



中信銀行股份有限公司 2025年度可持續發展報告

2026年3月20日

編製說明

中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」「本行」）自 2008 年起每年發佈社會責任/可持續發展報告，《中信銀行股份有限公司 2025 年度可持續發展報告》（以下簡稱「本報告」）是中信銀行連續發佈的第 18 份報告。

報告範圍

本報告以中信銀行為主體，包含本行總部和境內外分行，以及中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司、中信金融租賃有限公司、信銀理財有限責任公司、信銀金融資產投資有限公司以及浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司六家子公司，部分內容涉及本行合營公司。

編製準則

本報告的編製以《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製律》，以及香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》為依據，並參考中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》及《企業可持續披露準則 第 1 號——氣候（試行）》、國家標準化管理委員會《社會責任報告編寫指南》（GB/T36001-2015）、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards 2021 版）、氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》、《國際財務報告可持續披露準則第 1 號——可持續相關財務信息披露一般要求（IFRS S1）》和《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候

相關披露 (IFRS S2)》等標準。

匯報原則

本報告編製參照財政部、上海證券交易所、香港聯合交易所的披露原則，具體包括：

重要性：本行遵循「雙重重要性」原則，識別可持續發展關鍵議題，開展利益相關方溝通，實施關鍵議題重要性評估及排序程序，結合重要性水平對相關可持續發展關鍵議題進行披露。詳情請參見本報告「可持續發展管理」章節的「議題識別與重要性評估」小節。

可靠性：本行披露的可持續信息如實反映重要的可持續風險、機遇和影響，確保信息完整、中立和準確。

相關性：本行披露的可持續信息與信息使用者的決策相關，有助於信息使用者作出評價或預測。

可比性與一致性：如無特別說明，本行披露的編製方法、披露方式、統計方法及關鍵績效指標計量與往年一致，確保不同時期可持續信息可比。若數據的統計方法及披露口徑發生變更，本行將對相關數據進行追溯調整，並以註釋方式說明調整情況與原因。

可驗證性：本行披露的可持續信息能夠通過該信息本身或者生成該信息的輸入值加以證實，部分關鍵數據由第三方實施獨立有限鑒證，詳情請參見本報告附錄「獨立鑒證報告」小節。

可理解性：本行披露的可持續信息內容清晰明瞭，便於信息使用者理解和使用。

及時性：本報告與本行年度報告同步披露，確保及時滿足信息使用者的信息需求。

量化：本行結合相關量化標準計量並披露適用的關鍵績效指標，環境數據量化所用

的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因子的來源已在適當位置披露。

數據說明

本報告數據主要來源於內部系統及各分支附屬機構的統計，所披露的經營類數據來自《中信銀行股份有限公司 2025 年年度報告》(以下簡稱「《2025 年年度報告》」)，如所列數據有異，均以《2025 年年度報告》為準。除特別註明外，本報告中涉及的計價貨幣均為人民幣。

編製單位

本報告的編製單位為中信銀行董事會辦公室，地址為北京市朝陽區光華路 10 號院 1 號樓。

報告週期

除特別註明外，本報告中涉及的報告週期為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分內容或超出上述時間範圍。

報告責任

本報告經本行董事會和高級管理層審議通過，本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告發佈

本報告以簡體中文編寫，繁體中文版和英文版由簡體中文版翻譯而成，若文本間存在差異，以簡體中文版為準。本報告以印刷版和電子版兩種形式發佈，電子版可通過本行官方網站瀏覽下載（網址：www.citicbank.com）。

關於中信銀行

本行成立於 1987 年，是中國改革開放中最早成立的新興商業銀行之一，是中國最早參與國內外金融市場融資的商業銀行，並以屢創中國現代金融史上多個第一而蜚聲海內外，為中國經濟建設作出了積極貢獻。2007 年 4 月，本行實現在上海證券交易所和香港聯合交易所 A+H 股同步上市。

本行依托中信集團「金融+實業」綜合稟賦優勢，以全面建設「四有」¹ 銀行、跨入世界一流銀行競爭前列為發展願景，堅持「誠實守信、以義取利、穩健審慎、守正創新、依法合規」，以客戶為中心，通過實施「五個領先」² 銀行戰略，打造有特色、差異化的中信金融服務模式，向政府與機構客戶、企業客戶和同業客戶提供公司銀行業務、投資銀行業務、國際業務、交易銀行業務、託管業務、金融市場業務等綜合金融解決方案；向個人客戶提供財富管理業務、個人信貸業務、信用卡業務、私人銀行業務、養老金融業務、出國金融業務等多元化金融產品及服務，全方位滿足政府與機構、企業、同業及個人客戶的綜合金融服務需求。

截至報告期末，本行在國內 153 個大中城市設有 1,484 家營業網點，在境內外下設中信國際金融控股有限公司、信銀（香港）投資有限公司、中信金融租賃有限公司、信銀理財有限責任公司、信銀金融資產投資有限公司、中信百信銀行股份有限公司、阿爾金銀行股份有限公司和浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司 8 家附屬機構。其中，中信國際金融控股有限公司子公司中信銀行（國際）有限公司在香港、澳門、紐約、洛杉磯、新加坡和中國內地設有 28 家營業網點、2 家商務理財中心及 1 家私人銀行中心。信銀

¹ 「四有」即：有擔當、有價值、有特色、有溫度。

² 「五個領先」即：領先的財富管理銀行、領先的綜合融資銀行、領先的交易結算銀行、領先的外匯服務銀行、領先的數字化銀行。

(香港) 投資有限公司在香港和境內設有 3 家子公司。信銀理財有限責任公司為本行全資理財子公司。中信百信銀行股份有限公司為本行與百度聯合發起設立的國內首家獨立法人直銷銀行。阿爾金銀行股份有限公司在哈薩克斯坦設有 7 家營業網點和 1 家私人銀行中心。

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，始終在黨和國家戰略大局中找準金融定位、履行金融職責，堅持做國家戰略的忠實踐行者、實體經濟的有力服務者和金融強國的積極建設者。成立 38 年來，本行已成為一家總資產規模突破 10 萬億元、員工人數超 6.7 萬名，具有強大綜合實力和品牌競爭力的金融集團。2025 年，本行在英國 Brand Finance 發佈的「全球銀行品牌價值 500 強」榜單中排名第 19 位，以 27.2% 的增幅居中國內地銀行第一；一級資本在英國《銀行家》雜誌「世界 1000 家銀行排名」中位列第 18 位。榮膺英國《銀行家》雜誌「2025 年中國年度銀行」大獎。

釋 義

阿爾金銀行	阿爾金銀行股份有限公司
北京證監局	中國證券監督管理委員會北京監管局
本行／中信銀行	中信銀行股份有限公司
本集團	中信銀行股份有限公司及其附屬公司
金融監管總局	國家金融監督管理總局
臨安中信村鎮銀行	浙江臨安中信村鎮銀行股份有限公司
上交所	上海證券交易所
香港聯交所	香港聯合交易所有限公司
信銀金投	信銀金融資產投資有限公司
信銀理財	信銀理財有限責任公司
信銀投資	信銀（香港）投資有限公司（原振華國際財務有限公司）
中國證監會／證監會	中國證券監督管理委員會
中信百信銀行	中信百信銀行股份有限公司
中信國金	中信國際金融控股有限公司
中信金控	中國中信金融控股有限公司
中信金租	中信金融租賃有限公司
中信集團	中國中信集團有限公司（2011年12月改制更名前為中國 中信集團公司）

中信銀行（國際）

中信銀行（國際）有限公司（原中信嘉華銀行有限公司）

（註：本釋義條目以漢語拼音排序）

目 錄

編製說明	1
關於中信銀行	5
釋 義	7
目 錄	9
董事會聲明	11
董事長致辭	13
可持續發展治理	20
可持續發展管理	32
專題：融入新發展格局，共譜開放協奏曲	46
專題：支持擴大內需，助力提振消費	50
環境篇	54
環境相關治理.....	54
環境相關戰略.....	56
1 應對氣候變化.....	66
2 綠色金融.....	81
3 能源與資源管理.....	95
社會篇	104
4 科技金融.....	104

5 普惠金融.....	109
6 養老金融.....	126
7 數字金融.....	136
8 消費者權益保護.....	145
9 數據安全與客戶隱私保護.....	170
10 員工.....	183
11 社會貢獻.....	200
12 供應鏈管理.....	205
治理篇	211
13 公司治理.....	211
14 風險管理.....	223
15 商業道德與合規經營.....	230
附錄.....	242
ESG 績效表.....	242
可持續發展議題對照表.....	265
內容索引.....	268
獨立鑒證報告.....	294
意見反饋表.....	299

董事會聲明

本行董事會遵循中國證監會《上市公司治理準則》、上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《推動提高滬市上市公司 ESG 信息披露質量三年行動方案（2024-2026 年）》、香港聯交所《企業管治守則》《環境、社會及管治報告守則》等監管要求，全面加強董事會對 ESG 事項的監督，將 ESG 理念及關鍵議題融入全行發展戰略、重大決策與經營管理。

ESG 治理及監督

本行董事會發揮戰略引領作用，監督指導綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護等 ESG 關鍵議題，並將相關議題納入全行戰略規劃，定期評估規劃執行情況。董事會戰略與可持續發展委員會負責統籌本行 ESG 體系建設，審議 ESG 相關工作報告，推動落實監管要求的其他 ESG 相關工作。

ESG 管理方針及策略

本行董事會審議通過《中信銀行環境、社會和管治（ESG）管理辦法》和《中信銀行 ESG 管理工作方案》，聚焦綠色金融、綠色運營、消費者權益保護、社會公益、員工關愛、合規經營等重點領域，明確可持續發展目標方針和工作策略，系統推進 ESG 關鍵議題管理提升。

2025 年度，本行遵循上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》中關於可持續發展議題識別的「雙重重要性」原則，探索開展雙重重要性分析工作，對可持續發展議題進行影響重要性和財務重要性評估。相關分析

結果與年度可持續發展報告一併呈送高級管理層及董事會審議。有關本行評估、排序及管理重要可持續發展議題的過程，敬請參閱本報告「可持續發展管理」章節的「議題識別與重要性評估」部分。

ESG 目標與進展

本行聚焦應對氣候變化、做好金融「五篇大文章」、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護、風險管理等關鍵可持續發展領域，制定專項發展規劃，建立目標管理機制，由董事會和高級管理層定期檢視目標達成情況，並結合自身發展和內外部環境，及時調整目標方向。有關本行可持續發展目標的具體設定情況以及 2025 年度進展，敬請參閱本報告「可持續發展管理」章節的「目標與進展」部分。

董事長致辭

宏圖新展，重任在肩。「十五五」的宏偉藍圖已經全面鋪開，高質量發展成為新時代的硬道理。當前，我們正處在一個深刻變革的時代，可持續發展已不僅是關乎環境與社會的和諧共生，更是一場關於發展模式、價值創造與長期競爭力的深刻革命。2025 年，我們堅持完整、準確、全面貫徹新發展理念，以系統觀念整體推進可持續發展，力求實現經濟價值與社會價值的統一、功能性與營利性的平衡，高質量可持續發展能力不斷提升。

以金融之「綠」，點發展之「睛」，我們篤行不怠，守護綠水青山。

我們以「綠水青山就是金山銀山」為指引，將綠色金融作為驅動高質量發展的核心引擎，堅定不移地支持經濟社會全面綠色轉型。2025 年，我們匯聚金融動能，書寫綠色發展篇章，將環境責任融入發展戰略，切實推動發展方式向「綠」而行。

構築綠色金融體系，擘畫生態發展藍圖。我們豐富綠色金融產品供給，創新推出碳資產掛鉤債券、生物多樣性收益權質押融資等特色產品，落地首單「碳資產」中期票據，發佈全國首個銀行業無紙化金融場景碳普惠方法學，推動綠色金融從「量的積累」邁向「質的提升」。**應對氣候風險挑戰，築牢發展安全屏障。**我們保持戰略定力，繼續建設「氣候友好型銀行」。持續健全氣候風險管理體系，將氣候風險納入全面風險管理，開展氣候壓力測試，從前瞻視角評估轉型風險與物理風險對資產質量的潛在影響。在授信全流程中嚴格執行「環保一票否決制」，將客戶的能耗水平、碳排放情況及對生態環境的影響作為信貸准入的約束條件，促進企業低碳轉型，不僅做綠色發展的「助推器」，更做環境風險的「守門人」。**深化綠色運營理念，積極推**

動低碳發展。我們大力推進物理網點與數據中心的綠色化改造，建立「碳中和」網點建設管理制度，將北京中信大廈支行打造成為我們首家「碳中和」網點。在數據中心建設中，廣泛應用自然冷卻等節能技術，嚴格控制能源消耗，讓綠色低碳發展成為常態。

以服務之「實」，築民生之「基」，我們心繫萬家，賦能美好生活。

我們堅守金融工作的政治性、人民性，將社會責任內化於心、外化於行，致力在高質量發展中促進共同富裕，與社會共享發展成果。2025 年，我們始終將服務實體經濟作為根本宗旨，將履行社會責任視為應盡之責，以此構築與利益相關方和諧共進的發展生態。**深耕主責主業，服務國之大者。**我們將自身發展融入服務國家戰略的宏大敘事中，將做好金融「五篇大文章」作為高質量發展的關鍵支撐。推動資金鏈與創新鏈深度融合，科技貸款餘額突破 1 萬億元。堅守「支農支小」初心，普惠型小微企業貸款餘額突破 6,400 億元。構建養老金融全生命週期服務體系，養老金融託管規模近 6,000 億元。數字金融產能加速釋放，「人工智能+」和「數據要素×」推進有力，數字化應用百花齊放。**踐行「金融為民」，守護萬家安康。**我們始終把人民對美好生活的嚮往作為奮鬥目標。堅持「五策合一」，通過「五融」協同體系將服務延伸至田間地頭，涉農貸款餘額突破 5,100 億元，助力繪就和美鄉村畫卷。全年開展金融教育宣傳活動 1.2 萬餘次，重點剖析詐騙套路，構築數字時代「安全堤壩」，切實守護群眾「錢袋子」。全年消費幫扶採購總額超 5,700 萬元，用實際行動詮釋「中信溫度」。**成就員工發展，凝聚奮進力量。**我們堅持「人才是第一資源」理念，深入踐行「凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者」的人才觀，不斷豐富優

秀人才儲備，持續推進覆蓋各專業、各層級的示範性人才工程，著力鍛造忠誠乾淨擔當的高素質專業化金融人才隊伍。我們持續健全價值型人力資源管理體系，搭建可持續的員工職業發展通道，形成以能力和價值貢獻為核心的評價導向，為員工打造清晰透明的成長地圖。

以治理之「穩」，把發展之「舵」，我們行穩致遠，護航發展征程

我們將卓越的公司治理視為穩健前行的重要保障，持續完善具有中國特色的現代金融企業制度，以良好的公司治理護航銀行的長遠發展和價值創造。2025 年，我們持續提升公司治理效能，為高質量發展築牢堅實根基。**以善治有為完善現代公司治理，把穩領航之舵。**我們堅持「兩個一以貫之」，將黨的領導與公司治理有機融合，持續健全公司治理體系架構，不斷提升治理能力現代化水平，以高效能治理助推全行高質量發展。**以敬畏之心築牢風險合規防線，夯實安全之基。**我們堅持發展與安全並重，不斷深化「正己守道」的風險合規文化，持續健全「控風險有效、促發展有力」的全面風險管理體系，「追求過濾掉風險的回報」和「寧讓收益不讓風險」的經營理念已成為共識，風險管理已從「糾治期」「調理期」實現向「健體期」的跨越。**以頂層設計健全 ESG 治理機制，積蓄長青之勢。**我們將 ESG 理念視為基業長青的戰略基因，董事會充分發揮統籌引領作用，高管層統籌推動全行 ESG 工作開展，將可持續發展目標全面融入戰略決策與管理流程。通過常態化的利益相關方溝通與高質量的信息披露，推動形成 ESG 最佳實踐，讓可持續發展從「理念」轉化為「制度」，從「制度」昇華為「文化」。2025 年，我們的明晟（MSCI）ESG 評級提升由 A 級躍升至 AAA 級，首次躋身全球被評級同業的領先水平。

時光鐫刻初心，使命引領征程。展望未來，我們將繼續堅定不移走中國特色金融發展之路，將可持續發展理念深度融入發展戰略與經營實踐，與客戶、股東、員工及社會各界攜手，共赴一場可持續發展的美好之約，為金融強國建設貢獻更多中信智慧和力量！

董事長、執行董事 方合英

2026 年 3 月 20 日

中信銀行可持續發展之路

2008 年發佈本行首份社會責任報告

2011 年成立國內首個由金融機構主導的「公益 2.0」平台——「愛·信·匯」

2013 年簽署《中國銀行業綠色信貸共同承諾書》

2016 年開展「野羽環境保育」生物多樣性保護志願服務活動至今

2018 年將社會責任報告更名為可持續發展報告；收購哈薩克斯坦阿爾金銀行，成為首家收購「一帶一路」沿線國家銀行股權的中資機構

2021 年簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》

2022 年將董事會「戰略發展委員會」更名為「戰略與可持續發展委員會」；成為「氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）」支持機構；推出國內首個由銀行主導的個人碳減排賬戶——「中信碳賬戶」

2023 年制定《中信銀行股份有限公司環境、社會和管治（ESG）管理辦法》和《中信銀行股份有限公司 ESG 行動方案》；成為國際可持續準則理事會（ISSB）國際可持續披露準則「先學夥伴」、「中國氣候投融资聯盟」成員

2024 年參與編製發佈國內首個生物多樣性主題債券指數——「中證中信銀行生物多樣性優選信用債指數」；發行本行首筆境外綠債，綠色融資框架獲三大國際評級機構亞洲金融行業最高評級，成為唯一一家獲此評價的中資銀行

2025 年成為「中英轉型金融工作組」中方成員、「可持續發展創新實踐先學夥伴 50 人論壇」首批成員單位；主導編製全國首個銀行業無紙化金融場景碳普惠方法學

2025 年度可持續相關主要榮譽及獲獎情況

本行在英國 Brand Finance 發佈的「全球銀行品牌價值 500 強」榜單中，以品牌價值 169.5 億美元位列全球第 19 位。獲英國《銀行家》雜誌「2025 年中國年度銀行」(Bank of the Year China 2025) 大獎；本行一級資本在英國《銀行家》雜誌公佈的「世界 1000 家銀行排名」中排名第 18 位。

環境方面，本行在上海清算所「集中清算業務和發行登記託管結算業務高質量發展評價」中獲評「優秀綠色債券發行人（金融債）」；在中央國債登記結算有限責任公司「中債成員業務發展質量評價」中獲評「中債綠債指數優秀承銷機構」；入選新華社品牌工作室、新華出版社、凱度集團、《財經》雜誌與牛津大學賽德商學院《生態品牌發展報告（2025）》「2025 年生態品牌認證榜單」突破者；獲中國新聞社 2025 年度低碳案例獎。

社會方面，本行在中國人民銀行舉辦的金融科技發展獎評選中，本行「基於雲原生的金融級技術中台體系建設（蒼穹工程）」獲一等獎，「大小模型雙擎智能風控」獲二等獎，「大數據核心全面升級（崑崙）項目」「倉頡大模型項目」「基於多架構統一的金融級網銀安全組件服務平台」分別獲三等獎；在《證券時報》「中國銀行業天璣獎」評選中獲評「2025 年度科技金融服務銀行天璣獎」等獎項；獲《中國證券報》「金牛銀行支持科創獎」。在中國人民銀行、金融監管總局「金融機構服務鄉村振興考核評估」中獲評「優秀檔」；在國家數據局主辦的 2025 年「數據要素×」大賽中，「中信易貸數智服務」獲金融服務賽道全國總決賽二等獎；獲評人民網「人民匠心品牌」，「金融服務鄉村振興新範式」入選人民網「建設金融強國創新實踐普惠金融

案例】。

治理方面，本行 MSCI ESG 評級提升至全球最佳 AAA 等級；獲萬得「2025 中國上市公司 ESG 最佳實踐 100 強（大市值）」。獲中國上市公司協會 2025 上市公司董事會最佳實踐、上市公司投資者關係管理最佳實踐、上市公司可持續發展最佳實踐。

可持續發展治理

在全面建設社會主義現代化國家的新徵程中，可持續發展理念深度契合中國式現代化「促進人與自然和諧共生」「實現全體人民共同富裕」「實現高質量發展」的本質要求，既是資本市場衡量企業長期價值創造能力的核心標尺，也是踐行新發展理念、助力構建新發展格局的關鍵實踐。

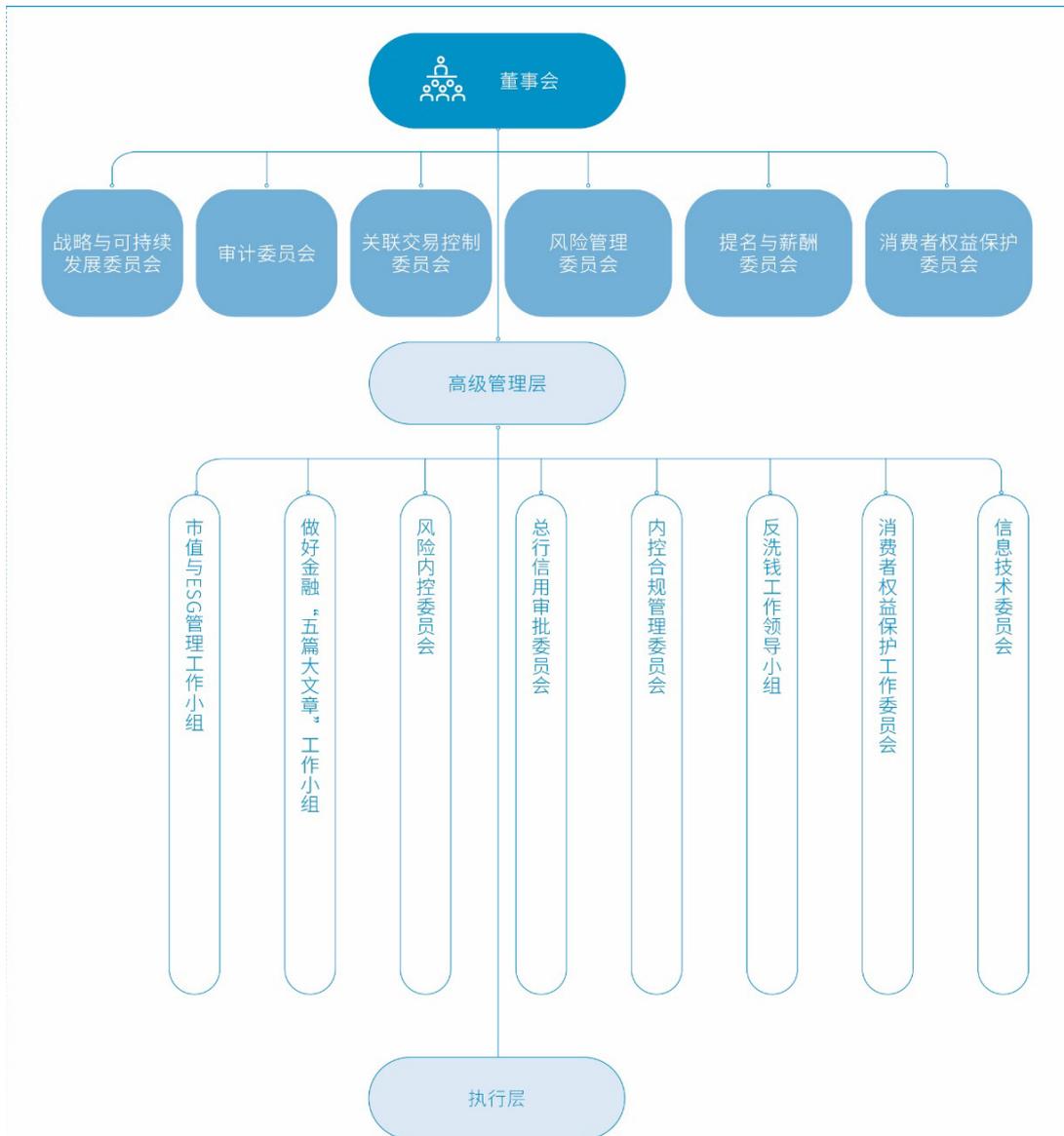
中信銀行深刻把握時代命題，堅持「均衡、穩健、可持續」的發展理念，致力於將可持續發展理念內化於企業發展的戰略基因，以服務「國之大者」的金融初心強化使命擔當，將 ESG 要素全面融入本行戰略決策、業務創新與運營管理全鏈條，堅持長期主義，保持戰略定力，把握好發展與風險的平衡，妥善處理短期與長遠、整體與局部的關係，推動風險、資本、市值的協調統一。同時，堅持 ESG 理念和綠色發展，積極履行社會責任，提升自身的環境、社會和治理表現，構建具有前瞻性、系統性和實踐性的可持續發展框架，探索兼具中國特色與全球視野的金融可持續發展路徑，努力實現社會價值與經濟價值的統一、功能性與盈利性的平衡，為金融高質量發展貢獻中信智慧與力量。

2025 年度，本行持續強化 ESG 主動管理，積極推動 ESG 治理理念向縱深化、集團化發展。

治理架構：從戰略到行動，縱向落實 ESG 理念

本行持續完善股東會、董事會、高級管理層在內的可持續發展治理架構，形成「自上而下、創新驅動、相互促進、協同運轉」的可持續發展管理體系。

本行可持續發展管理架構圖



董事會

本行**董事會**發揮戰略引領作用，監督指導綠色金融、普惠金融、鄉村振興、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護等 ESG 關鍵議題，並將相關議題納入全行戰略規劃，定期評估規劃執行情況。**董事會戰略與可持續發展委員會**負責統籌本行 ESG 體系建設，審議 ESG 相關工作報告，推動落實監管要求的其他 ESG 相關工作。

本行董事會風險管理委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會各司其職，共同對本行 ESG 相關議題的推進情況實施有效監督與指導。其中，**董事會風險管理委員會**負責定期評估本行風險偏好、案防管理工作、風險管理狀況及風險承受能力等情況；**董事會審計委員會**負責檢查本行財務，監督及評估本行的內部控制、內外部審計工作，行使《中華人民共和國公司法》和監管制度規定的監事會職權等；**董事會關聯交易控制委員會**負責對關聯交易制度進行研究，重點關注關聯交易的合規性、公允性、必要性，瞭解關聯交易風險情況、違規情況及問責情況，必要時採取相應措施等；**董事會提名與薪酬委員會**負責訂立有關董事會成員多元化的政策，審查被提名的獨立董事候選人在獨立性、專業知識、經驗和能力等方面的資質等；**董事會消費者權益保護委員會**負責擬定本行消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，以及監督、審議其他與消費者權益保護有關的工作和議案等。

有關本行董事會及其專門委員會 2025 年度與可持續發展有關的履職情況，請參閱本報告「治理篇」的「公司治理」章節。

監事會³

本行監事會在履職期間，從戰略、財務和股權、內控合規、風險管理、履職評價、信息披露六方面開展監督，監督內容包括內控合規、關聯交易、反洗錢、消費者權益保護、董監高履職評價、社會責任等多項 ESG 關鍵議題。

2025 年度，本行監事會列席履職期間全部董事會會議，召開監事會會議 10 次，審議 2024 年年度報告、2024 年度可持續發展報告、2024 年度利潤分配方案，以及監事會對董事會、監事會、高級管理層及其成員 2024 年度履職評價報告等議案 17 項，聽取匯報 49 項。監事會重點關注董事會和高級管理層在服務實體經濟、消費者權益保護、風險內控合規、資本管理等方面的履職情況，並提出針對性意見建議。

履職期間，監事會發佈 2 期《監督工作函》，就風險管理、合規內控、消費者權益保護等方面進行監督提示，分別發送各有關單位予以研究反饋，並送達本行董事會、高級管理層，進一步完善監事會會議全流程、閉環式監督機制，提升監事會會議質效的同時，增強公司治理各主體之間的聯繫。

高級管理層

本行成立由副行長擔任組長的**市值與 ESG 管理工作小組**，統籌推動全行 ESG 工作開展。同時，設立**做好金融「五篇大文章」工作小組**、**風險內控委員會**、**總行信用審批委員會**、**內控合規管理委員會**、**反洗錢工作領導小組**、**總行消費者權益保**

³ 根據《國家金融監督管理總局關於中信銀行修改公司章程的批覆》（金復[2025]725 號），自 2025 年 12 月 16 日起，本行不再設置監事會，由董事會審計委員會行使《中華人民共和國公司法》和監管制度規定的監事會職權。

護工作委員會、信息技術委員會等 ESG 相關議題的議事機構，負責牽頭 ESG 相關議題發展規劃的制定及日常管理，監督業務開展過程中的 ESG 風險管理活動。

領導小組/委員會名稱	人員構成與職責
<p>市值與 ESG 管理工作小組</p>	<p>由副行長擔任組長，負責統籌推動全行市值與 ESG 管理工作開展，將 ESG 關鍵議題責任部門納入原市值管理工作小組成員範圍，合力加強市值與 ESG 管理，促進市值表現與 ESG 綜合評價提升。</p>
<p>做好金融「五篇大文章」工作小組</p>	<p>圍繞金融「五篇大文章」分別成立 5 個專項工作小組，由各牽頭高級管理層擔任組長，各牽頭落實部門負責人擔任副組長，其他相關配合部門、子公司負責人作為成員。科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融的牽頭落實部門根據宏觀政策導向和本行新三年發展規劃，緊密圍繞《中信銀行做好金融「五篇大文章」的實施方案》，分別制定專項行動方案，共同形成全行做好金融「五篇大文章」的「1+5」實施體系。</p>
<p>風險內控委員會</p>	<p>由行長擔任主任，負責研究、審議和決策風險管理與內控合規管理事項。</p>
<p>總行信用審批委員會</p>	<p>由副行長擔任主任，對總行授信及非授信類業務進行包含環境與氣候風險因素在內的風險審查，充分考慮客戶</p>

領導小組/委員會名稱	人員構成與職責
	<p>生產經營過程中的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響，堅持「環保一票否決制」。</p>
<p>內控合規管理委員會</p>	<p>由行長擔任主任，負責推動全行內控合規管理工作，對內控合規管理過程中的重大事項進行研究決策和協調落實。報告期內召開 1 次會議，審議研究內控合規管理工作、子公司合規管理體系建設、監管監督指出問題整改等事項。</p>
<p>反洗錢工作領導小組</p>	<p>由行長擔任組長，作為本行反洗錢工作的日常決策和管理機構，負責審議和決策反洗錢內控管理和洗錢風險管理事項，統籌、協調、指導全行反洗錢工作。</p>
<p>總行消費者權益保護工作委員會</p>	<p>由行長擔任主任，主要負責確保消費者權益保護戰略目標和政策得到有效執行。</p>
<p>信息技術委員會</p>	<p>由副行長擔任主任，下設辦公室、新技術應用工作組、需求統籌工作組和網絡與信息安全工作組，負責規劃全行信息科技發展，審議全行信息科技建設、協調重大事項，監控信息科技投資等。</p>

執行層

董事會辦公室為全行 ESG 管理牽頭部門，負責推動 ESG 相關體制機制建設，統籌推進 ESG 關鍵議題的管理改進工作落地，指導全行回應利益相關方關切，並規劃、組織 ESG 培訓及知識宣貫。總行各關鍵議題責任部門是 ESG 各類事項的歸口管理部門，負責研究制定相關議題的落地執行方案並跟進落實，切實推動 ESG 相關工作質效穩步提升。

各分行和附屬公司負責組織落實和開展轄內 ESG 管理工作，建立與自身業務特點、規模相適應的 ESG 管理體系和工作機制，總結優秀案例和實踐，並由專人負責 ESG 相關工作。

協同共進：從銀行到附屬公司，橫向拓展 ESG 實踐

母行引領：統籌 ESG 管理，強化價值創造

內化理念，夯實可持續發展能力

- 開展覆蓋全行的 ESG 監管政策線上培訓和面向審計條線的專項 ESG 線下培訓，進一步拓展 ESG 理念的內部觸達深度。
- 編製首份《可持續發展案例集》，收錄來自 23 家分行和附屬公司的 154 個案例，並選取優秀案例詳細解析，促進跨機構學習交流。



圖註：中信銀行《可持續發展案例集》封面圖

外化價值，提升可持續發展影響力

- 不斷完善可持續信息披露體系，系統提升信息披露的透明度、專業性與影響力，在作為氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）支持機構和國際可持續準則理事會（ISSB）準則首批「先學夥伴」的基礎上，成為「可持續發展創新實踐先學夥伴 50 人論壇」首批成員單位，持續為國際準則在中國市場的落地與實踐貢獻力量。
- 積極發揮自身優勢，在香港綠色金融協會（HKGFA）發佈《政策鏈驅動產業鏈：ESG 管理、綠證機制與電解鋁行業的脫碳之路》專題研報，為境外投資者瞭解我國「雙碳」政策拓寬信息渠道。



圖註：「可持續發展創新實踐先學夥伴 50 人論壇成員單位」授牌



圖註：在香港綠色金融協會（HKGFA）發佈專題研報

2025 年度, 本行 MSCI ESG 評級躍升兩級至全球最佳 AAA 等級; 獲萬得「2025 中國上市公司 ESG 最佳實踐 100 強 (大市值)」; 商道融綠評級提升至 A 級, 入選《行穩致遠：中國企業 ESG 領先者報告 2025》; 獲中國上市公司協會 2025 上市公司董事會最佳實踐、上市公司投資者關係管理最佳實踐、上市公司可持續發展最佳實踐; 入選中國金融傳媒 2025 銀行業 ESG 典型實踐「ESG 品牌建設案例」和「ESG 主題視頻案例」; 獲《證券日報》金駿馬最具投資價值上市公司獎、證券時報社中國

金融業篤行作答「五篇大文章」榮譽大獎、財聯社「綠水金山獎」ESG 金融年度大獎；入選新浪財經「2025 中國企業 ESG 百強」榜單；入選全球商報聯盟、香港商報、香港經濟導報 2025 年度卓越 ESG 價值榜「港股 ESG 百強榜」；獲路演中 (RoadshowChina) 卓越 IR「卓越資本市場溝通」「卓越 ESG」；入選思維財經、投資者網 2025 年「金橋獎」傑出 ESG 披露金融機構等。

附屬公司協同：立足主責主業，打造特色實踐

2025 年度，本行各附屬公司立足主責主業，將可持續發展理念融入治理架構、發展戰略和產品服務中，紮實推進可持續發展戰略落地。

中信國金

- 將 ESG 納入戰略頂層設計，設立 ESG 督導委員會統籌管理。在運營端積極踐行綠色辦公，在業務端持續豐富綠色及可持續金融產品矩陣，同時，積極履行社會責任，組織員工開展志願服務及應急金融支持。報告期內，中信銀行（國際）獲得由《財資》(The Asset) 頒發的中國離岸最佳可持續發展掛鉤貸款（物流行業）、中國離岸最佳綠色貸款（電子電器設備、電池）、中國離岸最佳首筆綠色債券、中國離岸最佳綠色-碳中和債券。

信銀投資

- 高度重視 ESG 及可持續發展領域，將可持續發展理念全面融入戰略和文化，積極推行綠色健康辦公模式和綠色運營舉措，改善能源消耗管理

提升運營效率。

中信金租

- 深度融合 ESG 理念與業務流程，在董事會及高級管理層層面確立綠色租賃戰略目標。構建起「風、光、水、儲」清潔能源業務體系，並發揮集團協同優勢，首創「租賃+」同業合作體系，聯合發起中國首個綠色租賃發展共同體。報告期內，中信金租入選由長三角 G60 科創走廊聯席會議辦公室、上海市融資租賃行業協會聯合主辦的首屆中國綠色租賃創新發展年會發佈的「中國綠色租賃 50 強」榜單。

信銀理財

- 全面構建「橫向協同、縱向貫通、一體推動」的 ESG 治理體系，董事會及其專門委員會負責定期審議 ESG 重大事項。連續三年發佈可持續發展報告，持續擦亮「綠色理財」成色，圍繞金融「五篇大文章」重點領域，推出「青綠共繪」ESG 主題產品，並於 2025 年度實現 12 隻「溫暖童行」慈善理財產品捐贈超 1,000 萬元。報告期內，「溫暖童行」慈善理財產品榮獲中國金融雜誌「年度優秀品牌案例-社會責任類」。

中信百信銀行

- 健全 ESG 管理體系，將董事會下設「戰略發展委員會」更名為「戰略和可持續發展委員會」，強化頂層設計。系統開展 2024 年度碳排放數據盤

查與核算，並發佈年度可持續發展報告，全面展現環境與社會責任實踐成效。

阿爾金銀行

- 制定《ESG 評級指南》及客戶評估問卷，將 ESG 因素正式納入信貸決策流程。通過「Pro ESG」項目聯合各方構建合作生態，並在哈薩克斯坦-英國技術大學舉辦 ESG 主題案例大賽。發表首篇 ESG 學術論文、參與國際會議，探索符合哈薩克斯坦監管及國際準則的碳排放計量方法。發佈首份可持續發展報告，系統披露 ESG 風險管理方法及可持續發展實踐。

臨安中信村鎮銀行

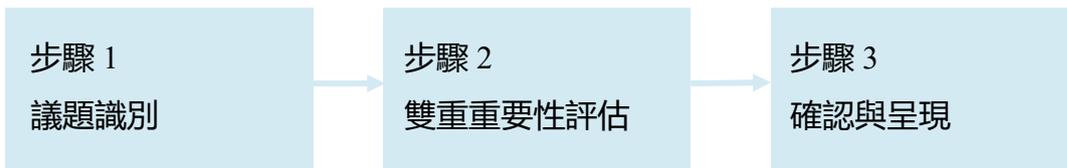
- 秉持「金融向善、扎根鄉土、可持續共生」理念，致力於成為連接城鄉、服務「三農」的紐帶。通過綠色金融賦能鄉村生態振興，以普惠服務增進民生福祉，為地方經濟社會發展注入持續動力。

可持續發展管理

議題識別與重要性評估

2025 年度，本行遵循上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》中關於可持續發展議題識別的「雙重重要性」原則，在上一年度工作基礎上，對分析流程及結果進行系統性重檢。經審慎評估，相關過程及結果未發生實質性變化。

本行可持續發展議題雙重重要性評估流程



步驟 1：議題識別

本行已連續多年開展可持續發展議題識別和影響重要性分析工作。2025 年度，本行基於銀行業金融機構的行業特點、本行戰略發展規劃以及所處價值鏈等情況，結合境內外可持續相關標準與準則要求、權威 ESG 評級關注議題和各利益相關方關切，對 2024 年度識別形成的 15 項可持續發展議題進行了全面覆核，現有議題清單仍能準確反映本行實際情況。

本行可持續發展議題清單

序號	議題名稱	議題說明
環境		

序號	議題名稱	議題說明
1	應對氣候變化	探索氣候風險與其他風險的傳導機制，識別、評估與管理氣候相關風險和機遇，設定並落實氣候相關指標與目標，強化業務 ESG 風險管理，提高氣候變化應對能力。
2	綠色金融	持續加強綠色金融體系和機制建設，將綠色因素納入各項投融資業務開展的考量範疇，打造綠色金融綜合服務體系，為促進經濟社會發展全面綠色轉型和助力國家「雙碳」戰略實施提供金融支持，以綠色金融高質量發展助力美麗中國建設。
3	能源與資源管理	在日常經營辦公活動中加強能源與資源管理，制定與完善環境管理制度體系，設定並落實節能減排、節水減廢與循環經濟等目標，提高能源與資源利用效率，確保環境合規。
社會		
4	科技金融	加大科技金融產品服務供給，構建專業化、可持續的科技金融體系，推動科技創新鏈、成果轉化鏈、金融資本鏈的良性循環，以科技金融助力新質生產力發展，服務高水平科技自立自強和科技強國建設。
5	普惠金融	積極探索成本可負擔、商業可持續的普惠金融高質量發展模式，更好滿足小微企業、涉農經營主體、重點幫扶群體

序號	議題名稱	議題說明
		<p>等的多元化金融需求，提升普惠金融服務的覆蓋率和可得性，助力共同富裕邁上新台階。</p>
6	養老金融	<p>充分發揮金融服務優勢和特點，支持養老領域金融產品和服務創新，助力多層次、多支柱養老保險體系建設，加大養老產業金融支持，滿足民眾多元化養老金融需求。</p>
7	數字金融	<p>聚焦效能和安全，深度融入「數字中國」「數字中信」建設，加快數字化轉型戰略落地，充分發揮數字創新助力業務發展的優勢，不斷釋放科技創新新動能，促進數字金融發展。</p>
8	消費者權益保護	<p>提供安全可靠的金融產品與服務，確保消費者在金融交易中的合法權益得到尊重和保障，並持續完善客戶投訴管理機制，及時瞭解消費者訴求。</p>
9	數據安全與客戶隱私保護	<p>系統開展網絡、信息、數據安全管理與客戶個人隱私保護工作，確保網絡、信息、數據安全，同時保護客戶的個人隱私和敏感信息不受侵犯。</p>
10	員工	<p>尊重並充分保障員工基本權益，關注員工身體和心理健康，為員工提供完善的培訓體系與晉升通道，賦能員工職業發展。</p>
11	社會貢獻	<p>積極組織開展志願者活動、公益慈善、社會幫扶工作等。</p>

序號	議題名稱	議題說明
12	供應鏈管理	建立完善的供應商准入、考核、培訓、退出機制，在供應商管理中納入 ESG 因素，識別供應鏈風險，加強供應鏈安全管理，促進供應鏈可持續發展。
治理		
13	公司治理	堅持將黨的全面領導融入公司治理，持續提高董事和高級管理人員的履職能力，不斷健全公司治理體系，以高質量公司治理推動實現高質量發展。
14	風險管理	全面識別、評估和控制所有潛在風險，確保本行在各個層面和業務領域中有效防範和應對風險。
15	商業道德與合規經營	嚴格遵守外部監管規定和內部規章制度，誠信經營，確保業務合法合規運作；制定並遵守反貪污反腐敗政策和廉潔從業規定，定期開展道德標準相關培訓，維護企業信譽。

步驟 2：雙重重要性評估

本行遵循上交所指引要求的「雙重重要性」評估維度，兼顧信息的可獲得性和成本的可負擔性，對各項可持續發展議題開展影響重要性評估和財務重要性評估。

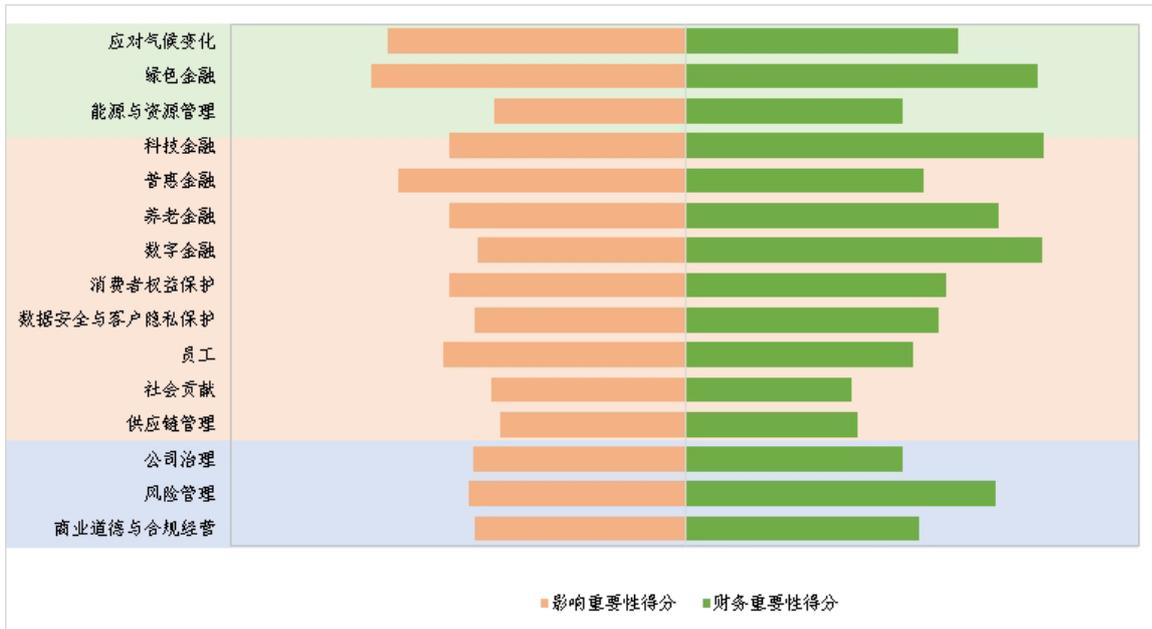
影響重要性評估：採用定性評估方式，邀請內外部 ESG 專家，評估各項可持續發展議題對經濟、環境和社會產生的實際正面影響、實際負面影響、潛在正面影響及潛在負面影響程度，並選取合適的閾值作為判斷標準。

財務重要性評估：採用定性評估方式，邀請內外部 ESG 專家、各可持續發展議題相關部門以及內部財務會計專家，判斷各項可持續發展議題對本行財務情況帶來的風險和機遇情況，評估在短期、中期、長期不同的時間範圍內，風險或機遇發生的可能性和財務影響的程度，並選取合適的閾值作為判斷標準。

