



CSR

中信银行股份有限公司
2013年度社会责任报告





编制说明

中信银行股份有限公司2013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公司以下简称“本集团”。

编制依据

本报告的编制以上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》，以及香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》为依据。

本报告的编制以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、ISO26000，以及中国社会科学院CASS-CSR 2.0报告披露体系为参考。

编制方法

本报告的编制以全球报告倡议组织（GRI）《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。

本报告的编制以《中信银行社会责任报告工作管理办法》为工作流程和工作方法。

本报告中涉及的董事会、监事会信息，以及财务数据来源于本行2013年年度报告（A股）。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”。

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（特别注明除外）。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。本报告内容涉及的数据除特别注明外均为“本行”数据。

本报告以中文编写，英文版由中文版翻译而成，若两种文本有差异，以中文版为准。

报告周期

本报告为年度报告，时间跨度为2013年1月1日至2013年12月31日（特别注明除外）。涉及的附属机构数据统计时间范围与本报告报告周期一致。

报告范围

本报告内容涉及的单位包括：35个总行部门、42家一级分行及各分支机构，部分数据涉及中信国际金融控股有限公司、振华财务有限公司和浙江临安中信村镇银行等附属公司。

报告审议

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

报告鉴证

本报告由毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）实施独立有限鉴证，并出具了鉴证报告。鉴证报告详见本报告附录。

报告披露

本报告是本行公开向社会发布的第6份社会责任报告，是本行对外发布的第5份经第三方鉴证的社会责任报告。

编制单位

本报告的编制单位为本行总行党群监保部。

报告发布

本报告以纸制版、电子版、APP版三种形式发布。纸制版通过本行营业网点、邮递及相关活动向公众发放；电子版摘要通过本行选定的公众媒体发布，电子版全文通过本行官方网站发布，网站地址为<http://bank.ecitic.com/>；APP版通过互联网平台、手机客户端发布。

目录

董事长致辞	02
行长致辞	04
公司简介	06
关键绩效表	08
01 战略与管理	10
发展战略 / 责任战略/ 责任理念 / 责任沟通 / 责任管理	
02 履责与义务	16
支持实体经济 / 参与行业发展 / 推进反腐倡廉 / 维护金融秩序	
03 客户与服务	24
客户服务理念 / 保护客户权益 / 改善服务品质 / 提升客户体验	
04 员工与文化	32
员工基本情况 / 以人为本理念 / 坚持同工同酬 / 关心员工身心健康 / 规划员工职业生涯 / 保障员工基本权益 / 加强员工职业培训	
05 公益与慈善	40
积极回报社会 / 投身公益事业 / 服务弱势群体 / 志愿者行动	
06 绿色与环保	46
支持绿色信贷 / 再造网上中信银行 / 推进节能减排	
附录	52
公司基本情况 / 组织架构 / 社会荣誉 / 独立有限鉴证 / GRI 等级检查 / GRI 指标索引 / 意见反馈表	

董事长致辞

常振明

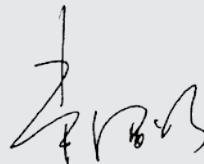


2013年，我国相继遭受了芦山地震、岷县地震、东南沿海台风、中东部地区大范围雾霾等气候灾害，本行同全国人民一道与受灾群众心手相连、共度时艰，用一笔笔爱心捐款、一次次志愿者行动践行着“一方有难、八方支援”的社会美德，用大爱温暖社会、温暖人心。

相比于2008年，如今社会公众对于救灾、公益和慈善的态度变得更加成熟和理性，对于企业履行社会责任的诉求变得更加强烈和多元。我们必须看到，社会公众从关注企业创造的经济利润更多地转到了关注企业创造的社会贡献，进而开始关注企业运营对自然环境造成的各种影响，关注企业以什么方式回报社会。这些变化对本行社会责任管理水平和能力提出了更高的要求。

2013年，本行实施新的发展战略，积极履行社会责任，建设最受尊重企业，进一步明确了社会责任理念，将履行责任、回报社会和可持续发展融入企业文化建设之中。通过加大支持实体经济力度，推进绿色信贷、节能环保、网上银行业务，创新服务客户的金融产品，保障员工基本权益，扶助弱势群体，捐资助学，开展志愿者服务等活动，将塑造绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行的社会责任目标落到实处。

展望2014年，本行将认真贯彻十八大精神和十八届三中全会关于建设生态文明社会的精神，在思想上深刻认识经济、政治、社会、文化和生态文明建设“五位一体”的战略布局，进一步强化绿色信贷政策的执行力度，加强对低碳经济与碳金融相关研究的支持，为保护地球环境贡献一份力量。



董事长

2014年3月27日

行长致辞

朱小黄



2013年，面对国内外复杂多变的经济金融形势和激烈的市场竞争，本行在新的发展战略指引下，紧紧围绕社会责任战略，积极履行经济责任、环境责任和社会责任，进一步加强社会责任体系管理，关注与回应利益相关方的愿望诉求，将本行社会责任行动扎实落地，为维护国家金融秩序稳定，为社会提供安全的金融环境做出了积极的努力，赢得了社会的认可。

2013年，本行大力支持实体经济发展，严格控制高风险行业，与17个地方政府签订了战略合作协议；全面进军现代服务业，实现了现代服务业金融业务的快速发展；调整小企业金融服务战略，扩大了对商贸服务业及衣食住行等生活类服务的小微客户群，“POS商户网贷”创新产品为小微企业提供了高效的金融服务。截至2013年末，本行人民币贷款余额18,398.44亿元，增幅16.70%；跨境人民币收付汇量2,578.5亿元，同比增速68.53%；房地产开发贷款余额占比下降2.09个百分点；农林牧渔业贷款余额97.00亿元，增幅46.02%。

2013年，本行不断提升服务客户能力，完善服务品质管理，根据客户满意度测评中存在的问题认真加以改进，提升客户体验，优化服务流程，提高服务效率，创新服务模式。本行坚持以人为本理念，坚持同工同酬，保障员工基本权益，加强员工职业规划和多元化培训，提高员工职业技能，致力于营造特色的企业文化氛围，铸造员工幸福。

2013年，本行进一步加大了对外捐赠力度，积极开展形式多样的公益活动。截至2013年末，本行捐赠总额1,661.60万元，员工捐款超过1,000万元。本行员工志愿者约1,770人次参与了贫困山区支教、助老助残、金融知识教育、

反假币宣传等志愿者活动，开展了扶贫、救灾、助学及资助社会弱势群体的公益行动，用心奉献，回馈社会。

2013年，本行坚持绿色信贷理念，遵守中国银行业绿色信贷共同承诺，大力支持绿色经济、循环经济、低碳经济的行业发展，逐渐减少对“两高一剩”行业的贷款规模，促进其他行业企业降低污染排放，发展清洁能源，减少自然资源耗用，提升能耗使用效率。本行致力于再造一个网上中信银行，大力发展互联网金融，提升电子银行交易替代率和客户网上体验效果。本行以身作则，从小事做起，切实减少自身能耗水平、妥善处理各种废弃物，节能减排。

展望2014年，本行将进一步加强社会责任管理，加大对履行社会责任的组织机制建设，加强与各利益相关方的深入沟通，提升社会责任信息披露透明度，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。



执行董事、行长
2014年3月27日



公司简介

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

本行作为国内资本实力最雄厚的商业银行之一，在中国经济发展的浪潮中快速成长，已经成为具有强大综合竞争力的全国性商业银行。2013年7月，本行在英国《银行家》世界1000家银行排名中，一级资本排名第47位，总资产排名第57位，位居中国商业银行前列。2013年11月，本行在《21世纪经济报道》“中国上市企业TOP10”评选中，获得“中国十大上市企业最佳治理公司”称号。

2007年，本行实现A+H股同步上市，跻身于国际公众持股银行之列。2009年，本行成功收购中信国际金融控股有限公司，控股中信银行（国际）有限公司，建立了国际化经营平台。2011年，本行圆满完成A+H股配股再融资，奠定了发展的坚实基础。2013年，本行制定新的发展战略，提出了“建设有独特市场价值的一流商业银行”的愿景。

本行以“浇灌实体经济，铸造员工幸福，提升股东价值，服务社会发展”为发展使命，坚持以客户为中心，以市场为导向，积极履行社会责任，支持实体经济发展，全面进军现代服务业，致力于再造一个网上中信银行，促进社会和谐与可持续发展。

本行向企业和机构客户提供公司银行业务、国际业务、金融市场业务、机构业务、投资银行业务、保理业务等综合金融解决方案；向个人客户提供一般零售银行、信用卡、消费金融、保管箱、财富管理、私人银行、出国金融等多元化金融产品及服务；全方位为企业与个人客户提供理财、网上银行、小微企业金融、托管业务等金融服务。

截至2013年末，本行控股股东为中国中信股份有限公司，持股比例66.95%；第二大股东为战略投资者西班牙对外银行，持股比例9.90%。本行在全国116个大中城市设有1,073家营业网点，主要分布在东部沿海地区和中西部经济发达城市，拥有员工4.6万余名。本行在中国内地设有浙江临安中信村镇银行股份有限公司、在香港设有中信银行（国际）有限公司和振华国际财务有限公司等3家附属公司。中信银行（国际）有限公司在香港、澳门、纽约、洛杉矶、新加坡和中国内地设有40多家营业网点，拥有员工1,700余名。

关键绩效表

经济绩效¹

关键绩效指标	单位	2013年	2012年
营业收入	亿元	1,045.58	894.35
利润总额	亿元	525.49	416.09
归属于本行股东的净利润	亿元	391.75	310.32
基本每股收益	元	0.84	0.66
平均总资产回报率 (ROAA)	%	1.20	1.10
加权平均净资产收益率	%	18.48	16.70
总资产	亿元	36,411.93	29,599.39
总负债	亿元	34,104.68	27,568.53
不良贷款率	%	1.03	0.74
拨备覆盖率	%	206.62	288.25
资本充足率	%	11.24 ²	13.44

环境绩效

关键绩效指标	单位	2013年	2012年
绿色信贷贷款余额	亿元	207.64	189.60
个人电子银行交易金额替代率	%	78.54	59.08
公司网银交易金额替代率	%	55.39	54.00
人均市政电用量	度	4,074	4,040
人均市政水用量	吨	27.0	41.3
人均复印纸采购量	包	7.4	6.8
信用卡账单总量	万封	7,427	5,488
信用卡纸质账单量	万封	2,985	2,838
信用卡纸质账单替代率	%	59.81	48.30
视频会议	次	约4,200	约1,600

社会绩效

关键绩效指标	单位	2013年	2012年
纳税总额 ³	亿元	213.42	170.18
捐款总额	万元	1,661.60	685.14
每股社会贡献值 ⁴	元	3.34	2.71
营业网点数	个	1,073	885
自助设备数	个	8,433	5,306
员工总数	人	46,822	41,365
其中：男性员工	人	22,160	19,404
女性员工	人	24,662	21,961
少数民族员工	人	1,631	1,349
员工流失率	%	4.86	5.04
培训总投入	万元	8,556.77	6,712.14
其中：高层员工	万元	140.15	356.06
中层员工	万元	2,036.16	2,308.54
基层员工	万元	6,380.46	4,047.54
零售客户满意度	分	87.32	84.94
信用卡客户满意度	分	96.91	96.94
志愿者行动	次	34	10
志愿者行动参与人数	人	约1,770	约410

¹经济绩效中所披露数据为“本集团”数据

²根据中国银监会《商业银行资本管理办法（试行）》相关规定，此数据统计口径与上年有调整

³此数据为“本集团”数据

⁴此数据为“本集团”数据

01

战略与管理

发展战略 / 责任战略 / 责任理念 / 责任沟通 / 责任管理





发展战略

愿景目标

建设有独特市场价值的一流商业银行。即一心一意办好商业银行，竞位争先追赶大型商业银行，打造中信银行百年老店。

一心一意办好商业银行：做好商业银行业务，发扬规范、稳健风格；坚持走特色化和创新型发展道路，实行差异化市场定位，提供“人无我有、人有我特”的特色产品和优质服务；抢占制高点，成为具有一流产品、一流服务、一流业绩、一流管理、一流声誉的商业银行。

竞位争先追赶大型商业银行：树立大银行的战略眼光，保持中小银行机制灵活的战术；巩固公司金融业务优势，提升零售金融业务竞争力；实现公司客户重心上移，零售客户重心下移，保持完整、合理的业务结构，缩小与大银行的差距，力争进入中国商业银行第一梯队。

打造中信银行百年老店：坚持构建百年银行基本规则，把银行生存和员工发展放在第一位；理性发展、精细管理，实现规模、质量、效益的协调发展，做一家稳健、规范、守住风险边界的好银行，奠定中信银行的百年基业。

发展使命

浇灌实体经济，铸造员工幸福，提升股东价值，服务社会发展。

浇灌实体经济：坚持金融服务实体经济的本质要求，把握信贷投向重点，实现银行信贷政策与国家经济发展战略的有机统一，配合产业政策，支持社会经济的重点领域，服务客户真实需求；与实体经济金融需求相适应，完善金融服务体系，创新金融产品，提升金融服务功能，保证金融服务质量，提高金融服务水平。

