



中信银行
CHINA CITIC BANK

2014年度

社会责任报告摘要

战略与管理

制定发展战略：本行制定了《中信银行2015-2017年战略规划》，并经第三届中国董事会第二十次会议审议通过。愿景：最佳综合金融服务银行。

明确社会责任目标：本行的社会责任目标：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，努力塑造绿色银行、人文银行、爱心银行、诚信银行、价值银行、品牌银行，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

完善社会责任理念：本行的社会责任理念：履行社会责任，追求可持续发展。

加强社会责任沟通：本行行长带队与17家监管机构充分沟通交流，不断改进工作，提升服务实体经济的能力和水平。在上交所发布临时公告92项，定期报告中4项，举办投资者见面会70余场400多人次，举办全行性、区域性

履责与义务

响应国家战略：本行紧跟国家京津冀协同发展及辐射方向，制定了发展规划，成立了京津冀协同发展领导小组和办公室，大力支持“上海自贸区”实体经济，加大对跨境投资和贸易的金融支持。进一步加大对服务贸易和中小企业“走出去”的支持力度，实现跨境人民币收付汇3,781亿元，积极支持城镇化建设，因地制宜地选择重点支持的区域或项目，重点推进西部大开发，优化东部地区经济结构，促进中部地区崛起。截至年末，本行对西部地区的贷款余额为2,927.93亿元，增幅14.54%，对西部地区的贷款在贷款总额中所占比例上升0.30个百分点。在东部地区又有214个营业网点，新增41个，占全行营业网点的17.40%。本行根据国家政策，通过信贷资金支持，推动产业结构调整和升级，禁止介入产业政策中限制和淘汰类的项目，鼓励符合国家产业政策为导向，积极引导信贷资金流向战略性新兴产业。坚定“小微化”发展理念，按照“小微化、零信贷”的经营理念，重点支持单户贷款500万元以下的小微企业。截至年末，本行小微企业贷款余额3,199.47亿元，增幅25.33%。

【案例】中国某纺织公司主营业务涵盖纺纱机械、纺织工业技术、纺织装备、服装、纺织原料进出口等多个领域，其生产和制造的成套纺织设备拥有自主

客户与服务

保护客户权益：本行设立了消费者权益保护职能部门，定期对代销机构和产品进行评价，保护消费者权益。营业网点新址选择遵循就近原则，尽量在原有管辖范围内，并在网点前后设置提示公告、主动提示、交通指引等，维护客户利益。建立了本行本行的信息科技风险管理制体系，制定了近200项信息科技管理制度和技术规范，严格落实安全标准，加强了客户个人信息的技术保障，建立了双人交叉三批机制，确保客户网上银行资金的安全。部分分行为客户提供了大额取款保安护送服务，还加购了反恐设备，维护客户人身安全。

【案例】本行在销售理财产品时，采取了以下措施保障消费者权益，合法权益：1. 具有理财、基金、保险资质的银行员工才可以销售理财产品；2. 销售理财产品时银行员工要对投资者进行风险提示能力评估；3. 销售理财产品时银行员工要对客户进行权益和风险进行充分揭示；4. 销售理财产品时银行员工要对风险较高的产品实施合格投资者甄别；5. 银行员工要重视并接受处理每一位客户投诉等等。

改善服务品质：本行对各服务渠道持续开展投诉应对培训，做到快速处理，妥善解决。截至年末，本行客户投诉处理满意度97.09%，客诉专线客

员工与文化

截至2014年末，本行共有员工50,735人，增幅5.36%。其中，女性员工占比为52.78%，较上年末增加0.11个百分点；少数民族员工占比3.88%，增幅20.54%；合同制员工流失率4.63%，较上年末降低0.23个百分点。

本行工资制度中设有因性别不同而制定不同薪酬标准的决定，体现了男女员工同工同酬原则。本行员工最低薪酬水平均满

公益与慈善

积极回报社会：本行积极回报社会。截至年末，完成对外捐赠项目29个，捐赠总额折合人民币1,461.6万元，主要用于扶贫、救灾、助学以及对弱势群体救助。员工捐款折合人民币约9,615,647元。每股社会贡献值4.19元，较上年末增长0.85元。

