



中信银行股份有限公司 2025年度可持续发展报告

2026年3月20日

编制说明

中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”“本行”）自 2008 年起每年发布社会责任/可持续发展报告，《中信银行股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》（以下简称“本报告”）是中信银行连续发布的第 18 份报告。

报告范围

本报告以中信银行为主体，包含本行总部和境内外分行，以及中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司、中信金融租赁有限公司、信银理财有限责任公司、信银金融资产投资有限公司以及浙江临安中信村镇银行股份有限公司六家子公司。部分内容涉及本行合营公司。

编制准则

本报告的编制以《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，以及香港联合交易所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》为依据，并参考中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、原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》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》及《企业可持续披露准则 第 1 号——气候（试行）》、国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021 版）、气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求（IFRS S1）》和《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露（IFRS S2）》等标准。

汇报原则

本报告编制参照财政部、上海证券交易所、香港联合交易所的披露原则，具体包括：

重要性：本行遵循“双重重要性”原则，识别可持续发展关键议题，开展利益相关方沟通，实施关键议题重要性评估及排序程序，结合重要性水平对相关可持续发展关键

议题进行披露。详情请参见本报告“可持续发展管理”章节的“议题识别与重要性评估”小节。

可靠性：本行披露的可持续信息如实反映重要的可持续风险、机遇和影响，确保信息完整、中立和准确。

相关性：本行披露的可持续信息与信息使用者的决策相关，有助于信息使用者作出评价或预测。

可比性与一致性：如无特别说明，本行披露的编制方法、披露方式、统计方法及关键绩效指标计量与往年一致，确保不同时期可持续信息可比。若数据的统计方法及披露口径发生变更，本行将对相关数据进行追溯调整，并以注释方式说明调整情况与原因。

可验证性：本行披露的可持续信息能够通过该信息本身或者生成该信息的输入值加以证实，部分关键数据由第三方实施独立有限鉴证，详情请参见本报告附录“独立鉴证报告”小节。

可理解性：本行披露的可持续信息内容清晰明了，便于信息使用者理解和使用。

及时性：本报告与本行年度报告同步披露，确保及时满足信息使用者的信息需求。

量化：本行结合相关量化标准计量并披露适用的关键绩效指标，环境数据量化所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因子的来源已在适当位置披露。

数据说明

本报告数据主要来源于内部系统及各分支附属机构的统计，所披露的经营类数据来自《中信银行股份有限公司 2025 年年度报告》（以下简称“《2025 年年度报告》”），如所列数据有异，均以《2025 年年度报告》为准。除特别注明外，本报告中涉及的计价货币均为人民币。

编制单位

本报告的编制单位为中信银行董事会办公室，地址为北京市朝阳区光华路 10 号院 1 号楼。

报告周期

除特别注明外，本报告中涉及的报告周期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分内容或超出上述时间范围。

报告责任

本报告经本行董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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告发布

本报告以简体中文编写，繁体中文版和英文版由简体中文版翻译而成，若文本间存在差异，以简体中文版为准。本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可通过本行官方网站浏览下载（网址：www.citicbank.com）。

关于中信银行

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贡献。2007 年 4 月，本行实现在上海证券交易所和香港联合交易所 A+H 股同步上市。

本行依托中信集团“金融+实业”综合禀赋优势，以全面建设“四有”¹ 银行、跨入世界一流银行竞争前列为发展愿景，坚持“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”，以客户为中心，通过实施“五个领先”² 银行战略，打造有特色、差异化的中信金融服务模式，向政府与机构客户、企业客户和同业客户提供公司银行业务、投资银行业务、国际业务、交易银行业务、托管业务、金融市场业务等综合金融解决方案；向个人客户提供财富管理业务、个人信贷业务、信用卡业务、私人银行业务、养老金融业务、出国金融业务等多元化金融产品及服务，全方位满足政府与机构、企业、同业及个人客户的综合金融服务需求。

截至报告期末，本行在国内 153 个大中城市设有 1,484 家营业网点，在境内外下设中信国际金融控股有限公司、信银（香港）投资有限公司、中信金融租赁有限公司、信银理财有限责任公司、信银金融资产投资有限公司、中信百信银行股份有限公司、阿尔金银行股份有限公司和浙江临安中信村镇银行股份有限公司 8 家附属机构。其中，中信国际金融控股有限公司子公司中信银行（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 28 家营业网点、2 家商务理财中心及 1 家私人银行中心。信银（香港）投资有限公司在香港和境内设有 3 家子公司。信银理财有限责任公司为本行全资理财子公司。中信百信银行股份有限公司为本行与百度联合发起设立的国内首家独立法人直销银行。阿尔金银行股份有限公司在哈萨克斯坦设有 7 家营业网点和 1 家私人银行中心。

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，始终在党和国家战略大局中找准金融定位、履行金融职责，坚持做国家战略的忠实践行者、实体经济的有力服务者和金融强国

¹ “四有”即：有担当、有价值、有特色、有温度。

² “五个领先”即：领先的财富管理银行、领先的综合融资银行、领先的交易结算银行、领先的外汇服务银行、领先的数字化银行。

的积极建设者。成立 38 年来，本行已成为一家总资产规模突破 10 万亿元、员工人数超 6.7 万名，具有强大综合实力和品牌竞争力的金融集团。2025 年，本行在英国 Brand Finance 发布的“全球银行品牌价值 500 强”榜单中排名第 19 位，以 27.2% 的增幅居中国内地银行第一；一级资本在英国《银行家》杂志“世界 1000 家银行排名”中位列第 18 位。荣膺英国《银行家》杂志“2025 年中国年度银行”大奖。

释 义

阿尔金银行	阿尔金银行股份有限公司
北京证监局	中国证券监督管理委员会北京监管局
本行／中信银行	中信银行股份有限公司
本集团	中信银行股份有限公司及其附属公司
金融监管总局	国家金融监督管理总局
临安中信村镇银行	浙江临安中信村镇银行股份有限公司
上交所	上海证券交易所
香港联交所	香港联合交易所有限公司
信银金投	信银金融资产投资有限公司
信银理财	信银理财有限责任公司
信银投资	信银（香港）投资有限公司（原振华国际财务有限公司）
中国证监会／证监会	中国证券监督管理委员会
中信百信银行	中信百信银行股份有限公司
中信国金	中信国际金融控股有限公司
中信金控	中国中信金融控股有限公司
中信金租	中信金融租赁有限公司
中信集团	中国中信集团有限公司（2011年12月改制更名前为中国中信集团公司）

中信银行（国际）

中信银行（国际）有限公司（原中信嘉华银行有限公司）

（注：本释义条目以汉语拼音排序）

目 录

编制说明	1
关于中信银行	4
释 义	6
目 录	8
董事会声明	10
董事长致辞	12
可持续发展治理	17
可持续发展管理	27
专题：融入新发展格局，共谱开放协奏曲	38
专题：支持扩大内需，助力提振消费	41
环境篇	45
1 应对气候变化.....	54
2 绿色金融.....	65
3 能源与资源管理.....	76
社会篇	83
4 科技金融.....	83
5 普惠金融.....	87
6 养老金融.....	101
7 数字金融.....	109
8 消费者权益保护.....	116
9 数据安全与客户隐私保护.....	137
10 员工.....	147
11 社会贡献.....	160
12 供应链管理.....	164

治理篇	169
13 公司治理.....	169
14 风险管理.....	179
15 商业道德与合规经营.....	185
附录	194
ESG 绩效表	194
可持续发展议题对照表.....	212
内容索引.....	215
独立鉴证报告.....	237
意见反馈表.....	239

董事会声明

本行董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》、上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《推动提高沪市上市公司 ESG 信息披露质量三年行动方案（2024-2026 年）》、香港联交所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告守则》等监管要求，全面加强董事会对 ESG 事项的监督，将 ESG 理念及关键议题融入全行发展战略、重大决策与经营管理。

ESG 治理及监督

本行董事会发挥战略引领作用，监督指导绿色金融、普惠金融、乡村振兴、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护等 ESG 关键议题，并将相关议题纳入全行战略规划，定期评估规划执行情况。董事会战略与可持续发展委员会负责统筹本行 ESG 体系建设，审议 ESG 相关工作报告，推动落实监管要求的其他 ESG 相关工作。

ESG 管理方针及策略

本行董事会审议通过《中信银行环境、社会和管治（ESG）管理办法》和《中信银行 ESG 管理工作方案》，聚焦绿色金融、绿色运营、消费者权益保护、社会公益、员工关爱、合规经营等重点领域，明确可持续发展目标方针和工作策略，系统推进 ESG 关键议题管理提升。

2025 年度，本行遵循上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于可持续发展议题识别的“双重重要性”原则，探索开展双重重要性分析工作，对可持续发展议题进行影响重要性和财务重要性评估。相关分析结果与年度可持续发展报告一并呈送高级管理层及董事会审议。有关本行评估、排序及管理重要可持续发展议题的过程，敬请参阅本报告“可持续发展管理”章节的“议题识别与重要性评估”部分。

ESG 目标与进展

本行聚焦应对气候变化、做好金融“五篇大文章”、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护、风险管理等关键可持续发展领域，制定专项发展规划，建立目标管理机制，由董事会和高级管理层定期检视目标达成情况，并结合自身发展和内外部环境，及时调整目标方向。有关本行可持续发展目标的具体设定情况以及 2025 年度进展，敬请参阅本报告“可持续发展管理”章节的“目标与进展”部分。

董事长致辞

宏图新展，重任在肩。“十五五”的宏伟蓝图已经全面铺开，高质量发展成为新时代的硬道理。当前，我们正处在一个深刻变革的时代，可持续发展已不仅是关乎环境与社会和谐共生，更是一场关于发展模式、价值创造与长期竞争力的深刻革命。2025 年，我们坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念，以系统观念整体推进可持续发展，力求实现经济价值与社会价值的统一、功能性与营利性的平衡，高质量可持续发展能力不断提升。

以金融之“绿”，点发展之“睛”，我们笃行不怠，守护绿水青山。

我们以“绿水青山就是金山银山”为指引，将绿色金融作为驱动高质量发展的核心引擎，坚定不移地支持经济社会全面绿色转型。2025 年，我们汇聚金融动能，书写绿色发展篇章，将环境责任融入发展战略，切实推动发展方式向“绿”而行。**构筑绿色金融体系，擘画生态发展蓝图。**我们丰富绿色金融产品供给，创新推出碳资产挂钩债券、生物多样性收益权质押融资等特色产品，落地首单“碳资产”中期票据，发布全国首个银行业无纸化金融场景碳普惠方法学，推动绿色金融从“量的积累”迈向“质的提升”。**应对气候风险挑战，筑牢发展安全屏障。**我们保持战略定力，继续建设“气候友好型银行”。持续健全气候风险管理体系，将气候风险纳入全面风险管理，开展气候压力测试，从前瞻视角评估转型风险与物理风险对资产质量的潜在影响。在授信全流程中严格执行“环保一票否决制”，将客户的能耗水平、碳排放情况及对生态环境的影响作为信贷准入的约束条件，促进企业低碳转型，不仅做绿色发展的“助推器”，更做环境风险的“守门人”。**深化绿色运营理念，积极推动低碳发展。**我们大力推进物理网点与数据中心的绿色化改造，建立“碳中和”网点建设管理制度，将北京中信大厦支行打造成为我们首家“碳中和”网点。在数据中心建设中，广泛应用自然冷却等节能技术，严格控制能源消耗，让绿色低碳发展成为常态。

以服务之“实”，筑民生之“基”，我们心系万家，赋能美好生活。

我们坚守金融工作的政治性、人民性，将社会责任内化于心、外化于行，致力在高质量发展中促进共同富裕，与社会共享发展成果。2025 年，我们始终将服务实体经济作为根本宗旨，将履行社会责任视为应尽之责，以此构筑与利益相关方和谐共进的发展生态。**深耕主责主业，服务国之大事。**我们将自身发展融入服务国家战略的宏大叙事中，将做好金融“五篇大文章”作为高质量发展的关键支撑。推动资金链与创新链深度融合，科技贷款余额突破 1 万亿元。坚守“支农支小”初心，普惠型小微企业贷款余额突破 6,400 亿元。构建养老金融全生命周期服务体系，养老金融托管规模近 6,000 亿元。数字金融产能加速释放，“人工智能+”和“数据要素×”推进有力，数字化应用百花齐放。**践行“金融为民”，守护万家安康。**我们始终将人民对美好生活的向往作为奋斗目标。坚持“五策合一”，通过“五融”协同体系将服务延伸至田间地头，涉农贷款余额突破 5,100 亿元，助力绘就和美乡村画卷。全年开展金融教育宣传活动 1.2 万余次，重点剖析诈骗套路，构筑数字时代“安全堤坝”，切实守护群众“钱袋子”。全年消费帮扶采购总额超 5,700 万元，用实际行动诠释“中信温度”。**成就员工发展，凝聚奋进力量。**我们坚持“人才是第一资源”理念，深入践行“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”的人才观，不断丰富优秀人才储备，持续推进覆盖各专业、各层级的示范性人才工程，着力锻造忠诚干净担当的高素质专业化金融人才队伍。我们持续健全价值型人力资源管理体系，搭建可持续发展的员工职业发展通道，形成以能力和价值贡献为核心的评价导向，为员工打造清晰透明的成长地图。

以治理之“稳”，把发展之“舵”，我们行稳致远，护航发展征程

我们将卓越的公司治理视为稳健前行的重要保障，持续完善具有中国特色的现代金融企业制度，以良好的公司治理护航银行的长远发展和价值创造。2025 年，我们持续提升公司治理效能，为高质量发展筑牢坚实根基。**以善治有为完善现代公司治理，把稳领航之舵。**我们坚持“两个一以贯之”，将党的领导与公司治理有机融合，持续健全公司治理体系架构，不断提升治理能力现代化水平，以高效能治理助推全行高质量发展。**以敬畏之心筑牢风险合规防线，夯实安全之基。**我们坚持发展与安

全并重，不断深化“正己守道”的风险合规文化，持续健全“控风险有效、促发展有力”的全面风险管理体系，“追求过滤掉风险的回报”和“宁让收益不让风险”的经营理念已成为共识，风险管理已从“纠治期”“调理期”实现向“健体期”的跨越。

以顶层设计健全 ESG 治理机制，积蓄长青之势。我们将 ESG 理念视为基业长青的战略基因，董事会充分发挥统筹引领作用，高管层统筹推动全行 ESG 工作开展，将可持续发展目标全面融入战略决策与管理流程。通过常态化的利益相关方沟通与高质量的信息披露，推动形成 ESG 最佳实践，让可持续发展从“理念”转化为“制度”，从“制度”升华为“文化”。2025 年，我们的明晟（MSCI）ESG 评级提升由 A 级跃升至 AAA 级，首次跻身全球被评级同业的领先水平。

时光镌刻初心，使命引领征程。展望未来，我们将继续坚定不移走中国特色金融发展之路，将可持续发展理念深度融入发展战略与经营实践，与客户、股东、员工及社会各界携手，共赴一场可持续发展的美好之约，为金融强国建设贡献更多中信智慧和力量！

董事长、执行董事 方合英

2026 年 3 月 20 日

中信银行可持续发展之路

2008 年发布本行首份社会责任报告

2011 年成立国内首个由金融机构主导的“公益 2.0”平台——“爱·信·汇”

2013 年签署《中国银行业绿色信贷共同承诺书》

2016 年开展“野羽环境保育”生物多样性保护志愿服务活动至今

2018 年将社会责任报告更名为可持续发展报告；收购哈萨克斯坦阿尔金银行，成为首家收购“一带一路”沿线国家银行股权的中资机构

2021 年签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》

2022 年将董事会“战略发展委员会”更名为“战略与可持续发展委员会”；成为“气候相关财务信息披露工作组（TCFD）”支持机构；推出国内首个由银行主导的个人碳减排账户——“中信碳账户”

2023 年制定《中信银行股份有限公司环境、社会和管治（ESG）管理办法》和《中信银行股份有限公司 ESG 行动方案》；成为国际可持续准则理事会（ISSB）国际可持续披露准则“先学伙伴”、“中国气候投融资联盟”成员

2024 年参与编制发布国内首个生物多样性主题债券指数——“中证中信银行生物多样性优选信用债指数”；发行本行首笔境外绿债，绿色融资框架获三大国际评级机构亚洲金融行业最高评级，成为唯一一家获此评价的中资银行

2025 年成为“中英转型金融工作组”中方成员、“可持续发展创新实践先学伙伴 50 人论坛”首批成员单位；主导编制全国首个银行业无纸化金融场景碳普惠方法学

2025 年度可持续相关主要荣誉及获奖情况

本行在英国 Brand Finance 发布的“全球银行品牌价值 500 强”榜单中，以品牌价值 169.5 亿美元位列全球第 19 位。获英国《银行家》杂志“2025 年中国年度银行”（Bank of the Year China 2025）大奖；本行一级资本在英国《银行家》杂志公布的“世界 1000 家银行排名”中排名第 18 位。

环境方面，本行在上海清算所“集中清算业务和发行登记托管结算业务高质量发展评价”中获评“优秀绿色债券发行人（金融债）”；在中央国债登记结算有限责任公司“中债成员业务发展质量评价”中获评“中债绿债指数优秀承销机构”；入选新华社品牌工作室、新华出版社、凯度集团、《财经》杂志与牛津大学赛德商学院《生态品牌发展报告（2025）》“2025 年生态品牌认证榜单”突破者；获中国新闻社 2025 年度低碳案例奖。

社会方面，本行在中国人民银行举办的金融科技发展奖评选中，本行“基于云原生的金融级技术中台体系建设（苍穹工程）”获一等奖，“大小模型双擎智能风控”获二等奖，“大数据核心全面升级（昆仑）项目”“仓颉大模型项目”“基于多架构统一的金融级网银安全组件服务平台”分别获三等奖；在《证券时报》“中国银行业天玑奖”评选中获评“2025 年度科技金融服务银行天玑奖”等奖项；获《中国证券报》“金牛银行支持科创奖”。在中国人民银行、金融监管总局“金融机构服务乡村振兴考核评估”中获评“优秀档”；在国家数据局主办的 2025 年“数据要素×”大赛中，“中信易贷数智服务”获金融服务赛道全国总决赛二等奖；获评人民网“人民匠心品牌”，“金融服务乡村振兴新范式”入选人民网“建设金融强国创新实践普惠金融案例”。

治理方面，本行 MSCI ESG 评级提升至全球最佳 AAA 等级；获万得“2025 中国上市公司 ESG 最佳实践 100 强（大市值）”。获中国上市公司协会 2025 上市公司董事会最佳实践、上市公司投资者关系管理最佳实践、上市公司可持续发展最佳实践。

可持续发展治理

在全面建设社会主义现代化国家的新征程中，可持续发展理念深度契合中国式现代化“促进人与自然和谐共生”“实现全体人民共同富裕”“实现高质量发展”的本质要求，既是资本市场衡量企业长期价值创造能力的核心标尺，也是践行新发展理念、助力构建新发展格局的关键实践。

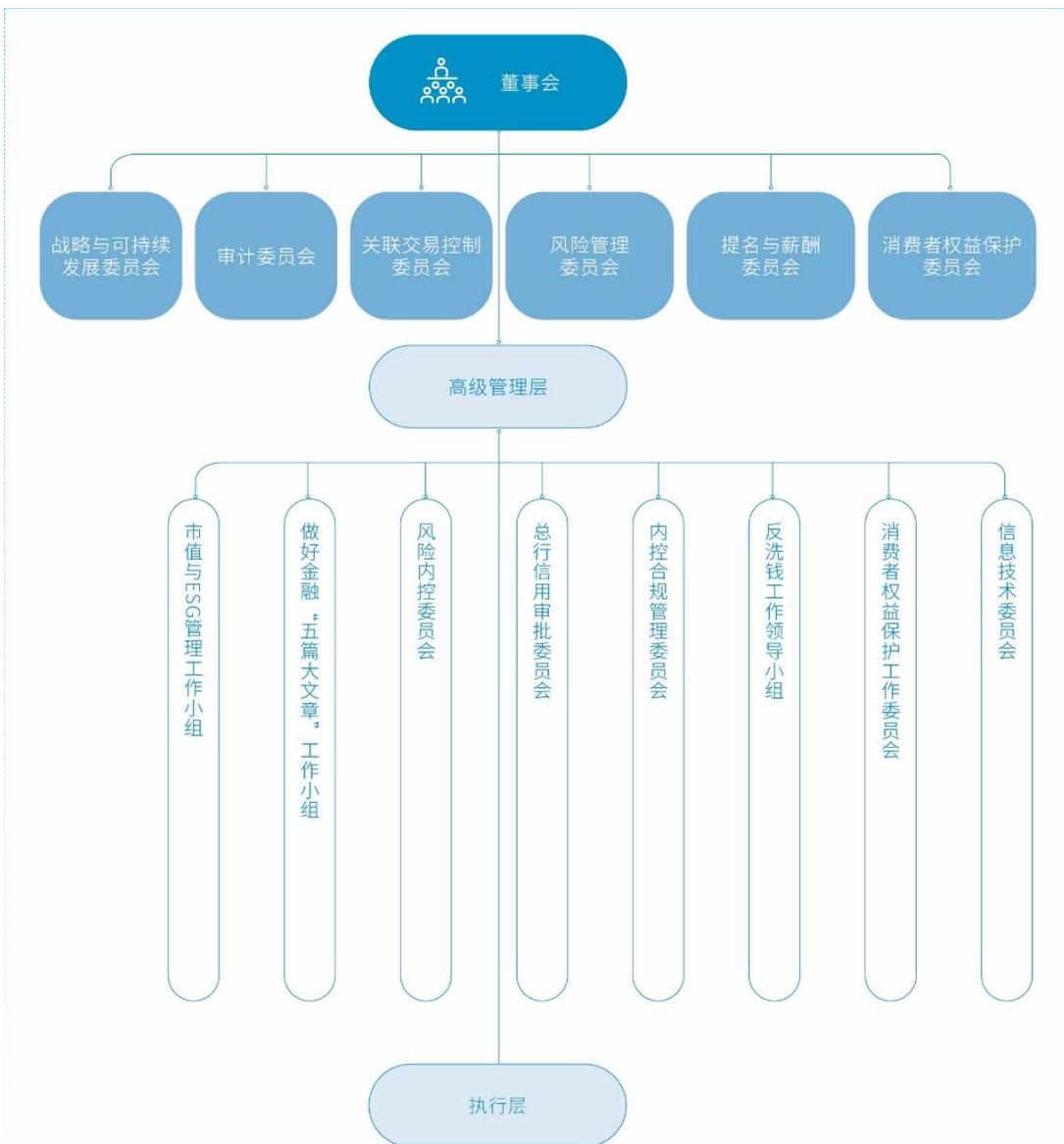
中信银行深刻把握时代命题，坚持“均衡、稳健、可持续”的发展理念，致力于将可持续发展理念内化于企业发展的战略基因，以服务“国之大者”的金融初心强化使命担当，将 ESG 要素全面融入本行战略决策、业务创新与运营管理全链条，坚持长期主义，保持战略定力，把握好发展与风险的平衡，妥善处理短期与长远、整体与局部的关系，推动风险、资本、市值的协调统一。同时，坚持 ESG 理念和绿色发展，积极履行社会责任，提升自身的环境、社会和治理表现，构建具有前瞻性、系统性和实践性的可持续发展框架，探索兼具中国特色与全球视野的金融可持续发展路径，努力实现社会价值与经济价值的统一、功能性与盈利性的平衡，为金融高质量发展贡献中信智慧与力量。

2025 年度，本行持续强化 ESG 主动管理，积极推动 ESG 治理理念向纵深化、集团化发展。

治理架构：从战略到行动，纵向落实 ESG 理念

本行持续完善股东会、董事会、高级管理层在内的可持续发展治理架构，形成“自上而下、创新驱动、相互促进、协同运转”的可持续发展管理体系。

本行可持续发展管理架构图



董事会

本行**董事会**发挥战略引领作用，监督指导绿色金融、普惠金融、乡村振兴、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护等 ESG 关键议题，并将相关议题纳入全行战略规划，定期评估规划执行情况。**董事会战略与可持续发展委员会**负责统筹本行 ESG 体系建设，审议 ESG 相关工作报告，推动落实监管要求的其他 ESG 相关工作。

本行董事会风险管理委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会各司其职，共同对本行 ESG 相关议题的推进情况实施有效监督与指导。其中，**董事会风险管理委员会**负责定期评估本行风险偏好、案防管理工作、风险管理状况及风险承受能力等情况；**董事会审计委员会**负责检查本行财务，监督及评估本行的内部控制、内外部审计工作，行使《中华人民共和国公司法》和监管制度规定的监事会职权等；**董事会关联交易控制委员会**负责对关联交易制度进行研究，重点关注关联交易的合规性、公允性、必要性，了解关联交易风险情况、违规情况及问责情况，必要时采取相应措施等；**董事会提名与薪酬委员会**负责订立有关董事会成员多元化的政策，审查被提名的独立董事候选人在独立性、专业知识、经验和能力等方面的资质等；**董事会消费者权益保护委员会**负责拟定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标，以及监督、审议其他与消费者权益保护有关的工作和议案等。

有关本行董事会及其专门委员会 2025 年度与可持续发展有关的履职情况，请参阅本报告“治理篇”的“公司治理”章节。

监事会³

本行监事会在履职期间，从战略、财务和股权、内控合规、风险管理、履职评价、信息披露六方面开展监督，监督内容包括内控合规、关联交易、反洗钱、消费者权益保护、董监高履职评价、社会责任等多项 ESG 关键议题。

³ 根据《国家金融监督管理总局关于中信银行修改公司章程的批复》（金复〔2025〕725号），自 2025 年 12 月 16 日起，本行不再设置监事会，由董事会审计委员会行使《中华人民共和国公司法》和监管制度规定的监事会职权。

2025 年度，本行监事会列席履职期间全部董事会会议，召开监事会会议 10 次，审议 2024 年年度报告、2024 年度可持续发展报告、2024 年度利润分配方案，以及监事会对董事会、监事会、高级管理层及其成员 2024 年度履职评价报告等议案 17 项，听取汇报 49 项。监事会重点关注董事会和高级管理层在服务实体经济、消费者权益保护、风险内控合规、资本管理等方面的履职情况，并提出针对性意见建议。

履职期间，监事会发布 2 期《监督工作函》，就风险管理、合规内控、消费者权益保护等方面进行监督提示，分别发送各有关单位予以研究反馈，并送达本行董事会、高级管理层，进一步完善监事会会议全流程、闭环式监督机制，提升监事会会议质效的同时，增强公司治理各主体之间的联系。

高级管理层

本行成立由副行长担任组长的**市值与 ESG 管理工作小组**，统筹推动全行 ESG 工作开展。同时，设立**做好金融“五篇大文章”**工作小组、**风险内控委员会**、**总行信用审批委员会**、**内控合规管理委员会**、**反洗钱工作领导小组**、**总行消费者权益保护工作委员会**、**信息技术委员会**等 ESG 相关议题的议事机构，负责牵头 ESG 相关议题发展规划的制定及日常管理，监督业务开展过程中的 ESG 风险管理活动。

领导小组/委员会名称	人员构成与职责
市值与 ESG 管理工作小组	由副行长担任组长，负责统筹推动全行市值与 ESG 管理工作开展，将 ESG 关键议题责任部门纳入原市值管理工作小组成员范围，合力加强市值与 ESG 管理，促进市值表现与 ESG 综合评价提升。
做好金融“五篇大文章”工作小组	围绕金融“五篇大文章”分别成立 5 个专项工作小组，由各牵头高级管理层担任组长，各牵头落实部门负责人担任副组长，其他相关配合部门、子公司负责人作为成员。科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融的牵头落实部门根据宏观政策导向和本行新三年发展规划，紧密围绕《中信银行做好金融“五篇大文章”的实施方案》，分别制定专项行动方案，共同形成全行做好金融“五篇大文章”的“1+5”实施体系。

领导小组/委员会名称	人员构成与职责
风险内控委员会	由行长担任主任，负责研究、审议和决策风险管理与内控合规管理事项。
总行信用审批委员会	由副行长担任主任，对总行授信及非授信类业务进行包含环境与气候风险因素在内的风险审查，充分考虑客户生产经营过程中的生产工艺、能耗水平、污染物排放情况，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响，坚持“环保一票否决制”。
内控合规管理委员会	由行长担任主任，负责推动全行内控合规管理工作，对内控合规管理过程中的重大事项进行研究决策和协调落实。报告期内召开 1 次会议，审议研究内控合规管理工作、子公司合规管理体系建设、监管监督指出问题整改等事项。
反洗钱工作领导小组	由行长担任组长，作为本行反洗钱工作的日常决策和管理机构，负责审议和决策反洗钱内控管理和洗钱风险管理事项，统筹、协调、指导全行反洗钱工作。
总行消费者权益保护工作委员会	由行长担任主任，主要负责确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。
信息技术委员会	由副行长担任主任，下设办公室、新技术应用工作组、需求统筹工作组和网络与信息安全工作组，负责规划全行信息科技发展，审议全行信息科技建设、协调重大事项，监控信息科技投资等。

执行层

董事会办公室为全行 ESG 管理牵头部门，负责推动 ESG 相关体制机制建设，统筹推进 ESG 关键议题的管理改进工作落地，指导全行回应利益相关方关切，并规划、组织 ESG 培训及知识宣贯。总行各关键议题责任部门是 ESG 各类事项的归口

管理部门，负责研究制定相关议题的落地执行方案并跟进落实，切实推动 ESG 相关工作质效稳步提升。

各分行和附属公司负责组织落实和开展辖内 ESG 管理工作，建立与自身业务特点、规模相适应的 ESG 管理体系和工作机制，总结优秀案例和实践，并由专人负责 ESG 相关工作。

协同共进：从银行到附属公司，横向拓展 ESG 实践

母行引领：统筹 ESG 管理，强化价值创造

内化理念，夯实可持续发展能力

- 开展覆盖全行的 ESG 监管政策线上培训和面向审计条线的专项 ESG 线下培训，进一步拓展 ESG 理念的内部触达深度。
- 编制首份《可持续发展案例集》，收录来自 23 家分行和附属公司的 154 个案例，并选取优秀案例详细解析，促进跨机构学习交流。



图注：中信银行《可持续发展案例集》封面图

外化价值，提升可持续发展影响力

- 不断完善可持续信息披露体系，系统提升信息披露的透明度、专业性与影响力，在作为气候相关财务信息披露工作组（TCFD）支持机构和国际可持续

准则理事会 (ISSB) 准则首批“先学伙伴”的基础上,成为“可持续发展创新实践先学伙伴 50 人论坛”首批成员单位,持续为国际准则在中国市场的落地与实践贡献力量。

- 积极发挥自身优势,在香港绿色金融协会 (HKGFA) 发布《政策链驱动产业链: ESG 管理、绿证机制与电解铝行业的脱碳之路》专题研报,为境外投资者了解我国“双碳”政策拓宽信息渠道。



图注:“可持续发展创新实践先学伙伴 50 人论坛成员单位”授牌

政策链驱动产业链: ESG管理、绿证机制与电解铝行业的脱碳之路

在全球可持续发展的大浪潮下,中国于2020年提出“力争2030年前二氧化碳排放达到峰值,努力争取2060年前实现碳中和”的“双碳”目标,彰显了负责任大国的担当。

自2020年提出“双碳”目标以来,我国通过构建“1+N”政策体系,将顶层设计与重点领域实施方案相结合,有序开展“碳达峰十大行动”,扎实推动产业结构、能源结构、交通运输结构等调整优化,逐步形成了“政策引领—市场赋能—产业转型”的协同机制,日益成为中国经济高质量发展的绿色引擎。



图注:在香港绿色金融协会 (HKGFA) 发布专题研报

2025 年度，本行 MSCI ESG 评级跃升两级至全球最佳 AAA 等级；获万得“2025 中国上市公司 ESG 最佳实践 100 强（大市值）”；商道融绿评级提升至 A 级，入选《行稳致远：中国企业 ESG 领先者报告 2025》；获中国上市公司协会 2025 上市公司董事会最佳实践、上市公司投资者关系管理最佳实践、上市公司可持续发展最佳实践；入选中国金融传媒 2025 银行业 ESG 典型实践“ESG 品牌建设案例”和“ESG 主题视频案例”；获《证券日报》金骏马最具投资价值上市公司奖、证券时报社中国金融业笃行作答“五篇大文章”荣誉大奖、财联社“绿水青山奖”ESG 金融年度大奖；入选新浪财经“2025 中国企业 ESG 百强”榜单；入选全球商报联盟、香港商报、香港经济导报 2025 年度卓越 ESG 价值榜“港股 ESG 百强榜”；获路演中（RoadshowChina）卓越 IR“卓越资本市场沟通”“卓越 ESG”；入选思维财经、投资者网 2025 年“金桥奖”杰出 ESG 披露金融机构等。

附属公司协同：立足主责主业，打造特色实践

2025 年度，本行各附属公司立足主责主业，将可持续发展理念融入治理架构、发展战略和产品服务中，扎实推进可持续发展战略落地。

中信国金

- 将 ESG 纳入战略顶层设计，设立 ESG 督导委员会统筹管理。在运营端积极践行绿色办公，在业务端持续丰富绿色及可持续金融产品矩阵，同时，积极履行社会责任，组织员工开展志愿服务及应急金融支持。报告期内，中信银行（国际）获得由《财资》（The Asset）颁发的中国离岸最佳可持续发展挂钩贷款（物流行业）、中国离岸最佳绿色贷款（电子电器设备、电池）、中国离岸最佳首笔绿色债券、中国离岸最佳绿色-碳中和债券。

信银投资

- 高度重视 ESG 及可持续发展领域，将可持续发展理念全面融入战略和文化。积极推行绿色健康办公模式和绿色运营举措，改善能源消耗管理，提升运营效率。

中信金租

- 深度融合 ESG 理念与业务流程，在董事会及高级管理层层面确立绿色租赁战略目标。构建起“风、光、水、储”清洁能源业务体系，并发挥集团协同优势，首创“租赁+”同业合作体系，联合发起中国首个绿色租赁发展共同体。报告期内，中信金租入选由长三角 G60 科创走廊联席会议办公室、上海市融资租赁行业协会联合主办的首届中国绿色租赁创新发展年会发布的“中国绿色租赁 50 强”榜单。

信银理财

- 全面构建“横向协同、纵向贯通、一体推动”的 ESG 治理体系，董事会及其专门委员会负责定期审议 ESG 重大事项。连续三年发布可持续发展报告，持续擦亮“绿色理财”成色，围绕金融“五篇大文章”重点领域，推出“青绿共绘”ESG 主题产品，并于 2025 年度实现 12 只“温暖童行”慈善理财产品捐赠超 1,000 万元。报告期内，“温暖童行”慈善理财产品荣获中国金融杂志“年度优秀品牌案例-社会责任类”。

中信百信银行

- 健全 ESG 管理体系，将董事会下设“战略发展委员会”更名为“战略和可持续发展委员会”，强化顶层设计。系统开展 2024 年度碳排放数据盘查与核算，并发布年度可持续发展报告，全面展现环境与社会 responsibility 实践成效。

阿尔金银行

- 制定《ESG 评级指南》及客户评估问卷，将 ESG 因素正式纳入信贷决策流程。通过“Pro ESG”项目联合各方构建合作生态，并在哈萨克斯坦-英国技术大学举办 ESG 主题案例大赛。发表首篇 ESG 学术论文、参与国际会议，探索符合哈萨克斯坦监管及国际准则的碳排放计量方法。发布首份可持续发展报告，系统披露 ESG 风险管理方法及可持续发展实践。

临安中信村镇银行

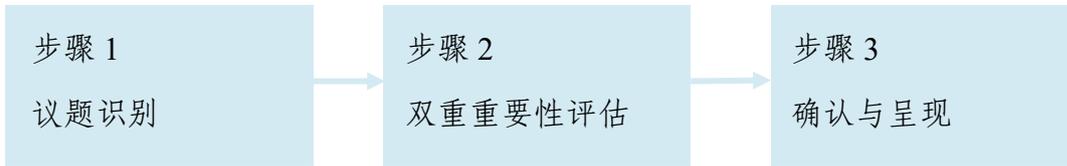
- 秉持“金融向善、扎根乡土、可持续共生”理念，致力于成为连接城乡、服务“三农”的纽带。通过绿色金融赋能乡村生态振兴，以普惠服务增进民生福祉，为地方经济社会发展注入持续动力。

可持续发展管理

议题识别与重要性评估

2025 年度，本行遵循上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于可持续发展议题识别的“双重重要性”原则，在上一年度工作基础上，对分析流程及结果进行系统性重检。经审慎评估，相关过程及结果未发生实质性变化。

本行可持续发展议题双重重要性评估流程



步骤 1: 议题识别

本行已连续多年开展可持续发展议题识别和影响重要性分析工作。2025 年度，本行基于银行业金融机构的行业特点、本行战略发展规划以及所处价值链等情况，结合境内外可持续相关标准与准则要求、权威 ESG 评级关注议题和各利益相关方关切，对 2024 年度识别形成的 15 项可持续发展议题进行了全面复核，现有议题清单仍能准确反映本行实际情况。

本行可持续发展议题清单

序号	议题名称	议题说明
环境		
1	应对气候变化	探索气候风险与其他风险的传导机制，识别、评估与管理气候相关风险和机遇，设定并落实气候相关指标与目标，强化业务 ESG 风险管理，提高气候变化应对能力。
2	绿色金融	持续加强绿色金融体系和机制建设，将绿色因素纳入各项投融资业务开展的考量范畴，打造绿色金融综合服务体系，为促进经济社会发展全面绿色转型和助力国家“双碳”战略实施提供金融支持，以绿色金融高质量发展助力美丽中国建设。

序号	议题名称	议题说明
3	能源与资源管理	在日常经营办公活动中加强能源与资源管理，制定与完善环境管理制度体系，设定并落实节能减排、节水减废与循环经济等目标，提高能源与资源利用效率，确保环境合规。
社会		
4	科技金融	加大科技金融产品服务供给，构建专业化、可持续的科技金融体系，推动科技创新链、成果转化链、金融资本链的良性循环，以科技金融助力新质生产力发展，服务高水平科技自立自强和科技强国建设。
5	普惠金融	积极探索成本可负担、商业可持续的普惠金融高质量发展模式，更好满足小微企业、涉农经营主体、重点帮扶群体等的多元化金融需求，提升普惠金融服务的覆盖率和可得性，助力共同富裕迈上新台阶。
6	养老金融	充分发挥金融服务优势和特点，支持养老领域金融产品和服务创新，助力多层次、多支柱养老保险体系建设，加大养老产业金融支持，满足民众多元化养老金融需求。
7	数字金融	聚焦效能和安全，深度融入“数字中国”“数字中信”建设，加快数字化转型战略落地，充分发挥数字创新助力业务发展的优势，不断释放科技创新新动能，促进数字金融发展。
8	消费者权益保护	提供安全可靠的金融产品与服务，确保消费者在金融交易中的合法权益得到尊重和保障，并持续完善客户投诉管理机制，及时了解消费者诉求。
9	数据安全与客户隐私保护	系统开展网络、信息、数据安全管理与客户个人隐私保护工作，确保网络、信息、数据安全，同时保护客户的个人隐私和敏感信息不受侵犯。
10	员工	尊重并充分保障员工基本权益，关注员工身体和心理健康，为员工提供完善的培训体系与晋升通道，赋能员工职业发展。
11	社会贡献	积极组织开展志愿者活动、公益慈善、社会帮扶工作等。
12	供应链管理	建立完善的供应商准入、考核、培训、退出机制，在供应商管理中纳入 ESG 因素，识别供应链风险，加强供应链安全管理，促进供应链可持续发展。

序号	议题名称	议题说明
治理		
13	公司治理	坚持将党的全面领导融入公司治理，持续提高董事和高级管理人员的履职能力，不断健全公司治理体系，以高质量公司治理推动实现高质量发展。
14	风险管理	全面识别、评估和控制所有潜在风险，确保本行在各个层面和业务领域中有效防范和应对风险。
15	商业道德与合规经营	严格遵守外部监管规定和内部规章制度，诚信经营，确保业务合法合规运作；制定并遵守反贪污反腐败政策和廉洁从业规定，定期开展道德标准相关培训，维护企业信誉。

步骤 2：双重重要性评估

本行遵循上交所指引要求的“双重重要性”评估维度，兼顾信息的可获得性和成本的可负担性，对各项可持续发展议题开展影响重要性评估和财务重要性评估。

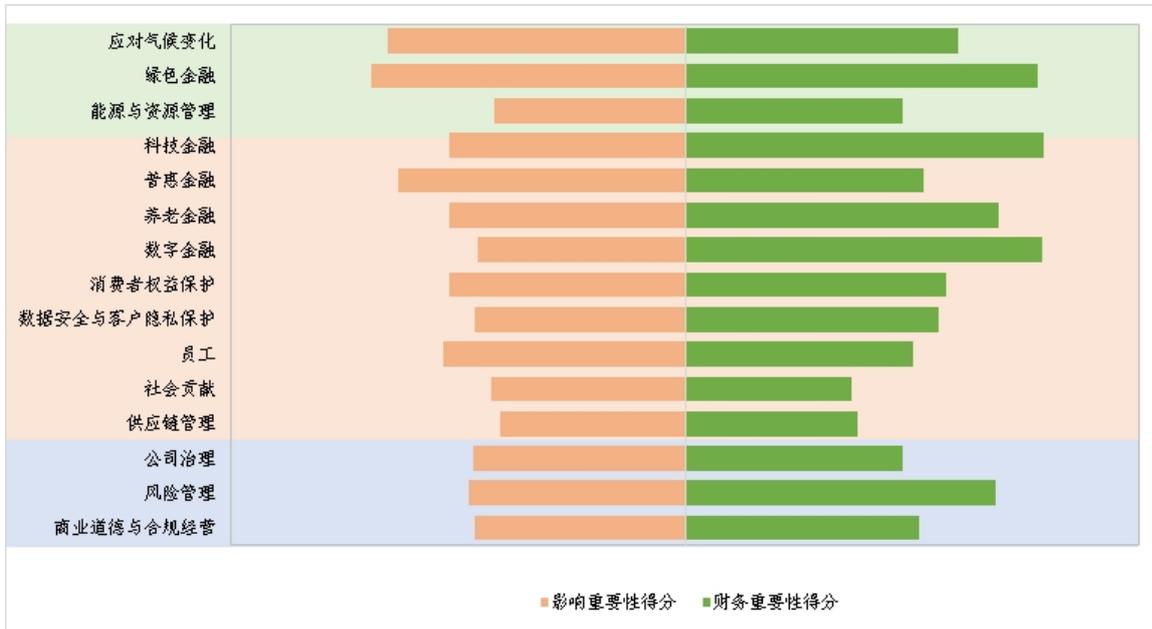
影响重要性评估：采用定性评估方式，邀请内外部 ESG 专家，评估各项可持续发展议题对经济、环境和社会产生的实际正面影响、实际负面影响、潜在正面影响及潜在负面影响程度，并选取合适的阈值作为判断标准。

财务重要性评估：采用定性评估方式，邀请内外部 ESG 专家、各可持续发展议题相关部门以及内部财务会计专家，判断各项可持续发展议题对本行财务情况带来的风险和机遇情况，评估在短期、中期、长期不同的时间范围内，风险或机遇发生的可能性和财务影响的程度，并选取合适的阈值作为判断标准。

