

♻️ 本报告以环保纸印刷

CSR 中信银行股份有限公司 二〇〇九年度社会责任报告



地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座

邮编：100027

电子邮箱：csr@citicbank.com

客户服务热线：95558

网址：<http://bank.ecitic.com>



编制说明

- 本报告介绍了2009年中信银行股份有限公司（以下简称：我行）在国内外严峻的经济金融环境下，立足自身实际情况，从承担主要利益相关方的法律责任、经济责任、道德责任和自愿责任出发，因地制宜地在经济层面、环境层面和社会层面积极履行社会责任的总体概况和绩效表现。
- 本报告涉及的内容涵盖我行总部、中国（大陆）境内分支机构以及香港子公司在履行社会责任方面的活动及表现。时间范围为2009年1月1日至2009年12月31日（特别注明的除外）。报告周期为年度报告。本报告涉及的附属机构数据统计的时间范围与本报告时间范围一致。我行上一份社会责任报告的发布时间为2009年4月，报告期间为2008年1月1日至2008年12月31日。
- 本报告中我行、我们、中信银行均指中信银行股份有限公司；本报告中我集团是指中信银行股份有限公司及其附属子公司。
- 本报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大变化。财务数据来源于经审计的我行2009年度A股财务报告。除特别注明外，本报告中所涉及的金额以人民币作为计量币种。
- 本报告根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，及《上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议的通知》附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）的披露要求，和全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南（G3）编写。GRI（G3）和上交所指引内容索引列示于本报告附录部分。
- 本报告的编写同时依据中国银行业监督管理委员会发布的《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》。
- 毕马威华振会计师事务所对我行根据上交所指引的披露要求和GRI发布的可持续发展报告指南（G3）所编制的本报告进行了独立鉴证，并出具了鉴证报告。鉴证报告详见本报告附录。
- 本报告经过中信银行股份有限公司董事会、监事会审议批准。我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任。
- 本报告以中文编写，英文版由中文版翻译而成，若两种文本间有差异之处，请以中文版为准。
- 本报告以印刷版本和PDF电子版两种形式发布。印刷版本通过我行营业网点和办公室向公众发放，PDF电子版通过我行官方网站发布，网站地址为<http://bank.ecitic.com>。

联系方式：中信银行股份有限公司办公室

传真：86-10-65550801

地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座

邮编：100027

电子邮箱：csr@citicbank.com

目录

董事长致辞	02	第一部分 信念	06
行长致辞	04	坚持源于拥有信念，勇于承担责任	
		挑战与机遇	08
		社会责任理念	08
		发展战略	09
		公司治理架构	10
		主要利益相关方	12
		第二部分 信赖	14
		支持源于彼此信赖，积极履行责任	
		与国际社会共度金融危机	16
		贯彻落实国家宏观经济金融调控措施	17
		坚持依法合规经营	23
		支持环境保护	27
		提升股东价值回报	30
		关怀员工成长	33
		以客户为中心	37
		加强合作共赢	40
		致力公益事业	42
		第三部分 信心	46
		成绩源于坚定信心，彰显进取责任	
		社会贡献	48
		社会荣誉	49
		经验与不足	54
		积极进取，再创佳绩	55
		主要社会贡献表（2008-2009）	56
附录	58		
基本信息	58		
组织架构	59		
里程碑	60		
独立有限鉴证报告	61		
GRI指标应用索引	63		
上海证券交易所披露要求应用索引	68		
读者意见反馈表	封三		

董事长致辞



董事长 孔丹

2009年，全球金融危机持续蔓延，中国经济艰难中缓慢回升。与此同时，主要发达国家的商业银行深受危机困扰，我国商业银行也面临着信用风险、市场风险和操作风险同时爆发，流动性风险急剧上升的压力，而且伴随着宏观经济金融调控措施的强化，利差收窄、中间业务的萎缩对盈利能力的挑战更为明显，银行业的竞争进一步加剧。

面对艰难复杂的情形，中信银行秉承“效益、质量、规模”协调发展的经营理念，以坚持差异化发展为目标，以承担社会责任为己任，贯彻落实科学发展观，把自身的经营发展同促进国家的经济发展、维护社会的和谐稳定紧紧联系在一起，沉着应变，以优良的经营业绩回馈社会各界的支持。截至2009年末，我集团实现归属于我行股东的净利润143.20亿元，比上年增长7.98%；中信银行共支持了208个节能环保贷款客户，贷款余额125.21亿元。缴纳税款76.10亿元，每股社会贡献值1.31元。公益捐赠400万元，捐助范围涵盖教育、金融等多个社会领域。

近年来，在经历了股份制改造、引入国际先进银行战略投资者、A+H上市以及并购中信国金后，中信银行依托雄厚的资本实力、坚实的盈利能力、专业化的风险管理能力，以及中信集团强大的综合金融平台，不断为股东创造价值的同时，致力于社会责任管理体系的建设，将社会责任理念融入发展战

略之中，明确了实施社会责任管理的方向与目标。2009年，中信银行坚持以“积极履行社会责任，建设最受尊重的企业”为社会责任目标，肩负着“促进社会可持续发展；促进环境及生态可持续发展；促进经济可持续发展”的历史使命，切实履行作为银行业金融机构所应承担的经济责任、社会责任、环境责任，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展，“追求经济效益，注重社会贡献，树立公众形象，体现社会责任”已经成为中信银行全员共同的价值观。

2010年，尽管全球金融危机阴霾未尽，但是，中国实施积极的财政政策和适度宽松的货币政策，鼓励国有资产重组，推进城镇化进程，支持新能源、低碳经济、绿色环保等新兴产业快速崛起，为中信银行在许多新的领域提供了创新发展和履行社会责任的难得机遇。站在历史发展的新起点，中信银行将继续以科学发展观统领全局，以坚持稳健的发展方式，增强国内国际市场竞争优势；以积极履行社会责任，提高企业的核心竞争力；以持续、平稳、健康的发展，回馈股东、员工和社会各界的信任与支持。

坚韧不拔的中信银行在与股东携手共同经历了经济的“严冬”后，必将迎来生机盎然的“暖春”，担当起履行社会责任的重任，朝着可持续发展的目标，阔步跨入中外商业银行竞争的前列。

二〇一〇年四月二十八日

行长致辞



行长 陈小宪

回顾2009年，这是我国和全球经济跌宕起伏的一年，也是中信银行发展历程中极不平凡的一年。作为一家在上海和香港两地的上市公司，我们在“保利润、控风险、促发展”的指导思想下，把握机遇，团结拼搏，战胜困难，在复杂多变的经营环境下，实现了经营业绩、经营规模、国际化战略、对公业务、零售业务、风险控制、内控管理、分行经营发展，以及科学管理水平等方面新的进步；我们以“信念、信赖、信心”的品牌理念，致力于履行企业社会责任，赢得各利益相关方的信赖和支持，创建了可持续发展的良好局面。

2009年，我们在“积极履行社会责任，建设最受尊重的企业”社会责任目标的指引下，以科学发展观统领全局，坚持具有中信特色的经营理念、管理理念、改革理念和竞争理念，努力创建一家在中外银行竞争中走在前列的现代化商业银行。

塑造价值银行。2009年，面对严峻的经济金融形势，我们坚持以实现股东价值最大化为目标，坚持效益、质量、规模的协调发展，追求滤掉风险的利润，追求稳定增长的市值，实现了令人瞩目的经营业绩。截至2009年末，我集团总资产达到17,750.31亿元，比上年增长34.55%，归属于我行股东的净利润143.20亿元，比上年增长7.98%，不良贷款率0.95%，下降了0.46个百分点。我行的A股市值约为2,191.8亿元人民币，H股市值约为

822.3亿港元。在英国《银行家》杂志的全球银行品牌价值榜中，我行位列第78位，品牌价值18.66亿美元，比上年增加8.23亿美元。

塑造品牌银行。2009年，我们致力于打造卓越的品牌，通过促进国家经济建设，积极投身社会活动，树立诚信、稳健、亲和、卓越的品牌形象。为与国际社会共度危机，贯彻国家宏观调控措施，我们加入政府“信心”之旅，支持企业“走出去”，实行有保有压的差异化信贷政策，推进民生工程建设和小企业金融发展，支持西部大开发。同时，我们还通过持续性地赞助中国网球公开赛、高尔夫球运动，

以及国安足球俱乐部等方式，支持我国的体育事业，以更高、更快、更强的体育精神，提升我们的核心竞争力，树立具有中信特色的品牌形象。我行在全球1000家银行排名中，位列第67位；在“亚洲银行竞争力排名”中，位列第11位；以及荣获《华尔街日报》亚洲版“亚洲200家最受尊敬中国企业”的第6位，成为“2009中国金融机构金牌榜”的“最佳股份制银行”，并获得最佳企业形象和最佳企业社会责任奖。

塑造诚信银行。2009年，我们坚持“诚信经营，以客户为中心，为客户创造价值”的经营理念，细化服务方式、深化服务内涵，注重实现客户基本利益，不断创新服务方式，在提升客户满意度、服务品质、锻造团队上下功夫。我们坚持依法合规经营，完善公司治理，进一步健全内控及内审体系，持续加强风险管理，认真履行反洗钱义务，加强反腐倡廉建设，构建合规文化。

塑造绿色银行。2009年，我们支持环境保护，坚持信贷环保合规、建设绿色信贷银行的长期经营发展战略，推行“绿色信贷”，坚持把环境保护作为落实国家宏观调控政策、追求可持续发展、履行社会责任的重要内容。同时，我们关注“赤道原则”，认真学习并研究“赤道原则”对银行经营发展的影响，并积极倡导无纸化办公和召开远程视频会议，大力发展电子银行业务，努力减少资源消耗和温室气体排放。

塑造人文银行。2009年，我们坚持“以人为本”的管理理念，关怀员工成长，为员工提供较好的保障体系，关注员工的身心健康，多元化的培训体系和360度员工考核，帮助员工构建职业生涯规划，良好的沟通渠道、公平竞争的环境，以保证员工享有各项劳动权利和平等权利，令员工安心、放心、全心地投入到工作中。同时，我们还在加强与金融同业合作、推进与BBVA战略合作、供应链金融上发展良好的合作伙伴关系。以加强中信综合金融平台服务为核心，为客户提供综合金融解决方案，开展交叉设计和交叉销售，合作共赢，和谐发展。

塑造爱心银行。2009年，我们坚持回报社会，致力于公益事业。截至2009年末，我们缴纳税款76.10亿元，公益捐赠400万元。反假币教育和“信用北京行”征信查询活动的开展，提高了公众的金融认知，受到了客户的欢迎。此外，我们开展的“慈善年夜饭”活动、“五个携手”慈善系列活动、“真情帮扶、情洒苏北”扶助项目，以及“孤寡老人”的关怀活动都表达出我们的拳拳慈善之心。

展望2010年，世界经济逐步走出衰退，中国经济回升和结构调整步伐明显加快，对银行而言既是重要机遇，也将在风险管理和同业竞争方面带来巨大挑战。面对日趋复杂的经营环境，我们将继续坚持效益、质量、规模的协调发展，遵循“调结构、强管理、促发展”的工作思路，进一步加强对宏观经济形势和经济政策的分析，加快战略转型，优化业务模式，强化风险管理，完善内控机制，加强与中信国金的整合，发挥与中信集团子公司的协同效应，积极履行社会责任，加快社会责任体系建设的步伐，实现中信银行事业的更大发展。

陈小宪

二〇一〇年四月二十八日

信念

信，是一种精神，
让坚持的热情永不止息。

坚持源于拥有信念 勇于承担责任

挑战与机遇 08

社会责任理念 08

总体目标 / 核心理念 / 体系建设

发展战略 09

战略规划 / 目标与策略

公司治理架构 10

股东大会 / 董事会 / 监事会 / 高级管理层

主要利益相关方 12

政府 / 同业 / 股东 / 员工 / 客户 / 供应商 / 社区

挑战与机遇

2009年，受全球金融危机蔓延的影响，主要发达国家的商业银行深受危机困扰，我国商业银行不仅面临着信用风险、市场风险和操作风险同时爆发、流动性风险急剧上升的压力，而且伴随着宏观经济金融调控措施强化，利差收窄、中间业务萎缩对盈利能力的挑战更为明显，银行业的竞争进一步加剧。尽管我国面临来自国内外的严峻挑战，但经济发展的基本面和长期趋势没有改变，经济发展的重要战略机遇期不会因为这场金融危机而发生逆转。

我们看到，一方面自改革开放以来随着我国综合国力的不断提升，国家已具有较高的抵御金融危机的能力，陆续推出的四万亿经济刺激计划和十大产业振兴计划为我

国经济社会发展开辟了广阔的空间，为金融业创造了新的发展机遇，也为银行业履行社会责任提供了较多的机会；另一方面，我行在经历了股份制改造、引入国际先进银行战略投资者、A+H上市以及并购中信国金后，雄厚的资本实力、坚实的盈利能力、一流的风险管理与内部控制能力、以及中信集团强大的综合金融平台，都为我行推进社会责任体系建设提供了条件。

机遇孕育于挑战中。回顾2009年，我们把握机遇，战胜困难，团结拼搏；我们坚定信念，满怀信心，赢得了各利益相关方的信赖；我们在复杂多变的经营环境下，实现了新的进步、新的发展。

坚持回报社会，积极参与建设和谐社会的扶贫、教育、环保、救灾等项目，塑造爱心银行；

坚持“诚信经营，以客户为中心，为客户创造价值”的经营理念，细化服务方式、深化服务内涵，切实保障客户财产安全，认真履行反洗钱义务，构建合规文化，塑造诚信银行；

坚持效益、质量、规模的协调发展，追求滤掉风险的利润，追求稳定增长的市值，努力走在中外银行竞争的前列，塑造价值银行；

坚持以客户为中心，打造卓越的品牌，通过在产品服务、业务开拓、风险管理和信息技术等方面的改革，切实提高产品质量和服务水平，树立诚信、稳健、亲和、卓越的品牌形象，塑造品牌银行。

体系建设

建立相应的决策与执行机构，依托战略、组织和流程的支持，建立履行企业社会责任的长效机制，加强企业社

会责任制度化、规范化、程序化管理，建立企业社会责任披露制度，建立健全内外部评价机制，定期评估社会责任履行情况。

发展战略

战略规划

愿景：以科学发展观统领全局，坚持具有中信特色的经营理念、管理理念、改革理念和竞争理念，努力创建一家在中外银行竞争中走在前列的现代化商业银行；

使命：促进社会可持续发展；促进环境及生态可持续发展；促进经济可持续发展；

价值观：追求经济效益；注重社会贡献；树立公众形象；体现社会责任；

理念与文化：坚持效益、质量、规模的协调发展，追求滤掉风险的利润，追求稳定增长的市值，努力走在中外银行竞争前列；坚持以客户为中心，以市场为导向；坚持以短期效益与长期效益均衡发展为目标，不断优化管理模式和运作体系；坚持依托中信综合金融平台的优势，以先进的激励约束机制和风险管理机制为保障。

2009年经营目标与策略

面对2009年的不确定性，保持银行整体平稳、健康发展，不仅是股东的要求，更是社会赋予我们的重大使命。

经营目标

“保利润、控风险、促发展”。

保利润：力争不低于2008年，跑赢大市；

控风险：严格控制信用风险、市场风险、操作风险，确保不发生流动性风险和群体性事件。不良贷款余额、不良率控制在相对低的水平；

促发展：在经济环境不确定性增加的情况下仍要保持一定的发展速度。

发展策略

优化机制促营销，深化改革控风险，狠抓落实强内控，科学考核促发展，有效管理强基础，科学发展统全局。

社会责任理念

总体目标

积极履行社会责任，建设最受尊重的企业。

核心理念

贯彻科学发展观，严格落实国家产业和环保政策，按照中国银监会《中国银行业金融机构企业社会责任指引（2009）》的要求，切实履行作为银行业金融机构所应承担的经济责任、社会责任、环境责任，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

“坚持信贷环保合规、建设绿色信贷银行”的长期经营发展战略，适时加入赤道原则，塑造绿色银行；

坚持和谐发展，关注员工的身心健康，推动员工帮助计划，塑造人文银行；

公司治理架构

我行自2007年4月于沪港两地同步上市以来，经过三年多的公司治理实践，逐步建立健全了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”的公司治理结构，公司治理各项工作稳步推进。

股东大会

股东大会是我行的权力机构。

上市以来，我行非常注重与境内外股东的联系，建立了和股东沟通的有效渠道，遇有财务业绩披露和重大项目的发布，均通过业绩发布会和投资者见面会等形式与广大股东充分沟通，以确保所有股东对法律、行政法规和公司章程规定的公司重大事项平等地享有知情权和参与权，确保股东大会的工作效率和科学决策，从而使投资者获得较高回报，实现股东价值最大化。



董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。

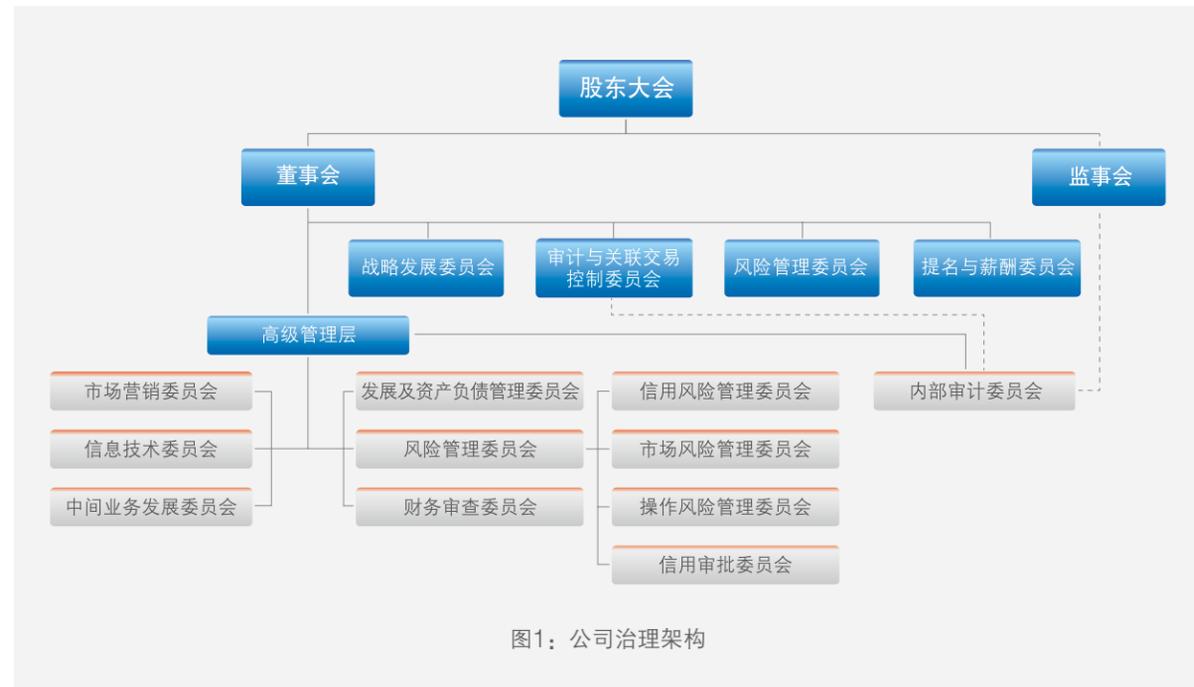


图1：公司治理架构

2009年，我行董事会由15名成员组成，其中执行董事2名，非执行董事8名，独立非执行董事5名。董事会下设4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、风险管理委员会以及提名与薪酬委员会。孔丹先生担任董事长。

