉悦的精神享受。

“安全和素养”：要求网点解决如何保障客户在享受银行优质服务同时的人身安全和财产安全。

【案例】“要出国，找中信”

2016 年 4 月 15 日，本行“中美旅游，幸福启程”新闻发布会在奥林匹克森林公园隆重举行，并携手美国国家旅游推广局、纽约、洛杉矶等美国各州旅游局、Visa、中国银联等国内外重量级合作伙伴，正式推出了赴美旅游一站式服务。

本行在业内首推“全球签”服务，凡是本行借记卡、信用卡客户，都可以便捷地办理包括美国、英国、加拿大等 70 多个国家的全球签证业务。本行还于当日推出了“百万出国圆梦计划”，联合中国银联、银联国际、东方航空、美国旅游推广局等机构，帮助国人实现自己的出国梦想。

本行联合中国银联、美国 SIMON 集团，为中国客户赴美提供多重权益，“十一”黄金周期间，本行客户可以在全美 15 家奥特莱斯、DFS 及大都会博物馆等多个商户享受到商品打折、消费返现，设立专属 VIP 客户购物区等权益。同时，本行还联合美国 HNL 集团启动了美国免费热线，为本行赴美客户提供多重权益及紧急联系人协助服务。

本行率先获得美国国土安全部授权使用 EVUS 商标，并率先为所有客户提供免费办理 EVUS 信息中英文更新服务。

客户服务实现智能化。本行于 2015 年末完成了“智慧柜台”产品上线，用于高效支持客户非现金类业务的办理，实现了借记卡开卡、电子银行签约、投资理财产品签约购买等多项业务的自助式快捷办理。

“智慧柜台”应用了人脸识别检测、远程身份审核、一体化签约、手机号动态验证、电子签名等业内领先的业务机制，极大地降低了业务办理难度，大幅缩短了业务办理时间，全面提升了客户体验。同时，通过客户单日开卡数量限制、超时吞卡、关键信息保护等风险管控机制，确保了客户交易安全。截至年末，本行“智慧柜台”实现了全行推广。

协同服务显成效。2015 年下半年，本行联合中信证券、中信信托、信诚人寿、中信建投证券、天安财险、华夏基金、信诚基金等 8 家中信系金融子公司组建中信专家团队，进一步发挥集团协同优势，整合资源，打造中信财富管理服务体系，为客户提供更好的服务体验。

中信集团的专家团队每月定期召开决策会议，对各市场进行跟踪分析，建立资产配置体系及动态调整策略，并将中信财富指数资产配置策略向产品端渗透，形成产品组合方案，发布“中信财富指数”，推出“精选产品组合”，指导高净值客户的财富管理产品组合选择，进一步提升服务质量，为客户资产保值增值提供双重保障。截至年末，本行“中信财富管理”平台通过官网刊登、喜马拉雅 FM 音频播报等渠道向客户提出资产配置建议，已发表的从英国脱欧到量化定增、从港股通到 PPP，团队专家和业内大咖结合时下热点等独到观点，吸引了大批客户和投资者的关注，使客户资产得到有效配置和价值提升。

（二）妥善处理投诉

2016 年，本行秉承“客户为尊”的服务理念，设有 95558 一站式 7*24 小时客户服务热线，通过对持卡人提供业务咨询、业务办理及客户投诉等远程服务数据的整理分析，

不断提升整体服务质量。比如：针对客户投诉及抱怨，本行专门组成处理投诉团队，认真听取并妥善处理客户诉求，利用分支行投诉指标衡量、回顾效果，按月、季度进行通报，聚焦重点支行和人员，从源头上减少客户投诉。同时，本行从制度上规范投诉处理质量及流程，严格加强管理，对所有诉求均能在 3 个工作日内进行响应处理，且需在客户表示满意的情况下方可完毕，进一步保障了客户诉求有效获得解决。截至年末，本行客服电话系统共收到 4008895558 客户投诉 83,479 笔，增幅 5.96%，客户投诉处理满意度 97.76%，较上年末提升 0.19 个百分点。¹²

（三）客户满意度测评

2016 年，本行以打造“最佳客户体验银行”为目标，通过推广 6S 管理、“十个一”服务流程、智慧柜台和全新互联网金融门户网站等多种措施，在提高客户满意度上苦练内功。本行针对不满意电话进行 100% 复核及回访，收集客户不满意原因及反馈客户建议。本行通过组织全行五星级网点积极参加中国银行业协会组织的“中国银行业文明规范服务千佳示范网点”评选活动，创建服务品牌标杆网点，积极推广先进网点服务经验，提升网点整体服务水平。截至年末，本行通过自动外呼调查完成客户满意度调查访问电话 819,184 通，客户满意度 98.17%，增长 0.13 个百分点，整体客户满意度得到有效提升，并保持上升趋势。

【案例】84 岁客户为真诚点赞的故事

一个仲秋的傍晚，临近营业结束，本行蚌埠分行营业部的厅堂里只有几位客户还在等待办理业务，原本嘈杂的营业大厅逐渐安静下来。当大家都在为营业结束做准备的时候，一位拄着拐杖的老人步履蹒跚地走进大厅，还没等大堂经理开口，老人便主动上前：“小姑娘，你们领导的办公室在哪里？你能带我去见你们领导吗？”原来老人是专程来送感谢信的。老人一时间情绪有点激动，他一边握着营业部经理的手，一边颤颤巍巍地从上衣口袋里掏出了一叠厚厚的信纸，哽咽着说道：“谢谢你们，感谢中信银行，让我感受到了家的温暖。”老人打开有些发黄的老信纸，眼含热泪向经理描述了事情的经过。

老人名叫杜志高，已 84 岁高龄。2016 年 7 月 31 日中午，他来到营业部办理业务时已几近正午，在与当班柜员的交流中无意间说起自己从早到现在都还没来得及吃东西，当班柜员立刻请大堂经理拿来一听黄桃罐头送给老人。一开始，老人还不好意思接受，谢绝了大堂经理的好意。但令他没有想到的是，大堂经理竟主动打开了罐头递给他。老人这才接过大堂经理手里的罐头，可眼泪却早

¹² 在本集团 2015 年度社会责任报告中，客户投诉的笔数和处理满意度按 4008895558 和 95558 两个电话号码分别披露，由于本行受理投诉管理模式发生改变，故本报告中合并统计及披露。

已湿润了眼眶。老人在感谢信中这样描述了自己当时的感受：“我曾经是全国最大罐头厂的厂长，生平吃过罐头无数，但是当我拿到大堂经理递给我的罐头时，我感到罐头里充满了无限的深情厚谊，因为其中充满了人情味，是我过去几十年来吃过的最让我感动的罐头”，“在银行办理了那么多次业务，从来没有一家银行像中信银行这样关心过我的饥饱”。老人的语言朴实无华，却饱含真情，令每一位读过这封感谢信的人都热泪盈眶。

“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”、“想客户之所想、急客户之所急”，这就是中信银行人，发自内心地把真诚注入工作的琼浆。“奉献”二字是中信银行企业文化的重要内涵，是深深烙印在每位中信银行人身上的优良品格。“感恩奉献”作为中信银行员工职业行为规范要求之一，指引着每位中信银行人学会感恩每一位客户，真心帮助和服务他人。老人在信中称赞道：“中信银行是蚌埠市各家银行中办事最认真、质量最好、服务态度最好的模范银行，是银行业的标兵”！

（四）主动改进服务

2016年，本行持续主动改进服务，进一步提升服务客户水平。针对客户提出的卡片调额方式单一、长期用卡、在线申请调额不成功的问题，本行采取的整改措施包括：（1）不定期调整及优化调额政策，在合理范围内满足客户的额度需求；（2）针对符合条件的客户，启动圆梦金额度、备用额度、海外专属额度等；（3）提供多种自助调额渠道，为客户提供便利，满足客户多元化需求，如动卡空间、语音系统、网银、短信，等等。

针对信用卡客户提出的分期申请不通过，或手续费率较高的问题，本行采取的整改措施包括：（1）提供多样化的分期形式，除消费分期外，增加提供圆梦金、新快现、随借金等分期形式，满足客户多元化需求；（2）提供便捷的办理渠道，除人工外增加动卡空间、微信或网银等渠道，减少了对于人工服务的依赖性，提高了自助办理的效率；（3）不定期开展分期手续费率优惠或折扣的活动；（4）对于不符合分期服务基本条件的客户，给予更多的用卡建议，等等。

四、注重客户体验

（一）优化服务渠道

2016年，本行采取审慎的网点发展策略。截至年末，本行营业网点 1,424 家，其中新建营业网点 71 家，增幅约 5%。在新增网点中，新进驻地市级以上行政区域 12 个，位于中西部地区 6 个，占比 50%，进一步扩大了本行区域金融服务覆盖面，有效优化和补充了当地金融生态网。2016年，本行在国家 5A 级风景区名胜的溪口镇管辖市奉化设有一家支行，在国家级湿地保护区的杭州湾新区设有一家支行。

本行启动并开展了幸福年华（老年社区）、财富型社区、贵金属、出国金融、无人智能、与证券共建等特色模式的试点建设，特色网点试点打造工作有序推进。本行结合城区内业态分布特点，本着为客户提供便捷服务的原则，改进完善网点选址标准，全面应用网点选址模型对新建、迁址网点进行选址评估，充分考虑拟选址物业周边居住人群、办公人群、商业设施、交通状况等因素，科学细化选址方法，方便客户办理业务。截至年末，本行对 24 家网点进行了迁址。

【案例】撤并南京下关支行

2016 年，为进一步优化营业网点布局，遵循集约化、集中化、专业化经营的原则，经报请江苏银监局批准，本行南京下关支行终止营业。下关支行终止营业后，其原有对公和零售业务及客户就近交由城北支行承接。下关支行的员工均得到了妥善安置。经与房东协商，本行在下关支行原址上设立了一家自助银行，最大程度方便个人客户办理业务。终止营业初期，本行做好了充分的客户告知工作，城北支行也派人到自助银行值班，做好解释和引导工作，并对为客户带来的不便表示深深的歉意。绝大多数原下关支行的客户均表示理解，支行撤并过渡工作平稳。

2016 年，本行进一步加强自助网点布局优化、产能提升和丰富自助设备功能。本行上线了现金自助设备缴费业务，支持缴纳水电煤气费；支持受理非接触式卡片，使客户可以通过非接触的方式办理存取款、转账等业务；支持受理移动支付，客户可以通过 Apple Pay、Samsung Pay 等移动支付在本行机具上办理存取款业务。截至年末，本行共投入运营自助设备 10,029 台，包括智慧柜台设备 3,067 台，网点覆盖率 100%。

（二）创新服务及产品

2016 年，本集团积极实施新发展战略，积极践行“创新”理念，加大产品服务创新力度，打造行业比较优势，推出了一系列具有本集团特色的金融服务和产品，并严格遵循《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国商标法》等主要法律法规，在产品推介与宣传过程中符合相关法律规定，维护自身知识产权权益。

公司服务和产品方面

非税电子化业务。2016 年，自财政部持续推动非税电子化以来，本行积极落实相关要求，中央非税电子化系统经财政部验收顺利实施上线。截至年末，本行累计收缴中央非税资金量居于代理银行首位。