步骤 3：确认与呈现

本行整合影响重要性和财务重要性评估结果，经内外部行业专家确认后，形成本行可持续发展议题双重重要性得分。

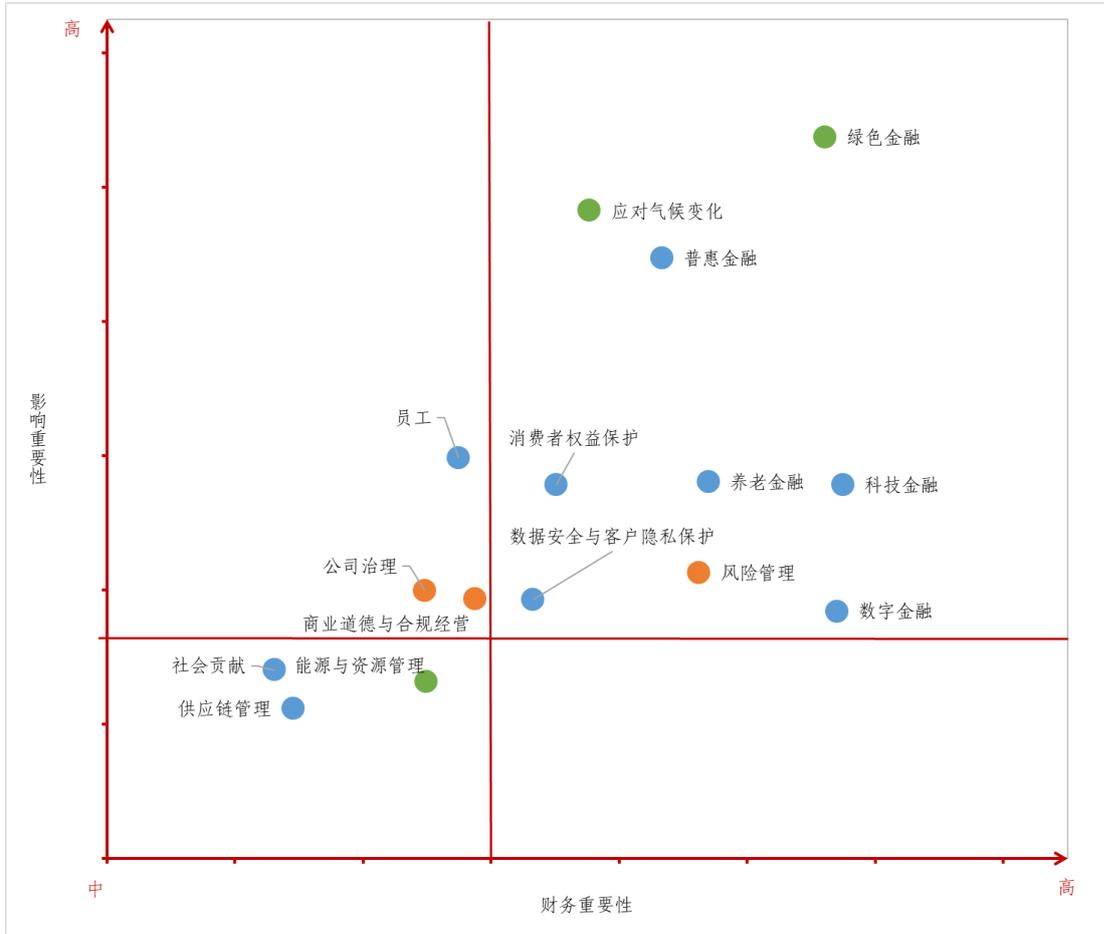
本行可持续发展议题双重重要性得分情况⁴



结果显示，在本行识别出的 15 项可持续发展议题中，应对气候变化、绿色金融、科技金融、普惠金融、养老金融、数字金融、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护、风险管理 9 项议题既具有影响重要性，也具有财务重要性，员工、公司治理、商业道德与合规经营 3 项议题仅具有影响重要性。受金融行业属性决定，本行在能源与资源管理、社会贡献及供应链管理方面的运营规模与风险敞口较小，既不会对外部环境与社会产生重大的实质性影响，也不足以对本行的财务状况与企业价值构成显著风险或机遇，因此，将上述三项议题识别为既不具有影响重要性，也不具有财务重要性的议题。

⁴ 本图表中，影响重要性评估与财务重要性评估的得分已通过线性比例调整至同一区间，以实现可比性视觉呈现。调整仅改变条形的相对长度，不改变原始评分的实际数值与权重。

本行可持续发展议题双重重要性评估矩阵⁵



本行基于识别出的可持续发展议题构建本年度《可持续发展报告》披露框架，并根据分析结果，针对性开展可持续信息披露工作。对具有影响重要性的议题，本行依据监管要求的具体披露项以及利益相关方关切进行披露；对具有财务重要性的议题，本行按照“治理，战略⁶，影响、风险和机遇管理，指标和目标⁷”四个方面核心内容以及监管指引对有关具体议题的规定进行分析和披露。

⁵ 评估矩阵中，议题的重要性程度越高，距离原点的距离越远。

⁶ 基于国家监管导向及本行资源配置政策调整周期，将影响的时间范围设置为：短期：1年；中期：1-5年；长期：5年以上。

⁷ 详见“目标与进展”小节。

利益相关方沟通

本行依据联合国可持续发展目标 (SDGs)、国际标准及行业准则、金融行业典型特点, 结合自身可持续发展工作实践经验, 识别、确定对公司业务和运营产生重大影响的七类利益相关方群体, 包括: 政府与监管机构、股东与投资者、客户与消费者、供应商与合作伙伴、员工、社区、媒体。

本行与各类利益相关方群体建立广泛、高效、多元化的沟通机制, 充分倾听并理解各利益相关方的关注点及期望, 并将其动态融入本行决策流程和管理体系中。

本行利益相关方沟通情况

利益相关方	主要关注议题	沟通方式与频率	回应措施	
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 应对气候变化 ✓ 绿色金融 ✓ 能源与资源管理 ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 数字金融 ✓ 公司治理 ✓ 风险管理 ✓ 商业道德与合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常态化学习法律法规、政策指引和规范性文件 ✓ 不定期参与行业会议、通气会等 ✓ 不定期接受现场检查、非现场监管 ✓ 不定期参与座谈、研讨、论坛 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 响应国家号召 ✓ 落实监管政策 ✓ 参与制定行业标准和规范 ✓ 提升经营管理绩效 ✓ 接受监督考核
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 应对气候变化 ✓ 绿色金融 ✓ 数字金融 ✓ 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 风险管理 ✓ 商业道德与合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常态化开展投资者沟通与交流, 以及路演与反路演活动 ✓ 定期举办股东会和业绩发布会, 发布定期公告 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落实发展战略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加强风险防范 ✓ 提高信息披露透明度

利益相关方	主要关注议题	沟通方式与频率	回应措施	
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 ✓ 数字金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 消费者权益保护 ✓ 数据安全与客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常设营业网点、电子银行、客户服务平台等客户服务渠道 ✓ 定期开展市场调研, 举办沙龙讲座 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便快捷金融服务 ✓ 提供多元化的金融产品 ✓ 及时发布产品、营销公告 ✓ 了解客户意见建议 ✓ 加强营业网点安全
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 供应链管理 ✓ 风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 数据安全与客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常态化公开采购信息 ✓ 不定期开展供应商现场考察 ✓ 常态化开展采购项目谈判与交流 ✓ 常态化签署合作协议、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供应商管理机制 ✓ 建立维护供应商信息库 ✓ 加强与供应商的沟通与联系
员工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 员工 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 年度职工代表大会 ✓ 常设内网邮箱、论坛、员工办公软件与平台、员工举报机制与举报人保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公平招聘员工 ✓ 坚持同工同酬 ✓ 保障合法权益 ✓ 开展文体活动 ✓ 提供职业技能培训 ✓ 听取员工意见 ✓ 落实举报人保护
社区	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 ✓ 消费者权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社会贡献 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不定期实地调研、走访 ✓ 不定期拜访帮扶机构、慈善公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供捐赠资金 ✓ 实施帮扶项目 ✓ 开展金融教育宣传活动

利益相关方	主要关注议题	沟通方式与频率	回应措施
媒体	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技金融 ✓ 绿色金融 ✓ 普惠金融 ✓ 养老金融 ✓ 数字金融 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 消费者权益保护 ✓ 社会贡献 ✓ 公司治理 ✓ 风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不定期举办新闻发布会 ✓ 常态化更新官方网站及社交媒体 ✓ 定期发布新闻通稿 ✓ 常态化开展媒体交流 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 组织公益活动 ✓ 举办业绩发布会、产品发布会等各类新闻发布会 ✓ 接受媒体采访 ✓ 及时披露定期报告并发布宣传稿件 ✓ 举办形式丰富的媒体交流活动

目标与进展

本行聚焦应对气候变化、做好金融“五篇大文章”、消费者权益保护、数据安全与客户隐私保护、风险管理等重点领域，由董事会和高级管理层定期检视目标达成情况，并结合自身发展情况和内外部环境，及时调整目标方向。

议题	目标	指标	2025 年进展
应对气候变化	在自身运营范围一和范围二层面，2030 年实现达峰，2060 年实现中和 ⁸	范围一和范围二温室气体排放总量	2025 年度，范围一和范围二温室气体排放总量为 21.38 万吨二氧化碳当量
绿色金融	到 2026 年末，绿色贷款余额达 8,500 亿元	绿色贷款余额	截至 2025 年末，绿色贷款余额 7,524.62 亿元
	到 2026 年末，“中信碳账户”用户数不低于 3,200 万户	“中信碳账户”用户数	截至 2025 年末，“中信碳账户”用户数达 2,944.02 万户
科技金融	科技贷款余额较上年末正增长	科技贷款增速	截至 2025 年末，科技贷款余额超万亿，同比增长 14.75%

⁸ 本行正在对照此时间节点，积极研究制定关于温室气体排放目标及减排路径图，相关进展情况将于本行《可持续发展报告》中披露。

议题	目标	指标	2025 年进展
普惠金融	普惠型小微企业贷款余额较上年末正增长，且增速不低于各项贷款平均增速	普惠型小微企业贷款增速	截至 2025 年末，普惠型小微企业贷款余额 6,443.06 亿元，较上年末增速 7.42%，高于各项贷款平均增速
	普惠型小微企业有贷款余额客户数不低于上年末数值	普惠型小微企业有贷款余额客户数	截至 2025 年末，普惠型小微企业有贷款余额客户数 31.39 万户，较上年末增加 3,505 户
养老金融	到 2028 年末，养老金融托管规模达 8,000 亿元	养老金融托管规模	截至 2025 年末，养老金融托管规模 5,927.43 亿元。
	到 2026 年末，养老产业贷款增幅超总贷款平均增幅	养老产业贷款增幅	截至 2025 年末，养老产业贷款余额 24.70 亿元，增幅 146.58%，超总贷款平均增幅
数字金融	年内集团信息科技投入金额占营业收入的比例超 4%	年内集团信息科技投入金额占营业收入的比例	2025 年度，集团信息科技投入金额占营业收入 4.54%
	到 2026 年末，数字经济核心产业贷款余额超 2,700 亿元	数字经济核心产业贷款余额	2025 年度，数字经济核心产业贷款余额 2,467.82 亿元 ⁹ ，增幅 18.92%。

⁹ 本行根据《中国人民银行办公厅关于做好金融“五篇大文章”统计工作的通知》（银办发〔2025〕66号）等制度文件要求，调整数字经济核心产业贷款余额的数据口径为单位贷款和票据融资（直贴）合计余额。

议题	目标	指标	2025 年进展
消费者权益保护	工单首联及时率（在接到客户投诉后一个工作日之内联系）保持 95%以上	工单首联及时率	2025 年度，工单首联及时率 99.68%
	投诉工单 15 日办结率保持 95%以上	投诉工单 15 日办结率	2025 年度，投诉工单 15 日办结率 100%
数据安全与客户隐私保护	每年至少开展一次数据安全风险评估	年度数据安全风险评估次数	2025 年度，开展一次数据安全风险评估
风险管理	持续健全“控风险有效、促发展有力”的全面风险管理体系，提升风险管理能力，合理管控信贷成本，保持资产质量稳健	不良贷款率 拨备覆盖率	截至 2025 年末，不良贷款率 1.15%，拨备覆盖率 203.61%

专题：融入新发展格局，共谱开放协奏曲

本行深刻领会国家“构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的战略内涵，充分发挥中信集团“金融全牌照、实业广覆盖”的协同优势，对内深耕重点区域，支持构建高质量发展的空间载体；对外聚焦高水平开放，搭建跨境金融的通畅桥梁。

1 聚焦重点区域，服务区域协调发展

本行深入实施国家区域协调发展战略，以京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长江三角洲区域一体化发展和成渝双城经济圈为引领，加大信贷资源倾斜力度，提升重点区域价值贡献，积极支持基础设施建设、城市互联互通、现代化产业体系、大规模设备更新等领域融资需求，灵活运用信贷、产业基金、供应链金融、投贷联动、公募 REITS 等产品提供综合金融服务，进一步构建与区域发展结构更加匹配的区域经营格局。

“融资+融产+融智”，共绘京津冀产业链新图景

案例

依托中信集团的独特优势，本行准确把握京津冀“六链五群”¹⁰协同发展机遇。2025 年度，本行作为重要合作方，参与了由河北省工业和信息化厅、北京市及天津市经济和信息化局等政府部门在河北廊坊举办的第三届京津冀产业链供应链主题对接活动。

本行全程参与 6 场产业链主题对接，专题发布《中信协同强链综合服务方案》，全面介绍本行“融资+融产+融智”全方位一体化模式。**融资**方面，构建起覆盖企业全生命周期完整链条的综合金融服务体系；**融产**方面，为企业提供从原材料到市场的全产业链资源整合服务；**融智**方面，为客户提供战略规划、数字化转型、绿色咨询等智力支持，驱动产业创新升级。

借助本次活动，本行精准对接企业 70 户，建立专项服务机制，协同集团子公司持续跟进，切实助力京津冀补链强链。

¹⁰ “六链”指氢能、生物医药、网络安全和工业互联网、高端仪器设备和工业母机、新能源和智能网联汽车和机器人。“五群”指集成电路、网络安全、生物医药、电力装备和安全应急装备。

创新区域特色理财，滴灌区域经济发展

案例

本行子公司信银理财结合区域重大战略及经济特色，协同分行发行区域特色理财产品。该产品的投放资产与销售对象均主要来源于发行所在地，在有力支持地方实体经济发展的同时，让区域内民众共享“共富”红利。截至 2025 年末，信银理财已协同杭州、北京、上海、南京、广州等 16 家分行，形成“共富共创”“长江发展”“湾区领航”“京信聚创”等一系列具有示范意义的国家区域战略导向产品。

2 服务高水平对外开放，助建双循环新格局

2.1 加大自贸区（港）支持力度

本行全面加大对自贸区（港）建设的金融支持力度。在信贷政策方面，重点支持上海国际贸易与航运物流、临港产业、金融服务及国际科技创新中心建设；支持海南旅游、医疗健康、专业服务等现代服务业，以及热带特色农业和高端制造基地发展；支持粤港澳大湾区科技创新与先进制造业协同发展。通过上述举措，不断强化对自贸区（港）重点行业、客户及业务的金融服务能力。2025 年度，本行上海分行首批获得上海市 FT（自由贸易账户）升级版资格，天津、深圳分行同步获批 FT 业务资格，使本行成为首家实现五地 FT 账户全覆盖的股份制银行，提升了自贸试验区的跨境金融服务效能。

立足海南自贸港，打造跨境金融新范式

案例

在海南建设中国特色自由贸易港的过程中，本行立足“金融国家队”使命，在总行成立跨境金融中心，将海口分行设立为全行级跨境金融分中心，构建起覆盖全球的运作体系。

账户体系创新：作为首批上线多功能自由贸易账户（EF）的银行，海口分行持续推动该账户体系的深度应用。截至 2025 年末，EF 账户数量超 200 户，累计业务量超 840 亿元。

业态多元拓展：依托 EFN 伞形账户（海南自由贸易港非居民多功能自由贸易账户）及境内清分业务优势，积极拓展离岸支付机构业务，通过 QFLP（合格境外有限合伙人）/QDLP（合格境内有限合伙人）、内保外债等产品，服务多家大型支付机构及科技龙头企业的全球化布局。

贸易便利化：积极参与跨境贸易高水平开放试点和外汇展业工作，为优质企业办理便利化业务数百笔。2025 年度，优质涉外客户办理外汇收支业务平均时长缩短 75%以上，为自贸港的高水平开放注入“中信动能”。

2.2 服务共建“一带一路”

本行坚持“共商、共建、共享”原则，聚焦重点领域与重大项目，以“高标准、可持续、惠民生”为目标，支持高质量共建“一带一路”。

强化跨境投融资支持

- 持续深化与中国出口信用保险公司的项目险融资合作，通过中长期出口信贷业务，重点支持中资企业在“一带一路”沿线国家的重大基础设施建设。2025 年度，落地乌兹别克斯坦水电站项目，这是该国首笔中资银行人民币商业贷款，具有显著的示范效应。截至 2025 年末，本行出口信贷业务资产余额 143.28 亿元，增幅 12.31%。

提升涉外服务保障能力

- 不断升级涉外保函服务能力，截至 2025 年末，业务覆盖五大洲超过 100 个国家和地区，支持多语种保函开立，有效护航中国企业“走出去”。2025 年度，新开立涉外工程保函 203.65 亿元，同比增长 42.08%。

2.3 助推本币国际化

本行积极践行人民币国际化战略，成功获批 CIPS 资金托管行业资格，互联互通报价交易规模领跑股份行；率先落地首批“北向互换通”及“债券通”下境外机构债券回购业务。

专题：支持扩大内需，助力提振消费

2025 年度，本行深入贯彻国家“扩内需、促消费、惠民生”战略部署，制定《中信银行金融助力提振消费专项行动方案》及《中信银行支持提振和扩大消费实施方案》，将“围绕扩大内需、助力提振消费”作为一条主线，布局“消费需求端、消费供给端”两大业务体系，规划“促活消费内生动力、激活消费市场动能、深挖居住服务潜能、打通多元消费场景、探索新型消费场景、畅通产消通道循环、提升金融服务质效”七个工作方向，明确 25 项具体工作举措，积极完善多层次、广覆盖的消费金融服务体系，助力推动消费金融生态焕新升级。

1 聚焦需求侧，激发消费内生动力

本行将服务国家战略与满足民生需求深度融合，充分发挥信用卡与个人信贷的“扩容”作用，通过产品创新、场景渗透与体验优化，全方位释放居民消费潜力。

深化信用卡生态经营，释放消费潜能

本行信用卡业务建立提振消费专项工作机制，围绕重点客群培育、惠民补贴安排、消费场景拓展及用户体验优化等核心领域，积极推进促消费相关工作。2025 年度，本行信用卡交易额 2.18 万亿元，其中，线上交易额达 1.01 万亿元。

- 创新实施“客群维+场景维+商户维”三位一体的生态营销活动。在**客群端**，针对留学生、年轻客群、银发族等不同圈层的差异化需求，精准匹配营销活动；在**场景端**，深度嵌入“食、住、行、娱、购”高频生活场景，打造“金融+文旅”“金融+健康”等跨界生态；在**商户端**，联合优质商户开展“支付立减”“满额优惠”等权益叠加活动，实现银行、商户与客户的共赢。
- 突破行业技术边界，上线“银联通用型一键绑卡”“ApplePay 免输卡号绑卡”功能，持续优化用户绑卡支付体验。同时，将手机闪付单笔交易限额提升至 5 万元，满足大额多元消费需求。
- 积极布局微信、支付宝、抖音、京东、美团等国民级平台，聚焦“618”等核心节点开展绑卡激励与差异化促活，驱动交易质量进阶。

创新个人信贷服务，降低消费成本

本行针对不同群体提供个性化、场景化的个人信贷融资支持。

- **加大信贷投放：**通过创新服务模式、优化信贷要素政策，满足客户多元化融资需求。2025 年度，本行投放个人消费贷款 3,127.30 亿元。
- **实施惠民贴息：**积极响应国家号召，提供财政贴息服务支持。截至 2025 年末，本行已与 20.03 万客户签订财政贴息服务协议，为 172.04 万笔消费交易提供贴息支持，切实降低居民消费融资成本。

深耕本地民生场景，助力香港移动支付普及

案例

本行子公司中信银行（国际）积极响应香港特区政府“智慧城市”及推动移动支付普及的号召，率先推出“出租车移动支付方案”，为市民及游客提供高效、安全的非接触式支付体验，有效解决了传统现金支付痛点。截至 2025 年末，中信银行（国际）支持超过 4,800 名出租车司机通过该方案开通移动支付服务，交易笔数达到 32,000 笔。

同时，中信银行（国际）持续拓展民生金融服务半径，将移动支付二维码收款服务延伸至餐饮消费、教育缴费、签证服务及行业协会缴费等多元领域，以金融力量激发本地消费活力，助力香港数字经济发展。

金融租赁服务汽车消费，助力车主拥车梦

案例

本行子公司中信金租与第三方助租机构深化合作，布局以自然人为承租人的新车及二手乘用车融资租赁场景，有效降低消费者的购车门槛。2025 年度，中信金租与 8 家优质助租机构建立稳定合作，在保持资产质量优良的同时，全年实现车辆零售业务投放 65.01 亿元，累计帮助 14.92 万户车主实现拥车用车愿望，以实际行动支持汽车产业链良性循环，为释放大宗消费潜力注入金融动能。



图注：作为中国网球公开赛首席金融企业赞助商，本行推出以网球为卡面主体的“网球卡”，并提供多项网球相关权益，有效拉动了中国网球公开赛事及周边消费

2 赋能供给侧，精准畅通产业循环

2025 年度，本行通过政策落地、资源整合和生态赋能，全方位支持消费产业链上的企业客户，助力消费供给提质升级。建立覆盖 7 大领域、646 个子行业的消费产业目录，动态跟踪企业经营状况与融资需求。聚焦住宿餐饮、文体娱乐、教育、旅游、冰雪经济及乡村振兴等重点领域，通过行业研讨会及专项活动精准对接需求，专项推动服务消费再贷款政策落地见效。

落实财政贴息政策，服务消费领域

案例

本行重庆分行创新运用“再贷款+财政贴息”政策工具组合，支持住宿餐饮等民生消费领域企业提质增效。针对辖内某国际品牌酒店日常经营中的流动资金需求，分行将中国人民银行服务消费再贷款政策与行业经营特征相结合，设计分期还款信贷结构，并开辟绿色审批通道，提供 1,900 万元贷款支持，助力企业设施维护与服务升级。同时，针对服务消费产业链末梢的小微餐饮企业，分行落地服务消费再贷款项目，为某餐饮管理公司提供 450 万元流动资金支持，并指导客户申请财政贴息，支持其降低融资成本。该模式实现了政策红利对服务消费供给端的精准直达，助力区域消费市场复苏。

环境篇

环境相关治理

决策层

董事会及相关专门委员会对本行 ESG 工作承担最终责任，监督高级管理层履行关于应对气候变化相关的管理职能，审议气候相关风险管理工作、绿色金融发展战略与目标，全面贯彻国家“碳达峰、碳中和”战略，组织搭建具备气候相关专业能力的人员架构，定期听取全行气候风险压力测试、绿色金融和绿色运营管理工作情况汇报，推动在整体战略规划中融入气候相关因素，积极推动完善气候相关风险应对措施。

高级管理层

高级管理层下设议事机构，负责相关环境议题发展规划的制定及日常管理，监督业务开展过程中的环境相关风险管理活动。

下设总行信用审批委员会，由副行长担任主任，对总行授信及非授信类业务进行风险审查，涵盖环境与气候风险，包括坚持“环保一票否决制”，考虑客户的生产工艺、能耗水平、污染物排放情况，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响情况。

下设绿色金融领导小组，由行长担任组长，制定绿色金融发展战略和目标，全面统筹规划、管理和推动全行绿色金融业务发展，定期听取工作报告，指导绿色金融管理提升和业务推动工作的实施执行。

- **绿色金融管理提升工作小组：**负责健全绿色金融管理体系，提升环境和气候信息披露水平，开展环境和气候风险压力测试，提升银行自身绿色表现。
- **绿色金融业务推动工作小组：**负责推动绿色信贷、绿色债券等业务，配套各项政策和资源，完善业务流程，完成监管考核要求。开展绿色金融产品创新，对接碳交易所等渠道，拓展碳交易相关业务。

环境相关战略

气候风险及机遇分析

本行依据自身业务发展情况和特点，全面识别气候相关风险及机遇，并评估其影响的时间范围以及产生的财务影响。2025 年度，本行识别出 10 项与自身相关性较高的气候相关风险及机遇，其中，物理风险 2 项、转型风险 4 项、机遇 4 项。

本行 2025 年度气候相关风险及机遇的识别与评估

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围
气候相关物理风险			
急性风险	极端天气事件引发的风险，例如：强台风、极端降雨、洪水等。	<ul style="list-style-type: none"> 客户信用风险传导：极端天气可能导致授信客户的实体资产受损、经营中断、维修成本及保险费用上升。上述因素将削弱客户偿债能力，导致贷款抵押品价值贬损，进而影响本行授信策略以及风控措施。 	短期、中期
		<ul style="list-style-type: none"> 金融资产价值波动：大宗商品主产区受灾可能引发价格剧烈波动，导致本行持有的商品衍生品等金融资产估值不稳定。 	短期、中期
		<ul style="list-style-type: none"> 运营中断风险：极端天气可能造成本行办公大楼、经营网点及数据中心等设施受损，影响业务连续性。 	短期

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围
慢性风险	长期气候变化引发的风险，例如：海平面上升、水资源供给减少、生物多样性丧失、土壤生产力改变等。	<ul style="list-style-type: none"> ● 资产价值重估：海平面上升及环境恶化可能导致部分区域或行业的资产长期价值下降、运营成本增加。这将侵蚀相关客户的偿债能力及抵押品长期价值，影响本行授信策略以及风控措施。 	长期
		<ul style="list-style-type: none"> ● 农业及相关产业链冲击：气温与降水变化可能导致农作物减产、种植区域迁移以及灌溉成本上升，削弱农业及食品加工类客户的经营稳定性与偿债能力，提高相关行业信贷风险。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 运营设施适应性改造：可能导致本行需要对存量运营设施进行长期气候适应性评估与改造，优化灾备体系与网络架构以适应气候变化。 	
气候相关转型风险			
政策和法律风险	碳定价、碳排放管控等气候相关政策、法规及标准出台或调整引发的风险，以及因气候相关诉讼或监管执法引发的潜在赔偿、罚款或责任追究的风险。	<ul style="list-style-type: none"> ● 高碳行业转型压力增加：随着“双碳”政策深化，高碳行业客户可能面临碳排放成本上升及资产搁浅等风险，对相关客户盈利前景、偿债能力、市场估值等造成不利影响，进而影响本行授信策略以及风控措施。 	短期、中期、长期
		<ul style="list-style-type: none"> ● 建筑能效标准提升：更严格的建筑物能源效率政策可能导致低效建筑物资产价值下降、改造成本上升，影响本行房地产类抵押品价值及相关证券化产品估值。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 法律合规风险：客户可能因环境污染、排放超标等原因面临罚款或停产整顿，可能导致其信贷违约，进而可能影响本行授信策略以及风控措施。 	

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围
技术风险	低碳技术迭代导致技术成本、生产成本变动引发的风险。	<ul style="list-style-type: none"> ● 技术替代效应: 新型低碳产品和技术迅速成熟可能导致传统高碳工艺或产品被市场淘汰, 造成相关企业存量资产减值。这将削弱传统行业客户的偿债能力, 进而可能影响本行授信策略以及风控措施。 	短期、中期、长期
市场风险	低碳转型期间, 相关商品和服务供需发生变化引发的风险。	<ul style="list-style-type: none"> ● 市场需求重构: 投资者对高碳企业投资意愿减弱可能导致其融资成本上升, 消费者转向低碳产品导致传统高碳产品销量下滑。市场结构的转变可能影响本行客户的营业收入与融资能力, 进而影响本行授信策略以及风控措施。 	短期、中期、长期
声誉风险	应对气候变化相关行动因力度不足、与社会公众期待存在偏差, 引发舆论、媒体及投资者负面反馈的风险。	<ul style="list-style-type: none"> ● 品牌与获客影响: 如果本行持有过多高碳资产或对低碳转型支持力度不足, 可能带来利益相关方对本行的负面评价, 损害品牌声誉, 进而影响本行授信策略以及授信投向。 	短期、中期、长期
气候相关机遇			
资源效率	资源高效利用、回收再利用、减少用电等绿色办公场景的增多, 节能技术广泛应用于建筑物和办公设备	<ul style="list-style-type: none"> ● 绿色运营降本: 本行积极推行绿色办公, 通过水电气资源的精细化管理与循环利用, 提升资源利用效率。 	长期

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围
	数智技术在多业务领域中推广落地	<ul style="list-style-type: none"> 数智化赋能: 本行运用大模型与 AI 技术赋能客户营销、风控与运营等领域, 持续提升金融服务质效, 降低运营成本。 	中期
能源来源	能源结构向清洁化转型, 可再生能源应用比例大幅提升带来的机遇	<ul style="list-style-type: none"> 自身运营低碳化: 本行探索提升可再生能源使用比例, 降低运营碳排放, 提升能源供应稳定性。 	长期
市场	全国碳排放权交易市场的开启增加可再生能源项目融资需求	<ul style="list-style-type: none"> 碳市场金融创新: 本行加大碳配额和 CCER 抵质押融资等产品的创新力度, 为能源转型企业提供融资支持。 	长期
	高碳行业低碳转型过程中转型项目贷款需求增多带来的机遇	<ul style="list-style-type: none"> 转型金融服务: 本行为高碳行业客户提供减排成效挂钩类贷款等转型金融产品, 助力客户绿色转型。 	
	绿色债券、新能源汽车贷款、新兴个人消费领域等绿色金融市场不断扩大带来的机遇	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融扩面: 本行抓住新能源汽车等消费热点, 扩大绿色信贷与投资规模; 丰富绿色理财与债券产品体系, 拓宽投资者渠道, 通过金融力量引导社会资本流向绿色产业。 	
韧性(适应力)	为农业、基础设施等领域客户提供气候适应性金融产品, 支持符合国家气候战略的项目, 增强气候适应能力	<ul style="list-style-type: none"> 气候韧性相关金融产品: 开发支持农业适应、基础设施加固等领域的金融产品。 	长期

风险/机遇类型	气候相关风险/机遇描述	对本行业务模式或价值链产生的影响	影响的时间范围
	积极采用多元化替代能源和可再生能源，提升线上化水平，提升自身对极端天气事件的适应能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 自身业务连续性：本行主动加强物理网点与 IT 基础设施的灾备建设，提升供应链韧性与极端条件下的业务电子化办理水平，保障业务连续性。 	中期、长期

2025 年度，本行从可能性、影响程度、韧性等维度对气候相关风险进行排序。经评估，以下风险对本行业务潜在影响较大：

转型风险：低碳转型相关的政策、市场及技术变化，可能影响授信客户经营收入、运营成本、盈利能力与现金流，进而影响本行信用风险状况。

急性物理风险：极端天气事件的发生频率与强度上升，可能造成授信客户资产受损、经营中断，以及抵押品价值下跌。

慢性物理风险：气温上升、海平面上升等长期气候变化趋势，可能对部分地区及部分行业授信客户的长期经营能力、资产价值产生持续影响。

对战略和决策的影响

本行制定《中信银行绿色金融发展规划（2024-2026 年）》，明确全行绿色金融中期发展方向，并通过《中信银行做好绿色金融大文章专项行动方案》，细化推动绿色金融业务发展的具体举措。发布《中信银行气候风险管理指导意见》，将气候风险管理纳入全面风险管理体系，明确气候风险管理职责分工以及气候风险识别、评估、管理工作要求，持续完善气候风险应对措施。执行《中信银行绿色办公指导意见》，根据绿色运营目标，积极推进绿色运营实践，从能源、碳排放、用电量、纸张消耗和废弃物等五方面持续管理环境足迹，降低资源消耗及污染物排放。

当期财务影响

在气候风险方面，本行密切关注极端天气及自然灾害等气候物理风险对经营活动的潜在影响。2025 年度，本行受热带气旋、暴雨、冻害等气候因素影响发生的资产损失整体处于较低水平，对财务状况影响有限。

在气候机遇方面，本行积极把握绿色低碳转型机遇，持续加大对绿色产业的信贷支持力度，推动经济社会可持续发展。2025 年全年累计发放绿色信贷实现年化利息收益 151.83 亿元，绿色金融业务保持稳健增长。

气候压力测试与韧性评估

近年来，本行持续探索开展气候风险压力测试工作，将其作为评估本行气候韧性的重要工具，分析气候变化对信贷业务风险的潜在影响。

为持续提升气候风险管理能力，2025 年本行依据央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）、联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）等权威机构提供的国际主流情景模型，系统开展气候风险压力测试。本次压力测试范围包括气候相关物理风险与转型风险两个维度，通过多情景、跨周期的量化分析，有效评估不同气候路径下相关风险对本行的影响程度。

压力测试情景描述

情景名称	情景描述	应用
高温温室气体排放情景 (RCP 8.5)	高温温室气体排放情景（RCP 8.5）假设至 2100 年的辐射强迫水平将达到或超过 8.5w/m ² ，从而导致 2081-2100 年全球平均地表温度较 1986-2005 年的基准期上升 2.6℃ 至 4.8℃，由此带来严重的物理风险。	物理风险
有序转型情景 低于两度	低于 2° C 情景与《巴黎协定》控制全球平均气温升幅的长期目标保持一致。该情景假设气候政策早期介入并逐步趋于严格，引导经济社会实现有序转型。	转型风险
无序转型情景 延迟转型	延迟转型假设各国减排行动迟滞、政策力度不一，2030 年各国开始采取更加严格的转型政策，碳排放量迅速下降。该情景转型路径陡峭，2030 年后转型风险显著升高。	转型风险
温室世界情景 现行政策	现行政策情景假设全球气候政策推进缓慢且缺乏协调，全球减排行动力度不足，碳排放量在中长期内持续上升并于约 2080 年前后达到峰值。	转型风险

物理风险压力测试

近年来，我国河流泛滥与沿海洪水灾害发生较为频繁且造成较大损失。2025 年度，本行针对对公信贷业务相关房地产类抵押品开展物理风险压力测试。本次压力测试选定联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）提供的高温温室气体排放情景（RCP8.5）作为压力情景，结合专业研究机构成果和本行房地产押品的区域分布特

征，构建洪水灾害损失与房地产类押品价值之间的风险传导机制，测算压力情景下洪水灾害对相关敞口的资产质量影响情况。

压力测试结果显示，在极端气候情景下，洪水灾害带来房地产类押品价值小幅下降，但对本行整体影响可控。

转型风险压力测试

本行围绕电力、钢铁、水泥、化工、有色金属、石化、造纸、航空等八个行业，采用“自上而下”方法，开展转型风险压力测试工作。本次压力测试将国内生产总值（GDP）增速、行业产量、产业碳强度、碳排放价格等宏观因子纳入分析框架，系统梳理行业样本企业平均碳排放量与营业收入之间的量化关系，推演本行上述行业客户预期碳排放量，量化分析不同减排路径下行业违约概率的跨周期变动趋势，评估预期信用损失变化导致的资本充足率变动。

压力测试结果显示，现行政策情景下，企业违约概率趋势较为平稳，有序转型情景与无序转型情景下，企业面临转型压力，碳排放成本上升，相关企业信用评级受到影响。整体来看，上述行业在本行的信贷规模占比较小，转型风险对本行整体资产质量和资本充足水平影响有限，风险可控。

1 应对气候变化

1.1 ESG 风险管理

1.1.1 组织分工

总行风险管理部负责制定授信 ESG 风险管理的基础制度。总行授信执行部负责制定并完善 ESG 授信评价主要指标体系，评估和审查授信客户 ESG 风险，监控和检查客户 ESG 风险执行情况。总行客户管理部门负责组织分行开展授信客户 ESG 风险尽职调查和贷投后管理工作。总行运营管理部负责将授信 ESG 风险用信申请调查情况纳入用信管理。

1.1.2 审查内容

本行高级管理层下设信用审批委员会，由副行长担任委员会主任，对总行授信及非授信类业务进行风险审查。审查过程中，总行信用审批委员会充分考虑项目可能涉及的 ESG 风险及其外部性。

- **环境与气候风险：**坚持“环保一票否决制”，考虑客户的生产工艺、能耗水平、污染物排放情况，以及对生态环境和生物多样性等方面造成的影响情况。
- **合规风险：**考虑客户生产经营是否符合国家政策、监管规定、行业制度要求，以及合规手续是否完备等。
- **技术风险：**考虑生产型客户的技术及研发优势、技术迭代风险，以及可能存在的专利纠纷等。
- **供应链风险：**考虑客户的合同订单、主要上下游企业及集中度情况、上下游渠道是否畅通等。
- **员工安全风险：**考虑客户是否存在高级管理人员受到处罚或发生重大变动、是否有员工裁员情况等。
- **其他风险：**考虑客户的声誉风险、操作风险等其他可能涉及 ESG 相关风险。

本行持续跟踪新能源汽车、新材料等前沿行业，持续修订完善绿色行业审查审批标准（指引）。分行参照总行要求和审查维度，执行相关风险审查。

1.1.3 触发因素和风险升级流程

分级标准

本行《中信银行授信业务环境、社会和治理风险管理办法》规定，根据授信客户面临 ESG 风险的严重程度进行客户分类管理，分为 ESG 风险低、ESG 风险中等和 ESG 风险高三类。分类结果将作为客户评级、授信准入、贷投后管理的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差异化的风险管理措施。

- 对重点上市公司和发债企业，本行通过自主研发设计的授信 ESG 评级系统进行 ESG 风险评估，评级体系涵盖自然资源管理、绿色产品机遇、绿色供应链、人力资源管理、风险合规等 ESG 关键能力指标，并依据正负面信息进行调整。
- 对其他客户，本行依据《中信银行环境、社会和管治（ESG）授信评价主要指标体系》进行授信 ESG 风险评估，指标体系包含 17 项 ESG 关键指标，重点关注企业的能源管理、污染排放、安全质量、股权治理等方面情况，指标根据调查审查情况持续优化完善。

触发因素

本行明确定义了触发风险升级管理的因素，包括负面舆情、环境影响、治理架构缺陷、监管处罚通报、第三方 ESG 评估或评级变化等情况。情境主要包括：

- 外部 ESG 评级情况及行业排名；
- 近三年内受到与污染排放相关的法律行为的次数；
- 近三年内发生的生产事故事件；
- 近三年内涉及产品和服务质量、健康与安全影响的经证实的投诉事件；
- 经确认的腐败事件和采取的行动；
- 其他负面事件，如：股份减持、股份质押异常、行政处罚、高管违法、关联企业等问题。

风险升级管理

当触发上述风险升级因素后，本行通过补充调查方式进一步检查异常情况，并强化风险防控措施。若发生重大 ESG 风险，本行将采取提前宣布贷款到期、压降贷

款、调整资产风险分类等措施；针对涉及 ESG 风险的重大信息，本行根据风险性质和严重程度，分析判断后，制定风险处置策略，采取进一步调查、调整授信方案、增加风险缓释措施、压缩存量业务等风险管控措施，督导实施并跟踪结果；对于不符合国家政策规定和监管要求、违法违规且尚未完成整改、企业环境信用评价为“环保警示”或“环保不良企业”、因环境与气候原因涉诉且可能对企业造成较大不利影响、政府主管部门要求关停以及其他存在重大环境与气候风险的客户和项目，实施“环保一票否决制”，不得信贷准入。

1.1.4 业务 ESG 整合

本行制定《中信银行授信业务环境、社会和治理风险管理办法》，明确 ESG 风险评估标准，将授信业务 ESG 风险纳入包含尽职调查、审查审批、用信审核和贷投后管理的授信全流程管理体系，切实加强授信业务的 ESG 风险管理。根据 ESG 风险严重程度进行客户分类管理，对于在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，要求不得进入授信流程；对于存在重大 ESG 风险的授信客户，实行名单制管理，并要求其采取有针对性的风险缓释措施。本办法所称授信业务包含各项贷款、贸易融资、债券投资、债券包销等对公类业务。

尽职调查环节

按照《中信银行环境、社会和管治（ESG）授信评价主要指标体系》开展 ESG 风险调查，并在授信尽职调查报告中形成对客户 ESG 风险的初步调查意见。

审查审批环节

审查相关文件和手续的合规性、有效性和完整性，分析判断授信客户的 ESG 风险，并对 ESG 风险状况出具审查意见。

用信审核环节

将授信客户 ESG 风险管理状况作为用信审核的重要依据。授信批复下发后，严格落实批复用信条件并完成 ESG 风险用信申请调查。对于客户用信申请调查时存在重大 ESG 风险隐患的，按照合同约定暂停用信。

贷投后管理环节

收集、识别、分类和动态分析授信客户 ESG 风险信息，评估客户 ESG 风险对其经营状况的影响，并在资产五级分类和资产减值准备等方面作出相应调整。

1.1.5 重点行业授信政策

授信政策内容

本行在授信政策中明确，要深入践行可持续发展理念，积极支持重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济、气候投融资、生物多样性保护等领域的支持力度。

农业领域

- 积极支持具有规模化优势的粮食生产功能区、产业一体化优势的重点农业保护区及特色农业产业园区建设项目，支持大中型灌溉渠水利设施建设和规模化现代设施农业建设项目。
- 支持符合环保标准、疫病防治及质量检验控制体系完善、成本优势明显、成长性强的大型养殖企业。
- 坚决退出对环境造成破坏、国家明令禁止或未得到批准的农业生产项目。

能源领域

- 积极支持清洁能源等重点领域发展。
- 电力行业：重点聚焦风电、光伏、储能、智能电网等领域，持续加强信贷支持；择优支持用于支撑综合能源基地“源网荷储一体化”、配套特高压外送通道的煤电项目，有序退出煤电落后产能项目。
- 石油天然气行业：支持石油天然气等常规化石能源的高效清洁利用，择优支持页岩气等非常规油气资源开发项目。

- 煤炭行业：支持煤炭行业绿色转型和能源保供需求，加大对煤炭清洁生产和清洁燃烧技术应用的支持力度。适时压退资源禀赋差、存在环境和安全风险隐患、过度融资的煤炭企业。

采矿领域

- 落实国家保资源安全、保供应链稳定的要求，支持上游资源多元、储量丰富、禀赋较好、具备采选冶炼和深加工一体化的矿业龙头企业，支持为战略新兴、绿色制造领域提供配套的关键金属材料的优质企业。
- 对于出现重大环保问题和安全生产问题的企业实行一票否决制。

生物多样性领域

- 提高生物多样性保护领域资金支持力度，积极支持山水林田湖草沙一体化等重要生态系统保护和修复重大工程，支持海洋生态保护修复、农业生态保护修复、矿山生态保护修复。
- 积极参与生物多样性保护重大工程项目建设，支持野生动植物及其栖息地保护。

审查审批标准（指引）与执行情况

本行制定区域特色营销指引和行业审查审批标准（指引），促进统一全行授信作业标准，并将 ESG 风险作为制定各行业审批策略的重要考量因素。以部分重点行业审查审批（指引）为例：

农业

本行密切关注农业行业相关项目涉及的 ESG 风险并制定相关行业的审查审批标准（指引）。本行明确要求防范 ESG 及气候风险，支持符合环保标准、疫病防治及质量检验控制体系完善、成本优势明显、成长性强的大型养殖企业，坚决退出对环境造成破坏、国家明令禁止或未得到批准的农业生产项目。

对于种子种苗培育行业，本行明确严禁介入缺乏研发能力、经营规模小且不稳定、运作不规范、股权结构复杂、财务状况不透明、资产负债率高的企业。要

求关注农作物种植面积调整、气候及自然灾害等因素对行业的影响，关注种子品种更新换代、技术升级、市场需求及价格变动情况对相关企业的影 响，以及企业“良种补贴”中标情况。

对于生猪养殖行业，本行明确严禁介入养殖经验少、养殖规模及成本优势不明显、盈利及现金流表现弱、再融资能力有限的企业。严禁介入存在环保违规问题的企业，严格落实养殖业环境保护主体责任制度和畜禽规模养殖环评制度，对畜禽规模养殖相关规划依法依规开展环境影响评价。明确规定新建或改扩建畜禽规模养殖场，应严格控制在适养区内。同时应密切关注行业环境与气候风险以及疫病风险。