战略发展委员会：主要负责研究审议我行经营目标和长期发展战略、业务及机构发展规划、重大投资融资方案和其他影响我行发展的重大事项，在董事会授权下监督、检查年度经营计划、投资方案的执行情况，并向董事会提出建议。

审计与关联交易控制委员会：负责在其职责范围内协助董事会开展相关工作，主要对我行内部控制、财务信息和内部审计等进行监督；对我行关联方的确认，对我行关联交易的审核和备案，并对董事会负责。

风险管理委员会：负责在其职责范围内协助董事会，根据我行总体战略，审核和修订我行风险政策、风险管理政策，对其实施情况及效果进行监督和评价，并向董事会提出建议。

提名与薪酬委员会：负责在其职责范围内协助董事会，拟定董事的选任程序和标准，拟定董事和高级管理层的薪酬方案、绩效考核制度以及激励方案，向董事会提出建议，并对董事会负责。

监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

2009年，我行监事会由8名成员组成，其中外部监事2名，股东代表监事3名，职工代表监事3名，监事会的人数、构成符合监管要求和《公司章程》的规定。王川先生担任监事长。

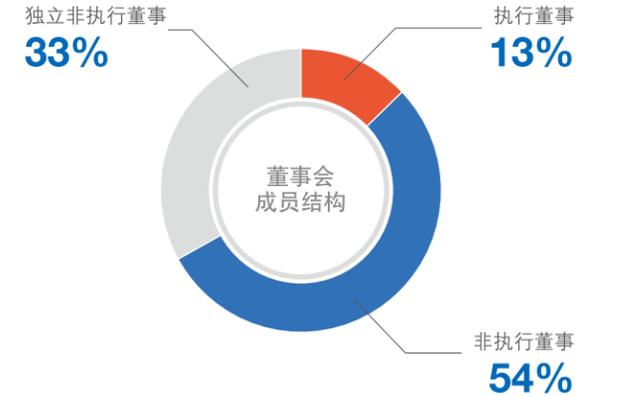


图2

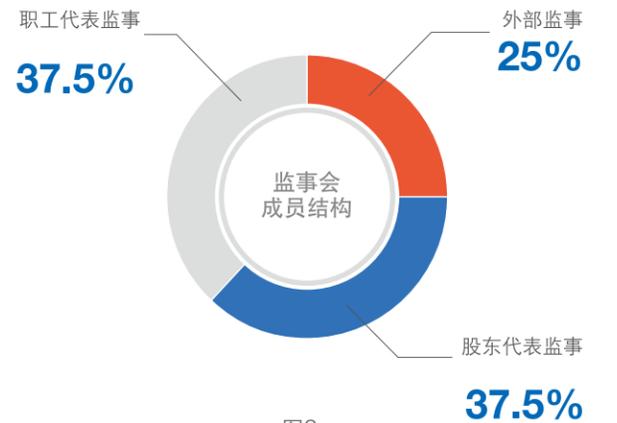


图3

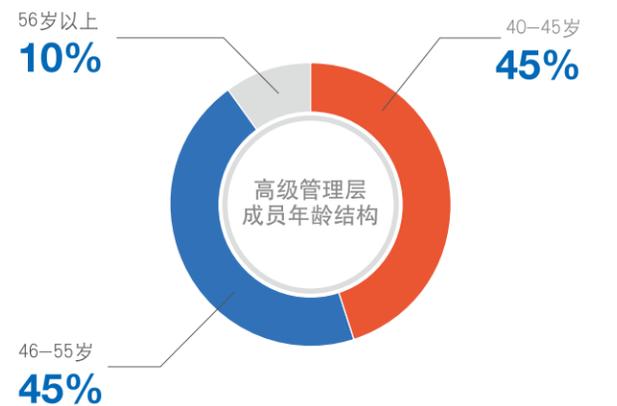


图4

高级管理层

高级管理层是我行的执行机构，向董事会负责。

2009年，我行高级管理层由11名成员组成。高级管理层下设7个委员会，分别为发展及资产负债管理委员会、风险管理委员会、市场营销委员会、信息技术委员会、财务审查委员会、中间业务发展委员会以及内部审计委员会。

我行董事长与行长分设，高级管理层与董事会严格划分职责权限，根据董事会授权，决定其权限范围内的经营管理与决策事项。董事会对高级管理层人员进行绩效评价，作为对高级管理层人员的薪酬和其他激励安排的依据。陈小宪先生担任行长。

表1：我行主要利益相关方

主要利益相关方	知晓期望	沟通方式	积极回应	绩效表现
政府机构	严格遵守国家各项法律法规及相关政策，保持健康、持续、稳健发展。	法律法规，政策指示发布，国家和各部委、央行会议，专题报告，论坛。	响应国家的各项经济金融政策及慈善公益活动，贯彻落实国家宏观经济调控措施，为国家的经济发展做贡献，服从政府监管。	按时纳税，基础设施贷款投放量，表彰，等等。
行业组织及同业	严格遵守行业标准与规范，服从行业监管，与组织保持密切联系，相互支持，共同发展；依法公平竞争，杜绝价格联盟，尊重竞争对手，主动维护公平竞争环境。	法律法规、部门规章，规范性文件，现场检查，非现场监管，监管通报与评级，座谈会，通气会，研讨会，以及论坛。	主动参与制定行业标准和规范，完善公司治理，加强风险控制 and 内部控制，改善资产质量，提升经营管理绩效，及时披露信息。	净利润，总资产，回报率，所有者权益，资本充足率，不良贷款率，拨备覆盖率，内部监管评级，等等。
股东	不断提高公司价值，保持公司可持续发展，不断提高盈利能力和核心竞争力，引导和鼓励股东进行可持续性投资或责任投资。	股东大会，定期公告，投资者沟通与交流，路演，新闻发布会，分析师会，媒体报道。	制定公司战略，提出中长期远景规划，完善公司治理，不断提高信息披露的透明度，不断为股东创造价值。	理念，使命，价值观，社会责任观念，媒体关注度，每股社会贡献值，品牌价值和荣誉，等等。
员工	稳定就业，合理的待遇和福利，满意的工作环境，积极的沟通机制，良好的成长空间。	职工代表大会，工会组织，网络论坛，会议，沟通与交流。	签订劳动合同，同工同酬，关注员工健康安全，举办各类文化体育活动，保障工会在民主管理、重大问题决策的权益，提供岗位和职业技能培训，建立公平的晋升制度。	签订合同数，员工保障投入，员工培训投入和培训人次，员工升迁，等等。
客户	提供方便、快捷和优质的产品和服务，及时提供完整、真实、准确的产品和服务信息。	网点服务、上门服务、电子银行服务、征求意见簿、举办营销活动和讲座，以及约见。	建立提高产品和服务质量的制度体系，采用有效渠道向客户提供产品和服务。	客户满意度，服务渠道，业务量，表扬信，荣誉，等等。
供应商及合作伙伴	依法公开采购招标原则，依法签订执行合同，建立良好的合作关系，互惠互利，合作共赢。	市场调研，投标方案，沟通与交流，合同与协议，效果评估。	采购信息公开透明，价格合理，建立良好的合作关系。	合同标的，合作期限，等等。
社区	依法利用社区资源，推动地方经济发展，扶助弱势群体，相互理解与支持，促进社会繁荣与和谐。	签订合作协议，开办讲座，金融知识宣传，上门服务。	关注并支持地方经济及社区发展，开展金融教育，举办慈善捐赠和公益活动。	捐赠款项，公益项目，服务质量，投诉事件处理，等等。

主要利益相关方

自1987年成立以来，我行始终致力于履行企业社会责任，在法律责任、经济责任、道德责任和自愿责任方面，与政府机构、行业组织及同业、股东、客户、员工、供应商及合作伙伴、社区等主要利益相关方保持着良好的沟通方式，共同创建了健康向上、持续发展的良好局面。

我行面对的利益相关方是指所有影响我行经营或受我行经营影响的个人、群体或组织。主要有：

政府机构：包括政府部门；

行业组织及同业：包括监管部门、协会组织及同业机构；

股东：包括我行投资者；

员工：包括以不同方式为我行服务的员工；

客户：包括我行现有客户和潜在客户，其中包括但不限于公司客户、政府机构客户、金融机构客户、个人客户等；

供应商及合作伙伴：包括与我行发生交易关系的所有合作者；

社区：包括我行对经营所在地的利益相关方。

我行根据利益相关方本身对可持续发展的影响程度，对利益相关方进行识别和选择。我行在考虑利益相关方对我行的期望及其关注点的基础上识别出对利益相关方而言的重要事项，并在本报告中予以披露。对于规模较小的香港子公司，本报告仅就其财务数据和荣誉进行披露，而未对其社会责任绩效表现进行详细阐述。

信 赖

信，是一种承诺，
让彼此的托付恒久不变。

支持源于彼此信赖 积极履行责任

与国际社会共度金融危机 16
“信心之旅” / “走出去”

贯彻落实国家宏观经济金融调控措施 17
信贷投放 / 提高拨备 / 贷款责任 / 信贷政策 / 风险资产
/ 民生工程 / 小企业 / 三农 / 西部开发 / 个人贷款 / 行业规范

坚持依法合规经营 23
公司治理 / 内控内审 / 风险管理 / 反洗钱 / 反腐倡廉

支持环境保护 27
绿色信贷 / 赤道原则 / 温室气体排放 / 资源消耗

提升股东价值回报 30
股东 / 业绩 / 收购 / 增持股份 / 市值管理 / 投资者

关怀员工成长 33
保障 / 职业生涯 / 公平竞争 / 培训 / 权利 / 沟通渠道

以客户为中心 37
满意度 / 投诉 / 网点 / 服务 / 创新 / 信息安全

加强合作共赢 40
合作伙伴 / 综合金融平台

致力公益事业 42
纳税及捐赠 / 金融公益 / 社会公益 / 体育事业

与国际社会共度金融危机

加入政府“信心之旅”

2009年1月底，在国际金融危机仍在扩大和蔓延以及中欧关系出现波折的特殊背景下，受我国外交部和商务部的邀请，我行作为温家宝总理率领下“信心之旅”的一员，出席了中国与西班牙在金融、航空、能源、电信等领域合作签字仪式，其中，我行陈小宪行长与西班牙对外银行（BBVA）行长兼COO格里哥萨里共同签署了关于进一步加强核心业务领域战略合作的框架性协议。此协议成为我国政府欧洲之行“信心之旅”取得的一系列金融、经济合作的重要成果之一，是在金融危机背景下，中、西两国携手应对金融危机，进一步推进中、西全面战略伙伴关系的一个缩影。

支持企业“走出去”

2009年，在全球金融危机的背景下，为拉动我国出口贸易增长，响应国家鼓励企业进行海外并购和工程项目承包、鼓励企业由外贸向内贸转型等融资需求，支持企业“走出去”，为企业在艰难的融资环境下提供有力的支持。

案例 支持北汽控股收购萨博汽车知识产权

2009年12月8日，总行营业部和香港振华国际财务有限公司组成银团以备用信用证方式，为北京汽车工业控股有限责任公司（下称“北汽控股”）提供2亿美元知识产权融资，协助北汽控股收购瑞典萨博汽车部分知识产权。该笔贷款完全用于购买知识产权这类无形资产，同时我行还派出一支跨境融资和汽车金融方面的专业服务团队，全程参与该项目的收购、融资安排。该项收购是2009年以来国内汽车企业收购国外先进整车成套技术和动力总成技术的第一个成功案例。

成为第一批人民币跨境结算试点行

在全球经济下行，外部需求放缓的背景下，推出人民币跨境结算业务，部分替代以美元或欧元为主的传统结算方式，能进一步缓解外贸企业汇率风险，降低结算成本，对应对金融危机，提振外贸产业政策有积极的意义。开展跨境贸易人民币结算业务有助于提高我国在国际贸易中的地位 and 影响力。



2009年7月6日，我国跨境贸易人民币结算业务正式启动。7月7日，伴随着广东省跨境贸易人民币结算试点新闻发布会的召开，我行成为首批入围的开办银行之一，并与中信嘉华银行签署了“跨境贸易人民币结算代理服务协议”。该协议的签署坚定了我行秉承外汇业务“专业、灵活、快捷”3S服务理念，为中国企业在外做大做强提供强有力的支持信心。截至2009年末，我行广州、上海、深圳、东莞分行取得了开办人民币跨境贸易结算业务资格。

贯彻落实国家宏观经济金融调控措施

2009年，为支持国家加强应对对金融危机的各项经济金融调控政策，我行高度重视，迅速传达中央经济工作会议精神及银监会召开的股份制商业银行座谈会精神，并组织相关部门切实研究落实相关政策要求，将“保利润、控风险、促发展”具体落实到全行各项经营工作指导方针中去，积极支持我国经济发展。

加大信贷投放

针对我国经济增速明显下滑，按照国家宏观调控相关政策要求，我行及时调整信贷经营计划，同时于2008年底下发了《关于加强年底前后信贷投放的通知》，要求分行加大信贷投放力度，支持我国经济平稳较快发展。

提高拨备水平

为增强持续发展能力，有效抵御风险，我行积极落实银监会相关会议精神，大幅增提拨备。截至2009年末，我行¹拨备余额146.2亿元，比上年增加10.48亿元，拨备覆盖率从上年的150.03%跃升至162.28%。

科学实施贷款责任追究

2009年，针对严峻的外部经济环境，我行合理调整不良贷款考核标准，科学界定贷款管理责任，将不良资产考核目标由原来的“双降”改为“双控”，将管理关口前移，并结合宏观经济形势，提前开展信贷结构调整，主动退出高风险贷款。定期分析和通报各分行信贷资产质量控制完成计划，推动分行加大对新发生不良贷款的控制力度，加快清收存量不良贷款，指导分行强化新增不良贷款计划管理。

实行有保有压的差异化信贷政策

2009年，我行稳健开展授信业务，坚持区别对待，支持扩大内需。上半年，面对利差急剧收窄、实体经济信贷需求减少的严峻形势，我行以“以量补价”保利润为经营核心，积极采取一系列措施，促进贷款的投放。

在“保”的方面，我行较早地出台信贷政策并及时调整，继续加大对交通、能源、通讯等基础性、战略性行业的授信支持力度；积极支持保障性住房建设；在有效控制风险、符合监管要求的前提下，给予公共事业、土地储备中心等地方政府推动项目授信支持；围绕“双优、双主”发展战略，积极支持重点行业中竞争优势突出、持续经营能力强的骨干企业，积极支持优质中小企业；围绕零售银行发展战略，积极开展个人住房按揭贷款业务，重点支持客户首次购买普通自住住房和改善型普通自住住房需求。进一步完善授信项目制度，在严格控制贷款新增投放总量的前提下，扩大分行优质客户和中期流动资金贷款的审批权限，以提升贷款的审批效率，保障贷款及时投放。截至2009年末，我行贷款发放最多的前三大行业的贷款总额占公司贷款总额的比例为50.35%。从增量结构看，贷款增加最多的三个行业是：制造业增加了415.42亿元；水利、环境和公共设施管理业增加了380.12亿元；交通运输、仓储和邮政业增加了368.85亿元。

在“压”的方面，我行从严控制对房地产行业的贷款投放，同时继续严格控制“两高”行业²贷款投放，从严控制对劣质企业的贷款，对环保不过关的企业和项目坚决不予授信支持；严格禁止对国家发改委《产业结构调整指导目录》中所涉及的淘汰类产品授信。截至2009年末，我行房地产开发业贷款余额比上年末减少46.81亿元，“两高”行业贷款占比10.2%，比上年下降了1.7个百分点。

¹ 我集团拨备余额151.7亿元，比上年增加11.7亿元，拨备覆盖率从上年的136.11%上升至149.36%。

² “两高”行业包括钢铁、水泥、焦炭、铝冶炼、铜冶炼、铅冶炼和火力发电。

表2：按行业划分的我行贷款集中度（单位：亿元）

	2009年		2008年	
	贷款余额	占比（%）	贷款余额	占比（%）
制造业	2,047.06	26.46	1,631.64	30.60
交通运输、仓储和邮政业	998.23	12.91	629.38	11.80
电力、燃气及水的生产和供应业	848.19	10.96	570.57	10.70
批发和零售业	821.59	10.62	488.55	9.16
房地产开发业	373.20	4.82	420.01	7.88
水利、环境和公共设施管理业	746.04	9.64	365.92	6.86
租赁和商业服务	498.00	6.44	313.96	5.89
建筑业	343.81	4.45	237.21	4.45
公共及社会机构	495.60	6.41	220.04	4.13
金融业	25.83	0.33	23.28	0.44
其他客户	538.02	6.96	431.56	8.09
公司贷款合计	7,735.57	100.00	5,332.12	100.00

加强风险资产管理

2009年下半年，由于受上半年贷款投放快速增长导致了通胀预期的加强，按照监管部门对控制信贷风险的提示要求，我行制定了“控制贷款总量和节奏，防范金融风险”的信贷规划，制定并印发了《2009年下半年人民币信贷规模管理及相关问题的指导意见》，明确提出通过压缩贴现以保障一般贷款增长需求的信贷结构调整方向。此外，面对贷款投放的持续增长，为加强风险资产管理，满足资本充足率监管要求，我行制定和印发了《关于下达2009年末风险资产限额的通知》、《关于下达2009年11月末信贷限额和风险资产控制要求的紧急通知》等，加大了对分行年末信贷规模和风险资产的双重控制。

