



# 可持续发展报告

## Sustainability Report

---

中信百信银行

# CONTENTS

## 目录

### 编制说明

### 关于我们

公司简介 /02

主要获奖情况 /02

可持续发展亮点绩效 /03

### 可持续发展管理

可持续发展管理架构 /05

实质性议题分析 /06

利益相关方识别表 /07

## 01 卓越治理，筑牢百信根基

加强党的全面领导 /11

提高公司治理效能 /13

健全风险管理体系 /17

深化内控合规机制 /21

## 02 数字赋能，服务百姓生活

发展普惠金融 /27

发展数字金融 /30

发展绿色金融 /33

发展科技金融 /36

发展养老金融 /36

## 03 以诚相待，追求百分满意

保护金融消费者权益 /39

保障客户隐私和数据安全 /42

升级客户服务体验 /45

## 04 汇聚英才，共创百倍精彩

保障员工基本权益 /49

赋能员工职业发展 /50

打造温暖包容职场 /53

## 05 暖心相伴，分享百种幸福

供应商管理 /57

坚持公益慈善 /58

### 附录

独立鉴证报告 /59

GRI 指标索引 /64

## 编制说明

本报告是中信百信银行股份有限公司（以下简称“中信百信银行”或“本行”）第三次对外发布的可持续发展报告，旨在系统阐述中信百信银行 2024 年度在可持续发展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：本报告覆盖中信百信银行全部业务范围。

时间范围：2024 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）、中华人民共和国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》（2024）、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告守则》（2024）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》和国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001—2015）等标准。

### 数据来源

本报告披露的信息及数据全部来源于中信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。

### 发布形式

本报告以简体中文编写。电子版可于中信百信银行官方网站（<https://www.citicaibank.cn>）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

邮箱：[bxyh@citicaibank.com](mailto:bxyh@citicaibank.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。中信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%。

中信百信银行以“国之大者”引领发展方向，始终立足普惠初心，认真落实党中央国务院重要决策部署和监管要求，自觉将自身发展放到加快建设金融强国、推动金融高质量发展、深化金融供给侧结构性改革大局中来定位和谋划。积极响应国家提振消费专项行动工作要求，大力增加消费金融供给，促进惠民生、促消费有机融合；抓住国家产业数字化升级带来的产业金融结构性调整机遇，有效提升产业金融业务占比，践行普惠金融服务小微企业的责任，推动社会经济高质量发展落地落实。

过去一年，中信百信银行积极克服银行业净息差收窄、消费金融市场存量竞争进一步加剧等发展压力，整体经营保持稳健，可持续发展能力进一步加强。截至报告期末，中信百信银行总资产达 1,172.90 亿元，连续五年荣获中国人民银行金融科技发展奖，首次上榜福布斯中国“中国金融科技影响力企业 Top 50”榜单，并跻身“金融科技 ESG 实践企业 Top 10”。

## 主要获奖情况

颁奖单位	奖项名称
中国人民银行	金融科技发展奖二等奖
福布斯中国	入选“中国金融科技影响力企业 Top 50”及“金融科技 ESG 实践企业 Top 10”榜单
《每日经济新闻》	年度金融科技创新奖
《21 世纪经济报道》	年度服务数字金融机构
工信部赛迪顾问	2023-2024 年度金融行业数字化转型最佳创新应用项目
北京金融科技产业联盟	“大模型金融应用创新与实践大赛”十佳优秀奖
财视中国	年度零售银行介甫奖（卓越人工智能 / 机器学习零售银行奖）
《亚洲银行家》	中国最佳信用风险技术实施（数字银行类型）

## 可持续发展亮点绩效

### 经济绩效

资产总额

**1,172.90** 亿元

营业净收入

**46.26** 亿元

净利润

**6.52** 亿元

不良率

**1.50**%

### 治理绩效

共有董事

**9** 名

其中非执行董事 8 名、独立董事 3 名、女性董事 2 名

召开董事会及各专门委员会会议

**36** 次

审议议案 119 项，听取报告 50 项

公开披露重要信息

**23** 次

开展风险管理培训

**39** 次

### 环境绩效

落地首笔绿色债券投资，规模

**1,000** 万元

累计发放新能源汽车贷款

**8,377** 万元

绿色金融专项再贴现产品贴现金额

**61.5** 亿元

温室气体排放总量（范围一 + 范围二）

**1,128.01** 吨二氧化碳当量

社会绩效

普惠小微贷款当年累放金额

**233** 亿元

累计服务新市民特征用户数近

**6,000** 万户

开展消保培训

**22** 场

加密系统安装覆盖率

**100**%

全渠道受理客户咨询

**198**

万人次

客户满意度

**98.50**%



## 可持续发展管理

### 可持续发展管理架构

中信百信银行建立“治理层—管理层—执行层”上下贯通、高效协同的可持续发展管理架构，推动落实各项环境、社会和治理（以下简称“ESG”）相关议题和工作的管理和实施。

**治理层面**，本行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、数字金融、绿色金融、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 ESG 方面的治理和监督职责。

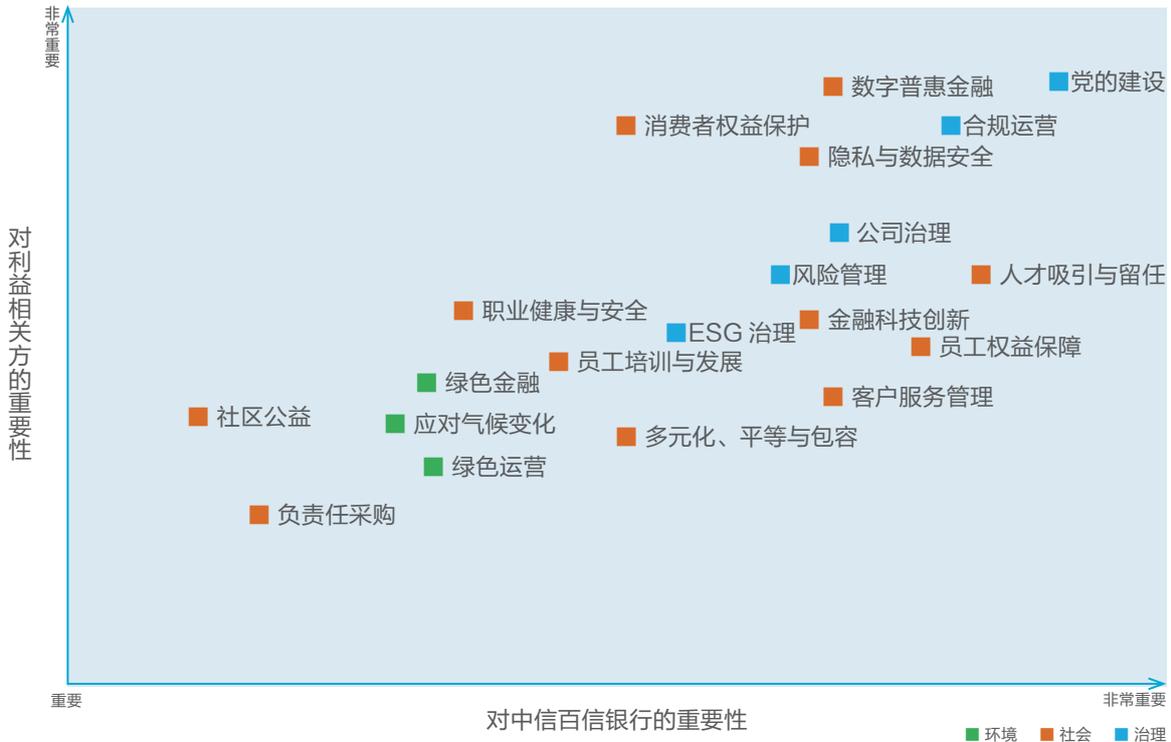
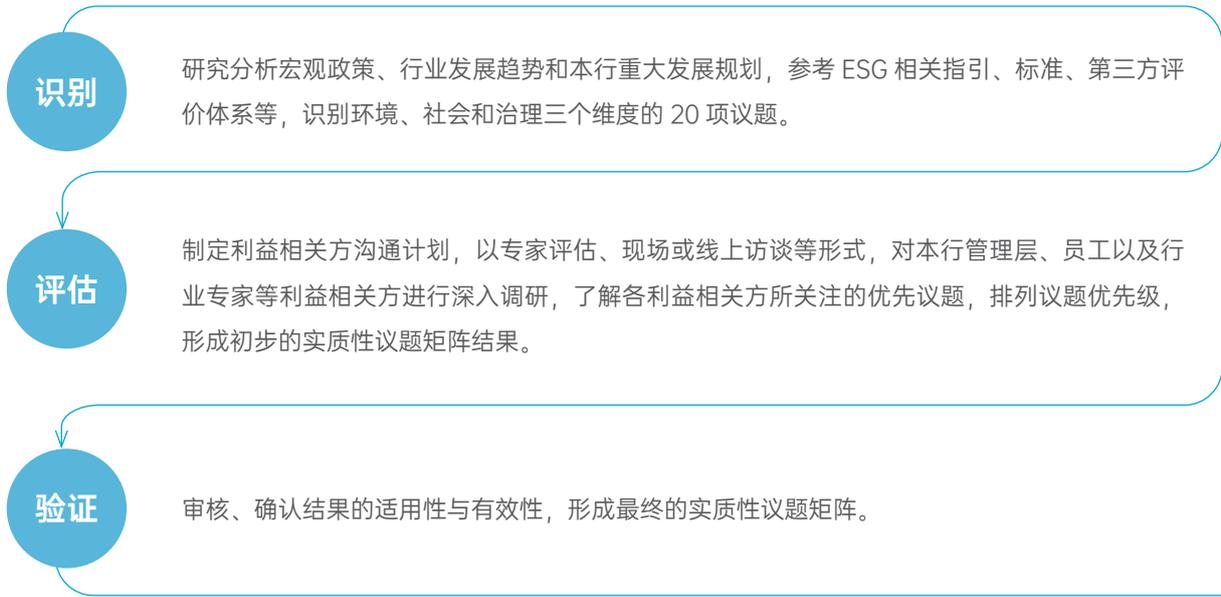
**管理层面**，本行设立消费者权益保护工作委员会、集中采购管理委员会、安全委员会、风险内控委员会、数字金融推进委员会等组织，各组织分别牵头相关 ESG 议题的规划制定及日常管理，推动相关议题落地落实。2024 年，本行成立“中信百信银行做好金融‘五篇大文章’领导小组”和 5 个专项工作小组，由行长担任领导小组组长，为更好地开展 ESG 管理、服务实体经济高质量发展奠定良好基础。

**执行层面**，综合办公室为本行 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。



## 实质性议题分析

中信百信银行结合内外部 ESG 要求，将实质性议题的识别、评估和验证作为践行可持续发展理念、推进 ESG 工作实施的重要基础。2024 年，通过实质性议题分析，将科技创新议题升级聚焦为“金融科技创新”，并适当提升“绿色运营”议题的重要性。



