



中国人寿
CHINA LIFE



广发银行
CHINA GUANGFA BANK

— 保 险 · 投 资 · 银 行 —



2022年

社会责任(ESG)报告

发现精彩 开创未来



诚信 责任 创新 笃行

关于本报告

报告时间

2022年1月1日——2022年12月31日，部分表述及数据超出上述时间。

报告周期

年度报告

报告编制依据

- 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》
- 中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》
- 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 (ISO 26000)》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告ESG指引》
- 香港金融管理局《气候风险管理 (GS-1)》

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、966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2022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。

报告印刷用纸

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>)。

报告编制单位

广发银行股份有限公司

目录

关于本报告	
董事长致辞	4
行长致辞	6
走进广发	8
数说2022	9
社会责任管理	10
专题一：根植湾区，助力粤港澳高质量发展	14
专题二：金融赋能，擘画乡村振兴精美画卷	22

01 党建引领，加强公司治理

坚持党建引领，凝聚发展力量	29
做到稳健运营，提升管理效能	34

02 使命在肩，支持实体经济

扩大金融供给，帮助企业纾困	41
加大金融支持，助力产业发展	42
深耕跨境金融，支持外贸发展	45

03 聚焦转型，发力数字金融

聚焦科技创新，金融助力发展	49
深化数字转型，赋能时代发展	52

04 客户至上，提升服务体验

健全服务体系，提高服务品质	59
维护客户权益，提升企业形象	62
关爱特殊人群，升温服务体验	65
服务好新市民，打造服务典范	67

05 低碳发展，守护绿水青山

落实绿色战略，应对气候变化	71
优化资源管理，落实绿色运营	73
加速绿色金融，赋能低碳发展	75

06 以人为本，携手员工成长

加强员工沟通，保障员工权益	79
加强健康管理，护航职业健康	80
畅通晋升通道，助力员工成长	81
丰富员工生活，提升团队凝聚	82

07 回馈社会，公益汇聚力量

支持公益慈善，彰显企业责任	85
---------------	----

ESG信息披露	88
GRI标准索引	97
独立鉴证报告	103
读者反馈	106

董事长致辞



2022年是党和国家历史上极为重要、极为关键的一年。广发银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续深化履行ESG治理职责，更加完整、准确、全面地将新发展理念融入到自身经营发展和社会责任实践中，努力成为服务实体经济高质量发展、守护人民美好生活的重要力量。

坚守主责主业，彰显政治担当

我们全力支持稳经济大盘。坚守服务实体经济的初心和使命，持续为实体经济注入“源头活水”，战略性新兴产业贷款、绿色信贷、科技创新企业贷款分别较年初增长105.2%、98.47%和35.1%。不遗余力为市场主体纾困解难，多措并举开展减费让利，普惠型小微企业贷款余额同比增长17.2%，新发放贷款平均利率较上年大幅下降。扎实做好“保交楼、保民生、促稳定”金融服务，支持房地产市场平稳健康发展。

我们主动服务发展大局。贯彻落实国家区域协调发展战略，“一区一策”制定针对性金融服务方案，坚持“根植湾区”发展战略，发挥总部区位优势 and 综合金融优势“双轮驱动”，为“双区”发展持续注入金融新动能。全面助力乡村振兴，以“三大举措”“四个加强”“五个帮扶”为重点，打造“乡村振兴贷”等系列产品，推出“三项工程”专属金融服务方案，持续为地方政府乡村振兴专项债、融资风险补偿资金提供金融服务，全方位支持宜居宜业和美乡村建设。

坚持以人为本，践行社会责任

我们坚持以人民为中心的发展思想。深入推动消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化和发展战略，聚焦关键产品、服务、渠道和品牌，不断优化产品和服务体验。推广“长者银行”，丰富适老助老服务措施，优化升级“爱心版”手机银行，持续推动适老化服务线上线下全面提质，让服务更有温度更有效率，消费者权益保护监管评级和社会评价显著提高。

我们强化社会责任担当。进一步增强防范化解重大风险的紧迫感和责任感，落实灾备系统建设，优化专项应急预

案，全力保障金融服务和业务连续性。我们积极投身慈善公益事业，广发希望慈善基金连续14年以慈善力量传递金融善意，开展希望图书室、希望厨房、希望操场、希望合唱团等一大批公益项目，为乡村儿童提供一本本崭新的书籍、一顿顿热腾腾的饭菜、干净的标准体育场、专业的音乐器材，汇聚起点点星光，照亮孩子们的璀璨前路。

立足专业优势，服务可持续发展

我们助力经济绿色低碳转型。坚持践行绿水青山就是金山银山的理念，从战略高度推动绿色发展理念与经营管理深度融合，持续加大低碳经济、节能减排、环境保护、清洁能源、循环经济等领域支持力度，创新碳减排服务模式、银投协同新模式，着力打造多层次、全方位的绿色金融服务体系，以金融力量守护绿水青山、“碳”寻绿色发展。

我们大力推进数字化、综合化转型。加大科技资源与人才投入，加强数字化基础设施建设，围绕“数字广发”“生态广发”目标，提升全天候的产品和服务送达能力。积极探索协同思路和机制创新，推进落实综合金融专项规划，成功入选首批开办个人养老金业务银行，全力参与个人养老第三支柱建设。创新推出贸易融资资产跨境双向转让人民币结算业务，为“走出去”企业提供更优质的跨境金融服务。

砥砺奋进绘写壮美画卷，跃马扬鞭踏上崭新征程。2023年，广发银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和全国“两会”精神，坚持金融工作的政治性、人民性，提升专业性，始终把坚持履行社会责任作为义不容辞的职责和使命，携手各方发现更多精彩、共创广阔未来，奋力开创高质量发展新局面！

行长致辞



2022年面对极其特殊复杂的形势，全行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实党中央决策部署，强化金融央企成员单位使命担当，报效国家、服务人民、回报股东、成就员工、奉献社会。

为国家，大力支持稳经济稳增长。我们心怀“国之大者”，认真贯彻稳经济大盘一揽子政策，加大对国民经济重点领域和薄弱环节的金融供给，为市场主体纾困解难。2022年，全行境内人民币贷款突破2万亿元，全年承销企业债超1,300亿元，投资地方政府债289亿元，减免服务收费达33.7亿元，为普惠型小微企业延期还本付息超120亿元，新发放贷款平均利率大幅下降。尤其是坚持“根植湾区”战略定位，全年在广东地区新投放贷款4,569亿元，各项贷款余额全行占比超50%。

为人民，全面提升金融服务质效。我们践行“以人民为中心”的发展思想，通过优质的金融产品服务更好满足人民美好生活需要。积极响应居民消费金融需求，全年信用卡消费金额达2.5万亿元，住房按揭贷款、个人消费信用贷款保持快速增长，出台新市民金融专属服务方案。主动参与养老第三支柱建设，成为首批开办个人养老金业务

银行，着力打造涵盖储蓄、基金、理财、保险的养老金融产品体系。建立“智能+远程+线下”立体化客户服务渠道，手机银行升级到8.0、发现精彩APP活跃客户量超过1,800万户，线上服务送达超1亿人次。

为股东，持续提升价值回报。我们高度重视股东利益的保护和实现，致力于保持稳健发展以实现更好的经营业绩和长期投资价值。截至2022年末，广发银行总资产3.42万亿元，本外币存贷款余额分别为2.17万亿元和2.06万亿元，规模体量稳中有增。2022年全行营业收入751.5亿元，实现正增长，其中手续费净收入同比增长15.6%，净利润155.3亿元，经营效益逐步企稳；不良贷款率、拨备覆盖率、核心一级资本充足率等主要监管指标保持稳健；所有者权益2,168亿元，同比增长11.6%，归属于本行普通股股东的每股净资产为9.95元，同比增长3.3%。

为员工，携手同进步共成长。我们坚持人才强行，为干部员工搭建施展才华的舞台和干事创业的平台，总行“三定”优化方案落地实施，首次在中央党校举办“一把手”政治能力提升培训班，跨层、跨司、跨境、跨域交流干部数同比增长56%，直属分行班子成员45岁以下干部占比、总行部门负责人具有基层管理经验的占比均较上年有所提升，校园招聘比例同比提高20个百分点。同时，坚持关心关爱员工，通过完善福利体系、举办“广发大讲堂”、组织工会活动等方式，增强员工获得感、幸福感和归属感。

为社会，积极履行企业公民责任。我们践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，大力倡导绿色发展，助力实现碳达峰碳中和，全年绿色信贷同比增长近一倍，其中发放碳减排贷款79亿元。发挥金融企业优势全方位支持乡村振兴，全年服务乡村振兴债项目发行600个，普惠型涉农贷款余额同比增长19%，全行对口支持60个帮扶点，采购及帮扶农产品销售超3,500万元，其中定点帮扶潮州市上饶镇下善村案例被广东省乡村振兴局作为典型在全省推广。我们热心公益事业，持续关注欠发达地区儿童健康成长，全年慈善投入总额超1,800万元。

大道如砥，行者无疆。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，面对新形势新机遇，广发银行坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，认真落实金融工作三项任务，以崭新的精神面貌和昂扬的奋斗姿态走好中国特色金融发展之路，知责于心，担责于身，履责于行，为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步作出新的更大贡献！

走进广发



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。

截至2022年末，本行在北京、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）、115个地级及以上城市和香港、澳门特别行政区共设立了966家营业机构及一家全资子公司，2023年1月成立呼和浩特分行，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42万公司客户、超6,000万借记卡客户提供高质量、高效率、全方位的综合金融服务，信用卡发卡量1.09亿张。

营业机构
966家

借记卡客户超
6,000万

建立 SWIFT 密押关系超
1,000家

信用卡发卡量
1.09亿张

对公客户近
42万

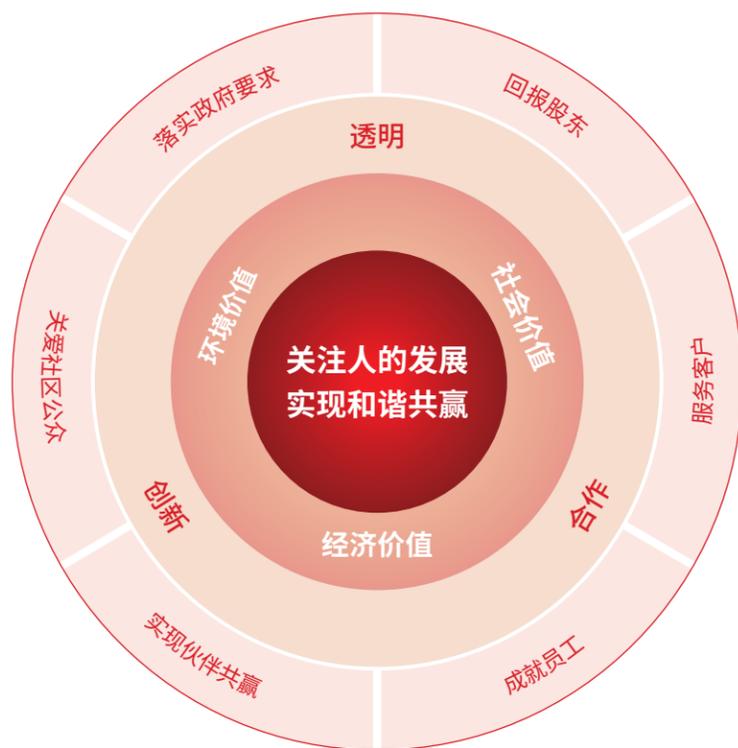
数说2022

绩效指标	2022 年数据	单位	
经济绩效	资产总额	34,179.04	亿元
	营业收入	751.54	亿元
	贷款总额	20,560.93	亿元
	利润总额	190.89	亿元
	净利润总额	155.28	亿元
	资本充足率	12.96	%
	纳税总额	103.5	亿元
	不良贷款率	1.64	%
	网点数量	900	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	899.13	亿元
	绿色投资业务总额	114.3	亿元
	绿色信贷当年新增额	446.09	亿元
	数据中心能源使用效率值 (PUE)	1.45	—
	二氧化碳排放总量	51,516.25	吨二氧化碳当量
总耗水量	627,924	吨	
社会绩效	民营企业贷款余额	51,762,259.74	万元
	民营企业贷款客户数量	385,518	户
	小微企业贷款余额	30,547,523.53	万元
	小微企业贷款客户数量	383,845	户
	涉农贷款余额	1,475.62	亿元
	员工总数 (合同制)	37,716	人
	女性员工比例	55.59	%
	少数民族员工数量 (合同制)	1,636	人
	年度捐赠总额 (含广发希望慈善基金)	1,805.34	万元
	每股社会贡献值	5.19	元
95508人工热线全渠道服务满意度	97.91	%	
个人网银客户数	6,004.55	万户	
个人手机银行客户数	6,634.98	万户	

注：二氧化碳排放总量和总耗水量的数据统计范围均为广发银行总行。

社会责任管理

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，携手利益相关方共同发展，持续全面履行国有企业政治责任、经济责任和社会责任，为联合国可持续发展目标做出贡献。



广发银行责任模型

信息披露

2022年，本行全面加强信息披露管理，修订印发《广发银行股份有限公司信息披露管理办法》，全年合计披露各类公告40余项，及时向股东、社会公众等利益相关方披露重大信息，并确保披露信息真实、准确、完整，简明清晰、通俗易懂，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

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 定期和临时信息披露 投资者交流和拜访 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 职工代表大会 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"> 公开透明的遴选程序 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"> 公益慈善 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"> 持卡人积分捐赠平台 乡村振兴帮扶项目 社区融合活动 社区志愿服务



社会责任荣誉

党的建设

- 中国金融思想政治工作研究会——2021-2022年全国金融系统文化建设优秀单位
- 中国金融思想政治工作研究会——全国金融系统“非凡十年 人民金融”主题征文活动“优秀组织奖”
- 中共中央组织部“第十六届全国党员教育电视片观摩交流活动”——《抗美援朝，保家卫国》党史讲解视频荣获三等奖



服务大湾区发展

- 《经济观察报》2022粤港澳大湾区发展论坛——大湾区扬帆奖
- 《南方周末》中国企业社会责任年会——“2022年度责任案例”
- 《新快报》2022湾区金融机构服务先锋榜——十大湾区金融服务先锋



金融创新

- 《中国银行保险报》2022年中国银行业保险业年度服务创新案例
- 《21世纪经济报道》2022年度湾区金融创新典型案例——金融创新机构、理财资管创新服务机构
- 《银行家》2022中国金融创新奖——十佳交易银行创新奖、十佳绿色金融创新奖、十佳信用卡金融创新奖
- 《投资时报》金禧奖——优秀产品创新奖



数字化转型

- 成为全国唯一入选人民网《数造新实体——数字技术赋能实体经济案例研究蓝皮书》的金融机构
- 《21世纪经济报道》2022金融机构数字化转型领先案例——金融机构数字化转型领航者
- 思维财经&投资者网、中制智库2022年度思维财经投资者年会——2022年度杰出数字化转型商业银行
- 国家网络与信息安全信息通报中心——“护网2022”网络攻防实战演习通报表扬

客户服务

- 《21世纪经济报道》2022年度21世纪金融竞争力研究——年度卓越客户服务银行奖
- 《21世纪经济报道》2022【金贝】资产管理竞争力评选——2022卓越理财公司
- 中国证券报第三届中国银行业理财金牛奖——银行理财公司金牛潜力奖
- 第18届“金耳唛杯”中国最佳客户中心评选颁奖典礼——2022年度中国最佳客户中心“卓越客户服务”奖项

普惠金融 / 新市民金融服务

- 中国互联网新闻中心2022年度银行业优秀案例征集——年度普惠金融优秀案例
- 《南方都市报》2022年南都金融高峰论坛暨第11届金融行业年度评鉴活动——金砖奖·新市民金融优秀服务机构
- 《中国经营报》2022中经金融高质量发展峰会——2022卓越竞争力零售业务银行