步驟 3：確認與呈現

本行整合影響重要性和財務重要性評估結果，經內外部行業專家確認後，形成本行可持續發展議題雙重重要性得分。

本行可持續發展議題雙重重要性得分情況⁴

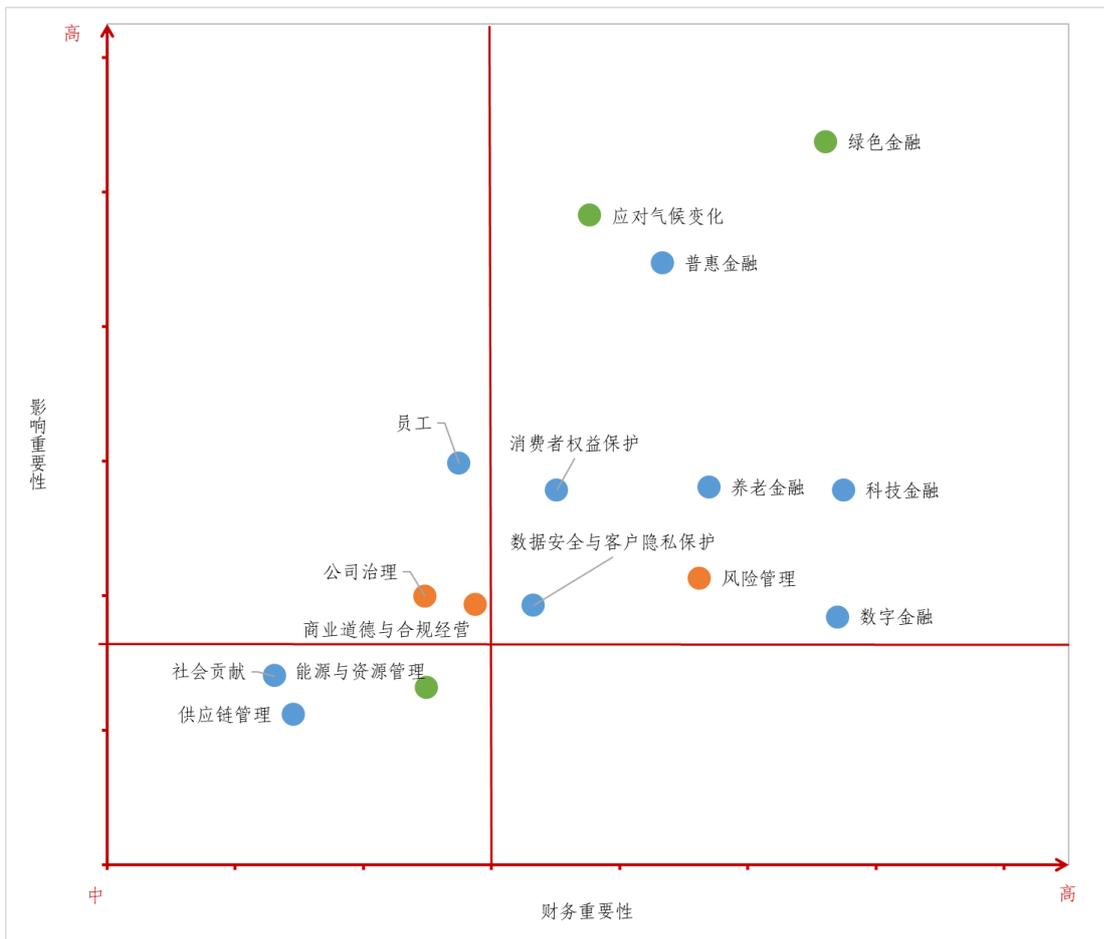


結果顯示，在本行識別出的 15 項可持續發展議題中，應對氣候變化、綠色金融、科技金融、普惠金融、養老金融、數字金融、消費者權益保護、數據安全與客

⁴ 本圖表中，影響重要性評估與財務重要性評估的得分已通過線性比例調整至同一區間，以實現可比性視覺呈現。調整僅改變條形的相對長度，不改變原始評分的實際數值與權重。

戶隱私保護、風險管理 9 項議題既具有影響重要性，也具有財務重要性，員工、公司治理、商業道德與合規經營 3 項議題僅具有影響重要性。受金融行業屬性決定，本行在能源與資源管理、社會貢獻及供應鏈管理方面的運營規模與風險敞口較小，既不會對外部環境與社會產生重大的實質性影響，也不足以對本行的財務狀況與企業價值構成顯著風險或機遇，因此，將上述三項議題識別為既不具有影響重要性，也不具有財務重要性的議題。

本行可持續發展議題雙重重要性評估矩陣⁵



本行基於識別出的可持續發展議題構建本年度《可持續發展報告》披露框架，

⁵ 評估矩陣中，議題的重要性程度越高，距離原點的距離越遠。

並根據分析結果，針對性開展可持續信息披露工作。對具有影響重要性的議題，本行依據監管要求的具體披露項以及利益相關方關切進行披露；對具有財務重要性的議題，本行按照「治理，戰略⁶，影響、風險和機遇管理，指標和目標⁷」四個方面核心內容以及監管指引對有關具體議題的規定進行分析和披露。

⁶ 基於國家監管導向及本行資源配置政策調整週期，將影響的時間範圍設置為：短期：1 年；中期：1-5 年；長期：5 年以上。

⁷ 詳見「目標與進展」小節。

利益相關方溝通

本行依據聯合國可持續發展目標 (SDGs)、國際標準及行業準則、金融行業典型特點，結合自身可持續發展工作實踐經驗，識別、確定對公司業務和運營產生重大影響的七類利益相關方群體，包括：政府與監管機構、股東與投資者、客戶與消費者、供應商與合作夥伴、員工、社區、媒體。

本行與各類利益相關方群體建立廣泛、高效、多元化的溝通機制，充分傾聽並理解各利益相關方的關注點及期望，並將其動態融入本行決策流程和管理體系中。

本行利益相關方溝通情況

利益相關方	主要關注議題	溝通方式與頻率	回應措施	
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 應對氣候變化 ✓ 綠色金融 ✓ 能源與資源管理 ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 數字金融 ✓ 公司治理 ✓ 風險管理 ✓ 商業道德與合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常態化學習法律法規、政策指引和規範性文件 ✓ 不定期參與行業會議、通氣會等 ✓ 不定期接受現場檢查、非現場監管 ✓ 不定期參與座談、研討、論壇 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 響應國家號召 ✓ 落實監管政策 ✓ 參與制定行業標準和規範 ✓ 提升經營管理績效 ✓ 接受監督考核

利益相關方	主要關注議題	溝通方式與頻率	回應措施	
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 應對氣候變化 ✓ 綠色金融 ✓ 數字金融 ✓ 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 風險管理 ✓ 商業道德與合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常態化開展投資者溝通與交流，以及路演與反路演活動 ✓ 定期舉辦股東會和業績發佈會，發佈定期公告 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加強風險防範 ✓ 提高信息披露透明度
客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技金融 ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 ✓ 數字金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 消費者權益保護 ✓ 數據安全與客戶隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常設營業網點、電子銀行、客戶服務平台等客戶服務渠道 ✓ 定期開展市場調研，舉辦沙龍講座 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便快捷金融服務 ✓ 提供多元化的金融產品 ✓ 及時發佈產品、營銷公告 ✓ 瞭解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 供應鏈管理 ✓ 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 數據安全與客戶隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 常態化公開採購信息 ✓ 不定期開展供應商現場考察 ✓ 常態化開展採購項目談判與交流 ✓ 常態化簽署合作協議、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供應商管理機制 ✓ 建立維護供應商信息庫 ✓ 加強與供應商的溝通與聯繫

利益相關方	主要關注議題	溝通方式與頻率	回應措施
員工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 年度職工代表大會 ✓ 常設內網郵箱、論壇、員工辦公軟件與平台、員工舉報機制與舉報人保護 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公平招聘員工 ✓ 堅持同工同酬 ✓ 保障合法權益 ✓ 開展文體活動 ✓ 提供職業技能培訓 ✓ 聽取員工意見 ✓ 落實舉報人保護
社區	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 ✓ 消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社會貢獻 ✓ 不定期實地調研、走訪 ✓ 不定期拜訪幫扶機構、慈善公益組織 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供捐贈資金 ✓ 實施幫扶項目 ✓ 開展金融教育宣傳活動 ✓ 組織公益活動
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技金融 ✓ 綠色金融 ✓ 普惠金融 ✓ 養老金融 ✓ 數字金融 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 消費者權益保護 ✓ 社會貢獻 ✓ 公司治理 ✓ 風險管理 ✓ 不定期舉辦新聞發佈會 ✓ 常態化更新官方網站及社交媒體 ✓ 定期發佈新聞通稿 ✓ 常態化開展媒體交流 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 舉辦業績發佈會、產品發佈會等各類新聞發佈會 ✓ 接受媒體採訪 ✓ 及時披露定期報告並發佈宣傳稿件 ✓ 舉辦形式豐富的媒體交流活動

目標與進展

本行聚焦應對氣候變化、做好金融「五篇大文章」、消費者權益保護、數據安全與客戶隱私保護、風險管理等重點領域，由董事會和高級管理層定期檢視目標達成情況，並結合自身發展情況和內外部環境，及時調整目標方向。

議題	目標	指標	2025 年進展
應對氣候變化	在自身運營範圍一和範圍二層面， 2030 年實現達峰，2060 年實現中和 ⁸	範圍一和範圍二溫室氣體排放總量	2025 年度，範圍一和範圍二溫室氣體排放總量為 21.38 萬噸二氧化碳當量
綠色金融	到 2026 年末，綠色貸款餘額達 8,500 億元	綠色貸款餘額	截至 2025 年末，綠色貸款餘額 7,524.62 億元
	到 2026 年末，「中信碳賬戶」用戶數	「中信碳賬戶」用戶數	截至 2025 年末，「中信碳賬戶」用戶數達 2,944.02 萬戶

⁸ 本行正在對照此時間節點，積極研究制定關於溫室氣體排放目標及減排路徑圖，相關進展情況將於本行《可持續發展報告》中披露。

	不低於 3,200 萬戶		
科技金融	科技貸款餘額較上年末正增長	科技貸款增速	截至 2025 年末，科技貸款餘額超萬億，同比增長 14.75%
普惠金融	普惠型小微企業貸款餘額較上年末正增長，且增速不低於各項貸款平均增速	普惠型小微企業貸款增速	截至 2025 年末，普惠型小微企業貸款餘額 6,443.06 億元，較上年末增速 7.42%，高於各項貸款平均增速
	普惠型小微企業有貸款餘額客戶數不低於上年末數值	普惠型小微企業有貸款餘額客戶數	截至 2025 年末，普惠型小微企業有貸款餘額客戶數 31.39 萬戶，較上年末增加 3,505 戶
養老金融	到 2028 年末，養老金融託管規模達 8,000 億元	養老金融託管規模	截至 2025 年末，養老金融託管規模 5,927.43 億元。
	到 2026 年末，養老產業貸款增幅超總貸款平均增幅	養老產業貸款增幅	截至 2025 年末，養老產業貸款餘額 24.70 億元，增幅 146.58%，超總貸款平均增幅

數字金融	年內集團信息科技投入金額佔經營收入的比例超 4%	年內集團信息科技投入金額佔經營收入的比例	2025 年度，集團信息科技投入金額佔經營收入 4.53%
	到 2026 年末，數字經濟核心產業貸款餘額超 2,700 億元	數字經濟核心產業貸款餘額	2025 年度，數字經濟核心產業貸款餘額 2,467.82 億元 ⁹ ，增幅 18.92%。
消費者權益保護	工單首聯及時率(在接到客戶投訴後一個工作日之內聯繫)保持 95%以上	工單首聯及時率	2025 年度，工單首聯及時率 99.68%
	投訴工單 15 日辦結率保持 95%以上	投訴工單 15 日辦結率	2025 年度，投訴工單 15 日辦結率 100%

⁹ 本行根據《中國人民銀行辦公廳關於做好金融「五篇大文章」統計工作的通知》(銀辦發[2025]66 號)等制度文件要求，調整數字經濟核心產業貸款餘額的數據口徑為單位貸款和票據融資(直貼)合計餘額。

<p>數據安全與客戶 隱私保護</p>	<p>每年至少開展一次數據安全風險評估</p>	<p>年度數據安全風險評估次數</p>	<p>2025 年度，開展一次數據安全風險評估</p>
<p>風險管理</p>	<p>持續健全「控風險有效 促發展有力」的全面風險管理體系，提升風險管理能力，合理管控信貸成本，保持資產質量穩健</p>	<p>不良貸款率 撥備覆蓋率</p>	<p>截至 2025 年末，不良貸款率 1.15%，撥備覆蓋率 203.61%</p>

專題：融入新發展格局，共譜開放協奏曲

本行深刻領會國家「構建以國內大循環為主體、國內國際雙循環相互促進的新發展格局」的戰略內涵，充分發揮中信集團「金融全牌照、實業廣覆蓋」的協同優勢，對內深耕重點區域，支持構建高質量發展的空間載體；對外聚焦高水平開放，搭建跨境金融的通暢橋樑。

1 聚焦重點區域，服務區域協調發展

本行深入實施國家區域協調發展戰略，以京津冀協同發展、粵港澳大灣區建設、長江三角洲區域一體化發展和成渝雙城經濟圈為引領，加大信貸資源傾斜力度，提升重點區域價值貢獻，積極支持基礎設施建設、城市互聯互通、現代化產業體系、大規模設備更新等領域融資需求，靈活運用信貸、產業基金、供應鏈金融、投貸聯動、公募 REITS 等產品提供綜合金融服務，進一步構建與區域發展結構更加匹配的區域經營格局。

「融資+融產+融智」，共繪京津冀產業鏈新圖景

案例

依托中信集團的獨特優勢，本行準確把握京津冀「六鏈五群」¹⁰協同發展機遇。2025 年度，本行作為重要合作方，參與了由河北省工業和信息化廳、北京市及天津市經濟和信息化局等政府部門在河北廊坊舉辦的第三屆京津冀產業鏈供應鏈主題對接活動。

本行全程參與 6 場產業鏈主題對接，專題發佈《中信協同強鏈綜合服務

¹⁰ 「六鏈」指氫能、生物醫藥、網絡安全和工業互聯網、高端儀器設備和工業母機、新能源和智能網聯汽車和機器人。「五群」指集成電路、網絡安全、生物醫藥、電力裝備和安全應急裝備。

方案》，全面介紹本行「融資+融產+融智」全方位一體化模式。**融資**方面，構建起覆蓋企業全生命週期完整鏈條的綜合金融服務體系；**融產**方面，為企業提供從原材料到市場的全產業鏈資源整合服務；**融智**方面，為客戶提供戰略規劃、數字化轉型、綠色諮詢等智力支持，驅動產業創新升級。

借助本次活動，本行精準對接企業 70 戶，建立專項服務機制，協同集團子公司持續跟進，切實助力京津冀補鏈強鏈。

創新區域特色理財，滴灌區域經濟發展

案例

本行子公司信銀理財結合區域重大戰略及經濟特色，協同分行發行區域特色理財產品。該產品的投放資產與銷售對象均主要來源於發行所在地，在有力支持地方實體經濟發展的同時，讓區域內民眾共享「共富」紅利。截至 2025 年末，信銀理財已協同杭州、北京、上海、南京、廣州等 16 家分行，形成「共富共創」「長江發展」「灣區領航」「京信聚創」等一系列具有示範意義的國家區域戰略導向產品。

2 服務高水平對外開放，助建雙循環新格局

2.1 加大自貿區（港）支持力度

本行全面加大對自貿區（港）建設的金融支持力度。在信貸政策方面，重點支持上海國際貿易與航運物流、臨港產業、金融服務及國際科技創新中心建設；支持海南旅遊、醫療健康、專業服務等現代服務業，以及熱帶特色農業和高端製造基地發展；支持粵港澳大灣區科技創新與先進製造業協同發展。通過上述舉措，不斷強

化對自貿區（港）重點行業、客戶及業務的金融服務能力。2025 年度，本行上海分行首批獲得上海市 FT（自由貿易賬戶）升級版資格，天津、深圳分行同步獲批 FT 業務資格，使本行成為首家實現五地 FT 賬戶全覆蓋的股份制銀行，提升了自貿試驗區的跨境金融服務效能。

立足海南自貿港，打造跨境金融新範式

案例

在海南建設中國特色自由貿易港的過程中，本行立足「金融國家隊」使命，在總行成立跨境金融中心，將海口分行設立為全行級跨境金融分中心，構建起覆蓋全球的運作體系。

賬戶體系創新：作為首批上線多功能自由貿易賬戶（EF）的銀行，海口分行持續推動該賬戶體系的深度應用。截至 2025 年末，EF 賬戶數量超 200 戶，累計業務量超 840 億元。

業態多元拓展：依托 EFN 傘形賬戶（海南自由貿易港非居民多功能自由貿易賬戶）及境內清分業務優勢，積極拓展離岸支付機構業務，通過 QFLP（合格境外有限合夥人）/QDLP（合格境內有限合夥人）、內保外債等產品，服務多家大型支付機構及科技龍頭企業的全球化佈局。

貿易便利化：積極參與跨境貿易高水平開放試點和外匯展業工作，為優質企業辦理便利化業務數百筆。2025 年度，優質涉外客戶辦理外匯收支業務平均時長縮短 75%以上，為自貿港的高水平開放注入「中信動能」。

2.2 服務共建「一帶一路」

本行堅持「共商、共建、共享」原則，聚焦重點領域與重大項目，以「高標準、可持續、惠民生」為目標，支持高質量共建「一帶一路」。

強化跨境投融資支持

- 持續深化與中國出口信用保險公司的項目險融資合作，通過中長期出口信貸業務，重點支持中資企業在「一帶一路」沿線國家的重大基礎設施建設。2025 年度，落地烏茲別克斯坦水電站項目，這是該國首筆中資銀行人民幣商業貸款，具有顯著的示範效應。截至 2025 年末，本行出口信貸業務資產餘額 143.28 億元，增幅 12.31%。

提升涉外服務保障能力

- 不斷升級涉外保函服務能力，截至 2025 年末，業務覆蓋五大洲超過 100 個國家和地區，支持多語種保函開立，有效護航中國企業「走出去」。2025 年度，新開立涉外工程保函 203.65 億元，同比增長 42.08%。

2.3 助推本幣國際化

本行積極踐行人民幣國際化戰略，成功獲批 CIPS 資金託管行業務資格，互聯互通報價交易規模領跑股份行；率先落地首批「北向互換通」及「債券通」下境外機構債券回購業務。

專題：支持擴大內需，助力提振消費

2025 年度，本行深入貫徹國家「擴內需、促消費、惠民生」戰略部署，制定《中信銀行金融助力提振消費專項行動方案》及《中信銀行支持提振和擴大消費實施方案》，將「圍繞擴大內需、助力提振消費」作為一條主線，佈局「消費需求端、消費供給端」兩大業務體系，規劃「促活消費內生動力、激活消費市場動能、深挖居住服務潛能、打通多元消費場景、探索新型消費場景、暢通產消通道循環、提升金融服務質效」七個工作方向，明確 25 項具體工作舉措，積極完善多層次、廣覆蓋的消費金融服務體系，助力推動消費金融生態煥新升級。

1 聚焦需求側，激發消費內生動力

本行將服務國家戰略與滿足民生需求深度融合，充分發揮信用卡與個人信貸的「擴容」作用，通過產品創新、場景滲透與體驗優化，全方位釋放居民消費潛力。

深化信用卡生態經營，釋放消費潛能

本行信用卡業務建立提振消費專項工作機制，圍繞重點客群培育、惠民補貼安排、消費場景拓展及用戶體驗優化等核心領域，積極推進促消費相關工作。2025 年度，本行信用卡交易額 2.18 萬億元，其中，線上交易額達 1.01 萬億元。

- 創新實施「客群維+場景維+商戶維」三位一體的生態營銷活動。在**客群端**，針對留學生、年輕客群、銀髮族等不同圈層的差異化需求，精準匹配營銷活動；在**場景端**，深度嵌入「食、住、行、娛、購」高頻生活場景，打造「金融+文旅」「金融+健康」等跨界生態；在**商戶端**，聯合優質商戶開展「支付立減」「滿額優惠」等權益疊加活動，實現銀行、商戶與客戶的共贏。

- 突破行業技術邊界，上線「銀聯通用型一鍵綁卡」「ApplePay 免輸卡號綁卡」功能，持續優化用戶綁卡支付體驗。同時，將手機閃付單筆交易限額提升至 5 萬元，滿足大額多元消費需求。
- 積極佈局微信、支付寶、抖音、京東、美團等國民級平台，聚焦「618」等核心節點開展綁卡激勵與差異化促活，驅動交易質量進階。

創新個人信貸服務，降低消費成本

本行針對不同群體提供個性化、場景化的個人信貸融資支持。

- **加大信貸投放：**通過創新服務模式、優化信貸要素政策，滿足客戶多元化融資需求。2025 年度，本行投放個人消費貸款 3,127.30 億元。
- **實施惠民貼息：**積極響應國家號召，提供財政貼息服務支持。截至 2025 年末，本行已與 20.03 萬客戶簽訂財政貼息服務協議，為 172.04 萬筆消費交易提供貼息支持，切實降低居民消費融資成本。

深耕本地民生場景，助力香港移動支付普及

案例

本行子公司中信銀行（國際）積極響應香港特區政府「智慧城市」及推動移動支付普及的號召，率先推出「出租車移動支付方案」，為市民及遊客提供高效、安全的非接觸式支付體驗，有效解決了傳統現金支付痛點。截至 2025 年末，中信銀行（國際）支持超過 4,800 名出租車司機通過該方案開通移動支付服務，交易筆數達到 32,000 筆。

同時，中信銀行（國際）持續拓展民生金融服務半徑，將移動支付二維碼收款服務延伸至餐飲消費、教育繳費、簽證服務及行業協會繳費等多元領域，以金融力量激發本地消費活力，助力香港數字經濟發展。

金融租賃服務汽車消費，助力車主擁車夢

案例

本行子公司中信金租與第三方助租機構深化合作，佈局以自然人為承租人的新車及二手乘用車融資租賃場景，有效降低消費者的購車門檻。2025 年度，中信金租與 8 家優質助租機構建立穩定合作，在保持資產質量優良的同時，全年實現車輛零售業務投放 65.01 億元，累計幫助 14.92 萬戶車主實現擁車用車願望，以實際行動支持汽車產業鏈良性循環，為釋放大宗消費潛力注入金融動能。



圖註：作為中國網球公開賽首席金融企業贊助商，本行推出以網球為卡面主體的「網球卡」，並提供多項網球相關權益，有效拉動了中國網球公開賽事及周邊消費

2 賦能供給側，精準暢通產業循環

2025 年度，本行通過政策落地、資源整合和生態賦能，全方位支持消費產業鏈上的企業客戶，助力消費供給提質升級。建立覆蓋 7 大領域、646 個子行業的消費產業目錄，動態跟蹤企業經營狀況與融資需求。聚焦住宿餐飲、文體娛樂、教育、旅遊、冰雪經濟及鄉村振興等重點領域，通過行業研討會及專項活動精準對接需求，專項推動服務消費再貸款政策落地見效。

落實財政貼息政策，服務消費領域	案例
<p>本行重慶分行創新運用「再貸款+財政貼息」政策工具組合，支持住宿餐飲等民生消費領域企業提質增效。針對轄內某國際品牌酒店日常經營中的流動資金需求，分行將中國人民銀行服務消費再貸款政策與行業經營特徵相結合，設計分期還款信貸結構，並開闢綠色審批通道，提供 1,900 萬元貸款支持，助力企業設施維護與服務升級。同時，針對服務消費產業鏈末梢的小微餐飲企業，分行落地服務消費再貸款項目，為某餐飲管理公司提供 450 萬元流動資金支持，並指導客戶申請財政貼息，支持其降低融資成本。該模式實現了政策紅利對服務消費供給端的精準直達，助力區域消費市場復甦。</p>	

環境篇

環境相關治理

決策層

董事會及相關專門委員會對本行 ESG 工作承擔最終責任，監督高級管理層履行關於應對氣候變化相關的管理職能，審議氣候相關風險管理工作、綠色金融發展戰略與目標，全面貫徹國家「碳達峰、碳中和」戰略，組織搭建具備氣候相關專業能力的人員架構，定期聽取全行氣候風險壓力測試、綠色金融和綠色運營管理工作情況匯報，推動在整體戰略規劃中融入氣候相關因素，積極推動完善氣候相關風險應對措施。

高級管理層

高級管理層下設議事機構，負責相關環境議題發展規劃的制定及日常管理，監督業務開展過程中的環境相關風險管理活動。

下設總行信用審批委員會，由副行長擔任主任，對總行授信及非授信類業務進行風險審查，涵蓋環境與氣候風險，包括堅持「環保一票否決制」，考慮客戶的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響情況。

下設綠色金融領導小組，由行長擔任組長，制定綠色金融發展戰略和目標，全面統籌規劃、管理和推動全行綠色金融業務發展，定期聽取工作報告，指導綠色金融管理提升和業務推動工作的實施執行。

- **綠色金融管理提升工作小組：**負責健全綠色金融管理體系，提升環境和氣候信息披露水平，開展環境和氣候風險壓力測試，提升銀行自身綠色表現。
- **綠色金融業務推動工作小組：**負責推動綠色信貸、綠色債券等業務，配套各項政策和資源，完善業務流程，完成監管考核要求。開展綠色金融產品服務創新，對接碳交易所等渠道，拓展碳交易相關業務。

環境相關戰略

氣候風險及機遇分析

本行依據自身業務發展情況和特點，全面識別氣候相關風險及機遇，並評估其影響的時間範圍以及產生的財務影響。2025 年度，本行識別出 10 項與自身相關性較高的氣候相關風險及機遇，其中，物理風險 2 項、轉型風險 4 項、機遇 4 項。

本行 2025 年度氣候相關風險及機遇的識別與評估

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍
氣候相關物理風險			
急性風險	極端天氣事件引發的風險，例如： 強颱風、極端降雨、洪水等。	<ul style="list-style-type: none"> 客戶信用風險傳導： 極端天氣可能導致授信客戶的實體資產受損、經營中斷、維修成本及保險費用上升。上述因素將削弱客戶償債能力，導致貸款抵押品價值貶損，進而影響本行授信策略以及風控措施。 	短期、中期
		<ul style="list-style-type: none"> 金融資產價值波動： 大宗商品主產區受災可能引發價格劇烈波動，導致本行持有的商品衍生品等金融資產估值不穩定。 	短期、中期

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍
		<ul style="list-style-type: none"> ● 運營中斷風險: 極端天氣可能造成本行辦公大樓、經營網點及數據中心等設施受損，影響業務連續性。 	短期
慢性風險	<p>長期氣候變化引發的風險，例如： 海平面上升、水資源供給減少、生物多樣性喪失、土壤生產力改變等。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 資產價值重估: 海平面上升及環境惡化可能導致部分區域或行業的資產長期價值下降、運營成本增加。這將侵蝕相關客戶的償債能力及抵押品長期價值，影響本行授信策略以及風控措施。 ● 農業及相關產業鏈衝擊: 氣溫與降水變化可能導致農作物減產、種植區域遷移以及灌溉成本上升，削弱農業及食品加工類客戶的經營穩定性與償債能力，提高相關行業信貸風險。 ● 運營設施適應性改造: 可能導致本行需要對存量運營設施進行長期氣候適應性評估與改造，優化災備體系與網絡架構以適應氣候變化。 	長期
氣候相關轉型風險			

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍
政策和法律風險	<p>碳定價、碳排放管控等氣候相關政策、法規及標準出台或調整引發的風險，以及因氣候相關訴訟或監管執法引發的潛在賠償、罰款或責任追究的風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 高碳行業轉型壓力增加：隨著「雙碳」政策深化，高碳行業客戶可能面臨碳排放成本上升及資產擱淺等風險，對相關客戶盈利前景、償債能力、市場估值等造成不利影響，進而影響本行授信策略以及風控措施。 ● 建築能效標準提升：更嚴格的建築物能源效率政策可能導致低效建築物資產價值下降、改造成本上升，影響本行房地產類抵押品價值及相關證券化產品估值。 ● 法律合規風險：客戶可能因環境污染、排放超標等原因面臨罰款或停產整頓，可能導致其信貸違約，進而可能影響本行授信策略以及風控措施。 	短期、中期、長期
技術風險	<p>低碳技術迭代導致技術成本、生產成本變動引發的風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 技術替代效應：新型低碳產品和技術的迅速成熟可能導致傳統高碳工藝或產品被市場淘汰，造成相關企業存量資產減值。這將削弱傳統行業客戶的償債能力，進而可能影響本行授信策略以及風控措施。 	短期、中期、長期
市場風險	<p>低碳轉型期間，相關商品和服務供需發生變化引發的風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 市場需求重構：投資者對高碳企業投資意願減弱可能導致其融資成本上升，消費者轉向低碳產品導致傳統高碳產品銷量下滑。市場結構的轉變可 	短期、中期、長期

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍
		能影響本行客戶的營業收入與融資能力, 進而影響本行授信策略以及風控措施。	
聲譽風險	應對氣候變化相關行動因力度不足、與社會公眾期待存在偏差, 引發輿論、媒體及投資者負面反饋的風險。	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌與獲客影響: 如果本行持有過多高碳資產或對低碳轉型支持力度不足, 可能帶來利益相關方對本行的負面評價, 損害品牌聲譽, 進而影響本行授信策略以及授信投向。 	短期、中期、長期
氣候相關機遇			
資源效率	資源高效利用、回收再利用、減少用電等綠色辦公場景的增多, 節能技術廣泛應用於建築物和辦公設備	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色運營降本: 本行積極推行綠色辦公, 通過水電氣資源的精細化管理與循環利用, 提升資源利用效率。 	長期
	數智技術在多業務領域中推廣落地	<ul style="list-style-type: none"> • 數智化賦能: 本行運用大模型與 AI 技術賦能客戶營銷、風控與運營等領域, 持續提升金融服務質效, 降低運營成本。 	中期

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍
能源來源	能源結構向清潔化轉型，可再生能源應用比例大幅提升帶來的機遇	<ul style="list-style-type: none"> ● 自身運營低碳化：本行探索提升可再生能源使用比例，降低運營碳排放，提升能源供應穩定性。 	長
市場	全國碳排放權交易市場的開啟增加可再生能源項目融資需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 碳市場金融創新：本行加大碳配額和 CCER 抵質押融資等產品的創新力度，為能源轉型企業提供融資支持。 	長期
	高碳行業低碳轉型過程中轉型項目貸款需求增多帶來的機遇	<ul style="list-style-type: none"> ● 轉型金融服務：本行為高碳行業客戶提供減排成效掛鉤類貸款等轉型金融產品，助力客戶綠色轉型。 	
	綠色債券、新能源汽車貸款、新興個人消費領域等綠色金融市場不斷擴大帶來的機遇	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠色金融擴面：本行抓住新能源汽車等消費熱點，擴大綠色信貸與投資規模；豐富綠色理財與債券產品體系，拓寬投資者渠道，通過金融力量引導社會資本流向綠色產業。 	
韌性（適應力）	為農業、基礎設施等領域客戶提供氣候適應性金融產品，支持符合國家氣候戰略的項目，增強氣	<ul style="list-style-type: none"> ● 氣候韌性相關金融產品：開發支持農業適應、基礎設施加固等領域的金融產品。 	長期

風險/機遇類型	氣候相關風險/機遇 描述	對本行業務模式或價值鏈產生的影響	影響的時間範圍
	<p>候適應能力</p> <p>積極採用多元化替代能源和可再生能源, 提升線上化水平, 提升自身對極端天氣事件的適應能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自身業務連續性: 本行主動加強物理網點與 IT 基礎設施的災備建設, 提升供應鏈韌性與極端條件下的業務電子化辦理水平, 保障業務連續性。 	<p>中期、長期</p>

2025 年度，本行從可能性、影響程度、韌性等維度對氣候相關風險進行排序。經評估，以下風險對本行業務潛在影響較大：

轉型風險：低碳轉型相關的政策、市場及技術變化，可能影響授信客戶經營收入、運營成本、盈利能力與現金流，進而影響本行信用風險狀況。

急性物理風險：極端天氣事件的發生頻率與強度上升，可能造成授信客戶資產受損、經營中斷，以及抵押品價值下跌。

慢性物理風險：氣溫上升、海平面上升等長期氣候變化趨勢，可能對部分地區及部分行業授信客戶的長期經營能力、資產價值產生持續影響。

對戰略和決策的影響

本行制定《中信銀行綠色金融發展規劃（2024-2026 年）》，明確全行綠色金融中期發展方向，並通過《中信銀行做好綠色金融大文章專項行動方案》，細化推動綠色金融業務發展的具體舉措。發佈《中信銀行氣候風險管理指導意見》，將氣候風險管理納入全面風險管理體系，明確氣候風險管理職責分工以及氣候風險識別、評估、管理工作要求，持續完善氣候風險應對措施。執行《中信銀行綠色辦公指導意見》，根據綠色運營目標，積極推進綠色運營實踐，從能源、碳排放、用電量、紙張消耗和廢棄物等五方面持續管理環境足跡，降低資源消耗及污染物排放。

當期財務影響

在氣候風險方面，本行密切關注極端天氣及自然災害等氣候物理風險對經營活動的潛在影響。2025 年度，本行受熱帶氣旋、暴雨、凍害等氣候因素影響發生的資產損失整體處於較低水平，對財務狀況影響有限。

在氣候機遇方面，本行積極把握綠色低碳轉型機遇，持續加大對綠色產業的信貸支持力度，推動經濟社會可持續發展。2025 年全年累計發放綠色信貸實現年化利息收益 151.83 億元，綠色金融業務保持穩健增長。

氣候壓力測試與韌性評估

近年來，本行持續探索開展氣候風險壓力測試工作，將其作為評估本行氣候韌性的重要工具，分析氣候變化對信貸業務風險的潛在影響。

為持續提升氣候風險管理能力，2025 年本行依據央行與監管機構綠色金融網絡 (NGFS)、聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 等權威機構提供的國際主流情景模型，系統開展氣候風險壓力測試。本次壓力測試範圍包括氣候相關物理風險與轉型風險兩個維度，通過多情景、跨週期的量化分析，有效評估不同氣候路徑下相關風險對本行的影響程度。

壓力測試情景描述

情景名稱	情景描述	應用
高溫室氣體排放情景 (RCP 8.5)	高溫室氣體排放情景 (RCP 8.5) 假設至 2100 年的輻射強迫水平將達到或超過 8.5w/m^2 ，從而導致 2081-2100 年全球平均地表溫度較 1986-2005 年的基準期上升 2.6°C 至 4.8°C ，由此帶來嚴重的物理風險。	物理風險
有序轉型情景 低於兩度	低於 2°C 情景與《巴黎協定》控制全球平均氣溫升幅的長期目標保持一致。該情景假設氣候政策早期介入並逐步趨於嚴格，引導經濟社會實現有序轉型。	轉型風險

<p>無序轉型情景 延遲轉型</p>	<p>延遲轉型假設各國減排行動遲滯、政策力度不一，2030 年各國開始採取更加嚴格的轉型政策，碳排放量迅速下降。該情景轉型路徑陡峭，2030 年後轉型風險顯著升高。</p>	<p>轉型風險</p>
<p>溫室世界情景 現行政策</p>	<p>現行政策情景假設全球氣候政策推進緩慢且缺乏協調，全球減排行動力度不足，碳排放量在中長期內持續上升並於約 2080 年前後達到峰值。</p>	<p>轉型風險</p>

物理風險壓力測試

近年來，我國河流氾濫與沿海洪水災害發生較為頻繁且造成較大損失。2025 年度，本行針對對公信貸業務相關房地產類抵押品開展物理風險壓力測試。本次壓力測試選定聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）提供的高溫室氣體排放情景（RCP 8.5）作為壓力情景，結合專業研究機構成果和本行房地產押品的區域分佈特徵，構建洪水災害損失與房地產類押品價值之間的風險傳導機制，測算壓力情景下洪水災害對相關敞口的資產質量影響情況。

壓力測試結果顯示，在極端氣候情景下，洪水災害帶來房地產類押品價值小幅下降，但對本行整體影響可控。

轉型風險壓力測試

本行圍繞電力、鋼鐵、水泥、化工、有色金屬、石化、造紙、航空等八個行業，採用「自上而下」方法，開展轉型風險壓力測試工作。本次壓力測試將國內生產總值（GDP）增速、行業產量、產業碳強度、碳排放價格等宏觀因子納入分析框架，系統梳理行業樣本企業平均碳排放量與營業收入之間的量化關係，推演本行上述行業客戶預期碳排放量，量化分析不同減排路徑下行業違約概率的跨週期變動趨勢，評估預期信用損失變化導致的資本充足率變動。

壓力測試結果顯示，現行政策情景下，企業違約概率趨勢較為平穩，有序轉型情景與無序轉型情景下，企業面臨轉型壓力，碳排放成本上升，相關企業信用評級受到影響。整體來看，上述行業在本行的信貸規模佔比較小，轉型風險對本行整體資產質量和資本充足水平影響有限，風險可控。

1 應對氣候變化

1.1 ESG 風險管理

1.1.1 組織分工

總行風險管理部負責制定授信 ESG 風險管理的基礎制度。總行授信執行部負責制定並完善 ESG 授信評價主要指標體系，評估和審查授信客戶 ESG 風險，監控和檢查客戶 ESG 風險執行情況。總行客戶管理部門負責組織分行開展授信客戶 ESG 風險盡職調查和貸投後管理工作。總行運營管理部負責將授信 ESG 風險用信申請調查情況納入用信管理。

1.1.2 審查內容

本行高級管理層下設信用審批委員會，由副行長擔任委員會主任，對總行授信及非授信類業務進行風險審查。審查過程中，總行信用審批委員會充分考慮項目可能涉及的 ESG 風險及其外部性。

- **環境與氣候風險：**堅持「環保一票否決制」，考慮客戶的生產工藝、能耗水平、污染物排放情況，以及對生態環境和生物多樣性等方面造成的影響情況。
- **合規風險：**考慮客戶生產經營是否符合國家政策、監管規定、行業制度要求，以及合規手續是否完備等。
- **技術風險：**考慮生產型客戶的技術及研發優勢、技術迭代風險，以及可能存在的專利糾紛等。
- **供應鏈風險：**考慮客戶的合同訂單、主要上下游企業及集中度情況

上下游渠道是否暢通等。

- **員工安全風險：**考慮客戶是否存在高級管理人員受到處罰或發生重大變動、是否有員工裁員情況等。
- **其他風險：**考慮客戶的聲譽風險、操作風險等其他可能涉及 ESG 相關風險。

本行持續跟蹤新能源汽車、新材料等前沿行業，持續修訂完善綠色行業審查審批標準（指引）。分行參照總行要求和審查維度，執行相關風險審查。

1.1.3 觸發因素和風險升級流程

分級標準

本行《中信銀行授信業務環境、社會和治理風險管理辦法》規定，根據授信客戶面臨 ESG 風險的嚴重程度進行客戶分類管理，分為 ESG 風險低、ESG 風險中等和 ESG 風險高三類。分類結果將作為客戶評級、授信准入、貸投後管理的重要依據，並在貸款「三查」、貸款定價和經濟資本分配等方面採取差異化的風險管理措施。

- 對重點上市公司和發債企業，本行通過自主研發設計的授信 ESG 評級系統進行 ESG 風險評估，評級體系涵蓋自然資源管理、綠色產品機遇、綠色供應鏈、人力資源管理、風險合規等 ESG 關鍵能力指標，並依據正負面信息進行調整。
- 對其他客戶，本行依據《中信銀行環境、社會和管治（ESG）授信評價主要指標體系》進行授信 ESG 風險評估，指標體系包含 17 項 ESG 關鍵指標，重點關注企業的能源管理、污染排放、安全質量、股權治理等方面

情況，指標根據調查審查情況持續優化完善。

觸發因素

本行明確定義了觸發風險升級管理的因素，包括負面輿情、環境影響、治理架構缺陷、監管處罰通報、第三方 ESG 評估或評級變化等情況。情境主要包括：

- 外部 ESG 評級情況及行業排名；
- 近三年內受到與污染排放相關的法律行為的次數；
- 近三年內發生的生產事故事件；
- 近三年內涉及產品和服務質量、健康與安全影響的經證實的投訴事件；
- 經確認的腐敗事件和採取的行動；
- 其他負面事件，如：股份減持、股份質押異常、行政處罰、高管違法、關聯企業等問題。

風險升級管理

當觸發上述風險升級因素後，本行通過補充調查方式進一步檢查異常情況，並強化風險防控措施。若發生重大 ESG 風險，本行將採取提前宣佈貸款到期、壓降貸款、調整資產風險分類等措施；針對涉及 ESG 風險的重大信息，本行根據風險性質和嚴重程度，分析判斷後，制定風險處置策略，採取進一步調查、調整授信方案、增加風險緩釋措施、壓縮存量業務等風險管控措施，督導實施並跟蹤結果；對於不符合國家政策規定和監管要求、違法違規且尚未完成整改、企業環境信用評價為「環保警示」或「環保不良企業」、因環境與氣候原因涉訴且可能對企業造成較大不利影

響、政府主管部門要求關停以及其他存在重大環境與氣候風險的客戶和項目，實施「環保一票否決制」，不得信貸准入。

1.1.4 業務 ESG 整合

本行制定《中信銀行授信業務環境、社會和治理風險管理辦法》，明確 ESG 風險評估標準，將授信業務 ESG 風險納入包含盡職調查、審查審批、用信審核和貸投後管理的授信全流程管理體系，切實加強授信業務的 ESG 風險管理。根據 ESG 風險嚴重程度進行客戶分類管理，對於在 ESG 方面存在嚴重違法違規和重大風險的客戶，要求不得進入授信流程；對於存在重大 ESG 風險的授信客戶，實行名單制管理，並要求其採取有針對性的風險緩釋措施。本辦法所稱授信業務包含各項貸款、貿易融資、債券投資、債券包銷等對公類業務。

盡職調查環節

按照《中信銀行環境、社會和管治 (ESG) 授信評價主要指標體系》開展 ESG 風險調查，並在授信盡職調查報告中形成對客戶 ESG 風險的初步調查意見。

審查審批環節

審查相關文件和手續的合規性、有效性和完整性，分析判斷授信客戶的 ESG 風險，並對 ESG 風險狀況出具審查意見。

用信審核環節

將授信客戶 ESG 風險管理狀況作為用信審核的重要依據。授信批覆下發後，嚴格落實批覆用信條件並完成 ESG 風險用信申請調查。對於客戶用信申請調查時存在重大 ESG 風險隱患的，按照合同約定暫停用信。

貸投後管理環節

收集、識別、分類和動態分析授信客戶 ESG 風險信息，評估客戶 ESG 風險對其經營狀況的影響，並在資產五級分類和資產減值準備等方面作出相應調整。

1.1.5 重點行業授信政策

授信政策內容

本行在授信政策中明確，要深入踐行可持續發展理念，積極支持重點行業和領域節能、減污、降碳、增綠、防災，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟、氣候投融资、生物多樣性保護等領域的支持力度。

農業領域

- 積極支持具有規模化優勢的糧食生產功能區、產業一體化優勢的重點農業保護區及特色農業產業園區建設項目，支持大中型灌溉渠水利設施建設和規模化現代設施農業建設項目。
- 支持符合環保標準、疫病防治及質量檢驗控制體系完善、成本優勢明顯、成長性強的大型養殖企業。
- 堅決退出對環境造成破壞、國家明令禁止或未得到批准的農業

生產項目。

能源領域

- 積極支持清潔能源等重點領域發展。
- 電力行業：重點聚焦風電、光伏、儲能、智能電網等領域，持續加強信貸支持；擇優支持用於支撐綜合能源基地「源網荷儲一體化」、配套特高壓外送通道的煤電項目，有序退出煤電落後產能項目。
- 石油天然氣行業：支持石油天然氣等常規化石能源的高效清潔利用，擇優支持頁岩氣等非常規油氣資源開發項目。
- 煤炭行業：支持煤炭行業綠色轉型和能源保供需求，加大對煤炭清潔生產和清潔燃燒技術應用的支持力度。適時壓退資源稟賦差、存在環境和安全風險隱患、過度融資的煤炭企業。

採礦領域

- 落實國家保資源安全、保供應鏈穩定的要求，支持上游資源多元、儲量豐富、稟賦較好、具備採選冶煉和深加工一體化的礦業龍頭企業，支持為戰略新興、綠色製造領域提供配套的關鍵金屬材料的優質企業。
- 對於出現重大環保問題和安全生產問題的企業實行一票否決制。

生物多樣性領域

- 提高生物多樣性保護領域資金支持力度，積極支持山水林田湖草沙一體化等重要生態系統保護和修復重大工程，支持海洋生態保護修復、農業生態保護修復、礦山生態保護修復。
- 積極參與生物多樣性保護重大工程項目建設，支持野生動植物及其棲息地保護。

審查審批標準（指引）與執行情況

本行制定區域特色營銷指引和行業審查審批標準（指引），促進統一全行授信作業標準，並將 ESG 風險作為制定各行業審批策略的重要考量因素。以部分重點行業審查審批（指引）為例：

農業

本行密切關注農業行業相關項目涉及的 ESG 風險並制定相關行業的審查審批標準（指引）。本行明確要求防範 ESG 及氣候風險，支持符合環保標準、疫病防治及質量檢驗控制體系完善、成本優勢明顯、成長性強的大型養殖企業，堅決退出對環境造成破壞、國家明令禁止或未得到批准的農業生產項目。

對於種子種苗培育行業，本行明確嚴禁介入缺乏研發能力、經營規模小且不穩定、運作不規範、股權結構複雜、財務狀況不透明、資產負債率高的企業。要求關注農作物種植面積調整、氣候及自然災害等因素對行業的影響，關注種子品種更新換代、技術升級、市場需求及價格變動情況對相關企業的影響，以及企業「良種補貼」中標情況。

對於生豬養殖行業，本行明確嚴禁介入養殖經驗少、養殖規模及成本優勢不

明顯、盈利及現金流表現弱、再融資能力有限的企業。嚴禁介入存在環保違規問題的企業，嚴格落實養殖業環境保護主體責任制度和畜禽規模養殖環評制度，對畜禽規模養殖相關規劃依法依規開展環境影響評價。明確規定新建或改擴建畜禽規模養殖場，應嚴格控制在適養區內。同時應密切關注行業環境與氣候風險以及疫病風險。

石油化工天然氣

本行密切關注石化、天然氣行業相關項目涉及的 ESG 風險並制定相關行業的審查審批標準（指引）。

對於石油化工行業，本行明確支持具備上下游一體化規模效應、技術先進且成熟、具有先發優勢、下游精細化延伸充分、財務穩健的主體。新建項目須符合國家石化產業規劃和總體產業佈局要求，且須取得發改委、環保、國土資源等部門的各類審批要件，確保項目手續合法、合規。嚴禁介入行業產能過剩、市場競爭激烈、技術落後、環保隱患大、不具備規模優勢的企業。能效水平低於《工業重點領域能效標桿水平和基準水平（2023 年版）》規定的基準水平的項目，已合作項目須逐步壓縮退出。

對於天然氣行業，本行明確擬授信企業須取得合法有效的燃氣經營許可證、危險化學品經營許可證、安全生產許可證、排污許可證等相關生產資質，主要在產產能的合規性手續齊備。國家發展改革委、國家能源局及工信部對細分行業有准入要求的，應符合相關准入規定。企業設備、污染物排放等各項指標符合國家相關政策要求，不存在未整改完畢的違規情況和重大安全生產事故。

