



2021

社会责任 (ESG) 报告

发现精彩 开创未来

目 录

董事长致辞	02	我们的 2021		责任模型与相关方参与	
行长致辞	04	2021 年重点数据	08	责任模型	10
关于广发银行	06	获奖荣誉	09	利益相关方沟通与参与	11
专题一		专题二		01	
深耕湾区发展，服务国家战略		巩固脱贫攻坚，助推乡村振兴		强化党建引领，恪守合规经营	
完善顶层框架设计	14	多措并举帮扶致富	22	深化党建经营融合	30
创新湾区特色服务	14	多方协作联动发力	27	全面筑牢合规根基	36
助推重点区域发展	18				
02		03		04	
支持实体经济，服务社会民生		聚焦金融科技，强化行业赋能		保障客户权益，升级客户体验	
赋能实体经济	46	金融科技创新	54	消费者权益保护	62
推进金融纾困	48	创新产品服务	57	快速响应客户需求	68
发力普惠金融	49			服务特殊人群	70
				消费者金融教育	72
05		06		07	
发力绿色金融，守护绿水青山		坚持以人为本，携手员工成长		践行公益慈善，助力和谐生态	
聚焦绿色金融	76	助力高校毕业生就业	92	推进公益慈善	100
谋求绿色运营	86	保护员工合法权益	92	夯实责任采购	105
		高质量人才队伍建设	94		
		关注员工健康与生活	96		
		附录		独立鉴证报告	114
		关键绩效指标表	106	关于本报告	117
		GRI 标准索引	108	读者反馈	118



董事长致辞

2021 年是中国共产党成立一百周年，我国开启全面建设社会主义现代化国家新征程。站在“两个一百年”奋斗目标历史交汇点上，广发银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决落实党中央决策部署，坚守中国特色金融的政治性和人民性，努力在“三新一高”中找准定位、推动发展取得良好成效，总资产规模突破 3.36 万亿元，经营效益持续提升，股份增发顺利完成，资本实力有效增强，入选国内首批系统重要性银行，服务经济社会发展和人民美好生活更有担当、更有温度、更有情怀。

心怀“国之大者”，坚定不移金融报国。我们始终推动自身发展与国家大局“同频共振”，全面深度融入国家重大发展战略，“一区一策”支持区域协调发展，在京津冀、粤港澳、长三角等重点区域贷款增量超 1,000 亿元，在粤港澳大湾区这个“主场”，各项资金投入余额突破一万亿元。始终坚守金融服务实体经济的天职和宗旨，全年服务制造业贷款客户近 1.30 万户，制造业贷款、战略性新兴产业贷款分别增长 25.50% 和 76.51%。积极服务“六稳”“六保”，小微金融服务实现量增、面扩、价降，普惠型小微企业贷款余额超 1,350 亿元，有效助力核心企业“稳链”“固链”。

践行金融为民，初心不改服务千家万户。人民对美好生活的向往始终是我们金融服务的出发点和落脚点。我们坚决贯彻新发展理念，扎实推动共同富裕。我们积极服务乡村振兴，坚决落实“四个不摘”要求，创新构建“政府+银行+保险”等模式，在巩固脱贫攻坚成果的同时，将重点放在支持乡村新产业、新业态发展上，实现对口帮扶 64 个帮扶点，派驻帮扶干部 49 名，累计销售帮扶产品总金额超 1,600 万元，涉农贷款余额近 1,370 亿元，为共同富裕注入持续动力。我们积极助力扩大消费内需，顺应居民消费升级趋势和线上消费特点，以信用卡为入口和核心抓手，深度融入各类消费场景，启动“B 端新金融生态”建设，为客户提供更多便捷、更大优惠，2021 年“发现精彩”APP 活跃客户超 6,000 万，信用卡累计发卡量跨过 1 亿张这个“门槛”，全年消费量达到 2.42 万亿元，“小卡片演绎大精彩”。

发展绿色金融，与时俱进助力生态文明。实现碳达峰、碳中和是一场广泛而深刻的经济社会系统性变革，对金融业提出新的重大历史课题，也提供重要战略发展机遇。我们坚持把支持“双碳”纳入“十四五”规划战略布局，出台《金融支持碳达峰碳中和绿色金融行动方案》，加强绿色金融服务创新，绿色供应链融资、绿色债券等产品多点突破，绿色信贷余额增幅超 50%，获得 2021 年中国金鼎奖“绿色金融”奖项、广州绿色金融重点合作项目等多个行业殊荣。

坚持以人为本，同心同行与员工结伴成长。人才是银行发展的第一资源，5 万多名员工是广发银行最宝贵的财富。我们认真贯彻中央人才工作会议精神，实施“人才强行”战略，尊重人才、发展人才、培养人才，创新人才体制机制，为员工成长成才搭建宽广的舞台和平台，让员工与银行同成长、共进步。我们将发展成果与员工共享，扎实推进“我为群众办实事”，着力解决一批员工“急难愁盼”问题，给予员工更多关心关爱，不断提高员工的幸福感、获得感、安全感，入围智联招聘与相关研究机构共同评审的“2021 中国年度最佳雇主”30 强。

中流击水，奋楫者进。在实现第二个百年奋斗目标的赶考路上，广发银行将全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持党建引领不动摇，坚守“服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”的历史使命，努力开创高质量发展新局面，以实际行动迎接党的二十大胜利召开！



行长致辞

2021 年是国家“十四五”规划开局之年，在集团公司党委的坚强领导下，在董事会的大力支持下，我们持之以恒推进党的领导与公司治理有机融合，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，将自身发展深度融入国家发展大局，坚定不移履行金融央企成员单位的使命担当，为服务经济、社会、环境全面可持续发展做出了积极贡献。

回归本源，以金融活水润泽实体经济。“一区一策”全覆盖制订行动方案 12 个，在京津冀、粤港澳大湾区、长三角等区域贷款增量超 1,000 亿元，新设青岛、海口、雄安等 12 家分行，重点区域机构布局更加全面；加大对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，普惠型小微企业、制造业、战略性新兴产业贷款分别增长 21.98%、25.50% 和 76.51%；扎实做好“六稳”“六保”，全年减费让利超 27 亿元，新招聘应届毕业生 1,666 名。

改革创新，以金融科技赋能美好生活。我们秉持“以客户需求为中心、为客户创造价值”服务理念，顺应用户消费习惯由线下转移到线上的发展趋势，推出手机银行 7.0、发现精彩 6.0、企业微信 1.0，云店开店超万家，让移动金融服务飞入寻常百姓家。我们深化综合金融，为客户提供更加综合化、系统化、个性化的金融服务与保障，2021 年保银协同渠道客户数量和占比均实现大幅增长，推出数字工会、数字物业、数字养老等金融解决方案，为客户提供领先的数字体验和智慧服务；升级“自在人生”养老金融服务品牌，发布首张中老年专属信用卡，将养老金融延展至客户全生命周期，推动实现老有所养、老有所依。

使命在肩，以金融担当助推共同富裕。全力助推脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接，推出“乡村振兴贷”与“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程金融服务方案，承销乡村振兴地方政府债、信用债 40 亿元，金融精准帮扶贷款增长 18%。积极投身慈善事业，广发希望慈善基金自 2008 年成立以来，十三年如一日支持希望工程，关注欠发达地区的教育发展和青少年健康成长，累计募款总额超 1 亿元，爱心足迹遍布全国 26 个省（自治区、直辖市），累计开展 30 多类公益项目，资助逾 1.70 万名学生，建成 536 间“希望厨房”、129 间“亲情屋”、48 间“希望图书室”，救治 402 名先天性心脏病儿童，改善 27 万多名师生的学习、工作及生活境况。

绿色先行，以金融力量守护绿水青山。将绿色金融纳入“十四五”发展规划，制订“双碳”行动方案，明确绿色金融发展实施路径。创新绿色金融产品供给，发行挂钩碳中和 ETF、新能源车 ETF 结构性存款产品，积极推进碳排放权质押业务，加大绿色领域资金支持，绿色贷款同比增长超 50%。

奋斗创造历史，实干成就未来。2022 年，站在新的历史起点上，广发银行将从百年党史中汲取智慧力量，坚定金融报国、金融为民的理想信念，全面推进高质量发展，与社会各界共同发现精彩、开创未来！

关于广发银行

广发银行成立于 1988 年，是国内首批组建的股份制商业银行之一。本行秉持“诚信、责任、创新、笃行”的核心价值观，牢记“服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”的历史使命，践行“相知相伴、全心为您”的服务理念，朝着实现“全国一流商业银行”的战略目标奋勇前进。

本行致力于为客户提供高质量、高效率、全方位的综合金融服务。在北京、天津、河北、山西、辽宁、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、云南、贵州、陕西、新疆等境内 26 个省（自治区、直辖市），111 个地级及以上城市和香港、澳门特别行政区共设立了 959 家营业机构，2021 年成立全资子公司广银理财有限责任公司，与全球近 100 个国家和地区超 1,000 家金融机构建立 SWIFT 密押关系，为近 40 万对公客户、4,600 多个人客户、1.01 亿信用卡客户和 6,200 多万移动金融客户提供优质、全面的金融服务。



我们的 2021

2021 年重点数据

2021 年重点绩效指标	2021 年数据	单位
经营绩效		
资产总额	33,599.85	亿元
营业总收入	749.05	亿元
贷款总额	20,223.79	亿元
利润总额	212.59	亿元
净利润总额	174.76	亿元
资本充足率	12.37	%
纳税总额	132	亿元
不良贷款率	1.41	%
网点数量	897	个
公司治理绩效		
董事数量	15	名
女性董事数量	1	名
独立董事数量	5	名
监事数量	6	名
环境绩效		
绿色信贷余额	453.04	亿元
持有绿色债券余额	501,110	万元
数据中心能源使用效率值 (PUE)	1.45	—
二氧化碳总排放量	49,129.36	吨二氧化碳当量
能源消耗总量	86,771,321.48	千瓦时
总耗水量	614,403	吨
社会绩效		
民营企业贷款余额	5,008.76	亿元
民营企业贷款客户数量	509,536	户
小微企业贷款余额	2,718.71	亿元
小微企业贷款客户数量	507,616	户
涉农贷款余额	1,369.14	亿元
员工总数 (合同制)	37,629	人
女性员工比例	55.90	%
少数民族员工数量 (合同制)	1,596	人
员工平均培训时长	180.10	小时
公益捐赠支出	1,249	万元
金融精准扶贫贷款余额	166.97	亿元
个人客户总体满意度	90	%
个人手机银行用户数量	5,917.28	万户
个人网银客户数量	5,549.27	万户

获奖荣誉



党建引领

- 中国金融思想政治工作研究会全国金融系统思想政治工作优秀单位
- 全国第三届党建创新成果“百优案例”

客户服务

- 中国银行业协会银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位
- 《经济观察报》年度卓越客户体验银行
- 金融界杰出金融服务创新奖



社会责任

- 《每日经济新闻》中国金鼎奖年度绿色金融奖、年度卓越信用卡
- 《中国经营报》卓越竞争力普惠金融践行银行
- 《南方日报》南方公益传播奖·创新奖
- 《第一财经日报》ESG——社会创新贡献奖
- 智联招聘中国年度最佳雇主全国 30 强

科技创新

- 中国人民银行金融科技发展二等奖
- 《亚洲银行家》中国年度网络安全与 IT 风险管理技术实施奖
- 《亚洲银行家》中国最佳会话式人工智能项目奖



服务湾区

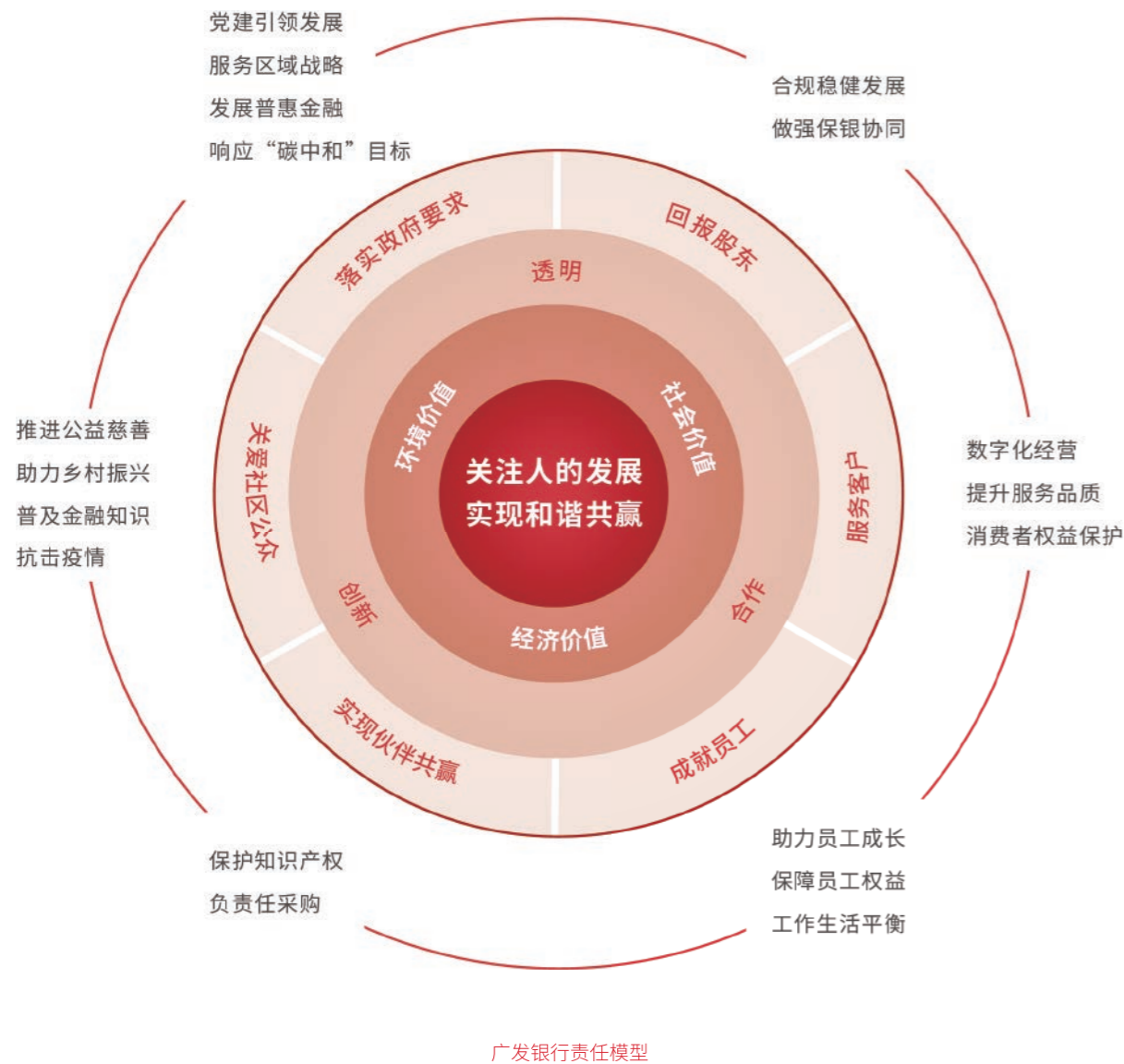
- 《证券时报》粤港澳大湾区杰出服务银行奖
- 《信息时报》大湾区最佳跨境金融服务银行



责任模型与相关方参与

责任模型

广发银行秉持“关注人的发展，实现和谐共赢”的社会责任理念，秉承创新、合作与透明的原则，与相关利益者共同进步，积极履行社会责任，做品格健全、受人尊敬的优秀企业公民，为联合国可持续发展目标做出贡献。



利益相关方沟通与参与

相关方构成	相关方代表	相关方关注点	部分沟通参与方式
 股东与投资人	<ul style="list-style-type: none"> 投资人 	<ul style="list-style-type: none"> 公司业务与基本面 长期发展规划与财务表现 公司治理与风险管控 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期信息披露 电话与邮件沟通
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 各级政府 业务主管单位 	<ul style="list-style-type: none"> 守法合规经营 保障客户相关权益 反洗钱 带动经济增长 良好的金融风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> 参与相关会议 行业协会等机构沟通 定期监管机构报送与沟通
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 企业客户 个人客户 	<ul style="list-style-type: none"> 资金安全与稳定 信息安全与隐私保护 客户服务品质 客户权益保障 金融知识普及教育 	<ul style="list-style-type: none"> 营业厅 在线服务 公司网站
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 全体员工 	<ul style="list-style-type: none"> 丰富的能力建设 公开透明的发展通道 工作场所健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> 在线沟通平台 员工代表大会 员工活动 会议与培训
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 生产资料供应商 服务类别供应商 	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明的遴选程序 稳定财务表现与付款政策 长期稳定的合作关系 公平、公正、公开，阳光透明的采购环境 	<ul style="list-style-type: none"> 招标采购会 业务交流与合作
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 项目点周边村镇 项目地所在城市社区 	<ul style="list-style-type: none"> 社区生态人文 共享企业发展成果 	<ul style="list-style-type: none"> 乡村振兴产业帮扶项目 社区融合活动 社区志愿服务

专题一

深耕湾区发展 服务国家战略

✦ 我们的理念与行动

2021年，广发银行进一步加大对国家重点区域战略的支持力度。在服务区域协调发展战略的同时，发挥湾区优势，进一步提升分支机构的服务能力。

针对重点区域，广发银行加大信贷投放。截至2021年末，全行在粤港澳大湾区、长三角与长江经济带、京津冀等重点区域对公贷款余额分别为2,242亿元、4,238亿元、1,005亿元，合计占全行对公贷款余额的66.70%；三个区域贷款余额分别较年初增加350亿元、388亿元、153亿元，增量合计891亿元，占全行对公贷款增量的87.10%。

✦ 支持联合国可持续发展目标



完善顶层框架设计

本行不断加强服务国家区域协调发展战略力度，研究制订并扎实推进系列行动方案落地见效。2021年，印发《广发银行服务区域协调发展战略实施方案》，完善本行落实国家区域战略的顶层设计，深入服务京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化、黄河流域生态保护和高质量发展等区域重大战略落地，大力推动西部大开发、东北振兴、中部崛起、东部地区加快推进现代化等战略实施，推进海南全面深化改革开放，在更好地服务国家区域发展战略中打造广发特色优势。

创新湾区特色服务

完善机构布局

本行总部位于大湾区中心城市广州，是唯一一家在大湾区“9+2”城市实现机构全覆盖的全国性股份制银行。本行大力支持粤港澳大湾区建设和金融创新，制定了《广发银行粤港澳大湾区综合金融服务三年行动方案（2020—2022年）》，构建大湾区融合发展新格局。本行持续完善大湾区机构布局，将广州南沙支行升格为广东自贸试验区南沙分行，将跨境金融中心落地南沙，为南沙自贸区建设提供跨境金融、科技金融、绿色金融等多项金融服务，支持“走出去”企业更好地参与国际竞争，切实服务实体经济，力争成为支持广州南沙自贸区发展建设的最佳银行之一。

本行在广州南沙、深圳前海、珠海横琴三大自贸区均设立了分行级服务机构，通过三大自贸片区分行与本行境外机构澳门和香港分行联动协作，更进一步提升综合金融服务质效，为推动港澳融入国家发展大局、加快建设粤港澳大湾区注入金融新动能。

2021年，本行在审查审批质效上，助力各分行支持实体经济、服务现代产业体系建设，开通对所有分行的绿色审批服务通道，重点支持广州地铁11号线、超视堺（广州）、惠州深能港务、中山翠亨新区翠海道地下综合管廊、粤芯半导体、银洲湖高速公路、江门台山渔业光伏发电等一批重点项目建设。

创新跨境金融

本行坚持主动服务国家重大战略和发展大局，积极落实党中央决策部署，支持“一带一路”建设，发挥“交易银行”服务优势，为中资企业“走出去”提供定制化、全方位的综合金融服务。在“一带一路”倡议引领下，本行抓住跨境及粤港澳大湾区政策机遇，借助粤港澳联动机制，深入推进全方位对外开放战略，通过跨境结算、跨境贷款、贸易融资等综合金融产品，推进跨境业务创新。

2021年“金砖奖”及“金狮奖”揭晓，本行荣获“最佳跨境金融产品”“大湾区最佳跨境金融服务银行”两项大奖。“金砖奖”“金狮奖”分别由《南方都市报》《信息时报》组织评选，经历十年迭新，在金融行业内极具影响力。

发挥跨境联动及区位优势

本行推出的“跨境通”金融服务方案，以跨境结算、资金管理、融通贷款、避险增值等多样功能，一站式满足客户离岸联动融通需求。本行入围“跨境理财通”首批试点银行，跻身债券“南向通”首批境内投资者，成为粤港澳大湾区经常性项目跨境结算业务首批试点行之一。

推动跨境金融便利化

本行持续优化跨境金融线上产品，升级创新标杆系列产品“跨境即时通”，提高进出口企业在本行办理跨境结算融资业务效率，打造“跨境人民币直通车”，通过企业网银、企业手机银行APP、现金管理和银企直联等电子渠道实现跨境收付款、结算融资全流程线上化操作。2021年，本行与海关总署签订《国际贸易“单一窗口”合作对接试点协议》，为进出口企业提供更多安全、优质、便捷的跨境金融服务。本行大湾区内9家境内分行跨境人民币结算量为912亿元，同比增长139%。其中，广东省内跨境人民币结算量占全行总结算量的64%，获评广东省跨境人民币业务先进单位。

创新服务贸易新业态

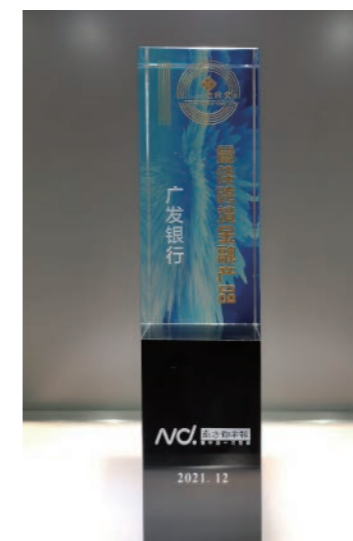
本行推出跨境电商专属融资产品“广商贷”，引入科技合作方及联邦验证模型、数据沙盒等新技术，基于跨境电商企业经营数据，为客户提供基于交易数据的纯信用贷款。本行支持美元、欧元、日元、港币等多币种线上出账，为跨境电商客户提供全新体验。

技术赋能跨境业务

作为大湾区首家实现跨境金融区块链服务平台的直联银行，本行于2021年上线“出口信用保险保单融资”并顺利通过“服务贸易税务备案信息银行核验”场景直联项目验收，借助海关通关、收付汇及税务备案审批等监管大数据应用，提高本行跨境结算业务效率，也为服务企业跨境结算融资实际需求提供了技术支持。

推动跨境保险结算便利化

本行协同中国人寿海外公司开展跨境保险保费续缴、理赔结算便利化试点服务。2021年，本行已为粤港澳大湾区9个区域共59家政府机构及公共资源交易中心提供招投标金融服务，并成为南方航空、中广核、恒健投资等大中型国企的主要合作银行，交易笔数和金额分别达到25.20万笔、1,157亿元。



