

本报告以环保纸印刷

CSR 中信银行股份有限公司 2012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
电话：010-65556520 服务热线：95558 网址：<http://bank.ecitic.com/>



编制说明



中信银行股份有限公司2012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”，中信银行股份有限公司及其附属子公司以下简称“本集团”。

本报告的编制依据为《中信银行股份有限公司社会责任报告管理办法》、《中信银行股份有限公司社会责任报告管理办法补充说明》及相关附件。

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《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）的披露要求编制。

本报告以全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南第三版（G3.1）的指标体系及相关披露要求为标准编制。GRI（G3.1）内容索引列示于本报告附录部分。本报告的编制参考了ISO26000管理体系的相关要求，以及中国社会科学院发布的CASS CSR 2.0报告披露体系。

本报告的编制同时以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》为依据。

本报告的报告期间为2012年1月1日至2012年12月31日（特别注明除外），报告周期为年度报告。本报告涉及的附属机构数据统计时间范围与本报告时间范围一致。本行2011年度社会责任报告已于2012年3月31日向社会发布，其报告期间为2011年1月1日至2011年12月31日。

本报告是本行正式对外发布的第五份社会责任报告，也是本行对外发布的第四份经第三方鉴证的社会责任报告。

本报告的编制单位为中信银行股份有限公司。

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

本报告的内容涉及的单位包括：总行机关30个部门（中心）、36家一级（直属）分行及其辖内各分支机构；部分数据涉及中信国际金融控股有限公司及其下辖各分支机构、振华财务有限公司、浙江临安中信村镇银行。

本报告中的财务数据来源于本行2012年度A股财务报告，并已经过毕马威华振会计师事务所第三方审计。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”。

毕马威华振会计师事务所对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。

本报告披露的各项数据和陈述的汇报期与本报告的汇报期相同。本报告收集数据、陈述和案例的方法与上一期报告的收集方法相同。本报告中涉及上一报告期的数据与本行上一报告中披露的数据基本保持一致，如存在数据调整情况，已在报告相关部分进行说明。

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，以中文版为准。

本报告以纸制印刷版本和PDF电子版本两种形式发布。纸制印刷版本通过本行营业网点和邮递形式向公众发放，PDF电子版本通过本行官方网站发布，网站地址为<http://bank.ecitic.com/>。

本行根据认定出的利益相关方顺序对本行报告主题的优先次序进行认定。

本行根据本集团内报表合并情况适时披露本集团内其他子公司的相关陈述、数据和案例。

目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
第一章：愿景	06
一、整体战略	08
二、社会责任战略	09
第二章：履责	10
一、建立管理体系	12
二、响应国家战略	13
三、服务社会民生	16
四、实现稳健经营	18
第三章：绿色信贷	20
一、严控“两高”贷款	22
二、坚持一票否决	23
三、支持绿色信贷	23
第四章：节能减排	24
一、大力发展电子银行	26
二、重视节约自然资源	27
三、妥善处理废弃物	29
第五章：关爱员工	30
一、健全保障体系	33
二、营造发展环境	34
第六章：回报社会	36
一、提高每股社会贡献值	38
二、投身公益活动	38
三、重视扶危济困	40
四、维护金融秩序稳定	41
附录	42
一、荣誉之路	42
二、GRI官方审查报告	45
三、毕马威独立有限鉴证报告	46
四、GRI指标索引及上证所披露要求索引	48
五、意见反馈表	封三

董事长致辞

董事长 田国立



尊敬的各位读者：

随着企业社会责任理念在中国的不断深化，政府的政策体系在不断完善，社会舆论的监督视角在不断成熟，公民的参与热情也在不断趋于理性。外在环境的变化要求企业不断增加人力和物力投入，以满足各利益相关方对企业履行社会责任的期望。

本行董事会认为，企业应当主动地、感性地、个性化地履行社会责任，并根据外部环境的变化动态调整实际行动，发挥企业行业优势，调动各种社会资源，充分利用道德催化剂的力量，将来自于各利益相关方的企业利润回报给社会，获得各利益相关方的信任和信心，实现企业的长期可持续发展。

本行董事会认为，企业履行社会责任之所以需要动态调整，是因为其必须与国内外经济形势及政府相应政策的变化、行业发展的变化和社会輿情的变化相适应。2012年，政府加快了转变经济发展方式的步伐，把增长的质量放在了更加重要的位置，并且在“十八大”报告中首次加入了建设生态文明的理念。同时，随着国家扩大内需政策的不断深化，居民收入水平将显著提高，经济增长格局也将从东向西、由南向北拓展；中国企业“走出去”步伐将加快，人民币跨境贸易结算和跨国投资将快速增长。所有这些变化，都必然要求本行董事会在面对政府政策、股东分红需求、员工待遇与福利、客户服务能力与水平、自然资源的合理分配、慈善公益事业的投放等诸多问题上采取更加积极进取的对策和态度。

2012年，本行的高级管理层在履行社会责任方面付出了很多心血，取得了很大成绩，获得了社会各方的认可和赞誉。本行在履行对国家和政府的责任方面成绩优异，在履行对股东和员工的责任方面尽心尽力，在履行对客户和社会公益慈善的责任方面不断进步。未来，本行在对自然资源占用方面仍需不断努力，力争在真实有效的数据背景下实现单位经济产出的环境成本最小化，为国

内自然环境的改善作出更大的贡献。本行董事会对本行高级管理层的社会责任绩效总体满意。

展望2013年，本行将继续遵循国家法律，落实政府政策指引，为股东创造更大价值，为员工提供更加完善的职业与健康保障，为客户提供高效、安全、便捷的金融产品和优质的服务，为支持节能减排和减低污染排放提供更加绿色的信贷政策支持，为改善人与自然关系、提升全民环保意识提供必要支持，为社会弱势群体提供必要的援助。此外，本行将真诚开展与各利益相关方的沟通工作，在深刻了解各利益相关方期望的基础上开展社会责任工作。

企业履行社会责任是银行经营管理工作中的大事，是好事，是善事。它带给各利益相关方的是幸福，而收获的是正能量。本行将一如既往，在爱与幸福的道路上执着地去追求和探索。

董事长 田国立
二〇一三年三月

行长致辞

行长 朱小黃



尊敬的各位读者：

2012年，本行确定了“浇灌实体经济，铸造员工幸福，提升股东价值，服务社会发展”的发展使命，和“建设具有独特市场价值的一流商业银行”的发展愿景。本行在制定整体战略时，既考虑经济责任，也考虑相关的环境责任和社会责任。本行提出将争当优秀社会公民作为自我价值目标，积极承担应有的社会义务，实现本行对社会的庄严承诺。

在履行经济责任方面，截至2012年末，中信银行集团实现归属于本行股东的净利润310.32亿元，比上年增长0.69%；总资产达到29,599.39亿元，比上年增长7.02%。2012年内，中信银行集团共上缴包括所得税、营业税及其他税金在内的各项税收170.18亿元；作为上市公司，2012年，本行每股社会贡献值为2.71元，较上年度的2.33元增长16.31%。2012年，本行未发生重大环境污染事件。

在履行社会责任方面，2012年，本行以“中信银行股份有限公司”名义对社会进行公益救济性捐赠和其他捐赠总额为现金685.14万元。本行各志愿者服务队共开展各种志愿行动10次，参与人数约410人。本行严格执行国家关于员工权利保障的各项法律法规，并在五项保险外，建立了多支柱养老保障体系，为试用期满的职工提供自愿性的企业年金体系。本行不仅制定了针对突发公共卫生事件的临时性和长期性的应急预案，还为员工提供免费的全面身体检查，为员工身体健康提供全面保障。本行高度重视营业网点新建、迁址和改造等装修工程可能对员工和客户带来的健康隐患，采取了有效的实际措施予以落实。本行对所有员工一视同仁的理念已贯穿于本行用工管理始终，在员工“选、育、用、留”的各个环节予以体现。本行所有岗位用工均不使用未成年员工。目前，女性员工占本行员工的比例为53.09%，且本行没有因性别不同而制定不同的薪酬标准，体现了男女员工同工同酬原则，男女的薪金比率为1:1。在员工本地化方面，本行为支持当地经济发展和解决就业问题，各分行中层管理干部和员工的本地化水平超过了97%。本行各分行高层管理人员的本地化水平达82.27%，充分体现了本行重视各分行本地高级管理人员的培养，为各分行员工打

开了通畅的职业发展通道。

在履行环境责任方面，2012年，本行大力发展网上银行，完善网上银行安全管理，鼓励银行客户减少前往营业厅办理业务的频率，减少由于出行而产生的碳排放。2012年，本行电子商务（B2C）全年交易笔数比上年增长67.11%，全年交易金额比上年增长68.84%。本行积极拓展电子商务，为网民提供网上购物支付服务。本行公司电子银行2012年交易金额比去年同期增长22.20%，交易笔数增长33.70%。笔数替代率和金额替代率分别比年初提高9.82个百分点和3.34个百分点。2012年，本行信用卡账单总量为5,488万封，其中纸质账单总量为2,838万封，纸质帐单的投送量比上一年度减少0.77%，全年电子账单替代率比上一年度增长15.99个百分点。本行严格限制“两高”和产能过剩行业授信，尤其是新增项目贷款，严格限制对产能落后、竞争力不强、产品需求不足的企业授信。本行对产能过剩行业的新增授信业务实行总行核准制。本行在符合国家政策、风险可控、财务可行的条件下，积极支持节能环保、绿色经济、新能源、新材料、文化创意等新兴行业和国家重点扶持的行业的授信，全面进入服务业。本行严格按照贷款金额对应的环保审批权限，要求提供相应级别的环保部门出具的环评批件。本行将环保达标设置为风险底线和准入标准，不受理或坚决退出环保不达标的项目和企业授信。

回顾2012年，本行在履行社会责任方面做了大量工作，为全社会的公益事业作出了应有的贡献。展望2013年，本行将继续努力，认真履行社会责任，做好救助弱势群体、打造绿色银行、关怀员工成长等相关工作，为全社会的公益事业贡献更大的力量。

行长 朱小黃
二〇一三年三月



愿景

整体战略

发展使命

发展愿景

发展目标

社会责任战略

愿景

使命

理念与文化

社会责任战略与整体战略的关系

本行成立于1987年，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行。2007年，本行引入BBVA战略投资者并实现A+H同步上市，跨入国际公众持股银行之列。2009年，本行通过收购中信国金，深化与BBVA战略合作，初步建立国内中型银行中独特的国际化经营平台。2011年，本行圆满完成A+H股配股再融资，为进一步发展奠定了坚实的基础。

本行在全国设有36家一级分行、60家二级分行和789家支行网点，主要分布在东部沿海地区以及中西部经济发达城市。全行41,365名员工以优质的服务向企业客户提供公司银行业务、国际业务、资金资本市场业务、投资银行业务、金融同业业务等综合金融解决方案，同时向个人客户提供个人理财、信用卡、消费信贷、私人银行、出国金融等全方位金融产品。

一、整体战略

（一）发展使命

本行的发展使命是：浇灌实体经济，铸造员工幸福，提升股东价值，服务社会发展。

（二）发展愿景

本行的发展愿景是“建设具有独特市场价值的一流商业银行”。其核心在于保持和发展具有中信特色的银行，形成独特市场价值。本行坚持“一心一意办好商业银行，竞位争先，理性发展、精益管理，打造中信银行百年老店”。