铸造员工幸福：坚持以人为本、人才立行。倡导团队合作，互助友爱，营造团结、合作、共成长的文化氛围；尊重员工，科学规划员工职业生涯，创造员工平等发展机遇，关心员工身心健康，丰富员工文化生活，提供良好工作环境，增强员工归属感。

提升股东价值：倡导和实践主要股东的企业文化和核心价值理念，培育同成长、共分享的文化氛围；提升市值管理水平，保持可持续的增值和稳定的股本回报；坚持为股东创造最大价值，以一流的业绩、一流的品牌、一流的核心竞争力回报股东。

责任战略

愿景

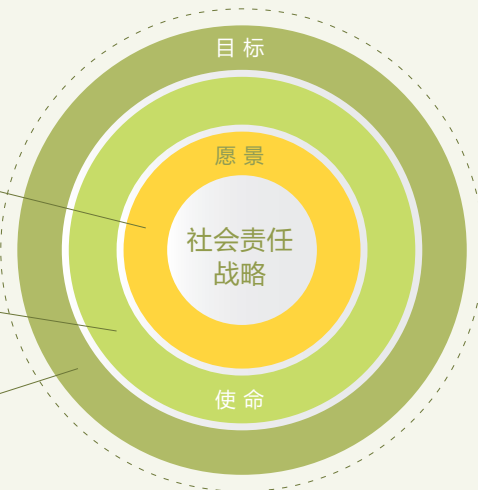
积极履行社会责任，建设最受尊重企业。

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。

目标

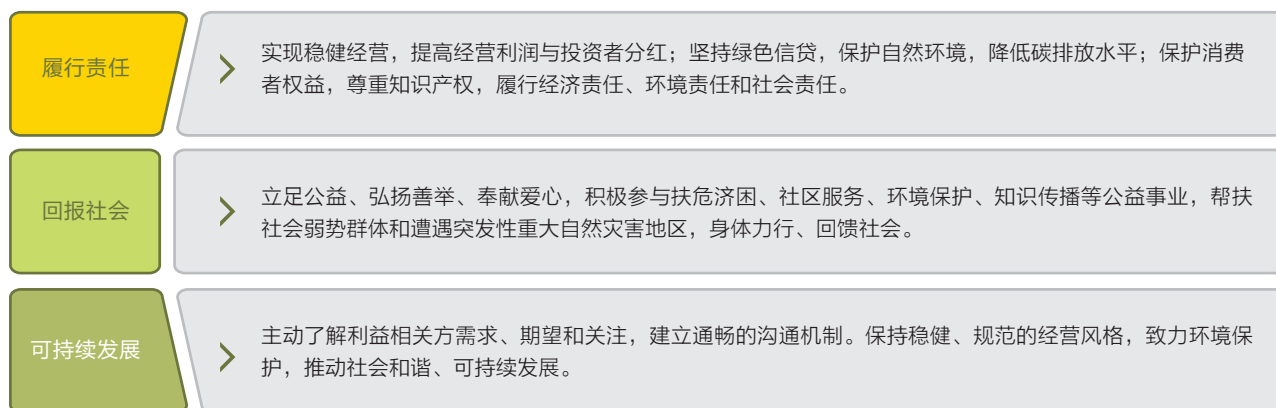
塑造绿色银行，塑造人文银行，塑造爱心银行，塑造诚信银行，塑造价值银行，塑造品牌银行。



服务社会发展：积极履行社会义务，争当优秀企业公民；合规经营，依法纳税，尊重客户，普惠金融，回馈社会；坚持绿色信贷，推动低碳环保；积极投身社会公益事业，量力而行地帮助社会弱势群体，履行商业银行的社会责任。

责任理念

2013年，本行以发展战略为指导，在社会责任战略框架下，进一步明确社会责任理念，将社会责任理念与企业文化相结合，提出了包括履行责任、回报社会、可持续发展三方面内容的社会责任理念。



责任沟通

真诚回应利益相关方

2013年，本行加强与利益相关方的沟通，积极采取有效措施，及时、真诚地回应利益相关方的愿望和需求，增强本行与利益相关方的和谐可持续发展。本行认定的利益相关方包括：政府、股东、客户、供应商、员工和社区。

与利益相关方沟通行动

2013年，本行以编制发布企业社会责任报告为核心，积极推进与利益相关方的社会责任沟通，搭建内外部多元化的沟通渠道，进一步增进相互了解，提高认知，分享实践。

本行在官方网站开设“社会责任报告”专栏，在内联网建立“社会责任管理”专栏，加强员工对社会责任管理的认知。在内联网设立行长信箱，随时听取各级员工的意见与建议。

➤ 召开青年员工座谈会

2013年3月25日，总行行长召集部分团员青年召开座谈会，直接听取青年员工心声。来自总行机关与总行营业部的12名青年员工代表在座谈会上发言，围绕全行发展战略、网点转型、经营管理、员工培养、职业发展等畅谈感受、建言献策。



本行召开年度业绩发布会



本行与重庆市人民政府签订战略合作协议



本行举办营销活动

利益相关方



政府

知晓期望：遵守国家法律法规、行业标准与规范；保障银行资金安全；依法公平竞争，维护公平竞争环境；坚持可持续发展。

沟通方式：法律法规、政策指引、规范性文件；行业会议、专题报告、监管通报与评级、通气会；现场检查、非现场监管；座谈会、研讨会、论坛。

回应措施：响应国家号召；落实监管政策；参与制定行业标准和规范；提升经营管理绩效；接受监督考核。

绩效表现：坚持依法纳税；支持实体经济；经营业绩稳步提升；管理成效显著；推进反腐倡廉；保障金融秩序稳定等等。



股东

知晓期望：规范公司治理；提高股东回报；提升盈利能力；提升公司价值；保持可持续发展。

沟通方式：股东大会；定期公告；投资者沟通与交流；路演；业绩发布会。

回应措施：制定和落实发展战略；完善公司治理；加强风险防范；提高信息披露透明度。

绩效表现：推进社会责任管理；提升每股社会贡献值；保持品牌价值和荣誉；经营业绩表现；内部监管评级等等。



客户

知晓期望：提供优质金融服务；提供优质金融产品；提供完整、真实、准确的产品服务信息；保障信息安全。

沟通方式：营业网点；电子银行；营销活动；沙龙讲座；市场调研；效果评估。

回应措施：提供方便、快捷金融服务；提供多元化金融产品；及时发布产品、营销公告；了解客户意见及建议；加强营业网点安全保卫。

绩效表现：客户满意度和需求调查；提升服务品质；加强客户体验；保障客户权益等等。



员工

知晓期望：提供就业机会；保证合理的待遇和福利；提供良好工作环境；建立顺畅沟通机制；提供良好的成长空间。

沟通方式：职工代表大会；工会组织；内网邮箱、论坛；内部会议。

回应措施：坚持同工同酬；保障员工健康安全；举办文体活动；保障员工基本权益；提供岗位技能培训；听取员工意见。

绩效表现：发挥工会组织作用；开展员工晋级评聘；组织员工体检，开展心理咨询；举办多元化职业培训班；安排员工各种休假；召开青年员工座谈会等等。



供应商

知晓期望：遵守商业道德；公开、公平、公正采购；互利共赢、共同发展。

沟通方式：公开采购信息；谈判、交流；合作协议、合同。

回应措施：建立健全供应商管理机制；建立维护供应商信息库；加强与供应商的沟通与联系。

绩效表现：总行成立集中采购中心；制定集中采购管理相关制度；与供应商建立业务合作关系。



社区

知晓期望：关心弱势群体；开展公益活动；普及金融知识。

沟通方式：实地调研、走访；拜访公益组织。

回应措施：提供对外捐赠款项；扶助弱势群体；开展金融教育；举办公益活动。

绩效表现：加大对外捐赠力度；开展多元化公益慈善活动；开展志愿者服务等。



本行举办客户亲子活动



本行与境外投资者见面沟通



本行走进社区为客户服务

本行与重庆市、安徽省、贵州省、湖南省、内蒙古自治区、宁夏回族自治区等17个地方政府签订了战略合作协议。

本行举办全行性、区域性公司客户营销活动3,763场，近6万人次的员工为400多万人次的客户提供了专业金融服务。

本行召开了年度、中报和三季报3场业绩发布会，针对50多家境外机构投资者进行路演，召开了2012年度现金分红网络说明会，通过官方网站向公众发布88条公司公告，组织超过300人次参加的投资者见面会78场，同时还受邀参加了9场大型投资者论坛。

本行通过中央级、全国性、地方性媒体发布新闻3万多篇，增幅70%以上；在《第一财经日报》、《中国经营报》、《经济参考报》3家媒体上刊发了《中信银行股份有限公司2012年度社会责任报告》摘要。

本行官方网站发布新闻600多篇，发布理财产品公告2,000多个；信用卡官网访问量超过27亿次，增幅近60%；香卡官网浏览量超过48万次，增幅近20%。

责任管理

2013年，本行积极践行发展战略，以社会责任愿景、使命、目标和理念为指引，进一步完善社会责任管理机制，在总行行长办公会领导下，总行一级部门下设立了社会责任专岗，由2名人员专职管理，并梳理、推进分行建立社会责任工作专岗人员，初步搭建了本行社会责任工作机制。

本行进一步加强制度建设，制定了《中信银行对外捐赠管理办法》和《中信银行对外捐赠管理实施细则》，进一步加强本行对外捐赠行为的统一管理；修订了《中信银行社会责任报告工作管理办法》，优化了社会责任报告相关的数据收集管理、统计口径和编制流程，重新调整的由基层向总行报送季度性报表10张，涉及86个统计数据均能系统地反映本行社会责任方面的数据表现。

本行从2008年起定期披露社会责任报告，2009年开始聘请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）对本行社会责任报告进行独立有限鉴证，对报告中的重要陈述及关键性数据进行真实性审验，并对本行社会责任管理提出意见和建议。

本行2010年、2011年、2012年连续3年聘请GRI官方国际机构总部对本行社会责任报告进行编制等级审查，分别获得一次B+、两次A+的等级评定，达到GRI国际标准编制水平最高级别。

02

履责与义务

支持实体经济 / 参与行业发展 / 推进反腐倡廉 /
维护金融秩序





18,398.44



本行人民币贷款余额18,398.44亿元
较上年末增加2,632.19亿元
增幅16.70%

2,578.5



本行跨境人民币收付汇量2,578.5亿元
同比增速68.53%

2.09%



本行房地产开发贷款余额占比
下降2.09个百分点

4,671.5



本行现代服务业贷款余额4,671.5亿元
较上年末增加1,080亿元
增速33.8%

69.56



本行文化产业贷款余额 69.56亿元
较上年末增加19.41亿元
增幅38.70%

2,373.42



本行小企业客户贷款余额2,373.42亿元
较上年末增加535.11亿元
增幅29.11%

2,556.20



本行西部地区的贷款余额2,556.20亿元
较上年末增加420.11亿元
增幅19.67%

173



本行在西部地区设有173个营业网点
新增41个
增幅31.06%

97.00



本行农林牧渔业贷款余额97.00亿元
较上年末增加30.57亿元
增幅46.02%

150



本行发行首批150亿元的小微金融专项债券

支持实体经济

严格控制高风险行业

2013年，本行面对宏观经济下行、局部区域信用风险加速积聚的压力，强化对重点领域的风险管理，逐步压缩退出部分高风险行业，审慎开展房地产行业贷款业务，稳步把控政府融资平台贷款投放节奏，从严控制钢铁等产能过剩行业及相关批发流通行业的贷款投放。截至2013年末，本行公司银行贷款在批发和零售业、商业服务、金融业等行业的占比进一步提升，房地产开发贷款余额占比较上年末下降2.09个百分点。

行业	2013年12月31日		2012年12月31日	
	贷款余额（亿元）	贷款占比（%）	贷款余额（亿元）	贷款占比（%）
制造业	4,067.26	29.98	3,527.82	29.68
交通运输、仓储和邮政业	1,340.02	9.88	1,337.82	11.26
电力、燃气及水的生产和供应业	564.19	4.16	590.17	4.97
批发和零售业	2,870.87	21.16	2,203.34	18.54
房地产开发业	1,167.35	8.61	1,271.83	10.70
水利、环境和公共设施管理业	717.22	5.29	628.97	5.29
租赁和商业服务	674.28	4.97	537.10	4.52
建筑业	810.48	5.97	634.03	5.34
公共及社会机构	169.92	1.25	177.23	1.49
金融业	1.34	0.01	4.08	0.03
其他	1,182.34	8.72	971.76	8.18
公司贷款合计	13,565.27	100.00	11,884.15	100.00