助力湾区金融素养教育

本行在为粤港澳大湾区提供优质金融服务的同时，也不断为保护金融消费者的合法权益，维护公平、公正的市场环境，促进金融市场的健康稳定运行做出贡献。

2021年，粤港澳大湾区金融素养教育公益联盟正式成立，凝聚了权威媒体、金融机构和行业协会等多方力量，将显著提升金融安全教育的针对性、有效性和精准度，助力构建大湾区金融素养教育新格局。本行成为首批联盟成员单位，充分发挥综合金融服务优势，以共建“金融安全教育示范基地”、评选“粤港澳大湾区金融安全教育卫士”、开设“粤港澳大湾区金融素养教育大讲堂”等多种形式，探索金融知识宣传普及新路径和新模式，致力成为粤港澳大湾区最具影响力的金融知识宣传普及平台。特别是，本行建立了首个“95后金融素养教育示范基地”，加强“95后”新时代群体的金融知识教育，帮助“95后”扫除金融安全知识盲区，持续更新金融知识和理念，助力打造粤港澳大湾区金融安全教育新阵地。



广东自贸试验区南沙分行升格揭牌



本行为“95后”保驾护航，打造金融素养教育示范基地

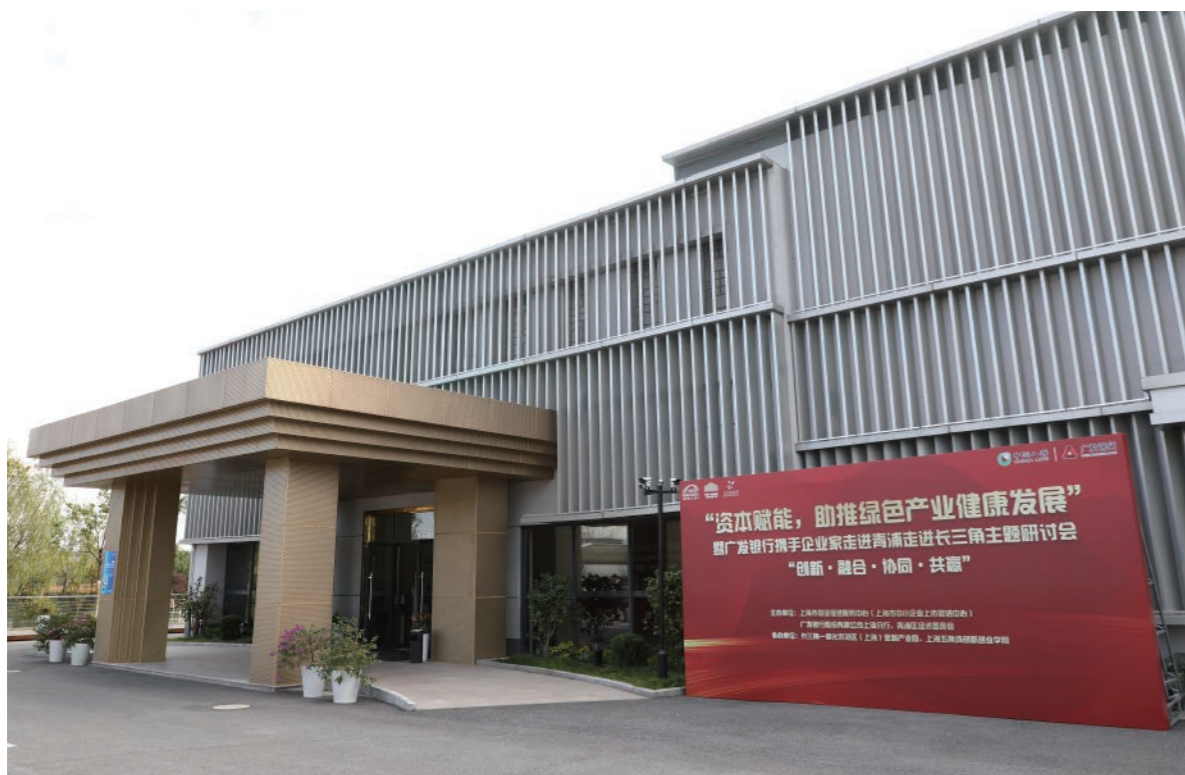
助推重点区域发展

优化机构布局，支持重点区域发展。2021年，广银理财有限责任公司正式开业，新设海口、青岛、雄安、安庆等12家分行，重点区域机构布局力度不断加强，综合金融服务能力显著提升。

在长三角与长江经济带，本行聚焦区域基础设施互联互通、产业结构优化升级、新型城镇化建设等重点领域，发挥保银协同优势，加大资源倾斜力度，加强对重点项目和优质产业的支持，成功落地江苏南沿江城际铁路、重庆渝湘复线高速公路、云南楚大高速公路、浙江石油化工、都江堰至四姑娘山山地轨道交通扶贫项目、杭温高速铁路、江苏高速铁路、蔓金高速公路、红河州元绿高速公路等一批重点项目。

案例 上海分行：龙头引领支持重大项目

上海分行是本行长三角一体化行动方案的龙头分行。上海分行依托中国人寿综合金融服务优势，在发债、资本性投入、智慧城市等领域发力，通过投资带动、保险赋能，为重点项目建设提供综合化金融支持；围绕长三角区域一体化的政府重大工程、旧区改造等项目，服务上海“五个中心”“四大功能”建设，推出个性化金融服务措施；支持高端智能制造、集成电路等先进制造业集聚产业园区，为上海打造国际数字之都提供金融服务。



案例 宁波分行：金融创新助力优势产业

宁波分行助力高能级平台建设，聚焦推动优势产业发展，紧扣宁波先进制造业集群高质量发展机遇，积极参与交通互联互通、新型城镇化建设、港航设施建设和新型基础设施建设等项目，积极探索以跨境电商平台、外综服务平台、港口物流平台、小微企业统保平台等为载体的平台圈链金融创新，推动“跨商贷”“物流生态平台”等创新项目实施，落地宁波城投股权投资计划、浙石化一、二期银团项目、德荣化工银团项目等近百亿元。



宁波分行—德荣化工项目贷款第一次银团会议

在京津冀和黄河流域，本行围绕交通一体化、产业转型升级、环境综合治理等重点领域，助力区域高质量发展。本行重点支持了京雄高速公路、乌兰察布风电基地一期、保定市府河水系综合治理（一期）黄花沟综合治理工程、郑州市轨道交通等重大项目。

案例 唐山分行：全力支持当地政府重大项目

2021年，唐山分行开业，成为石家庄分行下辖的第二家二级分行，为推动京津冀协同发展再添助力。

石家庄分行与唐山市人民政府签订战略合作框架协议，约定未来三年信贷投放不低于120亿元，全力支持唐山市基础设施、电力、污水治理等重点项目建设。

专题二

巩固脱贫攻坚 助推乡村振兴

◆ 我们的理念与行动

2021 年是国家“十四五”规划、全面推进乡村振兴战略实施的起步之年。广发银行坚决贯彻落实党中央决策部署，把巩固拓展脱贫攻坚成果同全面助推乡村振兴有效衔接，全面加强定点帮扶、金融帮扶、消费帮扶、公益帮扶、教育帮扶等工作举措，突出“三区三州”重点帮扶，确保助推乡村全面振兴开好局、起好步。

截至 2021 年末，广发银行 22 家直属机构共派出 49 名帮扶干部，承担 64 个帮扶点的乡村振兴帮扶任务。广发银行全面完成中国人寿保险（集团）公司和各地政府安排的各项帮扶任务，各定点帮扶点未发生脱贫户返贫现象。全年全年采购及帮扶销售农特产品超 3,000 万元，捐赠帮扶资金 1,249 万元。

同时，推出“乡村振兴贷”“乡村 E 贷”等专属产品，助力乡村发展。截至 2021 年末，全行金融精准帮扶贷款较年初增长 18.36%。

◆ 支持联合国可持续发展目标



多措并举帮扶致富

“五个强化” 开启助推乡村振兴新征程

本行持续强化组织领导，全行各级党委成立助推乡村振兴工作领导小组及其办公室，通过党委会第一议题、党委理论中心组学习等形式，第一时间学习贯彻习近平总书记关于乡村振兴的重要讲话和重要指示批示精神。强化工作部署，总行党委召开 2021 年巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴工作会议，全面部署 2021 年全行助推乡村振兴工作，全力助推重点区域乡村振兴。强化制度建设，严格落实“一个国寿，一揽子帮扶”工作机制，建立“顶层规划+组织领导+工作部署+督导检查”的工作体系，印发本行《“十四五”时期巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的实施方案》等 10 余项制度，全面推进乡村振兴。强化工作调研，总行班子成员率先垂范，挂点乡村振兴帮扶点，深入基层一线督导乡村振兴工作。各直属机构班子成员深入帮扶一线，推动解决“急难愁盼”问题。强化督导检查，将助推乡村振兴工作纳入党建考核，加强巡视和纪委监督工作。

定点帮扶工作稳步有序推进

本行注重加强帮扶点党建引领工作成效，充分发挥驻村第一书记和帮扶工作队的作用，全力协助各地党组织抓党建引领，把基层党组织建设成为推进乡村振兴的领导核心。加强巩固脱贫攻坚成果工作，建立防返贫监测工作机制，广大帮扶干部树牢底线思维，做到早发现、早干预、早帮扶，坚决守住防止规模性返贫的底线。加强重点区域帮扶力度，总行召开助推“三区三州”乡村振兴专题会议，全力助推“三区三州”乡村振兴工作。加强帮扶干部选派和关爱，在派出帮扶干部 49 人的基础上，向“三区三州”所在分行派驻 3 名干部挂职副行长。坚持严管和厚爱相结合，严格落实帮扶干部履职待遇和工作经费，确保安心驻点、全心工作。加强教育帮扶，组织开展乡村振兴致富带头人、农业实用技术和劳动转移就业等技能培训，帮助农民学习先进经营理念、种植经验、生产技能，拓宽致富门路；加强青少年健康教育帮扶，深化乡村振兴人才培养。开展金融知识普及，不断提升村民金融素养。加强产业帮扶助力美丽乡村建设，各帮扶工作队积极协助当地制订乡村振兴规划，全力助推产业发展，不断壮大村集体经济，助力村民就近就地就业、稳定增收。



案例 各地分行积极助力帮扶点产业发展

在湖北

武汉分行派出驻村工作队对宜昌市秭归县磨坪乡六家包村开展定点帮扶，六家包村位于秭归县西南部，脱贫户和“三类户”共 132 户，占比 35%。武汉分行明确产业帮扶项目，开展银杏叶加工厂改扩建、百亩蔬菜大棚建设的产业帮扶，带动脱贫户和“三类户”村民就业。在 2021 年政府考核中，驻村工作队获得驻村工作突出集体和个人荣誉表彰。

在新疆

乌鲁木齐分行打造“五个一点”产业帮扶机制，投入捐赠资金成立养牛合作社，探索推广“政府补一点、村集体拿一点、村民掏一点、银行信贷产品支持一点、保险公司保一点”的“五个一点”帮扶模式，创新推出“养牛贷”“育肥牛贷”等金融产品，按照“风险共担、利益共赢、投畜还仔、增值分红”原则向农户发放信用贷款，支持农户发展养牛产业。截至 2021 年末，本行向阿克亚村发放养牛贷 251.10 万元，投入养牛合作社捐赠资金 50 万元，带动阿克亚村养殖母牛从 2018 年的 600 头增加到 2021 年的 1,456 头，利用金融资源最大程度解决定点帮扶村乡村振兴生产资金需求。

在云南

昆明分行结合当地资源禀赋，在定点帮扶的曲靖市宣威市热水镇陡沟村投入 25 万元新建 13 亩“阳光玫瑰”葡萄种植示范基地，预计未来每年为村集体创造 10 万余元纯收入。同时，本行创新推出“政府+农户+银行+保险”的“1+N”产业发展模式，和当地政府计划再新增葡萄种植示范基地 50 亩，基地建成后，预计每年给村集体带来 100 余万元收入。



已落地“乡村振兴贷”系列产品

34 家分行



贷款余额

14.35 亿元

金融服务乡村振兴工作走实走深

本行完善金融助推乡村振兴长效机制建设，制订印发金融服务乡村振兴工作方案，推出一系列举措；出台乡村振兴信贷工作指引，明确乡村振兴重点支持领域，配套专项措施，进一步提升本行乡村振兴金融服务质效；印发“三农”授信业务尽职免责管理办法，提高分支机构“敢贷、愿贷”积极性；出台金融服务国家乡村振兴重点帮扶县工作方案，进一步完善对国家乡村振兴重点帮扶县金融支持的方式方法，全力支持国家金融服务乡村振兴战略。

本行完善乡村振兴产品体系建设。全行制定 41 个有特色的涉农贷款专案产品。截至 2021 年末，本行涉农贷款余额 1,369.14 亿元，较年初增长 122.10 亿元，增幅为 9.79%；普惠型涉农贷款余额 164.90 亿元，较年初增长 46.85 亿元，增幅为 39.69%。金融精准帮扶贷款余额 166.97 亿元，较年初增长 25.90 亿元，增幅为 18.36%。

根据中国人民银行广州分行发布的 2021 年度金融机构服务乡村振兴考核评估结果，本行金融服务乡村振兴评级为“优秀”。



涉农贷款余额

1,369.14 亿元



普惠型涉农贷款余额

164.90 亿元



金融精准帮扶贷款余额

166.97 亿元

服务“三农”指标	2021 年数据	单位
涉农贷款余额	1,369.14	亿元
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	6.81	%
服务“三农”金融产品数量	8	个
分行特色的涉农产品数量	49	个

“乡村振兴贷”系列产品

本行积极探索金融支持乡村振兴信贷模式。出台了“乡村振兴贷”系列产品，包括“乡村振兴担保贷”“乡村振兴补偿贷”“乡村振兴订单贷”“乡村振兴抵押贷”“乡村振兴科技贷”“乡村振兴防贫贷”和“乡村振兴基建贷”等 7 个子产品。同时，各分行结合当地农业产业优势和客群场景特点，加快制定特色涉农产品专案。截至 2021 年末，全行已有 34 家分行落地“乡村振兴贷”系列产品，贷款余额 14.35 亿元。

案例 梅州分行：探索“立足梅州、创新发展”的特色路径

梅州分行地处广东省乡村振兴战略实施的“主战场”，服务乡村振兴被分行视为推动高质量发展的重大机遇。梅州分行积极参与梅州市“千企帮千镇、万企兴万村”行动，围绕当地政府提出的发展优势产业的目标，建立信贷支持乡村振兴的项目库，优先支持项目库内企业发展。同时，分行充分发挥“政银担”三方协同优势，为符合条件的农业龙头企业发放风险补偿金贷款或国有政策性担保公司担保贷款。

以“惠农扶贫贷”为例，梅州分行积极服务对接广东某农业股份有限公司，该公司是广东省“菜篮子”工程企业，以现代农业为载体，借助科学规划和供销渠道将各板块融合起来，实现农业供应链的最优化，通过三产融合、联农带农机制，成为粤港澳大湾区果蔬直供基地之一。梅州分行面对企业缺乏抵押物的实际情况，通过引入国有政策性担保公司担保，采取“政银担”合作模式，为该公司定制“惠农扶贫贷”融资方案。2021 年 1 月，700 万元融资款项顺利落地，及时满足企业“春耕备耕”的融资需求。

截至 2021 年末，梅州分行涉农贷款余额 7.76 亿元，较年初新增 1.66 亿元；普惠型涉农贷款余额 4.03 亿元，较年初新增 1.06 亿元。

乡村振兴主题借记卡

本行推出乡村振兴主题借记卡，以县域农村地区涉农经济主体为主，提供综合化、特色化服务。本行为农户提供涵盖涉农贷款、农技服务、物流优惠、医疗保险、法律咨询、金融服务费用减免等综合化、特色化服务，并与“云闪付”深度融合，依托移动支付便民示范工程，创新农村金融服务模式，提高农村普惠金融服务水平，实现支付惠农，更好地满足农户生产、生活需求，助力农村绿色产业升级。

乡村振兴债券

2021 年，本行充分发挥银行间市场交易商协会 A 类主承销商牌照优势，广州分行、郑州分行等机构总计发行约 20 亿元乡村振兴债券。

案例 发行债券为乡村振兴“架桥铺路”

在广东

广州分行独家主承销在粤央企首单乡村振兴票据。广东省粤垦投资有限公司 2021 年度第一期超短期融资券在 2021 年 4 月成功发行，项目募集资金 6 亿元，其中 2 亿元直接用于采购甘蔗、原胶，惠及湛江等地 1,065 个家庭农场、1.12 万户甘蔗农户以及海南、云南等地数万户胶农，对促进农产品贸易、帮助农户增收、保障重要农产品供给起到积极作用。

在河南

郑州分行作为独立主承销商，发行首期河南省路桥建设集团有限公司 10 亿元短期融资券，金额 6 亿元，期限为 1 年。募集资金将部分用于西藏阿里、新疆等西部地区重点公路项目建设，带动地方农产品销售和旅游资源开发，预计每年带动“三农”收益 10 亿元，直接惠及 6 个乡镇、千余名脱贫群众。

在江西

南昌分行投资全国首批暨上交所首单乡村振兴专项公司债券 1 亿元，募集资金主要用于南昌至宁都高速公路新建工程网上至宁都段工程建设项目，助力沿线区域将资源优势转化为经济优势，有效提振乡村经济。

多方协作联动发力

本行充分整合品牌资源优势，汇聚社会力量助推乡村振兴。

本行加强消费帮扶，持续优化和运营“广发乡村振兴专区”，帮助帮扶产业以“产业+公司”模式走上市场化道路。加强公益帮扶，广发希望慈善基金持续强化积分捐功能，汇聚社会力量助力共同富裕。

案例 信用卡中心：“三大抓手”助推乡村振兴工作

本行信用卡中心以“消费帮扶”“教育帮扶”“政策帮扶”为抓手，赋能乡村振兴。

消费帮扶

信用卡中心在“发现精彩”APP 等渠道创新设置“广发乡村振兴专区”，累计上线助农产品超 2,700 个，较 2020 年增加 1,400 多个，覆盖全国 16 家分行。2021 年末，信用卡中心联合各分行推出“助力乡村振兴·美好生活联盟”系列活动，通过提高积分补贴等举措，吸引更多客户参与消费帮扶。

教育帮扶

广发希望慈善基金持续关注特殊学生身心健康发展，不断改善帮扶地区学校设施，持续资助从小学至大学各阶段贫困学子继续学业。2021 年，广发希望慈善基金对新疆、广西、湖北等地的 26 所学校及广东潮州的 6 所乡村中小学进行教育帮扶。

政策帮扶

信用卡中心持续优化及落实帮扶客户利率优惠政策、贫困群体信用卡费用减免政策，根据人民银行下发的脱贫人员名单，及时制定并落实循环利率优惠政策，实现发卡的帮扶客户 100% 享受利率优惠。同时，开设协商还款绿色通道，对精准帮扶客户制定特殊催收策略及流程，提供差异化还款方案，高效解决客户难题。

2021 年，广发信用卡商城“乡村振兴专区”销售额达 1,639 万元，较 2020 年增长近 20%；广发希望慈善基金投入 978 万元，较 2020 年增长超 30%，受益师生超万名；已通过绿色通道受益的帮扶客户累计 3,618 户。





01

强化党建引领 恪守合规经营

✦ 我们的理念与行动

广发银行强化党建与经营管理深度融合，切实把党的领导融入公司治理各环节。广发银行党委充分发挥“把方向、管大局、促落实”作用，深入开展党史学习教育，扎实推进党支部标准化规范化建设，持续建强基层党组织，加强党风廉政建设，以高质量党建引领高质量发展。

广发银行聚焦“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三大任务，深入贯彻落实党中央决策部署，高度重视防范化解重大风险，强化风险管理工具运用，不断提升风险管理的主动性、前瞻性和有效性；扎实推进内控合规建设，完善内部控制“三道防线”机制；强化审计监督作用，促进经营管理规范有序；促进金融安全保障工作高效运行，确保个人金融信息等保护工作符合国家法律法规和监管要求，稳步推动高质量发展。

✦ 支持联合国可持续发展目标

8 体面工作和经济增长



16 和平、正义与强大机构



17 促进目标实现的伙伴关系



深化党建经营融合

扛起管党治党政治责任

本行党委旗帜鲜明讲政治，切实增强学习贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神的政治自觉、思想自觉和行动自觉，全年常委会安排“第一议题”31次，学习文件140份，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。总行党委充分发挥“把方向、管大局、促落实”作用，全年召开常委会49次，审议议题719项，印发管党治党制度24份。总行召开党的建设工作领导小组会议4次，推动党委履职常态化、规范化。党委班子通过调研、参加民主生活会和中心组学习、条线会议、干部谈话回访、巡视动员与反馈等多种方式，督导指导分管领域和挂钩联系单位落实管党治党责任。选优配强领导班子，加大优秀年轻干部培养力度，干部结构得到优化，配置到位率、本科（含）以上学历员工占比、年轻化率、有基层经验干部占比有效提升。加大信用卡分中心“一把手”党员配置力度，彻底解决基层机构“一把手”非党员问题，制定境外机构党建工作指导意见，不断加强党的全面领导。

深入开展党史学习教育

本行把党史学习教育作为贯穿全年的重大政治任务，做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行，扎实推进各项工作，推动党史学习教育走深走实、见行见效，为庆祝建党百年华诞营造良好氛围，为全行高质量发展注入强大动力。

组织推动 抓细抓实

坚持高标准起步、高质量落实，总行以“一竿子插到底”的方式面向全行基层党支部动员部署，制定三个阶段重点工作意见，印发指导函，及时把上级要求具体化。总行党委班子成员认真履行“一岗双责”，实现指导督导全覆盖，纪委开展专项监督，有效保障落实质量，总行12个督导组开展督导超百次。在问卷调研中，96.50%的员工评价全行党史学习教育氛围“好”或“比较好”。

学习教育 入脑入心

精心打造“听、看、练、赛、讲”的“一站式”党史学习教育平台，收集党员学习心得约40万条，其中“广学平台”累计上线党史学习课件资源超1,000份，学习持续时长超10个月，成为全行历时最长、覆盖学员最广、学习热度最高的培训课程。安排处级以上干部到瑞金接受红色教育，在“五一”“七一”“十一”等重要时点，积极依托红色资源开展主题活动。全行各单位因地制宜开展党史演讲比赛、唱红歌、联学联建等活动，增强全体员工听党话、跟党走的政治自觉、思想自觉和行动自觉。

实践活动 用心用力

通过“党委带头问民意、深入基层问需求、直面客户问痛点、广开言路问计策”的方式所收集的“三项清单”任务均已落实。主动作为办实事好事，坚持服务大局，对全国12个区域发展战略“一区一策”制订行动方案。坚持服务基层，建立首问负责制、服务承诺制，开展手工报表专项治理，总行机关开展“减负增效赋能”行动解决一线困难。

联系行史 笃定前行

将党史学习与本行三十三年自身发展历程回顾同行并进，党委班子成员带头讲党课，总行本部举办党建与发展图片展，在内网开辟“广发银行党建与发展简史”专栏，有效凝聚全行“党建强、广发兴”的共识。



党员学习心得
约 **40** 万条



累计上线党史课件
超 **1,000** 份



学习持续时长
超 **10** 个月

案例 将党史与党课融入员工培养体系

2021年，本行将党史学习教育作为一项重要政治任务抓紧抓实，精心谋划、把握重点、营造氛围，创建了“立体式”党史学习新模式。

坚持以上率下

开展“忆党史 铭党恩 跟党走”行领导讲党史活动。顺沿党的百年足迹，从“红船启航”到“天安门开国大典”，行领导带头讲述了12个具有深刻教育意义的经典党史故事，学习人数超13.50万人次。