電力行業

本行密切關注電力行業相關項目涉及的 ESG 風險並制定相關行業的審查審批標準（指引）。本行統籌能源保供與能源綠色低碳轉型，重點聚焦可再生能源安全可靠供應以及傳統能源穩妥有序替代，加大能源體系建設金融支持力度。本行制定了電網、光伏、風電、儲能、垃圾發電、煤電等審查審批標準，密切關注評估電力行業項目涉及的 ESG 風險。

對於光伏、風電行業，明確電站項目選址不得涉及永久基本農田、生態保護區及其他各類紅線；光伏產品符合《光伏製造行業規範條件》中相關能耗和環保指標要求，採用高效的工藝和能源回收系統，降低能源消耗和碳排放；對廢棄物管理和處理符合相關規定，確保廢渣、廢水等廢棄物的處理符合環保標準，關注極端天氣對於風機安全性的影響。在垃圾焚燒發電領域，要求項目須具有合理的環境防護距離，如項目保護距離內涉及拆遷，須明確拆遷計劃和實際進度、是否有群體性事件發生、拆遷費用及費用實際負擔方，確保對項目環保和建設進度不構成實質性影響。

對於煤電行業，明確嚴禁對單機容量小、能耗高、污染重的煤電企業新增授信，有序退出屬於國家淘汰煤電落後產能範圍內的存量項目授信。要求非熱電聯產機組採用 60 萬千瓦及以上超臨界機組，熱電聯產機組單台不低於 30 萬千瓦，煤電項目須取得發改委、環保、國土資源等部門的各類審批要件，確保項目合規性手續齊備有效。

採礦

本行密切關注採礦行業相關項目涉及的 ESG 風險並制定相關行業的審查審批標準（指引）。本行嚴格落實國家保資源安全、保供應鏈穩定的要求，支持上

游資源多元、儲量豐富、稟賦較好，從嚴控制資源匱乏且稟賦較差、技術落後、環保和安全隱患較大的企業新增授信。重視防範環保和安全風險，關注項目對生態環境的影響，生產耗水對水源地水質的影響，生產設備（如運輸車輛、器械等）的排放情況，關注勞工的健康與安全隱患，關注項目對當地社區的相關影響等。

對於有色金屬礦採選業行業，本行嚴禁介入股東背景和資金實力弱，資源匱乏且資源稟賦差，開採量小，生產設備工藝水平落後，環保和安全生產不符合國家政策要求，成本無優勢的有色金屬採選企業。

對於黑色金屬礦採選業行業，本行明確嚴禁介入規模小，資金實力弱，資源稟賦差，生產設備工藝水平低，污染排放不符合國家政策要求的中小型礦產企業。

對於煤炭開採行業，本行積極支持投向為煤炭安全高效綠色智能開採、煤炭清潔高效加工、煤電清潔高效利用、工業清潔燃燒和清潔供熱、民用清潔採暖、煤炭資源綜合利用、煤層氣開發利用項目。嚴禁介入平均單井規模小，生產經營情況惡化，財務槓桿過高，資金鏈持續緊張，主營業務已出現虧損，資源枯竭以及不符合產業政策要求等的煤炭客戶。要求授信申請主體須取得合法有效的採礦許可證、安全生產許可證、排污許可證等相關生產資質，在產產能的合規性手續齊備。不存在未整改完畢的環保違規情況和重大安全生產事故。業務開展滿足本行可持續發展戰略及管理要求（ESG）。

生物多樣性

本行堅決貫徹落實生態環境部《中國生物多樣性保護戰略與行動計劃（2023-2030 年）》，不支持嚴重損害生物多樣性的項目、行為、業務，禁止介入破壞生

態保護區、禁止建設區域、生態棲息地等項目，不得介入毀林毀草、破壞野生動植物資源、破壞海洋生態環境、違規捕魚盜獵等項目，積極助力提升生態系統多樣性、穩定性和持續性。

本行在風電、光伏發電、鋼鐵、石油化工、生豬養殖等行業審查標準（指引）中均生態保護意識、遵守生態保護紅線、環境質量底線等項目建設對生態環境及生物多樣性等方面的影響提出相應要求。如要求企業資源利用水平、污染物排放等各項指標符合國家產業政策要求，嚴格關注用地預審意見，項目所在地如為農地（涉及基本農田）、林草地等敏感性土地，須取得相關合規性文件。對於新建或改擴建畜禽規模養殖場，應嚴格控制在適養區內，畜禽規模養殖相關規劃依法依規開展環境影響評價。

更多關於本行重點行業授信政策¹¹，請見本行官網 ESG 專區。

1.2 溫室氣體排放管理

1.2.1 溫室氣體排放核算

2025 年度，本行構建覆蓋自身運營與投融資活動的碳排放量化管理體系，通過常態化台賬管理、標準化核算機制建立等方式，持續夯實數據質量。在自身運營側，本行制定《中信銀行綠色運營能碳管理工作指南》，強化基層人員專業能力，並將數據質量納入分行綜合績效考核及自身運營條線考核，以系統化管控提升排放數據的準確性與可信度。在投融資側，本行將碳核算作為落實「雙碳」戰略與 ESG 治理的重要抓手，持續開展方法學探索與數據質量優化，為全面、科學評估本行氣候影響

¹¹ 《中信銀行重點行業授信政策》：www.citicbank.com/esgzqsy/chj/rzyx/202508/U020260319325541646960.pdf

與轉型成效提供支撐。

自身運營碳排放測算

(1) 覆蓋範圍

本行運營端溫室氣體排放核算基於世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會發佈的《溫室氣體核算體系》中的財務控制權法進行合併，運營邊界包括範圍一（汽油、柴油、天然氣、液化石油氣等化石能源燃燒產生的直接排放），範圍二（外購電力和熱力產生的間接排放）以及部分範圍三（外購商品與服務、商務差旅）排放。範圍一、範圍二以及範圍三採購商品碳排放核算範圍覆蓋總行、境內外分行、財務併表子公司。範圍三商務差旅碳排放核算覆蓋總行及境內分行。本報告中溫室氣體包含二氧化碳、甲烷和氧化亞氮三種氣體，按二氧化碳當量呈列。

(2) 測算方法與原理

本行 2025 年範圍一、範圍二外購熱力溫室氣體排放根據《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》要求及排放因子計算。外購電力排放參考《生態環境部、國家統計局關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中以及海外機構當地政府或者供電商提供的排放因子進行計算，其中基於位置法的電力排放使用 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子計算，基於市場法的電力排放使用 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子（不包括市場化交易的非化石能源電量）計算。購買的商品與服務排放包含本行購買的部分商品（紙張、包裝材料、墨盒、硒鼓、碳粉、色帶等）產生的溫室氣體排放，相關排放根據中國產品全生命週期溫室氣體排放係數、Ecoinvent 數據庫因子進行計算。商務差旅排放根

據中國產品全生命週期溫室氣體排放係數進行計算。

(3) 數據來源

本行運營端碳排放核算活動數據來源於總行、分行、財務併表子公司提供的數據（包括能源類台賬、採購系統數據等），對於數據缺失的情況採取基於單位產品重量以及採購量進行合理估計的方式進行計算。更多測算指標及說明詳見本報告附錄「ESG 績效表」。

投融資碳排放測算

(1) 覆蓋範圍

自 2024 年起，本行針對建材、鋼鐵、有色、石化、化工、造紙、民航、發電八大高碳行業的對公貸款，開展基於經濟價值的投融資碳排放年度核算。

(2) 測算方法與原理

本行根據碳核算金融合作夥伴關係（Partnership for Carbon Accounting Financials, [PCAF]）《全球金融行業溫室氣體核算和報告標準》（The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry）開展對公貸款碳排放核算。計算邏輯為：

$$\text{投融資碳排放} = \frac{\text{企業貸款餘額}}{\text{企業權益與負債之和}} \times \text{企業碳排放}$$

企業碳排放採用經濟法，即以企業營收乘以所在行業的行業碳排放強度得出。

2025 年度，本行各分行積極探索區域性環境信息披露實踐，披露其經營活動和投融資活動的環境影響測算結果。未來，本行將持續開展投融資碳排放核算工作，研究優化數據質量和核算方法，進一步提升投融資碳核算的準確性和時效性。

1.2.2 溫室氣體減排措施

自身運營端：有關本行在自身運營端為應對環境（氣候）風險採取的具體管理舉措，請參閱本報告「環境篇」的「能源與資源管理」章節。

投融資業務：有關本行在投融資業務中為應對環境（氣候）風險採取的具體管理舉措，請參閱本報告「環境篇」的「綠色金融」章節。

採購價值鏈：有關本行在供應鏈管理中為應對環境（氣候）風險採取的具體管理舉措，請參閱本報告「社會篇」的「供應鏈管理」章節。

1.3 能力建設

構建綠色生態，深化外部協同

本行持續拓展綠色金融「生態圈」，積極對接工信部、生態環境部、農業農村部等**相關部委**，中國人民銀行、金融監管總局等**監管機構**，中央財經大學等**高等院校**，以及上海清算所、北京綠色交易所、廣州碳排放權交易中心、碳排放權登記結算（武漢）有限責任公司等**要素市場平台**，並攜手中國質量認證中心、中國船級社質量認證公司等**第三方認證機構**。同時，先後加入全國工商聯民營企業綠色低碳發展聯盟、中國氣候投融資聯盟、國際可持續發展理事會（ISSB）「可持續披露準則先學夥伴」、中英轉型金融工作組等國內外重要**綠色組織**，系統構建多方協同的綠色金融合作網絡，為政策對接、市場互通與能力共建提供平台支撐。

開展專題研討，促進同業交流

本行積極開展溝通交流，年內舉辦「轉型金融工作交流會」，特邀中國人民銀

行研究局專家進行政策解讀與實務指導，為行業轉型金融業務發展釐清方向。

強化人才培訓，提升專業能力

2025 年度，本行組織覆蓋 37 家分行約 250 名分行綠色金融業務骨幹的全行性綠色金融專題培訓，並依托中信大講堂「送教上門」等形式擴大培訓覆蓋範圍，幫助總分行綠色金融團隊員工掌握政策要點，持續為綠色金融業務夯實人才基礎。

2 綠色金融

2025 年度，本行深入做好「綠色金融」大文章，全面優化業務結構，升級完善涵蓋綠色貸款、綠色債券、綠色租賃等在內的「1+N+N」綠色金融產品和服務體系，並深化轉型金融與碳金融產品創新。

2.1 綠色貸款

2.1.1 綠色信貸

本行積極支持符合綠色發展趨勢的優質資產，將資金投向節能降碳、環境保護、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、資源循環利用、基礎設施綠色升級等七大產業以及綠色貿易和綠色消費兩大領域，並持續優化綠色信貸行業結構。截至 2025 年末，本行綠色貸款餘額 7,524.62 億元，較 2020 年末實現跨越式增長，五年複合增速超 50%。從行業維度看，投放基礎設施綠色升級貸款佔比 38.80%，投放節能降碳產業貸款佔比 17.78%，投放能源綠色低碳轉型產業貸款佔比 14.41%，信貸結構持續改善。

2.1.2 碳減排支持工具

本行積極把握綠色產業發展機遇，充分利用碳減排支持工具的政策紅利與資金引導效應，為企業開展碳減排工作提供精準金融支持。2025 年度，本行支持京港澳高速河南段源網荷儲充工程、河南省輝縣市九峰山抽水蓄能電站等重點項目，通過低成本融資，助力碳減排關鍵領域項目建設。截至 2025 年三季度末，本行累計投放碳減排貸款 212.78 億元，有效支持特定行業降碳減排。

運用碳減排支持工具，助力能源結構低碳轉型

案例

本行北京分行積極參與碳市場建設，充分運用中國人民銀行碳減排支持工具支持能源領域綠色低碳轉型。分行向某央企集團旗下露天煤礦換電礦卡項目投放碳減排貸款，專項支持其生產運輸環節的電氣化改造。該項目通過以電代油，有效降低了煤礦開採過程中的化石能源消耗與碳排放，不僅實現了企業降本增效，更對優化區域能源結構、改善生態環境具有積極示範意義。

2.1.3 可持續掛鉤貸款

2025 年度，本行制定《中信銀行可持續掛鉤貸款業務管理辦法（試行）》，通過利率優惠條款，激勵客戶通過溫室氣體減排、能效提升、水資源節約、生物多樣性保護等各類措施，提升自身 ESG 表現。

落地全國建材行業首單轉型金融銀團貸款，打造「減排激勵」融資新模式

案例

2025 年 2 月，本行南京分行支持江蘇某綠色建築企業的垃圾資源化利用與建材生產低碳轉型，深度參與企業的轉型規劃制定，明確設定碳排放總量、碳排放強度、三大建材產品碳足跡、電能佔比、綠電使用比例等七項核心減碳指標，將企業減排成效與融資成本直接掛鉤，為該公司投放 3.85 億元轉型金融銀團貸款。該筆貸款是全國建材行業首單轉型金融銀團貸款，創新構建了建材行業「減排激勵型」融資模式，為高碳建材行業向綠色低碳升級提供了可複製、可推廣的金融支持範本。

首創「碳足跡」掛鉤貸款，助企實現「減排即降本」

案例

針對高耗能企業綠色轉型面臨的資金缺口與成本痛點，本行南京分行創新推出「碳足跡掛鉤貸款」模式。該方案打破傳統定價邏輯，將貸款利率與企業「單位產品碳排放下降率」直接掛鉤，若企業達成預設減排目標即可享受利率優惠。在這一市場化激勵機制下，當地某化石能源企業積極引入節能技術改造，成功實現單位產品能耗下降 15%，年碳減排超 1 萬噸，真正實現了「減排即降本、綠色即效益」。

落地可持續發展 (ESG) 雙向掛鉤貸款

案例

位於浙江寧波的某企業專業從事高檔櫥櫃類家具的研發與生產。該企業致力於推進全產業鏈綠色升級，需要大量流動資金。2025 年度，本行寧波分行在獲悉企業的資金需求後快速響應，為該企業發放可持續發展 (ESG) 雙向掛鉤貸款 2,000 萬元。該筆貸款創新設置「電能碳排放量」等可持續發展關鍵績效指標。在貸款期內，如果企業達成全部預設的 ESG 目標，其貸款利率將在放款利率基礎上調減 10 個基點；如果未能實現相關目標，則貸款利率相應調增。通過雙向掛鉤機制，該筆貸款能夠有效激發企業推進綠色轉型的內生動力，助力其在優化生產工藝、提升能源效率的道路上，穩步實現全方位綠色可持續發展。

落地動力電池轉型金融掛鉤貸款，激勵企業長效減碳

案例

2025 年度，本行武漢分行緊扣《湖北省動力電池行業轉型金融工作指引》，落地轄內首筆動力電池轉型金融掛鉤貸款。分行針對某處於產業鏈上游的新材料企業，制定了與其產品碳足跡掛鉤的融資方案，在貸款合同中明確設定企業產品溫

室氣體排放量上限目標。若企業在考核期內實現預定的減排指標，即可享受優惠貸款利率。該筆 1 億元貸款的落地，通過金融激勵機制支持企業建立長效減碳管理體系，為高碳行業向低碳轉型提供了可複製的金融解決方案。

中信銀行（國際）運用多元金融工具，引導企業低碳轉型

案例

本行子公司中信銀行（國際）積極引導資金投向具備環保和節能減排效益的綠色項目。2025 年度，為匯達交通服務有限公司（香港城巴母公司）籌組香港交通運輸業首筆轉型主題貸款。針對該項目轉型投入大、週期長的特點，中信銀行（國際）首次構建低碳減排及公正轉型的雙維度目標評估模型，並協助設計符合香港特區政府公共巴士綠色轉型規劃的氣候轉型路線。此次合作標誌著香港交通運輸業借助轉型金融工具，正式邁出綠色低碳轉型的關鍵第一步。

2.2 綠色債券

2.2.1 債券發行

2025 年度，本行在全國銀行間債券市場發行 50 億元綠色金融債券，募集資金均用於《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》支持的綠色產業項目，主要投向節能環保、清潔能源、生態環境及基礎設施綠色升級領域。截至 2025 年末，本行存續綠色金融債券 450 億元。

倫敦分行發行首筆境外綠色債券

案例

本行倫敦分行發行的本行首隻境外綠色債券——3 億美元三年期浮動利息綠色債券，於 2025 年度榮獲亞太知名財經雜誌《財資》（The Assets）Triple A 可持

續金融獎項評選 (Triple A Awards for Sustainable Finance) 的「中國離岸最佳首筆綠債發行人」。截至 2025 年末，本行是唯一一家綠色融資框架同時獲得三大國際評級機構給予的亞洲金融行業最高評級的中資銀行。

2.2.2 債券承銷

本行積極推動綠色債券與可持續發展主題債券的承銷工作，引導資金精準流向綠色低碳項目。2025 年度，本行綠色債券承銷規模 269.09 億元，實現同比增長，並落地全國首單藍色熊貓債，募集資金專項支持海洋生態保護和海洋資源可持續利用相關領域；落地年內最長期限綠色債券，精準匹配核電領域超長投資回收週期綠色項目。

中信銀行（國際）承銷河南省首筆藍色債券發行

案例

2025 年度，本行子公司中信銀行（國際）作為獨家可持續結構顧問，協助河南水利投資集團有限公司（簡稱「河南水投」）發行 5 億美元 3 年期藍色債券。這是河南省首筆藍色債券，債券募集資金用於持續支持河南水投 1,580 億元水務基礎設施五年投資計劃，涵蓋灌溉、水庫及農村供水等關鍵項目。該筆業務有力推動了當地民生領域基礎設施建設，為中國水務行業可持續金融樹立新標桿。

信銀投資助力雙幣種綠色債券發行

案例

本行子公司信銀投資積極拓展境外綠色債券業務，重點支持清潔能源、節能減排、低碳交通、綠色建築等領域的融資需求。

2025 年 11 月，信銀投資作為聯席全球協調人，協助華潤置地有限公司（以下

簡稱「華潤置地」) 在香港發行涵蓋 43 億元人民幣及 3 億美元的雙幣種綠色債券。該筆債券的發行既是華潤置地在境外發行的首筆綠色雙幣種債券, 也是 2019 年以來中資房地產企業的首筆境外雙幣種債券, 其可持續發展框架取得亞太房地產行業最高綠色認證水平, 為行業確立了可參照的可持續發展新標準。

2.2.3 債券投資

本行持續加大綠色債券投資力度, 不斷豐富綠色資產配置。2025 年度, 本行自營投資及交易賬戶綠色債券投資餘額 126.19 億元, 較上年末增長 82.75%, 涵蓋綠色資產支持證券、綠色金融債券等多種類型的債券。

債券自營投資及交易賬戶

本行全面履行銀行間債券市場核心做市商義務, 積極開展綠色、可持續發展等債券的雙邊、請求報價, 為市場提供綠色債券定價基準及流動性支持。2025 年度, 本行自營投資及交易賬戶綠色債券累計投資額 317.84 億元, 較上年末增長 89.34%。

掛鉤綠債結構性存款

2025 年度, 本行繼續發行掛鉤綠色金融債券的結構性存款, 為投資者拓寬綠色投資渠道。全年共發行產品 86 隻, 募集金額 190 億元。截至 2025 年末, 該系列產品發行規模累計達到 1,384 億元, 較上年末增加 190 億元, 增幅 15.91%, 有效推動了社會資金流向綠色產業。

2.3 綠色消費

本行倡導和鼓勵綠色消費, 加強對綠色消費領域的金融支持, 促進全社會消費

升級。

2.3.1 個人碳賬戶

作為國內首個由銀行主導推出的個人碳減排賬戶，本行「中信碳賬戶」實現個人客戶綠色消費行為的數字化、可視化、資產化、價值化。

2025 年度，本行依托該平台開展「綠色消費」主題活動，參與用戶超 4,500 萬人次，有效引導社會公眾踐行低碳生活方式，充分釋放綠色金融的生態合力。截至 2025 年末，「中信碳賬戶」用戶規模達 2,944.02 萬，累計碳減排量超 21 萬噸。

2.3.2 新能源汽車貸款

本行響應國家關於促進新能源汽車消費的政策導向，全面提升新能源汽車金融服務質效。2025 年度，本行積極對接市場主流品牌，與 20 家純新能源汽車品牌建立合作關係。根據新能源汽車直營化、線上化、數字化的運營模式，搭建標準化銀企系統對接直連框架，提升業務處理效率。

同時，本行與合作新能源汽車廠家共同推出「0 息低息」貸款產品，切實降低消費者購車成本，提升新能源汽車金融服務可得性；加大與合作廠家的聯合營銷活動力度，開展試乘試駕等專項活動，讓綠色消費觸手可得。截至 2025 年末，本行新能源汽車消費貸款餘額 263.78 億元，較上年末新增 52.88 億元。

2.3.3 低碳財富卡

本行持續推廣「中信銀行低碳財富卡」，引導個人客戶積極參與綠色低碳行動。截至 2025 年末，「低碳財富卡」累計發卡量 18.92 萬張，年內發卡量 12.75 萬張，同

比增長 142.87%，有效推動綠色生活方式在消費端的普及。

瀋陽分行創新「低碳財富卡」政企銀聯動模式

案例

本行瀋陽分行依托「低碳財富卡」及「小天元低碳專區」產品，構建了獨特的政企銀聯動模式。通過攜手當地某企業共建「企業員工碳普惠平台」，並與瀋陽市文化旅遊和廣播電視局簽署戰略合作協議，聯合開展系列低碳主題文旅活動。2025 年度，分行累計新發「低碳財富卡」25,222 張，有效推廣了綠色消費理念，為地方經濟的綠色低碳轉型注入金融活力。

2.4 綠色租賃

本行子公司中信金租充分發揮專業化優勢，構建「風、光、水、儲」清潔能源業務體系，大力支持高碳行業綠色轉型。同時，拓展綠色製造、綠色船舶等新型領域，滿足綠色產業客戶的多元需求。

2025 年度，中信金租深化綠色租賃體系建設，在鞏固集中式、分佈式光伏電站等領域投放的基礎上，創新經營租賃模式，在零售領域打通戶用電站投資的「最後一公里」，將綠電帶入千家萬戶。截至 2025 年末，綠色租賃（含融資租賃及經營性租賃）領域投放規模 352.29 億元，較上年度增長 37.64%。

中信金租落地行業首筆油電混合散貨船融資租賃項目

案例

2025 年 10 月，本行子公司中信金租落地某新能源散貨船融資租賃項目，標誌著金融租賃業內首筆油電混合散貨船融資租賃項目正式啟航。

該項目支持的貨船船型具備水運運量大、能耗低的優勢，採用「燃油+電力」雙系統驅動，一次充電續航超 180 公里，且在近海航段可實現「零污染、零排放」

運營。該船型既精準適配幾內亞鋁業原材料運輸需求，又可滿足國家黃河生態示範園區和渤海灣排放控制區的環保要求。本項目的成功落地，是中信金租拓展綠色航運、助力國家綠色交通發展的重要實踐。



圖註：本行子公司中信金租支持的新能源電動船

2.5 綠色理財

本行子公司信銀理財穩步拓展綠色理財產品譜系，持續提升「青綠共繪」ESG 主題系列產品規模。信銀理財將 ESG 理念與傳統固收投資策略相結合，引導理財資金支持重點領域綠色發展，支持環境友好、社會責任表現良好的企業和項目。截至 2025 年末，ESG 主題產品存續規模達 254.03 億元。

2025 年度，憑借在 ESG 領域的紮實實踐，本行子公司信銀理財「青綠共繪」ESG 系列理財產品獲評人民網「2025 人民企業社會責任案例」，「信銀理財安盈象固收穩利青綠共繪 ESG 一年封閉式 5 號理財產品」榮獲中國證券報第六屆金牛獎「ESG 金牛理財產品」。



圖註：本行子公司信銀理財「青綠共繪」ESG 系列理財產品宣傳圖

2.6 綠色產品代銷

本行積極佈局綠色金融產品代銷業務，豐富綠色與 ESG 主題理財及基金產品貨架，滿足客戶可持續投資需求。截至 2025 年末，本行代銷綠色與 ESG 主題系列個人理財產品 28 隻，保有量規模超 85.55 億元；代銷的綠色環保主題公募基金 112 隻，存量規模 10.17 億元，覆蓋客戶 26,517 戶。

2.7 綠色支行

本行致力於打造覆蓋廣泛、服務專業的綠色金融專營網絡。截至 2025 年末，本行已佈局超 300 家綠色金融示範機構及特色經營機構，初步搭建起涵蓋「綠色金融示範行+綠色金融特色經營機構+碳中和網點」的綠色專營體系。

截至 2025 年末，本行運營綠色網點 3 家，包括年內新開業的青海西寧南山路綠色支行，以及在運營的河南信陽羊山綠色支行、浙江湖州安吉綠色支行。

2.8 生態環境與生物多樣性保護

本行積極踐行生物多樣性保護承諾，加大對動植物資源保護、自然保護區建設和運營、河湖與濕地保護恢復等生態環境產業的融資支持力度。2025 年度，生態環境保護和利用產業貸款餘額為 880.19 億元。

創新生物多樣性風險管理模式

案例

傳統農業開發模式易引發生態系統單一化與功能退化的痛點。本行在綠色金融改革試驗區積極開展創新實踐，探索支持農業綠色轉型的金融服務新路徑。杭

州分行轄屬衢州分行在「高標準農田建設與生物多樣性保護」項目中創新採用生物多樣性收益權質押模式，並將生物多樣性風險管理標準嵌入貸款風險評估流程，實現相關風險貸前、貸中、貸後全流程管理。針對生物多樣性風險管理數據獲取難的情況，主動協同監管部門，搭建生物多樣性風險管理系統，實現生物多樣性風險評級及相關信息的快速獲取與密切追蹤，提升決策的科學性與精準性。

截至報告期末，衢州分行累計向該項目投放貸款 2.20 億元，共建高標準農田超 1.5 萬畝，有效促進當地農業綠色轉型升級，實現環境保護與業務發展的協同共贏。

全週期生態保護，強化項目環境風險管理

案例

本行重慶分行在支持重慶沿江南線高速公路 PPP 項目建設中，將生物多樣性保護納入風險管理核心考量。針對項目穿越三峽庫區生態敏感區的特點，分行在貸前調查與貸中審查環節，重點評估項目「源頭避讓、過程控制」的環保措施落實情況，確保項目嚴格遵守生態保護紅線。同時，分行設計「建設期信用支持+運營期收費權質押」的分階段融資方案，既保障了項目建設資金需求，又通過全週期的環境風險監測，實現了基礎設施建設與生態環境保護的平衡發展。

金融「活水」變廢為寶，支持修復生態「傷疤」

案例

安徽宿州因常年煤炭開採形成十萬餘畝沉陷區，生態治理迫在眉睫。本行合肥分行主動對接當地「生態修復+水產養殖」的治理規劃，針對項目融資難點量身定制綜合金融方案，開闢「綠色通道」快速投放貸款 9,000 萬元。該筆資金專項支

持朱仙莊鎮礦南村約 4,000 畝塌陷水域的修復改造及標準化養殖池塘建設。項目建成後預計年產值達數千萬元，在顯著改善區域生態環境的同時，有效帶動周邊村民就業增收，成功將昔日的「生態包袱」轉化為「綠色財富」，探索出一條可複製的鄉村振興新路徑。

**融資支持內蒙古首座下沉式再生水廠建設，
提升當地水環境治理能力**

案例

呼和浩特未來水生態項目科技城再生水廠是內蒙古首座全下沉式再生水廠。該項目採用「地下治污、地上造綠」的集約化模式，可以在解決傳統水廠「鄰避效應」的同時，通過地上生態公園為市民提供休閒與科普空間。

針對該類公益性基建項目投資回報週期長、現金流不穩定的融資難點，本行呼和浩特分行組建專項金融服務團隊全維度評估項目情況，並開通審批「綠色通道」，在合規前提下壓縮審批週期，及時滿足了項目長期運營的資金需求。

項目建成後，可日處理污水 2.5 萬噸，處理後產生的再生水，可補給大青山南坡草原灌溉及河道生態補水，顯著改善區域水環境質量，助力呼和浩特市構建「水清、岸綠、景美」的城市水生態體系。

2.9 專欄：碳金融

本行持續拓展碳金融服務的廣度與深度，構建多層次服務體系，推動金融資源精準對接低碳轉型需求。聚焦林業、鋼鐵、建材、航運等四大重點行業，量身打造「雙碳」綜合服務方案，深度整合銀行自身資源與協同合作企業優勢，輸出「碳諮詢+碳交易+碳普惠+碳金融+轉型金融+雙碳技術」的一體化綜合服務能力，為行業

客戶提供全週期、多維度的「雙碳」轉型支持。

本行聚焦碳普惠領域，2025 年度由本行主導編製的全國首個銀行業無紙化金融場景的碳普惠方法學——《深圳市無紙化金融場景（銀行業）碳普惠方法學》由深圳市生態環境局正式發佈。基於該方法學，於深圳市落地首批 234 噸項目碳普惠減排量，率先實現從「碳計量」到「碳資產」的價值轉化，為深圳市碳市場建設注入金融新動能。

上線「信碳通」平台，服務企業碳資產管理

案例

2025 年度，本行推出「信碳通」平台，已上線企業碳排放、產品碳足跡、CBAM 碳排放、員工碳賬戶四大核心功能，可完整覆蓋企業主要碳核算需求，並支持多行業客戶免費使用。同時，引入第三方認證資源，為客戶提供「碳核算-管理認證-融資」的全鏈條服務。截至 2025 年末，「信碳通」平台用戶數已突破 1,800 戶。



圖註：「信碳通」平台用戶界面截圖

同時，本行通過平台為供應商提供免費碳排放核算服務，詳情請參見本報告「綠色環保採購」小節。

承銷「碳收益」掛鉤票據，探索綠色金融新模式

案例

本行南寧分行聯席主承銷廣西能源集團有限公司 2025 年度第四期中期票據 (碳資產), 系全行首單「碳收益」掛鉤中期票據。該產品創新採用「固定利率+ 碳收益浮動利率」的雙結構設計, 將票據利率與企業 0.3 萬噸國家核證碳配額的交易收益精準掛鉤, 設定動態浮動區間。這一設計既幫助企業盤活了碳配額資產, 降低了融資成本, 又為投資者提供了參與碳市場紅利的創新工具。

3 能源與資源管理

本行遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國循環經濟促進法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《餐飲業大氣污染物排放標準》等法律法規和標準要求，制定《中信銀行綠色辦公指導意見》《中信銀行中信大廈辦公區管理規範》《中信大廈餐廳管理指導意見》《中信銀行公務用車使用規範》《中信銀行辦公用品管理辦法（試行）》等政策制度，持續推動將低碳環保理念融入自身運營實踐。

2025 年度，本行在總行成立中信銀行節能工作領導小組，由分管能源管理部門的行領導擔任組長，負責建立健全總行能源管理體系和管理機制，制定總行年度節能計劃及目標，保障完成能耗總量控制和節能目標。

截至 2025 年末，本行合肥金融後台服務中心項目、信息技術研發基地研發 A、B 樓及其地下空間項目，均獲得由住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心頒發的三星級綠色建築設計標識證書。

3.1 綠色運營目標

本行在節能、減排、節水、減廢等方面制定綠色運營目標，多維度推進環境足跡管理。

節能目標

- 加強用電管理，實施節電改造，確保總行大廈及營業網點均使用 LED 節能燈，採購燈具時，優先選購省電、節能產品。2025 年度，通過各項管理節能舉措，

總行辦公區能源費用支出同比減少 383.70 萬元。

- 提升數據中心運營能效，優化電源使用效率（PUE）。

減排目標

- 建立健全溫室氣體排放管理體系，提升自身運營溫室氣體管理水平和數字化能力，培養全員減碳意識，全面減少因日常經營、辦公帶來的溫室氣體排放。
- 加強公務車輛使用管理，倡導綠色通勤方式，減少尾氣排放。

節水目標

- 提升水資源管理精細化水平，提高全行節水型器具使用率。2025 年度，總部大廈新增或更換的用水設備已 100%選用節水型器具。
- 杜絕供水系統漏損，有效降低辦公區水資源消耗。

減廢目標

- 由專業機構處理各類垃圾，廢舊電子類設備全部交由具有相關環保資質的專業電子設備報廢廠商回收處置。
- 加強日常辦公用品需求管理，對於可重複使用的辦公用品，實施借用制度以減少採購量，實現循環利舊。

3.2 綠色辦公

3.2.1 能源管理

2025 年度，本行持續採取多項節能措施，推動降低運營活動所產生的溫室氣體

排放。

照明系統管理

- **優選節能設備：**總行大廈及營業網點均使用 LED 節能燈；在採購燈具時，優先選購省電、節能產品。總行惠通辦公區改造自建空調系統，強化對空調系統的分時管控，2025 年度減少用電量約 180 萬千瓦時。
- **設施定時關閉：**總行大廈採用中央控制照明系統，午休時段自動關閉除消防安全照明外的辦公區域照明設施，下班後時段每間隔一小時自動關閉整層照明設施。各營業網點室外門楣燈箱具有夜間自動關閉功能，24 點後自動停止運行。

空調系統管理

- **設置節能模式：**總部大廈辦公區空調由中央控制系統調控，在非工作日保持空調關閉狀態，並依據季節變化設置最低溫度。
- **系統自動調控：**總部大廈辦公區空調排風量在不同時段自動調整，在工作日 18 點後自動停止運行。

辦公設備管理

- **定時節電模式：**打印機、複印機等辦公設備定時開啟節電模式，若長時間不使用則關閉電源。
- **每日專人巡邏：**結合每日安全巡查情況，在總行辦公區實施關機斷電專項整治，督導全員落實下班關機斷電要求。

天然氣使用管理

- **減少能源消耗：**使用完畢後及時關閉天然氣閥門。
- **使用節能設施：**總部大廈、順義科技園區均採用電灶具。
- **定期維護設施：**定期檢查天然氣管道，防止天然氣洩漏，並及時處理問題管線。

公務車使用管理

- **建立油耗台賬：**建立統一台賬，加強公務車輛油耗統計管理。公務用車費用管理實施單車核算模式，每月統計每輛公車的各項費用支出，並確保加油情況與車輛行駛里程匹配。
- **倡導綠色通勤：**鼓勵外出執行公務時乘坐公共交通工具，並根據人數、目的地路程、天氣等因素制定合理路線方案，提倡綠色通勤。

3.2.2 水資源管理

本行不斷提升水資源管理精細化水平。2025 年度，本行持續推廣使用節水用具，定期維修保養用水設備。在茶水間使用直飲水機並定期更換濾芯，保持濾芯良好性能，避免因堵塞或過濾效果差導致的水資源浪費。分區域監測總行大廈水表，精準掌握用水情況，及時發現並管理用水較高區域。設置標識，提示及時關閉水龍頭，並關注水龍頭開關情況，避免出現「跑冒滴漏」現象。2025 年度，本行合肥運營中心實施供水管網、用水終端巡檢 12 次，確保及時發現問題並修復。

本行日常辦公及生產經營中的主要用水來源為市政供水，報告期內，未發現額

外水資源風險。

3.2.3 廢棄物管理

本行在日常運營中嚴格執行廢棄物分類管理，全面履行廢棄物管控合規主體責任，積極推動廢棄物價值化、資源化利用，合規、環保處置廢棄物。

廢棄物處置與資源化

廢棄物類別	廢棄物處理方式
<p>有害廢棄物</p> <p>主要為廢鉛酸蓄電池和打印設備產生的廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立硒鼓等有害廢棄物的統一回收機制。 • IT 設備報廢 100%交由專業電子設備報廢廠商回收處置，回收廠商均具備由各地生態環境局授權的「廢棄電器電子產品處理資格證書」。 • 根據廢棄物類型，回收廠商採用科學合理、適宜匹配的方式拆解設備，分類回收外殼及零部件，在從中提取銅、鐵、鋁等金屬原材料進行循環利用的同時，通過改變廢棄產品的物理、化學特性，減少或消除線路板等有害廢棄物中的危害成分，並最終將其置於符合環境保護要求的填埋場。
<p>無害廢棄物</p> <p>主要為生活及餐廚垃圾等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 按照可回收和不可回收分類處理，並通過「可回收物」「廚餘垃圾」「其他垃圾」「有害垃圾」等標識區分。相關垃圾由專人專管，確保及時清運。報告期內，本行持續推進「光盤行動」，在餐廳推出小份菜選項，

進一步減少食物浪費。

紙張減量

辦公無紙化

- 制定並發放倡導節約紙張倡議書，引導控制非必要打印，實現 2025 年度第四季度總打印量較第一季度顯著下降，同時撤減閒置設備，有效降低資源消耗，推動辦公節約常態化。
- 打印機默認設置黑白雙面打印模式；使用再生紙印製名片，並配套製作電子名片，減少紙質名片使用；優先採購通過森林管理委員會（FSC）或森林認證體系認可計劃（PEFC）認證的複印紙等。
- 以會議管控平台統籌資源管控，力推「多會合一」和視頻會議，全年累計召開視頻會議 8,249 場。從嚴管控會議規格規模，推廣線上會議材料無紙化，減少紙張消耗 50 餘萬張、碳排放 2.5 噸，以實際行動踐行節能減排戰略和降本增效戰略。

業務無紙化

- 手機銀行 App、網上銀行等線上渠道均支持轉賬記錄、電子回單、交易明細、信用卡賬單等的線上查詢功能，無需客戶往返網點打印流水、回單等紙質文件，可有效減少業務用紙。
- 面向對公客戶推出電子發票，助力企業客戶實現發票管理無紙化。2025 年度，為客戶開立電子發票 78.88 萬份，節約紙張約 236.64 萬張。
- 作為財政部電子憑證會計數據標準首批試點銀行，為銀企直聯客

戶和網上銀行客戶提供電子回單、滿頁賬單等開放式文檔 (OFD) 的全線上電子憑證，截至 2025 年末，可為 1.53 萬戶銀企直聯客戶和 135.81 萬戶網上銀行客戶提供電子回單。2025 年度，櫃面渠道辦理無紙化業務 0.48 億筆，節約紙張約 0.96 億張。

採購無紙化

- 建設並推廣「數字化採購共享平台」，實現採購全流程線上化，有效減少傳統採購過程中打印招投標文件產生的紙張消耗。2025 年度，執行線上採購項目 1,378 個。

3.2.4 廢氣與污染物排放管理

2025 年度，本行積極減少廢氣和污染物排放。**在減少公務車尾氣排放方面**，嚴格執行《中信銀行公務用車管理辦法（2025 年）》，從制度層面規範公務用車使用行為，加強對公車使用管理的監督檢查，並優化「公車預訂」系統，提升車輛調度效率，減少出車頻次。**在減少餐廳油煙方面**，廚房定期清洗廚房油煙管道及油煙淨化器；採用低油煙烹飪方式製作部分菜品，減少油煙排放、降低環境污染。2025 年度，本行及重要控股子公司未被列入環境信息依法披露企業名單，未發生重大突發環境事件，無因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。

3.3 綠色網點

本行制定並執行《中信銀行營業網點形象建設標準（2025 年版）》，在制度中增設綠色網點建設要求，鼓勵網點建設與改造過程中採用多種綠色低碳舉措。**在裝修**

選材上，使用布藝家具和工廠加工複合鋁板替代傳統牆磚和皮質家具，達到降塵降噪效果，並要求選用保溫和綠色環保材料。**在能耗管理上**，全面採用 LED 節能燈具作為照明來源並合理控制照度，規範空調系統運行能耗標準，明確合理溫度區間，強化用能管理。**在運營模式上**，部署網點信息發佈管理平台，實現總分行電子海報的遠程投放與動態更新，減少紙質印刷品數量。截至 2025 年末，本行暫無網點設立於生態保護紅線範圍內。

本行積極推進碳中和網點建設

案例

2025 年度，本行北京分行中信大廈支行充分發揮綠色低碳發展示範引領作用，通過購買「中廣核汕尾甲子一期 500 兆瓦海上風電場項目」產生的經核證的溫室氣體自願減排量 (CCER)，全量抵消支行 2024 年運營產生的碳排放，並由第三方機構現場評價後出具碳中和證書。



圖註：本行北京分行中信大廈支行獲得由第三方頒發的碳中和評價證書

3.4 數據中心

本行將數據中心作為重點關注的節能領域之一，持續深化數據中心的綠色建設與運營。截至 2025 年末，本行在用自建數據中心一處，為北京信息技術研發基地一期機房（以下簡稱「北京一期機房」，原馬坡一期機房）；在建數據中心兩處，分別為北京信息技術研發基地二期機房（以下簡稱「北京二期機房」）以及合肥金融後台

服務中心災備機房（以下簡稱「合肥機房」）。

精準調優在用機房

- 2025 年度，北京一期機房在首個完整運營年度實現能效提升。通過全面勘察與分析機房基礎設施情況，精準識別並改進關鍵能耗流失點位，實現機房精密空調能耗降低約 8%；精細分析各區域機房防凍需求，在保障設備安全運行的前提下，優化電加熱設備運行策略，合理精簡運行時間，實現設備能耗降低約 13%。

源頭管理在建機房

- 北京二期機房及合肥機房項目在設計建設階段計劃採用蒸發冷型磁懸浮多聯繫統等前沿節能技術，從源頭推動能效優化與環境友好型運營。

社會篇

4 科技金融

本行聚焦專業化組織架構、梯度化客群培育、特色化產品創新、生態化全面賦能等核心維度，打造具有獨特競爭力的科技金融服務體系，有力支持科技企業全生命週期高質量發展。

4.1 治理

4.1.1 強化統籌決策機制

本行在總行成立科技金融領導小組，該小組由行長任組長，分（協）管公司金融、風險、財務會計與資產負債和零售金融業務的行領導任副組長，成員涵蓋總行投資銀行部/科技金融部、公司金融部、大客戶部等部門負責人。科技金融領導小組負責全行科技金融業務的頂層設計與統籌推動，定期聽取業務發展情況匯報，指導相關工作的實施執行。2025 年 7 月，本行召開 2025 年度科技金融領導小組會議，會議聽取科技金融業務整體情況，並部署下一階段重點任務。

4.1.2 構建敏捷專業組織

2025 年度，本行在總行成立一級部門科技金融部，牽頭全行科技金融客群的統籌經營與管理。同時，本行深化「總分支貫通，前中後台聯動」的矩陣式管理架構，形成「總分行兩級科技金融中心+先鋒軍支行+科技支行」的立體化服務網絡。截至 2025 年末，該網絡覆蓋範圍進一步擴大，科技金融重點分行擴展至 21 家，科技金融先鋒軍支行達到 272 家，共 12 家支行獲得監管機構認定的「科技支行」資格，有效延伸了服務科技企業的觸角。

4.2 戰略

4.2.1 風險與機遇分析

本行識別並評估了科技金融業務面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

	風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響	影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> • 風控壓力加大: 科技企業普遍具有「輕資產、高投入、長週期」特徵。如遇技術迭代受阻、外部融資不暢或市場需求萎縮等情況，可能對企業經營持續性造成負面影響。如銀行不能構建與科技創新相適配的業務發展和風險管理體系，可能在新一輪科技革命浪潮中錯失發展機遇，並面臨風險敞口擴大的壓力。 	中期、長期
機遇	<ul style="list-style-type: none"> • 政策支持加力: 國家政策導向更加明確。自中央金融工作會議提出做好金融「五篇大文章」以來，相關部委密集出台政策文件，明確了科技企業併購貸款試點、科技創新債券等具體路徑，標誌著科技金融已從頂層規劃轉入細化實施的新階段，為銀行業務創新與改革提供廣闊空間。 	短期、中期、長期
	<ul style="list-style-type: none"> • 產業升級加速: 以人工智能、大數據為代表的前沿技術正在重構全球產業形態，技術突破和產 	短期、中期、長期

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響	影響的時間範圍
<p>業升級深度融合, 助推新質生產力加速形成。科技型企業資本運作步伐顯著加快, 高新技術產業集群和重點集聚地區湧現, 為銀行拓展優質資產與客戶帶來重要機遇。</p>	

4.2.2 對戰略和決策的影響

本行將科技金融納入全行戰略規劃的核心版圖。2025 年度, 本行落實《中信集團科技金融行動方案》和《中信銀行做好科技金融大文章的專項行動方案》, 貫徹「五個領先」銀行戰略, 促進構建「科技-產業-金融」良性循環。

本行在內部績效考核中單列科技金融業務指標, 在資源配置上給予貸款補貼、定價授權、授信審批等專項支持政策, 有效引導金融服務資源精準流向科技企業, 為業務高質量發展提供堅實保障。

4.2.3 當期與預期財務影響

在業務規模方面, 本行以「風險可控」為前提, 深化在產品創新、投貸聯動、生態建設等領域的探索, 實現科技與金融的良性互動。截至 2025 年末, 本行科技貸款餘額達 10,729.02 億元, 同比增長 14.75%, 有力支撐了全行經營業績的穩健增長。

在客群基礎方面, 本行錨定科技屬性與高成長性, 梯度培育多層次科技企業客群。聚焦「專精特新」、製造業單項冠軍等重點領域, 本行深入推進服務對接, 合作覆蓋率持續提升, 為科技金融業務的持續增長積蓄動能。截至 2025 年末, 本行前六

批國家級「專精特新」¹²企業服務覆蓋率達到 98.48%。

未來，本行將進一步加大對科技金融領域的支持力度，通過產品創新與生態協同，進一步擴大對科技企業的服務覆蓋面與支持力度，為新質生產力發展注入新動能。

4.3 影響、風險和機遇管理

4.3.1 多維產品創新，精準匹配全週期

本行堅持專業化、特色化、生態化、場景化經營理念，構建全方位、多層次、廣覆蓋的全生命週期服務矩陣，以多元化產品供給有效應對市場需求變化。2025 年度，本行迭代升級科技企業「積分卡」模型，加強「科技成果轉化貸」、科技固貸、知識產權質押融資等專屬產品的推廣應用，率先在科技企業併購貸款、債券「科創板」等領域破局，精準賦能科技企業成長。

「科技成果轉化貸」賦能早期創新轉化	案例
<p>為深入貫徹黨中央關於推動科技成果轉移轉化的決策部署，本行推出「科技成果轉化貸」，有效破解孵化轉化環節融資瓶頸，積極構建「科技—產業—金融」深度融合的服務生態。</p> <p>高校院所作為基礎研究主力軍和重大科技突破策源地，依托其豐富的科研資源與技術集群優勢，落地了一批硬科技成果，是提升原始創新力、破解關鍵核心技術的重要力量。本行「科技成果轉化貸」聚焦頭部高校及科研院所，精準服務</p>	