优秀产品

- 《21世纪经济报道》2022年度21世纪金融竞争力研究——卓越信用卡
- 上海报业集团和界面新闻2022优金融奖——卓越机构大奖“年度股份制商业银行”
- 《信息时报》2022年度大湾区金融行业金狮盛典——大湾区卓越跨境金融服务银行

绿色低碳

- 《每日经济新闻》第十三届中国金融金鼎奖——年度ESG金融先锋奖
- 《投资时报》金禧奖评选——ESG绿色公司之星
- 新华网、中国企业改革与发展研究会和首都经贸大学中国ESG研究院——2022企业ESG发展论坛杰出社会责任实践案例奖



慈善公益

- 《南方周末》2022南方周末年度盛典——“年度公益传播案例”
- 《21世纪经济报道》2022中国企业公民论坛——年度优秀企业公民
- 2022第一财经中国企业社会责任榜——可持续金融创新奖

品牌形象

- 全球知名权威品牌价值评估机构世界品牌实验室 (World Brand Lab) “中国500最具价值品牌” 排行榜——总榜单第182位、银行榜单第9位
- 《中国金融》第五届中国金融年度品牌案例大赛——品牌传播年度案例奖 (创意表现方向)、社会责任年度案例奖
- 《中国银行保险报》第六届中国金融品牌影响力峰会——中国金融年度优秀社会责任项目、中国金融机构年度影响力新媒体
- 人民网第十九届人民匠心奖——匠心品牌奖



专题

可持续发展目标



根植湾区， 助力粤港澳高质量发展

自《粤港澳大湾区发展规划纲要》发布以来，广发银行深入贯彻落实党中央决策部署，将服务粤港澳大湾区建设作为自身必担之责。作为目前唯一一家在粤港澳“9+2”城市实现服务机构全覆盖的全国性股份制银行，广发银行进一步发挥粤港澳大湾区总部优势，制定《广发银行粤港澳大湾区综合金融服务行动方案（2022-2025年）》，开展粤港澳大湾区业务振兴课题研究，加大金融支持力度，在服务湾区重大项目建设，支持高水平科技自立自强，优化港澳跨境金融服务等方面取得了累累硕果，成为践行国家战略有担当、服务客户需求有创新的金融排头兵。



2022 年在广东省内信贷余额

10,410.62 亿元

聚焦保银协同，探索广发特色金融服务路径

以中国人寿集团与广东省签订战略合作协议为契机，依托中国人寿集团雄厚的资本实力与品牌影响力，聚焦湾区基础设施、清洁能源、健康养老、科技创新等投融资重点领域，强化与国寿寿险公司、国寿财险公司、国寿资产公司、国寿投资公司、国寿健投公司等集团成员单位联动，提供“保险+银行+投资”一站式综合金融服务，助推建设国际一流湾区。

突出零售，助力湾区优质生活圈建设

强化差异化产品服务，提供多元金融服务

打造特色社保服务

对标同业丰富的社保营销活动、社保衍生服务等综合权益，持续升级社保管家等服务方案。积极参与医保个账改革，抢抓改革红利，大力推进湾区分行医保脱卡建账业务，提升社保业务综合竞争力。打破社保物理网点局限，广开社保获客场景，打造湾区居民特色社保服务。

强化头部客户合作

发挥总部优势，以零售综合金融产品为切入点，加快拓展南方航空、南方电网、华为等头部企业，服务范围逐步由企业员工扩展至企业客户及上下游合作伙伴。

丰富定制权益

积极整合粤港澳三地旅游出行资源，不断满足湾区居民跨境出游、医疗等需求，持续丰富湾区居民专属服务。对接境内“高端出行”等非金融服务，为港澳居民推出我行冠名机场及高铁贵宾厅服务礼遇。

打造财富品牌

强化“广发严选”基金品牌，加强广发智投推广，打造保险比较优势，提升养老金融服务，为湾区居民提供全链条、多元化财富管理服务。

加大信贷资源支持，服务消费升级

深化政企合作。加强与各级政府机构、数据平台合作，升级信用消费贷产品。支持与各地公积金中心、税局、社保局合作，加强信用消费贷产品推广。

推进业务创新。在监管许可的前提下，试点全线上小额贷款、住房按揭贷款全自动审批、全线上自助住房抵押登记等创新业务，持续优化流程，提升服务体验。

推出新市民专属金融服务方案。在创业担保贷款、住房金融、职业技术教育贷款等领域对接各地政府部门，因地制宜强化产品和服务创新，提升新市民金融服务的可得性和便利性。

助力小微企业纾困。大力推广“税银通”2.0、抵押E贷等线上新产品，满足小微企业多样化融资需求，对于受困的小微企业给予无还本续贷、制定差异化还款方案、减免各类费用等支持。

支持港澳居民信贷需求。积极为符合条件的港澳居民提供购房融资支持，出台湾区房产跨市抵押政策，支持业务拓展，更好地服务港澳居民。



2022年9月1日，中国人寿集团党委书记、董事长白涛一行调研南海金融中心，要求广发银行聚焦协同发展，激发综合金融新动能

构建场景生态，助力打造粤港澳大湾区国际消费枢纽

搭建场景平台

加强与优质企业合作，围绕湾区居民特别是“新市民”的衣、食、住、行等需求，加强医疗、手机、物业等十大生态圈项目的拓展与推广，丰富零售生态场景，积极为客户提供支付结算、投资理财、线上贷款等综合金融服务，延伸服务触角。大力拓展消费类场景专案，加大头部新能源汽车企业、电商等场景类信贷投放，并将粤港澳大湾区作为新产品的首批试点地区。

优化线上服务

开展平台用户经营，持续升级手机银行应用，丰富“广发精彩荟”特色权益，为湾区居民提供更加便利的金融和非金融服务。开展私域流量经营，持续深化企业微信/云店建设，不断丰富和完善产品和服务，为湾区居民提供个性化服务。

深化科技赋能

推进智慧大脑建设，升级数字产品，完善客户画像标签，丰富产品体系画像，构建客户洞察、产品运营、精准营销的智能化服务体系，推进平台化和智能化能力建设，赋能业务发展。

做强对公，提升实体经济服务能力

夯实机构业务，推动政银合作



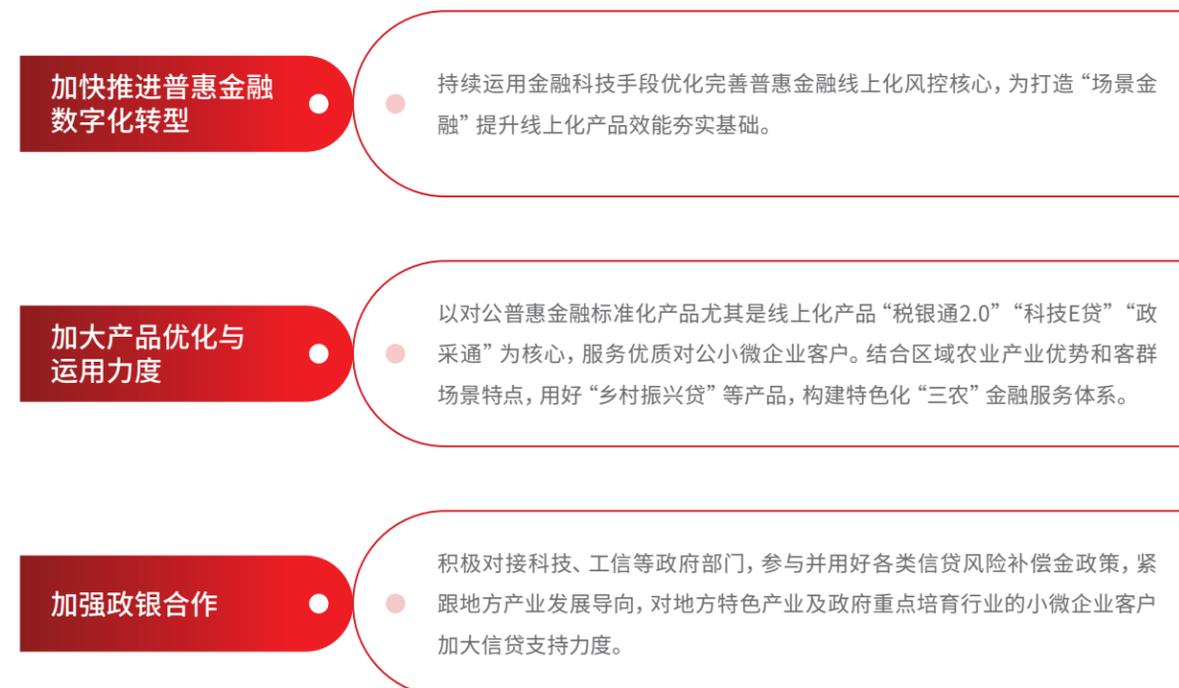
推进行业进阶，提升专业化服务能力



加强资源整合，提升跨境金融服务能力



立足长远，高质量推进普惠金融业务



各分行重点举措

广州分行 紧跟广州市“十四五”规划，加大对新一代信息技术、智能与新能源汽车、生物医药与健康产业三大新兴支柱产业的信贷投放力度；围绕广州创新合作区建设目标，通过投贷联动、项目融资、产业基金等多层次产品体系，拓展一批优质科技创新企业；积极对接广州期货交易所，加快绿色产品及服务创新，推动分行绿色信贷占比稳步提升。

深圳分行 依托分行创新实验室，紧密围绕高新技术产业、战略性新兴产业、现代物流行业、绿色金融等优质客群，推动产品升级、流程创新与系统迭代，提升金融服务能力。

珠海分行 紧盯珠海现代化国际化经济特区建设的64项重大项目清单，积极参与政府专项债项目建设，支持国家级高新技术企业、专精特新企业，积极融入城市基础设施项目建设、产业园建设项目。

佛山分行 围绕佛山市政府“十四五”规划，加大对佛山制造业、民营企业及绿色信贷等领域的支持力度。加大信用类、互联网消费贷款产品创新和推广，积极推广服务于优质企业员工、机关事业单位员工、医护人员、教师等客群的消费贷款产品，支持消费升级。

惠州分行 紧跟惠州打造“2+1”现代产业集群方向，面向高新技术、战略性新兴产业领域开展主动授信营销，充分运用科信贷、科技E贷等创新拳头产品，提供特色信贷服务；大力支持惠州市基础设施项目建设运营，助力高标准建设“丰”字交通主框架，充分发挥金融支持湾区建设作用。

东莞分行 积极参与东莞市高水平重大平台建设，主动对接交投、水投、东控三大国企集团，支持滨海湾新区、水乡功能区、银瓶合作创新区的基础设施建设；加强东莞市七大战略性新兴产业信贷对接落地，助力推动东莞产业结构转型升级。

中山分行 参与中山市“智慧城市”建设，紧紧围绕智慧项目C端客户财富管理需求，持续丰富全生命周期的综合金融产品和服务，提供多元化金融支持。借助中国人寿集团综合金融优势，固化协同模式，为粤港澳大湾区客户提供更加全面的综合金融服务。

江门分行 结合江门市“六大工程”建设，重点关注基础设施建设项目，支持南新高速、江鹤高速等建设；积极介入绿色项目，推动渔业光伏、污水处理、LNG项目等建设；重点支持先进制造及民营龙头企业，关注生产线转型升级，支持中创新航、亚太森博项目等建设。

肇庆分行 重点加大与肇庆新能源汽车及汽车零部件、电子信息、绿色建材、金属加工四大主导产业龙头及优质客户合作，助力肇庆建设珠三角核心区西部增长极。

澳门分行 把握澳门特色金融发展机遇，依托“中葡平台”促进与葡语国家多币种交易，为企业客户“走出去”提供通道；针对境外投资企业，着力探索并购融资、境外发债、资金交易等服务模式，提升综合化跨境金融服务能力。

香港分行 先后给两家香港联交所上市公司发放绿色贷款，其中向山高新能源集团有限公司新增投放三年期绿色银团贷款2,000万美元，用于该公司绿色融资框架下合格绿色项目融资，该笔贷款是香港分行作为参团行落地的首笔绿色信贷项目，也是本行支持国内新能源企业在境外融资的重要举措。

未来，本行将进一步深入贯彻落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》《中共中央 国务院关于支持深圳建设社会主义先行示范区的意见》《横琴粤澳深度合作区建设总体方案》《全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案》和《广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作总体方案》，抓牢粤港澳大湾区和深圳社会主义先行示范区新旧基础设施互联互通、国际科技创新中心建设、跨境贸易和投融资便利化、金融业对外开放等机遇，全力支持粤港澳大湾区在基建、民生、科技、创新、环保等领域的建设，助力湾区高质量发展。



专题



可持续发展目标



金融赋能， 擘画乡村振兴精美画卷

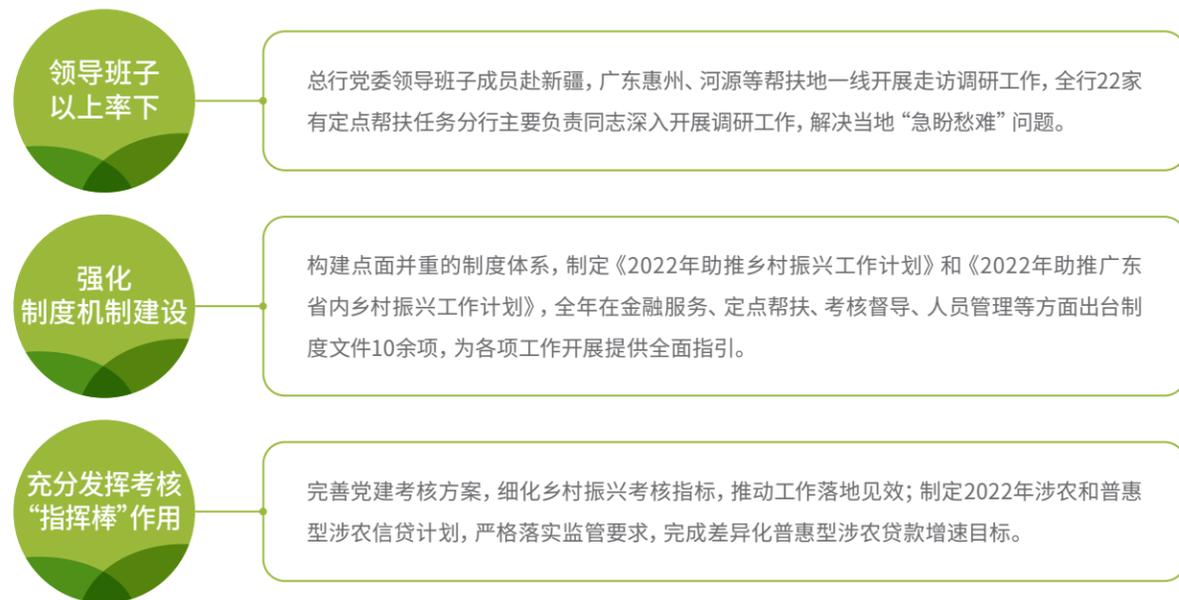
民族要复兴，乡村必振兴。在向第二个百年奋斗目标迈进的历史关口，巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴，加快农业农村现代化，是一个关系大局的重大问题。2022年，本行深入学习宣传贯彻党的二十大精神，认真学习习近平总书记关于乡村振兴、共同富裕的重要讲话重要指示批示精神，全面贯彻2022年中央一号文件精神，强化金融服务、定点帮扶、消费帮扶、公益帮扶、教育帮扶等举措，全面助推乡村振兴工作提质增效。