坚持线上线下

打造“立体式”党史学习教育平台，开创“红色直播间”和“书记讲党课”专栏，成功举办20讲“广发大讲堂 | 红色直播间·周周讲党史”专题系列党课，学习人数超20万人次。在“广学平台”手机APP设置“党史天天学”“党史天天测”“党史开讲啦”等栏目，打造党史学习体验平台，将党史学习热情推向高潮。

坚持内外结合

组织377名处级以上干部“走出去”，前往瑞金等红色教育基地接受党史教育培训，感悟初心，“请进来”24名专家学者来行讲授党史专题党课。

坚持以赛促学

在全国党史知识竞赛中荣获“优秀组织奖”，作为股份制银行唯一代表入选全国党建创新成果百优案例。同时，举办党史知识竞赛和“百年百课”以赛促学活动，学习浏览人数超15万人次，投票超12.70万票。





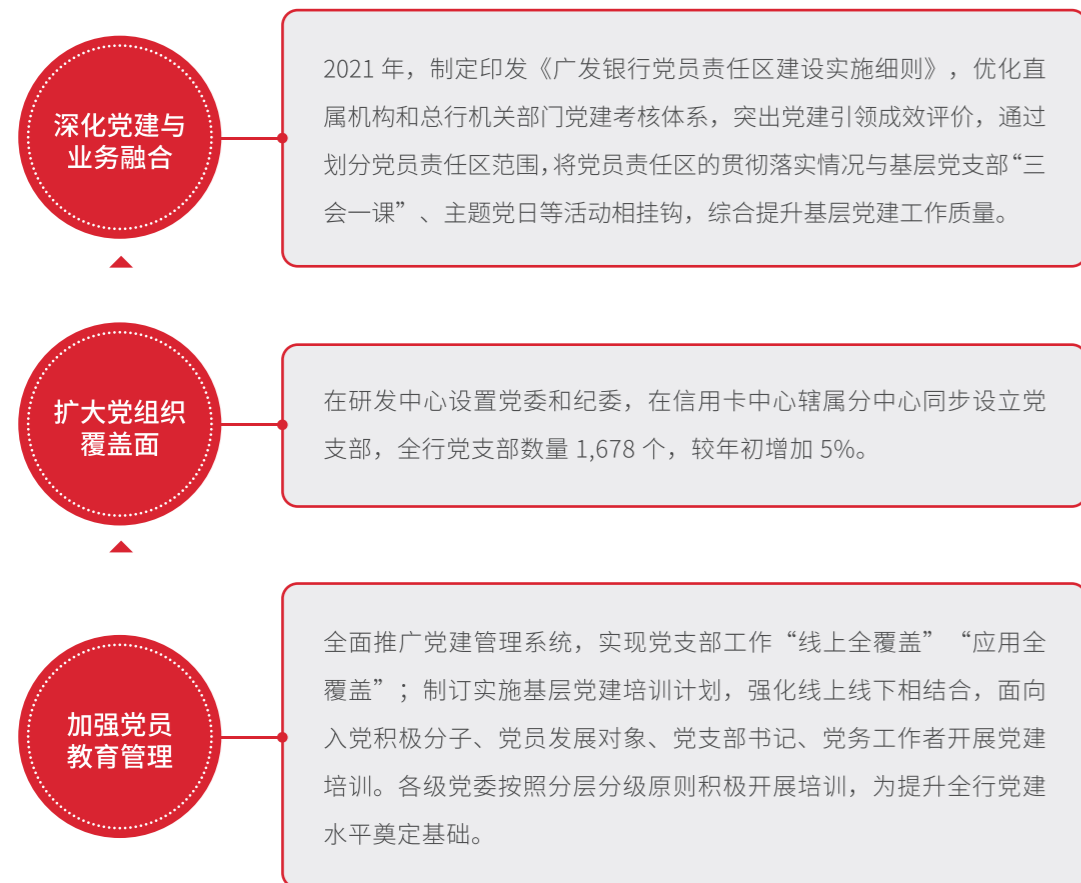
本行举办党史学习教育“闪光在基层”先进事迹报告会。活动最后，总分会场全体同志起立合唱《没有共产党就没有新中国》，激发全行干部员工以良好精神面貌和优异成绩庆祝建党百年。



本行各级党组织通过开展丰富多彩的党建活动推进党史学习教育走深走实。

夯实基层党建工作基础

本行认真贯彻落实全国国有企业党的建设工作会议精神，扎实推进党支部标准化规范化建设，持续建强基层党组织。



加强党风廉政建设

本行严格履行党风廉政建设责任制，建立《广发银行党风廉政建设责任制工作清单》，积极落实问责督查，对违规违纪行为做到零容忍、重遏制。

2021年，本行对直属机构贯彻落实党中央决策部署、党风廉政建设和反腐败斗争情况开展综合监督检查。督促各级党组织积极开展专题学习、讲座培训、实地参观等活动，加强日常廉洁教育。本行在重要节日前发出廉洁过节提示函，组织廉洁文化反腐教育，对重要岗位开展廉洁纪律约谈提醒，签订廉洁过节承诺书，提高全体员工廉洁意识。

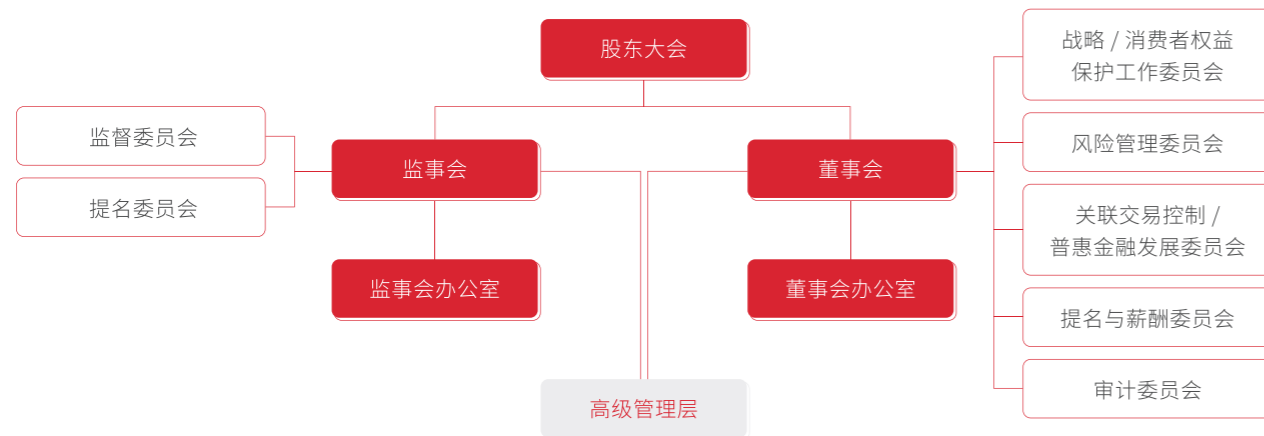
本行认真落实中央八项规定精神，对纠治“四风”问题落实情况开展全面清查，覆盖各直属机构和总行部门，对检查发现问题迅速整改和严肃问责，对工作不规范的薄弱环节采取针对性措施，驰而不息纠治“四风”。



全面筑牢合规根基

规范公司治理

本行将加强党的领导与建立现代企业制度有机结合，进一步优化公司治理架构，完善公司治理机制，提升公司治理质效，持续推进公司治理体系和治理能力现代化。



广发银行公司治理架构图

本行董事会现有董事 15 名，其中独立董事 5 名、女性董事 1 名。本行董事均为著名大型企业具有丰富经营管理经验的管理人员，独立董事均为经济金融、风险管理、财务审计、法律法规等领域的专业人士。独立董事在本行不拥有任何业务或财务利益，也不担任本行的任何管理职务，与本行主要股东、高级管理人员以及其他与本行存在利害关系的单位和个人不存在可能影响其独立客观判断的关系。独立董事的任职资格、人数比例、独立性符合监管要求和本行章程规定。独立董事在董事会提名与薪酬委员会、审计委员会、关联交易控制/普惠金融发展委员会中均占多数且担任主任委员，并在董事会风险管理委员会担任主任委员。报告期内，本行董事和独立董事积极参加股东大会、董事会及董事会各专门委员会会议，通过参加相关培训和检查调研、董事会函询、查阅监管政策文件及本行经营管理情况资料等方式，多维度、多角度履职，独立董事严格按照监管规定就重大事项发表独立意见，充分发挥独立性和专业性，保护本行、股东单位特别是中小股东及金融消费者的合法权益。

本行监事会现有监事 6 名，其中股东监事 1 名、外部监事 2 名、职工监事 3 名。本行股东监事为大型企业高级管理人员，外部监事均为会计、法律方面的专业人士，职工监事均长期从事银行经营管理工作，具有丰富的金融专业经验。监事会提名委员会和监督委员会主任委员均由外部监事担任。监事会的人数、构成符合监管要求和本行章程规定。报告期内，本行监事勤勉尽职，充分发挥专长，严格按照相关法律法规和本行章程等规定，履行各项监督职责；积极参加监事会及各专门委员会会议，认真审议各项议案；外部监事还积极发表独立意见和建议，切实履行专门委员会主任委员的职责，及时召集召开各专门委员会会议；积极参加监事会组织的履职评价、检查调研等工作；加强学习和培训，进一步提升履职能力。

2021 年，本行共召开股东大会 4 次，审议议案、审阅报告及通报事项 19 项；召开董事会会议 9 次，审议议案、审阅报告及通报事项 108 项；召开董事会各专门委员会会议 30 次，审议议案和审阅报告 97 项；召开监事会会议 7 次，审议议案和审阅报告 88 项；召开监事会各专门委员会会议 7 次，审议议案 13 项。本行拜访、函电意向投资者、股东、司法机关 8,000 余次，办理日常业务共 370 余笔。本行全面加强信息披露，报告期内共公告 30 项，有效提升经营管理透明度。

本行 董事会现有董事	本行 监事会现有监事
15 名	6 名
2021 年 召开 股东大会	审议议案、 审阅报告及通报事项
4 次	19 项
召开 董事会会议	审议议案、 审阅报告及通报事项
9 次	108 项
召开董事会 各专门委员会会议	审议议案 和审阅报告
30 次	97 项
召开 监事会会议	审议议案 和审阅报告
7 次	88 项
召开监事会 各专门委员会会议	审议议案
7 次	13 项
本行拜访、函电 意向投资者、 股东、司法机关	办理 日常业务
8,000 余次	370 余笔

防范金融风险

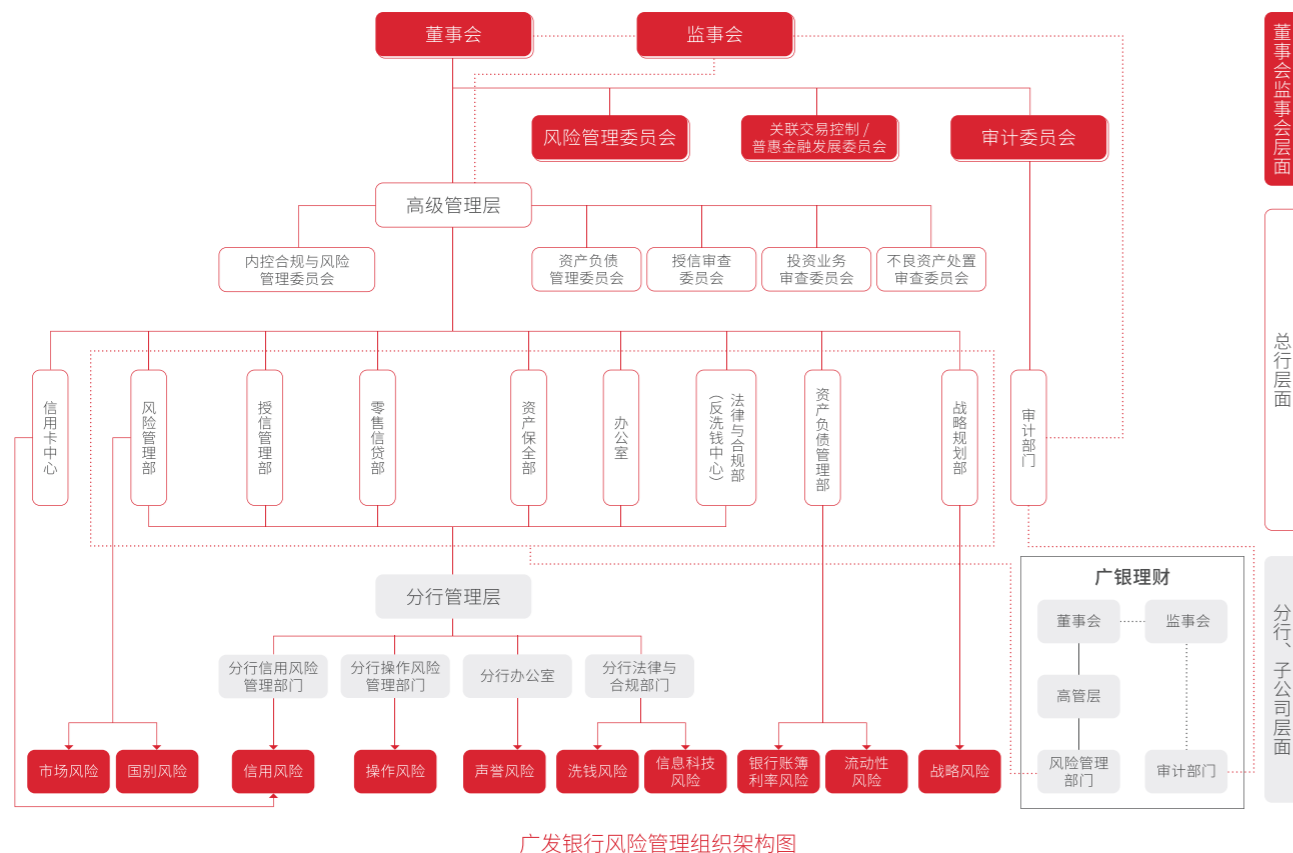
推进全面风险管理

结合本行“十四五”发展规划以及监管最新动态，本行制定了《广发银行“十四五”风险管理专项规划》，确定了健全机制、完善体系、加强总部建设、科技赋能及人才培养等五个方向和路径。

风险管理策略方面，本行根据整体发展战略及风险状况，结合监管政策和宏观经济环境，采取审慎稳健的总体风险管理策略，并在全行内部通过风险偏好政策、组合风险限额等方式进行传导。

风险管理制度建设方面，本行建立了以全面风险管理办法为统领，各类风险管理办法为配套，其他相关管理办法和实施细则为补充的全面风险管理制度体系。

风险管理架构方面，本行已经建立组织健全、职责边界清晰的风险管理架构体系，形成多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。本行风险管理组织架构由董事会及其专门委员会、监事会、高级管理层及其专业委员会、全面风险管理部门、各类风险管理部门等构成。董事会充分履行和发挥战略引领职责，承担本行全面风险管理的最终责任；监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改；高级管理层执行董事会的决议，承担本行全面风险管理的实施责任，提升公司治理合规履职水平。



加强重点领域风险管理

2021年，本行梳理出各重点领域风险，并建立完善的应对机制。针对商业银行面临的信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、法律风险、国别风险、声誉风险与战略风险，本行开展风险精准防控，持续提升风险管理精细化水平。

加强信用 风险排查	本行持续加强信用风险防控，夯实资产质量。聚焦宏观经济环境变化，加强监管政策研究，及时更新出台授信相关政策制度。建立风险联防联控机制，加强对重点领域的风险排查，强化监测管控。加快数字化转型升级，完善风险预警体系，及时识别防范风险。
深化市场 风险管理	本行积极研究和分析市场风险，每周发布市场风险回顾分析，为业务条线和风险管理人员提供决策参考。针对商品市场波动，本行强化日常盯市，及时进行风险预警提示。
加强流动性 风险管理	本行坚持审慎稳健的流动性风险管理策略，密切关注货币政策导向和市场动态，加强疫情防控期间流动性风险管理，做好日间现金流的摆布和监测；持续优化资产负债结构，审慎管理风险敞口；定期开展流动性风险压力测试和应急演练，确保流动性安全稳健，守住不发生流动性风险的底线。
提升操作风险 管理能力	2021年，本行启动巴塞尔协议III最终版操作风险咨询项目，开展操作风险管理差距分析、数据治理工作，持续提升操作风险与控制自我评估（RCSA）、关键风险指标监测（KRI）、操作风险损失数据收集（LDC）三大管理工具有效性，为本行顺利核准实施“巴III”新标准法资本计量做好准备。
护航业务 依法合规	本行充分认识到防范化解法律风险的重要性和紧迫性，多措并举积极化解相关风险事件并取得成效。本行积极打造全行一体化合同事务管理平台，贯通各业务部门及总分分支行合同事务管理流程。
加强境外分行、 新立子公司及 国别风险管理	本行规范境外分行对各类重大风险的管理要求，建立母行对理财子公司的风险管理机制。同时，本行按监管要求设定年度国别风险等级及国别风险限额，加强国别风险日常监测。
强化声誉 风险管理	本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，按照监管机构要求，加强体制机制建设，落实常态化工作机制，加强声誉风险管理培训，提升全行声誉风险防范意识，加大网络舆论引导，快速应对敏感舆情，全年舆情平稳，未发生重大声誉风险。
强化战略 风险管理	本行为防范战略风险，通过推动贯彻落实党中央决策部署，把控好发展方向；通过印发《广发银行战略风险管理办法》，完善战略风险管理机制；通过制定本行“十四五”发展规划，强化执行跟踪与战略研究，把控好战略规划风险和执行风险。

推进内控合规

✦ 强化合规履职

为持续优化“1+N”合规风险管理体系，本行出台了《关于加强全行合规履职工作的指导意见》纲领性文件，以构建“三道防线”为基础，从合规履职文化、合规履职环境、合规履职清单、合规履职重点、合规履职监督五大方面，推动合规风险管控机制良性循环，形成有效合规风险管理闭环。2021年，本行从以下四个方面强化内控合规管理：

制度管理

多措并举持续推进制度体系建设。统筹开展制度“立改废”，发布年度制度立项计划，定期跟踪制度建设进展；厘清制度间的层级与逻辑关系，在全行推广使用制度树汇编；组织开展“我为制度提意见”专题活动，对意见、建议进行研究分析，明确改进措施并推进落实；完善制度系统建设，着力推进原制度系统迁移至内控合规一体化平台，对迁移的制度数据进行清理，核对新旧制度衔接关系。

授权管理

按时完成年度基本授权工作，规范授权管理，强化内部控制和风险防范，确保依法合规经营；对分行报备的转授权书进行审查，及时堵塞风险隐患，对各类经营管理活动实施授权控制；指导各分行根据总行下发的授权书开展转授权工作，避免转授权不当情况。

信息科技风险管理

建立一二道防线沟通季度例会机制；通过系统强化外包过程监督管理，并多次向全行发送外包风险提示函；在重大疫情与自然灾害期间积极采取业务连续性应对措施；修订业务连续性管理有关制度及应急预案并推动备份资源建设工作，不断推进全行信息科技风险管理能力的提升。

关联交易管理

2021年，重点推进系统开发，全面响应监管新标准。同时，深化关联交易联动监控，实现对关联方授信监管比例的系统监控，及时预警并对触发比例的关联方禁止交易。

本行按照外规要内化、履职有培训、岗位有职责、执行有检查、风险有提示、违规有处置的原则构建本条线合规管控机制，2021年共开展5期合规履职能力提升培训，累计参训近8,000人次。

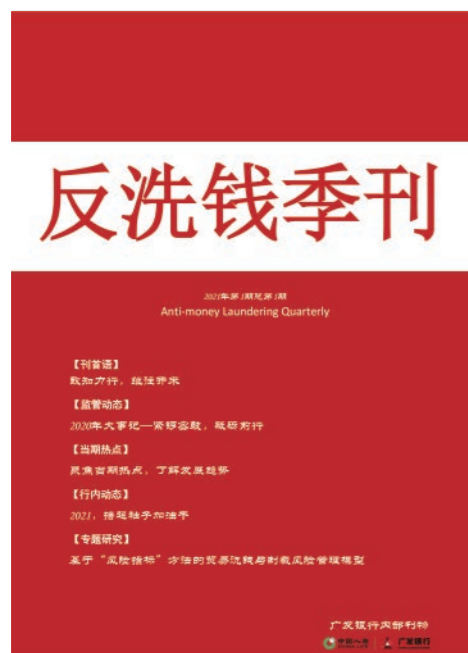
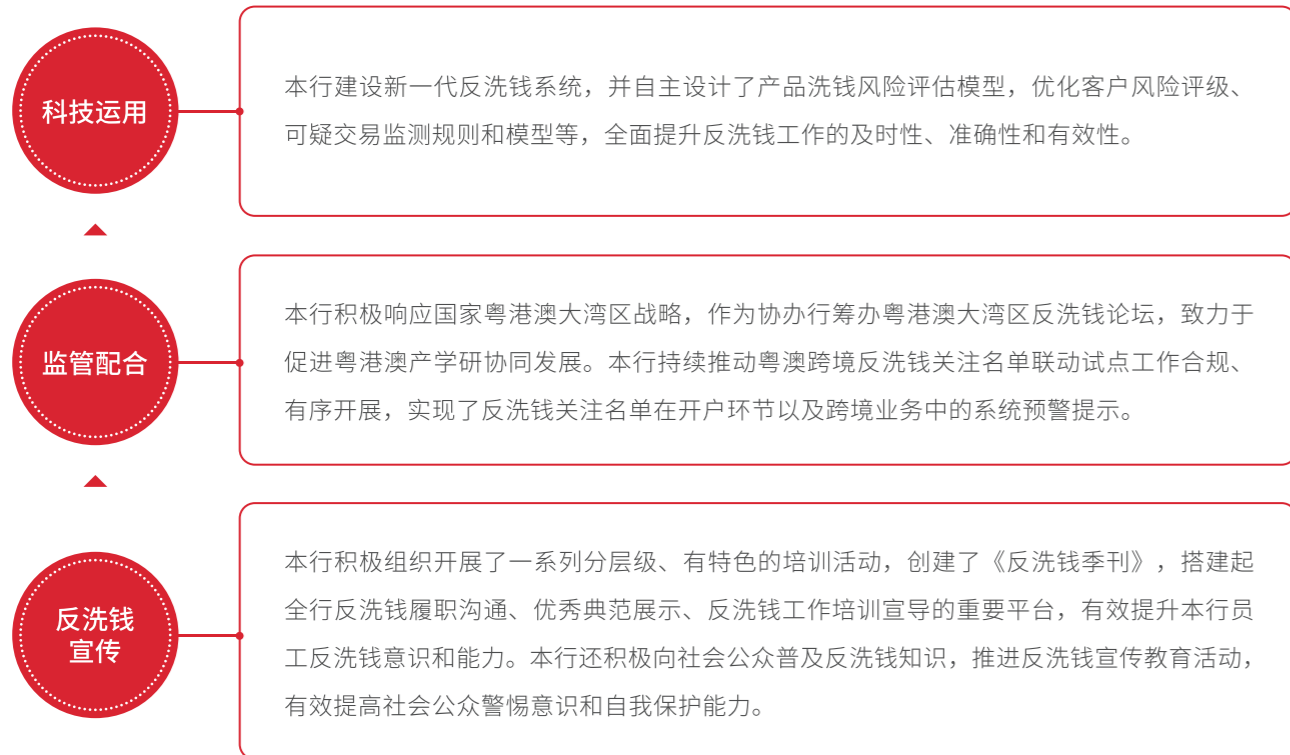
✦ 重视依法合规