推进民生工程建设

2009年，为响应国家加大保障性住房建设力度，进一步改善人民群众的居住条件的相关要求，我行继续积极发展个人住房贷款业务，重点支持首次购买普通住房客户和优质客户的改善型住房需求；对于提供开发贷款支持的保障性住房，积极开展住房按揭贷款业务。

案例 积极支持保障性住房建设

2009年，总行营业部提出以支持普通住宅建设为主，重点支持两限房等保障性住房建设的房地产信贷发展思路，截至2009年末，共对限价房项目投放贷款7亿元。其中：康庄两限房项目贷款6亿元，时代新苑两限房项目贷款1亿元。同时，总行营业部还积极支持保障性住房项目的个人按揭贷款，在人行规定的利率下浮幅度内实行最优惠的利率政策，尽最大努力满足购房者的需求，将政府的安居惠民政策落到实处，将社会效益摆在突出位置。

全面推进小企业金融服务

多年以来，我行以风险控制为核心，以产业链、产业集群、专业市场内的优质小企业为客户定位，以专业化经营为方向，以管理创新和产品创新为重点，以营销平台搭建为手段，加快专业化管理体系建设，积极开展小企业金融业务。2009年，为切实贯彻国家支持中小企业政策，我行在积极开展专营体制和机制建设，全面推进小企业金融业务发展的基础上，加快小企业联保等授信担保方式创新，旨在有效缓解小企业融资难和担保难的问题。截至2009年末，我行向中小企业发放贷款余额为3,283.05亿元，比上年增加857.15亿元，增长35.3%。其中，小企业贷款余额374.20亿元，比上年增长17.67%。

加强专业化经营体系建设

在信贷政策上，我行明确提出“积极开展小企业信贷业务”。在机构建设上，总行于2009年5月正式成立小企业金融中心，负责全行小企业金融业务的组织推动和管理，并对风险进行有效控制。目前，浙江、宁波、江苏、苏州小企业金融区域中心已经建立并正式挂牌。在制度建设上，我行已经制定和印发了小企业金融专营机构管理办法，从组织架构与职能、岗位设置、准入管理



表3：我行小企业贷款情况（单位：亿元）

	2009年		2008年	
	贷款余额	占比（%）	贷款余额	占比（%）
中小企业贷款	3,283.05	36.25	2,425.90	39.09
其中：小企业贷款	374.20	4.13	318.42	5.13

注：（1）中小企业贷款统计口径按人行和银监会联合下发的《关于建立境内大中小企业贷款专项统计制度的通知》（银发[2009]35号）。（2）表中2008年末的中小企业贷款余额实为2009年1月1日数据。（3）小企业贷款统计口径为年销售收入3,000万元（含）以下，或资产4,000万元（含）以下的企业和个体工商户。

等方面明确了管理要求；在队伍建设上，我行建立了小企业客户经理、专职信审员和信审官队伍，专门负责小企业授信业务的调查、审查和审批；同时加强对小企业金融业务从业人员的培训和指导，通过业务研讨和同业交流等形式，不断提升小企业从业人员的整体综合素质，全行小企业金融专营体系建设初具规模。

加快小企业授信业务流程审批

结合小企业授信业务“短、小、频、急”的特点和市场竞争情况，我行从授信调查、审查、审批权限等方面对现有流程进行了创新，制订了小企业金融专营机构授信业务管理办法及配套办法，推出了专营机构授信业务流程，进一步扩大分行小企业授信审批权限。

加大产品创新力度

2009年，为突破小企业担保融资瓶颈，根据市场变化和小企业特点，我行加大产品创新力度，积极开发了一系列有市场、有需求，适应小企业特点的特色授信产品。如针对自身积累不足，不能提供传统银行认可的担保资源的成长型小企业特点，开发了“联保授信”产品；针

对专业市场内拥有商铺长期经营权的小企业，开发了“商用房经营权质押贷款”产品，帮助企业盘活资产。

此外，我行还积极探索和搭建政府、担保机构、行业协会等外部合作平台；参与小企业集合债券发行试点工作，以及在结算、网银、理财、财务顾问等方面提供综合金融服务。

案例 “联保贷款” 扶助小企业成长

湖南省浏阳市是享誉国内外的“花炮之乡”，花炮产业是浏阳市的传统支柱产业，目前，浏阳市共有花炮生产企业900多家，年产值超过100亿元，上缴税收超过10亿元，占据全市产值和税收的半壁江山。但该市花炮行业内的企业规模普遍偏小，且缺乏有效的抵（质）押物，财务管理也不规范，按照传统抵（质）押贷款模式很难获得银行融资，花炮企业依靠自有资金发展比较缓慢。

为了解决浏阳市花炮行业内的小企业融资难问题，我行在浏阳市花炮行业推广了“小企业联保授信”产品，通过联合授信、共同担保，使花炮行业内的小企业无需提供抵（质）押物就可以从我行获得贷款。自2009年9月27日发放第一笔花炮生产企业联保贷款，截至2009年12月31日止，我行已累计为15个小组50户花炮生产企业提供授信10,480万元，在当地小企业客户群中反响强烈。

在我行支持下，浏阳市花炮行业的小企业客户得到了快速成长。据统计，从2009年9月27日至12月31日，上述50户花炮生产企业销售收入增长1.57亿元，利润增长5,021万元，税收增长4,393万元。我行通过产品创新不断提升小企业金融服务水平，在帮助花炮生产企业逐步发展壮大的同时，也有力地推动了浏阳地区经济的发展，切实履行了社会责任。

案例 播下“种子”，收获“双赢”

浙江省海宁市民营经济发达，小企业是当地经济中最为活跃的部分，尤其是家纺行业发展较快，但该行业内的很多企业是由家庭作坊发展起来，规模普遍偏小，财务报表不规范，很难从银行获得融资。

为了解决海宁市民营经济小企业融资难问题，针对当地民营企业特点，我行加大服务创新，在海宁市推出了“小企业种子基金”贷款服务方案。2007年，我行海宁支行和海宁许村镇永福村合作，由当地9家发展前景好的小型家纺企业共同成立“小企业种子基金”，在“小企业种子基金”提供担保的基础上，我行为9家企业提供了2,250万元贷款。2007年至2009年，我行通过“小企业种子基金”贷款模式，累计为海宁市民营企业投入信贷资金5,781万元。特别是2008年，在海宁市民营企业深受国际金融风暴的影响、市场环境不断恶化的情况下，我行仍然坚持为家纺行业内的小企业提供融资支持，帮助企业度过难关。

以海宁宏强纺织有限公司为例，在我行刚启动“小企业种子基金”模式时，该企业年销售收入仅有175万元，生产用房为农村自建房，经营场地局限性很大，企业形象不佳，很难获得银行贷款。我行以“种子基金模式”给予其信贷支持后，公司积极投入资金扩大再生产，2009年销售收入达到1,160万元，规模实现了成倍增长。“小企业种子基金”使海宁市民营企业的发展不断壮大。

推进“三农”事业发展

2009年，面对诸多周期性行业业绩持续下滑不断超预期的形势，我行按照《中共中央国务院关于2009年促进农业稳定发展农民持续增收的若干意见》精神，进一步关注并着力支持“三农”事业发展，以确保信贷投放对“三农”经济的有效性和可持续性。截至2009年末，我

行涉农贷款余额852.47万元，比上年增加212.72万元，增长33.25%。

2009年，根据我行实际情况，我行积极创造条件支持“三农”领域的信贷资金需求。

案例 支持地方“特色农业”发展

西安分行认真贯彻国家支持“三农”企业发展政策，区别对待、有保有压，有力支持地方“特色农业”的发展。该行授信客户海升果业、通达果汁、恒兴果汁为国内三大果汁生产加工企业，受全球金融危机影响，果汁出口加工行业受冲击较大，为面对不利的经营形势，西安分行采取了“一保、一压、一维持”的信贷政策，积极支持规模较大，抗风险能力较强的海升果业；压缩退出风险较大竞争能力较弱的通达果汁企业；维持多年合作，暂时经营困难的恒兴果汁企业，避免了在特殊经济环境下“一刀切、急刹车”所造成的影响，帮助企业走出经营困境，有力支持地方农业发展。

支持我国西部大开发

截至2009年末，我行设立了615家营业网点，战略性地分布在经济发展迅速的我国东部、沿海地区以及内陆、西部地区的经济中心城市。近年来，为积极落实国家各项支持西部地区经济发展政策，我行以支持地方经济发展为己任，鼎力支持西部经济建设。

加快机构设置

从1997年我行在成都设立第一家西部地区分行起，多年来，我行一直有计划、有步骤地在西部地区重点城市设立分支机构，积极支持国家西部大开发工作。目前，我行在西部地区发达的省会城市均设立了分行。截至2009

年末，我行在西部地区共设有9家分行，78家营业网点，西部网点占全行网点总数的12.68%。

表4：我行西部机构设置情况

	成立时间	网点数
成都分行	1997年	21
重庆分行 贵阳分行	1999年 2009年	18
西安分行 兰州分行	2001年 2009年	17
昆明分行	2001年	13
南宁分行	2008年	4
呼和浩特分行 包头分行	2007年 2009年	5

促进经济发展

2009年，我行在西部地区的存贷款业务持续保持良好的发展态势，规模快速增长、信贷质量稳步提高。截至2009年末，我行在西部地区各项存款余额1,279.74亿元，增长57.99%。西部地区存款余额占全行存款余额的9.54%，存款余额和占比逐年提高；西部地区各项贷款余额1,134.99亿元，增长57.49%，占全行贷款余额的10.65%。不良资产呈现下降趋势。

2009年，我行坚持“双优双主”战略目标，依据分行区域特点着力培育我行的主流、优质客户，引导西部地区分行授信业务的健康发展。同时，我行高度重视并引导西部地区分行对优质行业产业链中优质中小客户的开发，鼓励产业链金融创新模式，积极促进中小企业发展，以及积极落实西部地区十大重点行业调整振兴规划，支持民族地区经济发展建设。

案例 金融支持四川省交通行业，促进地区经济协调发展

四川成渝高速公路股份有限公司主要以高速公路的投资、建设、经营管理为主，其主要高速公路资产均位于四川省境内，并延伸至重庆市及周边省份，构成了四川省的交通动脉及重要通道，在四川省的交通网络中占有举足轻重的地位。

2009年，成渝公司作为项目业主以BOT方式承建并运营“成都-自贡-泸州-赤水（川黔界）高速公路成都至眉山段”项目，由我行作为本项目48.90亿元银团贷款的牵头行及代理行，其中我行承贷份额为30亿元，用于“成都-自贡-泸州-赤水高速公路成都至眉山段”工程项目建设。

该项目拟于2009年底开工，2012年底建成通车，建设期3年。项目建成后将进一步完善四川高速公路网络，构筑起西南地区高速公路主骨架，对于促进农村经济发展、实现区域协调起到重要作用。

重视个人贷款业务发展

2009年，我行高度重视个人贷款业务的发展，把握国家鼓励个人消费、拉动内需的政策导向，抓住房地产市场回暖的契机，以个人住房贷款为业务重点，采取多种措施推动业务发展。及时调整政策，推出“房易宝”、直客式汽车贷款、优质单位个人信用贷款等产品；进一步优化了现有个贷产品，适应市场需求，调整了住房贷款、综合消费贷款政策，以提高我行产品竞争力。截至2009年末，我集团个人贷款余额1,482.40亿元，比上年增长45.64%。其中，个人住房按揭贷款余额1,141.56亿元，比上年增长46.13%；占个人贷款余额比重77.01%，比上年提升0.26个百分点。

参与制定行业规范及相应活动

2009年，为进一步加强行业法律法规建设，营造良好的金融环境，我行作为银行业的一员，成为中国银行业协会、中国金融学会、中国金融教育发展基金会的理事单位，并加入了中国内部审计协会、全国金融标准化技术委员会、全国股份制商业银行行长联席会、中国银行业托管业务自律公约、银团贷款合作公约、中国银行业公平对待消费者自律公约等组织。

一年来，我行参与起草和制定的行业规范主要包括《中国银行业公平对待消费者自律公约》、《中国银行业从业人员流动公约》、《中国银行业从业人员劳动合同示范文本》、《中国银行业营业网点服务突发事件应急处理工作指引》、《中国银行业营业网点服务突发事件应急处理预案示范文本》、《中国银行业柜面服务规范》、《商业银行理财客户风险评估问卷基本模版》、《银行理财产品宣传示范文本》、《中国银行业零售业务服务规范》、《中国银行业客户服务中心服务规范》、《中国银行业营业网点大堂经理服务规范》、《企业年金基金管理试行办法》（人社部令第23号《企业年金基金管理试行办法》）、《商业银行个人理财托管业务实施细则》、《托管银行基金结算交收风险指引》、《银行间债券市场非金融企业债务融资工具突发事件应急管理工作指引》、《银行间债券市场非金融企业债务融资工具承销协议标准文本》、《银行间债券市场非金融企业债务融资工具承销团协议标准文本》，以及中小股份制银行与内蒙古自治区政府战略合作框架协议等。此外，我行积极落实监管机构要求，相继转发、印发了政府部门和监管机构的政策发文，并根据政策要求出台了实施细则。

坚持依法合规经营

完善公司治理措施

2009年，我行进一步完善现代公司治理措施。在制定管理制度、定期召开股东大会、董事会和监事会、健全内控和内审体系、规范关联方交易业务，以及完善信息披露建设工作等方面成效显著。

制定多项公司治理制度

为强化董事会、监事会的监督职能、控制关联交易风险、充分发挥独立董事的作用、加强声誉风险管理，我行制定了《董事会对董事、高管履职评价办法》和《监事会对董事、监事和高管履职评价办法》、《关联交易管理实施细则》、《独立董事工作制度》，以及《声誉风险管理办法》和《信息科技风险管理办法》等公司治理方面的多项制度。

定期召开“三会”

2009年，我行召开了1次股东年会、10次董事会、8次监事会。股东大会、董事会、监事会的召开均符合《中信银行股份有限公司章程》（简称“《公司章程》”）规定的程序。董事会下设的战略发展委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会以及提名与薪酬委员会等4个专门委员会共召开了15次会议。主要依法审议并通过了年度报告、董事会工作报告、监事会工作报告、利润分配预案、财务预算方案、财务决算报告、章程修订、董事会和监事会换届选举、聘用外部审计师和审计费用、收购中信国际金融控股有限公司股份等事宜进行审议，以及第二届董事会换届选举、2008年度高管薪酬方案、独立董事工作制度、董事、监事和高管层持有及变动我行股份管理办法、关于评价2008年度中信银行同战略投资者——BBVA合作情况的议案、内控报告、关联交易管理实施细则、信贷政策和信贷政策执行情况等议案。

规范关联交易

自上市以来，我行始终高度重视关联交易管理工作，通过不断完善制度体系、深化管理理念、加强管理措施，进一步规范了关联交易工作。

进一步完善关联交易管理制度建设。2009年，我行编制并向全行发布《关联交易管理实施细则》，从制度上对关联交易操作流程和各部门工作职责进行规范。同时，加强关联交易管理培训，对加深制度的理解、推进管理机制有效运行起到了促进作用。

进一步加强关联交易与关联方管理。2009年，我行董事会审计与关联交易控制委员会听取了我行关联交易管理情况汇报，审议确定了我行关联方名单，对于伴随业务发展而发生的关联方变动及新关联方的情况，实现了关联方的动态有效管理。同时，按授信类和非授信类两种业务类型对关联交易进行监测，并对一般和重大关联交易按不同程序进行审批。

完善信息披露

按照上市及发售股份所在地颁布的各项证券监管规定，我行依法进行各项信息的披露工作。报告期内，我行公开对外发布各类定期报告及临时公告50余项，力求保证信息披露的及时性、公平性、准确性、真实性和完整性，较好地保护投资人及相关当事人的合法权益。

为加快推进信息披露体系建设，进一步提高信息披露的透明度，我行制定了《信息披露管理制度》、《信息披露管理制度实施细则》以及《重大信息内部报告制度》，规范了信息披露的内容、形式、程序和管理，增强了对信息披露工作差错责任的追究及处罚力度，从制度上确保定期报告披露内容的真实、完整。

进一步健全内控和内审体系

2009年，我行内控监督力度明显加大，合规文化建设不断深化，内部控制和审计体系进一步完善。

逐步形成全方位、全覆盖、全过程内控体系

自上市以来，我行已建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”的公司治理结构，并在此基础上形成了对风险进行事前防范、事中控制、事后监督和纠正的内控机制。逐步搭建的由内部控制决策层、建设执行层、监督评价层三部分组成的内部控制管理框架，形成了由各级行、各职能部门主要领导负责，全体员工共同参与的内部控制体系。

2009年，我行以有效保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，确保战略和经营目标的实现为内部控制目标，构建了总、分专职合规团队、总分支各部门兼职合规员在内的合规管理体制，在完善内部控制环境、风险识别及监控手段，以及强化内部控制等方面采取了积极有效的措施，合规文化建设成效显著。《企业内部控制基本规范》的实施，“百日风险大排查”活动的开展，对梳理识别我行各业务流程中的风险点及关键控制点，对业务条线和分行内部控制的设计和执行情况进行全面评价起到了防范内部风险的作用，从而体现出我行大力提倡自觉自发的内控意识和责任感的合规文化。

确保内审的独立性、权威性和有效性

一直以来，我行内部审计履行对全行风险管理、内部控制充分性和有效性的监督评价职责，同时承担向董事会、监事会和高级管理层汇报的责任。我行审计与关联交易控制委员会、内部审计委员会负责对内部审计工作进行管理。内部审计工作实行总、分行双线管理，审计任务、审计人员由总行统一部署和调配。

2009年，我行通过采取突出重点，加大现场审计力度；

开拓创新，加强审计技术手段建设与应用；全面深入，扎实推进案件风险排查；明确责任，加大整改力度等措施，以切实加强内部审计的独立性、权威性和有效性。

持续加强风险管理

2009年，我行继续致力于建立独立、全面、垂直、专业的风险管理体系，培育追求“滤掉风险的效益”的风险管理文化，实施“优质行业、优质企业，主流市场、主流客户”的风险管理战略，主动加强管理信用风险、流动性风险、市场风险和操作风险，不断增强抗风险能力，声誉风险管理的意识进一步加强。