慧缴付业务。本行慧缴付业务模式成功上线，应用领域涉及税收非税、公共资源、社保医疗、教育服务、生活服务、交通服务等，并在全行范围选取 6 家分行落地慧缴付

创新孵化基地，并将优秀项目在全行推广。

【案例】创新推出“交易+”金融产品

2015 年 11 月，本行发布了“交易+”品牌，该品牌以“不止于金融”的业务发展理念，重塑国内交易银行业务。“交易+”围绕“增强、延伸、整合、互联”的产品理念，开创了自上而下的产品发展路径，构筑了涵盖“e 收付、e 财资、e 贸融、e 电商、e 托管、e 渠道”六大子品牌和 16 个特色产品的产品体系，实现概念、路径、产品体系和展现形式的全面创新。

2016 年，本行大力推动“交易+”品牌建设，编写了《中信银行“交易+”产品大全》及《中信银行交易银行应用手册》，进一步充实交易银行品牌内涵。本行通过交易银行调度平台，实现对公电子渠道数据的统一存储、产品的统一交付、渠道入口的统一管理、交易的统一监控。本行建设对公手机银行，为企业管理人员、中小企业主提供移动金融办理服务。本行通过客户画像、用户之旅等方法，进一步改进提升电子渠道客户操作体验，实现客户一站式签约。截至年末，本行交易银行客户 33.72 万户，增幅 13.90%；交易笔数 5,222.41 万笔，增幅 8.52%；交易金额 66.12 万亿元，增幅 17.92%。

零售服务和产品方面

2016 年，本行总行级创新项目共立项 11 项，包括智能收单平台、智慧投资账户、在线小额信用贷款 2.0、全付通、手机银行 4.0、E 户宝、账户+、烟草信贷支付、低价值客户提升、ETC 综合服务及微信出国金融等。本行还针对个人客户需要先后推出了多项金融服务。比如：

客户子女赴英实习计划。1 月，本行与英国海外学生服务中心签署了针对赴英留学生实习计划的战略合作协议，开启了赴英服务的新篇章。根据双方约定，本行客户子女将可优先获得海外学生服务中心的担保 Tier5 (GAE) 签证，并可推荐至瑞士银行、瑞士历峰集团，IBM，阿玛尼时尚集团以及中央电视台欧洲站，凤凰卫视欧洲台，华为欧洲等国内外知名企业实习。

信用卡“家庭账户”。1 月，本行信用卡中心在国内率先推出家庭账户，以共享、有趣、互动、社交作为核心，针对现代家庭新兴消费需求，创新归集家庭成员日常消费。家庭账户将传统的个人刷卡消费转变为家庭消费、齐刷共享的新方式，提供家庭成员间信用卡积分互转、权益互通、积分奖励、刷卡好礼等多项增值服务，助力家庭幸福倍增。

众信旅游联名信用卡。5 月，本行与众信旅游共同推出联名信用卡，持卡用户将在购买众信旅游产品时享受折扣价及会员专属服务，并能获得本行信用卡多倍积分、免费航班延误险以及众信旅游参股的 Club Med 地中海俱乐部会员费减免等多重权益。

Uber 联名信用卡。6月29日,本行和 Uber (优步) 正式宣布发行中信 Uber 联名信用卡,未来双方将整合全平台资源,在出行支付、用户权益及市场推广等相关业务领域展开深入合作。

中信百度金融联名卡。10月24日,本行信用卡中心与百度金融宣布,正式首发“中信百度金融联名卡”。本行将为用户提供更加便捷、更加定制化的金融服务,实现传统商业银行与金融科技的优势互补,打造创新的金融模式。

“吃货”信用卡。12月13日,本行信用卡中心与美团点评联合宣布,正式推出首张“吃货”专属信用卡——中信银行大众点评联名信用卡。该产品以美食为切入点,深入挖掘年轻互联网群体的新兴消费需求,实现持卡人日常生活全场景覆盖。同时,双方将开启全面合作,在移动互联网时代积极捕捉用户对品质生活的个性化需求,共同搭建生活消费全景生态圈。

金融市场服务和产品方面

2016年,本行加大了跨境融资产品的创新力度,采用股+债、表内+表外等多样化产品组合,为客户提供了一揽子综合融资服务,有力地支持了中国企业在境内外的并购业务。

跨境股权融资业务。本行围绕企业客户在跨境产业收购和跨境资本运作过程中的需求,独立或联合境内外同业机构,为客户提供财务顾问、出具融资承诺函、提供表内一般贷款、并购贷款、银团贷款、融资类理财、内保外贷、FTN 账户融资等服务。具有交易金额大,项目影响广、交易及融资结构复杂、专业性强、能为客户提供一揽子综合融资服务的特点。

标债远期创新交易。本行标债远期创新交易是运用标准债券远期产品管理本行债券自营交易业务所面临的利率风险,通过增加交易业务风险对冲手段,提高风险抵抗能力,从而提升自营交易盈利能力的创新方案。2016年11月,本行标债远期创新交易项目正式上线。

双货币存款产品。本行通过期权交易为企业客户提供定制化的本外币结构性增值方案,并通过品牌化零售“双币宝”产品,并由“中信投资”个人平台 APP 进行发售,成为业内第一家将双货币存款产品进行用户体验优化包装并在移动终端上提供申购服务的银行。截至年末,本行双货币存款产品已如期上线,实现交易规模 4.56 亿元。

【案例】发布“中信同业+”金融服务平台

2016年12月22日,为充分发挥互联网技术优势,积极促进金融同业业务“互联网+”转型,

加强同业合作，本行正式推出并发布金融同业合作互联网服务平台——“中信同业+”。该平台是依托中信集团的强大实力，遵循“开放、平等、协作、共享”的互联网思维，将传统金融与互联网相结合开发的一站式金融服务平台，旨在为股份制银行、证券、基金、信托、保险、期货、金融租赁及财务公司等各类金融机构提升综合服务。

理财业务服务及产品方面

2016 年，金融服务已经迈入大资管时代，为满足客户日益多样化的产品和服务需求，本集团以客户需求为中心，推动产品与服务创新，打造了对公、对私、同业全覆盖的产品体系。比如：

高流动性产品。本集团开发并推出了 T+0 系列、分段计息系列、周期型产品等三个系列的产品，个性化地满足了在本金安全的条件下，对于资金流动性要求较高、对资金无确定使用日期，以及对资金有一定期限要求等不同客户的需求，满足了高流动性客户的灵活配置需求。

定制化委托产品。围绕高净值客户的个性配置需求，本集团面向可投资金融资产 3000 万元（含）以上人民币的单个签约达标私人银行客户，推出全权委托资产管理业务。按照约定，专门设立理财产品，提供一对一、交互式资产管理服务。

高风险高收益产品。围绕高风险偏好客户的资本市场配置需求，本集团开发并推出了睿赢系列产品，主要包括：睿赢精选组合基金、睿赢定增基金、睿赢成长月开理财产品、指数增强系列等。

全球配置产品。本集团建立了完整的结构性理财和跨境理财产品体系。2016 年，本集团大力发展结构性理财产品、完善全球资产配置产品体系（净值型）、择机发展外币理财产品（预期收益型）、QDII 理财产品和自贸区 FT 理财产品，推出了主题型跨境配置产品/产品系列的“境外优先股”、“高派息港股”等，以及特色结构性理财产品的“中信海外对冲基金指数”、“中信大宗商品策略指数”等。

融资服务创新。本集团积极探索了非标转标创新业务模式，加大对股权类资产、产业并购基金、资本市场类项目等创新类投资品的投资力度。比如：通过“银登中心”非标转标业务，实现了理财资金通过银登中心平台进行资产转让的业务模式；通过地产股权投资基金业务，实现了产业与金融的结合；通过中概股回归+高管持股计划项目，实现了商业银行进入股权融资市场；通过股票质押收益权跨境联动业务，提供了一个全新的服务方案；通过场外股权质押业务，解决了一直困扰银行业内对于场外质押不能及时

处置的难题，极大提升了本行客户综合融资服务能力。

（三）加大电子银行服务水平

2016 年，本行着力推进互联网线上产品的应用，相继更新和改进了跨行转账智能路由、投资精选、出国金融、个人资产业务等多项手机银行产品和服务。在中国金融认证中心(CFCA)主办的“2016 中国电子银行宣传年启动仪式暨第四届金融品牌峰会”上，本行移动互联网营销门户“云营销 Club”以最高票斩获中国金融营销金栗子奖“社会化营销最佳平台”奖。

提升个人网银客户体验。本行圆满完成了新旧版本个人网银的平稳过渡，积极推动个人网银多语言版建设，进一步提升资金归集、渠道消息通知服务效能。本行持续收集客户反馈优化需求，每月进行一次日常优化升级，并对较为复杂的问题通过按期提交需求进行优化。

提供无障碍化服务。本行加强了在个人网银转账验证中颜色验证的改进，对答案选项增加了字体扩大效果，方便了色盲人士独立办理业务的有效性。对因听力问题导致不方便拨打客服电话的残疾客户，本行个人网银提供在线客服服务。

推出全新互联网金融门户网站。本行加快了门户网站重构改版建设，正式推出了全新互联网金融门户网站，实现了从信息发布到在线业务办理的职能转变，加强了门户网站、金融商城、借记卡商城、信用卡商城等渠道资源的整合，将本行门户网站打造成为为客户提供“信息、交易、服务、互动”全方位服务的一站式综合金融平台，极大地方便客户通过门户网站办理业务。

（四）争当服务标兵

2016 年，中国银行业协会授予本行“2016 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖”。截至年末，本行共有 47 家网点入围 2016 年度“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”。

表 5：本行获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”名单

序号	分行	支行	序号	分行	支行
1	总行营业部	北京观湖国际支行	25	成都分行	成都紫荆支行
2	总行营业部	北京广渠路支行	26	成都分行	成都分行营业部
3	总行营业部	北京方庄支行	27	重庆分行	重庆上清寺支行
4	总行营业部	北京珠市口支行	28	重庆分行	重庆北部新区支行
5	广州分行	广州北京路支行	29	武汉分行	宜昌分行营业部
6	广州分行	广州分行营业部	30	武汉分行	武汉经济技术开发区支行

7	广州分行	广州宝岗大道支行	31	深圳分行	城市广场旗舰支行
8	广州分行	江门分行营业部	32	大连分行	大连中山支行
9	青岛分行	威海技术开发区支行	33	苏州分行	昆山开发区支行营业部
10	青岛分行	潍坊分行营业部	34	福州分行	福州分行营业部
11	青岛分行	延安三路支行	35	天津分行	天津海河支行
12	沈阳分行	沈阳北站支行	36	宁波分行	宁波北仑支行
13	沈阳分行	沈阳分行营业部	37	长沙分行	长沙分行营业部
14	沈阳分行	沈阳浑南支行	38	昆明分行	昆明分行营业部
15	郑州分行	郑州南阳路支行	39	石家庄分行	石家庄体育北大街支行
16	郑州分行	郑州分行营业部	40	西安分行	西安电子城支行
17	郑州分行	郑州润华支行	41	太原分行	太原分行营业部
18	呼和浩特分行	呼和浩特东影南路支行	42	南昌分行	南昌分行营业部
19	呼和浩特分行	鄂尔多斯分行营业部	43	南宁分行	南宁分行营业部
20	呼和浩特分行	呼和浩特分行营业部	44	贵阳分行	贵阳金阳支行
21	济南分行	济南高新支行	45	乌鲁木齐分行	乌鲁木齐青年路支行
22	济南分行	东营分行营业部	46	西宁分行	西宁分行营业部
23	杭州分行	温州瑞安支行	47	银川分行	银川分行营业部
24	杭州分行	杭州萧山支行			