本行高度重视依法合规，严格实施内部控制活动。2021年，本行启动年度内控合规检查计划，召开全行“内控合规管理建设年”宣传教育暨联合监督工作会议，在全行范围宣导强化“内控优先、合规为本”理念，稳步推进年内各阶段工作。本行积极推进内控合规一体化平台系统建设，持续优化完善“制度管理、案防管理、诚信信息管理、系统管理”等模块逾100个功能点，重点增加制度培训考试、学习园地等功能，实现全行员工网格化管理线上化，有效提高内控合规管理水平。



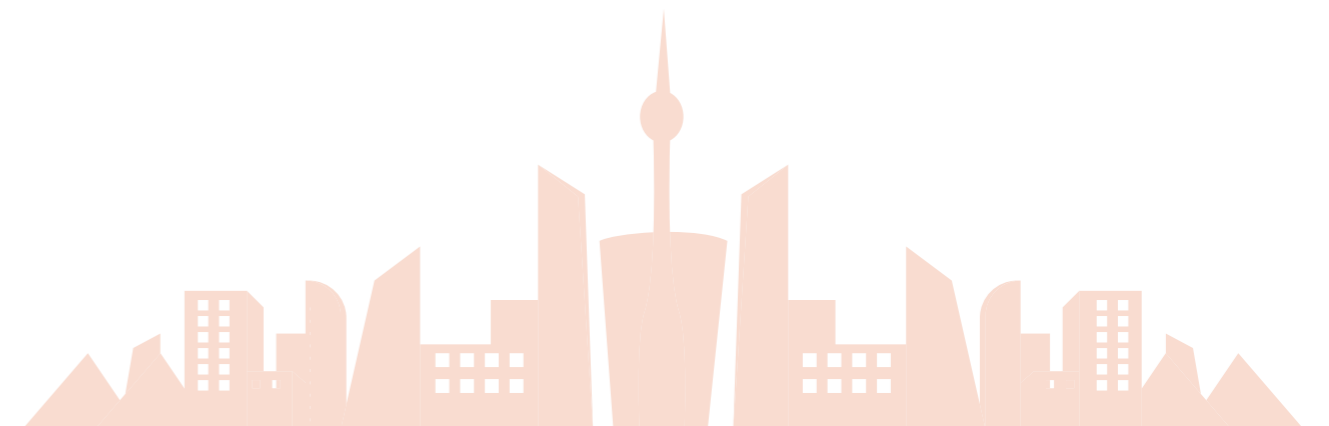
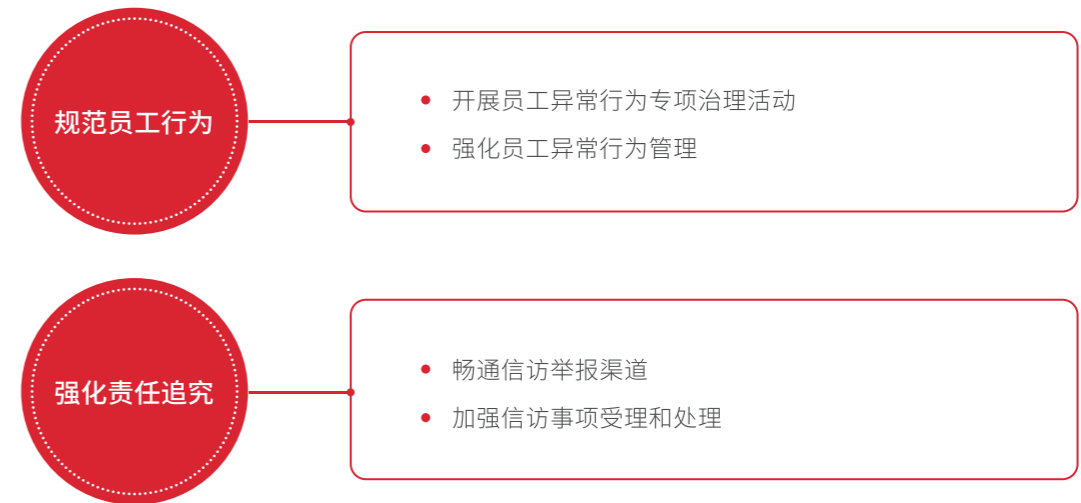
强化洗钱风险管理

2021年，本行修订《广发银行机构洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等反洗钱内控制度，强化全行的反洗钱机制运行。



行为守则与责任追究

本行依据《银行业金融机构从业人员行为管理指引》《银行业金融机构从业人员职业操守指引》等监管规定，制定《从业人员行为管理办法》《从业人员行为守则》及细则等行内制度，规范全行从业人员行为管理。继2020年出台《员工行为日常监督管理办法》后，又于2021年3月印发了《案防与员工行为管理工具箱》，作为执行员工行为监督管理的重要手段与措施，加大对员工行为的监督管理力度，积极推动监督责任落实到位，在全行开展员工异常行为专项治理活动，强化员工异常行为管理，规范员工行为，提前发现和处置风险。畅通信访举报渠道，加强信访事项受理和处理等方面制度化、规范化建设。维护检举、控告人，被检举、被控告人和申诉人的合法权益，严肃查处侵犯检举、控告和申诉人合法权益的行为。



02

支持实体经济 服务社会民生

✦ 我们的理念与行动

广发银行始终坚持以服务实体经济为己任，坚定不移履行金融央企成员单位的责任担当，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，不断提升服务实体经济的能力和水平。

2021年，广发银行积极向实体经济提供资金支持，实施降低利率、中小微企业延期还本付息等措施，主动减免收费超27亿元，全力服务“六稳”“六保”；助力金融供给侧结构性改革，推出“银电通”“科技E贷”等线上普惠金融产品，发行300亿元小微金融债，普惠型小微企业贷款、民营企业贷款较年初分别增长21.98%、7.10%；制造业贷款、战略性新兴产业贷款较年初分别增长25.50%、76.51%。

广发银行严格抓好常态化疫情防控，积极妥善并精准应对处置全国多地多波局部疫情，达成经营稳定和保障员工健康的“双目标”，受到国务院联防联控机制广东工作组的肯定。

✦ 支持联合国可持续发展目标



赋能实体经济

2021 年，本行聚焦主责主业，持续提升服务实体经济质效。



制定《广发银行民营企业授信尽职免责管理办法》，提高民营企业不良贷款容忍度。



印发实施《广发银行金融支持科技创新工作方案》，发挥保银协同优势，加强银政企合作，提高多元化服务能力。



制定战略性新兴产业相关子行业营销指引和目标客户名单，配套尽职免责政策，整合创新产品与服务，将战略性新兴产业贷款投放纳入专项补贴额度。

本年度，本行在民营企业、制造业以及科技创新支持方面取得良好成绩。



截至 2021 年末，民营企业贷款余额 **3,339** 亿元，较年初增长 **7.10%**。全年新发放民营企业贷款占对公贷款比例达 **56.10%**。



2021 年，全行服务制造业贷款客户 **12,939** 户，增加 **4,115** 户；截至 2021 年末，制造业中长期贷款余额 **560** 亿元，较年初增长 **61.80%**，较各项贷款增速高出 **51.40** 个百分点。



为 **1,073** 家细分行业龙头、上市公司以及具有高成长性的“专精特新”等企业提供综合金融服务。截至 2021 年末，全行战略性新兴产业贷款余额 **569** 亿元，较年初增长 **76.51%**。

案例 东莞分行：聚焦实体经济发展，成功落地首笔厂房建设贷款

东莞分行紧紧围绕国家“十四五”发展规划，积极助力高端制造业升级发展。2021 年，东莞分行主动参与当地高端制造业的中长期项目，致力于推进厂房建设项目贷款落地。广东鼎泰机器人科技有限公司是东莞一家专业从事高端智能设备研发制造的中型民营制造企业，面临着增资扩产需求。东莞分行积极推动项目审查审批，在 9 月成功向广东鼎泰机器人科技有限公司新增投放 5 年期固定资产贷款 3,530.50 万元，用于鼎泰集团总部的厂房建设项目，后续计划增加投放至 1.50 亿元。本次项目是东莞分行落地的首笔中小民营企业增资扩产贷款，也是本行支持民营经济、支持先进制造业的又一重要举措。



本行助力中小民营企业增资扩产



推进金融纾困

2021 年，新冠肺炎疫情对中小企业发展带来较大冲击。为帮助中小企业渡过难关，本行坚持金融为民，积极开展减费让利活动，全年减费让利超 27 亿元，小微企业贷款增长 22%。

- 积极落实中国人民银行、银保监会、发展改革委、市场监管总局联合印发的《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》和《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书》的要求，本行对公电子渠道于 2021 年 9 月 30 日至 2024 年 9 月 30 日对小微企业及个体工商户提供优惠措施。
- 对小微企业和个体工商户单笔 10 万元（含）以下的对公跨行转账手续费实行 9 折优惠。对小微企业和个体工商户通过单笔 10 万元（含）以下的对公本行转账手续费实行免费。小微企业和个体工商户的“安全认证工具—Key 盾”按 26.5 元进行优惠。（优惠期为 2021 年 9 月 30 日 -2024 年 9 月 30 日）
- 手机银行 2021 年全年开展多形式转账费用减免活动，如第一季度实施费用全免、第二季度一笔有效交易免全季度费用等活动，惠及数万家中小企业。

此外，为落实党中央、银保监会关于做好金融服务、支持企业复工复产的要求，本行在 2021 年延续了“复工贷”的政策，向防护用品制造、医药产品制造、疫苗研发、重要物资生产、运输物流、种植养殖、批发零售、住宿餐饮、文化旅游等疫情防控类行业和受疫情影响严重行业的小微企业主与个体工商户提供帮扶政策。通过整合抵押及信用担保方式，简化申请资料，提高审批效率，降低企业融资成本，为客户提供灵活、便利、优惠的贷款产品，满足客户多样化的融资需求。截至 2021 年末，复工贷余额 46 亿元。

发力普惠金融

2021 年，本行坚决贯彻落实党中央、国务院关于普惠金融的决策部署和各级监管部门的政策要求，党建引领发展，强化责任担当，把增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”落实到普惠金融业务实践上，全面完成银保监会“两增两控”考核指标，大力发展线上化信贷产品，推动普惠金融高质量发展。

在深入开展普惠金融方面，本行推出“银电通”“科技 E 贷”“抵押 E 贷”等线上化产品，专项服务生产型、科技型 and 优质抵押类小微企业，推广“税银通 2.0”至 44 家直属分行。截至 2021 年末，普惠型小微企业贷款余额 1,358.26 亿元，比年初增长 244.75 亿元，增幅为 21.98%，高于各项贷款增速 10.60 个百分点，有贷款余额的户数 26.19 万户，比年初增加 1.46 万户，全年新发放贷款利率 6.37%，不良率为 1.02%，较年初下降 0.43 个百分点、较各项贷款不良率低 0.39 个百分点，完成年度信贷计划，达成银保监会“两增两控”考核要求。





案例 依托精准模型延伸普惠金融触达范围

在“税银通 2.0”风控核心得到超过两年的有效验证基础上，本行以“税银通 2.0”风控核心为支撑，逐步丰富普惠金融产品，针对不同客户群体构建多元化的产品体系，持续扩大数字普惠金融的触达范围。

有序推进场景拓展

一方面，针对国家重点支持领域及行业，持续推出新产品。针对高新技术企业，推出产品“科技 E 贷”；针对优质制造业，推出产品“银电通”；针对能够提供房产抵押担保的普惠型小微企业，推出线上线下结合产品“抵押 E 贷”。另一方面，鼓励分行以相关产品为蓝本，自下而上申报产品专案，推动全行上下产品创新热潮，如武汉分行“科技 E 贷”、广州分行“政采通”、深圳分行“保单易”等，助力普惠金融业务全面向线上化、智能化转型。

不断提高风控核心稳定性

积极对接各类权威数据源，补充传统企业征信空白，完善小微企业征信体系，精准客户画像。本行成为国家电网客户服务中心首个企业电力大数据合作银行，双方通过系统直连，首次将企业电力数据应用到金融行业风险防控中，树立了央企产融结合的典范。除此之外，本行与南方电网等权威数据源机构进行合作洽谈，以普惠线上化风控核心平台对接为契机，探索引入风险外联数据，不断提高线上风控核心的稳定性和先进性。

积极加强渠道搭建

基于“税银通 2.0”通过扫码即可申请的便利性，本行与中小企业协会、国家电网等优质平台和企业探索开展客户线上合作模式，依托双方优势互补，更好地服务实体经济。

在高效满足普惠金融需求方面，本行按照商业可持续原则，依托机构网络优势，拓展金融服务广度和深度，让更多客户享受价格合理、便捷安全的金融服务。精准定位中小微企业金融服务需求，保障信贷投放，积极与供应链票据、应收账款融资服务、银税互动等平台对接，促进降本增效，提高融资效率。拓展代理保险业务和小额信贷业务，全方位满足中小微企业的金融保险需求。

在扩大内需和服务消费升级方面，本行满足人民群众多样化的金融服务需求。提升场景建设，结合消费场景及客群进行精准营销，促进消费金融发展。根据客户交易场景，实时化、差异化配置信贷金融服务，持续扩大服务覆盖面。截至 2021 年末，信用卡累计发卡量突破 1 亿张，贷款余额 4,515 亿元，线上消费占比突破 30%；依托智能风控，发力自营信用消费贷款，截至 2021 年末，余额达 229 亿元，较年初增加 111 亿元，增幅为 94.10%。



03

聚焦金融科技 强化行业赋能

✦ 我们的理念与行动

广发银行落实科技创新战略，着力打造“5I 数字广发”，即客户洞察（Insight）、数据智能（Intelligence）、模式创新（Innovation）、深度融合（Integration）、科技敏捷（IT Agility），全面推进数字化转型升级，在产品创新、模式创新、营销渠道、客户服务、风险管理等全价值链上充分运用金融科技赋能业务发展，为服务新经济、新金融、新发展做出新贡献，注入新动能。

2021年，广发银行科技投入共计31.01亿元，同比增长35.71%，占营业收入的4.14%，在国家“十四五”开局之年，全面提升广发银行科技竞争力，有力支持数字化转型战略落地。

✦ 支持联合国可持续发展目标

8 体面工作和经济增长



9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区

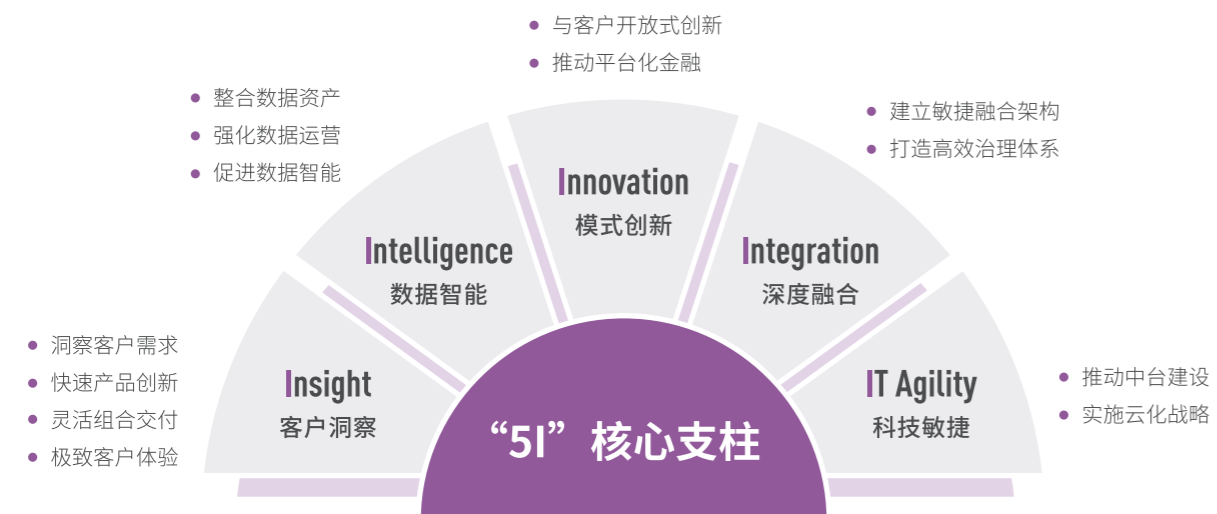


金融科技创新

“5I 数字广发”新战略

本行制定了“十四五”金融科技规划，致力于对内重塑业务价值链，对外开拓战略新蓝海，确定了以客户洞察、数据智能、模式创新、深度融合、科技敏捷五大关键举措为核心的“5I 数字广发”建设蓝图：

- 01 客户洞察 (Insight)**
 通过客户画像以及对客户的分析，根据客户真实需要提供定制化产品和极致的服务体验，形成正向循环。
- 02 数据智能 (Intelligence)**
 通过数字资产沉淀、数字工具赋能、数字运营支撑、数据质量治理，使数据可获得、易理解、好使用、有价值，实现数据驱动的数字运营。
- 03 模式创新 (Innovation)**
 发挥综合金融和科技双优势，把握各行业数字化机遇，落实开放银行战略，利用内外部资源进行产品开发和市场拓展，奠定平台生态基础。
- 04 深度融合 (Integration)**
 全方位改造优化科技治理和科技运营体系，推行ITBP（业务合作伙伴）机制，推动科技业务深度融合，全面向科技引领转型。
- 05 科技敏捷 (IT Agility)**
 数字化转型需要敏捷、安全的整体架构支撑，基础设施领域构建多云化、智能化、扁平化的IT基础设施，应用架构领域将基础科技能力封装为业务中台、数据中台、智能中台、技术中台，为数字银行提供灵活、高效的架构支撑。



“5I 数字广发”体系



推动科技业务深度融合，提升客户体验

优化科技服务体系

本行优化科技组织架构，科技队伍规模不断扩充，持续提高自主可控能力，实现“自有技术、自有平台、自有队伍”的转型目标。2021年，本行开展14期面向分行基层一线的科技专场培训，强化金融科技人才培养，持续提升科技服务能力。

本行建立科技人员支行驻点机制，同时提供丰富的业务支持工具，上线优秀案例库促进分行创新案例共享，协助分行复制近200个业务场景，让金融科技更广泛地服务分行、助力发展。

深度融入业务经营

本行持续深化科技与业务融合，推行敏捷开发模式，建立科技业务合作伙伴（ITBP）机制，加强科技与业务的深度融合，将大数据、人工智能等技术广泛应用到各业务场景，大幅提高经营效率。本行持续推进云店数字化转型升级，助力大数据产品创新。2021年，本行打造了线上渠道服务矩阵，业务量占比提升至37%；持续加强“云”系列能力建设，使移动金融服务生态更加丰富；优化线上“无接触式服务”，以线上化转型助力低碳经济；支持开展业务建模和数据分析，助力精细化经营管理。推出数字工会、数字物业、数字养老等金融解决方案，科技赋能优势不断释放。

此外，本行将金融科技全面赋能智能化服务，建成全行统一的智能服务平台，强化了人脸识别、声纹识别、文字识别等核心能力，并快速地应用到刷脸登录、刷脸支付、外呼机器人、智能质检等众多业务场景中，为客户带来领先的数字体验和智慧服务。



本行云店“数智化”应用斩获多项业内荣誉

案例 推进数字化经营，打通金融服务“最后一公里”

2021年，本行持续完善客户经理云店，不断丰富产品和营销活动配置品类，提升数字化能力支撑，助力一线客户经理独立快速配置“线上工作室”，打造本行自有平台，满足个性化设置，获取营销线索，强化客户经理线上专业化服务能力。线上线下服务融合，充分发挥客户经理云店线上展业的优势，进一步拓展线下服务触点，打破等客上门、被动服务的模式，将金融服务主动送到客户身边，打通金融服务“最后一公里”。

截至2021年末，全行开店数已超10,000家，实现本行境内分行全覆盖，累计交易金额突破1,000亿元，日均访问量与本行线下网点到店客户数基本持平。一应俱全的“小智头条”“为您推荐”“个人贷款”“业务办理”“网点动态”等服务，涵盖财富、贷款、信用卡等多类产品和资讯，有效盘活了线下人员的服务能力，提高了效率，让客户随时随地都可享受专业的银行客户经理服务，也为银行数字化转型和高质量发展添加了数字化新动能。

2021年9月，中国人民银行总行组织专家评审，对本行申报的“广发银行线上化数字化经营模式转型升级实践——云店项目”出具“处于国内同类先进水平”和“建议进一步扩大应用领域和范围”的评审意见。

助力信创建设

本行贯彻落实国家重大战略，积极推进金融信息技术应用创新工作，全面落实关键业务系统、一般业务系统、办公管理系统、金融机具、国产化终端等信创工作要求，重点推进银行核心、信用卡核心系统的国产化项目建设，持续以更优的技术能力，赋能业务高质量发展，不断提高金融安全竞争力。

2021年，本行与中电金信软件有限公司组成“广发信创探索先锋队”，在中国金融认证中心（CFCA）主办的2021信创“大比武”活动中荣获金融场景适配验证赛道总决赛一等奖。该项目基于信创环境，结合本行信创软硬件产品，完成了诸多金融业务场景信创的适配，向业界展示了本行金融科技实力和集成信创产品的能力。



创新产品服务

2021年，本行优化创新产品试点推广机制，发布《广发银行金融科技行业赋能数字产品管理实施细则》《广发银行金融科技孵化项目管理指引（试行）》，提高创新产品落地效率。持续培育运营全行创新文化，举办第二届“新芽”创新孵化大赛，有效推动总分行创新创意挖掘和项目辅导落地，支持基层创新项目。

本行基于金融科技机制成功孵化数字工会、数字人资、数字破产等13个数字产品，在提升普惠金融便捷性的同时，为全行快速批量获客、活客提供有力抓手，业务效果初步显现，获得广泛的社会认可和良好的业务收益，小红花数字幼教项目荣获中国人民银行金融科技发展奖。

提升产品标准化

在跨境金融领域，本行不断完善全流程线上保函产品功能，响应政府部门为中小投标企业减负的号召，积极推广电子保函业务，加强与各地公共资源交易中心或政府单位开展电子保函系统对接工作。同时，本行培育贸易新业态客群，促进市场采购结算扩容倍增，推广跨境电商结算、融资创新。

案例 东莞分行：科技赋能助力，成功办理首笔全流程线上保函业务

东莞分行推出全流程线上化的保函产品“保函瞬时通”，通过无纸化线上申请、出函的方式，进一步缩短保函开立时间，让客户足不出户尽享便捷金融服务。“保函瞬时通”主要适用于国内保函业务，通过系统秒级审批授信额度、保函开立无纸化、企业网银在线提交业务申请等线上化操作，及时解决日常保函业务开立频繁、时效性要求高等企业痛点问题，切实节省了企业内部用印、人工传递的时间和人力成本。

“保函瞬时通”覆盖多样化使用场景，支持各类非融资性保函，包括企业项目投标时的投标保函，项目执行时的履约保函、预付款保函、付款保函、工资支付保函以及项目结束后的质量保函，企业国际贸易的关税保函等类型的线上开立。同时，东莞分行还支持开立对接公共资源交易中心的投标电子保函，致力于为企业提供最大化的便利服务。此外，在企业完成保函开立后，保函受益人即可通过本行企业网银实时查询验证，便捷又省心。未开通本行企业网银的受益人，也可通过本行官网进行查验。





在国内贸易领域，本行围绕基础产品智能化和创新方案标准化两条主线，持续优化产品竞争力。首先，本行持续推动“e秒贴”，实现全流程线上化；其次，本行以新一代票据系统建设为契机，推出票据专区，整合“e秒”系列客户端，为客户提供全新、智能、人性化的使用体验；再次，本行致力于推动制定标准化产品，结合行业和项目创新方案，提升产品标准化水平。