“一心一意办好商业银行”：就是要集中精力和资源做好商业银行业务，构筑保守稳健风格。要将传统银行业务作为立行之本，根据战略发展需要，稳步推进风险可控、收益稳定的非银行金融业务，不盲目追求综合化经营。要坚持走特色化和创新型发展道路，通过差异化市场定位，以及“人无我有、人有我特”的特色产品，抢占若干制高点，成

为具有一流的产品和服务、一流的业绩指标、一流的管理能力、一流的品牌声誉的最受尊重商业银行。

“竞位争先”：强调既要树立大银行的战略，又要保持中小银行机制灵活的战术。在继续保持公司业务优势的基础上，强化零售战略，强化零售新支点。通过公司客户重心上移、大力发展新机构网点、大力发展网络银行三个台阶，用3~5年时间实施全面或者局部赶超战略。选择适当时机并购，形成完整、合理的商业银行业务结构，缩小与大型国有商业银行差距，力争进入银行第一梯队。

“理性发展、精益管理，打造银行百年老店”：就是要发掘和梳理构建百年银行的普适价值和基本规则，把银行生存和员工发展放在第一位。制定科学的风险偏好，调整战略定位，整合内部资源，优化组织架构，夯实发展基础，做一家稳健、保守、能够守住风险边界的好银行，实现规模、质量、效益的协调

发展，打造中信银行百年老店。

（三）发展目标

从发展目标来看，短期内要抓住中国经济转型的机遇，在巩固和提升批发银行业务的同时，超常规发展零售银行业务，力争在3~4年内在资产及存款规模上成为中型商业银行的领军者，并逐步缩小与国有大型商业银行的差距。中长期内，要在加快内生性发展的同时，抓住各种有利的市场机遇，寻找规模、效益、质量、网络合适的商业银行或非银行金融机构，通过参股、并购等资本运作方式，实现在重点地区的跨越式发展。

基于以上发展目标，整体战略主要包括五个重点：

1. 突出支持实体经济。必须瞄准经济发展的重点区域、重点产业、重点客户，调整战略定位，精益化配置资源，推动业务结构和经营模式向着更加适应实体

经济要求的目标改进，优化前中后台间、总分支行间相互协调的管理体制和机制，更好地服务于实体经济。

2. 突出业务结构调整。一是公司金融业务要在保持现有业务特色和优势的基础上更加突出结构调整和分层经营体系建设，重点发展供应链金融、现金管理、投行业务、机构业务、国际业务、托管业务等重点业务。二是零售金融业务要突出大零售战略，加快财富管理体系、消费金融体系等零售基础体系建设，大力发展消费金融、信用卡、网络金融、

社区金融、理财业务、贵金属交易等重点业务。三是金融市场业务要加快建立金融同业客户网络，稳健发展同业资产负债业务，加强本外币司库、做市交易、资产管理等业务。

3. 突出客户结构调整。就是要加快形成对公中小企业客户为主、零售中高端客户为主的“橄榄型”客户定位。

4. 突出战略发展重点。坚持发展主题，要在综合实力上持续做强，确保与市场大势保持同步或相对较高的增长，各项

主要业务指标和利润指标要保持同业前列。坚持转型主线，强化经营理念和经营模式转变，要在发展中更加注重兼顾短期与长期目标，全面提升价值管理和精益管理能力。坚持创新根本动力，加快管理和制度创新，加快新技术的应用，实现新兴业务重点突破。

5. 突出银行基础建设。要在建立流畅的经营管理体系、加强信息科技体系建设、深化风险管理体制改革、加快经营渠道建设、加强队伍和激励机制建设等五个方面加强建设，巩固发展基础。

二、社会责任战略

（一）愿景

积极履行社会责任，建设最受尊重的企业。

（二）使命

贯彻科学发展观，严格落实国家产业和环保政策，按照监管单位的具体要求，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。

（三）理念与文化

以“坚持信贷环保合规、建设绿色信贷银行”为长期经营发展战略，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；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；一心一意办好商业银行，竞位争先追赶大型商业银行，理性发展、精益管理打造中信银行百年老店，建设具有独特市场价值的一流商业银行，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。

（四）社会责任战略与整体战略的关系

本行在制定整体战略时，既考虑经济责任，也考虑相关的环境责任和社会责任。本行提出了争当优秀社会公民的自我价值目标，积极承担社会义务。多年来，本行选择社会民生环节，切实帮助社会弱势群体。未来，本行将通过持续创造有影响力的品牌，实现银行对社会的庄严承诺，积极履行相应的社会责任、经济责任、环境责任，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。



履责

建立管理体系

完善公司治理 / 社会责任管理

响应国家战略

支持“三农” / 支持国家基础设施建设 / 支持跨境人民币结算 / 支持国家西部大开发 / 促进行业发展 / 发展中小企业金融

服务社会民生

支持社会教育体系 / 支持文化艺术产业 / 支持卫生医疗和社会福利 / 提供优质金融服务 / 倾听客户意见

实现稳健经营

健全内审内控体系 / 实施新巴塞尔协议 / 坚持反腐倡廉 / 保护知识产权 / 履行反洗钱义务 / 履行反假票币义务

一、建立管理体系

（一）完善公司治理

本行自2007年4月于沪港两地同步上市以来，经过几年的公司治理实践，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。

董事会是本行的决策机构。本行董事会由15名成员组成，其中执行董事2名，即朱小黄先生、曹彤先生；非执行董事8名，即田国立先生、陈小宪先生、窦建中先生、居伟民先生、郭克彤先生、张小卫先生、安赫尔·卡诺·费尔南德斯先生、冈萨洛·托拉诺·瓦易那先生；独立非执行董事5名，即李哲平先生、邢天才先生、刘淑兰女士、吴小庆女士、王联章先生。

监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。本行监事会由5名成员组成，在新监事会主席就任前，由郑学学监事代行监事会主席有关职责。成员包括庄毓敏女士、骆小元女士、李刚先生、邓跃文先生。其中，外部监事2名，股东代表监事1名，职工代表监事2名。

高级管理层是本行的执行机构，向董事会负责。截至2012年底，本行由朱小黄先生担任行长。本行高级管理层由9名成员组成，分别为行长朱小黄先生、副行长孙德顺先生、副行长曹彤先生、副行长欧阳谦先生、副行长苏国新先生、副行长曹国强先生、副行长张强先生、纪委书记曹斌先生、首席合规官兼工会主席王连福先生。

本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。

2012年，本行召开了1次股东年会、2次临时股东大会、13次董事会、6次监事会。股东大会、董事会、监事会的召开均符合《公司章程》规定的程序。

本行于2012年5月召开了2011年度股东年会，于2012年3月、10月分别召开第一次和第二次临时股东大会。股东大会全年审议并通过了20项议案。

本行2012年度由朱小黄先生接替陈小宪先生出任总行党委书记、行长，陈小宪先生改任中信银行股份有限公司常务副董事长兼中

信银行（国际）有限公司董事长。

本行2012年度新设总行金融同业部、总行理财业务管理部、总行网络银行部、总行授信审批部。

本行2012年度新设一级分行1家，为海口分行。

本行2012年度所有权及主要股东未发生改变，仍为中信股份和BBVA银行。

（二）社会责任管理

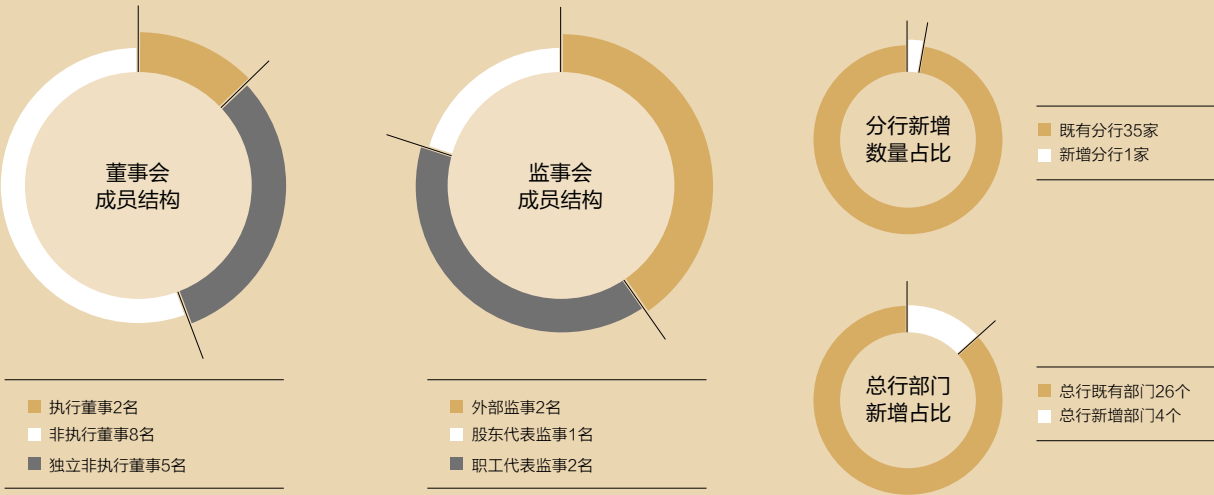
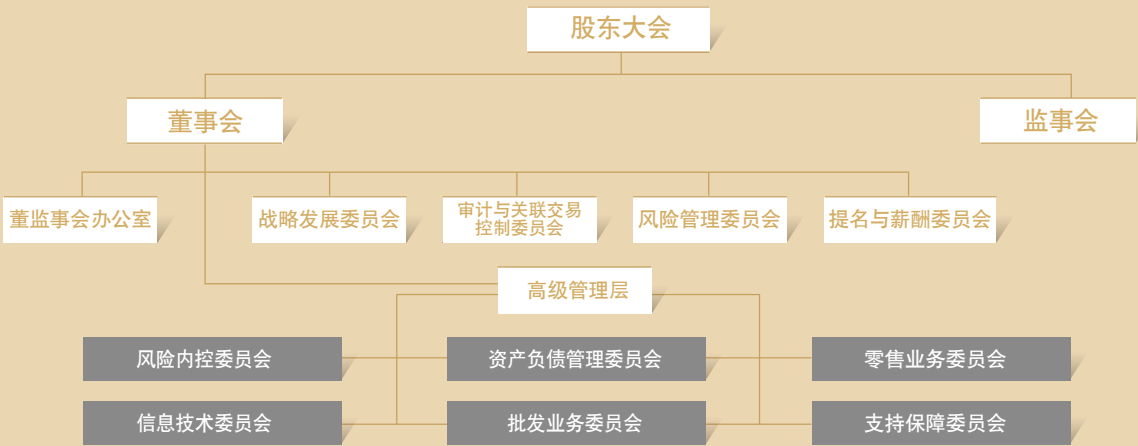
2012年，本行下发了《中信银行社会责任报告管理办法》及《补充说明》，全部内容涉及135个条目，45个标准化表格，明确了社会责任相关定义和数据口径，对全行社会责任信息披露的内容和流程进行了规范。同时，总行社会责任管理部门聘请了毕马威华振会计师事务所和北京师范大学专家对全行社会责任数据报送人进行了社会责任理念和社会责任数据报送方面的专项培训。2012年，本行下发了《中信银行对外捐赠管理办法》及《关于进一步强化对外捐赠管理的紧急通知》，进一步加强了对各分支机构公益性捐赠行为的管理和指导。