全面进军现代服务业

2013年，本行积极落实全面进入服务业的战略要求，通过建立现代服务业金融管理部门或团队，强化现代服务业金融客户管理，加快产品创新，加大营销力度，大力提升对现代物流业、旅游业、教育服务业、医疗卫生业、文化创意业、环保服务业等领域的支持力度，与北大医疗产业集团等客户开展了业务合作，积极支持实体经济，努力践行社会责任。截至2013年末，本行现代服务业贷款余额4,671.5亿元，较上年末增加1,080亿元，增幅33.8%。其中医疗卫生事业贷款余额88.84亿元，较上年末增加48.43亿元，增幅119.85%。



本行举办现代服务业论坛促进业务发展

大力支持文化产业

2013年，本行大力支持文化创意等新兴业务领域发展，积极支持具有优势的新闻出版企业，积极支持广播电视台和广电网络公司，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，择优支持拥有自有影院、经营稳健的前十大电影院线公司。截至2013年末，本行文化产业贷款余额 69.56亿元，较上年末增加19.41亿元，增幅38.70%。

创新服务小微企业

2013年，本行小企业金融业务实行战略调整，按照小企业金融业务“小微化、零售化、批量化”的发展思路，将小企业金融部从公司条线调入零售条线，积极探索小微企业专营模式，推动小企业金融业务向“标准化、专业化”发展。

本行小企业金融业务从原来服务中小企业向小微企业转变，重点支持单户贷款500万元以下的小微企业，加大了对商贸服务业及衣食住行等生活类服务的小微客户群。截至2013年末，本行小企业客户⁵贷款余额2,373.42亿元，较上年末增加535.11亿元，增幅29.11%。本行微型企业贷款余额418.89亿元，小微企业贷款余额合计2,792.31亿元。

本行设计并推出了小企业金融业务的标准化、流程化产品，信捷贷、种子贷、商户贷、POS贷等四类特色产品为小微企业提供了高效的金融服务。11月，本行发行了首批150亿元的小微金融专项债券，期限五年，票面年利率为5.20%，募集的资金将全部用于500万元以下的小微企业。

积极助力西部发展

2013年，本行在青海西宁、宁夏银川设立一级分行，在贵州遵义、内蒙古赤峰设立二级分行，进一步加强对西部地区的扶持力度。截至2013年底，本行在西部地区设有173个营业网点，新增41个，增幅31.06%，占全行营业网点的16.12%。本行西部地区员工6,256人，占全行员工总数的13.36%。

本行西部地区各项业务发展迅速，截至2013年末，本行西部地区贷款余额2,556.20亿元，较上年末增加420.11亿元，增幅19.67%。



本行在贵阳市设立小微企业专营服务机构



本行银川分行开业



本行西宁分行开业

⁵本行小企业客户范围包括小微企业法人客户及个人经营贷客户（不含商用房、商用车业务）。其中，小微企业法人客户指符合“四部委标准”且单户授信金额1,000万元（含）以下的小型、微型企业。

▶ POS商户网贷

2013年10月，本行推出了“POS商户网络贷款”产品。该产品依托大数据分析技术，建立了创新型信用评价模式，具有手续简、贷款易、审批快、额度高、利息省等特点，受到广大小微企业主的欢迎。

10月19日，本行首笔POS商户网络贷款在广州分行成功发放，全流程贷款申请、受理、审批、放款均采用线上操作，最高贷款额度50万元，最长贷款期限90天。截至2013年末，本行“POS商户网贷”贷款余额4.44亿元。

区域	2013年12月31日		2012年12月31日	
	贷款余额（亿元）	贷款占比（%）	贷款余额（亿元）	贷款占比（%）
长江三角洲	4,729.73	25.71	4,249.08	26.95
环渤海地区（包括总部）	5,110.75	27.78	4,356.20	27.63
珠江三角洲及海峡两岸经济区	2,759.14	15.00	2,261.48	14.34
中部地区	2,663.42	14.48	2,232.32	14.16
西部地区	2,556.20	13.89	2,136.09	13.55
东北地区	579.20	3.15	531.08	3.37
合 计	18,398.44	100	15,766.25	100

注：“西部地区”指本行下列一级分行所在的地区：成都、重庆、西安、昆明、南宁、呼和浩特、乌鲁木齐、贵阳、兰州、西宁和银川。

参与行业发展

2013年，本行签署了《十二家股份制银行战略合作协议》，遵守承诺，履行责任。根据《中国银行业公益慈善自律约定》，遵守“依法合规、平等自愿、公开透明、诚实守信、量力而行、鼓励创新、奉献社会”的原则开展公益活动和慈善事业；建立科学、规范的捐赠管理机制，切实提高捐助效果；对捐赠项目的捐赠程序、善款善物的管理和使用方式、捐助效果等信息进行监督、评估和总结，并在社会责任报告中披露相关情况，接受公众的监督。

本行对中国银监会发布的《商业银行压力测试指引》、《全球系统重要性银行评估指标披露指引》和《商业银行信息披露特别规定》提出了修改意见。

本行大力参与行业协会发展工作，积极参与中国银行业协会及其自律工作委员会、贸易金融专业委员会、消费者保护委员会、托管业务专业委员会、养老金业务专业委员会等5个专业委员会的日常活动，参与了中国内部审计协会、中国国际商会、中国支付清算协会、中国基金业协会、全国金融标准化技术委员会等共17个社会团体的学术交流活动，为行业的发展贡献了力量。

推进反腐倡廉

加强反腐倡廉教育

2013年，本行以构建惩治和预防腐败体系为主线，深入贯彻十八大和十八届中央纪委二次全会精神，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，认真落实党风廉政建设责任制。通过开展“十禁”教育、学习廉洁从业党纪条规、学习违反中央八项规定精神典型问题通报等强化反腐倡廉教育，以《中信银行员工行为守则》为基础，加强干部员工的职业道德和职业纪律教育。



本行举办道德讲堂

严格党风廉政纪律

2013年，本行修订了《中信银行查处违纪违规行为督办工作规定》和《中信银行信访工作规定》，通过组织开展执行党风廉政建设责任制和推进惩防体系建设情况检查考核，实施会员卡自行清退，严格领导干部调动和禁止公款送礼吃喝纪律，参与集中采购项目招投标监督谈判，增强了干部员工遵纪守法、按章办事和廉洁自律的自觉性。

认真对待群众来信来访

2013年，本行建立健全信访工作机制，认真改进信访工作，积极处理日常群众信访举报，将化解矛盾、调解纠纷和维护稳定相结合，较好地解决了信访工作中的突出问题，促进了客户服务品质的提高，为银行稳定经营提供了有力保障。截至2013年底，本行总计收到信访举报、投诉88件136封。

强化内部审计

2013年，本行加大对重点业务、重点区域、关键行业的审计监督力度，加强经营管理、降低资本占用，及时化解信贷风险，维护信贷资产安全。截至2013年末，总行层面（含审计中心）共开展10大类专项审计及6家一级分行全面审计；分行层面加大对二级分行、同城支行的审计覆盖，共开展审计项目777项。

推动账户实名制



自2011年人民银行开展全国存量个人人民币银行存款账户相关身份信息真实性核实工作以来，我行积极贯彻落实相关工作部署，优化核实工作流程，加强账户信息管理，扎实推动账户核实工作的深入开展。2013年5月和12月，本行两次对推进账户核实工作的目的、依据、时间期限等向社会发布公告，要求存款人提交有效身份证件进行核实。

账户实名制核实工作既是银行履行客户身份识别、落实银行账户实名制的具体措施，也是降低自身经营风险、提高金融服务水平的重要手段。一年来，本行积极采取多种方式，重点推进身份证件信息存疑账户的核实工作。一是通过提取客户办理挂失、大额资金存取、理财基金签约、网银签约等需要出示身份证件的业务信息，查找客户有效身份证件资料，对未留存身份证件、证件过期、证件复印件模糊等疑义身份信息进行核实；二是专门针对核实工作开发了系统提示功能，当证件过期或者核实结果为“未核实”或“无法核实”的客户办理开户、存取款、转账、挂失等交易时，系统自动发出核实提示，柜员提请客户出示有效身份证明文件进行身份核实；三是对于非居民身份证件的核实，主动联系相关部门进行核实；四是在对社会公告的前提下，先后分两批对余额较小且长期不发生交易的账户进行销户处理，并开发了相应柜面交易，以备客户查询、领取被清理账户的存款。

维护金融秩序

完善反洗钱管理

2013年，本行进一步完善反洗钱管理组织架构，健全内控制度体系，监测可疑交易动向，持续加强系统建设，广泛开展宣传培训，积极推进各项反洗钱工作有序开展，全行反洗钱风险管理水平进一步提升。截至2013年底，本行采取多种形式组织开展反洗钱管理培训500余次，参训人员累计超过18,000人次。

防止假币流通

2013年，本行根据《中国人民银行办公厅关于银行业金融机构对外误付假币专项治理工作的指导意见》的要求，积极推进对外支付现金的全额清分和冠字号码记录及查询工作，做好假币的识别和堵截。截至2013年底，本行南京、无锡、苏州等分行已经实现现金全额清分及冠字号码查询工作。全行共收缴假币18,119张，较上年末增加2,458张，增幅15.70%；收缴假币面值1,564,876元，较上年末增加241,678元，增幅18.26%。

▶ 总行营业部开展反假币宣传活动

2013年，总行营业部60家支行网点在营业大厅设置反假币宣传台，指定专人发放反假币宣传手册，指导客户使用人民币鉴别设备，设专柜负责受理客户的反假币咨询，统一在支行多媒体播放系统循环播放反假币宣传片，在电子屏幕上滚动播出反假币宣传周活动宣传口号，同时结合日常业务，上门为单位财务人员发放反假币宣传材料。

根据中国人民银行部署，总行营业部深入居民小区、大型超市、大型商场、公交车站等地区，设立反假币宣传咨询台，摆放宣传展板，为过往的群众发放宣传材料，现场解答群众提出的相关问题。据统计，在反假币宣传月活动期间，总行营业部平均发放宣传材料3万余份，向群众讲解假币识别知识5,300余人次，对广泛提高群众反假币的法律意识、责任意识、参与意识及防范意识起到了积极的作用。



03

客户与服务

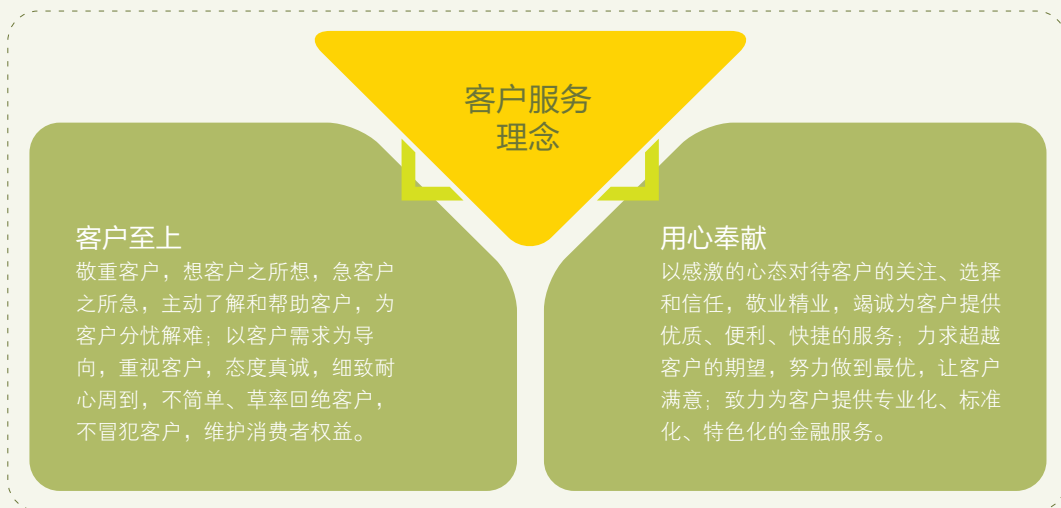
客户服务理念 / 保护客户权益 / 改善服务品质 /
提升客户体验





客户服务理念

2013年，本行编制企业文化手册，将“客户至上，用心奉献”客户服务理念纳入企业文化建设中。



保护客户权益

保障客户资金安全

2013年，本行使用了由第三方独立认证机构（中国金融认证中心CFCA）认证的网银证书，保障了网上信息传递双方身份的真实性、信息的保密性和完整性；采用了客户信息独立备份机制，预防因系统故障造成客户信息的丢失；制定了《中信银行信息系统客户信息安全管理办法》，对涉及客户信息的员工签订个人信息使用安全协议。

建立应急管理机制

2013年，本行制定了《中信银行信息系统生产事件应急管理办法》，建成了“两地三中心”的灾备模式，不断提高应急质量和效率。在内部管理方面，本行建立了总、分、支行三层签约审批流程和经办、审核双人交叉审批机制，加强对客户信息和档案的规范管理和定期检查。

加强网银信息安全

2013年，本行开展了电子银行信息安全检查与评估、互联网应用系统渗透测试、重要信息系统和网站安全自查、信息科技外包风险管理审计自评估及风险排查工作；并加强研究、跟踪新技术、新方法，及时防范数据泄漏风险，完善数据防泄漏体系。