完善风险管理体系建设

2009年，我行优化了市场风险委员会运作机制，建立了包括市场风险管理委员会、市场风险授权审批小组、计财部专职委员的审批体系。市场风险的识别、计量、控制等过程更加规范。

进一步强化授信管理

面对金融危机的严峻环境，我行按照总量控制、有保有压、区别对待的原则，加强了对受冲击较小的交通、能源行业和逐步复苏的经济实体的授信，审慎开展了政府

平台授信业务，坚持从严控制“两高”行业贷款，高度关注房地产市场风险；注重小企业的非财务指标和面谈制度；完善个人贷款风险管理体系，加大贷款监控和不良贷款的清收力度。此外，通过严格限制高风险客户准入，进一步压缩高风险客户占比，开展信用卡套现、诈骗风险治理等工作，不断提升信用卡风险管理水平。

推进巴塞尔新资本协议实施

2007年底，我行制定了《中信银行实施巴塞尔新资本协议项目规划（纲要）》。截至2009年末，我行实施新资本协议实际进度情况如下：

我行建立了评级体系治理结构和评级流程。在总行风险管理部下设了风险技术与计量部，负责相关风险计量方法、工具的开发或购置、实施、验证和维护。

我行已经建立了公司客户信用风险内部评级系统。评级系统可覆盖除金融机构外的全部公司客户，公司信贷资产评级覆盖率约95%。

我行客户评级已运用于风险监控、风险状况报告和信贷政策制定。公司客户评级级别已成为客户选择、产品设计、授权管理、客户授信限额设置、单项交易授信决策与产品定价的重要依据。

我行公司债项评级与违约风险暴露计量项目和零售评级项目已于2009年底完成开发工作，使我行的信用风险计量初步达到高级法技术水平。此外，市场风险内部模型法建设进展顺利，风险资产计量系统按计划有序推进。

按照银监会2009年新资本协议定量测算工作会议要求，我行组成了以14个主要业务和管理部门为核心的定量测算工作小组开展定量测算工作。此次定量测算中，我行信用风险采用内部评级法初级法和现行方法，操作风险采用替代标准法，市场风险采用标准法，完成了对资本充足率、资本、加权风险资产等三项指标的定量测算，以及相关的差异分析及主要参数敏感性分析。

加强声誉风险管理

近年来，为有效应对媒体危机，我行不断完善新闻管理工作制度，制定宣传工作管理办法、新闻危机管理办法，以及重大事件报告制度和应急预案，规范了新闻危机的预警、上报、处理、恢复等流程，力求最大限度的避免和减少不利于品牌形象的重大负面危机的发生。

2009年，为贯彻银监会加强声誉风险管理的要求，按照《商业银行声誉风险管理指引》，在借鉴同业经验的基础上，我行初步搭建了全行舆情监测和危机处理体系，规范了舆情监测流程和危机处理流程，制定了声誉风险管理办法和实施细则，为建立健全全行声誉风险管理体系奠定了基础。此外，为有效防范声誉风险，下半年，我行统一对全行的声誉风险进行了自查和初步梳理，为营造良好的行业舆论做出了积极的努力。

强化信息科技风险管理

2009年，我行以专业化、精细化管理为指导，信息科技运行保障、质量管理、信息安全管理体系日趋完善，初步建立了信息科技风险管理长效机制，信息科技对我行经营管理的支持和保障能力显著加强。

我行建成的异地灾难备份中心，构建了完整的“两地三中心”灾难备份体系；通过采取完善基础设施、规范制度与流程、加强系统监控、制定应急预案并组织演练等措施，提高了系统运行保障能力；通过制定开发规范、加强过程质量管理，制定测试标准，推行专业化技术测试，提高了项目交付质量；通过制定信息安全规划，明确了信息安全方针，推动了信息安全组织体系、制度体系和技术体系的建设。

此外，我行还制定了全行未来中长期IT规划，设计了全行IT架构和实施路线，促进了信息系统建设的科学性和可持续性，推动了IT治理体系的完善，使信息科技工作更加适应银行业务发展和管理决策的需要，不断提升信息科技风险管控能力，有力支持银行业务战略目标的实现。

反洗钱

2009年，我行根据《反洗钱法》和监管部门提出的跨币种转账交易及对手信息填报等要求，加强反洗钱内控制度建设，积极采取措施认真履行反洗钱义务。

认真落实反洗钱的监测、判断、记录、分析和报告制度。通过反洗钱系统做好大额、可疑支付交易信息的上报工作，密切注意洗钱和恐怖融资的可疑支付交易的资金流向和用途。

做好反洗钱客户风险等级分类工作。制定并下发了反洗钱工作客户风险等级分类管理暂行办法，将按照客户特点或者账户属性，考虑地域、业务、行业、客户是否为外国政要等因素，划分风险等级；同时在持续关注的基础上，适时调整风险等级。

加强对员工反洗钱的培训。我行采用多种形式对反洗钱内控制度、客户身份识别制度以及监管部门下发的相关规定进行培训，进一步增强员工反洗钱工作意识，提高员工的反洗钱岗位技能水平。

反腐倡廉建设

2009年，我行以构建惩治和预防腐败体系为主线，以信访维稳工作为重点，深入贯彻落实党风廉政建设责任制，加强了在复杂经济金融形势下的员工道德风险和案件防范，促进了全行服务质量的提高，保障了全行经营环境的稳定。

反腐倡廉建设工作自查

我行认真开展全行范围“推进惩治和预防腐败体系建设工作”自查。惩防体系建设检查工作开展以来，我行以建立健全监督检查的长效机制、推进党风廉政建设和反腐败工作深入开展为目标，对全行2009年度惩防体系领导体制、工作机制、落实工作责任、完成部署任务、取得实际成效以及存在问题进行了全方位的自查。同时，

开展了全行《反腐倡廉建设工作调查问卷》分发填写和《惩防体系建设工作自查统计表》汇总填报工作。

腐败风险的认定

我行原则上根据国家有关规定认定腐败风险，并通过群众举报、党风廉政责任制建设、党委民主生活会、干部考核、稽核审计等方式进行对腐败风险的监督和控制。

反腐倡廉教育

我行注重开展对员工和高级管理层开展反腐倡廉教育。近年来，我行结合银行工作的特点，始终将学习教育作为反腐倡廉的重要环节，坚持常抓不懈。通过在全行范围开展“六禁”教育、先进性教育、科学发展观学习实践、参观反腐倡廉警示教育展等各项学习教育活动，着力营造反腐倡廉氛围，精心打造廉洁文化。

信访举报制度

我行为员工创建了多种信访举报途径，旨在保证信访途径顺畅。信访举报可通过党群监保部、合规审计部等渠道进行。我行制定的《中信银行纪检监察信访举报工作规定》、《中信银行员工举报违纪违法违纪行为和堵截案件奖励办法（试行）》等一系列规章制度，充分体现了对举报人的保护。

2009年，我行、我行董事会、董事及高级管理人员无受有权机关调查、司法纪检部门采取强制措施、被移送司法机关或追究刑事责任、中国证监会稽查、行政处罚、证券市场禁入、通报批评、认定为不适当人选、被其他行政管理部门处罚和证券交易所公开谴责的情况发生。

支持环境保护

为体现我行对于自然环境的责任，凭借自身行业优势，我行坚持推行“绿色信贷”，开展对“赤道原则”的学习与研究，积极推广视频会议、无纸化办公和电子银行业务，并努力通过各项措施节省办公区用水和用电、公务用车用油以及复印用纸，减少温室气体排放和对自然资源的消耗。

推行“绿色信贷”

2009年，我行高度重视并认真落实国家节能减排工作要求，坚持把环境保护作为落实国家宏观调控政策、追求可持续发展、履行社会责任的重要内容。坚持差异化的信贷政策，支持先进产能、淘汰落后产能，为可再生能源和环境保护项目提供贷款支持。截至2009年末，我行节能环保贷款客户208个，较年初增加46个，增幅28.40%；贷款余额125.21亿元，较年初增加32.56亿元，增幅35.14%。对高能耗、高污染涉及行业的贷款行业占比总体上呈下降趋势，其增幅远低于全行公司贷款增幅。

为贯彻执行节能减排工作要求，提高环保标准，推进绿色信贷。我行从2009年对“两高”行业的授信实行环保“一票否决制”，并提高产能及技术准入标准。高度重视节能减排工作，严格对授信项目的环保合规性审查，

表5：我行高能耗、高污染涉及行业贷款原则

钢铁行业	重点支持大型优质钢铁企业，对产量200万吨以下及国家钢铁产业政策明确淘汰的落后产能项目加大退出力度。
有色金属行业	择优选择有色金属产业集聚效应明显、具有核心竞争力地区的有资源、环保和规模优势的企业。原则上不选择不符合节能减排政策、不满足行业准入条件的有色金属企业。
水泥行业	择优选择经济效益好、综合实力强的全国性大型水泥企业、国际大型水泥集团在华企业。
焦炭行业	加快退出国家产业政策不鼓励、行业竞争地位较低的企业，坚持授信总量控制，对存量贷款加快信贷结构调整。



坚持做到四个“不贷”：一是对未通过环评部门审批的项目不贷；二是对限制类的新建项目和淘汰类项目不贷；三是对“区域限批”地区的项目不贷；四是对存在环保违法问题的企业和项目不贷。

开展对“赤道原则”的学习与研究

2009年，我行密切关注国内外银行加入赤道原则的动向，对相关规则和内容进行了深入的研究，并编辑《塑造可持续金融的未来——赤道原则解读》单行本，对全行干部员工树立新型的经营理念发挥了积极作用，同时通过与监管部门、同业及其他社会组织的学术交流，扩大了我行在相关研究领域的影响力。

表6：我行节能环保贷款情况（单位：亿元）

	2009年			2008年		
	项目数量	贷款余额	对公贷款占比	项目数量	贷款余额	对公贷款占比
节能环保项目	208	125.21	1.62%	162	92.65	1.74%

注：我行节能环保贷款主要包括“可再生能源贷款”和“环境保护贷款”两大类。“可再生能源贷款”具体行业包括水污染治理、危险废物治理、其他环境治理、生物化学农药及微生物农药制造、环境污染处理专用药剂材料制造、轮胎翻新加工、再生橡胶制造、金属废料和碎屑的加工处理、非金属废料和碎屑的加工处理、污水处理及其再生利用、其他水的处理、利用与分配、再生资源回收与批发、水力发电、核力发电、其他能源发电；“环境保护贷款”具体行业包括环境监测、野生动植物保护、其他自然保护、城市绿化管理、环境污染防治专用设备制造，以及环境监测专用仪器仪表制造。

减少温室气体排放

2009年，我行为减少对于自然资源的直接消耗，大力普及视频会议、倡导无纸化办公，推行电子银行业务。

视频会议

2005年以来，我行在全行范围内推广使用视频会议系统，以减少出差和集中会议的次数。2009年，总计共组织视频会议及培训105次，比上年增长19.32%；分行共组织视频会议及培训1,608次，比上年增长22.94%。

无纸化办公

2005年，我行开发建设了全行统一平台的综合办公系统，目前已实现了总、分行之间公文电子化传输、存储，以及行内各项工作的电子化审批和运转。综合办公系统的应用是我行办公方式的重大变革，也是我行信息化水平不断提高的重要标志，它不仅提高了办公效率，而且节约了办公资源。2009年，我行通过办公系统传输公文节约邮政资费人民币100万元以上。

电子银行

2009年，我行依托现代化的计算机和网络技术，大力发展电子银行业务，一方面弥补我行网点分布不足的现状，丰富客户服务渠道，减轻柜面压力；另一方面推

动银行业务向更加环保、节能、可持续发展的方向，为客户提供数字时代的网络金融服务。

公司电子银行

我行陆续推出了公司网银、银企直联、现金管理、多银行资金管理系统MBS等交易服务系统，以及公司手机银行、电话银行和公司网银社区等辅助服务系统，并整合形成了“新一代现金管理服务专家——企业财资专家”产品体系，以提升现金管理业务综合服务能力。截至2009年末，我行公司网银客户6.55多万户，增幅59.45%，其中，现金管理签约客户6,632户，比上年增长49.64%，现金管理交易金额是2008年的2.57倍；公司网银交易金额6.8万亿元，比上年增长36.01%；公司



网银业务替代率33.70%，比上年增长11.97个百分点。此外，我行还连续两年举办了“助力蓝天计划”主题活动，引导客户更多地使用电子银行办理业务。

个人电子银行

个人网银

我行坚持“提高高科技替代率”的发展战略，推出了个人网银V5.3版本、新一代支付平台“中信e付”，升级了电话银行系统，丰富了自助设备功能，开发了手机银行V2.0版本。截至2009年末，我行个人网银客户数238.17万户，比上年增长86.63%，其中，个人网银数字证书客户数192.62万户；交易金额2,827.17亿元，为上年的4.14倍；个人电子银行业务替代率达到60.65%，其中，个人网银替代率达到5.56%。

手机银行

为向客户提供更为便捷的服务，继2009年初成功上线手机银行1.0版后，我行于12月正式推出了手机银行2.0版，实现了账户管理、转账汇款、信用卡、缴费、第三方存

管、基金、贷款、签证查询等功能。2009年，我行手机银行开户数约4,717户，交易金额约766.25万元人民币。

电话银行

我行通过全国统一的电话银行服务热线95558为客户提供7天24小时全天候服务。通过同贵宾理财、网上银行、个人贷款、借记卡等各项业务的整合，建立了客户集中经营平台。通过10105558贵宾服务专线面向我行管理资产总值超过50万元人民币的贵宾客户开展个性化的服务和主动关怀，包括贵宾登机、汽车救援、高尔夫预约、医疗绿色通道等。丰富了集中运营职能，开展了速汇金授权、晒卡相片集中审核等业务。

自助服务网点和自助服务设备³

2009年，我行不断增加自助银行和自助设备网络，提高自助设备交易替代率。截至2009年末，我行在境内拥有983家自助银行和3,514台自助设备（指取款机、存款机和存取款一体机），分别比上年增长24.43%和26.08%。

表7：我行电子银行情况

	2009年		2008年	
	交易笔数	交易金额	交易笔数	交易金额
公司电子银行				
公司网银	204.21万笔	68,355.59亿元	392.17万笔	50,259.38亿元
个人电子银行				
个人网银	719.03万笔	2,827.17亿元	451.09万笔	683.45亿元
手机银行	1,333笔	766.25万元	-	-
电话银行	2,262.51万笔	74.55亿元	1,918.94万笔	68.46亿元
自助服务设备	6,431.65万笔	1,131.22亿元	4,146.91万笔	394.63亿元

注：手机银行2009年上线。

³ 本报告中所指自助银行应至少配备一台取款机或存取款一体机和一台取款机，因此本报告中所使用的2008年自助银行数量与2008年我行年报中所披露数据统计口径不一致，不具可比性。

减少资源消耗

用电情况

2009年，我行办公区耗电量10,830.1万度，比上年增加813.83万度，增幅8.13%。

总、分行根据区域实际情况采取的具体措施主要包括：

办公区：节假日、每晚下班前切断饮水机电源；各楼层客货梯厅和会议楼层的白炽灯更换为插拔管节能灯；将电脑设置为闲置固定时间关闭主机荧幕；复印机、传真机等在非上班时间将电源关闭，或调成休眠省电状态；严禁开窗开空调；张贴“请随手关灯”的提示等；

户外标牌及广告灯箱：户外招牌采取节能的LED灯；户外广告牌、灯箱统一安排在天黑以后开启，夜晚2点以后断电等；

空调温度：夏季空调温度控制在25度或26度以上，冬季空调温度控制在18度以上、20度以下；

其他：利用大厦采光好的特点，根据日照条件关闭或减少公共场合照明灯具的使用等。

用水情况

2009年，我行办公区耗水量113万吨，比上年增加17万吨，增幅17.71%。

总、分行根据区域实际情况采取的具体措施主要包括：

洗手间的洗手龙头和小便器更换为感应式；

座便器更改为新型节水式座便器；

主要用水场所都粘贴了“节约用水”的标志；

及时更换滴漏水龙头，逐步更换为节水型水龙头；

定期检修供水管道及设备；

在开水器旁放置剩水回收桶，用于回收暖瓶中的剩水供保洁员冲刷墩布；

明确要求严禁用自来水冲洗车辆等。

用纸情况

我行的纸张使用量统计以客户信用卡对帐单邮寄量、购买复印纸数量为例。

2009年我行向持卡客户发出有效对帐单3,232.15万封，同时通过采用多种渠道开展电子帐单普及工作，我行2009年12月份的电子账单替代率⁴达到10.82%。2009年，我行复印纸采购量95,769令，比上年增加8,179令，增幅9.34%。

公务用车耗油情况

近几年，为提倡节约使用汽油，我行鼓励公务车司机从小处做起，养成正确的驾驶习惯，如在汽车行驶过程中避免应急加速、超速行驶，或长时间低速行驶，驻车、停车等候或长时间排队等车时随时关闭发动机等。此外，总行还科学合理调度车辆，尽可能拼车出行，尽量减少车辆上路的次数，并按照有关规定，定期保养车辆。2009年我行公务用车耗油量约153.9万升，比上年增长6.8万升，增长4.60%。

表8：我行前十名股东情况

序号	股东名称	股东性质	股份类别	持股总数	持股比例(%)	持有有限售条件股份数量	报告期内股份增减变动情况	股份质押或冻结数
1	中信集团	国有	A股	24,115,773,578	61.78	24,115,773,578	-213,835,341	16,357,924(1)
2	香港中央结算(代理人)有限公司	外资	H股	6,119,890,184	15.68	0	8,684,329	未知
3	BBVA	外资	H股	3,930,657,746	10.07	1,502,763,281	1,938,203,570	0
4	GIL	外资	H股	1,924,344,454	4.93	0	-1,938,203,570	0
5	全国社会保障基金理事会	国有	A股、H股(2)	282,094,341	0.72	213,835,341	213,835,341	未知
6	中国建设银行	国有	H股	168,599,268	0.43	0	0	未知
7	瑞穗实业银行	外资	H股	68,259,000	0.17	0	0	未知
8	中国人民财产保险股份有限公司	国有	H股	68,259,000	0.17	0	0	未知
9	中国农业银行-富国天瑞强势地区精选混合型开放式证券投资基金	其他	A股	35,115,594	0.09	0	35,115,594	未知
10	中国人寿保险(集团)公司	国有	H股	34,129,000	0.09	0	0	未知
10	中国人寿保险股份有限公司	国有	H股	34,129,000	0.09	0	0	未知