二、响应国家战略

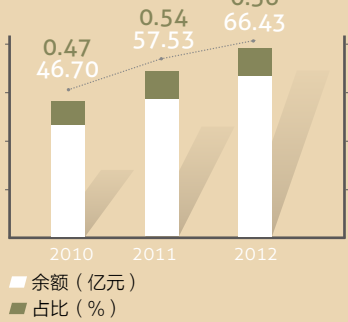
（一）支持“三农”

本行在坚持商业化经营原则的基础上，优先支持农业和粮食生产发展。鼓励农业产业化程度较高地区的分行加大对优质农业企业的贷款投放力度，适当扩大农业贷款占比。鼓励分行紧紧围绕支持新农村建设，立足于分支机构所在地的农业龙头企业或优质中小企业，积极支持出口创汇农业、生态型农业等农村优势主导产业发展，推动农村产业化建设。

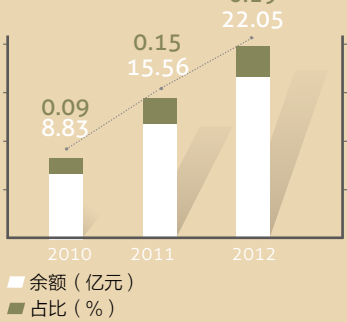
本行在多个文件中均提出：要积极支持国家重点建设项目，坚持绿色信贷服务，在风险可控的原则下，加强三农金融服务的支持力度。



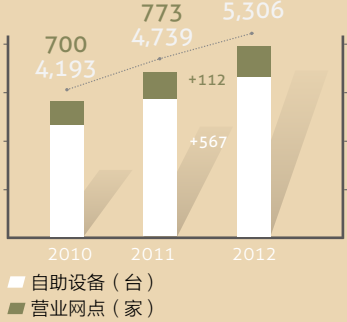
农林牧渔业贷款余额及占比



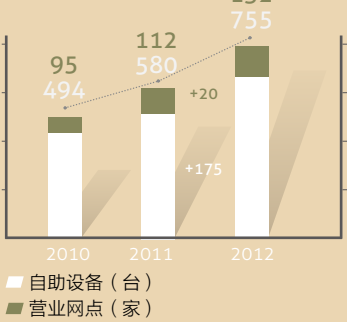
农业贷款余额及占比



全行机构网点设置情况一览



西部地区机构网点设置情况一览



（二）支持国家基础设施建设

本行适度支持铁路，择优支持公路行业；积极支持电力供应企业，择优支持火电、水电生产企业；积极支持城镇化的基础设施建设，包括通信等项目。

对于战略新兴产业，本行积极支持节能环保、绿色经济、新能源、新材料、文化创意等新兴行业和国家重点扶持的行业；积极支持符合国家“十二五”规划和地方经济发展规划的能源化工、冶金矿产、装备制造、环保节能等重点工程项目；积极支

	2012年		2011年		2010年	
	余额（亿元）	占比（%）	余额（亿元）	占比（%）	余额（亿元）	占比（%）
制造业	3,527.82	29.68	2,956.84	27.94	2,512.49	26.92
交通运输、仓储和邮政业	1,337.82	11.26	1,233.33	11.66	1,221.42	13.09
电力、燃气及水的生产和供应业	590.17	4.97	795.84	7.52	815.61	8.74
批发和零售业	2,203.34	18.54	1,716.50	16.22	1,206.16	12.93
房地产开发业	1,271.83	10.70	1,110.28	10.50	617.80	6.62
水利、环境和公共设施管理业	628.97	5.29	701.81	6.63	811.55	8.70
租赁和商业服务	537.10	4.52	503.76	4.76	482.63	5.17
建筑业	634.03	5.34	585.35	5.53	446.30	4.78
公共及社会机构	177.23	1.49	210.63	1.99	580.87	6.22
金融业	4.08	0.03	9.11	0.09	25.13	0.27
其他客户	971.76	8.18	757.83	7.16	611.89	6.56
公司贷款合计	11,884.15	100.00	10,581.28	100.00	9,331.85	100.00

注：2011年度房地产开发业和公共机社会机构的贷款余额数据根据2012年度年报的口径进行了重述。

持符合《高端装备制造业“十二五”发展规划》，具有鲜明竞争优势的“专、精、特、新”专业化高端通用设备制造业企业。

对于房地产行业，本行审慎支持住宅类房地产信贷业务，严格控制增量，优化结构调整，重点支持刚需普通住宅，坚守客户底线和项目底线，严格抵押和封闭管理，加强存量贷款管理；择优支持经营性物业抵押贷款；审慎支持商业地产开发项目。

（三）支持跨境人民币结算

2012年，本行跨境人民币业务稳步增长，各数据与去年同期相比均有不同程度增加。截至2012年12月底，全行跨境人民币业务实际收付汇量达1,530亿元，

在全国商业银行中排名第六，为中国企业“走出去”提供了充分的金融保障。

（四）支持国家西部大开发

近年来，本行积极响应国家和监管部门的号召，加大对西部网点的投入力度，积极为完善西部地区金融服务贡献力量。2008–2012年，本行在西部地区增设南宁、兰州、贵阳、乌鲁木齐4家一级分行，占到新增一级分行总数的一半，目前还在积极筹建西宁和银川分行。此外，本行还在曲靖、大理、宝鸡、渭南、榆林、包头、鄂尔多斯、柳州、钦州、宜宾等西部城市开设了分支机构。西部地区网点占比从2008年初的10%增加至15%，西部网点增幅达到164%，约是全行网点平均增幅的2倍。

（五）促进行业发展

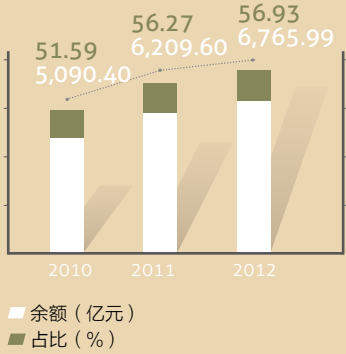
2012年，本行继续积极参与各种社会活动，致力于推动行业发展，加强行业内经验交流。本行认为，参加社会团体有助于本行获取行业前沿资讯，有助于拓展合作伙伴，有助于通过分享本行的实践经验促进行业的共同发展。

截至2012年底，本行共参与国家级社会团体约16个，其中本行为中国银行业协会成员单位及其下设的自律工作委员会常务委员、行业发展研究委员会副主席单位、托管专业委员会常委单位、理财业务专业委员会会员单位、贸易金融专业委员会常委单位。本行还是中国金融教育发展基金会理事单位、中国教育技术协会金融教育技术专业委员会理事单位、中国人才研究会金融人才专业委员

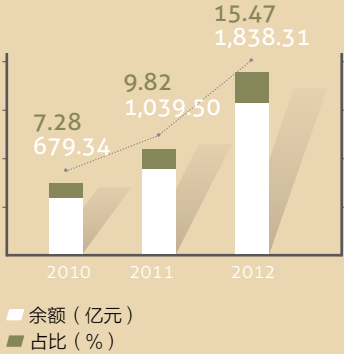
案例一 / 编撰《中国资产投管行业发展报告（2011）》

本行作为中国银行业托管专业委员会常委单位，始终努力为托管行业健康发展贡献力量。本行专门成立编写小组参与了《中国资产投管行业发展报告（2011）》编撰工作。2012年6月21日，中国银行业协会召开了《中国资产投管行业发展报告（2011）》新闻发布会，《金融时报》、新浪网等媒体机构对此进行了新闻报道。《中国资产托管行业发展报告（2011）》已由中国金融出版社出版发行，该报告对中国资产托管市场在2011年度的发展现状及取得的成绩进行了分析和总结。此外，本行还参与了中国银行业协会的《人民币国际化》、《中国银行业走出去》等著作的编写工作。

中小企业贷款余额及占比

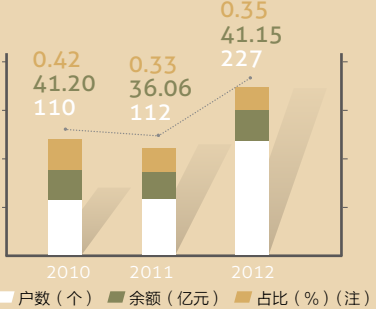


小企业贷款余额及占比

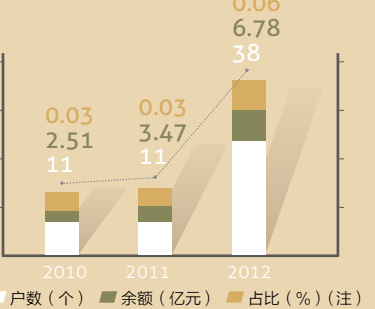


注：1. 中小企业贷款统计口径按人行和银监会联合下发的《关于建立境内大中小企业贷款专项统计制度的通知》（银发[2009]35号）执行。
2. 小企业贷款统计口径为年销售收入1.5亿元（含）以下，或净资产1,500万元（含）以下的企业，不含房地产、非盈利性事业单位、城建企业、金融企业、集团本部等五类企业。

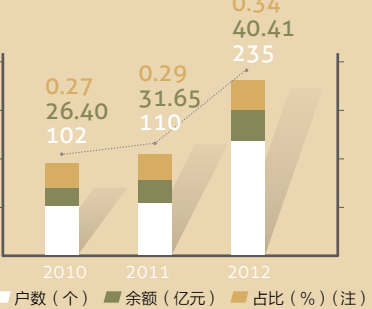
教育行业户数、余额及占比



文化艺术行业户数、余额及占比



卫生、社会保障和社会福利业户数、余额及占比



注：占比是指余额占公司贷款比例。

会理事单位、中国内部审计协会会员单位、中国社会保险学会企业年金分会常务理事单位、中国基金业协会会员单位、中国金融学会金融采购专业委员会理事单位、中国银行间市场交易商协会会员单位、中国电子商会理事单位、中国国际商会副会长单位、SWIFT组织理事单位。

（六）发展中小企业金融

2012年，全行小企业金融条线积极应对外部经营环境的变化，认真贯彻落实全行公司客户“下移”的战略转型要求，

不断深化中小客户“授信服务+交易银行”的营销服务体系，优化业务管理机制，强化营销平台和渠道建设，不断提升市场影响力，业务发展再上新台阶。

2012年，本行小企业金融业务保持了健康快速发展势头。一是客户结构继续优化。截至12月末，全行有授信余额的小企业客户达到22,441户，较年初增长20.8%，小企业贷款客户数达到14,132户，占全行对公客户比重为52.9%，比年初提高了2.9个百分点，有效带动了全行公司客户结构下移。二是业务规模实现快速增长。小企业一般性贷款余额达到1,913.33亿元，比年初增长549.74亿元，增幅40.32%。