石油化工天然气

本行密切关注石化、天然气行业相关项目涉及的 ESG 风险并制定相关行业的审查审批标准（指引）。

对于石油化工行业，本行明确支持具备上下游一体化规模效应、技术先进且成熟、具有先发优势、下游精细化延伸充分、财务稳健的主体。新建项目须符合国家石化产业规划和总体产业布局要求，且须取得发改委、环保、国土资源等部门的各类审批要件，确保项目手续合法、合规。严禁介入行业产能过剩、市场竞争激烈、技术落后、环保隐患大、不具备规模优势的企业。能效水平低于《工业重点领域能效标杆水平和基准水平（2023 年版）》规定的基准水平的项目，已合作项目须逐步压缩退出。

对于天然气行业，本行明确拟授信企业须取得合法有效的燃气经营许可证、危险化学品经营许可证、安全生产许可证、排污许可证等相关生产资质，主要在产产能的合规性手续齐备。国家发展改革委、国家能源局及工信部对细分行业有准入要求的，应符合相关准入规定。企业设备、污染物排放等各项指标符合国家相关政策要求，不存在未整改完毕的违规情况和重大安全生产事故。

电力行业

本行密切关注电力行业相关项目涉及的 ESG 风险并制定相关行业的审查审批标准（指引）。本行统筹能源保供与能源绿色低碳转型，重点聚焦可再生能源

安全可靠供应以及传统能源稳妥有序替代，加大能源体系建设金融支持力度。本行制定了电网、光伏、风电、储能、垃圾发电、煤电等审查审批标准，密切关注评估电力行业项目涉及的 ESG 风险。

对于光伏、风电行业，明确电站项目选址不得涉及永久基本农田、生态保护区及其他各类红线；光伏产品符合《光伏制造行业规范条件》中相关能耗和环保指标要求，采用高效的工艺和能源回收系统，降低能源消耗和碳排放；对废弃物管理和处理符合相关规定，确保废渣、废水等废弃物的处理符合环保标准，关注极端天气对于风机安全性的影响。在垃圾焚烧发电领域，要求项目须具有合理的环境防护距离，如项目保护距离内涉及拆迁，须明确拆迁计划和实际进度、是否有群体性事件发生、拆迁费用及费用实际负担方，确保对项目环保和建设进度不构成实质性影响。

对于煤电行业，明确严禁对单机容量小、能耗高、污染重的煤电企业新增授信，有序退出属于国家淘汰煤电落后产能范围内的存量项目授信。要求非热电联产机组采用 60 万千瓦及以上超临界机组，热电联产机组单台不低于 30 万千瓦，煤电项目须取得发改委、环保、国土资源等部门的各类审批要件，确保项目合规性手续齐备有效。

采矿

本行密切关注采矿行业相关项目涉及的 ESG 风险并制定相关行业的审查审批标准（指引）。本行严格落实国家保资源安全、保供应链稳定的要求，支持上游资源多元、储量丰富、禀赋较好，从严控制资源匮乏且禀赋较差、技术落后、环保和安全隐患较大的企业新增授信。重视防范环保和安全风险，关注项目对生态环境的影响，生产耗水对水源地水质的影响，生产设备（如运输车辆、器械等）的排放情况，关注劳工的健康与安全隐患，关注项目对当地社区的相关影响等。

对于有色金属矿采选业行业，本行严禁介入股东背景和资金实力弱，资源匮乏且资源禀赋差，开采量小，生产设备工艺水平落后，环保和安全生产不符合国家政策要求，成本无优势的有色金属采选企业。

对于黑色金属矿采选业行业，本行明确严禁介入规模小，资金实力弱，资源禀赋差，生产设备工艺水平低，污染排放不符合国家政策要求的中小型矿产企业。

对于煤炭开采行业，本行积极支持投向为煤炭安全高效绿色智能开采、煤炭清洁高效加工、煤电清洁高效利用、工业清洁燃烧和清洁供热、民用清洁采暖、煤炭资源综合利用、煤层气开发利用项目。严禁介入平均单井规模小，生产经营情况恶化，财务杠杆过高，资金链持续紧张，主营业务已出现亏损，资源枯竭以及不符合产业政策要求等的煤炭客户。要求授信申请主体须取得合法有效的采矿许可证、安全生产许可证、排污许可证等相关生产资质，在产产能的合规性手续齐备。不存在未整改完毕的环保违规情况和重大安全生产事故。业务开展满足本行可持续发展战略及管理要求（ESG）。

生物多样性

本行坚决贯彻落实生态环境部《中国生物多样性保护战略与行动计划(2023-2030年)》，不支持严重损害生物多样性的项目、行为、业务，禁止介入破坏生态保护区、禁止建设区域、生态栖息地等项目，不得介入毁林毁草、破坏野生动植物资源、破坏海洋生态环境、违规捕鱼盗猎等项目，积极助力提升生态系统多样性、稳定性和持续性。

本行在风电、光伏发电、钢铁、石油化工、生猪养殖等行业审查标准（指引）中均生态保护意识、遵守生态保护红线、环境质量底线等项目建设对生态环境及生物多样性等方面的影响提出相应要求。如要求企业资源利用水平、污染物排放等各项指标符合国家产业政策要求，严格关注用地预审意见，项目所在地如为农地（涉及基本农田）、林草地等敏感性土地，须取得相关合规性文件。对于新建或改扩建畜禽规模养殖场，应严格控制在适养区内，畜禽规模养殖相关规划依法依规开展环境影响评价。

更多关于本行重点行业授信政策¹¹，请见本行官网 ESG 专区。

¹¹ 《中信银行重点行业授信政策》：www.citicbank.com/esgzqsy/chj/rzyx/202508/U020260319325541646960.pdf

1.2 温室气体排放管理

1.2.1 温室气体排放核算

2025 年度，本行构建覆盖自身运营与投融资活动的碳排放量化管理体系，通过常态化台账管理、标准化核算机制建立等方式，持续夯实数据质量。在自身运营侧，本行制定《中信银行绿色运营能碳管理工作指南》，强化基层人员专业能力，并将数据质量纳入分行综合绩效考核及自身运营条线考核，以系统化管控提升排放数据的准确性与可信度。在投融资侧，本行将碳核算作为落实“双碳”战略与 ESG 治理的重要抓手，持续开展方法学探索与数据质量优化，为全面、科学评估本行气候影响与转型成效提供支撑。

自身运营碳排放测算

(1) 覆盖范围

本行运营端温室气体排放核算基于世界资源研究所与世界可持续发展工商理事会发布的《温室气体核算体系》中的财务控制权法进行合并，运营边界包括范围一（汽油、柴油、天然气、液化石油气等化石能源燃烧产生的直接排放），范围二（外购电力和热力产生的间接排放）以及部分范围三（外购商品与服务、商务差旅）排放。范围一、范围二以及范围三采购商品碳排放核算范围覆盖总行、境内外分行、财务并表子公司。范围三商务差旅碳排放核算覆盖总行及境内分行。本报告中温室气体包含二氧化碳、甲烷和氧化亚氮三种气体，按二氧化碳当量呈列。

(2) 测算方法与原理

本行 2025 年范围一、范围二外购热力温室气体排放根据《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》要求及排放因子计算。外购电力排放参考《生态环境部、国家统计局关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》中以及海外机构当地政府或者供电商提供的排放因子进行计算，其中基于位置法的电力排放使用 2023 年全国电力平均二氧化碳排放因子计算，基于市场法的电力排放使用 2023 年全国电力平均二氧化碳排放因子（不包括市场化交易的非化石能源电量）计算。购买的商品与服务排放包含本行购买的部分商品（纸张、包装材

料、墨盒、硒鼓、碳粉、色带等)产生的温室气体排放,相关排放根据中国产品全生命周期温室气体排放系数、Ecoinvent 数据库因子进行计算。商务差旅排放根据中国产品全生命周期温室气体排放系数进行计算。

(3) 数据来源

本行运营端碳排放核算活动数据来源于总行、分行、财务并表子公司提供的数据(包括能源类台账、采购系统数据等),对于数据缺失的情况采取基于单位产品重量以及采购量进行合理估计的方式进行计算。更多测算指标及说明详见本报告附录“ESG 绩效表”。

投融资碳排放测算

(1) 覆盖范围

自 2024 年起,本行针对建材、钢铁、有色、石化、化工、造纸、民航、发电八大高碳行业的对公贷款,开展基于经济价值的投融资碳排放年度核算。

(2) 测算方法与原理

本行根据碳核算金融合作伙伴关系(Partnership for Carbon Accounting Financials,“PCAF”)《全球金融行业温室气体核算和报告标准》(The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry)开展对公贷款碳排放核算。计算逻辑为:

$$\text{投融资碳排放} = \frac{\text{企业贷款余额}}{\text{企业权益与负债之和}} \times \text{企业碳排放}$$

企业碳排放采用经济法,即以企业营收乘以所在行业的行业碳排放强度得出。

2025 年度,本行各分行积极探索区域性环境信息披露实践,披露其经营活动和投融资活动的环境影响测算结果。未来,本行将持续开展投融资碳排放核算工作,研究优化数据质量和核算方法,进一步提升投融资碳核算的准确性和时效性。

1.2.2 温室气体减排措施

自身运营端: 有关本行在自身运营端为应对环境(气候)风险采取的具体管理举措,请参阅本报告“环境篇”的“能源与资源管理”章节。

投融资业务：有关本行在投融资业务中为应对环境（气候）风险采取的具体管理举措，请参阅本报告“环境篇”的“绿色金融”章节。

采购价值链：有关本行在供应链管理中为应对环境（气候）风险采取的具体管理举措，请参阅本报告“社会篇”的“供应链管理”章节。

1.3 能力建设

构建绿色生态，深化外部协同

本行持续拓展绿色金融“生态圈”，积极对接工信部、生态环境部、农业农村部等**相关部委**，中国人民银行、金融监管总局等**监管机构**，中央财经大学等**高校院所**，以及上海清算所、北京绿色交易所、广州碳排放权交易中心、碳排放权登记结算（武汉）有限责任公司等**要素市场平台**，并携手中国质量认证中心、中国船级社质量认证公司等**第三方认证机构**。同时，先后加入全国工商联民营企业绿色低碳发展联盟、中国气候投融资联盟、国际可持续发展理事会（ISSB）“可持续披露准则先学伙伴”、中英转型金融工作组等国内外重要**绿色组织**，系统构建多方协同的绿色金融合作网络，为政策对接、市场互通与能力共建提供平台支撑。

开展专题研讨，促进同业交流

本行积极开展沟通交流，年内举办“转型金融工作交流会”，特邀中国人民银行研究局专家进行政策解读与实务指导，为行业转型金融业务发展厘清方向。

强化人才培养，提升专业能力

2025 年度，本行组织覆盖 37 家分行约 250 名分行绿色金融业务骨干的全行性绿色金融专题培训，并依托中信大讲堂、“送教上门”等形式扩大培训覆盖范围，帮助总分行绿色金融团队员工掌握政策要点，持续为绿色金融业务夯实人才基础。

2 绿色金融

2025 年度，本行深入做好“绿色金融”大文章，全面优化业务结构，升级完善涵盖绿色贷款、绿色债券、绿色租赁等在内的“1+N+N”绿色金融产品和服务体系，并深化转型金融与碳金融产品创新。

2.1 绿色贷款

2.1.1 绿色信贷

本行积极支持符合绿色发展趋势的优质资产，将资金投向节能降碳、环境保护、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、资源循环利用、基础设施绿色升级等七大产业以及绿色贸易和绿色消费两大领域，并持续优化绿色信贷行业结构。截至 2025 年末，本行绿色贷款余额 7,524.62 亿元，较 2020 年末实现跨越式增长，五年复合增速超 50%。从行业维度看，投放基础设施绿色升级贷款占比 38.80%，投放节能降碳产业贷款占比 17.78%，投放能源绿色低碳转型产业贷款占比 14.41%，信贷结构持续改善。

2.1.2 碳减排支持工具

本行积极把握绿色产业发展机遇，充分利用碳减排支持工具的政策红利与资金引导效应，为企业开展碳减排工作提供精准金融支持。2025 年度，本行支持京港澳高速河南段源网荷储充工程、河南省辉县市九峰山抽水蓄能电站等重点项目，通过低成本融资，助力碳减排关键领域项目建设。截至 2025 年三季度末，本行累计投放碳减排贷款 212.78 亿元，有效支持特定行业降碳减排。

运用碳减排支持工具，助力能源结构低碳转型

案例

本行北京分行积极参与碳市场建设，充分运用中国人民银行碳减排支持工具，支持能源领域绿色低碳转型。分行向某央企集团旗下露天煤矿换电矿卡项目投放碳减排贷款，专项支持其生产运输环节的电气化改造。该项目通过以电代油，有效降低了煤矿开采过程中的化石能源消耗与碳排放，不仅实现了企业降本增效，更对优化区域能源结构、改善生态环境具有积极示范意义。

2.1.3 可持续挂钩贷款

2025 年度，本行制定《中信银行可持续挂钩贷款业务管理办法（试行）》，通过利率优惠条款，激励客户通过温室气体减排、能效提升、水资源节约、生物多样性保护等各类措施，提升自身 ESG 表现。

落地全国建材行业首单转型金融银团贷款，打造“减排激励”融资新模式

案例

2025 年 2 月，本行南京分行支持江苏某绿色建筑企业的垃圾资源化利用与建材生产低碳转型，深度参与企业的转型规划制定，明确设定碳排放总量、碳排放强度、三大建材产品碳足迹、电能占比、绿电使用比例等七项核心减碳指标，将企业减排成效与融资成本直接挂钩，为该公司投放 3.85 亿元转型金融银团贷款。该笔贷款是全国建材行业首单转型金融银团贷款，创新构建了建材行业“减排激励型”融资模式，为高碳建材行业向绿色低碳升级提供了可复制、可推广的金融支持范本。

首创“碳足迹”挂钩贷款，助企实现“减排即降本”

案例

针对高耗能企业绿色转型面临的资金缺口与成本痛点，本行南京分行创新推出“碳足迹挂钩贷款”模式。该方案打破传统定价逻辑，将贷款利率与企业“单位产品碳排放下降率”直接挂钩，若企业达成预设减排目标即可享受利率优惠。在这一市场化激励机制下，当地某化石能源企业积极引入节能技术改造，成功实现单位产品能耗下降 15%，年碳减排超 1 万吨，真正实现了“减排即降本、绿色即效益”。

落地可持续发展（ESG）双向挂钩贷款

案例

位于浙江宁波的某企业专业从事高档橱柜类家具的研发与生产。该企业致力于推进全产业链绿色升级，需要大量流动资金。2025 年度，本行宁波分行在获悉企业的资金需求后快速响应，为企业发放可持续发展（ESG）双向挂钩贷款 2,000 万元。该笔贷款创新设置“电能碳排放量”等可持续发展关键绩效指标。在贷款

期内，如果企业达成全部预设的 ESG 目标，其贷款利率将在放款利率基础上调减 10 个基点；如果未能实现相关目标，则贷款利率相应调增。通过双向挂钩机制，该笔贷款能够有效激发企业推进绿色转型的内生动力，助力其在优化生产工艺、提升能源效率的道路上，稳步实现全方位绿色可持续发展。

落地动力电池转型金融挂钩贷款，激励企业长效减碳

案例

2025 年度，本行武汉分行紧扣《湖北省动力电池行业转型金融工作指引》，落地辖内首笔动力电池转型金融挂钩贷款。分行针对某处于产业链上游的新材料企业，制定了与其产品碳足迹挂钩的融资方案，在贷款合同中明确设定企业产品温室气体排放量上限目标。若企业在考核期内实现预定的减排指标，即可享受优惠贷款利率。该笔 1 亿元贷款的落地，通过金融激励机制支持企业建立长效减碳管理体系，为高碳行业向低碳转型提供了可复制的金融解决方案。

中信银行（国际）运用多元金融工具，引导企业低碳转型

案例

本行子公司中信银行（国际）积极引导资金投向具备环保和节能减排效益的绿色项目。2025 年度，为汇达交通服务有限公司（香港城巴母公司）筹组香港交通运输业首笔转型主题贷款。针对该项目转型投入大、周期长的特点，中信银行（国际）首次构建低碳减排及公正转型的双维度目标评估模型，并协助设计符合香港特区政府公共巴士绿色转型规划的气候转型路线。此次合作标志着香港交通运输业借助转型金融工具，正式迈出绿色低碳转型的关键第一步。

2.2 绿色债券

2.2.1 债券发行

2025 年度，本行在全国银行间债券市场发行 50 亿元绿色金融债券，募集资金均用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》支持的绿色产业项目，主要投向节能环保、清洁能源、生态环境及基础设施绿色升级领域。截至 2025 年末，本行存续绿色金融债券 450 亿元。

伦敦分行发行首笔境外绿色债券

案例

本行伦敦分行发行的本行首只境外绿色债券——3 亿美元三年期浮动利息绿色债券，于 2025 年度荣获亚太知名财经杂志《财资》（The Assets）Triple A 可持续金融奖项评选（Triple A Awards for Sustainable Finance）的“中国离岸最佳首笔绿债发行人”。截至 2025 年末，本行是唯一一家绿色融资框架同时获得三大国际评级机构给予的亚洲金融行业最高评级的中资银行。

2.2.2 债券承销

本行积极推动绿色债券与可持续发展主题债券的承销工作，引导资金精准流向绿色低碳项目。2025 年度，本行绿色债券承销规模 269.09 亿元，实现同比增长，并落地全国首单蓝色熊猫债，募集资金专项支持海洋生态保护和海洋资源可持续利用相关领域；落地年内最长期限绿色债券，精准匹配核电领域超长投资回收周期绿色项目。

中信银行（国际）承销河南省首笔蓝色债券发行

案例

2025 年度，本行子公司中信银行（国际）作为独家可持续结构顾问，协助河南水利投资集团有限公司（简称“河南水投”）发行 5 亿美元 3 年期蓝色债券。这是河南省首笔蓝色债券，债券募集资金用于持续支持河南水投 1,580 亿元水务基础设施五年投资计划，涵盖灌溉、水库及农村供水等关键项目。该笔业务有力推动了当地民生领域基础设施建设，为中国水务行业可持续金融树立新标杆。

信银投资助力双币种绿色债券发行

案例

本行子公司信银投资积极拓展境外绿色债券业务，重点支持清洁能源、节能减排、低碳交通、绿色建筑等领域的融资需求。

2025 年 11 月，信银投资作为联席全球协调人，协助华润置地有限公司（以下简称“华润置地”）在香港发行涵盖 43 亿元人民币及 3 亿美元的双币种绿色债券。该笔债券的发行既是华润置地在境外发行的首笔绿色双币种债券，也是 2019 年以

来中资房地产企业的首笔境外双币种债券，其可持续发展框架取得亚太房地产行业最高绿色认证水平，为行业确立了可参照的可持续发展新标准。

2.2.3 债券投资

本行持续加大绿色债券投资力度，不断丰富绿色资产配置。2025 年度，本行自营投资及交易账户绿色债券投资余额 126.19 亿元，较上年末增长 82.75%，涵盖绿色资产支持证券、绿色金融债券等多种类型的债券。

债券自营投资及交易账户

本行全面履行银行间债券市场核心做市商义务，积极开展绿色、可持续发展等债券的双边、请求报价，为市场提供绿色债券定价基准及流动性支持。2025 年度，本行自营投资及交易账户绿色债券累计投资额 317.84 亿元，较上年末增长 89.34%。

挂钩绿债结构性存款

2025 年度，本行继续发行挂钩绿色金融债券的结构性存款，为投资者拓宽绿色投资渠道。全年共发行产品 86 只，募集金额 190 亿元。截至 2025 年末，该系列产品发行规模累计达到 1,384 亿元，较上年末增加 190 亿元，增幅 15.91%，有效推动了社会资金流向绿色产业。

2.3 绿色消费

本行倡导和鼓励绿色消费，加强对绿色消费领域的金融支持，促进全社会消费升级。

2.3.1 个人碳账户

作为国内首个由银行主导推出的个人碳减排账户，本行“中信碳账户”实现个人客户绿色消费行为的数字化、可视化、资产化、价值化。

2025 年度，本行依托该平台开展“绿色消费”主题活动，参与用户超 4,500 万人次，有效引导社会公众践行低碳生活方式，充分释放绿色金融的生态合力。截至 2025 年末，“中信碳账户”用户规模达 2,944.02 万，累计碳减排量超 21 万吨。

2.3.2 新能源汽车贷款

本行响应国家关于促进新能源汽车消费的政策导向，全面提升新能源汽车金融服务质效。2025 年度，本行积极对接市场主流品牌，与 20 家纯新能源汽车品牌建立合作关系。根据新能源汽车直营化、线上化、数字化的运营模式，搭建标准化银企系统对接直连框架，提升业务处理效率。

同时，本行与合作新能源汽车厂家共同推出“0 息低息”贷款产品，切实降低消费者购车成本，提升新能源汽车金融服务可得性；加大与合作厂家的联合营销活动力度，开展试乘试驾等专项活动，让绿色消费触手可得。截至 2025 年末，本行新能源汽车消费贷款余额 263.78 亿元，较上年末新增 52.88 亿元。

2.3.3 低碳财富卡

本行持续推广“中信银行低碳财富卡”，引导个人客户积极参与绿色低碳行动。截至 2025 年末，“低碳财富卡”累计发卡量 18.92 万张，年内发卡量 12.75 万张，同比增长 142.87%，有效推动绿色生活方式在消费端的普及。

沈阳分行创新“低碳财富卡”政企银联动模式	案例
<p>本行沈阳分行依托“低碳财富卡”及“小天元低碳专区”产品，构建了独特的政企银联动模式。通过携手当地某企业共建“企业员工碳普惠平台”，并与沈阳市文化旅游和广播电视局签署战略合作协议，联合开展系列低碳主题文旅活动。2025 年度，分行累计新发“低碳财富卡” 25,222 张，有效推广了绿色消费理念，为地方经济的绿色低碳转型注入金融活力。</p>	

2.4 绿色租赁

本行子公司中信金租充分发挥专业化优势，构建“风、光、水、储”清洁能源业务体系，大力支持高碳行业绿色转型。同时，拓展绿色制造、绿色船舶等新型领域，满足绿色产业客户的多元需求。

2025 年度，中信金租深化绿色租赁体系建设，在巩固集中式、分布式光伏电站等领域投放的基础上，创新经营租赁模式，在零售领域打通户用电站投资的“最后

一公里”，将绿电带入千家万户。截至 2025 年末，绿色租赁（含融资租赁及经营性租赁）领域投放规模 352.29 亿元，较上年度增长 37.64%。

中信金租落地行业首笔油电混合散货船融资租赁项目

案例

2025 年 10 月，本行子公司中信金租落地某新能源散货船融资租赁项目，标志着金融租赁业内首笔油电混合散货船融资租赁项目正式启航。

该项目支持的货船船型具备水运运量大、能耗低的优势，采用“燃油+电力”双系统驱动，一次充电续航超 180 公里，且在近海航段可实现“零污染、零排放”运营。该船型既精准适配几内亚铝业原材料运输需求，又可满足国家黄河生态示范园区和渤海湾排放控制区的环保要求。本项目的成功落地，是中信金租拓展绿色航运、助力国家绿色交通发展的重要实践。



图注：本行子公司中信金租支持的新能源电动船

2.5 绿色理财

本行子公司信银理财稳步拓展绿色理财产品谱系，持续提升“青绿共绘”ESG 主题系列产品规模。信银理财将 ESG 理念与传统固收投资策略相结合，引导理财资金支持重点领域绿色发展，支持环境友好、社会责任表现良好的企业和项目。截至 2025 年末，ESG 主题产品存续规模达 254.03 亿元。

2025 年度，凭借在 ESG 领域的扎实实践，本行子公司信银理财“青绿共绘”ESG 系列理财产品获评人民网“2025 人民企业社会责任案例”，“信银理财安盈象固收稳利青绿共绘 ESG 一年封闭式 5 号理财产品”荣获中国证券报第六届金牛奖“ESG 金牛理财产品”。



图注：本行子公司信银理财“青绿共绘”ESG系列理财产品宣传图

2.6 绿色产品代销

本行积极布局绿色金融产品代销业务，丰富绿色与 ESG 主题理财及基金产品货架，满足客户可持续投资需求。截至 2025 年末，本行代销绿色与 ESG 主题系列个人理财产品 28 只，保有量规模超 85.55 亿元；代销的绿色环保主题公募基金 112 只，存量规模 10.17 亿元，覆盖客户 26,517 户。

2.7 绿色支行

本行致力于打造覆盖广泛、服务专业的绿色金融专营网络。截至 2025 年末，本行已布局超 300 家绿色金融示范机构及特色经营机构，初步搭建起涵盖“绿色金融示范行+绿色金融特色经营机构+碳中和网点”的绿色专营体系。

截至 2025 年末，本行运营绿色网点 3 家，包括年内新开业的青海西宁南山路绿色支行，以及在运营的河南信阳羊山绿色支行、浙江湖州安吉绿色支行。

2.8 生态环境与生物多样性保护

本行积极践行生物多样性保护承诺，加大对动植物资源保护、自然保护区建设和运营、河湖与湿地保护恢复等生态环境产业的融资支持力度。2025 年度，生态环境保护 and 利用产业贷款余额为 880.19 亿元。

创新生物多样性风险管理模式	案例
<p>传统农业开发模式易引发生态系统单一化与功能退化的痛点。本行在绿色金融改革试验区积极开展创新实践，探索支持农业绿色转型的金融服务新路径。杭州分行辖属衢州分行在“高标准农田建设与生物多样性保护”项目中创新采用生</p>	

生物多样性收益权质押模式，并将生物多样性风险管理标准嵌入贷款风险评估流程，实现相关风险贷前、贷中、贷后全流程管理。针对生物多样性风险管理数据获取难的情况，主动协同监管部门，搭建生物多样性风险管理系统，实现生物多样性风险评级及相关信息的快速获取与密切追踪，提升决策的科学性与精准性。

截至报告期末，衢州分行累计向该项目投放贷款 2.20 亿元，共建高标准农田超 1.5 万亩，有效促进当地农业绿色转型升级，实现环境保护与业务发展的协同共赢。

全周期生态保护，强化项目环境风险管理

案例

本行重庆分行在支持重庆沿江南线高速公路 PPP 项目建设中，将生物多样性保护纳入风险管理核心考量。针对项目穿越三峡库区生态敏感区的特点，分行在贷前调查与贷中审查环节，重点评估项目“源头避让、过程控制”的环保措施落实情况，确保项目严格遵守生态保护红线。同时，分行设计“建设期信用支持+运营期收费权质押”的分阶段融资方案，既保障了项目建设资金需求，又通过全周期的环境风险监测，实现了基础设施建设与生态环境保护的平衡发展。

金融“活水”变废为宝，支持修复生态“伤疤”

案例

安徽宿州因常年煤炭开采形成十万余亩沉陷区，生态治理迫在眉睫。本行合肥分行主动对接当地“生态修复+水产养殖”的治理规划，针对项目融资难点量身定制综合金融方案，开辟“绿色通道”快速投放贷款 9,000 万元。该笔资金专项支持朱仙庄镇矿南村约 4,000 亩塌陷水域的修复改造及标准化养殖池塘建设。项目建成后预计年产值达数千万元，在显著改善区域生态环境的同时，有效带动周边村民就业增收，成功将昔日的“生态包袱”转化为“绿色财富”，探索出一条可复制的乡村振兴新路径。

融资支持内蒙古首座下沉式再生水厂建设，提升当地水环境治理能力

案例

呼和浩特未来水生态项目科技城再生水厂是内蒙古首座全下沉式再生水厂。该项目采用“地下治污、地上造绿”的集约化模式，可以在解决传统水厂“邻避效应”的同时，通过地上生态公园为市民提供休闲与科普空间。

针对该类公益性基建项目投资回报周期长、现金流不稳定的融资难点，本行呼和浩特分行组建专项金融服务团队全维度评估项目情况，并开通审批“绿色通道”，在合规前提下压缩审批周期，及时满足了项目长期运营的资金需求。

项目建成后，可日处理污水 2.5 万吨，处理后产生的再生水，可补给大青山南坡草原灌溉及河道生态补水，显著改善区域水环境质量，助力呼和浩特市构建“水清、岸绿、景美”的城市水生态体系。

2.9 专栏：碳金融

本行持续拓展碳金融服务的广度与深度，构建多层次服务体系，推动金融资源精准对接低碳转型需求。聚焦林业、钢铁、建材、航运等四大重点行业，量身打造“双碳”综合服务方案，深度整合银行自身资源与协同合作企业优势，输出“碳咨询+碳交易+碳普惠+碳金融+转型金融+双碳技术”的一体化综合服务能力，为行业客户提供全周期、多维度的“双碳”转型支持。

本行聚焦碳普惠领域，2025 年度由本行主导编制的全国首个银行业无纸化金融场景的碳普惠方法学——《深圳市无纸化金融场景（银行业）碳普惠方法学》由深圳市生态环境局正式发布。基于该方法学，于深圳市落地首批 234 吨项目碳普惠减排量，率先实现从“碳计量”到“碳资产”的价值转化，为深圳市碳市场建设注入金融新动能。

上线“信碳通”平台，服务企业碳资产管理

案例

2025 年度，本行推出“信碳通”平台，已上线企业碳排放、产品碳足迹、CBAM 碳排放、员工碳账户四大核心功能，可完整覆盖企业主要碳核算需求，并支持多行业客户免费使用。同时，引入第三方认证资源，为客户提供“碳核算-管理认证-融资”的全链条服务。截至 2025 年末，“信碳通”平台用户数已突破 1,800 户。



图注：“信碳通”平台用户界面截图

同时，本行通过平台为供应商提供免费碳排放核算服务，详情请参见本报告“绿色环保采购”小节。

承销“碳收益”挂钩票据，探索绿色金融新模式

案例

本行南宁分行联席主承销广西能源集团有限公司 2025 年度第四期中期票据（碳资产），系全行首单“碳收益”挂钩中期票据。该产品创新采用“固定利率+碳收益浮动利率”的双结构设计，将票据利率与企业 0.3 万吨国家核证碳配额的交易收益精准挂钩，设定动态浮动区间。这一设计既帮助企业盘活了碳配额资产，降低了融资成本，又为投资者提供了参与碳市场红利的创新工具。

3 能源与资源管理

本行遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国循环经济促进法》《中华人民共和国大气污染防治法》《餐饮业大气污染物排放标准》等法律法规和标准要求，制定《中信银行绿色办公指导意见》《中信银行中信大厦办公区管理规范》《中信大厦餐厅管理指导意见》《中信银行公务用车使用规范》《中信银行办公用品管理办法（试行）》等政策制度，持续推动将低碳环保理念融入自身运营实践。

2025 年度，本行在总行成立中信银行节能工作领导小组，由分管能源管理部门的行领导担任组长，负责建立健全总行能源管理体系和管理机制，制定总行年度节能计划及目标，保障完成能耗总量控制和节能目标。

截至 2025 年末，本行合肥金融后台服务中心项目、信息技术研发基地研发 A、B 楼及其地下空间项目，均获得由住房和城乡建设部科技与产业化发展中心颁发的三星级绿色建筑设计标识证书。

3.1 绿色运营目标

本行在节能、减排、节水、减废等方面制定绿色运营目标，多维度推进环境足迹管理。

节能目标

- 加强用电管理，实施节电改造，确保总行大厦及营业网点均使用 LED 节能灯，采购灯具时，优先选购省电、节能产品。2025 年度，通过各项管理节能举措，总行办公区能源费用支出同比减少 383.70 万元。
- 提升数据中心运营能效，优化电源使用效率（PUE）。

减排目标

- 建立健全温室气体排放管理体系，提升自身运营温室气体管理水平和数字化能力，培养全员减碳意识，全面减少因日常经营、办公带来的温室气体排放。
- 加强公务车辆使用管理，倡导绿色通勤方式，减少尾气排放。

节水目标

- 提升水资源管理精细化水平，提高全行节水型器具使用率。2025 年度，总部大厦新增或更换的用水设备已 100%选用节水型器具。
- 杜绝供水系统漏损，有效降低办公区水资源消耗。

减废目标

- 由专业机构处理各类垃圾，废旧电子类设备全部交由具有相关环保资质的专业电子设备报废厂商回收处置。
- 加强日常办公用品需求管理，对于可重复使用的办公用品，实施借用制度以减少采购量，实现循环利用。

3.2 绿色办公

3.2.1 能源管理

2025 年度，本行持续采取多项节能措施，推动降低运营活动所产生的温室气体排放。

照明系统管理

- **优选节能设备：**总行大厦及营业网点均使用 LED 节能灯；在采购灯具时，优先选购省电、节能产品。总行惠通办公区改造自建空调系统，强化对空调系统的分时分管控，2025 年度减少用电量约 180 万千瓦时。
- **设施定时关闭：**总行大厦采用中央控制照明系统，午休时段自动关闭除消防安全照明外的办公区域照明设施，下班后时段每间隔一小时自动关闭整层照明设施。各营业网点室外门楣灯箱具有夜间自动关闭功能，24 点后自动停止运行。

空调系统管理

- **设置节能模式：**总部大厦办公区空调由中央控制系统调控，在非工作日保持空调关闭状态，并依据季节变化设置最低温度。
- **系统自动调控：**总部大厦办公区空调排风量在不同时段自动调整，在工作日 18 点后自动停止运行。

办公设备管理

- **定时节电模式：**打印机、复印机等办公设备定时开启节电模式，若长时间不使用则关闭电源。
- **每日专人巡逻：**结合每日安全巡查情况，在总行办公区实施关机断电专项治理，督导全员落实下班关机断电要求。

天然气使用管理

- **减少能源消耗：**使用完毕后及时关闭天然气阀门。
- **使用节能设施：**总部大厦、顺义科技园区均采用电灶具。
- **定期维护设施：**定期检查天然气管道，防止天然气泄漏，并及时处理问题管线。

公务车使用管理

- **建立油耗台账：**建立统一台账，加强公务车辆油耗统计管理。公务用车费用管理实施单车核算模式，每月统计每辆公车的各项费用支出，并确保加油情况与车辆行驶里程匹配。
- **倡导绿色通勤：**鼓励外出执行公务时乘坐公共交通工具，并根据人数、目的地路程、天气等因素制定合理路线方案，提倡绿色通勤。

3.2.2 水资源管理

本行不断提升水资源管理精细化水平。2025 年度，本行持续推广使用节水用具，定期维修保养用水设备。在茶水间使用直饮水机并定期更换滤芯，保持滤芯良好性

能，避免因堵塞或过滤效果差导致的水资源浪费。分区域监测总行大厦水表，精准掌握用水情况，及时发现并管理用水较高区域。设置标识，提示及时关闭水龙头，并关注水龙头开关情况，避免出现“跑冒滴漏”现象。2025 年度，本行合肥运营中心实施供水管网、用水终端巡检 12 次，确保及时发现问题并修复。

本行日常办公及生产经营中的主要用水来源为市政供水，报告期内，未发现额外水资源风险。

3.2.3 废弃物管理

本行在日常运营中严格执行废弃物分类管理，全面履行废弃物管控合规主体责任，积极推动废弃物价值化、资源化利用，合规、环保处置废弃物。

废弃物处置与资源化

废弃物类别	废弃物处理方式
<p>有害废弃物</p> <p>主要为废铅酸蓄电池和打印设备产生的废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立硒鼓等有害废弃物的统一回收机制。 IT 设备报废 100%交由专业电子设备报废厂商回收处置，回收厂商均具备由各地生态环境局授权的“废弃电器电子产品处理资格证书”。 根据废弃物类型，回收厂商采用科学合理、适宜匹配的方式拆解设备，分类回收外壳及零部件，在从中提取铜、铁、铝等金属原材料进行循环利用的同时，通过改变废弃产品的物理、化学特性，减少或消除线路板等有害废弃物中的危害成分，并最终将其置于符合环境保护要求的填埋场。
<p>无害废弃物</p> <p>主要为生活及餐厨垃圾等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 按照可回收和不可回收分类处理，并通过“可回收物”“厨余垃圾”“其他垃圾”“有害垃圾”等标识区分。相关垃圾由专人专管，确保及时清运。报告期内，本行持续推进“光盘行动”，在餐厅推出小份菜选项，进一步减少食物浪费。

纸张减量

办公无纸化

- 制定并发放倡导节约纸张倡议书，引导控制非必要打印，实现 2025 年度第四季度总打印量较第一季度显著下降，同时撤减闲置设备，有效降低资源消耗，推动办公节约常态化。
- 打印机默认设置黑白双面打印模式；使用再生纸印制名片，并配套制作电子名片，减少纸质名片使用；优先采购通过森林管理委员会（FSC）或森林认证体系认可计划（PEFC）认证的复印纸等。
- 以会议管控平台统筹资源管控，力推“多会合一”和视频会议，全年累计召开视频会议 8,249 场。从严管控会议规格规模，推广线上会议材料无纸化，减少纸张消耗 50 余万张、碳排放 2.5 吨，以实际行动践行节能减排战略和降本增效战略。

业务无纸化

- 手机银行 App、网上银行等线上渠道均支持转账记录、电子回单、交易明细、信用卡账单等的线上查询功能，无需客户往返网点打印流水、回单等纸质文件，可有效减少业务用纸。
- 面向对公客户推出电子发票，助力企业客户实现发票管理无纸化。2025 年度，为客户开立电子发票 78.88 万份，节约纸张约 236.64 万张。
- 作为财政部电子凭证会计数据标准首批试点银行，为银企直联客户和网上银行客户提供电子回单、满页账单等开放式文档（OFD）的全线上电子凭证，截至 2025 年末，可为 1.53 万户银企直联客户和 135.81 万户网上银行客户提供电子回单。2025 年度，柜面渠道办理无纸化业务 0.48 亿笔，节约纸张约 0.96 亿张。

采购无纸化

- 建设并推广“数字化采购共享平台”，实现采购全流程线上化，有效减少传统采购过程中打印招标文件产生的纸张消耗。2025 年度，执行线上采购项目 1,378 个。

3.2.4 废气与污染物排放管理

2025 年度，本行积极减少废气和污染物排放。在减少公务车尾气排放方面，严格执行《中信银行公务用车管理办法（2025 年）》，从制度层面规范公务用车使用行为，加强对公车使用管理的监督检查，并优化“公车预订”系统，提升车辆调度效率，减少出车频次。在减少餐厅油烟方面，厨房定期清洗厨房油烟管道及油烟净化器；采用低油烟烹饪方式制作部分菜品，减少油烟排放、降低环境污染。2025 年度，本行及重要控股子公司未被列入环境信息依法披露企业名单，未发生重大突发环境事件，无因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

3.3 绿色网点

本行制定并执行《中信银行营业网点形象建设标准（2025 年版）》，在制度中增设绿色网点建设要求，鼓励网点建设与改造过程中采用多种绿色低碳举措。在装修选材上，使用布艺家具和工厂加工复合铝板替代传统墙砖和皮质家具，达到、降尘、降噪效果，并要求选用保温和绿色环保材料。在能耗管理上，全面采用 LED 节能灯具作为照明来源并合理控制照度；规范空调系统运行能耗标准，明确合理温度区间，强化用能管理。在运营模式上，部署网点信息发布管理平台，实现总分行电子海报的远程投放与动态更新，减少纸质印刷品数量。截至 2025 年末，本行暂无网点设立于生态保护红线范围内。

本行积极推进碳中和网点建设

案例

2025 年度，本行北京分行中信大厦支行充分发挥绿色低碳发展示范引领作用，通过购买“中广核汕尾甲子一期 500 兆瓦海上风电场项目”产生的经核证的

温室气体自愿减排量 (CCER)，全量抵消支行 2024 年运营产生的碳排放，并由第三方机构现场评价后出具碳中和证书。



图注：本行北京分行中信大厦支行获得由第三方颁发的碳中和评价证书

3.4 数据中心

本行将数据中心作为重点关注的节能领域之一，持续深化数据中心的绿色建设与运营。截至 2025 年末，本行在用自建数据中心一处，为北京信息技术研发基地一期机房（以下简称“北京一期机房”，原马坡一期机房）；在建数据中心两处，分别为北京信息技术研发基地二期机房（以下简称“北京二期机房”）以及合肥金融后台服务中心灾备机房（以下简称“合肥机房”）。

精准调优在用机房

- 2025 年度，北京一期机房在首个完整运营年度实现能效提升。通过全面勘察与分析机房基础设施情况，精准识别并改进关键能耗流失点位，实现机房精密空调能耗降低约 8%；精细分析各区域机房防冻需求，在保障设备安全运行的前提下，优化电加热设备运行策略，合理精简运行时间，实现设备能耗降低约 13%。

源头管理在建机房

- 北京二期机房及合肥机房项目在设计建设阶段计划采用蒸发冷型磁悬浮多联系统等前沿节能技术，从源头推动能效优化与环境友好型运营。

社会篇

4 科技金融

本行聚焦专业化组织架构、梯度化客群培育、特色化产品创新、生态化全面赋能等核心维度，打造具有独特竞争力的科技金融服务体系，有力支持科技企业全生命周期高质量发展。

4.1 治理

4.1.1 强化统筹决策机制

本行在总行成立科技金融领导小组，该小组由行长任组长，分（协）管公司金融、风险、财务会计与资产负债和零售金融业务的行领导任副组长，成员涵盖总行投资银行部/科技金融部、公司金融部、大客户部等部门负责人。科技金融领导小组负责全行科技金融业务的顶层设计与统筹推动，定期听取业务发展情况汇报，指导相关工作的实施执行。2025 年 7 月，本行召开 2025 年度科技金融领导小组会议，会议听取科技金融业务整体情况，并部署下一阶段重点任务。

4.1.2 构建敏捷专业组织

2025 年度，本行在总行成立一级部门科技金融部，牵头全行科技金融客群的统筹经营与管理。同时，本行深化“总分支贯通，前中后台联动”的矩阵式管理架构，形成“总分行两级科技金融中心+先锋军支行+科技支行”的立体化服务网络。截至 2025 年末，该网络覆盖范围进一步扩大，科技金融重点分行扩展至 21 家，科技金融先锋军支行达到 272 家，共 12 家支行获得监管机构认定的“科技支行”资格，有效延伸了服务科技企业的触角。

4.2 战略

4.2.1 风险与机遇分析

本行识别并评估了科技金融业务面临的风险与机遇，以及其在不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> 风控压力加大: 科技企业普遍具有“轻资产、高投入、长周期”特征。如遇技术迭代受阻、外部融资不畅或市场需求萎缩等情况,可能对企业经营持续性造成负面影响。如银行不能构建与科技创新相适配的业务发展和风险管理体系,可能在新一轮科技革命浪潮中错失发展机遇,并面临风险敞口扩大的压力。 	中期、长期
机遇	<ul style="list-style-type: none"> 政策支持加力: 国家政策导向更加明确。自中央金融工作会议提出做好金融“五篇大文章”以来,相关部委密集出台政策文件,明确了科技企业并购贷款试点、科技创新债券等具体路径,标志着科技金融已从顶层规划转入细化实施的新阶段,为银行业务创新与改革提供广阔空间。 产业升级加速: 以人工智能、大数据为代表的前沿技术正在重构全球产业形态,技术突破和产业升级深度融合,助推新质生产力加速形成。科技型企业资本运作步伐显著加快,高新技术产业集群和重点集聚地区涌现,为银行拓展优质资产与客户带来重要机遇。 	短期、中期、长期

4.2.2 对战略和决策的影响

本行将科技金融纳入全行战略规划的核心版图。2025 年度,本行落实《中信集团科技金融行动方案》和《中信银行做好科技金融大文章的专项行动方案》,贯彻“五个领先”银行战略,促进构建“科技-产业-金融”良性循环。

本行在内部绩效考核中单列科技金融业务指标,在资源配置上给予贷款补贴、定价授权、授信审批等专项支持政策,有效引导金融服务资源精准流向科技企业,为业务高质量发展提供坚实保障。

4.2.3 当期与预期财务影响

在业务规模方面，本行以“风险可控”为前提，深化在产品创新、投贷联动、生态建设等领域的探索，实现科技与金融的良性互动。截至 2025 年末，本行科技贷款余额达 10,729.02 亿元，同比增长 14.75%，有力支撑了全行经营业绩的稳健增长。