案例 落地供应链创新业务，赋能产业链发展

本行积极推动对公票据与供应链金融业务的联动创新，服务实体经济。

公司票据方面，本行持续升级完善“e秒票据”系列产品功能，助力产业链供应链提质增效。一方面，推出“e秒贴现 2.0”之智慧贴现版，将“秒级”体验延伸到审批环节，提升了客户办理效率及服务体验。另一方面，积极参与上海票据交易所供应链票据产品创新，快速完成与票交所系统对接及配套专项产品方案。供应链票据不仅延续了“秒贷”功能，还结合供票自身特点，在自动应答和付款等方面进行多项创新，为产业链协同发展赋能。

供应链金融方面，本行围绕高端制造业、建筑施工、医疗健康等重点领域，与核心企业、第三方供应链平台、政府数据平台互联互通；积极参与核心企业产业链建设，为供应链上下游中小微企业提供高效便捷的融资渠道；运用行业+项目创新，获批及落地多个供应链创新项目，为产业链、供应链核心企业打造场景化、定制化、智能化服务。

在现金管理领域，本行建设更轻量化、互动性更强的渠道服务矩阵。在银企直联、企业网银、企业手机银行中增加售前的“广发公司金融产品+”、售后服务“产品小助手”，持续增强各渠道之间的功能互通，实现客户在渠道间的相互导流，持续增强各渠道与行内各个内部系统对接，为客户提供更好用的电子渠道。

深化线上场景

本行基于客户高频生活场景，不断创新服务模式，与合作伙伴完成渠道共建、场景共建、生态共建，制订手机、物业、航旅、交通、公共事业、工会、教育、医疗等线上生态圈标准化服务方案，累计服务线上非面签II/III类客户超1,300 万户。

本行手机银行APP及时顺应用户消费习惯，持续拓宽场景化服务，致力构建跨界金融生态圈。全新改版首页“生活服务”，推出饭票服务、商旅出行、车主福利三大便民服务。其中，“饭票”服务覆盖全国主流热门商圈，客户可通过优惠买单享受餐饮、购物、娱乐等丰富服务，还可结合LBS定位选择附近的饭票商户，实用又省心；全新升级“商旅出行”专区，用户只需持有一张广发银行借记卡或信用卡，即可通过手机银行进行机票预订、景点门票购买等；有车一族可在“车生活”专区享受洗车、代驾、道路救援、代办年检、汽车金融等用车一站式服务，还能办理信用卡、贷款、车险投保等金融业务。



本行线上线下参展广交会，图为线上展区



04

保障客户权益 升级客户体验

✦ 我们的理念与行动

2021年，广发银行坚持以高质量服务助推高质量发展，以需求端的客户体验管理助推客户服务供给侧结构性改革，探索建立全行一体的服务供给体系并取得初步成效。广发银行深化全流程服务管理，强化客户金融信息保护，保障客户合法权益。

广发银行积极落实监管机构相关宣传教育部署，牢固树立“以人民为中心”的服务理念，从金融消费者长远和根本利益出发，持续、深入推动金融消费者教育和金融知识普及工作。2021年，广发银行共开展线上和线下金融知识普及宣传教育活动5,200余次，活动触及消费者超1,100万人次。

✦ 支持联合国可持续发展目标



消费者权益保护

完善消保体制机制

本行严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国银行业监督管理法》等法律，制定了《广发银行股份有限公司消费者权益保护实施管理办法》《广发银行股份有限公司消费者权益保护内控管理办法》等业务管理规范，依法保障消费者权益。

2021 年，本行完善制度建设，从制度层面解决基层“急难愁盼”问题，推进决策机制有效运转、消保服务千分制考核有效运行、消保售前审查体系作用有效发挥。本行全面升级了投诉管理信息系统，建立投诉管理驾驶舱，将“抓早抓小抓苗头，抓落实抓成效”要求融合进流程系统建设中。此外，本行积极推动第三方调解机制，出台《广发银行金融消费纠纷第三方调解管理办法》，并搭建形成总分三级立体化的监督检查体系，每季度开展一次对境内全辖网点的全面检查。

综合治理客户投诉

2021 年，本行进一步强化消费者权益保护与客户服务工作，以夯实制度机制、紧抓风险防范、持续化解投诉、提升服务质量为工作要点，消保工作体制机制建设更趋完善，客户穿测、监测及体验优化工作有序开展，投诉总量和监管转办量稳中有降，杜绝了重大投诉发生，客户服务质量持续提升，人民银行消保评估等级较 2020 年上升，消保工作提升质效得到监管部门充分肯定。

本行积极践行“以人民为中心”的理念，2021 年受理客户投诉 79,212 宗，并稳妥处置，投诉总量同比下降 5.10%。积极响应处置信用卡业务投诉（93%）、零售业务投诉（6%）、公司业务投诉（1%）。客户投诉多发于沈阳（6.90%）、广州（6.90%）、郑州（6.40%）、济南（5.80%）、北京（5.40%）、昆明（4.50%）、深圳（4.10%）、杭州（3.90%）、哈尔滨（3.90%）等十个地区。



做好消保服务工作 妥善解决客户诉求

统筹加强顶层设计，制度机制持续完善

总行消委会等决策机制有效运转；消保服务千分制考核有效运行；消保售前审查体系作用有效发挥，报告期内完成新产品及服务消保审查 771 项；建立一体化整改机制，以监管评估整改为重点，统筹完善机制建立与落地执行；制度建设扎实推进，先后出台或修订投诉监督管理办法等 8 项消保制度。

强化“以人民为中心”，推进纠纷多元化解

出台重大投诉风险事件应对、小额和解及第三方调解等多项制度，明确规定及时有效化解客户投诉内容，为基层切实推进投诉纠纷处置提供制度保障。全面充分实践“枫桥经验”，全辖与各地金融调解组织交互案件超 5,000 宗，调解成功率超 70%，强有力地保护了消费者的合法权益。

践行客户利益至上，消保意识全面增强

召开全行员工参加的消保服务提升大会，大力开展消保服务文化建设，组织全行开展“赢在体验”卓越服务创新案例评选、《个人信息保护法》广发大讲堂、网络安全主题展等，实现消保培训对全行中高层管理者、业务骨干和新员工全覆盖。在《经济日报》等权威媒体主办的网络平台开设“金融知识普及”专栏，向员工和客户有效传播金融知识和本行消保服务文化理念与品牌。

着力提升服务质量，“赢在体验”赋能业务






建设客户体验监测体系。报告期内完成 3 大产品类、12 类平台使用用户、18 个渠道、196 个体验环节、708 个体验步骤、1,153 个体验指标、2,245 个触点的设计。完成 2021 年全行全零售客群满意度调研，建立内部客户体验官队伍，以客户视角对手机银行进行全流程穿测体验，有效提升客户服务与体验。



保障金融产品安全

✦ 保护个人金融信息

本行严格遵循《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，对标《中华人民共和国个人信息保护法》等监管规范要求，制定了《广发银行个人金融信息保护管理办法》《广发银行信息系统事件和问题管理办法》《广发银行电子银行隐私政策》，深化信息保护工作，综合运用多种手段，不断完善保护机制、提升保护意识、探索保护模式、规范对外合作，构建了全面有效的个人金融信息保护工作框架，妥善处理业务发展与数据保护、总行与分行职责分工、各部门间协同处置等三大关系，确保个人金融信息保护工作融入业务发展。本行围绕以下五个方面开展个人金融信息保护工作：

-  明确个人金融信息保护的具体工作，确保各相关部门职责清晰、权责一致。
-  加强个人金融信息保护内部管理，确保对个人金融信息保护工作的动态控制，并全程可控。
-  细化对客户的个人金融信息保护工作制度，确保处理消费者金融信息遵循合法、正当、必要、诚信等原则。
-  建立个人金融信息保护的风险管理体系，对个人金融信息保护工作相关风险进行分级，切实解决目前较为突出、易引发风险的个人金融信息保护问题，构建处理个人金融信息保护问题的闭环机制。
-  动态更新、实时调整相关工作。根据法律制度及监管个人金融信息保护工作的相关要求，结合本行工作推进情形，实时调整本行个人金融信息保护工作思路及举措。

本行搭建了个人信息保护内部评审机制，对涉及个人信息保护相关事项中较为重大的产品、服务、第三方合作等进行专门审查，形成初步的内部评审标准。同时建立了内外部专家评价机制，构建个人信息保护行内外专家库，充分发掘行内专家资源，积极听取并吸纳专家顾问意见，定期聘请专业机构开展合规审计及个人信息保护影响评估等工作。

本行恪守权责一致、目的明确、选择同意、最小必要、公开透明、确保安全、主体参与等原则，在客户使用本行电子银行服务时，主动向客户传递说明如何收集、使用、存储、保护、向第三方共享及披露这些信息，采取足够的管理措施和技术手段，保护个人信息的保密性、完整性、可用性。

✦ 保障网络安全与交易安全

2021 年，本行切实履行网络安全责任制，首设网络安全主题展，全方位展现本行在网络安全体系化建设、个人金融信息保护等方面取得的显著成效，特别设置“网络信息透明人”“绵羊墙”等网络安全科技互动体验项目，通过立体化的方式开展员工及客户的网络安全、个人金融信息保护意识宣导。组建 CTF 战队参加第四届红帽杯网络安全大赛，获政府国企事业单位组季军的佳绩。

借记卡线上渠道交易反欺诈情况	2021 年数据	单位
系统拦截可疑非金融交易笔数	146,864	笔
系统拦截可疑交易笔数	92,971	笔
系统拦截可疑交易金额	33.31	亿元

强化消保服务文化建设

2021 年，本行高度重视消费者权益保护培训工作，实现对全行中高层管理者、业务骨干、基层员工和新员工的培训人群全覆盖，强化全体员工服务意识和消保服务水平。

针对董事、监事，本行及时梳理、解读监管最新政策及制度，汇总编撰消费者保护监管制度专题材料发送给董事、监事学习，助力董事、监事全面充分履职。


针对中高级管理者，本行召开全行消费者权益保护及客户服务提升大会。总行党委书记、行长王凯和全体领导班子成员、高级管理人员，总行部门负责人，各分行、专营机构领导班子和二级分行、部门、支行负责人均参加了此次会议。同时，本行将消保培训嵌入行内重要会议，通过党委会、行办会等会议组织专题学习，宣导监管最新消保政策法规和工作要求，实现对中高层管理者的消保培训全覆盖。

针对全体员工，本行开展消保与服务条线线下集训。2021 年，本行以线下参训和远程视频参训的形式举办了全行消保与服务条线专题培训，邀请行外专家授课，采用分组工作坊讨论和成果汇报的形式，就千分制考核、投诉管控、金融宣教等工作进行深入调研和交流，全力提升消保与服务条线理论和实务水平。

针对校招员工，本行开展多期消费者权益保护培训。2021 年，本行共 180 余名校招员工参加“个人信息保护”等消费者权益保护知识的现场培训。课程深入结合知识传授和互动讨论，深受新员工好评，学员对课程的平均满意度高达 94.60 分。



- ▲ 本行参加“个人信息保护”金融知识普及教育展览
- ▲ 南京分行开展守住“钱袋子”宣传活动



▶ 本行“第三方调解项目”入选2021中国银行业保险业年度服务创新案例

▶ 本行“适老化服务项目”入选2021中国银行业保险业年度服务创新案例



◀ 北京分行以群众喜闻乐见的相声形式普及金融知识

▼ 广州分行积极参加人民银行广州分行组织的“金声粤韵”金融知识普及联合文艺宣传云直播大型活动



快速响应客户需求

本行坚持“以人民为中心”的服务理念，始终把人民群众的需求放在第一位，切实把满足客户日益增长的多样化需求作为指导本行各项工作实践的指南针。

建立全流程服务体系

为提升客户体验，本行推动将客户体验作为评价全行各项工作的核心，逐步实现客户精准识别、服务精准触达，渐次推动全行优化服务流程、形成服务管理闭环，推动全行服务供给体系初步形成。

2021年，本行通过“搭建1个数字化客户体验管理中台、1套客户体验闭环管理体系，建设N个子项目”的“1+1+N”工作机制，建立全行统筹协调的客户体验管理体系，从以下四个方面着力，升级线上线下全流程的服务标准和服务水平：

建设客户体验监测体系

以客户体验为中心，进行客户价值的深度挖掘及细分，以客户价值为指引进行分层精细化运营，通过构建客户体验常态化管理体系改善产品及服务，推进渠道间协同与融合，形成客户忠诚度提升的内驱动力，促进向经营价值持续转化。

完成全行全零售客群满意度调研

聚焦关键产品、服务和渠道，了解客户对本行工作成效的评价，发现本行短板及优势，为差距弥合策略的制定提供针对性改善建议，为产品改进提升和经营管理决策的变革提供客户视角的数据支撑。

升级全行客户调研平台

打造集对公、零售于一体的调研平台，为各部门开展客户调研、采集客户之声提供重要利器。

建立内部客户体验官队伍

从客户视角出发，发掘服务痛点，有效提升客户体验。

升级客户体验

为进一步提升客户服务体验，本行积极推进零售线上智能客服升级项目，全面覆盖手机银行、网上银行、官方网站、微信和云店等五大零售线上服务渠道，可针对不同的客群进行差异化服务，让服务更加精准智能，可更高效地解决客户在享受线上服务时遇到的问题，让服务更有温度。本行借助大数据、机器学习、语义分析等技术分析客户声音数据，搭建“云析”客户声音智能分析平台，对自然语言语义、客户和一线人员声音进行深度分析，生成经营管理智能画像，系统会在高频问题出现时自动发出提示或预警，快速定位并处理客户问题。此外，本行还增加对微信银行和个人网银渠道的客户意见监测，扩充客户声音监测渠道，根据客户需求及时改进产品及服务，有效提升客户满意度。

客群规模指标	2021年数据	单位
手机银行客户数	5,917.28	万户
客服中心工作人员累计人数	1,202	人

创新惠民服务

2021年，针对市民反馈的“申请慢、制卡慢”等问题，本行多家分行创新推出社保卡实时制卡服务，并陆续推广社保卡移动发卡机的应用，实现发卡银行系统与社保系统信息互联互通，确保客户申请办理社保卡时，系统同步完成卡片激活，最快6分钟就可以完成全流程操作。

本行以金融普惠民生为着力点，坚持服务与创新并重，为广大参保人提供社保卡专享商超消费满减优惠服务，优惠覆盖知名连锁药店、生鲜超市及便利店商户，极大丰富了社保卡客户的用卡场景，拓展了惠民服务。



提升客诉处理能力

本行以夯实制度机制、紧抓风险防范、持续压降投诉、提升服务质量为切入点，提升全行处理客诉的能力。本行日益丰富纠纷处置手段，出台重大投诉风险事件应对、小额和解及第三方调解等多项制度；全面排查客诉风险，确保风险防范不缺漏；优化全行整体机制，启动投诉风险“日零报告”机制，建立跨部门、跨机构联动机制，加强对前端销售环节的把控；坚持重点问题重点盯防，确保投诉风险能够早发现早处置。在各项工作的扎实推进下，本行建立了防范屏障，有效杜绝了重要保护期间重大投诉的发生。

2021年，本行强化对直属机构的培训，帮助基层提升处理客诉的能力，根据投诉反馈的问题及时优化产品流程及服务能力，投诉总量和监管转办量稳中有降，优于同业整体水平。

服务特殊人群

本行持续战略布局养老金融，助力应对人口老龄化。2021年，本行将养老金融服务体系建设纳入《广发银行“十四五”消费者权益保护与客户服务专项规划》。本行定位服务中高端中老年客群和有养老储备需求的客户，升级“自在人生”养老金融服务品牌，发布首张中老年专属信用卡，在业内率先将养老金融延展至客户的全生命周期。截至12月末，“自在卡”发卡总数58.10万张，管理资产745亿元，总储蓄363亿元。本行着力提升无障碍服务能力，让残障人士、老年人等特殊群体均能享受到更便捷、优质、人性化的金融服务。针对老年群体，本行将“为老年人提供便利的线上服务体验”纳入《广发银行关于进一步落实“以人民为中心”发展思想推进客户服务工作方案》，2021年领先同业完成线上线下渠道适老化改造，持续加强对分行的管理和指导，尊重老年客户的金融服务习惯，消除老年人使用障碍，打造有温度的金融服务。针对残障人士，本行从消费者需求出发，通过线上渠道升级改造等方式，主动优化传统服务和智能化服务，让残障人士更好地共享信息化发展成果。



“长者银行”挂牌








案例 升级产品，打造有温度的适老化金融服务

2021年，本行对养老服务体系焕新升级，旨在通过全方位的开放合作，开发适应个人高品质生活需要的养老规划、创新产品、创新金融衍生服务，为客户规划保障养老资金，提供便利就医、慢性病管理服务，为高质量的退休及养老生活打造“金融+、健康+、生活+、社保+”的金融生态圈。

此外，本行升级推出爱心版手机银行2.0、爱心版个人网银1.0并完成官方网站适老化改造，为特殊群体提供更加贴心、有温度的线上产品和服务：



工作人员耐心介绍产品

-  爱心版手机银行2.0实现客户关怀模式，聚焦长者客群日常生活涉及的高频事项，向长者客群提供语音导航、语音播报、读屏服务等简化操作流程。
-  爱心版个人网银1.0为长者客群提供大字版服务，方便长者客户辨识，持续提升长者客群浏览体验。
-  官方网站进行适老化及无障碍服务改造，新增爱心版和字体缩放服务，增加网页内容纯文本转换、十字光标辅助线和大号鼠标箭头等辅助浏览工具。
-  手机银行智能客服适老化提升，完善对长者客户远程服务的支持。为客户提供语音实时转译、“朗读”模式、页面字体切换、长者客户专属在线人工服务绿色通道等，实现了长者客户优先的尊老服务体验。
-  围绕爱心版手机银行和个人网银的基础功能服务，综合运用多种宣传方式和渠道，以通俗易懂的形式，持续开展面向长者客户的智能设备使用知识宣传普及活动，并在小智头条栏目推出“公众教育”专题资讯频道。



消费者金融教育

丰富宣教渠道

本行积极向公众普及金融知识，提升消费者金融素养和自我保护能力，提高公众对本行产品和服务的认知能力。2021年，本行组织各分行在各网络媒体、门户网站、抖音、微信视频号等平台上发布活动宣传内容和宣传情况的视频，积极采用人民群众喜闻乐见的“互动式”宣传渠道，扩大金融知识宣传的影响力和传播度，鼓励消费者积极参与本行的宣传互动，增强消费者的参与感。本行通过将典型案例转变为短视频，生动有趣地向金融消费者宣传用卡安全知识、防诈骗应对技巧等内容。



官方自媒体传播

本行在“广发银行微讯社”开设了“金鼓齐鸣——文艺视频宣教专栏”，传播本行员工原创文艺类金融知识普及视频，提升公众金融素养。在“广发运营”公众号开设金融知识普及宣教专区，全年发布金融知识普及原创文章超过20篇。



丰富对客传播渠道

本行开通了“广发银行”微信视频号，打造《财智行家》高端直播访谈栏目。同时，还推出了《金融知识普及月——经济进入新周期，如何进行家庭理财》直播访谈节目，邀请前海开源基金首席经济学家、中信建投原首席经济学家、媒体专家和本行相关负责人，向公众普及理财知识，收获大量观众的留言和点赞。



组织分行传播

北京分行、深圳分行分别以“保护个人金融信息安全”“有温度的金融服务 护航幸福晚年”为主题，制作面向普通公众、中老年人的金融知识宣传动画视频，在互动中，不仅公众学到了“防骗攻略”，本行的社会认同度也得到了提升。西安、郑州、佛山、东莞等分行组织拍摄和制作了关于防范电信网络诈骗的宣传短片，内容涵盖手机支付诈骗、个人金融信息保护、理财投资诈骗和仿冒或盗号诈骗等，以生动的形式演绎经典案例，提醒公众注意保护个人金融信息安全，防范各类诈骗。

未来，本行将坚持落实金融知识普及宣教工作要求，持续开展形式多样的消费者权益保护宣传教育活动，为构建和谐、安全的金融消费环境贡献力量。

拓宽宣传范围

2021年，本行积极开展金融宣传教育工作，通过走进社区、走进商圈、走进企业、走进校园、走进乡村等方式开展线下宣传教育活动超100场次，受众人群覆盖了学生、青年人、中老年人等各类人群，累计覆盖人次超10万。同时，本行在自媒体并联合知名大众网媒共发布稿件超1,200篇次，浏览量超300万次，以传统媒体“外扩宣传”、卡中心新媒体“向内传播”的组合形式，持续向广大金融消费者普及金融常识，提升国民金融素养，为用户提供有温度的金融服务。2021年，本行开展金融知识普及宣传教育活动5,200余次，活动触及消费者超1,100万人次。

强化网点阵地宣传

本行网点在公众宣传教育区摆放“金融维权小贴士、金融知识手册、老年人金融知识”等宣传折页，厅堂经理从贴近人民群众金融需求的基础入手，着力宣传普及金融知识，帮助金融消费者理性选择适合自己的金融产品和服务。

深入社区

本行组织各级机构深入社区开展各类金融知识宣传教育现场服务。制作了印有“提防网络诈骗”口号的纸巾盒，发放给小区内走动的老年人，增强老年人防骗意识和自我保护能力。

深入校园

本行借助各大主流媒体与自媒体等多种传播平台开展金融知识专题宣传活动，在消费中国、消费周刊、中国城市消费网、搜狐网等媒体发布相关宣传内容，走进校园针对在校学生开展金融知识普及教育，向同学们敲响警钟。

深入企业和商圈

本行组织各级机构深入企业和商圈，摆摊宣传普及金融知识，针对各种电信诈骗形式进行防诈骗宣传，引导消费者自觉提高警惕，增强风险防范意识和能力。

深入乡村

为发挥金融助力乡村振兴作用，本行组织相关分行前往乡村，通过开展宣讲会、播放微电影、线下宣讲等形式宣传金融惠民政策，普及金融知识，为乡村振兴与农牧民共同富裕贡献金融力量。

案例 借助重大活动，传播金融知识

2021年，中国国际金融交易博览会在广州琶洲隆重开幕，本行组织工作人员在金交会现场开展金融知识宣传教育活动，通过现场派发宣传资料、现场宣讲小课堂、公众咨询与互动、设置金融问答小游戏等环节，向公众进行金融知识普及教育，揭露常见的电信、网络诈骗手段，引导金融消费者增强风险防范意识，依法理性维权。

在广州

广州分行积极参加人民银行广州分行组织的“金声粤韵”金融知识普及联合文艺宣传云直播大型活动，倾力打造特色鲜明、富有感染力的参演节目，从全省一百多个竞赛金融单位中脱颖而出，成为20个正式参演单位之一。本行参演配乐朗诵节目《激流勇进的珠江》，官方统计超500万人在线观看。

在西安

西安分行结合第十四届“全运会”在西安举办的契机，开展“聚焦十四运，我来‘话’消保”消保知识线上普及系列活动、消保知识进社区专项活动、行长接待日活动，向公众送去征信知识、防范电信诈骗等金融知识，帮助广大消费者增强金融风险识别意识，切实维护自身合法权益。