案例二 / “未来之星”俱乐部

宁波分行从慈星股份公司前身裕人针织公司创立时给予的500万元小企业贷款入手，使该企业短短几年内实现年销售30亿元，成为国内电脑针织机械第一股，电脑横机品牌跃居中国第一、全球前三。本行授信额度跃增至近7亿元，使企业成为本行名符其实的核心客户、战略客户。2009年，在宁波分行慈溪支行率先向裕人针织公司运用创新产品的过程中，分行相关行领导也多次直接指导，小企业金融中心等部门紧密配合，及时加以推广，而正值快速成长期的慈星股份作为中信银行国内买方信贷创新业务的首家服务对象，更是有如插上了飞翔的翅膀。2012年3月26日，宁波慈星股份有限公司4.9亿元上市募集资金如期到帐宁波慈溪支行，标志着在激烈的市场竞争中，本行宁波分行最终顺利成为慈星股份上市募集资金归集行之一。

三、服务社会民生

（一）支持社会教育体系

2013年，本行将积极支持符合教育体制改革政策的客户，优化客户选择和准入标准，分类落实风险缓释措施。一是积极

支持学生资源稳定、就业情况较好；财政持续投入、负债相对较低的公办普通高校，优先支持211和985高校；二是积极支持专业设置和培养方向符合经济发展需求、学生资源稳

定、就业情况较好；财政持续投入、负债相对较低的公办高等、中等职业教育学校；三是择优支持国家教育部门认可并具有全国统一招生资格、生源及收入稳定，债务负担合理、还款来源充足的优质民办高校；四是择优支持在当地名列前茅，财政持续投入、管理规范、负债规模适度的公办省级优质普通高中；五是审慎支持股东实力雄厚、生源和学费收入稳定、市场品牌良好并能提供股东综合财产抵押的民办职业学校和普通高中；六是压缩退出经营财务状况一般、生源和收入下降较多、债务负担过重的客户。

（二）支持文化艺术产业

2013年，本行对文化艺术产业的信贷政策：一是积极支持具有优势的新闻出版企业；二是积极支持广播电视台和广电网络公司，审慎探索电视制作公司；三是积极支持中国电影集团公司、华夏电影发行有限责任公司，择优支持拥有自有影院、经营稳健的前十大电影院线公司，审慎探索行业地位较高、拥有优秀的编、导、演资源，以往影片票房较好，收益

率较高、产业链上下游资源整合较好的电影制作公司；四是积极支持制作能力强、财务健康、市场订单充足、下游企业付款能力强的动漫代工企业，审慎支持管理规范、产出规模较大、以往作品市场认可度较高、创作能力、市场运作和后续开发能力强、产业链较完整、效益较好的动漫制作公司。

（三）支持卫生医疗和社会福利

2013年，本行对卫生行业总体授信政策为：积极支持符合医改政策方向的客户，优化客户选择和准入标准，分类落实风险缓释措施。一是积极支持符合医改政策方向、财政拨款到位充足、事业收入稳步增长、在当地医院综合排名靠前的公立综合性和专科医院（含中医院）；二是择优支持经济较好地区的、已纳入医保定点的医疗机构；有较好的医生医疗资源，经过若干年经营，初步形成品牌优势、持续经营能力强；收入持续增长、债务相对适中的民营医院，对当地有品牌及领先优势的医院，可适度给予免抵押授信。此外，《十二五医改规划和实施方案》[国发（2012）11号]规定禁止

案例三 / 智能机器人客服代表

本行智能语音服务是一项基于语音识别技术的成功应用，自推出以来：对客户而言，智能机器人解放了客户的双手，客户对该服务的认可度也越来越高，日均呼叫量已从最初的几百通提高到目前的日均近万通。智能机器人对近90%的有效客户需求进行协助，并实现投产至今的服务零投诉。根据最近的客户使用回访结果显示，88.3%的客户表示对智能机器人服务满意，并愿意继续使用。对银行而言，智能语音交互模式大幅缩短客户与IVR的交互时间，节约大量的线路资源，提高自助系统的利用率，并可以更加方便、高效地拓展新业务，为后续向客户提供更加丰富的增值服务奠定基础。智能机器人作为人工服务的后备资源，有效地实现客户分流，降低客户放弃率，缓解人工坐席压力，使得人工坐席向专业化发展成为可能。

案例四 / IPAD营销支持系统

IPAD营销支持系统信息丰富、功能实用、操作简便且富有时尚感，能有效协助客户经理对产品到期、客户资产变动、服务内容更新等日常工作进行操作和管理，对客户的资产负债、投资损益、交易行为进行分析，以报告书的形式为客户提供私人银行专属的资产配置服务，还可对个人业绩进行查询和管理，为私人银行客户经理对客户 provide 一对一的服务及营销提供了有效的工具支持。充分展示了私人银行高端、专业、私密的服务特点。

公立医院举债建设，公立医院授信应符合所在省（直辖市、自治区）财政和卫生部门的具体执行政策。

（四）提供优质金融服务

本行将分行服务品质管理工作纳入零售体系考核，考核指标主要包括：第三方神秘客户监测结果、第三方客户满意度调查结果、客户投诉率情况和投诉处理满意度。全面评价分行服务品质管理工作成果，加速提升客户满意度工作。在中国银行业协会举办的“2012年度中国银行业文明规范服务千佳评选”活动中，本行北京富华大厦支行等28家支行网点荣获此荣誉称号；在中国银行业协会开展的“明星大堂经理”评

选活动中，本行共有40名大堂经理获得“明星大堂经理”称号，其中8名大堂经理获得了“财富之星”、“魅力之星”、“亲善之星”和“微笑之星”称号。

（五）倾听客户意见

2012年，本行95558客服电话系统共收到客户投诉数量3,652件，所受理的客户投诉问题均能及时有效妥善处理，处理及时率94.36%，投诉处理满意度98.44%。

2012年，本行4008895558客服电话系统共收到客户抱怨43,203件，月均抱怨率0.038%（目标值0.07%），均已指定相关人员根据信用卡中心投诉处理流程进行处理。

进一步提升，及时消除了风险隐患。通过审计规范了业务操作，推动了制度建设和更新，促进了相关业务的合规发展，不断提升服务品质，保证本行切实履行社会责任。

为贯彻落实中国银监会和国家发改委关于整治“不规范经营”专项治理工作要求，及时跟踪和传导监管部门的最新精神，扎实组织全行积极开展“自查自纠”工作，通过召开全行性视频、工作协调、现场讨论等各种会议，下发相关通知，向银监会、行领导上报阶段性报告等形式，从源头、程序、行为等三方面规范了本行服务收费管理，推动建立全行收费管理长效机制。在专项治理工作中，本行未发生重大舆情和举报投诉，展示了认真履行社会责任的良好形象。

（二）实施新巴塞尔协议

本行稳步推进新资本协议实施。针对2011年巴塞尔新资本协议监管达标自评发现的问题和不足，本行2012年逐项确定了整改责任部门和整改计划，开展了监管对标工作，积极落实达标整改工作。零售评级系统在全行开始试运行，零售信贷业务实现了评级系统审批和人工审批的双轨运行。新资本协议加权风险资产计量系统开始上线试运行。市场风险内部模型法项目有序推进，市场风险管理系统上线试运行，初步实现了风险价值（VaR）等指标的计量功能。

（三）坚持反腐倡廉

2012年，本行总行机关共接到信访举报数量80件，与上一年度基本持平。除个别举报问题正在核查以外，绝大部分信访举报已经得到妥善处理和落实。

2012年，本行以构建惩治和预防腐败体系为主线，深入学习贯彻中纪委全会精神，认真落实党风廉政建设责任制，加大监督约束体制机制建设，扎实抓好信访维稳和效能监察工作，有效防范了员工道德风险和案件发生。

2012年，本行组织开展了“十禁”行为排查、党风廉政建设责任制考核、从业人员违反职业操守专项排查、惩防体系建设自查以及“裸官”基本情况调查，切实履行了纪检监察的监督检查职能。本行以动员部署“十禁”教育活动为重点，开展了观看党内教育和革命历史影片、贯彻中央反腐倡廉精神、学习廉洁从业党纪条规、通报违法违纪案例等形式多样、内容丰富的反腐倡廉教育，营造了反腐倡廉氛围。

（四）保护知识产权

本行组建了软件正版化管理小组和执行小组，具体负责推进全行软件正版化管理及实施工作。制定全行正版化策略、定期评估全行正版化法律及财务风险，组织并实施正版化相关培训及宣传，制定总分行审计及考核政策，并按照全行正版化策略在技术、法律、财务、合规等方面指导全行开展软件正版化工作。通过与微软、金山等签署全行采购及维护协议以及设备采购全部预装操作系统的方式保证员工电脑办公软件的正版化。2012年，本行员工电脑的办公软件均为正版软件。

（五）履行反洗钱义务

2012年7月，本行检查了10家分行的账户转账及现金支取业务的风险控制环节，检查内容包括是否履行必要的审批手续、是否进行电话核实、是否按规定报送反洗钱信息（包括网银和柜台渠道）。检查结果未发现重大问题。此外，2012年度，总行和35家分行共开展了227次反洗钱培训，参加了反洗钱的专项培训或新员工入职培训的员工约14,800人次。

本行认真履行反洗钱义务，严格执行客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存以及客户风险等级分类管理等反洗钱制度，切实做好客户尽职调查、客户风险等级管理等基础工作，有效防范洗钱风险；认真落实反洗钱监测、判断、记录、分析和报告等方面的监管要求，切实做好大额、可疑交易信息的上报工作，密切注意可疑交易的资金流向和用途；持续优化反洗钱系统，定期对系统功能进行全面评估，努力提升系统的运行效率；进一步加强对员工反洗钱培训的工作，采用多种形式开展培训工作，增强了员工的反洗钱工作意识和履职能力；积极组织开展反洗钱检查工作，对辖属营业机构反洗钱的内控制度执行情况进行全面有效的检查。

（六）履行反假票币义务

2012年，本行根据中国人民银行货币金银局银行业金融机构假币专项治理工作通气会议精神，开展假币票证防伪相关工作。首先，本行及时将钞票处理中心按月反馈本行上缴中国人民银行现金中存在假币的情况通知相关分行，督促分行采取有效措施尽快落实。

为尽早实现现金清分业务阶段性目标，杜绝上缴中国人民银行的现金中掺杂假币、向公众误付假币的情况发生，本行部分分行在当地人民银行统一组织下，展开对现金清分设备及A类点钞机的测试及招标选型工作，加大对相关设备的投入，已为辖内各网点配备一台小型清分机及若干A类点钞机。

本行根据中国人民银行要求，积极推进冠字号码识别工作。总行信息技术部已经着手对相关功能需求进行技术分析，并将在此基础上确定软件解决方案，部分分行已按照当地人民银行要求，着手对相关现金处理机具进行技术升级、改造，将逐步实现清分机、ATM自助设备及点验钞机具备识别、记录、存储冠字号码的功能。

四、实现稳健经营

（一）健全内审内控体系

根据专业化发展和战略转型需要，本行于2012年初进行了审计合规体系的分设调整，并开展了本行审计制度与中国内审准则及同业优秀银行审计制度的对标工作，初步形成审计、合规、内控、操作风险“四位一体”的内控监督机制。内部审计的独立性进一步提高，审计力量进一步加强，专业性建设方向进一步明确。

2012年，本行进一步加大了审计监督的力度和频率，总行层面开展了56个现场审计项目，覆盖了32家一级分行，涵盖供应链及国内证代付、汽车金融、房地产贷款、小企业及个人经营贷款、理财业务等，以及新资本协议、信息安全、影子银行、员工行为等领域，审计项目与重大风险领域的契合度