¹² 根據最新的國家級「專精特新」企業名單統計，年初基數已作相應調整。

科技成果從實驗室到產業化的關鍵環節，有效打通科技成果轉化「最後一公里」，助力原始創新力向現實生產力轉變。目前，本行已與多家高校院所推進合作，在固定電池、無人機、半導體材料、量子腦磁圖等前沿科技領域實現項目的批量落地，為科技強國建設注入金融動能。

4.3.2 深耕科技金融生態圈，構建服務新範式

本行深化中信集團協同優勢，構建內部協同與外部鏈接相結合的生態體系，為科技企業打造多元化、接力式的中信綜合服務。

發揮集團協同優勢，壯大「耐心資本」

依托「中信股權投資聯盟」，本行加速釋放協同效能，實現「投貸聯動」無縫銜接。截至 2025 年末，聯盟在管基金規模超過 3,400 億元，投資支持科技企業超過 1,200 家，有力支持了科技企業的長期發展。

聚合外部生態資源，拓展服務邊界

本行以協同勢能牽引外部合作拓面提級，批量舉辦生態夥伴合作論壇、科技企業路演及超過百場區域對接活動，搭建產融對接橋樑。截至 2025 年末，本行鏈接生態夥伴超過 1,300 家，打造了彙集政府、園區、創投、科研院所、高校的「五圈」服務體系。

5 普惠金融

本行秉持「雪中送炭、服務民生」宗旨，深入推進對小微企業、民營企業、涉農經營主體與重點幫扶群體的金融支持力度，不斷提高金融服務的可及性和便利度，以更有溫度的金融服務，滿足人民群眾對更高品質生活的美好嚮往，助力共同富裕邁上新台階。

2025 年度，本行在金融監管總局小微企業金融服務監管評價中連續五年保持在同業前列；連續第四年獲評中國人民銀行、金融監管總局金融機構服務鄉村振興考核評估「優秀」檔；「中信易貸數智服務」項目在國家數據局等單位主辦的「數據要素×」大賽中獲得北京分賽金融服務賽道第一名和全國總決賽金融服務賽道二等獎。

5.1 治理

2025 年度，本行董事會審議並批准年度普惠金融發展情況報告，報告涵蓋業務發展情況、當前機遇挑戰分析及下一階段工作計劃等事項，對高質量做好普惠金融工作作出明確部署。

本行設立普惠金融暨鄉村振興領導小組，該領導小組由董事長擔任組長，負責建立健全普惠金融及鄉村振興體制機制，制定並審議發展規劃，統籌推動業務發展。2025 年度，領導小組召開 1 次專題會議，聽取工作匯報並部署重點工作。

5.2 戰略

5.2.1 風險與機遇分析

本行識別並評估了普惠金融業務面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響		影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> 業務客群特質引發的信用風險：小微企業及個體工商戶普遍存在抗風險能力弱、財務信息透明度低的特點，更易出現資金鏈緊張情形，對銀行的風險識別與動態管理能力構成挑戰。本行通過優化迭代風控策略與管理工具，前瞻應對潛在風險，防止因客群風險特質引發的不良率波動，保障普惠金融業務資產質量的穩定與長期可持續。 市場競爭加劇帶來的客群結構風險：隨著各類金融機構加速佈局普惠金融領域，市場競爭日趨激烈，優質客群分流壓力增大，新增客戶資質呈現下沉趨勢。客群結構的變化對銀行風險定價能力提出更高要求，需警惕因過度競爭或客戶標準放鬆可能引發的資產質量波動。 	短期
機遇	<ul style="list-style-type: none"> 政策支持機遇：黨和國家高度重視普惠金融發展，中國人民銀行、金融監管總局等金融管理部門陸續出台配套政策，引導商業銀行積極發展普惠金融業務。本行積極把握政策導向，在有效服務實體經濟的同時，持續擴大普惠金融業務覆蓋面，促進自身資產規模與營業收入的增長。 	中期

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響	影響的時間範圍
<ul style="list-style-type: none"> 技術發展機遇: 人工智能等新技術的廣泛應用, 為提升普惠金融服務能力、降低運營成本提供了有效支撐。銀行依托自身科技與數據基礎, 加大服務創新力度, 有利於加快構建成本可負擔商業可持續的普惠金融發展模式。 	<p>長期</p>

5.2.2 對戰略和決策的影響

本行積極響應國家政策號召，將普惠金融作為全行發展規劃的重要組成部分，充分發揮普惠金融暨鄉村振興領導小組和工作小組的協調優勢，統籌推進各項工作。本行制定實施《中信銀行做好普惠金融大文章的專項行動方案》和《中信銀行關於支持小微企業融資的實施方案》，建立落實支持小微企業融資協調工作機制的「五專五強化」¹³模式，全力推動普惠金融高質量發展。

本行對普惠金融業務實施專項管理機制。在計劃與考核方面，本行單列普惠型小微企業和涉農信貸計劃，並分解至各一級分行；將普惠金融相關指標納入分行負責人績效考核體系，且在分行綜合績效考核中保持 10% 以上的權重。在政策與資源方面，本行強化授信政策引導，明確風險容忍度，完善小微企業續貸管理及盡職免責制度；持續規範服務收費，積極落實小微企業減費讓利政策；配置考核利潤補貼營銷費用等資源，充分調動分支機構積極性。

¹³ 「五專」指成立工作專班、制定專項方案、優化專屬產品、開展專題活動、配套專門政策。「五強化」指強化統籌推動、強化溝通對接、強化落地執行、強化宣傳推廣、強化持續服務。

5.2.3 當前與預期財務影響

從風險防控來看，本行將持續強化風控管理，有效平衡業務發展與風險成本；從發展機遇來看，財政金融等支持政策及技術紅利持續釋放將推動普惠金融業務規模擴張、促進客戶數量穩步增長，有助於降低客戶集中度，夯實客戶基礎並優化信貸結構。

未來，隨著合作關係的深化，通過為企業提供「信貸+」綜合金融服務，將有助於驅動本行營業收入增長。

5.3 影響、風險和機遇管理

5.3.1 服務小微企業

2025 年度，本行堅持以客戶為中心，**持續打磨「信貸+」綜合服務體系**。本行緊密貼合市場發展形勢，重檢並優化產品策略，規範產品及系統全生命週期管理；發佈「惠融 e 通」方案，推動徵信授權、合同簽訂、提款等關鍵環節的線上化與自助化，在堅守合規經營底線的同時，有效平衡業務發展與風險控制的關係。同時，本行**積極應用智能化手段提升服務質效**。通過構建 AI 營銷渠道，推廣「普惠金融數字人」等數字化展業工具，為客戶提供智能化、便捷化服務，顯著減少人工操作成本，大幅提升服務響應效率。

截至 2025 年末，本行小微企業貸款¹⁴餘額 17,900.18 億元，較上年末增加 1,341.55 億元；有貸款餘額客戶數 33.19 萬戶，較上年末增加 0.33 萬戶。普惠型小

¹⁴ 指小型企業貸款、微型企業貸款、個體工商戶和小微企業主經營性貸款。

微企業貸款¹⁵餘額 6,443.06 億元，較上年末增加 444.82 億元，貸款增速高於各項貸款平均增速；有貸款餘額客戶數 31.39 萬戶，較上年末增加 0.35 萬戶。2025 年度，本行新投放普惠型小微企業貸款利率同比下降 0.52 個百分點，切實推動小微企業在本行的綜合融資成本「穩中有降」。

專班推動中小微企業融資協調機制落地見效

案例

本行蘇州分行成立小微企業融資協調機制工作專班，制定分行小微企業融資協調機制行動方案，跟蹤落實政府推送的小微企業申報清單和推薦清單，並派專人參加市政府小微融資協調機制專班，積極配合做好政府轉貸方案創設以及小微企業走訪對接工作。截至 2025 年末，累計完成小微企業走訪 2.6 萬餘戶，實現投放 1,815 戶，授信金額合計 155 億元，並落地蘇潤轉貸業務 44 筆，合計金額 3.13 億元，顯著提升了小微企業貸款可得性與辦理便利度。

銀擔攜手「創業擔保貸」，護航重點群體就業

案例

本行深圳分行積極履行穩就業社會責任，作為深圳市「創業擔保貸」承辦銀行之一，主動對接吸納高校畢業生等重點群體就業的小微企業。針對某吸納多名高校畢業生的電商初創企業，分行聯動市屬國有擔保機構，為其發放 300 萬元流動資金貸款，年化利率低至 2.5%。該業務有效降低了初創企業的融資成本，支持企業擴大經營與招聘規模，以普惠金融力量為創業帶動就業保駕護航。

中信百信銀行數智賦能小微企業發展

案例

¹⁵ 指單戶授信總額 1,000 萬元（含）以下的小型微型企業貸款、個體工商戶和小微企業主經營性貸款。

2025 年度，本行附屬機構中信百信銀行依托數字科技核心能力，通過產品創新、服務優化與生態共建，系統支持小微企業發展。截至 2025 年末，中信百信銀行普惠小微貸款餘額 127.68 億元，同比增長 40.29%。

創新信貸產品，破解融資痛點：推出小微企業「創業擔保貸」產品，基於對企業信用和納稅數據的分析，實現免抵押授信，降低融資門檻。通過線上化產品「生意貸」，整合多維動態數據，準確匹配小微企業「週期短、頻次高、需求急」的用款特點，提升資金周轉效率，切實解決企業燃眉之急。

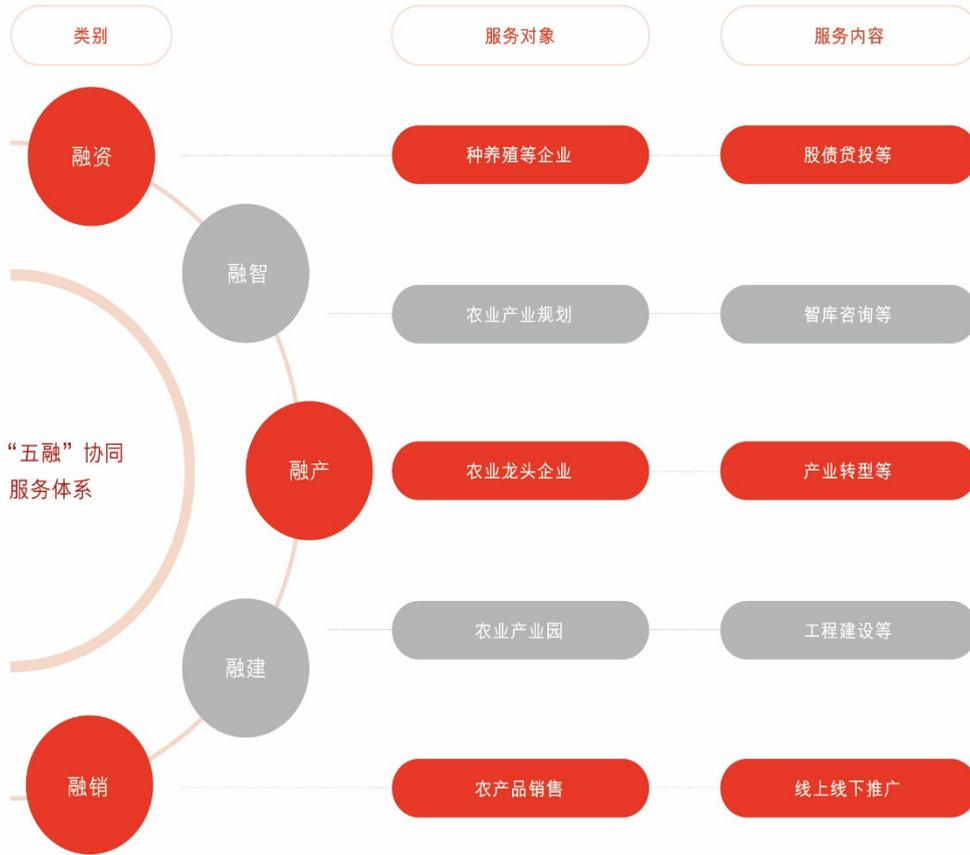
拓展服務邊界，構建服務生態：突破傳統信貸模式，攜手權威媒體發起「看見一百個信心的朝向」普惠金融公益推廣計劃，為小微企業提供政策支持、資源對接、資金支持、品牌引流等綜合解決方案，通過政、銀、媒三方聯動，以實際行動提振小微企業發展信心。

5.3.2 支持鄉村振興

2025年度，本行深入開展「護農、興農、強農、富農、慧農」五大行動，加大對糧食安全、鄉村產業、鄉村建設、農民增收、農業科技領域的支持力度，提升鄉村振興金融服務精準度；深耕海洋經濟、縣域經濟、農業新質生產力、農業供應鏈新農人客群五大新興領域，培育鄉村振興業務增長新動能；協同中信建設、中信諮詢、中信農業等中信集團子公司，聯合打造「融資、融智、融產、融建、融銷」五大協同模式，滿足涉農經營主體多元需求，打造鄉村振興金融服務新模式；以「五策合一」¹⁶為抓手，開展種業等行業研究，繼續將鄉村振興業務納入授信政策支持

¹⁶ 指行業研究、授信政策、審查審批標準（指引）、營銷指引、考核與資源配置。

範圍，推動鄉村振興金融服務取得新成效。報告期內，本行「『五融』協同助振興」案例榮獲中國城鄉金融報社2025年度金融服務鄉村振興案例徵集活動「優秀實踐案例」稱號。



截至2025年末，本行涉農貸款餘額5,128.94億元，較年初增加669.76億元；貸款客戶數6.78萬戶，較年初增加3,925戶。普惠型涉農貸款餘額488.01億元，較年初增加73.80億元，貸款增速高於各項貸款平均增速。

5.3.3 金融精準幫扶

本行堅定履行國有金融企業政治責任和社會責任，保持幫扶政策總體穩定、幫扶力度不減，持續鞏固拓展脫貧攻堅成果，助力守住不發生規模性返貧底線。

2025 年度，本行積極與各地農業農村局等部門聯合開展幫扶項目調研和評估，加大與政府補償基金、農業擔保公司的合作力度，精準對接金融精準幫扶需求；聚焦脫貧地區資源稟賦與特色產業，量身定制融資方案，給予專項額度、綠色審批通道及優惠利率等政策支持；強化金融科技賦能，加大線上化產品服務支持力度，以優質高效的金融服務支持脫貧企業與脫貧人口發展。

截至2025年末，本行金融精準幫扶貸款餘額396.07億元，較上年末增加11.87億元；有貸款餘額客戶數101.20萬戶；報告期內新投放貸款的風險利率基本實現平衡。

金融「活水」支持黑土糧倉	案例
<p>本行聚焦糧食安全等鄉村振興重點領域，穩步探索金融服務鄉村振興新範式。本行協同北大荒農墾集團有限公司，結合墾區現代化農業經營體系及業務場景，面向農戶推出「糧農場景貸」「農機場景貸」等專項產品。</p> <p>2025 年度，相關專項產品新簽約 2,562 戶農戶。截至 2025 年末，累計為 4,742 戶農戶提供授信支持，授信金額 22.65 億元，累計投放貸款 22.18 億元，助力滿足重點糧產區農戶在種植、農機購置等環節的資金需求，有力支持國家糧食生產基地穩產增收。</p>	

專欄：金融所及，服務有溫

提升服務覆蓋廣度

截至 2025 年末，本行在中國大陸境內的 153 個大中城市設立營業網點 1,484 家，較上年末增加 14 家，增幅 0.95%，已實現省級行政區全覆蓋，優化和補充了當地金融生態網，滿足了當地社區居民的金融需求，支持了地方經濟的發展。同時，推廣移動版智慧櫃檯，擴大服務覆蓋範圍。

網點遷址優化

本行基於「貼近客戶、貼近社區，為客戶提供便捷服務」的原則，致力於通過網點佈局優化提升服務便捷度。2025 年度，本行依托大數據選址「慧聚」平台，綜合考量區域經濟金融資源、客群分佈、交通狀況、同業分佈等因素，科學遷址網點 61 家，推動網點資源配置更加合理高效。

縣域及偏遠地區網點覆蓋

截至 2025 年末，本行在內蒙古、新疆、寧夏、西藏、廣西等 5 個少數民族地區設立網點 73 家，在青海、雲南、貴州、甘肅等 4 個偏遠地區設立網點 68 家，在浙江、江蘇、福建、山東、河北、河南等 6 個東中部省份設有縣域網點 161 家。2025 年度，本行新開業西寧南山路綠色支行、霍爾果斯國際邊境合作中心科技支行、廣西自貿試驗區南寧片區良慶支行，進一步提升在偏遠地區的金融服務可得性。

針對物理網點難以覆蓋的農村地區，本行積極借助國家信息基礎設施發展成果，通過手機銀行 App 等線上服務渠道有效延伸服務半徑，形成對物理網點的有

力補充。

無網點地區服務覆蓋

本行通過流程創新與數字化賦能，突破物理空間限制，確保留白區域「服務不缺位」。

延伸線下服務流程：升級「特殊時期、特殊客戶、特殊業務、特殊場景」的「四特」服務機制，針對行動不便或地處偏遠無法臨櫃的客戶，在嚴守合規與風險底線的前提下，提供定制化「上門辦」服務，打通金融服務「最後一公里」。

強化線上服務替代：依托手機銀行 App 和信用卡動卡空間 App，打破物理網點限制，構建「智能+人工」一體化客戶服務體系。用戶可通過中信銀行手機銀行 App 實現資產及賬戶查詢、轉賬匯款、投資理財、生活繳費、移動支付、信用卡、個人貸款、出國金融、生活服務、安全管理等服務；通過動卡空間 App 實現信用卡申請、激活、賬單查詢、還款分期等的全流程線上辦理。同時，動卡空間 App 拓展手機充值、生活繳費等便民服務場景，讓無網點地區用戶同等享受「金融+生活」的一站式數字化服務。

跨越鄉間六小時，為八旬老人解十年存單之困

案例

2025 年 9 月，某客戶至本行長沙分行湘潭分行營業部尋求幫助。其年過八旬的父母居住於鄉村，因身體原因無法臨櫃，但急需結清持有的多張十年前舊存單。經核實，部分存單業務需本人辦理且客戶信息不全，常規流程難以解決。

考慮到客戶的實際困難，支行立即啟動「四特」服務流程，安排雙人核實小組驅車前往老人居住地。工作人員往返車程及步行超過六小時，深入鄉村為老人

完成身份核實與業務授權。返程後，支行櫃面人員延時服務，高效完成了存單結清辦理。

關注重點群體需求

本行秉持「普及大眾、惠至於人」和「簡單、貼心、專屬、安全」的人性化關懷理念，將適老化、無障礙改造作為提升服務溫度的關鍵抓手，重點關注老年人、殘障人士等群體需求，並將服務觸角延伸至外籍來華人員、新市民等客群，致力提供全方位、有溫度的普惠金融服務。

優化線下服務網點

- **完善適老助殘設施：**持續優化網點「幸福+」適老建設標準，增設「幸福驛站」和「家庭親子」模塊。全部營業網點統一配置愛心窗口、愛心座椅、老花鏡、放大鏡、便民服務箱、輪椅等「適老基礎設施六件套」及無障礙呼叫服務，部分營業網點增設無障礙櫃檯、中老年客戶專屬服務區、矮式填單台和體驗台、血壓儀等特色設施。
- **規範重點群體服務：**制定並遵循《中信銀行服務品質標準手冊》中對特殊客戶服務流程的規範要求。針對殘障客戶，員工主動提供助盲卡、盲人密碼輸入器等輔助工具；由大堂經理全程陪同獨自臨櫃客戶，在簽名環節提供指引，並對業務辦理全過程錄音錄像；推廣手語服務規範，同時，實行彈性業務辦理規則，切實滿足客戶個性化需求。針對行動不便的老年客戶，提供上門金融服務。

完善數字服務生態

本行致力於消除數字鴻溝，通過手機銀行 App 與動卡空間 App 的適老化、無障礙改造，讓不同群體平等享受數字金融便利。

老年群體：在手機銀行 App「老年版」中整合冗餘頁面、減少營銷干擾，提供一鍵人工客服、一鍵資產查詢等便捷服務。同時，推出年老客戶資產授權分享服務，協助老年客戶安全規劃家庭財富，截至 2025 年末，大字版頁面覆蓋註冊登錄、資產總覽、賬戶轉賬、權益活動、訂單消息等 26 項核心場景。簡化**信用卡**動卡空間 App「長輩版」的操作流程，突出關鍵信息，截至 2025 年末，動卡空間 App「長輩版」的大字版頁面新增適配分期、積分、年費等服務場景 7 個，實現核心金融場景 100% 覆蓋。此外，本行推出「幸福年華信用卡」，構建涵蓋親情賬戶、健康守護、生活消費、全域出行等在內的特色服務體系，提供交易返現、保險保障、旅遊立減、健康管理等綜合權益，滿足中老年客群全生命週期需求。



圖註：本行幸福年華信用卡

- **殘障群體：**手機銀行 App 支持無障礙讀屏功能，通過技術手段輔助殘障人群順暢使用線上服務。
- **未成年群體：**手機銀行 App 新增「親子服務」專區，監護人可持有效身份證件及監護關係證明材料，通過線下網點簽約，使用賬戶綁定功能，管理綁定賬戶並查詢綁定賬戶資產和交易明細等親子財富管理服務。

- **外籍人士：**提供手機銀行 App 英文版，覆蓋外籍人士常用金融服務場景。境外來華人員可持有效身份證件以及在境內辦理的銀行卡和手機號，通過線下網點簽約或線上註冊，開通使用手機銀行 App 等線上服務。

升級遠程交互體系

本行積極運用金融科技，打造「人工+AI」多模態遠程服務模式，降低客戶服務門檻。

- **智能客服熱線：**依托大模型能力，升級 95558、10105558、4008895588 服務熱線，構建 7×24 小時中英文雙語服務體系，為客戶提供平等、便捷、高效的智能化服務。
- **專屬關懷通道：**在 95558 按鍵語音菜單中設置「85」快捷鍵，由系統精準識別老年客戶身份，一鍵接入「幸福專線」人工服務，全年累計服務年長客戶 90.65 萬名。設置老年專屬綠色服務通道，截至 2025 年末，該通道累計服務客戶 135.49 萬人次。
- **視頻服務：**通過視頻服務為殘障人士提供手語引導，2025 年度服務 16 位聾啞客戶，協助其高效解決業務辦理痛點。
- **企業微信服務：**依托企業微信遠程為客戶提供遠程專屬服務。客戶經理可通過企業微信在線解答疑問、協助業務辦理，並結合圖文並茂的服務消息清晰說明服務內容，提升客戶服務效率與體驗的同時，減少客戶前往網點的出行成本。

視頻服務解鎖「無聲」困境	案例
<p>2025 年度，本行遠程客戶經營服務中心貴賓服務熱線接到一通來自某酒店前台的求助電話。聽障客戶金先生在使用本行借記卡結賬時，因多次輸錯交易密碼導致賬戶鎖定，現場溝通陷入僵局。</p> <p>客服人員在徵得金先生同意後，迅速將通話轉接至本行視頻客服平台。視頻客服人員通過專業手語與實時文字交流，耐心指導金先生在線完成身份核驗、交易密碼解鎖等操作，協助其順利完成結賬。</p>	

聚焦「一老一少」，傳遞金融溫度	案例
<p>2025 年度，本行依托企業微信專屬客戶經理模式，聚焦「一老一少」核心需求，精準提供金融服務。面向中老年群體，本行提供健康關懷、用卡貼士等貼心服務，實現從單一信息推送向持續情感陪伴的升級，助力老年客戶樂享晚年。面向未成年群體，本行聚焦「成長護航」，圍繞留學發展、休閒出遊等方面提供金融支持，將服務延伸至學習生活場景，構建長期可信賴的伴隨式服務關係。</p>	

精準提升重點群體金融素養

本行聚焦「一老一少一新」及農村居民等重點服務對象，充分尊重其差異化需求，通過通俗易懂、貼近實際的方式，持續開展有針對性的金融教育宣傳活動。

群體	教育宣傳形式
老年群體	<p>「銀齡樂學計劃」</p> <ul style="list-style-type: none"> 聯合華齡出版社推出銀齡「領讀者」計劃，在全

國 53 家老年特色網點設立「樂齡書架」，並陸續在網點、社區、老年大學等組織「樂齡讀書會」活動。

- 舉辦「爸媽才藝大賽」活動，並增設「銀齡消保守護獎」，徵集融合金融消費者權益保護主題的原創作品，激發老年群體學習金融知識的主動性。



圖註：「樂齡讀書會」

青少年群體

「護航未來計劃」

- 在網點開展「小小銀行家」活動，各分行在屬地學校推進「少兒財商」「趣味金融小課堂」系列課程。在長春，少兒財商課程已覆蓋 21 所學校。
- 在上海、珠海、呼和浩特、合肥、哈爾濱等城市，聯合麥當勞門店共同建立「金融知識餐廳」，打造沉浸式少兒金融科普新場景。



	<p>圖註：上海浦東麥當勞金融知識主題餐廳</p>
<p>新市民群體</p>	<p>「守護幸福計劃」</p> <ul style="list-style-type: none"> 貼合新市民生活軌跡，在公交地鐵、地標建築、社區宣傳欄等日常場景廣泛布設公益宣傳廣告。 開展「金融知識速遞課堂」「面對面金融座談會」等，幫助企業員工理性選擇金融產品，提升對虛假宣傳、非法中介和電信詐騙的防範能力。  <p>圖註：在福州外賣站點向外賣騎手開展金融知識教育宣傳</p>
<p>農村居民</p>	<p>「消保縣域行」</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立以縣域網點、鄉村教育基地、駐村服務點為主的宣傳矩陣，實現金融知識下鄉常態化。 深入農村集市，開展「金融知識集市」等活動，組織駐村幹部利用廣播、走訪等方式，將金融教育宣傳融入日常服務，延伸金融教育鄉村觸及面。
<p>特殊人群</p>	<p>「無障礙陪伴」</p>

	<ul style="list-style-type: none">• 大連分行聯合大連市殘疾人聯合會和大連市無障礙建設促進會, 舉辦多場針對殘障人士的金融教育宣傳活動。• 青島分行走進市中心聾校, 通過手語翻譯、圖文展示、互動遊戲等方式, 消除聽障人士獲取金融知識的障礙。
--	--

6 養老金融

本行貫徹積極應對人口老齡化國家戰略，依托中信集團養老金融全牌照及資源協同優勢，構建養老綜合服務生態圈，全方位滿足客戶多元化養老需求，助力銀發經濟高質量發展，切實做好養老金融大文章。

6.1 治理

在中信集團層面，本行在中信金控財富管理委員會養老金融工作室中擔任主任成員，通過融融協同、產融協同，聯動集團內養老相關子公司共建養老金融綜合服務生態圈，形成推動養老金融業務發展的強大合力。

在本行層面，本行成立養老金融專項工作小組，由副行長擔任組長，成員部門涵蓋零售金融、公司金融、金融市場、風險管理等多板塊部門，統籌推進養老金金融、養老服務金融、養老產業金融三大業務領域。2025 年 10 月，本行召開 2025 年度養老金融領導小組會議，會議聽取養老金融業務整體情況，並部署下一階段重點任務。

6.2 戰略

6.2.1 風險與機遇分析

本行識別並評估了養老金融業務面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響		影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> • 聲譽風險：老年客戶群體普遍存在金融知識儲備不足、風險識別與承受能力較弱的特點。2025 年度，本行持續加強適老化服務與金融知識普及，嚴格執行投資者適當性管理，防範潛在糾紛與聲譽風險。 	長期
機遇	<p>政策機遇：國家正在加快發展多層次、多支柱養老保險體系，商業銀行可為「三支柱」養老保障體系提供多元金融服務，在滿足個人客戶養老儲備需求的同時，為資本市場匯聚長期穩定的資金來源。這將有助於商業銀行更好管理資產負債期限結構，促進金融市場健康發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監管機構明確要求年金發展要「提質擴面」。本行憑借年金託管及賬戶管理人牌照，通過客戶培育、品牌宣傳等方式擴大養老第二支柱業務規模，帶動養老金融業務規模增長。 • 隨著個人養老金製度的試點範圍擴大及全面推開，本行積極把握監管導向，緊抓政策紅利。2025 年度，養老理財產品試點範圍擴展至全國，國債被納入個人養老金資金賬戶投資範圍，相 	短期

	<p>關政策進一步滿足居民養老資產配置需求。</p>	
	<p>市場機遇：為響應國家關於積極應對人口老齡化的戰略部署，商業銀行可為不同年齡段的客戶提供全生命週期服務，滿足其多樣化需求。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本行聚焦不同年齡段的差異化養老需求，迭代升級「幸福+」養老金融服務體系，通過精準的養老資金儲備和財富規劃服務，有效帶動個人客戶數及管理資產規模的增長。 	<p>中期</p>
	<p>市場機遇：養老產業的蓬勃發展為商業銀行投融資業務創造了新需求、新可能，具有較高的商業探索價值。</p>	<p>長期</p>

6.2.2 對戰略和決策的影響

本行將做好養老金融大文章融入全行發展戰略，以《中信銀行做好養老金融大文章的專項行動方案》為綱領，明確全行養老金融發展目標和行動路徑。

<p style="text-align: center;">本行養老金融業務發展行動路徑</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 服務個人客戶，做好全生命週期養老規劃 • 服務養老產業，助力轉型升級 • 協同構建養老生態，滿足多元養老需求 • 發力「科技+養老」基礎建設，打造智能服務

- 塑造養老金融細分業務品牌，提升行業影響

6.2.3 當期與預期財務影響

本行在養老金融領域的佈局已對財務表現產生積極影響。

在資產方面，養老相關產業對公貸款投放力度的加大直接貢獻本行利息淨收入。截至 2025 年末，養老相關產業貸款餘額 24.70 億元，較上年末增長 146.58%。

在中間業務收入方面，受益於國家養老金融政策及本行全面推進年金「提質擴面」，本行養老金融託管業務規模實現顯著增長。截至 2025 年末，養老金融託管規模達 5,927.43 億元，較上年末增長 16.75%，有效帶動了託管費及賬戶管理費等中間業務收入的提升。

鑒於養老金融巨大的市場潛力，本行將結合業務經營管理目標，繼續保持在該領域的資源投入，以持續獲取長期且穩定的財務回報。

6.3 影響、風險和機遇管理

本行制定《中信銀行做好養老金融大文章的專項行動方案》《中信銀行養老產業金融工作方案》《中信銀行養老產業貸款統計管理辦法（1.0 版，2025 年）》和《中信銀行養老產業授信業務盡職免責實施細則（1.0 版，2025 年）》，致力於向客戶提供全生命週期的養老金融綜合服務方案。

本行養老金融發展歷程與特點

起步早，持續引領行業創新

作為國內較早佈局養老金融的商業銀行，本行歷經多年探索，養老金融服務

體系日臻完善。

- **2009 年：**推出國內首張老年客戶專屬借記卡「幸福年華卡」
- **2019 年：**與中國老齡協會簽署戰略合作協議，推出國內首張將申請人年齡延長到 70 歲的老年人專屬信用卡「如意卡」
- **2022 年：**推出「幸福+」養老金融服務體系，首創「幸福+」養老賬本一站式養老規劃平台，打造行業首支養老金融規劃師人才隊伍
- **2023 年：**首創「三分四步」全生命週期財務規劃方法論，養老金融獲評中國國際服務貿易交易會服務示範案例
- **2024 年：**舉辦中國養老產業論壇，出版業內首本小說體養老金融知識讀本，發佈行業首本養老社區白皮書
- **2025 年：**升級「幸福+」養老金融服務體系，聯合中國老齡科學研究中心編撰「老年客戶財富管理知識讀本」，該讀本被納入「人口老齡化國情教育叢書」

資質全，覆蓋養老金全鏈條

本行業務覆蓋圍繞養老金第一、二、三支柱的多元養老需求，具備第二支柱託管、賬戶管理以及開辦第三支柱個人養老金業務等關鍵資質或資格牌照。

體系優，深耕全生命週期服務

圍繞客戶全生命週期養老金融需求，本行於 2022 年打造並持續升級「幸福+」養老金融服務體系，形成包括賬戶、賬本、產品、服務、隊伍、研究平台在內的六大支撐。

- 一個多渠道、多功能、多場景的個人養老金資金賬戶
- 一個算得清、管得住、投得好的「幸福+」養老賬本一站式養老規劃工具
- 一套品類齊、功能全、質量優的養老金融產品體系
- 一套覆蓋「財富、健康、福利、學院、舞台、出行、康養」的「幸福+」俱樂部服務
- 一支經過專業認證、歷經實戰、服務優良的養老金融規劃師隊伍
- 一個有前瞻性、專業性、洞察性的中信養老金融研究平台

6.3.1 養老金金融

本行積極助推多層次、多支柱養老保障體系建設，搭建豐富的養老金融產品與服務體系，打造養老金融業務鏈條，推動養老第一、二、三支柱高質量發展。

養老第一支柱

本行做好社保賬戶管理、社保基金存放、社保待遇發放等工作，截至 2025 年末，在超過 80 個地市級以上區域取得社保卡發卡資格，發卡量穩步增長。

養老第二支柱

做強主陣地，實現規模與質效雙升。本行聚焦年金客戶綜合服務，多措並舉完善養老金融託管經營模式，通過客戶培育、培訓推廣、品牌宣傳等方式，落實年金「提質擴面」要求。2025 年養老金融託管規模達 5,927.43 億元，居行業前茅，當年增長 16.75%。服務超過 3,700 家企事業單位客戶。

養老第三支柱

本行優化個人養老金系統功能，豐富養老產品貨架，支持購買定期存款、商業養老保險、養老金理財、養老基金、指數基金等全產品品類，完善個人養老金領取情形，提升「開戶 - 繳存 - 配置 - 支取」的全流程客戶體驗，截至 2025 年末，本行個人養老金賬戶累計開戶 293.39 萬，較上年末增長 34.08%。

科技賦能年金託管，構建智能服務生態

案例

本行北京分行以科技創新驅動養老金融服務升級，針對年金客戶在估值核算與稅金申報方面的痛點，自主研發策略層估值體系與智能辦稅程序。該系統實現了年金產品固收、含權雙策略層的每日精準估值，並將稅金申報流程全自動化，工作效率提升超 60%，在大幅降低運營成本的同時，通過精細化、智能化的託管服務，切實守護人民群眾的「養老錢」。

6.3.2 養老服務金融

本行進一步升級「幸福+」養老金融服務體系，圍繞養老「金融+非金融」服務場景，打造「內外雙循環」的養老金融綜合服務生態圈。

創新養老產品與服務

- 發佈「幸福年華信用卡」，提供筆筆交易優惠、出行保險保障、旅遊立減、健康管理等綜合權益，滿足中老年群體全生命週期養老需求。
- 推出「銀行+保險+信託+產業」四位一體的信託養老服務，為客戶提供資產管理、財富傳承和養老消費的一站式養老綜合解決方案。

- 構建「十分精選」養老金融產品體系，適配「Z 世代、中生代、銀髮代」客群的養老需求。

煥新數智工具

- 繼 2022 年在手機銀行 App 首創「幸福+」養老賬本一站式養老規劃平台後，本行創新推出「養老賬本 3.0 享老版」，幫助年長客戶按照日常開支、健康管理、品質提升及晚輩關愛等不同需求管理養老支出。
- 升級醫療健康 2.0 服務，構建「機構養老、旅居養老、居家養老」專區，推出「退休年齡」和「養老投資」計算器等功能。

迭代隊伍理念

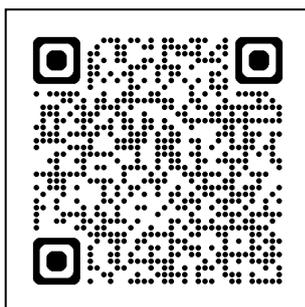
- 圍繞客戶多元化養老需求，解決客戶財富端和健康端痛點問題，推出「社保+、醫保+」養老規劃解決方案，幫助客戶做好長壽時代的財務和健康規劃，聯合清華大學培育養老金融規劃師近 3,000 人。

升級適老服務

- 深化與中國老齡協會的戰略合作，聯合中國老齡科學研究中心撰寫「老年客戶財富管理知識讀本」，納入「人口老齡化國情教育叢書」。
- 連續第四年發佈《中國居民養老財富管理發展報告》，深入調研分析居民養老財富管理行為和非金融服務需求，探討金融產品創新與養老服務融合模式，提出長壽時代的中信方案。
- 落實「全民閱讀」國家戰略，聯合華齡出版社啟動「銀齡領讀者

計劃，打造本行「樂齡讀書會」沙龍活動。

- 在手機銀行 App 和官方微信公眾號的「幸福+」俱樂部中推出系統性老年金融視頻課程，打造適老化金融教育樣本。
- 開展「時光有信·健康季」**養老金融主題活動**，加強「金融+醫康養護」知識宣傳教育。



圖註：掃一掃，閱讀本行《中國居民養老財富管理發展報告（2025）》

創新推出「四位一體」信託養老服務

案例

本行依托中信集團協同優勢，聯合集團內保險、信託及養老服務子公司，創新打造「銀行+保險+信託+產業」四位一體的信託養老服務業務模式。在該模式下，客戶以中信保誠人壽保單受益權設立保險金信託，並選擇中信信託作為受托人，根據受益人實際需求從預設的養老機構白名單庫中選擇服務機構，最終由信託賬戶直接向養老機構劃撥資金以支付相關費用，實現了資金流與服務流的無縫銜接。

該模式在精準服務客戶養老規劃需求的同時，可以為失能、失智等特殊照護需求的老年群體提供專業化托養解決方案。2025 年度，該服務在本行上海分行落地首單，標誌著本行在做好養老金融大文章領域邁出重要一步。

6.3.3 養老產業金融

本行持續強化對養老產業的金融支持力度。2025 年度，本行完成信貸系統改造及監管系統對接，實現養老產業標籤與數據的線上化管理。將養老產業貸款納入專項領域補貼範圍，並通過開展營銷競賽、案例評比等方式，推動業務拓展。截至 2025 年末，本行養老產業貸款餘額 24.70 億元，較上年末增長 146.58%。同時，積極響應監管要求，完成與民政部的系統對接，截至 2025 年末，本行在超過 30 個地市級以上區域獲得養老機構預收費監管資格，服務覆蓋的養老機構數量持續增長。

發放養老產業專項貸，打造「醫養居家」服務新模式	案例
<p>本行福州分行聚焦縣域養老服務需求，向福建省仙遊縣城鄉醫養一體化項目發放養老產業專項貸款。該筆資金精準解決了項目運營初期醫療器械採購、耗材儲備及專業人員薪酬支付等資金缺口，推動項目迅速落地。在金融「活水」的支持下，該項目構建「電話/小程序下單-統一調度-上門服務」的居家養老模式，為當地城鄉老年人提供了專業、便捷的「六助一戶」¹⁷服務，探索出一條可複製的「金融+醫養+居家」養老服務新路徑。</p> <p><i>「以前生病要子女請假陪去醫院，現在一個電話，醫生護士就來了，連藥都幫著送上門。」</i></p> <p>——受益於仙遊縣城鄉醫養一體化項目的老人</p>	

¹⁷ 「六助一戶」指助醫，助餐，助潔，助浴，助急，助行，護理等優質服務。

7 數字金融

本行貫徹落實國家數字經濟發展戰略部署，主動融入「數字中國」建設大局，以全面建設「數字中信」為目標，堅持「創新發展、數字賦能、開放合作、安全可控」原則，大力發展新質生產力，聚焦效能和安全，促進數字金融發展，努力形成具有比較優勢的業務發展新模式。

7.1 治理

本行依托**數字化轉型委員會**，統籌推進數字金融大文章戰略落地。數字化轉型委員會是本行數字化轉型工作的最高決策機構，由董事長擔任委員會主任，負責數字化轉型和數字金融相關事宜的審議與決策，以及相關戰略的頂層設計、統籌管理和落地執行。2025 年度，數字化轉型委員會召開 1 次會議，審議了「領先的數字化銀行」戰略實施框架及工作情況等 3 項議題。

數字化轉型委員會下設**零售、公司、金融市場、風險管理、運營管理、財資、數據治理、科技數字化轉型等八個專題委員會以及數字化人才發展中心**，負責牽頭各板塊數字化轉型工作，包括審議規劃及工作方案，承擔項目端到端管理等職責。2025 年度，各業務條線專題委員會強化總分行一體化協同機制，將業務戰略目標與全行數字化轉型目標深度結合，全年形成工作任務 206 項，並按計劃紮實落地。

同時，數字化轉型委員會下設**數字化轉型委員會辦公室**，負責在委員會指導下統籌推動各項工作落地。2025 年度，本行進一步強化委員會辦公室職責，建立戰略事項跟蹤、資源管理等工作機制，實現數字化轉型工作從規劃到落地的閉環高效管理。

7.2 戰略

7.2.1 風險與機遇分析

本行識別並評估了數字金融面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響		影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> 組織協同與機制挑戰：數字金融是系統性工程，本行在推進過程中面臨跨領域協作挑戰。若業務模式不能及時隨著技術發展變革，業務、技術、數據部門之間協同不暢，可能制約數字金融創新發展。 技術應用與人才短缺：人工智能、量子計算等前沿技術的適配性與成熟度存在不確定性。若未能建立、培育兼具金融和數字技術的專業複合型人才隊伍，可能限制本行在核心領域的創新應用。 	長期
機遇	<ul style="list-style-type: none"> 增強發展動能：通過升級數智化轉型體系，構建多能力協同、多場景聯動的大模型支撐體系，可以為本行業務高質量發展提供堅實科技保障。 提升服務質效：打造以「中信大腦」和「倉頡大模型」為主體的 AI 服務體系，構建「數智化轉型+服務實體」發展模式，可顯著提升本行客戶服務能力和作業效率。 	中期

7.2.2 對戰略和決策的影響

本行充分考慮上述風險與機遇，適時調整業務發展戰略和規劃。2025 年度，本行修訂形成《中信銀行數字金融大文章的專項行動方案（2.0 版，2025 年）》，明確提出「到 2027 年末，基本建成具有中信特色和比較優勢的數字金融新範式，有力助力數字經濟發展」的發展目標，從全面優化數據治理機制、推進數字金融服務高質量發展、加快實施「人工智能+」創新支撐引領、充分激發數據要素乘數效應、守住風險安全底線等五大方面提出可落地的工作舉措。

7.2.3 當期與預期財務影響

在技術與人力資源投入方面，2025 年度，本集團信息科技投入 96.41 億元，佔經營收入 4.53%；本集團科技人員 5,807 人，佔比 8.79%。未來，本行將根據數字金融發展戰略和規劃的實施進展，穩妥有序增加資源投入。

在業務規模與營業收入方面，2025 年度，本行數字經濟核心產業貸款餘額達 2,467.82 億元，增幅 18.92%。未來，本行將持續提升服務能力，通過助力數字經濟產業發展，積極拓展新的業務增長極，為營收增長提供有力支持。

7.3 影響、風險和機遇管理

2025 年度是本行數字金融戰略規劃落地的關鍵之年。本行在推動數字金融賦能實體經濟、夯實數字金融能力基座等重點領域取得階段性成效，促進數字金融服務高質量發展。

7.3.1 加速推動數字賦能實體經濟

本行堅持以數字技術深化金融服務實體經濟質效，持續提升科技金融、綠色金

融、普惠金融、養老金融及數實融合¹⁸等領域的數字化支撐能力。

科技金融

- 實現科創企業分層分類管理，針對不同類型科技型企業開發差異化信貸產品，創設智能生態平台，助力企業實現生態資源的最優配置。
- 拓展「私募生態」，建設私募基金撮合管理功能，通過數據共享，強化跨分行、跨區域協作，提升募資、投資、客戶引薦等環節的撮合與匹配效率。

綠色金融

- 完善碳金融綜合服務，依托本行創新搭建的「信碳通」平台，為客戶提供碳排放測算和碳足跡核算在線認證等服務，全年吸引多家認證公司入駐。
- 將內外部環境數據融入信貸的貸前調查、貸中審查、貸後檢查「三查」流程，實現環保處罰信息的全流程監測，提升綠色金融風險管理質效。

普惠金融

- 建立包含「訂單 e 貸」「科創 e 貸」等超過 20 項標準化產品的「中信易貸」產品體系，創設「物流 e 貸—車險分期」等新產品。2025 年度，線上化產品融資金額超過 660 億元，服務客戶 1.44 萬戶。
- 優化普惠數字風控體系，構建智能風控平台，推動智能風控模型嵌入客戶貸前、貸中、貸後全流程、全週期管理，持續提升智能決策效率。

養老金融

¹⁸ 指數字經濟與實體經濟融合。

- 迭代「幸福+」養老金融服務體系，創新升級「養老賬本 3.0」，推出「社保+」財務規劃、「醫保+」健康規劃、享老版等特色服務，構建「機構養老、旅居養老、居家養老」專區，持續豐富養老產品貨架，養老金融品牌影響力持續提升。

7.3.2 持續夯實數字金融能力底座

本行圍繞企業架構、技術中台、智能服務等核心維度，全方位夯實數字金融能力底座，支持釋放業務價值。

重塑業務架構

- 加速構建和推廣企業級公共能力，公司業務授信系統群（銀河）順利投產，實現業務流程和服務模式的重塑；完成零售領域企業架構規劃並成功試點；升級優化「一橫」經營策略管理平台能力。

建設技術中台

- 建成行業領先的雲原生技術中台，打造可拼裝、可復用的研發新模式，有力支撐業務靈活擴展和快速創新，在技術和應用領域實現多項國內首創，為行業提供可複製推廣的實踐案例。

打造 AI 服務體系

- 構建以「中信大腦」和「倉頡大模型」雙輪驅動的 AI 服務體系，打造「湖倉一體」新一代大數據底座（崑崙）和全行統一的用數平台（智數），大幅提升全行數智化服務質效。

7.3.3 賦能業務價值加速釋放

本行全面升級數字化服務體系，推動數字金融發展成果融入零售、公司、金融市場等業務領域。

零售業務

- 新一代收單平台（星雲）實現業務的全流程線上化、數字化運營，支持商戶進件效率提升 7 倍，運營效能提升 75%。
- 持續建設「一橫」經營策略管理平台，2025 年度，實現零售條線客戶經營並軌，截至 2025 年末，該平台累計精準觸達客戶 3,500 萬戶。