在客群基础方面，本行锚定科技属性与高成长性，梯度培育多层次科技企业客群。聚焦“专精特新”、制造业单项冠军等重点领域，本行深入推进服务对接，合作覆盖率持续提升，为科技金融业务的持续增长积蓄动能。截至 2025 年末，本行前六批国家级“专精特新”¹²企业服务覆盖率达到 98.48%。

未来，本行将进一步加大对科技金融领域的支持力度，通过产品创新与生态协同，进一步扩大对科技企业的服务覆盖面与支持力度，为新质生产力发展注入新动能。

4.3 影响、风险和机遇管理

4.3.1 多维产品创新，精准匹配全周期

本行坚持专业化、特色化、生态化、场景化经营理念，构建全方位、多层次、广覆盖的全生命周期服务矩阵，以多元化产品供给有效应对市场需求变化。2025 年度，本行迭代升级科技企业“积分卡”模型，加强“科技成果转化贷”、科技固贷、知识产权质押融资等专属产品的推广应用，率先在科技企业并购贷款、债券“科创板”等领域破局，精准赋能科技企业成长。

“科技成果转化贷”赋能早期创新转化

案例

为深入贯彻党中央关于推动科技成果转移转化的决策部署，本行推出“科技成果转化贷”，有效破解孵化转化环节融资瓶颈，积极构建“科技—产业—金融”深度融合的服务生态。

高校院所作为基础研究主力军和重大科技突破策源地，依托其丰富的科研资源与技术集群优势，落地了一批硬科技成果，是提升原始创新力、破解关键核心

¹² 根据最新的国家级“专精特新”企业名单统计，年初基数已作相应调整。

技术的重要力量。本行“科技成果转化贷”聚焦头部高校及科研院所，精准服务科技成果从实验室到产业化的关键环节，有效打通科技成果转化“最后一公里”，助力原始创新力向现实生产力转变。目前，本行已与多家高校院所推进合作，在固定电池、无人机、半导体材料、量子脑磁图等前沿科技领域实现项目的批量落地，为科技强国建设注入金融动能。

4.3.2 深耕科技金融生态圈，构建服务新范式

本行深化中信集团协同优势，构建内部协同与外部链接相结合的生态体系，为科技企业打造多元化、接力式的中信综合服务。

发挥集团协同优势，壮大“耐心资本”

依托“中信股权投资联盟”，本行加速释放协同效能，实现“投贷联动”无缝衔接。截至 2025 年末，联盟在管基金规模超过 3,400 亿元，投资支持科技企业超过 1,200 家，有力支持了科技企业的长期发展。

聚合外部生态资源，拓展服务边界

本行以协同势能牵引外部合作拓面提级，批量举办生态伙伴合作论坛、科技企业路演及超过百场区域对接活动，搭建产融对接桥梁。截至 2025 年末，本行链接生态伙伴超过 1,300 家，打造了汇集政府、园区、创投、科研院所、高校的“五圈”服务体系。

5 普惠金融

本行秉持“雪中送炭、服务民生”宗旨，深入推进对小微企业、民营企业、涉农经营主体与重点帮扶群体的金融支持力度，不断提高金融服务的可及性和便利度，以更有温度的金融服务，满足人民群众对更高品质生活的美好向往，助力共同富裕迈上新台阶。

2025 年度，本行在金融监管总局小微企业金融服务监管评价中连续五年保持在同业前列；连续第四年获评中国人民银行、金融监管总局金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”档；“中信易贷数智服务”项目在国家数据局等单位主办的“数据要素×”大赛中获得北京分赛金融服务赛道第一名和全国总决赛金融服务赛道二等奖。

5.1 治理

2025 年度，本行董事会审议并批准年度普惠金融发展情况报告，报告涵盖业务发展情况、当前机遇挑战分析及下一阶段工作计划等事项，对高质量做好普惠金融工作作出明确部署。

本行设立普惠金融暨乡村振兴领导小组，该领导小组由董事长担任组长，负责建立健全普惠金融及乡村振兴体制机制，制定并审议发展规划，统筹推动业务发展。2025 年度，领导小组召开 1 次专题会议，听取工作汇报并部署重点工作。

5.2 战略

5.2.1 风险与机遇分析

本行识别并评估了普惠金融业务面临的风险与机遇，以及其在不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> 业务客群特质引发的信用风险：小微企业及个体工商户普遍存在抗风险能力弱、财务信息透明度低的特点，更易出现资金链紧张情形，对银行的风险识别与动态管理能力构成挑战。本行 	短期

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
	<p>通过优化迭代风控策略与管理工具，前瞻应对潜在风险，防止因客群风险特质引发的不良率波动，保障普惠金融业务资产质量的稳定与长期可持续。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 市场竞争加剧带来的客群结构风险：随着各类金融机构加速布局普惠金融领域，市场竞争日趋激烈，优质客群分流压力增大，新增客户资质呈现下沉趋势。客群结构的变化对银行风险定价能力提出更高要求，需警惕因过度竞争或客户标准放松可能引发的资产质量波动。 	
机遇	<ul style="list-style-type: none"> • 政策支持机遇：党和国家高度重视普惠金融发展，中国人民银行、金融监管总局等金融管理部门陆续出台配套政策，引导商业银行积极发展普惠金融业务。本行积极把握政策导向，在有效服务实体经济的同时，持续扩大普惠金融业务覆盖面，促进自身资产规模与营业收入的增长。 	中期
	<ul style="list-style-type: none"> • 技术发展机遇：人工智能等新技术的广泛应用，为提升普惠金融服务能力、降低运营成本提供了有效支撑。银行依托自身科技与数据基础，加大服务创新力度，有利于加快构建成本可负担、商业可持续的普惠金融发展模式。 	长期

5.2.2 对战略和决策的影响

本行积极响应国家政策号召，将普惠金融作为全行发展规划的重要组成部分，充分发挥普惠金融暨乡村振兴领导小组和工作小组的协调优势，统筹推进各项工作。本行制定实施《中信银行做好普惠金融大文章的专项行动方案》和《中信银行关于

支持小微企业融资的实施方案》，建立落实支持小微企业融资协调工作机制的“五专五强化”¹³模式，全力推动普惠金融高质量发展。

本行对普惠金融业务实施专项管理机制。在计划与考核方面，本行单列普惠型小微企业和涉农信贷计划，并分解至各一级分行；将普惠金融相关指标纳入分行负责人绩效考核体系，且在分行综合绩效考核中保持 10% 以上的权重。在政策与资源方面，本行强化授信政策引导，明确风险容忍度，完善小微企业续贷管理及尽职免责制度；持续规范服务收费，积极落实小微企业减费让利政策；配置考核利润补贴、营销费用等资源，充分调动分支机构积极性。

5.2.3 当前与预期财务影响

从风险防控来看，本行将持续强化风控管理，有效平衡业务发展与风险成本；从发展机遇来看，财政金融等支持政策及技术红利持续释放将推动普惠金融业务规模扩张、促进客户数量稳步增长，有助于降低客户集中度，夯实客户基础并优化信贷结构。

未来，随着合作关系的深化，通过为企业提供“信贷+”综合金融服务，将有助于驱动本行营业收入增长。

5.3 影响、风险和机遇管理

5.3.1 服务小微企业

2025 年度，本行坚持以客户为中心，持续打磨“信贷+”综合服务体系。本行紧密贴合市场发展形势，重检并优化产品策略，规范产品及系统全生命周期管理；发布“惠融 e 通”方案，推动征信授权、合同签订、提款等关键环节的线上化与自助化，在坚守合规经营底线的同时，有效平衡业务发展与风险控制的关系。同时，本行积极应用智能化手段提升服务质效。通过构建 AI 营销渠道，推广“普惠金融数字人”等数字化展业工具，为客户提供智能化、便捷化服务，显著减少人工操作成本，大幅提升服务响应效率。

¹³ “五专”指成立工作专班、制定专项方案、优化专属产品、开展专题活动、配套专门政策。“五强化”指强化统筹推动、强化沟通对接、强化落地执行、强化宣传推广、强化持续服务。

截至 2025 年末，本行小微企业贷款¹⁴余额 17,900.18 亿元，较上年末增加 1,341.55 亿元；有贷款余额客户数 33.19 万户，较上年末增加 0.33 万户。普惠型小微企业贷款¹⁵余额 6,443.06 亿元，较上年末增加 444.82 亿元，贷款增速高于各项贷款平均增速；有贷款余额客户数 31.39 万户，较上年末增加 0.35 万户。2025 年度，本行新投放普惠型小微企业贷款利率同比下降 0.52 个百分点，切实推动小微企业在本行的综合融资成本“稳中有降”。

专班推动中小微企业融资协调机制落地见效

案例

本行苏州分行成立小微企业融资协调机制工作专班，制定分行小微企业融资协调机制行动方案，跟踪落实政府推送的小微企业申报清单和推荐清单，并派专人参加市政府小微融资协调机制专班，积极配合做好政府转贷方案创设以及小微企业走访对接工作。截至 2025 年末，累计完成小微企业走访 2.6 万余户，实现投放 1,815 户，授信金额合计 155 亿元，并落地苏润转贷业务 44 笔，合计金额 3.13 亿元，显著提升了小微企业贷款可得性与办理便利度。

银担携手“创业担保贷”，护航重点群体就业

案例

本行深圳分行积极履行稳就业社会责任，作为深圳市“创业担保贷”承办银行之一，主动对接吸纳高校毕业生等重点群体就业的小微企业。针对某吸纳多名高校毕业生的电商初创企业，分行联动市属国有担保机构，为其发放 300 万元流动资金贷款，年化利率低至 2.5%。该业务有效降低了初创企业的融资成本，支持企业扩大经营与招聘规模，以普惠金融力量为创业带动就业保驾护航。

中信百信银行数智赋能小微企业发展

案例

2025 年度，本行附属机构中信百信银行依托数字科技核心能力，通过产品创新、服务优化与生态共建，系统支持小微企业发展。截至 2025 年末，中信百信银行普惠小微贷款余额 127.68 亿元，同比增长 40.29%。

¹⁴ 指小型企业贷款、微型企业贷款、个体工商户和小微企业主经营性贷款。

¹⁵ 指单户授信总额 1,000 万元（含）以下的小型微型企业贷款、个体工商户和小微企业主经营性贷款。

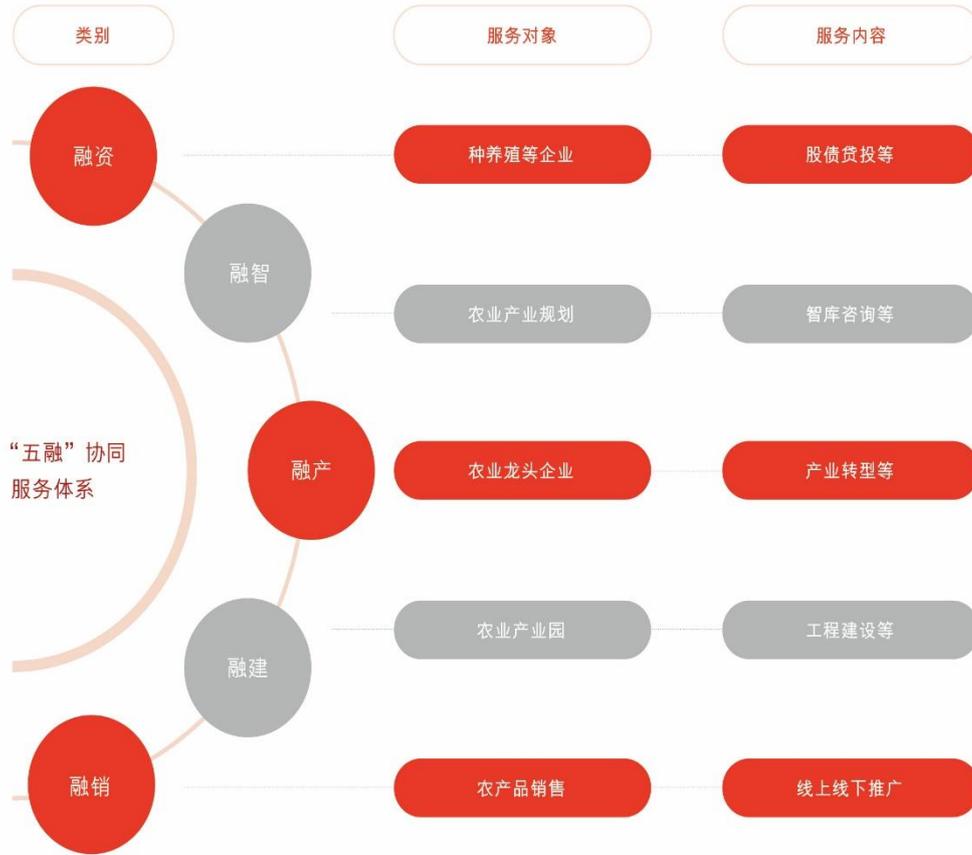
创新信贷产品，破解融资痛点：推出小微企业“创业担保贷”产品，基于对企业信用和纳税数据的分析，实现免抵押授信，降低融资门槛。通过线上化产品“生意贷”，整合多维动态数据，准确匹配小微企业“周期短、频次高、需求急”的用款特点，提升资金周转效率，切实解决企业燃眉之急。

拓展服务边界，构建服务生态：突破传统信贷模式，携手权威媒体发起“看见一百个信心的朝向”普惠金融公益推广计划，为小微企业提供政策支持、资源对接、资金支持、品牌引流等综合解决方案，通过政、银、媒三方联动，以实际行动提振小微企业发展信心。

5.3.2 支持乡村振兴

2025年度，本行深入开展“护农、兴农、强农、富农、慧农”五大行动，加大对粮食安全、乡村产业、乡村建设、农民增收、农业科技领域的支持力度，提升乡村振兴金融服务精准度；深耕海洋经济、县域经济、农业新质生产力、农业供应链、新农人客群五大新兴领域，培育乡村振兴业务增长新动能；协同中信建设、中信咨询、中信农业等中信集团子公司，联合打造“融资、融智、融产、融建、融销”五大协同模式，满足涉农经营主体多元需求，打造乡村振兴金融服务新模式；以“五策合一”¹⁶为抓手，开展种业等行业研究，继续将乡村振兴业务纳入授信政策支持范围，推动乡村振兴金融服务取得新成效。报告期内，本行“‘五融’协同助振兴”案例荣获中国城乡金融报社2025年度金融服务乡村振兴案例征集活动“优秀实践案例”称号。

¹⁶ 指行业研究、授信政策、审查审批标准（指引）、营销指引、考核与资源配置。



截至2025年末，本行涉农贷款余额5,128.94亿元，较年初增加669.76亿元；贷款客户数6.78万户，较年初增加3,925户。普惠型涉农贷款余额488.01亿元，较年初增加73.80亿元，贷款增速高于各项贷款平均增速。

5.3.3 金融精准帮扶

本行坚定履行国有金融企业政治责任和社会责任，保持帮扶政策总体稳定、帮扶力度不减，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，助力守住不发生规模性返贫底线。

2025 年度，本行积极与各地农业农村局等部门联合开展帮扶项目调研和评估，加大与政府补偿基金、农业担保公司的合作力度，精准对接金融精准帮扶需求；聚焦脱贫地区资源禀赋与特色产业，量身定制融资方案，给予专项额度、绿色审批通道及优惠利率等政策支持；强化金融科技赋能，加大线上化产品服务支持力度，以优质高效的金融服务支持脱贫企业与脱贫人口发展。

截至2025年末，本行金融精准帮扶贷款余额396.07亿元，较上年末增加11.87亿元；有贷款余额客户数101.20万户；报告期内新投放贷款的风险利率基本实现平衡。

金融“活水”支持黑土粮仓

案例

本行聚焦粮食安全等乡村振兴重点领域，稳步探索金融服务乡村振兴新范式。本行协同北大荒农垦集团有限公司，结合垦区现代化农业经营体系及业务场景，面向农户推出“粮农场景贷”“农机场景贷”等专项产品。

2025 年度，相关专项产品新签约 2,562 户农户。截至 2025 年末，累计为 4,742 户农户提供授信支持，授信金额 22.65 亿元，累计投放贷款 22.18 亿元，助力满足重点粮产区农户在种植、农机购置等环节的资金需求，有力支持国家粮食生产基地稳产增收。

专栏：金融所及，服务有温

提升服务覆盖广度

截至 2025 年末，本行在中国大陆境内的 153 个大中城市设立营业网点 1,484 家，较上年末增加 14 家，增幅 0.95%，已实现省级行政区全覆盖，优化和补充了当地金融生态网，满足了当地社区居民的金融需求，支持了地方经济的发展。同时，推广移动版智慧柜台，扩大服务覆盖范围。

网点迁址优化

本行基于“贴近客户、贴近社区，为客户提供便捷服务”的原则，致力于通过网点布局优化提升服务便捷度。2025 年度，本行依托大数据选址“慧聚”平台，综合考量区域经济金融资源、客群分布、交通状况、同业分布等因素，科学迁址网点 61 家，推动网点资源配置更加合理高效。

县域及偏远地区网点覆盖

截至 2025 年末，本行在内蒙古、新疆、宁夏、西藏、广西等 5 个少数民族地区设立网点 73 家，在青海、云南、贵州、甘肃等 4 个偏远地区设立网点 68 家，在浙江、江苏、福建、山东、河北、河南等 6 个东中部省份设有县域网点 161 家。2025 年度，本行新开业西宁南山路绿色支行、霍尔果斯国际边境合作中心科技支行、广西自贸试验区南宁片区良庆支行，进一步提升在偏远地区的金融服务可得性。

针对物理网点难以覆盖的农村地区，本行积极借助国家信息基础设施发展成果，通过手机银行 App 等线上服务渠道有效延伸服务半径，形成对物理网点的有力补充。

无网点地区服务覆盖

本行通过流程创新与数字化赋能，突破物理空间限制，确保留白区域“服务不缺位”。

延伸线下服务流程：升级“特殊时期、特殊客户、特殊业务、特殊场景”的“四特”服务机制，针对行动不便或地处偏远无法临柜的客户，在严守合规与风险底线的前提下，提供定制化“上门办”服务，打通金融服务“最后一公里”。

强化线上服务替代：依托手机银行 App 和信用卡动卡空间 App，打破物理网点限制，构建“智能+人工”一体化客户服务体系。用户可通过中信银行手机银行 App 实现资产及账户查询、转账汇款、投资理财、生活缴费、移动支付、信用卡、个人贷款、出国金融、生活服务、安全管理等服务；通过动卡空间 App 实现信用卡申请、激活、账单查询、还款分期等的全流程线上办理。同时，动卡空间 App 拓展手机充值、生活缴费等便民服务场景，让无网点地区用户同等享受“金融+生活”的一站式数字化服务。

跨越乡间六小时，为八旬老人解十年存单之困

案例

2025 年 9 月，某客户至本行长沙分行湘潭分行营业部寻求帮助。其年过八旬的父母居住于乡村，因身体原因无法临柜，但急需结清持有的多张十年前旧存单。经核实，部分存单业务需本人办理且客户信息不全，常规流程难以解决。

考虑到客户的实际困难，支行立即启动“四特”服务流程，安排双人核实小组驱车前往老人居住地。工作人员往返车程及步行超过六小时，深入乡村为老人完成身份核实与业务授权。返程后，支行柜面人员延时服务，高效完成了存单结清办理。

关注重点群体需求

本行秉持“普及大众、惠至于人”和“简单、贴心、专属、安全”的人性化关怀理念，将适老化、无障碍改造作为提升服务温度的关键抓手，重点关注老年人、残障人士等群体需求，并将服务触角延伸至外籍来华人员、新市民等客群，致力提供全方位、有温度的普惠金融服务。

优化线下服务网点

- **完善适老助残设施：**持续优化网点“幸福+”适老建设标准，增设“幸福驿站”和“家庭亲子”模块。全部营业网点统一配置爱心窗口、爱心座椅、老花镜、放大镜、便民服务箱、轮椅等“适老基础设施六件套”及无障碍呼叫服务，部分营业网点增设无障碍柜台、中老年客户专属服务区、矮式填单台和体验台、血压仪等特色设施。
- **规范重点群体服务：**制定并遵循《中信银行服务品质标准手册》中对特殊客户服务流程的规范要求。针对残障客户，员工主动提供助盲卡、盲人密码输入器等辅助工具；由大堂经理全程陪同独自临柜客户，在签名环节提供指引，并对业务办理全过程录音录像；推广手语服务规范，同时，实行弹性业务办理规则，切实满足客户个性化需求。针对行动不便的老年客户，提供上门金融服务。

完善数字服务生态

本行致力于消除数字鸿沟，通过手机银行 App 与动卡空间 App 的适老化、无障碍改造，让不同群体平等享受数字金融便利。

老年群体：在手机银行 App “老年版”中整合冗余页面、减少营销干扰，提供一键人工客服、一键资产查询等便捷服务。同时，推出年老客户资产授权分享服务，协助老年客户安全规划家庭财富，截至 2025 年末，大字版页面覆盖注册登录、资产总览、账户转账、权益活动、订单消息等 26 项核心场景。简化信用卡动卡空间 App “长辈版”的操作流程，突出关键信息，截至 2025 年末，动卡空间 App “长辈版”的大字版页面新增适配分期、积分、年费等服务场景 7 个，实现核心金融场景 100%覆盖。此外，本行推出“幸福年华信用卡”，构建涵盖亲情账户、健康守护、生活消费、全域出行等在内的特色服务体系，提供交易返现、保险保障、旅游立减、健康管理等综合权益，满足中老年客群全生命周期需求。2025 年度，本行荣获中国金融传媒颁发的“金融消保与服务创新—适老化服务优秀案例”；同时，本行“幸福年华”信用卡荣获南方都市报“年度养老金融服务”大奖。



图注：本行幸福年华信用卡

- **残障群体：**手机银行 App 支持无障碍读屏功能，通过技术手段辅助残障人群顺畅使用线上服务。
- **未成年群体：**手机银行 App 新增“亲子服务”专区，监护人可持有效身份证件及监护关系证明材料，通过线下网点签约，使用账户绑定功能，管理绑定账户并查询绑定账户资产和交易明细等亲子财富管理服务。
- **外籍人士：**提供手机银行 App 英文版，覆盖外籍人士常用金融服务场景。境外来华人员可持有效身份证件以及在境内办理的银行卡和手机号，通过线下网点签约或线上注册，开通使用手机银行 App 等线上服务。

升级远程交互体系

本行积极运用金融科技，打造“人工+AI”多模态远程服务模式，降低客户服务门槛。

- **智能客服热线：**依托大模型能力，升级 95558、10105558、4008895588 服务热线，构建 7×24 小时中英文双语服务体系，为客户提供平等、便捷、高效的智能化服务。
- **专属关怀通道：**在 95558 按键语音菜单中设置“85”快捷键，由系统精准识别老年客户身份，一键接入“幸福专线”人工服务，全年累计服务年长客户 90.65 万名。设置老年专属绿色服务通道，截至 2025 年末，该通道累计服务客户 135.49 万人次。
- **视频服务：**通过视频服务为残障人士提供手语引导，2025 年度服务 16 位聋哑客户，协助其高效解决业务办理痛点。

- **企业微信服务：**依托企业微信远程为客户提供远程专属服务。客户经理可通过企业微信在线解答疑问、协助业务办理，并结合图文并茂的服务消息清晰说明服务内容，提升客户服务效率与体验的同时，减少客户前往网点的出行成本。

视频服务解锁“无声”困境

案例

2025 年度，本行远程客户经营服务中心贵宾服务热线接到一通来自某酒店前台的求助电话。听障客户金先生在使用本行借记卡结账时，因多次输错交易密码导致账户锁定，现场沟通陷入僵局。

客服人员在征得金先生同意后，迅速将通话转接至本行视频客服平台。视频客服人员通过专业手语与实时文字交流，耐心指导金先生在线完成身份核验、交易密码解锁等操作，协助其顺利完成结账。

聚焦“一老一少”，传递金融温度

案例

2025 年度，本行依托企业微信专属客户经理模式，聚焦“一老一少”核心需求，精准提供金融服务。**面向中老年群体**，本行提供健康关怀、用卡贴士等贴心服务，实现从单一信息推送向持续情感陪伴的升级，助力老年客户乐享晚年。**面向未成年群体**，本行聚焦“成长护航”，围绕留学发展、休闲出游等方面提供金融支持，将服务延伸至学习生活场景，构建长期可信赖的伴随式服务关系。

精准提升重点群体金融素养

本行聚焦“一老一少一新”及农村居民等重点服务对象，充分尊重其差异化需求，通过通俗易懂、贴近实际的方式，持续开展有针对性的金融教育宣传活动。

群体	教育宣传形式
<p>老年群体</p>	<p>“银龄乐学计划”</p> <ul style="list-style-type: none"> 联合华龄出版社推出银龄“领读者”计划，在全国 53 家老年特色网点设立“乐龄书架”，并陆续在网点、社区、老年大学等组织“乐龄读书会”活动。 举办“爸妈才艺大赛”活动，并增设“银龄消保守护奖”，征集融合金融消费者权益保护主题的原创作品，激发老年群体学习金融知识的主动性。  <p>图注：“乐龄读书会”</p>
<p>青少年群体</p>	<p>“护航未来计划”</p> <ul style="list-style-type: none"> 在网点开展“小小银行家”活动，各分行在属地学校推进“少儿财商”“趣味金融小课堂”系列课程。在长春，少儿财商课程已覆盖 21 所学校。 在上海、珠海、呼和浩特、合肥、哈尔滨等城市，联合麦当劳门店共同建立“金融知识餐厅”，打造沉浸式少儿金融科普新场景。  <p>图注：上海浦东麦当劳金融知识主题餐厅</p>

群体	教育宣传形式
<p>新市民群体</p>	<p>“守护幸福计划”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 贴合新市民生活轨迹，在公交地铁、地标建筑、社区宣传栏等日常场景广泛布设公益宣传广告。 • 开展“金融知识速递课堂”“面对面金融座谈会”等，帮助企业员工理性选择金融产品，提升对虚假宣传、非法中介和电信诈骗的防范能力。  <p>图注：在福州外卖站点向外卖骑手开展金融知识教育宣传</p>
<p>农村居民</p>	<p>“消保县域行”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立以县域网点、乡村教育基地、驻村服务点为主的宣传矩阵，实现金融知识下乡常态化。 • 深入农村集市，开展“金融知识集市”等活动，组织驻村干部利用广播、走访等方式，将金融教育宣传融入日常服务，延伸金融教育乡村触及面。
<p>特殊人群</p>	<p>“无障碍陪伴”</p> <ul style="list-style-type: none"> • 大连分行联合大连市残疾人联合会和大连市无障碍建设促进会，举办多场针对残障人士的金融教育宣传活动。 • 青岛分行走进市中心聋校，通过手语翻译、图文展示、互动游戏等方式，消除听障人士获取金融知识的障碍。

6 养老金融

本行贯彻积极应对人口老龄化国家战略，依托中信集团养老金融全牌照及资源协同优势，构建养老综合服务生态圈，全方位满足客户多元化养老需求，助力银发经济高质量发展，切实做好养老金融大文章。

6.1 治理

在中信集团层面，本行在中信金控财富管理委员会养老金融工作室中担任主任成员，通过融融协同、产融协同，联动集团内养老相关子公司共建养老金融综合服务生态圈，形成推动养老金融业务发展的强大合力。

在本行层面，本行成立养老金融专项工作小组，由副行长担任组长，成员部门涵盖零售金融、公司金融、金融市场、风险管理等多板块部门，统筹推进养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大业务领域。2025 年 10 月，本行召开 2025 年度养老金融领导小组会议，会议听取养老金融业务整体情况，并部署下一阶段重点任务。

6.2 战略

6.2.1 风险与机遇分析

本行识别并评估了养老金融业务面临的风险与机遇，以及其不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> 声誉风险：老年客户群体普遍存在金融知识储备不足、风险识别与承受能力较弱的特点。2025 年度，本行持续加强适老化服务与金融知识普及，严格执行投资者适当性管理，防范潜在纠纷与声誉风险。 	长期

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
机遇	<p>政策机遇：国家正在加快发展多层次、多支柱养老保险体系，商业银行可为“三支柱”养老保障体系提供多元金融服务，在满足个人客户养老储备需求的同时，为资本市场汇聚长期稳定的资金来源。这将有助于商业银行更好管理资产负债期限结构，促进金融市场健康发展。</p> <ul style="list-style-type: none"> 监管机构明确要求年金发展要“提质扩面”。本行凭借年金托管及账户管理人牌照，通过客户培育、品牌宣传等方式扩大养老第二支柱业务规模，带动养老金融业务规模增长。 随着个人养老金制度的试点范围扩大及全面推开，本行积极把握监管导向，紧抓政策红利。2025 年度，养老理财产品试点范围扩展至全国，国债被纳入个人养老金资金账户投资范围，相关政策进一步满足居民养老资产配置需求。 	短期
	<p>市场机遇：为响应国家关于积极应对人口老龄化的战略部署，商业银行可为不同年龄段的客户提供全生命周期服务，满足其多样化需求。</p> <ul style="list-style-type: none"> 本行聚焦不同年龄段的差异化养老需求，迭代升级“幸福+”养老金融服务体系，通过精准的养老资金储备和财富规划服务，有效带动个人客户数及管理资产规模的增长。 	中期
	<p>市场机遇：养老产业的蓬勃发展为商业银行投融资业务创造了新需求、新可能，具有较高的商业探索价值。</p>	长期

6.2.2 对战略和决策的影响

本行将做好养老金融大文章融入全行发展战略，以《中信银行做好养老金融大文章的专项行动方案》为纲领，明确全行养老金融发展目标和行动路径。

本行养老金融业务发展行动路径

- 服务个人客户，做好全生命周期养老规划
- 服务养老产业，助力转型升级
- 协同构建养老生态，满足多元养老需求
- 发力“科技+养老”基础建设，打造智能服务
- 塑造养老金融细分业务品牌，提升行业影响

6.2.3 当期与预期财务影响

本行在养老金融领域的布局已对财务表现产生积极影响。

在资产方面，养老相关产业对公贷款投放力度的加大直接贡献本行利息净收入。截至 2025 年末，养老相关产业贷款余额 24.70 亿元，较上年末增长 146.58%。

在中间业务收入方面，受益于国家养老金融政策及本行全面推进年金“提质扩面”，本行养老金融托管业务规模实现显著增长。截至 2025 年末，养老金融托管规模达 5,927.43 亿元，较上年末增长 16.75%，有效带动了托管费及账户管理费等中间业务收入的提升。

鉴于养老金融巨大的市场潜力，本行将结合业务经营管理目标，继续保持在该领域的资源投入，以持续获取长期且稳定的财务回报。

6.3 影响、风险和机遇管理

本行制定《中信银行做好养老金融大文章的专项行动方案》《中信银行养老产业金融工作方案》《中信银行养老产业贷款统计管理办法（1.0 版，2025 年）》和《中信银行养老产业授信业务尽职免责实施细则（1.0 版，2025 年）》，致力于向客户提供全生命周期的养老金融综合服务方案。

本行养老金融发展历程与特点

起步早，持续引领行业创新

作为国内较早布局养老金融的商业银行，本行历经多年探索，养老金融服务体系日臻完善。

- **2009 年：**推出国内首张老年客户专属借记卡“幸福年华卡”
- **2019 年：**与中国老龄协会签署战略合作协议，推出国内首张将申请人年龄延长到 70 岁的老年人专属信用卡“如意卡”
- **2022 年：**推出“幸福+”养老金融服务体系，首创“幸福+”养老账本一站式养老规划平台，打造行业首支养老金融规划师人才队伍
- **2023 年：**首创“三分四步”全生命周期财务规划方法论，养老金融获评中国国际服务贸易交易会服务示范案例
- **2024 年：**举办中国养老产业论坛，出版业内首本小说体养老金融知识读本，发布行业首本养老社区白皮书
- **2025 年：**升级“幸福+”养老金融服务体系，联合中国老龄科学研究中心编撰“老年客户财富管理知识读本”，该读本被纳入“人口老龄化国情教育丛书”

资质全，覆盖养老金全链条

本行业务覆盖围绕养老金第一、二、三支柱的多元养老需求，具备第二支柱托管、账户管理以及开办第三支柱个人养老金业务等关键资质或资格牌照。

体系优，深耕全生命周期服务

围绕客户全生命周期养老金融需求，本行于 2022 年打造并持续升级“幸福+”养老金融服务体系，形成包括账户、账本、产品、服务、队伍、研究平台在内的六大支撑。

- 一个多渠道、多功能、多场景的个人养老金资金账户
- 一个算得清、管得住、投得好的“幸福+”养老账本一站式养老规划工具

- 一套品类齐、功能全、质量优的养老金融产品体系
- 一套覆盖“财富、健康、福利、学院、舞台、出行、康养”的“幸福+”俱乐部服务
- 一支经过专业认证、历经实战、服务优良的养老金融规划师队伍
- 一个有前瞻性、专业性、洞察性的中信养老金融研究平台

6.3.1 养老金金融

本行积极助推多层次、多支柱养老保障体系建设，搭建丰富的养老金融产品与服务体系，打造养老金融业务链条，推动养老第一、二、三支柱高质量发展。

养老第一支柱

本行做好社保账户管理、社保基金存放、社保待遇发放等工作，截至 2025 年末，在超过 80 个地市级以上区域取得社保卡发卡资格，发卡量稳步增长。

养老第二支柱

做强主阵地，实现规模与质效双升。本行聚焦年金客户综合服务，多措并举完善养老金融托管经营模式，通过客户培育、培训推广、品牌宣传等方式，落实年金“提质扩面”要求。2025 年养老金融托管规模达 5,927.43 亿元，居行业前茅，当年增长 16.75%。服务超过 3,700 家企事业单位客户。

养老第三支柱

本行优化个人养老金系统功能，丰富养老产品货架，支持购买定期存款、商业养老保险、养老金理财、养老基金、指数基金等全产品品类，完善个人养老金领取情形，提升“开户-缴存-配置-支取”的全流程客户体验，截至 2025 年末，本行个人养老金账户累计开户 293.39 万，较上年末增长 34.08%。

科技赋能年金托管，构建智能服务生态

案例

本行北京分行以科技创新驱动养老金融服务升级，针对年金客户在估值核算与税金申报方面的痛点，自主研发策略层估值体系与智能办税程序。该系统实现

了年金产品固收、含权双策略层的每日精准估值，并将税金申报流程全自动化，工作效率提升超 60%，在大幅降低运营成本的同时，通过精细化、智能化的托管服务，切实守护人民群众的“养老钱”。

6.3.2 养老服务金融

本行进一步升级“幸福+”养老金融服务体系，围绕养老“金融+非金融”服务场景，打造“内外双循环”的养老金融综合服务生态圈。

创新养老产品与服务

- 发布“幸福年华信用卡”，提供笔笔交易优惠、出行保险保障、旅游立减、健康管理等综合权益，满足中老年群体全生命周期养老需求。
- 推出“银行+保险+信托+产业”四位一体的信托养老服务，为客户提供资产管理、财富传承和养老消费的一站式养老综合解决方案。
- 构建“十分精选”养老金融产品体系，适配“Z世代、中生代、银发代”客群的养老需求。

焕新数智工具

- 继 2022 年在手机银行 App 首创“幸福+”养老账本一站式养老规划平台后，本行创新推出“养老账本 3.0 享老版”，帮助年长客户按照日常开支、健康管理、品质提升及晚辈关爱等不同需求管理养老支出。
- 升级医疗健康 2.0 服务，构建“机构养老、旅居养老、居家养老”专区，推出“退休年龄”和“养老投资”计算器等功能。

迭代队伍理念

- 围绕客户多元化养老需求，解决客户财富端和健康端痛点问题，推出“社保+、医保+”养老规划解决方案，帮助客户做好长寿时代的财务和健康规划，联合清华大学培育养老金融规划师近 3,000 人。

升级适老服务

- 深化与中国老龄协会的战略合作，联合中国老龄科学研究中心撰写“老年客户财富管理知识读本”，纳入“人口老龄化国情教育丛书”。
- 连续第四年发布《中国居民养老财富管理发展报告》，深入调研分析居民养老财富管理行为和非金融服务需求，探讨金融产品创新与养老服务融合模式，提出长寿时代的中信方案。
- 落实“全民阅读”国家战略，联合华龄出版社启动“银龄领读者计划”，打造本行“乐龄读书会”沙龙活动。
- 在手机银行 App 和官方微信公众号的“幸福+”俱乐部中推出系统性老年金融视频课程，打造适老化金融教育样本。
- 开展“时光有信·健康季”养老金融主题活动，加强“金融+医康养护”知识宣传教育。



图注：扫一扫，阅读本行《中国居民养老财富管理发展报告（2025）》

创新推出“四位一体”信托养老服务

案例

本行依托中信集团协同优势，联合集团内保险、信托及养老服务子公司，创新打造“银行+保险+信托+产业”四位一体的信托养老服务业务模式。在该模式下，客户以中信保诚人寿保单受益权设立保险金信托，并选择中信信托作为受托人，根据受益人实际需求从预设的养老机构白名单库中选择服务机构，最终由信托账户直接向养老机构划拨资金以支付相关费用，实现了资金流与服务流的无缝衔接。

该模式在精准服务客户养老规划需求的同时，可以为失能、失智等有特殊照护需求的老年群体提供专业化托养解决方案。2025 年度，该服务在本行上海分行落地首单，标志着本行在做好养老金融大文章领域迈出重要一步。

6.3.3 养老产业金融

本行持续强化对养老产业的金融支持力度。2025 年度，本行完成信贷系统改造及监管系统对接，实现养老产业标签与数据的线上化管理。将养老产业贷款纳入专项领域补贴范围，并通过开展营销竞赛、案例评比等方式，推动业务拓展。截至 2025 年末，本行养老产业贷款余额 24.70 亿元，较上年末增长 146.58%。同时，积极响应监管要求，完成与民政部的系统对接，截至 2025 年末，本行在超过 30 个地市级以上区域获得养老机构预收费监管资格，服务覆盖的养老机构数量持续增长。

发放养老产业专项贷，打造“医养居家”服务新模式

案例

本行福州分行聚焦县域养老服务需求，向福建省仙游县城乡医养一体化项目发放养老产业专项贷款。该笔资金精准解决了项目运营初期医疗器械采购、耗材储备及专业人员薪酬支付等资金缺口，推动项目迅速落地。在金融“活水”的支持下，该项目构建“电话/小程序下单-统一调度-上门服务”的居家养老模式，为当地城乡老年人提供了专业、便捷的“六助一户”¹⁷服务，探索出一条可复制的“金融+医养+居家”养老服务新路径。

“以前生病要子女请假陪去医院，现在一个电话，医生护士就来了，连药都帮着送上门。”

——受益于仙游县城乡医养一体化项目的老人

¹⁷ “六助一户”指助医，助餐，助洁，助浴，助急，助行，护理等优质服务。

7 数字金融

本行贯彻落实国家数字经济发展战略部署，主动融入“数字中国”建设大局，以全面建设“数字中信”为目标，坚持“创新发展、数字赋能、开放合作、安全可控”原则，大力发展新质生产力，聚焦效能和安全，促进数字金融发展，努力形成具有比较优势的业务发展新模式。

7.1 治理

本行依托**数字化转型委员会**，统筹推进数字金融大文章战略落地。数字化转型委员会是本行数字化转型工作的最高决策机构，由董事长担任委员会主任，负责数字化转型和数字金融相关事项的审议与决策，以及相关战略的顶层设计、统筹管理和落地执行。2025 年度，数字化转型委员会召开 1 次会议，审议了“领先的数字化银行”战略实施框架及工作情况等 3 项议题。

数字化转型委员会下设**零售、公司、金融市场、风险管理、运营管理、财资、数据治理、科技数字化转型**等八个专题委员会以及**数字化人才发展中心**，负责牵头各板块数字化转型工作，包括审议规划及工作方案，承担项目端到端管理等职责。2025 年度，各业务条线专题委员会强化总分行一体化协同机制，将业务战略目标与全行数字化转型目标深度结合，全年形成工作任务 206 项，并按计划扎实落地。

同时，数字化转型委员会下设**数字化转型委员会办公室**，负责在委员会指导下统筹推动各项工作落地。2025 年度，本行进一步强化委员会办公室职责，建立战略事项跟踪、资源管理等工作机制，实现数字化转型工作从规划到落地的闭环高效管理。

7.2 战略

7.2.1 风险与机遇分析

本行识别并评估了数字金融面临的风险与机遇，以及其不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> 组织协同与机制挑战：数字金融是系统性工程，本行在推进过程中面临跨领域协作挑战。若业务模式不能及时随着技术发展变革，业务、技术、数据部门之间协同不畅，可能制约数字金融创新发展。 技术应用与人才短缺：人工智能、量子计算等前沿技术的适配性与成熟度存在不确定性。若未能建立、培育兼具金融和数字技术的专业复合型人才队伍，可能限制本行在核心领域的创新应用。 	长期
机遇	<ul style="list-style-type: none"> 增强发展动能：通过升级数智化转型体系，构建多能力协同、多场景联动的大模型支撑体系，可以为本行业务高质量发展提供坚实科技保障。 提升服务质效：打造以“中信大脑”和“仓颉大模型”为主体的 AI 服务体系，构建“数智化转型+服务实体”发展模式，可显著提升本行客户服务能力和作业效率。 	中期

7.2.2 对战略和决策的影响

本行充分考虑上述风险与机遇，适时调整业务发展战略和规划。2025 年度，本行修订形成《中信银行数字金融大文章的专项行动方案（2.0 版，2025 年）》，明确提出“到 2027 年末，基本建成具有中信特色和比较优势的数字金融新范式，有力助力数字经济发展”的发展目标，从全面优化数据治理机制、推进数字金融服务高质量发展、加快实施“人工智能+”创新支撑引领、充分激发数据要素乘数效应、守住风险安全底线等五大方面提出可落地的工作举措。

7.2.3 当期与预期财务影响

在技术与人力资源投入方面，2025 年度，本集团信息科技投入 96.41 亿元，占营业收入的 4.54%；本集团科技人员 5,807 人，占比 8.79%。未来，本行将根据数字金融发展战略和规划的实施进展，稳妥有序增加资源投入。

在业务规模与营业收入方面，2025 年度，本行数字经济核心产业贷款余额达 2,467.82 亿元，增幅 18.92%。未来，本行将持续提升服务能力，通过助力数字经济产业发展，积极拓展新的业务增长极，为营收增长提供有力支持。

7.3 影响、风险和机遇管理

2025 年度是本行数字金融战略规划落地的关键之年。本行在推动数字金融赋能实体经济、夯实数字金融能力基座等重点领域取得阶段性成效，促进数字金融服务高质量发展。

7.3.1 加速推动数字赋能实体经济

本行坚持以数字技术深化金融服务实体经济质效，持续提升科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融及数实融合¹⁸等领域的数字化支撑能力。

科技金融

- 实现科创企业分层分类管理，针对不同类型科技型企业开发差异化信贷产品，创设智能生态平台，助力企业实现生态资源的最优配置。
- 拓展“私募生态”，建设私募基金撮合管理功能，通过数据共享，强化跨分行、跨区域协作，提升募资、投资、客户引荐等环节的撮合与匹配效率。

绿色金融

- 完善碳金融综合服务，依托本行创新搭建的“信碳通”平台，为客户提供碳排放测算和碳足迹核算在线认证等服务，全年吸引多家认证公司入驻。

¹⁸ 指数字经济与实体经济融合。

- 将内外部环境数据融入信贷的贷前调查、贷中审查、贷后检查“三查”流程，实现环保处罚信息的全流程监测，提升绿色金融风险管理质效。

普惠金融

- 建立包含“订单 e 贷”“科创 e 贷”等超过 20 项标准化产品的“中信易贷”产品体系，创设“物流 e 贷—车险分期”等新产品。2025 年度，线上化产品融资金额超过 660 亿元，服务客户 1.44 万户。
- 优化普惠数字风控体系，构建智能风控平台，推动智能风控模型嵌入客户贷前、贷中、贷后全流程、全周期管理，持续提升智能决策效率。