绿色信贷

严控“两高”贷款

坚持一票否决

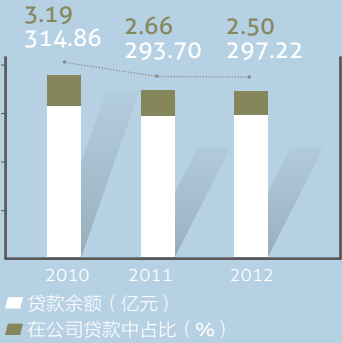
支持绿色信贷

一、严控“两高”贷款

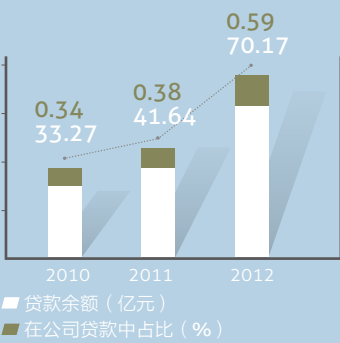
本行严格限制“两高”和产能过剩行业授信，尤其是新增项目贷款，严格限制对产能落后、竞争力不强、产品需求不足的企业授信。本行对产能过剩行业的新增授信业务实行总行核准制。鼓励分行以风险相对较低的物流融资方式开展产能过剩行业授信业务，并在业务中严格控制操作风险，积极防范市场风险。

高能耗、高污染涉及行业贷款余额及占比

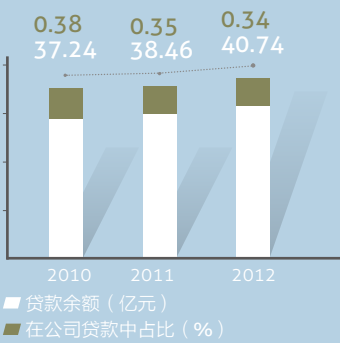
钢铁



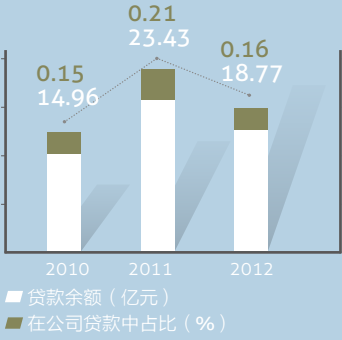
水泥



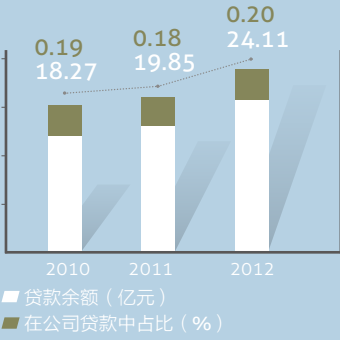
焦炭



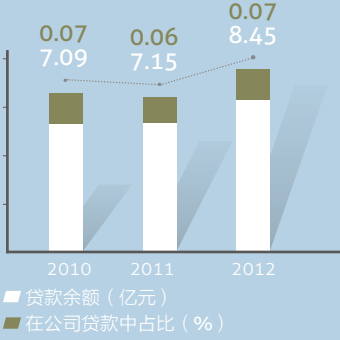
铜冶炼



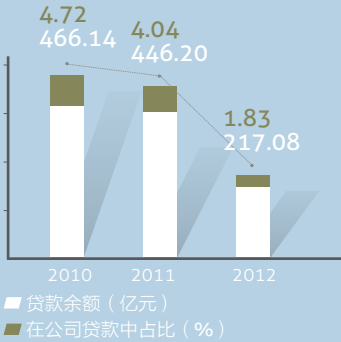
铝冶炼



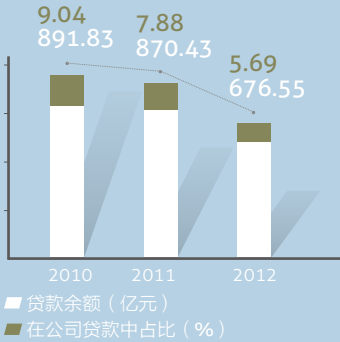
铅锌冶炼



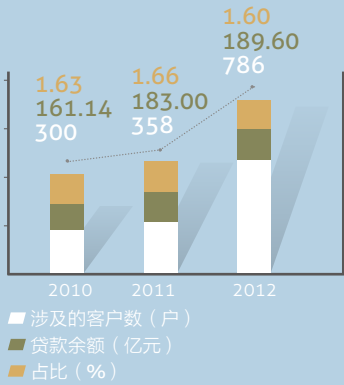
火力发电



合计



节能环保项目客户数、贷款余额及占比



注：本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。

二、坚持一票否决

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，本行从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，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。本行将环保达标设置为风险底线和准入标准，不受理或坚决退出环保不达标的项目和企业授信。

三、支持绿色信贷

本行在符合国家政策、风险可控、财务可行的条件下，积极支持节能环保、绿色经济、新能源、新材料、文化创意等新兴行业和国家重点扶持的行业的授信。本行严格按照贷款金额对应的环保审批权限，要求提供相应级别的环保部门出具的环评批件。并将环保达标设置为风险底线和准入标准，不受理或坚决退出环保不达标的项目和企业授信。



节能减排

大力发展电子银行
重视节约自然资源
妥善处理废弃物

一、大力发展电子银行

电子银行及其他多种交易手段使客户足不出户就可以办理银行业务，应对气候变化具有天然优势。2012年，本行个人网银功能进一步优化；个人移动银行在完成了客户端版本基本覆盖基础上，推出了摇摇转账、转账直通车、信用卡分期等功能；在公司网银方面，推出了6.5版，新增了B2B电子商务大宗商品资金监管业务，同时对业务流程、交易风险、系统性能等多方面进行了全面优化；多语言版客户端、各渠道密码统一项目、交易风险管控、消息中心、签约流程优化、电子回单功能优化等项目均已进入开发阶段；具有电商模式、开架式、互动营销特点的金融商城已上线。

2012年，本行电子商务（B2C）全年交易笔数为2,250.35万笔，比上年增长67.11%，全年交易金额为112.28亿元，比上年增长68.84%；支付宝卡通支付交易笔数为773.21万笔，交易金额为32.63亿元；提现交易笔数为52.77万笔，交易金额为16.35亿元。本行积极拓展电子商务，为网民提供网上购物支付服务。本行与166家非金融支付机构和直联商户开展合作，比去年增加68家。

本行从公司网银6.0版开始取消了纸质的业务申请表，采用了电子表格，客户可以直接在线填写、自主签约；推出了电子对账和电子回单功能，取代了传统的纸质对账单；设计了界面友好的电子版公司电子金融用户手册，可以供客户在线浏览或下载阅读，免去了印刷导致的资源浪费；公司银行部实现了内部无纸化培训，所有培训材料均为电子版。从2008年开始，本行连续5年开展以环保为主题的“助力蓝天计划”主题公益促销活动，引导企业客户减少出行和纸张耗用，鼓励其通过公司电子银行渠道办理业务，用实际行动为资源节约和环境保护作出贡献。

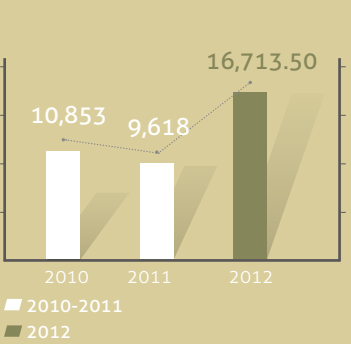
本行公司电子银行2012年实现交易金额212,835.37 亿元，比去年同期多增加38,671.53亿元， 增长22.20%，实现交易笔数约1,793.40 万笔，比去年同期多增452.02万笔，增长33.70%。笔数替代率和金额替代率分别达到49.86%和54.00%，比年初分别提高9.82个百分点和3.34个百分点。

项目		2012年	2011年	2010年
公司 电子 银行 ^注	公司网银客户数（万户）	18.36	10.31	7.64
	其中：现金管理客户（户）	15,148	11,806	7,020
	公司网银交易金额（亿元）	212,835.37	174,163.84	123,124.46
	公司网银交易金额替代率（%）	54.00	50.66	51.09
个人 电子 银行	个人网银客户数（万户）	756.65	570.71	441.24
	个人网银数字证书客户数（万户）	409.12	323.20	264.37
	个人网银交易金额（亿元）	33,744.68	22,722.21	10,088.94
	移动银行交易金额（亿元）	16.58	6.30	1.29
	移动银行客户数（户）	1,265,697	72,242	17,030
	个人电话银行交易金额（亿元）	18.91	42.01	73.91
	自助服务设备交易金额（亿元）	1,658.42	1,364.25	1,055.27

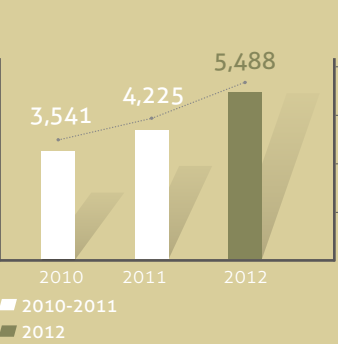
注：2012年度由于管理需要，本行将电话银行客户纳入公司网银客户的统计范围；之前年度的统计未包含电话银行客户。

二、重视节约自然资源

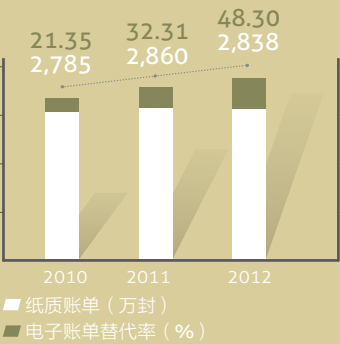
市政用电量同比变化（万度）



年度账单同比变化（万封）



纸质账单、电子账单同比变化



2012年，本行市政用电的耗用量约为16,713.50万度，比上一年度增加使用约7,095.50万度，增加约73.77%。2012年，本行人均市政用电的耗用量约为4,040.49度，比上一年度增加使用约1,454.66度，增加约56.26%。

2012年，本行市政用水的耗用量约为170.81万吨，本行人均市政用水的耗用量约为41.29吨。

本行近年来不断推广、完善OA系统，建设档案系统、移动办公系统，促进全行无纸化办公。在总行邮件下发双面打印提示，要求纸张双面打印，并缩小字体和边距行距，以节约用纸。2012年，本行A4纸采购数量约282,147包，人均A4纸采购数量约6.82包。

案例五 / 各分行节能减排小亮点

本行绝大多数分行使用节能灯具，号召员工养成“人走灯灭”、“人离电停”、“光线充足不开灯”、“人少少开灯”的好习惯，杜绝白昼灯、长明灯。部分分行食堂非就餐时间不开灯，超过就餐时间准时关灯；楼梯间照明采用声光控开关控制；会议室无会时不开灯，会议准备期间少开灯，会议结束后及时关灯。部分分行统一设定了户外灯箱广告的开启时间，避免了夜间灯光开启带来的浪费问题，开放时间为18:00-22:00。