05

发力绿色金融 守护绿水青山

✦ 我们的理念与行动

2021年,广发银行紧密围绕党中央、国务院关于碳达峰、碳中和的重大决策部署和打造“绿色广发”“生态广发”的品牌战略定位,牢固树立和贯彻落实新发展理念,以服务国家生态文明建设为导向,以实现业务可持续发展与环境保护为双重目标,主动发挥好金融助力作用,加强绿色产业研究,制订“双碳”行动方案,持续优化工作机制,推进产品及服务创新,加大绿色产业投融资支持力度,强化环境与社会风险管理,稳步提升绿色金融的业务规模和品牌影响力。

与此同时,广发银行进一步关注日常经营活动中的环境影响,在全行倡导绿色办公和节能减排,提升绿色理念意识,提高自身绿色经营水平。2021年,广发银行开展了多个有关绿色运营的重点项目,包括废弃物管理、水资源管理、移动和无纸化办公项目、公务用车项目及其他具有环境效益的项目。

✦ 支持联合国可持续发展目标

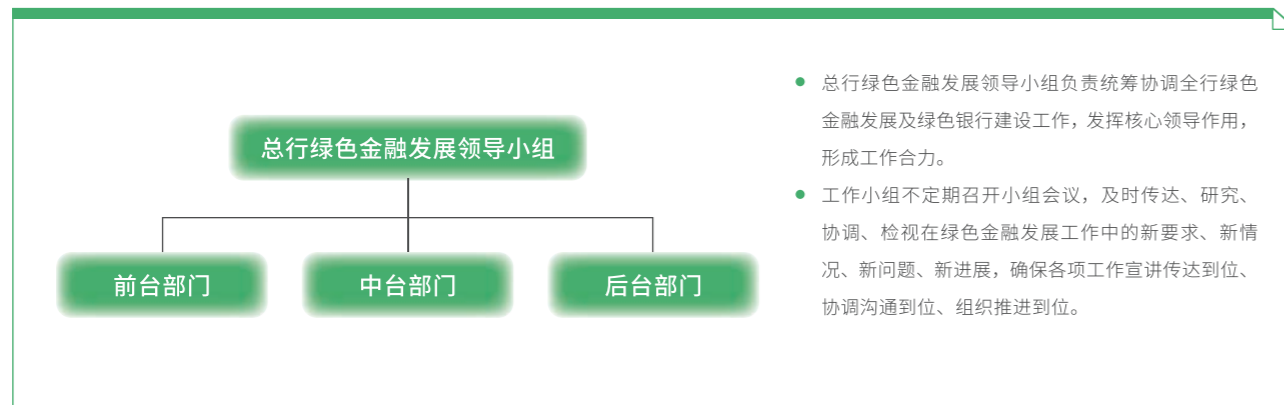


聚焦绿色金融

优化顶层设计

面对绿色金融发展带来的机遇和挑战，本行聚焦“绿色广发”“生态广发”的战略定位，将绿色发展与业务转型升级、推动高质量发展相结合，从战略高度加大对绿色低碳循环经济的支持，确保这一战略性工作的长期有序发展。

本行在董事会、管委会和高级管理层职责中加入绿色金融业务决策内容，确保在稳健经营的前提下积极拓展绿色金融业务。

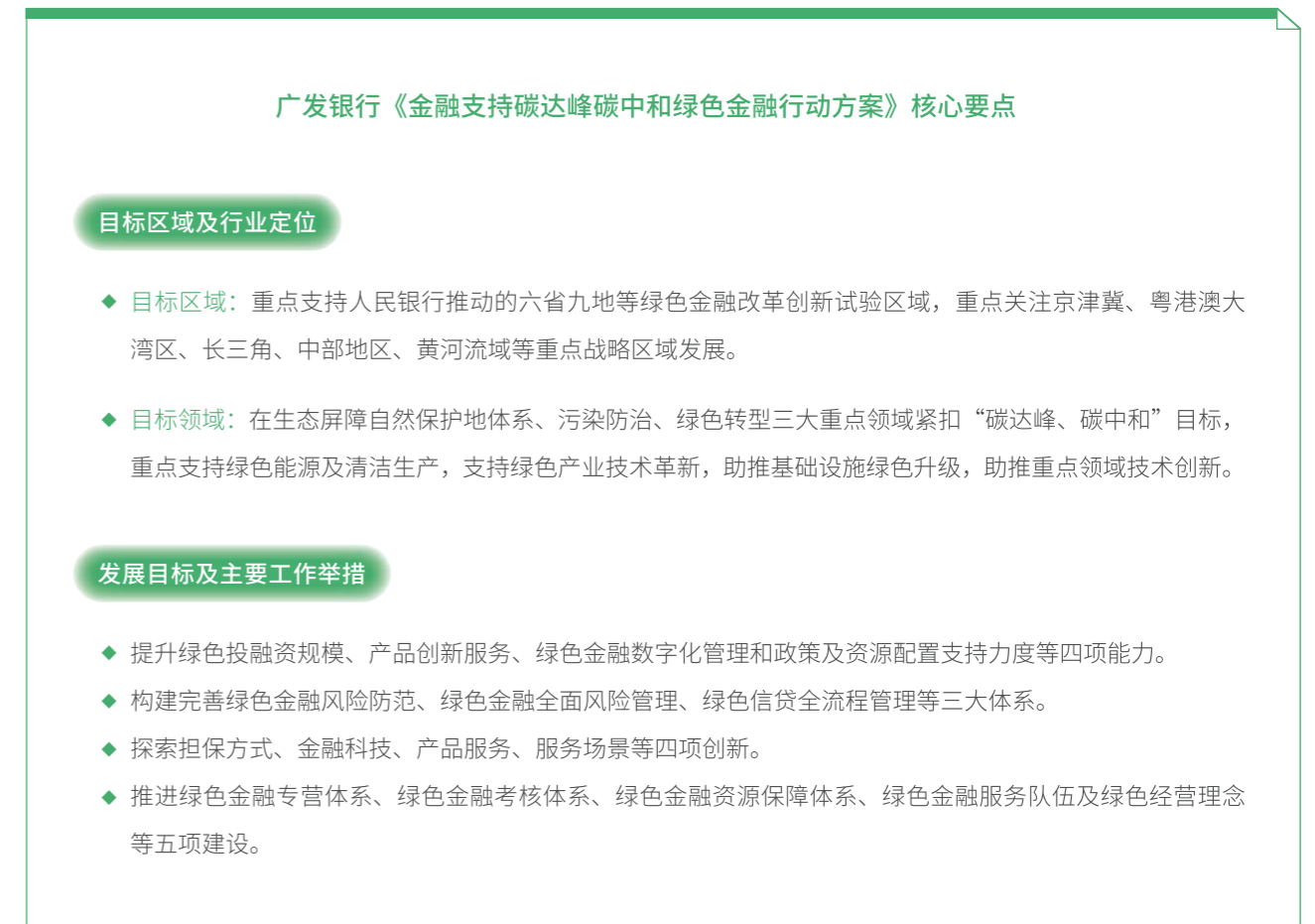


在执行层面，明确发展目标以及重点支持区域和行业，通过搭建专营团队、强化人才队伍、精准定位绿色客户、上下联动协同营销、创新投融资模式等方式，加大绿色信贷投放力度。这一过程中，本行积极关注并配合各区域政府碳中和转型计划、智慧城市建设、乡村振兴建设以及地区重点低碳技术落地项目，关注本地的转型指标，积极参与地区低碳改造融资需求项目。

本行制定《广发银行绿色金融发展战略》，通过“三步走”战略路线，制订重点举措，明确责任分工，多措并举服务好绿色产业重点领域客户及项目，努力构建“双碳”金融服务场景和生态，以实际行动体现金融央企成员单位的责任担当。



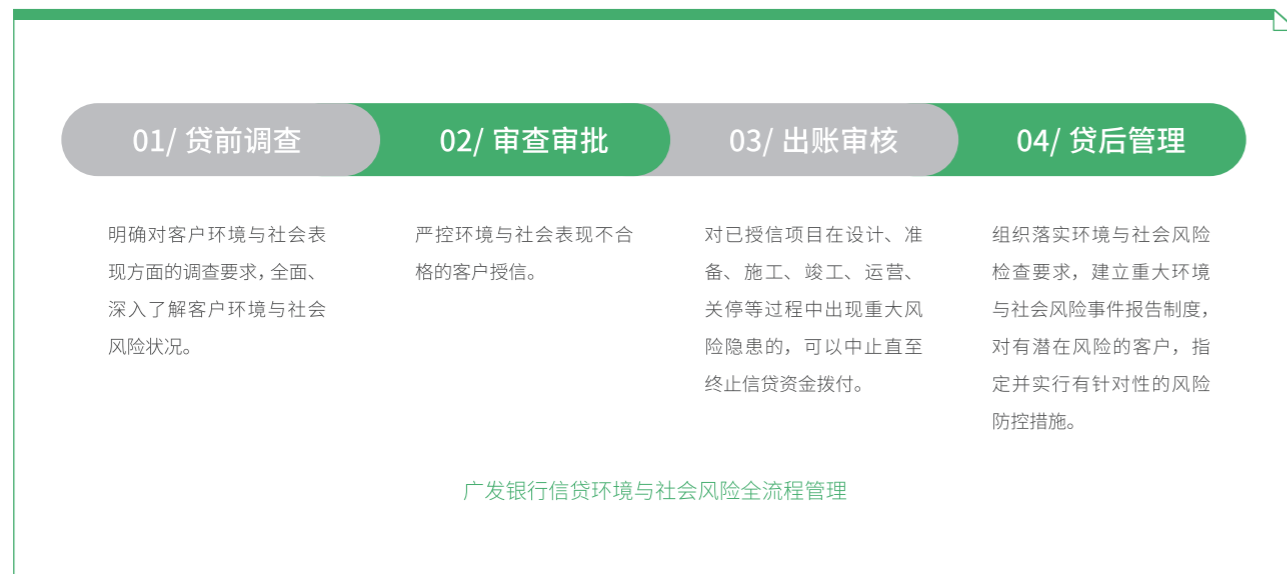
2021 年，本行在制定《绿色金融发展战略》《绿色信贷发展战略》的基础上，印发了《金融支持碳达峰碳中和绿色金融行动方案》，进一步明确“双碳”目标下的目标区域及行业定位，直面“十四五”作为碳达峰窗口期及关键期的机遇与挑战，制订工作措施，完善信贷政策，持续优化信贷结构。



完善管理流程

本行进一步强化绿色金融业务引导，印发本行《新能源产业营销指引》《2021 年零售绿色信贷业务工作指引》，指导经营单位做好重点领域客户、项目的营销工作。同时编制《广发银行绿色金融案例汇编》，通过优秀案例强化示范引领作用，指导各分行转变经营理念、加快业务转型、优化信贷结构，加快绿色金融转型，全力实现“十四五”发展目标。

2021 年，本行进一步关注新形势下绿色金融相关物理风险、转型风险和责任风险，加强环境与社会风险的识别、计量、缓释和控制，不断完善环境与社会风险管理体系。一是强化环境与社会风险分类管理，进一步明确客户分类标准，规范环境与社会风险分类 A、B 类客户管理要求，在贷款“三查”等方面采取差异化的风险管理措施；二是完善信贷业务管理流程，将绿色信贷标准嵌入信贷业务全流程，以符合环境保护、污染治理、节能减排和生态保护要求作为信贷决策的重要标准，落实“环保一票否决制”，将环境与社会风险防范要求贯穿贷前调查、审查审批、出账审核、贷后管理等各个环节。



案例 落地绿色信贷映射库项目，强化绿色信贷有效识别

2021 年，本行推进绿色信贷映射库及流程优化项目。通过金融科技手段，实现资产与现行绿色金融统计标准的实时、准确映射，降低绿色高识别难度，减少人工成本和人为理解差异，提高信贷数据归类与统计准确性，同时引导基层一线严格按照绿色数据口径评估和引入绿色项目，为绿色金融发展赋能。该项目入选广州绿色金融协会粤港澳大湾区绿色金融联盟绿色金融项目。

积极开展气候风险压力测试

2021 年，本行参与人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对本行信贷资产的潜在影响。测试结果表明，在压力情景下，本行火电、钢铁、水泥行业客户的信用风险有所上升，但对本行资本充足水平的影响整体可控。

强化风险提示

根据高碳行业客户气候风险压力测试结果情况，对相关分行下发《关于对高碳行业客户的风险提示》，要求分行提高重视程度，密切监测客户的风险变化情况，加强贷后管理。

推进名单制管理

在对公信贷管理系统设置预警信号规则，系统根据外部数据自动与本行授信客户进行匹配，如外部数据显示客户企业环境信用评价为红牌（黄牌），将发布危险级（警示级）预警信号，并按风险管理要求进行处置。

强化风险识别

根据客户及其项目所处行业、区域特点，全面、深入、细致开展环境与社会风险尽职调查，有效识别、披露绿色金融业务活动中的环境与社会风险。

优化绿色金融指标考核体系

本行根据财政部、银保监会、人民银行等监管评价要求，优化考核体系，发挥考核引导作用，将绿色金融发展纳入直属分行经营绩效考核，提高指标考核权重，从定量及定性指标层面，督促分行增强落实党中央决策部署的执行力度，强化学习传达、研究部署、贯彻执行等环节的过程管理。

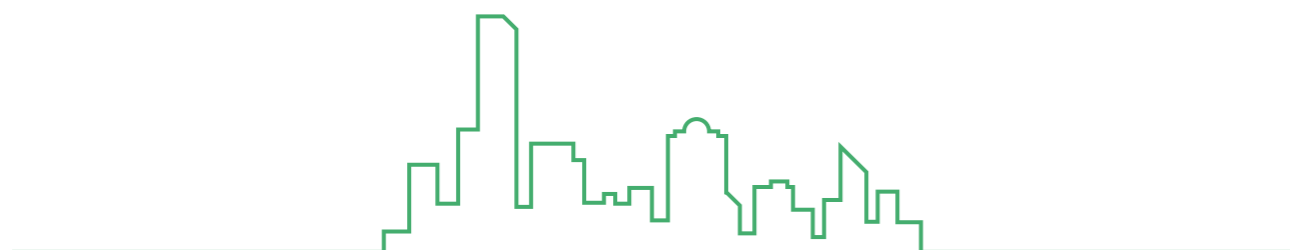
为加强绿色金融考核，本行逐步完善绿色金融发展激励机制，优化考核评价内容。分行层面明确发展目标和重点支持区域、行业等，根据总行绿色金融考核要求加强过程管理。同时，通过定量与定性相结合的方式，综合考核各分行在绿色金融业务规模、产品创新、宣传服务等方面的成效，落实激励约束措施，确保绿色金融有效开展，充分发挥考核“指挥棒”作用。

本行将在 2025 年以前建立健全绿色金融发展体系，打造全方位绿色银行。对标国际国内绿色银行发展标杆，紧跟世界银行《环境和社会框架》倡议，为可持续发展确定标准，健全绿色金融流程考核评价制度和绿色金融认证体系，落实绿色贷款责任问责制，从相关信息的收集、分析、核实、预警各环节进行全过程评价和风险监控，要求任何投资行为都应该达到经济（E）、社会（S）、环境（G）的三重底线。



2021 年，本行按照银保监会相关要求推进完成 2020 年度绿色信贷实施情况自我评价工作，对本行绿色信贷组织管理、制度及能力建设、流程管理、内控与信息披露、监督检查五大方面指标开展自评。根据绿色银行评价意见，本行 2020 年度整体评价较上次评价有所提高。评价期内，本行在归口管理、政策制度建设、能力建设、尽职调查、贷后管理等方面表现良好，得分率高于 21 家银行同业平均水平，绿色银行建设迈出了新步伐，被中国银行业协会授予“绿色银行评价先进单位”。

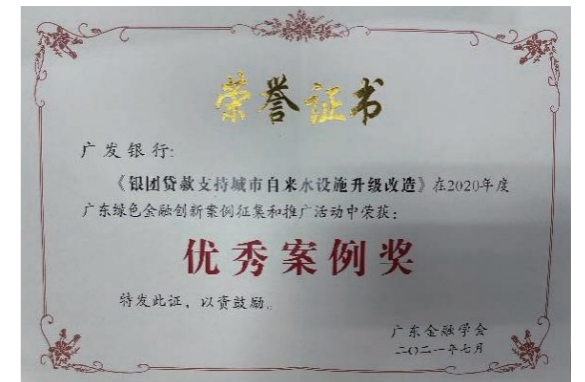
2021 年 10 月 22 日，由《每日经济新闻》主办的 2021 中国金融发展论坛暨 2021 中国金鼎奖金融颁奖盛典在北京举办，本行荣登第十二届“金鼎奖”榜单，荣获“年度绿色金融”奖。本次“年度绿色金融”奖项的获得，是本行 2021 年落实新发展理念、推进高质量发展的重要体现。“金鼎奖”是由《每日经济新闻》主办的年度大型金融行业奖项评选活动，至今已经成功举办十二届，成为金融领域最权威的评选之一，是公众了解金融机构业务、品牌、产品团队的重要窗口。



创新绿色金融业务

全面拓展绿色信贷

2021 年，本行持续加大基础设施绿色升级、节能环保产业、清洁能源产业、绿色交通等绿色产业重点领域的支持力度，加大绿色重点项目投放，先后落地浙江石化炼化一体化项目、台山海宴镇 200MWp 渔业光伏发电项目、广州地铁 11 号线建设等一批国家、省、市重点绿色贷款项目，绿色金融发展成效初显。至 2021 年末，全行绿色贷款余额 453.04 亿元，较年初增加 152.70 亿元，同比增长 50.85%，绿色信贷占比近三年持续提升，绿色信贷业务增速及清洁能源产业贷款增速高于全行各项贷款增速，达成人民银行在 2021 年信贷结构优化调整座谈会上提出的发展绿色信贷“两个不低于”指导目标要求。



案例 各地分行积极助力绿色产业发展

在江西

南昌分行成功落地萍乡市汇清科技投资有限公司及萍乡市昌兴投资有限公司绿色环境治理项目，项目总贷款4亿元，用于萍乡经济技术开发区高铁新区污水综合处理厂、西区工业园污水处理厂建设及萍乡市安源区工业园污水处理项目。以上相关项目将切实有效帮助萍乡市改善环境污染现状，减轻当地的环境污染问题，保障区域环境安全，降低环境风险，助力构建良好的区域生态体系。此外，南昌分行高度关注绿色产业链供应链运行变化，通过绿色押汇、银行承兑汇票、信用证、福费廷等产品形成“绿色贸易融资金融服务方案”，为晶科能源及其上下游减轻资金压力。截至2021年末，分行依托龙头企业晶科能源累计支持光伏产业链10.72亿元。

在广西

南宁分行积极推进绿色金融专营机构建设工作，2021年为广西某环保科技股份有限公司、广西某环保集团、广西某水务集团等发放绿色金融贷款超4亿元，积极支持污水治理、专业废弃物处理等领域，积极赋能广西“绿水青山”。

在四川

成都分行向成都深冷液化设备股份有限公司（以下简称“深冷股份”）成都发放绿色信用贷款2,000万元。深冷股份聚焦“交通装备制造服务业”这一战略新兴业务，坚持“技术创新和资本运作”双核驱动，深入整合原有高新技术优势和高端装备制造能力的同时，拓展壮大“交通装备制造服务、绿色能源开发利用、工业气体运营”三大业务平台，大力拓展服务区综合能源站设备（加气站、加油站、加氢站、充电桩）、环保设备、交安机电设施设备等交通装备制造服务业务。

在广东

肇庆分行积极开展绿色金融业务，为华南规模最大的多金属资源综合利用环保高科技企业——广东飞南资源利用股份有限公司办理2021年首笔再生绿色资源金融授信业务2亿元、出账1.20亿元。

阳江分行立足地方能源及产业特色，为阳江LNG调峰储气库、码头及配套实施项目提供银团贷款授信支持，参贷额度4.50亿元，赋能当地优化能源结构，助力能源安全。

在上海

上海分行与国资委旗下主营风电机组智能设计、风场智能运维等业务的某集团展开业务合作，向其综合授信额度10亿元，其中敞口业务额度不超过8亿元，低风险业务额度不超过2亿元。

在辽宁

沈阳分行立足本地产业结构和产业特色，积极介入高碳排行业绿色低碳转型发展，以赋能东北老工业基地加速实现绿色发展为目标，为绿色化改造、清洁生产提供授信支持。



▲ 南昌分行支持落地的晶科能源光伏电站项目和萍乡经济技术开发区污水综合处理厂升级改造项目

▼ 肇庆分行为广东飞南资源利用股份有限公司办理再生绿色资源贷款



▲ 南宁分行支持广西环投水务集团有限公司业务升级

▼ 沈阳分行调研本溪地区钢铁产业发展情况



2021年，本行持续加大对基础设施绿色升级、节能环保产业、清洁能源产业、绿色交通等绿色产业重点领域的支持力度。

丰富绿色融资渠道

2021年，本行立足“保险、投资、银行”综合金融优势，以“生态+”为主线，加强绿色金融领域合作，聚焦企业绿色需求，在夯实传统绿色信贷业务基础上，丰富绿色融资渠道，2021年本行投资各类绿色债券较2020年同比增长211.90%。

在债券承销业务方面，2021年，本行承销发行两笔核风电绿色债券，合计10亿元。本次发行为全行首笔绿色债券，成功帮助企业以创新绿债方式降低融资成本，切实响应国家碳减排的战略要求，发行人募集资金投向的绿色项目预计每年将产生161,651.91万度绿色电力，与同等火电发电量相比，每年节约标准煤49.29万吨，减排二氧化硫258.64吨，环境效益显著。同时，本行还积极与中国华能集团有限公司、中国东方航空集团有限公司、首都机场集团有限公司、中燃投资有限公司、华能天成融资租赁有限公司等多家央企国企战略客户对接，推进绿色债券业务。

在非标绿色投资方面，2021年10月29日，国家电投集团北京电力有限公司2021年第一期债权融资计划北金所债权融资计划落地，本行承销并通过自营资金投资3亿元，期限为一年，用于企业置换金融机构借款。

本行持续加强与中国人寿成员单位在绿色金融领域合作，成功落地“中国人寿电投清洁能源股权投资计划（一期）”“电投清能一期碳中和股权投资（天津）合伙企业（有限合伙）”等托管业务，在落实“碳中和”重大战略决策方面落地托管业务共计312.87亿元。其中“电投清能一期碳中和股权投资（天津）合伙企业（有限合伙）”已获中诚信绿金公司最高等级（G-1）标准认证，是国内首支经绿色认证的绿色低碳产业投资基金，碳中和基金所投项目预计每年可节约103.29万吨标准煤，协同二氧化碳减排量约24.46万吨。

2021年本行投资
各类绿色债券较2020年同比增长

211.90%

本行承销发行两笔核风电
绿色债券，合计

10 亿元

落实“碳中和”重大战略决策
方面落地托管业务共计

312.87 亿元



探索绿色金融产品创新

本行持续推进绿色金融产品创新，发行挂钩碳中和ETF结构性存款、挂钩新能源车ETF结构性存款产品，将碳排放权纳入本行担保品范畴推进碳排放权质押业务，创新“正泰惠民光伏贷”绿色信贷产品，绿色金融产品序列不断丰富。

推进绿色消费金融

本行紧跟国家“双碳”战略，与国内新能源厂商开展深度业务合作，打造绿色低碳信用卡产品方案，满足客户绿色消费需求。

2021年，本行信用卡中心大力开展信用卡汽车金融业务，结合国家“碳达峰、碳中和”的低碳策略以及市场发展趋势，信用卡中心积极与国内的新能源汽车品牌建立合作关系，目前已经与哪吒汽车、天际汽车、奇瑞新能源、高合汽车、华为AITO等新能源汽车品牌开展合作。截至2021年末，信用卡中心新能源汽车累计放款规模7,356万元。

