

# 2023 环境、社会和治理报告

Environmental, Social and Governance (ESG) Report

中信百信银行



# CONTENTS

## 目录

报告说明 01

### 关于我们

公司简介 02  
2023 履责亮点 03

## 01 强化 ESG 管理

ESG 管理架构 06  
利益相关方参与 07  
实质性分析 08

## 02 夯实发展根基

坚持党建引领 10  
夯实公司治理 12  
强化风险管理 15  
恪守合规理念 17

## 03 护航普惠民生

深耕数字普惠金融 22  
创新绿色普惠金融 25

## 04 创新数字金融

强化科技治理 32  
赋能创新发展 34

## 05 铸就优质服务

保护金融消费者权益 40  
优化服务体验 43

## 06 携手员工成长

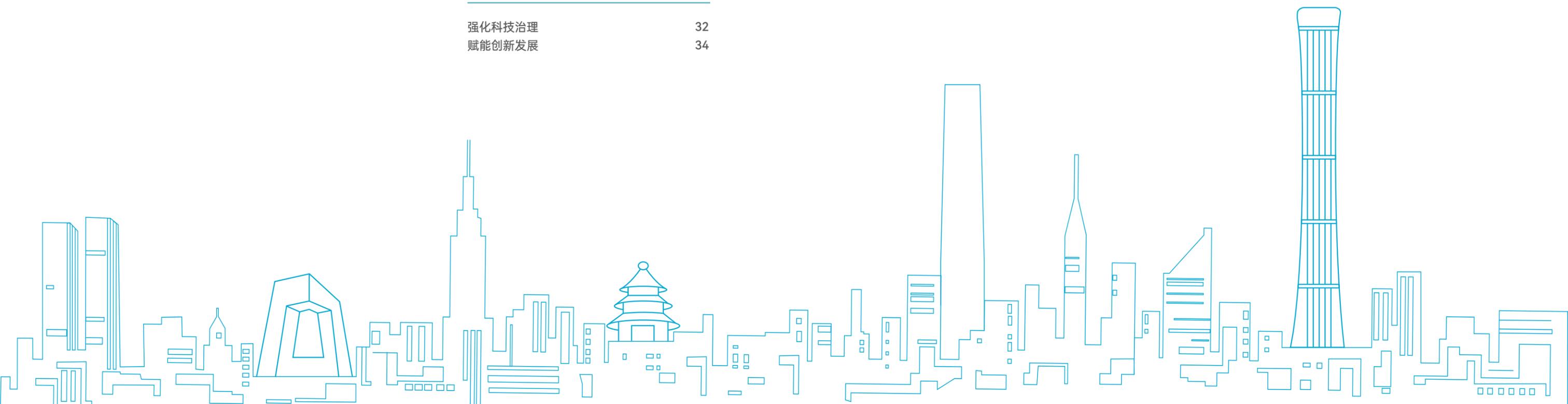
保障员工权益 46  
增进员工福祉 48  
助力员工发展 51

## 07 共建和谐社会

携手供应商发展 54  
传递公益暖心力量 55

### 附录

独立鉴证报告 56  
指标索引表 61



## 报告说明

本报告是中信百信银行股份有限公司（以下简称“百信银行”或“本行”）第二次对外发布环境、社会和治理（以下简称“ESG”）报告，旨在系统阐述百信银行 2023 年度在 ESG 方面的管理和实践情况，回应利益相关方对本行可持续发展的关注。

### 编制范围

组织范围：本报告覆盖百信银行全部业务范围。

时间范围：2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述时间范围。

报告周期：本报告为年度报告。

### 编制依据

本报告的编制以联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）以及香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》（2022）为依据，同时参考中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和国家标准化委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）等标准。

### 数据来源

本报告披露的信息及数据全部来源于百信银行内部正式文件、统计报告及公开资料。本报告中的财务信息如无另外说明，以人民币列示。

### 报告鉴证

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

### 发布形式

本报告以简体中文编写。电子版可于百信银行官方网站(<https://www.aibank.com/>)下载。

### 意见反馈

如对本报告有任何疑问或反馈意见，欢迎通过以下方式与我们联系：

地址：北京市朝阳区安定路 5 号院 3 号楼 8 层百信银行

邮箱：bxyh@aibank.com

## 关于我们

### 公司简介

中信百信银行股份有限公司是中信银行股份有限公司（以下简称“中信银行”）与福建百度博瑞网络科技有限公司（以下简称“百度公司”）联合发起设立的独立法人直销银行，于 2017 年 11 月 18 日正式开业。百信银行注册资本为 56.34 亿元，其中中信银行、百度公司和加拿大养老基金投资公司分别持股 65.70%、26.03% 和 8.27%。

百信银行以“为百姓理财、为大众融资，依托智能科技、发展普惠金融”为战略定位，以“让百姓乐享简单可信赖的金融生活”为使命，聚焦传统金融服务相对薄弱或未触达的领域，充分发挥数字金融优势，致力于为以新市民为主的客群提供平等、便捷、安全的数字普惠金融服务。

百信银行经过近 7 年的发展，已成长为一总资产 1,125.11 亿元、员工人数达 1,025 人的领先数字普惠银行，连续四年荣获中国人民银行金融科技发展奖，连续三次入选中国人民银行金融科技监管沙箱，连续五年获得 AAA 主体长期信用评级，连续六年蝉联毕马威中国领先金融科技企业 50 强。



## 2023 履责亮点

### 亮点绩效

#### 经济绩效

资产总额	营业收入	净利润	不良率
<b>1,125.11</b> 亿元	<b>45.34</b> 亿元	<b>8.55</b> 亿元	<b>1.36%</b>

#### 治理绩效

开展党组织活动	共有董事
<b>325</b> 次	<b>8</b> 名 其中非执行董事 7 名、独立董事 3 名、女性董事 3 名

召开董事会及专门委员会	公开披露重要信息	开展守法合规培训
<b>17</b> 次 审议议案 69 项	<b>19</b> 次	<b>34</b> 次

#### 环境绩效

涉绿信贷投放量	绿色消费行业专属经销商贷款
<b>7.08</b> 亿元	超过 <b>9</b> 亿元

"京绿通 II" 票据专项再贴现产品发生额	温室气体排放总量 (范围 1+2)	绿色数据中心数量
<b>59.07</b> 亿元 规模连续三年保持北京市场 <b>第一</b>	<b>863.08</b> 吨二氧化碳当量	<b>1</b> 个

#### 社会绩效

普惠小微贷款余额	小微企业专项贷款投放	消费金融业务累计放款
<b>62.58</b> 亿元	<b>102.83</b> 亿元	<b>1,800</b> 亿元

金融科技投入占比	发生信息安全事故	完成发明专利受理
超过 <b>50%</b>	<b>0</b> 起	<b>124</b> 件

消费者权益保护培训员工覆盖率	组织金融知识普及宣传活动
<b>100%</b>	<b>57</b> 场

#### 荣誉认可



中国人民银行  
年度金融科技发展三等奖



中国网  
普惠金融十周年优秀案例



财视中国 2023 年度零售银行介甫奖  
"杰出科技创新零售银行奖"



《银行家》杂志  
年度零售银行创新优秀案例



金融界网站  
"优秀投教陪伴案例奖"



《经济观察报》  
"年度数字普惠领航银行"



《中国银行保险报》  
"2023 年度金融消保与服务创新优秀案例"

# CHAPTER ONE

## 强化 ESG 管理

### ESG 管理架构

百信银行建立“董事会—管理层—执行层”上下贯通、高效协同的 ESG 管理架构,推动落实 ESG 工作的管理和实施。



百信银行 ESG 管理架构

治理层面，董事会充分发挥战略决策引擎作用，高度重视战略规划和战略风险管理，认真研判宏观形势影响，准确把握本行发展定位，将普惠金融、数字科技、消费者权益保护等 ESG 关键议题融入全行战略规划。董事会审议讨论一系列 ESG 重要议题，切实履行绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、内控合规、反洗钱、金融科技等 ESG 方面的治理和监督职责。2023 年，为强化 ESG 治理基础，本行董事会战略发展委员会更名为董事会战略与可持续发展委员会。<sup>1</sup>

管理层面，本行于 2023 年成立服务实体经济领导小组，下设普惠金融暨乡村振兴工作小组、绿色金融工作小组、新市民工作小组；本行还设立消费者权益保护工作委员会、风险内控委员会、数字化战略委员会、信息技术委员会、安全委员会等组织。各组织分别牵头相关 ESG 议题的规划制定及日常管理，监督业务开展过程中的 ESG 风险管理活动。

执行层面，董监事会办公室为本行 ESG 工作的牵头部门，负责 ESG 指标体系搭建、报告编制、培训宣贯等工作。各部门根据职责分工，落实各项 ESG 议题的归口管理与日常实践。

• 2023 年 •

>>>

董事会听取 ESG 相关报告 **12** 项，审议 ESG 相关议案 **2** 项

高级管理层听取 ESG 相关报告 **5** 项，审议 ESG 相关议案 **78** 项

<sup>1</sup> 根据修订后的《中信百信银行股份有限公司章程》，本行董事会战略发展委员会变更为董事会战略与可持续发展委员会，目前修订后的《中信百信银行股份有限公司章程》已经本行股东大会审议通过，尚待监管机构核准，为避免歧义，本报告统一使用“董事会战略发展委员会”的表述。

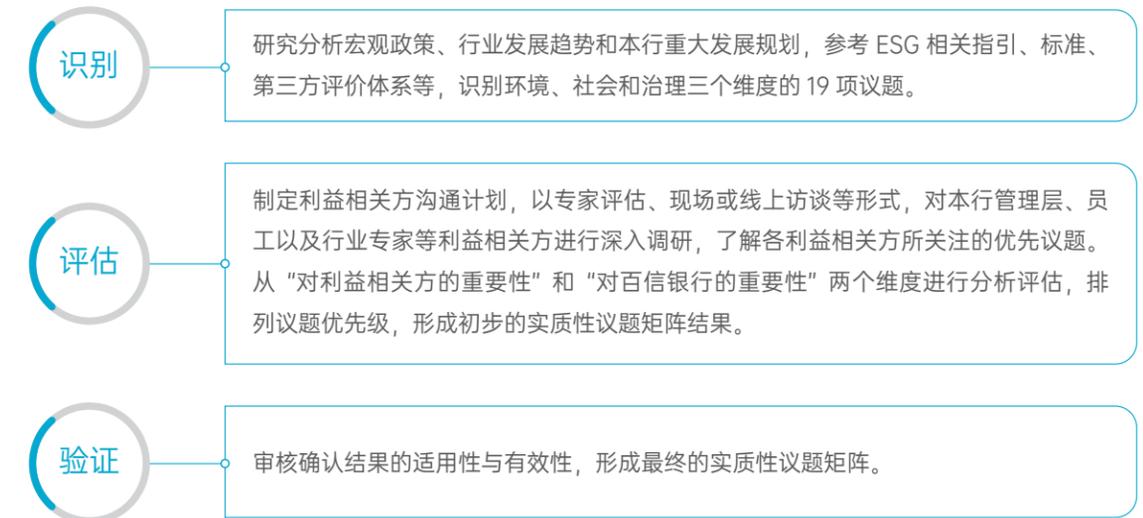
## 利益相关方参与

利益相关方的识别和参与对百信银行的 ESG 管理至关重要。政府、股东、消费者、员工、供应商和合作伙伴以及社区是本行的关键利益相关方。本行高度重视与各利益相关方的沟通，不断完善沟通方式和渠道，切实提升沟通质效。