部分分行关闭一切不必要的用电设备，减少电脑显示器、打印机、复印机和其他电器的待机时间，并为电脑设置显示器闲置的关闭时间。很多分行还严格控制电暖器的使用。

有些分行的空调在夏季室外32℃以上、冬季室外10℃以下开启，每天下班提前半小时关机。大多数分行对空调温度进行了合理设置，夏季不低于摄氏25度或26度，冬季不高于摄氏24度或25度，杜绝空调和门窗同时打开。

个别分行实行了员工义务值班制度，每周或每日轮流一次，对责任区用水用电管理进行监督检查，并对节水节电的实际效果进行检查评比。

三、妥善处理废弃物

案例六 / 成都分行公务用车管理

成都分行将每月所有公务车的车辆型号、车牌号、原值、购车时间、车辆用途、使用人等进行台账登记。

公务用车坚持账、物分管，车辆管理人员建立公务用车卡台账，对实物进行分类编号，实物增加要入账建卡，实物减少要销账销卡，并定期与会计核算部门核对，确保账、卡、物相符。

分行公务用车车辆由一个部门集中管理，统一调度，严禁分散管理和使用，严格控制公务用车的使用范围，严禁公车私用和非公务性质用车。

实行公务用车使用审批和登记制度，严格登记用车时间、事由、地点、里程、油耗、费用等信息。相关车辆管理人员每月对驾驶员的登记信息进行核对，机动车严格实行归位停放制度。节假日期间，除工作需要外，机动车应当封存，由相关车辆管理人员监督落实。

公务用车的维修和保养管理应遵循效益优先、兼顾公平的原则，择优确定定点维修和保养厂家。定点资格至少每年评估一次，根据评估结果决定是否调整。建立车辆保养登记制度，按时保质完成车辆的例行保养及维修工作。

2012年，本行废弃耗材，包括但不限于打印墨盒、硒鼓、电话机、饮水机、叫号机、点钞机、键盘、鼠标、办公桌椅及其他等共计28,800余件；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、机柜、终端、电子显示屏及控制台设备共计5,100余件；一号电池、二号电池、五号电池、七号电池、各型号纽扣电池共计25,900余只。

出于对本行商业秘密及内部信息资料的保护，办公室平均每两月组织一次文件销毁，对总行部门废弃文件、资料、草稿等纸张运到中央国家机关涉密载体销毁中心进行销毁处理。此外，本行保密销毁文件约7.05万公斤。

本行对于纸张的回收分为两个部分。对于印有客户资料等保密信息的纸张，本行统一收集，并由专人专车送到国家保密机关指定地点进行集中统一销毁；对于一般性纸张，一般由废品回收公司统一回收。

本行废弃的电子设备由具有电子废物回收认证资质的回收公司回收，对于载有数据的磁介质设备，如电脑硬盘等，采取物理销毁或消磁处理。电子设备耗材，如墨盒和硒鼓等，由耗材提供商负责更换和回收。ATM设备由供货商负责回收并销毁。



2012年，本行年度信用卡账单总量为5,488万封，其中纸质账单总量为2,838万封，其他为电子账单及彩信账单。其中，纸质账单的投送量比上一年度减少投送22万封，减幅0.77%，全年电子账单替代率为48.30%，比上一年度增长15.99个百分点。

2012年，本行公务用车用油的采购量约为173.82万升。

2012年，总行共组织视频会议及培训77次，比上年增加6次，增长约8.45%；分行共组织视频会议及培训1,500余次。本行开展视频会议次数的增加有效减少了现场会议的次数，为减少员工出行，减低乘坐交通工具，主动降低碳排放起到了实质性的贡献。

2012年，本行全行共发送计件快递653,314件，计重快递109,083.3公斤。2012年，本行全行人均发送计件快递15.79件，计重快递2.64公斤。

本行向全行员工发出参加“地球1小时”活动倡议书





关爱员工

健全保障体系

完善福利体系 / 强化健康保障 / 强化安全保障 / 加强工会建设 / 丰富业余生活

营造发展环境

重视职业规划 / 促进公平竞争 / 推行员工本地化 / 完善培训体系

“促进银行发展，维护职工权益”是本行关爱员工的理念，把企业关爱员工、员工热爱企业，企业和员工共谋发展、和谐双赢作为创建劳动关系和谐企业的根本标准。坚持以人为本，努力解决员工最关心、最直接、最现实的利益问题，做到发展依靠员工、惠及员工，共享发展成果。

本行把促进企业发展与维护员工群众的权益结合起来，把促进企业发展和社会进步作为工会维权工作的前提和基础。坚持竭诚为员工群众服务的维权宗旨，以员工为本，牢固树立群众利益无小事的思想，真心实意地为员工群众办实事、做好事、解难事。坚持和谐发展、共建共享、互利共赢的维权理念。按照主动、依法和科学维权的要求，建立和发展规范有序、公平合理、和谐稳定的社会主义新型劳动关系，确保劳动双方协商共谋、机制共建、效益共创、利益共享。坚持统筹兼顾、突出重点的维权方法。既要突出维护员工群众的劳动经济权益，又要注意维护员工群众的民主政治权利和精神文化需求；既要为员工群众解决实际困难和问题，又要注意源头参与、宏观维护，建立健全维权工作科学有效的相关机制。

2012年，本行没有员工因公死亡，因公受伤12人。在因公受伤的员工中，6人在本行组织的体育运动活动中受伤，被认定工伤；2人在因公出访和出差期间受伤，被认定工伤；2人在办公场所滑倒造成受伤，被认定工伤；2人在上下班途中受伤，被认定工伤。

		2012年底	2011年底	2010年底
员工总数		41,365	37,195	33,552
其中：	男性员工	19,404	17,409	15,885
	女性员工	21,961	19,786	17,667
	少数民族员工	1,349	1,182	1,204
	基层员工	37,158	33,527	30,218
	总行二级部总经理助理（含）级别以上员工总数	278	256	245
	分行一级部总经理助理（含）级别以上员工总数	3,929	3,412	3,089
	党员	14,559	12,518	10,023
	博士	134	119	93
	硕士	5,528	4,555	3,713
	本科生	26,506	22,956	19,020
	大专生	8,187	8,313	9,111
	大专以下（不含）	1,010	1,252	1,615
	30岁及以下	24,800	20,769	19,325
	31-40岁	11,132	10,909	9,666
	41-50岁	4,565	4,565	3,756
	51-60岁	863	942	796
	60岁以上	5	10	9
	境内员工	41,363	37,193	33,550
	境外员工	2	2	2
	合同制员工	32,097	27,807	24,235
	派遣及聘用协议员工	9,268	9,388	9,317

注：2010年和2011年员工年龄划分口径为30岁以下、30-39岁、40-49岁、50-59岁和60岁及以上。

一、健全保障体系

（一）完善福利体系

本行薪酬分为基本工资、奖金和福利三部分。基本工资制定了全行统一的制度。奖金与部门和员工的绩效情况挂钩，由各分行根据本行实际自行制定。福利按照国家、地方的有关规定和本行制度执行。

本行员工的社会保障和社会保险的执行政策主要是依据国家或各地方政府制定的相关社保保险政策。目前已参保的种类有基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项。

除上述五项保险外，本行为保障和提高本企业员工退休后的生活水平，建立了多支柱养老保障体系，在自愿平等协商的原则下，其试用期满的员工可自愿加入本行企业年金，企业年金由公司和员工个人双方共同负担，缴费基数为上年员工个人工资总额，企业、个人缴费比例均为4%，在符合领取条件后享受本企业年金。

（二）强化健康保障

本行有针对突发公共卫生事件的临时性和长期性的应急预案，重点做好与当地卫生防疫部门和疾病预防控制中心的联系沟通汇报工作，以及做好消毒隔离、个人防护、垃圾和污水处理工作，防止交叉污染。

本行总行机关、总行信用卡中心及大多数分行为员工提供每年一次的全面身体检查，本行大连分行为员工提供1年2次的全面身体检查，本行福州分行和合肥分行为员工提供每2年1次的全面身体检查，仅西安分行尚未向员工提供体检福利。本行总行营业部、苏州分行和青岛分行还专为女性员工增

加了女性专项体检。

除常规身体检查项目外，本行同时十分重视对于增强员工健康知识的教育和健康生活意识的培养，2012年，本行共有19家分行举办了32场各种形式和内容的健康讲座，共有约6,100名员工及家属参加了这些健康知识普及活动。

（三）强化安全保障

本行十分重视由于营业网点新建、迁址和翻新等为目的的装修工程可能对员工和客户带来的健康隐患。在统筹管理中，本行邀请第三方公司对材料及环保数据进行及时评估，及时屏蔽不达标装修材料的使用。装修完工后，本行聘请专业机构对网店内环境进行检测（主要检测甲醛、苯系物、TVOC等污染源），确保网点的各项环保健康指标达标后方可营业，并摆绿植和炭包进行空气净化处理。

多数分行在装修过程中均严格采用环保材料，并尽量减少现场油漆作业，如确需进行油漆作业的，则需选用多乐士ICI油漆，施工时间尽量安排在夜间及周末假期进行，全天开窗并架设大功率排风设备进行通风减味。装修中，天花板和隔墙的材料选择一般使用环保石膏板或铝扣板，涂料使用90%的用水性涂料，固定家具在厂家定做好再到现场进行成品安装，非环保工艺尽量采用镀锌件和木饰面等替代，尽量采用套丝、抱箍等连接方式减少现场焊接和胶水粘结。

此外，本行要求施工方妥善保护好施工现场周围建筑物、设备管线等不受破坏，做好施工现场安全保卫和垃圾的清运等工作。本行分支机构相关人员必须处理好由于施工带来的扰民问题，并及时与周围单位（住户）进行

实时沟通和改进。

（四）加强工会建设

近年来，随着本行机构建设的快速发展，本行机构延伸到哪里，工会组织就建立到哪里，从组织上保证了工会工作的正常运转。截至2012年12月31日，本行员工加入工会的入会率为100%。（注：上述数据的口径为合同制员工。）

除于2012年新开业的海口分行外，全行35家分行、总行机关和总行信用卡中心均已经建立了职代会体系，通过职代会制度加强民主政治建设、依法保障员工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力，保护和调动广大员工的积极性、创造性，促进企业健康发展。

2012年，本行各分行积极召开职工代表大会，为员工解决如食堂建设、停车位改善等实际需求。在各分行召开的职工代表大会上，共提出提案253项，实际解决199项；在未得到有效解决的54项提案中，有50项因为其职工代表大会于12月24日召开，实际解决日期不在2012年度内。

（五）丰富业余生活

2012年，本行总行机关和各分行组织全行员工广泛开展了形式多样、内容丰富、自愿参与的文艺体育活动，引导员工的业余文化生活更加健康向上。本行总行机关及各分行建立了篮球、保龄球、单车游、高尔夫、健身、交谊舞、棋牌、书画摄影、台球、网球、影视欣赏、瑜伽、羽毛球、跆拳道等兴趣小组共计72个，开展常年性的体育运动。本行2012年共举办各种体育活动103场，如运动会、健步走、登山活动等，共约21,000名员工参与。

案例七 / 总行机关职工龙舟比赛

恰逢伦敦奥运会如火如荼举行之际，总行机关工会于2012年8月4日在北京奥林匹克水上公园成功举办了“中信银行总行机关职工龙舟比赛”。本次比赛共有22支代表队的250余名选手参赛。