中信百信银行实质性议题矩阵

## 利益相关方识别表

中信百信银行高度重视与利益相关方的沟通与合作，建立多元化的沟通渠道，通过透明开放的信息披露与互动，回应关注、增进信任、促进共识。

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>股东调研与沟通会议</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>提升金融服务可及性</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>官网、微信公众号、小红书等沟通平台</li> <li>金融知识普及活动</li> <li>中信百信银行 APP</li> <li>956186 服务热线</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>

利益相关方	期望和诉求	沟通方式	回应措施
员工	<ul style="list-style-type: none"> <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>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>开展负责任采购</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>

01

**卓越治理**  
**筑牢百信根基**

---

中信百信银行始终坚持党建引领，推动党的领导与现代企业公司治理架构深度融合。持续完善公司治理体系，优化治理架构，提升治理效能。本行严格依法合规运营，筑牢风险防线，全面推动高质量发展。

## 响应联合国可持续发展目标（SDGs）



## 亮点成效

召开党委会 **30** 余次

召开股东大会 **1** 次 召开董事会会议 **10** 次 召开监事会会议 **4** 次

重要信息公开披露 **23** 次

风险管理培训 **39** 次

反洗钱培训覆盖员工比例 **100**%

## 加强党的全面领导

中信百信银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，深入学习贯彻党的二十大精神，加强党的全面领导，扎实做好党的建设各项工作，引领全体员工统一思想、拼搏奋进，以高质量党建引领高质量发展。

### 强化党的创新理论武装

本行分级分类抓好教育培训，引导党员干部切实把理论学习的丰硕成果转化为干事创业的实际成效。

- 党委会专题部署党纪学习教育并举办专题读书班，开展理论中心组集中学习，带动各级党组织广泛开展“书记讲专题党课”及警示教育活动 30 余次，开展各类主题宣教活动 20 余次，全员在线学习党的二十届三中全会精神达 5 万学时。
- 充分利用官网 OA、“百信党建”企业微信号等载体平台，广泛开展“学纪知纪强党性 明纪守纪讲规矩”主题活动、迎“七一”专题活动等，统一思想、凝心聚力，激发干事创业精气神。
- 结合违反党的纪律典型案例和本行实际，党委书记讲授专题党课，各支部开展“讲纪律”党课以及警示教育活动，深刻剖析违纪主客观因素，坚持以案为鉴、以案促改。

### 强化党组织建设

#### ■ 党委把关定向

本行把坚持党的全面领导融入公司治理各个环节，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”重要作用。2024 年，本行严格落实党委会议事规则和“三重一大”决策制度，升级党委会议保障机制，完善《党委会运作标准化操作检查表》《党委会、行长办公会列席部门清单》《党委会上会流程指引 2.0 版》等管理工具，细化党委会规范运作标准化流程，优化党建和经营“双线考核机制”，建立“支部月度工作通报机制”，配齐配强支委班子，不断提升党委会规范运作和民主科学决策水平。

2024 年

>>> 召开党委会 **30** 余次，研究议题 **200** 余项  
行党委全年开展集体学习 **29** 次

### ■ 提升基层组织凝聚力

本行聚焦高质量发展目标，持续强化基层组织建设，大力推进“强核争先”支部和“红旗”党支部创建培育工程，做实做强基层党建工作，助力提升全行发展动能、运营效能、改革势能。

#### “强核争先” 工程

- **开展强核行动：**围绕全行战略和部门重点任务成立党员先锋队，明确攻坚目标、攻坚路径和完成时限，推动支部建设从“做到”向“做实”转变。
- **夯实支部建设：**制定《百信银行党支部参与部门重要决策事项工作细则》，规范党支部参与部门重要事项决策流程。
- **强化示范引领：**开展“示范党支部”创建、“两优一先”评选、“党员示范岗”推荐工作，以点带面，发挥示范引领作用，激发全行党员的积极性和主动性。

2024 年

>>> 开展党组织活动 **600** 余次  
基层党组织开展各类集中学习 **200** 余次

### 推动党建业务深度融合

本行深耕党建品牌建设，持续推动党建和业务高水平融合。2024 年，行党委研究战略发展、重大经营决策等议题 200 余项，将制度优势厚植于现代治理体系建设中，为走好中国特色金融发展之路提供坚强政治保证。基层党组织和广大党员在服务实体经济、践行金融“五篇大文章”中挑重担、冲在前，例如，产业金融党支部成立“党员先锋队”与“青年突击队”，攻坚产品创新，加强能力建设，不断探索创新服务模式，推动科技与金融深度融合，及时满足民营与小微企业、民生领域重点人群多样化融资需求。

## 推进全面从严治党纵深发展

本行推动全面从严治党向纵深发展，党委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。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政治监督，培育全面从严治党的氛围，锚定全面从严管党治企目标，围绕关键领域加强监督检查，推动履职担当，以严督实导推动源头治理，有效保障党中央决策部署和上级党委要求落地落实。

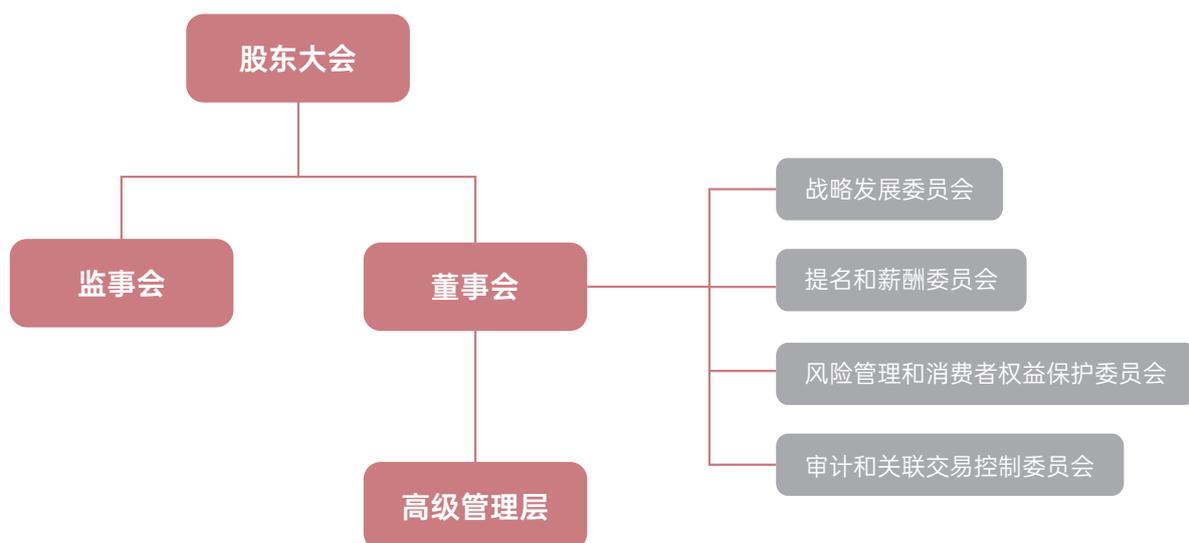
## 提高公司治理效能

中信百信银行始终坚持“两个一以贯之”，持续推动党的建设和公司治理深度融合，做强做优核心竞争力，建稳建实风险内控基础，育好育活干部人才队伍，公司治理的合规性和有效性持续提升。

## 规范公司治理

### ■ 公司治理架构

本行不断完善股东大会、董事会、监事会等治理主体的运行机制，形成“党委全面领导、董事会战略决策、纪委和监事会依法依规独立监督、高级管理层授权经营”的现代企业公司治理体系。



中信百信银行公司治理架构

## ■ 股东大会运作

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
股东大会召开次数	次	1	2	5
股东大会审议议案数量	项	15	10	18

## ■ 董事会运作

本行董事会严格遵守法律法规、监管规定和公司章程规定，按照股东大会授权勤勉合规履职。充分发挥在公司治理框架中的战略决策作用，高度重视战略规划和战略风险管理，充分研判宏观形势影响，引领本行科学制定和执行战略发展规划。坚持风险防范和业务发展的协调同步，坚守合规底线，推动本行保持审慎稳健经营，组织做好全面风险管理、关联交易管理、内部审计、内控合规等重点工作，为本行公司治理合规有效开展和高质量发展提供有力保障。



指标	单位	2024年	2023年	2022年
董事会会议召开次数	次	10	5	4
董事会审议议案数量	项	53	36	41
董事会听取报告数量	项	25	26	23
专门委员会会议召开次数	次	26	12	17
专门委员会审议议案数量	项	66	33	29
专门委员会听取报告数量	项	25	25	21

### 董事会独立性

截至2024年末，本行共有9名董事，包括：执行董事1名；非执行董事8名，其中独立非执行董事（以下简称“独立董事”）3名，占比达到三分之一。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	5	1
提名和薪酬委员会	3	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	5	2
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

### 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。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。截至2024年末，本行共有女性董事2名。

## ■ 监事会运作

截至 2024 年末

>>> 共有监事 **2** 名  
其中外部监事 **1** 名、职工代表监事 **1** 名

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
监事会会议召开次数	次	4	4	4
监事会审议议案数量	项	37	28	21
监事会听取报告数量	项	28	28	25

## ■ 高级管理人员薪酬管理

本行高级管理人员薪酬管理方案最高决策机构为董事会。2024 年，本行持续完善绩效薪酬延期支付制度，更新《绩效薪酬延期支付管理办法》及《绩效薪酬追索扣回管理办法》，覆盖全体高级管理人员以及在本行领取绩效薪酬的董事、监事；对于出现违规违纪、履职不力等情形的人员，根据问责处理决定，扣减其相应的绩效薪酬。将绿色金融、普惠金融等可持续发展相关内容纳入高级管理人员的评价标准，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	2024 年	2023 年	2022 年
重要信息公开披露次数	次	23	19	8

## 健全风险管理体系

中信百信银行把防控风险作为金融工作的永恒主题，秉承稳健的整体风险偏好，坚守合规底线，全面提升风险管理水平，持续提升数字化风控能力，切实推动银行业务稳健可持续发展。

### 全面风险管理

#### ■ 风险管理架构

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。高级管理层负责执行董事会批准的风险偏好和风险管理政策、负责组织实施全面风险管理工作，下设风险内控委员会，履行高级管理层授权的专项职能。

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。各类风险专业管理部门为第二道防线，承担建立相应管理体系、制定制度流程、进行专业管理的责任。内审部和纪委办公室为第三道防线，其中内审部承担审计监督责任，纪委办公室承担执纪问责责任。

#### ■ 风险管理策略

本行制定《中信百信银行风险管理策略（2024年-2026年）》，明确新规划时期全行风险管理的指导思想、基本原则、总体目标、重点工作任务和实施保障机制，为全面强化主动经营风险能力、以高质量风控促进高质量发展明确工作路径。