五、加强供应商管理

2016 年，本行集中采购工作遵循“集中性、独立性、竞争性、适用性”原则，按照“管采分离”的原则，以特定的采购方式和程序，集中统一地获取具有市场比较优势的货物。

集中性。本行系统采购层级逐步向总行集中，全行采购商品需求逐步整合、集中，全行采购制度、流程规范统一。

独立性。本行集中采购部门（团队）依据集中采购制度和采购流程独立运作，保证采购工作公开、公平、公正，并得到有效监督。

竞争性。本行在采购时要尽量保证商品供应的充分竞争，以争取最大的采购成效。

适用性。本行通过合理的采购方式，获取符合经营管理需求的各类商品。其中，竞争性原则对于“当地采购”和“原产地采购”具有积极意义。由于“当地采购”和“原产地采购”减少了供应链的中间环节和运输成本，更具有成本优势，相关供应商容易在充分竞争环境下脱颖而出成为本行入选供应商。本行集中采购工作兼顾降低成本和提供更优质原则，做到以适当优惠的价格采购行业内优质量产品。

本行供应商准入及候选供应商的基本条件包括在不限于：（1）具有独立承担民事责任的能力；（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（3）具有履约所必需的基本财务实力、专业技术能力、服务渠道支援能力和行业经验；（4）最近三年内，各项经

营活动没有重大违法记录，没有出现违背社会责任的不良信息；（5）与提供商品相关的其他特殊条件。根据相关规定，本行已经对 2016 年度全部供应商实施了准入审查。截至年末，在中国大陆境内与本行合作的主要供应商共计 24 个。

本行坚持并倡导“履行社会责任，追求持续发展”的文化理念，加强了对供应商的准入和评价，拒绝高污染、高耗能的厂商和产品，引导供应商履行必要的社会责任。本行大力推行“电子化评审”与采购管理信息系统的建设，充分利用信息技术规范采购评审、提高采购效率，精简采购应答书面文件，节约社会成本和环境责任。本行要求每个采购项目的候选供应商在现场评审工作中对采购过程是否公平进行评价。

第五章 员工与文化

一、员工基本情况

2016 年，本集团员工总人数呈现微弱增长态势。截至年末，本集团共有员工 58,023 人，其中本行共有员工 54,620 人，本集团下辖 4 家子公司及伦敦和悉尼代表处共有员工 3,403 人。

截至年末，本行共有员工 54,620 人，增幅 2.79%，较上年末下降 1.94 个百分点。其中，合同制员工 49,916 人，占比 91.39%，增幅 5.78%；女性与男性员工占比分别为 53.26% 和 46.74%，女性员工占比增幅 0.35 个百分点；少数民族员工 2,323 人，占比 4.25%，增幅 9.16%；基层员工、分行管理干部、总行管理干部占比分别为 88.75%、10.48%、0.77%，基层员工比例不断上升，干部比例有所下降；本科以上学历员工占比 89.78%，增幅 2.74%；合同制员工流失率 5.44%，降幅 0.19%。

根据国家派遣制用工规定，本行进一步加强派遣制用工管理，自 2015 年起不再新增派遣用工，并对非合同制员工转正提出了具体的方案，对以前的将通过转正一批、保留一批、退出一批等方式予以消化解决，逐步降低派遣制员工占比。截至年末，本行非合同制员工 4,704 人，占比 8.61%，降幅 20.89%。本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》、《劳动合同法》的相关规定执行，未雇佣童工。

截至年末，本集团下辖 4 家子公司及伦敦和悉尼代表处共有员工 3,403 人。其中，浙江临安中信村镇银行股份有限公司 45 人，中信金融租赁有限公司 88 人，中信国际金融控股有限公司 2,019 人，信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）1,243 人，伦敦代表处 5 人和悉尼代表处 3 人。

表 6：本行员工情况统计表

	2016 年	2015 年	变化
员工总数	54,620	53,136	2.79%
合同制员工	49,916	47,190	5.78%
派遣及聘用协议员工	4,704	5,946	-20.89%
男性员工	25,532	25,023	2.03%
女性员工	29,088	28,113	3.47%
少数民族员工	2,323	2,128	9.16%
基层员工	48,472	47,107	2.90%

分行管理干部 ¹³	5,722	5,614	1.92%
总行管理干部 ¹⁴	426	415	2.65%
博士	174	182	-4.40%
硕士	9,465	9,410	0.58%
本科	39,398	36,656	7.48%
大专	5,079	5,109	-0.59%
大专（不含）以下	504	1,779	-71.67%
30 岁及以下	27,184	28,414	-4.33%
31-40 岁	19,075	16,972	12.39%
41-50 岁	6,640	6,196	7.17%
51-59 岁	1,717	1,543	11.28%
60 岁以上	4	11	-63.64%
员工（合同制）流失率	5.44%	5.63%	-0.19 个百分点

二、基本福利保障

2016 年，本行根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国社会保险法》及地方基本福利制度，建立了由基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金等构成的基本福利保障体系。

三、坚持同工同酬

2016 年，本行以岗位价值为基础，制定了员工工资分配制度，体现了同工同酬原则，保障了员工在薪酬、晋升等方面获得平等待遇。本行员工最低薪酬水平均满足当地最低工资要求。

四、完善考核机制

2016 年，本行在岗位体系的基础上，构建了以“价值创造”为导向的绩效管理体系，以岗位说明书所规定的关键绩效指标为基础，结合战略目标、重点工作任务等内容，组织制定年度绩效计划，指导各岗位员工开展年度工作。通过业绩评估、网上测评等多种方式，对员工年度绩效计划完成情况进行全面评估。

¹³ 分行一级部总经理助理、支行行长助理（含）级别以上员工

¹⁴ 总行二级部总经理助理（含）级别以上员工

五、规划职业生涯

2016 年，本行坚持“德才兼备、适才适位”的人才理念，在人才选拔上，重视德才并重，以德为先，择优选贤，汇聚精英，优胜劣汰，发挥人才优势；在人才使用上，将合适的人放在合适的岗位，建立完善的激励机制，激发员工热情，发挥人才效能。

本行进一步深化人力资源管理，优化了组织架构，建立了岗位体系，搭建了以岗位价值评估为基础的薪酬分配体系，改进了绩效管理，拓展了员工职业发展通道，完善了干部选拔任用和监督管理机制，加大了竞争性人才选拔力度，实行全行选拔跨地区人用的机制。本行实施人才强行战略，加大了各级管理人员、后备干部队伍及国际化人才的培养。截至年末，本行有 188 名中层管理干部参与竞聘，其中 46 名干部成功竞聘上岗，组建了 170 多人的总分行后备干部库，并首次在全行采取高级管理干部的竞聘上岗。

六、关心身心健康

2016 年，本集团关心员工身心健康，积极为员工举办健康培训讲座，讲座内容广泛，涉及中医养生、女职工健康、婴幼儿保健、中老年疾病（冠心病、高血压、糖尿病等）防治、心理知识培训及应急自救等，提升了员工了解自己身体、改善工作习惯、增强防范疾病的主观能动性。截至年末，本集团共组织健康培训讲座约 200 场，参与员工约 5,300 人。

本集团为员工安排定期常规身体健康检查，部分机构为 45 岁以上的员工提供了更多的检查项目以及为女性员工提供了专项体检，以保障员工有一个良好的工作状态。截至年末，本集团自愿参加身体健康检查的员工约 5.15 万人次，较上年增加约 5,200 人次。

本行支持各分行工会开展员工慰问、文体活动、职工之家建设等，还对身患重病员工进行慰问，转达了关爱，送去了慰问金。本行高管人员还定期慰问退休员工，探望患病员工。

七、保障合法权益

（一）保障诉求权益

本行在继推出了“行长信箱”后，于 2016 年 9 月又实行了“行领导接待日”机制，进一步丰富了员工反映问题和提出意见建议的沟通渠道，体现了本行高级管理层深入基层，切实加强员工沟通联系的具体行动。

行长信箱。本行鼓励员工对业务发展和内部管理积极建言、共同监督，建立完善的

内外部反馈机制和合理化建议征集渠道，是基层员工与高级管理层沟通的重要渠道。本行全体员工均可选择实名或匿名方式直接向“行长信箱”发送邮件，充分反映问题、提出意见和建议，并根据“限时办结”原则，行长对反映较为集中的问题进行反馈和处理。

行领导接待日。本行制定并推出了《中信银行行领导接待日制度》，自 9 月起每月最后一周的星期一，总行员工可以与高级管理层面对面进行沟通，反映工作中存在的问题，并对经营管理和改革发展提出意见和建议，总行高级管理层也可及时了解和解决员工工作和生活中存在的困难。员工提出的相关意见和建议将及时转总行有关职能部门进行研究和办理，办理结果将及时向反映问题的员工本人反馈。截至年末，本行高级管理层先后开展了 4 期员工接待日工作，并在年底前将接待及反馈情况在总行办公区进行了张榜公示。

【案例】组织青年员工观看《一生择一事》座谈会

2016 年 5 月，李庆萍董事长参加总行团委组织的观看中央电视台播出的《一生择一事》系列报道，并现场召开观感座谈会，听取员工意见与建议。总行青年员工就总行战略规划执行落地执行中的感想、职业生涯发展及普遍关心的问题等阐述了自己的观点和看法，并就创新精神、职业规划、学习培训、管理工作、员工关怀及群团工作等方面提出了多项意见建议。座谈会后，总行团委共整理出 5 个方面的 23 条意见建议，对涉及到的相关部门进行了督办，能够解决的问题都及时给予了解决，暂时难以解决的问题也对员工做出了说明。

（二）保障劳动和休息权益

2016 年，本行依法充分保障员工劳动和休息的权利，在劳动合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容。本行无强制劳动（加班）情况。如确因工作需要员工加班的，可填写加班申请表由部门负责人审批，人数超过本部门总人数 20% 的，需报请主管行领导审批，从制度上杜绝强制劳动（加班）情况的发生。截至年末，本集团全年加班¹⁵约 310.97 万小时，年人均加班约 53.59 小时；本行员工全年加班¹⁶约 306.88 万小时，年人均加班约 56.18 小时，降幅分别为约 7.91% 和约 10.41%。本集团员工应休年假约 141.63 万天，实休约 36.52 万天，实休率约 25.78%；本行员工应休年假约 137.85 万天，实休约 33.09 万天，实休率约 24.00%，较上年增加约 0.19 个百分点。本集团员工其他假期，包括婚假、事假、病假、丧假等，全年共计休假约 27.55 万天，年人均休假约 4.75 天；本行员工其他假期共计约 26.68 万天，年人均休假约 4.88 天，增

¹⁵ 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况

¹⁶ 含延时加班、周末加班和节假日加班三种情况

幅 9.82%。

（三）保障享有工会会员权益

2016 年，本行严格遵守《中华人民共和国工会法》的要求，在总行机关、各分行建立了健全的工会组织，足额计提工会经费，确保工会活动的广泛开展。截至年末，本行合同制员工 100% 加入工会组织；总行机关、信用卡中心和 38 家分行建立了职代会制度；40 家分行签订女职工特殊保护专项集体合同，与上一年度持平。全年共举行各级职工代表大会 68 次，较上年末增加 12 次，审议的议题超过 170 项，参加人数约 5,600 人次，增幅约 29%。