利益相关方	期望和诉求	沟通方式	回应措施
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵守法律法规</li> <li>· 支持国家战略</li> <li>· 服务实体经济</li> <li>· 发展普惠和绿色金融</li> <li>· 防范金融风险</li> <li>· 规范公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 法律法规、政策指引、规范性文件</li> <li>· 行业会议、专题报告、监管通报与评级、通气会</li> <li>· 座谈、研讨、论坛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 依法合规运营，落实监管要求</li> <li>· 响应国家战略，根植实体经济</li> <li>· 发展绿色金融，践行普惠金融</li> <li>· 防范金融风险，保证金融资产安全</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提升经营业绩</li> <li>· 规范公司治理</li> <li>· 强化风险管理</li> <li>· 提升信息透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 股东大会</li> <li>· 定期报告与信息公告</li> <li>· 投资者调研与沟通会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 依法合规运营，落实监管要求</li> <li>· 防范金融风险，保证金融资产安全</li> <li>· 发布定期和非定期报告，开展投资者沟通活动</li> </ul>
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 保护客户权益</li> <li>· 保障个人隐私</li> <li>· 提供优质的金融产品和服务</li> <li>· 提升金融可及性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客户需求调查</li> <li>· 客户满意度调查</li> <li>· 客户关怀活动</li> <li>· 微信、微博等沟通平台</li> <li>· 金融知识普及活动</li> <li>· 百信银行 APP</li> <li>· 956186 服务热线</li> <li>· “客户之声”“工单瘦身”项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 健全消费者权益保护体制机制</li> <li>· 保障客户隐私安全</li> <li>· 了解客户意见建议</li> <li>· 开展金融教育活动</li> <li>· 提供方便快捷的金融服务</li> <li>· 提供多元化的金融产品</li> <li>· 发布产品、营销公告</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提供有吸引力的薪酬和福利</li> <li>· 支持个人职业发展</li> <li>· 提供顺畅的沟通渠道</li> <li>· 提供健康安全的工作环境</li> <li>· 实现工作与生活平衡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 职工代表大会</li> <li>· 工会组织</li> <li>· 内网邮箱、论坛</li> <li>· 内部会议</li> <li>· 员工培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 保障员工基本权益</li> <li>· 统一招聘员工</li> <li>· 坚持同工同酬</li> <li>· 提供岗位技能培训</li> <li>· 听取员工意见</li> <li>· 保障员工健康安全</li> <li>· 举办文体活动</li> </ul>
供应商和合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵守商业道德</li> <li>· 开展责任采购</li> <li>· 实现合作共赢</li> <li>· 引领行业创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 采购信息</li> <li>· 谈判、交流</li> <li>· 合作协议、合同</li> <li>· 供应商沟通和培训</li> <li>· 行业会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 建立健全供应商管理机制</li> <li>· 建立维护供应商信息库</li> <li>· 加强与供应商和合作伙伴的沟通与联系</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 开展社区公益活动</li> <li>· 支持民生改善</li> <li>· 普及金融知识</li> <li>· 提升信息透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 实地调研、走访</li> <li>· 帮扶机构和慈善公益组织合作项目</li> <li>· 金融知识普及活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加强社区沟通</li> <li>· 提供对外捐赠</li> <li>· 举办公益活动</li> <li>· 开展金融教育活动</li> </ul>

## 实质性分析

百信银行结合内外部 ESG 要求，开展实质性议题的识别、评估和验证工作，作为践行可持续发展理念、推进 ESG 工作实施的重要基础。



# CHAPTER TWO 02 夯实发展根基

## 坚持党建引领

百信银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，以高质量党建引领高质量发展。

2023年  
 >>> 召开党委会 **33** 次，审议和通报涉及党建工作、战略发展、重大经营决策等事项 **271** 项  
 开展党组织活动 **325** 次

### 强化党的领导

本行落实“第一议题”制度，跟进学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，贯彻中央经济工作会议和中央金融工作会议部署安排。严格落实党委会议事规则和“三重一大”决策制度，不断提升党委会议规范运作和民主科学决策水平。

### 夯实组织基础

本行党委坚持“党的一切工作到基层”导向，强化基层党组织的政治功能和组织功能。督促党委班子成员落实“一岗双责”，落实双重组织生活及党建联系点制度；制定印发年度党建工作要点和考核清单，明确工作责任，抓好贯彻落实；开展“先锋党支部”创建验收工作，带动党支部提升基层党建质量。截至 2023 年末，共有基层党组织 28 个，其中党委 1 个、党支部 27 个；党员 290 人，约占全行人数的 28.8%。

### 推动党建业务深度融合

本行持续推动党建和业务高水平融合，力争业务发展与党的领导同频共振、相融赋能。党委研究听取《服务实体经济工作情况报告》，专项制定《数字普惠金融工作方案》，出台《百信银行支持恢复和扩大消费 12 项工作举措》，从单列信贷计划、加强资源倾斜、强化考核牵引等方面进行部署，支持实体经济发展。全力扶持涉农产业“强芯强链”，围绕种业、化肥等“卡脖子”领域加大投放力度；重点支持“专精特新”产业发展，推动首单“政府 + 担保”创业担保贷落地。

### 抓实主题教育

本行紧扣“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，全力推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实。开展集体学习 17 次、专题研讨推进会 2 次，保障党员有感、有思、有得、有悟。运用“深、实、细、准、效”五字诀、“四下基层”工作法，聚焦调研重点、难点问题，前往基层一线、同业、专业机构、小微客户开展调研 30 余次，制定调查研究工作方案和工作指引，召开调研成果交流会，推动调研成果转化。

领导干部参加党员培训班

案例 

百信银行组织中层及以上党员领导干部赴湖南韶山干部学院举办培训班，通过专家授课、专题研讨、参观见学、个人自学等多种形式，系统阐述习近平新时代中国特色社会主义思想蕴含的真理力量和实践伟力。参训学员围绕“以学铸魂、以学正风、以学增智、以学促干”进行专题研讨，并结合自身学习思考和工作实际交流分享心得。

“AI 在新时代，有我建新功”主题教育系列实践活动

案例 

百信银行开展“AI 在新时代，有我建新功”主题教育系列实践活动。党员先锋揭榜领题，推进基层党建、战略发展、主航道业务突破、核心能力攻坚等领域重点工作。

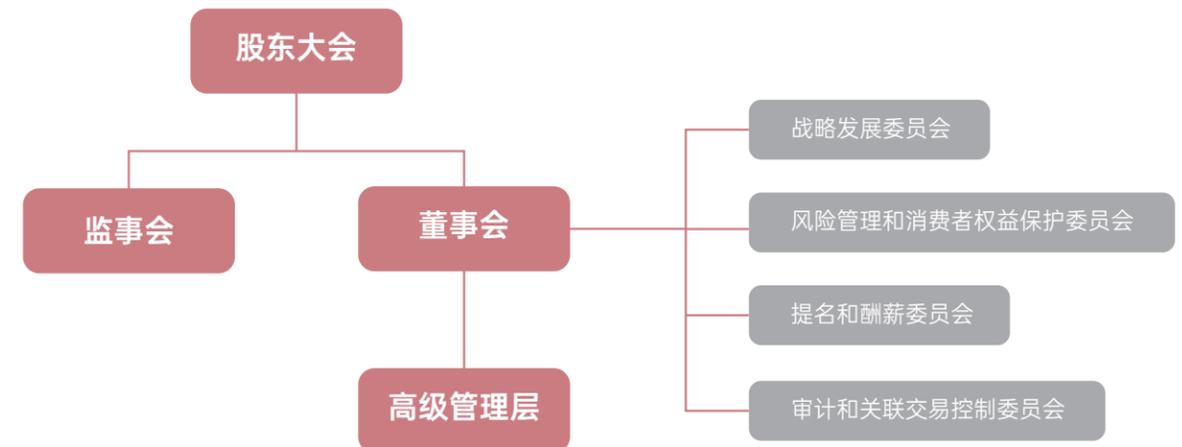


## 夯实公司治理

百信银行坚持“党管金融”政治原则，持续完善“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层执行落实”的公司治理运行机制，构建定位清晰、权责明确、流程规范的治理架构。

### 健全公司治理架构

本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等相关法律法规，持续优化治理体系，提升治理能力，形成股东大会、董事会、监事会和高级管理层各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的“三会一层”治理架构，不断提升公司治理的质效，筑牢稳健发展根基。



百信银行公司治理架构

### 提升公司治理效能

#### ■ 股东大会运作

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
股东大会召开次数	次	2	5	2
股东大会审议议案数量	项	10	18	9

### ■ 董事会运作

董事会是本行的决策机构。本行董事会勤勉合规履职，充分发挥在公司治理框架中的战略决策作用，严格按照法律法规、监管规定、公司章程和股东大会授权进行决策，引领本行科学制定和执行战略发展规划，指导本行认真落实监管检查整改要求，推动本行保持审慎稳健经营，组织做好经营管理、风险管理、内控合规、消费者权益保护等重点工作，为本行公司治理高效开展和高质量发展提供了有力保障。

#### ● 董事会独立性

截至 2023 年末，本行共有董事 8 名，包括：执行董事 1 名；非执行董事 7 名，其中独立非执行董事（以下简称“独立董事”）3 名，占比超过三分之一。本行独立董事均未在超过五家境内外企业担任独立董事，均未在超过两家商业银行同时担任独立董事；独立董事的任职资格、人数和比例符合监管规定。

董事会专门委员会	董事人数	其中：独立董事人数
战略发展委员会	4	1
提名和薪酬委员会	3	3 由独立董事担任主任委员
审计和关联交易控制委员会	5	3 由独立董事担任主任委员
风险管理和消费者权益保护委员会	4	2

#### ● 董事会多元化和专业性

本行重视董事会多元化构成，董事会成员涵盖不同性别、年龄、文化以及专业背景，以促进董事会在决策过程中拓宽视野，提高决策的科学性。截至 2023 年末，本行共有女性董事 3 名，占比超过三分之一。本行董事会成员在各自领域具备较强的专业能力，具有大型银行、大型互联网公司、重点高校等不同行业、不同类别的工作经验，涵盖财务会计、信息技术、产品研发、投资并购、人力资源管理等多个专业领域，可为各项决策提供科学性和客观性意见，促进本行的持续健康发展。

#### ● 董事会履职

本行高度重视董事忠实、勤勉履职，并在制度和机制上提供充分保障。研究制定董监事职业道德准则、独立董事工作细则，提升董事履职合规性和有效性。完善董事履职档案，全面准确记录董事履职过程，跟踪推进董事意见建议落地。畅通董事与高级管理层沟通交流渠道，为董事勤勉合规履职提供保障。完善董事定期沟通和培训机制，督促董事提升专业履职意识和能力。

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
董事会召开次数	次	5	4	8
董事会审议议案数量	项	36	41	31
专门委员会召开次数	次	12	17	16
专门委员会审议议案数量	项	33	30	24



### ■ 监事会运作

截至 2023 年末，共有监事 3 人，其中股东监事 1 人、外部监事 1 人、职工代表监事 1 人

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
监事会召开次数	次	3	4	4
监事会审议议案数量	项	27	21	25

## ■ 高级管理人员薪酬管理

本行持续健全高级管理人员薪酬管理体系，不断完善绩效考核和评价机制，规范和优化薪酬结构设置及绩效考评管理流程，严格执行高级管理人员绩效管理辦法、薪酬管理辦法及绩效奖金延期支付辦法等规章制度，并将绿色金融、普惠金融、乡村振兴等 ESG 相关内容纳入高级管理人员评价标准，与其年度薪酬或绩效挂钩。

### 保障股东权益

本行充分保障股东的知情权和发言权，促进股东关系的融洽和公司治理基石的稳定。重要事项向股东进行专门汇报沟通，股东代表定期参加股东大会，列席董事会会议，充分发表意见建议。

本行全面遵循信息披露法规要求，完善各项披露机制，保障经营信息及其他重大事项及时、完整、准确地向股东及公众进行披露。

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
重要信息公开披露次数 <sup>2</sup>	次	19	8	9

## 强化风险管理

百信银行坚持“风险为本”原则，持续完善全面风险管理体系和程序，增强各类风险应对能力，提升全员风险管理意识和能力，保障银行业务高质量发展。

2023 年

>>> 不良率 **1.36%**，较年初下降 **0.12%**

### 风险管理体系

本行董事会对银行全面风险管理承担最终责任，下设风险管理和消费者权益保护委员会，履行董事会授权的部分职责。监事会承担监督责任，监督董事会、高级管理层履行全面风险管理职责及全面风险管理体系建设情况。高级管理层下设风险内控委员会，执行董事会的决议，负责风险管理决策。

本行遵守国家金融监管要求，吸取同业风险管理经验，搭建自上而下的全面风险管理制度体系，涵盖对信用风险、市场风险、操作风险等主要风险的全面管理。2023 年，制定和修订《百信银行全面风险管理政策》《百信银行互联网贷款管理基本制度》等制度，为全面落实“管理制度化、制度流程化、流程信息化”的风险管理工作要求提供保障。

本行建立风险管理三道防线：业务部门和其他相关部门为第一道防线，承担相应的风险管理直接责任；风险管理部为第二道防线，承担制定政策和流程、监测和管理风险的责任；内审部和纪委办公室为第三道防线，其中内审部承担一二道防线履职情况的审计责任，纪委办公室承担对相关责任人进行责任追究的责任。

2. 指本行官网“百信公告”栏目下披露公告次数。

### 重点领域风险防控

本行通过大数据、人工智能技术为普惠、长尾客群提供金融服务，坚持审慎稳健经营理念，聚焦信用风险、欺诈风险、科技风险以及声誉风险等领域，开展重点风险管控工作。

信用风险方面，本行持续推进信用风险管理体系建设，通过丰富风险量化模型、优化用信策略体系、升级风险视角组合分析能力、完善合作机构管理、加强重点领域宏观研究、强化限额管理等举措，加强信用风险管控。持续完善审查审批标准，严格授信主体准入，通过常规检查、专项排查及风险提示相结合的管理举措提升授信后管理质效，对风险做到早发现、早识别、早化解。报告期内，本行整体信用风险运行平稳。