本行风险管理重点工作任务包括：一是夯实风险治理体系，巩固风险治理质效。发挥风险偏好和风险内控考核的统领牵引作用，以及风险管理专业委员会的统筹决策作用。二是引导资产有效配置、强化资产质量管控。以授信政策为导向主动引领资产配置，以集中度风险管控和信贷全流程管理为锚点强化质量管控。三是完善全面风险管理，提升专业防范能力。强化已识别的专项风险管理体系建设，切实落地重点风险领域管理，密切防范制裁风险、ESG及气候风险以及表外业务风险。四是升级智能风控能力，实现决策高效智能。强化数据生态合作，规范模型策略管理，提升分析精准度和差异化风险识别能力。

#### ■ 重点领域风险防控

本行打造统一、独立、专业的全面风险管理体系，充分识别15类主要风险。基于业务发展特点，突出重点风险管理，聚焦信用风险、声誉风险、信息科技风险、数据风险以及欺诈风险等领域，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。通过加强制度机制建设、强化风险政策和限额引导、完善合作机构管理、强化项目分层和评级管控、升级风险量化工具、细化风险视角组合分析、深入监测预警等举措，提升信用风险的全生命周期管控能力，对风险做到早发现、早识别和早化解。截至 2024 年末，本行不良率 1.50%，拨备覆盖率 264.69%，整体信用风险保持稳定。

### 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，聚焦事前评估、隐患排查、舆情监测、风险监测与处置、实战演练培训等核心环节，强化声誉风险全流程管理，推动风险隐患源头化解，防范重大声誉风险事件，守好声誉风险“防火线”。2024 年，本行声誉风险整体平稳。

### 信息科技风险方面

本行持续优化信息科技治理架构，奠定科技稳健发展根基，持续提升科技风险防范能力。深化信息科技组织架构统筹管理，强化科技风险管理团队的专业能力建设；加强科技风险监控预警和全面评估，提升风险预先识别能力和管理独立性；深入信息安全管控，升级网络安全防御架构，纵深发力安全运营；强化生产运行管理，提升生产监控告警和处置能力；完善开发测试管理，优化全链路数字化管理闭环。2024 年，本行未发生重大信息科技风险事件。

### 数据风险方面

本行持续完善数据风险管理顶层设计和管理目标，健全数据安全生命周期管理要求，推动数据资产规范管理。强化数据安全运营，建设全方位安全防护网，开展数据安全事件应急演练；盘点全行数据资产，建立企业级数据资产目录，丰富数据标准，强化有效数据的源头贯标。2024 年，本行未发生重大数据风险事件。

### 欺诈风险方面

本行持续迭代优化反欺诈策略体系，升级反欺诈产品能力，欺诈风险指标持续向好。提升人脸攻防能力和策略迭代，持续保持交易欺诈资损率处在较低水平；梳理整合多维度风险特征数据，构建全方位客户画像，实现分群、分层的精细化策略运营，全面提升欺诈风险识别效率与精准度；建设知识图谱平台，优化交互体验，强化信贷反欺诈能力。2024 年，本行首贷首逾失联占比指标持续低于同业水平。

## 气候风险管理

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。

## 气候风险和应对措施

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。
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，导致本行在社会公众、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。
	转型风险	随着政策的收紧和社会关注度的提高，本行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。	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。
操作性风险	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、地震等自然灾害，或电力、通讯等外部服务中断带来的风险，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级以上级别的风险，采取相应的风险管控措施，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。

2024 年，为助力实现“碳达峰 碳中和”目标，在全行范围内进一步贯彻、宣导绿色低碳理念，本行组织开展碳排放数据盘查和核算工作，对 2024 年度温室气体排放总量进行核算，并结合本行业务实际情况，探索投融资业务涉及的温室气体排放总量核算路径。

指标	单位	2024 年
温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	6.90
温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	1,121.11
温室气体排放总量（范围一 + 范围二） <sup>1</sup>	吨二氧化碳当量	1,128.01

## 风险文化建设

本行升级“宣、讲、赛、考”宣贯体系，健全风险管理内部培训课程库，统筹风险管理条线业务骨干，协调行业优秀讲师，对接外部培训资源，提供覆盖全面风险管理、主要专项风险、风险模型策略、风险制度宣贯等领域的专业培训课程。2024 年共开展风险管理培训 39 次，培训时长 41 小时。

本行创设“百信风险观”宣传公众号，依托“看热点”“学知识”“防风险”三大专栏，强化专业领域知识分享，加强风险文化建设。2024 年，发布宣传文章 12 篇。

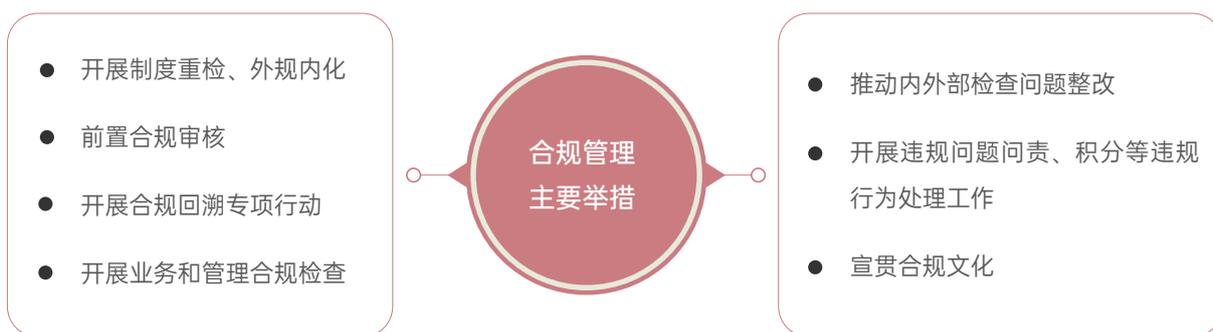


1 本行通过线上方式开展业务，无线下实体网点，温室气体直接排放（即范围一）主要来源于公务用车采购的汽油；温室气体间接排放（即范围二）主要来源于外购电力。能源因子参考《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》；电力因子参考中国生态环境部发布的《2023 年全国电力碳足迹因子》中 2023 年全国电力平均碳足迹因子。

## 深化内控合规机制

中信百信银行深化整治一体、协同共治的内控合规管理长效机制，锚定一二道防线“聚核联控”，三道防线靠前监督，优化升级“规查改责”闭环机制，持续加强合规体系建设。

本行制定《中信百信银行股份有限公司合规风险管理政策》《中信百信银行股份有限公司合规审核管理办法》《中信百信银行股份有限公司内控合规管理委员会工作制度》等管理制度，明确内控合规相关工作要求，保障业务稳健发展。



本行严格推进内部监督和审计检查。2024年，在反腐败和反洗钱、消费者权益保护、信贷业务、网络和数据安全等多个领域开展专项审计项目28个，持续关注经营管理中存在的风险并提出相应管理建议，督促业务规范开展，有效推动合规运营。

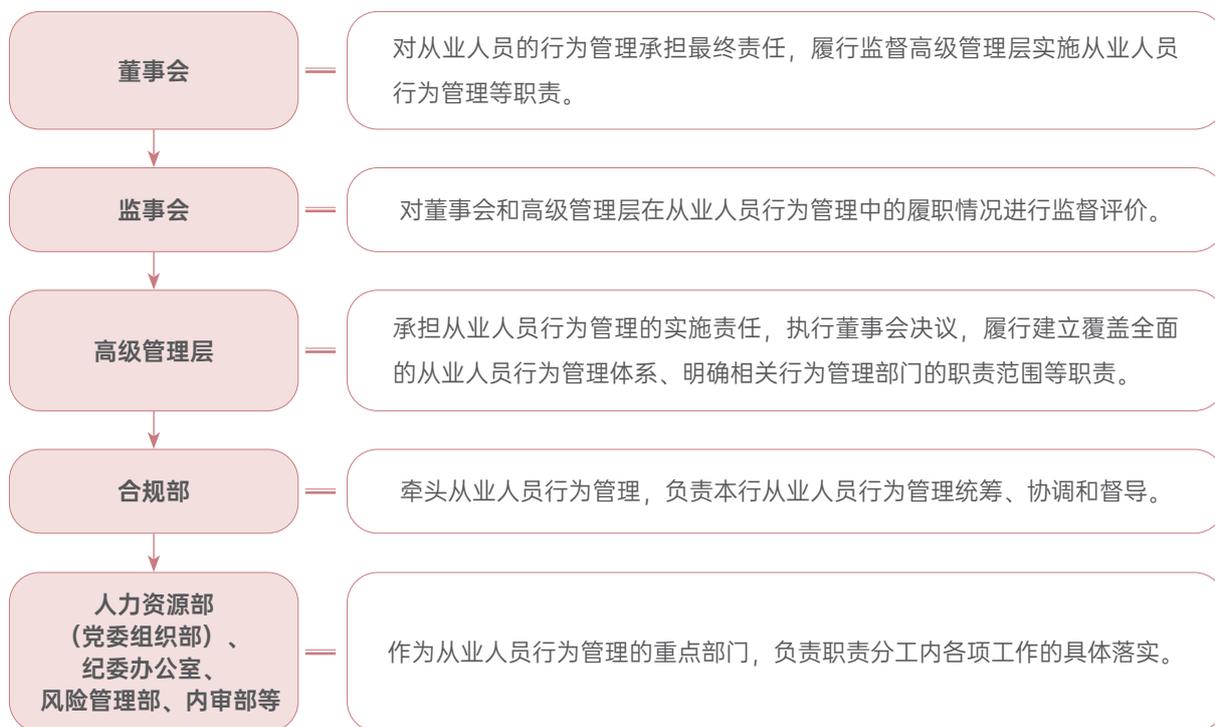
本行深化风险合规文化教育。开展“一把手讲合规课”和警示案例通报等工作，组织监管政策法规、内控制度、案防及员工行为管理培训12次，银行零售贷款、互联网贷款、反洗钱等法律知识培训12场，持续提升全员合规意识。

### 深化风险合规文化举措

- 打造“合规365”系列宣传品牌，创新“合规大家谈”栏目，结合监管文件精神、监管处罚分析及行内业务实际，开展形式多样的图文宣传。
- 以漫画等创新形式，开展案件风险防控和员工禁止行为等领域的宣传工作。
- 发布防范非法集资宣传材料，组织全员防范非法集资知识竞赛。
- 结合企业文化建设，在员工活动中发布合规提示，发布公平诚信竞赛倡议书。

## 员工行为管理

本行督促从业人员坚持依法经营、合规操作、诚实守信、勤勉尽责，形成覆盖全面、相互制衡的从业人员行为管理体系。



员工行为管理架构

### ■ 员工行为管理制度

本行制定《中信百信银行从业人员行为管理办法》，明确行为管理治理架构、行为管理制度、行为教育培训、行为管理措施等内容；制定《中信百信银行从业人员行为守则》，规定从业人员行为规范和禁止行为。

### ■ 员工行为管理重点举措

本行加强重要岗位管理和不相容岗位管理<sup>2</sup>，明确岗位轮换年限、强制休假、不相容岗位等要求，防控重要岗位人员道德风险，强化岗位制衡的有效性。

本行深化开展案防专项行动，组织管理层、各部门负责人签署案防责任书，提升案防履职意识，压实管理责任。制定和落实年度案防工作计划，强化规章制度、检查监督、信息科技系统、宣传培训、员工行为等重点工作的安排部署，每季度回顾完成情况，突出事前防控。深入开展“三查四访”，严查收受贿赂等违反廉洁规定的行为，及时关注信访举报信箱。