（四）提供完善的后勤服务

2016 年，本行为员工提供整洁、安静的工作环境，以及阅览室、棋牌室、健身室、职工食堂和淋浴室等辅助设施，定期提示员工注意工作期间、节假日期间的人身安全。截至年末，本行无员工发生因公死亡事故；本行员工有 41 人次在各项体育运动、上下班途中、办公场所及因公外出等发生工伤，较上年增加 19 人次；员工因工伤发生的误工天数为 2,953.5 天。当员工意外受伤后，本行积极向当地人力资源和社会保障部门提出工伤认定申请，如因故无法认定工伤的，本行也积极给予员工物质和精神补偿，确保员工安心调养，恢复健康，重返工作岗位。

本行总行及部分分支机构建有员工餐厅，餐厅干净整洁并聘请了专业厨师，保障了员工上班期间用餐的后顾之忧。没有用餐条件的分支机构也都安排了第三方公司为员工按时送餐，让员工感受工作中的幸福和快乐，积极践行“铸就员工幸福”的企业文化。

（五）保障女性权益

2016 年，本行 38 家分行及总行机关、信用卡中心全部签订了保护女工权益的专项合同，通过制度建设维护女职工权益。总行机关和 25 家分行配置了私密便捷、温馨舒适的母婴室，落实了对孕产期女员工的专项保护。本行加大了对困难女职工的慰问，并利用“三八”、“六一”等节日举办各类关爱女性健康，和提升女性礼仪形象的知识讲座，女职工疗休养及亲子活动等。

八、加强职业培训

2016 年，本行加大对新任高管、主要业务条线负责人和总行中层管理人员的培训力度，深入开展对国际化人才、储备类人才和内训师的培训，“中信大讲堂”培训形式凸显特色。截至年末，本行培训总投入 9,181.16 万元，增幅 6.67%；共举办各类培训 6,376

期，参训人员 67.4 万人次，增幅 28.97%。

【案例】中信大讲堂

“中信大讲堂”是本行面向员工开展的讲座类培训项目，旨在提升业务能力和综合素质，推动学习型组织建设，围绕全行战略和年度工作，以业务学习为主，涵盖企业文化、发展战略等内容，是总行宣贯企业文化，解读行内外重大政策，传递信息与知识的重要平台。2016 年，总行中信大讲堂安排了时事热点、党建宣传、文化宣导、移动课堂等 6 大模块共 19 期专题讲座，包含国际局势、宏观经济形势、智能营销、民俗文化、职场养生等主题。

2016 年，本行进一步深化推进网络学习和移动学习。截至年末，本行网络学院上线课程超过 200 门，累计学习 300 余万人次，累计学时近 350 万小时；举办在线考试 286 场，减少 5 场，降幅 1.73%；全年共组织考试 33 场，上线微课 74 门，全行调研 2 场，全行投票 2 场，涉及 9.2 万人次。截至 2017 年 2 月末，“中信银行微信大学”员工注册人数 58,423 人，基本实现全员覆盖。

表 7: 本行培训情况统计表

	2016 年	2015 年	变化
培训总投入（万元）	9,181.16	8,607.03	6.67%
人均培训投入（元）	1,680.92	1,619.81	3.77%
培训总人次（人次）	674,035	522,628	28.97%
人均培训次数（人次）	12.34	9.84	25.41%
培训天数（天）	12,849.5	11,865	8.30%
人均培训天数（天）	29.52	24.05	22.74%

九、丰富文体生活

2016 年，本行在全行范围内开展了“总行级零售内训师大比武”活动、“中信银行营销服务大赛”，通过竞赛活动推动业务发展，提升员工专业能力、业务水平和客户服务水平，有效促进了零售业务的转型发展。本行在全行范围内组织开展了“2016 年运营知识竞赛”，进一步激发了全行业务条线员工学习业务技能、争当岗位能手的热情。

本行与中国海油、中信证券工会联合举办了“合作共赢杯”2016 年职工羽毛球友谊赛，为双方加强沟通交流起到了积极的助推作用。本行举办了“缘聚中信 情满中秋”单身青年联谊活动，特别邀请了中信证券、人民银行、农行总行、交行北京分行、中国中

车集团、航天科技集团、外交部等七家单位的 80 多名青年男女参加，活动搭建起了本行员工与集团内子公司、重点战略客户员工互动、交流的良好平台。本行在沈阳和深圳举办了区域职工篮球比赛，增进了分行之间和集团子公司之间的沟通交流。本行举办了职工趣味运动会、健步走、踢毽跳绳达标赛、六一亲子活动、幸福家庭评选等项活动，丰富了员工业余文化生活。

第六章 公益与慈善

一、积极回报社会

2016 年，本集团严格遵守新颁布的《中华人民共和国慈善法》等法律法规的要求，积极回报社会，将捐赠款项向最需要的地方倾斜。截至年末，本集团捐赠人民币合计 1,556.51 万元、港元合计 814.78 万元，合并折算后共计¹⁷2,285.33 万元，增幅 46.58%，主要用于扶贫、助学、救灾以及对社会弱势群体的资助。本集团员工捐款人民币 302.24 万元，增幅 157.93%。本集团每股社会贡献值¹⁸4.07 元，较上年末降低 0.05 元，降幅 1.21%。

二、落实国家精准扶贫政策

2016 年，本行认真贯彻落实中共中央、国务院《关于打赢脱贫攻坚战的决定》精神，按照中国人民银行、中国银监会等监管机构的工作部署，把金融精准扶贫作为重要的政治使命与社会责任，周密安排，积极谋划。总行制定了金融扶贫“十三五”规划与年度工作计划、建立了金融扶贫工作机制，通过强化信贷支持、完善产品体系、加强信息统计等系列举措，本行金融精准扶贫工作初见成效。截至年末，本行发放金融精准扶贫贷款 2,598 笔，贷款余额 28.05 亿元；本行教育脱贫资助贫困学生投入金额 179 万元，资助贫困学生人数 660 人；开展定点扶贫项目 3 个，投入金额 700 万元。

建立金融扶贫工作机制。本行成立了由总行行领导牵头挂帅的金融扶贫领导小组，以及由前中后台部门共同组成的工作小组，全面推动本行金融扶贫事业。本行各分行也成立了金融扶贫领导小组和工作小组，明确职责分工，稳步推进各地金融扶贫工作的开展。

制定金融扶贫规划与计划。本行制定并下发了《中信银行“十三五”时期金融扶贫工作规划》和《中信银行 2016 年金融扶贫工作计划》，就本行在“十三五”期间金融扶贫涉及到的产品创新、信贷资源配置、绩效考核、授信审批、金融知识普及和宣传等工作，提出了具体的目标和举措。

加强金融扶贫项目的信贷支持。本行积极支持贫困地区、脱贫攻坚项目的信贷需求，研究开辟绿色通道，对列入精准扶贫名单项目优先审批，并在信贷资源方面给予优先支持，必要时考虑采取扶贫单列额度的方式进行管理。

¹⁷ 根据 2016 年 12 月 31 日中国外汇交易中心授权公布人民币汇率中间价公告，即 1 港元对人民币 0.8945 元计算

¹⁸ 每股社会贡献值=（年内上缴税收+支付员工工资+向债权人支付的借款利息+对外捐赠总额+因环境污染等造成的其他社会成本）÷股本总数+基本每股收益。本年度每股社会贡献值的降低主要是由于股本总数的增长

完善金融扶贫产品体系。本行制定并下发了《中信银行农村承包土地的经营权抵押贷款试点暂行办法》和《中信银行农民住房财产权抵押贷款试点暂行办法》，积极探索农村承包土地经营权和农民住房财产权抵押贷款业务开展。本行加快扶贫模式创新，开发多样化的授信服务和融资模式，加强与政府、保险的合作，研究创新金融扶贫产品。

建立金融扶贫统计体系。本行加强扶贫信息系统建设，在信贷管理系统中增设或完善相关统计标识，完善扶贫贷款台账信息。本行制定并下发了《中信银行金融精准扶贫贷款专项统计制度》，明确职责分工、统计规则、报送流程等，保质保量按时完成金融精准扶贫贷款数据的报送工作。

【案例】开展“中信银行·新长城高中自强班”项目支持教育扶贫

本行采取总行牵头、分行执行的方式，资助品学兼优的贫困家庭学生完成高中学业。从 2013 年开始，本行携手中国扶贫基金会开展“中信银行·新长城高中自强班”项目，向 17 个省市自治区的贫困地区，包括 12 个少数民族的贫困高中生提供学费和生活费补助，帮助他们完成高中学业。除了向 17 个班的学生提供助学金外，在总行的统一部署下，成都、长沙、太原、南昌、哈尔滨、呼和浩特等 17 家分行的员工志愿者还采取寓教于乐的形式，积极开展支教活动，广受当地师生的欢迎。近三年来，本行在全国开设了 17 个自强班，共捐赠 510 万元，资助了 850 名贫困高中生。截至年末，已有 10 个班的 500 名贫困高中生完成了高中学业，无一中途退学，并全部参加了高考，其中成功考上本科的学生约有 300 人，占比约 60%；考上专科及以上的学生约有 430 人，占比 86%；选择复读或外出打工的学生约有 70 人，占比 14%；考入 985、211 院校的学生有 27 人，占比约 5.4%。来自山西平顺第一中学的陈政同学以 617 分的成绩考入中国人民大学，重庆武隆高级中学的王雨欣同学以 613 分的成绩考入外交学院，重庆武隆高级中学的王卓灵同学以 605 分的成绩考入西南大学，重庆武隆高级中学的李双同学以 605 分的成绩考入重庆医科大学。

三、加大定点扶贫力度

2016 年，本行投入 700 万元，继续在西藏自治区谢通门县、甘肃省宕昌县的 3 个村（扎峪河村、茹树村和坡里村）和四川省高县通书村开展定点扶贫工作，并向定点扶贫地区派驻了干部，推动本行精准扶贫项目的开展，为贫困群众脱贫致富提供助力，为地方经济建设增加活力。

【案例】在西藏开展定点扶贫

2016 年，本集团派驻干部在西藏自治区日喀则市谢通门县开展定点扶贫工作，并捐赠 400 万元用于当地基础设施建设和对贫困在校生的资助。其中，300 万元用于建设 5 条“中信银行渠”，100 万元用于教育扶贫的资助对象发放助学金。

“中信银行渠”分别位于达那普乡布如村、尼布村、拉嘎村、彭冲村和冲当村，总长度 6.15 公里，交叉建筑物 123 个。“中信银行渠”的设计、招标、施工及监理严格按照县政府工程建设标准流程执行，由县政府担任项目法人，县水利局负责建设管理，日喀则市水利局水利工程质量与安全监督站负责质量监督。截至年末，开工建设的 5 条“中信银行渠”已完工超过 80%，至 2017 年 5 月底前将全部完工，并开闸放水。

教育扶贫的资助对象为日喀则市谢通门县的县籍大学生新生、中小学考过内地西藏班体检分数线的学生。一次性资助大专生每人 3,000 元、本科生每人 3,500 元；一次性资助考过内地西藏班体检分数线的学生每人 4,000 元。助学金的发放由县教育局出具受助学生名单、身份证号、家庭情况等，经县财政局核实后向本行请示用款。2016 年 8 月 11 日，谢通门县政府举行了中信银行助学金发放仪式，共资助大专生 79 人、本科生 157 人、内地西藏班中小学生 45 人。此外，本行武汉分行向达那普乡小学捐赠价值 10 万元的图书 4,000 册，建立了“中信银行爱心书屋”；本行总行营业部为西藏贫困山区儿童捐赠了图书 1,200 本。