比赛中，22支代表队分五组在500米直道上展开竞速拼争。随着鼓点声起，群龙逐浪如飞，水面上瞬间浪花飞溅。各代表队你追我赶、不甘落后，观众们的欢呼声、加油呐喊声一浪高过一浪，家属们也加入到助威的队列中。

此次比赛以激发团队精神和弘扬良性竞争意识为主，以密切员工与家属关系和促进员工间友谊为主，以竞技为辅。通过此次比赛，不仅传播了中华文化，也是提升企业文化氛围、增进领导与员工间和谐氛围的有益尝试。



二、营造发展环境

（一）重视职业规划

本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，本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本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。

本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，符合本行现阶段的实际情况。

2012年，本行共举办两次覆盖19个序列的分行层专业技术序列考试，总计9,535名员工报名参加，通过率为72.62%。其中：上半年考试在全国36个城市举行，4,942人参加考试，通过率70.13%；下半年考试在全国40个城市举行，4,593人参加考试，通过率75.29%。

（二）促进公平竞争

在本行的工资制度中，没有因性别不同而制定不同薪酬标准的规定，体现了男女员工同工同酬原则，男女的薪金比率为1:1。

本行对符合应聘条件的女性人员不存在性别歧视；本行严格按照国家《劳动法》、《劳动合同法》等相关规定对女性员工在本行工作期间保障其应享的各项权益。目前，女性员工占本行员工的比例为53.09%，女性员工对本行发展作出了巨大贡献。

本行严格执行《中信银行女员工权益保护专项集体合同样本》，要求全辖各级工会稳步推进女员工权益保护专项集体合同签订工作。2012年，武汉分行在职工代表会上全票通过了《关于对女职工经期带薪休假的提案》，实行女员工每月经期带薪休假一天的制度。苏州分行为孕妇员工开辟了精心布置的“孕妇休息室”，为女员工在孕期工作中午休创造了更好的条件。

（三）推行员工本地化

本行目前尚未下发制度性文件规定在营运地点优先聘用当地人员担任管理层和员工，但在实际工作中，由于考虑到员工队伍的稳定性、在当地媒体刊发招聘启事等因素，本行绝大部分招录营运地点当地人员或外地生源但本地入户人员担任管理人员和员工。

本行各分行行长级高级管理人员的本地化水平达82.27%，充分体现了本行重视对各分行本地高级管理人员的培养，为各分行员工打开了通畅的职业发展通道。另据不完全统计，本行各分行中层管理干部和员工的本地化水平超过了97%。

（四）完善培训体系

本行的培训工作以科学发展观和科学人才观为指导，将人力资本看作企业的战略资源，将培训作为员工能力培养与职业成长、业务发展与绩效提升、银行核心竞争力增强与战略实现的重要手段。

案例八 / 加大对基层领导干部的培养力度

作为领导力培训体系的重要组成部分，2012年的支行长培训主要是针对新提聘和未参加过支行长培训的干部，此次培训主要是强调综合管理素质的提升，侧重在领导力，同时强调对经济形势的把握能力、业务经营的专业能力、市场开拓能力和团队驾驭能力，根本目的就是为了适应形势的变化、任务的要求、市场的竞争，最终促进本行的持续健康发展。

此次培训由中国人民大学与北京大学共同承办，以两所院校强强联合的方式，及时完善和更新培训内容，全力提升培训的针对性和含金量。培训内容上借用了Mini型EMBA的方式，尽量使大家在短时间内了解现代经营管理的精髓。同时我们还启动了境内外联动模式，与新加坡南洋理工大学密切合作，先后举办了8期境外培训，全面拓展了支行长的国际化视野。

	2012年	2011年	2010年
培训总投入（单位：元）	67,121,426.99	58,694,112.47	59,462,448.41
高层员工	3,560,600	1,410,025.60	1,574,167.40
中层员工	23,085,421.52	20,966,067.14	20,291,042.53
基层员工	40,475,405.47	36,318,019.73	37,597,238.48
培训总人次（单位：人次）	303,416	273,839	221,850
高层员工	20	51	49
中层员工	16,450	15,038	11,748
基层员工	286,946	258,750	210,053
培训天数（单位：天）	8,234.5	6,202.5	5,954
高层员工	41	21	30
中层员工	1,114	963	799
基层员工	7,079.5	5,218.5	5,125



回报社会

提高每股社会贡献值

投身公益活动

重视扶危济困

维护金融秩序稳定



本行员工在希望小学支教



本行员工在智障特殊学校



本行员工参与文明出行公益活动



本行员工为希望小学学生捐赠学习用品

2012年，本行以“中信银行股份有限公司”名义对社会进行公益救济性捐赠和其他捐赠总额为685.14万元。

一、提高每股社会贡献值

2012年，本行实现每股社会贡献值为2.71元，较上年的2.33元增长16.31%。其中，每股收益0.66元。

二、投身公益活动

2012年度，本行各志愿者服务队共开展各种志愿行动10次，参与人数约410人。

本行广州分行支教助学志愿精英团队成立于2012年4月28日，当前共有志愿者35人。2012年，该志愿者团队开展了定点支教活动，全体人员参与了此项公益活动。

本行南昌分行于2011年2月25日成立了学雷锋志愿服务总队，其中包括14个支队。2012年3月5日，该志愿者团队开展了“送温暖、献爱心”志愿服务活动，共35人参与。

本行宁波分行于2012年8月13日成立了学雷锋志愿服务队，志愿者共131人。2012年9月3日，宁波分行7名青年团员代表作为志愿

者参加了月湖街道牵头组织的主题为“文明出行，关爱你我”的志愿服务活动。2012年7月28日，宁波分行余姚支行4名员工代表作为志愿者参加了由中国人民银行余姚支行组织的“学习雷锋，奉献社会，金融青年情系敬老院”活动。

本行青岛分行于2010年成立了“关爱新市民志愿服务团队”，志愿者共有20余人。2012年，青岛分行与开平路小学结对帮扶，为新市民子女提供参观学习、科普讲座、运动体验、游乐互动等全方位的志愿服务和爱心帮助。志愿者团队全部参与了活动。



本行员工慰问生活困难老人

本行苏州分行于2009年9月成立了“五个携手”志愿者队伍，目前共有志愿者51人。2012年，“五个携手”志愿者队伍共开展了3次活动，第一次是联合沧浪区民政局重阳节陪同老人游石湖公园活动；第二次是在“重阳节”当日到困难老人家庭探访活动；第三次是联合慈善总会向重症及困难家庭进行冬季送温暖活动。

本行太原分行于2010年12月31日成立了希望小学志愿者团队，志愿者人数约300人，全部志愿者共同集资捐建了大同官堡希望小学，并定期开展希望小学帮教活动，每期约有20名志愿者参加。

本行重庆分行于2011年12月成立了青年义工队，约150人加入了该团队。2012年，约130名志愿者开展了爱心助学支教活动。

三、重视扶危济困

2012年，本行在全行范围内开展了以扶贫和敬老活动为主线的主体公益活动，在社会上扶危济困，为弱势群体提供精神上的鼓励和物质上的援助，为建设和谐社会贡献了自己的力量。

案例九 / “信为本孝为先”敬老爱老公益计划

随着老年人口的快速增多，我国正加速进入老龄社会。根据最新统计，到2013年，我国老年人口将超过2亿，在人口老龄化日益成为严峻的社会问题的今天，老年人比任何一个社会群体都更需要全社会的关爱，让老年人老有所养、老有所乐，需要包括金融机构在内的全社会共同努力。

在此背景下，本行联合《21世纪经济报道》发起主题为“信为本、孝为先”的敬老爱老公益计划。活动于2012年7月10日在京启动，由全国老龄工作委员会办公室为指导单位。自启动仪式之日起，本行敬老爱老公益计划在全国25个分行所在城市开展走进养老院和敬老院，看望慰问老人，并为他们带去生活必需品，举办相关敬老、爱老活动。

8月24日，敬老爱老公益计划走进北京延庆，向井庄镇敬老院和刘斌堡乡敬老院42位老人捐赠过冬物资和文娱用品，并于刘斌堡乡挂牌设立“中信银行信福年华爱心之家”。刘斌堡乡为延庆县居家养老定点之一，设立“信服年华爱心之家”不仅使该院的孤寡老人获得定期捐赠，更扶持了部分困难老人的家庭。

9月27日，敬老爱老公益计划走进山东青岛社区，20多名员工志愿者与70余位空巢老人同贺欢乐中秋，其中年龄最大的老人88岁，最小的超过了60岁。本站活动得到了青岛老龄委的大力支持，并在青岛电视台《七彩华龄》节目平台上举办和播出，为空巢老人提供了欢乐、和谐的活动环境和氛围。

10月23日，敬老爱老公益计划走进江西

井冈山。本行邀请30位中信客户代表和井冈山中心敬老院的63位老人共度重阳佳节。本行邀请老革命家讲述感人至深的革命故事，打动了参加活动的客户代表，丰富了本站活动的意义和内涵。本行为老人送上过冬衣被和取暖用品，并向敬老院捐赠一批食堂桌椅。此外，该站活动还向井冈山其他敬老院捐赠一批过冬物资，共惠及110位老人，其中年龄最大的老人92岁。

此外，本行还紧密结合老年人银行业务的特点，切实满足老年人实际需求，在今年举行活动的25家分行营业厅率先启用优先为老年人服务的营业窗口，力争成为全国首家最大范围内开设优先服务老年人营业窗口的商业银行。这项惠及全国老年人的举措还在持续向其他城市延展。



四、维护金融秩序稳定

为维护国家金融秩序，保障客户的合法权益，保护银行员工的人身安全，本行不断优化管理流程，加大对员工和安保人员的安全意识培训，在日常办理业务的点滴中体现出本行肩负的对国家的责任、对客户的责任和对员工的责任。

案例十 / 制止电信诈骗

“我已经到中信银行了，马上就汇款！”2012年7月25日下午3时许，一位60多岁的老人急匆匆地来到了南京分行营业部的营业大厅，老人手里一直在接听电话，排队取号时又显得神情焦急，满脸的汗水也顾不上擦。营业部保安刘XX发现老人神色异常，连忙安抚老人坐下。而老人仍然在接听电话，嘴里不停地回复。刘XX听到对方在电话里隐隐约约提到“只要把钱打到……上面，我们就会……”刘XX警觉地怀疑老人可能正在被电信诈骗。这时营业部副总经理金XX也同时发现了客户的异样，便前去询问具体情况。待听完保安的描述，金XX真诚地劝老人不要着急，先别忙着汇款，把事情经过介绍一下。如果没什么问题，本行会立即为老人办理相关业务，并告诉老人这有可能是一起诈骗。老人在金XX和大堂经理许XX等众人的劝说下，终于说出了事情的本末。