本行开展信息系统灾备应急切换演练

▶ “幸福年华卡”服务体系

2011年，本行发行幸福年华卡，首开老年金融市场先河。幸福年华卡是国内首张专为老年人群定制的借记卡。目前有金卡、白金卡、黑金卡三种，幸福年华卡以其独有的五大服务体系共铸精彩幸福的老年生活，打造老年客户的温馨“幸福年华之家”。

关爱服务——幸福关爱，实现“老有所得”

本行专门打造幸福年华社区，为老年客户定期提供金融培训服务，开展中老年健康、文艺品鉴及理财投资等系列讲座；老年客户享有短信通知客户账户变动、生日祝福短信、提供贵宾登机等服务。

理财服务——幸福理财，实现“老有所养”

本行为老年客户量身定做丰富的理财产品系列组合，每季推出一项专属稳健理财产品；客户可以自己或子女的房产作为抵押，申请贷款用于养老，以分期发放的方式保证客户按月获得养老金，借款人通过分期还本付息方式还款即可；老年客户还可与子女作为共同借款人申请住房按揭贷款，接力贷款，共筑新居。

便利服务——幸福便利，实现“老有所依”

本行老年客户账户可与子女账户进行关联，子女办理借记卡网银业务，即可开通预约转账功能，实现为老人定期转账；办卡留存子女手机号，可免费获得短信通业务；与爱君家政合作提供优惠家政服务，客户账户达到一定金额赠送家政险；设置幸福年华卡专用柜，可优先迅速申办业务；新开办客户刷卡消费及办理其他相关业务，可累积高额积分及获赠礼品；客户可在各地分行享有众多优惠商户，倍享多种折扣。

健康服务——幸福健康，实现“老有所医”

本行为老年客户提供挂号专线+体检套餐+购药优惠的健康一站式服务。本行提供优惠“体检套餐”服务，24小时服务热线预约专家，一对一解读体检报告；本行与药房网合作，客户可享受其银卡会员资格。

休闲服务——幸福休闲，实现“老有所乐”

本行专为老年客户提供精品书籍优惠购、健康与品鉴讲座等增值服务；携手中信旅游，为老年客户定制精致旅游路线，享受专属于老年客户与家人的养生之旅；贵宾客户还享受顶级高尔夫畅打的多重优惠。



改善服务品质

完善服务品质管理

2013年，本行修订了《中信银行服务品质管理手册》、《中信银行服务品质标准手册》，督促员工不断增强服务意识和制度观念；制定了《中信银行网点厅堂营销标准手册》、《中信银行营业网点营销服务检查办法》，进一步规范员工营销行为；制定了《中信银行客户服务工单管理办法》，进一步细化投诉处理规范及投诉处理的流程，建立了全面的投诉

反馈机制。截至2013年底，本行95558客服电话系统共收到客户投诉6,173笔，处理及时率94.36%，投诉处理满意度98.1%。

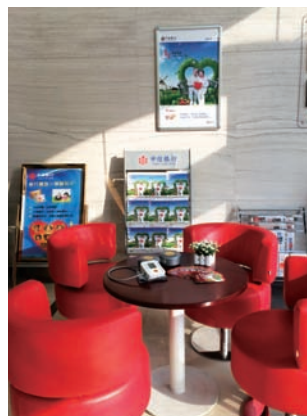
客户满意度测评

2013年，经第三方机构测评，本行零售客户总体满意度为87.32分，较上年末提升2.38分。信用卡客户满意度为96.91%，与上年基本持平。

本行服务品质管理进一步得到社会各界的高度认可。在中国银行业协会组织的“2013年度中国银行业文明规范服务明星大堂经理”评选活动中，本行40名大堂经理获得了该荣誉称号；在中国银行业协会组织的“2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选活动中，本行呼和浩特分行营业部荣获了该荣誉称号；在中国银监会与中国银行业协会联合组织的“银行业从业人员消费者权益保护知识竞赛”中，本行荣获了“全国金融机构最佳实践奖”。



本行客户经理服务特殊客户



本行营业网点老年人活动专区

改进服务中存在的问题

针对2012年零售客户满意度调查中客户反映的网点等候时长、人员专业性等问题，本行在2013年进行了改进。



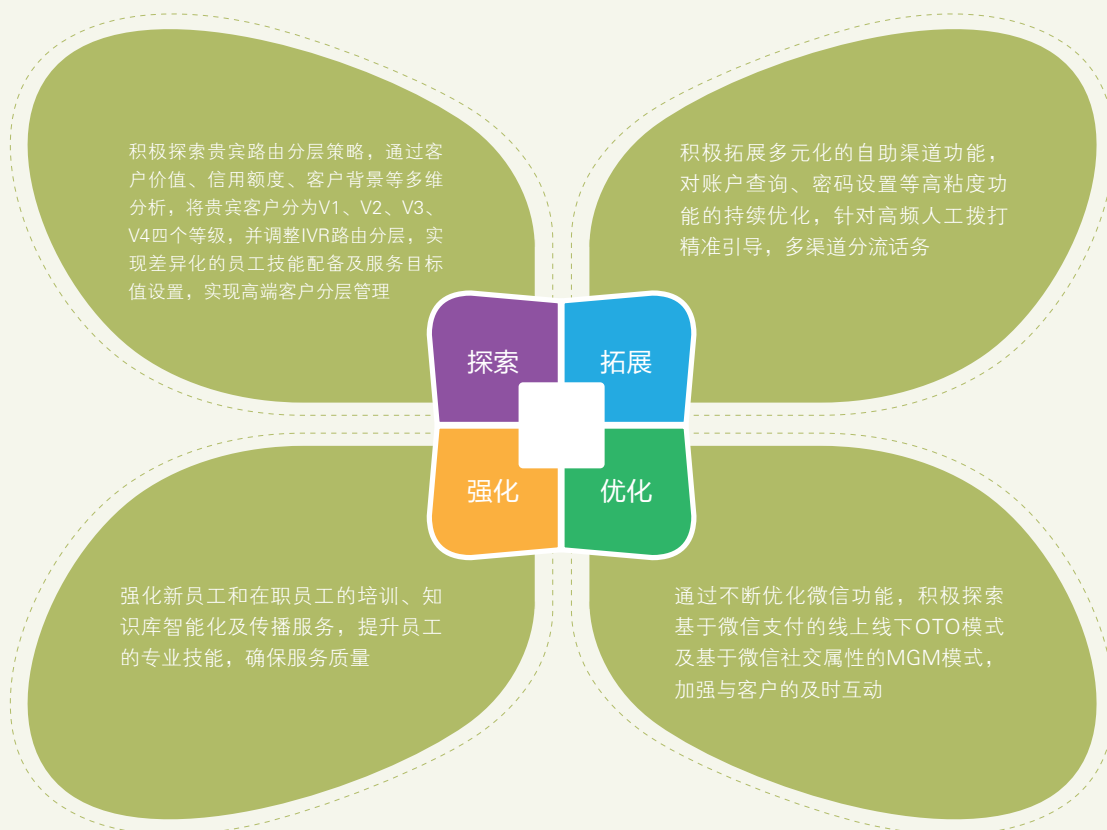
▶ 本行获得级别最高的PCI-DSS国际安全认证

2013年5月，本行信用卡中心通过了基于PCI DSS V2.0版本的符合性评估，获得了支付行业内最为严格、级别最高的PCI DSS国际安全认证，成为国内首批通过此认证的信用卡中心之一，标志着本行信用卡中心的支付安全已达到国际先进且权威标准的要求，成为同时拥有国际ISO27001信息安全管理认证和全球范围PCI DSS银行卡数据安全双料认证的国内领先的信用卡中心，取得了世界级的安全通行证。

PCI DSS是由美国运通、美国发现金融服务、JCB、MasterCard和VISA五大支付卡品牌于2006年共同创建的支付卡行业最为严格的数据安全标准。目的是为保障持卡人、发卡行、收单行等多方利益，从存储、处理和传输各个环节对于持卡人的数据信息进行最高级别的保护。PCI DSS规范包含6大领域和315项要求，对于支付处理机构的企业内部软硬件配置、网络架构、软件设计、运营操作体系以及安全机制等方面提出了全面的安全基线要求，其认证过程异常严苛且繁杂，每条要求均合规后方可通过认证。



针对2012年信用卡客户满意度调查中客户反映的服务渠道、服务流程、客户投诉等问题，本行在2013年进行了改进。



提升客户体验

减免服务收费项目

2013年，本行积极落实中国银监会相关要求，治理不合理服务收费行为，规范产品营销行为和提升信用卡服务质量，维护消费者合法权益。截至2013年底，本行按照中国银监会要求免除了34项服务收费；免除信用卡业务人民币个人账户服务收费项目29.9万笔，较上年末增加4.6万笔，减免服务价值总计1.15亿元，较上年末增加0.31亿元；执行了小微企业收费“两禁两限”的规定。同时，在各营业场所显著位置张贴了“七不准”和“四公开”公告，摆放中间业务收费价目表及免费服务项目清单，做到公开、透明、合理收费。

优化服务客户流程

2013年，本行进一步加强营业网点的流程改造，逐步打造成交易、服务和营销一体的新型网点。新型网点从客户需求、良好体验出发，通过调整服务设施布局，配置充足服务人员，密切保持与客户联系的广度和深度，及时为客户提供交易、咨询和理财服务，积极回应客户需求愿望。

本行按照“新理念、新技术、新流程”思路，采用标准化、模块化、精品化的新理念，为客户提供种类齐全、专属定制产品及完美体验，再造服务流程，打造旗舰店网点。旗舰店网点不仅设计了完整的业务及功能模块，还设计了非银行业务展示区，未来将在出国金融、消费金融、小企业模块等区域引入第三方合作机构开展业务合作，让客户更加方便、快速办理一系列的金融业务；通过专业、专属的金融服务以及全方位的非金融增值服务，助力幸福财富客户及其家庭的幸福生活。2013年9月，本行在广州分行启动了首家旗舰店网点的设计和施工工作。



本行营业网点的填单台保持整洁，方便客户使用



本行营业网点的等候区温馨舒适



本行营业网点为方便客户提供便捷服务

方便客户赴美签证申请

2013年3月，美国驻华使领馆启动了赴美签证申请新流程，在广州设立了美国签证审理中心，将中国大陆地区收到的“免面谈美国签证”申请全部集中到广州集中审批。本行广州分行开放了辖内所有网点办理缴费、代传递签证资料、领取返回护照等业务，申请人可以在就近网点享受相关服务；符合条件的申请人，完成注册、缴费等步骤后就可以将材料提交给本行任一网点，在家中坐等签证批复，无须到领馆所在城市面谈；无论首次在国内何处签证，再次办理都可选择在广州分行办理代传递。

提高服务客户效率

2013年，本行努力在提高客户服务效率上下功夫。作为美国驻华使领馆的合作机构，客户在办理赴美申请时，不仅可以通

过本行的柜台用现金交纳签证申请费，还可以通过本行ATM自助设备或中信金融商城用银联借记卡缴纳签证申请费。

对于确实有加急需求的客户，本行打破正常申请流程，可特别开辟赴美签证申请绿色通道，加快内部流转，以最快的方式为客户递交和领取美国签证。此外，本行还推出了购汇优惠、订购国际机票优惠、境外租车优惠、境外接机服务、赠送全年时尚杂志等一系列增值服务，全方位满足签证客户各类需求。

创新服务客户模式

2013年，本行秉承为客户提供更优质服务的宗旨，创新信用卡客户“微信客户服务”新模式，开辟了提升客户满意度的新渠道。截至2013年底，本行官方微信公众平台粉丝关注量突破了300万，粉丝绑定量突破了200万，日均消息交互量超过50万。

“包打听”——“微信客户服务”新模式

2013年7月5日，本行信用卡中心推出官方微信公众平台“包打听”。客户通过官方微信公众平台进行卡片绑定后，即可接收到微信实时消费提醒、实时还款提醒，实时掌握用卡情况，既方便又快捷。

“包打听”便捷的账户信息和优惠活动查询，以及完成关联还款和操作在线还款业务，在一定程度上缓解了客户不能及时全面了解卡片消费情况、还款不方便、不能及时有效还款的问题。