2 “不相容岗位”是指按照内控管理要求，在本行业务或管理活动中设置岗位制衡或制约关系，且不能由一人同时担任的工作岗位。

## 一体推进“三不腐”机制建设

在不敢腐上持续加压。党委领导和支持纪委严肃开展执纪问责，树立有案必查、违规必纠的鲜明导向，突出惩治“蝇贪蚁腐”，管好“小微权力”，在精准执纪上持续用力，为全行高质量发展清淤除障、保驾护航。

在不能腐上深化拓展。深化本级党委巡察、强化纪委监督，紧扣全行当前转型发展重点任务，聚焦战略规划落地执行、监管关注问题整改，紧盯落实“五篇大文章”“关键少数”履职用权等重点领域，开展更加精准有效的政治监督，强化不能腐的约束力。发挥“大监督”体系作用，推动财务、合规、风险、审计等各职能管理部门的沟通协同和资源共享，以监督治理效能保障高质量发展。

在不想腐上巩固提升。将纪律教育抓在经常、融入日常，组织党委班子成员讲党课、讲纪法，在节假日等关键时间通过多种形式开展廉洁文化宣传，在新员工入职培训中增设廉政教育课程，持续加大廉洁文化建设力度。

## 反洗钱

### ■ 反洗钱管理架构

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。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。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。

本行建立反洗钱管理三道防线，构建贯穿“事前、事中、事后”全流程的反洗钱履职体系。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。

### ■ 反洗钱管理制度

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“顶层制度+专项制度+业务制度”的反洗钱内控制度体系，涵盖反洗钱内控职责划分、内控监督、风险事件应急处置、反洗钱信息安全保护等各方面。2024年，本行修订《反洗钱工作领导小组工作制度》《制裁风险管理领导小组工作制度》《业务洗钱风险评估管理办法》等制度，确保洗钱风险管理政策、程序与监管规定、本行最新组织架构和职责分工保持一致。

### ■ 反洗钱文化建设

本行开展面向行内员工和社会公众的反洗钱宣传教育。开展立体式培训，涵盖高级管理层反洗钱专题培训、新员工反洗钱培训、反洗钱专兼岗能力提升专项培训等主题，有效提升全行各层级反洗钱履职能力。以“反洗钱百家谈”为主品牌，开展第一届社区“金融安全知识科普”等反洗钱专题宣传活动，提升公众洗钱风险防范意识。

2024 年

- >> 组织反洗钱培训 **37** 次，培训时长超过 **100** 小时  
反洗钱培训覆盖董事、监事、高级管理人员比例 **100%**  
反洗钱培训覆盖员工比例 **100%**

## 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	2024 年	2023 年	2022 年
年度提交专利申请数量	件	11 <sup>3</sup>	124	126
累计提交专利申请数量	件	351	340	216
拥有专利数量	件	57	42	25
软件著作权数量	件	126	126	118

## 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”，着力畅通群众诉求表达渠道。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。本行在被检举控告人管理、纪律检查机构及其工作人员管理，以及检举控告处置过程等流程中均明确了举报人保护的细则要求。

### 中信百信银行信访检举渠道



举报电子邮箱：bxyhjw@citicabank.com

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

3 本行成立专利评审小组，严把专利准入关，动态调整专利申请方向。2024 年，本行聚焦前沿领域专利申请，将专利申请重点集中在人工智能等领域，因此专利申请数量相较前两年有一定程度下降。

02

**数字赋能**  
**服务百姓生活**

---

中信百信银行始终将践行国家战略作为自身使命，在专业化特色化发展中，奋力做好金融“五篇大文章”。在推进国家重大战略落地与经济社会高质量发展的进程中，探索多样化的科技金融服务模式，落实绿色金融相关工作，完善具有百信特色的数字普惠金融服务体系和养老金融服务体系，提升数字金融发展质效，为各地经济社会发展提供坚实保障，彰显责任与担当。

## 响应联合国可持续发展目标（SDGs）



## 亮点成效

普惠小微贷款当年累放金额 **233** 亿元

落地首笔绿色债券投资，规模 **1,000** 万元

累计发放新能源汽车贷款 **8,377** 万元

产业金融业务余额超 **200** 亿元，同比增长 **37%**

60 岁以上投资财富客户数超 **2** 万人，管理资产规模 **34.12** 亿元

## 发展普惠金融

中信百信银行将发展普惠金融作为推动本行高质量发展、服务实体经济的重要路径，秉承“机制市场化、协同生态化、资源集约化、管理数字化”发展思路，通过强化融融协同、产融协同和内外协同，构建高效贯通的管理体系，完善具有百信特色的数字普惠金融服务体系，致力于引“金融活水”灌溉“实体之田”。

指标	单位	2024年	2023年	2022年
普惠小微贷款余额	亿元	91.01	62.58	39.34
普惠小微在贷客户数	万户	37.90	16.43	6.12
普惠小微贷款当年累放金额	亿元	233.00	102.83	60.79

### 做实做广产业金融

本行坚持金融服务实体经济的根本宗旨，聚焦普惠小微企业的个性化金融需求，在持续扩大普惠金融供给规模的同时，强化对小微企业的专项支持，提升普惠金融服务质效，实现金融活水对小微企业的精准滴灌。

- 研判宏观经济形势，推进产业金融业务发展，加快场景融合，夯实“数据+科技”核心能力建设，探索具有百信特色的产业金融发展路径。
- 运用AI、大数据、云计算等数字技术，推出以“百兴贷”为核心的线上化纯信用产业数字金融产品，为小微企业主各类经营场景提供金融服务。

截至 2024 年末



产业金融业务余额超过 **200** 亿元，同比增长 **37%**

产业金融用户数 **62.47** 万户，同比增长 **132%**

获得中国人民银行“京民融”“京创融”两项专项再贷款首批额度 **8,000** 余万元

累计获批普惠小微贷款支持工具额度超 **30** 亿元



中国人民银行监管普惠相关历史**最好**评级

中国人民银行北京市分行信贷政策导向评估中，本行小微等次连续三年被评为“良好”，文化等次连续两年被评为“良好”

## 做优做细消费金融

作为原生数字普惠银行，本行聚焦年轻白领、新市民等客群的消费需求，围绕生活消费场景构建普惠金融体系，积极开展个人消费贷款纾困，优化贷款偿还方式，持续提升金融服务的温度与可及性；积极响应国家提振消费专项行动工作要求，加大对批发零售、住宿餐饮、文化旅游等消费服务行业的信贷投放力度，增加消费金融供给；坚持以用户为中心，夯实核心能力基础，强化自营阵地建设，提升自营用户服务能力和质量，持续优化用户服务体验，着力推动自营业务增长。截至 2024 年末，服务新市民特征用户数近 6,000 万户。



生活场景类新增放款 **1,016** 亿元，同比增长 **63%**

2024 年

## 做深做精财富管理

本行秉承“为百姓理财，为大众融资”的经营理念，聚焦新市民多元化的财富管理需求，提供与其投资需求和风险承受能力相匹配的财富管理产品；建设完善的产品矩阵，提升数字化服务水平，丰富财富管理产品与服务体系；依托大数据、人工智能等数字技术，实现个性化投资建议和财务规划，全面提升财富管理服务质效。截至 2024 年末，本行累计接入 78 家资产管理机构和超过 1,900 只资管产品，新市民特征用户持仓余额占比 55.33%。

- **加强普惠型财富产品创设和引入：**为用户提供富有市场竞争力的存款产品，带动用户价值与存款规模持续提升；引入慈善、乡村振兴等主题理财产品，满足用户创新投资需求。
- **提供便捷专业的财富资产配置方案：**夯实用户核心链路体验，持续优化资产测评、产品对比、内容陪伴的服务水平，依托大数据和人工智能技术，提供个性化资产配置方案。
- **提供有温度的客户陪伴：**积极推进 AI 财富助手投产面客，优化用户体验。

### 做专做精票据贴现

本行深入贯彻落实金融工作的政治性与人民性，扎实推进新三年发展战略，重点提升普惠小微金融服务质效。优化“百票贴”秒级融通功能，降低小微企业的贴现利率与融资成本，创新推出差异化贴现服务方案，优化业务服务流程，精准满足小微企业个性化融资需求。

2024年

>>>

“百票贴”产品累计服务企业超 **7,500** 户，其中小微企业占比达 **90%** 以上，累计贴现规模突破 **1,000** 亿元



## 发展数字金融

中信百信银行以科技和数据为核心驱动，构建极致化体验、智能化风控、精细化运营、轻型化发展“四位一体”的数字化能力体系，完善数字化产品矩阵，加强数字化创新应用，增强数字化风控能力，提升数字化运营水平，提高数字化管理效能，持续提升数字金融发展质效。

### 推动行业转型发展

本行积极响应国家号召，遵循监管指引，致力于通过科技手段助力行业发展。2024 年，本行针对现有普惠信贷业务场景中数据缺乏、数据孤岛等痛点，综合运用大数据、人工智能、隐私计算等技术，联合中信银行共同发起“中信 - 百信数据融合”项目，打造“中信 - 百信数据融合样本”。项目落地后，助力新客户授信的户均放款成本下降 14%，客群风险下降 20%，为监管机构制定数据合规使用领域相关政策和标准提供了试点依据，为行业释放数据价值潜力提供了样板范例。

### 服务金融标准建设

本行积极响应中国人民银行金融标准化工作部署，服务金融标准建设取得实效。2024 年，本行全程深度参与《金融业开源软件应用管理指南》（JR/T 0290-2024）、《金融业开源软件应用评估规范》（JR/T 0291-2024）两项行业标准，组织参与编写《金融机构需求管理能力成熟度模型》《金融网络安全防御有效性验证实施指南》；开展“金融标准 为民利企”主题宣传，参与第 55 届世界标准日宣传活动，组织金融标准实施评估工作，提升本行金融标准化工作水平，助力社会公众提高金融标准化意识。

## 优化数字金融体验

本行深入探索 AIGC、大模型等前沿科技价值赋能，纵深推进大模型金融场景应用，创新引领数字金融体验升级。

- 优化大模型基座，引入 VLLM 加速框架和 AWQ 激活感知权重量化技术，提升推理性能，响应速度提升 54%。
- 提升测试应用能力，引入通用大模型，模型回复准确率提升 24.8%；通过引入代码补全大模型，平均响应时间由 6 秒减少至 1.5 秒。
- 试点大模型知识库在本行合同审查、合规问答、技术规范问答、制度管理等关键场景的应用，智能问答助手回复准确率达到 97%，助力各项工作合规高效开展。