2022年，全行共有22家分行选派54名帮扶干部，挂钩60个帮扶点。全年采购及帮扶农特产品销售超过3,500万元。

为激发农民水稻种植积极性，总行帮扶点下善村积极争取帮扶资金，维修李子寨山塘、维修灌溉沟渠，确保农田供水，200亩水稻长势喜人

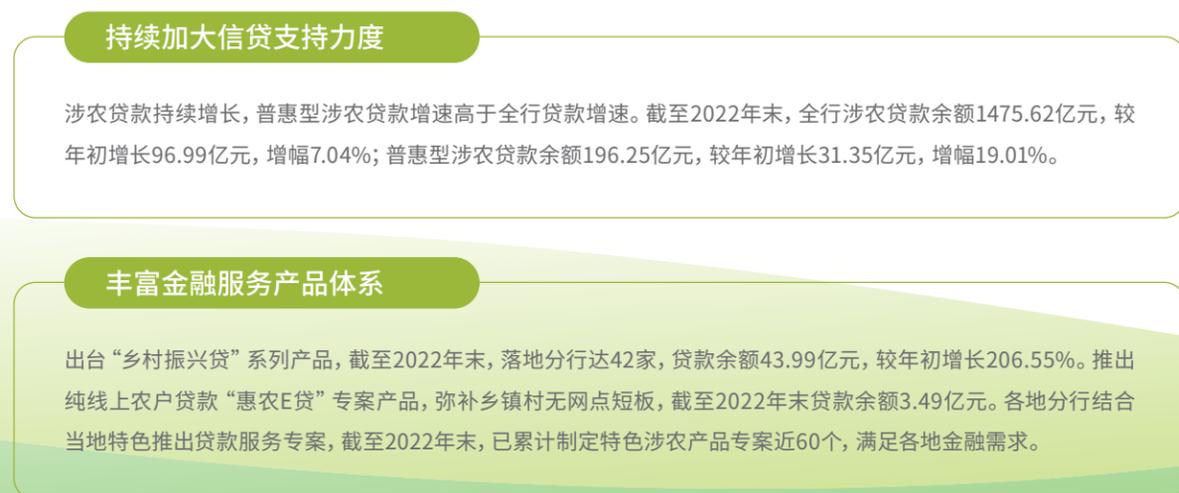
强化统筹部署，筑强乡村振兴管理体系

本行扎实做好重点工作部署，召开2022年助推乡村振兴工作会议，总结全行巩固拓展脱贫攻坚成果，全面部署2022年服务乡村振兴重点工作。召开两次金融服务广东省乡村振兴调研会，召集广东省内全体分行研究本行助推广东省内乡村振兴新工作机制。



发挥金融优势，灌注乡村振兴金融“活水”

本行依托自身优势，持续加大信贷资金向乡村振兴倾斜力度，创新金融产品，整合融资方式，加强政银合作，构建丰富多样的一体化乡村振兴金融服务体系。



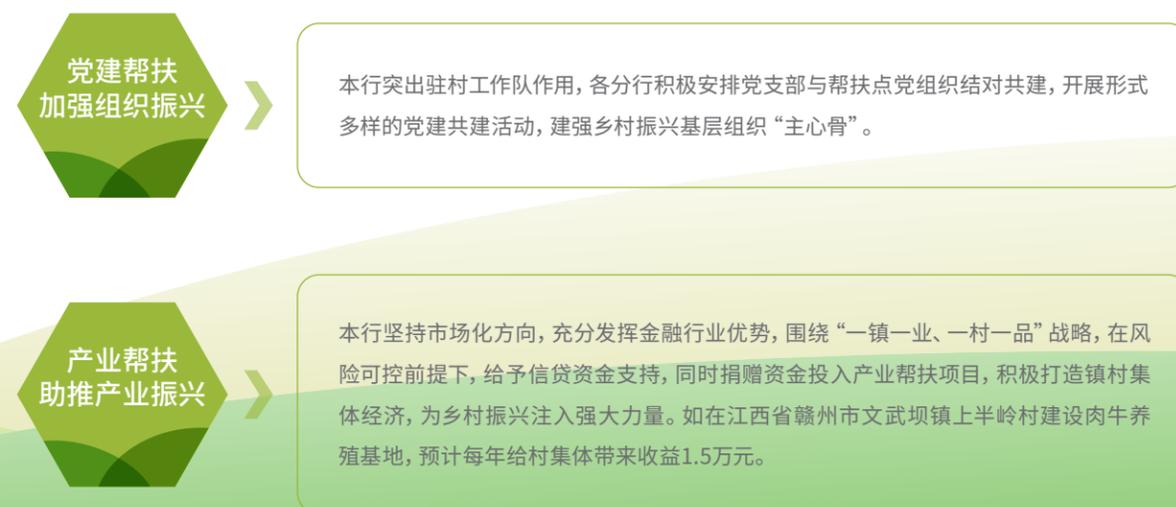
加强政银乡村振兴领域合作

与广东省人社厅签订战略合作协议，联合推出“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程专属金融服务方案，累计为相关客户发放贷款11.5亿元。与广东省农业农村厅签署战略合作协议，成功加入广东省金融支农促进会，全方位助力广东乡村振兴。此外，与15个地市签署专项债顾问合作协议，为17个地市提供专项债一揽子服务。截至2022年末，累计开展现场培训及项目沟通会超38场，服务项目总投资金额达756亿元，服务项目发行金额达98.7亿元，沉淀资金近40亿元。



加强定点帮扶，激活乡村振兴内生动能

本行全面落实“四个不摘”要求，扎实推动定点帮扶点产业、人才、文化、生态、组织振兴，打出党建帮扶、产业帮扶、消费帮扶、教育帮扶等一套组合拳，多措并举，在一个个定点帮扶点取得一系列亮眼帮扶成果。



资金帮扶
加强对外赠与

统筹全行对外赠与项目，精准滴灌，实现帮扶资金最大效能。支持帮扶点产业项目、基础设施建设项目，带动村民增收，助推乡村振兴。

消费帮扶
开拓产品市场

发挥平台线上化优势，持续优化运营广发商城“乡村振兴专区”，上线帮扶产品累计超3,700个。创新消费帮扶模式，带动客户共同参与消费帮扶，销售沃柑、蜜柚等农产品，2022年购买及帮扶销售农产品超3,500万元。

教育帮扶
助力人才振兴

广发希望慈善基金持续发挥公益力量，助力乡村振兴，全年捐赠1,116万元，在广东、广西、湖北、新疆等12个省份开展学生资助、希望厨房、希望操场等十余类慈善项目，全面助力乡村儿童健康成长，提升乡村教育事业水平。

定点帮扶分行
22家

定点帮扶点
60个

用于助推乡村振兴捐赠资金超
1,800万元

广发商城“乡村振兴专区”累计上线帮扶产品超
3,700个

全年购买及帮扶农产品超
3,500万元

乌鲁木齐分行 驻村工作队改善定点帮扶村桑霍依拉村人居环境，推动乡村生态振兴。工作队大力推进社院改造，深入农户开展“为民办实事好事活动”，集中开展环境整治16次。深入抓好农村“厕所革命”，新建全县农村改厕示范基地一处，完成250户456座农村户厕改造。多措并举推动产业振兴，依托巴旦木示范园，种植面积2,379亩，亩均纯收入1,500元。组织村民成立专业合作社，由农户出资入股，为集体带来收入15万余元。



乌鲁木齐分行在帮扶点巴格霍依拉村大力发展庭院经济，助力群众增收致富

昆明分行 持续跟进支持陡沟村、大西村阳光玫瑰葡萄和羊肚菌种植产业，变金融“输血”为产业“造血”。陡沟村13亩“阳光玫瑰”葡萄种植示范基地葡萄苗全面挂果，2022年净收入10万余元。昆明分行向10户致富带头人发放贷款50万元，助力葡萄产业规模化形成。建立12亩大西村羊肚菌种植示范基地，与村委密切配合，通过线上线下多渠道销售，累计销量达2.7吨，村民创收27万余元。

立足广东特色，全力赋能广东乡村振兴

本行充分发挥粤港澳大湾区“9+2”城市机构全覆盖优势，聚焦广东省特色产业、龙头企业，聚焦“政、银、保”渠道以及定点帮扶，打造具有广发特色的助推广东乡村振兴工作模式。广东省内分行聚焦当地特色产业，创新专案产品，丰富授信方式，解决农户金融实际困难。聚焦农业龙头企业，主动对接国家级、省级、市级农业龙头，充分发挥龙头企业在农业全产业链中的引领带动作用。聚焦“政、银、保”渠道，搭建“政银保”“政银担”合作体系，整合利用跨界资源，争取各项优惠政策向农业主体倾斜。聚焦定点帮扶，通过信贷资金支持，投入自有帮扶资金等多种形式，协助广东省内各帮扶地区深入推进现代农业产业体系建设，积极打造镇村集体经济。



本行召开广东省内金融服务乡村振兴工作调研会

总行 总行为挂钩帮扶点制定“蜜柚产销‘一条龙’产业帮扶”计划，引入信贷资金，加强资金投入，搭建农产品收购和对外销售平台，依托“以购代捐”消费帮扶及广发商城“乡村振兴专区”等渠道销售，促进村集体经济发展，增收40万元，增幅130多倍。



2022 年秋，总行帮扶点下善村柚子喜获丰收

河源分行 投入产业帮扶资金，在龙川县贝岭镇大力支持“贝岭镇农产品展销平台”建设，打造农产品产销示范点，总行工会开展丝苗米采购，促进当地形成特色品牌，助力集体经济发展。

惠州分行 与惠东县白盆珠镇开展“整村授信”，授信金额1,000万元，让普惠金融走进千家万户。在当地村发放“乡村E贷”信用贷款13笔，合计投放金额245万元，及时解决横坑村的农业合作社和农户生产经营过程中遇到的“贷款难”“融资贵”难题。

党建 引领

加强公司治理

良好的公司治理是构建现代金融企业制度的核心, 也是防控金融风险、维护金融稳定的重要抓手。本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 深入学习贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神, 坚持党建引领, 将党的建设纳入公司治理, 推动本行高质量发展。

我们的行动

- 深入学习宣传贯彻党的二十大精神
- 推动完善公司治理结构, 提升公司治理水平
- 强化合规履职能力, 提高内控管理水平
- 完善各类风险管理机制

可持续发展目标



关键绩效

2022 年

- 营业收入 **751.54** 亿元
- 纳税总额 **103.5** 亿元

截至 2022 年末

- 董事 **15** 名, 其中独立董事 **5** 名、女性董事 **1** 名
- 监事 **6** 名, 其中股东监事 **1** 名、外部监事 **2** 名、职工监事 **3** 名

坚持党建引领, 凝聚发展力量

系统学习党的最新理论成果, 总结党的建设好的经验做法, 充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心和政治核心作用, 积极探索新时期推进全面从严治党的方法路径, 为本行高质量发展提供坚强的政治保障。

深入学习宣传贯彻党的二十大精神

党的二十大是在全党全国各族人民迈上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻召开的一次十分重要的大会, 是一次高举旗帜、凝聚力量、团结奋进的大会, 在党和国家发展进程中具有极其重大的历史意义。

本行坚持把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务, 全行各级党组织和广大党员做到学思用贯通、知信行统一, 坚决做到“两个维护”, 有力落实党中央决策部署, 切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来。

• 组织收看收听党的二十大开幕会

2022年10月16日上午10时, 举世瞩目的中国共产党第二十次全国代表大会在北京人民大会堂隆重开幕, 本行组织全行各级机构干部员工同步收听收看党的二十大开幕会盛况。



• 党委带头学习

坚持把政治建设放在首位, 把传达学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神作为党委的“第一议题”和党委理论中心组常设议题, 坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。

发挥各级党委理论学习中心组的示范带动作用, 健全用党的创新理论武装全体党员、教育干部员工的工作体系, 深入学习领会习近平总书记关于金融工作、全面从严治党、巡视工作、力戒形式主义官僚主义等重要论述及中央最新文件精神。通过理论学习, 深刻领悟“两个确立”的决定性意义, 增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。



• 党委会“第一议题”学习

27次



• 学习文件超过

160份



• 召开党委理论中心组学习

10次

• 研究制定专项工作方案

加强组织领导, 精心安排部署, 印发《广发银行关于认真学习宣传贯彻党的二十大精神的通知》, 研究制定学习工作方案, 全面部署各项重点任务, 分阶段明确24项具体任务要求, 切实把干部员工的力量凝聚到党的二十大确定的各项任务上来。

• 开展多种形式教育培训

发挥好广发银行党校主阵地作用, 将学习贯彻党的二十大精神作为各类党建培训的必修课, 充分利用各类渠道载体, 推送学习资源, 在“广学”平台设置专题学习模块, 累计学习超过12万人次, 营造了良好的学习氛围, 依托中央党校举办“一把手”政治能力提升专题培训班。通过党委理论学习中心组会议、“三会一课”、主题党日、专家辅导、党员政治生日等多种形式, 开展党的二十大精神学习活动, 面向全体党员开展多形式、分层次、全覆盖的全员培训, 提升学习效果。



本行依托中央党校举办“一把手”政治能力提升专题培训班

• 加强宣传引导

通过精心策划、集中组织、持续宣传, 营造深学践悟党的二十大精神浓厚氛围, 充分用好自有媒体, 丰富宣传形式和手段, 如在门户首页、广发微讯社等内外部信息载体开设专栏, 集中展现广大党员干部和员工学习贯彻党的二十大精神好的做法、典型事迹和良好风貌。

加强基层党建工作

本行深入贯彻落实党中央重大决策部署, 扎实推动全面从严治党, 强化党支部标准化规范化建设, 持续加强党组织队伍建设, 深化党建融合, 推动党建引领走深走实, 助推全行高质量发展。



基层党支部党建工作座谈

• 深化党建融合

深化党建与业务工作深度融合, 建立“六个融合”工作模式, 突出政治融合、思想融合、组织融合、队伍融合、工作融合、机制融合; 深入开展“抓党建、促融合”课题研究及创新案例征集活动。

• 持续加强党组织建设

推进“四强”党支部创建, 增强基层党组织的政治功能和组织功能; 持续丰富优化本行党建管理系统建设, 打造具有广发特色的智慧党建平台, 完善学习阵地, 提升系统数据分析能力, 为全行党支部标准化规范化建设提供支持保障; 加强党建队伍建设, 专职党务工作人员增长30%; 制定基层党建培训计划, 举办入党积极分子、党员发展对象、新党员、党务工作者、党支部书记等党建教育培训。

• 发挥党员先锋模范作用

组织党员过好“政治生日”, 创建中国人寿红旗党员示范岗、党员责任区、党员突击队、党员服务队, 积极组织推动广大党员在学习宣传贯彻党的二十大精神、落实党中央决策部署、服务实体经济、助推乡村振兴、开展志愿服务等方面担当作为、攻坚克难。

• 推进党建带动群团工作

积极发挥工会和共青团组织桥梁纽带作用, 广泛开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”主题教育实践活动、“巾帼心向党 献礼二十大”等主题活动。坚持关心关爱员工, 持续加强职工之家建设, 积极搭建劳动竞赛、技能比武平台, 调动广大职工青年发挥主观能动性和创造性, 进一步提升队伍归属感、凝聚力。

关键绩效

- 截至 2022 年末, 全行党员 **15,588** 名、党支部数量 **1,796** 个, 全年新发展党员超过 **1,000** 名
- 2022 年, 开展党建教育培训班 **13** 期, 共计 **9,357** 人次参训, 同比增长 **81%**
- 2022 年, 创建红旗党员示范岗 **1,187** 个, 党员责任区 **1,616** 个, 党员突击队 **875** 支, 党员服务队 **970** 支

纵深推进全面从严治党

本行始终坚持党中央决策部署到哪里, 政治监督就跟进到哪里。积极推动中央巡视反馈问题和中国人寿集团公司党委巡视“回头看”反馈问题整改, 开展两轮落实中央巡视整改“四不两直”“双随机”监督检查, 推动“地毯式”整改。认真落实中央《关于加强对“一把手”和领导班子监督的意见》精神, 制定党委落实任务清单, 印发《领导干部插手干预重大事项记录报告实施办法》, 开展政治画像和政治生态评估, 规范领导干部用权行为。聚焦金融工作三项任务、党建工作领导小组、选人用人、授信审批、廉洁风险防控等9项主题, 形成15篇调研报告。