公司業務

- 「小天元」平台賦能企業數字化經營全流程，落地汽車等行業解決方案並推出新版費控商旅服務。截至 2025 年末，平台入駐企業超過 26 萬家。
- 「天元司庫」管理系統為北京市朝陽區國有資產監督管理委員會提供全鏈條司庫管理技術服務，形成可複製的國資監管數字化標桿解決方案，同時，「天元智聯」多銀行獨立服務方案已在多個重點項目成功落地。
- 上線「企業手機銀行 4.0」，圍繞企業客戶需求拓展非金融服務，構建面向全客群的「金融+辦公+場景」一站式移動金融生態服務平台。

金融市場業務

- 提供「產品+服務」一攬子綜合解決方案，全年新增債券銷售等 23 個產品，構建自有生態，接入行業生態連接客戶，無縫嵌入客戶展業場景。

- 引入 AI 大模型技術，驅動量化策略研發升級，實現交易流程從「人驅動工具」向「AI Agent 驅動流程」的模式轉變，有效提升交易的自動化、智能化水平。

7.3.4 強化創新體系建設與成果轉化

本行踐行創新驅動發展戰略，建立健全創新生態體系，強化創新成果的落地應用，持續提升創新能力和競爭力，推動發展新質生產力。2025 年度，本行創新項目榮獲 5 項中國人民銀行金融科技發展獎。

創新體系

- 持續健全研發創新管理制度機制，統一佈局和建設人工智能一體化生態，構建科技創新制度樹與人工智能制度樹，為技術研發與成果轉化提供機制保障。
- 明確年度創新投入重點，圍繞大模型、量子科技等戰略方向，建立重大創新評估標準和項目評估體系，篩選形成年度重點試點項目與標桿工程，推動資源精準配置。

創新應用

2025 年度，聚焦大模型、區塊鏈、量子計算等前沿技術領域，落地多項數字化應用創新成果。

- **量子科技領域取得關鍵突破：**作為主要參與單位入選工業和信息化部 2025 年未來產業創新任務揭榜掛帥「量子+科技金融」項目；抗量子密碼國家重點研發計劃高標準通過中期驗收；初步構建量子安全平台，集成三項抗量子密碼算法標準，完成密鑰管理、證書、簽名驗簽及加解密調用等核心流程的設計與

實現。

- **區塊鏈生態建設與規模化應用：**「區塊鏈+金融」生態體系持續拓展，合作機構增加至 88 家；自主建設的資金監管區塊鏈系統在 2025 年度新增服務 1 家集團客戶，並完成與多家國有銀行的系統聯調測試及上線，實現跨機構協同監管能力升級。

7.3.5 切實防範科技倫理風險

本行貫徹落實國家及監管機構對科技倫理的相關管理要求，在新技術研究及信息系統開發等金融領域科技活動中，主動加強科技倫理管理，切實防範科技倫理風險。2025 年度，本行積極踐行金融科技倫理原則，強化金融科技倫理風險防控，未發生違反科技倫理的事件。

制度要求

- 制定《中信銀行信息科技項目管理辦法》《中信銀行數據安全管理辦法》《中信銀行股份有限公司信息科技風險管理辦法》等內部制度規範，明確守正創新、數據安全、包容普惠、公開透明等價值理念，強化對科技活動的倫理約束。
- 2025 年度，重點關注人工智能領域算法模型可能帶來的科技倫理風險，制定並實施《中信銀行互聯網信息服務算法安全管理技術規範》《中信銀行人工智能模型及應用管理技術規範》。針對人工智能應用的准入、開發測試及上線等環節，明確提出安全管理要求，規範模型訓練與推理過程中的數據使用，避免出現價值觀偏見、歧視、客戶隱私洩露等風險。

管理機制

- 強化底線意識與責任意識，嚴格遵守法律法規和制度要求，嚴防新技術及數據的濫用、誤用，預防和化解金融科技活動中的倫理風險。
- 針對人工智能算法模型，構建覆蓋應用層、服務層、模型層的協同防護機制，通過從數據、模型到應用的安全防護，檢測並過濾人工智能應用輸出內容，確保技術應用符合公平向善的科技倫理準則。

培訓宣貫

- 面向社會公眾積極科普本行在人工智能、客戶信息保護等領域的先進實踐，提升公眾對金融科技風險和個人隱私保護的認知。
- 面向員工開展科技倫理解讀與合規警示教育培訓，引導員工自覺踐行金融科技倫理原則，抵制違背金融科技倫理要求的行為。

8 消費者權益保護

本行始終踐行以人民為中心的發展思想，堅持客戶至上，將消費者權益保護融入經營發展全流程，不斷深化消費者權益保護體系能力建設，切實維護金融消費者的合法權益。

8.1 治理

本行建立覆蓋董事會、高級管理層、工作層，自上而下、各司其職的消費者權益保護工作管理體系。

董事會

- 董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，對消費者權益保護工作負有最終責任，對消費者權益保護工作進行總體規劃及指導；董事會消費者權益保護委員會對董事會負責，承擔對高級管理層及消費者權益保護部門的指導及監督職能。
- 2025 年度，本行董事會及董事會消費者權益保護委員會分別聽取《金融機構產品適當性管理辦法》《金融機構消費者權益保護監管評價辦法》等政策解讀，審議《關於 2024 年度消費者權益保護工作總結及 2025 年度工作計劃的報告》《關於 2025 年上半年消費者權益保護工作總結及下半年工作計劃的報告》《關於 2024 年消費者權益保護專項審計發現問題及後續整改情況的報告》等議案。

高級管理層

- 高級管理層下設消費者權益保護工作委員會，作為全行消費者權益保護工作的領導機構，負責確保消費者權益保護戰略目標和政策的有效執行。
- 2025 年度，消費者權益保護工作委員會共召開 2 次會議，聽取 8 項匯報。

工作層

- 總行消費者權益保護辦公室是本行消費者權益保護工作的牽頭管理部門。各分行依照總行架構成立分行消費者權益保護工作委員會，落實消費者權益保護管理工作的主體責任。

8.2 戰略

8.2.1 風險和機遇分析

本行識別並評估了消費者權益保護面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響		影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> • 聲譽風險：若消費者投訴處理不及時、信息披露不透明或存在不規範的營銷行為，可能引發監管處罰及負面輿情事件，損害企業品牌聲譽，造成潛在財務損失。本行持續提升消費者投訴處理質效，防範聲譽價值受損。 	短期、中期、長期
機遇	<ul style="list-style-type: none"> • 差異化競爭機遇：良好的消費者權益保護管理舉措，增強消費者信任，有利於提升客戶留存和業務轉化率，帶來更多的業務機會。 	短期、中期、長期

8.2.2 對戰略和決策的影響

2025 年度，本行將消費者權益保護納入經營發展戰略，明確將「消費者權益保護」納入《中信銀行 2024-2026 年發展規劃》，通過加強消費者權益保護文化體系建設、責任管理體系建設、業務場景深度融合、人才隊伍體系建設、數字化能力建設，切實打造「有溫度」的消費者權益保護體系。

本行嚴格落實監管要求，持續完善消費者權益保護制度管理體系。報告期內，制定或修訂《中信銀行產品適當性管理辦法》《中信銀行消費者權益保護工作管理辦法》《中信銀行金融營銷宣傳工作管理辦法》《中信銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法》《中信銀行消費者權益保護工作委員會議事規則》等多項制度文件，夯實包括 1 項綱領性制度，16 項專項制度，以及 2 項議事規則在內的「1+16+2」消費者權益保護制度管理體系，其中，專項制度涵蓋消費者權益保護審查、投訴管理、消費者金融信息保護、金融營銷宣傳等重點領域。

8.2.3 當期與預期財務影響

在運營成本方面：若發生銷售誤導、信息不透明等營銷不合規事件，將可能產生監管罰款、訴訟賠償等營業外支出。同時，為應對投訴和糾紛，客服、法務等運營成本會上升。

在品牌資產增值方面：本行持續在消費者權益保護領域加大資源傾斜與資金支持力度。2025 年度，本行深入開展金融知識普及專項行動，通過多元化的宣教渠道全方位觸達消費者，該預防性財務投入將轉化為長期影響，有效降低未來的糾紛解決成本，實現品牌資產的保值增值。

未來，本行將持續加大對消費者權益保護領域的投入力度，在切實保障金融消

費者合法權益的同時，有效防範聲譽風險與合規成本，為業務的可持續發展夯實信任基礎。

8.3 影響、風險和機遇管理

8.3.1 產品服務審查

本行董事會消費者權益保護委員會負責監督指導產品與服務消保審查相關工作，將消費者權益保護審查納入「三道防線」聯防聯控機制，強化業務自查、消保審查、風險排查、審計監督的協同管理。本行不允許未通過消費者權益保護審查的新產品或新業務面市，確保所有面市產品或業務符合行業監管要求及行內制度規範。



本行消費者權益保護產品審查遵循「分級負責、兩級審查」原則：

- **分級負責:** 總行消費者權益保護職能部門統一管理全行審查工作，信用卡中心

各分行消費者權益保護職能部門負責本級機構審查工作。

- **兩級審查：**實行「發起部門初審+消保部門複審（終審）」機制。各級機構涉及消費者的產品或服務，須先經發起部門初審通過，再提交至同級消保職能部門進行複審（終審）。

嚴格制度規範

- **完善管理辦法：**制定並發佈《中信銀行產品和服務消費者權益保護審查管理辦法》，明確消保審查的主體責任、職責分工及全流程管理標準。
- **細化審查指引：**修訂《中信銀行產品和服務消費者權益保護審查要點指引（3.0 版，2025 年）》，制定《中信銀行產品和服務消費者權益保護審查要點操作手冊》，聚焦 10 大重點審查領域、結合重點業務場景形成近 230 個審查要點，通過標準化工具提升審查效能。
- **建立負面清單：**編製《中信銀行消保審查關鍵詞庫及典型負面清單》，開展多維度培訓宣貫，幫助業務部門規避典型風險。
- **統一審查標準：**督導公司金融條線制定專項工作指引，統一全行零售、對公及法律條線的審查尺度，確保制度執行的一致性與嚴肅性。

加強流程管理

- **審查流程：**包括業務部門錄入、業務部門初審、消費者權益保護辦受理及複審、業務部門整改落實、協商反饋五個環節。
- **審查範圍：**各級機構（部門）建立消費者權益保護審查機制，健全審查工作制度。

- **服務審查：**消費者權益保護職能部門按照監管、法律法規等相關要求，在新產品和新服務以及現有產品和服務涉及消費者合法權益的內容發生重大變化時，對面向消費者提供的產品和服務在設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳、銷售等環節進行消費者權益保護審查，就可能影響消費者的政策、制度、業務規則、收費定價、協議條款、宣傳文本等進行評估審查，識別並提示相關風險，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為的發生。
- **關注重點：**在審查中，重點關注涉及消費者權益的重大變更事項。嚴格遵循平等自願與誠實信用原則，堅決杜絕強制交易行為；強化對潛在風險及損害程度的預判評估，完善配套應急預案，規範信息披露標準，全方位保障消費者的合法權益。

開展系統管控

- 升級消費者權益保護審查平台，進一步強化主動觸客系統的消費者權益保護審查管控。當消費者權益保護審查意見為「不同意」時，各分行、總行相關部門應確保逐項落實整改，重新提請消費者權益保護審查，直至審查意見為「同意」且審查狀態為「辦結」後，方可進行下一步。

強化監督管理

- 修訂總分行消費者權益保護工作考核評價管理辦法及相關問責辦法，將消費者權益保護審查質量納入總行消費者權益保護委員會相關部門和各分行年度考核和問責範圍。
- 按月發送《消保政策要點提示》，內容涵蓋監管最新消費者權益保護政策及關注重點、典型案例風險提示、工作建議要求等，明確提示金融產品和服務

在業務管理各環節的消費者權益保護風險。

- 不定期抽查消費者權益保護審查質效，按月通報全行消費者權益保護審查情況，及時提示消費者權益保護審查中暴露的問題及風險線索，嚴格督導各部門、各分行落實整改。在重點領域消費者權益保護檢查中將消費者權益保護審查作為重點檢查內容。

本行從嚴從細開展消保審查，持續加強對消保風險的識別提示和督辦落實，有效提升全行消保審查的專業性、權威性。2025 年度，本行消保審查量 27,730 筆，同比增長 13.66%；審查意見提出量 10,083 筆，同比增長 26.88%。消保審查意見採納率 100%，產品和服務審查覆蓋率 100%。報告期內，本行未發生產品和服務相關的安全與質量重大責任事故。

8.3.2 產品營銷規範

本行依據《中信銀行金融營銷宣傳工作管理辦法（2025 年）》，明確各部門在金融營銷宣傳工作的職責分工與行為規範，要求相關部門結合業務實際制定實施細則，或將管理要求內嵌至條線制度。同時，通過《中信銀行員工違規行為處理辦法》《中信銀行營銷宣傳要點提示》《營銷宣傳合規展業要點提示》等制度文件，劃定業務營銷宣傳「紅線」，在各業務條線細則中明確產品營銷宣傳的全流程管理要求。

尊重消費者真實意願，嚴禁出現強制或者變相強制消費者接受金融產品或服務的情形。本行實施用語標準化管理，由總行制定經過消費者權益保護審查的統一用語模板，要求各機構嚴格按照模板開展對客推介，嚴禁員工使用誘導性、誤導性語言。在「雙錄」（錄音、錄像）環節，引入 AI 播報功能，通過系統自動播報標準話術，有效規避銷售人員可能產生的重要信息遺漏或銷售誤導

風險。

強化對營銷宣傳文本的事前審查力度，嚴禁出現違規情形。

- **理財產品：**審查宣傳頁面是否標注產品風險等級、成立日期及業績比較基準測算依據；嚴格落實風險提示，顯著聲明「理財的過往業績不預示其未來表現，不等於理財產品實際收益，投資須謹慎」等。
- **基金產品：**審查是否註明成立日期、業績比較基準測算說明；對登載過往業績的，須顯著聲明「基金的過往業績不預示其未來表現，基金管理人管理的其他的業績並不構成基金業績表現的保證」；嚴禁通過明示或暗示方式承諾未來收益，確保風險提示充分到位。
- **保險產品：**審查保險條款中是否顯著標識經營主體、免責條款、投保提示、理賠流程等信息；依據險種特性，嚴格落實風險與猶豫期提示，如對分紅險明確提示「您投保的是分紅保險，紅利分配是不確定的」等。
- **存款產品：**審查是否規範使用存款保險標識及說明，明確註明「本機構已按國家規定參加存款保險，您的本外幣存款按照《存款保險條例》受到保護」，並公示客服渠道。

嚴禁以欺詐或引人誤解的方式營銷宣傳金融產品和服務。

- **營銷活動管理：**明確要求公示活動日期、達標條件、權益數量及免責條款，確保營銷用語真實、準確、無歧義。
- **增值服務管理：**在介紹增值服務時，嚴格核對宣傳內容與本行實際承擔義務的一致性，確保專有名詞解釋清晰，並標明客服渠道。

- **適當性管理：**在產品推介環節，交易系統實施「客戶風險等級」與「產品風險等級」的強匹配校驗，不允許發生超風險購買行為。同時，在各業務合規檢查以及消費者權益保護監督檢查中，重點檢查銷售人員是否引導、誤導金融消費者提供不符合實際的風險測評結果，進而讓客戶購買不具備適當性的產品。重點關注是否披露產品風險等級，並在銷售文件中明確提示產品適合銷售的投資者範圍。
- **保險營銷規範：**在審查保險業務營銷宣傳材料及格式條款時，著重審查是否通過宣傳誤導、降低合同約定的退保費用等手段，誘導消費者提前解除保險合同；是否隱瞞免除保險人責任的條款、提前解除保險合同可能產生的損失等與保險合同有關的重要情況。要求保險銷售從業人員全面、客觀介紹保險責任、責任免除、退保費用及猶豫期等重要事項，並清晰界定本行與保險公司的法律責任邊界。

更多關於公平廣告相關政策¹⁹規定，請見本行官網 ESG 專區。

代銷產品銷售管理

財富代銷

本行建立財富代銷業務的全生命週期管控體系，形成較為完備的制度體系，內容涵蓋合作機構管理、產品准入及存續期管理、銷售合規及銷售資質管理、適當性和可回溯管理等方面。

夯實適當性管理基礎

¹⁹ 《中信銀行關於金融營銷宣傳工作的政策要點》：www.citicbank.com/esgzqsy/shh/xfzqybh/202508/U020260319321527578530.pdf

- 恪守「將合適的產品銷售給合適的客戶」原則。在產品准入環節，執行獨立、審慎的風險評級，並採用「就高原則」確定風險等級。在產品存續期，建立動態回檢機制，根據產品表現及產品管理機構的最新評級，及時調整產品等級，並督促合作機構及時、準確、完整履行信息披露義務。
- 依托「系統剛性管控+智能監測回訪」，構建覆蓋全量客戶的適當性管理閉環。對未成年人、老年人等特殊群體，設置差異化保護措施，實施嚴於監管要求的評估頻次管控，確保風險評估真實有效、產品匹配精準審慎、銷售行為全程可溯。

規範營銷宣傳行為

- 打造「檢查-通報-整改」的營銷宣傳管理閉環，通過人工抽查、電話質檢及專項檢查等方式，建立覆蓋「雙錄」（錄音、錄像）、企業微信、電話銷售等渠道的日常化穿透式監督機制。部署敏感詞庫與違規監測模型，實時監測、治理違規營銷行為。
- 將各渠道營銷合規表現納入相關管理人員的績效考核體系，強化落實管理責任。

履行告知義務

- 通過營業網點、手機銀行、網上銀行等線上線下渠道，真實、準確、及時披露財富代銷產品信息。
- 應用智能財富顧問數字人「小信」，為理財經理隊伍和客戶提供 7×24 小時全流程投資陪伴服務，提升信息的可獲得性。

私人銀行代銷

本行建立產品准入、銷售、存續的全流程管理機制，並通過培訓等方式持續加強員工營銷意識。

產品准入

- 嚴格遵循監管導向，根據《中信銀行私人銀行代銷理財產品管理辦法（2.0 版，2025 年）》《中信銀行私人銀行代銷標準化產品管理辦法（5.0 版，2025 年）》等制度，對合作機構及產品實施深入盡職調查，並通過專業評審會嚴格把關。

產品銷售

- 私人銀行代銷的私募產品僅限合格/專業投資者購買。系統嚴格執行「雙錄」（錄音、錄像）要求，對每筆銷售業務實施強制性錄音錄像。

產品存續

- 建立多維度評價體系，定期評估合作機構資質及產品運行表現，建立跟蹤和退出管理機制。

員工營銷行為管理

- 通過開展代銷專項檢查、消保重點領域檢查以及合規內控檢查，督促面向客戶的員工嚴格按照規範流程及監管要求開展營銷工作。

8.3.3 客戶貸款管理與催收政策

貸款變更管理

本行建立靈活高效的貸後變更響應機制，在貸款存續期間，對於發生賬號變化、發薪日調整、收入波動等情況的客戶，本行在客戶提出變更申請後，將綜合考量客戶申請變更原因、財務水平、資信情況等因素，在符合合規及風險管理要求的前提

下，為客戶提供便捷的貸款要素變更服務。

貸款變更選擇

- 為滿足客戶發薪日調整等需求，提供協商調整每月還款日服務。
- 為滿足客戶還款賬號變化等需求，提供還款賬號變更服務。
- 針對符合存量房貸利率定價調整機制的按揭貸款客戶，提供調整利率加點值重定價週期等服務。
- 針對信用良好的客戶，提供還款方式變更、期限調整等方案。
- 符合條件的，提供新增共借人、新增擔保等變更服務。

授信變更範圍

- **授信變更：** 額度信息調整，包括額度失效、額度擔保變更等。
- **貸款變更：** 貸款信息調整，包括還款賬號、還款日、利率調整、還款方式變更等。

貸後變更渠道

- 針對不同的貸款要素以及貸後變更事項的風險程度，設置線上自助和線下審批兩類渠道。貸後客戶可通過手機銀行 App 自助渠道發起申請，系統自動審批生效，也可通過線下申請變更，在審批通過後生效。

貸款變更時效

- 根據不同的貸款變更風險等級，設置差異化處理時效。如變更無法在處理時效內完成，客戶可聯繫貸款所屬行或客服熱線反饋，本行將在收到客戶反饋

的第一時間進行處理。

債務催收政策

個人信貸業務

- **覆蓋範圍：**根據監管要求及業務開展需要，制定《中信銀行個人貸款回收管理辦法》《中信銀行個人貸款回收操作細則》《中信銀行個人貸款委外催收機構管理辦法》等制度，從催收策略管理和作業規範、合作機構管理、品質管理等方面，建立完備的業務管理流程和督導管理機制，適用於住房按揭貸款、房屋抵押貸款、信用貸款等個人貸款全產品類別。
- **債務催收：**對即將到期、臨近還款的個人貸款，在還款日前，提供短信、電話及 AI 語音等提醒還款服務。在逾期初期，本行以短信、AI 語音、電話催收為主；當逾期一段時間後仍未歸還時，本行根據情況開展自主或委外催收，並通過質檢等監督方式，確保催收合法合規。
- **培訓要求：**每年定期向全體貸後催收人員開展至少一次線上或線下培訓，培訓內容覆蓋制度政策、業務流程、系統應用等方面。

信用卡業務

- **覆蓋範圍：**制定《中信銀行信用卡中心催收業務管理辦法》等制度，適用於信用卡貸款。
- **債務催收：**對即將逾期或已逾期的信用卡貸款，根據客戶歷史還款行為等風險情況，差異化運用短信、AI、多媒體、電話、信函、外訪、報案、法律訴訟等多元渠道，開展還款提醒工作。

- **培訓要求：**對貸後從業人員實施定期及不定期培訓，持續推進培訓工作力度以及教育深度。

更多關於債務催收相關政策²⁰規定，請見本行官網 ESG 專區。

8.3.4 客戶投訴管理

本行**董事會消費者權益保護委員會**根據監管要求和市場變化，指導和督促消費者投訴管理相關工作，監督高級管理層和消費者權益保護專職部門投訴管理工作的全面性、及時性、有效性，每年定期召開消費者權益保護委員會會議，聽取、審議包括投訴管理在內的相關工作計劃報告，問詢投訴處理相關事項，督促投訴量較高的分行開展實質性原因分析，並關注後續整改落實情況。

本行建立了由《中信銀行消費者投訴管理辦法》《中信銀行金融消費投訴多元化解管理辦法》等六項專項制度構成的投訴制度管理體系，指導客戶投訴管理工作有序開展。

投訴渠道與流程

投訴渠道

全國客服熱線 95558、網上銀行、手機銀行 App、中信銀行公眾號、電子郵箱、信件及營業網點等線上線下渠道均可進行投訴。

投訴處理流程

- 消費者通過本行公佈的投訴渠道提出投訴；

²⁰ 《中信銀行個人貸款催收政策要點》：www.citicbank.com/esgzqsy/shh/xfzqyb/202508/U020260319320400673812.pdf；《中信銀行信用卡貸款催收政策要點》：<https://www.citicbank.com/esgzqsy/shh/xfzqyb/202508/U020260319323245796627.pdf>

- 本行收到投訴後，及時轉交並責成相關機構或部門處理；
- 投訴處理機構或部門調查核實投訴事項，在收到投訴之日起 15 日內作出處理決定並告知投訴人，情況複雜的可延長至 30 日，最長處理期限不超過 60 日；
- 投訴處理機構或部門告知投訴人處理決定的同時，會說明對消費投訴內容的核實情況、作出決定的有關依據和理由，以及投訴人可以採取的申請核查、調解、仲裁、訴訟等糾紛解決途徑。

本行投訴受理渠道及流程公示



投訴受理渠道及流程公示
Notice of Complaint Handling Channels and Procedures

尊敬的客戶：
Dear customer

您好！如果您在辦理業務的過程中有任何建議或意見，可通過以下方式進行反饋。
Hello! If you have any suggestions or comments during your transaction, please reach out to us using the following channels.

中信銀行儲蓄卡客服熱線：	95558
service hotline for CITIC Bank Debit Card customer	
中信銀行信用卡客服熱線：	4008895558
service hotline for CITIC Bank Credit Card customer	

投訴渠道 Complaint channel

(一) 營業網點：向我行營業網點工作人員反饋問題。
Sub-branch: You can provide feedbacks to the branch staff.

(二) 客服熱線：

1. 個人業務：撥打95558後，按“3-0”進入人工服務；按“8”投訴建議一鍵進入人工服務；按“7”進入智能語音導航後進入人工；
2. 公司業務：撥打95558後，按“5-4”進入人工服務；
3. 信用卡業務請撥打4008895558；
4. 年長客戶撥打95558後，按“85”進入幸福專線人工服務；
5. Foreigners can dial 95558 and press 4-1 to access the English manual service.

(三) 門戶網站：通過中信銀行官網（www.citicbank.com），點擊頁面底部“在線客服”，輸入“轉人工”進入人工服務。

(四) 網上銀行：通過中信銀行官網（www.citicbank.com），點擊右上角“網銀登錄”，登錄後點擊右側在線客服，輸入“轉人工”進入人工服務。

(五) 手機銀行：進入中信銀行手機銀行APP，點擊“我的-專屬客服-在線諮詢”，輸入“轉人工”進入人工服務。

(六) 公眾號：進入中信銀行公眾號，輸入“轉人工”進入人工服務。

(七) 總行地址：北京市朝陽區光華路10號中信大廈（郵編：100020）。
Head Office Address: CITIC Building, No.10 Guanghua Road, Chaoyang District, Beijing (Zip Code: 100020).

(八) 投訴受理郵箱：95558@citicbank.com 信用卡投訴受理郵箱：800995558@citicbank.com

投訴處置流程 Complaint handling process

1. 消費者通過我行公布的投訴渠道提出投訴。
Consumers submit complaints by the complaint channels published by our bank.
2. 我行收到投訴後，將及時轉交並責成相關機構或部門處理。
After receiving a complaint, our bank will promptly forward it and instruct the relevant institution or department to deal with it.
3. 投訴處理機構或部門調查核實投訴事項，在收到投訴之日起15日內做出處理決定並告知投訴人，情況複雜的可延長至30日，最長處理期限不超過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. 投訴處理機構或部門告知投訴人處理決定的同時，會說明對消費投訴內容的核實情況、作出決定的有關依據和理由，以及投訴人可以採取的申請核查、調解、仲裁、訴訟等糾紛解決途徑。
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.



全國統一客服熱線
95558
www.citicbank.com

讓財富有溫度

針對無法通過客戶服務渠道在線解決的投訴，本行已建立標準化工單處理機制，由投訴處理專員跟進處理。在客服中心組建專家團隊，受理全行 95558 自有渠道和 12378²¹一鍵呼轉渠道投訴，如需分支行配合處理，投訴處理專員將工單流轉至分支行。根據客戶反映內容的複雜性、緊急程度及對處理時效的要求，按特急、緊急、一般三個級別，分別在 1 至 3 個工作日內分級管理、處理。建立投訴閉環管理機制，通過系統設置工單追蹤超時預警等功能，確保投訴全流程可追溯。2025 年度，本行持續深化系統功能建設，上線「升級投訴概率模型」，為分級處理與風險預判提供支撐。

投訴監督管理

- **糾紛化解機制：**明確各級機構無正當理由不得拒絕調解。對於調解組織調解達成的調解協議，各級機構不得拒不履行。各分支機構可動態授予參與調解人員一定權限內的賠付額度。對於經調解達成的調解協議，應在 5 個工作日內完成內部財務審批。
- **投訴監督：**提級辦理監管轉辦的重點投訴，在收到投訴後的當日轉辦至對應業務部門或分行處理，並要求總行相關部門主要負責人、分行行領導牽頭部署。總行相關部門及分行通過調查、問詢等多渠道核實事實，在規定時限內形成處理決定並同步告知投訴人後，以正式發文形式向監管機構報送調查處理報告等材料。2025 年度，本行通過會議、參閱件等形式，向董事會匯報本行投訴情況。

²¹ 指金融監管總局設立的統一維權服務專線。

- **投訴應急機制：**摸排重大投訴風險隱患，制定投訴突發事件應急預案。

投訴線上化管理

- **完善數據治理：**打通全渠道投訴明細標籤，建設投訴數據監測分析、監管報送、評價量化指標管理、投訴考核管理「四維一體」的數據管理體系。
- **推動智能化處理：**在客服中心引入大模型技術，針對高頻投訴場景預設 200 餘項標準化服務模板。將 95558 客服熱線與分行消費者權益保護專線對接，並在企業微信端嵌入「服務+投訴」場景化用語庫，賦能一線提升處理效率。

投訴溯源整改

- 制定《中信銀行關於進一步明確消保問題溯源整改工作機制的通知》，建立發起、管理、監督的系統化工作機制。問題所屬部門須在每類整改問題發送後 5 個工作日內，反饋整改舉措、交付物及完成時間。對於未按期完成的部門，將予以扣分並問責。
- 按月召開分行消費者權益保護工作例會，分析問題，持續推動溯源整改措施的有效落實。
- 在工單系統建立分條線訴源標籤，研發溯源整改功能，逐筆認定訴源工單原因並分析整改，實現「數據驅動-流程管控-整改回溯」的閉環工作流程。

本行投訴管理系統已實現對行內投訴 12378 一鍵呼轉、金融消費者服務平台、監管轉辦投訴等全渠道投訴的「一站式」管理，覆蓋錄入、流轉、審批、辦結及質檢全流程。2025 年度，系統新增訴源整改、糾紛多元化解管理、重複投訴抄報、工單 15 日辦結臨期預警等功能。2025 年度，工單首聯及時率 99.68%，投訴工單 15 日辦結率 100%。

2025 年度，本行共收到監管渠道轉辦投訴、95558 渠道投訴、信用卡中心渠道投訴及其他渠道投訴合計 259,290 筆²²，其中，受理監管轉辦投訴²³12,792 筆，同比下降 33.77%。投訴量佔比前三的類別為信用卡業務、借記卡開銷戶及使用相關業務、個人貸款業務，分別佔比 53.92%、15.09%、12.01%，各地區分佈情況如下表所示。

本行按地區分佈的投訴情況

地區	投訴量	地區	投訴量	地區	投訴量
廣州	18,995	瀋陽	6,130	南昌	2,692
北京 ²⁴	15,932	福州	6,018	大連	2,507
鄭州	14,575	合肥	5,618	貴陽	2,232
濟南	13,838	重慶	5,169	寧波	2,046
南京	12,914	長沙	4,942	烏魯木齊	1,799
杭州	12,726	蘇州	4,649	廈門	1,769
石家莊	12,253	天津	4,436	蘭州	1,674
上海	9,912	長春	4,346	銀川	1,441
深圳	9,313	太原	4,151	海口	1,299
武漢	8,025	呼和浩特	3,527	西寧	511
青島	7,705	哈爾濱	3,397	拉薩	186

²² 不包含重複投訴，以及本行內部渠道受理的賬戶管控、信用報告、計費標準、債務協商等投訴。

²³ 指通過監管渠道投訴並發送本行處理的投訴數據（剔除重複投訴）。

²⁴ 不包含總行級投訴數據。

成都	7,087	南寧	3,282	-	-
西安	6,296	昆明	3,109	-	-

8.3.5 客戶滿意度管理

本行高度重視客戶的聲音反饋，建立客戶滿意度調查機制，統一線下網點、客服熱線、手機銀行 App 等全渠道的五級服務評價。依托系統化建設與大模型技術，精準洞察客戶需求，通過客戶體驗管理機制，集中管理客戶旅程痛點問題，提升服務質量和客戶滿意度。2025 年度，本行借記卡客戶服務渠道的滿意度 98.76%；信用卡呼入客戶滿意度 98.80%，客戶服務體驗穩步提升。

8.3.6 客戶安全管理

人身安全

本行致力於為客戶提供安全舒適的營業場所，制定《中信銀行營業辦公場所安全防範設施建設管理規範》《中信銀行消防安全管理辦法》等安全保衛管理制度，規範各網點的安全運營，並在日常管理中定期開展安全檢查及風險隱患排查治理。

- 全部營業網點均取得消防部門檢查核發的消防合格手續。通過設置安全標誌，規範配置消防設施器材並實施檢驗維修，有效防範消防風險。
- 全部營業網點（包括自助銀行）均安裝視頻監控系統，並與上一級監控中心聯網，實施 24 小時遠程監控，確保監控無死角。定期開展現場、非現場巡查，針對發現的可疑人員、設備或情況，及時啟動應急預案進行有效處置，並尋求屬地公安機關協助。
- 全部營業網點均安裝與當地 110 接警中心聯網的入侵報警系統，可一鍵報警；

配備反恐防暴防護用具，用於突發事件防衛。

- 全部營業場所配備安保人員，建立針對客戶人身傷害、尋釁滋事等各類突發事件的應急預案，並在日常管理中組織開展應急預案演練。
- 全部辦公及營業場所落實車輛、人員出入安全管理，為客戶提供現場安全保障。

客戶資金安全

本行全面落實電信網絡詐騙防範工作要求，依托業技協同機制，持續完善「哨兵」零售反欺詐風控體系，並在電詐案例分析工作中成功應用，全面提升電詐事件的監測、勸阻和處置能力，保障客戶資金安全。2025 年度，勸阻被詐客戶 1,890 名，保護資金 4.42 億元。

「哨兵」零售反欺詐風控體系

- **監測能力：**完善高風險場景監測預警體系，提升風險識別率。
- **處置能力：**構建階梯式交易管控能力，強化被詐資金攔截和返還。
- **勸阻能力：**建設電詐事件全流程線上化勸阻機制，提升被詐客戶喚醒效果。

AI 驅動模型快速迭代，「哨兵」反詐穩准快

案例

2025 年度，本行積極與高校開展合作，探索大模型 AI 技術在電詐防控領域的創新應用。通過將 RAG (Retrieval-Augmented Generation) 知識增強、大小模型協同推理技術深度融入案件智能分析、線索自動提取、策略快速迭代等關鍵環節，本行在有效降低運營成本的同時，大幅縮短風控模型迭代週期，全面提升電詐精

準防控能力。

在監測到新型詐騙威脅後，本行依托「哨兵」反詐系統迅速響應，即時部署防控模型，啟動 AI 外呼核實，通過延遲到賬等措施，攔截風險交易，保護客戶資金安全。

構建「人機協同」反詐模型，精準攔截涉案資金

案例

面對日益嚴峻的電信網絡詐騙形勢，本行蘇州分行構建「數智融合、人機協同」的精準防控體系。分行研發「八因子」動態限額模型與本地化實時攔截模型，精準識別夜間異常取現、陌生大額快進快出等可疑特徵。2025 年度，該體系實現資金攔截率達 37.74%，櫃面攔截可疑資金 1,679 萬元，並通過警銀聯動挽回受害人損失 165 萬元，有效築牢了金融反詐的數字防線。

警銀聯動精準止付，攔截巨額涉詐資金

案例

依托智能風控系統與警銀聯動機制，切實守護客戶資金安全。2025 年度，本行南寧分行成功識別一起冒充客服誘導轉賬的電信詐騙，工作人員在察覺異常後及時打斷客戶操作並啟動應急止付流程，攔截 318 萬元涉詐資金；本行長春分行通過快速響應與跨境資金攔截綠色通道，為客戶追回已被誘導購匯的 4.7 萬美元，充分展現了本行在反詐一線的專業能力與責任擔當。

「多虧中信銀行工作人員的敏銳警覺和及時援手，為我守住資金安全！」

——在本行南寧分行協助下攔截涉詐資金的客戶

8.3.7 專項培訓

2025 年度，本行構建了分層分類、覆蓋全員的消費者權益保護培訓體系。結合不同崗位特點，重點強化適當性管理、個人信息保護及投訴治理等核心領域的培訓深度。全年面向中高層管理人員、基層業務人員、消保專職人員及新入職員工開展專項培訓 38 期，覆蓋財富管理、個人信貸、私人銀行、運營及科技等關鍵條線共 115,446 人次，有效提升全行消保履職能力。

中高級管理人員

- 通過專題培訓、經驗分享和專題匯報等方式，面向總分行領導、部門總經理等中高級管理人員開展 3 期培訓。

基層業務人員

- 總行重點部門將消費者權益保護知識嵌入條線專項培訓，全年共舉辦 9 期基層員工培訓，推動將消保理念與業務操作深度融合。

消費者權益保護崗位人員

- 連續兩年將消保管理崗納入全行員工崗位資格認證體系，通過線下專題培訓和工作坊的方式，增強消費者權益保護崗位人員的專業能力。
- 2025 年度，總、分、支三級 4,000 餘名消費者權益保護崗位員工參加專項考試。

新入職人員

- 將消費者權益保護相關內容納入各條線新員工入職培訓必學課程，全年共舉辦 9 期新員工培訓。

8.3.8 專項審計

本行每年定期開展消費者權益保護專項審計，重點聚焦體制機制運行、適當性管理執行、營銷宣傳合規性、糾紛多元化解、金融知識宣教及個人信息保護等關鍵領域。對於審計過程中發現的問題，及時推動相關被審計單位整改。

2025 年度，本行消費者權益保護專項審計範圍覆蓋總行 30 個消費者權益保護工作委員會成員部門及全部境內分行，未發現可能或已經嚴重侵害消費者權益的重大缺陷。

8.3.9 權益保護相關知識普及

本行根據經營特點和目標客戶群體特徵，廣泛開展金融知識教育宣傳活動。2025 年度，本行積極響應監管號召，參與「3.15 金融消費者權益保護教育宣傳活動」「防範非法金融活動宣傳月」「普及金融知識萬里行」「9 月金融教育宣傳周」等集中教育宣傳活動，累計開展活動 12,447 次，觸達消費者 6.66 億人次。本行創意策劃以四季為軸線的金融教育活動，圍繞「春季護航」「夏季防詐」「秋季守護」「冬季平安」四大主題，實現金融教育全年不斷線、持續有重點。

線上拓維

- 通過視頻、長圖文、主題海報等形式，將消費者普遍關注點、社會熱點及公眾認知盲點梳理轉化為易懂易記的教育內容，並通過多種社交媒體及平台廣泛推廣。

線下扎根

- 加強網點「公眾教育專區」建設，持續豐富各類宣傳物料，開展常態化金融教育宣傳活動。深入農村、社區、校園、企業、商圈，將風險

提示和惠民政策送上門，築牢金融安全的「最後一公里」防線。

在此基礎上，本行持續加強與高校、社區等合作機構的聯動。與中國老年大學協會合作在全國老年大學開展「信守溫度」進校園系列公益活動，將金融知識講座、反詐宣傳和金融服務帶到老年大學學員身邊。在貴州老年大學、淮安老年大學建立金融教育宣傳基地，讓金融知識切實融入民眾日常生活。

打造適老金融教育新範式：首批老年金融視頻課程正式發佈

案例

2025 年度，本行聯合中國老年大學協會和中央財經大學，基於對老年客群金融需求、學習習慣及理解能力的深入調研，結合真實生活場景，融入實用案例，定制開發國內首批老年金融視頻課程。該課程共 47 節，涵蓋家庭財務規劃、消費用錢、投資理財、財富傳承、手機銀行、防範詐騙六大模塊，內容更加系統、全面、有針對性。課程通過手機銀行 App、全國網點等多渠道免費向老年群體開放。



圖註：本行「幸福+」俱樂部老年金融線上視頻課程

打造多元特色宣教，築牢全民消保防線

案例

本行蘭州分行根據不同客群金融知識需求，構建分層分類多元的消保宣教體系。聯合蘭州市老年大學組織開展「反詐知識培訓+智能 AI 實操教學」活動，提升老年群體風險防範能力與智能金融工具使用水平；聯合蘭州市反電信詐騙中心

及同業機構共同開展 4 場金融知識普及暨反詐宣講直播，單場觀看客戶超 50 萬人次，實現反詐消保知識傳播規模化、廣域化；打造「消保+醫療」「消保+公益」「消保+文化」的跨界融合模式，聯合蘭州大學第一醫院、特殊教育中心、養老院等機構，開展「醫療義診服務上門」「金融溫度點亮凡塵星光」「情暖重陽文藝匯演」等系列活動，貫徹「有溫度的消保」服務理念。



圖註：「保障金融權益 助力美好生活」反詐金融直播

9 數據安全與客戶隱私保護

本行高度重視信息安全管理與客戶個人隱私保護工作，遵守並積極落實《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《網絡數據安全管理條例》《個人金融信息保護技術規範》等國家法律法規和金融行業標準要求，將監管合規要求內化為經營管理的底線紅線，持續完善數據安全管理體系，嚴格保護客戶隱私。2025 年度，本行信息系統整體運行平穩，未發生重大網絡安全、信息安全、數據安全或客戶信息洩露事件。

9.1 治理

本行搭建自上而下的數據安全與客戶隱私保護治理架構，打牢治理根基，確保責任落實到位。

責任主體	職責與履職情況
董事會	<p>履行數據安全相關職能，負責將數據安全納入全行公司治理、企業文化建設和經營發展戰略；監督、評價數據安全管理工作的全面性、及時性、有效性以及管理層履職情況；每年審閱重要信息科技風險事項，指導督促數據安全相關工作執行落實。</p> <p>2025 年度，董事會審閱《中信銀行 2024 年度信息科技風險管理報告》等議案，聽取數據安全年度工作匯報，就主要風險管控措施及後續工作計劃與管理層進行充分溝通。</p>
高級管理層	<p>負責審定數據安全管理目標及策略，組織對重大數據安全事件的應急處置，保障數據安全工作所需人力、財力和物力等資源配備。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 下設信息技術委員會，負責審議全行信息科技建設規劃、風險政策及網絡與信息安全管理目標及策略，審定全行主要信息技術工作制度，協調解決網絡與信息安全重大問題。 • 2025 年度，信息技術委員會召開會議 6 次，聽取關於《2025 年中信銀行信息科技工作要點》的匯報，審閱《中信銀行 2024 年度信息安全管理工作報告》等重要事項。
--	---

9.2 戰略

9.2.1 風險與機遇分析

本行識別並評估了數據安全與客戶隱私保護面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響		影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> • 法律合規風險：違反數據安全及隱私保護有關法律法規可能導致監管處罰及法律訴訟，銀行需要支付監管罰金。 • 運營風險：數據洩露、系統漏洞、內部流程缺陷等可能引發業務中斷，銀行需要賠償客戶損失。 • 聲譽風險：數據安全事件可能引發 	長期

	負面輿情, 影響銀行品牌形象, 引發客戶信任危機。	
機遇	<ul style="list-style-type: none"> • 市場競爭力提升: 健全的數據安全及隱私保護體系可以形成差異化的競爭優勢, 成為銀行吸引客戶、拓展市場的核心優勢。 • 業務創新賦能: 安全可控的數據環境是開展數據合規應用、拓展創新場景的前提, 有助於銀行吸引合作夥伴。 	長期

9.2.2 對戰略和決策的影響

本行關注數據安全有關風險和機遇對業務產生的影響, 在「領先的數字化銀行」戰略框架下, 將數據安全與客戶隱私保護確立為數字化轉型的核心支柱。

本行制定了《中信銀行信息安全管理辦法》《中信銀行數據安全管理辦法》《中信銀行消費者金融信息保護管理辦法》等制度規範, 形成較為完善的數據安全管理制度體系, 相關制度適用於本集團各業務條線, 並明確境外分支附屬機構還應比照當地法律規定和監管要求, 以要求嚴格的為準執行。2025 年度, 本行修訂《中信銀行信息安全管理辦法》《中信銀行數據安全管理辦法》, 重點補充子公司的信息安全管理職責, 完善數據各處理環節的安全管理要求。

為確保數據安全戰略目標的有效落地, 本行在制度中明確數據生命週期各環節的安全管理要求, 規範客戶信息收集和使用過程中的各項管理措施, 為業務創新提

供堅實的安全底座。

更多關於數據安全與客戶隱私保護的相關政策²⁵規定，請見本行官網 ESG 專區。

9.2.3 當期和預期財務影響

本行在數據安全與客戶隱私保護領域的持續投入與能力建設，已對財務表現產生顯著的積極影響。

在風險緩釋與成本節約方面，通過構建完善的數據安全管理體系與主動式客戶隱私保護機制，本行能夠有效降低因數據洩露、信息濫用等事件可能引發的直接財務損失（如監管罰款、客戶賠償）與間接損失（如訴訟費用、危機公關成本）。2025 年度，本行未發生數據洩露、信息濫用等安全事件。

在收入維護與信任增值方面，強大的數據安全與隱私保護能力能夠增強客戶信任與品牌聲譽，有助於穩定與擴大核心業務規模，並支撐新興業務的市場開拓。

未來，本行將不斷提升主動防禦和風險管控水平，降低潛在數據安全與客戶隱私保護領域風險事件帶來的財務損失與運營成本，為全行高質量發展創造長期、可持續的價值回報。

9.3 影響、風險和機遇管理

9.3.1 數據安全保護

²⁵ 《中信銀行隱私與數據安全管理政策要點》：www.citicbank.com/esgzqsy/shh/yssj/202508/U020260319324389150185.pdf

本行建立全方位的數據安全保護機制。2025 年度，本行對齊監管新規，結合內生安全需求，深化數據安全分級管理，進一步強化數據安全防護能力建設。

數據分類分級

基於客戶信息與數據的敏感性，劃分安全級別，對高敏感數據加強保護，完善數據分類分級標準和差異化管理要求，提升精細化管控能力。

數據生命週期管理

- **數據收集：**遵循「合法、正當、必要、誠信」原則，明確數據收集目的、方式、範圍、規則，在數據主體同意的範圍內，以信息系統為主要渠道收集，限制或減少其他渠道和臨時性的數據收集，並保障收集過程中的數據安全。
- **數據使用：**按照「最小範圍」原則限制數據的使用範圍或能夠接觸的數據存放介質；規範權限審批流程，根據「工作必須」原則授予數據訪問權限；建立賬戶管理與回收機制，防範數據超期使用風險。
- **數據流轉：**建立數據清理機制，除因監管要求、案件分析、客戶糾紛處理等情況需歸檔外，其餘確認不再使用的敏感數據立即清理，原則上禁止長期留存。
- **數據清理：**持續細化數據流轉管理要求，在獲得客戶授權同意、法律或行政法規允許的前提下，按照「最小必要」原則向第三方提供客戶信息。