“包打听”优惠活动不断推陈出新，客户通过移动客户端可以随时随地查看到本行信用卡优惠活动及权益，并以每月大型节假日和重要功能上线为契机，加强与客户互动。

“包打听”提供客户在线申请办卡、分期、借款，推荐亲友办卡等方面的服务，进一步解决了客户需求，增强了客户感知和服务的人性化。



04

员工与文化

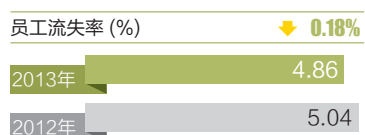
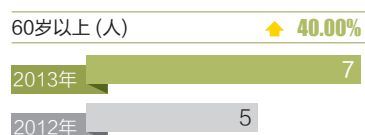
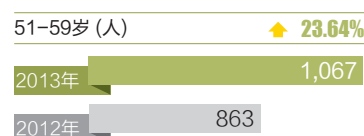
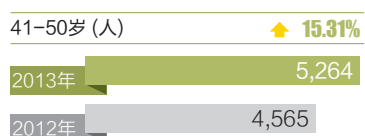
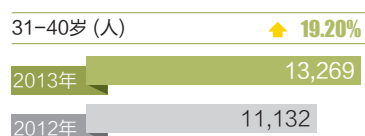
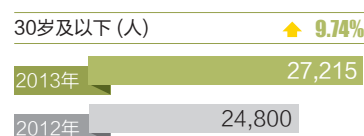
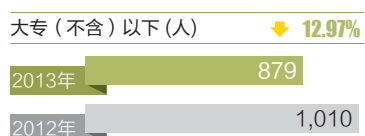
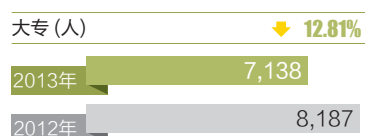
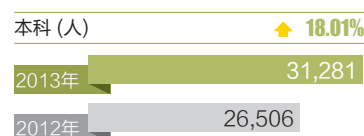
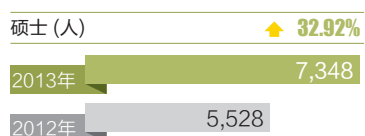
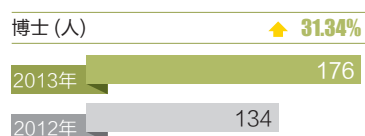
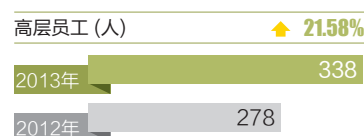
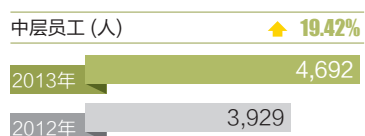
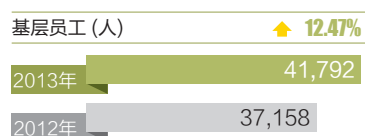
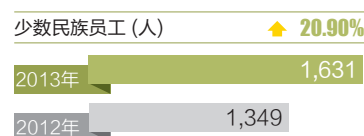
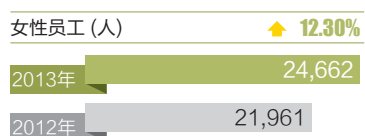
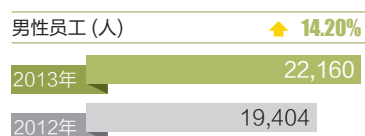
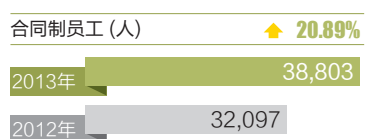
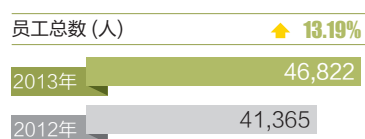
员工基本情况 / 以人为本理念 / 坚持同工同酬 /
关心员工身心健康 / 规划员工职业生涯 /
保障员工基本权益 / 加强员工职业培训





员工基本情况

2013年，随着机构的不断扩大，本行员工总人数呈现增长态势。截至2013年末，本行共有员工46,822人，增幅13.19%。其中，合同制员工38,803人，占比82.87%；女性与男性员工占比分别为52.67%、47.33%；少数民族员工增幅20.90%；基层、中层、高层员工占比分别为89.26%、10.02%、0.72%；员工本科以上学历占比82.88%；30岁以下员工占比58.12%；合同制人员（离开本行系统）流失率4.86%，较上年末降低0.18个百分点。



以人为本理念

2013年，本行编制企业文化手册，将“重视人才，创先争优，人文关怀”的以人为本理念纳入企业文化建设中。

重视人才

优化引人、选人和用人机制，关心员工职业发展，建立员工成长成才的激励机制。充分发挥员工的积极性和创造性，为员工设计公平、多元的职业晋升通道，提供各类专业知识和职业技能培训。给员工平等的竞争机会，让员工施展才华，发挥潜能，创造更大价值。

创先争优

广泛营造“比学习、比工作、比服务、比奉献”的工作氛围，倡导多形式开展“学先进、赶先进、当先进”的实践活动。建立“创先争优”长效工作机制，充分发挥党群组织在创先争优活动中的合力共创作用，激励员工敬业奉献、争创一流的工作热情和自觉行动。

人文关怀

关心员工物质生活和精神生活，真心实意为员工办实事、解难事。激发员工主动性，发挥员工特长，让员工充分展示自我、充实自我、实现自我。尊重员工，一视同仁，平等待人。关注员工身心健康，为员工营造良好的工作环境。

坚持同工同酬

2013年，本行充分体现同工同酬原则，男女员工薪酬比例一致，未因性别不同制定不同薪酬标准，未雇佣童工。本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》、《劳动合同法》的相关规定执行。本行为员工提供基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项基本保障，试用期满的员工可自愿加入本行企业年金体系。本行派遣员工的养老福利制度由派遣公司制定，但必须为派遣员工建立符合国家及地区政策的养老福利待遇是本行选择派遣公司的重要条件。本行员工最低薪酬水平均满足当地最低工资要求。

关心员工身心健康

2013年，本行关心员工身心健康，积极为员工举办健康培训讲座，讲座内容广泛，涉及中医养生、职业病防范、中老年疾病（冠心病、高血压等）防治、心理知识培训及应



本行向员工提供服务礼仪培训



本行向即将支教的员工提供行前培训

急救等，提升了员工了解自身健康、改善工作习惯、增强防范疾病的主观能动性。截至2013年底，本行共组织健康培训讲座80场，较上年末增加48场，参与员工超过6,100人。

本年度共有40家分行为员工安排了常规身体健康检查，自愿参与身体健康检查的员工35,903人。总行营业部、昆明分行还为女性员工开设了乳腺、妇科等专项体检。本行信用卡中心、总行营业部、东莞分行开设了心理咨询项目，缓解员工身心紧张情绪。

规划员工职业生涯

2013年，本行进一步规范员工职位薪酬体系，完善了《中信银行员工内部等级管理办法》、《中信银行专业技术序列管理办法》及相关实施细则。员工岗位序列由原来的21个增至26个，调整和改善了各序列岗位资格标准、专业方向，规定员工须通过岗位培训和考试方可参加晋级评聘，为员工的职业生涯发展提供了科学的晋升通道。

新的员工职业生涯等级体系以“职等”为核心，按照管理、专业技术、专员等3个序列对应14个职等，26个专业技术子序列对应设置初级、中级、高级、资深级等职业晋升阶梯，拓宽了员工的晋升通道。同时，本行还进一步完善了员工退出机制，建立了上下流动、横向流动有序的晋降规则，令员工的职业生涯发展道路更加广阔，晋升速度更加快捷通畅。截至2013年底，本行全面开通了管理、专业技术和专员等3个序列。

▶ EAP员工心理帮助计划



EAP是英文Employee Assistance Program，即员工帮助计划的英文缩写，由发达国家引进，旨在为全体员工提供全方位的心理关爱，营造和谐的组织氛围。目前已有85%以上的世界500强企业正在并持续使用着EAP服务。

为帮助员工进行心理疏导，加强人文关怀，本行信用卡中心从2008年起创建心理咨询室，提供全面的员工心理帮助，包括向员工提供面对面咨询和心理热线服务、每双周向员工推送心理微杂志和提供心理讲座等。2011年12月7日，EAP员工心理帮助计划项目正式启动，旨在搭建一个心理服务平台，营建一个心理风险防范体系，组建一个心理关爱团队，形成一个文化品牌，为员工提供心理关怀服务。截至2013年底，EAP员工心理帮助计划累计向2,863人次员工提供了EAP平台服务。

在EAP个人效用调研中，100%的员工认为EAP对于员工个人的生活及工作有积极影响，其中：17%的使用者认为，EAP服务令员工感受到公司的人文关怀；19%的使用者认为，EAP服务使员工提高心理健康意识；15%的使用者认为，EAP服务能让员工正确地看待工作中的压力。





本行慰问怀孕员工



本行组织员工开展瑜伽锻炼

保障员工基本权益

保障员工诉求权益

2013年，本行总行内联网建立了行长信箱，员工可通过此信箱与本行高级管理层进行直接沟通。总、分行内网均开通“职工论坛”、“工会家园”专栏及办公邮件的方式向各级组织反映问题、建言献策，有效引导广大员工通过合情、合理、合法的形式表达利益诉求。

科学合理铺就员工晋升通道

2013年11月，根据新的等级和专业技术序列管理办法，本行开展了专业技术序列员工的晋级晋档工作，在充分考虑历史情况和现行资源的情况下，通过“部门推荐、资格考试、综合评价、正式聘任”的流程，让符合条件的员工得以晋级晋档，以公平的方式达到其级别，享受其待遇，使其职业生涯目标得到实现，从而激发员工增强专业技术水平、提高工作业绩的积极性。截至2013年底，本行共有13,256人参加了晋级晋档考试，9,370人考试成绩合格，占比70.68%，为员工晋升奠定了基础。

2013年，本行面向全体员工实行绩效考评，考评内容分业绩考核与履职行为评估两部分，业绩考核针对员工当年绩效完成情况，履职行为评估是360度全方位测评。绩效考评结果由主管领导负责向员工本人进行反馈，并与员工年度绩效奖金挂钩。





本行组织职工代表大会



本行组织职工代表大会

保障员工劳动和休息权益

2013年，本行颁布了《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》，进一步规范了员工工作和休息制度。本行在劳动合同中明确规定了员工的工作时间、休息休假、劳动保护及工作条件。截至2013年底，本行休产假女性员工1,408人，休产假13.2万天。本行员工休年假、事假、病假等共计24.2万天，人均5.2天。

保障员工享有工会会员权益

2013年，本行总行机关、各分行建有工会组织，足额计提工会经费，确保工会活动的广泛开展。本行按照法定程序召开职工代表大会，商讨重大事项，广泛参与民主评议，审议各项福利制度等。截至2013年底，本行员工100%加入工会⁶；总行机关、信用卡中心和37家分行建立职代会制度（除新建和新升格分行），24家分行签订女职工特殊保护专项集体合同；全年共举行各级职工代表大会23次，参加人数约2,500人。

保障员工工作安全权益

2013年，本行为员工提供了拥有绿化环境的办公场所以及阅览室、棋牌室、职工食堂和淋浴室，创造了优雅、安静的工作环境，并不断提示员工注意工作期间的人身安全。本行领导定期慰问退休干部，探望患病员工。截至2013年底，本行有10名员工在工作中、上下班途中或单位组织的活动中受伤。事情发生后，本行均积极向当地人力资源和社会保障部门提出申请，为员工认定工伤。

加强员工职业培训

2013年，本行按照“搭平台、建机制、配资源”的思路，初步搭建了与员工职业生涯发展相匹配的人才成长阶梯培训，在持续推进员工岗位资格认证培训的基础上，全面规划了26个专业技术序列员工岗位培训体系，促进员工岗位培训和职业发展。截至2013年底，本行全面更新了专业技术序列员工培训大纲和学习资源，侧重进行专业能力、创新能力和操作实务的培训；举办各类专业技术员工培训5,390期，培训40.7万人次，覆盖26个序列和各业务的全部岗位。

⁶上述“员工”为合同制员工。



本行慰问家庭生活困难员工



本行为员工购买防霾口罩等劳动保护用品

本行立足发动员工力量，加强员工师资队伍建设。2010年，本行启动“蒲公英计划”，旨在培养选拔行内具有专业水平的员工担任讲师，聘任总行部门负责人讲授主要业务情况、最新动态和发展方向，建立全行储备师资库。截至2013年底，本行拥有行内师资650人，建立总、分行专业条线“两级N列”矩阵式师资网络，形成师资资源共享机制。

本行按照岗位资格标准制定相应的考试大纲和题库，自2010年起，每年组织两次全行性考试，已累计举办6次3万人次的考试，对提升员工岗位技能与素质，促进员工职业发展起到了积极的作用。截至2013年底，本行重新梳理、审核试卷300套、梳理题库3万道，组织了1.4万人的全行专业技术序列考试。

	2013年	2012年	2011年
培训总投入（万元）	8,558.88	6,712.14	5,869.41
其中：高层员工	140.15	356.06	141.00
中层员工	2,036.16	2,308.54	2,096.61
基层员工	6,382.57	4,047.54	3,631.80

	2013年	2012年	2011年
培训总人次（人次）	406,853	303,416	273,839
其中：高层员工	40	20	51
中层员工	19,561	16,450	15,038
基层员工	387,252	286,946	258,750

	2013年	2012年	2011年
培训天数（单位：天）	9,013	8,235	6,203
其中：高层员工	10	41	21
中层员工	650	1,114	963
基层员工	8,353	7,080	5,219