养老金融

- 迭代“幸福+”养老金融服务体系，创新升级“养老账本 3.0”，推出“社保+”财务规划、“医保+”健康规划、享老版等特色服务，构建“机构养老、旅居养老、居家养老”专区，持续丰富养老产品货架，养老金融品牌影响力持续提升。

7.3.2 持续夯实数字金融能力底座

本行围绕企业架构、技术中台、智能服务等核心维度，全方位夯实数字金融能力底座，支持释放业务价值。

重塑业务架构

- 加速构建和推广企业级公共能力，公司业务授信系统群（银河）顺利投产，实现业务流程和服务模式的重塑；完成零售领域企业架构规划并成功试点；升级优化“一横”经营策略管理平台能力。

建设技术中台

- 建成行业领先的云原生技术中台，打造可拼装、可复用的研发新模式，有力支撑业务灵活扩展和快速创新，在技术和应用领域实现多项国内首创，为行业提供可复制推广的实践案例。

打造 AI 服务体系

- 构建以“中信大脑”和“仓颉大模型”双轮驱动的 AI 服务体系，打造“湖仓一体”新一代大数据底座（昆仑）和全行统一的用数平台（智数），大幅提升全行数智化服务质效。

7.3.3 赋能业务价值加速释放

本行全面升级数字化服务体系，推动数字金融发展成果融入零售、公司、金融市场等业务领域。

零售业务

- 新一代收单平台（星云）实现业务的全流程线上化、数字化运营，支持商户进件效率提升 7 倍，运营效能提升 75%。
- 持续建设“一横”经营策略管理平台，2025 年度，实现零售条线客户经营并轨，截至 2025 年末，该平台累计精准触达客户 3,500 万户。

公司业务

- “小天元”平台赋能企业数字化经营全流程，落地汽车等行业解决方案并推出新版费控商旅服务。截至 2025 年末，平台入驻企业超过 26 万家。
- “天元司库”管理系统为北京市朝阳区国有资产监督管理委员会提供全链条司库管理技术服务，形成可复制的国资监管数字化标杆解决方案，同时，“天元智联”多银行独立服务方案已在多个重点项目成功落地。
- 上线“企业手机银行 4.0”，围绕企业客户需求拓展非金融服务，构建面向全客群的“金融+办公+场景”一站式移动金融生态服务平台。

金融市场业务

- 提供“产品+服务”一揽子综合解决方案，全年新增债券销售等 23 个产品，构建自有生态，接入行业生态连接客户，无缝嵌入客户展业场景。

- 引入 AI 大模型技术，驱动量化策略研发升级，实现交易流程从“人驱动工具”向“AI Agent 驱动流程”的模式转变，有效提升交易的自动化、智能化水平。

7.3.4 强化创新体系建设与成果转化

本行践行创新驱动发展战略，建立健全创新生态体系，强化创新成果的落地应用，持续提升创新能力和竞争力，推动发展新质生产力。2025 年度，本行创新项目荣获 5 项中国人民银行金融科技发展奖。

创新体系

- 持续健全研发创新管理制度机制，统一布局和建设人工智能一体化生态，构建科技创新制度树与人工智能制度树，为技术研发与成果转化提供机制保障。
- 明确年度创新投入重点，围绕大模型、量子科技等战略方向，建立重大创新评估标准和项目评估体系，筛选形成年度重点试点项目与标杆工程，推动资源精准配置。

创新应用

2025 年度，聚焦大模型、区块链、量子计算等前沿技术领域，落地多项数字化应用创新成果。

- **量子科技领域取得关键突破：**作为主要参与单位入选工业和信息化部 2025 年未来产业创新任务揭榜挂帅“量子+科技金融”项目；抗量子密码国家重点研发计划高标准通过中期验收；初步构建量子安全平台，集成三项抗量子密码算法标准，完成密钥管理、证书、签名验签及加解密调用等核心流程的设计与实现。
- **区块链生态建设与规模化应用：**“区块链+金融”生态体系持续拓展，合作机构增加至 88 家；自主建设的资金监管区块链系统在 2025 年度新增服务 1 家集团客户，并完成与多家国有银行的系统联调测试及上线，实现跨机构协同监管能力升级。

7.3.5 切实防范科技伦理风险

本行贯彻落实国家及监管机构对科技伦理的相关管理要求，在新技术研究及信息系统开发等金融领域科技活动中，主动加强科技伦理管理，切实防范科技伦理风险。2025 年度，本行积极践行金融科技伦理原则，强化金融科技伦理风险防控，未发生违反科技伦理的事件。

制度要求

- 制定《中信银行信息科技项目管理办法》《中信银行数据安全管理办法》《中信银行股份有限公司信息科技风险管理办法》等内部制度规范，明确守正创新、数据安全、包容普惠、公开透明等价值理念，强化对科技活动的伦理约束。
- 2025 年度，重点关注人工智能领域算法模型可能带来的科技伦理风险，制定并实施《中信银行互联网信息服务算法安全管理技术规范》《中信银行人工智能模型及应用管理技术规范》。针对人工智能应用的准入、开发测试及上线等环节，明确提出安全管理要求，规范模型训练与推理过程中的数据使用，避免出现价值观偏见、歧视、客户隐私泄露等风险。

管理机制

- 强化底线意识与责任意识，严格遵守法律法规和制度要求，严防新技术及数据的滥用、误用，预防和化解金融科技活动中的伦理风险。
- 针对人工智能算法模型，构建覆盖应用层、服务层、模型层的协同防护机制，通过从数据、模型到应用的安全防护，检测并过滤人工智能应用输出内容，确保技术应用符合公平向善的科技伦理准则。

培训宣贯

- 面向社会公众积极科普本行在人工智能、客户信息保护等领域的先进实践，提升公众对金融科技风险和个人隐私保护的认知。
- 面向员工开展科技伦理解读与合规警示教育培训，引导员工自觉践行金融科技伦理原则，抵制违背金融科技伦理要求的行为。

8 消费者权益保护

本行始终践行以人民为中心的发展思想，坚持客户至上，将消费者权益保护融入经营发展全流程，不断深化消费者权益保护体系能力建设，切实维护金融消费者的合法权益。

8.1 治理

本行建立覆盖董事会、高级管理层、工作层，自上而下、各司其职的消费者权益保护工作管理体系。

董事会

- 董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，对消费者权益保护工作负有最终责任，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导；董事会消费者权益保护委员会对董事会负责，承担对高级管理层及消费者权益保护部门的指导及监督职能。
- 2025 年度，本行董事会及董事会消费者权益保护委员会分别听取《金融机构产品适当性管理办法》《金融机构消费者权益保护监管评价办法》等政策解读，审议《关于 2024 年度消费者权益保护工作总结及 2025 年度工作计划的报告》《关于 2025 年上半年消费者权益保护工作总结及下半年工作计划的报告》《关于 2024 年消费者权益保护专项审计发现问题及后续整改情况的报告》等议案。

高级管理层

- 高级管理层下设消费者权益保护工作委员会，作为全行消费者权益保护工作的领导机构，负责确保消费者权益保护战略目标和政策的有效执行。
- 2025 年度，消费者权益保护工作委员会共召开 2 次会议，听取 8 项汇报。

工作层

- 总行消费者权益保护办公室是本行消费者权益保护工作的牵头管理部门。各分行依照总行架构成立分行消费者权益保护工作委员会，落实消费者权益保护管理工作的主体责任。

8.2 战略

8.2.1 风险和机遇分析

本行识别并评估了消费者权益保护面临的风险与机遇，以及其在不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> • 声誉风险: 若消费者投诉处理不及时、信息披露不透明或存在不规范的营销行为，可能引发监管处罚及负面舆情事件，损害企业品牌声誉，造成潜在财务损失。本行持续提升消费者投诉处理质效，防范声誉价值受损。 	短期、中期、长期
机遇	<ul style="list-style-type: none"> • 差异化竞争机遇: 良好的消费者权益保护管理举措，增强消费者信任，有利于提升客户留存和业务转化率，带来更多的业务机会。 	短期、中期、长期

8.2.2 对战略和决策的影响

2025 年度，本行将消费者权益保护纳入经营发展战略，明确将“消费者权益保护”纳入《中信银行 2024-2026 年发展规划》，通过加强消费者权益保护文化体系建设、责任管理体系建设、业务场景深度融合、人才队伍体系建设、数字化能力建设，切实打造“有温度”的消费者权益保护体系。

本行严格落实监管要求，持续完善消费者权益保护制度管理体系。报告期内，制定或修订《中信银行产品适当性管理办法》《中信银行消费者权益保护工作管理办法》《中信银行金融营销宣传工作管理办法》《中信银行消费者权益保护工作考核评

价管理办法》《中信银行消费者权益保护工作委员会会议事规则》等多项制度文件，夯实包括 1 项纲领性制度，16 项专项制度，以及 2 项议事规则在内的“1+16+2”消费者权益保护制度管理体系，其中，专项制度涵盖消费者权益保护审查、投诉管理、消费者金融信息保护、金融营销宣传等重点领域。

8.2.3 当期与预期财务影响

在运营成本方面：若发生销售误导、信息不透明等营销不合规事件，将可能产生监管罚款、诉讼赔偿等营业外支出。同时，为应对投诉和纠纷，客服、法务等运营成本会上升。

在品牌资产增值方面：本行持续在消费者权益保护领域加大资源倾斜与资金支持力度。2025 年度，本行深入开展金融知识普及专项行动，通过多元化的宣教渠道全方位触达消费者，该预防性财务投入将转化为长期影响，有效降低未来的纠纷解决成本，实现品牌资产的保值增值。

未来，本行将持续加大对消费者权益保护领域的投入力度，在切实保障金融消费者合法权益的同时，有效防范声誉风险与合规成本，为业务的可持续发展夯实信任基础。

8.3 影响、风险和机遇管理

8.3.1 产品服务审查

本行董事会消费者权益保护委员会负责监督指导产品与服务消保审查相关工作，将消费者权益保护审查纳入“三道防线”联防联控机制，强化业务自查、消保审查、风险排查、审计监督的协同管理。本行不允许未通过消费者权益保护审查的新产品或新业务面市，确保所有面市产品或业务符合行业监管要求及行内制度规范。



本行消费者权益保护产品审查遵循“分级负责、两级审查”原则：

- **分级负责：**总行消费者权益保护职能部门统一管理全行审查工作，信用卡中心、各分行消费者权益保护职能部门负责本级机构审查工作。
- **两级审查：**实行“发起部门初审+消保部门复审（终审）”机制。各级机构涉及消费者的产品或服务，须经发起部门初审通过，再提交至同级消保职能部门进行复审（终审）。

严格制度规范

- **完善管理办法：**制定并发布《中信银行产品和服务消费者权益保护审查管理办法》，明确消保审查的主体责任、职责分工及全流程管理标准。
- **细化审查指引：**修订《中信银行产品和服务消费者权益保护审查要点指引（3.0版，2025年）》，制定《中信银行产品和服务消费者权益保护审查要点操作手册》，聚焦10大重点审查领域、结合重点业务场景形成近230个审查要点，通过标准化工具提升审查效能。

- **建立负面清单：**编制《中信银行消保审查关键词库及典型负面清单》，开展多维度培训宣贯，帮助业务部门规避典型风险。
- **统一审查标准：**督导公司金融条线制定专项工作指引，统一全行零售、对公及法律条线的审查尺度，确保制度执行的一致性与严肃性。

加强流程管理

- **审查流程：**包括业务部门录入、业务部门初审、消费者权益保护办受理及复审、业务部门整改落实、协商反馈五个环节。
- **审查范围：**各级机构（部门）建立消费者权益保护审查机制，健全审查工作制度。
- **服务审查：**消费者权益保护职能部门按照监管、法律法规等相关要求，在新产品和服务以及现有产品和服务涉及消费者合法权益的内容发生重大变化时，对面向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、销售等环节进行消费者权益保护审查，就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，识别并提示相关风险，从源头上防范侵害消费者合法权益行为的发生。
- **关注重点：**在审查中，重点关注涉及消费者权益的重大变更事项。严格遵循平等自愿与诚实信用原则，坚决杜绝强制交易行为；强化对潜在风险及损害程度的预判评估，完善配套应急预案，规范信息披露标准，全方位保障消费者的合法权益。

开展系统管控

- 升级消费者权益保护审查平台，进一步强化主动触客系统的消费者权益保护审查管控。当消费者权益保护审查意见为“不同意”时，各分行、总行相关部门应确保逐项落实整改，重新提请消费者权益保护审查，直至审查意见为“同意”且审查状态为“办结”后，方可进行下一步。

强化监督管理

- 修订总分行消费者权益保护工作考核评价管理办法及相关问责办法，将消费者权益保护审查质量纳入总行消费者权益保护委员会相关部门和各分行年度考核和问责范围。
- 按月发送《消保政策要点提示》，内容涵盖监管最新消费者权益保护政策及关注重点、典型案例风险提示、工作建议要求等，明确提示金融产品和服务在业务管理各环节的消费者权益保护风险。
- 不定期抽查消费者权益保护审查质效，按月通报全行消费者权益保护审查情况，及时提示消费者权益保护审查中暴露的问题及风险线索，严格督导各部门、各分行落实整改。在重点领域消费者权益保护检查中将消费者权益保护审查作为重点检查内容。

本行从严从细开展消保审查，持续加强对消保风险的识别提示和督办落实，有效提升全行消保审查的专业性、权威性。2025 年度，本行消保审查量 27,730 笔，同比增长 13.66%；审查意见提出量 10,083 笔，同比增长 26.88%。消保审查意见采纳率 100%，产品和服务审查覆盖率 100%。报告期内，本行未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

8.3.2 产品营销规范

本行依据《中信银行金融营销宣传工作管理办法（2025 年）》，明确各部门在金融营销宣传工作的职责分工与行为规范，要求相关部门结合业务实际制定实施细则，或将管理要求内嵌至条线制度。同时，通过《中信银行员工违规行为处理办法》《中信银行营销宣传要点提示》《营销宣传合规展业要点提示》等制度文件，划定业务营销宣传“红线”，在各业务条线细则中明确产品营销宣传的全流程管理要求。

尊重消费者真实意愿，严禁出现强制或者变相强制消费者接受金融产品或服务的情形。本行实施用语标准化管理，由总行制定经过消费者权益保护审查的统一用语模板，要求各机构严格按照模板开展对客推介，严禁员工使用诱导性、误导性语言。在“双录”（录音、录像）环节，引入 AI 播报功能，通过系

统自动播报标准话术，有效规避销售人员可能产生的重要信息遗漏或销售误导风险。

强化对营销宣传文本的事前审查力度，严禁出现违规情形。

- **理财产品：**审查宣传页面是否标注产品风险等级、成立日期及业绩比较基准测算依据；严格落实风险提示，显著声明“理财的过往业绩不预示其未来表现，不等于理财产品实际收益，投资须谨慎”等。
- **基金产品：**审查是否注明成立日期、业绩比较基准测算说明；对登载过往业绩的，须显著声明“基金的过往业绩不预示其未来表现，基金管理人管理的其他的业绩并不构成基金业绩表现的保证”；严禁通过明示或暗示方式承诺未来收益，确保风险提示充分到位。
- **保险产品：**审查保险条款中是否显著标识经营主体、免责条款、投保提示、理赔流程等信息；依据险种特性，严格落实风险与犹豫期提示，如对分红险明确提示“您投保的是分红保险，红利分配是不确定的”等。
- **存款产品：**审查是否规范使用存款保险标识及说明，明确注明“本机构已按国家规定参加存款保险，您的本外币存款按照《存款保险条例》受到保护”，并公示客服渠道。

严禁以欺诈或引人误解的方式营销宣传金融产品和服务。

- **营销活动管理：**明确要求公示活动日期、达标条件、权益数量及免责条款，确保营销用语真实、准确、无歧义。
- **增值服务管理：**在介绍增值服务时，严格核对宣传内容与本行实际承担义务的一致性，确保专有名词解释清晰，并标明客服渠道。
- **适当性管理：**在产品推介环节，交易系统实施“客户风险等级”与“产品风险等级”的强匹配校验，不允许发生超风险购买行为。同时，在各业务合规检查以及消费者权益保护监督检查中，重点检查销售人员是否引导、误导金融消费者提供不符合实际的风险测评结果，进而让客户购买不具备适当性的产品。重点关注是否披露产品风险等级，并在销售文件中明确提示产品适合销售的投资者范围。

- **保险营销规范：**在审查保险业务营销宣传材料及格式条款时，着重审查是否通过宣传误导、降低合同约定的退保费用等手段，诱导消费者提前解除保险合同；是否隐瞒免除保险人责任的条款、提前解除保险合同可能产生的损失等与保险合同有关的重要情况。要求保险销售从业人员全面、客观介绍保险责任、责任免除、退保费用及犹豫期等重要事项，并清晰界定本行与保险公司的法律责任边界。

更多关于公平广告相关政策¹⁹规定，请见本行官网 ESG 专区。

代销产品销售管理

财富代销

本行建立财富代销业务的全生命周期管控体系，形成较为完备的制度体系，内容涵盖合作机构管理、产品准入及存续期管理、销售合规及销售资质管理、适当性和可回溯管理等方面。

夯实适当性管理基础

- 恪守“将合适的产品销售给合适的客户”原则。在产品准入环节，执行独立、审慎的风险评级，并采用“就高原则”确定风险等级。在产品存续期，建立动态回检机制，根据产品表现及产品管理机构的最新评级，及时调整产品等级，并督促合作机构及时、准确、完整履行信息披露义务。
- 依托“系统刚性管控+智能监测回访”，构建覆盖全量客户的适当性管理闭环。对未成年人、老年人等特殊群体，设置差异化保护措施，实施严于监管要求的评估频次管控，确保风险评估真实有效、产品匹配精准审慎、销售行为全程可溯。

规范营销宣传行为

- 打造“检查-通报-整改”的营销宣传管理闭环，通过人工抽查、电话质检及专项检查等方式，建立覆盖“双录”（录音、录像）、企业微信、电话销售等渠

¹⁹ 《中信银行关于金融营销宣传工作的政策要点》：www.citicbank.com/esgzqsy/shh/xfzqyb/202508/U020260319321527578530.pdf

道的日常化穿透式监督机制。部署敏感词库与违规监测模型，实时监测、治理违规营销行为。

- 将各渠道营销合规表现纳入相关管理人员的绩效考核体系，强化落实管理责任。

履行告知义务

- 通过营业网点、手机银行、网上银行等线上线下渠道，真实、准确、及时披露财富代销产品信息。
- 应用智能财富顾问数字人“小信”，为理财经理队伍和客户提供 7×24 小时全流程投资陪伴服务，提升信息的可获得性。

私人银行代销

本行建立产品准入、销售、存续的全流程管理机制，并通过培训等方式持续加强员工营销意识。

产品准入

- 严格遵循监管导向，根据《中信银行私人银行代销理财产品管理办法（2.0 版，2025 年）》《中信银行私人银行代销标准化产品管理办法（5.0 版，2025 年）》等制度，对合作机构及产品实施深入尽职调查，并通过专业评审会严格把关。

产品销售

- 私人银行代销的私募产品仅限合格/专业投资者购买。系统严格执行“双录”（录音、录像）要求，对每笔销售业务实施强制性录音录像。

产品存续

- 建立多维度评价体系，定期评估合作机构资质及产品运行表现，建立跟踪和退出管理机制。

员工营销行为管理

- 通过开展代销专项检查、消保重点领域检查以及合规内控检查，督促面向客户的员工严格按照规范流程及监管要求开展营销工作。

8.3.3 客户贷款管理与催收政策

贷款变更管理

本行建立灵活高效的贷后变更响应机制。在贷款存续期间，对于发生账号变化、发薪日调整、收入波动等情况的客户，本行在客户提出变更申请后，将综合考量客户申请变更原因、财务水平、资信情况等因素，在符合合规及风险管理要求的前提下，为客户提供便捷的贷款要素变更服务。

贷款变更选择

- 为满足客户发薪日调整等需求，提供协商调整每月还款日服务。
- 为满足客户还款账号变化等需求，提供还款账号变更服务。
- 针对符合存量房贷利率定价调整机制的按揭贷款客户，提供调整利率加点值、重定价周期等服务。
- 针对信用良好的客户，提供还款方式变更、期限调整等方案。
- 符合条件的，提供新增共借人、新增担保等变更服务。

授信变更范围

- **授信变更：**额度信息调整，包括额度失效、额度担保变更等。
- **贷款变更：**贷款信息调整，包括还款账号、还款日、利率调整、还款方式变更等。

贷后变更渠道

- 针对不同的贷款要素以及贷后变更事项的风险程度，设置线上自助和线下审批两类渠道。贷后客户可通过手机银行 App 自助渠道发起申请，系统自动审批生效，也可通过线下申请变更，在审批通过后生效。

贷款变更时效

- 根据不同的贷款变更风险等级，设置差异化处理时效。如变更无法在处理时效内完成，客户可联系贷款所属行或客服热线反馈，本行将在收到客户反馈的第一时间进行处理。

债务催收政策

个人信贷业务

- **覆盖范围：**根据监管要求及业务开展需要，制定《中信银行个人贷款回收管理办法》《中信银行个人贷款回收操作细则》《中信银行个人贷款委外催收机构管理办法》等制度，从催收策略管理和作业规范、合作机构管理、品质管理等方面，建立完备的业务管理流程和督导管理机制，适用于住房按揭贷款、房屋抵押贷款、信用贷款等个人贷款全产品类别。
- **债务催收：**对即将到期、临近还款的个人贷款，在还款日前，提供短信、电话及 AI 语音等提醒还款服务。在逾期初期，本行以短信、AI 语音、电话催收为主；当逾期一段时间后仍未归还时，本行根据情况开展自主或委外催收，并通过质检等监督方式，确保催收合法合规。
- **培训要求：**每年定期向全体贷后催收人员开展至少一次线上或线下培训，培训内容覆盖制度政策、业务流程、系统应用等方面。

信用卡业务

- **覆盖范围：**制定《中信银行信用卡中心催收业务管理办法》等制度，适用于信用卡贷款。
- **债务催收：**对即将逾期或已逾期的信用卡贷款，根据客户历史还款行为等风险情况，差异化运用短信、AI、多媒体、电话、信函、外访、报案、法律诉讼等多元渠道，开展还款提醒工作。
- **培训要求：**对贷后从业人员实施定期及不定期培训，持续推进培训工作力度以及教育深度。

更多关于债务催收相关政策²⁰规定，请见本行官网 ESG 专区。

²⁰ 《中信银行个人贷款催收政策要点》：www.citicbank.com/esgzqsy/shh/xfzqybh/202508/U020260319320400673812.pdf；《中信银行信用卡贷款催收政策要点》：<https://www.citicbank.com/esgzqsy/shh/xfzqybh/202508/U020260319323245796627.pdf>

8.3.4 客户投诉管理

本行**董事会消费者权益保护委员会**根据监管要求和市场变化，指导和督促消费者投诉管理相关工作，监督高级管理层和消费者权益保护专职部门投诉管理工作的全面性、及时性、有效性，每年定期召开消费者权益保护委员会会议，听取、审议包括投诉管理在内的相关工作计划报告，问询投诉处理相关事项，督促投诉量较高的分行开展实质性原因分析，并关注后续整改落实情况。

本行建立了由《中信银行消费者投诉管理办法》《中信银行金融消费投诉多元化解管理办法》等六项专项制度构成的投诉制度管理体系，指导客户投诉管理工作有序开展。

投诉渠道与流程

投诉渠道

全国客服热线 95558、网上银行、手机银行 App、中信银行公众号、电子邮箱、信件及营业网点等线上线下渠道均可进行投诉。

投诉处理流程

- 消费者通过本行公布的投诉渠道提出投诉；
- 本行收到投诉后，及时转交并责成相关机构或部门处理；
- 投诉处理机构或部门调查核实投诉事项，在收到投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可延长至 30 日，最长处理期限不超过 60 日；
- 投诉处理机构或部门告知投诉人处理决定的同时，会说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等纠纷解决途径。

本行投诉受理渠道及流程公示



投诉受理渠道及流程公示

Notice of Complaint Handling Channels and Procedures

尊敬的客户:
Dear customer

您好! 如果您在办理业务的过程中有任何建议或意见, 可通过 ([方式进行反馈。
Hello! If you have any suggestions or comments during your transactions, please reach out to us using the following channels.

中信银行借记卡客服热线: 95558
service hotline for CITIC Bank Debit Card customer

中信银行信用卡客服热线: 4008895558
service hotline for CITIC Bank Credit Card customer

投诉渠道 Complaint channel

- (一) 营业网点: 向我行营业网点工作人员反馈问题。
Sub-branch: You can provide feedback to the branch staff.
- (二) 客服热线:
 1. 个人业务: 拨打95558后, 按“3-0”进入人工服务; 按“8”投诉建议一键进入人工服务; 按“7”进入智能语音导航后进入人工;
 2. 公司业务: 拨打95558后, 按“5-4”进入人工服务;
 3. 信用卡业务请拨打4008895558;
 4. 年长客户拨打95558后, 按“85”进入幸福专线人工服务;
 5. Foreigners can dial 95558 and press 4-1 to access the English manual service.
- (三) 门户网站: 通过中信银行官网 (www.citicbank.com), 点击页面底部“在线客服”, 输入“转人工”进入人工服务。
- (四) 网上银行: 通过中信银行官网 (www.citicbank.com), 点击右上角“网银登录”, 登录后点击右上角在线客服, 输入“转人工”进入人工服务。
- (五) 手机银行: 进入中信银行手机银行APP, 点击“我的-专属客服-在线咨询”, 输入“转人工”进入人工服务。
- (六) 公众号: 进入中信银行公众号, 输入“转人工”进入人工服务。
- (七) 总行地址: 北京市朝阳区光华路10号中信大厦 (邮编: 100020)。
Head Office Address: CITIC Building, No.10 Guanghua Road, Chaoyang District, Beijing (Zip Code: 100020).
- (八) 投诉受理邮箱: 95558@citicbank.com 信用卡投诉受理邮箱: 8009995558@citicbank.com

投诉处置流程 Complaint handling process

1. 消费者通过我行公布的投诉渠道提出投诉。
Consumers submit complaints by the complaint channels published by our bank.
2. 我行收到投诉后, 将及时转交并责成相关机构或部门处理。
After receiving a complaint, our bank will promptly forward it and instruct the relevant institution or department to deal with it.
3. 投诉处理机构或部门调查核实投诉事项, 在收到投诉之日起15日内做出处理决定并告知投诉人, 情况复杂的可延长至30日, 最长处理期限不超过60日。
The complaint handling institution or department shall investigate and verify the complaint, make a decision on handling the complaint and inform the complainant within 15 days from the date of receipt of the complaint, and in complicated cases, it may be extended to 30 days, and the maximum handling period shall not exceed 60 days.
4. 投诉处理机构或部门告知投诉人处理决定的同时, 会说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由, 以及投诉人可以采取的申诉核查、调解、仲裁、诉讼等纠纷解决途径。
When the complaint handling institution or department informs the complainant of the decision, it will explain the verification of the contents, relevant basis and reasons for making the decision, and dispute resolution channels: for verification, mediation, arbitration, litigation and so on.




全国统一客服热线

95558

www.citicbank.com



针对无法通过客户服务渠道在线解决的投诉, 本行已建立标准化工单处理机制, 由投诉处理专员跟进处理。在客服中心组建专家团队, 受理全行 95558 自有渠道和 12378²¹ 一键呼转渠道投诉, 如需分支行配合处理, 投诉处理专员将工单流转至分支行。根据客户反映内容的复杂性、紧急程度及对处理时效的要求, 按特急、紧急、一般三个级别, 分别在 1 至 3 个工作日内分级管理、处理。建立投诉闭环管理机制, 通过系统设置工单追踪超时预警等功能, 确保投诉全流程可追溯。2025 年度, 本行持续深化系统功能建设, 上线“升级投诉概率模型”, 为分级处理与风险预判提供支撑。

投诉监督管理

- **纠纷化解机制：**明确各级机构无正当理由不得拒绝调解。对于调解组织调解达成的调解协议，各级机构不得拒不履行。各分支机构可动态授予参与调解人员一定权限内的赔付额度。对于经调解达成的调解协议，应在 5 个工作日内完成内部财务审批。
- **投诉监督：**提级办理监管转办的重点投诉，在收到投诉后的当日转办至对应业务部门或分行处理，并要求总行相关部门主要负责人、分行行领导牵头部署。总行相关部门及分行通过调查、问询等多渠道核实事实，在规定时限内形成处理决定并同步告知投诉人后，以正式发文形式向监管机构报送调查处理报告等材料。2025 年度，本行通过会议、参阅件等形式，向董事会汇报本行投诉情况。
- **投诉应急机制：**摸排重大投诉风险隐患，制定投诉突发事件应急预案。

投诉线上化管理

- **完善数据治理：**打通全渠道投诉明细标签，建设投诉数据监测分析、监管报送、评价量化指标管理、投诉考核管理“四维一体”的数据管理体系。
- **推动智能化处理：**在客服中心引入大模型技术，针对高频投诉场景预设 200 余项标准化服务模板。将 95558 客服热线与分行消费者权益保护专线对接，并在企业微信端嵌入“服务+投诉”场景化用语库，赋能一线提升处理效率。

投诉溯源整改

- 制定《中信银行关于进一步明确消保问题溯源整改工作机制的通知》，建立发起、管理、监督的系统化工作机制。问题所属部门须在每类整改问题发送后 5 个工作日内，反馈整改举措、交付物及完成时间。对于未按期完成的部门，将予以扣分并问责。
- 按月召开分行消费者权益保护工作例会，分析问题，持续推动溯源整改措施的有效落实。

²¹ 指金融监管总局设立的统一维权服务专线。

- 在工单系统建立分条线诉源标签，研发溯源整改功能，逐笔认定诉源工单原因并分析整改，实现“数据驱动-流程管控-整改回溯”的闭环工作流程。

本行投诉管理系统已实现对行内投诉、12378 一键呼转、金融消费者服务平台、监管转办投诉等全渠道投诉的“一站式”管理，覆盖录入、流转、审批、办结及质检全流程。2025 年度，系统新增诉源整改、纠纷多元化解管理、重复投诉抄报、工单 15 日办结临期预警等功能。2025 年度，工单首联及时率 99.68%，投诉工单 15 日办结率 100%。

2025 年度，本行共收到监管渠道转办投诉、95558 渠道投诉、信用卡中心渠道投诉及其他渠道投诉合计 259,290 笔²²，其中，受理监管转办投诉²³12,792 笔，同比下降 33.77%。投诉量占比前三的类别为信用卡业务、借记卡开销户及使用相关业务、个人贷款业务，分别占比 53.92%、15.09%、12.01%，各地区分布情况如下表所示。

本行按地区分布的投诉情况

地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量
广州	18,995	沈阳	6,130	南昌	2,692
北京 ²⁴	15,932	福州	6,018	大连	2,507
郑州	14,575	合肥	5,618	贵阳	2,232
济南	13,838	重庆	5,169	宁波	2,046
南京	12,914	长沙	4,942	乌鲁木齐	1,799
杭州	12,726	苏州	4,649	厦门	1,769
石家庄	12,253	天津	4,436	兰州	1,674
上海	9,912	长春	4,346	银川	1,441
深圳	9,313	太原	4,151	海口	1,299
武汉	8,025	呼和浩特	3,527	西宁	511
青岛	7,705	哈尔滨	3,397	拉萨	186

²² 不包含重复投诉，以及本行内部渠道受理的账户管控、信用报告、计费标准、债务协商等投诉。

²³ 指通过监管渠道投诉并发送本行处理的投诉数据（剔除重复投诉）。

²⁴ 不包含总行级投诉数据。

地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量
成都	7,087	南宁	3,282	-	-
西安	6,296	昆明	3,109	-	-

8.3.5 客户满意度管理

本行高度重视客户的声音反馈，建立客户满意度调查机制，统一线下网点、客服热线、手机银行 App 等全渠道的五级服务评价。依托系统化建设与大模型技术，精准洞察客户需求，通过客户体验管理机制，集中管理客户旅程痛点问题，提升服务质量和客户满意度。2025 年度，本行借记卡客户服务渠道的满意度 98.76%；信用卡呼入客户满意度 98.80%，客户服务体验稳步提升。

8.3.6 客户安全管理

人身安全

本行致力于为客户提供安全舒适的营业场所，制定《中信银行营业办公场所安全防范设施建设管理规范》《中信银行消防安全管理办法》等安全保卫管理制度，规范各网点的安全运营，并在日常管理中定期开展安全检查及风险隐患排查治理。

- 全部营业网点均取得消防部门检查核发的消防合格手续。通过设置安全标志，规范配置消防设施器材并实施检验维修，有效防范消防风险。
- 全部营业网点（包括自助银行）均安装视频监控系统，并与上一级监控中心联网，实施 24 小时远程监控，确保监控无死角。定期开展现场、非现场巡查，针对发现的可疑人员、设备或情况，及时启动应急预案进行有效处置，并寻求属地公安机关协助。
- 全部营业网点均安装与当地 110 接警中心联网的入侵报警系统，可一键报警；配备反恐防暴防护用具，用于突发事件防卫。
- 全部营业场所配备安保人员，建立针对客户人身伤害、寻衅滋事等各类突发事件的应急预案，并在日常管理中组织开展应急预案演练。

- 全部办公及营业场所落实车辆、人员出入安全管理，为客户提供现场安全保障。

客户资金安全

本行全面落实电信网络诈骗防范工作要求，依托业技协同机制，持续完善“哨兵”零售反欺诈风控体系，并在电诈案例分析工作中成功应用，全面提升电诈事件的监测、劝阻和处置能力，保障客户资金安全。2025 年度，劝阻被诈客户 1,890 名，保护资金 4.42 亿元。

“哨兵”零售反欺诈风控体系

- **监测能力：**完善高风险场景监测预警体系，提升风险识别率。
- **处置能力：**构建阶梯式交易管控能力，强化被诈资金拦截和返还。
- **劝阻能力：**建设电诈事件全流程线上化劝阻机制，提升被诈客户唤醒效果。

AI 驱动模型快速迭代，“哨兵”反诈稳准快

案例

2025 年度，本行积极与高校开展合作，探索大模型 AI 技术在电诈防控领域的创新应用。通过将 RAG (Retrieval-Augmented Generation) 知识增强、大小模型协同推理技术深度融入案件智能分析、线索自动提取、策略快速迭代等关键环节，本行在有效降低运营成本的同时，大幅缩短风控模型迭代周期，全面提升电诈精准防控能力。

在监测到新型诈骗威胁后，本行依托“哨兵”反诈系统迅速响应，即时部署防控模型，启动 AI 外呼核实，通过延迟到账等措施，拦截风险交易，保护客户资金安全。

构建“人机协同”反诈模型，精准拦截涉案资金

案例

面对日益严峻的电信网络诈骗形势，本行苏州分行构建“数智融合、人机协同”的精准防控体系。分行研发“八因子”动态限额模型与本地化实时拦截模型，精准识别夜间异常取现、陌生大额快进快出等可疑特征。2025 年度，该体系实现资金拦截率达 37.74%，柜面拦截可疑资金 1,679 万元，并通过警银联动挽回受害人损失 165 万元，有效筑牢了金融反诈的数字防线。

警银联动精准止付，拦截巨额涉诈资金

案例

依托智能风控系统与警银联动机制，切实守护客户资金安全。2025 年度，本行南宁分行成功识别一起冒充客服诱导转账的电信诈骗，工作人员在察觉异常后，及时打断客户操作并启动应急止付流程，拦截 318 万元涉诈资金；本行长春分行通过快速响应与跨境资金拦截绿色通道，为客户追回已被诱导购汇的 4.7 万美元，充分展现了本行在反诈一线的专业能力与责任担当。

“多亏中信银行工作人员的敏锐警觉和及时援手，为我守住资金安全！”

——在本行南宁分行协助下拦截涉诈资金的客户

8.3.7 专项培训

2025 年度，本行构建了分层分类、覆盖全员的消费者权益保护培训体系。结合不同岗位特点，重点强化适当性管理、个人信息保护及投诉治理等核心领域的培训深度。全年面向中高层管理人员、基层业务人员、消保专职人员及新入职员工开展专项培训 38 期，覆盖财富管理、个人信贷、私人银行、运营及科技等关键条线共 115,446 人次，有效提升全行消保履职能力。

中高级管理人员

- 通过专题培训、经验分享和专题汇报等方式，面向总分行领导、部门总经理等中高级管理人员开展 3 期培训。

基层业务人员

- 总行重点部门将消费者权益保护知识嵌入条线专项培训，全年共举办 9 期基层员工培训，推动将消保理念与业务操作深度融合。

消费者权益保护岗位人员

- 连续两年将消保管理岗纳入全行员工岗位资格认证体系，通过线下专题培训和工作坊的方式，增强消费者权益保护岗位人员的专业能力。
- 2025 年度，总、分、支三级 4,000 余名消费者权益保护岗位员工参加专项考试。

新入职人员

- 将消费者权益保护相关内容纳入各条线新员工入职培训必学课程，全年共举办 9 期新员工培训。

8.3.8 专项审计

本行每年定期开展消费者权益保护专项审计，重点聚焦体制机制运行、适当性管理执行、营销宣传合规性、纠纷多元化解、金融知识宣教及个人信息保护等关键领域。对于审计过程中发现的问题，及时推动相关被审计单位整改。

2025 年度，本行消费者权益保护专项审计范围覆盖总行 30 个消费者权益保护工作委员会成员部门及全部境内分行，未发现可能或已经严重侵害消费者权益的重大缺陷。

8.3.9 权益保护相关知识普及

本行根据经营特点和目标客户群体特征，广泛开展金融知识教育宣传活动。2025 年度，本行积极响应监管号召，参与“3.15 金融消费者权益保护教育宣传活动”“防范非法金融活动宣传月”“普及金融知识万里行”“9 月金融教育宣传周”等集中教育宣传活动，累计开展活动 12,447 次，触达消费者 6.66 亿人次。本行创意策划以四季为轴线的金融教育活动，围绕“春季护航”“夏季防诈”“秋季守护”“冬季平安”四大主题，实现金融教育全年不断线、持续有重点。

线上拓展

- 通过视频、长图文、主题海报等形式，将消费者普遍关注点、社会热点及公众认知盲点梳理转化为易懂易记的教育内容，并通过多种社交媒体及平台广泛推广。

线下扎根

- 加强网点“公众教育专区”建设，持续丰富各类宣传物料，开展常态化金融教育宣传活动。深入农村、社区、校园、企业、商圈，将风险提示和惠民政策送上门，筑牢金融安全的“最后一公里”防线。

在此基础上，本行持续加强与高校、社区等合作机构的联动。与中国老年大学协会合作在全国老年大学开展“信守温度”进校园系列公益活动，将金融知识讲座、反诈宣传和金融服务带到老年大学学员身边。在贵州老年大学、淮安老年大学建立金融教育宣传基地，让金融知识切实融入民众日常生活。

打造适老金融教育新范式：首批老年金融视频课程正式发布

案例

2025 年度，本行联合中国老年大学协会和中央财经大学，基于对老年客群金融需求、学习习惯及理解能力的深入调研，结合真实生活场景，融入实用案例，定制开发国内首批老年金融视频课程。该课程共 47 节，涵盖家庭财务规划、消费用钱、投资理财、财富传承、手机银行、防范诈骗六大模块，内容更加系统、全面、有针对性。课程通过手机银行 App、全国网点等多渠道免费向老年群体开放。



图注：本行“幸福+”俱乐部老年金融线上视频课程

打造多元特色宣教，筑牢全民消保防线

案例

本行兰州分行根据不同客群金融知识需求，构建分层分类多元的消保宣教体系。联合兰州市老年大学组织开展“反诈知识培训+智能 AI 实操教学”活动，提升老年群体风险防范能力与智能金融工具使用水平；联合兰州市反电信诈骗中心及同业机构共同开展 4 场金融知识普及暨反诈宣讲直播，单场观看客户超 50 万人次，实现反诈消保知识传播规模化、广域化；打造“消保+医疗”“消保+公益”“消保+文化”的跨界融合模式，联合兰州大学第一医院、特殊教育中心、养老院等机构，开展“医疗义诊服务上门”“金融温度点亮凡尘星光”“情暖重阳文艺汇演”等系列活动，贯彻“有温度的消保”服务理念。



图注：“保障金融权益 助力美好生活”反诈金融直播

9 数据安全与客户隐私保护

本行高度重视信息安全管理与客户个人隐私保护工作，遵守并积极落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全条例》《个人金融信息保护技术规范》等国家法律法规和金融行业标准要求，将监管合规要求内化为经营管理的底线红线，持续完善数据安全管理体系，严格保护客户隐私。2025 年度，本行信息系统整体运行平稳，未发生重大网络安全、信息安全、数据安全或客户信息泄露事件。

9.1 治理

本行搭建自上而下的数据安全与客户隐私保护治理架构，打牢治理根基，确保责任落实到位。

责任主体	职责与履职情况
<p>董事会</p>	<p>履行数据安全相关职能，负责将数据安全纳入全行公司治理、企业文化和经营发展战略；监督、评价数据安全工作的全面性、及时性、有效性以及管理层履职情况；每年审阅重要信息科技风险事项，指导督促数据安全相关工作执行落实。</p> <p>2025 年度，董事会审阅《中信银行 2024 年度信息科技风险管理报告》等议案，听取数据安全年度工作汇报，就主要风险管控措施及后续工作计划与管理层进行充分沟通。</p>
<p>高级管理层</p>	<p>负责审定数据安全目标及策略，组织对重大数据安全事件的应急处置，保障数据安全所需人力、财力和物力等资源配置。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 下设信息技术委员会，负责审议全行信息科技建设规划、风险政策及网络与信息安全管理目标及策略，审定全行主要信息技术工作制度，协调解决网络与信息安全的重大问题。

	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年度，信息技术委员会召开会议 6 次，听取关于《2025 年中信银行信息科技工作要点》的汇报，审阅《中信银行 2024 年度信息安全管理工作报告》等重要事项。
--	--

9.2 战略

9.2.1 风险与机遇分析

本行识别并评估了数据安全与客户隐私保护面临的风险与机遇，以及其在不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> 法律合规风险：违反数据安全及隐私保护有关法律法规可能导致监管处罚及法律诉讼，银行需要支付监管罚金。 运营风险：数据泄露、系统漏洞、内部流程缺陷等可能引发业务中断，银行需要赔偿客户损失。 声誉风险：数据安全事件可能引发负面舆情，影响银行品牌形象，引发客户信任危机。 	长期
机遇	<ul style="list-style-type: none"> 市场竞争力提升：健全的数据安全及隐私保护体系可以形成差异化的竞争优势，成为银行吸引客户、拓展市场的核心优势。 业务创新赋能：安全可控的数据环境是开展数据合规应用、拓展创新场景的前提，有助于银行吸引合作伙伴。 	长期

9.2.2 对战略和决策的影响

本行关注数据安全有关风险和机遇对业务产生的影响，在“领先的数字化银行”战略框架下，将数据安全与客户隐私保护确立为数字化转型的核心支柱。

本行制定了《中信银行信息安全管理办法》《中信银行数据安全管理办法》《中信银行消费者金融信息保护管理办法》等制度规范，形成较为完善的数据安全管理制度体系，相关制度适用于本集团各业务条线，并明确境外分支附属机构还应比照当地法律规定和监管要求，以要求严格的为准执行。2025 年度，本行修订《中信银行信息安全管理办法》《中信银行数据安全管理办法》，重点补充子公司的信息安全管理职责，完善数据各处理环节的安全管理要求。

为确保数据安全战略目标的有效落地，本行在制度中明确数据生命周期各环节的安全管理要求，规范客户信息收集和使用过程中的各项管理措施，为业务创新提供坚实的安全底座。

更多关于数据安全与客户隐私保护的相关政策²⁵规定，请见本行官网 ESG 专区。

9.2.3 当期和预期财务影响

本行在数据安全与客户隐私保护领域的持续投入与能力建设，已对财务表现产生显著的积极影响。

在风险缓释与成本节约方面，通过构建完善的数据安全管理体系与主动式客户隐私保护机制，本行能够有效降低因数据泄露、信息滥用等事件可能引发的直接财务损失（如监管罚款、客户赔偿）与间接损失（如诉讼费用、危机公关成本）。2025 年度，本行未发生数据泄露、信息滥用等安全事件。