數據保護技術

- 圍繞數據資源側、數據用戶側、數據傳輸環節等方面，採取數據加密、脫敏、權限管理、訪問控制、日誌審計等措施，加強對數據安全保護。
- 嚴格落實信息系統在需求、設計、開發、測試、發佈等環節的數據安全保護措施，開展安全測試評估，確保數據安全保護貫穿於信息系統開發全流程。

應急響應機制

- 建立網絡安全縱深防禦體系，通過覆蓋終端、主機、網絡、數據等領域的安全管控措施，實時發現和處置涉及本行的仿冒 App、釣魚網站及敏感信息洩露等各類異常行為和外部攻擊風險。
- 為應對可能發生的風險事件，保障關鍵信息系統安全穩定運行，制定《中信銀行信息系統 IT 連續性管理辦法》《中信銀行信息安全事件管理細則》等應急安全管理制度，並已通過業務連續性管理體系（ISO 22301）認證，業務範圍覆蓋中信銀行提供的信息系統運維保障服務、技術支持服務和信息安全保障服務。同時，建立覆蓋信息系統網絡、機房、安全、數據等場景的應急預案及事件報告機制，明確職責、處置流程和聯動方式，保障數據安全事件處理的及時性與有效性。
- 開展數據安全隱患排查分析，完善客戶金融信息洩露事件的應對、溯源、取證機制。
- 制定覆蓋外部攻擊、惡意郵件、數據洩露等典型網絡安全威脅場

景的演練計劃，並定期開展內外部攻防演習活動。2025 年度，本行模擬勒索病毒攻擊、數據洩露、數據被篡改、數據被破壞、數據丟失等場景開展應急演練，有效檢驗本行數據安全事件應急處置能力。

外包風險管理

對標監管要求，已建立較完善的科技外包制度體系以及監督檢查和管理機制。通過定期執行外包風險評估和現場檢查、開展外包相關應急演練等方式，加強外包信息科技風險管理和外包相關數據安全風險的應對處置能力。

9.3.2 金融消費者隱私數據保護

本行高度重視並切實保障客戶信息權益，持續加強消費者金融信息保護工作，制定《中信銀行消費者金融信息保護管理辦法》，涵蓋對消費者金融信息保護工作中的基本原則、職責分工、管理機制、實施舉措等，該制度適用於本行所有涉及消費者金融信息處理的單位。

信息收集前：嚴格履行「告知-客戶同意」流程，通過顯著的方式、盡可能通俗易懂的語言，完整、準確地向客戶說明信息收集和使用的目的、方式和範圍。

信息收集與使用過程中：遵照「業務必須，最小範圍」原則，依據法律法規及監管要求，僅採集和使用提供客戶服務所必須的個人信息。當客戶註銷服務時，停止收集客戶個人信息。明確規定不得收集與業務無關的消費者金融信息，不得採用變相強制、違規購買等不正當方式收集使用消費者個人信息。

信息留存與銷毀：嚴格按照國家檔案管理和電子數據管理等規定，採取必要措施妥善保管和使用所收集的消費者金融信息，防止信息遺失、毀損、洩露或者被篡

改。對於涉及金融消費者敏感信息（如姓名、證件號、銀行卡號等）的電子和紙質數據或文件資料，存儲時嚴格遵循國家法律法規與行業主管部門有關規定要求，相關紙質文件由專人專櫃保管保存，並在超過金融消費者授權使用目的所必需的最短時間要求後，進行刪除銷毀。

信息傳輸與加密：持續加強消費者金融信息傳輸和使用管理，以匿名化等方式脫敏處理所需數據，對必需使用的敏感信息加密存儲和傳輸。加強電子數據類信息傳輸和存儲安全管理，包括加密傳輸、使用專用計算機加密存儲、使用完畢後立即清理刪除、加強計算機和系統的密碼強度並定期更新等舉措。不得非法加工、傳輸客戶信息，不得非法買賣、提供或者公開客戶信息。

9.3.3 客戶個人信息控制權

本行向客戶提供方便快捷的服務，保障客戶對個人信息的控制權利，包括：訪問及更新、刪除、改變授權同意範圍、註銷用戶、獲取個人信息副本等。

訪問及更新權

客戶可以通過本行門戶網站、網上銀行、手機銀行 App、微信銀行、櫃面等渠道，訪問、更正以及更新個人信息（法律法規另有規定的除外）。當消費者向本行提出更正、補充個人信息時，本行予以核實後及時更正補充。

刪除權

客戶在本行的產品或服務頁面中可以直接清除或刪除個人信息，包括綁定銀行卡、消息記錄、緩存記錄、搜索記錄等。

在以下情形中，對於客戶向本行提出刪除個人信息的請求，本行將高度重視

並及時處理刪除：

- 如果本行處理個人信息的行為違反了法律、行政法規或與客戶的約定；
- 基於同意處理客戶的信息，客戶撤回同意的；
- 如果處理客戶個人信息的目的已實現、無法實現或者為實現處理目的不再必要；
- 如果本行停止提供產品或服務，或客戶不再使用本行產品或服務，或客戶註銷相關賬號；
- 個人信息存儲期限已屆滿；
- 法律法規規定的其他情形。

更改授權同意範圍

客戶可以通過手機銀行 App 開通或關閉位置服務權限、麥克風權限、相機權限、存儲權限、設備信息權限、讀取通訊錄權限、日曆權限，隨時給予或撤回授權同意。當客戶撤回同意後，本行將不再處理相應的個人信息。

註銷

客戶註銷本行銀行卡、電子渠道用戶後，本行將不再通過手機銀行 App、個人網上銀行、微信銀行、門戶網站等電子渠道收集客戶個人信息，並將刪除有關客戶賬戶的信息（法律法規或監管機構對個人信息存儲時間另有規定的除外）。

獲取個人信息副本

客戶可以通過線上渠道獲取存款、資產、交易流水等個人信息證明，也可在網點諮詢獲取其他明確的個人信息證明。

9.3.4 培訓宣貫

2025 年度，本行持續開展覆蓋不同群體、形式多樣的信息安全培訓及宣貫活動。針對科技條線專業員工，開展合規警示教育培訓和專項技術培訓，培訓內容覆蓋網絡安全、人員行為規範、客戶信息保護等方面，並要求專業人員定期參與監管部門要求的網絡安全培訓活動，提高安全工作技能。面向全體員工，通過在線課程、案例宣傳、仿真演練、網絡課程等形式，開展安全意識教育，內容涉及數據安全與隱私保護管理工作要求、具體流程等，同時每季度開展模擬惡意郵件演練，加強安全警示教育，綜合提升員工安全防範能力。此外，本行要求供應商對其配置人員加強宣導培訓，規範人員行為和辦公安全管理等方面要求，並要求供應商簽署行為規範承諾書。面向分支附屬機構，實施網絡安全實戰對抗和防勒索主題培訓，提升分支附屬機構安全防禦和實戰對抗水平。面向社會公眾，宣導普及網絡安全知識，2025 年度舉辦線上線下網絡安全宣傳活動 580 餘次，宣傳活動覆蓋超過 13 萬人，有效幫助社會公眾提高防範網絡詐騙、保護個人金融信息的安全意識。

參與國家網絡安全宣傳周

案例

在 2025 年 9 月國家網絡安全宣傳週期間，本行充分利用線上線下渠道，在開展普法工作的同時，重點針對網絡釣魚、電信詐騙常見套路進行剖析和風險防範提示，有效提升公眾識別風險、抵禦詐騙的能力。



圖註：本行發佈網絡安全宣傳海報

9.3.5 內部審計

本行**每年度開展一次信息安全審計，每三年實現對分支機構及子公司審計全覆蓋**。2025 年度，在信息科技專項審計、互聯網應用專項審計等審計項目中深度融入數據安全、個人信息保護管理事項，重點關注覆蓋客戶信息收集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀等全生命週期各環節的安全防護情況，並對身份及訪問權限管理、物理與環境安全、外部人員安全等環節執行針對性審計程序。本行年內未發生可能或已經造成客戶信息大批量洩露的重大缺陷。

9.3.6 外部評估與認證

本行持續引入外部權威測評和管理體系認證，確保始終維持較高的數據安全防護水平。

網絡安全等級保護測評

本行高度重視網絡安全等級保護工作，嚴格履行《中華人民共和國網絡安全法》《信息安全等級保護管理辦法》相關責任和義務，切實落實重要信息系統定級備案、測評、整改等工作。2025 年度，本行等級保護四級核心業務系統、生產雲

平台以及等級保護三級網上銀行系統、櫃面系統等重要信息系統均通過網絡安全等級保護測評，未發現重大風險隱患，表明本行重要信息系統滿足相應網絡安全等級安全要求，具有成熟穩健的網絡安全管理和技術水平。

商用密碼應用安全性評估

2025 年度，本行對等級保護三級及以上的信息系統開展商用密碼應用安全性評估。本次評估覆蓋物理、網絡、應用等領域，主要測評密碼算法、密碼服務及密碼設備使用的安全性及合規性。截至 2025 年末，包括本行核心業務系統、櫃面系統等在內的五個信息系統已通過商用密碼應用安全性評估。

App 認證備案

2025 年度，本行手機銀行及信用卡動卡空間等 App 通過北京國家金融科技認證中心「金融科技產品認證（客戶端軟件）」和中國互聯網金融協會「移動金融客戶端應用軟件」備案。其中，手機銀行 App（鴻蒙版）及動卡空間 App（鴻蒙版）為首次通過認證與備案，代表本行自主研發的移動金融客戶端獲得權威機構認可，在客戶端軟件安全、條碼支付安全、客戶個人信息保護等方面實現質量達標可控。

ISO 27001 認證

本行信用卡業務通過信息安全管理體系認證（ISO 27001），認證業務範圍包含本行信用卡中心徵信發卡、授權、賬務賬單、催收調扣，以及系統開發、系統運行等方面。

網上銀行系統信息安全評估

本行網上銀行相關業務系統每年聘請第三方機構開展一次安全評估，評估覆蓋安全策略、內控制度、風險管理、系統安全等方面。2025 年度，由具備國家信息安全測評中心頒發的國家信息安全測評信息安全服務資質證書的專業機構對本行網上銀行相關業務系統的安全管理、安全技術和業務運營安全實施全面安全性測評。經評估，本行安全策略文檔較為齊全，信息安全技術防護手段和措施較為完善，業務連續性保障措施完備有效，信息安全保障能力滿足中國人民銀行《網上銀行系統信息安全通用規範》關於網上銀行信息系統安全的要求。

10 員工

10.1 人才發展戰略

10.1.1 人才發展規劃

本行堅持「人才是第一資源」理念，深入踐行「凝聚奮進者、激勵實幹者、成就有為者」的人才觀，全面做好《中信銀行「十四五」人才發展規劃》收官，持續健全統分結合、上下聯動、協調高效、整體推進的人才工作機制，不斷優化人才隊伍結構，切實維護員工合法權益，激勵員工成長成才，著力培養支撐本行高質量可持續發展的人才隊伍。

10.1.2 人力資本分析

本行緊密圍繞發展戰略與經營目標，持續建立健全人力資本分析體系，依托人力資源管理系統等數字化平台搭建指標體系，常態化開展人力資本分析工作。

總量分析

- 結合全行戰略規劃、經營目標，圍繞全面落實金融「五篇大文章」要求，聚焦支撐本行「五個領先」銀行戰略落地，跟蹤監測員工數量，分析規劃人員需求，實施以價值為核心，數量、質量、結構、效能統籌一體的人才配置策略，保證人力資本供給整體充足、配置科學合理。

結構分析

- 結合戰略發展與業務需要，對幹部員工隊伍年齡梯次、專業背景、資格資質等維度開展動態分析評估；建立覆蓋全員的人才盤點機制，運用

「績效-能力」九宮格等成熟分類工具，量化評估本行幹部員工能力素質、人崗匹配等情況，定期更新人才地圖，前瞻性優化人才佈局。

運營分析

- 對人力資源「選育管用」進行全過程管控，通過招聘系統智能解析應聘人員經歷、資格、能力等關鍵信息，提升招聘崗位匹配度和錄用效率；通過人才管理系統，對入庫人才進行陪伴式、精細化分析，加強隊伍跟蹤培養質效；通過「e企學」網絡學習系統加強人才自主學習與知識培訓，不斷提升員工能力；通過人力資源系統監測員工流失率，分析掌握重要崗位人員離職情況，開展離職員工面談，持續優化人力資源服務保障措施。

效能分析

- 建立並持續完善人力資源數據與財務、業務數據融合分析體系，橫向縱向對比經營單位經營產出和人均效能，剖析人力資本與核心經營成果的價值關聯，為評估管理政策和預測未來人力資本配置方向提供參照，持續提高人力資本投入產出效率。

10.1.3 人才儲備計劃

本行統籌選拔內部人才、引進外部人才，不斷豐富優秀人才儲備。圍繞全行發展規劃，升級全行級人才隊伍體系，突出實幹實訓，提升人才培養質效。2025 年度，持續推進「百舸千帆」「初心計劃」「啟心計劃」等示範性人才工程，完成 750 餘人的選拔入庫、集中培訓、在線學習和在崗培養。截至 2025 年末，本行示範性人才工

程累計選拔培養各層級管理人員、黨建人才、專業技術人才、管理培訓生、櫃員人才等 7,700 餘人次。

管理培訓生項目

- 持續推進「啟航計劃」管理培訓生培養項目，實施「6 年 3 階段」²⁶專項培養。通過進階式學習與實戰歷練，引導管理培訓生挖掘個人潛能，明確職業發展方向，加速培育、儲備優秀青年人才。

實習生計劃

- 結合業務實際需求，通過官方招聘網站等渠道發佈實習生崗位信息，深化與重點高校在招聘就業、人才培養等方面的合作，通過校企交流、企業開放日等活動，為在校學生搭建瞭解銀行業務、參與崗位實踐的平台。

10.2 招聘與僱傭

本行招聘工作緊密圍繞總體發展戰略與經營發展目標，遵循「統籌規劃、需求導向、人崗匹配、公開公正、依法合規」的原則，通過校園招聘、社會招聘等方式引進優秀人才。

本行制定《中信銀行員工招聘管理辦法》，明確招聘工作應嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規要求，不得設置民族、性別、宗教信仰等歧視性招聘條款，不得招聘童工等國家禁止招用人員。針

²⁶ 管培生培養堅持「政治素質、專業素養、綜合能力」三部分融會貫通、統抓並進，第一階段在支行進行「基層歷練」，第二階段在分行機關進行「業務磨練」，第三階段返回總行進行「專項鍛煉」。

對可能出現的招聘違法違規行為，依據《中信銀行員工違規行為處理辦法》等內部制度規定處理。2025 年度，本行嚴格按照招聘管理規定，依法依規開展招聘工作，不因性別、民族、宗教信仰等因素區別對待應聘者，未發現存在僱傭童工或強制勞動等違規用工行為。

本行建立並持續優化內部人才流動機制，加強對簡歷投遞、招聘人員信息等數據的分析，提升人崗匹配度，為員工提供多元崗位工作機會。

截至 2025 年末，本集團員工數量 67,674 人²⁷，女性員工佔比 55.00%，少數民族員工佔比 4.70%。

10.3 薪酬待遇與績效評估

本行不斷完善薪酬福利體系，與員工共享發展成果，不斷探索優化多維激勵約束機制，更好滿足不同發展階段員工的不同需求，積極營造識才愛才敬才用才的良好環境。

薪酬待遇

- 制定《中信銀行股份有限公司員工工資分配基本規定》等薪酬制度，實行以崗位和職位體系為基礎，以業績貢獻和能力展現為衡量標準的薪酬分配機制。同時，持續完善內部收入分配結構，明確要求薪酬資源向一線員工、基層員工傾斜。
- 本行員工薪酬由基本薪酬和績效薪酬構成，其中，基本薪酬由員工崗位和職級等確定，績效薪酬與本行整體經營效益、員工個人績效完成

²⁷ 本集團員工包含合同制員工、派遣及聘用協議員工。

情況、履職能力等掛鉤。

- 本行薪酬制度遵循同工同酬原則，充分保障不同性別、民族的員工在薪酬、福利等方面獲得平等待遇。

績效考核與反饋

- 本行對全體員工（含勞務派遣制員工）每年開展年度績效考核，總分行根據實際情況，自行開展半年度、季度績效考核。
- 本行注重發揮績效輔導與反饋的積極作用，持續深化全流程績效管理。優化績效輔導反饋流程，引導直線經理及時幫助員工分析成績與差距，指導員工改進提升工作質效。建立員工績效考核結果申訴機制，員工對考核結果有異議的，可提出書面申訴，由所在單位人力資源部受理並按程序向申訴人作出答覆，充分保護員工的正當權益。

10.4 職業發展與晉升路徑

本行持續健全價值型人力資源管理體系，著力搭建可持續的職業發展體系和適配組織架構、業務流程、人員配備的崗位管理機制，樹立能力和價值貢獻導向，為員工打造清晰透明的成長地圖。

2025 年度，本行建立以行員等級、職位序列、職級、職檔為要素的新職位體系，全面落地職位管理、績效考核、薪酬分配、敏捷組織等一體化人力資源管理改革方案，有序推進基於新職位體系的幹部選拔任用與員工職業發展，並對高職級員工實行聘期制管理。

橫向暢通流動通道

設立管理、專業技術和運營支持三大序列職業發展通道，並打通跨序列轉換機制，支持員工在不同專業領域間流動，實現多元化職業發展。

縱向細化晉升路徑

構建「職級-行員等級-職檔」的職位體系。通過在職級之下細分行員等級，在行員等級之內設置職檔，進一步精細管理成長路徑，充分釋放員工成長空間。同時，本行強化晉升與績效考核結果掛鉤機制，牽引績優人才加速成長。

此外，本行持續拓寬選人用人視野，通過推進潛力人才培養、開展中層助理崗位公開選拔等舉措，為更多優秀年輕幹部搭建廣闊的晉升平台。

10.5 培訓與支持

本行致力於打造全景式培訓體系，持續健全分層分類幹部員工培訓體系，以滿足不同發展階段幹部員工成長需求。圍繞「任職+在職」，重點強化各級管理人員的政治素養、領導力與經營管理能力；綜合運用集中培訓、行動學習、導師輔導、課題研究等方式，組織實施示範性人才培養項目；通過「中信大講堂」、「業務加油站」、崗位資格認證、「三新」人員培養等項目，促進全體員工專業能力與通用素質的協同提升。

本行培訓規劃全景圖

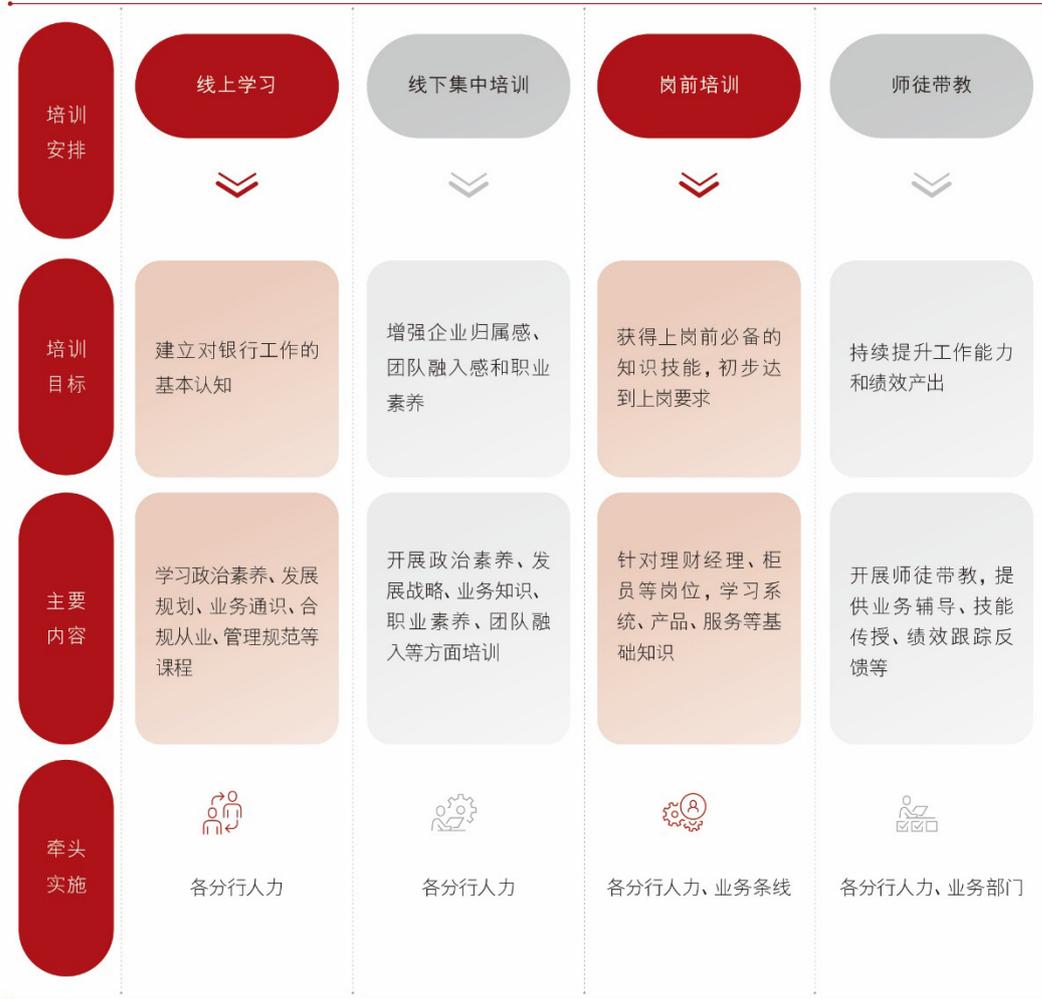


10.5.1 新員工培訓

本行依據新員工需求調研結果，合理設計並持續優化培訓課程體系，課程涵蓋發展戰略、業務通識、合規從業、制度規範等內容。2025 年度，本行持續實施全行「C.A.N」新員工培訓計劃，通過線上學習、線下集中培訓、崗前培訓、師徒帶教等系統化培訓安排，幫助新員工加速實現文化融入與角色轉變，助力新員工能力提升。

全行校招新員工入職培訓體系「C.A.N.」計劃（2.0版）

校園招聘新員工入職



10.5.2 領導力培訓

本行持續完善「任職+在職」幹部培訓體系，著力鍛造忠誠乾淨擔當的高素質專業化金融幹部人才隊伍。2025 年度，本行以提升戰略引領、業務攻堅和綜合管理能力為重點，面向新任中層幹部、支行長舉辦 5 期任職培訓，著重強化財務風險防控、內控合規管理及業務經營策略的履職本領，面向公司/零售業務分管行長、風險總監、二級分行行長等重點人群舉辦 8 期在職培訓，重點提升宏觀經濟政策、人工智能應

用、客戶經營等方面的視野和能力，全年開展各類集中輪訓和專題培訓，覆蓋 5,000 餘人次，差異化賦能幹部員工成長成才。

本行高度重視幹部梯隊建設，注重加強領導班子配備和人才隊伍建設的統籌謀劃和系統推動，圍繞關鍵崗位持續完善繼任機制，加大優秀年輕幹部的培養、發現和使用力度，保證人才「源頭活水」、事業薪火相傳。整建制實施「百舸千帆」示範性人才工程，針對中層正職崗位實施「遠航計劃」潛力人才培養項目、針對中層副職崗位實施「續航計劃」潛力人才培養項目、針對處級幹部崗位實施「誠航計劃」潛力人才培養項目，明確選拔培養數量和質量目標，全面優化升級隊伍選拔方式、培養方案、使用方向，入庫培養的一批優秀幹部人才已走上更高層級管理崗位，全行幹部人才梯隊持續鞏固夯實。

10.5.3 數字化能力培訓

2025 年度，本行創新構建「三級三化」數字化能力培訓認證體系，建立初、中、高「三級」認證標準，搭建信息化、數據化、智能化「三化」內容體系，以認證為牽引、實戰為導向，促進全員數字化思維和能力提升。初級認證面向全員，全年開展 2 輪培訓與認證，推動全體員工主動建立數字化思維。中級認證聚焦轉型關鍵崗位，全年舉辦 4 期業務數據分析訓練營和 1 期數據治理訓練營，採用「教、學、練、考」一體化模式，助力學員掌握實用的數字化技能。

同時，舉辦中層幹部數字化轉型專題集訓，並面向全行公開選拔 150 名「星帆計劃」數字化人才進行專項培養，持續夯實全行數字化轉型的人才基礎。

10.5.4 內部崗位資格認證培訓

本行持續健全覆蓋全體員工的內部崗位資格認證培訓及考試體系，認證範圍涵蓋公司業務、零售業務、金融市場、風險管理、信息技術等十大板塊、65 個類別。本行在制度層面明確員工獲取崗位認證的具體要求，並依托內部「e 企學」平台發佈考試大綱、開設認證專題線上課程，引導員工自主學習，系統性提升履職能力。2025 年度，本行實施崗位資格認證培訓及考試 2 期，覆蓋 1.46 萬人次。

10.5.5 專業資質認證

本行倡導「終身學習」理念，支持員工利用業餘時間提升專業素養，鼓勵參加與崗位相關的職稱評審、外部職業資格認證和學歷學位教育。

職稱評審

- 2025 年度，經中信集團高級職稱評審委員會評審，本行 29 人獲得高級職稱，其中，正高級 9 人、副高級 20 人。

外部職業資格認證

- 本行制定適用於全體員工（含勞務派遣制員工）的外部職業資格考試管理制度，將特許金融分析師（CFA）、金融風險管理師（FRM）、註冊會計師（CPA）等 68 項資格認證考試納入名錄，並為取得名錄內資格認證考試證書的員工提供費用報銷。2025 年度，本行共支持 1,775 人次考取相關專業資質證書。

10.5.6 高校聯合培訓

本行充分利用外部優質教育資源，持續深化與北京大學、清華大學等 25 所國

內一流高等院校的合作。2025 年度，本行聯合合作高校舉辦總分行幹部人才培訓項目 73 期，參訓 4,010 人次，為員工提供了多元化、高質量的學習成長機會。

10.6 發聲與傾聽

本行重視民主管理，不斷完善雙向溝通機制。通過暢通多元化的反饋渠道，深入傾聽員工心聲，並將員工訴求作為優化內部運營、提升管理質效的重要依據。

10.6.1 職工代表大會

本行建立覆蓋總行、分行及子公司的職工代表大會制度，制定《中信銀行職工代表大會實施辦法》，健全以職工代表大會為基本形式的企業民主管理機制。本行充分保障職工代表的知情權、參與權、表達權與監督權，由職工代表列席全行各季度經營情況分析會，使其在民主決策與監督中發揮實質性作用。

2025 年度，本行召開第二屆第五次職工代表大會，審議通過涉及職級、薪酬、女員工衛生費等 10 項與員工切身利益相關的制度辦法，並現場答覆職工代表關注的熱點提案。會議徵集職工代表提案 59 件，立案解決率 77.50%。

10.6.2 員工溝通渠道

本行搭建行長信箱、部門總經理信箱、內聯網「工作聯繫」專欄及「愛發聲」等多維溝通平台，為員工反映問題、提出意見建議提供了多種渠道。

行長信箱

- 全體員工均可直接向行長信箱投遞郵件。本行重視行長信箱接收內容，部分意見建議已責成相關部門推動落實。

「愛發聲」平台

本行「愛發聲」平台構建了「意見必應、流程可視、結果能查、服務可評」的全流程響應機制。

- 平台設置匿名、暱稱、實名等多種意見建議發表方式，嚴格保護員工隱私及信息安全，確保一線員工「能發聲、敢發聲、願發聲」。
- 總行各部門建立運營團隊，對訴求流轉的全過程、處理人員及意見進行公開展示。平台將結束流程的決定權賦予提問人，如問題未解決，提問人可退回重辦，直至滿意為止，並可評價服務過程。
- 平台建立監督公示機制，公示總行各部門辦理滿意度與運轉效率等數據，並形成運營報告、熱點專報呈送本行高級管理層。管理層多次對相關報告作出重要批示並召開座談會聽取基層建議。
- 截至 2025 年末，「愛發聲」平台累計訪問量達 650 萬人次，受理基層問題和建議 3.59 萬餘條。通過及時解疑釋惑、解決急難愁盼問題，平台已成為本行優化業務流程、提升經營質效的有效管理工具。

10.6.3 員工滿意度調查

本行將員工滿意度視為衡量組織健康度的關鍵指標，每年開展一次覆蓋全體員工的滿意度調查。報告期內，本行採用線上問卷方式，圍繞幹部管理監督、人才隊伍建設、激勵機制、培訓質效以及人力資源服務等維度，全面瞭解員工對組織人事工作的感受和期望。調查結果已成為本行制定針對性人力資源策略的重要依據。2025 年度，參與調研的員工評價為「滿意」的佔比為 94.53%。

10.7 非薪酬福利

10.7.1 基本權利保障

本行嚴格遵守國家法律法規，按照社會保險和住房公積金政策規定，**為全體員工（含勞務派遣制員工）**按時、足額繳納社會保險和住房公積金費用，並為勞動合同制員工提供補充醫療保險和企業年金福利。

- **養老：**制定《中信銀行企業年金實施細則》，除基本養老保險外，在自願平等協商的原則下，試用期滿的勞動合同制員工可自願加入本行企業年金計劃。
- **醫療：**制定《中信銀行補充醫療保險管理辦法》，除基本醫療保險外，為試用期滿的勞動合同制員工投保補充醫療保險，保障內容主要包括員工在國內定點醫療機構發生的門急診、住院以及重疾等保險項目，保費由本行承擔。
- **休假：**制定《中信銀行員工考勤管理辦法》，保障全體員工享有年休假、事假、產假、育兒假、護理假等多種假期的權利。為女員工提供不低於法定最低工資的帶薪產假保障，並為休產假的員工提供生育津貼。

10.7.2 職業健康安全

本行全力為員工創造安全的工作環境，2025 年度，本行未發生安全責任事故和案件。本行按季度召開安全委員會，部署重點工作，落實全員安全責任制，實施安全職責進部門，營造「人人講安全，個個會應急」的良好氛圍。定期舉辦全員消防疏散和安全保衛人員應急處置演練等，並邀請北京紅十字會開展應急救護培訓，幫

助員工考取「救護技能證」，提升自救互救能力。建立日巡查、月檢查，以及重要時期和節日專項檢查和安保值守機制，持續做好辦公區安防和消防設施的維護保養，採取有效措施，防範各類安全風險事件對員工健康安全帶來的影響。

10.7.3 員工身心健康

本行積極踐行「全民健康」理念，切實將健康管理理念融入員工日常工作與生活，為員工身心健康提供堅實支持。

關注身體健康

- **優化體檢配置：**根據員工年齡結構特點，設計覆蓋七大類、43 小類的多門類體檢套餐，並實現分檔配置，滿足員工個性化的健康監測需求。
- **加強健康管理：**邀請醫療專家常態化舉辦健康知識講座，提高員工的疾病預防和健康生活意識；開展「健康行」系列活動，在總行舉辦營養知識講座、減脂訓練營、上門義診、專家巡診，促進員工提升健康水平。
- **舉辦體育活動：**定期舉辦職工運動會、健步走、乒乓球比賽等體育活動，激發員工運動熱情，提高員工身體素質。

提供心理支持

- **實施專項計劃：**啓動實施「職工心理關愛五年計劃」，組織在京機構完成首批 EAP 服務部署，累計為 2,000 餘名職工提供專業心理諮詢與疏導。

推行健康管理「點單制」，精準關愛員工身心健康

案例

本行南寧分行堅持「以人為本」，創新員工健康管理模式，推出「1+X」點單式體檢方案。員工可根據自身年齡、健康狀況及家族病史，在基礎套餐外自主選擇個性化檢查項目，並享有多樣化的體檢機構選擇權。同時，分行將關愛延伸至員工家庭，提供家屬優惠體檢套餐。切實提升員工的獲得感與幸福感。

中信銀行（國際）構建家庭友善文化，豐富多元親子活動

案例

2025 年度，本行子公司中信銀行（國際）持續深化家庭友善文化建設，相繼舉辦「復活節馬卡龍親子班」「母親節珍珠養殖親子體驗日」「樂高探索中心父親節親子活動日」「保齡球親子體驗日」及「國慶煙花親子同樂日」等一系列主題鮮明的親子關懷活動。活動全年吸引超過 200 個員工家庭參與，豐富了員工的業餘生活，促進了親子關係和諧，有效增強了員工的歸屬感與凝聚力。



圖註：本行子公司中信銀行（國際）家庭友善文化建設系列親子關懷活動

10.7.4 員工慰問幫扶

本行持續開展員工關愛與幫扶工作，增強員工幸福感、歸屬感。2025 年度，全面做好員工「婚、育、病、困、退、喪」等常規慰問，慰問全行困難員工、幫扶幹部、困難勞動模範及其家屬 207 人，慰問金額 133.50 萬元。常態化開展新春送福、

文化大集、元宵遊園會、端午聯誼、金秋助學、青年交友等節日特色活動，全行各級工會開展慰問幫扶活動 500 餘次。

信銀投資及時響應，援助受災員工

案例

「11·26 香港大埔火災事故」發生後，本行子公司信銀投資第一時間成立專項工作小組，制定安全防範工作方案。火災發生當晚，通過部門聯動逐一排查全體在港員工的居住地址、身體狀況及財產安全，並於次日開展第二輪覆核，全面保障員工的人身與財產安全。

10.7.5 女性員工關懷

本行注重對女性員工的關愛和權益保障，致力於營造平等、友愛、尊重的職場環境。在《中信銀行女職工權益保護專項集體合同》條款中，明確要求預防和制止針對女性員工的職場暴力和性騷擾，並對工傷援助、心理健康干預、緊急休假、更年期保護等作出規定。同時，嚴格執行國家及地方法律法規，保障女性員工的產假、產檢假、哺乳假、育兒假等休息休假權益，確保女性員工在產假期間享受生育津貼，並享有國際勞動婦女節當天半天休假。

2025 年度，本行審議通過《中信銀行股份有限公司女職工衛生費發放工作方案》，按照 200 元/月/人標準為女性員工發放衛生費，更加切實保護女性員工合法權益和特殊權益。

中信銀行（國際）高標準建設與維護母乳餵哺友善工作間

案例

本行子公司中信銀行（國際）切實關愛哺乳期女性員工，在其核心辦公地點持續維護高標準哺乳室，為哺乳期女性員工提供私密、舒適、設施齊全的哺乳環境。該行已連續五年榮獲聯合國兒童基金香港委員會頒發的「母乳餵哺友善工作

間」感謝狀，彰顯了其在女性員工關懷與社會責任領域的堅定承諾。



圖註：中信銀行（國際）連續五年榮獲聯合國兒童基金香港委員會「母乳餵哺友善工作間」感謝狀

11 社會貢獻

本行積極投身多元幫扶、公益慈善和志願服務領域，關注並幫扶弱勢群體，在通過金融力量服務社會發展的同時，積極踐行企業公民責任，塑造負責任、有溫度的企業形象。2025 年度，本行榮獲第九屆 CSR 中國教育榜「最佳責任企業品牌」、中華慈善總會年度「慈善品牌項目」等 66 項公益慈善相關榮譽。

11.1 多元幫扶

2025 年度，本行圍繞定點幫扶、醫療幫扶、教育幫扶、消費幫扶四大領域，構建多層次、寬領域的幫扶體系。

定點幫扶

2025 年度，本行制定《中信銀行定點幫扶工作指導意見》，明確 14 項重點任務，建立覆蓋「幫扶點認定、駐村幹部備案、項目管理實施、資金使用監管、考核評價激勵」的全流程制度體系，強化駐村幹部支持保障，形成 55 個幫扶村分層分類管理機制和差異化幫扶策略。組織 20 家分行對幫扶村開展「精準畫像」調研，建立 291 項指標，收集 1.6 萬餘條反饋數據，全面梳理鄉村產業、建設與治理短板，為精準幫扶工作的有序開展提供決策依據。同時，本行召開定點幫扶工作交流會，提煉「八個堅持」²⁸幫扶經驗，持續提升幫扶實效。

本行紮實推進在新疆阿克蘇市、甘肅宕昌縣、山西靈丘縣、河北懷安縣、四川涼山州等全國 55 個定點幫扶（鄉）村的幫扶工作。截至 2025 年末，本行實施

²⁸ 堅持黨建引領、堅持協同推進、堅持因地制宜、堅持民生導向、堅持長效機制、堅持精細管理、堅持依法合規、堅持文化賦能。

各類幫扶項目 145 個，捐贈無償資金 601.22 萬元，引進其他幫扶資金 1.09 億元；向幫扶村派駐村幹部 80 名（其中，駐村第一書記 32 名），幫助培訓農村基層幹部及技術人員 831 人次，全年受益民眾約 40.24 萬人。

本行認真參與中信集團定點幫扶任務，從資金捐贈、金融幫扶、結對共建、教育培訓等方面簽訂並執行《2025 年幫扶協議書》。截至 2025 年末，本行在雲南元陽縣和屏邊縣、重慶黔江區、西藏申扎縣直接投入無償資金 40 萬元、有償資金 7.63 億元，並通過消費幫扶採購農產品 5,734.15 萬元。

醫療幫扶

2025 年度，本行在中西部及「三區三州」等地區深入實施「中信銀行·愛佑童心」醫療救助項目，為農村地區原建檔立卡戶及其他困難家庭的先天性心臟病兒童提供免費手術及康復治療支持。截至 2025 年末，本行共捐贈資金 100 萬元，救治先心病患兒 61 名。

教育幫扶

本行聚焦「扶智」與「扶志」，在全國各地開展以改善農村（鄉鎮）中小學校辦學條件、資助家庭困難學生，以及農民職業教育與技能培訓等為主的教育（人才）幫扶項目。2025 年度，本行投入教育幫扶無償資金 294.64 萬元，直接資助及間接受益學生 359,946 人次。

其中，本行在全國 19 個省市的 20 所農村中學開展「中信銀行·新長城高中生自強班」助學項目，捐贈 200 萬元，資助 1,000 名家庭困難的高中生開展高三學業；在北京交通大學、中央財經大學及重慶、北京、四川等多地中小學開展捐資助學和尊師助教項目，惠及師生 1,140 人。此外，本行選派 3 名青年員工參加中

信集團第五批支教幫扶隊，赴雲南元陽縣、屏邊縣開展支教幫扶。

消費幫扶

2025 年度，本行繼續通過工會福利採購、行政採購、業務推廣等渠道，購買本行重點幫扶地區及全國脫貧縣農產品。截至 2025 年末，本行直接採購農產品 5,734.15 萬元。

同時，本行通過以購代捐、以買代幫等形式，廣泛動員員工、客戶、合作夥伴共同參與。2025 年度，舉辦總行「消費幫扶新春行動」農產品展銷會，助力 18 個村莊解決 34 款農產品的滯銷難題。

電商賦能鄉村振興，打通農產品上行新通路

案例

本行昆明分行駐村工作隊針對定點幫扶村農產品銷售難問題，探索「互聯網+消費幫扶」新模式。工作隊利用新媒體等數字化渠道，將深山裡的荔枝、百香果等特色農產品推向全國市場，並積極協調物流資源降低運輸成本。2025 年度，該模式累計為村集體經濟創收超 22 萬元，直接帶動村民增收，有效拓寬了農產品銷售渠道，激發了鄉村發展的內生動力。

11.2 愛心傳遞

11.2.1 公益平台

本行於 2009 年在全國首創設立信用卡「愛·信·匯」持卡人公益平台，圍繞客戶服務、金融為民、鄉村教育三個方向，以持卡人信用卡積分捐贈的形式，支持經濟欠發達地區及偏遠山區教育事業。截至 2025 年末，平台累計參與積分捐贈用戶數

170 萬人次；在全國 28 個省、市、縣（自治區）援建「夢想中心」多媒體教室超 260 間，其中邊境地區 45 間。本行累計組織超 1,200 人次員工志願者參與公益支教及志願服務，累計支教行程超 16 萬公里，志願服務時長超 7,800 小時，受益師生覆蓋 31 萬人，其中邊境地區學校師生達 4 萬人。2025 年度，本行信用卡「愛·信·匯」公益平台案例榮獲深圳銀行業協會頒發的「社會責任優秀案例」。

11.2.2 慈善捐贈

本行遵守《中華人民共和國慈善法》《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規要求，積極回報社會，確保資金流向社會急需領域。2025 年度，本集團捐款總額 1,089.44 萬元，每股社會貢獻值 5.10 元。

本行積極倡導「人人公益」文化，搭建員工參與慈善的平台。2025 年度，總行舉辦兩期「愛心匯聚 溫暖傳遞」慈善活動，通過義捐義賣、慈善拍賣等形式，為困難學子及本行幫扶地區的困難群眾籌集善款 8 萬餘元，衣物和生活用品 1.09 萬件；持續組織在京單位開展義務植樹公益活動，發動 2,172 名員工捐資 15.50 萬元，折算植樹 8,039 株。

11.2.3 志願服務

本行於 2014 年成立青年志願者協會，以「踐行志願精神，傳播先進文化，為建設團結互助、平等友愛、共同前進的和諧社會貢獻力量」為宗旨開展活動。2025 年度，本行青年志願者協會開展「陽光互助 中信同行」「學雷鋒文明實踐我行動」等主題志願者活動 1,697 次，覆蓋鄉村支教、關愛老人、關愛病童及弱勢群體、綠色環保、愛心獻血、義捐義賣、金融知識宣講等多項領域，服務時長 7,700 餘小時，參與員工近 1.34 萬人次。

抗震救災顯擔當，守望相助共渡難關

案例

2025 年 1 月，西藏日喀則市定日縣發生 6.8 級地震。本行拉薩分行第一時間啟動應急響應，全力保障災區金融服務連續性。分行員工自發捐款購買急救包、制氧機等緊缺物資，並協同中信興業參股醫院組織專業醫療隊奔赴災區開展救治。同時，分行開闢信貸綠色通道，重點支持災後重建工作，與災區人民同舟共濟。

12 供應鏈管理

本行始終秉持「公開、公平、公正」的原則，堅持「政治性、合規性、獨立性」方向開展採購活動，建立以《中信銀行集中採購供應商管理辦法》《中信銀行集中採購工作規程》等制度為核心的採購全流程管理體系。

2025 年，本行持續優化採購風險管理體制，推進採購數智化轉型，不斷提升綠色採購標準。

12.1 採購風險管理

本行構建權責清晰、覆蓋採前、採中、採後全流程的責任閉環與管理體系。

本行採購風險管理治理架構

責任主體	職責
董事會	負責審批戰略、政策並監督高級管理層。具體包括確定採購風險管理的目標、原則和總體框架，通過董事會下設審計委員會等專業委員會監督採購風險管理的有效性等方面。
高級管理層	負責實施採購風險管理和政策，確保採購合規、有效、可控。具體包括實施董事會決策，制定具體採購風險管理政策，建立採購風險管理組織架構，規範採購流程，完善供應商管理體系，進行重大採購風險處置等方面。
財務部門及需求部門	負責具體執行和風險管控，確保各環節規範運作。具體包括採購計劃與預算執行、採購實施、供應商管理、合同管理、驗收與付款管理、風險識別與日常監測等方面。

本行加強採購人員管理，防範道德與合規風險，建立健全採購內部控制與日常監督機制，防範操作差錯與舞弊行為，通過常態化監督檢查確保流程規範。要求採購人員依法合規、勤勉盡責、廉潔從業，將職業道德與行為規範融入崗位職責。

本行採購全流程風險管理要點

採前階段

- **廣泛尋源徵集：**採用公開徵集、內外部推薦、供應商自薦等方式，鼓勵各地區優質供應商入庫，豐富供應商資源。針對需要選型測試的項目，由採購需求部門按照「公平、公正、公開」的原則，評測供應商的專業勝任能力以及與採購需求的匹配度。
- **嚴格入庫審核：**要求入庫供應商同時滿足如下條件：具有承擔相應民事責任的能力；有依法繳納稅收和社會保障資金的記錄；最近三年內，未被本行列入供應商退出名單；按要求提交管理人員基本情況，以及企業社會責任表現；嚴格遵守國家有關反洗錢、反不正當競爭、反商業賄賂等法律法規的要求以及本行規定，書面承諾遵守國家招投標法規及本行綠色採購要求，杜絕各類違法違規行為。

採中階段

- **候選資格確認：**審慎審核候選供應商資料，將其近三年內存在重大環境與社會責任行政處罰的情況列為關鍵風險指標，作為候選資格的重要評估要素。
- **智能輔助評審：**升級關聯關係分析模型，防範圍標、串標行為。

運用智能輿情監測工具強化風險識別能力，提升評審階段的風險審核效能。

採後階段

- **量化評級評價：**合同執行部門及財務部門按照要求，量化評價供應商的日常履約、商務配合及行為合規性等情況。總行財務會計部採購管理中心定期匯總評分並評級，為供應商的管理提供數據支撐。
- **動態監測風險：**通過智能風險監測系統，重點監測供應商的環保相關行政處罰、負面輿情等風險。對發現風險的供應商作出處理並納入異常名單管理。

12.2 採購數字化轉型

本行持續深化線上採購與數智化管理。2025 年度，本行實施線上採購項目 1,378 個，「數字化採購共享平台」採購履約系統榮獲由中國國資國企產學研協同創新平台頒發的「2025 年度中央企業電商平台技術架構領先企業獎」。

建設智能化平台

- 全面推廣應用電子招標系統，實現從需求提報、招標評審到採購結果公示的全流程線上化操作，保持採購流程敏捷高效。2025 年度，本行整合採購管理、電子招採及履約系統，推動業務高效協同。
- 通過採購系統及時提示合同到期情況，有效防範業務斷檔、斷供、斷保引發的業務連續性風險。

深化業財系統協同

- 推動採購系統與財務系統等互聯，優化支付流程，顯著提升效率並降低供應商資金成本。

建立標準化工作體系

- 建立貫穿採購全流程的標準化工作體系，推出需求、評分、報價及招標文件標準化模板，並配套操作指引與問答手冊，大幅降低分支機構採購操作門檻。

12.3 透明合規採購

本行建立規範的採購信息披露機制，確保採購工作透明合規。

提升信息公開透明度

- 將公開徵集作為供應商入庫的重要渠道之一，並通過本行官網、採購代理機構平台等公開渠道，依法及時、準確、真實地公開招標及不涉密的非招標採購信息。
- 建立「需求公開徵集」機制，依托總行年度採購計劃，通過行內外平台同步公開各部門採購需求意向。