欺诈风险方面，本行持续优化交易欺诈策略，提高策略精准度，保持交易欺诈资损率处在较低水平；增强信贷反欺诈能力，分渠道定制反欺诈策略，优化身份核验，升级关系图谱，降低信贷欺诈风险；对电信诈骗部署识别策略，提升策略覆盖度和精准度，增强电诈识别能力。报告期内，本行欺诈风险指标持续向好。

科技风险方面，本行加速夯实科技底座，全面推进数字化运营，深化科技统筹管理，稳步提升信息科技风险防范能力，科技风险治理水平持续提升。定期开展信息科技风险监测评估，提升科技风险管理客观性与独立性；加强信息安全管控，优化纵深安全防御体系；完善项目管理流程，提升研发和测试质效；强化生产管理，完善同城双活和异地灾备建设，保障系统持续稳定运行；规范敏感数据管理策略和控制措施，定期开展数据安全风险评估，提升数据识别和使用技防工作水平。持续完善数据治理机制。报告期内，本行未发生重大信息科技风险事件。

声誉风险方面，本行坚持前瞻性、匹配性、全覆盖、有效性原则，健全主动先行的声誉风险管理体系，从治理架构、全流程管理、常态化建设、监督考评等方面明确声誉风险管理各流程工作标准，强化事前评估、风险监测、分级处置、考核问责等关键环节管控，筑牢舆情防线。报告期内，本行声誉风险管理的系统性、主动性、有效性稳步提升，未发生重大声誉风险事件。

### 风险管理文化建设

本行持续加强风险文化建设，注重风险意识理念传播。在电子屏、屏保、宣传栏、企业微信公众号等平台媒介发布风险管理相关宣传材料，深化风险知识和理念宣传，加强全员风险防范意识。



## 恪守合规理念

百信银行树立“零案件”目标，以合规文化为支撑，以有效监督为保障，完善“聚核联控”内控机制，健全“主动前置、整治一体、协同共治”的内控合规管理长效机制，促进全面、全程、全员合规。



## 员工行为管理

本行董事会、监事会、高级管理层分别对员工行为管理承担最终责任、监督责任和实施责任。本行合规部为员工行为管理的牵头部门，负责员工行为管理的统筹、协调和督导。各部门负责人对本部门从业人员行为管理承担首要责任，负责日常教育、管理，监督本部门从业人员行为管理有效落实。

本行搭建员工行为管理制度体系，修订印发《百信银行从业人员行为守则》《百信银行员工违规行为处理工作规定》《百信银行从业人员行为管理办法》等规章制度，明确全体员工行为管理要求。

本行重视员工行为的检查监督。制定“三查四访”工作方案，排查员工八小时内外异常行为，防范道德风险和操作风险，全面提升员工行为管理的有效性。强化岗位制衡，结合管理实际更新优化重要岗位清单，严格执行重要岗位轮岗和强制休假及不相容岗位分离，不断增强内部控制的有效性。

## 反腐败

本行党委推动全面从严治党向纵深发展，对职责范围内的党风廉政建设负全面领导责任，党委书记履行第一责任人职责，做到“四个亲自”；其他党委委员履行“一岗双责”，对职责范围内的党风廉政建设负主要领导责任；本行纪委按照工作职责，对同级党委和下级党支部领导班子成员党风廉政建设责任制执行情况开展监督。

本行加强政治学习，深化规律认识。通过党委会、纪委会、党支部组织全体党员干部学习习近平总书记关于党风廉政建设和反腐败斗争重要论述、党的自我革命重要思想和“九个以”实践要求，为深入推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败斗争提供了根本遵循。

本行做实专项监督，防范廉洁风险。聚焦权力集中、资金密集、资源富集领域的廉洁风险点，针对集中采购、催收外包、履职待遇等关键领域开展专项监督，列席信用审查委员会、不良资产处置委员会等会议监督权力运行。建立“大监督”联席会议机制，强化财务、人力、合规、审计、纪委等多部门在廉洁风险预警、问题线索排查和配合调查处置等方面协同共治。开展中管企业“四风”常见表现和相关纪律要求的学习宣贯，组织各部门、各党支部对照排查和纠治享乐主义奢靡之风、形式主义官僚主义具体问题。

本行精准执纪问责，推动合规守纪。深挖问题线索开展立案审查，对违规违纪人员给予党纪行纪处分，充分运用“第一种形态”达到执纪震慑、红脸出汗效果。对不良贷款、业务违规、员工异常行为等问题“应问尽问”，把握“三度”“六问”原则、坚持“三个区分开来”，积极践行严管和厚爱结合、激励和约束并重。

本行强化警示教育，筑牢拒腐堤坝。开展“一把手”讲案例，党委书记对违纪案例深刻剖析，用身边事教育身边人。纪委书记开展“学思想强党性，明纪律守底线”警示案例教育、专题问责宣贯，教育引导干部员工讲规矩、知敬畏、守底线。向高管人员发送《廉洁提醒函》，对中层以上干部、新任干部开展廉洁提醒谈话，组织全行员工观看警示教育片，重要节假日前发布廉洁通知和宣传海报，以动漫、视频等年轻员工喜闻乐见的方式开展廉洁文化和纪律宣贯，筑牢守“八规”反“四风”思想防线，营造风清气正的政治生态。

2023年

>>> 开展反腐败培训 **8** 次  
 反腐败培训参训员工 **741** 人次  
 接受反腐败培训的董事会成员及高级管理人员 **11** 人

## 信访举报与处置

本行深入学习贯彻落实习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，坚持和发展新时代“枫桥经验”，着力畅通和规范群众诉求表达。认真学习贯彻落实《信访工作条例》相关规定，建立健全工作规程，进一步提高信访工作的规范化、流程化。

本行切实发挥各项信访工作机制作用，落实信访矛盾跟踪督办、信访工作联席会议制度要求，全面梳理存量矛盾化解进展，研判相关信访人息诉息访情况，通过各种方式排查化解各类矛盾隐患，做到预防在先、处置在先。制定本行全国“两会”期间信访安全保障工作方案，完善各类应急预案。强化舆情监测预警，构建信访和舆情处置的协调机制，报告期内无重大舆情风险隐患及群访事件发生。

### 信访检举渠道

举报电子邮箱: bxyhjw@aibank.com  
 举报邮件寄送地址: 北京市朝阳区安定路5号院3号楼中建财富国际中心9层纪委办公室

### 反洗钱

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》等反洗钱法律和监管规定，建立了“顶层制度+专项制度+业务制度”反洗钱内控制度体系。本行及时根据监管要求开展外规内化，2023 年制定和修订《反洗钱内控管理基本规定》《洗钱风险管理政策》等 6 项制度，确保洗钱风险管理政策和程序与监管规定、本行最新组织架构和职责分工保持一致。

本行建立层级清晰、相互协调、有效配合的反洗钱管理架构，将洗钱风险纳入全面风险管理体系。本行董事会、监事会、高级管理层分别对反洗钱管理负最终责任、监督责任和实施责任。本行成立反洗钱工作领导小组，作为反洗钱工作的日常决策机构，按照统一管理、严格保密、高效务实的工作原则，统筹推动全行反洗钱工作。

本行建立了反洗钱管理三道防线。各业务部门作为“一道防线”重在识别、评估、管控；反洗钱中心、风险管理部等作为“二道防线”制定政策和流程，监测和统筹管理洗钱风险；内审部、纪委办公室等作为“三道防线”重在检查和监督整改，共同构建了贯穿“事前、事中、事后”全流程的反洗钱履职体系。

本行重视并持续加强面向行内员工和社会公众的反洗钱宣传教育。面向行内员工，通过分层分批组织专业培训班、编写专业刊物《百信反洗钱说》、开展线上知识竞答和征文比赛活动等形式，提升员工反洗钱意识和能力。面向社会公众，探索以“社区+直播”形式宣传洗钱风险防范基础知识；根据真实洗钱案例制作宣传短剧，通过微信公众号、短视频账号等渠道对外发布，提升公众洗钱风险防范意识。

累计开展多层次反洗钱培训 18 次

参训员工 748 人次

#### 董事及高级管理人员

开展反洗钱能力提升在线培训班，覆盖董事会成员和高级管理人员 12 人。

#### 全体员工

组织参加中国人民银行金培中心反洗钱资格考试培训；  
188 名报考人员全部取得反洗钱资格证书，反洗钱专、兼岗人员持证率 100%。

#### 业务人员

开展业务反洗钱评审、反洗钱系统操作、特定业务涉诈洗钱风险等专项培训。

#### 新员工

开展反洗钱基础知识培训。

### 知识产权管理

本行遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，制定《中信百信银行股份有限公司知识产权管理办法》《中信百信银行股份有限公司科技成果鉴定管理细则》等制度，明确科技成果转化奖励标准和分配方式，激发科研人员潜能，促进知识产权的开发、保护和利用，完善科技成果鉴定管理，加速科技成果转化应用。

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
年度提交专利申请数量	件	124	126	11
累计提交专利申请数量	件	340	216	90
拥有专利数量	件	42	25	15
软件著作权数量	件	126	118	92

### 合规文化建设

本行打造“宣、讲、赛、考”合规文化宣贯体系，“合规 365”文化品牌的渗透度和影响力进一步提升。

#### 聚焦重点人群，强化警示教育

面向管理人员，开展“一把手”讲案例、“学思想强党性，明纪律守底线”警示教育、问责专题宣贯等活动。

#### 聚焦关键领域，提升员工合规意识

围绕监管处罚、防范非法集资、员工禁止行为等主体开展专项宣传和竞赛，制作并发布“警惕非法集资”、监管处罚速递、禁止行为问答等宣传材料 30 余份。

#### 聚焦核心业务，提升专业技能

邀请外部专家就互联网贷款监管要求、数据合规管理等热点问题开展专题交流 3 次。

# CHAPTER THREE

## 护航普惠民生

### 深耕数字普惠金融

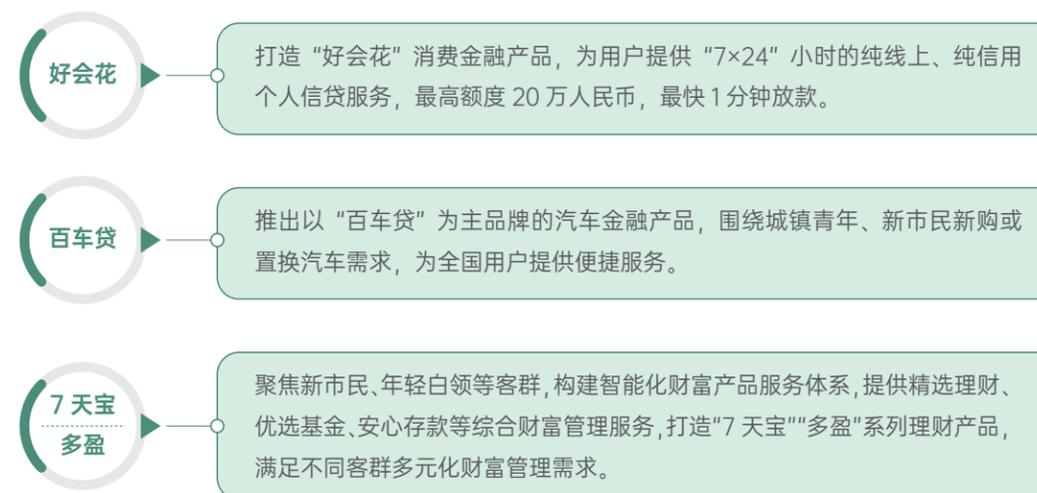
百信银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持金融服务实体经济根本宗旨，围绕人民对美好生活的向往，践行中国银行业数字化转型和金融科技创新发展“试验田”使命，依托金融科技创新基因、数字金融核心能力和股东协同特色优势，为以新市民和小微企业为重点的客群提供数字普惠金融服务。

本行坚持数字普惠银行定位，坚定不移推动数字普惠金融战略，以之作为践行普惠金融发展的新方向、新航道。制定 2024-2026 年战略发展规划，依托科技和数据，以“迈入全球数字普惠银行第一梯队”为战略愿景，聚焦消费金融、产业数字金融、非贷业务三大领域，服务个体工商户、小微企业主和小微企业等普惠客群，加大在数字金融和普惠金融上的投入，以“百信力量”助推实体经济高质量发展。

本行持续优化普惠金融组织机制。普惠金融工作小组积极践行数字普惠金融助力现代化产业体系建设理念，推动产业数字金融提质、扩面、增效，在服务实体经济高质量发展中展现政治责任和使命担当。

#### 激发消费活力

本行以服务新市民客群为重点，聚焦传统金融服务较难触达和相对薄弱领域，围绕新市民日益增长和更加多元的生活消费需要，广泛依托股东生态、优质渠道和私域场景，持续发挥数字产品和线上展业优势，加快拓展服务范围、触达客群和业务规模，不断提升差异化经营和精细化运营能力，致力于提供更广泛、更可得、更温暖的普惠金融服务。