在收入维护与信任增值方面，强大的数据安全与隐私保护能力能够增强客户信任与品牌声誉，有助于稳定与扩大核心业务规模，并支撑新兴业务的市场开拓。

未来，本行将不断提升主动防御和风险管控水平，降低潜在数据安全与客户隐私保护领域风险事件带来的财务损失与运营成本，为全行高质量发展创造长期、可持续的价值回报。

²⁵ 《中信银行隐私与数据安全政策要点》：www.citicbank.com/esgzqsy/shh/yssj/202508/U020260319324389150185.pdf

9.3 影响、风险和机遇管理

9.3.1 数据安全保护

本行建立全方位的数据安全保护机制。2025 年度，本行对齐监管新规，结合内生安全需求，深化数据安全分级管理，进一步强化数据安全防护能力建设。

数据分类分级

基于客户信息与数据的敏感性，划分安全级别，对高敏感数据加强保护，完善数据分类分级标准和差异化管理要求，提升精细化管控能力。

数据生命周期管理

- **数据收集：**遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，明确数据收集目的、方式、范围、规则，在数据主体同意的范围内，以信息系统为主要渠道收集，限制或减少其他渠道和临时性的数据收集，并保障收集过程中的数据安全。
- **数据使用：**按照“最小范围”原则限制数据的使用范围或能够接触的数据存放介质；规范权限审批流程，根据“工作必须”原则授予数据访问权限；建立账户管理与回收机制，防范数据超期使用风险。
- **数据流转：**建立数据清理机制，除因监管要求、案件分析、客户纠纷处理等情况需归档外，其余确认不再使用的敏感数据立即清理，原则上禁止长期留存。
- **数据清理：**持续细化数据流转管理要求，在获得客户授权同意、法律或行政法规允许的前提下，按照“最小必要”原则向第三方提供客户信息。

数据保护技术

- 围绕数据资源侧、数据用户侧、数据传输环节等方面，采取数据加密、脱敏、权限管理、访问控制、日志审计等措施，加强对数据安全保护。
- 严格落实信息系统在需求、设计、开发、测试、发布等环节的数据安全保护措施，开展安全测试评估，确保数据安全保护贯穿于信息系统开发全流程。

应急响应机制

- 建立网络安全纵深防御体系，通过覆盖终端、主机、网络、数据等领域的安全管控措施，实时发现和处置涉及本行的仿冒 App、钓鱼网站及敏感信息泄露等各类异常行为和外部攻击风险。
- 为应对可能发生的风险事件，保障关键信息系统安全稳定运行，制定《中信银行信息系统 IT 连续性管理办法》《中信银行信息安全事件管理细则》等应急安全管理制度，并已通过业务连续性管理体系（ISO 22301）认证，业务范围覆盖中信银行提供的信息系统运维保障服务、技术支持服务和信息安全保障服务。同时，建立覆盖信息系统网络、机房、安全、数据等场景的应急预案及事件报告机制，明确职责、处置流程和联动方式，保障数据安全事件处理的及时性与有效性。
- 开展数据安全隐患排查分析，完善客户金融信息泄露事件的应对、溯源、取证机制。
- 制定覆盖外部攻击、恶意邮件、数据泄露等典型网络安全威胁场景的演练计划，并定期开展内外部攻防演习活动。2025 年度，本行模拟勒索病毒攻击、数据泄露、数据被篡改、数据被破坏、数据丢失等场景开展应急演练，有效检验本行数据安全事件应急处置能力。

外包风险管理

对标监管要求，已建立较完善的科技外包制度体系以及监督检查和管理机制。通过定期执行外包风险评估和现场检查、开展外包相关应急演练等方式，加强外包信息科技风险管理和外包相关数据安全风险的应对处置能力。

9.3.2 金融消费者隐私数据保护

本行高度重视并切实保障客户信息权益，持续加强消费者金融信息保护工作，制定《中信银行消费者金融信息保护管理办法》，涵盖对消费者金融信息保护工作中的基本原则、职责分工、管理机制、实施举措等，该制度适用于本行所有涉及消费者金融信息处理的单位。

信息收集前：严格履行“告知-客户同意”流程，通过显著的方式、尽可能通俗易懂的语言，完整、准确地向客户说明信息收集和使用的目的、方式和范围。

信息收集与使用过程中：遵照“业务必须，最小范围”原则，依据法律法规及监管要求，仅采集和使用提供客户服务所必须的个人信息。当客户注销服务时，停止收集客户个人信息。明确规定不得收集与业务无关的消费者金融信息，不得采用变相强制、违规购买等不正当方式收集使用消费者个人信息。

信息留存与销毁：严格按照国家档案管理和电子数据管理等规定，采取必要措施妥善保管和使用所收集的消费者金融信息，防止信息遗失、毁损、泄露或者被篡改。对于涉及金融消费者敏感信息（如姓名、证件号、银行卡号等）的电子和纸质数据或文件资料，存储时严格遵循国家法律法规与行业主管部门有关规定要求，相关纸质文件由专人专柜保管保存，并在超过金融消费者授权使用目的所必需的最短时间要求后，进行删除销毁。

信息传输与加密：持续加强消费者金融信息传输和使用管理，以匿名化等方式脱敏处理所需数据，对必需使用的敏感信息加密存储和传输。加强电子数据类信息传输和存储安全管理，包括加密传输、使用专用计算机加密存储、使用完毕后立即清理删除、加强计算机和系统的密码强度并定期更新等举措。不得非法加工、传输客户信息，不得非法买卖、提供或者公开客户信息。

9.3.3 客户个人信息控制权

本行向客户提供方便快捷的服务，保障客户对个人信息的控制权利，包括：访问及更新、删除、改变授权同意范围、注销用户、获取个人信息副本等。

访问及更新权

客户可以通过本行门户网站、网上银行、手机银行 App、微信银行、柜面等渠道，访问、更正以及更新个人信息（法律法规另有规定的除外）。当消费者向本行提出更正、补充个人信息时，本行予以核实后及时更正补充。

删除权

客户在本行的产品或服务页面中可以直接清除或删除个人信息，包括绑定银行卡、消息记录、缓存记录、搜索记录等。

在以下情形中，对于客户向本行提出删除个人信息的请求，本行将高度重视并及时处理删除：

- 如果本行处理个人信息的行为违反了法律、行政法规或与客户的约定；
- 基于同意处理客户的信息，客户撤回同意的；
- 如果处理客户个人信息的目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- 如果本行停止提供产品或服务，或客户不再使用本行产品或服务，或客户注销相关账号；
- 个人信息存储期限已届满；
- 法律法规规定的其他情形。

更改授权同意范围

客户可以通过手机银行 App 开通或关闭位置服务权限、麦克风权限、相机权限、存储权限、设备信息权限、读取通讯录权限、日历权限，随时给予或撤回授权同意。当客户撤回同意后，本行将不再处理相应的个人信息。

注销

客户注销本行银行卡、电子渠道用户后，本行将不再通过手机银行 App、个人网上银行、微信银行、门户网站等电子渠道收集客户个人信息，并将删除有关客户账户的信息（法律法规或监管机构对个人信息存储时间另有规定的除外）。

获取个人信息副本

客户可以通过线上渠道获取存款、资产、交易流水等个人信息证明，也可在网点咨询获取其他明确的个人信息证明。

9.3.4 培训宣贯

2025 年度，本行持续开展覆盖不同群体、形式多样的信息安全培训及宣贯活动。针对科技条线专业员工，开展合规警示教育培训和专项技术培训，培训内容覆盖网络安全、人员行为规范、客户信息保护等方面，并要求专业人员定期参与监管部门要求的网络安全培训活动，提高安全工作技能。面向全体员工，通过在线课程、案例宣传、仿真演练、网络课程等形式，开展安全意识教育，内容涉及数据安全与隐私保护管理工作要求、具体流程等，同时每季度开展模拟恶意邮件演练，加强安全警示教育，综合提升员工安全防范能力。此外，本行要求供应商对其配置人员加强宣导培训，规范人员行为和办公安全管理等方面要求，并要求供应商签署行为规范承诺书。面向分支附属机构，实施网络安全实战对抗和防勒索主题培训，提升分支附属机构安全防御和实战对抗水平。面向社会公众，宣导普及网络安全知识，2025 年度举办线上线下网络安全宣传活动 580 余次，宣传活动覆盖超过 13 万人，有效帮助社会公众提高防范网络诈骗、保护个人金融信息的安全意识。

参与国家网络安全宣传周	案例
<p>在 2025 年 9 月国家网络安全宣传周期间，本行充分利用线上线下渠道，在开展普法工作的同时，重点针对网络钓鱼、电信诈骗常见套路进行剖析和风险防范提示，有效提升公众识别风险、抵御诈骗的能力。</p> <div data-bbox="671 1332 865 1675" data-label="Image"> </div> <p>图注：本行发布网络安全宣传海报</p>	

9.3.5 内部审计

本行每年度开展一次信息安全审计，每三年实现对分支机构及子公司审计全覆盖。2025 年度，在信息科技专项审计、互联网应用专项审计等审计项目中深度融入

数据安全、个人信息保护管理事项，重点关注覆盖客户信息收集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期各环节的安全防护情况，并对身份及访问权限管理、物理与环境安全、外部人员安全等环节执行针对性审计程序。本行年内未发生可能或已经造成客户信息大批量泄露的重大缺陷。

9.3.6 外部评估与认证

本行持续引入外部权威测评和管理体系认证，确保始终维持较高的数据安全防护水平。

网络安全等级保护测评

本行高度重视网络安全等级保护工作，严格履行《中华人民共和国网络安全法》《信息安全等级保护管理办法》相关责任和义务，切实落实重要信息系统定级、备案、测评、整改等工作。2025 年度，本行等级保护四级核心业务系统、生产云平台以及等级保护三级网上银行系统、柜面系统等重要信息系统均通过网络安全等级保护测评，未发现重大风险隐患，表明本行重要信息系统满足相应网络安全等级安全要求，具有成熟稳健的网络安全管理和技术水平。

商用密码应用安全性评估

2025 年度，本行对等级保护三级及以上的信息系统开展商用密码应用安全性评估。本次评估覆盖物理、网络、应用等领域，主要测评密码算法、密码服务及密码设备使用的安全性及合规性。截至 2025 年末，包括本行核心业务系统、柜面系统等在内的五个信息系统已通过商用密码应用安全性评估。

App 认证备案

2025 年度，本行手机银行及信用卡动卡空间等 App 通过北京国家金融科技认证中心“金融科技产品认证（客户端软件）”和中国互联网金融协会“移动金融客户端应用软件”备案。其中，手机银行 App（鸿蒙版）及动卡空间 App（鸿蒙版）为首次通过认证与备案，代表本行自主研发的移动金融客户端获得权威机构认可，在客户端软件安全、条码支付安全、客户个人信息保护等方面实现质量达标可控。

ISO 27001 认证

本行信用卡业务通过信息安全管理体认证（ISO 27001），认证业务范围包含本行信用卡中心征信发卡、授权、账务账单、催收调扣，以及系统开发、系统运行等方面。

网上银行系统信息安全评估

本行网上银行相关业务系统每年聘请第三方机构开展一次安全评估，评估覆盖安全策略、内控制度、风险管理、系统安全等方面。2025 年度，由具备国家信息安全测评中心颁发的国家信息安全测评信息安全服务资质证书的专业机构对本行网上银行相关业务系统的安全管理、安全技术和业务运营安全实施全面安全性测评。经评估，本行安全策略文档较为齐全，信息安全技术防护手段和措施较为完善，业务连续性保障措施完备有效，信息安全保障能力满足中国人民银行《网上银行系统信息安全通用规范》关于网上银行信息系统安全的要求。

10 员工

10.1 人才发展战略

10.1.1 人才发展规划

本行坚持“人才是第一资源”理念，深入践行“凝聚奋进者、激励实干者、成就有为者”的人才观，全面做好《中信银行“十四五”人才发展规划》收官，持续健全统分结合、上下联动、协调高效、整体推进的人才工作机制，不断优化人才队伍结构，切实维护员工合法权益，激励员工成长成才，着力培养支撑本行高质量可持续发展的人才队伍。

10.1.2 人力资本分析

本行紧密围绕发展战略与经营目标，持续建立健全人力资本分析体系，依托人力资源管理系统等数字化平台搭建指标体系，常态化开展人力资本分析工作。

总量分析

- 结合全行战略规划、经营目标，围绕全面落实金融“五篇大文章”要求，聚焦支撑本行“五个领先”银行战略落地，跟踪监测员工数量，分析规划人员需求，实施以价值为核心，数量、质量、结构、效能统筹一体的人才配置策略，保证人力资本供给整体充足、配置科学合理。

结构分析

- 结合战略发展与业务需要，对干部员工队伍年龄梯次、专业背景、资格资质等维度开展动态分析评估；建立覆盖全员的人才盘点机制，运用“绩效-能力”九官格等成熟分类工具，量化评估本行干部员工能力素质、人岗匹配等情况，定期更新人才地图，前瞻性优化人才布局。

运营分析

- 对人力资源“选育管用”进行全过程管控，通过招聘系统智能解析应聘人员经历、资格、能力等关键信息，提升招聘岗位匹配度和录用效率；通过人才管理

系统，对入库人才进行陪伴式、精细化分析，加强队伍跟踪培养质效；通过“e企学”网络学习系统加强人才自主学习与知识培训，不断提升员工能力；通过人力资源系统监测员工流失率，分析掌握重要岗位人员离职情况，开展离职员工面谈，持续优化人力资源服务保障措施。

效能分析

- 建立并持续完善人力资源数据与财务、业务数据融合分析体系，横向纵向对比经营单位经营产出和人均效能，剖析人力资本与核心经营成果的价值关联，为评估管理政策和预测未来人力资本配置方向提供参照，持续提高人力资本投入产出效率。

10.1.3 人才储备计划

本行统筹选拔内部人才、引进外部人才，不断丰富优秀人才储备。围绕全行发展规划，升级全行级人才队伍体系，突出实干实训，提升人才培养质效。2025 年度，持续推进“百舸千帆”“初心计划”“启心计划”等示范性人才工程，完成 750 余人的选拔入库、集中培训、在线学习和在岗培养。截至 2025 年末，本行示范性人才工程累计选拔培养各层级管理人员、党建人才、专业技术人才、管理培训生、柜员人才等 7,700 余人次。

管理培训生项目

- 持续推进“启航计划”管理培训生培养项目，实施“6 年 3 阶段”²⁶专项培养。通过进阶式学习与实战历练，引导管理培训生挖掘个人潜能，明确职业发展方向，加速培育、储备优秀青年人才。

²⁶ 管培生培养坚持“政治素质、专业素养、综合能力”三部分融会贯通、统抓并进，第一阶段在支行进行“基层历练”，第二阶段在分行机关进行“业务磨练”，第三阶段返回总行进行“专项锻炼”。

实习生计划

- 结合业务实际需求，通过官方招聘网站等渠道发布实习生岗位信息，深化与重点高校在招聘就业、人才培养等方面的合作，通过校企交流、企业开放日等活动，为在校学生搭建了解银行业务、参与岗位实践的平台。

10.2 招聘与雇佣

本行招聘工作紧密围绕总体发展战略与经营发展目标，遵循“统筹规划、需求导向、人岗匹配、公开公正、依法合规”的原则，通过校园招聘、社会招聘等方式引进优秀人才。

本行制定《中信银行员工招聘管理办法》，明确招聘工作应严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规要求，不得设置民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性招聘条款，不得招聘童工等国家禁止招用人员。针对可能出现的招聘违法违规行，依据《中信银行员工违规行为处理办法》等内部制度规定处理。2025 年度，本行严格按照招聘管理规定，依法依规开展招聘工作，不因性别、民族、宗教信仰等因素区别对待应聘者，未发现存在雇佣童工或强制劳动等违规用工行为。

本行建立并持续优化内部人才流动机制，加强对简历投递、招聘人员信息等数据的分析，提升人岗匹配度，为员工提供多元岗位工作机会。

截至 2025 年末，本集团员工数量 67,674 人²⁷，女性员工占比 55.00%，少数民族员工占比 4.70%。

10.3 薪酬待遇与绩效评估

本行不断完善薪酬福利体系，与员工共享发展成果，不断探索优化多维激励约束机制，更好满足不同发展阶段员工的不同需求，积极营造识才爱才敬才用才的良好环境。

²⁷ 本集团员工包含合同制员工、派遣及聘用协议员工。

薪酬待遇

- 制定《中信银行股份有限公司员工工资分配基本规定》等薪酬制度，实行以岗位和职位体系为基础，以业绩贡献和能力展现为衡量标准的薪酬分配机制。同时，持续完善内部收入分配结构，明确要求薪酬资源向一线员工、基层员工倾斜。
- 本行员工薪酬由基本薪酬和绩效薪酬构成，其中，基本薪酬由员工岗位和职级等确定，绩效薪酬与本行整体经营效益、员工个人绩效完成情况、履职能力等挂钩。
- 本行薪酬制度遵循同工同酬原则，充分保障不同性别、民族的员工在薪酬、福利等方面获得平等待遇。

绩效考核与反馈

- 本行对全体员工（含劳务派遣制员工）每年开展年度绩效考核，总分行根据实际情况，自行开展半年度、季度绩效考核。
- 本行注重发挥绩效辅导与反馈的积极作用，持续深化全流程绩效管理。优化绩效辅导反馈流程，引导直线经理及时帮助员工分析成绩与差距，指导员工改进提升工作质效。建立员工绩效考核结果申诉机制，员工对考核结果有异议的，可提出书面申诉，由所在单位人力资源部受理并按程序向申诉人作出答复，充分保护员工的正当权益。

10.4 职业发展与晋升路径

本行持续健全价值型人力资源管理体系，着力搭建可持续的职业发展体系和适配组织架构、业务流程、人员配备的岗位管理机制，树立能力和价值贡献导向，为员工打造清晰透明的成长地图。

2025 年度，本行建立以行员等级、职位序列、职级、职档为要素的新职位体系，全面落地职位管理、绩效考核、薪酬分配、敏捷组织等一体化人力资源管理改革方案，有序推进基于新职位体系的干部选拔任用与员工职业发展，并对高职级员工实行聘期制管理。

横向畅通流动通道

设立管理、专业技术和运营支持三大序列职业发展通道，并打通跨序列转换机制，支持员工在不同专业领域间流动，实现多元化职业发展。

纵向细化晋升路径

构建“职级-行员等级-职档”的职位体系。通过在职级之下细分行员等级、在行员等级之内设置职档，进一步精细管理成长路径，充分释放员工成长空间。同时，本行强化晋升与绩效考核结果挂钩机制，牵引绩优人才加速成长。

此外，本行持续拓宽选人用人视野，通过推进潜力人才培养、开展中层助理岗位公开选拔等举措，为更多优秀年轻干部搭建广阔的晋升平台。

10.5 培训与支持

本行致力于打造全景式培训体系，持续健全分层分类干部员工培训体系，以满足不同发展阶段干部员工成长需求。围绕“任职+在职”，重点强化各级管理人员的政治素养、领导力与经营管理能力；综合运用集中培训、行动学习、导师辅导、课题研究等方式，组织实施示范性人才培养项目；通过“中信大讲堂”、“业务加油站”、岗位资格认证、“三新”人员培养等项目，促进全体员工专业能力与通用素质的协同提升。

本行培训规划全景图



10.5.1 新员工培训

本行依据新员工需求调研结果，合理设计并持续优化培训课程体系，课程涵盖发展战略、业务通识、合规从业、制度规范等内容。2025 年度，本行持续实施全行“C.A.N”新员工培训计划，通过线上学习、线下集中培训、岗前培训、师徒带教等系统化培训安排，帮助新员工加速实现文化融入与角色转变，助力新员工能力提升。



10.5.2 领导力培训

本行持续完善“任职+在职”干部培训体系，着力锻造忠诚干净担当的高素质专业化金融干部队伍。2025 年度，本行以提升战略引领、业务攻坚和综合管理能

力为重点，面向新任中层干部、支行长举办 5 期任职培训，着重强化财务风险防控、内控合规管理及业务经营策略的履职本领，面向公司/零售业务分管行长、风险总监、二级分行行长等重点人群举办 8 期在职培训，重点提升宏观经济政策、人工智能应用、客户经营等方面的视野和能力，全年开展各类集中轮训和专题培训，覆盖 5,000 余人次，差异化赋能干部员工成长成才。

本行高度重视干部梯队建设，注重加强领导班子配备和人才队伍建设的统筹谋划和系统推动，围绕关键岗位持续完善继任机制，加大优秀年轻干部的培养、发现和使用力度，保证人才“源头活水”、事业薪火相传。整建制实施“百舸千帆”示范性人才工程，针对中层正职岗位实施“远航计划”潜力人才培养项目、针对中层副职岗位实施“续航计划”潜力人才培养项目、针对处级干部岗位实施“诚航计划”潜力人才培养项目，明确选拔培养数量和质量目标，全面优化升级队伍选拔方式、培养方案、使用方向，入库培养的一批优秀干部人才已走上更高层级管理岗位，全行干部人才梯队持续巩固夯实。

10.5.3 数字化能力培训

2025 年度，本行创新构建“三级三化”数字化能力培训认证体系，建立初、中、高“三级”认证标准，搭建信息化、数据化、智能化“三化”内容体系，以认证为牵引、实战为导向，促进全员数字化思维和能力提升。初级认证面向全员，全年开展 2 轮培训与认证，推动全体员工主动建立数字化思维。中级认证聚焦转型关键岗位，全年举办 4 期业务数据分析训练营和 1 期数据治理训练营，采用“教、学、练、考”一体化模式，助力学员掌握实用的数字化技能。

同时，举办中层干部数字化转型专题集训，并面向全行公开选拔 150 名“星帆计划”数字化人才进行专项培养，持续夯实全行数字化转型的人才基础。

10.5.4 内部岗位资格认证培训

本行持续健全覆盖全体员工的内部岗位资格认证培训及考试体系，认证范围涵盖公司业务、零售业务、金融市场、风险管理、信息技术等十大板块、65 个类别。本行在制度层面明确员工获取岗位认证的具体要求，并依托内部“e 企学”平台发

布考试大纲、开设认证专题线上课程，引导员工自主学习，系统性提升履职能力。2025 年度，本行实施岗位资格认证培训及考试 2 期，覆盖 1.46 万人次。

10.5.5 专业资质认证

本行倡导“终身学习”理念，支持员工利用业余时间提升专业素养，鼓励参与与岗位相关的职称评审、外部职业资格认证和学历学位教育。

职称评审

- 2025 年度，经中信集团高级职称评审委员会评审，本行 29 人获得高级职称，其中，正高级 9 人、副高级 20 人。

外部职业资格认证

- 本行制定适用于全体员工（含劳务派遣制员工）的外部职业资格考试管理制度，将特许金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、注册会计师（CPA）等 68 项资格认证考试纳入名录，并为取得名录内资格认证考试证书的员工提供费用报销。2025 年度，本行共支持 1,775 人次考取相关专业资质证书。

10.5.6 高校联合培训

本行充分利用外部优质教育资源，持续深化与北京大学、清华大学等 25 所国内一流高等院校的合作。2025 年度，本行联合合作高校举办总分行干部人才培训项目 73 期，参训 4,010 人次，为员工提供了多元化、高质量的学习成长机会。

10.6 发声与倾听

本行重视民主管理，不断完善双向沟通机制。通过畅通多元化的反馈渠道，深入倾听员工心声，并将员工诉求作为优化内部运营、提升管理质效的重要依据。

10.6.1 职工代表大会

本行建立覆盖总行、分行及子公司的职工代表大会制度，制定《中信银行职工代表大会实施办法》，健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理机制。本行充

分保障职工代表的知情权、参与权、表达权与监督权，由职工代表列席全行各季度经营情况分析会，使其在民主决策与监督中发挥实质性作用。

2025 年度，本行召开第二届第五次职工代表大会，审议通过涉及职级、薪酬、女员工卫生费等 10 项与员工切身利益相关的制度办法，并现场答复职工代表关注的热点提案。会议征集职工代表提案 59 件，立案解决率 77.50%。

10.6.2 员工沟通渠道

本行搭建行长信箱、部门总经理信箱、内联网“工作联系”专栏及“爱发声”等多维沟通平台，为员工反映问题、提出意见建议提供了多种渠道。

行长信箱

- 全体员工均可直接向行长信箱投递邮件。本行重视行长信箱接收内容，部分意见建议已责成相关部门推动落实。

“爱发声”平台

本行“爱发声”平台构建了“意见必应、流程可视、结果能查、服务可评”的全流程响应机制。

- 平台设置匿名、昵称、实名等多种意见建议发表方式，严格保护员工隐私及信息安全，确保一线员工“能发声、敢发声、愿发声”。
- 总行各部门建立运营团队，对诉求流转的全过程、处理人员及意见进行公开展示。平台将结束流程的决定权赋予提问者，如问题未解决，提问者可退回重办，直至满意为止，并可评价服务过程。
- 平台建立监督公示机制，公示总行各部门办理满意度与运转效率等数据，并形成运营报告、热点专报呈送本行高级管理层。管理层多次对相关报告作出重要批示并召开座谈会听取基层建议。
- 截至 2025 年末，“爱发声”平台累计访问量达 650 万人次，受理基层问题和建议 3.59 万余条。通过及时解疑释惑、解决急难愁盼问题，平台已成为本行优化业务流程、提升经营质效的有效管理工具。

10.6.3 员工满意度调查

本行将员工满意度视为衡量组织健康度的关键指标，每年开展一次覆盖全体员工的满意度调查。报告期内，本行采用线上问卷方式，围绕干部管理监督、人才队伍建设、激励机制、培训质效以及人力资源服务等维度，全面了解员工对组织人事工作的感受和期望。调查结果已成为本行制定针对性人力资源策略的重要依据。2025 年度，参与调研的员工评价为“满意”的占比为 94.53%。

10.7 非薪酬福利

10.7.1 基本权利保障

本行严格遵守国家法律法规，按照社会保险和住房公积金政策规定，为全体员工（含劳务派遣制员工）按时、足额缴纳社会保险和住房公积金费用，并为劳动合同制员工提供补充医疗保险和企业年金福利。

- **养老：**制定《中信银行企业年金实施细则》，除基本养老保险外，在自愿平等协商的原则下，试用期满的劳动合同制员工可自愿加入本行企业年金计划。
- **医疗：**制定《中信银行补充医疗保险管理办法》，除基本医疗保险外，为试用期满的劳动合同制员工投保补充医疗保险，保障内容主要包括员工在国内定点医疗机构发生的门急诊、住院以及重疾等保险项目，费用由本行承担。
- **休假：**制定《中信银行员工考勤管理办法》，保障全体员工享有年休假、事假、产假、育儿假、护理假等多种假期的权利。为女员工提供不低于法定最低工资的带薪产假保障，并为休产假的员工提供生育津贴。

10.7.2 职业健康安全

本行全力为员工创造安全的工作环境，2025 年度，本行未发生安全责任事故和案件。本行按季度召开安全委员会，部署重点工作，落实全员安全责任制，实施安全职责进部门，营造“人人讲安全，个个会应急”的良好氛围。定期举办全员消防疏散和安全保卫人员应急处置演练等，并邀请北京红十字会开展急救培训，帮助员工考取“救护技能证”，提升自救互救能力。建立日巡查、月检查，以及重要时

期和节日专项检查 and 安保值守机制，持续做好办公区安防和消防设施的维护保养，采取有效措施，防范各类安全风险事件对员工健康安全带来的影响。

10.7.3 员工身心健康

本行积极践行“全民健康”理念，切实将健康管理理念融入员工日常工作与生活，为员工身心健康提供坚实支持。

关注身体健康

- **优化体检配置：**根据员工年龄结构特点，设计覆盖七大类、43 小类的多门类体检套餐，并实现分档配置，满足员工个性化的健康监测需求。
- **加强健康管理：**邀请医疗专家常态化举办健康知识讲座，提高员工的疾病预防和健康生活意识；开展“健康行”系列活动，在总行举办营养知识讲座、减脂训练营、上门义诊、专家巡诊，促进员工提升健康水平。
- **举办体育活动：**定期举办职工运动会、健步走、乒乓球比赛等体育活动，激发员工运动热情，提高员工身体素质。

提供心理支持

- **实施专项计划：**启动实施“职工心理关爱五年计划”，组织在京机构完成首批 EAP 服务部署，累计为 2,000 余名职工提供专业心理咨询与疏导。

推行健康管理“点单制”，精准关爱员工身心健康

案例

本行南宁分行坚持“以人为本”，创新员工健康管理模式，推出“1+X”点单式体检方案。员工可根据自身年龄、健康状况及家族病史，在基础套餐外自主选择个性化检查项目，并享有多样化的体检机构选择权。同时，分行将关爱延伸至员工家庭，提供家属优惠体检套餐。切实提升员工的获得感与幸福感。

中信银行（国际）构建家庭友善文化，丰富多元亲子活动

案例

2025 年度，本行子公司中信银行（国际）持续深化家庭友善文化建设，相继举办“复活节马卡龙亲子班”“母亲节珍珠养殖亲子体验日”“乐高探索中心父亲节亲子活动日”“保龄球亲子体验日”及“国庆烟花亲子同乐日”等一系列主题鲜明的亲子关怀活动。活动全年吸引超过 200 个员工家庭参与，丰富了员工的业余生活，促进了亲子关系和谐，有效增强了员工的归属感与凝聚力。



图注：本行子公司中信银行（国际）家庭友善文化建设系列亲子关怀活动

10.7.4 员工慰问帮扶

本行持续开展员工关爱与帮扶工作，增强员工幸福感、归属感。2025 年度，全面做好员工“婚、育、病、困、退、丧”等常规慰问，慰问全行困难员工、帮扶干部、困难劳动模范及其家属 207 人，慰问金额 133.50 万元。常态化开展新春送福、文化大集、元宵游园会、端午联谊、金秋助学、青年交友等节日特色活动，全行各级工会开展慰问帮扶活动 500 余次。

信银投资及时响应，援助受灾员工

案例

“11·26 香港大埔火灾事故”发生后，本行子公司信银投资第一时间成立专项工作小组，制定安全防范工作方案。火灾发生当晚，通过部门联动逐一排查全体在港员工的居住地址、身体状况及财产安全，并于次日开展第二轮复核，全面保障员工的人身与财产安全。

10.7.5 女性员工关怀

本行注重对女性员工的关爱和权益保障，致力于营造平等、友爱、尊重的职场环境。在《中信银行女职工权益保护专项集体合同》条款中，明确要求预防和制止

针对女性员工的职场暴力和性骚扰，并对工伤援助、心理健康干预、紧急休假、更年期保护等作出规定。同时，严格执行国家及地方法律法规，保障女性员工的产假、产检假、哺乳假、育儿假等休息休假权益，确保女性员工在产假期间享受生育津贴，并享有国际劳动妇女节当天半天休假。

2025 年度，本行审议通过《中信银行股份有限公司女职工卫生费发放工作方案》，按照 200 元/月/人标准为女性员工发放卫生费，更加切实保护女性员工合法权益和特殊权益。

中信银行（国际）高标准建设与维护母乳喂养友善工作间

案例

本行子公司中信银行（国际）切实关爱哺乳期女性员工，在其核心办公地点持续维护高标准哺乳室，为哺乳期女性员工提供私密、舒适、设施齐全的哺乳环境。该行已连续五年荣获联合国儿童基金香港委员会颁发的“母乳喂养友善工作间”感谢状，彰显了其在女性员工关怀与社会责任领域的坚定承诺。



图注：中信银行（国际）连续五年荣获联合国儿童基金香港委员会“母乳喂养友善工作间”感谢状

11 社会贡献

本行积极投身多元帮扶、公益慈善和志愿服务领域，关注并帮扶弱势群体，在通过金融力量服务社会发展的同时，积极践行企业公民责任，塑造负责任、有温度的企业形象。2025 年度，本行荣获第九届 CSR 中国教育榜“最佳责任企业品牌”、中华慈善总会年度“慈善品牌项目”等 66 项公益慈善相关荣誉。

11.1 多元帮扶

2025 年度，本行围绕定点帮扶、医疗帮扶、教育帮扶、消费帮扶四大领域，构建多层次、宽领域的帮扶体系。

定点帮扶

2025 年度，本行制定《中信银行定点帮扶工作指导意见》，明确 14 项重点任务，建立覆盖“帮扶点认定、驻村干部备案、项目管理实施、资金使用监管、考核评价激励”的全流程制度体系，强化驻村干部支持保障，形成 55 个帮扶村分层分类管理机制和差异化帮扶策略。组织 20 家分行对帮扶村开展“精准画像”调研，建立 291 项指标，收集 1.6 万余条反馈数据，全面梳理乡村产业、建设与治理短板，为精准帮扶工作的有序开展提供决策依据。同时，本行召开定点帮扶工作交流会，提炼“八个坚持”²⁸帮扶经验，持续提升帮扶实效。

本行扎实推进在新疆阿克苏市、甘肃宕昌县、山西灵丘县、河北怀安县、四川凉山州等全国 55 个定点帮扶（乡）村的帮扶工作。截至 2025 年末，本行实施各类帮扶项目 145 个，捐赠无偿资金 601.22 万元，引进其他帮扶资金 1.09 亿元；向帮扶村派驻村干部 80 名（其中，驻村第一书记 32 名），帮助培训农村基层干部及技术人员 831 人次，全年受益民众约 40.24 万人。

本行认真参与中信集团定点帮扶任务，从资金捐赠、金融帮扶、结对共建、教育培训等方面签订并执行《2025 年帮扶协议书》。截至 2025 年末，本行在云南

²⁸ 坚持党建引领、坚持协同推进、坚持因地制宜、坚持民生导向、坚持长效机制、坚持精细管理、坚持依法合规、坚持文化赋能。

元阳县和屏边县、重庆黔江区、西藏申扎县直接投入无偿资金 40 万元、有偿资金 7.63 亿元，并通过消费帮扶采购农产品 5,734.15 万元。

医疗帮扶

2025 年度，本行在中西部及“三区三州”等地区深入实施“中信银行·爱佑童心”医疗救助项目，为农村地区原建档立卡户及其他困难家庭的先天性心脏病儿童提供免费手术及康复治疗支持。截至 2025 年末，本行共捐赠资金 100 万元，救治先心病患儿 61 名。

教育帮扶

本行聚焦“扶智”与“扶志”，在全国各地开展以改善农村（乡镇）中小学办学条件、资助家庭困难学生，以及农民职业教育与技能培训等为主的教育（人才）帮扶项目。2025 年度，本行投入教育帮扶无偿资金 294.64 万元，直接资助及间接受益学生 359,946 人次。

其中，本行在全国 19 个省市的 20 所农村中学开展“中信银行·新长城高中生自强班”助学项目，捐赠 200 万元，资助 1,000 名家庭困难的高中生开展高三学业；在北京交通大学、中央财经大学及重庆、北京、四川等多地中小学开展资助助学和尊师助教项目，惠及师生 1,140 人。此外，本行选派 3 名青年员工参加中信集团第五批支教帮扶队，赴云南元阳县、屏边县开展支教帮扶。

消费帮扶

2025 年度，本行继续通过工会福利采购、行政采购、业务推广等渠道，购买本行重点帮扶地区及全国脱贫县农产品。截至 2025 年末，本行直接采购农产品 5,734.15 万元。

同时，本行通过以购代捐、以买代帮等形式，广泛动员员工、客户、合作伙伴共同参与。2025 年度，举办总行“消费帮扶新春行动”农产品展销会，助力 18 个村庄解决 34 款农产品的滞销难题。

电商赋能乡村振兴，打通农产品上行新通路

案例

本行昆明分行驻村工作队针对定点帮扶村农产品销售难问题，探索“互联网+消费帮扶”新模式。工作队利用新媒体等数字化渠道，将深山里的荔枝、百香果等特色农产品推向全国市场，并积极协调物流资源降低运输成本。2025 年度，该模式累计为村集体经济创收超 22 万元，直接带动村民增收，有效拓宽了农产品销售渠道，激发了乡村发展的内生动力。

11.2 爱心传递

11.2.1 公益平台

本行于 2009 年在全国首创设立信用卡“爱·信·汇”持卡人公益平台，围绕客户服务、金融为民、乡村教育三个方向，以持卡人信用卡积分捐赠的形式，支持经济欠发达地区及偏远山区教育事业。截至 2025 年末，平台累计参与积分捐赠用户数 170 万人次；在全国 28 个省、市、县（自治区）援建“梦想中心”多媒体教室超 260 间，其中边境地区 45 间。本行累计组织超 1,200 人次员工志愿者参与公益支教及志愿服务，累计支教行程超 16 万公里，志愿服务时长超 7,800 小时，受益师生覆盖 31 万人，其中边境地区学校师生达 4 万人。2025 年度，本行信用卡“爱·信·汇”公益平台案例荣获深圳银行业协会颁发的“社会责任优秀案例”。

11.2.2 慈善捐赠

本行遵守《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规要求，积极回报社会，确保资金流向社会急需领域。2025 年度，本集团捐款总额 1,089.44 万元，每股社会贡献值 5.10 元。

本行积极倡导“人人公益”文化，搭建员工参与慈善的平台。2025 年度，总行举办两期“爱心汇聚 温暖传递”慈善活动，通过义捐义卖、慈善拍卖等形式，为困难学子及本行帮扶地区的困难群众筹集善款 8 万余元，衣物和生活用品 1.09 万件；持续组织在京单位开展义务植树公益活动，发动 2,172 名员工捐资 15.50 万元，折算植树 8,039 株。

11.2.3 志愿服务

本行于 2014 年成立青年志愿者协会，以“践行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的和谐社会贡献力量”为宗旨开展活动。2025 年度，本行青年志愿者协会开展“阳光互助 中信同行”“学雷锋文明实践我行动”等主题志愿者活动 1,697 次，覆盖乡村支教、关爱老人、关爱病童及弱势群体、绿色环保、爱心献血、义捐义卖、金融知识宣讲等多项领域，服务时长 7,700 余小时，参与员工近 1.34 万人次。

抗震救灾显担当，守望相助共渡难关	案例
<p>2025 年 1 月，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震。本行拉萨分行第一时间启动应急响应，全力保障灾区金融服务连续性。分行员工自发捐款购买急救包、制氧机等紧缺物资，并协同中信兴业参股医院组织专业医疗队奔赴灾区开展救治。同时，分行开辟信贷绿色通道，重点支持灾后重建工作，与灾区人民同舟共济。</p>	

12 供应链管理

本行始终秉持“公开、公平、公正”的原则，坚持“政治性、合规性、独立性”方向开展采购活动，建立以《中信银行集中采购供应商管理办法》《中信银行集中采购工作规程》等制度为核心的采购全流程管理体系。

2025 年，本行持续优化采购风险管理体制，推进采购数智化转型，不断提升绿色采购标准。

12.1 采购风险管理

本行构建权责清晰、覆盖采前、采中、采后全流程的责任闭环与管理体系。

本行采购风险管理治理架构

责任主体	职责
董事会	负责审批战略、政策并监督高级管理层。具体包括确定采购风险管理的目标、原则和总体框架，通过董事会下设审计委员会等专业委员会监督采购风险管理的有效性等方面。
高级管理层	负责实施采购风险管理和政策，确保采购合规、有效、可控。具体包括实施董事会决策，制定具体采购风险管理政策，建立采购风险管理组织架构，规范采购流程，完善供应商管理体系，进行重大采购风险处置等方面。
财务部门及需求部门	负责具体执行和风险管控，确保各环节规范运作。具体包括采购计划与预算执行、采购实施、供应商管理、合同管理、验收与付款管理、风险识别与日常监测等方面。

本行加强采购人员管理，防范道德与合规风险，建立健全采购内部控制与日常监督机制，防范操作差错与舞弊行为，通过常态化监督检查确保流程规范。要求采购人员依法合规、勤勉尽责、廉洁从业，将职业道德与行为规范融入岗位职责。

本行采购全流程风险管理要点

采前阶段

- **广泛寻源征集：**采用公开征集、内外部推荐、供应商自荐等方式，鼓励各地区优质供应商入库，丰富供应商资源。针对需要选型测试的项目，由采购需求部门按照“公平、公正、公开”的原则，评测供应商的专业胜任能力以及与采购需求的匹配度。
- **严格入库审核：**要求入库供应商同时满足如下条件：具有承担相应民事责任的能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的记录；最近三年内，未被本行列入供应商退出名单；按要求提交管理人员基本情况，以及企业社会责任表现；严格遵守国家有关反洗钱、反不正当竞争、反商业贿赂等法律法规的要求以及本行规定，书面承诺遵守国家招投标法规及本行绿色采购要求，杜绝各类违法违规行爲。

采中阶段

- **候选资格确认：**审慎审核候选供应商资料，将其近三年内存在重大环境与社会责任行政处罚的情况列为关键风险指标，作为候选资格的重要评估要素。
- **智能辅助评审：**升级关联关系分析模型，防范围标、串标行为。运用智能舆情监测工具强化风险识别能力，提升评审阶段的风险审核效能。

采后阶段

- **量化评级评价：**合同执行部门及财务部门按照要求，量化评价供应商的日常履约、商务配合及行为合规性等情况。总行财务会计部采购管理中心定期汇总评分并评级，为供应商的管理提供数据支撑。
- **动态监测风险：**通过智能风险监测系统，重点监测供应商的环保相关行政处罚、负面舆情等风险。对发现风险的供应商作出处理并纳入异常名单管理。

12.2 采购数字化转型

本行持续深化线上采购与数智化管理。2025 年度，本行实施线上采购项目 1,378 个，“数字化采购共享平台”采购履约系统荣获由中国国资国企产学研协同创新平台颁发的“2025 年度中央企业电商平台技术架构领先企业奖”。

建设智能化平台

- 全面推广应用电子招标系统，实现从需求提报、招标评审到采购结果公示的全流程线上化操作，保持采购流程敏捷高效。2025 年度，本行整合采购管理、电子招采及履约系统，推动业务高效协同。
- 通过采购系统及时提示合同到期情况，有效防范业务断档、断供、断保引发的业务连续性风险。

深化业财系统协同

- 推动采购系统与财务系统等互联，优化支付流程，显著提升效率并降低供应商资金成本。

建立标准化工作体系

- 建立贯穿采购全流程的标准化工作体系，推出需求、评分、报价及招标文件标准化模板，并配套操作指引与问答手册，大幅降低分支机构采购操作门槛。

12.3 透明合规采购

本行建立规范的采购信息披露机制，确保采购工作透明合规。

提升信息公开透明度

- 将公开征集作为供应商入库的重要渠道之一，并通过本行官网、采购代理机构平台等公开渠道，依法及时、准确、真实地公开招标及不涉密的非招标采购信息。
- 建立“需求公开征集”机制，依托总行年度采购计划，通过行内外平台同步公开各部门采购需求意向。

优先采用公开招标

- 在依法合规前提下，集中采购项目优先使用公开招标方式。若采用非公开方式，要求需求部门在采购方案中说明理由，按规定履行内部审批程序。
- 将公开招标和单一来源采购方式占比纳入财务条线年度绩效考核，强化对采购方式的管理约束。

开展供应商履责考察

- 通过现场考察及线下交流等方式，保持与供应商的常态化沟通。重点评估考察信息技术类供应商生产基地，及其 ESG 相关管理实践。

要求供应商作出反贿赂承诺

- 要求有意与本行合作的供应商遵守国家相关法律法规，承担社会和环境责任，出具包括反贿赂内容有关的承诺函，承诺在与本行的合作过程中，如果出现涉及贿赂相关的违法违规行为，将无条件接受本行处理。
- 更多关于本行供应商反腐败政策²⁹相关内容，请见本行官网 ESG 专区。

12.4 绿色环保采购

本行坚持“环保优先”理念，将节能低碳要求纳入采购全流程。明确将环保指标纳入评审标准；将近三年内存在重大环境与社会责任行政处罚的情况列为关键风险指标，作为参与本行采购项目的重要评估要素。对不符合环保要求的供应商，依据招标文件要求，取消评审资格或扣减评分分值；在采购合同中明确约定包装材料等环保标准。