2024 年，本行在大模型金融领域深化应用方面取得突破性进展，大模型应用获得监管准入许可，成为行业首家可在 C 端场景投产面客的银行机构。本行发布的《基于 AIGC 的数字人客户经理助手》在 2024 年全球金融科技大会大模型金融应用创新与实践大赛中荣获十佳优秀奖。

## 赋能经营业务发展

本行持续强化科技能力建设，提升赋能质效。通过搭建服务决策平台，为客户提供个性化、智能化、差异化的服务，夯实业务发展基础。本行拓展场景智能应用并积极探索智能机器人运营与应用场景，在增强金融数字化能力的同时，助力提升金融服务可及性。

- **构建用户旅程体系，支撑数据分析与决策。**依托标准化机制采集消费金融业务流程中的行为数据，优化用户旅程并提供个性化服务。
- **探索前沿技术在“三农”场景的应用。**通过大数据与人工智能技术，深度挖掘“三农”生产经营数据，为小微农户与商户推出定制化交易结算服务。基于此建立的“基于人工智能的三农融资服务”平台入选北京市金融科技赋能乡村振兴示范工程。
- **提升关键环节审批效率，赋能核心业务板块。**通过优化产业数字化体系中场景接入、授信用信决策、自动审批等环节的效率，赋能产业金融数字化核心能力提升。

## 提升数据服务能力

本行增强数字化风控能力，运用大数据技术充分挖掘数据价值，通过整合多渠道多维度数据的领先风控模型，依托人工智能等技术实现实时信贷决策，打造行业领先的智能风控能力。

- 升级算法技术，发布“百信分 7.0”风控模型评分体系，模型效果提升 10%，有效评估普惠客户信贷风险并服务千万级客户，荣获亚洲银行家“中国最佳信用风险技术实施（数字银行类型）”奖项。
- 完成智能模型平台投产，新增风险模型 106 个，实现专属风控模型全渠道覆盖，支持依据渠道特点进行定制化风控，提升业务风险防控能力。

## 增强自身运营水平

本行坚持数字化赋能经营决策，通过大数据分析与人工智能算法，精准把握市场脉搏，优化资源配置，提升决策效率与准确性。

2024 年，本行启动“星轨”项目，实施专项账务治理，实现账务差错快速识别、统一监控、快速处置。建设对账工具，实现账务异常识别、定位自动化，将异常结果纳入智能云监控体系，进行分级分类响应，同时实现信贷场景系统间自动对账、清分场景自动对账并形成统一差错视图，达到账务异常的快速识别、统一监控、快速定位目标。

本行启动“星图观测”项目，打造风险全面监测图谱。夯实风险治理数据基础，强化风险数据资源池，完善风险数据溯源能力，通过建立全域数据资产地图与指标血缘治理，筑牢风险治理数据基座。上线全景式风险治理看板，支持风险数据穿透式聚合，前瞻洞察潜在风险趋势，实现风险防控关口前移。强化风险监测预警，建立双周、月度风险动态监测与季度风险经营分析双轨报告机制，构建机构级宏中微观风险视图，提供覆盖全周期的风险决策支持体系。

本行强化大模型基座，深耕场景应用，“小爱”智能问答助手扩充综合办公、品宣类、采购类、合同及制度管理类等相关知识。启动办公智能体应用探索，落地会议室预定功能，打造自然语言交互式的办公新体验。依托大模型构建知识管理服务体系，并在合规和科技管理场景落地。研发助手扩充代码补全功能，打造轻量级的网页版入口，助力内部办公提效。

## 发展绿色金融

本行加速布局绿色金融赛道，着力构建绿色金融服务体系，完善绿色金融管理架构，设立绿色金融专项工作小组，负责推进绿色金融相关工作的落实。针对绿色产业和企业的融资需求，创新绿色信贷、绿色票据等金融产品，拓展绿色金融服务边界，提升绿色融资规模。2024年，本行落地首笔绿色债券投资，规模1,000万元。

### 支持新能源产业发展

本行以新能源车、绿色家电等为突破口，利用人工智能、大数据等金融科技手段，在线对客户进行精准识别、高效授信、秒批秒贷，支持客户绿色经营。

- **建立绿色品牌厂商合作关系：**与多家厂商合作，针对性向其下游经销商提供信用贷款，促进电动自行车业务发展。截至2024年末，累计发放电动车、电池等专属绿色新能源行业经销商贷款10.60亿元。
- **开展新能源汽车消费贷款：**协同经销商，向有意愿购买新能源汽车的客户提供购车分期付款。截至2024年末，累计发放新能源汽车贷款8,377万元。

### 创新绿色票据服务

本行积极开展符合央行绿色金融政策的票据直贴业务，加速开发绿色企业票据贴现的快捷通道，加强货币政策传导，为绿色经济贡献力量。

- **创立“绿票贴”服务：**以金融科技赋能为重点，实现绿色白名单票据前端自动价格测算、后端自动放款，提高绿色小微企业金融服务的质效。
- **完善绿色服务功能：**针对“绿票贴”产品进行敏捷迭代，坚持每两周进行功能优化。截至2024年末，已实现7\*12小时自助秒贴服务，有效提升客户体验。

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色金融专项再贴现产品贴现金额	亿元	61.50	59.07	25.23
服务中国人民银行“白名单”企业数量	户	1,090	305	168

### 通过“京绿通 II”专项再贴现产品，打通绿色金融政策传导“最后一公里”

案例 

中信百信银行作为全国首批落地绿色金融专项再贴现产品“京绿通 II”的银行，通过开辟绿色审批通道、实施贴现利率优惠等差异化服务，精准对接企业的融资需求。通过发放优惠券、减免贴现利息等方式，切实降低绿色企业融资成本，助力绿色供应链发展，服务绿色经济转型。

截至 2024 年末，本行累计完成绿色金融专项再贴现超 150 亿元，服务中国人民银行绿色名单企业千余户，通过“科技 + 金融”双轮驱动，为京津冀“首都经济圈”及全国绿色金融发展注入新活力，推动可持续发展。



## 倡导绿色生活方式

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，持续开展节能降耗活动，积极开展绿色公益活动，坚持电子化、自动化、智能化的运营发展方向，引导员工和用户加快形成绿色生产生活方式。

#### 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。
- 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”。
- 在茶水区、卫生间等公共用水区域张贴“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。

### ■ 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。

- 优化制冷系统运行方案，根据季节和天气变化，适时切换制冷系统运行模式，尽量多地使用自然冷源，减少冷机耗能。
- 优化机房组织气流，机房内布局采用冷热通道隔离方式，并根据机柜上架情况优化冷通道地板出风量，避免机房内产生热岛效应和存在过冷区域；机房及空调间漏风封堵，减少冷量流失，降低制冷系统耗能。
- 优化制冷设备，开启制冷系统备用或冗余设备，在满足需量的情况下使可变频率运行的机电设备尽量低频率运行，减少制冷系统总耗能。
- 精细化维护管理设施，每月定期清洗冷却塔，适时清洗过滤网，降低水泵运行耗能。
- 开展能耗数据分析，每月统计分析用能设备电量数据，以最佳的方案运行系统。
- 采用智能化运维机制，对所有基础设施和应用系统的运行状态均采用系统监控方式。

## 发展科技金融

本行深度融合人工智能、大数据与云计算技术，深度挖掘产业链数据价值，探索多元科技金融服务模式。2024 年，本行创新推出科创票据品牌“创票贴”，并通过高效实施“京创通”专项货币政策工具，完成科创企业再贴现 5.78 亿元。

本行强化科技产业研究能力，基于产业发展前景和自身能力禀赋，精准选定重点扶持领域并配套专项审批政策。通过创新建立“银担合作”“银企合作”机制，探索与产业园区、第三方机构的多元合作方式，全面提升对优质科技企业的融资支持力度。

## 发展养老金融

本行积极融入中信“金融+产业”养老生态圈，基于老年客群风险偏好，优化理财保险产品供给，探索构建百信特色的养老金融服务体系。2024 年，本行服务 60 岁以上客户超 2 万人，管理资产规模 34.12 亿元。

- **丰富养老金融产品：**建立涵盖储蓄、理财、保险与基金等主题的养老金融产品 17 只。
- **提升老年用户体验：**优化自有渠道的适老化改造，针对老年人智能终端应用场景，上线手机 APP 关爱版，提升 APP 的易看、易懂和易用性；956186 服务热线支持自动识别客户年龄，对识别出的老年群体采取人工客服直接接入服务策略，提升老年客群的使用体验。

— 03

**以诚相待**  
**追求百分满意**

---

中信百信银行持续优化消费者权益保护长效机制，不断提升消费者权益保护工作质效，重点增强数据安全治理能力，全面保护客户隐私，并不断优化服务流程，确保每位客户都能享受到贴心、高效且安全的金融服务。

## 响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 亮点成效

开展消保培训 **22** 场

开展金融知识宣教 **95** 场，覆盖 “一老一少一新” 客户

开展信息安全检查 **11** 场

全渠道受理客户咨询 **198** 万人次

客户满意度 **98.50** %

## 保护金融消费者权益

中信百信银行坚持金融为民、客户至上理念，严格落实国家金融监督管理总局相关要求，持续优化消费者权益保护长效机制，不断提升消费者权益保护工作质效。

### 消费者权益保护管理体系

本行将消费者权益保护纳入公司治理、发展战略及员工日常管理，严格落实消费者权益保护主体责任，有效保障消费者的合法权益。

#### 完善消保顶层设计

将消费者权益保护深度纳入公司治理和发展战略。董事会、党委会、消费者权益保护工作委员会研究审议消保重要事项，强化消保工作部署，督促各项措施有效落实。

#### 健全消保管理制度

围绕消保审核、信息披露、投诉管理等15项消保重点工作内容，修订完善《中信百信银行消费者权益保护管理办法》《中信百信银行金融纠纷多元化解管理办法》等多项管理制度，进一步完善“1项基本制度、18项专项制度、1项实施细则”的消费者权益保护制度管理体系，持续夯实消费者权益保护管理基础。

#### 厚植企业消保文化

将消保纳入业务管理、员工培训、考核评价、文化宣贯等方面，打造“沉浸式”消保氛围，全面提升员工消保意识。

指标	单位	2024年	2023年	2022年
消保培训场次	场	22	21	14
消保培训员工覆盖率	%	100	100	100

## 消费者权益保护全流程管控

在事前审查方面，本行严格落实消保事前审查流程，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程。将消保审查纳入风险管理和内部控制体系，强化消保考核力度，增加适当性管理、销售行为可回溯、合作机构管理、教育宣传等考核指标，完善投诉管理等指标；对面向消费者提供的产品和服务，在产品设计、协议制定、信息披露等环节嵌入审查，有效实现消保风险关口前移。

在事中提示方面，本行优化消保预警机制，事中全面监控营销活动并适时进行消保提示。充分发挥“消保提示函”及“消保预警函”的管理作用，针对重点问题进行消保提示，推动重点问题溯源治理。

在事后监督方面，本行建立事后穿透式监督体系，针对个人信息保护、投诉管理等重点方面，开展消保专项审计，持续推动消保问题整改。2024 年，本行集中解决消保审查、投诉处理等涉及消保管理问题 45 项，自主开展信息披露专项检查 4 次，有效保障客户的知情权和自主选择权。