投身公益事业：本行提供的资产保值增值方案，提升了公益慈善组织资金运作收益。截至年末，本行累计为330家基金会提供了金融服务。在营业网点设立了专项绿色通道，开设了爱心窗口、制作了助盲识别卡，进一步优化爱心服务措施。进一步扩大了对“新长城高中白丝带”的资助规模，新增捐赠210万元，用于新增资助350名贫困高中生。截至年末，累计已在全国开设了17个高中白丝带，资助了12个民族21个县（旗）的850名贫困高中生，成为中国扶贫基金会“新长城高中白丝带”项目历史上标准级别开建最多、受益学生数量最多、覆盖地区最广的捐助企业。2014年5月，中国扶贫基金会授予本行“爱心扶贫大使”的称号。

【案例】“我们很难为他们提供优越的学习环境和条件，可仍然希望他们能和他们的同龄人一道在老师的精心呵护下努力学习，

绿色与环保

支持绿色信贷：本行坚持绿色信贷理念，强调可持续发展，将绿色信贷理念贯穿到化解产能过剩的全过程。截至年末，本行节能环保项目贷款余额271.25亿元。继续从严控制对“两高一剩”行业的信贷投放。“两高一剩”行业贷款余额192.19亿元，降幅22.30%；绿色中间信贷业务贷款余额约600亿元，与上年末持平。

【案例】卧龙自然保护区是辽宁省最大的内陆天然湿地和重要的生物多样性保护地，生物物种达828余种之多。2014年，本行为辽宁省建平县卧龙自然保护区生物多样性保护与湿地保护工程建设项目开展1,500万元外国政府贷款转贷业务。该项目总占地面积为258公顷，主要建设内容为卧龙湖生物多样性保护工程、湿地水体与生态系统保护工程、生态旅游开发工程、湿地宣教与工程能力建设工程。

提升电子银行交易：本行个人电子银行业务继续保持创新发展。截至年末，个人电子银行业务笔数替代率93.16%，增幅1.68%。个

人客户营销活动3,579场，8万余人次的员工为超过183万人次的客户提供了专业金融服务。在官网首页开设“社会责任报告”专栏，向公众披露本行社会责任信息。在全国各类媒体刊发媒体报道43,000余篇；在官网发布新闻超过1,300篇，发布理财产品公告超过3,000个。首次开发并上线了APP版2013年度社会责任报告，创新与利益相关方沟通方式。

推动社会责任管理：本行进一步加强企业文化的组织建设，设立了“企业文化处”，负责本行社会责任管理工作，组织了1次社会责任管理专业培训，并首次将“社会责任”纳入分行考核指标。继续实行全行统一的对外宣传管理，进一步加强社会责任管理工作，首次向系统内各分行下发社会责任报告数据，继续启动马耳他年报会计年度新对本行社会责任报告进行独立有限审计。

知识产权。该公司一直以做强国产软件品牌为主要目标，以拓展东市场为主要发展目标。2014年，该公司与印度签订数千万美元软件出口合同，一举成为印度进口商最大合作伙伴。在此时正值全球应收账款集中期，货币资金紧缺，急需银行融资开展采购和生产。本着支持企业走出去，提高民族品牌国际影响力的服务理念，本行为客户量身定制出口应收账款保理新方案，及因为该公司提供了资金增值服务，为企业开拓印市场，指导东

【案例】本行2014年10月19日正式推出“POS商户贷”产品，建立了全新的小微企业在线融资服务模式。客户可以用POS流水在线办理纯信用贷款，最高可达50万；在线实时审批，按日计息，随借随还。POS商户贷产品“高效、灵活、灵活”让客户“随时随地、总贷就贷、想还就还”，极大提升了小微企业客户的体验，有效解决了小微企业融资难的问题。截至年末，本行POS商户贷产品累计放款超过125亿元，累计服务小微企业近万户。

推进反腐倡廉：本行建立了举报投诉制度和举报人保护制度，设立了举报专线，举报邮箱等举报渠道。本行鼓励员工自觉参与银行内控管理，鼓励员工举报违法违规行为。纪检监察部门接受员工举报事宜，指定专人负责受理，并充分保护举报人。截至年末，本行总行累计处理信访举报、投诉

户满意度为97.08%，同比增长0.17个百分点；在线客服满意度为88.02%，同比增长1.96个百分点。本行针对2013年客户满意度调查中客户反映的问题加以改善，共推进业务优化406项。