截至 2023 年末

>>> 累计服务新市民用户数超过 **5,300** 万户，占总用户数比例 **55%**

积极响应国家恢复和扩大消费政策导向，推出支持恢复和扩大消费 **12** 项工作举措

持续加大消费信贷投放力度，助力释放居民消费潜力，2023 年累计投放消费金融贷款超过 **1,800** 亿元

服务小微企业

高新技术产业贷款投放  
超过 **29** 亿元

本行聚焦普惠小微企业个性化金融需求,发挥大数据和线上化优势,深耕股东生态,加快场景融合,推动金融供给侧产品和服务创新,打造产业、数字、金融一体化综合服务平台,加大对产业链、供应链的支持力度,畅通金融活水供给渠道,将金融资源有效输送到国民经济运行的毛细血管中。2023年,本行服务小微用户较年初增长 169%,普惠小微企业贷款规模较年初增长 59%,高新技术产业贷款投放超过 29 亿元。

- 构建以“百兴贷”为主品牌的普惠金融产品体系,打造“订贷贷”产品,助力生活消费、绿色出行和现代农业发展;围绕“专精特新”企业需求,探索“政银担”多方合作模式,创新推出“科创贷”产品。
- 依托“百车贷”汽车金融产品,支持物流链车企和二手车商持续经营。
- 优化“百票贴”票据融资产品,为小微企业提供便捷线上金融服务。

指标	单位	2023年	2022年	2021年
普惠型小微贷款当年发放利率	%	6.75	7.16	7.28
普惠小微贷款余额	亿元	62.58	39.34	25.32
普惠小微贷款授信客户数	万户	16.43	6.12	2.95
小微企业专项贷款投放金额	亿元	102.83	60.79	36.95

科创和乡村振兴领域实现重要突破

案例

百信银行不断加大普惠小微投放,通过调优信贷结构、发力资产生成,不断提升普惠小微贷款规模占比,在科创和乡村振兴领域取得关键进展。2023年末,本行普惠型涉农贷款投放余额为 19.49 亿元。

科创方面,优化完善全线上科创贷产品,协同中信银行北京分行服务“专精特新”企业,实现“专精特新”和“创业担保贷”放款突破;与首创担保及海科担等政策性担保公司合作,探索“见贷即担”等批量担保业务模式。乡村振兴方面,积极支持饲料、化肥、种业等产业链上下游企业。

推动产业发展

本行响应国家《关于促进汽车消费的若干措施》文件精神,多措并举“加码”促汽车市场回暖,深耕二手车行业。注重承担社会责任,在坚持实质性风险判断的前提下,为遇到阶段性经营困境的司机以及暴雨受灾客户提供延期还款服务,累计帮扶客户超百户。

创新 SAAS 共建模式, 推出纯信用、纯线上供应链订单贷产品

案例

百信银行锚定二手车垂直赛道,推出市场首款纯信用、纯线上供应链订单贷产品。共建 SAAS 平台,为上万家二手车商融资提供领先解决方案,并在试运营期间充分论证模式有效性。

探索供应链新模式, 破解二手车商融资难困局

案例

百信银行深耕二手车金融赛道,打造“二手车订单贷”产品,聚焦客群及行业痛点,推出精准供应链金融服务,助力打破二手车经销商长期面临的融资难瓶颈。相较于传统模式而言,“二手车订单贷”具有无抵押、纯线上、一次授信循环用信、随借随还的产品特点,在智能风控、物联网、大数据等技术的加持下,可实现小时级审批、秒级放款,大幅提升二手车商订车服务效率。产品上线首日即为 10 家二手车商预授信 2,000 万元,并成功落地首笔放款。



## 创新绿色普惠金融

百信银行坚定走生态优先、绿色发展之路，贡献经济和社会绿色转型，依托数字化技术优势，推动普惠金融与绿色金融相互融合，优化节能降碳工作路径，助力实现“双碳”目标。2023年，本行涉绿信贷投放量7.08亿元。

2023年，涉绿信贷投放量  
**7.08** 亿元

### 发展绿色金融

本行开辟绿色金融通道，利用自身科技优势，将信贷资源向绿色供应链管理示范企业倾斜，智能锁定“绿色”帮扶目标，为打造绿色低碳的金融服务贡献“百信力量”。

本行完善绿色金融管理架构，在服务实体经济领导小组下设绿色金融工作小组，负责推进绿色金融相关工作的落实；建立汇报机制，定期向本行高级管理层汇报绿色金融相关工作开展情况，提高工作运转效率。

本行制定支持绿色发展相关授信政策，制定《百信银行2023年授信政策》，认真落实国家绿色发展战略和政策指引，制定支持绿色发展授信政策，强化对非绿色金融业务的风险管理；支持扩大绿色消费，助力绿色企业发展，以新能源汽车、绿色交通、绿色家电为突破口，加大信贷资源投放力度，与绿色品牌厂商及其上下游商户建立紧密合作关系，对其下游经销商提供专属信用贷款。



## 支持新能源汽车产业绿色发展

已建立合作关系的绿色品牌  
共 **11** 家

本行在原有汽车金融服务的基础上，加大对新能源汽车产业的信贷投放。以新能源汽车、电池行业等为突破口，利用人工智能、大数据等金融科技，为客户提供精准识别、高效授信、秒批秒贷的服务体验，支持客户绿色消费。

累计服务  
绿色消费行业专属经销商  
**1,000** 余户

本行与台铃、绿源、金彭等绿色品牌厂商建立紧密合作，向其下游经销商提供专属的经销商信用贷款，促进业务规模发展，助力企业低碳转型。截至2023年末，已建立合作关系的绿色品牌共11家，累计服务绿色消费行业专属经销商1,000余户，累计发放绿色消费行业专属经销商贷款超过9亿元。

累计发放  
绿色消费行业专属经销商贷款  
超过 **9** 亿元

本行以二手车业务为突破口，持续加大对新能源二手车信贷投放与政策倾斜，向有购买新能源汽车意愿的消费者提供购车分期付款。2023年，发放新能源汽车贷款3,966.58万元。

发放新能源汽车贷款  
**3,966.58** 万元

## 创新绿色票据服务

本行以科技赋能绿色金融，深耕绿色票据贴现领域，创新研发“百票贴”“绿票贴”等一站式、无感化票据贴现子品牌，提升绿色票据贴现服务质效。2023年，本行绿色金融专项贴现产品发生额17.47亿元。

本行提升对京津冀绿色低碳协同发展的金融服务力度，加大对京津冀地区绿色“白名单”企业票据的融资支持，实现系统风控、随到随审、秒级到账，助力小微企业绿色低碳转型。截至2023年末，本行“京绿通II”票据专项再贴现产品贴现发生额59.07亿元，规模连续三年保持北京市场第一。

### 推动数字人民币与绿色金融融合创新

案例

百信银行创新性地数字人民币与票据融资产品“百票贴”“京绿通II”融合对接，精准锁定绿色产业链中的小微企业，将信贷资源向绿色工厂和绿色供应链管理示范企业倾斜。截至2023年末，本行绿色金融专项贴现产品累计向400余家“白名单”企业提供超26亿元的定向票据融资支持。

应对气候变化

本行深化应对气候变化的政策和市场趋势研究，评估气候风险与信用风险、市场风险、流动性风险、声誉风险、操作风险之间的关联性，形成气候变化应对措施。结合数字化技术优势，从绿色金融、科技驱动、产品创新、绿色运营等角度制定减排策略。

风险名称	气候风险类型	风险描述	应对措施
信用风险	物理风险	极端气候和自然灾害事件等对实体经济造成损害，进而造成客户抵、质押资产贬值，收入、持续经营能力和还款能力下降，增加违约概率和违约损失金额，进而导致本行不良贷款率升高。	在产品开发、定价模型和销售流程中添加客户对气候变化风险应对能力变量。
	转型风险	落实低碳转型政策导致客户的高碳资产出现减值迹象，碳价升高、免费配额减少和缺乏前期环保措施等导致客户的生产运营成本、罚没成本增加，使客户的持续经营能力、盈利能力和再融资成本受到负面影响，进而导致本行不良贷款率升高。	
市场风险	物理风险	极端气候和自然灾害事件会突然导致市场利率、股票和商品价格的不利变动，一方面导致交易账簿下金融资产发生损失，另一方面导致客户持有的金融资产贬值、持续经营能力、盈利能力和再融资能力下降，进而导致本行不良贷款率升高。	提升主动管理能力，加强对市场风险的识别、评估、监测、报告和管理应对，确保风险与收益平衡。
	转型风险	减碳政策导向和监管力度加大引起市场偏好、贷款利率、股票和商品价格波动增大，客户信用评级下降，进而导致本行不良贷款率升高。	
流动性风险	物理风险	气候变化使实体经济遭受损失，可能导致本行无法以合理融资成本及时获取充足资金。	关注气候相关风险因素对自身运营、客户经营的影响波动，强化应对措施，降低流动性风险。

风险名称	气候风险类型	风险描述	应对措施
声誉风险	物理风险	在日常运营和业务管理中，未对环境破坏或气候变化采取及时行动，导致本行在社会、媒体等利益相关方中形成负面评价，损害声誉形象。	对涉及气候变化和绿色金融有关的话题，进行声誉风险监测和预警。主动接受社会舆论监督，及时准确公开信息。针对可能发生的负面事件，建立舆情回应机制，及时回应舆论关切，最大限度化解风险。
	转型风险	随着政策的收紧和社会关注度的提高，本行在贷款项目环境风险评估不足会导致环境及社会影响、监管处罚等后果，对本行的声誉造成极大的负面影响。	
操作风险	物理风险	极端天气引发洪水、飓风、干旱、火灾、暴雨、雷击、大规模疫情、地震、核化生毒素等自然灾害，或电力、通讯等外部服务带来的风险，造成本行办公场地和基础设施损坏、网络中断、客户数据丢失、员工伤亡等，影响业务正常运营，进而导致本行资产损失和经营风险。	关注极端气候灾害的应急预案设计与演练，建立灾备机制，提升气候灾害应急管理能力和保障客户数据安全和人员人身安全。关注员工办公环境绿色环保，确保员工健康安全，积极推进绿色低碳办公，多措并举实现办公零碳排放。针对业务运营所面临的信息系统故障、外部服务中断、人为破坏、自然灾害等风险进行分析；针对风险分析结果为中高级以上级别的风险，采取相应的风险管控措施。针对信息技术故障、外部服务中断、人为破坏、自然灾害及其他场景，制定业务、技术和保障等方面的专项应急预案。业务连续性管理牵头部门每年组织制定年度应急演练计划，明确演练目的、总体要求和时间安排，保障至少每三年覆盖一次本行全部重要业务。

本行持续跟踪和监控温室气体排放情况，统计并披露相关指标和数据。2023 年，温室气体排放总量（范围 1+2）为 863.08 吨二氧化碳当量。

### 推进绿色运营

本行遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，将绿色低碳发展理念融入日常运营管理全过程，努力降低为环境带来的负面影响。

### ■ 绿色办公

本行倡导绿色工作方式，营造节能降碳的良好氛围。坚持电子化、自动化、智能化的运营发展方向，为客户提供便捷、高效的线上服务；着力识别在日常运营和办公场所中减少排放的机会，切实履行低碳运营责任。



**节约用电**

- 教育督促员工下班前自觉关闭办公区域内个人办公电脑、公用电器设备电源。
- 将办公楼室内及公共区域的照明灯具更换为 LED 节能灯，采取声控智能控制。
- 要求合理设置空调温度。夏季使用空调时，室内温度不低于 26 摄氏度；冬季使用空调时，室内温度不超过 20 摄氏度。



**节约用水**

- 倡导全员节约用水，随手关闭水龙头，杜绝“长流水”。
- 在餐厅、饮用水供水器、卫生间等公共用水场点张贴“节约用水”提示。



**节约用纸**

- 使用 OA 系统、电子签章平台等，调低打印纸张克重，倡导无纸化办公。
- 开展会计档案无纸化建设，实现档案电子凭证自动生成及分类归档。
- 在办公用品采购中，优先选择节能环保物资。