05

公益与慈善

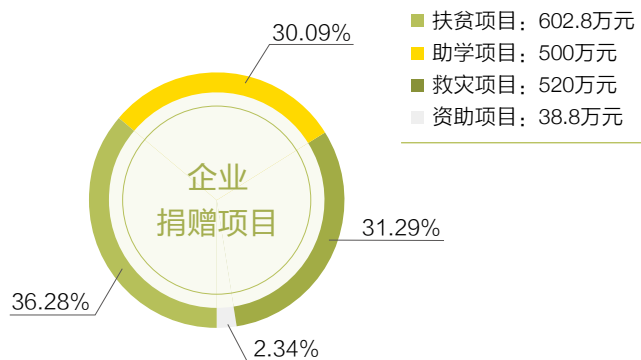
积极回报社会 / 投身公益事业 / 服务弱势群体 /
志愿者行动





积极回报社会

2013年，本行捐款总额1,661.6万元，较上年末增加976.46万元，增幅142.52%。主要用于扶贫、救灾、助学以及对弱势群体的资助。本行员工捐款约1,074万元，其中向四川芦山地震灾区捐款超过800万元，其他各项捐款约274万元。



投身公益事业

开展金融知识教育

2013年，本行共开展5个公众金融知识教育专题活动，投入资金36万元，累计开展具体活动7,580次，参与员工约26,000人次，接受金融知识教育受众人数约585万人次，发放宣传资料约323万份。

2013年4月至7月，本行在全行范围内开展主题为“中国银行业普及金融知识万里行”的公众教育服务活动，宣传内容主要包括银行卡、理财服务、服务渠道、中小企业贷款、“三农”服务、消费者拥有的权利和义务等服务。截至2013年底，本行参与活动的营业网点923个。

中国银行业普及金融知识万里行活动

2013年，本行“普及金融知识万里行”活动由总行发起和主办，各分行协办。总行设立了领导小组，负责全行“普及金融知识万里行”活动的总体指导和部署，确定了“金融智慧，点亮生活”的宣传口号。

4月，本行“普及金融知识万里行”活动正式拉开了序幕，在所有营业网点统一设置了“金融消费咨询台”，向到访客户发放宣传资料，在网点周边人员密集区域设立宣传台，向客户普及银行业务知识，现场解答金融问题；部分机构利用灯箱海报、宣传横幅、公告张贴、发布媒体新闻稿等各类宣传渠道进一步扩大宣传范围。

5月，本行专门印制了宣传折页，接受民众咨询和解答群众问题，提示金融消费风险，传授风险防范措施。在营业网点内开辟活动专区，对用卡安全、ATM机使用、投资理财、非法集资、电话诈骗等进行风险揭示，开展社区、商区、学区、企事业单位、商品交易市场宣传；组建志愿者团队，走进聋哑学校等宣讲防范金融诈骗等安全知识，满足弱势群体的需求。

6月，本行印制宣传折页，畅通投诉处理渠道，做好客户投诉的受理工作，主动接受社会公众监督；规范公示本行服务收费价格标准，做到让客户明明白白消费。

7月，根据本行业务特色、产品特性、目标客户群体的特点，本行各营业网点结合消费者个性化金融服务需求，大力宣传“两卡一金”、“幸福财富管理”、信用卡、网络银行、出国金融等金融服务政策、服务特色、相关产品及服务流程。



► 中信银行·2013年新长城高中自强班

2013年，本行与中国扶贫基金会合作，在2013—2015年每年捐赠100万元，用于在偏远贫困地区的10所高中建设10个新长城自强班，扶助500名因家庭困难、学习优秀而读不起高中的学生完成高中学业。

4月15日，本行与中国扶贫基金会在北京举行“中信银行·新长城高中生自强班”签约仪式。本行是中国扶贫基金会“新长城自强班”项目中接受的涉及范围最广、一次性捐赠资金规模最大的企业。9月，本行在中国扶贫基金会和相关学校的协助下，择优选定了来自12个民族，覆盖10省（市、自治区）21县（旗）的500名学生作为资助对象。10月份，在总行牵头下，本行组织10家分行深入学校进行调研、接洽，并参加“中信银行·2013年新长城高中自强班”的开班典礼仪式，走访部分受资助的学生家庭，与学生促膝谈心，送去了生活用品和学习用具。



本行慰问云南省红河哈尼族彝族自治州元阳县第一中学贫困高中生家庭



本行慰问河北省张家口市沽源县第一中学贫困高中生家庭



本行慰问重庆市武隆县中学贫困高中生家庭



本行与山西省长治市平顺县第一中学自强班学生在一起



本行与四川省凉山彝族自治州昭觉县民族中学自强班学生在一起



本行向内蒙古自治区赤峰市巴林右旗大板第一中学贫困高中生颁发结对卡



本行慰问江西省吉安市万安县中学贫困高中生家庭



本行与广西壮族自治区河池地区东兰县高级中学贫困高中生畅谈



本行与学生代表共同展示甘肃省渭源县第一中学高中自强班班旗



本行慰问贵州省铜仁市松桃苗族自治县第二中学贫困高中生家庭

为老年人提供金融服务

2008年，本行推出幸福年华卡（原信福年华卡），是国内首张专为老年人群定制的借记卡。该卡除为老年人提供储蓄、理财、基金、保险等管理资产的功能外，还有专属保险、电话医疗咨询、优惠家政、优惠购药等贴近老年人需求的金融服务。截至2013年底，本行幸福年华卡累计有效客户数90.96万，较上年末增长近237%。

2012年，本行联合中国老龄工作委员会办公室，在全国范围内与公益性老年机构展开积极合作，大力支持中国老龄办的“敬老月”活动，并确定山东临沂孟良崮敬老院和江西井冈山敬老院作为总行级“爱心之家”，同时在营业网点开设优先服务窗口，为老年人提供优质的金融服务。

2013年，本行青岛绍兴路支行荣获2013年青岛市“敬老文明号”荣誉称号，是青岛市唯一获此殊荣的金融机构。该支行积极践行“关爱老人、构建和谐，建设老有颐养宜居幸福城市”的敬老爱老服务理念，积极参与青岛市“敬老文明号”的创建活动，以幸福年华卡为载体，开辟老年人专门等候区、老年人专属通道，开展电脑课堂、理财课堂、养生课堂，提供孝心服务。

持续开展征信活动

“信用北京行”活动是由总行营业部与中国人民银行征信中心北京市分中心共同举办的。自2008年4月正式启动以来，已连续举办5年，共47场活动，足迹遍布北京的居民住宅区、商务写字楼区、商业中心区、大学校园、企事业单位和大型体育赛事现场等。“信用北京行”在为市民免费查询信用报告的同时，宣传普及征信知识，呼吁市民关注自身信用报告，积累良好的信用记录，以便在金融活动中获得便利的服务和公平的信贷机会。通过“信用北京行”活动的宣传，北京地区个人信用报告本人查询量从2007年底的3,175人次跃升至2013年底的11.5万人次，增长了30多倍。

“信用北京行”走进京报集团

2013年3月15日，本行总行营业部与中国人民银行征信中心北京市分中心共同主办的“信用北京行”征信宣传活动，在北京日报报业集团大厦内举办了2013年的首场活动。

上午11点活动刚开始，北京日报报业集团的员工们听说可以免费查询个人信用报告，很快就排起了长队。由于是《征信业管理条例》实施首日，央行营业管理部征信处和法律处的多名工作人员来到现场宣传普及《条例》，并为大家答疑解惑。在等候查询的过程中，大家也就关心的问题纷纷进行咨询。“一条负面记录保留多久？”、“今后查询个人信用报告是否还免费？”、“个人的信用信息安全如何得到保证？”都是大家关注的焦点。根据《条例》的规定，现场工作人员一一作出回答。在3个小时的活动中，共有89人现场查询了个人信用报告，提升了员工的信用意识。



服务弱势群体

设立专用通道

2013年，本行部分营业网点为残障人士设置了专用通道，在通道醒目位置张贴标示，并设有专人接听的服务电话，为来行办理业务的残疾人士提供便利服务。

► 为特殊人群上门服务

2013年11月中旬，客户江先生来本行办理理财业务，本行大连分行理财经理戴临童接待了客户。在办理过程中，江先生说他的爱人有一张中信借记卡长期未曾使用，最近正好有一笔保险资金到账。因其爱人长期瘫痪在床，不便来银行办理业务，希望本行可以提供相应的解决办法。

11月20日，本行大连分行会计助理翁丽嵘、柜员方丹和理财经理戴临童三人在全程录音录像的条件下，上门为江先生的爱人办理了与账户服务相关的申请书填写及委托授权，办理了相关业务，解决了客户的实际困难，保障了客户的权益。

开设爱心窗口

2013年，本行在营业网点统一设立特定人群爱心服务专用窗口，将行动不便客户视同贵宾客户，为其在排队机取贵宾号，保障特定人群优先、顺利办理业务。本行部分分行还为老年客户准备了花镜、医药箱。

制作助盲识币卡

2013年，本行在营业网点配备有盲文提示的“助盲识币签字卡”盲文纸张，由大堂经理保管并提供给盲人在办理业务时使用。助盲识币签字卡用半透明硬塑料制成，其功能包括协助盲人辨别第五套人民币纸币和硬币、确认签名和手印的位置。

公示服务内容

2013年，本行在营业网点醒目的位置上，统一对外张贴纸质爱心服务宣传海报和播放电子易拉宝公示爱心服务内容，并通过支行网点多媒体播放器统一播放爱心服务视频片，对特定人群客户提供个性化服务内容。

志愿者行动

2013年，本行共组织员工志愿者活动34次，约1,770人次参加。参与人员平均年龄低于30岁；男性志愿者约800人次，女性志愿者约970人次；参与志愿活动员工中有少数民族员工36人次，占志愿者参与人次的2%。

本行东莞分行团委联合东莞市志愿者拓展总队、阳光网爱心志愿者约150人，在东莞植物园开展了以“种一棵小树，绿一方净土”为主题的义务植树活动，践行环保理念，绿化城市环境。

本行广州分行青年志愿者到英德市黄村镇岩背小学开展每周定期支教活动，由志愿者教授音乐、美术、体育、英语等选修课程。支教活动丰富了学生们的文体知识，培养了学生们的兴趣爱好，开拓了学生们的视野，使学生们的技能和素质都得到了提高，教学效果显著。

本行厦门分行青年志愿者10余人参加了思明区城市义工协会等主办的“爱网络、爱公益”青年爱心接力活动暨残障人士手工艺品义卖活动，开展城市义工现场志愿服务，尽责任，献爱心。

本行信用卡中心组织了145人次的志愿者支教计划、公益夏令营、积分捐赠等公益活动，公益服务累积时间为3,712小时。



本行员工开展志愿者支教活动

06

绿色与环保

支持绿色信贷 / 再造网上中信银行 /
推进节能减排





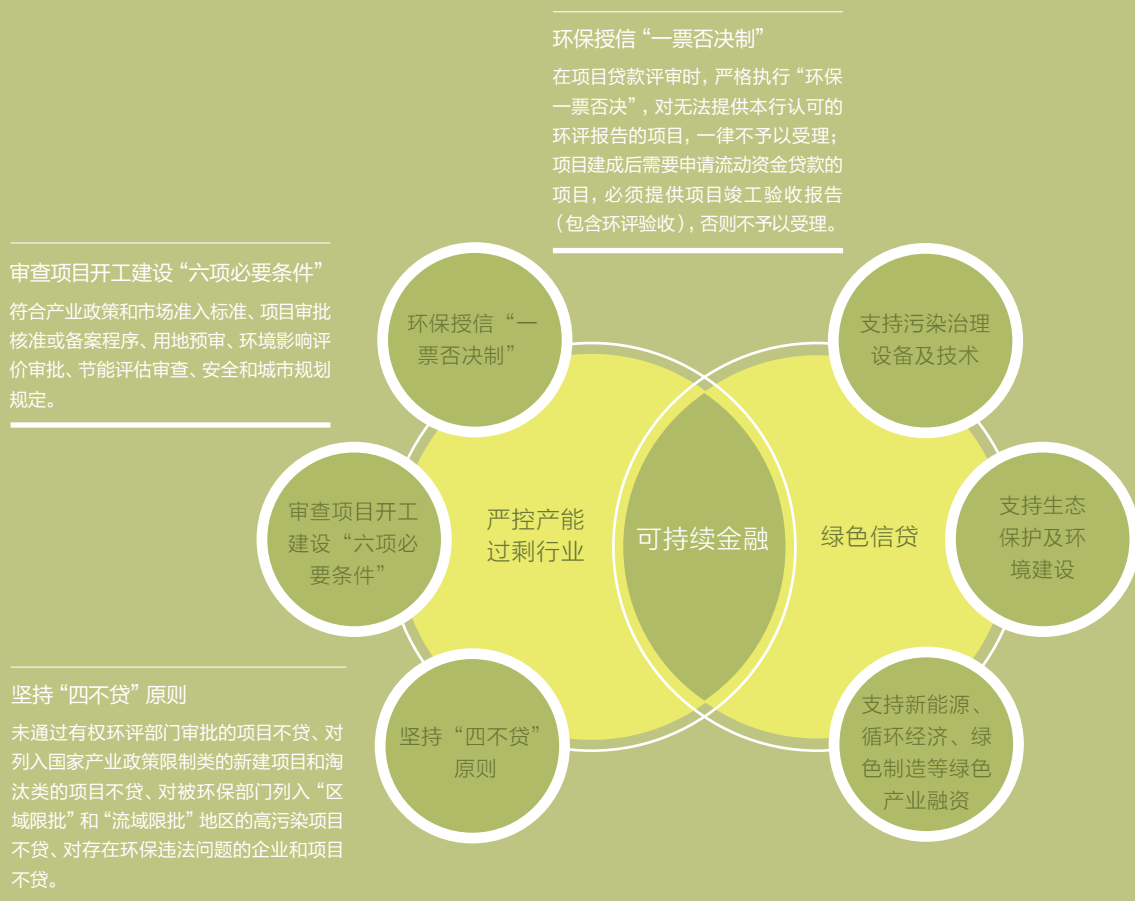
支持绿色信贷

积极投身绿色信贷领域

2013年，本行在业务发展进程中，坚持绿色信贷理念，强调并高度重视环境污染治理、资源节约利用和生态保护建设等领域的可持续发展，提出了“践行绿色信贷，严格限制产能过剩行业融资需求”的授信政策，将绿色信贷理念贯穿到化解产能过剩的全过程，确保信贷投向符合技术升级要求、碳排放约束和绿色标准的领域。