提升客户体验：本行共推出收费服务37项，比上年增加83项。截至年末，本行免除信用卡业务人民币个人账户服务收费项目30.9万笔，较上年末增加1万笔，减免服务价合计1.60亿元，较上年末增加0.45亿元。新建分支机构157家，增幅14.63%；新增自助机具2,935台，增幅31.96%。截至年末，本行在全国境内设立了1,230家分支机构，推出了诚信银行服务。

【案例】2014年11月27日微信银行正式上线运营，是本行网络金融业务创新的又一个里程碑。客户可以通过微信客户添加公众账号“中信银行”并成功绑定银行卡后，即可实现足不出户“触手可及”的便捷服务。本行微信银行可提供资产查询、账务变动提醒、金融业务介绍、客户留言、信用卡申请等便捷功能，同时还提供出国金融服务和养老金管理等特色业务功能，也可免费享受在线客服进度查询、签证动态提醒和7*24小时客服等服务。

【案例】2014年，本行旗舰店网点以“新理念、新技术、新流程”为指导，

足当且最低工资要求。所有岗位用工均按照国家相关规定执行，未雇童工。保障员工申诉权利，总、分行内网设立了行长信箱，员工可通过此信箱与本行高级管理层进行直接沟通。依法保障员工劳动和休息的权利，保障员工享有工会会员权益。保障员工工作安全权益，加强员工职业培训，截至年末，共有1.4万人次参加考试。共开展网络课程800门，有超过90万人次学习，累计学习时长约100万小时。

茁壮成长，我们的孩子和其他孩子没有什么区别，他们只是生活条件差一些，穷一些，他们和其他孩子一样想要好好读书。可就是这么这简单的愿望我们也难以帮助他们达成。每当孩子取得了优异的成绩，我们在为他们感到骄傲和自豪的同时，内心的痛楚也油然而生。今天，在他们求学的道路上，在他们最困难的时候，恰恰是中信银行的资助，使他们又能安心读书，继续自己的学业，这是你们给予我们的最大的关爱，我们不会忘记这份恩情，我们会努力配合学校把他们培养成有知识、有理想、有道德的人，让他们真正成为一名对社会有用的人。”——新疆维吾尔自治区奇台县第二中学受益学生黄雪梅家长

【案例】2014年，本行在全国大力开展反假币、防止电信诈骗、信用卡使用技巧、银行业务知识等金融知识普及活动。截至年末，本行开展分行进社区活动超过1,600次，超过1.6万人次员工向约217万公众进行金融知识普及活动。本行紧急回拨银行消费者权益保护、风险防范意识培育、银行产品知识（包括银行卡、银行理财、山匪金融、青少年信用卡、个人贷款、个人网银、移动银行、异地支付、代

人网银客户数、交易金额和交易笔数增长率均超30%，个人手机银行交易笔数和交易金额连续两年保持高速增长。

践行节能减排：本行实行统一印制名片，折合减少木材砍伐10.4吨，减少垃圾废物排放6.4吨，减少二氧化碳和温室气体排放0.95吨，节约用水173.36吨。只采购4复印纸约39.5万包，折合二氧化碳当量排放量约944吨。公务用车用油采购量约326.4万升，折合二氧化碳当量排放量约7,745吨。市政用电耗用量约为22,441万度，折合二氧化碳当量排放量约15.6万吨。本行信用卡账单总量9,530万封，纸质账单替代率85.13%，相当于减少发出纸质账单6,207万封，折合减少二氧化碳当量排放量约1,187吨。

【案例】2014年，本行总行发出节能减排倡议，号召分支机构以实际行动践行环境责任，如：对墙面和地面大理石、油漆、大芯板等主材料选用环保等级较高的产品。在副材的选择上尽可能使用环保型产品；购买可再生物料制作的垃圾袋等生活用品。在上



最具社会责任
金融机构奖

社会责任
最佳绿色金融奖

9件120件，较上年末减少96件。

【案例】2014年，本行制定了《中信银行厉行节约反对浪费实施办法》，坚持从严从简，依法依规，总量控制，实事求是，公开透明，深化改革的原则，明确在经营管理、公务差旅、因公出境管理、公务接待、公务用车、会议举办等方面的各项要求。