**节约燃油**

- 统筹公车管理。
- 开展双职场人员资料运送服务。
- 提倡线上会议。

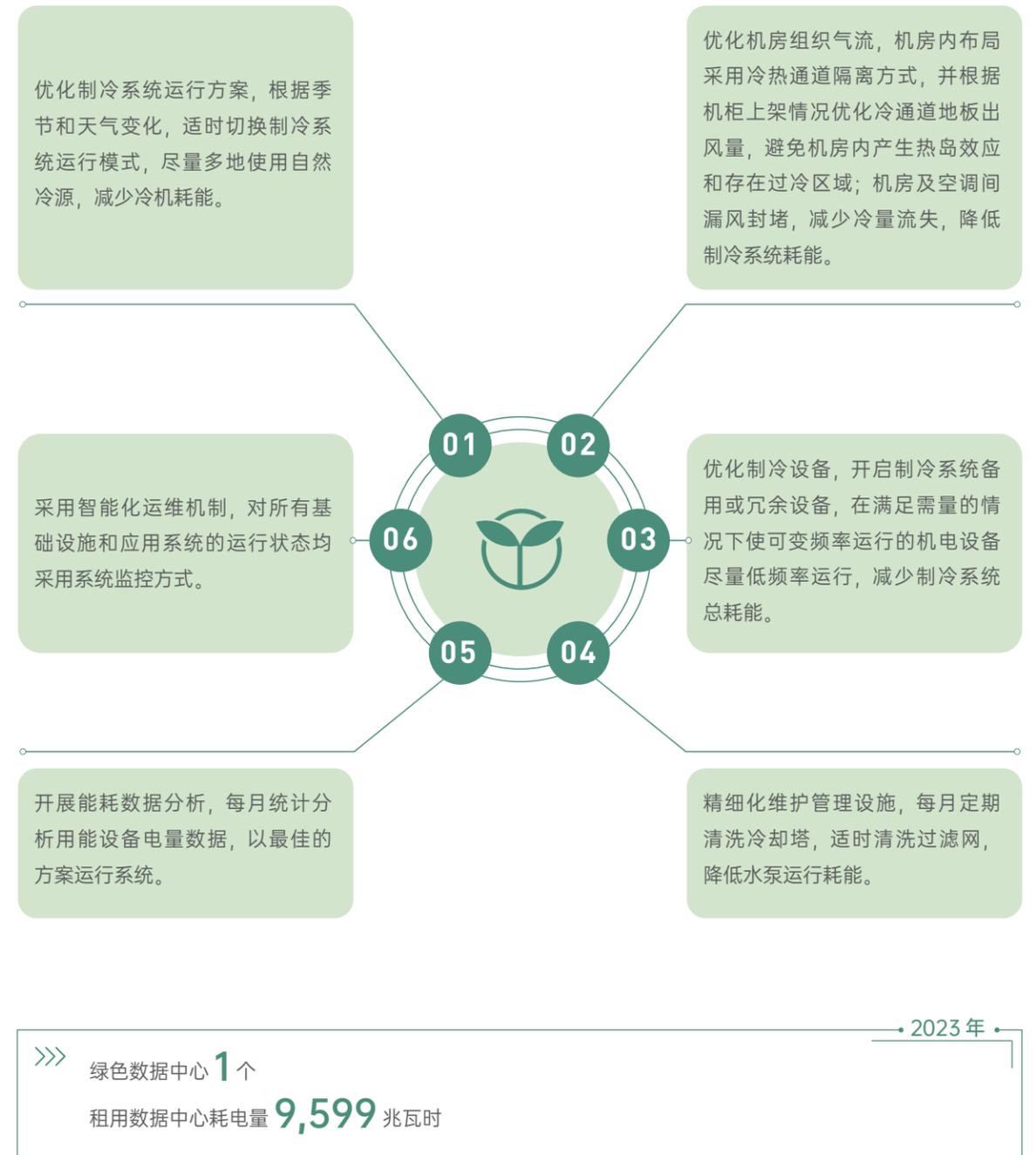


**资源循环利用**

- 废弃电子产品、废弃墨（粉）盒、废弃硒鼓等由具备专门资质的第三方公司回收，生活垃圾由各办公楼物业统一回收，由回收方进行处置或再利用。
- 评估色带、墨（粉）盒、硒鼓等耗材使用情况，在保证使用质量的前提下循环使用。

### ■ 绿色数据中心

本行建设标准化的科技基础设施，加快数据中心绿色化建设与改造，加强能耗数据检测与管理，提升数据中心电能利用效率，在机房中采用多种节能方案，并在日常经营管理中将供应商机房电源使用效率（PUE）纳入管理范围。



# CHAPTER FOUR 04 创新数字金融

## 强化科技治理

百信银行坚持守正创新，严格落实中国人民银行、国家金融监督管理总局等监管机构要求，始终将守护客户信息安全、提供稳定服务作为经营发展的生命线，不断强化科技风险管理能力。报告期内，本行建成新一代网络安全架构，数据安全能力成熟度评分提升 21%，实现异地数据中心“一云多芯”能力，新增 33 套系统异地灾备，“两地三中心”灾备能力 100% 覆盖重要业务，全年未发生重大信息系统生产事件、未发生信息安全事故，国家金融监督管理总局全国性银行信息科技监管评级成绩连续 3 年提升。

### 健全科技治理体系

本行建立层次清晰、职责明确的科技治理架构，统筹规划科技战略、协同推进科技建设、有效防范科技风险。成立由党委书记、行长担任主任委员的数字化战略发展委员会，下设办公室和消费金融、产业金融、风险管理、用户运营四个数字化战略发展工作组及数据中台、科技中台、人才中台三个数字化赋能支撑工作组，协同推动数字化发展战略的落地实施。

本行建立健全考核激励机制，对业务部门设置“数字化能力”专项考核指标，对职能部门设置“科技赋能”“创新突破”等考核指标。制定专项创新奖励机制，对获得专利和软件著作权的员工、创新大赛表现出色的员工进行激励，为有创意的员工配置创新资源和孵化辅导。设立战略创新中心，划拨专项孵化和试错资金，助力创新渠道建设，营造简单高效、鼓励创新的产品文化。

>>> 2023 年，金融科技投入占比超过 **50%**  
2022 和 2023 年，累计引进和培养复合型数字化人才 **230** 人  
国家金融监督管理总局全国性银行信息科技监管评级成绩连续 **3** 年提升

本行严格防控信息科技风险，在全面风险管理框架下建立信息科技风险管理体系，健全科技风险管理“三道防线”。本行持续对信息科技 8 大领域开展风险评估和审计，推动信息科技风险管理水平不断提升，支撑业务稳健发展。

### ■ 网络和数据安全

本行根据中国人民银行、国家金融监督管理总局、公安部、中信集团、中信银行等多个上级机构发布的安全标准、最佳实践开展安全建设和运营。截至 2023 年末，本行未发生网络和数据安全事故。

作为一家广泛应用新技术的数字化银行，本行高度重视技术创新与安全的相互促进，将安全作为技术创新的前提保障，运用新技术提升安全防控效能。本行围绕敏捷研发体系建成 DevOps 一站式产研平台，在其中 17 个环节嵌入安全卡控和安全赋能；建成安全运营中心（SOC）平台，运用安全编排自动化（SOAR）技术，自动化研判处置攻击风险，辅助安全运营团队提升防守效率。

**网络安全管理措施**

- 在网络安全建设方面，建立纵深防御体系，部署专用防护设备，实施网络访问控制、入侵检测等安全措施，搭建安全运营中心（SOC）平台，安全编排自动化工具（SOAR），并采购专业服务持续监测处置假冒 APP、假冒网站。
- 在网络访问控制方面，采用纵深防御理念进行网络区域划分，形成南北纵深、东西隔离、实时监控、持续运营的网络安全体系架构。
- 在安全加固方面，依据中国信息安全等级保护三级要求对系统进行安全配置，定期进行漏洞扫描和主机检测，分级限时完成安全隐患处置。
- 在信息系统安全方面，严格落实安全保障与信息系统同步规划、同步建设、同步使用的“三同步”原则，在需求、设计、研发、测试、上线、运营环节，同步开展安全评审、自动化安全检测、人工安全测试、系统加固等工作。

**数据安全管理措施**

- 在数据采集方面，强化数据采集的合规要求，遵循合法、正当、必要原则，有效保障金融消费者的知情权、自主选择权和信息安全权等权益。
- 在数据使用方面，细化数据使用场景，保障数据使用范围限于数据采集声明的目的与范围内。
- 在数据使用方面，根据不同业务场景进行安全管控与评估，并依据不同事项，上升至有权人决策。
- 在数据合作方面，加强科技合作机构管理，开展外部数据公司信息科技风险评估，并通过合同协议等方式，明确双方在数据安全方面的责任及义务。
- 在终端数据安全方面，对终端设备进行统一管理，所有落盘文件强制加密。
- 在访问控制方面，全行用户账号集中统一管理、认证和授权；限制用户通过单点登录访问业务系统，经审批后按照最小、必要原则授予用户完成工作所需权限。

### ■ 信息和隐私保护

本行持续完善信息保护制度体系，发布《中信百信银行股份有限公司信息安全管理办法》《中信百信银行股份有限公司消费者金融信息保护管理办法》等制度，严格遵循合法、正当、必要原则处理消费者金融信息，确保相关信息在收集、存储、使用、传输、删除各环节的安全。发布《百信银行 APP 隐私政策》，严格按照政策要求收集、存储、使用及对外提供客户个人信息，说明信息处理的场景、目的和方式，保障法律法规赋予客户的访问、更正、补充、删除等权利。

本行建立客户隐私保护闭环管理机制，通过全面审查客户隐私保护协议文件、定期开展信息保护专项培训、严格组织金融信息保护检查等举措，实现对消费者金融信息保护的闭环管理。2023 年，本行未发生侵害消费者信息安全事件。

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
重大信息安全泄漏事件	件	0	0	0
加密系统安装覆盖率	%	100	100	100

### ■ 生产运营安全

本行建设安全事件智能处置平台，持续提升安全运营水平。平台全天候监测全网网络安全设备日志和关键区域流量信息，依靠大数据技术对日志和流量进行交叉关联分析，精确识别潜在攻击行为，通过与安全防护设备联动，实现对攻击行为的自动处置。

在安全事件处置方面，本行健全完善安全事件处置机制，明确各部门在安全事件工作中的职责，规范事件级别确认和响应处置流程，保障全行安全运行。

针对常见安全事件，本行编制安全应急预案并定期开展演练，保障安全事件能够得到及时有效处置。将自身发现的安全攻击事件形成威胁情报报送中国人民银行态势感知平台，将识别到的严重外部威胁及时与中信银行同步，实现多方安全联动。



百信银行私有云安全水平达到中国信息安全等级保护三级安全要求，在历年全国网络安全演习活动中，始终保持 0 失分的良好成绩。

始终保持  
**0** 失分

### ■ 赋能创新发展

百信银行依托数字金融创新禀赋和先进人工智能技术，积极探索前沿科技，优化数字金融体验，创新赋能业务发展。探索 AIGC 前沿技术，开展大模型技术研究。在财富投教、数字人、办公问答、文档编写等领域落地试点场景。其中，财富投教结合数字营业厅作为拳头产品参加世界人工智能大会演示。落地跨法人金融机构间数据融合应用试点，牵头母子行数据融合项目，开创性解决数据融合用户授权问题，搭建监管法律融合的科技平台建设；在用户充分授权下实现信贷风险数据融合，母子行分层错位经营，价值释放成效显著，得到中国人民银行、国家金融监督管理总局、北京金融法院、中国社会科学院高度认可和肯定。发布《商业银行“Bank Digital Mesh”数字化成熟度评估模型白皮书》，获得新华网、中国银行保险报等多家媒体重点报道，贡献银行业数字化转型。

2023 年，本行数字化成果获得行业头部奖项 9 项，完成发明专利受理 124 件，人均发明专利申请量连续两年保持行业领先水平。

数字化赋能产业金融更加精细

自动化服务效率提高

50%

单个客户的申请时间降低

70%

完成风控特定指标

34个

在特征体系中新增衍生特征

2,900个

- **打造小微数字化之旅，串接产业数字流程：**实现小微特色业务全流程线上化，提高客户申请流程效率，减少小微运营工作中的人工干预比例；实现打通营销、客户管理、断点召回的系统链路；电销和断点召回的转化率和放款占比较年初分别提高 36% 和 47%，自动化服务效率提高 50%，单个客户的申请时间降低 70%。
- **构建银税互动平台，挖掘产业数据价值：**通过银税互动系统对接全国 36 家税务局，打通数据链路，创设创新型银税互动的信贷产品；完成 34 个风控特定指标和 2,000 余个批量衍生指标的逻辑及加工结果准确性验证。
- **升级企业域一体化平台，加速形成数据资产：**完成税票、司法、工商及企业征信的特征体系搭建，新增衍生特征 2,900 个，支持小微自营银税模型和自营融合模型构建及升级；完成“数据接入配置—标准化清洗—特征加工配置—特征结果展示”全数据生命周期的产品在线能力建设。

数字化赋能消费金融更加多元

- 统一产品体验，在中信银行 APP、百度闪付小程序、百信银行 APP 等自营渠道建设标准流程，并在此基础上针对不同客群建设差异化产品体验，从 26 个维度进行差异化策略动态调整，打造更便捷、更灵敏的用户体验。
- 推进“种树计划”，以数字化为建设思路，横向打通信贷相关微服务，配以智能外呼等多种触达方式，建立数据驱动业务策略的精细化运营体系，开展多元运营活动，为用户提供高满意度的选择。