2024 年



审查各类产品协议及合同、业务流程、营销活动方案等 **466** 项，累计提出实质性审查意见 **634** 条，审查覆盖率及意见采纳率均为 **100%**

## 债务催收管理

本行全面加强催收团队合规安全管理，从催收作业规范、合作机构管理、催收品质管理等方面，建立完整的催收业务管理体系，切实防范催收操作风险和道德风险，确保合法合规开展催收。

- **升级催收规范**：结合监管要求及最新行业标准，修订《催收作业标准指引》，并对催收人员进行培训，提升合规催收意识，防控不当催收行为。
- **加强机构管理**：全面开展催收机构合规招采，制定系统化信息安全方案，对敏感信息进行加密处理，降低客户信息泄露风险。
- **开展催收质检**：持续开展催收投诉质检、合作方催收质检等，及时识别、发现和处置各类异常情况和风险，惩处违规催收行为。如查实机构出现触犯底线的违规行为，予以停业清退。

## 负责任营销

本行重视金融营销宣传行为的合法合规性，制定《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，定期监测金融营销宣传行为，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，提升员工负责任营销意识和能力。

## 普及金融知识

本行高度重视金融知识宣传，制定《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》，规范消费者教育工作机制，为金融消费者提供公益性强、形式多样、内容丰富且易于理解的金融知识科普，宣传主题涵盖投资进阶、信贷课堂、消保课堂、反洗钱、反诈骗、金融安全、金融法律法规知识科普等多方面，努力提升大众金融素养和金融风险防范意识。

2024年，本行严格落实监管部门要求，深入开展“3·15”金融消费者权益保护教育活动、“金融为民谱新篇，守护权益防风险”等集中宣传活动，针对社区老年人、在校学生及新市民等重点群体，开展金融知识普及工作，累计触达消费者千万人次。发挥数字银行特点，打造“消保课堂”，通过官网、官微、手机APP等渠道，以原创图文、中国节气节日海报等方式，有效提示消费者金融风险，提高金融知识的趣味性和覆盖面。

### 中信百信银行开展社区“金融安全知识科普”联合宣传活动

案例 

2024年6月，中信百信银行开展第一届社区“金融安全知识科普”联合宣传活动，面向在校大学生和社区老年居民科普征信、反洗钱、防范金融诈骗、消费者权益保护、消防安全知识，助力群众提升金融风险防范能力。活动以“线下宣讲+线上直播”的形式进行，参加人数超3,000人。

指标	单位	2024年	2023年	2022年
组织金融知识普及宣传活动场次	场	95	57	43

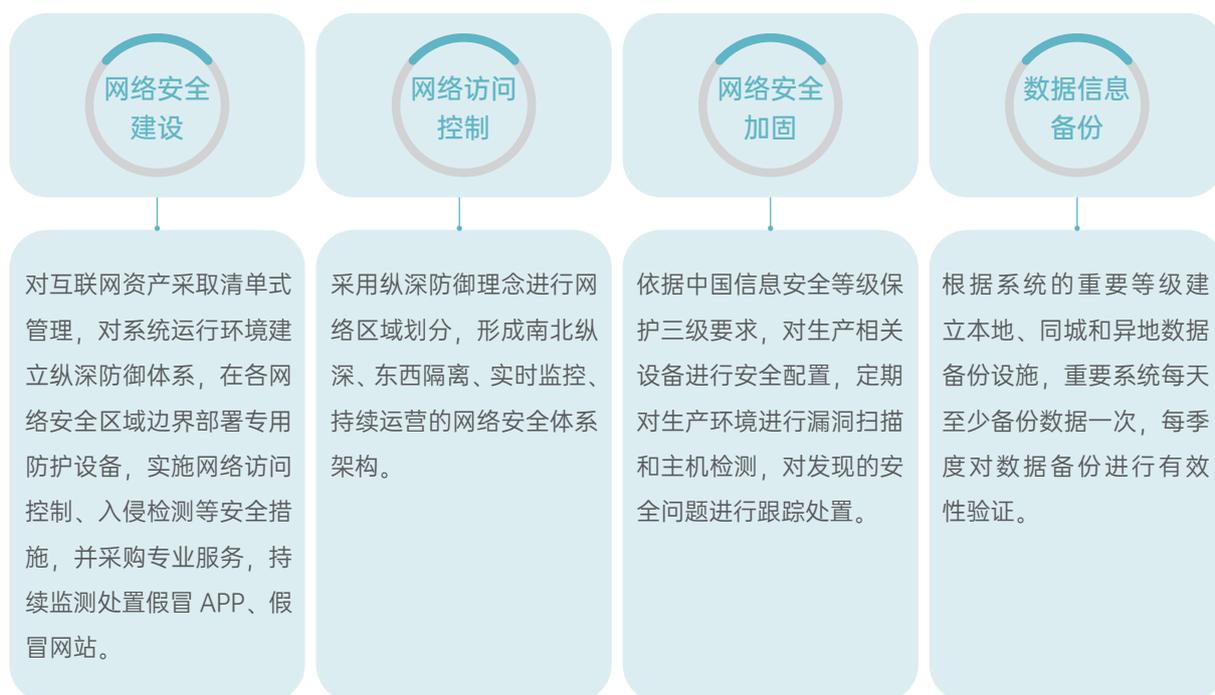
## 保障客户隐私和数据安全

中信百信银行通过完善数据安全治理能力、优化信息安全管理体系统、深化客户隐私保护举措，规范事件级别确认和响应处置流程，确保信息安全，保护客户隐私。

### 信息安全管理

本行根据上级机构发布的安全标准、最佳实践开展安全建设，建立健全事件防范对策、备份和监控机制，有效防范金融风险。

本行高度重视消费者金融信息保护，抓实金融数据安全管理和风险防控，丰富数据分类分级安全管理策略，全行数据资产 100% 对接数据治理平台；研发智能模型，高效完成全量数据自动分类分级，保护消费者金融信息安全。



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。

本行制定《中信百信银行股份有限公司信息科技安全事件管理办法》，据此制定安全应急预案并定期开展演练，确保安全事件能够得到及时有效处置。

### 中信百信银行参加全国网络安全演习

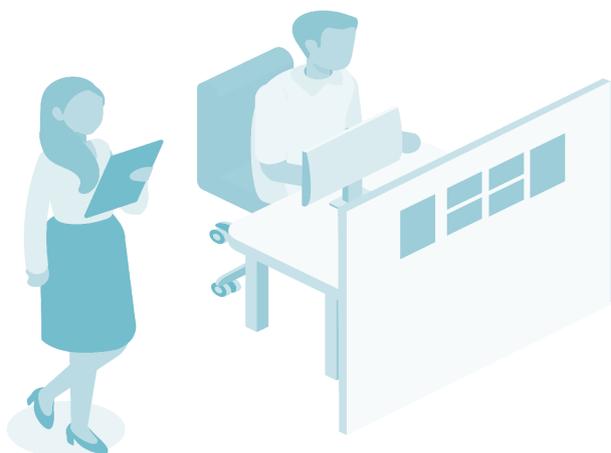
案例 

2024年，本行参加全国网络安全攻防实战演习，演习过程中抵御各类攻击51.4万次，阻断恶意邮件1.8万封，提交工作成果报告13篇，最终以0失分顺利完成演习。

### 数据安全治理

本行认真落实监管规定，推进基础数据治理、数据源头治理、数据标准管理。2024年，本行新增数据标准超过2,000项，建立全行范围数据资产目录，显著提升基础数据质量。

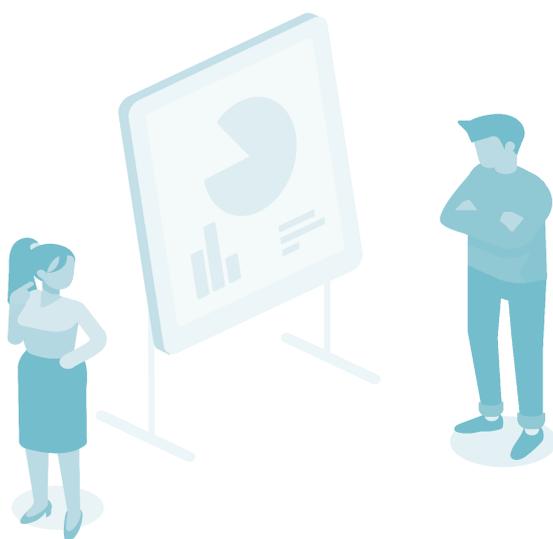
本行要求全体员工在客户个人信息数据的收集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期环节中，严格落实数据分类管控、访问授权、加密脱敏等隐私保护措施，系统性保障数据资产及客户信息安全，积极制定数据泄漏应急预案，定期开展预案演练，并针对演练中发现的问题持续改进管理，最大限度降低安全事件对客户资产的影响。





指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
重大信息安全泄露事件	件	0	0	0
加密系统安装覆盖率	%	100	100	100

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。2024 年，本行未发生侵害消费者信息安全权的事件。



## 升级客户服务体验

中信百信银行坚持“金融为民”理念，聚焦提升服务品质、创造业务价值、守护消费者权益的目标，充实客户服务体系、提升服务效率、拓展服务价值、健全纠纷调解机制，依法保障客户权益，打造有温度的普惠金融服务品牌。

### 优化服务管理

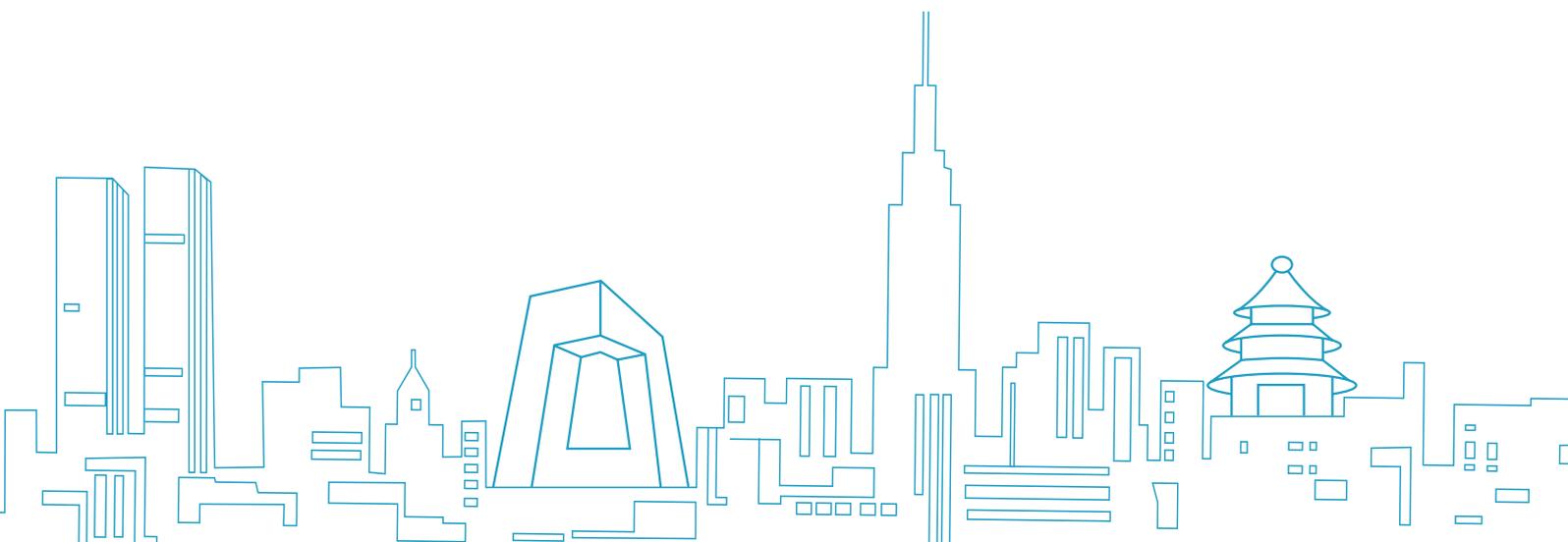
本行探索创新客户服务内容及客户体验模式，将消费者保护理念贯穿到服务全流程，强化服务能力，为客户提供更高效、便捷的服务。