• 加强系统机制建设

推行党建管理系统

提升全面从严治党工作系统化管理水平, 在党建管理系统上线全面从严治党模块, 加强对各级机构特别是二级分行的日常监督管理和督导, 形成有力抓手。

推行干部周报机制

上线“广发银行管理干部周报系统”, 把全面从严治党融入日常工作中, 进一步加强班子成员对分管和联系单位领导干部的管理和监督。

举办从严治党专题培训

2022年10月13日, 首次举办二级分行全面从严治党专题培训, 总行党建职能部门逐一作专题培训, 党建先进分行书面交流经验。



2022 年 10 月 13 日, 本行举办二级分行全面从严治党专题培训

• 发挥巡视巡察利剑作用

扎实推动完成巡视巡察全覆盖, 2022 年对 17 家党组织开展了政治巡视, 各直属机构对 203 家党组织开展了政治巡察, 高质量完成五年全覆盖任务。不断深化巡视整改和成果运用, 有效解决了一批整改难度大、周期长、事关长远的重点问题, 梳理通报提级巡视四家二级分行的共性问题, 推动二级分行未巡先改、加强管理。制定巡视发现问题线索移交督办细则, 巡视成果转化水平不断提升。

• 加强党风廉政建设

抓好党风廉政建设既是推进全面从严治党的关键环节, 更是推动各项工作高效运行的重要保障。坚持政治引领业务发展, 强化突出政治监督, 做实做细日常监督, 持续深化以案促改, 推动开展落实中央八项规定精神、选人用人、授信领域、不良资产处置、营销费用、供应商关系、营业办公用房租赁等重点领域专项排查整治, 推动健全完善规章制度 12 项, 以案促改、以案促建、以案促治的效果得以彰显。制定《广发银行联合监督工作实施方案》, 不断健全党委统一领导、全面覆盖、权威高效的监督体系, 完善权力监督制约机制, 以党内监督为主导, 促进各类监督贯通协调, 加强各部门信息共享沟通联动, 整合监督资源, 节约监督成本, 提高监督效率。

开展反腐倡廉培训。积极开展反贪污培训工作, 在全行全面从严治党工作会议、警示教育大会等重要会议中, 通报典型案例, 引导教育广大党员干部知敬畏、存戒惧、守底线; 在新员工入职培训、二级分行全面从严治党专题培训等重要培训中, 开展党风廉政专题讲座, 筑牢广大干部员工反腐倡廉思想意识; 积极开展纪律教育学习月、清廉金融文化建设月等活动, 推动全行形成学廉、敬廉、守廉的良好氛围。



通过党课学习增强基层纪律规矩意识



案例 | 广发银行召开警示教育大会

2022年7月12日，广发银行召开警示教育大会，通过通报近年来金融系统严重违纪违法案件情况以及违反中央八项规定精神典型案例情况，以案为鉴、以案促改、以案促建、以案促治，在全行营造风清气正的氛围，切实加深全体员工对新形势下党风廉政建设和反腐败斗争的认识，防范化解重大金融风险，做到引以为戒、警钟长鸣。



开展党风廉政建设培训

7次

培训覆盖

14.6万人次

做到稳健运营，提升管理效能

本行始终坚持加强党的领导和完善公司治理的有机结合，以“完善公司治理体系，提升公司治理水平，实现良好公司治理”为目标，健全科学完备的公司治理架构，优化合规高效的公司治理运行机制，推进本行公司治理体系和治理能力现代化，保障公司稳健运营。

强化公司治理

本行始终贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，坚持创新驱动、转型升级、提质增效，正确处理当期效益与长远发展的关系，不断完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构，明晰“三会一层”权责，切实履行各方职责，持续提升公司治理水平。

推进合规建设，筑牢发展基石

本行高度重视并确保经营管理业务依法合规，坚决守住不发生系统性金融风险底线，严格落实银保监会的各项监管要求，以“强化合规履职能力，提升内控管理水平”为出发点和落脚点，扎实推进合规履职和内控管理的机制建设，着力推动全行合规履职清单落地实施，持续提升全行的内控合规管理能力。

• 强化依法合规理念

围绕“合规履职强化年”活动要求，部署重点工作任务，推进重点领域风险排查、制度清理排查和批量废止工作，完善全行内部问责制度体系，全面加强反洗钱工作。强化法律合规审查工作，稳步推进历史重大案件、风险事件处置。加强“八五”法治宣传教育和合规文化培育，举办2022年“法律合规大比武”劳动技能竞赛、“2022广发合规论坛”，全行法律合规意识进一步提升。



案例 | 举办2022年“法律合规大比武”劳动技能竞赛

2022年7月至12月，本行举办“法律合规大比武”劳动技能竞赛，通过以赛促学、以赛促干、以赛促治，着力提高全行干部职工尊法学法守法用法的自觉性和主动性，树牢“合规创造价值”“合规人人有责”理念，全面提升依法合规经营能力和水平。



本行举办“法律合规大比武”劳动技能竞赛

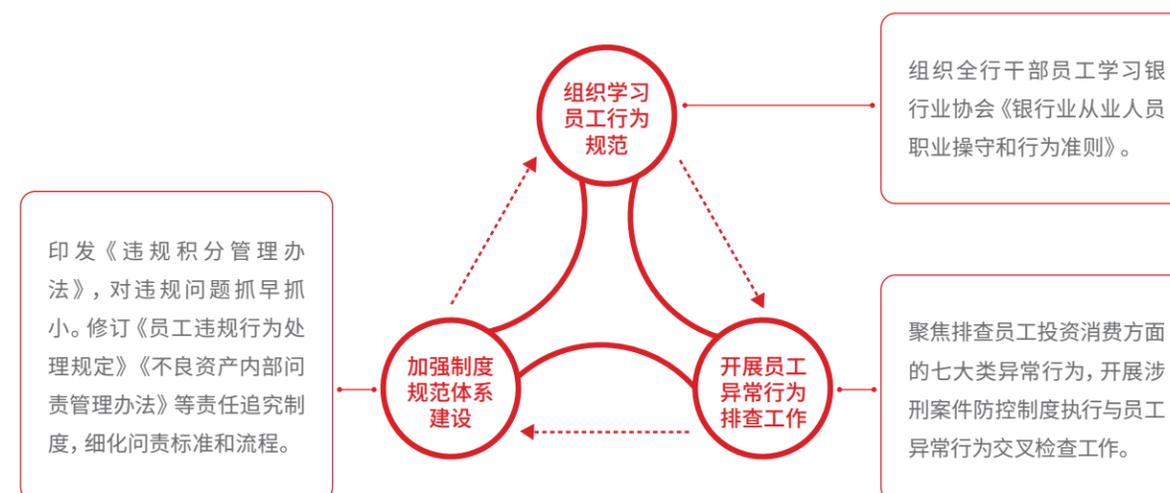


案例 | 举办“2022年广发合规论坛”

2022年11月，本行举办“2022年广发合规论坛”，进一步深入学习宣传贯彻党的二十大精神，落实银保监会“八五”普法规划及中国人寿集团“制度合规年”活动要求，推动本行“合规履职强化年”工作走深走实。

• 强化行为规范与责任追究

本行始终坚持规范员工职业行为，加强员工职业操守建设，着力提升本行从业人员整体素质和职业道德水准。



• 强化合规履职

根据《关于加强全行合规履职工作的指导意见》要求,确立2022年作为本行“合规履职强化年”,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,全面强化合规履职宣导和部署,推动合规履职落地实施,通过考核压实合规履职责任。

加强规章制度管理

修订印发《广发银行规章制度管理办法》,开展制度“立改废”工作、“制度合规年”活动,推进制度清理排查及检查、制度后评价工作,举办制度管理专题培训,持续深化制度管理长效机制建设。

加强关联交易管理

修订《广发银行关联交易管理办法》,举办关联交易管理制度宣导培训,成立跨部门关联交易管理办公室,落实监管要求和行内管理要求。执行重大关联交易审查审批流程,开展关联交易专项整治、数据治理及价格公允性调查工作,定期进行关联交易统计、报送和备案。全面加强关联交易管理系统建设,着力实现关联交易智能化和信息化管理。

加强信息科技风险管理

启动信息科技风险管理咨询项目,对标对表监管要求和行业最佳实践,重构信息科技风险管理机制体制。修订印发《广发银行外包管理办法》,开展信息科技外包风险排查。发布专项业务连续性应急预案措施,建设备用办公场地,开展业务影响分析工作,有效识别重要业务,修订印发全行总体业务连续性计划,完善关键资源配置。

加强监督检查整改工作

强化总分行检查统筹管理,制定年度内控合规检查计划,加强分行内控检查监督指导。强化问题整改质量管控,清理存量问题整改数据。推进对监管检查发现问题的问责工作,开展非现场整改专项检查。加强内控合规一体化平台建设,全面推广监督检查模块,推进问责全流程需求建设。

强化风险管控,降低风险隐患

结合“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

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,并在全行内部进行传导。

风险管理制度建设

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

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。

2022年,持续完善各类风险管理机制,针对商业银行面临的信用风险、市场风险、操作风险、国别风险、税务风险、声誉风险、洗钱风险和战略风险等各类风险开展精准防控,持续提升风险管理精细化水平。

反洗钱培训 覆盖约
465次 **191,000**人次

信用风险

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。

市场风险

合理制定限额, 强化日常监控和风险预警; 深化金融市场分析报告, 提升风险研判能力; 开发优化交易账簿金融工具的估值计量模型, 提升系统计量的自动化、精细化水平。

操作风险

2022年, 持续推进巴塞尔协议III最终版操作风险资本计量项目, 完成新标准法计量模型设计及数据治理, 提升操作风险资本占用计量的准确性, 优化操作风险控制自评估 (RCSA)、关键风险指标 (KRI)、损失数据收集 (LDC) 三大管理工具, 夯实基础管理, 加强风险合规文化建设, 进一步提升操作风险管理质效。

国别风险

按照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, 规范计提国别风险减值准备。

税务风险

加强公司税务制度与税务风险管理, 强化税务检查与监督, 完成修订并发布了《广发银行税务管理办法》; 开展一系列从原理到实务的税务培训, 扎实提升税务管理人员专业管理能力; 迭代升级税务管理系统2.0, 推动线下人工操作流程线上化, 进一步提升全行税务管理信息化水平, 确保税务合规与良好的风险管控。

声誉风险

持续加强声誉风险组织管理, 落实前瞻性管理工作要求, 深化正面宣传和舆论引导, 创新开展体系化培训演练, 提升声誉风险防控意识和能力。

洗钱风险

全面推进反洗钱制度体系建设, 修订《广发银行大额交易和可疑交易报告管理办法》等反洗钱内控制度, 科技赋能, 推进新一代反洗钱系统建设, 强化机构洗钱和恐怖融资风险评估、产品洗钱风险评估工作, 加强反洗钱宣传与培训, 保障全行反洗钱机制稳健运行, 全面提升反洗钱工作有效性。

战略风险

本行围绕制度建设、战略传导、战略评估等方面, 扎实推进战略风险管理。印发《广发银行战略风险管理办法 (2022年修订)》, 制定战略风险应急预案; 印发《〈广发银行“十四五”发展规划〉推进实施方案》, 同步组织制定和印发各专项规划、子规划推进实施方案; 定期开展战略执行情况和战略风险评估, 有效防控战略制定和执行风险, 全年战略风险管理情况较好。

规范商业道德, 助力健康发展

本行持续规范商业道德, 遵守竞争法规, 建立健全举报管理机制, 保护举报人权益, 加强知识产权保护, 努力营造诚信合法、公平竞争的氛围。

健全举报管理机制

认真落实《信访工作条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等规定, 建立了顺畅的检举控告闭环管理机制, 积极保障举报人权益, 保证不受侵害; 纪检机关按照分级负责、分工处理的原则, 依据管理权限受理信访举报, 鼓励实名举报, 严肃查处诬告陷害问题。落实驻中国人寿纪检监察组工作要求, 2022年7月在门户内网公开《关于进一步规范和加强纪检信访举报工作的通知》, 强调干部员工如需通过网络渠道进行举报的, 可通过中央纪委国家监委举报网站进行网络举报, 确保举报信息的安全性、保密性。

加强知识产权保护

高度重视知识产权保护与运用, 着力打造知识产权综合管理体系。面向全行发布《关于进一步加强全行知识产权合规风险管理的通知》, 重申知识产权管理相关要求, 增强全体员工尊重和保护知识产权意识。持续做好商标、域名、计算机软件著作权等知识产权申请与续展工作, 发挥知识产权“金钥匙”功能, 以实际行动深入贯彻落实党和国家创新驱动发展战略。

建立采购管理长效机制

本行持续加强采购管理, 从信息公开、系统优化、培训开展、组织检查等方面进行优化, 建立了采购管理长效机制, 依法依规开展集中采购。其中, 在采购系统和电商平台方面, 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。



共完成集中采购项目

925项

公开采购项目占比

82%

其中公开招标占比

85%

供应商审查覆盖率

100%

采购结果公示率

100%

使命在肩

支持实体经济

实体经济是金融的根基, 金融是实体经济的血脉, 为实体经济服务是金融的天职, 也是金融的立业之本。本行坚决贯彻落实党中央、国务院相关政策, 坚定不移支持实体经济发展, 加大金融扶持力度, 着力服务社会民生, 切实帮助企业纾困、稳预期、强信心, 助力市场主体迎难而上、共克时艰, 为助力全国经济大盘平稳运行提供有力支撑。

我们的行动

- 多措并举着力提升信贷服务质效, 帮助企业纾困减负
- 强化金融支持产业强链补链, 助力产业壮大
- 丰富跨境金融服务的内涵

可持续发展目标



关键绩效

- 截至 2022 年末
- 普惠型小微企业贷款余额 **1,591.93** 亿元, 较年初增长 **17.20%**



扩大金融供给, 帮助企业纾困

2022年, 本行立足保民生、保稳定大局, 多措并举着力提升信贷服务质效, 加大减费让利力度, 为中小微企业及个人特定客户群体纾困减负, 渡过难关。

加大普惠金融力度

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, 切实践行金融工作的政治性、人民性、专业性, 坚持稳字当头、稳中求进, 推动建立金融服务小微企业“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制。打造首个服务小微企业千亿规模拳头产品“抵押易”, 同时持续优化普惠金融线上风控核心, 稳步提升线上标准化产品贷款规模, “税银通” 2.0在已开业的46家境内分行全部实现上线, 构建小微E秒贷2.0“标准产品+渠道客群专案”产品体系, 创新推出融资担保类线上化产品“担保E贷”, 实现本行普惠金融信用类、抵押类、担保类线上化信贷产品全覆盖。

全力满足重点行业信贷融资需求

对交通运输、航空旅游、住宿餐饮、文化展览等行业小微企业, 充分调度审查审批资源, 优先审查、及时审批。此外, 重启汽车金融客户阶段性支持措施, 帮助汽车金融客户化解风险。

针对普惠小微客户实施延期还本付息政策

针对有延期还本付息需求的普惠型小微企业受困客户, 提供无还本续贷、贷款展期、借新还旧、调整还款计划等方式, 切实助力稳企业、保就业。

全面落实“保交楼、保民生、保稳定”工作

积极贯彻中央房地产宏观调控精神, 落实防范行业风险、推进“保交楼”等工作要求, 对受困房企的优质在售楼盘项目提供按揭贷款支持。

持续加大减费让利力度

在信贷融资方面, 对普惠小微额外给予80BPs的FTP补贴, 加大对小微企业的支持力度。在服务收费方面, 持续贯彻落实人民银行等四部委关于降低小微企业支付手续费工作要求, 在银行账户服务、人民币结算等六大类手续费实施面向小微企业及个体工商户的降费措施, 并通过22个服务收费项目对小微企业、个体工商户等市场主体及老年人、残疾人、军人等特定客户群体实施差异化定价实施减免优惠措施。此外, 本行全面免收企业手机银行、网银服务年费、对公贷款承诺费等市场调节价收费, 积极承担押品评估费、抵押登记费等信贷融资相关成本。