数字化赋能零售用户运营更加智能

- **实行精细化智能策略，完善用户标签体系：**根据用户属性和需求，千人千面展示产品与服务、推荐不同操作路径，帮助用户快速了解产品和决策交易。
- **打造智能电销能力，搭建智能触达体系：**构建智能电销多轮对话能力，意图识别准确率达 96%。
- **落地营销自动化平台，建立智能策略中心：**打通活动、策略、事件、用户画像、风控、定价、电销等端到端运营环节，配置投产多条自动化运营策略。
- **落地企微运营平台，形成社区运营模式：**通过企微电销相结合的方式，转化率提升 1.6 倍，购买额提升 1.4 倍。
- **提升营销活动创设能力，丰富数字化运营手段：**新增不同类别的活动玩法和活动模板，拓展 MGM 工具，活动配置化上线率超 40%。
- **启动“用户魔方”工程，构建客户全息视图：**实现关键字段贯标，聚合客户全息数据，数据开发效率提升 10%，实现用户轨迹 100% 覆盖，形成用户旅程。为客户数据平台和策略平台、客服主动服务提供数据基础。

全面升级客户服务与营销系统

案例

百信银行全面升级三大客户服务与营销系统。发布新客服系统，实现客户全量业务查询 100% 覆盖；优化坐席操作页面，增加固定参数自定义带入等功能，办理效率提升 50%。发布新智能客服系统，实现在通话中感知坐席和客户情绪，降低话术不当引发的投诉风险，客户体验得到本质提升。发布新电销系统，实现智能外呼功能，打造人机结合的高效作业模式。

“极速 APP”工程助力优化客户体验

案例

百信银行启动“极速 APP”工程，以提升百信银行 APP 响应速度为目标，实现页面可打开时长 (FCP)、页面可操作时长 (LCP) 和页面综合评分 (Google 规范) 三项核心指标显著提升，客户端启动和接口耗时有效压降，用户使用感受明显提升，Lighthouse 评分提升至 93 分“优秀级”。



### 数字化赋能智能风控更加深厚

风控特征数量提升 ● 行业首次实现数据融合下的用户合规授权方案、基于隐私计算的数据安全解决方案、跨法人数据融合的业务试点方案、基于审计检测工具的监管科技创新解决方案。

110%

模型迭代效率提升 ● 全面落地新型算法，夯实模型特征基础，风控特征数量提升 110%。

160%

- 升级一站式建模平台，助力风控模型迭代，模型迭代效率提升 160%。
- 重构风控大盘，丰富风控系统功能。优化可视化能力，实现涉及 134 个产品多个渠道下的业务交易决策情况，助力策略感知批核风险和时段内的决策分布情况。

### 建成“百信分 6.0”风控模型评分体系

案例

百信银行创新使用“预训练 + 迁移学习”算法框架技术和 ModelOps 体系建设，建成通用模型评分产品“百信分 6.0”体系，该模型面向本行消费金融、产业金融、客户营销等多个业务领域，能够有效评估普惠客群信贷风险，为个人用户、个体工商户、小微企业等提供更为精准的信贷服务，纾解普惠客群融资难题，服务超千万客户。

### 数字化赋能经营决策更加科学

- 建成监管域明细类数据集市，完成 8 个业务主题上线，进入双线并行和交叉验证阶段。
- 完成二代反洗钱平滑切换，提升系统自主可控能力，强化反洗钱能力。

### 数字化赋能行业转型更加稳健

本行聚焦用户需求，打造具有行业竞争力的标准化解方案，以标准化金融科技产品和服务，深耕行业，输出品牌。

### “零度空间”亮相 2023 世界人工智能大会

案例

“零度空间”作为百信银行打造的行业首个 AI 驱动的 3D 数字营业厅，通过构建“更有趣”的 3D 数字空间、打造“更好玩”的内容互动社区、营造“更愉悦”的金融体验三大产品亮点，可为年轻用户提供全新的沉浸式数字普惠金融服务。



百信银行“零度空间”数字营业厅

### 探索大模型技术，成为文心一言首批生态合作伙伴

案例

百信银行积极探索 AIGC 赋能经营发展提质增效，于 2023 年成为百度“文心一言”首批生态合作伙伴，并集成其技术能力，利用大模型构建知识问答机器人，应用于行内办公咨询、合规监管处罚分析、代码编写等场景。在办公咨询场景应用中，覆盖 95% 以上的员工日常办公信息咨询，累计提供 2,965 次咨询，回复准确率达 90% 以上；在代码编写场景应用中，研发的代码助手具备代码生成、代码注释、代码检查、单测案例生成等高频使用功能，累计提供 6,461 次咨询，回复准确率达 50% 以上。



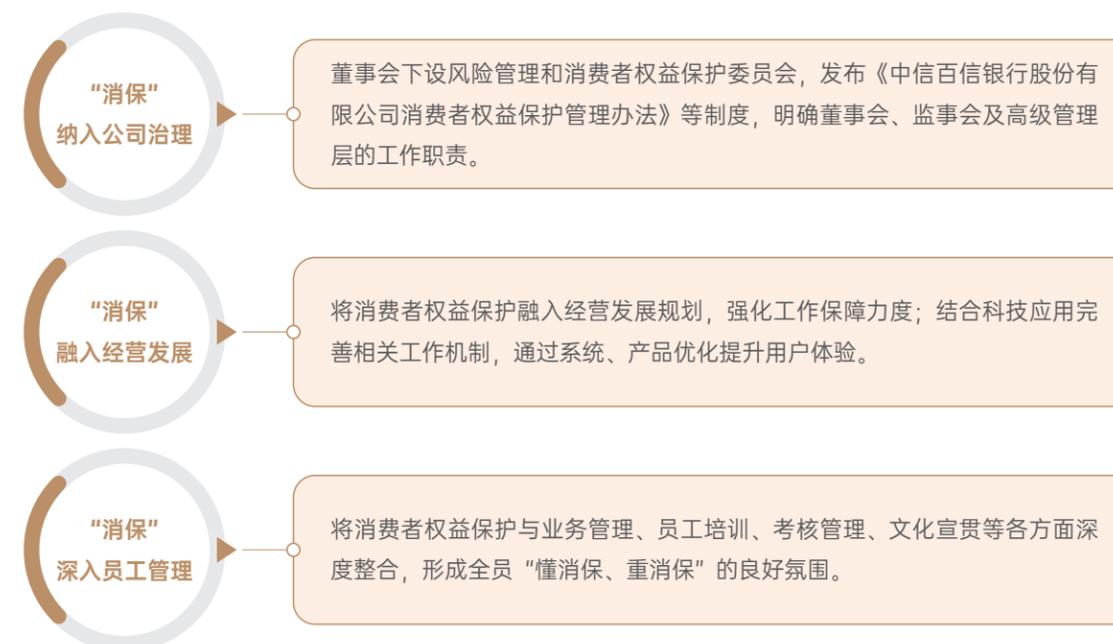
# CHAPTER FIVE 05 铸就优质服务

## 保护金融消费者权益

百信银行坚持金融工作的政治性和人民性，认真落实国家政策和监管要求，不断强化消费者权益保护长效机制，持续健全客户服务机制和工作管理办法，有效维护消费者合法权益。

### 完善消费者权益保护体系和机制

本行牢固树立“金融为民”理念，践行“让百姓乐享简单可信赖的金融生活”使命，坚持以客户为中心，致力于为金融消费者提供安全、可靠的金融产品及服务，并通过健全制度体系、完善工作机制、加强员工培训等方式，不断提升消费者权益保护管理水平。报告期内，本行在中国人民银行 2022 年消费者权益保护评估中获评 A 级。



本行持续完善消费者权益保护顶层治理机制。董事会对本行消费者权益保护工作进行总体指导，负有最终责任。监事会对董事会、管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督。董事会下设风险管理和消费者权益保护委员会，对高级管理层及消费者权益保护部门进行指导、监督。高级管理层确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行，下设消费者权益保护工作委员会，统一规划、统筹部署相关工作。

2023 年，本行董事会、董事会风险管理和消费者权益保护委员会分别听取《2022 年消费者权益保护工作情况报告及 2023 年工作规划》《2023 年消费者权益保护工作情况》等专项汇报，对体系化完善消费者权益保护能力、加大多元化解力度等工作进行部署。高级管理层多次研究、健全消费者权益保护管理体系，围绕消费者权益保护审查、信息披露、消费者个人信息保护、投诉处理等环节，不断提升消费者权益保护水平，全面筑牢消费者权益保护工作根基。

本行严格落实监管要求，持续健全消费者权益保护制度体系。2023 年，本行全面修订《百信银行消费者权益保护管理办法》《百信银行消费者金融信息保护管理办法》等 6 项管理办法，形成由 1 项基本制度、14 项专项制度、1 项工作指引、2 项应急预案构成的完备制度体系。

### ■ 消费者权益保护审查

本行严格落实消费者权益保护审查工作。制定印发《中信百信银行股份有限公司产品和服务消费者权益保护审查管理办法》等制度，明确新产品和新服务各环节的消费者权益保护评估要求。在业务开展过程中，严格落实消费者权益保护事前审查流程，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程。将消费者权益保护审查纳入风险管理和内部控制体系，强化考核力度，充分保障客户知情权和自主选择权。

### ■ 债务催收管理

本行建立合规有效的债务催收管理机制。制定印发《中信百信银行股份有限公司信贷业务合作机构催收管理办法》等制度，将催收相关要求纳入中介机构和第三方机构的准入和清退条件，并在合作协议中予以明确。加强机构管理，强化退出机制，防范外部风险向本机构传导，切实维护消费者合法权益。

### ■ 合规营销政策

本行重视金融营销宣传行为的合法合规性。制定印发《中信百信银行股份有限公司金融营销宣传工作管理办法》等制度，明确要求金融营销宣传行为应遵循依法合规、审核为先、权责一致原则，各部门承担涉及本部门金融营销宣传工作的首要责任。依法有序开展金融营销宣传活动，对金融营销宣传行为进行定期监测检查，并对发现的问题及时整改问责。开展金融营销宣传合规专题教育和培训，提升员工思想认识和专业素养。

### ■ 专项培训和文化建设

本行积极提升员工的消费者权益保护意识和专业水平。通过“消保课堂”开展针对中高级管理人员、消保专职人员、消保兼职人员、产品经理、客服人员等岗位的差异化专题培训和测评。同时，本行定期在电子宣传屏、办公区域宣传栏发布“消保小贴士”，打造“沉浸式”教育宣传环境，形成全员“懂消保、重消保”的良好氛围。

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
消保培训场次	场	21	14	13
消保培训员工覆盖率	%	100	100	100

#### 开展“周三消保日”活动

案例 

本行组织开展“周三消保日”活动，秉持“以客户视角看问题、以客户名义提要求”工作理念，聚焦客户集中反馈的业务痛点和难点，分析各渠道客诉咨询量和客诉问题分布情况，推进消费者权益保护制度执行、客诉问题解决、整改问题跟进、各部门工作协同、全行消费者权益保护文化打造等工作走深走实。

#### 普及金融知识

本行高度重视金融普及教育宣传的制度建设和组织保障和计划制定，发布《中信百信银行股份有限公司金融知识宣传教育工作管理实施细则》等制度，制定并落实年度金融知识普及与金融消费者教育工作计划。

开展“315 宣传周”“集中教育宣传月”等集中式宣传教育活动，多部门横向联动、纵深推进，保障宣教活动顺利开展，帮助消费者了解金融知识、识别金融风险，触达消费者超千万人次。

发挥互联网银行特性，着重开展线上宣传教育，制作趣味性、互动性、知识性、警示性消费者权益保护宣传教育素材，通过微信公众号、微博、短视频平台及百信银行 APP 等渠道传播推广。

向消费者普及存款、理财、基金等金融产品特性，引导消费者了解正规金融机构业务模式，根据自身实际选择合适产品，避免盲目冲动投资；提示消费者警惕非法代理，选择正规渠道维权，避免自身权益受损。

聚焦“一老一少”群体，普及金融诈骗典型案例，提高老年人防骗意识，引导青少年树立理性借贷意识。

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
组织金融知识普及宣传活动场次	场	57	43	30

#### 开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动

案例 

为切实提升社会公众素养，有效防范化解金融风险，营造和谐健康金融环境，国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证券监督管理委员会和国家互联网信息办公室联合举办 2023 年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。百信银行积极贯彻落实活动要求，深入开展丰富多样的金融知识普及活动，向广大消费者普及知识、提示风险，倡导理性消费和价值投资观念，全力维护金融消费者合法权益。

## 优化服务体验

百信银行坚持以客户为中心，不断加强服务文化建设，加强服务人才配置，探索产品和服务创新，构建全方位、立体化的新型服务体系，向客户传递“有爱心”的银行服务理念，凸显“有温度”的银行履责形象。