本行在日喀则市谢通门县的定点扶贫工作，将对该县在增收、就业、保护生态环境及助学等方面发挥积极的作用。(1) 促进了亩产增收：2016 年开工建设的 5 条“中信银行渠”将解决达那普乡 5 个行政村、392 户、2011 人的 3930 亩农田灌溉问题，基本覆盖全部农田。工程建成后，将使每亩农田的平均单产从原有的 350 斤/亩提升到 450 斤/亩，每年共计增产粮食约 40 万斤，产生经济效益 70.74 万元，人均每年增收 351.3 元。(2) 解决了就业问题：实施建设的 5 支施工队中有 4 支是本地队伍，另外一支来自四川的施工队基本雇佣本地工人，并在当地雇佣施工机械。据了解，“中信银行渠”达那普乡工程在当地共计雇佣挖掘机 100 天/次台，雇佣农民工 6500 人/次天，共计增收资金 95 万元。(3) 保护了生态环境：据林业专家估计，“中信银行渠”建成后还将使众多林草地得到灌溉用水，改善林草场质量，为保护当地生态环境改良提供重要支持。(4) 支持了济困助学：由于当地自然物产匮乏，藏族群众收入有限，供学生上学是家中各项开支的大头，本行提供的教育扶贫资金直接缓解了贫困家庭的经济压力，切实帮助贫困藏族学生走出大山、开拓视野、学习文化、造福家乡。

西藏自治区副主席其美仁增、日喀则市委书记张延清等区、市领导对本行慷慨解囊支持西藏贫困地区发展，并派驻援藏干部表示了衷心感谢。谢通门县政府给本行写来感谢信，赠予了锦旗，并在政府大楼前制作了宣传展板。《日喀则日报》对本行资助贫困大学生上学的事件进行了报道，受助学生也给本行写来了感谢信。藏族老乡在访谈时操着生硬的汉语，咧着嘴一个劲点头说好，并用藏语多次表达了对本行的感谢。

四、投身公益事业

(一) 温情金融服务

减免服务费。2016 年，本行积极降低和调整收费标准，在减免储蓄卡年费、小额账户管理费等费用基础上，手机银行、个人网银渠道实现境内转账手续费“全免单”。

提供便民服务。2016 年，本行各营业网点进一步加强了对弱势人群和弱势企业的帮扶力度，进一步改进了便民服务措施，彰显了爱心。

【案例】爱心义卖角，微小见真情

本行成都紫荆支行营业大厅创造性地开辟出一片区域作为“爱心义卖角”，专门售卖“阳光家园”作坊 20 余名残疾人制作的手工艺品，帮助了这些身残志坚的勇者。“爱心义卖角”吸引了爱心人士的目光，当客户听到这些残疾人的感人故事，纷纷伸出援助之手。截至年末，“爱心义卖角”共出售残疾人手工艺品 11,200 元，全部所得归青蒲残疾人“阳光家园”残疾人所有。客户刘先生说：“中信银行的残疾人义卖活动，给他们提供了一个实现精神层面需求的渠道”。残疾手工艺人陈友明感慨道：“自己的手工艺品能够通过银行这个平台来展示出售，自己感到非常自豪，我们都十分感激中信银行在经济上和精神上的帮助”。

本行包头分行员工在 2011 年看望包头市社会福利院孩子时，无意中发现孩子们学会了手工编织工艺品。为了让这些孩子们参与到社会生活中，给他们更多的帮助，本行包头分行与包头市福利院签订了“爱心义卖协议”。包头分行营业部、青山区支行、东河区支行、凯旋支行等 4 家经营机构都分别设置了“爱心义卖角”，用孩子们自己编织的工艺品进行义卖，所得全部款项返还给福利院的孩子们。

细化助盲服务。2016 年，本行营业网点均配备了盲文密码键盘、盲文业务指南、设置爱心座椅、快速办理窗口。本行考虑到方便特殊客群人士办理业务，特意将爱心座椅设置的距离与爱心窗口距离较近。本行还特别张贴了“允许导盲犬可入”标识，允许导盲犬在不影响其他客户的前提下进入网点，并协助做好对其他客户的解释、安抚等工作。本行网点营业厅内配置语音叫号设备，为视力障碍客户提供更加便利的服务。

贴心老年服务。2016 年，本行继续针对老年群体客户专门开通幸福年华卡业务，并为持卡老年人提供了金融、假币识别、防止诈骗方面的知识讲解，还为老年客户到网点办理业务准备了老花镜、轮椅、爱心座椅等便民服务设施。

照顾特殊职业人群。2016 年，本行为交警和清洁工在网点设立服务站，并开展了针对环卫工人爱家观影活动，为环卫工人的家庭带来温暖。

【案例】环卫工人服务站，社会责任身边担

2016 年，本行成都紫荆支行在营业网点外建立了一个专为环卫工人服务的工作站，给环卫工人带来了便利和温暖。服务站中设有遮阳伞、微波炉、落地扇、饮水机、休息座椅等设施，同时提供免费午餐，为辛苦的环卫工人提供一个休息的港湾，让这些为我们带来洁净环境的天使们获得片刻闲暇。环卫工人服务站得到了环卫工人和周边社区群众的一致好评，环卫工人李大姐这样评价：“从来没有哪家银行像中信银行这样关心我们环卫工人，我们十分感激中信银行为我们提供的这些服务。”本行成都分行紫荆支行的一个小小善举，是践行“感恩”文化的一个缩影。

（二）普及金融知识

2016 年，本行积极组织全行网点开展了“金融知识系列宣传教育活动”。在中国银行业协会倡导的“普及金融知识万里行”的消费者教育服务活动中，本行从 6 月的“辨别百元新钞真伪，远离假币危害”宣传、7 月的“珍惜个人信用，幸福不等‘贷’”宣传，到 8 月的“防电信网络诈骗，守护资金安全”宣传，主题鲜明、有声有色，效果明显。中国银行业协会授予本行“2016 年度中国银行业普及金融知识万里行活动最佳成效奖”。

在 9 月份开展的以“多一份金融了解，多一份财富保障”为主题的“金融知识进万家”活动中，本行通过微信、营业网点、网上银行等多种渠道进行了广泛宣传，普及金融安全知识，增强公众金融风险防范意识，维护客户资金安全。本行通过广大人民群众喜闻乐见、寓教于乐的宣传方式，组织全行营业网点走进社区，将金融知识宣传与本行开展的中信红悦动季、“十个一”服务标准、广场舞活动等相结合，注重客户体验，为社会公众传递知识、传播快乐。中国银监会授予本行“2016 年金融知识进万家活动先进单位”。

五、开展员工志愿者行动

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

本集团志愿者在各志愿者组织的带领下，开展了包括但不限于支教、植树、关爱老人、关爱病童及弱势群体、向灾区捐款、温暖环卫工人、弘扬雷锋精神、献血、文明交通、救灾义卖、赠春联等志愿行动。截至年末，本集团共组织员工志愿者活动 144 次，参与活动的员工志愿者约 4,600 人次。

【案例】“阳光互助·中信同行”定点帮扶活动

2016 年 12 月，本行总行机关团委、成都分行团委组成的志愿者一行 12 人赴四川省宜宾市通书村开展为期两天的支教助学、入户体验、产业调研和金融知识宣讲“阳光互助·中信同行”定点帮

扶活动。

支教助学活动。本行志愿者通过中信图书馆向来复镇明朗小学捐赠了百余件图书、体育用品，并开设中信讲堂，为当地学生介绍了世界知名学府概况，分享了学习方法与奋斗历程，为当地学生打开了探索外面世界的一扇窗。为了树立同学们“知识改变命运”的理想，志愿者团队还专门邀请了通过奋斗由当地中学考取知名学府，并在毕业后取得骄人工作成绩的本行员工，通过现身说法勉励高县学子勤勉学业，奋斗自强。

入户体验活动。本行志愿者进入村民家中，帮助农户进行作物冬耕、家禽喂养、贫困户房屋修缮等工作，同时在村民中开展了一对一问卷调查，详细调研了贫困户情况、致困原因，并通过与村镇干部座谈，了解当地经济与产业发展困境，收集金融服务需求信息，帮助村委会排摸适合申请金融补助政策的农户或项目，连夜草拟出初步的后续帮扶方案。

开办金融知识课堂。本行志愿者还在村民广场为农户们宣讲金融知识，通过专业知识介绍、情景剧展演、现场提问等形式，向村民们普及了防假币、防诈骗以及扶贫贷款政策等金融知识，提醒广大村民提高警惕，保护个人信息和财产安全，并鼓励村民要学会利用现有扶贫政策及互联网+农业发展模式实现“智力”脱贫。

【案例】“风信子”爱心公益助学活动

2016年，本行总行风险管理部志愿者开展了“风信子”爱心公益助学活动，在位于北京市昌平区的燕京小天鹅打工子弟公益学校开展了捐助和支教活动。燕京小天鹅打工子弟公益学校是一所专门服务于北京农民工子弟的学校，日常经营困难，大部分学生家长从事废品回收、保洁等低收入工作，文化水平较低，流动性较大，孩子普遍缺少家庭关爱和自信。本行总行风险管理部发起支教活动号召后，用员工的捐款购置了应急电源、电风扇、整理箱等学生们急需的生活用品，并利用周末闲暇时间，帮助学校加固校舍、开垦自留地，定期派出支教队伍，给孩子们讲授高效学习方法、奥数、国际象棋、书法等课程。截至年末，本行总行风险管理部累计捐书 248 册、捐款约 6300 元；组织员工志愿者支教活动 16 人次。

【案例】志愿者踊跃参与无偿献血活动

2016年，由于海南省医疗用血量逐渐上升，临床用血持续紧张，海南省政府发出献血号召令。本行海口分行积极响应政府号召，立即行动起来，主动与血站协调献血时间，动员员工踊跃报名，并发布献血温馨提示。12月14日，本行海口分行员工志愿者 80 余人参加了“中信银行海口分行无偿献血爱心活动”，其中成功献血 50 人，共计 13050 毫升，为缓解海南地区医疗用血紧张的状况做出了贡献。本行志愿活动得到了社会公众的广泛好评，体现了“一方有难，八方支援”。

第七章 绿色与环保

“十二五”规划期间，我国就致力于建设“资源节约型”和“环境友好型”社会，转变以往粗放式的发展模式，出台了一系列的法律法规，国务院多次强调要大力发展环保产业，成立了国家能源委员会。这些举措不但将促进我国经济模式由“高碳”向“低碳”转变，同时也将对碳金融的发展起到极大的推动作用。本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规的要求，在《中信银行 2015-2017 年战略规划》中明确了本行的行业定位，即坚持以新经济、服务业和以节能环保、新能源、新一代信息技术、生物、高端装备制造为代表的战略新兴产业为重点支持领域。

一、气候变化的影响

气候变化导致的极端天气和自然灾害一方面会导致政府增加应对自然灾害的资金投入和支持节能减排、新能源开发、植树造林的专项补贴，另一方面也会对社会群体的健康构成严重威胁，对现有的社会体系及社保基金支持能力构成挑战。