关键绩效

- 截至 2022 年末, 普惠型小微企业贷款余额 **1,591.93** 亿元, 较年初增长 **17.20%**
- “抵押易”产品贷款余额 **1,089.45** 亿元, 较年初增长 **124.14** 亿元
- “税银通”2.0 产品贷款余额 **83.27** 亿元, 较年初增长 **36.3%**
- 为 **22** 家汽车经销商提供 **2.14** 亿纾困资金支持
- 全年累计为 **6,453** 户普惠型小微企业开展延期还本付息共计 **120.80** 亿元
- 2022 年累计批复房地产展期项目 **44** 个, 批复金额 **178.5** 亿元; 为 **5,071** 户住房按揭贷款客户延迟还本付息 **1.33** 亿元
- 全年减免支付手续费 **8,176** 万元, 惠及 **26.3** 万户小微企业及个体工商户客户, 减免各项收费 **33.7** 亿元
- 全年减费让利 **33.67** 亿元

加大金融支持, 助力产业发展

2022年6月30日, 中国银保监会以“银行业保险业多措并举 助力稳经济促发展”为题, 在北京召开例行新闻发布会, 本行作为首家总部在异地的金融机构参会。中国人寿集团副总裁兼广发银行行长王凯出席发布会, 重点介绍了广发银行将“国家所需”“民心所盼”与“广发所能”紧密结合, 持续提升重点行业信贷规模和金融服务质效, 加大金融支持力度, 强化金融支持产业强链补链, 不断巩固提升优势产业的国际竞争力和影响力, 助力产业在新时代新征程中不断壮大。



中国人寿集团副总裁兼广发银行行长王凯出席银行业保险业例行新闻发布会

聚焦新兴产业

聚焦高端装备制造、新一代信息技术、生物产业和数字创意产业等四大战略性新兴产业领域制定细分营销拓展策略, 通过持续优化顶层设计、科技赋能、政策宣导、考核引导、配套资源、协同营销和统筹行内外渠道等, 引导全行加大对实体经济的投放力度, 推动战略性新兴产业贷款高质量发展, 实现战略性新兴产业贷款余额同比翻番, 突破千亿元大关。

关键绩效

- 全行战略性新兴产业贷款投放余额为 **1,167.99** 亿元, 较 2021 年新增 **598.73** 亿元, 增速为 **105.18%**
- 九大领域的贷款投放占比分别为: 节能环保占比 **26.01%**、新一代信息技术占比 **23.14%**、新材料占比 **15.79%**、新能源占比 **12.11%**、高端装备制造占比 **7.57%**、生物产业占比 **7.28%**、新能源汽车占比 **3.88%**、相关服务占比 **2.05%** 和数字创意占比 **2.16%**

聚焦制造行业

加大制造强国支持力度, 迅速响应设备更新改造贷款和制造业中长期贷款支持政策, 紧密部署, 全面落实扩大制造业中长期贷款政策, 积极对接制造业中长期贷款清单企业, 推动项目审批与投放。在总分行共同努力下, 本行清单内项目签约率和签约金额两项指标完成率均居前列, 国家发改委致函对本行工作成效给予肯定。



本行与大连商品交易所签订合作协议

聚焦物流运输重点领域

为响应中国人寿集团服务实体经济、稳经济大盘一揽子举措的政策号召, 积极加强物流运输重点领域的信贷投放, 积极为东方航空、南方航空、深圳航空、中国邮政等4户企业提供融资支持。

关键绩效

- 为东方航空集团承销并包销债券 **6** 笔, 合计金额 **82** 亿元
- 为南方航空集团承销并包销债券 **4** 笔, 合计金额 **27.5** 亿元
- 为中国邮政集团批复承销额度 **100** 亿元、包销额度 **50** 亿元, 签订并包销债券 **30** 亿元
- 为深圳航空批复 **15** 亿元 (授信有效期 1 年)



聚焦灵活用工行业

积极探索灵活用工行业服务方案, 履行央企成员单位责任担当。针对灵活用工服务商普遍存在的收款清分难度大、财务对账繁琐、付款时效要求高等痛点, 提供集产品和渠道一体化综合服务解决方案, 为灵活用工服务商实现高效的收款清分、自动对账、高效付款等服务。

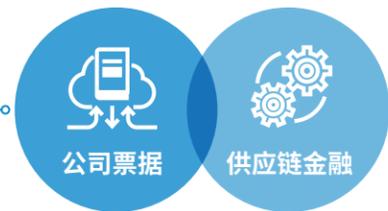
关键绩效

- 与 **29** 家灵活用工服务商完成对接, 年度累计交易 **487** 万笔, 交易金额 **380** 亿元

确保供应链产业链稳定

贯彻落实保供应链产业链稳定工作任务, 做好产业链金融服务, 积极推动对公票据与供应链金融业务的联动创新, 在保链、稳链、强链中发挥作用。

在保持拳头产品“e秒”系列相对竞争优势的同时, 成功上线票交所新一代电子商业汇票产品, 支持票据拆分流转、“找零支付”、到期自动提示付款等众多创新, 并持续推出票据资产可视化的票据专区、可自主询价的微信票据小程序等便利化服务。



围绕国家战略布局, 聚焦高端制造业、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, 年内新增对接6家业内知名供应链平台, 为供应链上下游中小微企业提供高效便捷的融资渠道。针对行业制定专项方案, 结合前期创新模式推出全新汽车行业方案, 产品场景化服务能力持续升级。

关键绩效

- “e秒票据”自上线以来, 交易量累计突破 **17,000** 亿
- 斩获上海票交所颁发**优秀贴现机构、优秀承兑机构**等重要荣誉



深耕跨境金融, 支持外贸发展

本行是粤港澳大湾区内首批加入跨境金融区块链服务平台的银行之一, 借助区块链等先进金融科技, 防范重复融资风险、增强贸易背景真实性, 有效帮助企业办理跨境业务, 向进出口企业提供便捷安全的结算、融资和保险等综合金融服务, 践行金融科技赋能实体经济。

积极打造跨境创新产品

2022年持续优化升级“e秒福费廷”业务相关功能。在“e秒福费廷”业务模式下, 客户通过在线渠道即可实现无纸化零接触办理业务, 服务质量和效率得到了客户的充分肯定。

除此之外, 本行为进一步解决跨境电商企业轻资产、融资难的问题, 推出“广商贷”创新产品, 为跨境电商平台上的出口电商卖家提供基于销售数据的信用贷款。除了为中小微电商企业提供资金支持外, “广商贷”还借助第三方科技手段开展实时数据获取和风险监控, 提高银行贷后管理效率及风险防控、预警能力, 解决轻资产企业信用贷款贷后管理难的问题。

关键绩效

- 截至 **2022** 年末
“e秒福费廷”业务量超过 **200** 亿元



推动跨境金融便利化

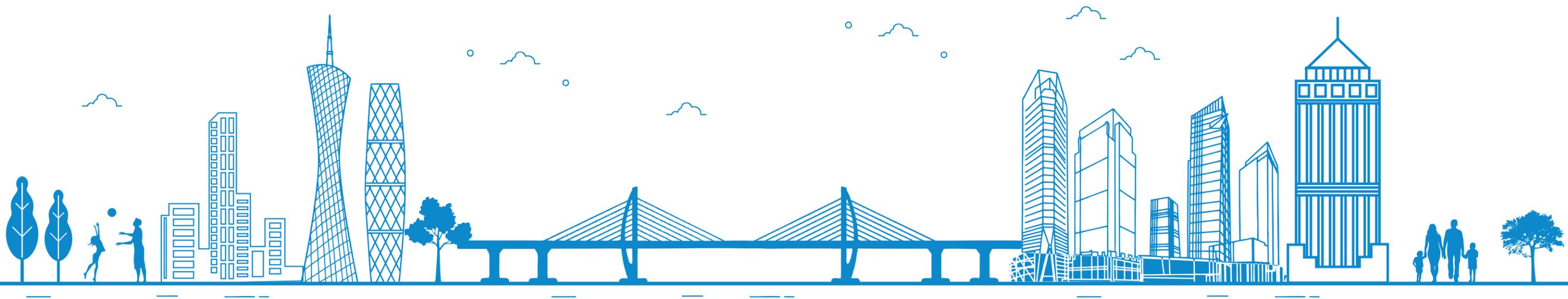
2022年, 本行升级迭代行内线上化国际结算“跨境瞬时通”系列9大产品功能, 旨在通过持续优化国际贸易融资产品功能发掘业务新模式, 推动跨境金融线上化和便利化程度, 提升跨境金融服务能力, 为外贸企业更高效便捷办理在线外汇及跨境人民币业务。

同时, 借助国家外汇管理局跨境金融区块链、“单一窗口”等监管平台的金融科技力量进一步推动优化外贸金融服务, 利用数据共享加强跨境融资数据有效性核验, 防范化解重复融资风险、增强贸易背景真实性, 有效缓解外贸企业的困境, 实现跨境融资易申请、快处理、降风险的目标, 有针对性地为外贸企业提供跨境线上结算、关税保函以及出口类贸易融资等跨境金融服务。



响应国家战略, 支持贸易新业态发展

跨境电商作为外贸新业态的重要形式, 近年来受益于政策和技术双重推动, 成为对外贸易新引擎和重要经济增长点。本行把支持跨境电商发展作为落实“稳外贸”、服务“双循环”的重点工作, 不断升级跨境金融服务, 推出跨境电商专属结算、融资产品“广商汇”“广商贷”, 双“广”齐下, 提供一揽子服务满足跨境电商客户一站式金融服务需求。



聚焦 转型

发力数字金融

金融是现代市场经济的核心，科学技术是第一生产力，科技进步促进了金融创新，金融支持科技进步，实现了科技与金融的有机结合。本行始终坚持大力发展科技金融，推动高新技术企业创新发展，同时加速自身数字化转型。

我们的行动

- 积极服务高水平科技自立自强
- 全面推进数字化转型升级
- 大力发展数字业务
- 落实网络安全

可持续发展目标



关键绩效

截至 2022 年末

- 科技型企业贷款余额 **1,446** 亿元，较年初增长 **35.1%**
- 信息科技人员（在岗合同制员工，含信用卡中心信息科技人员）共 **2,093** 人
- 2022 年，科技投入共计 **37.07** 亿元，占本行营业收入 **4.96%**，同比增长 **19.54%**



聚焦科技创新，金融助力发展

本行将“积极服务高水平科技自立自强”列入全行贯彻落实党中央决策部署战略重点工作，并将科技金融纳入本行“十四五”规划，以党建为统领，以解决科技企业痛点难点问题为导向，大力发展科技金融，多措并举助力高水平科技自立自强，提供全方位定制化综合服务，推动高新技术企业、“专精特新”中小企业等创新发展。

加强组织保障

2022年印发《广发银行支持高水平科技自立自强工作方案》，明确金融支持科技工作的战略定位，构建起科技金融服务体系。

加大对科技企业的信贷支持

强化信贷政策引导，在本行《关于支持科技创新企业发展的指导意见》中明确，要加大对科技创新企业的重点支持，加大对科技型中小企业信用贷、首贷、续贷支持力度，建立重点项目、重点客户审批绿色通道，推动高新技术企业、“专精特新”中小企业等创新发展。

围绕科技企业创新产品研发

针对科技行业成长性高、轻资产、专业性强等特点, 围绕科技型企业与个人客户优化产品创新机制, 持续丰富产品供给, 近年来陆续研发推出了“科技E贷”“制造业升级厂房建设贷”“科技投联贷”“个人创业贷”等创新产品。

强化内外协同提供综合金融服务

本行于2021年推出了科技金融专属品牌“科创慧融”, 并于2022年升级为2.0版, 根据科技企业种子期、初创期、成长期到成熟期的差异化金融需求, 发挥本行作为金融央企成员单位的综合金融优势, 与国寿投资板块协同合作, 提供“投资+信贷+结算+企业管理+个人增值”等全方位定制化综合金融服务。

完善配套机制

增加新版风险评级模型中研发实力等体现科技型企业风险区分度指标, 并在全行推广使用; 将知识产权类押品纳入担保准入名录, 鼓励分行开展知识产权质押融资业务; 持续完善风险分担机制, 以实现通过引入政府风险补偿缓释信贷风险业务模式。

2022年对高新技术企业、“专精特新”中小企业等的科技创新贷款给予内部资金成本优惠, 积极宣导运用人民银行科技创新再贷款政策, 对名单内企业提供融资支持。落实尽职免责, 2022年印发了《广发银行科技创新企业授信业务尽职免责实施细则》, 对符合制度要求的科创企业, 在开展授信业务过程中可按相关要求实行尽职免责, 推动建立基层机构“敢贷”“愿贷”工作机制。



案例 | 推出“科创慧融”全生命周期综合服务方案

2022年9月, 广发银行深入贯彻党中央关于“完善国家创新体系, 加快建设科技强国”的部署要求, 作为第十一届中国创新创业大赛(广东赛区)暨第十届“珠江天使杯”科技创新创业大赛合作银行和特别支持单位, 深度参与大赛筹办工作, 全新推出“科创慧融”全生命周期综合服务方案, 为参赛企业提供广发特色金融服务, 以实际行动支持高水平科技自立自强。



案例 | 打造广发行业云平台为代表的数字化新基建

广发行业云平台是承载数字产品和生态合作应用的专有云平台, 为本行金融科技创新提供了坚实的技术底座。本行数字产品客户无需购买系统运行所需的管理软件及相应的服务器硬件, 即可享受稳定、安全、灵活的综合化、数字化服务, 支撑行业客户实现数字化转型。



深化数字转型, 赋能时代发展

本行全面推进数字化转型升级, 围绕“数字基因培植、数字业务建设、数智能力建设、数字技术基础”四方面发力, 大力推进数字广发和生态广发建设, 数字化机制基本建成、数字文化逐步培育、转型路线不断清晰、标志性项目样板陆续树立, 强化全行网络安全工作的组织领导和统筹协调, 数字化转型取得阶段性成果。

培植数字基因, 营造数字化文化氛围

• 建成数字化转型统筹机制, 形成转型方向共识

深入贯彻落实党中央关于加快建设数字经济, 以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革的决策部署, 全面落实中国人寿集团公司党委“着力推进数字化转型, 全面提升科技赋能水平”的工作要求, 着力构建数字化转型组织机制, 成立一把手工程的数字化战略委员会及专项工作组, 制定了《广发银行数字化转型工作方案》和《广发银行数字化战略目标与实施路径报告》, 提出对内打造“数字广发”、对外构建“生态广发”的发展方向, 明确三步走战略, 树立了数字化转型的战略目标与路径, 业务科技协同, 全面推进“数字广发”和“生态广发”建设。



• 建设数字化人才队伍, 培育全行数字文化氛围

坚持推进数字文化宣贯和数字化人才队伍建设, 围绕“创新人才培育”“创新项目孵化”“创新文化建设”开展系列培训活动, 组织“数智杯”数字化人才劳动技能大赛、黑客马拉松竞赛、网络安全攻防技能竞赛等金融科技创新技能比赛, 开展“广发大讲堂”数字化相关专题培训, 强化全行对数字资产、数字技术的理解和运用, 引发数字化转型思维碰撞。



第三届广发银行网络安全攻防技能竞赛团体赛决赛赛事大屏, 实时展示赛事进展及积分排名情况

关键绩效

- 2022 年, 通过数字产品经理认证培训体系培养 **199** 名数字产品经理



发展数字业务, 丰富数字化服务体系

丰富对客户产品矩阵, 满足人民群众多样化金融服务需求。以“一呼百应, 睿智随行”为主题, 焕新发布手机银行8.0、云店3.0, 融合企业微信, 强化微信生态圈建设, 助力开展私域流量经营, 加速推动零售转型。升级发布发现精彩7.0, 将“千人千面, 极致体验”全面嵌入7.0版本, 更广泛地接入消费场景, 精准提供优质体验。加强电商平台生态建设, 整合B端资源和C端场景, 推广特色营销分区, 乡村振兴和养老专区取得显著效果。