- **充实客户服务体系：**开展“客户之声”项目，建设听音平台，有效优化产品与服务，减少问题和客户咨询；提升客户服务管理能力，完善分层授权机制，提升服务热线接通率和问题解决率，提升客户体验。
- **提升智能化水平：**搭建服务决策平台，实现快速的个性化、智能化、差异化面客服务；探索智能机器人应用场景，提升主动服务能力。

· 2024年 ·

>>>

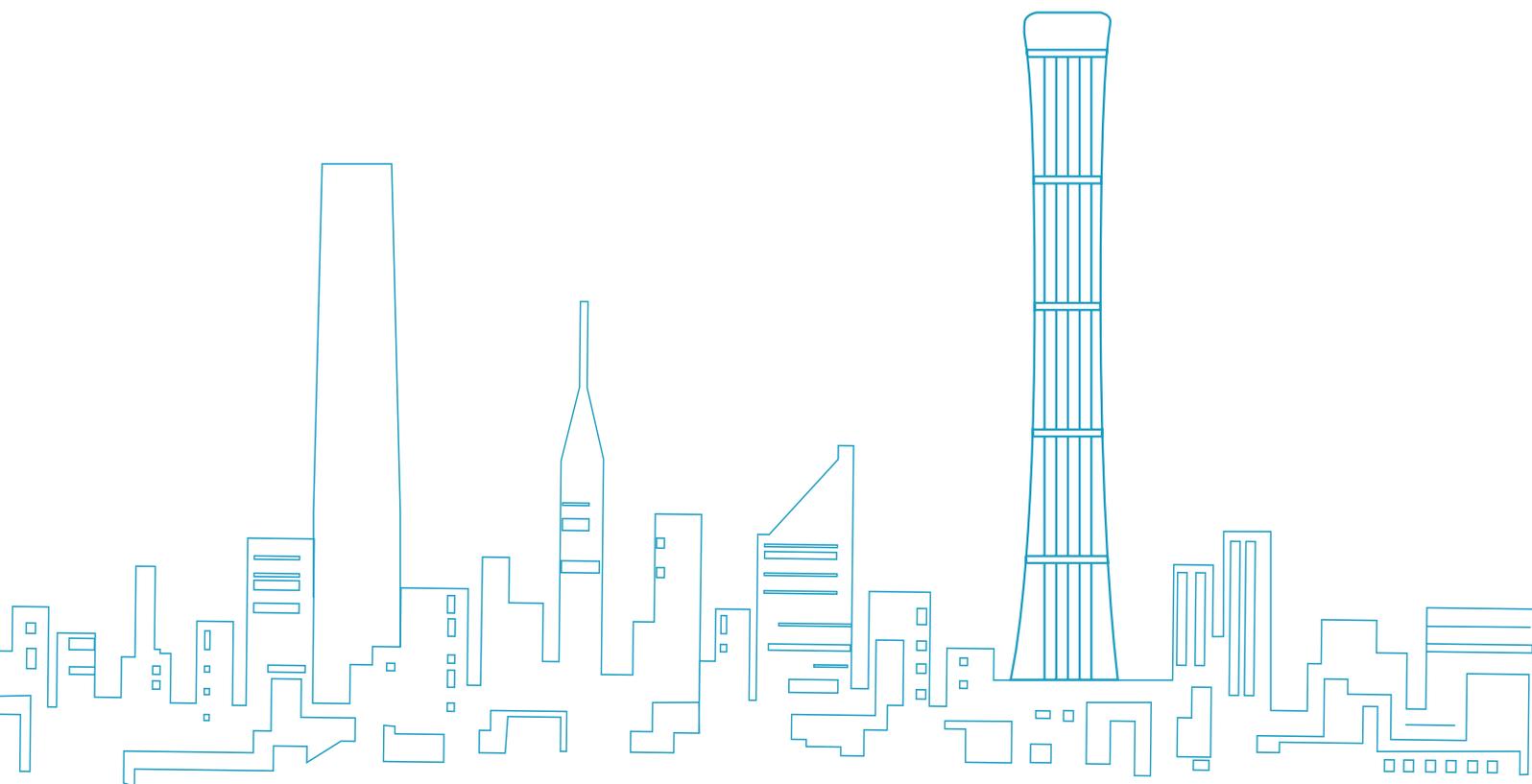
全渠道受理客户咨询 **198** 万人次，客户满意度 **98.50%**  
完善主动服务、一键办理、分层服务等 7 类 **48** 个场景能力



## 健全投诉管理

本行不断健全客户投诉管理制度，优化《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》，形成溯源治理、纠纷处理、投诉管理“三位一体”投诉管理体系，提升纠纷化解能力，确保客户投诉问题得到及时妥善处理。加强消费投诉管理力度，畅通投诉通道，近三年客户投诉响应率、按期办结率均达 100%。

本行聚焦投诉问题根因，完善投诉客户画像及风险分析，通过加强投诉预警、加大内外部协同、丰富投诉处置工具、升级投诉处理方案、健全多元化解机制等举措，强化客户投诉源头治理，提升客户问题一次解决率，提高客户满意度。2024 年，本行确保客户投诉均在 24 小时内首次响应。



04

汇聚英才  
共创百倍精彩

---

中信百信银行高度重视员工的基本权益保护与职业成长，严格保障员工的合法权益，为员工提供广阔的晋升空间和发展平台，建立健全员工关怀体系，让员工感受到家的温暖。

### 响应联合国可持续发展目标（SDGs）



### 亮点成效



## 保障员工基本权益

中信百信银行牢固树立人才是第一资源理念，为优秀人才创造公平公正、和谐稳定的工作环境，为全行高质量发展提供强有力的人才保障和智力支持。

### 吸引多元人才

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》等法律法规的有关规定，明确禁止雇佣童工和强迫劳动，杜绝因性别、民族、宗教信仰和文化背景等因素造成的就业歧视，切实保障员工合法权益。通过校园招聘、社会招聘等多种渠道，广纳多元智慧精英，夯实人才队伍建设。加大关键业务、关键能力专业人才的吸引与补充力度，促进人力资源配置精细化。

指标	单位	2024年	2023年	2022年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100



## 赋能员工职业发展

本行高度重视员工的全面发展，构建公开、公平、公正的选拔与任用机制，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。深化新三年战略人才发展规划，实施一体化“选用育留”管理体系，涵盖多元化选拔、多维度评价、多岗位历练及多手段监督，着力打造结构更加合理、梯队更加齐备、专业更加过硬、具备干事创业激情的高素质人才队伍，为本行业务高质量发展奠定坚实基础。

### 完善发展路径

本行着力搭建畅通的职业发展体系，建立健全管理和专业双通道发展体系。设立专业岗位后备人才库，作为人才储备和人才培养的重要举措。建立透明精细的绩效考核体系和内部轮岗交流机制，为员工提供公平公正的发展平台。定期开展评优表彰，每月评选“月度之星”，激发员工干事创业、比学赶超的积极性。

在管理序列方面，本行修订《中信百信银行干部管理办法》等制度，进一步明确组织选拔、竞聘上岗、公开招聘等选拔方式的具体流程和资格要求，为员工的职业发展提供清晰的方向指引。2024年，本行开展中层干部选拔和任用工作，配置性交流、培养性交流、制度性交流取得新进展，有效提高了内部的人才流转效率及管理干部的综合素质。

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，鼓励员工在专业领域不断精进。2024年，本行依据相关制度有序开展员工晋升降级工作，为优秀人才提供广阔的职业发展空间，激励员工不断进取。



## 健全培训体系

本行高度重视人才培养，针对员工职业发展的不同时期、阶段与领域，开展多种模式的培训活动，持续提升人才竞争力，为本行的长远发展夯实人才基础。常态化开展“以干代训”，挑选年轻业务骨干赴中信银行总行“点对点”交流学习，加速青年人才的成长步伐。

本行深入调研业务需求，围绕消费金融、产业金融、风险策略等领域，组织大咖公开课、业务训练营等16期业务培训，培训1,000余人次，助力员工拓宽视野，吸收行业智慧，挖掘新的业务增长点，以高质量培训推动全行高质量发展。

本行探索人力流程线上化路径，依托线上化平台，集成员工基本信息、绩效数据、能力评估等多维度信息，实现人才盘点智能化、精准化，为精准识才育才夯实基础，为员工个性化、针对性的职业规划与培训课程定制提供数据沉淀。





中信百信银行培训体系

### 推动校招生长成体系化

案例 

中信百信银行为新入职的校招生精心设计全方位的培养机制，包括班主任制、导师制和班委制，帮助校招生快速适应职场环境，顺利完成从“学生”到“职场人”的转变，并为本行未来发展储备充满活力与潜力的优秀年轻人才。

- **职业素养培养：**组织校招生参加启航训练营，通过系统化的培训和实践活动，提升职业素养和工作技能。
- **行业知识提升：**安排校招生参加银行从业资格考试认证，帮助其系统掌握金融行业的基础知识和专业技能。
- **职业规划培训：**深入调研校招生成长需求，精心策划职业规划培训，引导校招生明确个人定位与职业发展方向。
- **实时跟踪与反馈：**通过周报、月报和月度任务打卡等方式，实时关注校招生的工作融入情况，并提供个性化的指导和支持。