注：(1)按照中国财政部等四部委《境内证券市场转持部分国有股充实全国社会保障基金实施办法》(财企[2009]94号)等有关规定，中国证券登记结算中心于报告期内冻结了中信集团持有的本行股份合计230,193,265股。根据财政部有关具体划拨通知，报告期内中信集团实际划转至全国社会保障基金理事会的本行股份合计213,835,341股，其余16,357,924股于报告期末仍为冻结状态。该部分冻结股份已于2010年3月3日解除冻结。(2)全国社会保障基金理事会持有本行股份包括A股和H股，合计282,094,341股。其中，报告期内接受中信集团转持的A股股份共计213,835,341股；作为H股基础投资者在本行首次公开发行时持有的本行H股股份共计68,259,000股。

提高经营业绩

面对2009年艰难的一年，我行取得了稳定的经营业绩。截至2009年末，我集团实现归属于我行股东的净利润143.20亿元，比上年增长7.98%；总资产17,750.31亿元，比上年增长34.55%。

收购中信国金70.32%股权

根据2008年度股东大会审议通过的《关于收购中信国际金融控股有限公司70.32%股份的议案》，我行已分别于

2009年9月23日及2009年10月9日取得中国银监会及香港金融管理局对我行收购中信国金股份交易的批准，并于2009年10月23日完成交割手续，顺利完成了对中信国际金融控股有限公司70.32%股份的收购。

BBVA持续增持我行股份

基于对我行未来发展和双方合作前景的信心，2008年末，BBVA进一步增持了我行股份，收购了我行原股东

提升股东价值回报

前十名股东情况

2009年末，我行股东总数477,580户，其中A股股东432,917户，H股股东44,663户。前十名股东情况如下：

4 电子账单替代率=(通过营销活动拦截的纸质账单数量+客户主动申请使用电邮账单数量)/(通过营销活动拦截的纸质账单数量+客户主动申请使用电邮账单数量+发送纸质账单数量)。

表9：我集团经营业绩情况（单位：亿元）

	2009年	2008年
总资产	17,750.31	13,192.55
总负债	16,680.23	11,901.96
归属于我行股东的权益总额	1,027.98	1,190.51
营业收入	408.01	416.80
利息净收入	359.84	373.51
利息收入	561.31	625.26
利息支出	201.47	251.75
纳税总额	76.10	74.27
企业所得税	47.05	44.59
营业税金及附加	27.61	28.64
其他税金	1.44	1.04
业务及管理费	162.99	145.19
员工成本	89.21	81.13
资产减值损失	26.19	67.93
归属于我行股东的净利润	143.20	132.62
客户贷款及垫款总额	10,656.49	7,303.86
不良贷款率（%）	0.95	1.41
拨备覆盖率（%）	149.36	136.11
资本充足率（%）	10.14	14.32
每股收益（元）	0.37	0.40
每股社会贡献值（元）	1.31	1.62

注：每股社会贡献值=基本每股收益+每股增值额
 每股增值额=(年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠总额-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股份总数
 其中2009年：
 - 每股收益0.37元；
 - 年内上缴税收76.10亿元，为应缴税收，包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加及其他税金；
 - 员工成本89.21亿元；
 - 向债权人给付的借款利息201.47亿元；
 - 公益捐赠0.04亿元；
 - 因我行2009年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

中信国金持有的我行部分H股股份，并于2009年2月10日完成交割。至此，BBVA持有我行H股股份占已发行股本的10.07%，成为我行第二大股东。同时，BBVA将通过行使期权（BBVA在与中信集团于2007年签订的《股份及期权购买协议》项下享有增持我行股份至15%的期权），进一步增持我行股份至15%，2010年3月已通过银监会审批。

加强市值管理

2009年，我行通过多种方式，与全球多个国家和地区的投资者和分析师就公司经营情况进行了深入的交流。同时，我行积极增强与市场之间的交流互动，听取了解市场观点及对我行未来的经营建议并给予反馈，将股东的合理化建议反馈至最高权力机构进行审议。

在做好与市场双向沟通的基础上，我行密切跟踪资本市场变化，密切监测并及时分析我行股权结构变迁，探询股价波动原因，强化股东交流，旨在实现精细化、个性化的投资者股权服务。

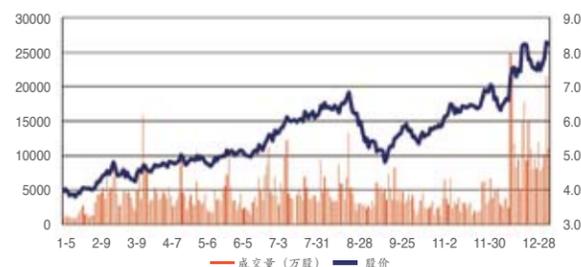


图5：2009年我行A股股价成交量走势图

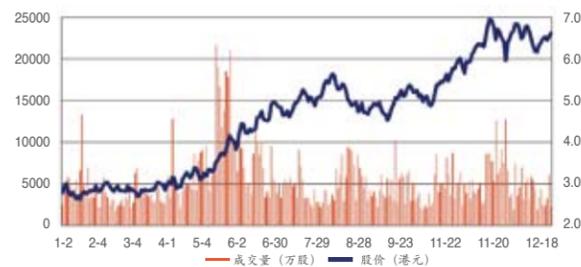


图6：2009年我行H股股价成交量走势图

根据彭博资讯（Bloomberg）公布的数据，截至2009年末，我行的A股市值约为2,191.8亿元人民币，H股市值约为822.3亿港元。

加强与投资者沟通

2009年，我行通过多种方式与投资者保持密切交流和沟通，具体包括：设立专门的投资者热线电话和邮件地址，开设公司网站，并将上述信息在交易所进行公开

披露；通过一对一、一对多见面会或者电话交流会，接待投资者来访，并邀请行领导或相关员工参与会谈和答疑；通过季度、半年度和年度业绩发布会，就银行经营业绩情况向投资者进行公开宣讲，并通过电话或现场答疑；定期参加有关单位组织的投资者论坛，与股东或潜在股东进行一对一交流。此外，为规范投资者关系管理，我行每月提交投资者关系报告，供银行高级管理层和部分董事会成员审阅。

关怀员工成长

我行坚持“以人为本”的管理理念，关爱员工成长，搭建广阔的事业平台，以促进我行事业的全面发展。

保障系统的搭建

保险保障体系

《中信银行劳动合同制管理办法（试行）》明确规定：我行依法与正式员工签订劳动合同并依照当地政策为员工建立社会保险及公积金。此外，我行还为正式员工建立了补充养老保险（企业年金）以及补充医疗保险制度，以充分保障员工的基本权益。



表10：我行员工情况（单位：人）

	2009年	2008年
员工数	24,180	21,385
其中：		
男性员工	11,559	10,282
女性员工	12,621	11,103
少数民族员工	649	705
博士	83	65
硕士	2,894	2,259
本科生	14,187	11,691
大专生	5,821	6,009
大专以下(不含)	1,195	1,361
30岁以下	12,009	10,428
30-39岁	8,306	7,554
40-49岁	3,174	2,743
50-59岁	690	657
60岁以上	1	3
境内员工	24,178	21,383
境外员工	2	2

《中信银行派遣用工管理暂行规定》要求人事代理机构应依法与我行派遣用工签订劳动合同，并依照当地政策建立社会保险与公积金。

饮食及环境卫生

为了让员工有一个安全卫生的就餐环境，我行大多数分行都自办餐厅，并严格认真执行食品卫生法的管理要求，保证员工用餐安全。从总行看，物业公司不仅注重操作人员的卫生把关，对饮食供应的把关，严格控制进货渠道，而且在制售中，做到精细加工，并对操作间和就餐的环境卫生建立卫生检查日志制度，坚持定期检查和不定期抽查，并设专人每天对环境卫生进行监督检查。

安全教育及演练

为保证员工工作期间的人身安全，总、分行根据实际情况经常进行交通安全、防火、防盗、防爆等相关培训与检查，以及组织员工进行必要的演练，提高员工安全意识和应急能力。

案例 总行机关

为提高员工交通安全意识，保证出行安全，每到节假日前总行保卫部门都会以通知的形式告知员工在休假期间注意交通安全，并提出出行安全注意事项。总行公务车队坚持每月两次机动车安全检查，包括刹车、灯光、转向、轮胎胎压等。坚持每月一次的全队交通会，看事故案例教育片，增长各种天气及路面的正确驾驶经验，保证出车安全，预防和减少意外事故的发生。

健康保障

我行员工全部享受每年一至两次的专业体检机构提供的健康检查。女职工享有专项检查，并按照不同年龄层制定体检计划。

案例 总行营业部

为加强消防安全工作的管理，总行营业部针对计算机房、监控室、餐厅等处的消防安全，在对员工进行安全教育和指导的基础上，将计算机、电子安防设备、液化气使用安全注意事项和灭火器、灭火毯、消火栓等消防器材使用方法公示上墙，以此提高员工及护卫队员的安全防范意识和消防技能；部门管理层在日常检查的基础上，经常进行定期或不定期抽查，加大了对本部及支行消防工作的巡查力度，发现问题，现场解决，及时消除安全隐患。

总、分行根据员工需求，还定期或不定期举办健康讲座，内容涉及生活方式、身体健康、心理健康等多个方面。比如，总行机关为员工提供定期健康咨询，并通过填报职场压力源调查问卷的形式，一对一进行心理辅导。

2009年，面对突发的H1N1甲型流感的爆发，我行制定和印发了《关于进一步加强甲型H1N1流感预防控制工作的通知》，总行机关和各分行积极响应，纷纷采取了应急措施，未使甲型流感在我行大范围爆发，也没有发生员工因甲型流感爆发而死亡的案例。

职业生涯的规划

我行目前已经建立了较为明确的员工上升空间和发展通道。根据工作性质和业务特点，我行目前将正式员工的职位划分为两大类：分别是管理干部类和专业技术类，员工可以根据个人情况选择适合个性的职业发展通道。其中管理干部类按照我行干部管理制度实施；专业技术序列分为21个子序列，设置资深、高级、中级、初级和见习共五个等级，各专业技术序列职务的评聘按“个人申请、评审组初审、评委会投票、总分行聘任”的程序进行。

我行的专业技术序列的21个子序列完整涵盖全行各业务条线的非管理干部类正式员工，各序列相互之间有清晰

的对应关系和连通渠道，员工可以在不同职业阶梯间寻找最适合自身发展的通道，且相互间可以平滑地流动。专业技术序列的晋升，以专业知识、技术能力水平和业绩表现为主要评价标准，同时兼顾学历与工作年限，符合我行现阶段的实际情况。

2009年，我行开始正式推行和实施专业技术序列，采用平稳过渡的方式完成新旧职级的对接。从2010年开始，我行将通过该上升空间和发展通道进行提升。

竞争的公平性

我行的用工制度覆盖面较为广泛，制度规章较为明细，全行层面的用工制度包括《中信银行劳动合同制管理办法（试行）》、《中信银行派遣用工管理暂行规定》、《中信银行返聘离退休人员管理办法》、《中信银行员工考勤管理办法》等。各分行在执行全行用工制度外，还根据分行实际制定了详细的管理细则。对所有员工一视同仁的理念贯穿于我行用工管理始终，在员工“选、育、用、留”的各个环节都予以体现。

男女平等

女性员工在我行工作期间，我行按照国家《劳动法》、《劳动合同法》等相关规定保障其应享的各项权益。我行女性员工占全行员工的比例超过50%，女性员工对全行发展做出了巨大贡献。

2009年，我行杭州分行计划财务部被中华全国总工会授予“全国女职工建功立业标兵岗”荣誉称号，被中国金融工会授予“全国金融五一劳动奖状”；总行营业部崇文支行行长孙艳被全国妇联授予“三八红旗手”称号；南宁分行营业部主管陈良贞被广西壮族自治区区直总工会授予“广西壮族自治区直属企事业五一巾帼标兵荣誉称号”。

我行工会设有女职工委员会，并鼓励各级工会组织代表女职工与企业签订《女职工专项保护合同》，保护女职工内容广泛。

每年三月八日的国际妇女节当日，我对女性员工放假半天。我行还在每年的健康体检中，为已婚女性员工增加了相应的体检项目。

在我行工资制度中，主要是以岗位职责、能力素质以及工作经验等方面因素体现员工的薪酬水平，而并不会因为性别因素而对工资薪酬方面造成影响。

360度员工考核

我对员工坚持360度考核制度，考核侧重点围绕员工的工作业绩、岗位技能、业务能力、工作质量与效率、遵纪守法等方面。我行秉承一切按制度办事的原则，努力做到公正合理地运用考核结果，将员工的考核等级与其绩效奖金挂钩，同时与个人潜力开发结合起来，根据不同类型员工的情况，实施不同的管理措施，如职位调整、加强培训、监督改进、强制退出等。通过多样化的考核结果运用，促使员工改进工作方法、提高工作质量与效率，在提高能力素质的基础上为我行做出更大贡献。在运用考核结果前，考核者与考核者要进行充分的反馈，正确分析工作成绩和主要不足，探讨增进绩效的方式，并为第二年绩效目标的制订奠定基础。

多元化的培训体系

我行的培训工作秉承“以人为本”的理念，围绕我行发展战略，分层次、分类别、多渠道、多形式持续进行员工培训，不断提升员工的综合素质、专业能力和管理水平，培养一支精通业务、善于管理的职业化人才队伍，推动我行业务快速、优质发展。

几年来，我行相继出台了《中信银行员工培训管理暂行规定》、《中信银行员工公派出国（境）培训管理暂行办法》、《中信银行聘任兼职教师暂行办法》、《中信银行职工教育培训经费管理办法（试行）》，以及《中信银行一级培训项目管理办法》等，完善了培训管理体系，为日常培训工作开展提供了指导依据。

表11：我行培训情况

	2009年	2008年
培训总投入（万元）		
管理类	436.53	548.82
专业类	3,551.01	2,806.36
培训总天数（天）		
管理类	6,631	9,340
专业类	466,743	281,073
培训总次数（次）		
管理类	41	33
专业类	2,550	2,418

注：管理类是指培训项目为管理方面的内容培训；
专业类是指培训项目为专业技术性方面的内容培训。

案例 网络学院

作为国内较早引入网络培训的商业银行之一，2007年1月28日，我行E-learning电子学习平台暨中信银行网络学院正式启动，陈小宪行长任名誉院长。

网络学院是我行全员培训的重要平台和在线渠道。网络学院的开办为全行员工提供了个性化持续培训方案，提高员工岗位工作绩效，帮助员工职业生涯发展。通过网络学院规划培训内容和严格过程管理，我行有计划、成体系地进行员工队伍培养，完善人才队伍结构，为企业经营目标的达成提供人员保证，实现员工个人和企业的双赢。

目前，我行通过制作自主知识产权的电子课件，实现无形知识有形化；通过筛选、购买外部权威通用课程，实现外部知识内部化。网络学院至今已经累积了超过200门高品质电子课件，涵盖通用管理、专业知识、业务技能等内容，基本满足各级、各类培训需要。自2007年1月上线以来，我行累计超过2万人上网学习，占员工总数的80%以上，访问量逾98.6万人次，学习时间超过58万小时。

员工权利的保证

知情权及话语权

我行员工可以以不同形式享有知情权和话语权。

工会：2009年，我行共成立了1个总行工会，1个总行机关工会，以及32家分支工会组织，在已建工会组织的我行机构中，员工入会率达到100%。

职工代表大会：我行致力于建立较完备的职工代表大会制度，通过该制度，职工能够参与企业的经营方针、员工福利事项等制度的制定，以更充分地享有个人利益。

内联网：我行员工可以通过内部网络及时了解行内重大经营及管理决策等方面信息，其中包括：行长办公会决议、重要制度等信息均能够在内联网主页相应版块进行公示；非涉密经营数据信息及业务条线管理类文件也可通过内联网部门子页面公示信息获取。

劳动及休息权利

我行依法保障员工劳动和休息的权利，禁止强制与强迫劳动。我行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，并出台了《中信银行员工考勤管理办法》、《中信银行总行员工加班管理规定》等相关制度进一步规范要求。若用人单位有强制与强迫劳动情况，员工可以通过面告、电话、电邮、书面等多种渠道反映，各分行的工会、人力资源部、党群监保部等部门均可受理，若存在严重违规行为，员工可以直接向总行党群监保部进行举报，以杜绝强制与强迫劳动情形的发生。

沟通渠道的建立

员工变动通知

当员工因调动、升降职而引起工作内容或工作职务发生改变时，按照我行对员工流动管理的有关规定执行，我行会在其部门领导或主管行领导确认后即给予正式通

知，并通过办公网网络公示和纸质文件分发传阅，以保证渠道的畅通。

诉求渠道

员工如有需向高管层及上一级反应的信息，可通过电子邮件、书面信函等多种方式进行汇报。另外，通过在内联网交流园地发帖的形式，员工也可沟通及表达自己的想法和观点。

以客户为中心

“以客户为中心”是我行的经营理念之一，注重实现客户基本利益，不断创新服务方式，力争向客户提供安全、便捷、高效的金融服务。

重视客户满意度

个人客户满意度调查

2009年6月和11月，我行聘请零点调查公司开展了两次客户满意度调查，调查主要采用营业网点外部拦截访问及不满意客户和非常满意客户电话回访等方式进行，第一期满意度得分为82.3分，第二期满意度得分为82.7分，满意度水平略有提升，与客户的期望值差距进一步缩小。

2009年，我行的满意度调查以客户视角为中心，在业务办理流程基础上确立满意度指标，调查指标选择从“后台管理”转向“客户办理”，从客户办理业务的现实情况和实际的服务需求出发，设定了寻找网点、到达网点、进入网点、自助业务、办理前等候、办理过程中、业务咨询及办理后离开共八大服务环节16个指标，指标设定更贴近客户实际关注点，更准确地测量我行客户满意度现实水平。

投诉渠道

员工投诉主要是通过我行的纪检监察部门或合规审计部门，方式主要是通过举报信、邮件、电话、上访等。

总行和各分行能够高度重视各级干部员工的意见建议，不断完善合理化通道，充分发挥民主生活会及党群、工会组织的作用，每次会前广泛征求大家对班子及成员的意见建议，汇总整理后落实责任部门、责任人和执行时间，并在一定范围公布，发挥了群众的监督执行功能，为推动全行稳健经营和快速发展提供依据。