关键绩效

- 2022 年, 全年电商收入突破 **5** 亿元, 同比增长 **85.56%**

• 发挥金融盘活促稳作用, 助力对公业务发展

业内首批接入上海票据交易所新一代票据业务系统, 支持企业对票据进行灵活拆分支付及融资, 进一步提升“e秒票据”市场竞争力, 有效为中小企业融资纾困解难。上线CIPS港元清算服务, 抢占跨境支付清算市场, 为国际结算、资金业务以及跨境通业务提供便捷高效的支付清算服务, 助力加速人民币国际化进程。

• 紧跟多层次资本市场发展方向, 增强综合金融实力

加强财富管理核心能力建设, 获取上海资金营运中心持牌开业、广期所保证金存管业务资格等4项重要业务资质, 支持金市业务高质量发展。建设综合理财代销及广银理财TA系统, 拓展理财营销渠道。积极布局智能投顾业务, 建设广发智投3.0, 引入优质净值型理财产品。落实资管新规要求, 如期完成广银理财千亿级净值型产品迁移。完成广银理财投研一体化系统建设, 支持产品组合可视化分析, 线上化开展投资决策及交易, 实现投研业务的统一管理。强化投资风险管理能力建设, 新建内控合规一体化系统, 建成信用风险、市场风险、流动性风险、投资合规风险等各类风险的评估、计量及处置跟踪能力, 持续健全运营风险管理体系。

关键绩效

- 新增对接代销机构 **8** 家, 代销规模突破 **25** 亿元
- 净值型理财产品累计销售额突破 **100** 亿元



• 提供更全面丰富的智能运营服务, 提升客户体验

有序推进零售智慧大脑项目群建设, 以客户为中心、线上线下联动的统一服务平台日趋完善, 统一客户成长体系加速构建。建设客户体验监测管理平台, 精准定位客户旅程痛点, 精准改善客户服务环节。推动应用虚拟数字人服务, 提供智能化、高效化交互服务, 加速进入人机协同新阶段, 提升整体服务体验。推进新一代对公CRM系统建设工作, 以技术驱动客户体验升级, 推动实现决策、营销、服务全流程覆盖, 提升对公客群精准化运营能力。建设港澳分行CRM系统, 为业务人员开展营销、客群管理等工作提供系统支撑, 为管理人员提供核心业务指标数据和业务管理抓手。

• 打造差异化经营优势, 深耕保银协同

上线中国人寿集团客户资产统一视图功能, 支持客户一键查询资产信息, 推动共享共建IT系统建设。完善保银协同合作生态模式, 优化中国人寿集团转介客户管理流程, 细化保银协同客户经营。整合保银协同零售信贷转介业务流程。开展个人养老金客户转介。拓宽险资投融资业务范围, 支持银企直联对接香港公司, 理赔效率由3天缩短至30分钟。

• 创新数字产品系列, 构建行业客户连接渠道

建设财税、人资、工会、司法、民生五大系列数字产品, 已在辖内44家分行推广落地, 拓展对公客户901户, 带动日均存款39亿, 有效扩大广发数字生态圈, 为分行业务拓展提供有力抓手。敏锐捕捉国家“双减”教育政策的契机, 推出数字教培监管数字化解决方案, 为教育管理部门、学生/家长、校外培训机构提供数字赋能。

关键绩效

- 数字破产生态创新项目荣获 “粤港澳大湾区金融创新成果优秀案例”
- 数字教培监管案例入选人民网《数造新实体——数字技术赋能实体经济案例研究(2022年)》蓝皮书

提升数智能力, 打造数字化运营基础

• 增强数据治理能力, 提升数据资产质量

高度重视数据管理工作, 推动构建以业务价值为驱动, 以互联互通、可信易用、规范透明为原则的数据资产管理体系, 充分激活数据价值。构建统一的数据标准体系, 通过应用人工智能技术, 实现全流程自动化、智能化贯标, 全面梳理数据资产。推动数据分级分类管理, 基于全局数据资产目录采取差异化管理措施, 实现精细化管理。落实EAST5.0监管要求, 健全数据治理标准体系, 提升数据资产质量。深化数据共享, 分类明确数据使用范围、共享方式, 实现数据有序流转和安全应用。通过从建标、贯标、治理、共享等方面加强技术支撑, 推动数据潜能充分释放, 加快推进数字化转型进程。通过数据安全和数据管理能力的评估认证工作, 实现以评估促提升的目标, 顺利获得数据安全成熟度稳建级(三级)认证、数据管理能力成熟度量化管理级(四级)认证。

• 深化大数据和人工智能应用, 业务智能化水平明显提升

完成数据资产管理平台、数据交换平台等八大基础平台和三大专业平台的建设和升级优化, 实现全行数据资产统一纳管, 降低数据分析、数据研发、数据可视化等的应用门槛, 实现营销、风控等的平台化和线上化。全面推广模型管理平台, 有效提升业务应用能力。深化自然语言分析处理、智能视频分析服务应用, 扩大场景支持范围。自研NLP模糊匹配系统, 在新发卡与激活环节实现客户信息精准比对, 建立拦截欺诈交易的防火墙。新建智能视频模型, 提升复杂环境下可疑客户行为与环境风险识别准确率, 提升风险预警能力。

关键绩效

- 数据资产管理平台纳管超过 **80** 万张表结构、**4** 万个指标、**1** 万条数据标准、**1** 万条服务接口
- 客户声音问题精准分类模型准确率提高至 **95.46%**, 零售理财双录质检准确率提高至 **90.27%**
- 通过零售数字化营销与运营, 云店开店 **11,100** 家, 访问量 **1,201.21** 万人次, 累计达成 **107.04** 万笔交易, 财富类产品交易额 **1,008.27** 亿元

夯实数字基础，增强数字化转型动力

• 深入推进内部管理数字化转型

积极推进智慧财务项目实施，建设财务经营分析、数字化评价、项目财务后评价以及财务风险预警体系，推进财务系统标准化、集约化、智能化进程。推进人力资源数字化转型系统建设，对数据收集、指标加工、关联分析、集中展示及决策辅助等人力资源各环节进行数字化改造，提升数据应用能力。支持全行员工和业务的办公协作需求，实现国产邮件、邮件归档、广发蓝信、企业浏览器、WPS+文档协同云平台等基础办公服务在全行的推广，为员工提供国产化、数据化、协同化、远程化、智能化的数字化办公服务，建立全领域、全功能的数字化办公生态。

• 全面贯彻国家战略，坚持科技自主可控

严格执行监管部门在《关于数字化转型的指导意见》中提到的坚持关键技术自主可控原则，从基础软硬件、办公管理系统、金融终端机具、一般业务系统、关键业务系统五个领域深入落实自主可控改造，大力推广使用国产基础软硬件。全力推进两大核心系统分布式改造，银行核心系统上线试运行，信用卡核心系统完成主体开发工作。

落实网络安全责任

广发银行贯彻落实党中央、监管机构关于网络安全、数字化发展工作的方针政策和指示精神，成立网络安全和信息化委员会，贯彻落实网络安全“一把手”责任制，强化全行网络安全和数字化。报告期内本行未发生重大网络安全、信息安全事件。

• 注重客户隐私安全保护

高度重视客户数据安全和隐私保护工作，积极落实各项国家法律法规和金融行业标准；组织专业检测机构开展多项互联网App客户端隐私合规专项检测，切实保护用户合法权益，全力保护客户数据信息安全。

• 持续强化互联网安全防护

加大互联网仿冒应用监测力度，进一步降低本行互联网风险威胁，降低客户信息泄露或资金损失事件的发生。

关键绩效

- 共处置 **1,079** 个钓鱼网站、**89** 个仿冒 APP 应用、**951** 个仿冒公众账号

• 加强网络安全宣传

积极落实国家第九届网络安全宣传周活动，通过官网、手机银行、网点电视、跑马灯等各渠道进行线上宣传，组织全行分支机构举办“网络安全宣传走进社区走进学校”等系列活动，致力提高社会公众防范金融网络诈骗意识和技能。



网络安全周活动现场

客户至上

提升服务体验

客户体验始终是本行业务的核心, 也是本行一直以来的发展理念和经营目标。本行坚持“以人民为中心”的发展思想, 通过高质量服务助推高质量发展。客户的金融消费体验和意见是本行关注的重点, 能否将不同的客户群体服务好、把客户的权益维护好深刻关系到本行的服务声誉和践行经营理念。

我们的行动

- 优化服务体系, 提升客户体验
- 着力保障消费者权益, 扎实推进消保制度建设
- 关爱特殊群体, 升级适老化服务
- 服务新市民, 满足个性化需求

可持续发展目标



关键绩效

截至 2022 年末

- 累计开展金融知识普及教育宣传活动 **7,400** 余次
- 适老化服务网点设置覆盖率超 **96%**



健全服务体系, 提高服务品质

本行坚持“以人民为中心”的发展思想, 将客户的体验感作为提升本行服务品质的第一要义, 坚持以服务助推高质量发展、以科技变革服务模式、以创新优化服务体验三大模式给客户提高质量、创新性的服务, 树立行业口碑、实现互惠共赢。

以服务助推高质量发展

本行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, 印发《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的方案》, 将“人民中心”思想融入到经营管理的各个方面, 切实满足客户日益增长的多样化金融服务需求。



案例 | “六心服务”有温度——95508 客服热线获“卓越客户服务”奖

在第18届“金耳唛杯”中国最佳客户中心评选颁奖典礼上, 广发银行信用卡远程经营服务中心获2022年度中国最佳客户中心“卓越客户服务”奖项。

广发信用卡依靠“六心服务”: 省心找、随心聊、知心答、精心荐、倾心听、贴心呼, 在136家参评单位中脱颖而出, 成为仅有的两家获奖银行金融机构之一。



“卓越客户服务”奖

以科技变革服务模式

本行坚持在数字化服务能力上下“狠功夫”，通过修炼金融科技“内功”，为客户提供智慧、便捷、贴心的综合金融服务体验。

在客户服务触点上，本行着力建设云店、企业微信两大线上服务工具，赋能客户经理线上经营，形成具备数字化能力的新一线、新基层。

在总部能力建设上，本行积极建设总行“智慧大脑”，建立以“数据中台、算法驱动、智能决策、精准触达”为核心要素的立体化、数字化、智能化服务体系，提升差异化、个性化客户服务能力，连通APP、企业微信、AI智能外呼、云店及客户经理等线上渠道，在与客户的各个触点中7x24小时提供“千人千面”个性化的贴心产品和服务。

在场景合作生态上，本行围绕用户衣、食、住、行场景需求制定生态圈标准化方案，不断引入和提升合作方生活场景服务能力，为客户带来领先的数字体验和智慧服务。

以创新优化服务体验

本行推动建立包含新市民在内的全行客户体验管理体系、客户评价监测体系及痛点消除机制，形成服务管理闭环，推动全行服务供给体系初步形成。

• 初步建设客户体验监测体系

从客户视角出发，通过解析客户全流程中的行为、步骤、触点，建立以客户为中心的监测体系和支撑平台，实现客户体验的“可感知-可量化-可运营”。客户体验提升项目荣获“年度卓越客户体验银行”等奖项。

• 开展全客群满意度调研

完成2021年全零售客群满意度调研，聚焦关键产品、服务、渠道和品牌，了解客户对本行工作成效的评价，发掘在经营管理中的盲点、痛点、断点，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。开展4大项功能的穿透，精准定位问题成因，有效提升客户体验。

关键绩效

- 率先完成业内央行二代企业征信数据采集切换，向 **20** 万企业客户、**4,400** 多万个人客户提供免费、优质的信用报告自助查询服务
- 95508 人工热线全渠道服务满意度达 **97.91%**



案例 | 全心全意为客户服务

广发银行推出多项举措，不断提升客户服务体验。

持续推进减费让利：2022年本行面向小微企业和个人客户减免手续费、管理费等；上线手机银行理财产品、基金、保险的收益明细等功能，优化RCS系统核销贷款还款顺序，投产叫号机识别老年人身份后匹配优先号功能，简化柜面激活社保卡流程，增加95508、400客服粤语功能。

深化客户合作：成为第130届广交会“金融服务商”，在北京推广“普惠健康保”2.7万户，助力政府部门在澳门发行22亿元离岸人民币地方政府债券，更好地响应客户需求。

优化营商环境：率先以直通模式接入数字人民币互联互通平台，实现在人民银行数字人民币APP上可绑定广发银行卡。



案例 | 客户服务创新劳动技能竞赛

本行2022年“消保共创 体验共赢”客户服务创新劳动技能竞赛在总行党委的统筹部署下、在中国金融工会和集团工会的大力支持下，总行工会、消费者权益保护与服务监督部、相关部门通力合作，全行四级机构积极响应，干部职工踊跃报名。全行64家参赛单位、超1.3万名员工参与，125个金融服务优化项目涵盖零售、对公、运营及科技等各条线，展示了优秀的客户体验改善案例、卓越的客户服务水平、丰富的体验专业知识和技能，形成比学赶超浓厚氛围，有力推进“以客户为中心”的理念走深走实。



本行举办客户服务创新劳动技能竞赛

维护客户权益,提升企业形象

本行积极维护客户权益,从服务端加强战略制度建设,推进形成健全的内部管理体系,提升全行消费者权益保护工作能力,强化客户投诉溯源及治理,及时并全面地管理消费者投诉处理工作,健全客户隐私保护机制,坚决落实将客户隐私保护工作融入到日常的经营活动中;从意识端始终坚持引领消费者金融知识普及活动,打造“线上+线下”“集中性+阵地化”的宣教新格局,实现数字化宣传教育新体系。

夯实制度建设

本行制定并印发《广发银行消费者权益保护与客户服务2.0工作方案(2023-2025年)》,在消费者权益保护、客户体验管理、服务品牌打造、科技赋能客户服务以及保银协同五大方面发力,着眼消保从“高分”向“高能”转变,切实以高质量消保服务助力高质量发展。

关键绩效

- 先后出台、修订《广发银行金融消费权益保护重大风险事件应急管理办法》等 **10** 余项消保制度
- 共计完成消保审查 **980** 项,消审总量同比上升 **27.1%**

强化投诉治理

2022年,本行进一步提升消费者权益保护工作能力,强化客户投诉溯源治理,实现投诉管理工作从“治标向治本”“粗放向精细”的转变,以客户反馈作为指导意见,不断优化产品和服务体验,对客户投诉降存量、控增量,切实将客户权益作为要点工作,树立良好的企业口碑,持续促进全行高质量发展。以《广发银行金融消费投诉监督管理办法》为投诉核心管理制度,并制定《广发银行2022年客户投诉综合治理工作方案》《广发银行金融消费投诉溯源整改管理实施细则》等一系列制度,持续优化产品服务,推动重点问题的深化解决。

关键绩效

- 通过客服热线、信访面访、线上渠道、外部监管转办等渠道受理处理投诉量共计 **74,458** 宗,同比下降 **6.0%**
- 其中,信用卡投诉量 **69,486** 宗(占比 93.3%),同比下降 **6.0%**;个人非卡投诉量 **4,653** 宗(占比 6.3%),同比下降 **3.7%**;对公金市投诉量 **319** 宗(占比 0.4%),同比下降 **29.9%**

2022年本行客户投诉类别情况

业务类型	信用卡业务	个贷业务	理财业务	对公金市业务	其他
数量(宗)	69,486	1,464	387	319	2,802
占比(%)	93.32	1.97	0.52	0.43	3.76

2022年本行客户投诉地区分布情况

地区	占比	地区	占比	地区	占比
郑州	7.8%	石家庄	2.15%	江门	0.82%
广州	6.6%	大连	2.04%	苏州	0.80%
沈阳	6.6%	乌鲁木齐	1.95%	宁波	0.78%
济南	5.7%	福州	1.69%	湛江	0.76%
北京	4.5%	西安	1.66%	南昌	0.62%
深圳	4.3%	中山	1.61%	河源	0.57%
杭州	4.2%	重庆	1.59%	清远	0.50%
昆明	4.1%	惠州	1.56%	梅州	0.50%
哈尔滨	3.8%	天津	1.51%	茂名	0.44%
南宁	3.3%	成都	1.49%	韶关	0.39%
南京	3.27%	珠海	1.27%	阳江	0.24%
长沙	2.89%	长春	1.27%	贵阳	0.15%
东莞	2.84%	太原	1.08%	青岛	0.12%
武汉	2.67%	合肥	0.97%	海口	0.03%
上海	2.44%	汕头	0.89%		
佛山	2.25%	肇庆	0.88%		