二、支持绿色信贷

（一）投身绿色信贷领域

明确授信政策。2016 年，本行明确行业发展定位，即“大力支持节能环保、新能源等绿色经济、循环经济、低碳经济的发展，严格控制高耗能、高污染行业融资需求。本行积极支持高端制造业和传统制造业的产业升级；积极支持医疗卫生、教育服务、餐饮住宿、交通运输、新闻出版等传统服务业的升级；风险可控前提下，在现代物流、新媒体文化创意、网络电商、养老保障等现代服务业有所突破”。本行在设备制造、石化、水泥制造、汽车制造、建筑、纺织等行业授信政策中均提出绿色信贷原则及要求。

【案例】大力推进绿色租赁业务

本行中信租赁有限公司从 2015 年开业伊始就坚持走“市场化、专业化、国际化”的发展道路，着力打造“绿色租赁”品牌。2016 年，该公司重点布局清洁能源、节能环保等相关绿色信贷领域，形成特色产品线，业务得到快速发展，实现了业务结构转型，业务规模不断扩大，专业化经营逐步深入，市场形象进一步提升。该公司与北控新能源、正泰集团、正信光电等多家行业龙头企业签署了清洁能源领域的战略合作协议。截至年末，该公司绿色信贷租赁余额 125.26 亿元，占比 36.61%。投向清洁能源、节能环保领域的占比分别为 36%和 6%。

本行中信租赁有限公司加大创新力度，推出业内租赁资产交易及三方合作体系“租赁+”，与多

家同业机构签订战略合作意向，建立了 80 余家租赁公司及第三方金融同业的合作渠道，树立了同业开放合作的品牌形象。该公司已加入光伏绿色生态合作组织（PGO），是全联环境服务业商会、中国节能环保金融联盟等专业性行业协会的会员，并连续荣获《金融时报》2016 中国金融机构金牌榜“最具创新力租赁公司”奖、第十三届中国国际金融论坛“2016 最佳融资租赁创新奖”、《金融理财》金貔貅奖“年度金牌金融租赁公司”奖等，在行业中树立起了“绿色租赁”特色品牌。

识别环境风险。2016 年，本行制定并严格执行了“四个不贷”¹⁹的原则，以及项目融资的“六项必要条件”²⁰。在贷前调查阶段，本行将拟授信项目的合规、用地、环保、安全运营、案件和诉讼等内容作为重点调查内容。在审查审批阶段，本行实行环保“一票否决制”，将企业环保守法情况作为授信的前提条件。

【案例】严格加强贷中、贷后管理

2016 年，本行郑州分行立足严格信贷审查，加强贷后检查，强化信贷管理，取得成效。本行要求经营机构在客户开发中，关注环保部门、国土部门、住建部门、食品药品监督管理局、税务局等相关部门公示的有关信息，防范对涉嫌违法违规企业介入。本行在对客户日常贷后检查过程中，通过查询河南省环保厅行政执法专栏公示的有关信息，发现企业被行政部门处罚的，立即协调企业按照国家规定进行整改，并深入分析违法违规事件对企业生产经营的影响，密切关注企业经营状况，跟踪了解事件处置进展，遇有重大变动应第一时间报告，同时积极采取风险化解措施。本行对于违法违规情节严重授信客户，采取暂停企业授信额度的使用、宣布贷款提前到期等措施，督促客户履行在贷款之初承诺的环境及社会责任。

加大贷款力度。2016 年，本行对公路、铁路、港口、机场、钢铁、有色、基础化工、水泥、玻璃等行业均实行严格的绿色信贷管理，将环保、节能减排达标以及社会责任的履行情况作为上述行业的授信准入核心条件，对于不符合环保、节能减排和社会责任要求的企业授信实行一票否决。本行绿色信贷主要投放于绿色交通运输、可再生能源及清洁能源、节能环保服务、垃圾处理及污染防治等项目。截至年末，本行绿色信贷项目贷款余额²¹254.78 亿元，增幅 7.52%。

【案例】迅速冻结有问题授信申请

本行西宁分行于 2014 年与青海某化工公司建立了信贷业务关系，并于 2014 年给予该公司低风

¹⁹ 即未通过有权环评部门审批的项目不贷、对列入国家产业政策限制类的新建项目和淘汰类的项目不贷、对被环保部列入“区域限批”和“流域限批”地区的高污染项目不贷、对存在环保违法问题的企业和项目不贷

²⁰ 必须符合产业政策和市场准入标准、项目审批审核或备案程序、用地预审、环境影响评价审批、节能评估审查以及信贷、安全和城市规划等规定和要求，对不符合“六项必要条件”的项目不予授信支持

²¹ 统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T4754-2011）》，主要包括 21 个大类

险授信额度 2,500 万元，用于银行承兑汇票贴现，额度有效期限 6 个月。于 2015 年给予该公司综合授信额度 1,000 万元，用于日常经营周转。

2016 年，当该公司向本行再次申请贷款时，经审查，本行发现该公司及相关人员犯有污染环境罪，并且法院一审认定该公司直接将未经处理的生产污水排入化肥池及自建的沉淀池（未做防渗漏处理及验收），造成生产污水渗漏及外溢。经检测，该公司化肥池及沉淀池污水中六价铬含量分别超过最高允许排放浓度的 193 倍及 36.34 倍。据此，本行及时冻结了该公司的授信申请。

加强同业交流。2016 年，本行分别与环保部、水利部、中央财经大学、世界银行、亚洲开发银行、环境权益类交易所、上市水务公司等机构，就水污染防治、大气治理、绿色金融（绿色信贷、绿色债券）、碳金融、环保基金等领域进行了较为深入的交流，并在一些领域展开了实质性合作。本行还主动拜访上海环境能源交易所，交流全国碳排放权交易市场建设情况，并就双方在碳排放权现货远期交易系统搭建、结算合作等方面进行了洽谈，相关现货远期交易系统已上线运行。本行在中国银行业协会组织的“绿色消费和绿色债券培训交流会”上，受聘讲解了绿色消费领域、绿色债券相关产业政策和监管要求，分享了银行同业绿色消费信贷的开展情况和绿色债券发行的实践经验，为促进银行业整体推进绿色金融做出了积极的贡献。

（二）严控“两高”²²行业贷款风险

2016 年，本行对高污染、高排放行业分类施策，区别情况并采取“支持、维持、压缩、退出”等措施。对于技术优、效率高、有潜力、有市场的优质企业，可继续给予支持。对于其他企业，本行及时制定逐步压缩和退出方案，并对短期内难以压缩、退出的企业，在保全权益的前提下采取维持授信、择机压退的政策。本行进一步加强“两高”行业的风险管理，对行业授信，严把准入关口，加大对合规、选址、生产工艺、资源消耗、污染物排放等环境、社会风险的调查和审查，加强贷后监测力度。

表 8：“两高”行业贷款统计表

高能耗、高污染涉及行业	2016年		2015年	
	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比(%)	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中 占比(%)
钢铁	219.63	1.31	222.77	1.30
水泥	54.08	0.31	60.14	0.35

²² 数据统计口径依据《国民经济行业分类（GB/T 4754 - 2011）》中类别名称

焦炭	29.25	0.19	39.64	0.23
铜冶炼	12.85	0.07	21.02	0.12
铝冶炼	23.17	0.14	29.92	0.17
铅锌冶炼	4.21	0.02	11.94	0.07
火力发电	94.26	0.57	116.37	0.68
合计	437.45	2.64	501.80	2.92

2016年，本行坚决控制对“两高”涉及行业的授信，对一批钢铁生产企业实行逐渐退出机制。截至年末，本行“两高”行业贷款余额 437.45 亿元，减幅 12.82%，在公司贷款中占比较上年下降 0.28 个百分点。其中，钢铁行业贷款余额 219.63 亿元，较上年降低了 3.14 亿元，减幅 1.41%；火力发电行业贷款余额 94.26 亿元，较上年减少 22.11 亿元，降幅 19.00%。

（三）发展绿色中间信贷业务

绿色中间信贷业务是指国家财政部与境外资金提供银行签订外币贷款合同，财政部作为借款人借入外币资金，委托本行将资金投向符合条件的节能减排项目，本行向国家财政部出具担保，保证按时向境外资金提供银行还本付息的业务。2016年，本行与德国复兴信贷银行就绿色中间信贷业务开展交流，德国复兴信贷银行向本行出具了绿色中间信贷业务后评估报告，对业务整体开展情况做出总结和评价。

2012年，受国家财政部委托，本行与德国复兴信贷银行（KfW）开展了绿色中间信贷业务合作，德国复兴信贷银行向本行提供总计 4,200 万欧元贷款，专项用于本行可减少温室气体排放的绿色环保项目。2016年，本行继续将资金投向包括天津市公共交通集团（控股）有限公司新能源公交、北京高能时代环境技术股份有限公司垃圾处理、吉林科龙建筑节能科技股份有限公司供暖节能等 10 个绿色环保项目。截至年末，本行绿色环保项目贷款余额 2,931 万欧元，减幅 12.43%。本行绿色环保储备项目超过 100 亿元。

【案例】绿色中间贷支持番禺公交车项目

本行番禺番广公交车项目是将原有的以柴油为动力的公交车更换为以压缩天然气（CNG）为动力的新能源汽车，项目总投资 1.33 亿元，绿色信贷申请总额 2,000 万元。该项目能够节省能源消耗、节省经济成本、降低温室气体排放，并促进公共交通服务的提升。据测算，该项目每年将节省能源 1,314.9 兆瓦时，每年减少二氧化碳排放量 4,010.3 吨。

三、提升电子银行交易

2016 年，本行继续坚持“网络金融化”和“金融网络化”双向均衡发展的战略，以互联网金融为突破口，重点发力移动金融，电子银行各项业务实现快速发展。截至年末，本行个人手机银行客户数 1,958.48 万户，增幅 53.89%；个人手机银行交易金额 27,213.52，增幅 138.56%。个人网银业务稳步增长，存量用户达到 2,308.19 万户，新增用户 505 万户，增幅 28%；电子银行交易笔数替代率达到 97.83%，较上年提高 1.7 个百分点。

表 9：本行电子银行业务统计表

	2016 年	2015 年	变化
个人电子银行业务			
个人网银客户数（万户）	2,308.19	1,803.19	28.01%
个人网银交易金额（亿元）	114,705.39	114,805.56	-0.09%
个人手机银行客户数（万户）	1,958.48	1,272.73	53.89%
个人手机银行交易金额（亿元）	27,213.52	11,407.49	138.56%
公司电子银行业务			
公司网银交易金额（亿元）	661,236.60	560,718.37	17.93%
公司网银交易笔数（万笔）	5,222.41	4,812.05	8.53%

四、倡导节能减排

（一）视频会议

2016 年，本行大力倡导视频会议，努力控制现场会议的数量。截至年末，本行召开视频会议及培训共计 4,323 次，增幅 4.40%。其中，总行召开 378 次，增幅 41.04%；分行召开 3,945 次，增幅 1.86%。

（二）环保名片

2016 年，本行继续使用环保纸制作名片，采用“250 克碟美 100% 环保纸环保再生纸 700*1000MM”制作名片。截至年末，本行共采购再生纸名片约 8 吨。与使用非再生纸相比较，相当于减少二氧化碳和温室气体 1,456 公斤，减少土地填埋 9,848 公斤，汽车少行驶 14,560 公里，节水 279,200 升，省电 15,688 千瓦时，以及少伐木材 16,000 公斤。²³