優先採用公開招標

- 在依法合規前提下，集中採購項目優先使用公開招標方式。若採用非公開方式，要求需求部門在採購方案中說明理由，按規定履行內部審

批程序。

- 將公開招標和單一來源採購方式佔比納入財務條線年度績效考核，強化對採購方式的管理約束。

開展供應商履責考察

- 通過現場考察及線下交流等方式，保持與供應商的常態化溝通。重點評估考察信息技術類供應商生產基地，及其 ESG 相關管理實踐。

要求供應商作出反賄賂承諾

- 要求有意與本行合作的供應商遵守國家相關法律法規，承擔社會和環境責任，出具包括反賄賂內容有關的承諾函，承諾在與本行的合作過程中，如果出現涉及賄賂相關的違法違規行為，將無條件接受本行處理。
- 更多關於本行供應商反腐敗政策²⁹相關內容，請見本行官網 ESG 專區。

12.4 綠色環保採購

本行堅持「環保優先」理念，將節能低碳要求納入採購全流程。明確將環保指標納入評審標準；將近三年內存在重大環境與社會責任行政處罰的情況列為關鍵風險指標，作為參與本行採購項目的重要評估要素。對不符合環保要求的供應商，依據招標文件要求，取消評審資格或扣減評分分值；在採購合同中明確約定包裝材料

²⁹ 《中信銀行採購反賄賂反貪腐政策要點》：www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319316465521332.pdf

等環保標準。

為推進供應鏈綠色低碳轉型，本行創新搭建「信碳通」平台，面向供應商提供免費碳排放核算服務，支持其便捷生成溫室氣體排放報告及產品碳足跡報告，引導供應商共同參與碳減排行動，助力提升價值鏈溫室氣體排放管理能力。

12.5 平等對待中小企業

本行致力於消除採購壁壘，保障中小微企業公平參與競爭。在資格准入、採購需求編製及採購文件制定環節，本行要求不得設置不合理條件來限制或排斥潛在供應商。

截至 2025 年末，本行相關應付賬款（含應付票據）餘額佔總資產的比重遠小於 50%。本行及控股子公司已按照國家相關規定，通過國家企業信用信息公示系統向社會公示逾期尚未支付中小企業款項信息，2025 年度不存在逾期未支付中小企業款項的情形。

治理篇

13 公司治理

本行認真貫徹落實國家決策部署和監管要求，堅持把加強黨的領導有機融入公司治理各個環節，持續健全公司治理體系架構，不斷提升治理能力現代化水平，以高效能治理助推全行高質量發展。

13.1 黨建引領

本行持續在完善公司治理機制中強化黨的全面領導，堅持「雙向進入、交叉任職」領導體制，嚴格落實黨委會前置研究程序，有效促進黨委領導作用與現代公司治理機制的有機融合，充分發揮黨委「把方向、管大局、保落實」，董事會「定戰略、作決策、防風險」，以及管理層「謀經營、抓落實、強管理」的職能作用。

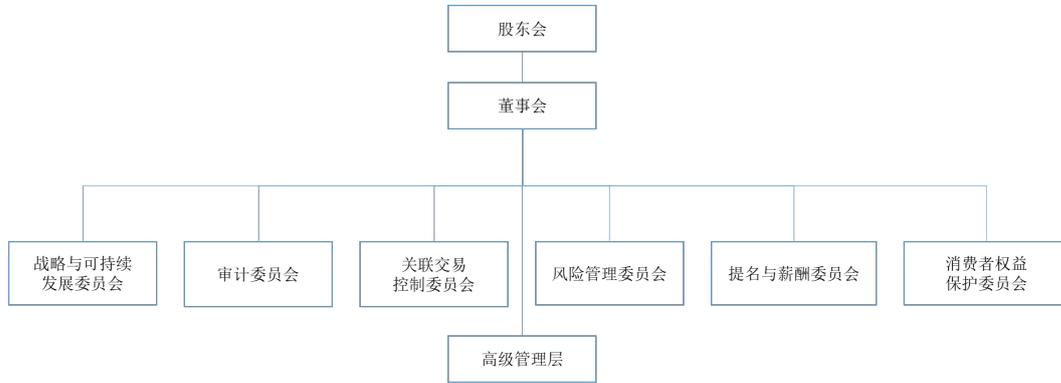
13.2 公司治理架構

2025 年度，本行嚴格遵照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國銀行業監督管理法》《上市公司治理準則》《銀行保險機構公司治理準則》等法律法規和監管機構要求，不斷完善以《中信銀行股份有限公司公司章程》《中信銀行股份有限公司股東會議事規則》《中信銀行股份有限公司董事會議事規則》為主體的制度體系，夯實合規運作根基。

根據金融監管總局核准生效的《中信銀行股份有限公司公司章程》，自 2025 年 12 月 16 日起，本行不再設置監事會，由董事會審計委員會行使《中華人民共和國公司法》和監管制度規定的監事會職權。在此基礎上，本行建立包括股東會、董事會、高級管理層在內的公司治理架構，「兩會一層」各司其職、各負其責、協調運轉

有效制衡，促進公司治理效能不斷提升。

本行公司治理架構圖



13.3 盡責履職

13.3.1 股東會

股東會作為本行權力機構，依法行使對重大事項的決定權。2025 年度，本行共召開 1 次年度股東大會、3 次臨時股東大會、3 次 A 股類別股東會、3 次 H 股類別股東會。會議審議通過 2024 年度利潤分配方案、2025 年中期利潤分配方案等 27 項議案，聽取 2024 年度獨立董事述職報告等 6 項匯報。

13.3.2 董事會

2025 年度，本行董事會召開會議 14 次，審議議案 108 項，聽取匯報 42 項；召開董事會專門委員會及獨立董事專門會議 36 次，審議議案 106 項，聽取匯報 37 項。董事會及各專門委員會深度參與 ESG 治理，重點審議並討論了與綠色金融、普惠金融、消費者權益保護、內控合規、反洗錢、關聯交易、股東權益保護等 ESG 關鍵議題有關的議案和匯報。

董事會成員構成

本行董事會下設 6 個專門委員會，分別為戰略與可持續發展委員會、風險管理委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會。截至 2025 年末，董事會由 9 名成員組成，包括 2 名執行董事、3 名非執行董事、4 名獨立非執行董事。

本行董事會專門委員會成員構成情況

董事會 專門委員會名稱	董事 人數	獨立董 事人數	專門委員會主席及委員情況
戰略與 可持續發展 委員會	3	1	主席由非獨立董事方合英先生擔任，委員會委員由魏強先生、周伯文先生組成，委員會中獨立董事佔比 33%。
風險管理委員會	3	2	委員會委員由胡罡先生、廖子彬先生、王化成先生組成，委員會中獨立董事佔比 67%。
審計委員會	3	3	主席由獨立董事廖子彬先生擔任，委員會委員由王化成先生、宋芳秀女士組成，委員會中獨立董事佔比 100%。主席廖子彬先生為會計專業人士、審計專家，熟悉中國內地和香港的會計、企業法規。委員王化成先生和宋芳秀女士均為中國知名高校教授，具有豐富的金融領域學術研究經驗，在財務、審計、會計相關方面擁有專業知識和工作經驗。

董事會 專門委員會名稱	董事 人數	獨立董 事人數	專門委員會主席及委員情況
關聯交易控制 委員會	3	3	主席由獨立董事宋芳秀女士擔任，委員由廖子彬先生、王化成先生組成，委員會中獨立董事佔比 100%。
提名與薪酬 委員會	4	4	主席由獨立董事王化成先生擔任，委員由廖子彬先生、周伯文先生、宋芳秀女士組成，委員會中獨立董事佔比 100%。
消費者權益保護 委員會	4	2	主席由非獨立董事王彥康先生擔任，委員由付亞民先生、周伯文先生、宋芳秀女士組成，委員會中獨立董事佔比 50%。

董事會成員履職

本行嚴格遵守《銀行保險機構公司治理準則》及《上市公司獨立董事管理辦法》關於董事出席率及獨立董事履職的規定。2025 年度，本行董事親自出席會議情況符合監管要求，未出現獨立董事連續 2 次缺席且未委託的情況。

本行董事會專門委員會可持續發展相關履職情況

<p>董事會 專門委員會</p>	<p>2025 年度可持續發展相關履職情況</p>
<p>戰略與可持續 發展委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深入討論可持續發展相關議題，推動 ESG 理念與本行戰略決策深度融合。 • 審議通過 2024 年度可持續發展報告、2024 年度及 2025 年中期利潤分配方案等多項議案，聽取普惠金融工作情況的匯報。
<p>風險管理 委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 將氣候風險納入風險偏好，逐步推進氣候風險的識別、評估和管理，並對加強信息科技治理等方面提出完善建議，持續築牢信息安全屏障。 • 審議通過 2025 年風險偏好陳述書、季度全面風險管理報告，聽取 2024 年度信息科技風險管理報告、2024 年聲譽風險管理工作報告等匯報。
<p>審計委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 充分發揮監督職責，督促加強內部控制，提升公司治理規範性。 • 審議內控評價、聘用會計師事務所等議案，聽取 2024 年審計發現問題整改情況、2024 年度及 2025 年半年度內控合規反洗錢工作、2025 年經營計劃等匯報。

董事會 專門委員會	2025 年度可持續發展相關履職情況
關聯交易控制 委員會	<ul style="list-style-type: none"> 審議關聯交易相關議案，保障股東權益。
提名與薪酬 委員會	<ul style="list-style-type: none"> 對董事及高級管理人員的選任提出建議，推動完善董事會和高級管理層成員構成的專業性和多元化。 審議通過提名董事、聘任高級管理人員、2024 年職工薪酬決算方案等議案。
消費者權益 保護委員會	<ul style="list-style-type: none"> 審議通過 2024 年消費者權益保護專項審計發現問題及後續整改情況報告、2024 年度消費者權益保護工作總結及 2025 年度工作計劃等議案，監督指導本行開展消費者權益保護相關審查及運轉機制、投訴處理等工作，提升消費者權益保護工作質效。

有關本行董事會專門委員會的更多履職情況，請見本行《2025 年年度報告》。

董事獨立性

截至本報告披露日，本行董事會中有 4 名獨立董事，獨立董事人數佔董事會人數的比例為 44%。董事會下設專門委員會中，審計委員會、提名與薪酬委員會、關聯交易控制委員會成員均為獨立董事。本行獨立董事的任職資格、人數和比例符合金融監管總局、中國證監會、上交所、香港聯交所等相關規定，未出現在超過 3 家

境內上市公司或 5 家境內外企業擔任獨立董事，或在超過 2 家商業銀行同時擔任獨立董事的情形。

董事專業性

本行董事會成員在各自領域具備較強的專業能力。**2 名執行董事中**，方合英先生具有三十餘年銀行從業經驗，胡罡先生具有豐富的銀行業風險管理經驗。**3 名非執行董事**（不含獨立非執行董事）中，魏強先生具有豐富的組織管理、人力資源管理，以及商務部商業監督等工作經驗；王彥康先生為會計專業人士，具有豐富的大型國有企業會計、審計及國有資產管理工作經驗；付亞民先生具有豐富的企業管理經驗；**4 名獨立董事中**，廖子彬先生為會計專業人士、審計專家，熟悉中國內地和香港的會計、企業法規，以及商業慣例；周伯文先生為中國知名高校教授、IT 專業人士，具有豐富的人工智能理論和前沿技術研究工作經驗；王化成先生為中國知名高校教授、會計專業人士，具有豐富的財務、會計、金融等領域的學術研究經驗及上市公司和金融行業獨立董事履職經驗；宋芳秀女士為中國知名高校教授，在貨幣理論和政策、國際金融和資產定價領域具有豐富的研究經驗。

董事多元化

本行致力於構建多元互補的董事會結構，董事會成員涵蓋不同性別、年齡、文化及專業背景。在提名階段，本行審核候選人的教育背景、工作經歷、兼職情況等信息。截至本報告披露日，本行董事會中有 1 名女性董事，各專門委員會主席均由不同董事擔任。

13.4 薪酬管理

13.4.1 薪酬追索扣回機制

本行建立較為完善的薪酬追索扣回機制，嚴格執行《中信銀行股份有限公司績效薪酬追索扣回管理辦法》。該辦法適用於本行及各級子公司，覆蓋全體高級管理人員以及在本行領取績效薪酬的董事、監事。本行根據問責處理決定，對於出現違規違紀、履職不力等情形的人員，追索扣回責任人相應期限內的全部或部分績效薪酬。

管理架構

總行人力資源部作為牽頭部門，協同總行風險管理、財務會計、資產負債、內控合規等部門，根據職責分工負責落實追索扣回相關事項的具體工作。

制度要求

制度明確規定，對於因存在明顯過失或未盡到審慎管理義務，導致職責範圍內風險超常暴露，以及存在違法、違規、違紀等情形的有關責任人，本行將嚴格實施績效薪酬追索扣回。

實施流程

針對觸發情形，本行根據責任認定結果啟動追索扣回程序。追索扣回範圍包括月度或年度績效薪酬，以及未兌現的延期支付績效薪酬。

13.4.2 薪酬與可持續發展掛鉤

報告期內，本行完善監事會對董事、監事和高級管理人員的履職評價體系，在履職評價內容中設立定量定性相結合的可持續發展相關指標，持續優化董事、監事和高級管理人員薪酬與可持續發展掛鉤機制。

指標

- **定性指標：**主要考察董事、監事和高級管理人員在落實可持續發展理念、推進業務發展、完善公司治理、維護股東合法權益、踐行社會責任等方面的表現。
 - **定量指標：**主要包含高級管理人員在踐行科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融和數字金融五篇大文章方面的成效，樹立和踐行正確經營觀、業績觀、風險觀情況，以及在鄉村振興、反洗錢、內控合規、案件防控、消費者權益保護等領域的履職盡責情況。

執行

- 將履職評價結果與獨立董事、外部監事和高級管理人員薪酬掛鉤。2025 年度，相關人員較好完成了可持續發展相關既定目標任務。

13.5 履職培訓

本行重視董事會成員的履職能力建設，積極組織參與監管機構、行業協會等舉辦的各類培訓，支持董事會成員及時掌握最新法律法規和監管政策。2025 年度，本行所有董事均參與培訓，內容覆蓋反洗錢、反舞弊、上市公司監管政策及監管要點、公司治理與董事履職、新形勢下獨立董事法律責任變化、投資者關係管理、市值管理、信息披露、ESG 與可持續發展、AI 技術應用等專題，進一步提升履職能力和科學決策水平。

13.6 股東權益

13.6.1 中小股東權益保障

本行高度重視維護股東合法權益，根據法律法規、監管文件和公司章程有關規定，召開股東會，確保股東能夠依法行使相關權利，參與股東會投票。

本行尤其重視保護中小股東合法權益，並遵循《中華人民共和國公司法》的規定，進一步加強對中小股東的保護。

知情權：在公司章程中明確股東享有的知情權，並依據《中華人民共和國公司法》擴大股東知情權，為中小股東獲悉公司真實經營情況提供保障。

表決權：嚴格遵守普通股同股同權政策，在公司章程明確規定普通股股東在股東會表決時，以其所代表的有表決權的股份數額行使表決權，每一股份有一票表決權。2025 年度，參會股東嚴格按照監管要求和公司章程規定行使投票表決權利，會議以公正、公開方式作出決議，董事、監事列席所有股東會和類別股東會。針對中小股東，制定《中信銀行股份有限公司累積投票制實施細則》，在股東會審議影響中小投資者利益的重大事項時，對中小投資者表決單獨計票，充分保障中小投資者在內的全體股東的利益。

資產收益權：在公司章程中明確本行在股東會審議通過利潤分配方案後兩個月內完成利潤分配事宜，保障股東分紅權落到實處。

13.6.2 薪酬話語權政策

本行公司章程明確規定，股東會依法行使決定有關董事報酬事項的職權，充分保障股東對董事薪酬分配的決策權。2025 年 8 月 26 日，本行召開 2025 年第二次臨時股東大會，審議通過《關於調整第七屆董事會董事取酬政策的議案》，以上議案詳見本行《2025 年第二次臨時股東大會、2025 年第三次 A 股類別股東會、2025 年第三次 H 股類別股東會會議資料》，審議結果詳見本行《2025 年第二次臨時股東大

會、2025 年第三次 A 股類別股東會、2025 年第三次 H 股類別股東會決議公告》。

13.6.3 溝通交流

業績發佈會

2025 年度，本行積極通過業績說明會與投資者保持高效溝通，先後召開 2024 年度業績發佈會、2025 年半年度業績發佈會和 2025 年三季度業績說明會，面向投資者全面介紹本行經營成果、戰略佈局與發展展望，並就市場關注的問題進行及時透明的回應。

為保障全體投資者平等獲取信息，本行於會前通過公告會議鏈接、公開徵集問題等方式拓寬參與渠道。其中，年度和半年度業績發佈會採用「網絡視頻直播+現場會議」相結合的方式舉行，單場累計觀看均超過萬人次。會後，問答實錄第一時間在本行官網發佈，以便於投資者回顧。

在溝通成效方面，本行憑借高質量的投資者關係管理工作，在中國上市公司協會相關評選中，獲評「上市公司年報業績說明會最佳實踐」及「上市公司投資者關係管理最佳實踐」兩項榮譽。

信息披露

2025 年度，本行嚴格遵循真實、準確、完整、及時和公平的原則，以法律法規為準繩，以投資者的信息需求為指導，在上交所和香港聯交所合計披露定期報告、臨時公告等各類文件 400 餘份。及時做好制度外規內化工作，完成信息披露管理配套制度修訂。根據資本市場關注熱點，持續優化定期報告框架和內容，在定期報告中通過多元視角展示本行戰略實施成效與差異化競爭優勢，為投資者提供及時、充分、有效的信息，切實維護投資者知情權。本行信息披露質量獲得上海證券交易所

認可，已連續 9 年獲得其年度信息披露工作最高等級「A 類」評價。

日常交流

2025 年度，本行持續通過多元化渠道與投資者開展深度交流。全年共組織及參與業績路演、現場調研、券商策略會等各類投資者交流活動 120 餘場。通過投資者關係熱線、專用郵箱以及「上證 e 互動」平台，及時回應投資者關切，保持溝通暢通。日常交流中，本行注重向投資者系統性介紹戰略重點與經營進展，引導投資者更全面、理性地理解本行業績表現，不斷加強市場對本行投資價值的瞭解和認可。

14 風險管理

本行持續健全風險管理體系，明確「三道防線」各級職責，壓實風險管理責任，多措並舉防範系統性風險。

14.1 治理

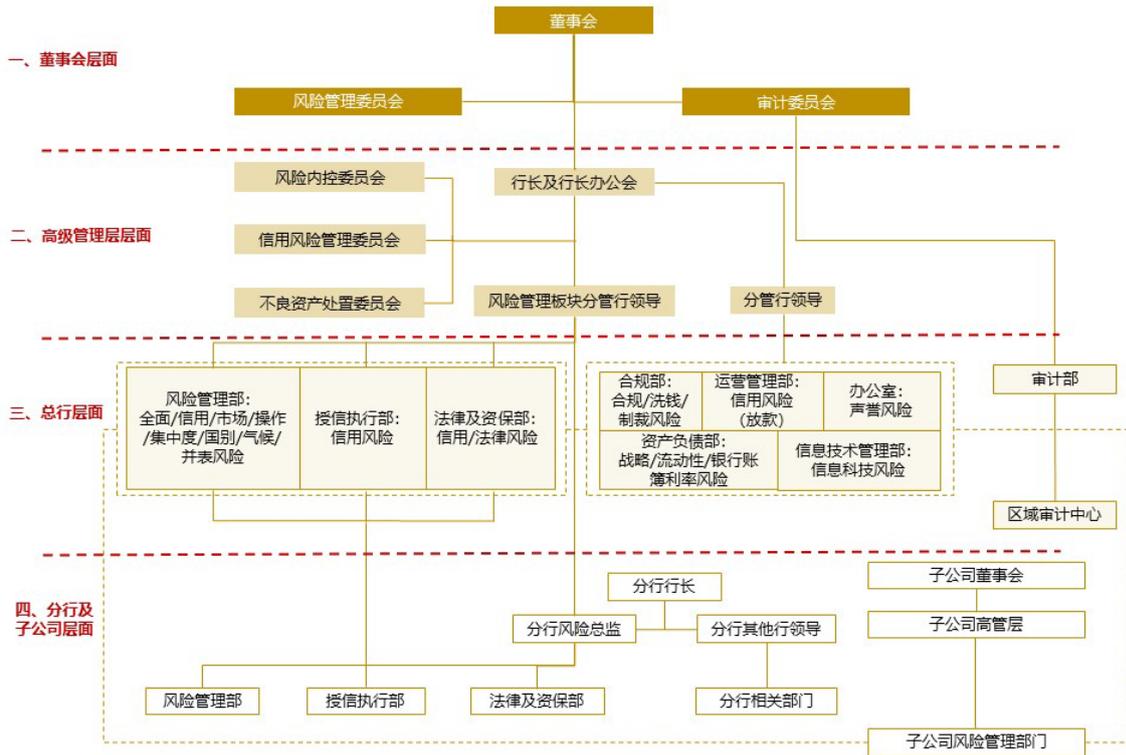
本行**董事會**對全面風險管理承擔最終責任，董事會下設的風險管理委員會按照董事會授權，履行其全面風險管理相關職責。2025 年度，風險管理委員會共召開 8 次會議，審議通過本行 2024 年資本充足率管理報告、2025 年風險偏好陳述書、董事會風險管理委員會 2025 年度工作計劃、資本計量高級方法評估申請補充材料相關事項、預期信用損失法實施相關事項、2025 年上半年和三季度全面風險管理報告等 36 項議案；聽取本行 2024 年和 2025 年一季度全面風險管理報告、2024 年度信用風險內部評級體系報告、2024 年度不良資產處置工作報告、2024 年度監管通報問題及整改情況報告、2025 年資本計量高級方法實施準備情況匯報等 21 項匯報。

高級管理層承擔全面風險管理的實施責任，執行董事會相關決議。高級管理層**下設風險內控委員會**，由行長擔任主任委員，定期召開會議，研究、審議和決策風險管理與內控合規管理事項，並前置審議對提交董事會的重大風險管理事項；定期聽取風險管理方面專業報告，及時掌握風險管理目標實現進展情況，並監督指導相關機構有效落實本行風險管理相關要求。2025 年度，風險內控委員會共召開會議 9 次，共審議議題 24 項，聽取匯報 33 項，參閱議題 9 項。

本行建立風險管理「三道防線」。**各級業務經營機構與總、分行業務管理部門**是第一道防線，承擔相應的風險管理直接責任。**各級風險管理部門**是第二道防線，承擔制定政策和流程，監測和管理風險的責任，其中，總行風險管理部是全面風險管

理牽頭部門，負責全面風險的日常管理，建設全面風險管理體系。**審計監督部門是第三道防線**，承擔一二道防線履職情況的審計和問責處理責任。「三道防線」各司其職，共同承擔風險管理責任，對風險管理結果負責。

本行風險管理架構圖



14.2 戰略

14.2.1 風險與機遇分析

本行識別並評估了風險管理面臨的風險與機遇，以及其在不同時間範圍內的潛在影響，以此作為戰略調整的重要依據。

風險/機遇描述及其對本行可能產生的影響		影響的時間範圍
風險	<ul style="list-style-type: none"> 如未能有效統籌平衡風險防控與經營發展的關係，可能制約業務和市場的拓展，影響經營效益提升，對全行持續穩健經營和高質量發展產生負面影響。 	短期、中期、長期
機遇	<ul style="list-style-type: none"> 持續健全風險管理體系，提升風險的前瞻性研判與精細化管理水平，能夠有效增強抵禦宏觀經濟波動與外部不確定性的韌性，助力全行高質量發展。 	短期、中期、長期

14.2.2 對戰略和決策的影響

本行在全行發展規劃的引領下，從宏觀環境、政策導向、監管要求和風險趨勢等方面，全面分析外部形勢變化對銀行風險管理帶來的挑戰，制定中長期風險管理策略，明確風險管理的基本原則和重點任務，並設立規劃期末的量化目標，覆蓋面臨的所有主要風險。本行風險管理策略充分考慮業務戰略，適配銀行戰略提出風險管理舉措安排，並高度重視外部擾動上升和轉型發展加快的現狀，強調系統性風險防範和運營韌性，將氣候風險等納入風險管理策略，推動實現風險回報最大化的高效增長、資本約束下的穩健增長和穿越週期的可持續增長。

14.2.3 當期與預期財務影響

本行持續健全「控風險有效、促發展有力」的全面風險管理體系，堅持穩健的風險合規文化和風險偏好，圍繞做好金融「五篇大文章」，加大重點領域信貸投放。

本行積極強化資產質量管控，推動實現質量、效益、規模的協調發展。

有關更多本行在風險管理方面的具體情況，敬請參見本行《2025 年年度報告》。

14.3 影響、風險和機遇管理

14.3.1 全面風險管理

本行建立全流程的風險管理，在集團和法人層面，對各附屬機構、分支機構、業務條線，對表內和表外、境內和境外、本幣和外幣業務涉及各類風險，採用定性和定量相結合的方法進行識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋。

風險識別

- 結合內部經營環境和外部宏觀環境，識別經營活動中存在的各類風險及導致風險的具體因素。通過建立風險加總政策、程序，選取合理可行的加總方法，充分考慮集中度風險及風險之間的相互影響情況，確保在不同層次和總體上及時識別風險。

風險評估

- 根據風險偏好和風險狀況，及時評估資本和流動性充足情況，確保資本、流動性能夠抵禦風險。明確需要評估的各類風險在總體評價中的權重，全面評估風險狀況及風險管理水平，及時發現風險隱患和管理漏洞，持續提高風險管理的有效性。同時，對全面風險管理體系進行自我評估，健全自我約束機制。

風險計量

- 對能夠量化的風險，在遵守相關監管要求的前提下，開發並不斷完善風險計量工具，確保風險計量的一致性、客觀性和準確性，並作為加強風險緩釋、控制和管理的基礎。

風險監測

- 設定、完善監測指標，並運用適當的監測工具及系統，監測分析各種可量化的關鍵風險指標、不可量化的風險因素的變化和發展趨勢，以及風險管理措施的實施質量與效果。

風險報告

- 建立全面風險管理報告制度體系，明確報告內容、頻率和路線。通過建立全行自下而上以及總行部門間橫向的風險報告機制和風險信息共享機制，編製不同層次和種類的風險報告，規範報告的發送範圍、程序和頻率，滿足不同風險層級和不同部門對於風險狀況的多樣性需求。
- 根據銀行業監督管理機構要求，將風險管理策略、風險偏好、重大風險管理政策和程序等報送監管機構，並根據監管要求定期報送全面風險管理報告和重大事項報告。同時，向投資者和社會公眾披露風險信息。

風險控制

- 通過風險評估和監測等手段，綜合考慮成本與收益，對不同風險特性採用分散、對沖、轉移、規避、補償或緩釋等手段進行控制。

14.3.2 重點領域風險防範

本行持續有效落實城市房地產融資協調機制，促進房地產市場平穩健康發展。

深化執行國家防範化解地方債務風險的決策部署，有序有力支持地方化債。

報告期內，本行堅決貫徹落實黨中央關於金融支持融資平台債務風險化解的決策部署，把握一攬子化債政策機遇，穩妥有序壓降隱債業務，截至 2025 年，本行隱債貸款餘額較上年末下降 625.39 億元。聚焦融資平台改革轉型契機，堅守合規穩健底線，多措並舉化解融資平台經營性債務風險。堅持回歸信貸本源，嚴格按照市場化、法治化原則，強化第一還款來源分析和管控，持續優化授信結構，切實防範信用風險。

房地產融資方面，本行圍繞政策鼓勵方向，因城施策，擇優支持保障房、符合「好房子」標準的改善型住宅項目，促進構建房地產發展新模式。存量風險化解方面，本行積極落實「金融 16 條」、房地產融資協調機制的政策要求，推進國家「保交樓」任務的完成；積極主動化險，通過採取「一戶一策」、集團協同等措施，多管齊下、穩妥有序推進存量風險項目化解，房地產資產質量整體穩定。

14.3.3 數字化風控建設

本行以「全景視圖、全面管控、全量整治」為目標，加快推進數字化風控體系換新升級，通過不斷完善風險管理系統群，全面落地銀行集團統一風險視圖，深入推進企業級的風控中台建設；持續精進風控模型工具，加大「AI+風險管理」探索力度，不斷提升風險管理全流程關鍵環節的線上化、標準化、智能化水平。

14.3.4 風險文化培育

2025 年度，本行堅持高質量發展導向，深入推進「五策合一」，在加力支持做好金融「五篇大文章」中，持續優化授信結構。完善統一授信管理體系和授信業務

全流程管理機制。做好房地產、地方債務、零售等重點領域風險管控，推進風險項目化解，保持資產質量穩健。深化子公司全面風險穿透管理，加強「一司一策」針對性指導，提升全行風險管理水平。持續推進數字化風控建設，提升「技防」「智控」水平。

15 商業道德與合規經營

本行嚴格遵守國家法律法規及監管要求，積極弘揚「正己守道」合規文化理念，以「高層率行、中層驅動、基層為本」為引領，不斷完善合規治理機制和管理流程，促進合規文化有效融入政策制度、業務規則、操作流程，保障穩健經營和高質量發展。

15.1 員工行為管理

15.1.1 組織架構

本行董事會承擔從業人員行為管理的最終責任，推動落實從業人員行為管理，定期聽取全行案件風險防控及從業人員行為管理情況匯報。高級管理層承擔從業人員行為管理的實施責任，執行董事會決議。總行合規部牽頭全行從業人員行為管理工作，負責統籌、指導和督促從業人員行為管理。各業務條線管理部門承擔本條線從業人員行為的管理責任，負責落實持續監測、識別、記錄、處理、報告、評估所轄從業人員行為風險。各分支機構和子公司主要負責人是轄內從業人員行為管理的第一責任人，對所轄從業人員行為管理負首要責任。

15.1.2 異常行為監測與排查

本行嚴格遵循《中華人民共和國商業銀行法》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》等法律法規和監管規範性文件要求，制定並實施《中信銀行涉刑案件風險防控管理辦法》《中信銀行從業人員行為管理辦法》。通過編製全行層面的員工行為規範和各業務領域行為細則，本行構建「職責清晰、流程完整、齊抓共管」的員工行為管理體系。

本行持續健全員工行為網格化監督管理架構，建立覆蓋總、分、支行的「格域結合、協同監督」網格 3,800 餘個，並推行「查徵信、查工商、查司法」以及「訪客戶、訪家庭、訪員工、信訪投訴」的「三查四訪」工作機制，實現對全體幹部員工的監督全覆蓋，重點監測員工經商辦企業、涉刑涉訴、與客戶發生不當資金往來等違規行為，堅持抓早抓小、防微杜漸。

本行制定《中信銀行 2025 年度案防及行為管理工作方案》，部署「三化三重三強」³⁰，全面提升員工行為與案防管理的針對性與有效性。針對印章、證照、運營實物管理等關鍵環節，開展風險排查，深入傳導「基礎管理無小事」理念。完成員工典型違規行為專項排查，並開展基層機構飛行檢查，清除風險隱患。

15.1.3 審計評價

2025 年度，本行開展案件防控整改跟蹤專項審計，檢查本行案件風險防控管理體系的建設與執行情況，審計內容涵蓋案防管理體系建設、風險排查處置、從業人員行為管理、配套考核要求等維度，重點關注關鍵崗位、重要業務領域的案防管理情況。同時，本行每年在各類審計中關注異常業務背後的員工行為合規性，將授信准入、信貸審批、資產處置、集中採購、薪酬費用等重點領域納入審計範圍，每三年實現對境內分支機構的審計覆蓋。

15.1.4 合規文化建設

本行構建「分層分類、覆蓋全員」的合規培訓體系，通過「培訓考試、巡講檢

³⁰ 「三化」指體系化、場景化、數字化，「三重」指重點區域、重點領域、重點人員，「三強」指強手段、強隊伍、強處置。

查、案例警示、宣傳教育」四輪驅動機制，以及「合規同行」訂閱號等載體，面向全體員工常態化開展合規宣導、制度解讀與案例普及，明確合規底線，引導員工自覺抵制洗錢、商業賄賂、內幕交易、利益輸送等違法行為，嚴禁員工出現利用職務之便挪用客戶或銀行資金謀取非法利益等違規行為。

2025 年度，本行升級「風險合規文化季·十週年」特色宣貫活動，以中國特色金融文化為引領，打造「黨建領航·合規護航」品牌。圍繞「貫通文化宣導、查治系列風險、聚力整改攻堅、提升機制效能」等四方面，本行部署 38 項重點工作。各級機構負責人深入踐行「合規從高層做起」理念，帶頭開展風險合規文化專題宣貫 310 餘場；境內外分行和子公司開展合規培訓、警示教育 2.75 萬場，通過培訓增強全員合規意識和底線思維，涵養良好的合規生態。

本行每年開展覆蓋集團全體員工（含勞務派遣制員工）的培訓，在培訓中解讀全行重點合規要求和典型違規行為，強化全行合規共識。針對不同員工群體推出差異化課程體系，通過現場宣講、文化牆、電子屏、內聯網等多種形式，引導員工踐行合規理念，堅守清廉金融文化，提升合規自覺與履職能力。

培訓對象	主要培訓內容
各級管理幹部	通過董事高管反洗錢培訓、新任中層幹部及新任支行長上崗合規培訓、新任合規部負責人能力培訓等專題培訓，進一步提升各級管理幹部的合規履職能力和管理水平。
合規崗位人員	舉辦案件防控、授權管理、反洗錢等專題培訓，通過「以幹代訓」、研討會等形式，提升合規人才隊伍專業能力和職業道德水平。針對分行合規部負責人，每年舉辦集中培訓，內

	容涵蓋員工行為管理、案件防控、違規問責等方面。
「三新」人員 ³¹	每月組織「三新」人員考試並強化考試管理，紮實推進崗前教育及履職培訓，築牢「三新」人員風險合規思想防線。

15.2 洗錢風險防範

15.2.1 制度體系建設

本行遵守《中華人民共和國反洗錢法》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等法律法規和監管規定要求，修訂《中信銀行反洗錢工作基本規定》《中信銀行反洗錢培訓工作管理辦法》，有效加強和規範反洗錢工作，提升反洗錢內控管理和風險防控水平，提高全行員工的反洗錢意識和履職能力。

本行建立組織健全、結構完整、職責明確的反洗錢管理架構，將洗錢風險納入全面風險管理體系。本行董事會、高級管理層分別對反洗錢管理負最終責任和實施責任，董事會下設的審計委員會、風險管理委員會履行反洗錢內控和洗錢風險管理的部分職責，授權總行行長牽頭全行反洗錢工作，並在總行成立反洗錢工作領導小組。

建立健全管理機制

本行建立「三道防線」協同履職、總分支行各盡其責的管理機制。

- **第一道防線-各級業務管理部門及經營機構：**發揮在識別風險、瞭解客戶、瞭解業務等方面的基礎作用，做好「以客戶為單位」的盡職調查、

³¹ 「三新」人員指新入職人員、新轉崗人員、新提聘幹部。

風險評級與管控等工作；

- **第二道防線-合規部**：發揮牽頭引領、協調、督促、支持作用，推動全行落實各項反洗錢工作；
- **第三道防線-內部審計部門**：發揮審計監督效能，獨立評估並督促解決履職缺陷。

本行子公司貫徹執行統一反洗錢要求，按照孰嚴原則，建立與自身風險狀況相匹配的反洗錢管理體系。

強化洗錢風險防控

2025 年度，本行深入踐行「基於風險」的管理理念，聚焦客戶盡職調查、產品風險溯源、反洗錢科技賦能等重點領域，多維度強化洗錢風險防範能力。

- **客戶盡職調查**：完善盡職調查機制，推進重點產品交易數據的穿透映射。
- **產品風險溯源**：開展反洗錢回溯治理，針對重點領域實施分類風險排查；加強反洗錢審核，及時發佈洗錢風險提示。
- **科技賦能監測**：依托新技術、新算法，新增優化可疑交易監測模型，完善反洗錢數字化管理平台功能，提升洗錢風險監測能力。

完善違規舉報機製法

本行建立反洗錢違規舉報機制，明確洗錢違法犯罪活動舉報渠道、處理程序等，任何員工均有權利舉報洗錢等違法犯罪活動，根據事實認定結果，實施追責或獎勵，並對舉報人和舉報內容保密。

更多關於反洗錢違規舉報的相關政策³²規定，請見本行官網 ESG 專區。

15.2.2 反洗錢培訓

2025 年度，本行舉辦反洗錢培訓 1,731 次，覆蓋超 30 萬人次，不斷提升各層級反洗錢意識與水平。

培訓對象	培訓內容
<p>董事會成員 高級管理人員</p>	<ul style="list-style-type: none"> 董事、高級管理人員通過領導小組會議、行辦會等方式，集體學習反洗錢重點制度和監管要求。 邀請中國人民銀行專家舉辦「在新形勢下開展反洗錢工作」專題培訓，重點講解監管新規內涵與新規下的工作思路。
<p>全體員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用網絡學院、「e 企學」等渠道，參與反洗錢應知應會培訓及考試。在「信銀反洗錢」官方公眾號等渠道，定期發佈分行反洗錢工作亮點，促進員工瞭解最新動態。 鼓勵員工參加中國人民銀行反洗錢培訓及資質認證考試，支持員工考取國際反洗錢師和國際制裁合規師資質認證。

³² 《中信銀行反洗錢違規舉報管理辦法》(摘要)：www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319318816759260.pdf

<p>反洗錢監測員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全年為全體可疑交易監測員工開展培訓 8 次，涉及可疑線索挖掘、貪腐識別監測等內容。 全年為部分分行的反洗錢監測崗位員工提供跟崗和「一對一」帶練教學 7 期，針對性提升專業水平。
<p>業務條線人員</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立反洗錢月度部門聯席會議機制，宣貫監管政策並解決疑難問題。 通過自主培訓、聯合培訓等方式，提升業務條線的一線履職責任意識。
<p>「三新」人員</p>	<ul style="list-style-type: none"> 優化新員工「反洗錢第一課」培訓內容，完善反洗錢崗位技術序列考試題庫。

本行面向社會公眾開展全方位普法宣傳。2025 年度，製作 3 期新《反洗錢法》解讀系列宣傳折頁與科普視頻。針對虛擬貨幣、數字人民幣等新興領域，以及電信網絡詐騙、非法集資等高發非法金融活動，製作 5 期專題宣傳折頁與警示視頻，以通俗易懂的形式引導公眾認清非法金融活動本質，提高風險防範意識。

15.3 反商業賄賂及反貪污

本行嚴格執行《中華人民共和國憲法》《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國監察法實施條例》《中國共產黨紀律處分條例》以及《銀行保險機構涉刑案件風險防控管理辦法》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》等法律法規和監管要求，遵守《關於實行黨風廉

政建設責任制的規定》，制定《中信銀行員工廉潔從業規定》《中信銀行涉刑案件風險防控管理辦法》《中信銀行涉刑案件管理辦法》《中信銀行從業人員行為管理辦法》《中信銀行從業人員禁止行為規定細則》及監督執紀、信訪舉報、問題線索管理等工作實施辦法，明確員工行賄受賄、勒索、欺詐及洗黑錢等行為的處理辦法，細化處分、經濟處罰等處理方式。堅持對違反廉潔紀律的各類問題「零容忍」。根據違規情節的輕重、後果和影響等，依據相關規定，對責任人嚴肅作出黨紀行紀處分、組織處理、經濟處罰和其他處理，同時實名通報典型案件，強化震懾效應。

更多關於反賄賂反貪污的相關政策³³規定，請見本行官網 ESG 專區。

管理架構

- 在總行、各級分行，子公司中信金租、信銀理財、信銀金投，以及附屬公司中信百信銀行設立紀律檢查委員會，負責監督管理商業賄賂及貪污問題。其中，總行紀律檢查委員會由高級管理層參與組成。

信訪舉報機制

本行嚴格執行《信訪工作條例》及內部制定的信訪工作辦法，建立信訪工作聯席會議機制，暢通來信、來訪、來電等舉報渠道。2025 年度，本行已審結的貪污受賄案件 1 起，法院對被告人判處有期徒刑，並處以罰金。

- **線索處置：**依紀依規處置紀檢監察舉報，綜合分析問題線索，按照談話函詢、初步核實、暫存待查、予以了結等方式處置，確保事實清楚、證據確鑿、定性準確、處理恰當、手續完備、程序合規。

³³ 《中信銀行反賄賂反貪腐相關政策要點》：www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319317739620089.pdf

- **風險監測：**預防、評估和監測潛在的商業賄賂和貪污風險，對監測到的違規事件，實施精準執紀問責。

舉報人保護

本行依照《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等法規及行內相關辦法，實施嚴格的舉報人保護措施。

- 鼓勵組織和個人實名向有管理權限的本行相應紀檢機構提出檢舉控告。對於匿名檢舉控告，如屬於受理範圍，各級紀檢機構按程序受理。
- 嚴禁紀檢機構及其工作人員洩露舉報人信息或檢舉控告內容，嚴禁利用檢舉控告材料謀取個人利益或為打擊報復檢舉控告人提供便利。
- 嚴肅處理被檢舉控告人的打擊報復行為。
- 落實對檢舉控告處置各過程、各環節的保密要求，嚴防發生失洩密情況。

更多關於舉報人保護的相關政策³⁴規定，請見本行官網 ESG 專區。

警示教育

- 堅持以案說紀、以案說法、以案說德、以案說責，全年召開三次全行警示教育大會，組織員工集體觀看警示教育片《遲到的悔恨》，實名通報和剖析 45 起典型案例，編發《嚴重違紀違法人員懺悔錄》，組織旁聽相關案件庭審，宣講銀行業常見違紀違規違法犯罪問題。

³⁴ 《中信銀行舉報人保護政策要點》：www.citicbank.com/esgzqsy/gzl/gsxw/202508/U020260319322402648362.pdf

- 各分行、子公司結合具體實際，通過召開警示教育大會、參觀廉政教育基地、創作展播清廉主題作品等形式多樣的警示教育活動，增強幹部員工的思想道德防線。

15.4 反不正當競爭

本行遵循「公平、公正、誠信、合法、合規」的商業經營原則，嚴格執行《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求。通過《中信銀行從業人員禁止行為規定細則》《營銷宣傳合規展業要點提示》等制度或文件，本行要求員工保守商業秘密，禁止虛假宣傳，積極營造良好的商業環境，支持正當商業競爭秩序，反對違背商業道德的市場交易行為。2025 年度，本行無因不正當競爭行為導致的訴訟或重大行政處罰。

15.5 知識產權保護

本行推行知識產權精細化管理，優化完善管理系統，優質高效開展專利、著作權和商標申請，商標監測與異議管理，知識產權維權等各項工作。2025 年度，本行擁有專利權 496 件，較上年末增長 36.26%；著作權 921 件，同比增長 22.15%。

15.5.1 品牌管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規要求，制定《中信銀行 2025 年度品牌建設方案》。在全行現場與非現場檢查中，本行聚焦品牌標識規範、物料管理、審核流程、網點展示等環節，排查問題、推動整改，提升品牌管理質效。同時，建立常態化的品牌物料與卡面設計審核機制，持續跟蹤各單位品牌視覺識別系統 (VI) 執行情況。

15.5.2 專利保護

本行遵守《中華人民共和國專利法》等知識產權法律法規要求，按照《中信銀行知識產權管理辦法》《中信銀行科技知識產權工作方案》等內部規定，持續開展專利管理工作。

2025 年度，本行舉辦「大模型領域專利」培訓，有效提升金融科技人員的專利技術挖掘能力，全年提交專利申請 188 件。截至 2025 年末，累計有效專利數 496 件，其中，發明專利 373 件、實用新型專利 2 件、外觀設計專利 121 件。

15.5.3 軟件正版化

本行高度重視軟件正版化工作，於 2025 年度修訂《中信銀行外購軟件及正版化管理辦法》，細化軟件採購、部署、使用及退出的全流程規範，明確各部門職責分工，壓實各環節主體責任。依托終端數字化管控工具，自動識別並處置非授權軟件安裝行為，形成「監測-預警-處置-覆核」的閉環管理機制，有效防範潛在合規風險。在內部培訓平台上，更新軟件正版化相關培訓課程，宣導最新政策和管理要求，2025 年度，培訓覆蓋超 28,000 人次，顯著提升員工合規使用軟件意識。

15.6 企業文化建設

2025 年度，本行貫徹落實黨中央決策部署，把握金融系統文化建設新任務新要求，紮實推進中國特色金融文化落地深植。主動挖掘選樹先進典型，製作拍攝「文化榜樣」系列宣傳片，以身邊人、身邊事講好文化故事，感召全員奮發有為、奮勇爭先。面向全行徵集文化踐行案例，其中，「以義取利」典型案例入選中國銀行業協會文化踐行案例集並在全金融系統推廣。舉辦「企業文化節」、「行慶生日會」、職工

運動會、主題徵文等特色活動，持續營造文化氛圍。舉辦企業文化骨幹面授班，加強員工文化理論和實踐培訓。結合傳統節日與重要紀念節日，舉辦新春送福、「文化講壇」、群眾讀書等活動，弘揚中華優秀傳統文化。

附錄

ESG 績效表

數據口徑說明：本報告中標記「※」的數據與本行 2025 年年度報告中的本集團口徑一致；標記「※※」的數據包含中信銀行本級和六家子公司數據；未作特別說明的，均為本行口徑（含境內外分行）。關於本行子公司及合營公司信息，詳見本報告「編製說明」。

經濟績效※

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
總資產	億元	101,310.28	95,327.22	90,524.84
經營收入	億元	2,126.36	2,132.23	2,055.70
利潤總額	億元	840.43	808.63	748.87
淨利潤	億元	714.90	694.68	680.62

環境績效

1. 應對氣候變化

(1) 溫室氣體排放**

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
範圍一和範圍二溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	213,766.08	213,832.95	203,052.99
人均範圍一和範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/ 人	3.24	3.27	3.04
範圍一溫室氣體排放量 (按來源劃分)	噸二氧化碳當量	6,545.99	6,777.72	7,706.45
汽油	噸二氧化碳當量	2,073.16	2,496.77	3,268.51
柴油	噸二氧化碳當量	32.19	333.53	4.77
天然氣	噸二氧化碳當量	4,433.11	3,919.15	4,374.59
液化石油氣	噸二氧化碳當量	7.53	28.27	58.58
範圍二溫室氣體排放量 (按來源劃分)	噸二氧化碳當量	207,220.09	207,055.23	195,346.54
外購電力	噸二氧化碳當量	175,153.31	174,050.40	165,158.23