信用卡中心累计
新能源汽车放款规模



7,356 万元



谋求绿色运营

强化能源管理

本行高度重视自身日常经营活动对生态环境的影响，持续加强绿色园区建设，重点跟进能源管理工作。南海园区响应并参加国家售电政策，通过售电业务，有效降低运营成本。2021 年，南海园区通过实施 EMC 车库及设备间 LED 改造工程，将车库、设备间原来的日光灯更换为 LED 灯，全年累计节约电量 34.11 万度。



全年累计节约电量
34.11 万度

案例 南海金融中心节能项目

广发南海金融中心位于广东省佛山市南海区，在其建造和运营过程中，本行充分考虑绿色运营因素，从多个方面采取措施，做到节能降耗，实现可持续发展。

能源消耗方面

南海金融中心各单体大楼采用楼宇自控系统，实现对冷水机组及水泵、冷却塔等的群控，切实降低空调系统能耗。在呼叫中心及运营中心大堂采用光导照明技术，在信息中心及信用卡中心大堂采用玻璃幕墙，有效利用自然采光，降低使用能耗。

水资源利用方面

南海金融中心全园区采用变频水泵技术，降低生活用水能耗。建设冷凝水回收系统，将空调冷凝水回收并用于水池灌溉等。

绿色数据中心

金融机构运营过程中，数据中心能源消耗一直都是重中之重，也是行业普遍面临的难题。本行南海数据中心作为支持本行业务发展的关键基础设施，自 2017 年以来通过一系列节能措施及节能技术的应用，将电能使用效率值（PUE）从 2.0 优化到 1.46，并入选“国家绿色数据中心名单”。

优化资源管理

✦ 废弃物管理

针对餐饮垃圾，本行每日严格进行垃圾分类投放，总行厨余垃圾送至辖区环卫站统一回收，南海园区垃圾则送至专业公司进行生物发电。此外，本行开展了光盘行动，合理制订用餐计划，倡导节俭用餐，从源头上减少厨余垃圾的产生。

✦ 水资源管理

总行和南海园区根据季节灵活调整中央空调系统的温度设置和流量控制，定时开关末端空调设施设备。南海园区通过实施群控策略，减少高能耗设备使用，并建设有冷凝水回收系统，全年累计回收冷凝水约 1561.80 吨。

无纸化办公

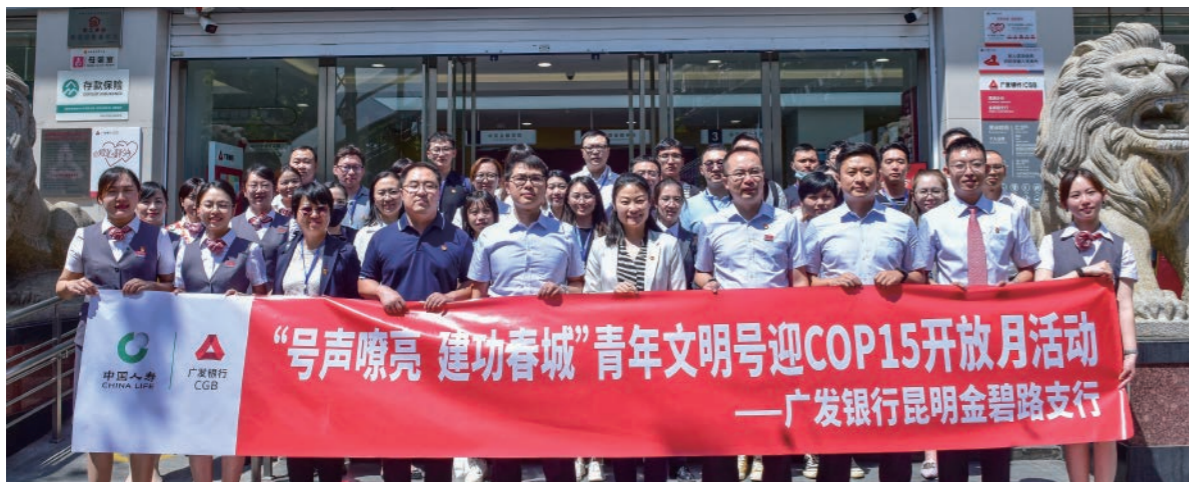
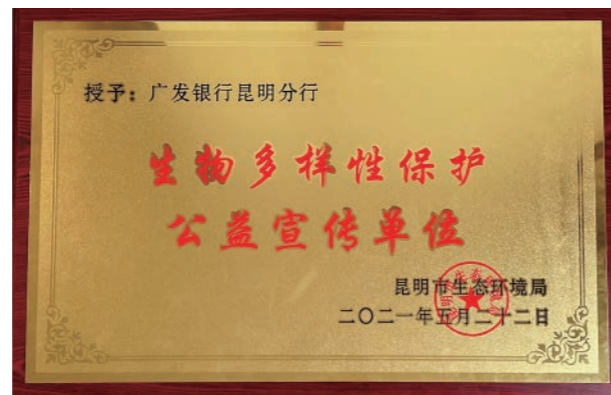
本行持续推进无纸化办公，增强员工绿色环保意识。通过推广使用线上管理系统，实现实物资产管理，电商采购、信息发布等工作线上化，有效降低文件的打印量。同时，对打印墨盒等进行回收加墨再利用，采用薄质办公纸张，鼓励双面打印。

废气排放管理

本行通过推行公务用车节能减排管理措施，合理制订公务用车计划，降低公务用车使用率。通过电话及视频会议等措施，降低了用车人数及车辆使用频率。按照“就近原则、环保出行”，减少对于距离不远非必要性的公务用车需求，尽量引导员工绿色环保出行。

案例 昆明分行被授予“生物多样性保护公益宣传单位”荣誉称号

昆明分行高度重视《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（COP15）社会宣传，被昆明市生态环境局评为“生物多样性保护公益宣传单位”。金碧路支行作为“全国青年文明号”单位，积极参加共青团昆明市委组织的“号声嘹亮 建功春城”青年文明号迎 COP15 开放月活动，被共青团昆明市委选为昆明市金融行业唯一一家开放月活动示范点。



资源消耗数据指标	2021 年数据	单位
氮氧化物 (NO _x) ¹	373,200.90	克
硫氧化物 (SO _x) ²	722.04	克
颗粒排放物 (PM) ³	28,427.39	克
总行二氧化碳排放总量	49,129.36	吨二氧化碳当量
总行二氧化碳直接排放量 (范围一) ⁴	694.91	吨二氧化碳当量
总行二氧化碳间接排放量 (范围二) ⁵	48,434.45	吨二氧化碳当量
有害废弃物 ⁶	1.82	吨
无害废弃物 ⁷	97.54	吨
餐厨垃圾	833,820	升
能源消耗总量 ⁸	86,771,321.48	千瓦时
直接能源消耗 ⁹	3,407,388.28	千瓦时
间接能源消耗 ¹⁰	83,363,933.20	千瓦时
柴油使用量	26,188.50	升
汽油使用量	37,827	升
天然气使用量	24.84	万立方米
外购电网用电	83,363,933.20	千瓦时
总耗水量	614,403	吨
循环用水总量	1,561.80	吨

¹ 氮氧化物 (NO_x) 来源于轻型汽车 (≤ 2.5 吨)、轻型汽车 (3.5~5.5 吨) 和中型及重型汽车 (≥ 15 吨) 的行驶里程。

² 硫氧化物 (SO_x) 来源于公务车汽油、柴油消耗。

³ 颗粒排放物 (PM) 来源于轻型汽车 (≤ 2.5 吨)、轻型汽车 (3.5~5.5 吨) 和中型及重型汽车 (≥ 15 吨) 的行驶里程。

⁴ 总行二氧化碳直接排放量 (范围一) 来源于总行固定源柴油 (来自 ECC、中心机房、客服坐席应急发电需要用到柴油发电机，职场办公以及自有采暖 / 制冷设备) 和天然气 (餐厅用气、职场办公以及自有采暖 / 制冷设备)、移动源柴油和汽油 (来自自有交通运输工具)，天然气系数依据《省级温室气体清单编制指南 (试行)》选取的碳排放系数，天然气：2.1622 千克二氧化碳 / 立方米。

⁵ 总行二氧化碳间接排放量 (范围二) 来源于总行职场办公用电和外部机房用电中隐含的二氧化碳，核算方法依据国家生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》中建议的中国电网排放因子 0.5810 tCO₂/MW · h。

⁶ 有害废弃物来源于废旧硒鼓、墨盒，经咨询本行供应商，废旧墨盒会统一回收并交由环保公司处置，不会污染环境。

⁷ 无害废弃物来源于复印纸碎纸、卫生间手纸、卷纸等各类废纸。

⁸ 直接能源消耗来源于柴油、汽油、天然气，能源转化系数依据国际能源署发出的能源统计手册 (Energy Statistics Manual)，其中柴油：45.66 千兆焦耳 / 吨，汽油：47.1 千兆焦耳 / 吨，天然气：40 兆焦耳 / 立方米，1 千兆焦耳 = 277.778 千瓦时。

⁹ 间接能源消耗来源于外购电网用电。

¹⁰ 柴油使用量来源于固定源柴油 (来自 ECC、中心机房、客服坐席应急发电需要用到柴油发电机，职场办公以及自有采暖 / 制冷设备) 和移动源柴油 (来自自有交通运输工具)。



06

坚持以人为本 携手员工成长

✦ 我们的理念与行动

广发银行贯彻落实国务院《“十四五”就业促进规划》，拓宽就业渠道，培训路径多元化，改善工作场所环境，更好地保障全体员工的权益。2021年，广发银行获评“中国年度最佳雇主”30强，连续11年入围该奖项。

广发银行致力于员工的全面发展，坚持为员工成长、成才、成就事业创造一流条件，关心人才、尊重人才、培养人才、发展人才，为每位员工提供充分施展才华的舞台，最大限度地发挥个人潜能，增强全体员工的获得感、幸福感和安全感，让发展的成果惠及全体员工。

2021年，广发银行共有合同制员工37,629名，其中男性16,595名，女性21,034名。

✦ 支持联合国可持续发展目标



助力高校毕业生就业

本行致力于拓宽高校毕业生的就业渠道，全力保障高校毕业生等重点群体就业。2021年，本行首次以直播带“岗”方式开展招聘宣传，统筹开展全行春季、秋季校园招聘，提供就业岗位数千个，充分体现了金融央企成员单位的使命担当。2021年，本行各分行校园招聘人数占比44%，较2020年占比提升约9个百分点。同时，为帮助在校大学生拓展视野、提升职业技能，本行首次统筹开展全行暑期实习生项目，在全国范围内提供1,350个暑期实习岗位。



本行各分行
校园招聘人数占比

44%



全国范围内提供
暑期实习岗位

1,350 个

保护员工合法权益

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》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，在招聘、培训、晋升等方面确保多元化、机会平等、同工同酬，致力于提供健全的社会保障体系，确保员工健康与安全，多方面保障员工合法权益。

为进一步落实职工知情权、参与权、表达权和监督权，依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权利，本行于2021年制定了《广发银行职工代表大会实施细则》，建立多层级职工代表大会体系，明确要求各单位尊重和保障职工依法享有的民主权利，支持职工参加企业管理活动。同时，本行引导职工尊重和支持企业依法行使管理职权，积极有效参与企业管理。全行各级机构通过召开职工代表大会和员工代表大会，积极审议涉及员工切身利益的重要事项，维护员工合法权益。

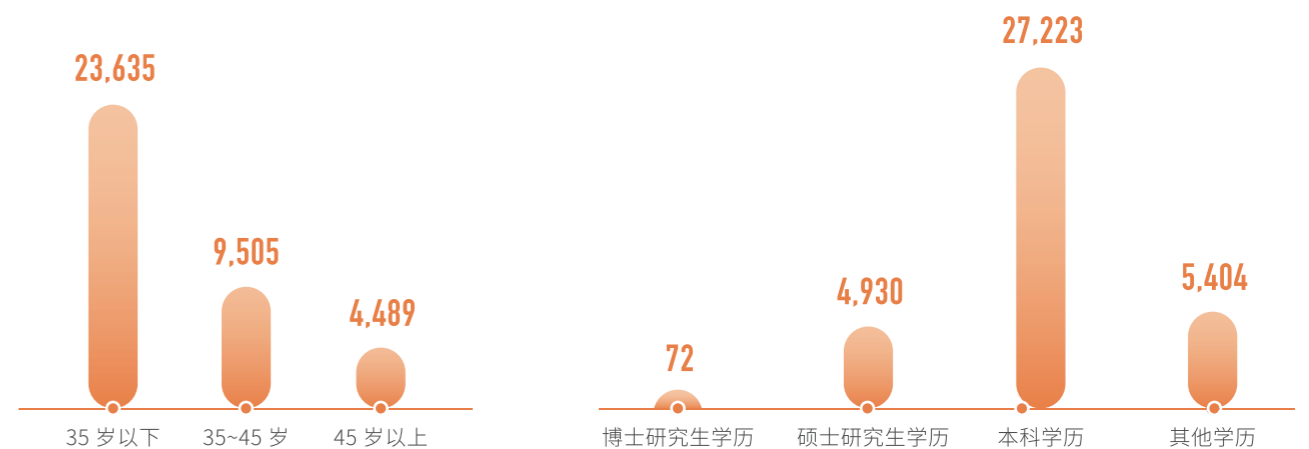


本行致力于为员工提供优越的工作环境和有市场竞争力的薪酬福利。

同时，本行修订了企业年金实施方案，修订后企业年金单位和个人缴费比例实现“双升”。配置了补充医疗保险福利，并实现“两提升一缩短”——定寿、重疾险保额提升至20万元，理赔时限由6天缩短至4天。

按年龄分
(人)

按学历分
(人)



合同制员工依照年龄与学历的人数统计



高质量人才队伍建设

本行把人才培养摆在更加突出的位置，设立更透明的政策制度，建设多元化的培训体系，分层级全面覆盖新员工、基层、中层和高层，助力员工提升技能素质，明晰职业发展方向。

人事管理制度建设

本行积极调整并优化人事管理相关制度，出台选人用人与考核激励等 14 份人事管理制度。

年轻干部培养

2021 年，本行印发《关于加强年轻干部培养工作方案》，进一步建立健全全行优秀年轻干部多样化培养机制。全面铺开总分挂职、跨司挂职、党政机关交流挂职，配合粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、京津冀协同发展等国家区域重大战略，创新开展“大手拉小手”结对帮扶挂职锻炼项目，助力大批年轻有为的干部奔赴关键岗位。

员工队伍建设

本行致力于为员工搭建施展才华的平台，自《广发银行普通员工晋升机制优化方案》实施以来，人才梯队更加优化，人员结构更加合理，进一步夯实人才队伍基础。

案例 “广学平台” APP

“广学平台”APP 是面向全体员工的在线学习平台，学习方式包含多媒体课程（文字、音频、视频）和考试。“广学平台”面向本行五大“研修院”和各分行提供“平台+内容+运营”一站式培训管理服务，通过直播、学习专题、学习项目、资格认证、订阅号等组织方式，使党史学习、制度宣导、产品介绍、营销技能、风险案例等日常培训工作线上化、数字化、智能化，是全行线上培训管理的有力抓手。

案例 积极开展职工技能竞赛

本行积极开展劳动技能竞赛，通过竞赛形式大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，展现了本行员工良好的精神风貌和精湛的业务技能。

2021 年组织开展的“建功十四五 奋进新征程”职工技能竞赛，前后历时 8 个多月，共有 46 家直属分行 15,000 多名员工参与，展现了本行优质产品和服务。



关注员工健康与生活

关注疫情防控

本行严格落实疫情防控相关工作要求，以员工日常管理、节假日人员流动管理、员工外出休假审批等方面为抓手，从严从实完成疫情防控有关工作，为稳定疫情做出应有的贡献。

本行为员工的安全与健康做了大量工作。一方面，本行持续开展核酸检测和疫苗接种工作，按照“应检尽检、应接尽接”原则，积极协调街道办上门为员工开展核酸检测和疫苗接种。另一方面，本行积极完善常态化防控和应急处置机制，持之以恒做好出入管控、消毒通风、卫生清洁、食品安全、健康监测、信息报送、物资储备等常态化防控工作。2021年6月15日，国务院联防联控机制综合组广东工作组到总行检查调研，对本行疫情防控工作给予肯定。

案例 郑州分行：暴雨当前确保员工安全

2021年7月20日，河南郑州、新乡等地出现罕见连续性强降雨天气，导致大面积断电断网断水，市区道路出现严重积水，路面出现塌陷，交通陷入瘫痪，防汛形势异常严峻。郑州分行应急工作领导小组通宵指挥，分行各党委委员挨个打电话联系主管部门及挂钩联系分支行主要负责人，彻夜逐一确认包括信用卡营销分中心员工、外包人员在内的2,000多人的去向和安全，以100%全覆盖要求确认全体员工安全情况。郑州分行党委班子成员始终坚守岗位，坚持员工安全“一日两报”机制，确保在河南地区的500余名信用卡营销分中心员工，以及保安、物业工作人员等外包人员人身安全。



郑州分行迅速启动应急预案，确保员工生命安全

关怀员工生活

2021年，本行各级工会以坚定的政治性引导职工，以鲜明的先进性组织职工，以广泛的群众性凝聚职工，积极发挥工会桥梁纽带作用，紧扣庆祝建党100周年主题组织开展活动，深入开展“百家职工之家共学党史”教育活动和“我为群众办实事”实践活动，修订完善本行《职工代表大会实施细则》《爱心援助金管理办法》，将每年行庆日定为“广发爱心日”，组织全行职工参加摄影、书法、美术、征文等活动，广泛开展劳动竞赛，新建或强化一批“职工之家”，为广大职工提升素质、增长才能搭建广阔舞台。为更好地关怀员工生活，本行做好民生实事、办成关键小事，组织节日慰问、生日贺礼、团建拓展、文娱联谊等活动，进一步提升广大员工的归属感、幸福感和获得感。

本行积极发挥工会组织的桥梁纽带作用，凝心聚力工程进一步深化。本行创新开展兴趣小组活动，支持部门开展团建、员工兴趣小组、职工之家健身等活动。本行工会与集团工会共建15家“职工之家”、18家“女职工关爱室”。

2021年，总行工会召开“三八”妇女节、“五一”劳模座谈会，激发广大职工建功热情；组织全体员工积极参加金融文学艺术界联合会2021年文学艺术系列活动、中国人寿庆祝建党100周年书画影像展以及广东省金融文学艺术界联合会主题作品征集活动，丰富了员工的精神文化生活，让职场充满乐趣。



徒步兴趣小组组织员工户外活动

案例 2021年元旦春节送温暖慰问活动

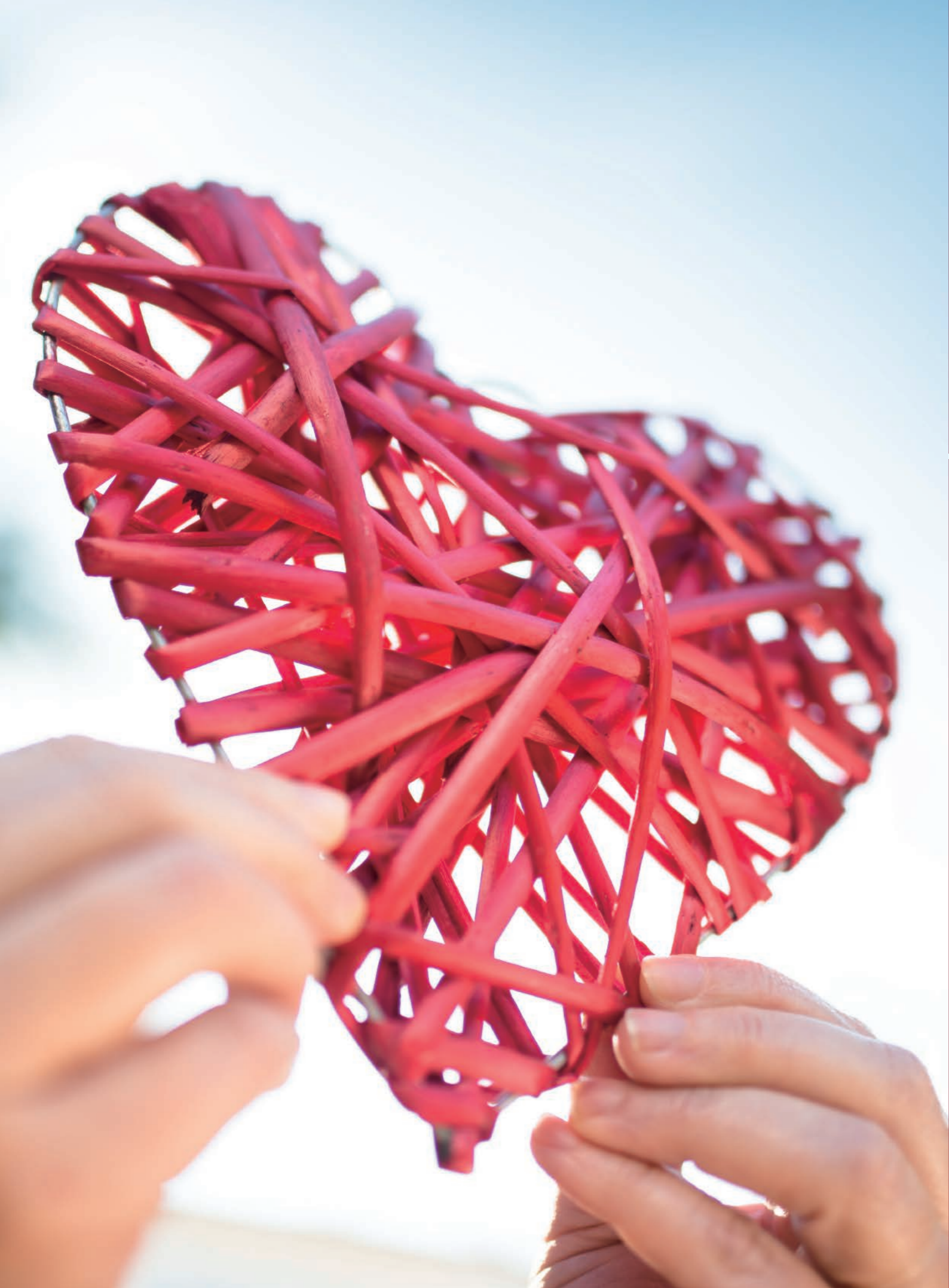
2021年元旦春节，本行对生活困难党员、老党员、老干部、病困职工及单亲困难女职工进行慰问。全行各单位在认真贯彻落实中国人寿保险（集团）公司及总行各项工作部署的同时，还结合实际、因地制宜开展送温暖慰问活动，有效达到“慰问一人、带动一片”的效果。如东莞分行围绕“传承红色基因，弘扬优良传统”主题，走访慰问了两位60年以上党龄的退休老同志，希望每一位党员谨记并弘扬老一辈同志不畏艰险、勇于担当的坚韧精神。佛山分行组织“留粤过年，温暖不减”活动，通过闲叙家常、畅谈未来以及发放慰问品等活动，让留粤过年的一线职工倍感分行关怀。南京、深圳、汕头等分行召开2021年度新春慰问座谈会，慰问了坚守在工作岗位上的病困职工及家庭生活困难职工代表，鼓励他们树立生活信心，保持乐观心态，勇敢战胜困难，迎接更加美好的明天。总行和杭州、郑州、肇庆、梅州等分行深入扶贫点，并对五保户和驻村干部进行慰问，送上油、米等生活必需品以及新春祝福，激励他们在巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴的工作中再创佳绩。