（三）A4 复印纸

²³ 上述数据来源于由康戴里贸易（上海）有限公司北京分公司提供

2016 年，本行鼓励员工减少使用 A4 复印纸，减少纸质定期报告、会议资料等的印刷数量。截至年末，本行共采购 A4 复印纸约 44.01 万包，增幅 7.05%，折合二氧化碳当量排放量约 1,051.83 吨²⁴。本行人均 A4 复印纸采购量约为 8.06 包，增幅 4.68%。

【案例】加强节纸管理举措

本行宁波分行：

- 提倡节约用纸意识宣传与教育；
- 实施统一的采购和领用管理，费用分摊；
- 推动电子化办公，会议材料尽量使用多媒体形式，尽量使用电子邮件，减少使用传真；
- 打印、文印用纸要尽可能做到正、反双面使用，适当将字体缩小、页边距缩窄，提高纸张版面利用率；
- 文件打印前要做好检查，打印预览，避免重复多次打印；
- 节假日时，用电子贺卡取代纸质贺卡。

（四）公务用车用油

2016 年，本集团公务用车用油采购量约 233.68 万升，折合二氧化碳当量排放量约 5,551.63 吨²⁵。2016 年，本行公务用车用油采购量约 229.38 万升，降幅约 16.19%，折合二氧化碳当量排放量约 5,449.52 吨²⁶。

【案例】加强公务用车管理举措

本行南昌分行：

- 车辆严格实行定点加油制度，加强公务车辆油耗统计管理，建立统一台账；
- 节假日、公休日和平时下班后公车一律不得在家过夜或私用；
- 车辆行驶时尽量选择经济路线；
- 同方向办事人员乘同一辆车，减少出车次数；
- 在车辆发动后的 1 分钟内上路，最好让车子维持平缓行驶 3-5 公里，达到热身目的；
- 时常检查轮胎的气压，以保持在最佳状态；
- 尽量少用空调，即使使用，空调挡位要适中；
- 提倡经济车速，严禁超速行驶；

²⁴ 每包 A4 纸为 500 张的标准规格，重量 2.5 千克；纸张完整生命周期二氧化碳排放因子 956 千克 CO₂e/吨，数据来源 DEFRA 2014

²⁵ 公务用车用油平均密度以 0.731 千克/升计算，数据来源英国环境食品和农业事务部（DEFRA）2014；二氧化碳排放因子 3.25 吨 CO₂e/吨，数据来源《IPCC 国家温室气体排放清单指南》及《中国能源统计年鉴 2012》

²⁶ 公务用车用油平均密度以 0.731 千克/升计算，数据来源英国环境食品和农业事务部（DEFRA）2014；二氧化碳排放因子 3.25 吨 CO₂e/吨，数据来源《IPCC 国家温室气体排放清单指南》及《中国能源统计年鉴 2012》

- 在排队、堵车或等人时，滞留时间超过 1 分钟，尽量熄火等候。

（五）物流能耗

2016 年，本集团共发送计件快递约 127.62 万件；计重快递约 95.62 万千克；人均发送计件快递约 22.00 件；人均发送计重快递约 17.51 千克。2016 年，本行共发送计件快递约 126.37 万件，增幅约 9.31%；计重快递约 95.62 万千克，增幅约 43.34%；人均发送计件快递约 23.14 件，增幅约 6.33%；人均发送计重快递约 17.51 千克，增幅约 39.38%。

（六）市政用电用水

2016 年，本行市政用电耗用量约为 26,086.95 万度，增幅约 4.70%，折合二氧化碳当量排放量约 18.21 万吨²⁷；人均市政用电耗用量约为 4,776.08 度，增幅约 1.86%。本行市政用水耗用量约为 211.60 万吨²⁸，增幅约 5.41%；人均市政用水耗用量约为 38.74 吨，增幅约 2.49%。

【案例】加强节电管理举措

本行太原分行：

- 下发照明节电管理和电器节电管理办法；
- 将普通节能灯具更换为 LED 灯具；
- 空调温度设置夏季不得低于 26 度，冬季不得高于 18 度；
- 办公用电做到人走灯熄，每日下班后员工自查是否全部断电，保安进行二次检查用电情况；
- 张贴节约用电标示，随手关灯提示，楼梯内照明灯白天关闭；
- 在非工作日要求值班人员不使用非营业区电器设备。

（七）纸质账单

2016 年，本行持续加强环保节能意识培养，通过官方网站、账单、短信、互联网平台等宣传渠道，引导客户从纸质账单转移到电子账单。截至年末，本行信用卡账单总量 1.61 亿封，增幅 33.07%；纸质账单替代率 79.54%，较上年末提高 8.2 个百分点，相当于减少发出纸质账单 1.28 亿封，折合减少纸张约 2,560 吨²⁹、二氧化碳当量排放量约 2,447 吨。其中，纸质账单总量 3,286 万封，降幅约 5.00%，折合二氧化碳当量排放量约 628 吨³⁰。

（八）处理废弃物

²⁷ 二氧化碳排放因子来源于《2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中的 2012 年度数据

²⁸ 上年度该数据未包含公摊用水量，本年度该数据含公摊用水量

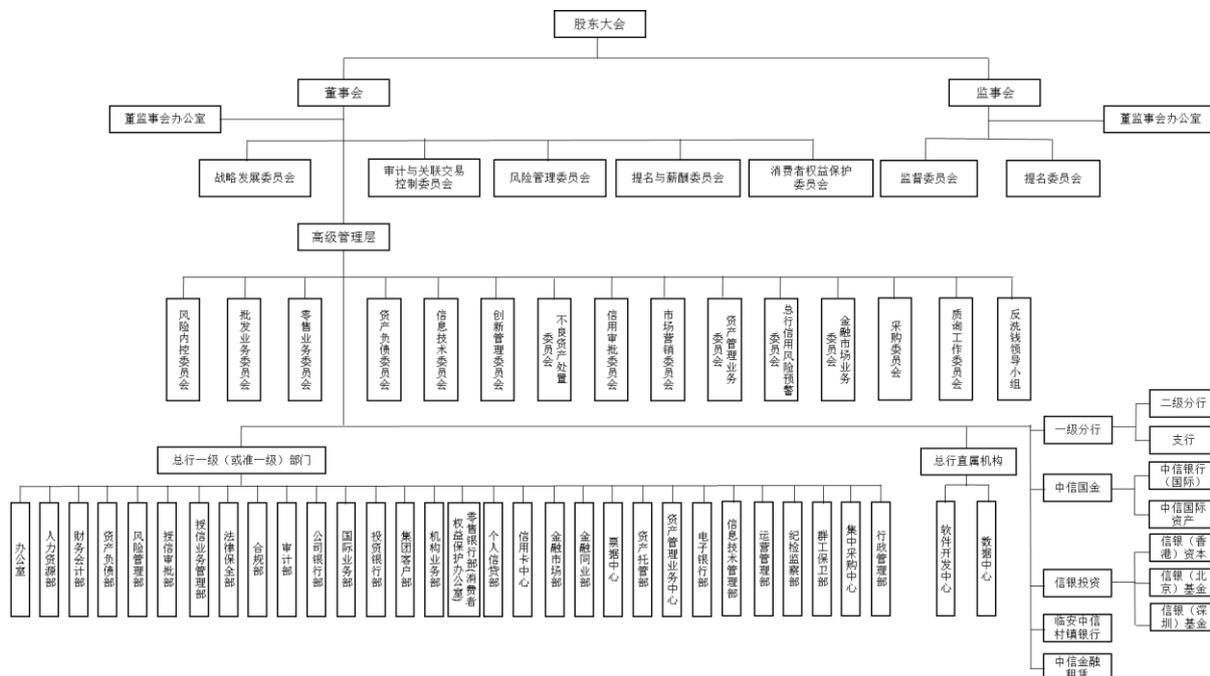
²⁹ 测算标准：纸质账单每封 20 克

³⁰ 纸张完整生命周期二氧化碳排放因子 956 千克 CO₂e/吨，数据来源英国环境食品和农业事务部（DEFRA）2014

2016 年，本集团共处理废弃设备（含微机、显示器、打印机、传真机、多功能一体机、笔记本电脑、服务器、投影仪、摄像机、照相机、刻录机、视频采集机卡、机柜、终端、电话机、饮水机、叫号机、点钞机、电子显示屏及控制台设备）约 1.25 万件；报废耗材（含打印墨盒、硒鼓、键盘、鼠标）约 4.73 万件；处理各种型号电池约 4.77 万只；通过正规渠道销毁纸张 166.32 吨。2016 年，本行共处理废弃设备约 1.25 万件，降幅约 45.40%；报废耗材约 4.60 万件，增幅约 7.66%；处理各种型号电池约 4.62 万只，增幅约 17.10%；通过正规渠道销毁纸张 165.01 吨，增幅约 50.14%。

第八章 附录

一、组织架构



二、网点布局



三、社会荣誉

(一) 境外各类机构

3月,在英国《银行家》杂志评出的“全球银行品牌 500 强排行榜”中,本行品牌价值以 71.03 亿美元排名第 34 位,较上年提升 18 位;

3月,《亚洲银行家》授予本行 2016 年度“中国最佳进步零售银行奖”;

5月,在《福布斯》杂志公布的“全球企业 2000 强”排名中,本行位居全球企业第 79 位;

5月,《亚洲银行家》授予本行“中国最佳企业贸易金融交易成就奖”及“年度企业风险管理成就奖”;

6月,《亚洲银行家》授予本行“2016 年度中国最佳客户关系管理”奖;

7月,在英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中,本行一级资本排名第 30 位,总资产排名第 36 位;

7月,在美国《新闻周刊》评出的世界 500 强“绿色排行榜”中,本行全球排名第 245 位,中国银行业排名第一;

7月,国际数字商业创新协会(IECIA)授予本行“2016 全球数字商业创新大奖 ECI Awards 产品创新类金奖”;

11月,香港会计师公会授予本行“H 股公司与其他中国内地企业”类别的特别嘉许奖;

12月,国际数字商业创新协会(IECIA)授予本行“金融行业——2016ECI 中国年度商业创新机构奖”;

12月,《亚洲银行家》授予本行“最具成长性财富管理业务奖”。

(二) 境内政府机构

3月,中国外汇交易中心授予本行 2015 年度“最佳做市奖”、“最佳即期交易奖”、“最佳外币对交易奖”、“最佳标准化外汇掉期做市奖”、“最佳后台支持做市机构奖”、银行间本币市场“最具市场影响力奖”、“最佳衍生品交易奖”、“货币市场创新奖”、“同业存单突出贡献奖”;

5月,中国人民银行征信中心授予本行“2015 年度个人征信系统数据质量工作优秀机构”;