公司战略客户寻访

2009年，我行结合分行调研、产品推介等机会，主动与全行战略客户、重点客户进行面对面交流。在调研过程中，我行认真听取客户需求，详细了解客户在使用我行产品过程中遇到的问题，并积极反馈。

信用卡客户满意度调查

2009年，我行对交互语音应答系统（IVR）电话满意度



自动回拨调查频率进行了升级，采用客户评分的模式评价员工的服务品质，每100通电话中即有1通电话对客户进行回访，调查客户的满意度。同时，针对选择“不满意”的客户，由客户满意度调查员对客户进行电话回访，咨询客户不满意的原因，听取客户意见。通过系列举措，系统自动回拨客户满意度达到96.2%，同比提升2.4个百分点。

私人银行客户满意度调查

2009年，我行开展了私人银行客户满意度调查。一是建立常规满意度回访机制，即每月私人银行中心通过客服中心向客户进行电话回访，询问私人银行客户对客户经理服务、增值服务等各方面的认可情况；二是对我行代销产品客户进行售后回访，了解客户对产品的特征、收益情况和客户经理服务满意情况。

重视客户投诉

2009年，为进一步加强客户投诉管理，提高服务质量，我行制定并印发了客户投诉管理试行办法，根据客户投诉分类进行精细化管理，无论是口头投诉、电话投诉、意见箱投诉、意见簿投诉、信函投诉、95558客户服务中心投诉，还是媒体投诉都制定了具体实施细则。在信用卡投诉机制的管理上，我行不断优化投诉处理流程并完善投诉管理办法，通过开展“我当半天客服代表”、“点子工程”等系列活动，提升全局服务品质和服务理念，进一步提升投诉处理的质量和效率，逐步形成以客户体验机制、期望管理机制、结果监控机制为要素的全生命周期投诉闭环管理机制。

规范网点形象

2009年，为加强我行营业网点建设规范，展示我行良好的品牌形象，本着让客户享受迅速、贴心、满意的服务，我行在充分发挥网点营销功能，统一规范装修风格的基础上，引进国内外先进银行网点布局理念，积极探

索客户分层服务、网点空间布局、资讯科技规划和视觉营销的新模式。

此外，为适应零售银行业务的不断发展和创新需要，我行还对现有营业网点柜台进行了高、低柜流程改造试点。通过改造将减少我行客户在单一窗口的等待时间，为客户进一步提供良好的服务体验。

提升服务品质

2009年，我行秉持“以客户为中心”的经营理念，采取了一系列措施加强服务品质管理。

修订服务品质标准

2009年，我行进一步完善《中信银行服务品质标准》，对我行营业网点环境、服务人员礼仪形象、服务人员服务行为、服务品质持续提升、个人网银服务品质和电话银行服务品质在原有标准上提出了更高要求，对服务细节进一步加以统一和规范。

为落实新版《中信银行服务品质标准》的有关精神，总行组织召开全行视频解读会进行学习，组织全行网点服务品质负责人、大堂经理参加了新标准的统一考试。

建立贵宾理财培训体系

2009年，我行建立了贵宾理财客户经理培训体系（CCWA），根据客户经理人员培训资格认证情况，已制定了全年的培训计划。培训各核心模块包括初级课程、中级课程和高级课程，4个专项模块包括“证券基金”、“保险”、“外汇”、“期货”等。此外，2010年计划启动管理者培训，并纳入培训体系。

加强大堂经理队伍建设

为加强大堂经理队伍建设，我行开展了评选“优秀大堂经理”活动，提升大堂经理整体素质。2009年，我行组织实施了三期全行大堂经理应知应会考试。全行共有30



家分行690名大堂经理参加，覆盖率达到96.64%，考试合格率为99.28%。同时，我行还组织了六期大堂经理分层培训，共有252名大堂经理参加了服务能力和营销能力的培训，从而提升了我行大堂经理服务理念及营销意识。此外，我行“优秀大堂经理评选活动”的开展，有效地推动了我行服务品质的提高，经综合考核有50名大堂经理荣获“优秀大堂经理”称号。

加强产品创新

2009年，为了保证客户利益，为客户提供便捷、快速的服务，我行加强产品创新、提供综合型的增值服务。

我行共发行40支债务融资工具和36期信托融资产品，为战略客户提供了投融资服务，深化银企合作关系。我行汽车销售金融网络新增东风日产、沃尔沃、包头北奔、东风风神等多个品牌，合作品牌达39个，全面覆盖国内主要汽车企业。

我行共发售各类理财产品1,000.99亿元，包括以银行优质信贷资产为基础资产的理财快车和理财超快车类产品，以及以打新股和优质的信贷资产为主要投资对象的稳健理财计划等。我行通过积极稳健的运作，旨在为各类理财产品客户实现较高的收益和回报。

为向客户提供高端旅游服务，满足国内客户与日俱增的旅游需求，我行新推出中信夏威夷旅行信用卡，持卡人可体验到环岛游览、部落畅游、潜水冲浪、火山观光等多个意趣盎然的游乐项目，并享受全球顶级尊崇的交通、餐饮及导游服务。同时，我行还先后推出了中信精彩香港旅游信用卡、中信艺龙旅行信用卡、上海旅游信用卡等。

我行推出意外入院医疗保险信用卡服务，持卡人若遭遇意外，如不慎摔伤、烫伤等，只需在出现意外后48小时内拨打24小时救援专线800-810-8595，即有专业人员协调客户入住就近的网络医院就医，根据意外情况获得医疗保证金。此项保险涉及的医院网络广泛，包括全国31个省市超过200多家医院，为广大持卡人提供了切实的便利。

针对女性健康的特点，中信魔力信用卡所提供的女性健康保险特别涵盖了几种女性高发疾病，包括乳腺癌、卵巢癌、宫体癌、宫颈癌、红斑狼疮，保额最高达10万，给予现代女性全方位的贴心关怀。

我行私人银行业务坚持稳健投资理念，施行风险、创新与收益平衡的产品研发策略。2009年发售产品中，信泰系列等产品的年化收益率达10%以上。

保护客户信息安全

为贯彻《消费者权益保护法》，我行高度重视客户信息安全工作。全行使用的软硬件系统满足各类信息安全要求；软件开发规范明确了保护客户信息和业务数据的机密性、完整性和可用性要求；数据生命周期各阶段采取严格的管理措施；在全行范围统一部署各类安全防护系统，致力于建立完备的安全保障体系。同时，定期对信息科技进行内外部专项审计，以检查信息科技风险管控的有效性，并促进各项工作的改进和提高。

加强合作共赢

为倡导建设和谐的友好型社会氛围，我行非常重视各利益相关方之间关系和合作，注重满足在日常经营过程中合作伙伴的利益和平等权利。

发展良好的合作伙伴关系

加强与金融同业合作

2009年，我行进一步加强金融同业合作平台建设，推出了银银、银证合作金融服务方案，启动了银行同业客户批量授信工作，加大了券商及证券投资机构客户的开拓力度，与金融同业客户合作不断深入。截至2009年末，我行与近100家地方性银行及全国性银行开展了授信合作，累计与78家券商签署了第三方存管协议。2009年全年共实现2,723户证券投资机构客户新增开户。

推进与BBVA战略合作

2009年，我行与BBVA进一步推进了现金管理、国际业务、小企业金融、投资银行、资金资本市场、私人银行、汽车金融、培训等方面的战略合作。双方高层通过战略合作委员会定期会晤，保持了顺畅的沟通机制，共同推进各领域的合作不断深化。



我行与BBVA在产品的设计、业务交流、联合品牌宣传、客户共享等方面进行了积极的合作，增强了我行为客户提供全球现金管理服务的能力。

我行完善了与BBVA在转贷业务方面相关协议，与BBVA合作完成进口开证业务2,333.58万美元，出口来证业务1,106.53万美元。

我行联合BBVA参展第六届中国国际中小企业博览会，对中小企业金融业务特色产品和服务进行了集中宣传，受到了广泛关注。

双方在出口信贷、转贷款和并购贷款等方面积极开拓业务机会，为我行战略客户在跨境投融资方面提供整体金融服务方案。其中，我行联合BBVA共同为中国铁路建设项目提供了西班牙政府转贷款和过桥融资共8,000万欧元。

双方在产品研发及风险控制方面进行了多次交流，在衍生产品交易方面开展了较为密切的合作，全年衍生产品交易量超过200亿元人民币，同时合作开发多期结构性理财产品并由我行在国内销售。

双方关于业务合作模式的谈判基本完成，在业务流程、风险管理、IT系统等领域进行了多次交流，为下一步的深入合作打下了坚实的基础。

我行全年共举办赴BBVA培训项目20个，覆盖345名管理人员和业务骨干。

供应链金融快速发展

2009年，我行致力于以企业融资方案提供商的角色介入汽车、钢铁、石化、电信、家电和煤炭等行业核心企业的价值链环节，拓展我行供应链金融服务的广度和深度，加强与上下游经销商的合作，供应链金融业务迅速发展。截至2009年末，我行汽车金融及钢铁金融网络合作厂商124家，经销商达2,388户，增长24.76%；累计

为经销商提供2,056亿元的授信支持，增长51.51%；汽车金融网络业务融资金额首次突破千亿，达到1,451.09亿元，增长70%。

规范大宗采购管理

我行主要从中国（大陆）采购商品。2009年，为进一步推动我行大宗采购管理工作，总行下发了《关于公布2009年第一期全行性集中采购入围供应商及启动第二期集中采购项目的通知》，公示了全行性集中采购目录、最高限价及其入围供应商等事项，要求各分行对目录内的项目，在最高限价基础上，通过竞争性谈判等方式争取进一步的优惠，确定我行供应商。我行大宗商品采购涉及车辆、办公用电子设备、计算机设备、会计机具、办公家具、低值易耗品、网点装修工程、后勤服务等。

在制度建设上，我行实行大宗商品集中采购招投标制度、财务事项集体审议、财务开支分级授权管理制度。在此基础上，审计部门及财务管理部门定期不定期地对总、分行各项财务收支事项进行检查。

在日常采购管理中，总、分行需执行《中信银行大宗采购管理规定》，《总行信息技术产品采购管理办法（试行）》、《总行外包技术人员管理办法（试行）》、《关于公布2009年第一批全行性集中采购入围供应商及启动第二期集中采购项目的通知》、《总行大宗广告管理办法》等一系列相关制度。

在规范IT产品采购管理方面，我行建立了包括产品选型、供应商评选、采购后续管理等IT产品采购管理体系，采取供应商入围资质评审、代理商入围评审以及外包技术服务公司资质评审等措施，统一外部服务商的准入标准、服务要求和最高限价。各分支机构按照公正、公平和公开的原则，在入围服务商范围内实施采购。

加强中信综合金融平台服务

2009年，我行在满足各项监管要求的前提下，依托中信

集团综合金融平台，充分发挥集团综合优势和整体协同效应，继续深化与集团内其他子公司之间的业务交流与合作，有效地促进了多方业务的共同发展。

提供综合金融解决方案

我行通过金融产品交叉销售以及对重大项目进行联合市场营销，为客户提供差异化的综合金融服务。

我行与中信证券联合作为主承销商为企业承销发行了总额为14亿元的短期融资券、总额为78亿元的中期票据以及总额为5亿元的中小企业集合票据。

我行与中信信托联合发行多期专项投资于优质债券、信托股权的对公理财计划，共募集资金14.56亿元，为我行高端战略客户提供了综合投融资服务的解决方案。

广泛开展客户资源共享

我行与中信集团下属的中信证券、中信建投证券、中信金通证券、中信万通证券等4家证券公司开展的第三方存管业务合作。截至2009年末，来自中信集团旗下证券公司的机构客户共计5,147户；个人客户新增4.51万人。

开展交叉设计和交叉销售

我行继续加强与中信集团旗下的中信信托、华夏基金、信诚基金、中信证券、中信建投证券、信诚保险等公司合作开发销售理财产品。2009年与上述公司合作发行理财产品151支，实现销售额395.53亿元。

我行与中信集团各子公司在产品开发、产业（创投）基金业务平台搭建以及托管市场开拓等方面展开了全面合作，发挥托管业务平台优势。

我行和中信信托、中信证券多次组成联合团队进行客户投标和客户服务，并与中信集团各子公司共同设计推出“中信信瑞”企业年金产品；与中信信托合作推出“祥瑞信泰”、与中信证券合作推出“锦绣人生”、与华夏基金合作推出“金色人生1号”等三项企业年金计划。

此外，我行与中信信托合作，成功发行中国国内首支农业产业股权投资信托基金。

不断创新合作形式

2009年，组建了以中信系统内各金融子公司PE业务相关部门为单位的跨公司业务交流合作组织——“中信PE业务俱乐部”。我行托管中心、投资银行中心、私人银行中心成为俱乐部成员，定期参加俱乐部活动，并积极推动推荐合作项目，实现资源共享。

中信PE业务俱乐部的成立，为各成员单位搭建了一个沟通信息、交流业务的平台，有利于推动集团内各金融子

公司在PE业务领域的资源共享和业务合作，形成资源整合优势。我行以全行600多家网点的综合资源为基础，有效整合有直接融资需求的企业资源及中信集团的PE业务资源优势，为俱乐部各成员单位提供全链条的客户、资金、信息、支持与咨询等服务，发挥系统效应优势。

此外，2009年4月，我行还牵头联合BBVA经济研究部共同举办了“中国房地产报告研讨会”，并特别邀请中信集团战略计划部、中信控股战略部，以及中信信托、中信证券、中信地产、中信嘉华银行等集团子公司代表出席会议，共同研究国内房地产行业形势并商讨合作计划。



在分行层面，一些分行采取了邀请货币防伪专家培训，向柜员传授标准化“看、摸、听、测”的假钞识别流程，并将培训与考核相结合；一些分行在要求厂商对验钞设备全面巡检升级后，利用此前收缴的假币对全部点、验钞机及自助设备进行现场验钞测试，凡不合格的立即进行更换，确保所有设备反假能力达标；一些分行根据网点分布特点，分别深入到居民小区、超市等人流密集区域设立宣传咨询台，向群众宣讲反假防伪知识，教授辨假方法。

“信用北京行”

“信用北京行”活动是总行营业部联手中国人民银行北京征信分中心、信诚保险举办的大型信用宣传活动，是一个全新、多赢的社区营销模式。活动自2008年4月启动以来，已经连续举办两年共计21场活动，先后走进北京21家大型社区，包括住宅区、商务区、购物中心、大学校园等，为市民免费查询个人信用报告，宣传个人征信知识。

“信用北京行”活动开展以前，中国人民银行在北京的查询点只有一个，而我行与中国人民银行的合作可以让市民在家门口查询个人信用报告。在“信用北京行”活动中，总行营业部提出“打造信用名片、做守信北京人”的口号，并对活动参与者进行问卷调查，超过97%的受调查者认为“信用北京行”宣传活动有助于了解征信相关知识和个人信用报告。通过开展此活动不仅提升

了个人信用报告的保密意识，而且资源查询个人信用报告市民的占比和总查询量大幅提升。通过我行“信用北京行活动”对个人征信系统的宣传，北京地区个人信用报告查询量连续两年大幅增长。2009年，央行征信中心北京市分中心个人征信查询量约28,000笔，比2008年增长一倍以上。

社会公益活动

2009年，我行共进行公益捐赠400万元，并且在公益项目的参与上具有广泛的社会意义。

杭州分行“浙川情浓”公益年夜饭

2009年1月12日晚，杭州分行与浙江省慈善总会、今日早报社设宴，邀请四川青川在杭学子、孤寡伤残困难群众和民工代表等约200人一起提前欢度新春佳节，吃一顿热热闹闹、温暖欢快的年夜饭。杭州分行行长、浙江省慈善总会会长、浙江省民政厅厅长、浙江日报集团总编辑、青春宝集团董事长等领导嘉宾出席活动，浙江歌舞剧院、杭州师范大学、浙江省老干部艺术团等艺术家和老师们纷纷前来为活动献演。

来自杭州旅游职业学院和中策职高的60多名青川学生更是在现场唱响了“感恩的心”和“我们都是好孩子”等歌曲，深情地表达着对杭州“亲人”的感激之情。大家或相拥、或牵手、或齐声欢唱，现场气氛一次次地被推向高潮。在推开2009年新年大门之际，杭州分行带给社会弱势群体的一份关怀，深深地温暖着大家的心……

苏州分行“五个携手”慈善系列活动

2009年，苏州分行举行“五个携手”慈善系列活动。在建国60周年之际，苏州分行将用自己500多颗真诚的爱心和500多仁慈的双手，共同携手60位孤寡老人、60个特困家庭、60位寒门学子、60位残疾儿童和60位重症、顽症病人，帮助他们克服家庭困难、减轻伤病痛苦、挽救垂危生命或顺利完成学业。为此，苏州分行专门成立

致力公益事业

纳税及捐赠情况

2009年，我行纳税总额76.10亿元，公益捐赠400万元。

表12：我行纳税及公益捐赠情况（单位：亿元）

	2009年	2008年
纳税总额	76.10	74.27
其中：		
企业所得税	47.05	44.59
营业税金及附加	27.61	28.64
其他税金	1.44	1.04
公益捐赠	0.04	0.14

注：缴纳税金为本期计提数。

金融公益活动

反假币教育

2009年以来，HD90、HB等版别假人民币、精致版美元假钞以及克隆、变造银行票据事件在相关媒体上不断曝光，为切实维护银行信誉及良好的公众形象，我行按照国务院及中国人民银行相关要求，结合实际情况，部署了一系列面向柜员、客户及验钞机具，涵盖反假培训、机具排查及社会宣传等工作的立体化、全方位反假防伪活动。

在总行层面，我行制定并印发了《关于加强反假货币工作有关事项的紧急通知》，针对一线人员反假技能培训、银行验钞机具排查及社会反假宣传等一系列工作进行了部署，提出了具体措施和要求，并指定专人对工作开展情况全程进行跟踪、指导。同时，举办全行人民币、美元及银行票据防伪反假培训，31家一级分行共计65名从事结算出纳及票据业务的主管人员参加了此次培训。



了“慈善活动领导小组”，党委书记兼行长亲自担任领导小组组长。领导小组办公室还设立了审查、策划、外联、后勤等小组，具体负责组织实施。与此同时，苏州分行还在内部通过推荐和自荐的方式产生了两名慈善活动形象大使，公开招募慈善活动志愿者，在全行上下形成了人人奉献爱心，个个参与慈善活动的氛围。