深圳分行慰问春节期间坚守在工作岗位上的职工

案例 本行“春暖广发 魅力巾帼”庆祝“三八”妇女节系列活动

在庆祝第111个国际劳动妇女节之际，本行精心策划了党史学习教育系列活动之“春暖广发 魅力巾帼”庆祝“三八”妇女节系列活动，包括“三八”妇女节座谈会、书画摄影作品展、征文比赛和讲座等，总行各部门及各分行也纷纷举办了诗歌朗诵大赛、艺术插花、健康讲座等形式多样的庆祝活动，展现巾帼心向党，奋进新时代的良好姿态，激发广大女职工以良好的精神风貌和优异的成绩迎接建党100周年。



07

践行公益慈善 助力和谐生态

✦ 我们的理念与行动

广发银行积极探索能将自身发展与社会需求有机结合的方式，在积极投身公益事业的同时，搭建平台汇聚员工客户爱心，共同践行公益，以最大程度发挥公益资源的效用。2021年，广发希望慈善基金为改善“三区三州”等国内欠发达地区的农村教育条件，全面推进乡村振兴工作，全年投入978万元。

同时，广发银行将社会责任理念和要求融入采购全过程，并制定了严格的供应商选择标准，通过数字化管理体系搭建、供应商评估等途径贯彻落实责任采购实践，实现采购的可持续发展。

✦ 支持联合国可持续发展目标



推进公益慈善

践行“希望慈善”

本行始终支持公益慈善事业，积极关注中国欠发达地区教育发展和青少年健康成长，主动深入最困难、最有需要的地方。

2008年，本行与中国青少年发展基金会共同成立“广发希望慈善基金”，多年以来，用行动切实履行“点燃希望，照亮人生”的宗旨。依托信用卡主营业务，本行持续创新“信用卡+慈善”的金融公益形式，2008年发行第一张全国范围的慈善信用卡——“广发希望卡”（用户每积分消费1万元，本行捐赠10元），2020年底在“发现精彩”APP上线“积小爱·成大爱”积分捐公益平台（用户每捐满1000积分，本行捐赠1元），为持卡人提供更便捷透明的公益参与途径，优化用户公益参与体验。2021年，“积小爱·成大爱”积分捐平台募集超120亿

积分，按照“1000积分=1元”的比例，折合人民币超1,200万元。

本行通过广发希望慈善基金，持续关注困难学生身心健康发展，持续资助从小学至大学各阶段贫困学子继续学业，不断改善受助学校师生的教学和生活条件。2021年，广发希望慈善基金汇聚持卡人和社会各界的点滴爱心、继续为爱前行，为改善“三区三州”等国内欠发达地区的农村教育条件、助力乡村振兴的全面推进共投入978万元，开展了“广发银行希望工程助学”“广发银行希望工程智慧屏”“广发银行希望学前班”“广发银行希望厨房”“广发银行快乐体育园地”等24个公益慈善项目，全面促进欠发达地区教育发展和青少年健康成长，助力新时代希望工程，改善了3.20万名师生的学习、工作和生活境况。

案例 关注学前教育和特殊儿童，助力乡村教育发展

在广东

广发希望慈善基金开展广东慈善行“爱满上饶，振兴乡村”主题活动，向总行帮扶的广东饶平县上饶镇6所乡村小学捐赠100万元，修缮乡村小学校舍，购置课桌椅、图书，配备智慧课堂等教学配套设施，并向110名困难家庭学生各提供价值1,000元的学习生活用品礼包，帮助孩子们改善学习和生活条件。

在四川

广发希望慈善基金捐赠50万元教育帮扶资金改造升级的两所幼儿园正式投入使用，通过设立广发体育园地、健康校园、音乐教室、儿童乐园，补充教师办公设施，优化教室环境，让奎久村的儿童从“有园上”转变成“上好园”。

在海南

广发希望慈善基金向海南省残疾人联合会捐款，发起“广发银行关爱听障儿童”公益项目以帮助海南听障儿童的教育和康复，100多名听障儿童获得帮助。

在新疆

广发希望慈善基金为阿克苏地区新和县幼儿园捐赠的体育乐园配套和洗衣机等教学生活设施正式投入使用，近200名师生受益，孩子们可以快乐地上体育课，老师们也有了更方便的工作生活条件。



2021年慈善行活动剪影

公益慈善指标	2021年数据	单位
助学资金助额	92.40	万元
助学项目受助人数量	438	人
公益慈善项目数量	24	个
公益慈善项目受助人次数	32,000	人次
年度捐赠总额	1,249	万元

健全员工志愿者体系

本行在 2021 年 9 月 8 日设立“广发爱心日”，授旗本行青年志愿服务队，开展金融知识普及教育等一系列爱心公益活动。



“广发志愿服务队”授旗仪式

案例 各地分行组织员工参与志愿服务

在广东

总行女职工积极响应“恒爱行动”公益活动，为新疆定点帮扶地区的困境儿童和河南受洪涝灾害影响的儿童编织毛衣。

本次活动自 2021 年 10 月 18 日开始，由总行机关工会组织。19 个部门（含老干）48 位女职工积极参与，为 5 至 15 岁少年儿童编织爱心织品。

广州分行志愿服务队紧密结合“广发银行爱心日”、我为群众办实事、普及金融知识月活动，前往广州花城广场志愿服务驿站，与驿站工作人员联合开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”志愿活动。

在湖南

长沙分行团委与当地观沙岭街道滨江金融社区联合发起以“美化滨江，青年先行”为主题的志愿服务活动。分行团委组织 21 名青年志愿者，分成 5 个小组沿湘江前行，捡拾散落在草丛和河滩上的塑料瓶、塑料布、碎纸屑等生活垃圾，借此号召广大人民群众树立“保护环境，人人有责”的社会责任感，为美化滨江添砖加瓦。

在山东

为缓解济南市暑期临床供血紧张的情况，济南分行员工积极响应献血号召，14 人成功献血。

在北京

北京分行志愿服务队到北京工人体育场改造重建项目，为辛苦劳作的工人们开展“金融知识进工地 筑起反诈新堡垒”防范金融电信诈骗宣教活动。

在江西

在南昌分行工会团委的组织与号召下，广大员工纷纷为一出生就被确诊患有先天性心脏病的女婴伊伊捐款，当天便筹集近 2 万元善款。



总行响应“恒爱行动”，为边远山区小朋友编织毛衣

北京分行开展防范金融电信诈骗宣教活动

长沙分行组织志愿者捡拾生活垃圾

帮助受灾群众

在自然灾害中，本行始终坚持服务人民的宗旨。2021 年，郑州的洪水灾害牵动着全国人民的心。为了救济因暴雨无处安身的受灾群众，商鼎支行、商城支行、郑州自贸区支行、新郑支行等同城支行主动打开营业厅大门，接纳滞留群众，并为他们免费提供食品、饮用水、手机充电、无线网络等服务，同时积极上门为行动不便的客户家人送去食品和饮用水。

案例 郑州分行接纳滞留群众

2021 年 7 月 20 日 18 时，郑州自贸区支行员工通过微信和朋友圈获知一名孕妇客户受困于地铁 5 号线的求救信息，不顾自身安危，冒雨涉水冲进地铁站，将这位孕妇从积水中营救回来。自贸区支行的员工们为她准备了热水、食品、保温毯和折叠床，让这位年轻的准妈妈安全地度过了一个风雨交加夜。在几天后的河南银保监局防汛救灾专题座谈会和河南省银行业协会官方公众号上，救助孕妇的员工得到了点名表扬，彰显了大灾中的广发力量。

2021 年 7 月 21 日，位于郑州高铁站附近的商鼎支行，清晨不到 6 点就提前开门，收留了滞留在车站附近的 20 多名旅客和行人。支行拿出行里所有的配电盘和充电器，提供手机充电服务，并拿出所有的食品和饮料，让陆续前来避雨避险的 100 多名群众吃了一顿特殊的早餐。



助力打赢疫情攻坚战

本行始终践行“以人民为中心”的发展思想，积极履行金融央企的政治责任，充分发挥专业机构的风险管理职能，全力以赴支持配合打赢疫情攻坚战、阻击战。

案例 西安分行：同心战“疫”，全面开通绿色服务通道

2021年12月，西安市突发疫情，西安分行自12月23日西安市实施“封闭式管理”以来，坚持“特事特办、急事急办”，以最大限度、最快速度满足卫生防疫、医药产品制造及采购、社会民生领域等方面融资需求。

在服务中小微企业方面，西安分行主动了解企业资金需求，有针对性地提供信贷支持；12月23日以来已为4户小微企业发放3,000万元贷款。同时持续加大减费让利力度，降低中小微企业融资成本，帮助企业抵御疫情影响、实现平稳过渡。

在志愿服务和疫情防控方面，西安分行充分发挥党员干部的先锋模范带头作用，积极组织党员干部加入防疫工作志愿者队伍，配合社区进行疫情防控核酸检测筛查、执勤维稳、人员管控等相关工作，用实际行动让党旗始终飘扬在防控疫情斗争第一线。



员工积极参与社区疫情防控志愿服务

夯实责任采购

加强采购管理

2021年，本行重点从制度修订、优先系统、培训开展、组织检查等方面进行整改优化，建立了采购管理长效机制。2021年，全行共完成集中采购项目965项，依法依规开展集中采购，公开采购项目占比90%，其中公开招标占比73%，采购结果100%公示。



以科技赋能采购系统

本行持续对采购系统和电商平台进行优化，重点对在线评审、分散采购模块、委外项目线上评审，电商模块的结算单、售后单和统计功能等模块进行新功能模块开发或优化，提高采购精细化管理程度。同时，本行加大对电商平台的推广，为全行提供便利采购平台。2021年全行电商平台采购下单合计超5万单，下单金额超2亿元，金额较2020年度增长200%。



坚持绿色采购

本行严格依照采购管理办法对供应商实施专项管理，采购货物的设计、制造、包装和运输，工程及服务必须符合国家标准、行业标准或企业标准的强制性规定，优先采购节能、环保产品。

附录

关键绩效指标表

ESG 指标	数据	单位
排放物种类及相关排放数据		
氮氧化物 (NO _x) 计算公式: 排放系数 × 行驶里程	373,200.90	克
硫氧化物 (SO _x) 计算公式: 排放系数 × 消耗燃料单位	722.04	克
颗粒排放物 (PM) 计算公式: 排放系数 × 行驶里程	28,427.39	克
二氧化碳排放		
总行二氧化碳直接排放量 (范围一) 计算公式: 排放系数 × 燃料消耗量 (含汽油、柴油、天然气)	694.91	吨二氧化碳当量
总行二氧化碳间接排放量 (范围二) 计算公式: 排放系数 × 采购电量	48,434.45	吨二氧化碳当量
总行二氧化碳排放总量	49,129.36	吨二氧化碳当量
人均经营活动二氧化碳排放	1.31	吨二氧化碳当量
有害废弃物	1.82	吨
无害废弃物	97.54	吨
资源消耗		
柴油使用量	26,188.50	升
汽油使用量	37,827	升
天然气使用量	24.84	万立方米
直接能源消耗	3,407,388.28	千瓦时
外购电网用电	83,363,933.20	千瓦时
间接能源消耗	83,363,933.20	千瓦时
能源消耗总量	86,771,321.48	千瓦时
能源消耗密度	1,158.42	千瓦时 / 百万元营业收入
总耗水量	614,403	吨
总耗水密度	8.20	吨 / 百万元营业收入
循环水总量	1,561.80	吨

ESG 指标	数据	单位
员工概况		
按性别、年龄及学历划分的雇员总数		
员工总人数	37,629	人
按性别划分		
男性员工	16,595	人
女性员工	21,034	人
按年龄划分		
35 岁以下员工	23,635	人
35~45 岁员工	9,505	人
45 岁以上员工	4,489	人
按学历划分		
博士研究生学历员工	72	人
硕士研究生学历员工	4,930	人
本科学历员工	27,223	人
其他学历员工	5,404	人
产品责任		
投诉总量	79,212	宗
公益慈善		
年度捐赠总额	1,249	万元
公益慈善项目数量	24	个
公益慈善项目受助人次数	32,000	人次

GRI 标准索引

	GRI 标准指标	可持续发展目标	在报告中的位置
	102-1	组织名称	关于广发银行
	102-2	活动、品牌、产品和服务	关于广发银行
	102-3	总部位置	关于广发银行
	102-4	经营位置	关于广发银行
	102-5	所有权与法律形式	关于广发银行
	102-6	服务的市场	关于广发银行
	102-7	组织规模	关于广发银行
	102-8	关于员工和其他工作者的信息	 坚持以人为本，携手员工成长
	102-9	供应链	夯实责任采购
	102-10	组织及其供应链的重大变化	夯实责任采购
	102-11	预警原则或方针	关于本报告
	102-12	外部倡议	获奖荣誉
	102-13	协会成员资格	获奖荣誉
	102-14	高级决策者的声明	董事长致辞、行长致辞
	102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞、行长致辞
	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	 关于广发银行
	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	 责任模型
	102-18	管治架构	全面筑牢合规根基
	102-19	授权	全面筑牢合规根基
	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	全面筑牢合规根基
	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	 利益相关方沟通与参与
	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	 全面筑牢合规根基
	102-23	最高管治机构主席	全面筑牢合规根基
	102-24	最高管治机构的提名和甄选	 全面筑牢合规根基
	102-25	利益冲突	全面筑牢合规根基
	102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	全面筑牢合规根基
	102-27	最高管治机构的集体认识	全面筑牢合规根基
	102-28	最高管治机构的绩效评估	全面筑牢合规根基
	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	 一

	GRI 标准指标	可持续发展目标	在报告中的位置
	102-30	风险管理流程的效果	全面筑牢合规根基
	102-31	经济、环境和社会议题的评审	全面筑牢合规根基
	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	全面筑牢合规根基
	102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通与参与
	102-34	重要关切问题的性质和总数	利益相关方沟通与参与
	102-35	报酬政策	保护员工合法权益
	102-36	决定报酬的过程	保护员工合法权益
	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	 一
	102-38	年度总薪酬比率	一
	102-39	年度总薪酬增幅比率	一
	102-40	利益相关方群体列表	利益相关方沟通与参与
	102-41	集体谈判协议	 一
一般披露	102-42	利益相关方的识别和遴选	一
	102-43	利益相关方参与方针	利益相关方沟通与参与
	102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方沟通与参与
	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告
	102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告
	102-47	实质性议题列表	一
	102-48	信息重述	关于本报告
	102-49	报告变化	关于本报告
	102-50	报告期	关于本报告
	102-51	最近报告的日期	关于本报告
	102-52	报告周期	关于本报告
	102-53	有关本报告问题的联系人信息	读者反馈
	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告
	102-55	GRI 内容索引	GRI 标准索引
	102-56	外部鉴证	独立鉴证报告
管理方法	103-1	对实质性议题及其边界的说明	一
	103-2	管理方法及其组成部分	一
	103-3	管理方法的评估	全面筑牢合规根基
经济绩效	201-1	直接产生和分配的经济价值	 关于广发银行
	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	 发力绿色金融，守护绿水青山

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
经济绩效	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	保护员工合法权益
	201-4	政府给予的财政补贴	—
市场表现	202-1	按性别别的标准起薪水平与当地最低工资之比	—
	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	—
间接经济影响	203-1	基础设施投资和支持性服务	深耕湾区发展，服务国家战略
	203-2	重大间接经济影响	深耕湾区发展，服务国家战略
采购实践	204-1	向当地供应商采购支出的比例	—
反腐败	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	深化党建经营融合
	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	深化党建经营融合
	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	深化党建经营融合
不正当竞争行为	206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	—
税务	207-1	税务管理方法	—
	207-2	税务治理、管控及风险管理	—
	207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	—
	207-4	国别报告	—
物料	301-1	所用物料的重量或体积	谋求绿色运营
	301-2	所使用的回收进料	谋求绿色运营
	301-3	回收产品及其包装材料	谋求绿色运营
能源	302-1	组织内部的能源消耗量	谋求绿色运营
	302-2	组织外部的能源消耗量	谋求绿色运营
	302-3	能源强度	谋求绿色运营
	302-4	减少能源消耗量	谋求绿色运营
	302-5	降低产品和服务的能源需求	谋求绿色运营

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置	
水资源与污水	303-1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	谋求绿色运营	
	303-2	管理与排水相关的影响	谋求绿色运营	
	303-3	取水	谋求绿色运营	
	303-4	排水	谋求绿色运营	
	303-5	耗水	谋求绿色运营	
生物多样性	304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	—	
	304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	—	
	304-3	受保护或经修复的栖息地	—	
	304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	—	
排放	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	谋求绿色运营	
	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	谋求绿色运营	
	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	谋求绿色运营	
	305-4	温室气体排放强度	谋求绿色运营	
	305-5	温室气体排减排量	谋求绿色运营	
	305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	—	
	305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	谋求绿色运营	
	废弃物	306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	谋求绿色运营
		306-2	废弃物相关重大影响的管理	谋求绿色运营
		306-3	产生的废弃物	谋求绿色运营
306-4		从处置中转移的废弃物	—	
306-5		进入处置的废弃物	—	

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
环境合规	307-1	违反环境法律法规	16 和平、正义及强大机构
供应商环境评估	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	16 和平、正义及强大机构
	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	16 和平、正义及强大机构
雇佣	401-1	新进员工和员工流动率	5 性别平等, 8 体面工作, 10 减少不平等
	401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	3 良好健康、福祉及工作与生活平衡, 5 性别平等, 8 体面工作
	401-3	育儿假	5 性别平等, 8 体面工作
劳资关系	402-1	有关运营变更的最短通知期	8 体面工作
职业健康与安全	403-1	职业健康安全管理体系	8 体面工作
	403-2	危害识别、风险评估和事件调查	3 良好健康、福祉及工作与生活平衡, 8 体面工作
	403-3	职业健康服务	3 良好健康、福祉及工作与生活平衡, 8 体面工作
	403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	8 体面工作
	403-5	工作者职业健康安全培训	8 体面工作
	403-6	促进工作者健康	8 体面工作
	403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	8 体面工作
	403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	8 体面工作
	403-9	工伤	8 体面工作
	403-10	工作相关的健康问题	8 体面工作
培训与教育	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	4 优质教育, 5 性别平等, 8 体面工作, 10 减少不平等
	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	8 体面工作
	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	5 性别平等, 8 体面工作, 10 减少不平等
多元化与平等机会	405-1	管治机构与员工的多元化	5 性别平等, 8 体面工作
	405-2	男女基本工资和报酬的比例	5 性别平等, 8 体面工作, 10 减少不平等
反歧视	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	5 性别平等, 8 体面工作
结社自由与集体谈判	407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	8 体面工作

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
童工	408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	8 体面工作, 16 和平、正义及强大机构
强迫或强制劳动	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	8 体面工作
安保实践	410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	16 和平、正义及强大机构
原住民权利	411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	2 零饥饿
	412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	—
	412-2	人权政策或程序方面的员工培训	—
人权评估	412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	—
	413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	—
当地社区	413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	1 无贫困, 2 零饥饿
	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	5 性别平等, 8 体面工作, 16 和平、正义及强大机构
供应商社会评估	414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	5 性别平等, 8 体面工作, 16 和平、正义及强大机构
	415-1	政治捐赠	16 和平、正义及强大机构
客户健康与安全	416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	—
	416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	16 和平、正义及强大机构
营销与标识	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	12 负责任的消费和生产
	417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	16 和平、正义及强大机构
	417-3	涉及市场营销的违规事件	16 和平、正义及强大机构
客户隐私	418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	16 和平、正义及强大机构
社会经济合规	419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	16 和平、正义及强大机构

独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2022)专字第60651003_A01号
广发银行股份有限公司

广发银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对广发银行股份有限公司(以下简称“广发银行”或“贵行”)编制的《广发银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》(简称“《社会责任报告》”)中选定的 2021 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、关键绩效信息

本报告就以下选定的 2021 年度关键绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 普惠型小微企业贷款余额(亿元)
- 金融精准扶贫贷款(亿元)
- 绿色信贷余额(亿元)
- 营业机构(家)
- 女性员工比例(%)
- 少数民族员工数量(人)
- 员工平均培训时长(小时)
- 手机银行客户数(万户)
- 个人网银客户数(万户)
- 总行二氧化碳排放总量(吨二氧化碳当量)

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选定的 2021 年度的关键绩效信息,《社会责任报告》所披露的其他信息、2020 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、广发银行选用的标准

贵行编制 2021 年度《社会责任报告》关键绩效信息所采用的标准列于本报告“关于本报告”的“编制依据”(以下简称“编制依据”)中。



社会责任报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2022)专字第60651003_A01号
广发银行股份有限公司

三、董事会的责任

选用适当的编制依据,并按照编制依据的要求编制《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效信息是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制关键绩效信息相关的内部控制,在编制关键绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计,以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“ISAE3000”)的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作,以对《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效信息在所有重大方面依据编制依据进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断,包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当,为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同,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。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序,因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时,我们考虑了管理层相关内部控制的有效性,但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员,实施分析性复核以及其他适当的程序。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第60651003_A01号
广发银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在广发银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对广发银行参与提供《社会责任报告》中所选定的关键绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2021 年度关键绩效信息在所有重大方面存在与编制依据的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2022 年 5 月 27 日

关于本报告

报告时间

2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日，部分表述及数据超出上述时间范围。

报告周期

年度报告

编制依据

- 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》
- 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》
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO26000）》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告 ESG 指引》

报告组织范围

报告所涉及的数据和事实覆盖了广发银行股份有限公司总部、48 家直属分行、959 家营业机构。在报告的表述中分别使用“广发银行”“本行”。同时，中国人寿保险（集团）公司在报告中使用“中国人寿集团”或“集团”。

报告数据说明

报告中的财务数据均来自 2021 年度财务报告，其他数据以本行内部口径为主，部分包括以前年度数据，报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

印刷用纸

环保纸张

报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。
电子版可在本行网站下载
(网址：<http://www.cgbchina.com.cn>)。

编制单位

广发银行股份有限公司
联系方式 传真：+86-20-38321187
邮编：510080
邮寄：广州市越秀区东风东路 713 号广发银行大厦 25 楼
电子邮箱：CSR@cgbchina.com.cn

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业可持续发展信息，我们非常希望您能够留下您的宝贵意见，帮助我们对报告进行持续改进。

您对本报告的评价（请在相应位置打√）：

评价内容	非常认同	认同	一般	不认同	非常不认同
您希望了解的信息在本报告得到了完整的披露					
本报告的内容结构和文字表述清晰					
我们履行社会责任的情况完整披露					
您对报告哪一部分内容最感兴趣？（请注明）					
您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？（请注明）					
您对我们今后发布企业社会责任报告有什么建议？（请注明）					
联系方式（我们将对您的个人信息严格保密，不用作商业用途。本部分内容选填）					
姓名：	电话：				
电子邮箱：					

您可以通过以下方式联系我们：

传真：+86-20-38321187

邮编：510080

邮寄：广州市越秀区东风东路 713 号广发银行大厦 25 楼

邮箱：CSR@cgbchina.com.cn

感谢您对广发银行的关注！

📍 广州市越秀区东风东路 713 号

☎ 400-830-8003

🏠 510080

🌐 www.cgbchina.com.cn