### 优化服务管理

本行坚守“以客户为中心”的服务理念，持续提升服务水平和质量。通过畅通服务通道、倾听“客户之声”等方式优化产品体验，持续提高客户满意度。

- 开展“客户之声”项目，推动整改个人账户、支付结算、信息变更等 10 余项 107 个问题点，推动产品和服务优化。
- 开展“倾听行动”项目，各部门负责人及业务骨干走进一线倾听客户之声、了解客户诉求，全年开展专项沟通 16 次、专题培训 6 次、案例复盘 50 项，解决客户关切问题。
- 开展“工单瘦身”项目，集中处置合作机构客户问题，涉及开立各类票据、关闭贷款额度、资料收集等 11 项业务流程，提升客户服务体验。
- 针对老年人智能终端应用场景，上线百信银行 APP 关爱版，提升 APP 的易看、易懂和易用性。



#### 发布 956186 服务热线

#### 案例

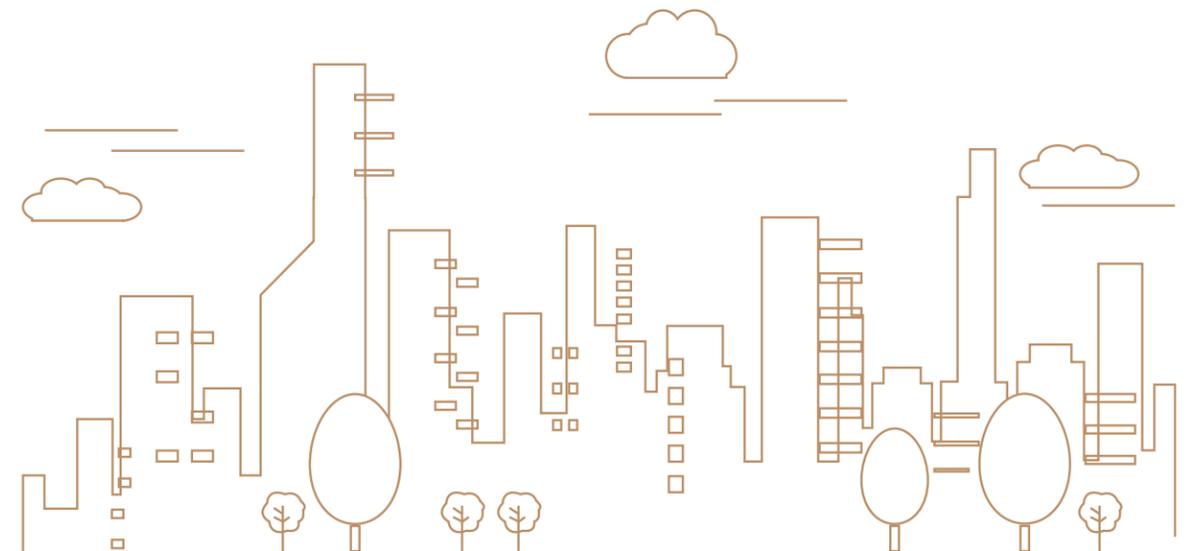
百信银行发布“956186”服务热线，畅通服务通道，外呼接通率提升 3 倍，客户问题一次解决率提升 15%。通过拓展在线核验身份、资料收集等 6 项视频客户服务场景，持续提升客户体验。

### 优化客诉管理

本行不断健全客户投诉管理制度，制定《中信百信银行股份有限公司消费者投诉管理办法》《中信百信银行股份有限公司重大客户投诉应急处置管理办法》等制度，明确投诉接收、流转、处理标准和流程。建立“授权——办理——复盘——整改”的全流程闭环管理，保障客户投诉问题得到及时妥善处理，并结合投诉处理质量监控、绩效考核等举措，不断提升投诉管理质效。

本行持续加强消费投诉管理力度，畅通投诉通道。连续三年客户投诉响应率、按期办结率均达 100%。2023 年，受理客户投诉共计 31,783 件，重点投诉均在当日完成首次回访。对于客户集中反馈的问题强化根源治理，通过优化客户问题处理流程、完善纠纷化解方案等手段，体系化推动问题解决。

- 本行为客户提供多元的纠纷化解渠道，通过专业调解中心等机构化解矛盾纠纷。
- 持续加大帮扶力度，2023 年累计为万余名受困客户提供息费减免等纾困方案。



# CHAPTER SIX 06

## 携手员工成长

### 保障员工权益

百信银行遵循“诚信、创新、简单、高效”价值观，践行“让人人有舞台，与百信共出彩”人才理念，秉持“公开公正”原则，严格按照公开发布的招聘条件甄选人才，在年度用人计划内全方位引进优秀人才，为本行高质量、可持续发展提供人才保障。

#### 平等多元雇佣

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，规范雇佣程序，禁止雇佣童工，反对就业歧视和强迫劳动，切实保障员工合法权益。本行强调多元平等的职业发展环境，为不同性别、民族、宗教信仰和文化背景的员工提供平等就业机会，营造开放、包容、尊重、多元的工作氛围。

指标		单位	2023年	2022年	2021年
劳动合同签订率		%	100	100	100
社会保险覆盖率		%	100	100	100
员工总数		人	1,025	934	807
女性员工人数		人	313	293	275
管理层中的女性员工人数		人	12	11	12
少数民族员工人数		人	45	29	28
按年龄划分的 员工人数	35岁及以下	人	772	733	644
	36岁及以上	人	253	201	163
按学历划分的 员工人数	研究生及以上	人	383	352	310
	本科	人	637	577	492
	本科以下	人	5	5	5
按职级划分的 员工人数	管理层	人	53	54	58
	一线员工	人	972	880	749
按专业划分的 员工人数	科技人员	人	618	582	472
	业务支持人员	人	407	352	335

## 优化薪酬福利

本行遵循同工同酬原则，制定《中信百信银行薪酬管理办法》等制度，保障不同性别、民族、宗教信仰和文化背景的员工在薪酬、福利等方面获得平等待遇。

本行打造与市场接轨的岗位薪酬体系，完善内部收入分配结构，加大薪酬资源向一线员工、基层员工倾斜。定期对员工绩效进行评估和反馈，及时调整薪酬待遇，为员工提供公平公正、有竞争力的薪酬待遇。

本行建立多层次福利保障体系，优化员工福利保障。为全体正式员工提供社会保险、住房公积金、补充医疗保险等福利。发布《中信百信银行员工考勤与休假管理办法》，在制度上对女员工的产假、产检假、哺乳假、育儿假等假期给予保障。

本行建立多方位的医疗保障体系，采用“三甲医院 + 专业体检中心”模式，为员工量身定制个性化体检套餐。提供重大阳性指标专项跟踪回访，开放重疾绿色通道，安排专人上门进行体检报告解读。除基本医疗保险外，为合同制员工投保补充医疗保险，包括定点医疗机构门急诊、住院以及重疾和意外伤害等项目。

## 增进员工福祉

百信银行致力于拓宽员工沟通渠道，尊重员工发声，积极采纳员工合理意见。高度关注员工身心健康，建立“谈心谈话”和“家访”等关爱机制，定期组织面对面交流、一对一谈心等活动，及时了解员工诉求和心声，为员工排忧解难。

### 重视健康安全

本行关注员工身体健康，倡导“全面健康”理念，定期举办全行性健步走活动、职工趣味运动会以及篮球、羽毛球等大型文体比赛等，激发员工运动热情，提高员工身体素质。

本行积极提供员工心理关怀，开展“员工心灵关爱 (EAP)”项目，通过线上平台、驻场咨询、身心健康快报、心理关爱微课等多样化形式，帮助员工解决工作和生活中的困扰，向员工提供系统、长期的心理健康支持。

本行致力于为员工提供安全、舒适的职场环境。职场安全方面，通过定期开展电气火灾风险隐患排查治理、组织安全宣传教育活动、落实汛期安全防范要求等举措，全力保障员工的职业安全。2023 年，本行未发生安全责任事故和案件。职场体验方面，2023 年度完成职场导视系统建设，解决员工职场找人难、找地难痛点，提升职场信息查询效率；基于本行双职场办公特点，推出双职场文件传递、用印支持及视频会议互通支持等服务，在保障员工体验的同时，提高跨职场办公效率。

### 举办“AI 在一起，赢 WE 来”趣味运动会

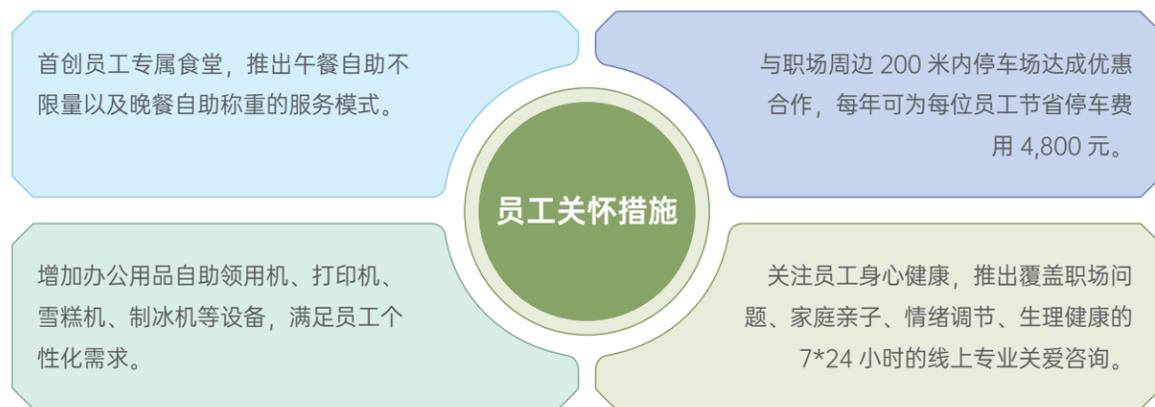
案例

百信银行举办“AI 在一起，赢 WE 来”趣味运动会，并在原有的足球、篮球、羽毛球、瑜伽、乒乓球、台球文体俱乐部基础上，增加网球、乒乓球、声乐、舞蹈、摄影、朗诵俱乐部，扩充文体俱乐部种类，丰富员工业余兴趣爱好。



丰富员工关怀

本行聚焦员工“急难愁盼”问题，开展丰富多样的关怀慰问活动。



员工慰问措施

- 针对困难员工，推进员工慰问工作，将组织的温暖送到受助职工的病床前、家庭中、岗位上，年度慰问员工约 1,100 余人次；开展节日慰问活动，覆盖员工近 6,000 人次。
- 针对女性员工，开展“三八妇女节”活动，通过献花、专题座谈会、创意造型、线上答题和打卡秀等活动，关爱女性员工近 300 名；关爱“三期妈妈”，建立双职场“妈咪小屋”，配备更新相关设施设备。
- 针对员工家属，加强与员工家属的情感交流，开展首届“家属关爱季”活动，覆盖员工父母、子女近 1,300 人次。

举办“因 AI 相聚，为 AI 奋斗”首届文化节 案例

百信银行在成立六周年之际，举办“因 AI 相聚，为 AI 奋斗”首届文化节，开展文化节启动仪式、党委书记讲文化课、文化示范团队评选、文化大家谈、文化故事汇、业务类专项和文体类专项 7 个模块文化活动，助推百信文化薪火相传、生生不息。

倾听员工心声

本行深入实施员工民主管理，倡导开放、透明的沟通机制。通过设立工会、职工代表大会等方式，拓宽员工发声渠道，认真听取员工期望与诉求，高度重视员工意见与反馈，营造良好的工作氛围和团队文化。

本行开展“倾听行动”，管理层与部门中层和员工代表互动交流，听取关于组织建设、业务发展、经营管理等方面的意见和建议，同步推进闭环管理，按周跟踪落实进度，实现件件有回应、事事有反馈。

本行保护员工申诉的权利，制定《中信百信银行股份有限公司员工违规行为处理工作规定》等制度，明确员工对于处理决定不服时可以申请复审及复核的权利，以及复审程序和复核程序的流程、机制和时效要求，并通过要求重新调查处理承办人原则上不得为原调查处理承办人、对因复审复核被撤销或减轻处分的员工补偿薪酬待遇损失等方式，保护员工合法权益。

召开第二届第一次职工、会员代表大会 案例

百信银行召开第二届第一次职工、会员代表大会，党委班子成员出席会议，全行 50 余名职工代表和民主党派代表参会。会议审议听取 2022 年度经营工作报告、员工关爱体系实施方案等议案，并选举产生新一届工会委员会、工会经审委员会和工会女职工委员会委员。



## 助力员工发展

百信银行经过近 7 年的探索发展，建立公开、公平、公正的选人用人机制，率先探索形成“干部能上能下、人员能进能出、薪酬能升能降”的百信特色“六能”机制，实施多元化选拔、多维度评价、多岗位历练、多手段监督的一体化“选用育留出”管理，实现组织价值与个人价值的双赢。

### 畅通晋升通道

本行重视人才发展，着力畅通职业发展通道，为员工的成长与发展提供广阔平台。建立健全管理和专业双通道发展体系，打造专业岗位后备人才库，作为人才储备和人才培养的重要方式。