2013年，本行大力支持绿色经济、循环经济、低碳经济的行业发展，积极支持符合绿色信贷标准的鼓励类项目，重点向优质绿色项目贷款、绿色汽车金融、绿色房地产和建筑、绿色信用卡等领域提供金融支持，稳步探索绿色信贷中间业务等新兴业务创新。本行加强了与中国清洁发展机制基金管理中心等业务沟通与联系，积极参与清洁基金节能环保项目合作。截至2013年底，本行贷款主要投放于绿色交通运输、可再生能源及清洁能源、节能环保服务、垃圾处理及污染防治等项目，节能环保项目贷款余额207.64亿元，较上年末增加18.04亿元，增幅9.51%。

2013年11月，本行出席“中国银行业绿色信贷共同承诺”会议，签署了《中国银行业绿色信贷共同承诺书》，向社会庄严承诺：牢固树立绿色信贷理念，切实加强绿色信贷组织管理和能力建设；加快绿色信贷流程、产品和服务创新，积极推动绿色、循环和低碳发展，加大对战略性新兴产业、节能环保项目和服务等重点领域的支持力度，有效化解产能过剩信贷风险；不断完善环境与社会风险分类管理，积极回应受影响群众的诉求以及社会团体、媒体的关注；加快建立绿色信贷考核评价体系和奖惩机制，建立健全绿色信贷信息披露机制；高度重视自身的环境和社会表现，广泛开展绿色信贷理念宣传教育和节能减排全员行动，积极推行绿色采购和办公建筑节能，坚决反对公务浪费。



始终严控产能过剩行业风险

2013年，本行持续关注、防范产能过剩行业风险，坚守环保底线，从严控制贷款规模；坚持回避边际淘汰的客户，支持行业内优质企业技术升级、节能减排和兼并重组。

本行针对光伏、船舶等产能过剩行业的形势变化，及时调整授信政策，严格控制新增授信业务，主动压缩存量风险敞口，上收审批权限，坚持总量控制，确保过剩行业贷款增速不超过全行贷款平均增速。截至2013年末，本行高能耗、高污染行业贷款余额633.45亿元，较上年末减少43.10亿元，降幅6.37%。

本行产能过剩行业贷款主要集中于钢铁行业。2013年，本行对钢铁行业授信业务继续坚持总量控制、择优限劣政策，重点支持符合绿色信贷要求、具备成本、规模和产品优势的大型优质钢铁企业，从严控制对钢铁企业项目的贷款业务。截至2013年末，本行钢铁、焦炭、火力发电行业贷款均呈现下降趋势，钢铁行业贷款余额下降幅度最大，较上年末下降21.52亿元，降幅7.24%。

高能耗、 高污染涉及行业	2013年12月31日		2012年12月31日	
	贷款余额（亿元）	在公司贷款中占比（%）	贷款余额（亿元）	在公司贷款中占比（%）
钢铁	275.69	1.95%	297.22	2.50%
水泥	75.13	0.53%	70.17	0.59%
焦炭	32.89	0.23%	40.74	0.34%
铜冶炼	23.31	0.16%	18.77	0.16%
铝冶炼	42.34	0.30%	24.11	0.20%
铅锌冶炼	12.71	0.09%	8.45	0.07%
火力发电	171.38	1.21%	217.08	1.83%
合计	633.45	4.48%	676.55	5.69%

再造网上中信银行

互联网金融大发展

2013年，本行在“再造一个网上中信银行”战略的指导下，围绕“金融网络化”和“网络金融化”业务策略，构建了移动银行、金融商城、网上银行三大平台，创新“异度支付”和网络贷款互联网金融产品，不断提升和完善互联网金融平台建设和安全机制，积极参与并探索银行业互联网竞争的创新模式。

本行创新“异度支付”网络金融产品品牌，先后推出了二维码支付、NFC手机近场支付和跨行全网收单等子产品，成为首批与中国移动、中国联通、中国电信和中国银联开展合作的商业银行，首家推出跨行全网收单业务。本行异度支付手机客户端，集成了购买电影票、C2C转账交易、折扣券销售、O2O二维码应用、查询缴费充值、跨行全网收单等特色功能，支持境内大多数银行借记卡、信用卡进行支付。本行推出具备产品开架式展示功能的网上金融商城，同时推出网上金融商城在线开户功能，实现客户7×24小时全天候在线办理金融服务。本行个人网银正式上线了贵金属业务，为客户提供安全、方便、快捷、灵活的体验式网上交易服务。

电子银行交易大幅提升

2013年，本行个人电子银行业务发展迅猛，个人电子银行对传统渠道的替代作用进一步加强，在提升服务效率和客户体验方面，起到越来越重要的作用。截至2013年末，本行个人网银客户数、交易金额和交易笔数年增长率均超过30%；个人手机银行⁷客户数和交易金额年增长率分别达到170.11%和920.39%；个人电子银行业务笔数替代率达到91.62%，较上年末提升了5.75个百分点。

“异度支付”让生活更美好

2013年6月27日，本行“异度支付”产品发布会暨客户签约仪式在南京隆重举行，异度支付产品正式推向市场，成为同业中首个综合性支付的产品。

“异度”一词，源自Cyberspace（异度空间）的中文翻译，“异度支付”除了体现银行科技力量的强大，更是传递一种服务理念，即在无界的时间和无限的空间中，通过现实与虚拟的多种方式，为本行客户提供“0”距离的贴心服务。



本行推出的“异度支付”产品包含二维码支付、NFC手机支付、全网跨行收单等子产品，旨在为客户提供全方位无卡支付服务。二维码支付是本行自主开发的加密型金融二维码，它有效地解决了线上线下的融合，使支付不再受物理网点和PC终端的限制，随时随地完成支付操作。NFC手机支付是客户使用NFC手机申请本行电子现金、电子借记卡、电子信用卡实现“刷手机”的消费服务，是首个推出该服务的金融机构；全网跨行收单指可支持多家银行卡的网络支付，目前已支持境内绝大多数银行的借记卡、信用卡进行支付，在业界处于领先地位。

“减少现金、普及网络、推广无卡支付”正在改变着客户的消费行为和支付行为，“异度支付”为客户带来了全新生活形态和消费模式，将线下购物与线上付款有机结合，让支付更加快捷。

个人电子银行业务			
	2013年	2012年	增幅
网银客户数（万户）	1,031.14	756.65	36.28%
网银交易金额（亿元）	53,635.94	33,744.68	58.95%
网银交易笔数（万笔）	12,173.70	5,559.15	118.98%
个人手机银行客户数（户）	3,418,788	1,265,697	170.11%
个人手机银行交易金额（亿元）	169.18	16.58	920.39%
电子银行业务笔数替代率（%）	91.62%	85.87%	6.70%
电子银行业务金额替代率（%）	78.54%	59.08%	32.94%

公司电子银行业务			
	2013年	2012年	增幅
网银交易金额（亿元）	282,843.43	212,835.37	32.89%
网银交易笔数（万笔）	2,992.9	1,793.4	66.88%
网银交易金额替代率（%）	55.39%	54.00%	2.57%
网银交易笔数替代率（%）	68.50%	49.86%	37.38%

⁷由于内部管理需要，本行对业务名称进行了调整，“个人手机银行”即为2012年度社会责任报告中披露的“移动银行”。

推进节能减排

采用节能环保产品

2013年，本行加大对节能产品的采购力度，共采购节能环保产品约513万元。其中，采购节能灯具约114万元，采购节能办公设备约107万元，采购节能感应开关约7万元，采购节水马桶约50万元，采购其他节能设备约235万元。

▶ 全行统一制作环保名片

2013年，本行通过全行集采招标，确定了北京万户纳美科技有限公司为全行名片集中印制服务供应商，所印名片统一使用再生纸印制。由于减少了森林砍伐，且再生纸制浆过程中对大气污染和水环境污染要小于原木纸浆，因此有效地保护了环境、节约了资源。截至2013年末，本行共印制名片48,382盒，预计可减少木材砍伐846吨，减少垃圾废物排放521吨，减少二氧化碳和温室气体碳排放77吨，节约用水10,837吨⁸。

减少纸质账单

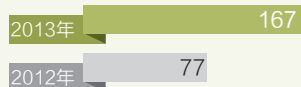
2013年，本行加强环保节能意识培养，通过官方网站、账单、短信等宣传渠道引导客户从纸质账单转移至电子账单；对持续两次退信的纸质账单客户进行拦截，将纯还款纯积分客户的纸质账单转变为电邮账单。截至2013年底，本行信用卡账单总量7,427万封，其中纸质账单总量2,985万封，纸质账单替代率59.81%，减少发出纸质账单4,442万封，折合减少纸张888吨⁹。

妥善处理废物

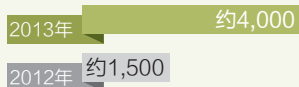
2013年，本行共处理打印墨盒、硒鼓、电话机、饮水机、叫号机、点钞机、键盘、鼠标、办公桌椅及其他等废弃耗材3万余件；处理微机、显示器、打印机、传真机、多功能一体机、笔记本电脑、服务器、投影仪、摄像机、照相机、刻录机、机柜、终端、电子显示屏及控制台等电子设备6,000余件；处理各种型号电池35,000余只。