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
總行機關辦公區	噸二氧化碳當量	11,811.42	—	—
數據中心	噸二氧化碳當量	13,112.26	—	—
分行及附屬公司	噸二氧化碳當量	150,229.64	—	—
外購熱力	噸二氧化碳當量	32,066.78	33,004.83	30,188.31
範圍三溫室氣體排放量（按來源劃分）	噸二氧化碳當量	21,283.42	22,080.60	—
類別 1：外購商品與服務³⁵排放量	噸二氧化碳當量	3,570.50	4,600.73	—
紙張	噸二氧化碳當量	2,470.21	2,643.85	—
包裝材料	噸二氧化碳當量	114.61	840.58	—
其他	噸二氧化碳當量	985.68	1,116.29	—
類別 6：商務差旅³⁶排放量	噸二氧化碳當量	17,712.92	17,479.87	—

(2) 溫室氣體減排^{***}

³⁵ 本指標含本行購買的部分商品（紙張、包裝材料、墨盒、硒鼓、碳粉、色帶等）產生的溫室氣體排放，相關排放根據中國產品全生命週期溫室氣體排放係數、Ecoinvent 數據庫因子進行計算。

³⁶ 本指標覆蓋範圍包括總行以及 37 家境內分行，相關排放根據中國產品全生命週期溫室氣體排放係數進行計算。

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
因採取減排措施帶動的減排量	噸二氧化碳當量	11,973.35	—	—
綠色能源轉型 ³⁷	噸二氧化碳當量	10,649.59	—	—
其他節能降碳措施 ³⁸	噸二氧化碳當量	1,323.76	—	—
因發放碳減排貸款帶動的減排量³⁹	噸二氧化碳當量	1,329,769.68	1,529,457.87	844,380.21

2. 綠色金融

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
綠色貸款餘額 ⁴⁰	億元	7,524.62	6,005.65	4,590.22
綠色債券境內發行金額	億元	50	200	200
綠色債券承銷金額	億元	269.09	144.81	103.10
綠色債券投資餘額	億元	214.66	—	—

³⁷ 本指標包括通過綠色電力證書抵消和光伏發電帶動的減排量。

³⁸ 本指標包括通過節能改造、低碳運營帶動的減排量。

³⁹ 本指標為截至每年三季度末的數據。

⁴⁰ 本指標根據中國人民銀行綠色貸款統計標準更新口徑，年初數據已作相應調整，2025 年度數據較往年數據不可比。

綠色融資租賃業務餘額	億元	301.71	343.40	279.50
「中信碳賬戶」用戶數	萬戶	2,944.02	—	—

3. 能源與資源管理

(1) 能源管理^{***}

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
能源消耗總量 ⁴¹	噸標準煤	54,172.81	54,025.95	50,101.25
人均能源消耗量	噸標準煤/人	0.82	0.83	0.75
直接能源消耗量 (按來源劃分)	噸標準煤	3,681.91	3,768.34	4,279.19
汽油	噸標準煤	986.19	1,187.18	1,553.83
柴油	噸標準煤	14.87 ⁴²	154.10	2.20
天然氣	噸標準煤	2,676.43	2,410.66	2,688.85
液化石油氣	噸標準煤	4.42	16.40	34.32

41 本報告中能源消耗總量包含直接能源消耗和間接能源消耗，根據《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2020)》相關係數進行計算。

42 本數據本年度調整統計口徑，2025 年度數據較往年數據不可比。

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
間接能源消耗量 (按來源劃分)	噸標準煤	50,490.90	50,257.61	45,822.06
外購電力	噸標準煤	40,538.51	40,019.44	36,458.20
外購熱力	噸標準煤	9,952.39	10,238.17	9,363.86

(2) 水資源管理^{**}

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
取水總量	噸	1,561,925.29	1,668,982.31	1,660,727.64
人均取水量	噸/人	23.70	25.49	24.83

(3) 廢棄物管理^{**}

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
廢棄物產生總量	噸	1,662.86	2,191.27	1,281.26
有害廢棄物產生量 ⁴³	噸	84.16	90.76	40.36
人均有害廢棄物產生量	噸/人	0.0013	0.0014	0.0006

⁴³ 本報告中有害廢棄物統計類別中，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、色帶、鉛蓄電池以及螢光燈管。

無害廢棄物產生量 ⁴⁴	噸	1,578.71	2,100.51	1,240.90
人均無害廢棄物產生量	噸/人	0.0240	0.0321	0.0186

(4) 紙張與物料使用

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
信用卡紙質賬單替代率	%	100	100	100
新發信用卡單頁及信封包裝紙張使用量	噸	76.81	—	—
新發信用卡單頁及信封包裝紙張平均使用量	克/張	12.00	—	—
個人業務電子渠道分流率	%	99.75	99.72	99.74

(5) 廢氣排放^{**}

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
廢氣排放總量⁴⁵	噸	0.67	0.62	0.36

⁴⁴ 本報告中無害廢棄物統計類別中，2023 年度包括紙張、鍵盤、鼠標、電池；2024 年度、2025 年度包括紙張、包裝材料、鍵盤、鼠標、電池、照明設備（除螢光燈管）、硬盤、電話機、打印機、電腦硬盤、台式電腦、筆記本（不含電池）、顯示器、多功能一體機、投影儀以及安保類耗材。

⁴⁵ 本報告中二氧化硫和氮氧化物排放主要來自於公車耗油，排放數據根據中國環境保護部《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》進行計算。

二氧化硫排放量	噸	0.01	0.02	0.02
氮氧化物排放量	噸	0.66	0.60	0.34

(6) 循環經濟**

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
利舊家具件數	件	7,069	18,609	—

(7) 綠色運營活動**

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
綠色辦公宣傳活動次數	次	276	274	—

社會績效

4. 科技金融

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
科技貸款餘額 ⁴⁶	億元	10,729.02	—	—

⁴⁶ 本指標為中國人民銀行監管口徑，年初基數已作相應調整。

戰略性新興產業貸款餘額	億元	7,672.08	6,439.54	5,318.69
-------------	----	----------	----------	----------

5. 普惠金融

(1) 普惠金融業務

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
普惠型小微企業貸款餘額	億元	6,443.06	5,998.25	5,450.76
普惠型小微企業貸款餘額較上年末增速 ⁴⁷	%	7.42	—	—
普惠型小微企業有貸款餘額客戶數	萬戶	31.39	31.04	28.36
普惠型小微企業有貸款餘額客戶數較上年末增量	萬戶	0.35	2.68	5.36
涉農貸款 ⁴⁸ 餘額	億元	5,128.94	4,459.18	5,604.46
涉農貸款餘額佔各項貸款餘額的比例	%	9.04	—	—
金融精準幫扶貸款餘額	億元	396.07	384.19	369.82

(2) 金融服務可及性

⁴⁷ 本指標為調整期初後增速。

⁴⁸ 本指標每年根據監管統計口徑變化調整。

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
營業網點數量	個	1,484	1,470	1,451
縣域網點數量	個	161	161	158
設置無障礙通道的網點數量	個	1,266	1,252	1,233
自助設備數量	台	3,053 ⁴⁹	4,456	4,482
智能服務替代率 ⁵⁰	%	89.32	-	-

6. 養老金融

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
養老金融託管規模 ⁵¹	億元	5,927.43	5,077.23	4,262.35
個人養老金賬戶累計開戶數	萬戶	293.39	218.82	92.71
養老產業貸款餘額	億元	24.70	—	—

⁴⁹ 為落實監管對現金自助設備國標改造 100%達標要求，在保障對客服務質效的前提下，對部分不具備改造條件的老舊設備予以撤機處理。

⁵⁰ 本指標用於衡量智能服務對客服渠道的分流效能，即智能直接處理與通過輔助人工間接折算的業務量之和，佔渠道總業務量的比例。

⁵¹ 本指標每年根據監管統計口徑變化調整。

7. 數字金融

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
數字經濟核心產業貸款餘額	億元	2,467.82	—	—

(1) 科技投入*

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
信息科技投入金額	億元	96.41	109.45	121.53
信息科技投入金額佔經營收入比例	%	4.53	5.13	5.90
科技人員數量	人	5,807	5,832	5,626
科技人員比例	%	8.79	8.91	8.41

(2) 創新驅動

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
應用於主營業務的發明專利數量	件	373	259	113
發明專利的申請數	件	188	346	242
發明專利的授權數	件	132	147	71
累計有效專利數	件	496	364	168

8. 消費者權益保護

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
借記卡全渠道客戶服務滿意度	%	98.48	98.41	98.54
信用卡呼入客戶滿意度	%	98.80	98.76	98.56
工單 ⁵² 首聯及時率	%	99.68	98.84	-
投訴工單 15 日辦結率	%	100.00	99.92	-
全渠道受理客戶投訴數 ⁵³	筆	259,290	256,486	267,424
金融教育宣傳活動次數	次	12,447	12,432	12,570

9. 數據安全與客戶隱私保護

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
年度數據安全風險評估次數	次	1	1	-

10. 員工

⁵² 本指標所指工單類型包括投訴類型與及任務類型。

⁵³ 本指標不包含重複投訴、以及本行內部渠道受理的賬戶管控、信用報告、計費標準、債務協商等投訴。

(1) 員工基本情況*

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
員工總數	人	67,674	65,466	66,891
按性別劃分				
女性員工總數	人	37,218	35,910	36,269
男性員工總數	人	30,456	29,556	30,622
按年齡劃分				
30 歲及以下員工總數	人	13,078	13,908	16,219
31 至 50 歲員工總數	人	49,791	47,153	46,605
51 歲及以上員工總數	人	4,805	4,405	4,067
按地區劃分				
境內員工總數	人	64,380	62,799	64,233
環渤海地區員工數	人	18,626	17,548	18,058
長三角地區員工數	人	13,398	13,123	13,155
珠三角及海西地區員工數	人	13,262	13,253	13,502

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
中部地區員工數	人	8,586	8,483	8,404
西部地區員工數	人	8,099	7,993	8,619
東北地區員工數	人	2,409	2,399	2,495
境外員工總數	人	3,294	2,667	2,658
按類型劃分				
管理幹部總數 ⁵⁴	人	6,143	7,089	7,244
基層員工總數	人	61,531	58,377	59,647
員工新增情況				
新增員工總數	人	3,749	4,005	8,587
新增女性員工數	人	1,938	1,912	4,881
新增男性員工數	人	1,811	2,093	3,706
員工本地化情況				
總行高級管理人員本地化比例	%	100	100	100

⁵⁴ 本指標指總行副處長、一級子公司/一級分行部門副總經理、二級子公司/二級分行副總經理/副行長、一級支行副行長及相當職級（含）以上人員。

(2) 員工權益保障

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100
工會職工覆蓋率**	%	100	-	-

(3) 員工多元化*

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
女性員工佔比	%	55.00	54.85	54.22
少數民族員工總數	人	3,184	3,073	3,204
少數民族員工佔比	%	4.70	4.69	4.79

(4) 員工流失情況

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
員工流失率	%	2.23	2.14	2.58
按性別劃分				
女性員工流失率	%	2.12	2.12	2.40

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
男性員工流失率	%	2.37	2.16	2.81
按年齡劃分				
年齡 30 歲及以下的員工流失比率	%	4.77	4.53	4.47
年齡 31 至 50 歲的員工流失比率	%	1.71	1.55	2.12
年齡 51 歲及以上的員工流失比率	%	0.36	0.32	0.29
按地區劃分				
環渤海地區員工流失率	%	1.27	1.09	1.42
長三角地區員工流失率	%	3.01	2.80	3.12
珠三角及海西地區員工流失率	%	2.85	3.19	3.64
中部地區員工流失率	%	1.69	1.57	2.06
西部地區員工流失率	%	2.60	2.33	3.29
東北地區員工流失率	%	2.21	2.45	1.53

(5) 職業健康安全

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
總行因工死亡員工人數	人	0	1	0
總行因工死亡員工比率	%	0	0.0016	0

總行因工受傷員工人數	人	10	13	9
總行因工傷損失工作時間	天	232.50	391.00	84.50
總行員工工傷保險投入金額	萬元	478.64	457.72	-
總行員工工傷保險覆蓋率	%	100	100	-

(6) 員工培訓情況

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
培訓總投入	萬元	11,682.36	17,342.47	17,038.55
人均培訓投入	元	1,886.32	2,833.32	2,854.36
培訓項目總數	個	4,078	-	-
培訓總人次	人次	859,588	1,190,752	796,795
人均培訓次數	次	13.88	19.45	13.35
培訓員工覆蓋率	%	100	-	-
按性別劃分				
女性員工人均培訓天數	天/人	18	20	10
女性員工參加培訓百分比	%	100	100	100

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
男性員工人均培訓天數	天/人	18	20	9
男性員工參加培訓百分比	%	100	100	100
按類型劃分				
管理層員工人均培訓天數	天/人	21	23	6
管理層員工參加培訓百分比	%	100	100	100
非管理層員工人均培訓天數	天/人	17	20	20
非管理層員工參加培訓百分比	%	100	100	100

11. 社會貢獻

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
捐款總額*	萬元	1,089.44	954.51	1,173.51

(1) 多元幫扶

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
向定點幫扶縣投入的無償幫扶資金金額	萬元	601.22	-	-
定點幫扶縣直接受益民眾數量	萬人	40.24	-	-

消費幫扶採購總額	萬元	5,734.15 ^{**}	5,948.10	5,299.93
----------	----	------------------------	----------	----------

(2) 公益慈善

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
公益慈善及相關活動項目數	個	643 ^{**}	253	219
公益慈善及相關活動受益人次	萬人次	4,020.83 ^{**}	64.15	30.10

(3) 志願服務^{**}

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
志願者參與人次 ⁵⁵	人次	13,360	13,014	8,292
志願者活動時長	小時	7,705.80	-	-

12. 供應鏈管理

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
供應商總數	個	19,681	19,200	18,463

⁵⁵ 本指標指全行各志願者組織在本年度開展的志願服務活動中參與的總人次，按每個活動參與人次累計。

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
中國大陸供應商數量	個	19,614	19,135	18,402
港澳台供應商數量	個	47	45	41
海外供應商數量	個	20	20	20
供應商審查覆蓋率	%	100	100	100
供應商社會責任培訓次數	次	26	-	-
中小企業供應商賬款按期支付率 ^{***}	%	100	-	-

治理績效

13. 公司治理

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
董事會成員數量	人	9	9	9
按性別劃分				
女性董事數量	人	1	2	2
女性董事佔比	%	11	22	22

按類型劃分				
執行董事數量	人	2	2	2
執行董事佔比	%	22	22	22
非執行董事數量	人	3	3	3
非執行董事佔比	%	33	33	33
獨立董事數量	人	4	4	4
獨立董事佔比	%	44	44	44

14. 風險管理*

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
不良貸款率	%	1.15	1.16	1.18
撥備覆蓋率	%	203.61	209.43	207.59

15. 商業道德與合規經營

(1) 反商業賄賂及反貪污相關培訓情況

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
參與培訓人數				

高級管理人員	人	10	9	-
總行管理幹部	人	> 370	> 360	-
總行基層員工	人	> 6,300	> 6,000	-
參與培訓人數佔比				
高級管理人員	%	100	100	-
總行管理幹部	%	100	100	-
總行基層員工	%	100	100	-

(2) 合規經營相關培訓情況

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
合規培訓次數	次	20,563	-	-
合規培訓員工覆蓋率	%	100	-	-
反洗錢培訓次數	次	1,731	1,122	1,256
反洗錢培訓覆蓋人次	萬人次	30	-	-

(3) 案件審結情況**

指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
----	----	--------	--------	--------

已審結的貪污訴訟案件的數目	件	1	2	-
---------------	---	---	---	---

可持續發展議題對照表

序號	議題名稱	上交所 《上市公司自律監管 指引第 14 號 ——可持續發展報告 (試行)》議題名稱	香港聯交所 《上市規則》附錄 C2 《環境、社會、管治 報告守則》 對應部分	聯合國可持續發展目標 (SDGs)
環境篇				
1	應對氣候變化 ⁵⁶	1. 應對氣候變化 18. 盡職調查 19. 利益相關方溝通	D 部分: 氣候相關披露	
2	綠色金融	1. 應對氣候變化 4. 生態系統與生物多樣性保護 19. 利益相關方溝通	D 部分: 氣候相關披露	
3	能源與資源管理	1. 應對氣候變化 2. 污染物排放 3. 廢棄物處理 4. 生態系統和生物多樣性保護 5. 環境合規管理 6. 能源利用 7. 水資源利用 8. 循環經濟	C 部分: 層面 A1-排放物 C 部分: 層面 A2-資源使用 C 部分: 層面 A3-環境及天然資源 D 部分: 氣候相關披露	

⁵⁶ 該議題已根據《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露 (IFRS S2)》及氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 建議框架索引開展披露。

		19. 利益相關方溝通		
社會篇				
4	科技金融	11. 創新驅動 19. 利益相關方溝通	/	
5	普惠金融	9. 鄉村振興 19. 利益相關方溝通	/	
6	養老金融	19. 利益相關方溝通	/	
7	數字金融	11. 創新驅動 12. 科技倫理 19. 利益相關方溝通	/	
8	消費者權益保護	15. 產品和服務安全與質量 19. 利益相關方溝通	C 部分: 層面 B6-產品責任	
9	數據安全與客戶隱私保護	15. 產品和服務安全與質量 16. 數據安全與客戶隱私保護 19. 利益相關方溝通	C 部分: 層面 B6-產品責任	

10	員工	<p>17. 員工</p> <p>18. 盡職調查</p> <p>19. 利益相關方溝通</p>	<p>C 部分: 層面 B1-僱傭</p> <p>C 部分: 層面 B2-健康與安全</p> <p>C 部分: 層面 B3-發展與培訓</p> <p>C 部分: 層面 B4-勞工準則</p>	
11	社會貢獻	<p>9. 鄉村振興</p> <p>10. 社會貢獻</p> <p>19. 利益相關方溝通</p>	<p>C 部分: 層面 B8-社區投資</p>	
12	供應鏈管理	<p>13. 供應鏈安全</p> <p>14. 平等對待中小企業</p> <p>18. 盡職調查</p> <p>19. 利益相關方溝通</p>	<p>C 部分: 層面 B5-供應鏈管理</p>	
治理篇				
13	公司治理	<p>18. 盡職調查</p> <p>19. 利益相關方溝通</p>	/	
14	風險管理	<p>18. 盡職調查</p> <p>19. 利益相關方溝通</p>	/	
15	商業道德與合規經營	<p>18. 盡職調查</p> <p>19. 利益相關方溝通</p> <p>20. 反商業賄賂及反貪污</p> <p>21. 反不正當競爭</p>	<p>C 部分: 層面 B7-反貪污</p>	

內容索引

上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應條款	披露位置
環境	1	應對氣候變化	第二十一條至第二十八條	可持續發展管理-目標與進展 環境篇-環境相關治理 環境篇-環境相關戰略 環境篇-1 應對氣候變化 環境篇-2 綠色金融 環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化
	2	污染物排放	第三十條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢氣與污染物排放管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (5) 廢氣排放
	3	廢棄物處理	第三十一條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (3) 廢棄物管理
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	環境篇-2 綠色金融-2.8 生態環境與生物多樣性保護
	5	環境合規管理	第三十三條	環境篇-3 能源與資源管理
	6	能源利用	第三十五條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.1 能源管理 環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (1) 能源管理
	7	水資源利用	第三十六條	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理 環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營

			目標 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (2) 水資源管理
8	循環經濟	第三十七條	環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標 環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (6) 循環經濟
社會	9	鄉村振興	第三十九條 社會篇-5 普惠金融-5.3 影響、風險和機遇管理-5.3.2 支持鄉村振興 社會篇-5 普惠金融-5.3 影響、風險和機遇管理-5.3.3 金融精準幫扶 社會篇-11 社會貢獻-11.1 多元幫扶 附錄-ESG 績效表-社會績效-5.普惠金融
	10	社會貢獻	第四十條 社會篇-11 社會貢獻 附錄-ESG 績效表-社會績效-11.社會貢獻
	11	創新驅動	第四十二條 可持續發展管理-目標與進展 社會篇-4 科技金融 社會篇-7 數字金融 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 知識產權保護 附錄-ESG 績效表-社會績效-4.科技金融 附錄-ESG 績效表-社會績效-7.數字金融
	12	科技倫理	第四十三條 社會篇-7 數字金融-7.3 影響、風險和機遇管理-7.3.5 切實防範科技倫理風險
	13	供應鏈安全	第四十五條 社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理
	14	平等對待中小企業	第四十六條 社會篇-12 供應鏈管理

	15	產品和服務安全與質量	第四十七條	社會篇-8 消費者權益保護
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
	17	員工	第五十條	社會篇-10 員工 附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工
可 持 續 發 展 相 關 治 理	18	盡職調查	第五十二條	可持續發展治理-治理架構 環境篇-1 應對氣候變化 社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.2 產品營銷規範 社會篇-12 供應鏈管理-12.1 採購風險管理 治理篇-15 商業道德與合規經營
	19	利益相關方溝通	第五十三條	可持續發展管理-利益相關方溝通 治理篇-13 公司治理-13.6 股東權益-13.6.3 溝通交流
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	治理篇-13 公司治理-13.5 履職培訓 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.3 反商業賄賂及反貪污
	21	反不正當競爭	第五十六條	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反不正當競爭

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引

強制披露規定			
內容		披露位置	
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	可持續發展治理-治理架構	
匯報原則	<p>描述或解釋在編製環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性： 環境、社會及管治報告應披露：</p> <p>(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；</p> <p>(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化： 有關匯報排放量/能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性： 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	編製說明	
匯報範圍	<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	編製說明	
「不遵守就解釋」條文			
範疇	議題	績效指標	披露位置
	A1 排放	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及	環境篇-3 能源與資源管

環境	物	土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	理
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (1) 溫室氣體排放 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (5) 廢氣排放
		A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位 每項設施計算)。	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (3) 廢棄物管理
		A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位 每項設施計算)。	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (3) 廢棄物管理
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源管理	
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理	
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	環境篇-3 能源與資源管理
		A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (1) 能源管理
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (2) 水資源管理
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源管理

		A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境篇-3 能源與資源管理
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。	不適用
	A3 環境及天然資源	一般披露: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境篇-1 應對氣候變化 環境篇-3 能源與資源管理
		A3.1: 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境篇-1 應對氣候變化 環境篇-3 能源與資源管理
社會	B1 僱傭	一般披露: 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的: (a)政策; 及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-10 員工
		B1.1 按性別、僱傭類型 (如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (1) 員工基本情況
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (4) 員工流失情況
	B2 健康與安全	一般披露: 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的: (a)政策; 及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
B2.1 過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率。		附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (5) 職業健康安全	

		B2.2 因工傷損失工作日數。	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (5) 職業健康安全
		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法。	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
B3 發展及培訓		一般披露: 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	社會篇-10 員工-10.5 培訓與支持
		B3.1 按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層) 劃分的受訓僱員百分比。	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (6) 員工培訓情況
		B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (6) 員工培訓情況
B4 勞工準則		一般披露: 有關防止童工或強制勞工的: (a)政策; 及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭
B5 供應鏈管理		一般披露: 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	社會篇-12 供應鏈管理
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例, 向其執行有關慣例的供應商數目, 以及相關執行及監察方法。	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及	社會篇-12 供應鏈管理

		社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	
		B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	社會篇-12 供應鏈管理-12.4 綠色環保採購
	B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	社會篇-8 消費者權益保護 社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.4 客戶投訴管理
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 知識產權保護
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
		B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。		治理篇-15 商業道德與合規經營-15.3 反商業賄賂及反貪污
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		治理篇-15 商業道德與合規經營

		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.1 員工行為管理-15.1.4 合規文化建設 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.3 反商業賄賂及反貪污
B8 社區投資		一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社會篇-11 社會貢獻
		B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	社會篇-11 社會貢獻
		B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社會篇-11 社會貢獻 附錄-ESG 績效表-社會績效-11.社會貢獻

GRI 內容索引

使用說明	中信銀行股份有限公司在 2025 年 1 月 1 日到 2025 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

議題標準	披露項	披露位置
一般披露		
GRI2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	關於中信銀行
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	編製說明
	2-3 報告期 報告頻率和聯繫人	編製說明
	2-4 信息重述	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (1) 溫室氣體排放
	2-5 外部鑒證	附錄-獨立鑒證報告
	2-6 活動 價值鏈和其他業務關係	關於中信銀行
	2-7 員工	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工
	2-8 員工之外的工作者	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工
	2-9 管治架構和構成	可持續發展治理-治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-10 最高治理機構的提名和遴選	可持續發展治理-治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-11 最高治理機構主席	可持續發展治理-治理架構 治理篇-13 公司治理

議題標準	披露項	披露位置
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	可持續發展治理-治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-13 為管理影響的責任授權	可持續發展治理-治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-14 最高治理機構在可持續發展報告中的作用	可持續發展治理-治理架構 治理篇-13 公司治理
	2-15 利益衝突	治理篇-13 公司治理-13.6 股東權益
	2-16 關鍵問題的溝通	可持續發展管理-利益相關方溝通 治理篇-13 公司治理-13.6 股東權益-13.6.3 溝通交流
	2-17 最高治理機構的共同知識	可持續發展管理-利益相關方溝通 治理篇-13 公司治理-13.5 履職培訓 治理篇-13 公司治理-13.6 股東權益-13.6.3 溝通交流
	2-18 對最高管治機構的績效評估	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 確定薪酬的程序	治理篇-13 公司治理-13.4 薪酬管理
	2-21 年度總薪酬比率	不適用
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 可持續發展治理
	2-23 政策承諾	社會篇-10 員工
	2-24 融合政策承諾	可持續發展治理

議題標準	披露項	披露位置
	2-25 補救負面影響的程序	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.4 客戶投訴管理 社會篇-10 員工-10.4 職業發展與晉升路徑 社會篇-10 員工-10.6 發聲與傾聽-10.6.2 員工溝通渠道
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	可持續發展管理-利益相關方溝通與交流
	2-27 遵守法律法規	治理篇-15 商業道德與合規經營
	2-28 協會的成員資格	環境篇-1 應對氣候變化-1.2 溫室氣體排放管理-1.2.2 溫室氣體減排措施-投融資業務
	2-29 利益相關方參與的方法	可持續發展管理-利益相關方溝通
	2-30 集體談判協議	社會篇-10 員工-10.6 發聲與傾聽
實質性議題		
GRI3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	可持續發展管理-議題識別與重要性評估
	3-2 實質性議題列表	可持續發展管理-議題識別與重要性評估
	3-3 實質性議題的管理	可持續發展管理
生物多樣性		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理-1.1.5 重點行業授信政策 環境篇-2 綠色金融-2.8 生態環境與生物多樣性保護

議題標準	披露項	披露位置
GRI101: 生物多樣性 2024	101-1 阻止和扭轉生物多樣性喪失的政策	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理-1.1.5 重點行業授信政策
	101-2 生物多樣性影響的管理	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理-1.1.5 重點行業授信政策 環境篇-2 綠色金融-2.8 生態環境與生物多樣性保護
經濟績效		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	專題: 支持擴大內需, 助力提振消費 環境篇-1 應對氣候變化 社會篇-10 員工
GRI201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	附錄-ESG 績效表-經濟績效
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	環境篇-環境相關戰略
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	201-4 政府給予的財政補貼	不適用
市場表現		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工
GRI202: 市場表現 2016	202-2 從當地社區僱傭的高管的比例	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (1) 員工基本情況
間接經濟影響		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-2 綠色金融 社會篇-4 科技金融 社會篇-5 普惠金融

議題標準	披露項	披露位置
		社會篇-6 養老金融 社會篇-7 數字金融
GRI203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	環境篇-2 綠色金融 社會篇-4 科技金融 社會篇-5 普惠金融 社會篇-6 養老金融 社會篇-7 數字金融
	203-2 重大間接經濟影響	環境篇-2 綠色金融 社會篇-4 科技金融 社會篇-5 普惠金融 社會篇-6 養老金融 社會篇-7 數字金融
採購實踐		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供 應鏈管理
GRI204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供 應鏈管理
反腐敗		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	治理篇-15 商業道德與合規經營- 15.3 反商業賄賂及反貪污
GRI205: 反腐敗 2016	205-1 已經進行腐敗風險評估的運營點	治理篇-15 商業道德與合規經營- 15.3 反商業賄賂及反貪污
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	治理篇-15 商業道德與合規經營- 15.3 反商業賄賂及反貪污
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	治理篇-15 商業道德與合規經營- 15.3 反商業賄賂及反貪污

議題標準	披露項	披露位置
反競爭行為		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反不正當競爭
GRI206: 反競爭行為 2016	206-1 針對反競爭行為 反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	治理篇-15 商業道德與合規經營-15.4 反不正當競爭
物料		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公
GRI301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理
	301-2 所用循環利用的進料	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理
	301-3 再生產品及其包裝材料	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理
能源		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理
GRI302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理
	302-2 組織外部的能源消耗量	不適用
	302-3 能源強度	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理
	302-4 減少能源消耗	環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理

議題標準	披露項	披露位置
	302-5 產品和服務的能源需求下降	環境篇-3 能源與資源管理-3.3 綠色網點
水資源和污水		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
GRI303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-2 管理與排水相關的影響	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-3 取水	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-4 排水	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理
	303-5 耗水	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.2 水資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (2) 水資源管理
排放		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.4 廢氣與污染物排放管理
GRI305: 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (1) 溫室氣體排放
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (1) 溫室氣體排放
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (1) 溫室氣體排放

議題標準	披露項	披露位置
	305-4 溫室氣體排放強度	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (1) 溫室氣體排放
	305-5 溫室氣體減排量	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化- (2) 溫室氣體減排
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	不適用
	305-7 氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)和其他重大氣體排放	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (5) 廢氣排放
廢棄物		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理
GRI306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	環境篇-3 能源與資源管理-3.2 綠色辦公-3.2.3 廢棄物管理
	306-3 產生的廢棄物	附錄-ESG 績效表-環境績效-3.能源與資源管理- (3) 廢棄物管理
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	不適用
	306-5 進入處置的廢棄物	不適用
供應商環境評估		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-12 供應鏈管理
GRI308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理

議題標準	披露項	披露位置
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理
僱傭		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工
GRI401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	社會篇-10 員工-10.3 薪酬待遇與績效評估 社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	401-3 育兒假	社會篇-10 員工-10.3 薪酬待遇與績效評估
職業健康與安全		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
GRI403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-2 危害識別 風險評估和事故調查	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-3 職業健康服務	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-5 工作者職業健康安全培訓	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-6 促進工作者健康	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利

議題標準	披露項	披露位置
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利
	403-9 工傷	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (5) 職業健康安全
	403-10 工作相關的健康問題	社會篇-10 員工-10.7 非薪酬福利 附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (5) 職業健康安全
培訓與教育		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.5 培訓與支持
GRI404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (6) 員工培訓情況
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	社會篇-10 員工-10.5 培訓與支持
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	附錄-ESG 績效表-社會績效-10.員工- (6) 員工培訓情況
多元化與平等機會		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭 治理篇-13 公司治理-13.3 盡責履職-13.3.2 董事會
GRI405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭 治理篇-13 公司治理-13.3 盡責履職-13.3.2 董事會
反歧視		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭

議題標準	披露項	披露位置
GRI406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭
童工		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工-10.2 招聘與僱傭
GRI408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
強迫或強制勞動		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-10 員工
GRI409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
當地社區		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-5 普惠金融 社會篇-11 社會貢獻
GRI413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與 影響評估和發展計劃的運營點	社會篇-5 普惠金融 社會篇-11 社會貢獻
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	社會篇-5 普惠金融 社會篇-11 社會貢獻
供應商社會評估		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-12 供應鏈管理
GRI414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理
	414-2 供應鏈中的負面社會影響和採取的行動	社會篇-12 供應鏈管理 附錄-ESG 績效表-社會績效-12.供應鏈管理

議題標準	披露項	披露位置
客戶健康與安全		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-8 消費者權益保護
GRI416: 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.6 客戶安全管理
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.8 專項審計
營銷與標識		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.1 產品服務審查 社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.2 產品營銷規範 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 知識產權保護
GRI417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.1 產品服務審查 社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.2 產品營銷規範 治理篇-15 商業道德與合規經營-15.5 知識產權保護
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.8 專項審計

議題標準	披露項	披露位置
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	社會篇-8 消費者權益保護-8.3 影響、風險和機遇管理-8.3.8 專項審計
客戶隱私		
GRI3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
GRI418: 客戶隱私 2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護-9.3 影響、風險和機遇管理-9.3.5 內部審計

中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》指標索引⁵⁷

指標內容	披露位置	
年度概況	可持續發展治理-目標與進展	
金融機構環境相關治理結構	董事會層面設置的綠色金融相關委員會情況，其制定的本機構環境相關戰略目標，對環境相關風險和機遇的分析與判斷，對環境相關議題的管理 監督與討論	環境篇-環境相關治理
	高管層層面設置的綠色金融相關管理職位或內設機構情況，該管理職位或內設機構的主要職責和報告路線。	環境篇-環境相關治理
	專業部門層面在部門職責範圍內貫徹落實綠色金融相關工作的情況和成效。	環境篇-環境相關治理
金融機構環境相關政策制度	環境篇-環境相關戰略 環境篇-1 應對氣候變化 環境篇-3 能源與資源管理	

⁵⁷本報告指標索引以中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》為基礎構建。為積極響應監管趨勢並發揮先行先試作用，本報告在內容編製過程中，同時前瞻參考了中國人民銀行《金融機構可持續信息披露指南（試用稿）》的相關要求。

指標內容		披露位置
	金融機構貫徹落實與機構相關的國家及所在地區的環境政策、法規及標準等情況。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理
	金融機構遵守採納與機構相關的氣候與環境國際公約、框架、倡議等情況。	環境篇-2 綠色金融-2.8 生態環境與生物多樣性保護
金融機構環境相關產品與服務創新	金融機構開發的綠色金融創新產品與服務的情況；以信貸類產品為例，披露內容可包括但不限於產品名稱、投放範圍、創新點（還款來源、發放對象、利率、期限、用途等）、運作模式、運行情況等。	環境篇-2 綠色金融
	金融機構綠色產品創新的環境效益和社會效益。	環境篇-2 綠色金融
金融機構環境風險管理流程	識別和評估環境相關風險的流程。	環境相關戰略-氣候風險與機遇分析
	管理和控制環境相關風險的流程。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理
環境因素對金融機構的影響	金融機構環境風險和機遇。	環境相關戰略-氣候風險與機遇分析
	金融機構環境風險量化分析。	環境相關戰略-氣候風險與機遇分析
金融機構投融資活動的環境影響	商業銀行投融資所產生的環境影響。	環境篇-2 綠色金融-2.1 綠色貸款 環境篇-2 綠色金融-2.2 綠色債券 環境篇-2 綠色金融-2.4 綠色租賃
	環境風險對金融機構投融資影響的測算與表達。	環境篇-2 綠色金融
金融機構經營活動的環境影響	金融機構經營活動產生的直接溫室氣體排放和自然資源消耗。	環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境績效-1 應對氣候變化
	金融機構採購的產品或服務所產生的間接溫室氣體排放和間接自然資源消耗。	環境篇-3 能源與資源管理 附錄-ESG 績效表-環境

指標內容		披露位置
		績效-3 能源與資源管理
	金融機構採取環保措施所產生的環境效益。	環境篇-3 能源與資源管理
	經營活動環境影響的量化測算。	附錄-ESG 績效表-環境績效-1 應對氣候變化
數據梳理、校驗及保護	定期對本機構環境相關統計數據質量開展梳理和校驗工作，建立數據管理系統及流程，進一步提升相關基礎數據質量，保證數據以及對外披露信息的及時性、準確性。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護
	採用相應的技術手段，保證數據安全性和數據主體權益。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護- 9.3 影響、風險和機遇管理- 9.3.1 數據安全保護 社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護- 9.3 影響、風險和機遇管理- 9.3.2 金融消費者隱私數據保護
	建立應急預案，對可能發生的數據安全事件或數據安全事故，及時採取相應的措施。	社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護- 9.3 影響、風險和機遇管理- 9.3.1 數據安全保護 社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護- 9.3 影響、風險和機遇管理- 9.3.2 金融消費者隱私數據保護

指標內容		披露位置
		社會篇-9 數據安全與客戶隱私保護- 9.3 影響、風險和機遇管理- 9.3.3 客戶個人信息控制權
綠色金融創新及研究成果	綠色金融創新實踐案例。	環境篇-2 綠色金融
	圍繞綠色金融、環境風險分析等方面所進行的國內外各項研究及成果、未來展望。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理
其他環境相關信息		環境篇

氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 建議框架索引

指標內容		披露位置
治理	a) 描述董事會對與氣候相關風險和機遇的監控情況。	環境篇-環境相關治理
	b) 描述管理層在評估和管理與氣候相關風險和機遇方面所起的作用。	環境篇-環境相關治理
戰略	a) 描述組織在短期、中期和長期中識別的氣候相關風險和機遇。	環境篇-環境相關戰略
	b) 描述與氣候相關風險和機遇對組織經營、戰略和財務規劃的影響。	環境篇-環境相關戰略
	c) 在考慮到不同氣候相關條件、包括 2°C 或更低溫度的情景下，描述組織戰略的韌性。	環境篇-環境相關戰略
風險管理	a) 描述組織識別和評估氣候相關風險的流程。	環境篇-環境相關戰略
	b) 描述組織管理與氣候相關風險的流程。	環境篇-環境相關戰略
	c) 描述識別、評估和管理氣候相關風險的流程是如何納入組織全面風險管理當中。	環境篇-1 應對氣候變化-1.1 ESG 風險管理
指標和目標	a) 披露組織根據其戰略和風險管理流程，評估與氣候相關風險和機遇所使用的指標。	可持續發展管理-目標與進展
	b) 披露直接排放（範圍 1）、間接排放（範圍 2）、其他間接排放（範圍 3）（如需）的溫室氣體（GHG）排放及相關風險。	附錄-ESG 績效表-環境績效-1.應對氣候變化-（1）溫室氣體排放
	c) 描述組織用來管理與氣候相關風險和機遇所使用的目標，和績效與目標的對照情況。	可持續發展管理-目標與進展 環境篇-3 能源與資源管理-3.1 綠色運營目標

同時，本報告氣候相關信息披露亦參考財政部《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》以及《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露（IFRS S2）》要求。

獨立鑒證報告

有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2600158 號

致：中信銀行股份有限公司董事會

關於中信銀行股份有限公司（以下簡稱「中信銀行」）2025 年度可持續發展報告中選定信息的報告 結論

我們對中信銀行 2025 年度可持續發展報告中的關鍵指標（詳見「附件一」）（以下簡稱「鑒證的可持續發展信息」）執行了有限保證的鑒證業務。

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信中信銀行 2025 年度可持續發展報告的鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照上海證券交易所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製》，以及香港聯合交易所《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》標準（以下簡稱「標準」）編製。

我們對鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的可持續發展信息及本報告的其他信息（以下簡稱「其他信息」）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的「註冊會計師的責任」部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發佈的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發佈的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

對鑒證的可持續發展信息的責任

中信銀行的管理層負責：

- 設計、執行和維護與編製鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使鑒證的可持續發展信息不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編製鑒證的可持續發展信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；
- 按照標準編製鑒證的可持續發展信息；

中信銀行的治理層負責：

- 監督中信銀行鑒證的可持續發展信息報告過程。

編製鑒證的可持續發展信息的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

註冊會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對鑒證的可持續發展信息是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向中信銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。在我們的工作範圍內，我們僅在中信銀行總行及鄭州分行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 與可持續發展報告主管部門以及參與提供報告信息的部門進行訪談，詢問可持續發展報告信息收集、匯總工作程序的設計及運行情況；
- 將鑒證的可持續發展信息中的財務指標信息與財務報告相關數據進行一致性比對；
- 對鑒證的可持續發展信息實施分析程序，在分析程序的基礎上，選取鑒證的可持續發展信息實施抽樣檢查和重新計算；及
- 我們認為必要的其他程序。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2026 年 3 月 20 日

附件一：鑒證的可持續發展信息

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
1	總資產	截至 2025 年 12 月 31 日
2	營業收入	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
3	利潤總額	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
4	淨利潤	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
5	範圍一和範圍二溫室氣體排放總量	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	人均範圍一和範圍二溫室氣體排放量	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	範圍一溫室氣體排放量（按來源劃分）	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	範圍二溫室氣體排放量（按來源劃分）	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	類別 1：外購商品與服務排放量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
10	類別 6：商務差旅排放量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
11	因採取減排措施帶動的減排量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
12	因發放碳減排貸款帶動的減排量（按領域劃分）	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	綠色貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
14	綠色債券境內發行金額	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
15	綠色債券承銷金額	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
16	綠色債券投資餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
17	綠色融資租賃業務餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
18	「中信碳賬戶」用戶數	截至 2025 年 12 月 31 日
19	能源消耗總量	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	取水總量	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
21	廢棄物產生總量	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	廢氣排放總量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
23	利舊家具件數	截至 2025 年 12 月 31 日
24	綠色辦公宣傳活動次數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
25	科技貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
26	戰略性新興產業貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
27	普惠型小微企業貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
28	普惠型小微企業貸款餘額較上年末增速	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
29	普惠型小微企業有貸款餘額客戶數	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	普惠型小微企業有貸款餘額客戶數較上年末增量	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	涉農貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
32	涉農貸款餘額占各項貸款餘額的比例	截至 2025 年 12 月 31 日
33	金融精準幫扶貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
34	營業網點數量	截至 2025 年 12 月 31 日
35	縣域網點數量	截至 2025 年 12 月 31 日
36	設置無障礙通道的網點數量	截至 2025 年 12 月 31 日
37	智能服務替代率	截至 2025 年 12 月 31 日
38	養老金融託管規模	截至 2025 年 12 月 31 日
39	個人養老金賬戶累計開戶數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
40	養老產業貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
41	數字經濟核心產業貸款餘額	截至 2025 年 12 月 31 日
42	信息科技投入金額	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
43	信息科技投入金額占營業收入比例	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
44	科技人員數量	截至 2025 年 12 月 31 日
45	應用於主營業務的發明專利數量	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
46	累計有效專利數	截至 2025 年 12 月 31 日
47	信用卡呼入客戶滿意度	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
48	工單首聯及時率	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日
49	投訴工單 15 日辦結率	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日
50	全渠道受理客戶投訴數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
51	年度數據安全風險評估次數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
52	員工總數	截至 2025 年 12 月 31 日
53	境內員工總數	截至 2025 年 12 月 31 日
54	管理幹部總數	截至 2025 年 12 月 31 日
55	新增員工總數	截至 2025 年 12 月 31 日
56	總行高級管理人員本地化比例	截至 2025 年 12 月 31 日
57	勞動合同簽訂率	截至 2025 年 12 月 31 日
58	社會保險覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日
59	工會職工覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度

序號	被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
60	女性員工佔比	截至 2025 年 12 月 31 日
61	少數民族員工佔比	截至 2025 年 12 月 31 日
62	員工流失率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
63	總行因工死亡員工人數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
64	總行因工死亡員工比率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
65	總行因工受傷員工人數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
66	總行因工傷損失工作時間	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
67	總行員工工傷保險投入金額	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
68	總行員工工傷保險覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
69	培訓總投入	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
70	培訓項目總數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
71	培訓總人次	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
72	培訓員工覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
73	捐款總額	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
74	向定點幫扶縣投入的無償幫扶資金金額	截至 2025 年 12 月 31 日
75	定點幫扶縣直接受益民眾數量	截至 2025 年 12 月 31 日
76	消費幫扶採購總額	截至 2025 年 12 月 31 日
77	公益慈善及相關活動項目數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
78	公益慈善及相關活動受益人次	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
79	志願者參與人次	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
80	供應商總數	截至 2025 年 12 月 31 日
81	海外供應商數量	截至 2025 年 12 月 31 日
82	供應商審查覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
83	供應商社會責任培訓次數	截至 2025 年 12 月 31 日
84	中小企業供應商賬款按期支付率	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
85	獨立董事佔比	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
86	不良貸款率	截至 2025 年 12 月 31 日
87	撥備覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日
88	參與培訓人數佔比：高級管理人員	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
89	參與培訓人數佔比：總行管理幹部	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
90	參與培訓人數佔比：總行基層員工	截至 2025 年 12 月 31 日止年度、截至 2024 年 12 月 31 日止年度
91	合規培訓次數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
92	合規培訓員工覆蓋率	截至 2025 年 12 月 31 日
93	反洗錢培訓次數	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
94	已審結的貪污訴訟案件的數目	截至 2025 年 12 月 31 日、截至 2024 年 12 月 31 日

意見反饋表

為更好地瞭解您的需求，提高報告的編製質量，向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，請您協助完成意見反饋表中的相關問題，並選擇以下方式反饋給本行（郵寄時請在信封上註明「可持續發展報告讀者意見反饋表」）。

電話：010-66638188 電子郵箱：ir@citicbank.com

郵寄地址：北京市朝陽區光華路 10 號院中信銀行總行

1. 對於中信銀行而言，您所屬的利益相關方類別是：

- 政府/監管機構 股東/投資者 客戶/消費者 供應商/合作夥伴 員工 社區
媒體

2. 您對本報告的總體評價是：

- 很好 較好 一般

3. 您認為本報告所披露的可持續發展信息質量如何？

- 很好 較好 一般

4. 您認為本報告是否全面反映了中信銀行在可持續發展方面的表現？

- 是 一般 否

5. 您認為本報告能否全面回應中信銀行利益相關方的期望和訴求？

- 是 一般 否

6. 您對本報告的哪部分最感興趣？

環境議題：應對氣候變化 綠色金融 能源與資源管理

社會議題：科技金融 普惠金融 養老金融 數字金融 消費者權益保護

數據安全與客戶隱私保護 員工 社會貢獻 供應鏈管理

治理議題： 公司治理 風險管理 商業道德與合規經營

7. 您對中信銀行可持續發展報告及工作還有哪些意見和建議？

衷心感謝您對中信銀行的關心和支持！