宣教金融知识

本行始终从金融消费者长远和根本利益的角度出发, 持续深入推动金融消费者教育和金融知识普及工作, 打造“线上+线下”“集中性+阵地化”的宣教新格局, 倡导金融消费者和投资者科学理财, 强化消费者权益保护和金融知识教育。针对受众的个性化需求, 设计差异化活动方案, 致力于将专业的金融知识转化为易于理解、简单实用的道理, 建立宣教长效机制。



本行开展送金融知识进校园活动



案例 | 金融知识宣传活动

为了更好地宣传基础金融知识和金融风险防范技能, 倡导金融消费者和投资者科学理财、合理借贷, 加强消费者保护、强化消费者金融知识教育, 本行于2022年9月开展“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”系列金融知识宣传活动。同时, 为了深入了解不同客户对金融知识的态度、偏好和需求, 研究金融知识宣教的传播内容、形式和渠道并在本行现有的金融知识宣教形式上、内容上、渠道上做出针对性、有效性和科学性的改进, 本行联合国际知名咨询公司合作开展专题市场调研, 深度访谈和问卷调查。在深入开展调研的基础上, 本行通过“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融知识宣教, 聚焦“一老一小一新”等重点人群, 综合促进和提升金融消费者金融素养。



本行信用卡中心相关工作人员到商圈开展金融知识宣教活动

南昌分行参加“2022年江西省金融知识联合宣传月活动”启动仪式, 以原创表演节目《金融知识三句半》形式揭示非法金融行为。节目语言通俗易懂, 合辙押韵、朗朗上口, 深受观众喜爱。该活动有效加深了广大群众对金融知识的了解, 增强了金融风险的防范意识, 现场接受咨询及参与活动人数达300余人。

青岛分行参与当地第二届金融知识科普游园会活动, 针对老年客群使用支付步骤进行图文讲解, 切实化解老年人在智能支付应用方面的难题; 针对新市民群体, 结合真实案例深入开展风险教育, 提示金融消费者警惕过度借贷营销诱导、避免陷入营销诱导圈套; 针对青少年, 利用“通关护照”百家讲堂设置问答环节, 提问“人民币防伪”等基本知识, 引导青少年掌握生产生活所需的金融知识。

健全隐私保护

本行严格遵循《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规, 对标监管规范要求, 制定了《广发银行个人金融信息保护管理办法》《广发银行数据安全管理办法》《广发银行电子银行隐私政策》《广发银行保密管理办法》等, 不断完善客户个人信息保护机制, 构建了全面有效的个人金融信息保护工作框架, 确保个人金融信息保护工作融入业务发展、业务管理和业务日常当中去。

关爱特殊人群, 升温服务体验

本行始终心系社会弱势群体, 坚持维护弱势群体应有的社会权益, 聚焦“适老化”服务场景, 全面推动升级适老化服务措施, 推进特殊群体福利改革, 真正做到“日常化”适老化服务。

丰富助老措施

本行始终聚焦涉及老年客户的高频事项和服务场景, 切实解决老年客户在使用智能技术方面遇到的困难, 持续推动适老化服务线上线下全面升级, 丰富适老助老服务措施, 助力老年人跨越“数字鸿沟”。

关键绩效

- 累计为 **300** 多万老年客户提供直入人工服务
- 老年客户接通人工坐席用时缩短 **57%**, 客户满意度超过 **99%**



营业网点设置无障碍通道, 准备轮椅, 用心服务有需要的客户





案例 | 金融有温度, 老年人 / 残疾人 / 军人全额免收四类费用

本行积极践行“有温度的金融”, 持续加大减费让利力度并新增减免措施: 自2022年8月1日起全额免收老年人/残疾人/军人(含退役)客户的四大类服务费, 具体包括: 个人跨行柜台转账汇款手续费、个人现金汇款手续费、个人账户管理费、借记卡自助设备取现/转账交易手续费。



案例 | 多措并举提升“适老化”金融服务

本行深入贯彻落实《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》(国办发〔2020〕45号)以及《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》(银保监办发〔2021〕40号)的相关要求, 坚持“以人民为中心”的发展思想、“以客户为中心”的服务理念, 积极解决老年客户运用智能技术困难的问题, 助力老年客户更好地使用金融服务, 实现政治责任和社会责任的有机统一。

推动线下网点适老化改造

肇庆分行积极推进金融产品和服务适老化工作, 正式挂牌“长者银行”, 成为本行首家“长者银行”网点, 为老年人提供贴心的金融服务, 增设长者服务专区, 开通“敬老服务”专号, 为老年客户提供绿色通道或专属服务窗口、爱心座椅以及老花镜等设施, 设立了老年客户阅读角、反诈专题宣传区, 让老年客户了解更多防范金融诈骗方法。

提供专属上门的金融服务

组建“长者服务专员”队伍, 制定相关服务体系和流程, 可为老年客户上门提供开户、账户查询、激活社会保障卡、解锁账户等优化账户服务业务, 在把握好合规的基础上注入更灵动的服务。

优化线上老年客户体验感

根据老年人常用需求及实际情况, 推出针对老年客户的“爱心版”手机银行、“关爱版”发现精彩APP。对老年客户常用的高频业务进行优化, 提供符合老年客户使用习惯的大字体、简洁页面设计, 简化操作流程、丰富业务指引, 满足老年群体客户线上使用金融服务的需求。

为长者客群提供“银发通道”客服专席, 优先响应、处理老年业务诉求。依托智能识别技术, 自动识别出老年客户, 为其提供免身份核实快速进入人工服务。自推出“银发通道”以来, 便捷的线上服务体验得到了老年客户的肯定, 已累计为300多万老年客户提供直入人工服务, 老年客户接通人工坐席用时缩短57%, 客户满意度超过99%。



案例 | 广发银行首笔个人养老金业务在北京落地

作为中国人寿集团公司成员单位, 本行切实践行“以人民为中心”的发展思想, 紧跟国家政策, 在个人养老金业务上“早启动、早部署、早谋划”。2022年11月25日是个人养老金正式启动实施的第一天, 作为首批获得个人养老金业务资格的金融机构, 本行首笔个人养老金业务在北京率先落地。中国人寿集团公司党委书记、董事长白涛穿透式体验个人养老金资金账户开立全流程, 成为本行首位开立个人养老金资金账户的客户, 全程仅用了不到1分钟。



中国人寿集团党委书记、董事长白涛穿透式体验个人养老金资金账户开立全流程

服务好新市民, 打造服务典范

从安身到安心, 从异乡人到成为新市民, 他们在融入城市生活过程中有着多元化、个性化金融需求。本行切实践行金融央企成员单位的使命担当, 加大金融服务新市民力度, 优化完善一系列普惠金融服务举措, 全力帮助新市民解决“急难愁盼”的问题, 助力新市民“站稳脚跟”、融入新生活。

强化服务战略部署

本行持续深入贯彻党中央、国务院决策部署, 不断提高新市民金融服务可得性和便利性, 2022年出台《“新市民”零售金融服务方案》, 全辖40家分行落地执行新市民专项方案, 推出了“加强信贷供给、完善住房金融政策、支持工资代发、优化基础金融服务、丰富消费金融服务、升级养老金融服务、开展金融知识宣传”等一揽子普惠金融服务举措。聚焦进城务工人员、自主创业人士、大中专院校毕业生、城市移民长者四类典型人群, 推出“新城动力”“新城阳光”“新城春天”“新城温暖”金融服务专案, 让在外打拼的新市民感到格外温暖。



新市民

因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住, 未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体, 包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等, 目前约有3亿人。

关键绩效

- 截至 2022 年末, 累计服务新市民客户超 **1,500** 万户

加大扶持力度

量身打造新市民综合金融服务体系, 为新市民提供涵盖住房按揭、消费信贷、经营贷款、代发服务、养老金融、优惠权益等差异化综合金融服务。为在进城、落户过渡阶段的有差异化金融需求的新市民主动推送E秒贷、精彩贷等产品。据统计, 已向新市民客群派发超85万张利率优惠券, 新市民客群信用消费贷累计发放金额逾21.8亿元。本行积极响应各地政府部门要求及市场主体诉求, 为53家企业开立约4亿元农民工工资保函, 全面助力保障农民工工资及时足额发放。

关键绩效

- 派发超 **85** 万张利率优惠券
- 信用消费贷累计发放逾 **21.8** 亿元
- 为 **53** 家企业开立约 **4** 亿元农民工工资保函



利益相关方故事

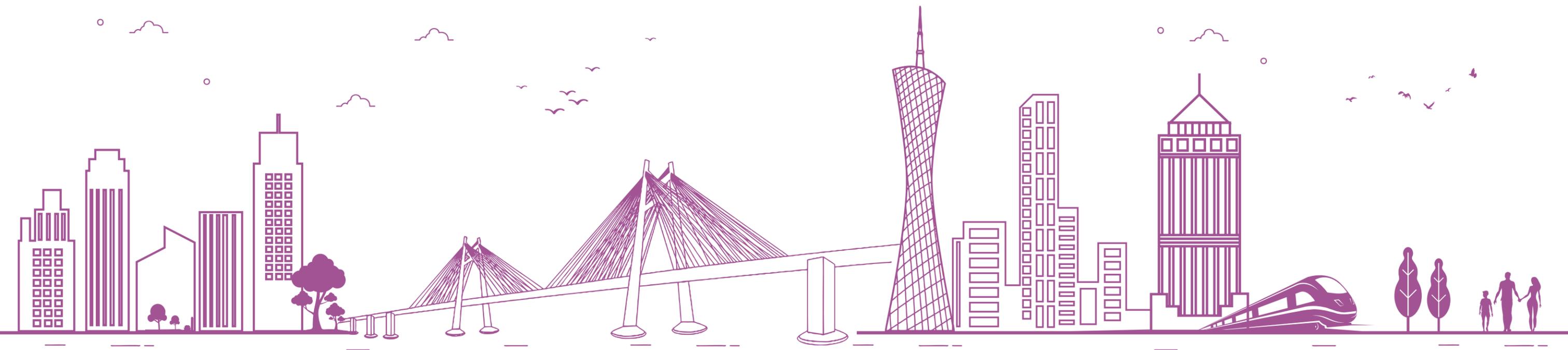


小故事 | “我想让工人们过个好年”

单先生早年来南京发展打拼, 经营着一家玻璃加工厂并小有起色, 年营业额在200万元左右。因突发情况, 与单先生有合作关系的工地停工, 导致资金无法及时回款。当时年关将至, 需要在过年前为工人发工资, 工厂还要预付下一年租金, 资金链短缺, 单先生一时间捉襟见肘。眼看经营多年的玻璃厂面临停摆, 单先生焦头烂额。



多亏了广发银行的客户经理, 在了解到我的情况后, 为我定制了短期周转方案, 成功帮助我渡过了难关, 没耽误工人们回去过年, 场地租金也及时给付了, 我的玻璃厂又正常运转起来了!



低碳发展

守护绿水青山

实现碳达峰碳中和的“3060”目标需要进行广泛而深刻的经济社会系统性变革。银行业金融机构通过多种直接和间接投融资方式,在我国实现碳中和目标过程中扮演重要角色。本行全力应对气候变化带来的挑战,紧抓机遇,持续推动投融资结构的绿色转型,加快产品与服务体系创新,与利益相关方携手,共同为构建人与自然生命共同体贡献力量。

我们的行动

- 实施绿色金融战略,主动应对气候变化带来的挑战
- 推进绿色办公,减少运营对环境的不良影响
- 探索多种形式的绿色金融服务方案,为绿色产业注入金融活水

可持续发展目标



落实绿色战略, 应对气候变化

本行从战略高度推进绿色金融业务,研究探索将气候变化管理融入公司经营管理各个环节,持续加大对绿色低碳领域的金融支持力度,不断提升绿色金融综合服务能力,推动生态文明建设。

优化管理架构

本行进一步优化完善绿色金融治理架构及各层级职能职责,按照“董事会-高级管理层-职能部门/团队”的架构,进一步明确绿色金融和ESG战略方向、实施路径和责任分工;2022年,本行在绿色金融牵头部门下设立绿色金融处,处室职责以绿色金融市场为导向,高质量培育绿色金融重点产业主体,优化业务流程,提升管理效能,通过专业化团队进一步提升绿色金融专业服务能力,为支持绿色低碳提供新动能。

制定专项规划

根据中国人寿集团公司关于高质量编制中国人寿“十四五”绿色金融专项规划工作部署,完成《中国人寿“十四五”绿色金融专项规划》(国寿集团发〔2022〕74号)银行部分规划制定,提出加大绿色产业投融资支持力度、持续优化信贷业务结构、完善绿色金融产品体系、完善环境与社会风险管理体系、加强政策支撑及机制保障5项重点任务、25条落实举措。

强化政策引领

印发《广发银行绿色金融服务方案》,开展绿色重点行业课题研究,深入分析行业、区域相关产业特点,进一步明确目标客户、完善服务方案、对绿色信贷业务给予FTP补贴、丰富绿色金融产品渠道,提升绿色金融客户及项目综合化服务质效。

制定《广发银行支持绿色金融加大碳减排支持工具领域贷款投放实施方案》,对符合要求项目直接适用碳减排优惠FTP,发挥金融优势,助力绿色产业,实现社会责任履行与综合效益创造双提升。

落实监管要求

对照《银行业保险业绿色金融指引》相关要求,制定落实事项清单,将绿色金融落实要求与日常工作开展紧密结合,完善体制机制,推进建立和完善我行相关内部管理制度和流程,确保绿色金融各项工作符合监管规定。



案例 | 香港分行贯彻落实气候风险管理监管要求

2022年, 香港分行积极应对气候变化, 落实金融管理局最新监管政策手册《GS-1-气候风险管理》有关要求, 实施气候风险管理监管达标项目, 基本搭建气候风险管理框架。

治理

香港分行意识到气候变化的重要性, 采用气候相关财务披露建议 (TCFD) 搭建气候风险管治架构, 并将气候风险纳入分行全面风险管理体系。分行自上而下推动气候风险管理, 高级管理层对气候风险负管理责任, 风险管理部作为气候风险管理牵头部门, 定期向风险管理委员会报告气候风险管理情况, 业务部门、法律与合规部、财务会计部等履行相应职责, 达成气候风险管理目标。

风险管理

- 识别气候风险传导的固有风险 (主要包括转型风险和物理风险);
- 开展气候风险压力测试;
- 制定气候风险政策, 印发实施气候风险管理办法;
- 将气候相关风险内容纳入现有风险偏好政策;
- 设立气候风险组合限额指标。

战略

(一) 基于风险的战略

- 关注气候风险对银行客户的影响, 重点监控高碳排放相关产业;
- 了解分行面临的转型风险, 比如了解客户的气候转型战略及其面临的风险;
- 根据分行风险偏好政策主动管理分行在高碳排放行业的信用风险暴露;
- 引入气候相关财务披露 (TCFD) 架构。

(二) 基于发展的战略

- 成立气候风险相关管理小组, 协助总行实施绿色金融战略;
- 制定授信政策, 提升绿色贷款占比。

披露

- 根据金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作小组 (TCFD) 的建议披露相关气候信息;
- 根据“不遵守就解释”原则, 至少每年披露一次。

强化宣导培训

多种形式开展绿色金融业务培训, 并将绿色金融政策、环境与社会风险管理相关要求纳入绿色金融从业人员资格考试范畴。2022年度围绕绿色产业、碳减排政策等方面, 开展绿色金融相关培训5场, 编制《绿色金融政策法规汇编》《广发银行绿色金融案例汇编》等材料, 着力提升绿色金融专业能力。