原来，老人在中午接到了一个号称是检察院工作人员的电话，声称老人涉嫌某件犯罪案件，当天下午四点之前必须把钱汇入指定账户作为保证金（老人的账户上当时有几十万元拆迁款）。厚厚朴实的老人当时就吓坏了，然后和住在一起的80多岁老母亲一起，冒着炎炎烈日按着对方的指令，来到银行汇款。据老人介绍，他已经在别的银行汇出了一部分款项，然后对方要老人继续汇款时他们来到了本行。听到这里，有着丰富从业经验的金XX立即察觉出这是一宗典型的电话诈骗案。金XX让保安立刻拨打110报案。此时，猖狂的骗子还在不停拨打老人的电话，而老人仍然对本行员工将信将疑，直到110警察赶到。经了解，老人在诱骗下，已在其他银行汇出了1.5万元，但在本行高度负责员工的保护下，及时报警，避免了老人进一步的财产损失。老人见警察来了方如梦初醒，含泪诉说这些钱是家里房子的拆迁款，也是留着准备给老母亲看病的钱，万幸有好心银行和警察的帮助，算是受了一个大大的教训。

近年来电话诈骗案件频频发生，本行提醒社会公众，陌生人以亲友、公检法机关名义要求汇款的，请妥善核实后再行办理。

案例十一 / 阻止假币诈骗

2012年8月21日中午，一名男性客户来到苏州分行某支行，宣称16日在本行ATM机上取到百元假钞2张。本行员工仔细辨别了客户提供的2张钞票，确认是假钞并摘录下冠字号码，随即展开调查。通过查看ATM单据，本行确认该客户于16日在本行ATM取现属实。同时，本行相关人员调看了清分机内读卡器的信息，结果显示，读卡器中所存储的所有人民币冠字号码中并未有客户提及的2个号码，证明客户持有的2张假钞并非从本行流出，从而成功阻止了一起“客户恶意诈骗”事件。

苏州分行自2012年6月起开始ATM清分机试行工作，所有加入ATM的现钞均通过清分机清点，该清分机实现了对人民币冠字号码的记录、存储和备查功能，若客户对从本行ATM取款的钞票存有质疑，可以通过清分机提供更加明确的取款信息，结束了以往ATM出钞查无证据的历史，进一步保障了客户的合法权益。

案例十二 / 维护金融安全

2012年4月28日21时49分，一名30岁左右男子在本行西安分行某支行门外徘徊。21时50分，该男子突然用脚踢碎该支行旋转门旁的一块有色玻璃，该支行声光报警立即响起，本行夜间保卫值班人员迅速出动，制止此人的进一步破坏行为。鉴于该男子处于醉酒状态且神智不清，值班人员报警后交由某派出所处理。经与该男子家人交涉，该男子家属同意私下解决并照价赔偿。本行提醒客户与广大公众，由于银行的经营环境比较特殊，国内外的法律法规均对威胁银行安全的行为制定了较为严厉的惩治措施，因此切勿对银行设施施以不理智的行为。



一、荣誉之路

(一) 全行性奖项



2012年2月，在英国《银行家》杂志评出的世界金融品牌500强排行榜中，本行品牌排名69位；在全球1000家最大银行排名中，本行一级资本排名48位，总资产排名53位。



2012年10月，本行被《首席财务官》杂志评为“2012年度最佳公司金融品牌奖”。



2012年11月，在第一财经主办的“2012第一财经金融价值榜（CFV）”中，本行分别荣获“最佳综合金融服务提供商”和“最佳创新零售银行”两项奖。



2012年12月，在《21世纪经济报道》主办的“21世纪亚洲金融年会暨2012年亚洲银行竞争力排名研究报告发布仪式”上，本行位列“亚洲银行竞争力排名”第12位，并被学术委员会评为“亚洲最佳综合金融服务银行”；在“2011-2012中国资产管理金贝奖”评选中，本行荣获“2011-2012年最佳风险控制银行奖”。



2012年3月，本行被《亚洲银行家》授予亚太区“最佳客户关系管理银行”奖、“零售金融服务卓越大奖—中国最佳信用风险管理银行”、亚太区“最佳数据架构”大奖。

2012年5月，本行董事会在《董事会》杂志评选的“金圆桌奖”中被评为“优秀董事会”。



2012年9月，本行在《ASIA MONEY》主办的“FX POLL 2012”评选中，荣获“中国本土最佳外汇服务提供商”。



2012年12月，在国际知名品牌咨询公司INTERBRAND评出的“2012年度最佳中国品牌50强”中，本行位列第19位。



2012年7月，本行被《经济观察报》授予“2011-2012年杰出营销奖”。

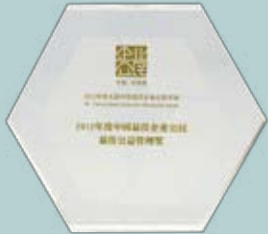
(二) 社会责任专项奖



2012年6月，本行被中国银行业协会授予“2011年度中国银行业最佳社会责任实践案例奖”。



2012年10月，本行2011年度社会责任报告在润灵环球社会责任评级推出的A股上市公司社会责任报告评级中被评为AA级，位居所有参评报告第二名，银行业第一名。



2012年12月，本行被《21世纪经济报道》授予“2012年度企业公民—最佳公益管理奖”。



2012年12月，在《金融时报》和中国社会科学院联合举办的“金龙奖”评选中，本行荣获“年度最佳社会公益银行”。



2012年12月，本行被第一财经授予“中国企业社会责任榜—杰出企业奖”。

二、GRI官方审查报告



GRI应用等级审核声明

GRI 声明 中信银行股份有限公司 已将其报告“中信银行股份有限公司2012年度社会责任报告”提交给GRI报告服务工作组，经过审核，工作组确认此报告已达到应用等级A+的全部要求。

GRI应用等级说明了所提交的可持续发展报告使用G3.1指南的程度。GRI应用等级审核是一个确认报告是否涵盖该应用等级所要求披露的一系列指标及其他重要信息的过程，而GRI内容索引表则反映出报告披露的指标和信息的具体情况。有关审核方法，详见：
<https://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf>

应用等级不能反映该机构报告中信息的质量，也不能反映该机构可持续发展的表现。

阿姆斯特丹, 2013年3月27日



Nelmara Arbex
副总执行官
全球报告倡议组织（GRI）



此应用等级含有“A+”号，因为 中信银行股份有限公司 已经将此（或部分）报告进行过外部审验。GRI接受报告机构对外部审验提供者和审验范围的判断和选择。

全球报告倡议组织（GRI）是一个非营利性的国际组织，它通过支持全球多利益相关方网络，通过多利益相关方参与和达成共识的工作流程率先开发出目前全球使用最为广泛的可持续报告框架。这个可持续发展报告框架的基石是G3指南，有超过25种语言的版本供免费使用。GRI将不遗余力地继续推广该框架的改进和在世界范围内的普遍使用。G3指南列出了一系列原则和指标，各种类型的机构都可以使用这些原则和指标来报告他们的经济、环境和社会绩效。
www.globalreporting.org

免责声明：对于本报告所包含的外部链接，包括对一些视频或音频材料的链接，此声明仅考虑到在审核日期2013年3月21日前所提交的材料。GRI强烈反对将此声明用于任何其它在审核日期后变更过的材料。

三、毕马威独立有限鉴证报告

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2012年12月31日止的2012年社会责任报告（“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(G3.1) 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2012年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》
- 《〈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不存在不一致的情况下，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不存在重大错报。

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，以了解中信银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；

- 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；

- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间中信银行的相关信息；

- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和实施情况；

- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对重庆分行实施实地访问；

- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；

- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；

- 评估社会责任报告中有关前瞻性表述所采用假设的合理性；及

- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于中信银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

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(G3.1)以及上交所指引的披露建议所编制的2012年度社会责任报告在任何重大方面存在不公平的表述。



四、GRI指标索引及上证所披露要求索引

G3指标相关要求	索引	G3指标相关要求	索引	G3指标相关要求	索引	G3指标相关要求	索引
战略与分析		4.11	P13	EN22	P29	– 社会	
1.1	P2-3	4.12	P26	EN23	P4-5	SO1 (FSSS)	P38-41
1.2	P2-3 (部分披露)	4.13	P15-16	EN24	不适用	SO1 (G3.1)	不重大
公司概况		4.14	2011年社会责任报告 P15-16	EN25	不适用	SO2	P19
2.1	封二	4.15	2011年社会责任报告 P14	EN26	P22-23 (部分披露)	SO3	P19
2.2	P8	4.16	2011年社会责任报告 P14-16	EN27	不适用	SO4	P19
2.3	封二	4.17	P12, 33	EN28	P4-5	SO5	P13
2.4	封底	经济绩效指标		EN29	不重大	SO6	P38
2.5	未披露 (仅在中国运营)	EC1	P4-5, 38及2012年度财务报告	EN30	不重大	SO7	保密信息
2.6	P8	EC2	P2-3 (部分披露)	社会绩效指标		SO8	保密信息
2.7	P8	EC3	P33	– 劳工实践及体面工作		SO9	P38-41
2.8	P4-5	EC4	保密信息	LA1	P32	SO10	P38-41
2.9	P13	EC5	未披露	LA2	保密信息	社会绩效指标	
2.10	附录一	EC6	不重大	LA3	P33	PR1	保密信息
报告参数		EC7	P35 (部分披露)	LA4	P33	PR2	不重大
3.1	封二	EC8	P4-5, 38 (部分披露)	LA5	2011年社会责任报告P45 (部分披露)	PR3	P8 (部分披露)
3.2	封二	EC9	P38-41	LA6	不适用	PR4	不重大
3.3	封二	环境绩效指标		LA7	P32	PR5	P18
3.4	封二	EN1	P27 (部分披露)	LA8	P33	PR6	P8 (部分披露)
3.5	2011年社会责任报告封二	EN2	P27 (部分披露)	LA9	未披露	PR7	保密信息
3.6	封二	EN3	不适用	LA10	P35 (部分披露)	PR8	不适用
3.7	封二	EN4	P27-28	LA11	P34	PR9	保密信息
3.8	封二	EN5	P27-28	LA12	不适用	金融服务业行业补充指标索引	
3.9	封二	EN6	P22-23 (部分披露)	LA13	P33	FS1	封二, P13
3.10	封二	EN7	P27-28 (部分披露)	LA14	P34	FS2	P22-23
3.11	封二	EN8	P27	LA15	不重大	FS3	不重大
3.12	附录二	EN9	不重大	– 人权		FS4	P27-29
3.13	封二	EN10	不重大	HR1	不适用	FS5	未披露
治理、承诺和利益相关方参与		EN11	2011年社会责任报告 P59	HR2	不适用	FS6	P14-16, 22-23
4.1	P12	EN12	不适用	HR3	不适用	FS7	P14-16
4.2	P12	EN13	不适用	HR4	P34 (部分披露)	FS8	P22-23
4.3	P12	EN14	不适用	HR5	不适用	FS9	封二, P19
4.4	P12, 33	EN15	不适用	HR6	P4-5	FS10	P33
4.5	2011年社会责任报告 P19	EN16	不重大	HR7	不适用	FS11	不重大
4.6	2011年社会责任报告 P19	EN17	不重大	HR8	不适用	FS12	2011年社会责任报告 P44
4.7	2011年社会责任报告 P19	EN18	P27-28 (部分披露)	HR9	不适用	FS13	不重大
4.8	P8-9	EN19	不适用	HR10	不适用	FS14	P38-41
4.9	2011年社会责任报告 P19	EN20	不适用	HR11	P19	FS15	不重大
4.10	2011年社会责任报告 P19	EN21	不重大			FS16	2011年社会责任报告 P62-64

五、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”）。

传真：（010）65550891 邮编：100027
邮寄地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座 中信银行党群监保部

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 _____