10月,中国人民银行授予本行“2015 年度银行科技发展奖获奖一等奖”1 项、“2015

年度银行科技发展奖获奖二等奖”2 项、“2015 年度银行科技发展奖获奖三等奖”2 项；

12 月，中国银监会授予本行 2016 年“金融知识进万家”宣传服务月活动先进单位；

12 月，中国银监会授予本行“2016 年度银行业信息科技风险管理课题研究一类成果”1 项、“2016 年度银行业信息科技风险管理课题研究四类成果”2 项。

（三）境内媒体机构

3 月，《证券时报》授予本行“2016 年中国区最佳全能银行投行”奖及“2016 年中国区最佳跨境融资银行”奖；

5 月，《银行家》杂志授予本行 2016 中国金融创新奖“十佳金融产品创新奖”；

6 月，新浪财经授予本行“最佳投资银行奖”；

7 月，《证券时报》授予本行“2016 中国最受欢迎互联网金融平台奖”、“最佳权益类银行理财产品”奖及“最佳稳健收益型银行理财产品”奖；

7 月，《21 世纪经济报道》授予本行“2016 最佳战略创新银行”奖；

9 月，《每日经济新闻》授予本行“卓越网络营销银行”奖；

9 月，《银行家》杂志授予本行 2016 年度中国商业银行竞争力排名——老百姓最喜欢的股份制商业银行第三名；

11 月，《金融时报》授予本行“中国金融机构金牌榜·金龙奖”——“年度十佳互联网金融创新银行”奖；

11 月，《经济观察报》授予本行“年度卓越互联网创新银行”奖；

11 月，《第一财经》媒体集团授予本行“最佳创新力信用卡机构”奖；

11 月，《21 世纪经济报道》授予本行“2016 年度公司银行业务创新奖”；

11 月，在 21 世纪报系主办的中国汽车金融年会上，组委会授予本行“最佳对公汽车金融服务银行”奖；

11 月，新浪网联合清华经管中国金融研究中心授予本行“中国金融品牌紫荆花奖”；

12 月，新华网授予本行“优秀社会责任报告奖”；

12 月，《中国日报》(ChinaDaily) 授予本行“2016 中国英语教育行业产业价值榜——公信力留学金融服务提供商”奖；

12 月，《互联网周刊》授予本行“2016 年度最具互联网创新力信用卡”奖；

12 月，《金融时报》授予本行“年度最佳品牌建设银行”奖；

12 月，《21 世纪经济报道》授予本行“年度最具传播力商业银行”奖；

12 月,《金融理财》授予本行“年度金牌股份制商业银行”奖;

12 月,《每日经济新闻》金鼎奖授予本行“优秀私人银行品牌”奖;

12 月,本行入选中华英才网“第十四届中国大学生最佳雇主综合排行榜 TOP50”、“第十四届中国大学生最佳雇主金融行业排行榜 TOP15”;

12 月,中国互联网金融中心联合中国网授予本行“最佳资产托管银行”奖。

(四) 境内协会组织及其他机构

5 月,中国银行业协会授予本行“最佳综合理财能力奖”、“最佳创新奖”、“最佳风控奖”、“最佳合规奖”和“最佳社会贡献奖”;

6 月,中国银行业协会授予本行“最佳社会责任实践案例奖”;

7 月,中国银行业协会授予本行“陀螺”(GYROSCOPE)评价体系中综合排名(全国性商业银行)第五名;

11 月,中国金融认证中心(CFCA)授予本行“最佳手机银行体验奖”;

10 月,清华大学授予本行紫荆花奖“最佳移动金融平台”奖;

12 月,中国银行业协会授予本行“2016 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖”;

12 月,中国金融思想政治工作研究会授予本行“全国金融系统企业文化建设标兵单位”荣誉称号。

四、独立鉴证报告



普华永道

2017/SH-089
(第一页，共四页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中信银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）2016年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）执行了有限保证的鉴证业务。

董事会的责任

根据《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（合称“上交所指引”）以及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（简称“ESG 报告指引”），以全球报告倡议组织（以下简称“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（G4）》为参照标准，并参考中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、ISO26000、以及 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》编制社会责任报告是中信银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告有关的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

中信银行董事会还负责设定中信银行社会责任绩效和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大事项。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

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



普华永道

2017/SH-089
(第二页, 共四页)

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

注册会计师的责任

我们的责任是在执行有限保证鉴证工作的基础上对是否注意到任何可能对社会责任报告造成重大影响的事项发表结论。

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

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

在我们的工作范围内, 我们仅在中信银行总行机关以及天津分行开展工作。

我们所实施的工作包括:

- 1) 与管理层就社会责任报告的战略、政策进行访谈, 询问社会责任相关战略和政策的制定和执行情况;
- 2) 与社会责任报告主管部门以及参与提供社会责任报告信息的部门进行访谈, 询问社会责任报告信息收集、汇总工作程序的设计和



普华永道

2017/SH-089
(第三页, 共四页)

运行情况:

- 3) 将社会责任报告中的关键财务绩效数据与财务报告相关数据进行一致性比对;
- 4) 对社会责任报告中的关键绩效信息实施分析程序, 在分析程序的基础上, 选取关键绩效信息实施抽样检查和重新计算;
- 5) 对关键绩效信息以外的其他信息, 选取样本与相关内部资料或者公开信息进行比对和复核;
- 6) 对天津分行进行实地访问;
- 7) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中与本年度相关的信息, 之前年度的信息均不在我们的工作范围内。

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何可能对中信银行依据上交所指引和 ESG 报告指引, 并以 GRI《可持续发展报告指南(G4)》为参照标准编制的社会责任报告造成重大影响的事项。



普华永道

2017/SH-089
(第四页, 共四页)

使用限制

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

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2017年3月22日

五、GRI³¹指标索引

指标	披露状态/页码	指标	披露状态/页码	指标	披露状态/页码
1.战略与分析		G4-47	未披露	G4-EN31	未披露
G4-1	P5-11	G4-48	2016 年年报, P80-83	G4-EN32	P53-54
G4-2	P5-11	G4-49	P20-21	G4-EN33	P53-54
2.机构概况		G4-50	P20-21	G4-EN34	不适用
G4-3	P3-4	G4-51	2016 年年报	G4-LA1	P55-56
G4-4	P9	G4-52	2016 年年报	G4-LA2	P56-59
G4-5	P89	G4-53	未披露	G4-LA3	P58
G4-6	P9	G4-54	未披露	G4-LA4	未披露
G4-7	P9	G4-55	未披露	G4-LA5	P57
G4-8	P9	7.商业伦理与诚信		G4-LA6	P59
G4-9	P9	G4-56	未披露	G4-LA7	未披露
G4-10	P10, P55-56	G4-57	P57-58	G4-LA8	P57-59
G4-11	P56-57	G4-58	P57-58	G4-LA9	P59-60
G4-12	P53-54	G4-EC1	P7-8	G4-LA10	P59-60
G4-13	P53-54	G4-EC2	P68-69	G4-LA11	不适用
G4-14	P20-26	G4-EC3	P7-8	G4-LA12	P55
G4-15	P72-75	G4-EC4	保密信息	G4-LA13	保密信息
3.确定的实质性方面和边界		G4-EC5	P56	G4-LA14	P53-54
G4-16	P35-36	G4-EC6	P55-56	G4-LA15	不适用
G4-17	P9	G4-EC7	P12, P27-34	G4-LA16	未披露
G4-18	P3-4	G4-EC8	不适用	G4-HR1	不适用
G4-19	P15-17	G4-EC9	未披露	G4-HR2	P60
G4-20	P3-4	G4-EN1	P73-75	G4-HR3	未披露
G4-21	P3-4	G4-EN2	P72	G4-HR4	未披露
G4-22	不适用	G4-EN3	P72-75	G4-HR5	未披露
G4-23	P3-4	G4-EN4	P72-75	G4-HR6	未披露
4.利益相关方参与		G4-EN5	P72-75	G4-HR7	未披露
G4-24	P16-17	G4-EN6	P72-75	G4-HR8	不适用
G4-25	P15-19	G4-EN7	P72-75	G4-HR9	未披露
G4-26	P16-17	G4-EN8	P74	G4-HR10	未披露
G4-27	P16-17	G4-EN9	不适用	G4-HR11	未披露
5.报告概况		G4-EN10	未披露	G4-HR12	未披露
G4-28	P3-4	G4-EN11	P47	G4-SO1	未披露
G4-29	P3-4	G4-EN12	不适用	G4-SO2	未披露
G4-30	P3-4	G4-EN13	不适用	G4-SO3	未披露
G4-31	P3-4	G4-EN14	不适用	G4-SO4	P36-37

³¹ GRI 是 Global Reporting Initiative 的简称, 中文译名为“全球报告倡议组织”

G4-32	P80-83	G4-EN15	P72-75	G4-SO5	未披露
G4-33	P80-83	G4-EN16	P72-75	G4-SO6	P62-64
6.治理		G4-EN17	不适用	G4-SO7	不适用
G4-34	P20	G4-EN18	不适用	G4-SO8	保密信息
G4-35	2016 年年报	G4-EN19	P72-75	G4-SO9	未披露
G4-36	未披露	G4-EN20	不适用	G4-SO10	P53-54
G4-37	P15-19	G4-EN21	不适用	G4-SO11	未披露
G4-38	P20-23	G4-EN22	未披露	G4-PR1	不适用
G4-39	P20-23	G4-EN23	P75	G4-PR2	不适用
G4-40	2016 年年报	G4-EN24	不适用	G4-PR3	不适用
G4-41	P20-23	G4-EN25	不适用	G4-PR4	不适用
G4-42	P20	G4-EN26	不适用	G4-PR5	P46-47
G4-43	未披露	G4-EN27	不适用	G4-PR6	不适用
G4-44	未披露	G4-EN28	不适用	G4-PR7	保密信息
G4-45	P24-26	G4-EN29	未披露	G4-PR8	未披露
G4-46	P24-26	G4-EN30	不适用	G4-PR9	保密信息

六、ESG³²指标索引

内容	页码
A. 环境范畴	
A1 排放物	
一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例。	P68-70
A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P72-75
A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P72-75
A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P75
A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P75
A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P72-75
A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	P75
A2 资源使用	
一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。	P73-74
A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P74
A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P74
A2.3 描述能源使用效益计划及所取得成果。	P72-74

³² ESG 是 Environmental, Social and Corporate Governance 的简称，中文译名为“环境、社会和管治报告”

A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所取得成就。	不适用
A2.5 制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。	不适用
A3 环境与天然资源	
一般披露：减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P68-70
A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P68-70
B. 社会范畴	
B1 雇佣	
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P55-56
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	PP55-56
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P55-56
B2 健康与安全	
一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害 (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P55-59
B2.1 死亡人数及比率。	P59
B2.2 因工伤损失工作日数。	P59
B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P57-59
B3 发展与培训	
一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	P59
B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层) 划分的受训雇员百分比。	P60
B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P60
B4 劳工准则	
一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响相关法律及规定的资料。	P55
B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P55
B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P55
B5 供应链管理	
一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	P53-54
B5.1 按地区划分的供应商数目。	P54
B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法。	P53-54
B6 产品责任	
一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P48

B6.1 已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P40-41, P45-46
B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P48
B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
B6.5 描述消费方资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法。	P42-43
B7 反贪污	
一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (1) 政策; 及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P37-38
B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果。	未披露
B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	P37-38, P57-58
B8 社区投资	
一般披露: 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P62-67
B8.1 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P62-67
B8.2 在专注范围所动用资源 (如金钱或时间)。	P62

七、意见反馈表

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

电话：010-89936232 邮编：100010 电子邮箱：csr@citicbank.com

邮寄地址：北京市东城区朝阳门北大街 9 号 中信银行总行

您对本报告的整体评价如何？

您认为您所希望了解的关于本行履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望在本行的社会责任报告中进一步披露哪些信息？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构是否合理？有哪些改进意见？

您认为本报告的设计风格是否令您满意？有哪些改进意见？

您对本行的社会责任报告还有哪些建议？

您的信息

姓名	工作单位
职务	联系电话
传真	电子邮件

本报告联系方式

地址：北京市东城区朝阳门北大街 9 号

中信银行总行

邮编：100010

电话：010-89936232