视频会议次数

总行召开视频会议 (次) ▲ **116.88%**



分行召开视频会议 (次) ▲ **166.67%**



复印纸采购量

共采购A4复印纸 (万包) ▲ **22.7%**



人均A4复印纸采购量 (包) ▲ **8.8%**



快递物流能耗

共发送件件快递 (万件) ▲ **22.2%**



人均发送件件快递 (件) ▲ **7.6%**



共计重快递 (万公斤) ▲ **8.3%**



人均计重快递 (公斤) ▼ **4.5%**



市政水电用量

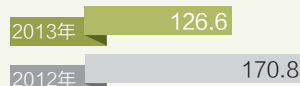
总市政用电耗用量 (百万度) ▲ **14.1%**



人均市政用电耗用量 (度) ▲ **0.8%**



总市政用水耗用量 (万吨) ▼ **25.9%**



人均市政用水耗用量 (吨) ▼ **34.6%**



⁸ 上述数据来源于供应商官方网站自动计算得出，参见<http://www.arjowigginsgraphic.com/>。

⁹ 测算标准：纸质账单每封20克。

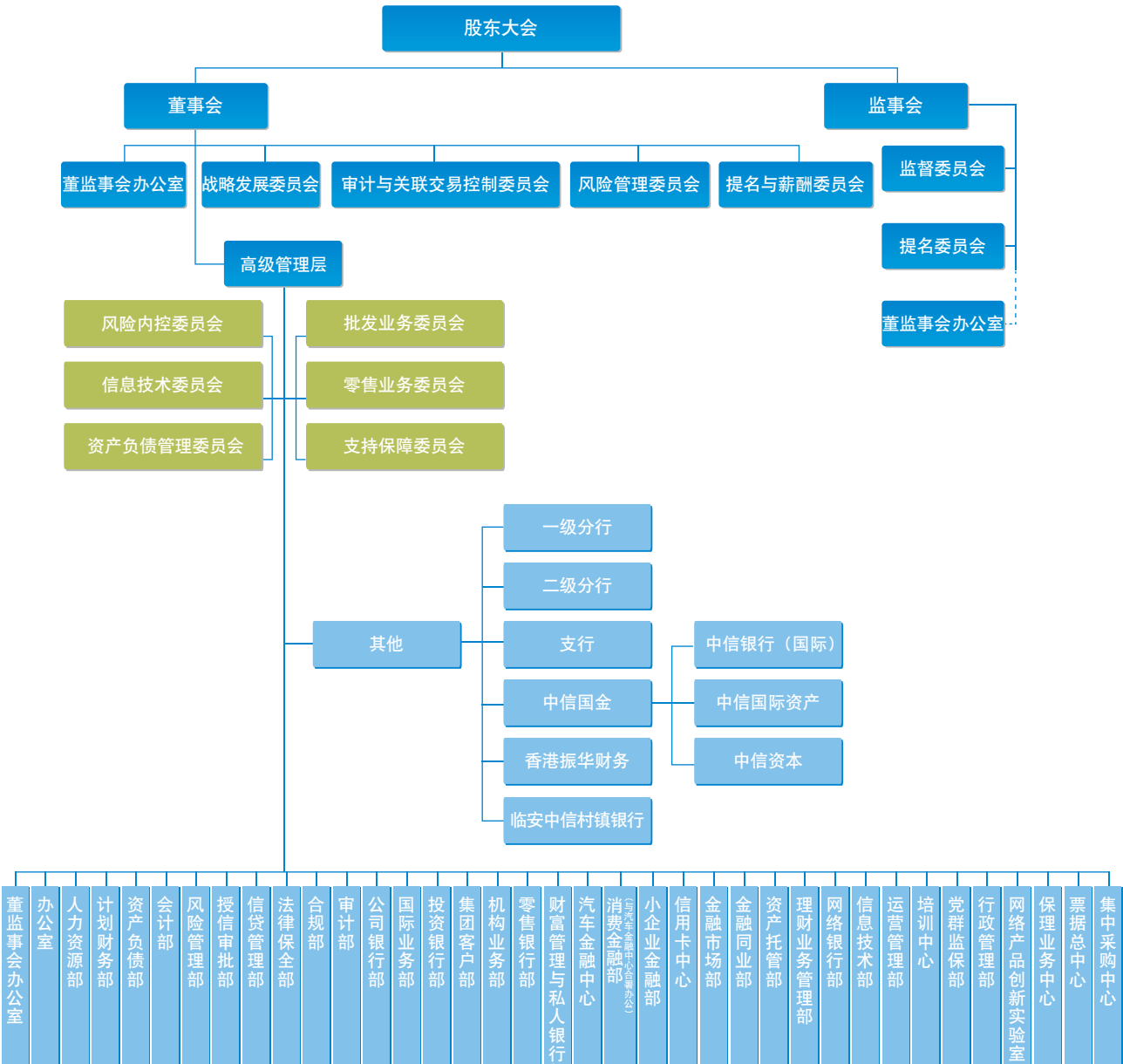
附录

公司基本情况

中信银行基本信息			
法定中文名称:	中信银行股份有限公司		
法定英文名称:	CHINA CITIC BANK CORPORATION LIMITED (缩写“CNCB”)		
法定代表人:	常振明	授权代表:	朱小黄、李欣
董事会秘书:	李欣	联席公司秘书:	李欣、甘美霞 (ACS, ACIS)
证券事务代表:	王珺威		
注册和办公地址:	北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座		
邮政编码:	100027	互联网网址:	bank.ecitic.com
联系电话/传真电话:	+86-10-65558000/+86-10-65550809	电子信箱:	ir_cncb@citicbank.com
香港营业地址:	香港皇后大道东183号合和中心54楼		
信息披露报纸:	《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》		
信息披露网站:	刊登A股年度报告的中国证监会指定网站: www.sse.com.cn		
	刊登H股年度报告的香港联交所指定网站: www.hkexnews.hk		
年度报告备置地点:	中信银行董监事会办公室		
中国内地法律顾问:	北京市金杜律师事务所		
中国香港法律顾问:	高伟绅律师事务所		
境内审计师:	毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙) 中国北京市东长安街1号东方广场东2座办公楼8层 (邮编: 100738)		
签字注册会计师:	金乃雯、王立鹏		
境外审计师:	毕马威会计师事务所 香港中环遮打道10号太子大厦8楼		
A股股份登记处:	中国证券登记结算有限公司上海分公司 上海市浦东新区陆家嘴东路166号中国保险大厦36楼		
H股股份登记处:	香港中央证券登记有限公司 香港湾仔皇后大道东183号合和中心46楼		
股份上市地点、 股票简称和股票代码:	A股 上海证券交易所 中信银行 601998 H股 香港联合交易所有限公司 中信银行 0998		
注册登记日期:	2013年9月17日		
注册登记机关:	中华人民共和国国家工商行政管理总局		
企业法人营业执照注册号:	100000000006002	金融许可证机构编码:	B0006H111000001
税务登记号:	110105101690725	组织机构代码证:	10169072-5



组织架构



社会荣誉



2013年2月，本行在英国《银行家》的全球银行品牌500强排名中，品牌价值26.65亿美元，在全球银行中排第69位。



2013年3月，本行在中国新闻社举办的第八届中国企业社会责任国际论坛中被评为“最具责任感企业”。



2013年5月，本行在《亚洲银行家》2013年中国奖项计划中获得2013年度亚洲银行家中国区“最佳客户关系管理奖”。



2013年7月，本行在英国《银行家》杂志公布的世界1000家银行排名中，我行一级资本排名第47位，总资产排名第57位。



2013年10月，本行信用卡中心呼叫中心在客户世界机构举办的2013年“金耳唛”中国最佳呼叫中心评选活动中被评为2013年“金耳唛”中国最佳呼叫中心。





2013年6月，本行在2012年度中国银行业社会责任评比中获得“实践案例奖”。



2013年7月，本行在中国服务贸易协会及中国信息协会主办中国贸易协会客户服务委员会承办的第八届最佳客户服务评选中，被评为“中国最佳客户服务中心”。



2013年3月，本行在2013年度《财富》（中文版）企业社会责任排行榜中被评为“企业社会责任25强”。



2013年10月，本行在INTERBRAND中国品牌排行榜中排名第20位，品牌价值人民币89.4亿元。



2013年11月，本行在《21世纪经济报道》主办的“中国上市企业top10”评选活动中被评为“中国十大上市企业最佳治理公司”。



2013年12月，本行在第一财经金融价值榜中获得“最佳互联网金融服务银行奖”。



KPMG Huazhen
(Special General Partnership)
 8th Floor, Tower E2
 Oriental Plaza
 1 East Chang An Avenue
 Beijing 100738
 China

毕马威华振
 会计师事务所
 (特殊普通合伙)
 中国北京
 东长安街1号
 东方广场东2办公楼8层
 邮政编码: 100738

Telephone	电话	+86 (10) 8508 5000
Fax	传真	+86 (10) 8518 5111
Internet	网址	kpmg.com/cn

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2013年12月31日止的2013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) 为标准，上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》，以及香港联合交易所的披露建议为依据，及以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、ISO26000、和中国社会科学院CASS-CSR 2.0报告披露体系为参考所编制的2013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。

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；
- 询问社会责任报告信息数据收集、汇总的流程，包括相关系统和方法的设计及实施情况；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对广州分行实施实地访问；
- 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，中信银行以GRI可持续发展报告指南(G3.1)为标准，并依据上海证券交易所以及香港联合交易所指引的披露建议，所编制的2013年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）



2014年3月24日

GRI 等级检查



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“2013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，2014年3月24日

Ásthildur Hjaltadóttir
董事服务
全球报告倡议组织（GRI）



此应用等级含有“+”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：对于该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2014年3月17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。

GRI 指标索引

1. 战略与分析			
序号	关键指标要求	披露程度	页码
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	完全披露	P3、P5
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	完全披露	P3、P5
2. 机构概况			
序号	关键指标要求	披露程度	页码
2.1	机构名称	完全披露	封二
2.2	主要品牌、产品和服务	完全披露	P7
2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	完全披露	P7
2.4	机构总部的地点	完全披露	封底
2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	完全披露	P7
2.6	所有权的性质及法律形式	完全披露	P7
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受患者的类型）	完全披露	P7
2.8	报告机构的规模	完全披露	封二
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	完全披露	封二
2.10	报告期内所获得的奖项	完全披露	P54-P55
3. 报告参数设置			
序号	关键指标要求	披露程度	页码
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度/日历年）	完全披露	封二
3.2	上一份报告的日期（如有）	完全披露	P15
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	完全披露	封二
3.4	查询报告或报告内容的联络点	完全披露	封底
3.5	界定报告内容的过程	完全披露	封二
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。详情参看GRI《边界规章》	完全披露	封二
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	完全披露	封二
3.8	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	完全披露	封二
3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的各种估测所依据的假设及方法	完全披露	封二、P15
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并/收购、基准年份/期间变化、业务性质和测量方法变化）	完全披露	封二
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	完全披露	封二
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	完全披露	P59-P60
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	完全披露	封二
4. 治理、承诺和利益相关方参与			
序号	关键指标要求	披露程度	页码
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	完全披露	P53
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	完全披露	P53
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	完全披露	2013年年报
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	完全披露	P13-P15
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系。	完全披露	2011年社会责任报告、P19
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	完全披露	2013年年报、2011年社会责任报告、P19
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑	完全披露	2013年年报、2011年社会责任报告、P19
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	完全披露	P12-13
4.9	最高治理机构对报告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），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	完全披露	P15 2011年社会责任报告、P19
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	完全披露	2011年社会责任报告、P19
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	完全披露	P15、21、26
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	完全披露	P5、48
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍，及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额捐赠；或视此等会籍具有战略意义，此会籍主要指以机构名义参与的	完全披露	P21
4.14	机构的利益相关方群体列表	完全披露	P14
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据利益相关方	完全披露	P14
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	完全披露	2011年社会责任报告、P14
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	完全披露	P14
经济			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	完全披露	P8-P9
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	完全披露	P3、P5

EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	完全披露	P35
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	完全披露	P35
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	完全披露	P9、P42-45
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	完全披露	P42-P45

环境			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
EN1	所用物料的重量或体积	部分披露	P51
EN4	初级能源的间接能源消耗量	部分披露	P51
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	部分披露	P51
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	部分披露	P51
EN8	按源头说明总耗水量	完全披露	P51
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	完全披露	2011年社会责任报告、P59
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	完全披露	P51
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	完全披露	2012年社会责任报告、P29、P51
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	部分披露	P49

劳工实践及体面工作			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	完全披露	P34
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	部分披露	P34
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工（不给予临时或兼职员工）的福利	完全披露	P35-P38
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	完全披露	P38
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	部分披露	P14
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	部分披露	P38
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	完全披露	P39
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	部分披露	P39
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	完全披露	P36-P39
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	部分披露	P36-P37
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	完全披露	2013年年报
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	部分披露	P35

劳工实践及体面工作			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	部分披露	P22、P37
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	完全披露	P37

社会			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
SO1 (FSSS)	任何用于评估和管理对于社区进入、日常以及退出产生影响的流程及实践的性质、规模以及有效性。	完全披露	P42-P45
SO1 (G3.1)	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	完全披露	P42-P45
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	部分披露	P22
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	部分披露	P22
SO4	针对腐败个案所采取的行动	完全披露	P22
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	完全披露	P14、P22
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	完全披露	P26-P27
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	完全披露	P27-P29

产品责任			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	部分披露	P7
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	完全披露	P28
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	完全披露	P42、P44

金融业附加责任			
序号	绩效指标要求	披露程度	页码
FS1	应用于业务条线的特定环境及社会条件的政策	完全披露	P15、P20-P21、P26、P48-P49
FS2	用于评估业务条线环境与社会风险的流程	完全披露	P19、P22-P23、P26、P34-P36、P48
FS3	监管协议以及交易中社会环境对于客户履行合规的流程、	部分披露	P48
FS4	提高员工履行业务中社会环境相关政策的流程	完全披露	P48-P49
FS5	与客户、投资者以及商业伙伴之间进行关于社会环境风险及机会的交流	部分披露	P48、P51
FS6	具体区域、规模(如微/中小企业/大)、以及部门的业务组成比例	完全披露	P19-P21
FS7	分解出每个业务条线下带来社会效益的产品与服务的货币价值	完全披露	P19-P21
FS8	分解出每个业务条线下带来一定环境效益的产品与服务的货币价值	完全披露	P48-P49
FS9	评估社会环境实施政策以及风险评估流程的审计范围和频率。	完全披露	封二、P22
FS10	报告中提及的企业针对社会环境与其他组织共同参与的活动中，由企业组织的活动占比	完全披露	P21-P22
FS11	受到积极或消极社会环境筛选的资产比例	完全披露	P8-P9
FS12	针对社会环境问题进行股东投票的政策，并且报告的组织有权投票或对投票进行建议。	完全披露	2011年社会责任报告、P45
FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type.经济不发达地区接入点类型。	完全披露	P20-P21
FS14	提倡加强针对残疾人士的金融服务	完全披露	P44-P45
FS16	提倡增加金融知识受益者的类型	完全披露	P42、44

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 电子邮箱：csr@citicbank.com

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	_____



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/>