## 打造温暖包容职场

中信百信银行高度关注员工身心健康，建立健全员工关爱机制，拓宽员工沟通渠道，了解员工诉求和心声，为员工排忧解难。

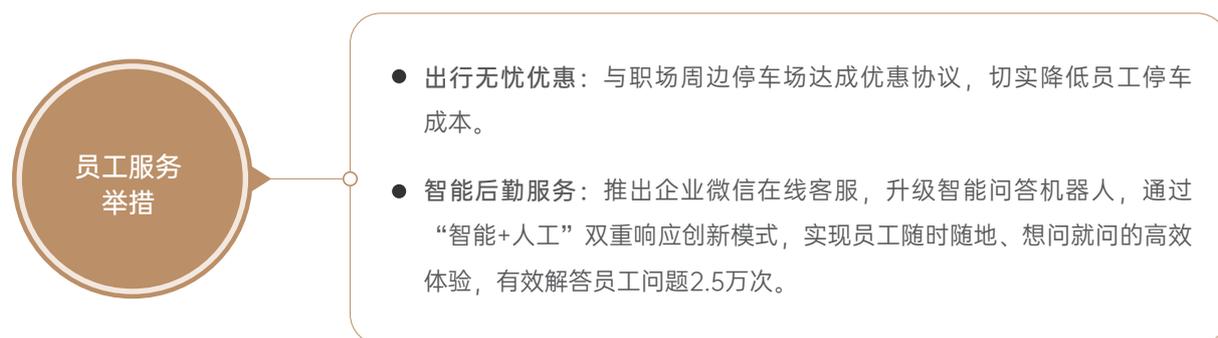
### 重视健康安全

本行优化完善职业健康安全管理体系，通过强化安全生产、提供健康安全服务、开展丰富的文体活动等措施，为所有员工提供符合职业健康与安全标准的必要保障，全力护航员工职业健康与安全。

- **强化安全生产：**全面落实监管机构、中信银行、行党委及安全委员会的工作部署，制定安全相关制度，完善应急管理机制，落实隐患整改治理；规范外包人员驻场办公安全行为，实现安全意识强化覆盖全员，安全隐患排查整治覆盖全域，安全管理机制覆盖全程，确保全年不发生安全生产责任事故。
- **提供健康服务：**建立多方位的医疗保障体系，为员工提供基本医疗保险、补充医疗保险等健康保险福利，以及员工心灵关爱（EAP）、个性化体检套餐、重大阳性指标专项跟踪回访、体检报告解读、重疾绿色通道等健康服务，解决员工看病难、挂号难等诉求。
- **开展文体活动：**扩建、升级职场健身房，保障员工健身便利性；打造“AI 自己、AI 运动”职工运动平台、“AI 上听书会”职工学习平台、“AI 上博物馆”职工文化平台，成立 6 个文体俱乐部，常态化开展文体活动、户外拓展活动，助力员工锻炼身体、增强体质。

### 丰富员工关怀

本行坚守员工关爱初心，全面深入开展“我为群众办实事”活动，多渠道收集、快速响应、持续解决员工需求，打造贴心、用心、暖心的员工服务体验，提升百信温度和员工幸福感。



### 为员工子女提供暑期托管班服务

案例

2024 年，中信百信银行开展为期一个半月的暑期爱心托管班服务，看护员工子女近 50 名，营造员工放心、家属安心、子女开心的暑期生活学习环境，切实缓解员工子女暑假期间“看护难”问题。

### 倾听员工心声

本行重视民主管理，持续建立健全民主管理制度，通过工会、职工代表大会、职工座谈会、问卷调研、内网论坛、“团委委员听你说”和“倾听行动”等多种渠道，深入了解员工需求，保障员工的参与权、知情权和监督权。

本行保护员工申诉的权利，通过《中信百信银行股份有限公司员工违规行为处理工作规定》等制度规范，明确员工对处理决定不服时可申请复审及复核，并通过规定复审程序流程、机制和时效要求，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，切实保障员工合法权益。

05

暖心相伴  
分享百种幸福

---

中信百信银行在供应商管理上秉持公平、公正、透明的原则，严格筛选合作伙伴，与供应商合作共赢。同时，积极投身公益慈善事业，通过支持乡村振兴、儿童教育、弱势帮扶等领域的公益项目，为构建更加美好的社会贡献力量。

## 响应联合国可持续发展目标（SDGs）



## 亮点成效

建立供应商“四强”管理机制，携手供应商合作共赢

支持乡村振兴、儿童教育、弱势帮扶等领域的公益项目

## 供应商管理

中信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，建立起多层次的供应商协作机制。

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、互惠互利的伙伴关系，加强在中小微企业参与金融采购方面的研究，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。

### 支持中小微供应商的措施

#### 制度方面

明确在市场调研中应对中小微企业进行调研。要求在适合的项目上，应对中小微企业的情况进行调研和分析，有针对性设计采购需求，引导中小微企业参与。

#### 实施方面

在适合中小微企业的采购项目上，采用适用于中小微企业的标准和规范，降低中小微企业参与的难度。

#### 履约方面

为保障中小微企业实施项目的质效，有针对性地建立了多项预防性控制和有效检查性控制措施，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。



## 坚持公益慈善

中信百信银行秉持公益初心，投身公益慈善事业，通过支持乡村振兴、儿童教育、弱势帮扶等领域的公益项目，助力社会进步与民生改善。

### 助力乡村建设

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。

### 开展公益活动

本行汇聚百信爱心和善行，开展关爱弱势群体的公益活动，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。

#### 参加“为爱麦跑”亲子公益活动

案例 

中信百信银行作为第八届麦当劳中国“为爱麦跑”北京站活动的特别支持伙伴，通过有温度的品牌活动，让更多家庭感受爱心之举。活动开展期间，中信百信银行在“嘉年华”游戏区组织创意互动游戏，让孩子们通过寓教于乐的形式，沉浸式体验趣味财商游戏，树立正确的财富观。



小朋友与中信百信银行品牌吉祥物小 ai 互动

# 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 2504067 号

致中信百信银行股份有限公司董事会：

关于截至 2024 年 12 月 31 日止年度中信百信银行股份有限公司可持续发展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 2024 年 12 月 31 日止年度可持续发展报告中的以下关键数据信息（以下简称“鉴证的可持续发展信息”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据	2024 年
董事人数 (人)	9
非执行董事人数 (人)	8
独立董事人数 (人)	3
女性董事人数 (人)	2
董事会及专门委员会会议召开次数 (次)	36
董事会及专门委员会审议议案数量 (项)	119
风险管理培训次数 (次)	39
绿色金融专项再贴现产品贴现金额 (亿元)	61.50
普惠小微贷款余额 (亿元)	91.01
普惠小微贷款当年累放金额 (亿元)	233.00
完成发明专利受理数量 (个)	11
反洗钱培训次数 (次)	37
公开披露重要信息 (次)	23



## 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 2504067 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 2024 年 12 月 31 日止年度的鉴证的可持续发展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。

我们对鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含鉴证的可持续发展信息及本报告的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

### 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。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

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

本所运用财政部发布的《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、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成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 2504067 号

### 四、对鉴证的可持续发展信息的责任

百信银行的董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制鉴证的可持续发展信息有关的内部控制，以使鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制鉴证的可持续发展信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照编制基础编制鉴证的可持续发展信息。

### 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，以对鉴证的可持续发展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；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，以对鉴证的可持续发展信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对鉴证的可持续发展信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 对百信银行参与提供鉴证的可持续发展信息的相关部门进行访谈；
- 实施分析程序；
- 对选定的鉴证的可持续发展信息实施抽样检查；
- 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 2504067 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业务。

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  
中国注册会计师  
黄艾舟

中国 北京

于跃

于跃  
中国注册会计师  
于跃

2025 年 7 月 4 日

**附：关键数据编制基础：**

董事会构成（人）：可持续发展报告披露的董事会构成是指截至 2024 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）：可持续发展报告披露的董事会及专门委员会会议召开次数是指 2024 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）：可持续发展报告披露的董事会及专门委员会审议议案数量是指 2024 年百信银行董事会及专门委员会审议议案的数量。

风险管理培训次数（次）：可持续发展报告披露的风险管理培训次数是指 2024 年百信银行开展的风险管理培训次数总计。

绿色金融专项再贴现产品贴现金额（亿元）：可持续发展报告披露的绿色金融专项再贴现产品贴现金额是指 2024 年度百信银行向中国人民银行申请并审批放款的绿色金融票据专项再贴现的规模。

普惠小微贷款余额（亿元）：可持续发展报告披露的普惠小微贷款余额是指截至 2024 年 12 月 31 日百信银行为单户授信总额 1000 万以下（含）的小微企业贷款余额，包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户和小微企业主贷款余额，企业分类标准遵循《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）进行分类。

普惠小微贷款当年累放金额（亿元）：可持续发展报告披露的普惠小微贷款当年累放金额是指 2024 年度百信银行为单户授信总额 1000 万以下（含）的小微企业贷款当年累放金额，包括小型企业贷款累放金额、微型企业贷款累放金额、个体工商户和小微企业主贷款累放金额，企业分类标准遵循《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）进行分类。

完成发明专利受理数量（个）：可持续发展报告披露的完成发明专利受理数量是指 2024 年度百信银行向国家知识产权局提交专利申请的数量。

反洗钱培训次数（次）：可持续发展报告披露的反洗钱培训次数是指 2024 年百信银行开展的反洗钱培训次数总计。

公开披露重要信息（次）：可持续发展报告披露的公开披露重要信息是指 2024 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。

## GRI 指标索引

使用说明	中信百信银行在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日参考 GRI 标准编制报告
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

议题标准	披露项	页码
<b>GRI2: 一般披露 2021</b>		
2-1	组织详细情况	2
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	1
2-3	报告期、报告频率和联系人	1
2-5	外部鉴证	59-63
2-6	活动、价值链和其他业务关系	2
2-9	管治架构和组成	13
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	5
2-13	为管理影响的责任授权	5
2-16	重要关切问题的沟通	6-8
2-17	最高管治机构的共同知识	5
2-25	补救负面影响的程序	24
2-26	寻求建议和提出关切的机制	1; 7-8
2-27	遵守法律法规	21
2-29	利益相关方参与的方法	7-8
<b>GRI3: 实质性议题 2021</b>		
3-1	确定实质性议题的流程	6
3-2	实质性议题清单	6
3-3	实质性议题的管理	6-8
<b>经济</b>		
<b>GRI201: 经济绩效 2016</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	2-3
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	19
<b>GRI203: 间接经济影响 2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	25-36
203-2	重大间接经济影响	25-36
<b>GRI205: 反腐败 2016</b>		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	21-24
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	23
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	23
<b>环境</b>		
<b>GRI302: 能源 2016</b>		
302-4	减少能源消耗	33-36

续表

议题标准	披露项	页码
GRI305: 排放 2016		
305-1	直接（范围一）温室气体排放	20
305-2	能源间接（范围二）温室气体排放	20
GRI306: 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	35
GRI308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	57
社会		
GRI401: 雇佣 2016		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	53-54
GRI403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	53
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	53
403-3	职业健康服务	53
403-5	工作者职业健康安全培训	53
403-6	促进工作者健康	53
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	53
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	53
GRI404: 培训与教育 2016		
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	51-52
GRI405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	15; 49
GRI406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	49
GRI408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	49
GRI409: 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	49
GRI413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	58
GRI414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	57
GRI417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	41



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

公司地址：北京市朝阳区安定路5号院3号楼8层