维护金融秩序：本行积极落实人行“风险为本”的监管要求，从核心系统交易码嵌入入手，对符合人行无风险监测的交易流水进行复核分析，剔除了同名账户购买理财等8个交易码的系统自动预警数据，并组织了全行各级反洗钱工作管理岗人员及支行客户经理、柜员代表参加的“反洗钱可疑交易甄别与分析”专题培训，组织分支行开展反洗钱可疑交易监测排查工作，密切关注并加强对恐怖融资交易的监测。全年落实反洗钱工作。截至年末，本行共收缴假人民币21,584元，增幅19.12%；收缴假外币金额1,827,710元，增幅16.80%。健全了白名单宣传，主动监测、提前操作封存的防范诈骗体系。在客户办理业务过程中提示、层层把关，与业务监管和公安机关等政府机构建立了联动机制，防范外部欺诈，协助打击犯罪。

采用“先收票，再发款”的方式服务客户。1.入口处和引导台：客户一进入旗舰店，即能明确所有客户的目的和需求，提供楼层导引的引导服务，之后将他们分流引导至相关的区域，真正实现客户分类的差异化；2.内场式取号机：将取号机隐藏在引导台内，由大堂经理主动询问顾客来网点的意图，协助顾客刷卡之后，后台系统就会各层客户需求；3.智能柜台：客户不再重复填写繁琐的个人资料，解读了手动填单录入不易读、指示模糊等问题。电子化的单据被轻松易读，辅以与通知等便捷过问的信息，快速准确完成便捷非交易可以让客户尽快放下交易任务，轻松进入“财富管理”模式；4.面对客户期望：专门设置这个模式显示当前办理业务正在进行的进度，让客户感受到透明的透明管理。屏幕改用前置且可转动，在海淘中与客户分享信息，将被动接受变为双向沟通；5.卡座式座位：让客户能充分利用本行的多元化服务，包括证券、保险和理财等，拉近了客户与银行之间的物理和心理距离。

加强供应商管理：本行遵循“集中长、独立长、竞争长、透明长”原则，依据集中采购制度和采购流程独立运作，保证采购工作公开、公平、公正。本行对集中采购供应商履约情况进行了考核，其中优秀及良好类在95%以上。

【案例】2014年，为保障总行入驻的新办公区空气质量达到健康标准，本行对绿色施工进行全过程把控。施工开始前，本行对装修材料选择提出严格要求，在施工过程中对装修材料进行不定期检查，确保环保材料使用。装修结束后，本行委托第三方专业检测机构，重点对室内通风死角进行甲醛、氨、苯、总挥发性有机物、氮氧化物等污染物检测，检测结果均符合北京市相关标准要求。入驻前，本行购置了大量空气净化设备和空气质量检测设备，确保将大堂员工落到实处。

购业务)等内容，积极参与中国银监会组织的“金融知识进万家”活动。截至年末，本行参与活动的营业网点1,000余个，派出宣教员工志愿者3,800人次，组织金融知识普及活动1,322场次，发放宣传材料约77万份，受众客户数约180万人次。

【案例】“爱·信·汇”公益平台是以员工为基础，通过鼓励社会公众办理本行公益信用卡，鼓励持卡人捐赠积分并参与公益项目等形式，共同开展社会公益行动。在“爱·信·汇”公益项目的平台上，本行信用卡中心是组织者和推动者，本行信用卡持卡人真正的贡献者和监督者。“积分换公益”子项目到2014年末，本行持卡人共捐赠积分合计412,993,979分，积分捐赠人数超过6万人，用于建成42间梦想中心，使4,000名师生受益；在“梦想当先行”子项目中本行员工累计志愿服务时间616小时；在“梦想当先行”子项目中，本行员工累计公益服务时间5,067小时，行走全国17个省市自治区，行程超过2万公里。

卫生间建议使用手机，减少对手纸的使用量；推行光盘行动，减少餐桌上的浪费；购买能效标识2级以上或有节能产品认证标志的节能设备；燕巢类和回形针从旧物积累多的部门回收至办公用品领用部门，进行重新分配利用；员工出差时，通高铁的城市尽量选择火车出行；对炉具进行升级改造，采用天然气炉具，解决了柴灶炉具燃烧不充分、产生黑烟的环境问题；推行参加会议自带水杯，会议期间不再配发一次性纸杯。



扫描二维码，下载
中信银行社会
责任报告手机
APP软件！建
议在WiFi环境
下下载。

iOS Andriod