为推进供应链绿色低碳转型，本行创新搭建“信碳通”平台，面向供应商提供免费碳排放核算服务，支持其便捷生成温室气体排放报告及产品碳足迹报告，引导供应商共同参与碳减排行动，助力提升价值链温室气体排放管理能力。

²⁹ 《中信银行采购反贿赂反贪腐政策要点》: www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319316465521332.pdf

12.5 平等对待中小企业

本行致力于消除采购壁垒，保障中小微企业公平参与竞争。在资格准入、采购需求编制及采购文件制定环节，本行要求不得设置不合理条件来限制或排斥潜在供应商。

截至 2025 年末，本行相关应付账款（含应付票据）余额占总资产的比重远小于 50%。本行及控股子公司已按照国家相关规定，通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息，2025 年度不存在逾期未支付中小企业款项的情形。

治理篇

13 公司治理

本行认真贯彻落实国家决策部署和监管要求，坚持把加强党的领导有机融入公司治理各个环节，持续健全公司治理体系架构，不断提升治理能力现代化水平，以高效能治理助推全行高质量发展。

13.1 党建引领

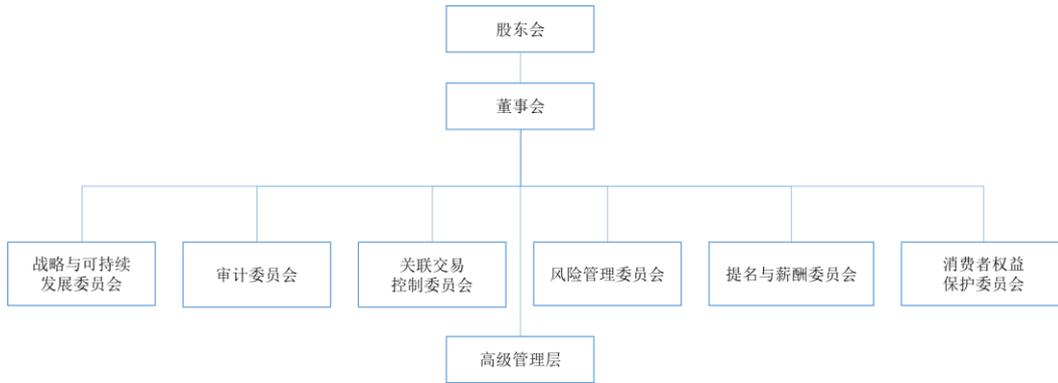
本行持续在完善公司治理机制中强化党的全面领导，坚持“双向进入、交叉任职”领导体制，严格落实党委会前置研究程序，有效促进党委领导作用与现代公司治理机制的有机融合，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”，董事会“定战略、作决策、防风险”，以及管理层“谋经营、抓落实、强管理”的职能作用。

13.2 公司治理架构

2025 年度，本行严格遵照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》《上市公司治理准则》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规和监管机构要求，不断完善以《中信银行股份有限公司公司章程》《中信银行股份有限公司股东会议事规则》《中信银行股份有限公司董事会议事规则》为主体的制度体系，夯实合规运作根基。

根据金融监管总局核准生效的《中信银行股份有限公司公司章程》，自 2025 年 12 月 16 日起，本行不再设置监事会，由董事会审计委员会行使《中华人民共和国公司法》和监管制度规定的监事会职权。在此基础上，本行建立包括股东会、董事会、高级管理层在内的公司治理架构，“两会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，促进公司治理效能不断提升。

本行公司治理架构图



13.3 尽责履职

13.3.1 股东会

股东会作为本行权力机构，依法行使对重大事项的决定权。2025 年度，本行共召开 1 次年度股东大会、3 次临时股东大会、3 次 A 股类别股东会、3 次 H 股类别股东会。会议审议通过 2024 年度利润分配方案、2025 年中期利润分配方案等 27 项议案，听取 2024 年度独立董事述职报告等 6 项汇报。

13.3.2 董事会

2025 年度，本行董事会召开会议 14 次，审议议案 108 项，听取汇报 42 项；召开董事会专门委员会及独立董事专门会议 36 次，审议议案 106 项，听取汇报 37 项。董事会及各专门委员会深度参与 ESG 治理，重点审议并讨论了与绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、内控合规、反洗钱、关联交易、股东权益保护等 ESG 关键议题有关的议案和汇报。

董事会成员构成

本行董事会下设 6 个专门委员会，分别为战略与可持续发展委员会、风险管理委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会。截至 2025 年末，董事会由 9 名成员组成，包括 2 名执行董事、3 名非执行董事、4 名独立非执行董事。

本行董事会专门委员会成员构成情况

董事会 专门委员会名称	董事 人数	独立董 事人数	专门委员会主席及委员情况
战略与 可持续发展 委员会	3	1	主席由非独立董事方合英先生担任，委员会 委员由魏强先生、周伯文先生组成，委员会 中独立董事占比 33%。
风险管理委员会	3	2	委员会委员由胡罡先生、廖子彬先生、王化 成先生组成，委员会中独立董事占比 67%。
审计委员会	3	3	主席由独立董事廖子彬先生担任，委员会委 员由王化成先生、宋芳秀女士组成，委员会 中独立董事占比 100%。主席廖子彬先生为会 计专业人士、审计专家，熟悉中国内地和香 港的会计、企业法规。委员王化成先生和宋 芳秀女士均为中国知名高校教授，具有丰富 的金融领域学术研究经验，在财务、审计、 会计相关方面拥有专业知识和工作经验。
关联交易控制 委员会	3	3	主席由独立董事宋芳秀女士担任，委员由廖 子彬先生、王化成先生组成，委员会中独立 董事占比 100%。
提名与薪酬 委员会	4	4	主席由独立董事王化成先生担任，委员由廖 子彬先生、周伯文先生、宋芳秀女士组成， 委员会中独立董事占比 100%。
消费者权益保护 委员会	4	2	主席由非独立董事王彦康先生担任，委员由 付亚民先生、周伯文先生、宋芳秀女士组成， 委员会中独立董事占比 50%。

董事会成员履职

本行严格遵守《银行保险机构公司治理准则》及《上市公司独立董事管理办法》关于董事出席率及独立董事履职的规定。2025 年度，本行董事亲自出席会议情况符合监管要求，未出现独立董事连续 2 次缺席且未委托的情况。

本行董事会专门委员会可持续发展相关履职情况

董事会 专门委员会	2025 年度可持续发展相关履职情况
战略与可持续发展委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 深入讨论可持续发展相关议题，推动 ESG 理念与本行战略决策深度融合。 • 审议通过 2024 年度可持续发展报告、2024 年度及 2025 年中期利润分配方案等多项议案，听取普惠金融工作情况的汇报。
风险管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 将气候风险纳入风险偏好，逐步推进气候风险的识别、评估和管理，并对加强信息科技治理等方面提出完善建议，持续筑牢信息安全屏障。 • 审议通过 2025 年风险偏好陈述书、季度全面风险管理报告，听取 2024 年度信息科技风险管理报告、2024 年声誉风险管理工作报告等汇报。
审计委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 充分发挥监督职责，督促加强内部控制，提升公司治理规范性。 • 审议内控评价、聘用会计师事务所等议案，听取 2024 年审计发现问题整改情况、2024 年度及 2025 年半年度内控合规反洗钱工作、2025 年经营计划等汇报。

董事会 专门委员会	2025 年度可持续发展相关履职情况
关联交易控制 委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 审议关联交易相关议案，保障股东权益。
提名与薪酬 委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 对董事及高级管理人员的选任提出建议，推动完善董事会和高级管理层成员构成的专业性和多元化。 • 审议通过提名董事、聘任高级管理人员、2024 年职工薪酬决算方案等议案。
消费者权益 保护委员会	<ul style="list-style-type: none"> • 审议通过 2024 年消费者权益保护专项审计发现问题及后续整改情况报告、2024 年度消费者权益保护工作总结及 2025 年度工作计划等议案，监督指导本行开展消费者权益保护相关审查及运转机制、投诉处理等工作，提升消费者权益保护工作质效。

有关本行董事会专门委员会的更多履职情况，请见本行《2025 年年度报告》。

董事独立性

截至本报告披露日，本行董事会中有 4 名独立董事，独立董事人数占董事会人数的比例为 44%。董事会下设专门委员会中，审计委员会、提名与薪酬委员会、关联交易控制委员会成员均为独立董事。本行独立董事的任职资格、人数和比例符合金融监管总局、中国证监会、上交所、香港联交所等相关规定，未出现在超过 3 家境内外上市公司或 5 家境内外企业担任独立董事，或在超过 2 家商业银行同时担任独立董事的情形。

董事专业性

本行董事会成员在各自领域具备较强的专业能力。**2 名执行董事中**，方合英先生具有三十余年银行从业经验，胡罡先生具有丰富的银行业风险管理经验。**3 名非**

执行董事（不含独立非执行董事）中，魏强先生具有丰富的组织管理、人力资源管理，以及商务部商业监督等工作经验；王彦康先生为会计专业人士，具有丰富的大型国有企业会计、审计及国有资产管理工作经验；付亚民先生具有丰富的企业管理经验；**4 名独立董事**中，廖子彬先生为会计专业人士、审计专家，熟悉中国内地和香港的会计、企业法规，以及商业惯例；周伯文先生为中国知名高校教授、IT 专业人士，具有丰富的人工智能理论和前沿技术研究工作经验；王化成先生为中国知名高校教授、会计专业人士，具有丰富的财务、会计、金融等领域的学术研究经验及上市公司和金融行业独立董事履职经验；宋芳秀女士为中国知名高校教授，在货币理论和政策、国际金融和资产定价领域具有丰富的研究经验。

董事多元化

本行致力于构建多元互补的董事会结构，董事会成员涵盖不同性别、年龄、文化及专业背景。在提名阶段，本行审核候选人的教育背景、工作经历、兼职情况等信息。截至本报告披露日，本行董事会中有 1 名女性董事，各专门委员会主席均由不同董事担任。

13.4 薪酬管理

13.4.1 薪酬追索扣回机制

本行建立较为完善的薪酬追索扣回机制，严格执行《中信银行股份有限公司绩效薪酬追索扣回管理办法》。该办法适用于本行及各级子公司，覆盖全体高级管理人员以及在本行领取绩效薪酬的董事、监事。本行根据问责处理决定，对于出现违规违纪、履职不力等情形的人员，追索扣回责任人相应期限内的全部或部分绩效薪酬。

管理架构

总行人力资源部作为牵头部门，协同总行风险管理、财务会计、资产负债、内控合规等部门，根据职责分工负责落实追索扣回相关事项的具体工作。

制度要求

制度明确规定，对于因存在明显过失或未尽到审慎管理义务，导致职责范围内风险超常暴露，以及存在违法、违规、违纪等情形的有关责任人，本行将严格实施绩效薪酬追索扣回。

实施流程

针对触发情形，本行根据责任认定结果启动追索扣回程序。追索扣回范围包括月度或年度绩效薪酬，以及未兑现的延期支付绩效薪酬。

13.4.2 薪酬与可持续发展挂钩

报告期内，本行完善监事会对董事、监事和高级管理人员的履职评价体系，在履职评价内容中设立定量定性相结合的可持续发展相关指标，持续优化董事、监事和高级管理人员薪酬与可持续发展挂钩机制。

指标

- **定性指标：**主要考察董事、监事和高级管理人员在落实可持续发展理念、推进业务发展、完善公司治理、维护股东合法权益、践行社会责任等方面的表现。
- **定量指标：**主要包含高级管理人员在践行科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融五篇大文章方面的成效，树立和践行正确经营观、业绩观、风险观情况，以及在乡村振兴、反洗钱、内控合规、案件防控、消费者权益保护等领域的履职尽责情况。

执行

- 将履职评价结果与独立董事、外部监事和高级管理人员薪酬挂钩。2025 年度，相关人员较好完成了可持续发展相关既定目标任务。

13.5 履职培训

本行重视董事会成员的履职能力建设，积极组织参与监管机构、行业协会等举办的各类培训，支持董事会成员及时掌握最新法律法规和监管政策。2025 年度，本

行所有董事均参与培训，内容覆盖反洗钱、反舞弊、上市公司监管政策及监管要点、公司治理与董事履职、新形势下独立董事法律责任变化、投资者关系管理、市值管理、信息披露、ESG 与可持续发展、AI 技术应用等专题，进一步提升履职能力和科学决策水平。

13.6 股东权益

13.6.1 中小股东权益保障

本行高度重视维护股东合法权益，根据法律法规、监管文件和公司章程有关规定，召开股东会，确保股东能够依法行使相关权利，参与股东会投票。

本行尤其重视保护中小股东合法权益，并遵循《中华人民共和国公司法》的规定，进一步加强对中小股东的保护。

知情权：在公司章程中明确股东享有的知情权，并依据《中华人民共和国公司法》扩大股东知情权，为中小股东获悉公司真实经营情况提供保障。

表决权：严格遵守普通股同股同权政策，在公司章程明确规定普通股股东在股东会表决时，以其所代表的有表决权的股份数额行使表决权，每一股份有一票表决权。2025 年度，参会股东严格按照监管要求和公司章程规定行使投票表决权利，会议以公正、公开方式作出决议，董事、监事列席所有股东会和类别股东会。针对中小股东，制定《中信银行股份有限公司累积投票制实施细则》，在股东会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决单独计票，充分保障中小投资者在内的全体股东的利益。

资产收益权：在公司章程中明确本行在股东会审议通过利润分配方案后两个月内完成利润分配事宜，保障股东分红权落到实处。

13.6.2 薪酬话语权政策

本行公司章程明确规定，股东会依法行使决定有关董事报酬事项的职权，充分保障股东对董事薪酬分配的决策权。2025 年 8 月 26 日，本行召开 2025 年第二次临时股东大会，审议通过《关于调整第七届董事会董事取酬政策的议案》，以上议案详见本行《2025 年第二次临时股东大会、2025 年第三次 A 股类别股东会、2025 年第

三次 H 股类别股东会会议资料》，审议结果详见本行《2025 年第二次临时股东大会、2025 年第三次 A 股类别股东会、2025 年第三次 H 股类别股东会决议公告》。

13.6.3 沟通交流

业绩发布会

2025 年度，本行积极通过业绩说明会与投资者保持高效沟通，先后召开 2024 年度业绩发布会、2025 年半年度业绩发布会和 2025 年三季度业绩说明会，面向投资者全面介绍本行经营成果、战略布局与发展展望，并就市场关注的问题进行及时、透明的回应。

为保障全体投资者平等获取信息，本行于会前通过公告会议链接、公开征集问题等方式拓宽参与渠道。其中，年度和半年度业绩发布会采用“网络视频直播+现场会议”相结合的方式举行，单场累计观看均超过万人次。会后，问答实录第一时间在本行官网发布，以便于投资者回顾。

在沟通成效方面，本行凭借高质量的投资者关系管理工作，在中国上市公司协会相关评选中，获评“上市公司年报业绩说明会最佳实践”及“上市公司投资者关系管理最佳实践”两项荣誉。

信息披露

2025 年度，本行严格遵循真实、准确、完整、及时和公平的原则，以法律法规为准绳，以投资者的信息需求为指导，在上交所和香港联交所合计披露定期报告、临时公告等各类文件 400 余份。及时做好制度外规内化工作，完成信息披露管理配套制度修订。根据资本市场关注热点，持续优化定期报告框架和内容，在定期报告中通过多元视角展示本行战略实施成效与差异化竞争优势，为投资者提供及时、充分、有效的信息，切实维护投资者知情权。本行信息披露质量获得上海证券交易所认可，已连续 9 年获得其年度信息披露工作最高等级“A 类”评价。

日常交流

2025 年度，本行持续通过多元化渠道与投资者开展深度交流。全年共组织及参与业绩路演、现场调研、券商策略会等各类投资者交流活动 120 余场。通过投资者关系热线、专用邮箱以及“上证 e 互动”平台，及时回应投资者关切，保持沟通畅

通。日常交流中，本行注重向投资者系统性介绍战略重点与经营进展，引导投资者更全面、理性地理解本行业绩表现，不断加强市场对本行投资价值的了解和认可。

14 风险管理

本行持续健全风险管理体系，明确“三道防线”各级职责，压实风险管理责任，多措并举防范系统性风险。

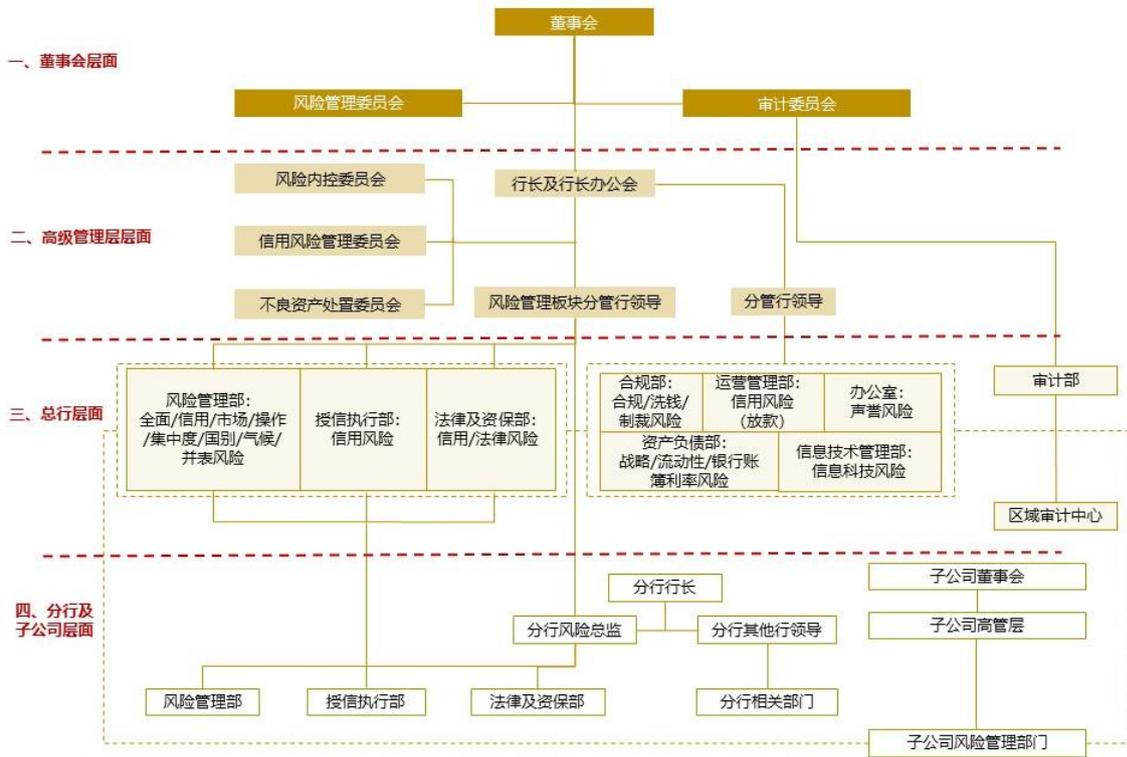
14.1 治理

本行**董事会**对全面风险管理承担最终责任，董事会下设的风险管理委员会按照董事会授权，履行其全面风险管理相关职责。2025 年度，风险管理委员会共召开 8 次会议，审议通过本行 2024 年资本充足率管理报告、2025 年风险偏好陈述书、董事会风险管理委员会 2025 年度工作计划、资本计量高级方法评估申请补充材料相关事项、预期信用损失法实施相关事项、2025 年上半年和三季度全面风险管理报告等 36 项议案；听取本行 2024 年和 2025 年一季度全面风险管理报告、2024 年度信用风险内部评级体系报告、2024 年度不良资产处置工作报告、2024 年度监管通报问题及整改情况报告、2025 年资本计量高级方法实施准备情况汇报等 21 项汇报。

高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会相关决议。高级管理层下设**风险内控委员会**，由行长担任主任委员，定期召开会议，研究、审议和决策风险管理与内控合规管理事项，并前置审议对提交董事会的重大风险管理事项；定期听取风险管理方面专业报告，及时掌握风险管理目标实现进展情况，并监督指导相关机构有效落实本行风险管理相关要求。2025 年度，风险内控委员会共召开会议 9 次，共审议议题 24 项，听取汇报 33 项，参阅议题 9 项。

本行建立风险管理“三道防线”。**各级业务经营机构与总、分行业务管理部门**是第一道防线，承担相应的风险管理直接责任。**各级风险管理部门**是第二道防线，承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任，其中，总行风险管理部是全面风险管理牵头部门，负责全面风险的日常管理，建设全面风险管理体系。**审计监督部门**是**第三道防线**，承担一二道防线履职情况的审计和问责处理责任。“三道防线”各司其职，共同承担风险管理责任，对风险管理结果负责。

本行风险管理架构图



14.2 战略

14.2.1 风险与机遇分析

本行识别并评估了风险管理面临的风险与机遇，以及其在不同时间范围内的潜在影响，以此作为战略调整的重要依据。

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响		影响的时间范围
风险	<ul style="list-style-type: none"> 如未能有效统筹平衡风险防控与经营发展的关系，可能制约业务和市场的拓展，影响经营效益提升，对全行持续稳健经营和高质量发展产生负面影响。 	短期、中期、长期
机遇	<ul style="list-style-type: none"> 持续健全风险管理体系，提升风险的前瞻性研判与精细化管理水平，能够有效增强抵御 	短期、中期、长期

风险/机遇描述及其对本行可能产生的影响	影响的时间范围
宏观经济波动与外部不确定性的韧性，助力全行高质量发展。	

14.2.2 对战略和决策的影响

本行在全行发展规划的引领下，从宏观环境、政策导向、监管要求和风险趋势等方面，全面分析外部形势变化对银行风险管理带来的挑战，制定中长期风险管理策略，明确风险管理的基本原则和重点任务，并设立规划期末的量化目标，覆盖面临的所有主要风险。本行风险管理策略充分考虑业务战略，适配银行战略提出风险管理举措安排，并高度重视外部扰动上升和转型发展加快的现状，强调系统性风险防范和运营韧性，将气候风险等纳入风险管理策略，推动实现风险回报最大化的高效增长、资本约束下的稳健增长和穿越周期的可持续增长。

14.2.3 当期与预期财务影响

本行持续健全“控风险有效、促发展有力”的全面风险管理体系，坚持稳健的风险合规文化和风险偏好，围绕做好金融“五篇大文章”，加大重点领域信贷投放。本行积极强化资产质量管控，推动实现质量、效益、规模的协调发展。

有关更多本行在风险管理方面的具体情况，敬请参见本行《2025 年年度报告》。

14.3 影响、风险和机遇管理

14.3.1 全面风险管理

本行建立全流程的风险管理，在集团和法人层面，对各附属机构、分支机构、业务条线，对表内和表外、境内和境外、本币和外币业务涉及的各类风险，采用定性和定量相结合的方法进行识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释

风险识别

- 结合内部经营环境和外部宏观环境，识别经营活动中存在的各类风险及导致风险的具体因素。通过建立风险加总政策、程序，选取合理可行的加总方法，充分考虑集中度风险及风险之间的相互影响情况，确保在不同层次和总体上及时识别风险。

风险评估

- 根据风险偏好和风险状况，及时评估资本和流动性充足情况，确保资本、流动性能够抵御风险。明确需要评估的各类风险在总体评价中的权重，全面评估风险状况及风险管理水平，及时发现风险隐患和管理漏洞，持续提高风险管理的有效性。同时，对全面风险管理体系进行自我评估，健全自我约束机制。

风险计量

- 对能够量化的风险，在遵守相关监管要求的前提下，开发并不断完善风险计量工具，确保风险计量的一致性、客观性和准确性，并作为加强风险缓释、控制和管理的基礎。

风险监测

- 设定、完善监测指标，并运用适当的监测工具及系统，监测分析各种可量化的关键风险指标、不可量化的风险因素的变化和发展趋势，以及风险管理措施的实施质量与效果。

风险报告

- 建立全面风险管理报告制度体系，明确报告内容、频率和路线。通过建立全行自下而上以及总行部门间横向的风险报告机制和风险信息共享机制，编制不同层次和种类的风险报告，规范报告的发送范围、程序和频率，满足不同风险层级和不同部门对于风险状况的多样性需求。

- 根据银行业监督管理机构要求，将风险管理策略、风险偏好、重大风险管理政策和程序等报送监管机构，并根据监管要求定期报送全面风险管理报告和重大事项报告。同时，向投资者和社会公众披露风险信息。

风险控制

- 通过风险评估和监测等手段，综合考虑成本与收益，对不同风险特性采用分散、对冲、转移、规避、补偿或缓释等手段进行控制。

14.3.2 重点领域风险防范

本行持续有效落实城市房地产融资协调机制，促进房地产市场平稳健康发展。深化执行国家防范化解地方债务风险的决策部署，有序有力支持地方化债。

报告期内，本行坚决贯彻落实党中央关于金融支持融资平台债务风险化解的决策部署，把握一揽子化债政策机遇，稳妥有序压降隐债业务，截至 2025 年，本行隐债贷款余额较上年末下降 625.39 亿元。聚焦融资平台改革转型契机，坚守合规稳健底线，多措并举化解融资平台经营性债务风险。坚持回归信贷本源，严格按照市场化、法治化原则，强化第一还款来源分析和管控，持续优化授信结构，切实防范信用风险。

房地产融资方面，本行围绕政策鼓励方向，因城施策，择优支持保障房、符合“好房子”标准的改善型住宅项目，促进构建房地产发展新模式。存量风险化解方面，本行积极落实“金融 16 条”、房地产融资协调机制的政策要求，推进国家“保交楼”任务的完成；积极主动化险，通过采取“一户一策”、集团协同等措施，多管齐下、稳妥有序推进存量风险项目化解，房地产资产质量整体稳定。

14.3.3 数字化风控建设

本行以“全景视图、全面管控、全量整治”为目标，加快推进数字化风控体系换新升级，通过不断完善风险管理系统群，全面落地银行集团统一风险视图，深入推进企业级的风控中台建设；持续精进风控模型工具，加大“AI+风险管理”探索力度，不断提升风险管理全流程关键环节的线上化、标准化、智能化水平。

14.3.4 风险文化培育

2025 年度，本行坚持高质量发展导向，深入推进“五策合一”，在加力支持做好金融“五篇大文章”中，持续优化授信结构。完善统一授信管理体系和授信业务全流程管理机制。做好房地产、地方债务、零售等重点领域风险管控，推进风险项目化解，保持资产质量稳健。深化子公司全面风险穿透管理，加强“一司一策”针对性指导，提升全行风险管理水平。持续推进数字化风控建设，提升“技防”“智控”水平。

15 商业道德与合规经营

本行严格遵守国家法律法规及监管要求，积极弘扬“正己守道”合规文化理念，以“高层率行、中层驱动、基层为本”为引领，不断完善合规治理机制和管理流程，促进合规文化有效融入政策制度、业务规则、操作流程，保障稳健经营和高质量发展。

15.1 员工行为管理

15.1.1 组织架构

本行董事会承担从业人员行为管理的最终责任，推动落实从业人员行为管理，定期听取全行案件风险防控及从业人员行为管理情况汇报。高级管理层承担从业人员行为管理的实施责任，执行董事会决议。总行合规部牵头全行从业人员行为管理工作，负责统筹、指导和督促从业人员行为管理。各业务条线管理部门承担本条线从业人员行为的管理责任，负责落实持续监测、识别、记录、处理、报告、评估所辖从业人员行为风险。各分支机构和子公司主要负责人是辖内从业人员行为管理的第一责任人，对所辖从业人员行为管理负首要责任。

15.1.2 异常行为监测与排查

本行严格遵循《中华人民共和国商业银行法》《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等法律法规和监管规范性文件要求，制定并实施《中信银行涉刑案件风险防控管理办法》《中信银行从业人员行为管理办法》。通过编制全行层面的员工行为规范和各业务领域行为细则，本行构建“职责清晰、流程完整、齐抓共管”的员工行为管理体系。

本行持续健全员工行为网格化监督管理架构，建立覆盖总、分、支行的“格域结合、协同监督”网格 3,800 余个，并推行“查征信、查工商、查司法”以及“访客户、访家庭、访员工、信访投诉”的“三查四访”工作机制，实现对全体干部员工的监督全覆盖，重点监测员工经商办企业、涉刑涉诉、与客户发生不当资金往来等违规行为，坚持抓早抓小、防微杜渐。

本行制定《中信银行 2025 年度案防及行为管理工作方案》，部署“三化三重三强”³⁰，全面提升员工行为与案防管理的针对性与有效性。针对印章、证照、运营实物管理等关键环节，开展风险排查，深入传导“基础管理无小事”理念。完成员工典型违规行为专项排查，并开展基层机构飞行检查，清除风险隐患。

15.1.3 审计评价

2025 年度，本行开展案件防控整改跟踪专项审计，检查本行案件风险防控管理体系的建设与执行情况，审计内容涵盖案防管理体系建设、风险排查处置、从业人员行为管理、配套考核要求等维度，重点关注关键岗位、重要业务领域的案防管理情况。同时，本行每年在各类审计中关注异常业务背后的员工行为合规性，将授信准入、信贷审批、资产处置、集中采购、薪酬费用等重点领域纳入审计范围，每三年实现对境内分支机构的审计覆盖。

15.1.4 合规文化建设

本行构建“分层分类、覆盖全员”的合规培训体系，通过“培训考试、巡讲检查、案例警示、宣传教育”四轮驱动机制，以及“合规同行”订阅号等载体，面向全体员工常态化开展合规宣导、制度解读与案例普及，明确合规底线，引导员工自觉抵制洗钱、商业贿赂、内幕交易、利益输送等违法行为，严禁员工出现利用职务之便挪用客户或银行资金谋取非法利益等违规行为。

2025 年度，本行升级“风险合规文化季·十周年”特色宣贯活动，以中国特色金融文化为引领，打造“党建领航·合规护航”品牌。围绕“贯通文化宣导、查治系列风险、聚力整改攻坚、提升机制效能”等四方面，本行部署 38 项重点工作。各级机构负责人深入践行“合规从高层做起”理念，带头开展风险合规文化专题宣贯 310 余场；境内外分行和子公司开展合规培训、警示教育 2.75 万场，通过培训增强全员合规意识和底线思维，涵养良好的合规生态。

³⁰ “三化”指体系化、场景化、数字化，“三重”指重点区域、重点领域、重点人员，“三强”指强手段、强队伍、强处置。

本行每年开展覆盖集团全体员工（含劳务派遣制员工）的培训，在培训中解读全行重点合规要求和典型违规行为，强化全行合规共识。针对不同员工群体推出差异化课程体系，通过现场宣讲、文化墙、电子屏、内联网等多种形式，引导员工践行合规理念，坚守清廉金融文化，提升合规自觉与履职能力。

培训对象	主要培训内容
各级管理干部	通过董事高管反洗钱培训、新任中层干部及新任支行长上岗合规培训、新任合规部负责人能力培训等专题培训，进一步提升各级管理干部的合规履职能力和管理水平。
合规岗位人员	举办案件防控、授权管理、反洗钱等专题培训，通过“以干代训”、研讨会等形式，提升合规人才队伍专业能力和职业道德水平。针对分行合规部负责人，每年举办集中培训，内容涵盖员工行为管理、案件防控、违规问责等方面。
“三新”人员 ³¹	每月组织“三新”人员考试并强化考试管理，扎实推进岗前教育及履职培训，筑牢“三新”人员风险合规思想防线。

15.2 洗钱风险防范

15.2.1 制度体系建设

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》等法律法规和监管规定要求，修订《中信银行反洗钱工作基本规定》《中信银行反洗钱培训管理办法》，有效加强和规范反洗钱工作，提升反洗钱内控管理和风险防控水平，提高全行员工的反洗钱意识和履职能力。

本行建立组织健全、结构完整、职责明确的反洗钱管理架构，将洗钱风险纳入全面风险管理体系。本行董事会、高级管理层分别对反洗钱管理负最终责任和实施责任，董事会下设的审计委员会、风险管理委员会履行反洗钱内控和洗钱风险管理的部分职责，授权总行行长牵头全行反洗钱工作，并在总行成立反洗钱工作领导小组。

³¹ “三新”人员指新入职人员、新转岗人员、新提聘干部。

建立健全管理机制

本行建立“三道防线”协同履职、总分支行各尽其责的管理机制。

- **第一道防线-各级业务管理部门及经营机构：**发挥在识别风险、了解客户、了解业务等方面的基础作用，做好“以客户为单位”的尽职调查、风险评级与管控等工作；
- **第二道防线-合规部：**发挥牵头引领、协调、督促、支持作用，推动全行落实各项反洗钱工作；
- **第三道防线-内部审计部门：**发挥审计监督效能，独立评估并督促解决履职缺陷。

本行子公司贯彻执行统一反洗钱要求，按照孰严原则，建立与自身风险状况相匹配的反洗钱管理体系。

强化洗钱风险防控

2025 年度，本行深入践行“基于风险”的管理理念，聚焦客户尽职调查、产品风险溯源、反洗钱科技赋能等重点领域，多维度强化洗钱风险防范能力。

- **客户尽职调查：**完善尽职调查机制，推进重点产品交易数据的穿透映射。
- **产品风险溯源：**开展反洗钱回溯治理，针对重点领域实施分类风险排查；加强反洗钱审核，及时发布洗钱风险提示。
- **科技赋能监测：**依托新技术、新算法，新增优化可疑交易监测模型，完善反洗钱数字化管理平台功能，提升洗钱风险监测能力。

完善违规举报机制

本行建立反洗钱违规举报机制，明确洗钱违法犯罪活动举报渠道、处理程序等，任何员工均有权利举报洗钱等违法犯罪活动，根据事实认定结果，实施追责或奖励，并对举报人和举报内容保密。

更多关于反洗钱违规举报的相关政策³²规定，请见本行官网 ESG 专区。

³² 《中信银行反洗钱违规举报管理办法》（摘要）：www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319318

15.2.2 反洗钱培训

2025 年度，本行举办反洗钱培训 1,731 次，覆盖超 30 万人次，不断提升各层级反洗钱意识与水平。

培训对象	培训内容
<p>董事会成员、高级管理人员</p>	<ul style="list-style-type: none"> 董事、高级管理人员通过领导小组会议、行办会等方式，集体学习反洗钱重点制度和监管要求。 邀请中国人民银行专家举办“在新形势下开展反洗钱工作”专题培训，重点讲解监管新规内涵与新规下的工作思路。
<p>全体员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用网络学院、“e企学”等渠道，参与反洗钱应知应会培训及考试。在“信银反洗钱”官方公众号等渠道，定期发布分行反洗钱工作亮点，促进员工了解最新动态。 鼓励员工参加中国人民银行反洗钱培训及资质认证考试，支持员工考取国际反洗钱师和国际制裁合规师资质认证。
<p>反洗钱监测员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全年为全体可疑交易监测员工开展培训 8 次，涉及可疑线索挖掘、贪腐识别监测等内容。 全年为部分分行的反洗钱监测岗位员工提供跟岗和“一对一”带练教学 7 期，针对性提升专业水平。
<p>业务条线人员</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立反洗钱月度部门联席会议机制，宣贯监管政策并解决疑难问题。 通过自主培训、联合培训等方式，提升业务条线的一线履职尽责意识。

<p>“三新”人员</p>	<ul style="list-style-type: none"> 优化新员工“反洗钱第一课”培训内容，完善反洗钱岗位技术序列考试题库。
---------------	--

本行面向社会公众开展全方位普法宣传。2025 年度，制作 3 期新《反洗钱法》解读系列宣传折页与科普视频。针对虚拟货币、数字人民币等新兴领域，以及电信网络诈骗、非法集资等高发非法金融活动，制作 5 期专题宣传折页与警示视频，以通俗易懂的形式引导公众认清非法金融活动本质，提高风险防范意识。

15.3 反商业贿赂及反贪污

本行严格执行《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国监察法实施条例》《中国共产党纪律处分条例》以及《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等法律法规和监管要求，遵守《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，制定《中信银行员工廉洁从业规定》《中信银行涉刑案件风险防控管理办法》《中信银行涉刑案件管理办法》《中信银行从业人员行为管理办法》《中信银行从业人员禁止行为规定细则》及监督执纪、信访举报、问题线索管理工作实施办法，明确员工行贿受贿、勒索、欺诈及洗黑钱等行为的处理办法，细化处分、经济处罚等处理方式。坚持对违反廉洁纪律的各类问题“零容忍”。根据违规情节的轻重、后果和影响等，依据相关规定，对责任人严肃作出党纪行纪处分、组织处理、经济处罚和其他处理，同时实名通报典型案例，强化震慑效应。

更多关于反贿赂反贪污的相关政策³³规定，请见本行官网 ESG 专区。

管理架构

- 在总行、各级分行，子公司中信金租、信银理财、信银金投，以及附属公司中信百信银行设立纪律检查委员会，负责监督管理商业贿赂及贪污问题。其中，总行纪律检查委员会由高级管理层参与组成。

³³ 《中信银行反贿赂反贪腐相关政策要点》: www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319317739620089.pdf

信访举报机制

本行严格执行《信访工作条例》及内部制定的信访工作办法，建立信访工作联席会议机制，畅通来信、来访、来电等举报渠道。2025 年度，本行已审结的贪污受贿案件 1 起，法院对被告人判处有期徒刑，并处罚金。

- **线索处置：**依纪依规处置纪检监察举报，综合分析问题线索，按照谈话函询、初步核实、暂存待查、予以了结等方式处置，确保事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合规。
- **风险监测：**预防、评估和监测潜在的商业贿赂和贪污风险，对监测到的违规事件，实施精准执纪问责。

举报人保护

本行依照《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等法规及行内相关办法，实施严格的举报人保护措施。

- 鼓励组织和个人实名向有管理权限的本行相应纪检机构提出检举控告。对于匿名检举控告，如属于受理范围，各级纪检机构按程序受理。
- 严禁纪检机构及其工作人员泄露举报人信息或检举控告内容，严禁利用检举控告材料谋取个人利益或为打击报复检举控告人提供便利。
- 严肃处理被检举控告人的打击报复行为。
- 落实对检举控告处置各过程、各环节的保密要求，严防发生失泄密情况。

更多关于举报人保护的相关政策³⁴规定，请见本行官网 ESG 专区。

警示教育

- 坚持以案说纪、以案说法、以案说德、以案说责，全年召开三次全行警示教育大会，组织员工集体观看警示教育片《迟到的悔恨》，实名通报和剖析 45 起典型案例，编发《严重违纪违法人员忏悔录》，组织旁听相关案件庭审，宣讲银行业常见违纪违法违法犯罪问题。

³⁴ 《中信银行举报人保护政策要点》：www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319322402648362.pdf

- 各分行、子公司结合具体实际，通过召开警示教育大会、参观廉政教育基地、创作展播清廉主题作品等形式多样的警示教育活动，增强干部员工的思想道德防线。

15.4 反不正当竞争

本行遵循“公平、公正、诚信、合法、合规”的商业经营原则，严格执行《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规要求。通过《中信银行从业人员禁止行为规定细则》《营销宣传合规展业要点提示》等制度或文件，本行要求员工保守商业秘密，禁止虚假宣传，积极营造良好的商业环境，支持正当商业竞争秩序，反对违背商业道德的市场交易行为。2025 年度，本行无因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚。

15.5 知识产权保护

本行推行知识产权精细化管理，优化完善管理系统，优质高效开展专利、著作权和商标申请，商标监测与异议管理，知识产权维权等各项工作。2025 年度，本行拥有专利权 496 件，较上年末增长 36.26%；著作权 921 件，同比增长 22.15%。

15.5.1 品牌管理

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规要求，制定《中信银行 2025 年度品牌建设方案》。在全行现场与非现场检查中，本行聚焦品牌标识规范、物料管理、审核流程、网点展示等环节，排查问题、推动整改，提升品牌管理质效。同时，建立常态化的品牌物料与卡面设计审核机制，持续跟踪各单位品牌视觉识别系统（VI）执行情况。

15.5.2 专利保护

本行遵守《中华人民共和国专利法》等知识产权法律法规要求，按照《中信银行知识产权管理办法》《中信银行科技知识产权工作方案》等内部规定，持续开展专利管理工作。

2025 年度，本行举办“大模型领域专利”培训，有效提升金融科技人员的专利技术挖掘能力，全年提交专利申请 188 件。截至 2025 年末，累计有效专利数 496 件，其中，发明专利 373 件、实用新型专利 2 件、外观设计专利 121 件。

15.5.3 软件正版化

本行高度重视软件正版化工作，于 2025 年度修订《中信银行外购软件及正版化管理办法》，细化软件采购、部署、使用及退出的全流程规范，明确各部门职责分工，压实各环节主体责任。依托终端数字化管控工具，自动识别并处置非授权软件安装行为，形成“监测-预警-处置-复核”的闭环管理机制，有效防范潜在合规风险。在内部培训平台上，更新软件正版化相关培训课程，宣导最新政策和管理要求，2025 年度，培训覆盖超 28,000 人次，显著提升员工合规使用软件意识。

15.6 企业文化建设

2025 年度，本行贯彻落实党中央决策部署，把握金融系统文化建设新任务新要求，扎实推进中国特色金融文化落地深植。主动挖掘选树先进典型，制作拍摄“文化榜样”系列宣传片，以身边人、身边事讲好文化故事，感召全员奋发有为、奋勇争先。面向全行征集文化践行案例，其中，“以义取利”典型案例入选中国银行业协会文化践行案例集并在全金融系统推广。举办“企业文化节”、“行庆生日会”、职工运动会、主题征文等特色活动，持续营造文化氛围。举办企业文化骨干面授班，加强员工文化理论和实践培训。结合传统节日与重要纪念节日，举办新春送福、“文化讲坛”、群众读书等活动，弘扬中华优秀传统文化。

附录

ESG 绩效表

数据口径说明：本报告中标记“※”的数据与本行 2025 年年度报告中的本集团口径一致；标记“※※”的数据包含中信银行本级和六家子公司数据；未作特别说明的，均为本行口径（含境内外分行）。关于本行子公司及合营公司信息，详见本报告“编制说明”。

经济绩效*

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
总资产	亿元	101,310.28	95,327.22	90,524.84
营业收入	亿元	2,124.75	2,136.46	2,058.96
利润总额	亿元	840.43	808.63	748.87
净利润	亿元	714.90	694.68	680.62

环境绩效

1. 应对气候变化

(1) 温室气体排放**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
范围一和范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	213,766.08	213,832.95	203,052.99
人均范围一和范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量/人	3.24	3.27	3.04
范围一温室气体排放量（按来源划分）	吨二氧化碳当量	6,545.99	6,777.72	7,706.45
汽油	吨二氧化碳当量	2,073.16	2,496.77	3,268.51
柴油	吨二氧化碳当量	32.19	333.53	4.77
天然气	吨二氧化碳当量	4,433.11	3,919.15	4,374.59
液化石油气	吨二氧化碳当量	7.53	28.27	58.58
范围二温室气体排放量（按来源划分）	吨二氧化碳当量	207,220.09	207,055.23	195,346.54
外购电力	吨二氧化碳当量	175,153.31	174,050.40	165,158.23
总行机关办公区	吨二氧化碳当量	11,811.42	—	—
数据中心	吨二氧化碳当量	13,112.26	—	—
分行及附属公司	吨二氧化碳当量	150,229.64	—	—
外购热力	吨二氧化碳当量	32,066.78	33,004.83	30,188.31

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
范围三温室气体排放量（按来源划分）	吨二氧化碳当量	21,283.42	22,080.60	—
类别 1: 外购商品与服务 ³⁵ 排放量	吨二氧化碳当量	3,570.50	4,600.73	—
纸张	吨二氧化碳当量	2,470.21	2,643.85	—
包装材料	吨二氧化碳当量	114.61	840.58	—
其他	吨二氧化碳当量	985.68	1,116.29	—
类别 6: 商务差旅 ³⁶ 排放量	吨二氧化碳当量	17,712.92	17,479.87	—