随着这次慈善活动的正式启动，苏州分行将通过民政、新闻媒体、学校、福利院或慈善机构等渠道获取需要帮助对象的信息，建立沟通渠道和联系方式。他们将组织慈善活动志愿者和银行员工，在每年的重大节日期间或他们需要帮助的时候，上门开展慰问活动，并同时给予一定的资金或物质上的捐赠，为这些困难家庭和人群改善生活状况，缓解经济困难，完成求学之路助上一臂之力。为此，苏州分行每年将筹集100万元左右资金，用于这项慈善活动。首期员工个人捐款已募集到现金24万元，用于首批对“寒门学子”的助学活动。

南京分行“真心帮扶，情洒苏北”扶助项目

1991年建行伊始，江苏省委省政府将阜宁、滨海两县确定为南京分行的定点帮扶县。随即南京分行派出定点帮扶工作专题考察组，赴江苏阜宁、滨海两县进行实地调研。阜宁、滨海两县地处苏北平原，是典型的集资源缺乏、贫困为一体的农业县，为国家级扶贫工作重点县。针对这种情况，南京分行与省委省政府及两县同志共同研究，确定了“以更新观念为突破口，以教育扶贫为重

点，以综合开发为主攻方向”的扶贫工作思路。1991年上半年，南京分行第一批扶贫干部奔赴两县。至此，南京分行全面启动了对阜宁、滨海两县的定点帮扶工作。

截至2009年末，南京分行先后向这两个贫困县捐助资金360万元，并建成1所希望中学、1所希望小学，同时参加了江苏省“春蕾计划”，连续三年共资助了近60名贫困学生。此外，南京分行通过建桥、打井、铺路等方式改善了阜宁、滨海两县的基础设施，还先后扶持过多名农户从事种植业和养殖业，解决了农户启动资金不足、流动资金周转困难等问题，对调整阜宁、滨海两县农村产业结构、因地制宜发展地方特色经济起到积极作用。

青岛分行“孤寡老人”关怀活动

青岛分行开展献爱心，捐助孤寡老人活动。许多员工志愿者纷纷加入到“爱心敲门过暖冬”的活动中来，率先为青岛市的空巢老人送去爱心与温暖，并带动更多的爱心企业加入到了关爱空巢老人行动中，“让人人都充满爱心与关怀，让社会充满爱”的信心和理念，得到了社会的广泛关注。

支持体育事业

中国网球公开赛

2007年，我行首次支持中国网球公开赛，致力于为在北京举办的国际赛事提供资金支持，以用于场地使用、球员接待、奖金支付、网球运动等方面的推广。2009年，随着赛事的升级，根据国际赛事需求，我行首次在赛事期间为到场的中外球员和中外观众提供了便捷、安全的金融服务。

三年来，我行不仅为中国网球公开赛的举办提供了资金支持，同时通过我们的行动与宣传，进一步推动了我国网球运动的普及工作，增强了与客户、消费者的紧密联系。在2009年中国网球公开赛期间，我行通过开立账户，为中国网球公开赛组委会提供了资金往来的金融服



务；通过形象展示区和服务手册，宣传了网球知识；通过网球形象ATM机、POS机，以及颁奖支票为现场观众和获得冠军的运动员提供了便利的金融服务；通过活动区域开展了“街头网球”挑战赛活动，聘请外籍教练现场指导，让更多的观众体验网球运动的快乐；通过举办客户训练营，帮助客户提高网球运动的技术水平，受到客户的一致好评和喜爱。

高尔夫球运动

我行自2006年开始与高尔夫结缘，先后主办了“中信银行青少年高尔夫球对抗赛”，在全辖各分行开展“中信银行天才少年高尔夫训练营”，并选拔优秀选手参加“中信银行青少年高尔夫冠军训练营”、“中信银行青



少年高尔夫夏令营”等活动。此外，我行还开展了“中信银行‘两岸三地’青少年高尔夫球挑战赛”，并主赞助“‘张连伟’杯国际青少年高尔夫球邀请赛”。经过多年的积累，我行青少年高尔夫活动逐渐走向成熟，成为国内最重要的青少年赛事之一，同时在培养青少年高尔夫球手和在其分行所在城市普及高尔夫运动做出重要贡献。

2009年4月，我行宣布将连续四年（2009-2012）独家冠名赞助被誉为“中国优秀高尔夫球手的摇篮”的“中国业余高尔夫球巡回赛”。这也是目前国内规格最高、规模最大、影响最广的国家A级高尔夫巡回赛事。我行不仅关注客户金融需求的满足，更关注客户生活品质的提升，与客户共同谋求健康、持续的成长。

北京国安足球

我行自2007年开始向北京国安足球俱乐部提供资金支持，为中国足球提供支持的力量。经过我行三年的不懈支持，北京国安足球队终于在2009年夺取了中国足球超级联赛的冠军。

信心

信，是一种力量，
让美好的梦想终将实现。

成绩源于坚定信心 彰显进取责任

社会贡献 48

社会荣誉 49

国际奖项 / 国内奖项

经验与不足 54

积极进取，再创佳绩 55

经营方向 / 总体目标 / 工作策略

主要社会贡献表（2008-2009） 56

社会贡献

2009年，我行按照国家宏观调控政策的要求，本着满足各利益相关方需求的原则，致力于依法合规经营，确保银行运行安全。我行在经济层面、环境层面和社会层面为社会的健康与和谐发展提供了保障，做出了应有的贡献 [具体见“主要社会贡献表(2008-2009)”]。

总资产 | 单位: 亿元 **17,750.31**



归属于我行股东的净利润 | 单位: 亿元 **143.20**



不良贷款率 **0.95%**



拨备覆盖率 **149.36%**



社会荣誉

国际奖项

	颁奖机构	奖项	颁奖时间
	《银行家》杂志 (英国)	“世界1000家银行” 排行榜 一级资本排名: 第67位 总资产排名: 第94位	2009年7月
	《华尔街日报》 (亚洲版)	“亚洲200家最受尊敬中国企业” 排名: 第6位	2009年8月
	《金融时报》 (英国)	“2009年全球市值500强企业排行榜” 市值: 233.17亿美元 排名: 第190位	2009年6月
	《银行家》杂志 (英国)	“全球2009年金融品牌价值500强” 排名: 第78位 品牌价值: 18.66亿美元	2010年2月
	《环球金融》 (美国)	“2009年中国之星评选” 中国境内最佳投资银行奖	2009年6月
	《亚洲银行家》杂志	“中国银行业前景研讨会 暨零售银行卓越大奖颁奖典礼” 2009零售银行卓越大奖 ——卓越银行卡和零售支付奖	2009年10月
	《亚洲货币》	中国本土最佳外汇服务商	2009年9月

	美国大通银行	全球美元清算质量认证	2009年11月
	《哈佛商业评论》杂志	“《哈佛商业评论》杂志管理行动奖评选”信用卡中心荣获“金奖”	2009年5月
	马来西亚顾客关系管理及客户联络中心协会 (CCAM)	“2009亚太最佳呼叫中心”	2009年1月

国内奖项

	颁奖机构	奖项名称	颁奖时间
	《金融时报》与中国社会科学院	“2009中国金融机构金牌榜”最佳股份制银行	2009年12月
	《21世纪经济报道》	“2009年度亚洲银行竞争力排名”排名：第11位	2009年11月
	《第一财经》	“2009《第一财经》金融价值榜”最佳海外开拓奖	2009年11月
	《银行家》杂志 (中国)	“中国十大金融人物” 陈小宪行长	2009年12月
	《银行家》杂志 (中国)	“中国金融营销奖”最佳企业社会责任奖	2010年1月

	南方周末	2008中国国有上市企业社会责任榜百强企业	2009年8月
	《银行家》杂志 (中国)	“中国金融营销奖”最佳企业形象奖	2010年1月
	《理财周报》	最佳银行理财产品设计团队	2009年1月
	第五届中国品牌影响力高峰论坛	“中国网上银行客户最满意品牌”	2009年1月
	香港社会服务联会	“商界展关怀”标志	2009年2月
	中国外汇交易中心	“年度最佳做市商”第一名 “年度最佳做市能力做市商”第一名 “年度最具影响力做市商”第二名 “年度最佳竞价交易做市商”第二名 最佳交易规范奖 交易优秀奖 竞价交易优秀奖	2009年3月
	社会福利署义工运动	金嘉许奖状	2009年4月
	中国上市公司市值管理研究中心与《经济观察报》	“第三届中国上市公司市值管理高峰论坛”2009中国上市公司市值管理百佳	2009年5月
	《证券时报》	“中国区优秀投行”评选 中国区最佳银行投行	2009年5月

	中国银行业协会 银团贷款与交易专业 委员会	“中国银行业银团贷款评价活动” 最佳银团贷款项目	2009年6月
	中华英才网	第七届中国大学生 “2009年最佳雇主TOP50” 2009年金融行业十大最佳雇主	2009年7月
	《资本壹周》杂志	“Capital Weekly服务大奖2009” 财富管理服务大奖	2009年7月
	《经济观察报》	“2009年中国杰出营销奖” 中国金融营销优秀奖	2009年8月
	《21世纪经济报道》	第五届“中国最佳品牌建设案例”颁奖典礼 中国最佳品牌建设案例	2009年9月
	《第一财经》	“2009《第一财经》金融价值榜” 最佳对公服务品牌奖	2009年11月
	《21世纪经济报道》	“2009年第五届中国商业思想论坛 暨中国商业模式创新盛典” 中国最佳中小企业融资伙伴	2009年11月
	《首席财务官》杂志	“2009年度中国CFO最信赖的银行评选” 最佳投资管理奖 最佳资产托管奖 最佳企业金融品牌奖 最佳现金管理奖	2009年11月
	“金融界”网站	“2009年电子银行业务及风险管理论坛 暨颁奖盛典” 最佳用户体验奖	2009年11月

	中国银行业协会	“2009年度中国银行业文明规范服务 百佳示范单位” 突出贡献奖 6家分支机构获得“百佳示范单位”称号	2009年12月
	和讯网	“第三届中国电子银行高峰论坛” 最佳网上银行奖 最佳投资理财奖	2009年12月
	《理财周报》	“2009年第二届最受尊敬银行评选暨 2009年第三届中国最佳银行理财产品 评选” 最佳设计与创新团队 最佳现金管理类理财产品 最佳网上银行	2009年12月
	客户联络中心 标准委员会	“2009年度中国最佳客户联络中心奖” 2009中国最佳呼叫中心	2009年12月
	《银行家》杂志 (中国)	“中国金融营销奖” 金融产品十佳奖	2010年1月
	《银行家》杂志 (中国)	“中国金融营销奖” 最佳金融品牌营销活动奖	2010年1月
	中国银联	“2009年度银联卡跨行交易质量” 优异奖	2010年1月

经验与不足

2009年，在严峻的国内外经济金融环境下，我们积极应变，切实履行社会责任。坚持效益、质量、规模协调发展的经营理念，强化了风控内控，努力提升银行价值，坚定了走在中外银行竞争前列的信心。我们深知，在履行社会责任方面虽然做出了一些成绩，但在以下方面仍需要不断改进和提高：

进一步提升银行核心竞争力。与国际先进银行相比，我行在经营管理信息系统、产品创新流程、统一的高标准服务品质、以客户细分为基础的差异化服务等方面有待进一步完善和加强；对公负债业务的增长模式有待进一步优化，战略客户服务的统一和协同有待进一步加强；零售业务的内在增长机制还不完善，在留住客户、提升客户经营和增值能力方面还有差距。

进一步完善银行公司治理。与国际先进银行相比，我行的公司治理仍有待进一步完善，在加强战略规划、改进激励约束机制等方面仍需进一步加强，社会责任体系的建设还应进一步健全。

进一步健全内控体系。与监管机构及巴塞尔新资本协议的要求相比，我行在风险管理体系建设、风险计量与控制技术等方面有待进一步健全与提高，市场风险和操作风险管理的体制、机制、流程和技术有待进一步加强。

进一步加大中间业务发展力度。与国际先进银行相比，我行在中间业务收入总量、产品创新等方面存在差距；与主要竞争对手相比，需要在巩固传统业务优势的同时，加大对中间业务的投入和创新力度，有效拓宽收入渠道，提升非息收入占比。

进一步提升信息技术水平。随着信息科技的快速发展和业务量的不断增加，我行目前的信息技术系统仍难以完全有效满足业务发展需求，需要在人、财、物等资源配置方面给予适当的倾斜。

积极进取，再创佳绩

2010年，世界经济正在逐步走出衰退，中国经济回升和结构调整步伐也呈现出明显加快的态势，经济结构的转型，以及国有资产重组、城镇化进程的推进、新能源、低碳经济、绿色环保等新兴产业快速崛起都将为银行带来重要的发展机遇；居民消费和投资观念的日趋成熟，信用卡、网上银行、财富管理、私人银行等金融活动日臻活跃，为多元化服务百姓，促进社会和谐发展提供了广阔的空间。在新的一年里到来之际，我们不断总结经验，找出自身的差距与不足，本着“积极应变，加快战略调整”的信念，明确了2010年经营方向，制定了切实可行的总体目标和积极稳健的工作措施。

经营方向：调结构、强管理、促发展。

2010年，我行将遵循“调结构、强管理、促发展”的指导思想，加快战略调整，确保我行在激烈的市场竞争中，继续走在前列，实现股东价值的最大化。

“调结构”是指调整资产负债结构、贷款结构、收入结构和客户结构。一是在资产负债结构方面，将着重增加负债来源，降低贷存比，特别是增加非贷款户存款、结算性存款、储蓄存款；二是在贷款结构方面，将着重增加高收益的一般性贷款，特别是增加中小企业贷款、个人按揭贷款、汽车消费贷款、信用卡循环贷款；三是在收入结构方面，将着重增加非利息收入，特别是增加中间业务收入提高较快的对公对私理财业务、投行咨询业务、银行卡业务；四是在客户结构方面，将着重增加高价值客户，特别是增加对公战略客户、中小企业客户、对私贵宾客户和私人银行客户。

“强管理”是指加强计财管理精细化、风险管理的科学化、客户关系管理的信息化和条线管理的高效化管理。一是计财管理的精细化，全面实施内部资金转移定价管理，细化资本管理；二是风险管理的科学化，积极推进风险计量手段应用，推进信贷审批和管理的电子化；三是客户关系管理的信息化，加强客户的信息归集和市场细分，提升客户关系管理条线参与的主动性和权重；四是条线管理的高效化，在管理、考核、财务、人力等各项资源配置方面加大业务的系统性。

“促发展”是指加大市场拓展的力度，在效益、质量、规模协调前提下的又好又快的发展。我行将加大市场拓展力度，各项存款和各项贷款增长速度要适度高于行业平均增速，力争总资产再上新台阶，在宏观政策稳定的情况下，严格控制风险，资产质量优于行业平均水平，并实现利润新一轮快速增长。

总体目标：计划新增人民币存款超过2,300亿元，新增人民币贷款约2,100亿元左右。资产质量控制将力争优于同业平均水平。在宏观政策稳定的情况下，利润实现新一轮快速增长。

工作策略：抓考核配资源，实现经营目标；优化业务结构，巩固对公优势；深化零售战略，提高业务产能；发展中间业务，加快战略转型；强化风险管理，巩固资产质量；完善内控机制，深化合规文化；加强运营保障，夯实发展基础。

主要社会贡献表 (2008-2009)

		2009	2008
全球1000家银行排名：英国《银行家》杂志			
一级资本排名	名	67	78
总资产排名	名	94	77
亚洲银行竞争力排名：21世纪经济报道	名	11	17
品牌价值：英国《银行家》杂志	亿美元	18.66	10.43
	位	78	99
网点总数	家	615	543
其中：西部地区	家	78	75
员工总数	人	24,180	21,385
其中：男员工	人	11,559	10,282
女员工	人	12,621	11,103
少数民族员工	人	649	705
培训总投入	万元	3,987.53	3,355.18
培训总天数	天	473,374	290,413
培训总次数	次	2,591	2,451
公益捐赠	万元	400.00	1,400.00
每股社会贡献值	元	1.31	1.62
总资产	亿元	17,750.31	13,192.55
总负债	亿元	16,680.23	11,901.96
归属于我行股东的权益总额	亿元	1,027.98	1,190.51
营业收入	亿元	408.01	416.80
其中：利息净收入	亿元	359.84	373.51
利息收入	亿元	561.31	625.26
利息支出	亿元	201.47	251.75
业务及管理费	亿元	162.99	145.19
其中：员工成本	亿元	89.21	81.13
资产减值损失	亿元	26.19	67.93
归属于我行股东的净利润	亿元	143.20	132.62
纳税总额	亿元	76.10	74.27
其中：企业所得税	亿元	47.05	44.59
营业税金及附加	亿元	27.61	28.64
其他税金	亿元	1.44	1.04

		2009	2008
个人贷款余额	亿元	1,482.40	1,017.86
其中：个人住房按揭贷款余额	亿元	1,141.56	781.17
涉农贷款余额	亿元	852.47	639.75
不良贷款率	%	0.95	1.41
拨备覆盖率	%	149.36	136.11
资本充足率	%	10.14	14.32
每股收益	元	0.37	0.40
分派股息	亿元	34.35	33.30
节能环保贷款项目	个	208	162
节能环保贷款余额	亿元	125.21	92.65
办公区耗电量	万度	10,830.10	10,016.27
办公区耗水量	万吨	113.00	96.00
复印纸采购量	令	95,769	87,590
公务用车耗油量	万升	153.90	147.10
视频会议	次	1,713	1,396
其中：总行	次	105	88
分行	次	1,608	1,308
公司电子银行			
公司网银客户数	万户	6.55	4.11
其中：现金管理客户	户	6,632	4,432
公司网银交易金额	亿元	68,335.00	50,259.00
公司网银替代率	%	33.70	21.73
个人电子银行			
个人网银客户数	万户	238.17	127.62
其中：个人网银数字证书客户数	万户	192.62	107.16
个人网银交易金额	亿元	2,827.17	683.45
手机银行交易金额	万元	766.25	-
个人电话银行交易金额	亿元	74.55	68.46
自助服务设备交易金额	亿元	1,131.22	394.63
自助银行	家	983	790
自助设备	台	3,514	2,787