在管理序列方面，本行发布《中信百信银行干部管理办法》等制度，拓宽选人用人视野和渠道，注重发现和培养优秀年轻干部，用好各年龄段干部。2023 年，本行根据制度要求和工作需要，开展中层干部选拔任用工作。

在专业序列方面，本行强化以能力和贡献为核心的评价导向，鼓励员工在专业赛道持续成长，有序开展员工晋降级工作，拓展优秀人才职业发展空间，激励员工不断进取。

### 完善培训体系

本行重视员工培养，制定人才培养策略，以“建立人才梯队，实现人才发展”和“结合业务诉求，解决业务痛点”为核心目标，打造特色化培养体系，开展多元化培训项目，实现组织和个人的双赢发展。

干部培养体系化	行级人才发展项目：人才腾飞工程		部门级管理培训		
	领航计划	远航计划	团队管理者识别盘点	团队管理者赋能	跨团队沟通协作
青年员工成长体系化	行级专业培训：大咖公开课		部门级专业培训		
	业务大咖公开课				
	科技大咖公开课	业务能力培训	科技能力培训		
新员工成长体系化	晨曦计划		校招新人专属		

百信银行培训体系

### 启动“强核行动—人才腾飞工程”

案例

百信银行启动“强核行动—人才腾飞工程”，包含聚焦管理人才综合能力提升的“领航计划”和聚焦专业人才综合能力提升的“远航计划”。通过科学系统的培养机制，在一年半的时间里，促进成熟干部逆生长、再生长，青年骨干员工快生长、快成熟，夯实全行管理、业务、职能条线人才队伍基础，形成梯次合理、结构完善的分层分类人才储备。

### 建立大咖公开课长效机制

案例

百信银行深入调研业务需求，邀请行业专家围绕宏观经济、业务前沿、数字化风控、职场精进、员工身心健康 5 大核心模块，每月两次开展大咖公开课，帮助员工开拓外部视野、吸收同业经验、发掘业务增长点。

### 开展以干代训学习和岗位认证支持培训

案例

百信银行开展业务骨干赴中信银行跟岗学习活动，共选拔前中后台部门的 8 名业务骨干前往中信银行总行学习先进管理经验和业务经验，覆盖风险管理、法律事务管理、账户清算、资金交易、风控建模及监管报送等工作模块。报告期内，本行组织开展从业资格培训，累计近 200 人参加银行从业资格认证、21 人参加基金从业资格认证，通过率超 60%。



# CHAPTER SEVEN

## 07

### 共建和谐社会

#### 携手供应商发展

百信银行重视供应商管理,秉承“公平、诚信、合作”原则,建立严格的供应商管理体系。制定并实施“四强”措施,通过加强供应商关怀、加强供应商市场问题调研分析、加强规划层面与供应商合作、加强面向供应商的金融服务支持,强化供应商的引导和协同。同时,积极参与金融管理部门、行业协会和相关政府部门组织的供应商对接活动,建立多层次的供应商联系机制。

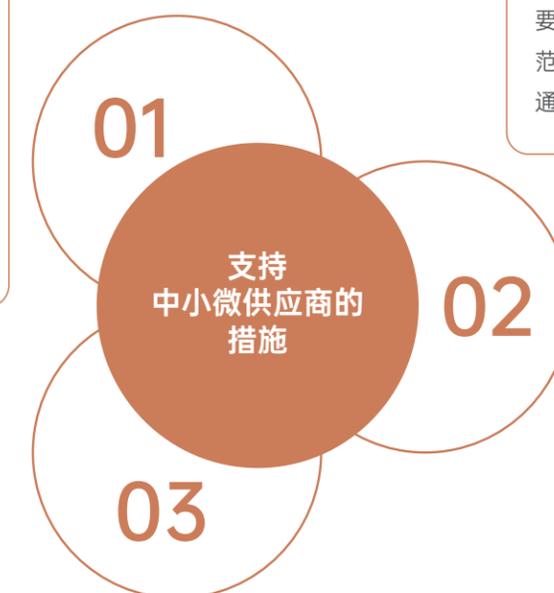
本行鼓励供应商采取环保、可持续的生产方式,减少资源消耗,降低环境污染。注重与供应商之间构建长期稳定、互信互利的伙伴关系,加强在中小微企业参与金融采购上的研究,推出相关专项举措,携手供应商共同成长,协力应对市场变化和挑战。

##### 制度方面

为促进中小微企业参与金融采购,在多项制度中增设支持中小微企业参与金融采购的内容,在《供应商入库信息提交指引》中针对性地简化入库企业要求,消除中小微企业参与的隐形限制。

##### 实施方面

督促代理公司优化招采文件,去除连续三年审计报告等惯例要求;推出一系列采购文件示范文本,对中小微企业的支持通过标准化方式落地。



##### 履约方面

为保障中小微企业实施项目的质效,有针对性的建立了多项预防性控制和有效检查性控制,确保能及时发现履约中的偏差,协同供应商消除问题,降低履约阶段风险,促进中小微企业供应商提高履约能力。

## 传递公益暖心力量

百信银行践行企业公民责任，积极参与公益活动和慈善事业，支持乡村振兴、儿童教育、弱势帮扶等多个领域的公益项目，努力提升公众福祉。

### 助力乡村振兴

本行紧密结合乡村振兴战略，发挥自身优势，大力创新乡村振兴金融产品和服务模式，助力巩固拓展脱贫攻坚成果。2023年，采购乡村振兴帮扶福利慰问品近百万元。

### 建设和谐社区

本行汇聚百信爱心和善行，开展关爱弱势群体公益活动，为工作生活条件艰苦的一线工作者、孤寡老人、特殊儿童等人群提供力所能及的帮助。鼓励员工弘扬志愿服务精神，参与社区建设与发展。开展“一张纸献爱心”“书香漂流”“植树捐赠”等志愿者活动，累计参与员工 200 余人次。

## 附录：独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP  
8th Floor, KPMG Tower  
Oriental Plaza  
1 East Chang An Avenue  
Beijing 100738  
China  
Telephone +86(10)8508 5000  
Fax +86(10)8518 5111  
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所  
(特殊普通合伙)  
中国北京东  
长安街1号  
东方广场毕马威大楼8层  
邮政编码:100738  
电话 +86(10)8508 5000  
传真 +86(10)8518 5111  
网址 kpmg.com/cn

### 有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振专字第 2403110 号

致中信百信银行股份有限公司董事会：

关于截至 2023 年 12 月 31 日止年度中信百信银行股份有限公司环境、社会和治理报告（以下简称“ESG 报告”）中选定信息的报告

#### 一、结论

我们对中信百信银行股份有限公司（以下简称“百信银行”）截至 2023 年 12 月 31 日止年度 ESG 报告中的以下关键数据信息（以下简称“经鉴证的 ESG 报告信息”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据	2023 年
董事人数 (人)	8
非执行董事人数 (人)	7
独立董事人数 (人)	3
女性董事人数 (人)	3
董事会及专门委员会会议召开次数 (次)	17
董事会及专门委员会审议议案数量 (项)	69
合规培训次数 (次)	34
“京绿通 II” 票据专项再贴现产品发生额 (亿元)	59.07
普惠小微贷款余额 (亿元)	62.58
小微企业专项贷款投放金额 (亿元)	102.83
完成发明专利受理数量 (个)	124
组织金融知识普及宣传活动 (场)	57
公开披露重要信息 (次)	19

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. 毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所，是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司相关联的独立成员所全球性组织中的成员。





### 有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振专字第 2403110 号

#### 一、结论 (续)

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信百信银行截至 2023 年 12 月 31 日止年度的经鉴证的 ESG 报告信息未能在所有重大方面按照本报告后附的关键数据编制基础 (以下简称“编制基础”) 所列标准编制。

我们对经鉴证的 ESG 报告信息形成的结论不涵盖随附或包含在经鉴证的 ESG 报告信息及本鉴证报告中的其他信息 (以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

#### 二、形成结论的基础

我们按照中华人民共和国财政部 (以下简称“财政部”) 发布的《中国注册会计师其他鉴证业务准则第 3101 号——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(CSAE 3101) 的规定执行了鉴证工作。鉴证报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了中国注册会计师协会《中国注册会计师职业道德守则》对独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所遵循财政部发布的《会计师事务所质量管理准则第 5101 号——业务质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成我们的结论提供了基础。

#### 三、使用限制

本报告仅供百信银行董事会使用，除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务，本段内容不影响已形成的结论。



### 有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振专字第 2403110 号

#### 四、对经鉴证的 ESG 报告信息的责任

百信银行的董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制与经鉴证的 ESG 报告信息有关的内部控制，以使经鉴证的 ESG 报告信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的 ESG 报告信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；
- 按照编制基础编制经鉴证的 ESG 报告信息；

#### 五、固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

#### 六、注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的 ESG 报告信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向百信银行董事会报告我们的结论。

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的 ESG 报告信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的 ESG 报告信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时，我们：

- 对百信银行参与提供经鉴证的 ESG 报告信息的相关部门进行访谈；
- 实施分析程序；
- 对选定的经鉴证的 ESG 报告信息实施抽样检查；
- 重新计算。



## 有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振专字第 2403110 号

### 六、注册会计师的责任 (续)

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证

毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙)



中国注册会计师

黄艾舟

黄艾舟



中国北京

张君一

张君一



2024 年 7 月 5 日



### 附：关键数据编制基础：

董事会构成 (人)：环境、社会和治理报告 (以下简称“ESG 报告”) 披露的董事会构成是指截至 2023 年 12 月 31 日中信百信银行股份有限公司 (以下简称“百信银行”) 的董事人数、非执行董事人数、独立董事人数、女性董事人数。

董事会及专门委员会会议召开次数 (次)：ESG 报告披露的董事会及专门委员会会议召开次数是指 2023 年百信银行的董事会及专门委员会召开次数。

董事会及专门委员会审议议案数量 (项)：ESG 报告披露的董事会及专门委员会审议议案数量是指 2023 年百信银行董事会及专门委员会审议议案的数量。

合规培训次数 (次)：ESG 报告披露的合规培训次数是指 2023 年百信银行开展的风险管理培训、反洗钱培训、反腐败培训次数总计。

“京绿通 II” 票据专项再贴现产品发生额 (亿元)：ESG 报告披露的“京绿通 II” 票据专项再贴现产品发生额是指 2023 年度百信银行向中国人民银行申请“京绿通 II” 票据专项再贴现的规模。

普惠小微贷款余额 (亿元)：ESG 报告披露的普惠小微贷款余额是指截至 2023 年 12 月 31 日百信银行符合《中国人民银行关于 2019 年金融机构金融统计制度有关事项的通知》(银发〔2018〕346 号) 规定的普惠小微贷款余额。

小微企业专项贷款投放金额 (亿元)：ESG 报告披露的小微企业专项贷款投放金额是指 2023 年度百信银行向符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300 号) 标准的借款人投放的贷款金额。

完成发明专利受理数量 (个)：ESG 报告披露的完成发明专利受理数量是指 2023 年度百信银行向国家知识产权局提交专利申请的数量。

组织金融知识普及宣传活动 (场)：ESG 报告披露的组织金融知识普及宣传活动指 2023 年度百信银行组织金融知识普及宣传活动的场数。

公开披露重要信息 (次)：ESG 报告披露的公开披露重要信息是指 2023 年度百信银行官网披露的“百信公告”一栏下公布的公告数量。

## 附录：指标索引表

报告章节	GRI 指标	页码
报告说明	2-1, 2-2, 2-3	1-2
关于我们		
公司简介	2-6, 2-7	2
2023 履责亮点	201-1	3-4
强化 ESG 管理		
ESG 管理架构	2-12, 2-13	6
利益相关方参与	2-16, 2-26, 2-29	7
实质性分析	3-1, 3-2, 3-3	8
夯实发展根基		
坚持党建引领	—	10-11
夯实公司治理	2-9, 2-19, 2-27, 405-1	12-15
强化风险管理	—	15-16
恪守合规理念	2-27	17-20
护航普惠民生		
深耕数字普惠金融	203-1, 203-2	22-24
创新绿色普惠金融	2-27, 201-2, 203-1, 203-2, 302-1, 302-2, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2, 306-3	25-30
创新数字金融		
强化科技治理	2-27	32-34
赋能创新发展	203-2	34-38
铸就优质服务		
保护金融消费者权益	417-1	40-42
优化服务体验	—	43-44
携手员工成长		
保障员工权益	2-27, 401-1, 405-1	46-47
增进员工福祉	401-2, 401-3, 403-1, 403-3, 403-5, 403-6	48-50
助力员工发展	404-2	51-52
共建和谐社会		
携手供应商发展	308-1, 414-1	54
传递公益暖心力量	—	55
附录		
独立鉴证报告	2-5	56-60
指标索引表	—	61



联系电话：956186 | 客服邮箱：[bxyh@aibank.com](mailto:bxyh@aibank.com)

公司地址：北京市朝阳区安定路5号院3号楼8层