(2) 温室气体减排^{**}

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
因采取减排措施带动的减排量	吨二氧化碳当量	11,973.35	—	—
绿色能源转型 ³⁷	吨二氧化碳当量	10,649.59	—	—
其他节能降碳措施 ³⁸	吨二氧化碳当量	1,323.76	—	—
因发放碳减排贷款带动的减排量 ³⁹	吨二氧化碳当量	1,329,769.68	1,529,457.87	844,380.21

³⁵ 本指标含本行购买的部分商品（纸张、包装材料、墨盒、硒鼓、碳粉、色带等）产生的温室气体排放，相关排放根据中国产品全生命周期温室气体排放系数、Ecoinvent 数据库因子进行计算。

³⁶ 本指标覆盖范围包括总行以及 37 家境内分行，相关排放根据中国产品全生命周期温室气体排放系数进行计算。

³⁷ 本指标包括通过绿色电力证书抵消和光伏发电带动的减排量。

³⁸ 本指标包括通过节能改造、低碳运营带动的减排量。

³⁹ 本指标为截至每年三季度末的数据。

2. 绿色金融

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
绿色贷款余额 ⁴⁰	亿元	7,524.62	6,005.65	4,590.22
绿色债券境内发行金额	亿元	50	200	200
绿色债券承销金额	亿元	269.09	144.81	103.10
绿色债券投资余额	亿元	214.66	—	—
绿色融资租赁业务余额	亿元	301.71	343.40	279.50
“中信碳账户”用户数	万户	2,944.02	—	—

3. 能源与资源管理

(1) 能源管理^{**}

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
能源消耗总量 ⁴¹	吨标准煤	54,172.81	54,025.95	50,101.25
人均能源消耗量	吨标准煤/人	0.82	0.83	0.75
直接能源消耗量（按来源划分）	吨标准煤	3,681.91	3,768.34	4,279.19
汽油	吨标准煤	986.19	1,187.18	1,553.83
柴油	吨标准煤	14.87 ⁴²	154.10	2.20
天然气	吨标准煤	2,676.43	2,410.66	2,688.85

40 本指标根据中国人民银行绿色贷款统计标准更新口径，年初数据已作相应调整，2025 年度数据较往年数据不可比。

41 本报告中能源消耗总量包含直接能源消耗和间接能源消耗，根据《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》相关系数进行计算。

42 本数据本年度调整统计口径，2025 年度数据较往年数据不可比。

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
液化石油气	吨标准煤	4.42	16.40	34.32
间接能源消耗量（按来源划分）	吨标准煤	50,490.90	50,257.61	45,822.06
外购电力	吨标准煤	40,538.51	40,019.44	36,458.20
外购热力	吨标准煤	9,952.39	10,238.17	9,363.86

(2) 水资源管理**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
取水总量	吨	1,561,925.29	1,668,982.31	1,660,727.64
人均取水量	吨/人	23.70	25.49	24.83

(3) 废弃物管理**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
废弃物产生总量	吨	1,662.86	2,191.27	1,281.26
有害废弃物产生量 ⁴³	吨	84.16	90.76	40.36
人均有害废弃物产生量	吨/人	0.0013	0.0014	0.0006
无害废弃物产生量 ⁴⁴	吨	1,578.71	2,100.51	1,240.90
人均无害废弃物产生量	吨/人	0.0240	0.0321	0.0186

⁴³ 本报告中有害废弃物统计类别中，2023 年度包括墨盒、硒鼓、碳粉；2024 年度、2025 年度包括墨盒、硒鼓、碳粉、色带、铅蓄电池以及荧光灯管。

⁴⁴ 本报告中无害废弃物统计类别中，2023 年度包括纸张、键盘、鼠标、电池；2024 年度、2025 年度包括纸张、包装材料、键盘、鼠标、电池、照明设备（除荧光灯管）、硬盘、电话机、打印机、电脑硬盘、台式电脑、笔记本（不含电池）、显示器、多功能一体机、投影仪以及安保类耗材。

(4) 纸张与物料使用

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
信用卡纸质账单替代率	%	100	100	100
新发信用卡单页及信封包装纸张使用量	吨	76.81	—	—
新发信用卡单页及信封包装纸张平均使用量	克/张	12.00	—	—
个人业务电子渠道分流率	%	99.75	99.72	99.74

(5) 废气排放**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
废气排放总量⁴⁵	吨	0.67	0.62	0.36
二氧化硫排放量	吨	0.01	0.02	0.02
氮氧化物排放量	吨	0.66	0.60	0.34

(6) 循环经济**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
利旧家具件数	件	7,069	18,609	—

(7) 绿色运营活动**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
绿色办公宣传活动次数	次	276	274	—

⁴⁵ 本报告中二氧化硫和氮氧化物排放主要来自于公车耗油，排放数据根据中国环境保护部《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行计算。

社会绩效

4. 科技金融

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
科技贷款余额 ⁴⁶	亿元	10,729.02	—	—
战略性新兴产业贷款余额	亿元	7,672.08	6,439.54	5,318.69

5. 普惠金融

(1) 普惠金融业务

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
普惠型小微企业贷款余额	亿元	6,443.06	5,998.25	5,450.76
普惠型小微企业贷款余额较上年末增速 ⁴⁷	%	7.42	—	—
普惠型小微企业有贷款余额客户数	万户	31.39	31.04	28.36
普惠型小微企业有贷款余额客户数较上年末增量	万户	0.35	2.68	5.36
涉农贷款 ⁴⁸ 余额	亿元	5,128.94	4,459.18	5,604.46
涉农贷款余额占各项贷款余额的比例	%	9.04	—	—
金融精准帮扶贷款余额	亿元	396.07	384.19	369.82

⁴⁶ 本指标为中国人民银行监管口径，年初基数已作相应调整。

⁴⁷ 本指标为调整期初后增速。

⁴⁸ 本指标每年根据监管统计口径变化调整。

(2) 金融服务可及性

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
营业网点数量	个	1,484	1,470	1,451
县域网点数量	个	161	161	158
设置无障碍通道的网点数量	个	1,266	1,252	1,233
自助设备数量	台	3,053 ⁴⁹	4,456	4,482
智能服务替代率 ⁵⁰	%	89.32	-	-

6. 养老金融

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
养老金融托管规模 ⁵¹	亿元	5,927.43	5,077.23	4,262.35
个人养老金账户累计开户数	万户	293.39	218.82	92.71
养老产业贷款余额	亿元	24.70	—	—

7. 数字金融

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
数字经济核心产业贷款余额	亿元	2,467.82	—	—

⁴⁹ 为落实监管对现金自助设备国标改造 100%达标要求，在保障对客户服务质效的前提下，对部分不具备改造条件的老旧设备予以撤机处理。

⁵⁰ 本指标用于衡量智能服务对客户渠道的分流效能，即智能直接处理与通过辅助人工间接折算的业务量之和，占渠道总业务量的比例。

⁵¹ 本指标每年根据监管统计口径变化调整。

(1) 科技投入^{*}

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
信息科技投入金额	亿元	96.41	109.45	121.53
信息科技投入金额占营业收入比例	%	4.54	5.12	5.90
科技人员数量	人	5,807	5,832	5,626
科技人员比例	%	8.79	8.91	8.41

(2) 创新驱动

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
应用于主营业务的发明专利数量	件	373	259	113
发明专利的申请数	件	188	346	242
发明专利的授权数	件	132	147	71
累计有效专利数	件	496	364	168

8. 消费者权益保护

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
借记卡全渠道客户服务满意度	%	98.48	98.41	98.54
信用卡呼入客户满意度	%	98.80	98.76	98.56
工单 ⁵² 首联及时率	%	99.68	98.84	-
投诉工单 15 日办结率	%	100.00	99.92	-

⁵² 本指标所指工单类型包括投诉类型与及任务类型。

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
全渠道受理客户投诉数 ⁵³	笔	259,290	256,486	267,424
金融教育宣传活动次数	次	12,447	12,432	12,570

9. 数据安全与客户隐私保护

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
年度数据安全风险评估次数	次	1	1	-

10. 员工

(1) 员工基本情况*

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数	人	67,674	65,466	66,891
按性别划分				
女性员工总数	人	37,218	35,910	36,269
男性员工总数	人	30,456	29,556	30,622
按年龄划分				
30 岁及以下员工总数	人	13,078	13,908	16,219
31 至 50 岁员工总数	人	49,791	47,153	46,605
51 岁及以上员工总数	人	4,805	4,405	4,067

⁵³ 本指标不包含重复投诉、以及本行内部渠道受理的账户管控、信用报告、计费标准、债务协商等投诉。

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
按地区划分				
境内员工总数	人	64,380	62,799	64,233
环渤海地区员工数	人	18,626	17,548	18,058
长三角地区员工数	人	13,398	13,123	13,155
珠三角及海西地区员工数	人	13,262	13,253	13,502
中部地区员工数	人	8,586	8,483	8,404
西部地区员工数	人	8,099	7,993	8,619
东北地区员工数	人	2,409	2,399	2,495
境外员工总数	人	3,294	2,667	2,658
按类型划分				
管理干部总数 ⁵⁴	人	6,143	7,089	7,244
基层员工总数	人	61,531	58,377	59,647
员工新增情况				
新增员工总数	人	3,749	4,005	8,587
新增女性员工数	人	1,938	1,912	4,881
新增男性员工数	人	1,811	2,093	3,706
员工本地化情况				
总行高级管理人员本地化比例	%	100	100	100

⁵⁴ 本指标指总行副处长、一级子公司/一级分行部门副总经理、二级子公司/二级分行副总经理/副行长、一级支行副行长及相当职级（含）以上人员。

(2) 员工权益保障

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
工会职工覆盖率**	%	100	-	-

(3) 员工多元化*

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
女性员工占比	%	55.00	54.85	54.22
少数民族员工总数	人	3,184	3,073	3,204
少数民族员工占比	%	4.70	4.69	4.79

(4) 员工流失情况

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工流失率	%	2.23	2.14	2.58
按性别划分				
女性员工流失率	%	2.12	2.12	2.40
男性员工流失率	%	2.37	2.16	2.81
按年龄划分				
年龄 30 岁及以下的员工流失比率	%	4.77	4.53	4.47
年龄 31 至 50 岁的员工流失比率	%	1.71	1.55	2.12
年龄 51 岁及以上的员工流失比率	%	0.36	0.32	0.29

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
按地区划分				
环渤海地区员工流失率	%	1.27	1.09	1.42
长三角地区员工流失率	%	3.01	2.80	3.12
珠三角及海西地区员工流失率	%	2.85	3.19	3.64
中部地区员工流失率	%	1.69	1.57	2.06
西部地区员工流失率	%	2.60	2.33	3.29
东北地区员工流失率	%	2.21	2.45	1.53

(5) 职业健康安全

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
总行因工死亡员工人数	人	0	1	0
总行因工死亡员工比率	%	0	0.0016	0
总行因工受伤员工人数	人	10	13	9
总行因工伤损失工作时间	天	232.50	391.00	84.50
总行员工工伤保险投入金额	万元	478.64	457.72	-
总行员工工伤保险覆盖率	%	100	100	-

(6) 员工培训情况

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
培训总投入	万元	11,682.36	17,342.47	17,038.55
人均培训投入	元	1,886.32	2,833.32	2,854.36

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
培训项目总数	个	4,078	-	-
培训总人次	人次	859,588	1,190,752	796,795
人均培训次数	次	13.88	19.45	13.35
培训员工覆盖率	%	100	-	-
按性别划分				
女性员工人均培训天数	天/人	18	20	10
女性员工参加培训百分比	%	100	100	100
男性员工人均培训天数	天/人	18	20	9
男性员工参加培训百分比	%	100	100	100
按类型划分				
管理层员工人均培训天数	天/人	21	23	6
管理层员工参加培训百分比	%	100	100	100
非管理层员工人均培训天数	天/人	17	20	20
非管理层员工参加培训百分比	%	100	100	100

11. 社会贡献

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
捐款总额*	万元	1,089.44	954.51	1,173.51

(1) 多元帮扶

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
向定点帮扶县投入的无偿帮扶资金金额	万元	601.22	-	-
定点帮扶县直接受益民众数量	万人	40.24	-	-
消费帮扶采购总额	万元	5,734.15 ^{**}	5,948.10	5,299.93

(2) 公益慈善

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
公益慈善及相关活动项目数	个	643 ^{**}	253	219
公益慈善及相关活动受益人次	万人次	4,020.83 ^{**}	64.15	30.10

(3) 志愿服务^{**}

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
志愿者参与人次 ⁵⁵	人次	13,360	13,014	8,292
志愿者活动时长	小时	7,705.80	-	-

12. 供应链管理

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
供应商总数	个	19,681	19,200	18,463
中国大陆供应商数量	个	19,614	19,135	18,402

⁵⁵ 本指标指全行各志愿者组织在本年度开展的志愿服务活动中参与的总人次，按每个活动参与人次累计。

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
港澳台供应商数量	个	47	45	41
海外供应商数量	个	20	20	20
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
供应商社会责任培训次数	次	26	-	-
中小企业供应商账款按期支付率 ^{**}	%	100	-	-

治理绩效

13. 公司治理

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
董事会成员数量	人	9	9	9
按性别划分				
女性董事数量	人	1	2	2
女性董事占比	%	11	22	22
按类型划分				
执行董事数量	人	2	2	2
执行董事占比	%	22	22	22
非执行董事数量	人	3	3	3
非执行董事占比	%	33	33	33
独立董事数量	人	4	4	4

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
独立董事占比	%	44	44	44

14. 风险管理*

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
不良贷款率	%	1.15	1.16	1.18
拨备覆盖率	%	203.61	209.43	207.59

15. 商业道德与合规经营

(1) 反商业贿赂及反贪污相关培训情况

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
参与培训人数				
高级管理人员	人	10	9	-
总行管理干部	人	> 370	> 360	-
总行基层员工	人	> 6,300	> 6,000	-
参与培训人数占比				
高级管理人员	%	100	100	-
总行管理干部	%	100	100	-
总行基层员工	%	100	100	-

(2) 合规经营相关培训情况

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
合规培训次数	次	20,563	-	-
合规培训员工覆盖率	%	100	-	-
反洗钱培训次数	次	1,731	1,122	1,256
反洗钱培训覆盖人次	万人次	30	-	-

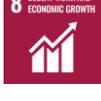
(3) 案件审结情况**

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
已审结的贪污诉讼案件的数目	件	1	2	-

可持续发展议题对照表

序号	议题名称	上交所 《上市公司自律监管 指引第 14 号 ——可持续发展报告 (试行)》议题名称	香港联交所 《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治 报告守则》 对应部分	联合国可持续发展 目标 (SDGs)
环境篇				
1	应对气候变化 ⁵⁶	1. 应对气候变化 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	D 部分: 气候相关披露	
2	绿色金融	1. 应对气候变化 4. 生态系统与生物多样性保护 19. 利益相关方沟通	D 部分: 气候相关披露	
3	能源与资源管理	1. 应对气候变化 2. 污染物排放 3. 废弃物处理 4. 生态系统和生物多样性保护 5. 环境合规管理 6. 能源利用 7. 水资源利用 8. 循环经济 19. 利益相关方沟通	C 部分: 层面 A1-排放物 C 部分: 层面 A2-资源使用 C 部分: 层面 A3-环境及天然资源 D 部分: 气候相关披露	
社会篇				
4	科技金融	11. 创新驱动 19. 利益相关方沟通	/	
5	普惠金融	9. 乡村振兴 19. 利益相关方沟通	/	
6	养老金金融	19. 利益相关方沟通	/	

⁵⁶ 该议题已根据《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露 (IFRS S2)》及气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 建议框架索引开展披露。

序号	议题名称	上交所 《上市公司自律监管 指引第 14 号 ——可持续发展报告 (试行)》议题名称	香港联交所 《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治 报告守则》 对应部分	联合国可持续发展 目标 (SDGs)
7	数字金融	11. 创新驱动 12. 科技伦理 19. 利益相关方沟通	/	
8	消费者权益保护	15. 产品和服务安全与质量 19. 利益相关方沟通	C 部分: 层面 B6-产品责任	 
9	数据安全与客户隐私保护	15. 产品和服务安全与质量 16. 数据安全与客户隐私保护 19. 利益相关方沟通	C 部分: 层面 B6-产品责任	
10	员工	17. 员工 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	C 部分: 层面 B1-雇佣 C 部分: 层面 B2-健康与安全 C 部分: 层面 B3-发展与培训 C 部分: 层面 B4-劳工准则	   
11	社会贡献	9. 乡村振兴 10. 社会贡献 19. 利益相关方沟通	C 部分: 层面 B8-社区投资	    
12	供应链管理	13. 供应链安全 14. 平等对待中小企业 18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	C 部分: 层面 B5-供应链管理	 
治理篇				
13	公司治理	18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	/	
14	风险管理	18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通	/	

序号	议题名称	上交所 《上市公司自律监管 指引第 14 号 ——可持续发展报告 (试行)》议题名称	香港联交所 《上市规则》附录 C2 《环境、社会、管治 报告守则》 对应部分	联合国可持续发展目标 (SDGs)
15	商业道德与合规经营	18. 尽职调查 19. 利益相关方沟通 20. 反商业贿赂及反贪污 21. 反不正当竞争	C 部分: 层面 B7-反贪污	

内容索引

上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	可持续发展管理-目标与进展 环境篇-环境相关治理 环境篇-环境相关战略 环境篇-1 应对气候变化 环境篇-2 绿色金融 环境篇-3 能源与资源管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化
	2	污染物排放	第三十条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废气与污染物排放管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(5) 废气排放
	3	废弃物处理	第三十一条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(3) 废弃物管理
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	环境篇-2 绿色金融-2.8 生态环境与生物多样性保护
	5	环境合规管理	第三十三条	环境篇-3 能源与资源管理
	6	能源利用	第三十五条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.1 能源管理 环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标 附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(1) 能源管理
	7	水资源利用	第三十六条	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理 环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标 附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(2) 水资源管理
	8	循环经济	第三十七条	环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标 环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
				附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(6) 循环经济
社会	9	乡村振兴	第三十九条	社会篇-5 普惠金融-5.3 影响、风险和机遇管理-5.3.2 支持乡村振兴 社会篇-5 普惠金融-5.3 影响、风险和机遇管理-5.3.3 金融精准帮扶 社会篇-11 社会贡献-11.1 多元帮扶 附录-ESG 绩效表-社会绩效-5.普惠金融
	10	社会贡献	第四十条	社会篇-11 社会贡献 附录-ESG 绩效表-社会绩效-11.社会贡献
	11	创新驱动	第四十二条	可持续发展管理-目标与进展 社会篇-4 科技金融 社会篇-7 数字金融 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 知识产权保护 附录-ESG 绩效表-社会绩效-4.科技金融 附录-ESG 绩效表-社会绩效-7.数字金融
	12	科技伦理	第四十三条	社会篇-7 数字金融-7.3 影响、风险和机遇管理-7.3.5 切实防范科技伦理风险
	13	供应链安全	第四十五条	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
	14	平等对待中小企业	第四十六条	社会篇-12 供应链管理
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	社会篇-8 消费者权益保护
	16	数据安全和客户隐私保护	第四十八条	社会篇-9 数据安全和客户隐私保护
	17	员工	第五十条	社会篇-10 员工 附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工
可持续发展治理	18	尽职调查	第五十二条	可持续发展治理-治理架构 环境篇-1 应对气候变化 社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.2 产品营销规范 社会篇-12 供应链管理-12.1 采购风险管理 治理篇-15 商业道德与合规经营

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
	19	利益相关方沟通	第五十三条	可持续发展管理-利益相关方沟通 治理篇-13 公司治理-13.6 股东权益-13.6.3 沟通交流
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	治理篇-13 公司治理-13.5 履职培训 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污
	21	反不正当竞争	第五十六条	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反不正当竞争

香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引

强制披露规定			
内容		披露位置	
管治架构	<p>由董事会发出的声明，当中载有下列内容：</p> <p>(i)披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管；</p> <p>(ii)董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及</p> <p>(iii)董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关连。</p>	可持续发展治理-治理架构	
汇报原则	<p>描述或解释在编制环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则：</p> <p>重要性： 环境、社会及管治报告应披露：</p> <p>(i)识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；</p> <p>(ii)如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。</p> <p>量化： 有关汇报排放量/能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。</p> <p>一致性： 发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。</p>	编制说明	
汇报范围	<p>解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。</p>	编制说明	
“不遵守就解释”条文			
范畴	议题	绩效指标	披露位置
环境	A1 排放物	<p>一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	环境篇-3 能源与资源管理
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（1）温室气体排放

			附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(5) 废气排放
		A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(3) 废弃物管理
		A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(3) 废弃物管理
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境篇-3 能源与资源管理
		A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法,及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理
	A2 资源使用	一般披露:有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	环境篇-3 能源与资源管理
		A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(1) 能源管理
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(2) 水资源管理
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境篇-3 能源与资源管理
		A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题,以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	环境篇-3 能源与资源管理
		A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用
		A3 环境及天然资源	一般披露:减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。
	A3.1: 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。		环境篇-1 应对气候变化 环境篇-3 能源与资源管理
社会	B1 雇佣	一般披露:有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的:	社会篇-10 员工

	<p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(1) 员工基本情况
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(4) 员工流失情况
B2 健康与安全	<p>一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(5) 职业健康安全
	B2.2 因工伤损失工作日数。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(5) 职业健康安全
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
B3 发展及培训	<p>一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。</p>	社会篇-10 员工-10.5 培训与支持
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(6) 员工培训情况
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(6) 员工培训情况
B4 劳工准则	<p>一般披露：有关防止童工或强制劳工的：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所	社会篇-10 员工-10.2 招

	采取的步骤。	聘与雇佣
B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	社会篇-12 供应链管理
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	社会篇-12 供应链管理
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	社会篇-12 供应链管理-12.4 绿色环保采购
B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	社会篇-8 消费者权益保护 社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.4 客户投诉管理
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 知识产权保护
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	治理篇-15 商业道德与合规经营
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污

	<p>B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。</p>	<p>治理篇-15 商业道德与合规经营</p>
	<p>B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。</p>	<p>治理篇-15 商业道德与合规经营-15.1 员工行为管理-15.1.4 合规文化建设 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污</p>
<p>B8 社区投资</p>	<p>一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。</p>	<p>社会篇-11 社会贡献</p>
	<p>B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。</p>	<p>社会篇-11 社会贡献</p>
	<p>B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。</p>	<p>社会篇-11 社会贡献 附录-ESG 绩效表-社会绩效-11.社会贡献</p>

GRI 内容索引

使用说明	中信银行股份有限公司在 2025 年 1 月 1 日到 2025 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

议题标准	披露项	披露位置
一般披露		
GRI2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于中信银行
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	编制说明
	2-4 信息重述	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-(1) 温室气体排放
	2-5 外部鉴证	附录-独立鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于中信银行
	2-7 员工	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工
	2-8 员工之外的工作者	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工
	2-9 管治架构和构成	可持续发展治理-治理架构治理篇-13 公司治理
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	可持续发展治理-治理架构治理篇-13 公司治理
	2-11 最高治理机构主席	可持续发展治理-治理架构治理篇-13 公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	可持续发展治理-治理架构治理篇-13 公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	可持续发展治理-治理架构治理篇-13 公司治理

议题标准	披露项	披露位置
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展治理-治理架构 治理篇-13 公司治理
	2-15 利益冲突	治理篇-13 公司治理-13.6 股东权益
	2-16 关键问题的沟通	可持续发展管理-利益相关方沟通 治理篇-13 公司治理-13.6 股东权益-13.6.3 沟通交流
	2-17 最高治理机构的共同知识	可持续发展管理-利益相关方沟通 治理篇-13 公司治理-13.5 履职培训 治理篇-13 公司治理-13.6 股东权益-13.6.3 沟通交流
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	治理篇-13 公司治理-13.4 薪酬管理
	2-19 薪酬政策	治理篇-13 公司治理-13.4 薪酬管理
	2-20 确定薪酬的程序	治理篇-13 公司治理-13.4 薪酬管理
	2-21 年度总薪酬比率	不适用
	2-22 关于可持续发展战略的声明	董事会声明 可持续发展治理
	2-23 政策承诺	社会篇-10 员工
	2-24 融合政策承诺	可持续发展治理
	2-25 补救负面影响的程序	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.4 客户投诉管理 社会篇-10 员工-10.4 职业发展与晋升路径 社会篇-10 员工-10.6 发声与倾听-10.6.2 员工沟通渠道
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理-利益相关方沟通与交流
	2-27 遵守法律法规	治理篇-15 商业道德与合规经营

议题标准	披露项	披露位置
	2-28 协会的成员资格	环境篇-1 应对气候变化-1.2 温室气体排放管理-1.2.2 温室气体减排措施-投融资业务
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理-利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	社会篇-10 员工-10.6 发声与倾听
实质性议题		
GRI3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展管理-议题识别与重要性评估
	3-2 实质性议题列表	可持续发展管理-议题识别与重要性评估
	3-3 实质性议题的管理	可持续发展管理
生物多样性		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理-1.1.5 重点行业授信政策 环境篇-2 绿色金融-2.8 生态环境与生物多样性保护
GRI101: 生物多样性 2024	101-1 阻止和扭转生物多样性丧失的政策	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理-1.1.5 重点行业授信政策
	101-2 生物多样性影响的管理	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理-1.1.5 重点行业授信政策 环境篇-2 绿色金融-2.8 生态环境与生物多样性保护
经济绩效		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	专题: 支持扩大内需, 助力提振消费 环境篇-1 应对气候变化 社会篇-10 员工
GRI201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	附录-ESG 绩效表-经济绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	环境篇-环境相关战略
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利

议题标准	披露项	披露位置
	201-4 政府给予的财政补贴	不适用
市场表现		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工
GRI202: 市场表现 2016	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工-(1) 员工基本情况
间接经济影响		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-2 绿色金融 社会篇-4 科技金融 社会篇-5 普惠金融 社会篇-6 养老金融 社会篇-7 数字金融
GRI203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	环境篇-2 绿色金融 社会篇-4 科技金融 社会篇-5 普惠金融 社会篇-6 养老金融 社会篇-7 数字金融
	203-2 重大间接经济影响	环境篇-2 绿色金融 社会篇-4 科技金融 社会篇-5 普惠金融 社会篇-6 养老金融 社会篇-7 数字金融
采购实践		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
GRI204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
反腐败		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污
GRI205: 反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污

议题标准	披露项	披露位置
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.3 反商业贿赂及反贪污
反竞争行为		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反不正当竞争
GRI206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	治理篇-15 商业道德与合规经营-15.4 反不正当竞争
物料		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公
GRI301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理
	301-2 所用循环利用的进料	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理
	301-3 再生产品及其包装材料	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理
能源		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理
GRI302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理
	302-2 组织外部的能源消耗量	不适用
	302-3 能源强度	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理
	302-4 减少能源消耗	环境篇-3 能源与资源管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理
	302-5 产品和服务的能源需求下降	环境篇-3 能源与资源管理-3.3 绿色网点
水资源和污水		

议题标准	披露项	披露位置
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
GRI303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-2 管理与排水相关的影响	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-3 取水	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-4 排水	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理
	303-5 耗水	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.2 水资源管理 附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-（2）水资源管理
排放		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.4 废气与污染物排放管理
GRI305: 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（1）温室气体排放
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（1）温室气体排放
	305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（1）温室气体排放
	305-4 温室气体排放强度	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（1）温室气体排放
	305-5 温室气体减排量	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（2）温室气体减排
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-（5）废气排放
废弃物		

议题标准	披露项	披露位置
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理
GRI306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	环境篇-3 能源与资源管理-3.2 绿色办公-3.2.3 废弃物管理
	306-3 产生的废弃物	附录-ESG 绩效表-环境绩效-3.能源与资源管理-(3) 废弃物管理
	306-4 从处置中转移的废弃物	不适用
	306-5 进入处置的废弃物	不适用
供应商环境评估		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-12 供应链管理
GRI308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
雇佣		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工
GRI401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员工
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	社会篇-10 员工-10.3 薪酬待遇与绩效评估 社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	401-3 育儿假	社会篇-10 员工-10.3 薪酬待遇与绩效评估
职业健康与安全		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
GRI403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利

议题标准	披露项	披露位置
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-3 职业健康服务	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-5 工作者职业健康安全培训	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-6 促进工作者健康	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-8 职业健康安全管理体 系覆盖的工作者	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利
	403-9 工伤	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员 工- (5) 职业健康安全
	403-10 工作相关的健康问题	社会篇-10 员工-10.7 非薪酬福利 附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员 工- (5) 职业健康安全
培训与教育		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.5 培训与支持
GRI404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培 训的平均小时数	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员 工- (6) 员工培训情况
	404-2 员工技能提升方案和 过渡援助方案	社会篇-10 员工-10.5 培训与支持
	404-3 定期接受绩效和职业 发展考核的员工百分比	附录-ESG 绩效表-社会绩效-10.员 工- (6) 员工培训情况
多元化与平等机会		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣 治理篇-13 公司治理-13.3 尽责履 职-13.3.2 董事会

议题标准	披露项	披露位置
GRI405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣 治理篇-13 公司治理-13.3 尽责履职-13.3.2 董事会
反歧视		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣
GRI406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣
童工		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工-10.2 招聘与雇佣
GRI408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
强迫或强制劳动		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-10 员工
GRI409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
当地社区		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-5 普惠金融 社会篇-11 社会贡献
GRI413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会篇-5 普惠金融 社会篇-11 社会贡献
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	社会篇-5 普惠金融 社会篇-11 社会贡献
供应商社会评估		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-12 供应链管理
GRI414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	社会篇-12 供应链管理 附录-ESG 绩效表-社会绩效-12.供应链管理

议题标准	披露项	披露位置
客户健康与安全		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-8 消费者权益保护
GRI416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.6 客户安全管理
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.8 专项审计
营销与标识		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.1 产品服务审查 社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.2 产品营销规范 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 知识产权保护
GRI417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.1 产品服务审查 社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.2 产品营销规范 治理篇-15 商业道德与合规经营-15.5 知识产权保护
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.8 专项审计
	417-3 涉及营销传播的违规事件	社会篇-8 消费者权益保护-8.3 影响、风险和机遇管理-8.3.8 专项审计
客户隐私		
GRI3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护
GRI418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	社会篇-9 数据安全与客户隐私保护-9.3 影响、风险和机遇管理-9.3.5 内部审计

中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》指标索引⁵⁷

指标内容		披露位置
年度概况		可持续发展治理-目标与进展
金融机构环境相关治理结构	董事会层面设置的绿色金融相关委员会情况，其制定的本机构环境相关战略目标，对环境相关风险和机遇的分析与判断，对环境相关议题的管理、监督与讨论。	环境篇-环境相关治理
	高管层层面设置的绿色金融相关管理职位或内设机构情况，该管理职位或内设机构的主要职责和报告路线。	环境篇-环境相关治理
	专业部门层面在部门职责范围内贯彻落实绿色金融相关工作的情况和成效。	环境篇-环境相关治理
金融机构环境相关政策制度	金融机构制定的与环境相关的内部管理制度，特别是报告年度内实施的新政策和新举措。	环境篇-环境相关战略 环境篇-1 应对气候变化 环境篇-3 能源与资源管理
	金融机构贯彻落实与机构相关的国家及所在地区的环境政策、法规及标准等情况。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理
	金融机构遵守采纳与机构相关的气候与环境国际公约、框架、倡议等情况。	环境篇-2 绿色金融-2.8 生态环境与生物多样性保护
金融机构环境相关产品与服务创新	金融机构开发的绿色金融创新产品与服务的情况；以信贷类产品为例，披露内容可包括但不限于产品名称、投放范围、创新点（还款来源、发放对象、利率、期限、用途等）、运作模式、运行情况等。	环境篇-2 绿色金融
	金融机构绿色产品创新的环境效益和社会效益。	环境篇-2 绿色金融
金融机构环境风险管理流程	识别和评估环境相关风险的流程。	环境相关战略-气候风险与机遇分析
	管理和控制环境相关风险的流程。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理
环境因素对金融机构的影响	金融机构环境风险和机遇。	环境相关战略-气候风险与机遇分析
	金融机构环境风险量化分析。	环境相关战略-气候风险与机遇分析
	商业银行投融资所产生的环境影响。	环境篇-2 绿色金融-2.1 绿色贷款

⁵⁷本报告指标索引以中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》为基础构建。为积极响应监管趋势并发挥先行先试作用，本报告在内容编制过程中，同时前瞻参考了中国人民银行《金融机构可持续信息披露指南（试用稿）》的相关要求。

指标内容		披露位置
金融机构投融资活动的 环境影响		环境篇-2 绿色金融- 2.2 绿色债券 环境篇-2 绿色金融- 2.4 绿色租赁
	环境风险对金融机构投融资影响的测算与表达。	环境篇-2 绿色金融
金融机构经营活动的环 境影响	金融机构经营活动产生的直接温室气体排放和自然资源消耗。	环境篇-3 能源与资源 管理 附录-ESG 绩效表-环 境绩效-1 应对气候变 化
	金融机构采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗。	环境篇-3 能源与资源 管理 附录-ESG 绩效表-环 境绩效-3 能源与资源 管理
	金融机构采取环保措施所产生的环境效益。	环境篇-3 能源与资源 管理
	经营活动环境影响的量化测算。	附录-ESG 绩效表-环 境绩效-1 应对气候变 化
数据梳理、 校验及保护	定期对本机构环境相关统计数据质量开展梳理和校验工作，建立数据管理系统及流程，进一步提升相关基础数据质量，保证数据以及对外披露信息的及时性、准确性。	社会篇-9 数据安全与 客户隐私保护
	采用相应的技术手段，保证数据安全性和数据主体权益。	社会篇-9 数据安全与 客户隐私保护-9.3 影 响、风险和机遇管理- 9.3.1 数据安全保护 社会篇-9 数据安全与 客户隐私保护-9.3 影 响、风险和机遇管理- 9.3.2 金融消费者隐私 数据保护 社会篇-9 数据安全与 客户隐私保护-9.3 影 响、风险和机遇管理- 9.3.3 客户个人信息控 制权
	建立应急预案，对可能发生的数据安全事件或数据安全事故，及时采取相应的措施。	社会篇-9 数据安全与 客户隐私保护-9.3 影 响、风险和机遇管理- 9.3.1 数据安全保护 社会篇-9 数据安全与 客户隐私保护-9.3 影

指标内容		披露位置
		响、风险和机遇管理-9.3.2 金融消费者隐私数据保护 社会篇-9 数据安全和客户隐私保护-9.3 影响、风险和机遇管理-9.3.3 客户个人信息控制权
绿色金融创新及研究成果	绿色金融创新实践案例。	环境篇-2 绿色金融
	围绕绿色金融、环境风险分析等方面所进行的国内外各项研究及成果、未来展望。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理
其他环境相关信息		环境篇

气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议框架索引

指标内容		披露位置
治理	a) 描述董事会对与气候相关风险和机遇的监控情况。	环境篇-环境相关治理
	b) 描述管理层在评估和管理与气候相关风险和机遇方面所起的作用。	环境篇-环境相关治理
战略	a) 描述组织在短期、中期和长期中识别的气候相关风险和机遇。	环境篇-环境相关战略
	b) 描述与气候相关风险和机遇对组织经营、战略和财务规划的影响。	环境篇-环境相关战略
	c) 在考虑到不同气候相关条件、包括 2°C 或更低温度的情景下，描述组织战略的韧性。	环境篇-环境相关战略
风险管理	a) 描述组织识别和评估气候相关风险的流程。	环境篇-环境相关战略
	b) 描述组织管理与气候相关风险的流程。	环境篇-环境相关战略
	c) 描述识别、评估和管理气候相关风险的流程是如何纳入组织全面风险管理当中。	环境篇-1 应对气候变化-1.1 ESG 风险管理
指标和目 标	a) 披露组织根据其战略和风险管理流程，评估与气候相关风险和机遇所使用的指标。	可持续发展管理-目标与进展
	b) 披露直接排放（范围 1）、间接排放（范围 2）、其他间接排放（范围 3）（如需）的温室气体（GHG）排放及相关风险。	附录-ESG 绩效表-环境绩效-1.应对气候变化-（1）温室气体排放
	c) 描述组织用来管理与气候相关风险和机遇所使用的目标，和绩效与目标的对照情况。	可持续发展管理-目标与进展 环境篇-3 能源与资源管理-3.1 绿色运营目标

同时，本报告气候相关信息披露亦参考财政部《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》以及《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露（IFRS S2）》要求。

独立鉴证报告



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
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2600158 号

致: 中信银行股份有限公司董事会

关于中信银行股份有限公司(以下简称“中信银行”)2025 年度可持续发展报告中选定信息的报告

结论

我们对中信银行 2025 年度可持续发展报告中的关键指标(详见“附件一”)(以下简称“鉴证的可持续发展信息”)执行了有限保证的鉴证业务。

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信中信银行 2025 年度可持续发展报告的鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》,以及香港联合交易所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》标准(以下简称“标准”)编制。

我们对鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含鉴证的可持续发展信息及本报告的其他信息(以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分,我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会(IASB)发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会(IESBA)发布的《国际会计师职业道德守则(包括国际独立性准则)》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号(ISQM 1)——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系,包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信,我们获取的证据是充分、适当的,为形成结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外,本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

对鉴证的可持续发展信息的责任

中信银行的管理层负责:

- 设计、执行和维护与编制鉴证的可持续发展信息有关的内部控制,以使鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报;
- 选择或制定用于编制鉴证的可持续发展信息的适当标准,并适当地提及或描述所使用的标准;

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所,是与毕马威国际有限公司(英国私营担保有限公司)相关联的独立成员所全球组织中的成员。



毕马威

- 按照标准编制鉴证的可持续发展信息；

中信银行的治理层负责：

- 监督中信银行鉴证的可持续发展信息报告过程。

编制鉴证的可持续发展信息的固有限制

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

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对鉴证的可持续发展信息是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；及
- 向中信银行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对鉴证的可持续发展信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对鉴证的可持续发展信息和其他业务情况的了解，以及我们对可能发生重大错报的领域的考虑。在我们的工作范围内，我们仅在中信银行总行及郑州分行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 与可持续发展报告主管部门以及参与提供报告信息的部门进行访谈，询问可持续发展报告信息收集、汇总工作程序的设计及运行情况；
- 将鉴证的可持续发展信息中的财务指标信息与财务报告相关数据进行一致性比对；
- 对鉴证的可持续发展信息实施分析程序，在分析程序的基础上，选取鉴证的可持续发展信息实施抽样检查和重新计算；及
- 我们认为必要的其他程序。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。



毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国北京

2026年3月20日



毕马威

附件一：鉴证的可持续发展信息

序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
1	总资产	截至 2025 年 12 月 31 日
2	营业收入	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
3	利润总额	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
4	净利润	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
5	范围一和范围二温室气体排放总量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
6	人均范围一和范围二温室气体排放量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
7	范围一温室气体排放量（按来源划分）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
8	范围二温室气体排放量（按来源划分）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
9	类别 1：外购商品与服务排放量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
10	类别 6：商务差旅排放量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
11	因采取减排措施带动的减排量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
12	因发放碳减排贷款带动的减排量（按领域划分）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
13	绿色贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
14	绿色债券境内发行金额	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
15	绿色债券承销金额	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
16	绿色债券投资余额	截至 2025 年 12 月 31 日
17	绿色融资租赁业务余额	截至 2025 年 12 月 31 日
18	“中信碳账户”用户数	截至 2025 年 12 月 31 日
19	能源消耗总量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
20	取水总量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度



序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
21	废弃物产生总量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
22	废气排放总量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
23	利旧家具件数	截至 2025 年 12 月 31 日
24	绿色办公宣传活动次数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
25	科技贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
26	战略性新兴产业贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
27	普惠型小微企业贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
28	普惠型小微企业贷款余额较上年末增速	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
29	普惠型小微企业有贷款余额客户数	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日、截至 2023 年 12 月 31 日
30	普惠型小微企业有贷款余额客户数较上年末增量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度、截至 2023 年 12 月 31 日止年度
31	涉农贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
32	涉农贷款余额占各项贷款余额的比例	截至 2025 年 12 月 31 日
33	金融精准扶贫贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
34	营业网点数量	截至 2025 年 12 月 31 日
35	县域网点数量	截至 2025 年 12 月 31 日
36	设置无障碍通道的网点数量	截至 2025 年 12 月 31 日
37	智能服务替代率	截至 2025 年 12 月 31 日
38	养老金融托管规模	截至 2025 年 12 月 31 日
39	个人养老金账户累计开户数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
40	养老产业贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
41	数字经济核心产业贷款余额	截至 2025 年 12 月 31 日
42	信息科技投入金额	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
43	信息科技投入金额占营业收入比例	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
44	科技人员数量	截至 2025 年 12 月 31 日
45	应用于主营业务的发明专利数量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
46	累计有效专利数	截至 2025 年 12 月 31 日
47	信用卡呼入客户满意度	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
48	工单首联及时率	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日
49	投诉工单 15 日办结率	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日
50	全渠道受理客户投诉数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度



序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
51	年度数据安全风险评估次数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
52	员工总数	截至 2025 年 12 月 31 日
53	境内员工总数	截至 2025 年 12 月 31 日
54	管理干部总数	截至 2025 年 12 月 31 日
55	新增员工总数	截至 2025 年 12 月 31 日
56	总行高级管理人员本地化比例	截至 2025 年 12 月 31 日
57	劳动合同签订率	截至 2025 年 12 月 31 日
58	社会保险覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日
59	工会职工覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
60	女性员工占比	截至 2025 年 12 月 31 日
61	少数民族员工占比	截至 2025 年 12 月 31 日
62	员工流失率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
63	总行因工死亡员工人数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
64	总行因工死亡员工比率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
65	总行因工受伤员工人数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
66	总行因工伤损失工作时间	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
67	总行员工工伤保险投入金额	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
68	总行员工工伤保险覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
69	培训总投入	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
70	培训项目总数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
71	培训总人次	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
72	培训员工覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
73	捐款总额	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
74	向定点帮扶县投入的无偿帮扶资金金额	截至 2025 年 12 月 31 日
75	定点帮扶县直接受益民众数量	截至 2025 年 12 月 31 日
76	消费帮扶采购总额	截至 2025 年 12 月 31 日
77	公益慈善及相关活动项目数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
78	公益慈善及相关活动受益人次	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
79	志愿者参与人次	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
80	供应商总数	截至 2025 年 12 月 31 日
81	海外供应商数量	截至 2025 年 12 月 31 日
82	供应商审查覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
83	供应商社会责任培训次数	截至 2025 年 12 月 31 日
84	中小企业供应商账款按期支付率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
85	独立董事占比	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
86	不良贷款率	截至 2025 年 12 月 31 日
87	拨备覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日

1.1.1.1
2025



序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
88	参与培训人数占比：高级管理人员	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
89	参与培训人数占比：总行管理干部	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
90	参与培训人数占比：总行基层员工	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
91	合规培训次数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
92	合规培训员工覆盖率	截至 2025 年 12 月 31 日
93	反洗钱培训次数	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
94	已审结的贪污诉讼案件的数目	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日



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本行（邮寄时请在信封上注明“可持续发展报告读者意见反馈表”）。

电话：010-66638188 电子邮箱：ir@citicbank.com

邮寄地址：北京市朝阳区光华路 10 号院中信银行总行

-
- 对于中信银行而言，您所属的利益相关方类别是：
 政府/监管机构 股东/投资者 客户/消费者 供应商/合作伙伴 员工 社区 媒体
 - 您对本报告的总体评价是：
 很好 较好 一般
 - 您认为本报告所披露的可持续发展信息质量如何？
 很好 较好 一般
 - 您认为本报告是否全面反映了中信银行在可持续发展方面的表现？
 是 一般 否
 - 您认为本报告能否全面回应中信银行利益相关方的期望和诉求？
 是 一般 否
 - 您对本报告的哪部分最感兴趣？
环境议题： 应对气候变化 绿色金融 能源与资源管理
社会议题： 科技金融 普惠金融 养老金融 数字金融 消费者权益保护 数据安全与客户隐私保护 员工 社会贡献 供应链管理
治理议题： 公司治理 风险管理 商业道德与合规经营
 - 您对中信银行可持续发展报告及工作还有哪些意见和建议？

衷心感谢您对中信银行的关心和支持！