附录

基本信息

法定中文名称：中信银行股份有限公司（简称“中信银行”）

法定英文名称：CHINA CITIC BANK CORPORATION LIMITED（缩写“CNCB”）

注册及办公地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座

公司总部所在地：北京

邮政编码：100027

互联网地址：<http://bank.ecitic.com>

法定代表人：孔丹

授权代表：陈小宪、罗焱

董事会秘书：罗焱

联系电话：86-10-6555 8000

传真电话：86-10-6555 0809

电子信箱：ir_cncb@citicbank.com

香港证券联合交易所上市交易股份代码：0998

上海证券交易所上市交易股份代码：601998

信息披露报纸及网站：

A股：《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》，刊登A股年度报告的中国证券监督管理委员会指定

网站：www.sse.com.cn；

H股：刊登H股年度报告的香港联合交易所股份有限公司网站：www.hkexnews.hk。

营业范围：人民币存款、贷款、结算、贴现业务；汇兑、旅行支票、信用卡业务；代理收付和财产保管业务；经济担保和信用见证业务；经济咨询业务；外汇存款、汇款、放款、担保业务；在境内外发行或代理发行外币有价证券；贸易、非贸易结算；外币票据的承兑和贴现、买卖或代理买卖及外币有价证券；外币兑换；出口信贷等。

客户服务热线：95558

社会责任报告备置地点：中信银行总行办公室宣传部

组织架构

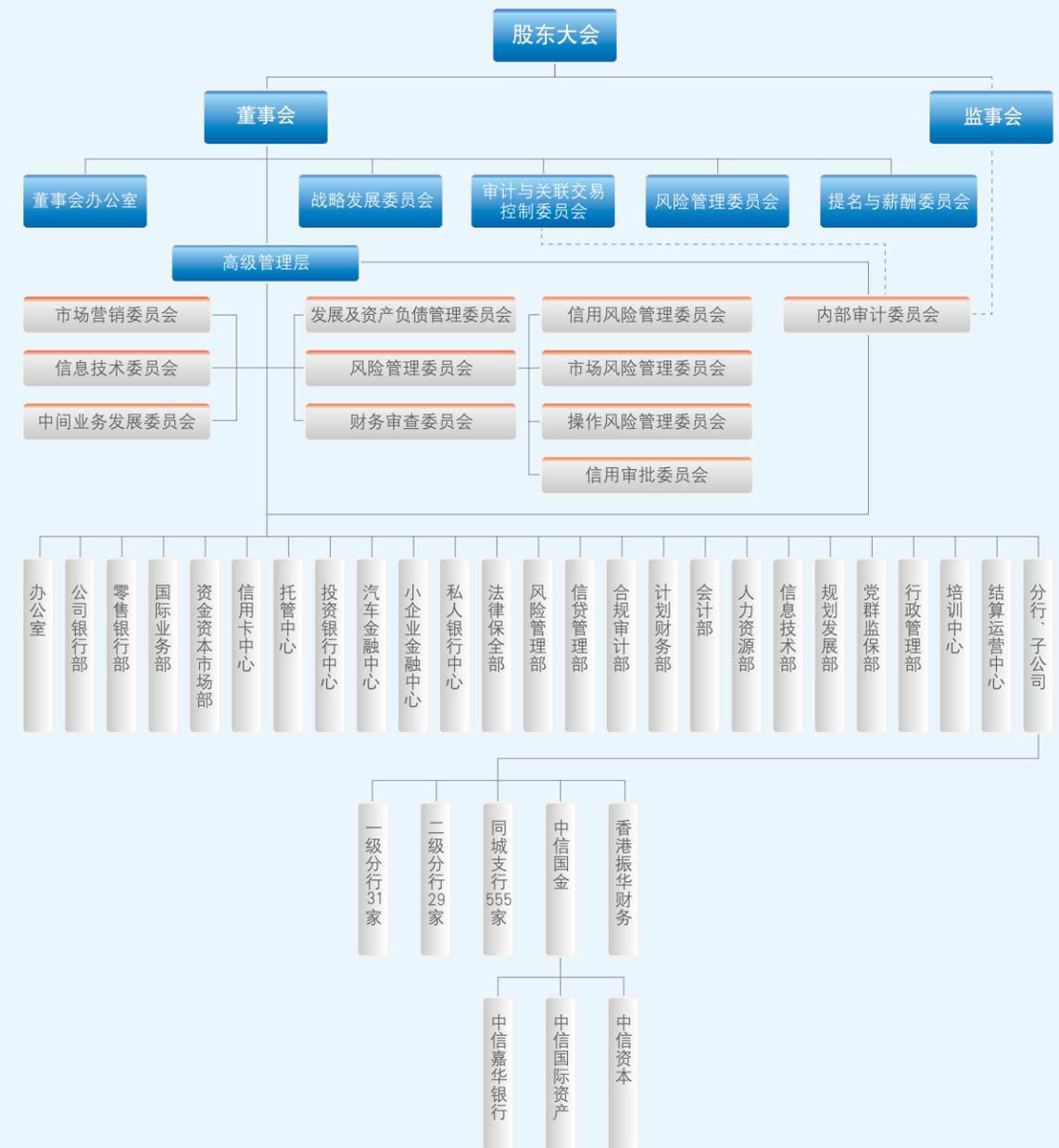


图7：组织架构图

里程碑

1987年，中信实业银行成立；

1989年，在国内首家同时开通路透社和美联社信息系统开展国际金融交易业务；

1992年，在国内设立第一台外汇自动取款机；

1993年，代理中信公司在美国成功发行2.5亿美元扬基债券，这是新中国成立后，中国在美国市场发行的第一笔公募债；

1994年，代理中信公司向日本金融机构发行0.5亿美元和50亿日元商业票据，这是中国企业首次以自己的信誉在国外发行商业票据；

1995年，与美国雷曼兄弟公司共同担任承销福特汽车公司2亿美元小龙债的主干事，首开中国金融机构主承销外国公司债券的先河；

1998年，与美国驻华大使馆签订备忘录，在国内独家开展代收美国非移民签证申请费业务；

2001年，成为国内股份制商业银行中首家境内居民因私购汇业务试点行，同年在国内首家推出出国留学保函业务；

2002年，以复合式智能理财著称的中信借记卡“理财宝”品牌被国家工商管理总局正式批准为国家注册商标，成为国内金融产品的首家注册商标；

2005年，中信实业银行更名“中信银行”；

2006年，引入战略投资者——西班牙对外银行（简称：BBVA）；

2006年，中信银行股份有限公司成立；

2007年，在香港、上海两地同时上市；

2009年，收购中信国际金融控股有限公司70.32%股份。

独立有限鉴证报告



中信银行股份有限公司董事会：

我们接受中信银行股份有限公司（“中信银行”）董事会的委托，对中信银行截至2009年12月31日止的2009年度社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

中信银行董事会对中信银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南(G3) 以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议所编制的2009年度社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议的通知》的附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》

（统称为“上交所指引”）

中信银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在中信银行总行所获知的信息是否一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为中信银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向中信银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除中信银行以外的任何第三方承担任何责任。

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解中信银行在识别利益相关者、确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告的相关控制和程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与中信银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 询问与社会责任报告信息收集和处理相关的系统和方法的设计和执行情况，包括社会责任报告信息数据的汇总；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对南京分行实施实地访问；及
- 将社会责任报告中的关键信息与相关原始文件进行对比，以考虑是否注意到任何事项使我们相信，社会责任报告中相关信息未能在所有重大方面得到充分的支持。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就中信银行系统和程序的有效性发表意见。

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，中信银行根据GRI可持续发展报告指南（G3）以及上交所指引的披露建议所编制的2009年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。



GRI指标应用索引⁵

下表列示了全球报告倡议组织（GRI）于2006年发布的《可持续报告发展指南（第三版）》（G3）编制的具体要求。针对表中列示的每一项明确的披露要求，在索引栏中对本报告体现相关披露要求的页码进行了索引。

G3指标相关要求索引		页码
战略与分析		
1.1	组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	8-9
1.2	对重大影响、风险及机遇的描述	2-3,54
公司概况		
2.1	组织机构名称	58
2.2	主要品牌、产品及服务	58
2.3	组织的经营结构	58
2.4	组织的总部所在地	58
2.5	组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	58
2.6	所有权性质及法律形式	58
2.7	所服务的市场	12,58
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	56-57
2.9	汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	31-32
2.10	报告期限获得的奖励	49-53
报告参数		
3.1	所提信息的报告期限	编制说明
3.2	上一份报告的日期	编制说明
3.3	报告周期	编制说明
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	编制说明
3.5	确定报告内容的程序	12
3.6	报告的界限	编制说明
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	编制说明

⁵ 我行将持续改善社会责任报告中所载信息的收集系统，以期在未来年份中披露更多社会责任相关指标。

3.8	根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其他可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	编制说明
3.9	数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其他信息各种估计所依据的	未来采用
3.10	解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并、收购，基准年份、年期有变，业务性质、计算方法）	编制说明
3.11	报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	编制说明
3.12	列表表明报告引用的标准	编制说明
3.13	寻求外部审验的政策及现行措施	编制说明 61-62
公司治理		
4.1	机构治理架构	10
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	12
4.3	对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	11
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	36-37
4.5	最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	未来采用
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	10-12
4.7	如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验，以及领导机构的经济、环境及社会项目战略	未来采用
4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	8-9
4.9	最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准，道德守则及原则的监督程序	2-5
4.10	评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	未来采用
4.11	说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	24-26, 27
4.12	组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	2009年未发生
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	22
4.14	组织的利益相关方	12-13
4.15	确定及选择利益相关方的依据	12

4.16	利益相关方参与的方式	12-13
4.17	利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	12-13
经济效益指标		
EC1	创造和分配的直接经济价值	32
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	未来采用
EC3	机构固定福利计划的赔偿界限	33-37
EC4	政府与机构的重大财务援助	2009年未发生
EC6	机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	41
EC7	机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	未来采用
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	43-44
环境效益指标		
EN1	所用物料的重量或用量	30
EN2	采用经循环再造的物料百分比	不适用
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	30
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	30
EN8	按源头划分的总耗水量	30
EN11	机构在环境保护区或生物丰富多样的其他地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
EN12	描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响	不适用
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	不适用
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用
EN20	按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其他重要气体的排放量	不适用
EN21	按质量及目的地划分的总排水量	不适用
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	未来采用
EN23	严重溢漏的总次数及漏量	不适用

EN26	降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	28-30
EN27	按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	2009年未发生
社会效益指标		
劳工措施及合理工作		
LA1	按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	34
LA2	按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	34-35
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	36-37
LA7	按地区划分的工伤、职业病，损失工作日及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	未来采用
LA8	为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	34-36
LA10	按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	36
LA13	按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	34
LA14	按员工类别统计的男女的基本薪金比率	34-35
人权		
HR1	载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承判商的百分比，以及机构采取的行动	未来采用
HR4	歧视个案的总数，及机构采取的行动	未来采用
HR5	已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
HR6	已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	未来采用
HR7	已发现可能会导致已经强制强逼或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	不适用
社会		
SO1	评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	42-45
SO2	已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用

SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	22
SO8	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	2009年未发生
产品责任		
PR1	为改良评估产品及服务周期各阶段对安全和健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
PR3	按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重要产品及服务的百分比	未来采用
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	37-38
PR6	为符合规管市场推广资讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、及资源守则而设的计划	39
PR9	违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处境巨额罚款的总额	2009年未发生
金融服务业行业补充指标索引		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	17-21
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	17
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	17
FS4	提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	未来采用
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	18
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	18
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	17-21
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	28
FS9	旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	18
FS11	接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	27
FS13	按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	20-21
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	42-43
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	39
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	42-43

上海证券交易所披露要求应用索引

《公司履行社会责任的报告》编制指引	索引
一、公司履行社会责任的报告（以下简称“社会责任报告”）是反映公司履行社会责任方面工作的报告。	非披露要求
二、公司可根据自身实际情况及编制相关报告的工作实践，决定上述报告的内容及标题，包括但不限于：社会责任报告、可持续发展报告、环境责任报告、企业公民报告等。	非披露要求
三、报告标题下方应提示：本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。	编制说明
四、公司在编制社会责任报告时，应至少关注如下问题：	
1. 公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等；	33-39
2. 公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性，以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等；	28-30
3. 公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更高的经济回报等。	32-33
五、公司可按照《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》要求，披露每股社会贡献值。披露该指标的公司，应同时披露社会成本的计算口径。	32
六、公司可以聘请第三方验证公司履行社会责任的情况。如公司聘请第三方验证公司履行社会责任的情况，应披露验证结果。	61-62
七、如有董事对本报告内容的真实性、准确性、完整性无法保证或存在异议的，应当单独陈述理由和发表意见。	非披露要求

《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》	索引
一、为贯彻落实《国务院关于落实科学发展观加强环境保护的决定》（国发〔2005〕39号）关于企业应当公开环境信息的要求，引导上市公司积极履行保护环境的社会责任，促进上市公司重视并改进环境保护工作，加强对上市公司环境保护工作的社会监督，根据国家环保总局发布的《环境信息公开办法（试行）》（国家环保总局令第35号）以及《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》规定，现就上市公司环境信息披露的要求明确如下。	非披露要求
二、上市公司发生以下与环境保护相关的重大事件，且可能对其股票及衍生品种交易价格产生较大影响的，上市公司应当自该事件发生之日起两日内及时披露事件情况及对公司经营以及利益相关者可能产生的影响。 （一）公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的； （二）公司因为环境违法违规被环保部门调查，或者受到重大行政处罚或刑事处罚的，或被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭的； （三）公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的； （四）公司被国家环保部门列入污染严重企业名单的； （五）新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响的； （六）可能对上市公司证券及衍生品种交易价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件。	不适用
三、上市公司可以根据自身需要，在公司年度社会责任报告中披露或单独披露如下环境信息： （一）公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效； （二）公司年度资源消耗总量； （三）公司环保投资和环境技术开发情况； （四）公司排放污染物种类、数量、浓度和去向； （五）公司环保设施的建设和运行情况； （六）公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况，废弃产品的回收、综合利用情况； （七）与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议； （八）公司受到环保部门奖励的情况； （九）企业自愿公开的其他环境信息。 对从事火力发电、钢铁、水泥、电解铝、矿产开发等对环境影响较大行业的公司，应当披露前款第（一）至（七）项所列的环境信息，并应重点说明公司在环保投资和环境技术开发方面的工作情况。	17, 40-29 30 未来采用 不适用 不适用 未来采用 2009年未发生 2009年未发生 无

<p>四、被列入环保部门的污染严重企业名单的上市公司，应当在环保部门公布名单后两日内披露下列信息：</p> <p>（一）公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况；</p> <p>（二）公司环保设施的建设和运行情况；</p> <p>（三）公司环境污染事故应急预案；</p> <p>（四）公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排。</p> <p>上市公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息。</p>	不适用
<p>五、上市公司申请披露前述环境信息时，应当向本所提交以下备查文件：</p> <p>（一）公告文稿；</p> <p>（二）关于具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的董事会决议（如涉及）；</p> <p>（三）环保部门出具的处罚决定书或相关文件（如涉及）；</p> <p>（四）主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的证明文件（如涉及）；</p> <p>（五）其他可能涉及的证明文件。</p>	非披露要求
<p>六、根据相关环境保护法律法规公司必须履行的责任及承担的义务，且符合《企业会计准则》中预计负债确认条件的，公司应当披露已经在财务报告中计提的相关预计负债的金额。</p>	不适用
<p>七、依据本指引第三条自愿披露的信息，公司可以仅在本所网站上披露。依据本指引其他规定应当披露的信息，公司必须在证监会指定报刊及网站上同时披露。</p>	非披露要求
<p>八、对不能按规定要求，及时、准确、完整地披露相关环境信息的，本所将视其情节轻重，对公司及相关责任人员采取必要的惩戒措施。</p>	非披露要求
<p>九、本指引自发布之日起施行。</p>	非披露要求

《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》	索引
<p>一、各上市公司应增强作为社会成员的责任意识，在追求自身经济效益、保护股东利益的同时，重视公司对利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业贡献。公司应自觉将短期利益与长期利益相结合，将自身发展与社会全面均衡发展相结合，努力超越自我商业目标。</p>	非披露要求
<p>二、公司应根据所处行业及自身经营特点，形成符合本公司实际的社会责任战略规划及工作机制。公司的社会责任战略规划至少应当包括公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。</p>	非披露要求
<p>三、本所鼓励公司根据《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》的相关规定，及时披露公司在承担社会责任方面的特色做法及取得的成绩，并在披露公司年度报告的同时在本所网站上披露公司的年度社会责任报告。</p>	非披露要求
<p>四、公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。</p>	32
<p>五、（一）公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等；</p> <p>其中：对员工健康及安全的保护</p> <p>其中：对所在社区的保护及支持</p> <p>其中：对产品质量的把关</p>	46-48 60-64 55-56
<p>（二）公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染环境、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性、以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等；</p> <p>其中：如何防止并减少污染环境</p> <p>其中：如何保护水资源及能源</p> <p>其中：如何保证所在区域的适合居住性</p> <p>其中：如何保护并提高所在区域的生物多样性</p>	41-42 42 60-64 不适用

<p>(三) 公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来给高的经济回报等。</p> <p>其中：如何通过其产品及服务为客户创造价值</p> <p>其中：如何为员工创造更好的工作机会及未来发展</p> <p>其中：如何为其股东带来更高的经济回报</p>	<p>54-56</p> <p>48-49</p> <p>43-46</p>
<p>六、公司申请披露年度社会责任报告的，应向本所提交以下文件：</p> <p>(一) 公告文稿；</p> <p>(二) 公司董事会关于审议通过年度社会责任报告的决议；</p> <p>(三) 公司监事会关于审核同意年度社会责任报告的决议；</p> <p>(四) 本所认为必要的其他文件。</p>	非披露要求
<p>七、对重视社会责任承担工作，并能积极披露社会责任报告的公司，本所将优先考虑其入选上证公司治理板块，并相应简化对其临时公告的审核工作。</p>	非披露要求
<p>八、本所根据市场发展需要，适时制定公司社会责任承担的具体信息披露指引。</p>	非披露要求
<p>九、根据国家环保总局于2008年2月发布的《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》及《环境信息公开办法（试行）》要求，现制定并发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，见附件，请遵照执行。</p>	非披露要求

读者意见反馈表

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（邮寄请在信封上注明“社会责任报告读者意见反馈表”）。

传真：86-10-65550801

邮寄：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座 中信银行办公室

邮编：100027

您对本报告的整体评价如何？

您认为您所希望了解的关于我行履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望在我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？

您对我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 _____