开展产业研究

强化绿色金融产业研究, 推动清洁能源行业绿色金融业务发展思路、“双碳”战略下商业银行气候风险管理、粤港澳大湾区绿色金融发展战略、ESG评价体系等服务经济绿色发展相关课题研究工作, 并就转型金融、气候风险管理、ESG评价体系开展研究, 积极探索绿色金融业务发展思路, 全面提升全行绿色金融发展及ESG风险管理能力。

2022年, 本行《碳达峰碳中和背景下股份制银行绿色金融创新路径研究》《融资约束视角下绿色金融政策对制造业企业绿色技术创新的影响及对策研究》分别荣获广东金融学会绿色金融专业委员会2022年度绿色金融专项课题二等奖、三等奖。

优化资源管理, 落实绿色运营

本行注重管理日常经营活动中的环境影响, 坚持“绿色运营办公”理念, 努力减小自身碳足迹, 降低运营活动对环境产生的影响。在全行倡导绿色办公, 开展节能减排, 在无纸化办公、电子账单、垃圾处理、环境绿化、污染防治等方面采取严格的管理措施, 提高环境管理水平和整体运营效率。

能源管理

本行积极响应国家“碳达峰、碳中和”的重大战略决策, 快速调整数据中心建设和运维策略, 走绿色低碳发展道路, 持续开展节能降碳行动, 取得了显著成效。持续实施机房节能优化改造, 通过采用精密空调风机自动化控制等措施, 不断降低动力设备运行能耗, 提高机房空间使用效率。

广州同城中心机房开展绿色节能改造, 加大节能技术应用, 引入工信部《绿色数据中心先进适用技术产品目录》中的高效制冷冷却技术, 节能效果显著, PUE指标优化为白天最高1.56、夜间最低1.35, 较去年同期PUE 2.0-1.8实现了质的飞跃, 机房能效指标提前3年满足小于1.5的最新监管要求, 并荣获“2022年度中国IDC产业绿色贡献奖”。



设备设施管理 节能目标

01

建立巡查关灯制度, 使用时间控制器自动关灯关空调和人工定期巡查相结合的方式, 降低能耗; 同时结合办公区二氧化碳浓度检测情况, 定期开启新风机, 确保健康运营;

02

南海金融中心设有新能源车充电桩, 方便员工同时合理降低使用能耗, 减少尾气排放;

03

配电房加装电容补偿柜, 提高有功功率, 提升电网使用效率;

04

在呼叫中心及运营中心大堂, 采用光导照明技术, 有效利用自然采光; 在信息中心及信用卡中心大堂采用玻璃幕墙, 白天使用自然光进行照明, 有效降低使用能耗;

05

建筑物外立面采用外凸石材及玻璃幕墙, 确保在太阳直射时能有效遮光, 减少空调制冷等能源损耗。在办公区使用LED灯代替传统节能光管, 提升节能及环保效能。

关键绩效

- 南海金融中心机房电能利用效率 (PUE) 指标从原设计的 2.0 优化到 **1.45**, 每年节省电费 **27.50 %**

绿色建筑

广发银行总行新办公大楼按照LEED铂金绿色建筑标准建设, 自2020年3月开工以来, 目前已建设至地上40层, 预计2023年末竣工验收。

南海金融中心智慧园区项目投产上线, 打造平台级智慧化管理能力, 实现综合态势、综合安防、便捷通行、空间管理、能效管理、资产管理、设施管理、便捷生活的园区智慧化管理。

节约资源



水资源管理

水资源回收利用: 南海园区通过冷凝水回收系统, 节约空调冷凝水, 用于水池灌溉等; 采用雨水回收系统, 用于道路清洗及清洁, 2022年度回收空调冷凝水约2,744吨。



废气排放管理

合理制定公务用车计划: 按照“就近原则、环保出行”, 对于距离不远非必要性的公务用车需求, 尽量引导部门和员工绿色环保出行。公开处置大排量公务用车, 减少二氧化碳的排放。



废弃物管理

开展光盘行动: 利用智慧广发APP订餐系统, 合理制定用餐计划, 倡导节俭用餐, 减少厨余垃圾的产生。
开展垃圾分类和环保知识宣传: 在总行大楼和南海园区公共区域位置安置垃圾分类垃圾箱, 区分有害垃圾、可回收物、餐厨垃圾、其他垃圾, 同时张贴海报, 进行环保知识宣传。



无纸化办公

大力推进无纸化办公: 一是推广使用实物资产管理系统、办公用品电商线上采购系统、会议申请系统、智慧广发系统, 采用信息发布系统进行各类信息发布, 大力倡导无纸化办公或采用薄质办公纸张、双面打印, 有效降低文件的打印量, 节约办公用纸消耗; 二是会议室采用投影及利用远程电话会议系统, 持续优化完善云视频系统, 实现与蓝信系统视频对接, 有效提升用户体验。2022年全年保障完成3419场次云视频会议, 保障时长超过1.7万小时, 为全行各项工作的有效沟通提供绿色服务。



广发银行南海金融中心冷凝水回收系统设备



广发银行南海金融中心雨水回收系统设备

关键绩效

- 信用卡中心全面推广包括发现精彩 APP、微信公众号、电邮及手机银行等多形式电子账单服务, 2022 年减少纸质消耗共约 **4.25** 亿张



加速绿色金融, 赋能低碳发展

金融作为必要的手段, 在实现绿色发展的过程中起着至关重要的作用。本行主动运用各种金融工具, 服务绿色产业发展, 支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型。

绿色信贷

完善信贷政策

积极贯彻落实国家碳达峰碳中和工作有关要求, 加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的信贷支持力度, 制定印发《广发银行2022年公司授信政策》, 行业涵盖节能环保、新能源汽车、水电、风电、光伏发电、光伏制造、生物质能发电等绿色产业。

强化ESG治理

建立健全环境社会风险管理体制, 印发《广发银行环境和社会风险管理暂行办法》, 明确环境和社会风险的定义、分类管理、环境和社会风险“一票否决制”的要求, 实施差别化的管理措施, 将环境和社会风险防范要求贯穿尽职调查、授信审查、出账审核、贷后管理等各环节, 加强环境和社会风险常态化管理。

- 绿色信贷当年新增额 **446.09** 亿元
- 发行 **4** 只 ESG 相关产品, 累计募集规模 **11.83** 亿元

• 优化业务流程

针对绿色金融项目进一步优化业务流程, 建立绿色审批通道机制, 对符合监管统计支持范畴、本行信贷制度及行业授信指引相关要求的绿色信贷项目, 在尽调资料完备前提下, 提供优先启动审查、优先安排上会的绿色审批通道服务, 保障审查审批效率。

• 配置政策资源

将服务经济绿色发展纳入全行发展战略, 加大信贷投放力度, 安排专项信贷规模, 对优质客户和项目实施差异化政策支持, 在业务目标、综合经营计划、KPI考核、内部转移价格、信贷规模等方面做好衔接, 配置资源与绿色金融计划指标相匹配, 发挥协同效应。

• 强化考核引导

按照国家战略部署和监管考核导向, 将“服务经济绿色发展”纳入本行2022年贯彻落实党中央决策部署暨战略重点工作分解方案予以推进, 持续加大对绿色产业融资支持力度。

引导分行加大对绿色相关企业的扶持力度, 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, 将绿色金融定量指标作为服务国家发展战略和实体经济指标中重要组成部分, 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。

关键绩效

截至 2022 年末

- 本行绿色信贷主要投向基础设施绿色改造升级、清洁能源、节能环保等领域, 并持续加深重大项目领域合作绿色贷款余额 **899.13** 亿元, 较年初增加 **446.09** 亿元, 增幅 **98.47%**, 其中清洁能源产业贷款余额 **196.22** 亿元, 较年初增加 **146.9** 亿元, 增幅 **297.85%**, 绿色信贷、清洁能源产业贷款增速均高于全行各项贷款增速。
- 本行持续深化重大项目领域合作, 主动对接服务区域协调发展战略, 在京津冀、粤港澳大湾区、长三角等重点区域落地一批重大绿色产业项目。截至 2022 年, 本行累计向 **8** 个项目发放了碳减排贷款 **79.06** 亿元, 带动碳减排量 **27** 万吨二氧化碳当量。

• 推进系统建设

完成绿色金融识别、环境效益测算、重大环境和社会风险名单制管理等系统优化项目9项, 完成首批跨区域环境、安全等重大风险企业清单并接入对公信贷管理系统, 实现环保违规企业信息的查询及分类风险预警, 落实环保不良客户出账管控, 全面提升环境等风险管理质效。

绿色投资

本行自营直投各类绿色债券投资余额66.94亿元, 较2021年末增长33.59%, 绿色债券投资规模实现稳步增长。同时主动引入具有ESG理念的产品, 为客户提供丰富的ESG产品选择, 发行挂钩碳中和ETF、新能源车ETF、光伏ETF、半导体ETF指数结构性存款产品, 报告期内共发行4只ESG相关产品, 累计募集规模11.83亿元。

绿色理财

发行广银理财汇赢股舞ESG9个月持有混合类理财产品, 支持绿色金融企业发展, 满足个人客户绿色消费金融服务需求, 提升对个人客户绿色消费金融服务水平。

绿色产品

• 绿色债券融资计划

积极开展绿色债权融资计划项目, 截至报告期末, 本行累计落地6笔北金所绿色债权融资计划项目, 累计金额20亿元。

• 创新协同模式

依托中国人寿集团综合经营平台助推绿色清洁能源产业发展, 参与广东高景太阳能科技有限公司170亿元光伏大硅片项目、深圳能源集团股份有限公司公募REITS项目、中山翠海道地下综合管廊等项目建设。



案例 | 推出广发银行微车贷产品, 深化金融服务与消费场景融合

本行进一步深化与AITO、奇瑞新能源等新能源汽车品牌业务合作关系, 推出微车贷产品, 并与特斯拉、理想汽车、高合汽车等新能源汽车厂商合作, 2022年累计批复近万户, 授信金额超20亿元。上线广发南方电网联名信用卡、广发绿色低碳信用卡, 累计发卡量突破7万张。

以人为本

携手员工成长

保障员工基本权益、促进员工职业发展，关系到本行积极履行社会责任表现和本行业务的开展和开拓。本行积极贯彻落实《“十四五”就业促进规划》，拓宽就业渠道，注重员工全面发展，为员工的成长、成才、实现个人价值创造一流条件，增强员工获得感、幸福感和安全感。

我们的行动

- 保障员工合法权益，畅通民主管理渠道
- 促进员工职业发展，充分发挥人才潜能
- 关注员工职业健康，筑牢员工健康底线
- 丰富员工业余生活，提升获得感、幸福感

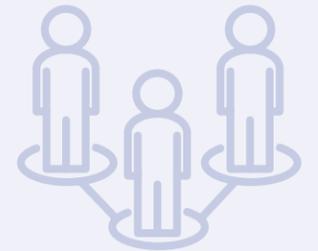
可持续发展目标



关键绩效

截至 2022 年末

- 共有职工 **37,716** 名，男性 **16,750** 名，女性 **20,966** 名
- 新进员工 **3,276** 人
- 劳动合同签订率 **100%**



加强员工沟通，保障员工权益

员工是企业之本，本行始终重视员工的合法权益和福利体系，坚决落实构建健全的社保福利体系制度，保障员工权益，并制定多项制度，强化员工民主管理工作，畅通员工诉求渠道，充分调动员工工作的积极性、主动性和创造性。

遵守法规，升级福利

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。

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，修订印发了《广发银行股份有限公司企业年金实施方案》，实现了企业年金单位和个人缴费比例“双提升”。



2022 年 9 月 8 日 (行庆日) “广发爱心日”，行工会发动全行广大员工积极参与到广发爱心援助活动中来，弘扬全体广发人的爱心和正能量

民主管理，畅通诉求

本行严格遵守《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》《基层工会会员代表大会条例》等法律法规，党委高度重视民主管理工作，始终把企业民主管理摆到重要位置，全行工会组织健全，切实形成健全有效的民主管理体制和工作机制。制定《广发银行职工代表大会实施细则》《广发银行工会会员代表大会实施细则》《广发银行职工监事工作实施细则》等制度，进一步落实员工知情权、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，充分调动职工的工作积极性、主动性和创造性，将民主管理真正融入进企业血脉，构建和谐劳动关系。

2022 年度行工会共计召开两次职工代表大会，审议涉及员工切身利益的事项，并通过行长接待日制度、广议平台等方式拓宽行情民意表达渠道，畅通员工诉求途径。



案例 | 召开广发银行第四届职工代表大会

2022年12月20日, 本行召开第四届职工代表大会第一次全体会议暨工会第四届会员代表大会第一次全体会议, 开展换届选举工作并审议相关议题。会议严格按照选举程序和规范, 选举产生广发银行工会第四届委员会委员29名, 经费审查委员会委员5名; 补选出席中国人寿第二届会员代表大会第一次全体会议的代表1名; 补选广发银行第八届监事会职工监事1名; 会议同步召开第四届工会委员会第一次全体委员会会议, 选举产生广发银行工会第四届工会主席、副主席以及常务委员会委员9名, 提名第四届女职工委员会5名委员和主任拟任人选; 召开经费审查委员会第一次全体委员会会议, 选举产生经费审查委员会主任。

加强健康管理, 护航职业健康

本行致力于加强员工健康管理, 在为员工缴纳基本的社会医疗保险的基础上补充购置商业保险, 并为员工提供一系列福利保障计划, 采取实际措施增强员工健康管理意识, 为员工提供充分的健康保障, 护航员工健康成长。

守牢健康底线

本行为员工特别购置商业保险作为社会基本医疗保险的补充, 同时为员工提供定期寿险保障、意外伤害保障、重大疾病保障、交通意外伤害保障及综合医疗保障一系列全面福利保障计划。

2022年为员工开展健康系列讲座共9期, 并积极开展员工健康问诊活动, 宣传员工心理健康海报, 为员工解答健康疑问, 普及健康管理知识, 并通过多渠道强化宣导力度, 提升宣导效果, 多方位为员工的身心健康筑牢底线、保驾护航。保险理赔时效缩短至3.5天, 全面保障员工基本权益、护航员工职业健康。

关键绩效

- 共开展健康系列讲座 **9** 期
- 理赔时效缩短至 **3.5** 天



健康问诊

畅通晋升通道, 助力员工成长

本行致力于员工的全面发展, 为员工的发展和晋升创造一流的条件, 关心人才、尊重人才、培养人才、发展人才, 拓宽应届生就业渠道、为员工建立健全多元化培养机制、举办各类竞赛, 充分发挥人才潜能, 增强员工工作获得感、幸福感和成就感。

拓宽就业渠道

本行积极致力于拓宽高校毕业生就业渠道, 全力保障高校毕业生等重点群体就业。与此同时, 本行持续开展全行暑期实习生项目并在全国范围内提供暑期实习岗位, 为重点群体就业提供丰富的实践平台, 充分体现了金融央企成员单位的使命担当。

关键绩效

- 校园招聘占比超过 **60%**, 较上年度提升约 **20** 个百分点
- 全国范围内提供暑期实习岗位 **830** 个

赋能员工发展

本行致力于员工多元化培养, 以建设高素质、复合型、年轻化干部队伍为目标, 从组织层面加大年轻干部的培养力度。2022年着力开展总分挂职、大手拉小手挂职、跨司挂职、党政机关挂职等项目, 提供宽领域、厚基础、重实践、个性化培养模式, 持续赋能年轻干部成长。同时, 本行积极顺应时代潮流, 着力提升员工数字化能力, 持续开展数字化人才培养项目, 推动本行经营模式转型升级, 积极落实国家数字经济发展战略。



案例 | 积极开展职工数字化技能竞赛

本行积极开展职工数字化技能竞赛, 通过以赛促学选拔和培养一批既懂金融业务又懂数字化技术的复合型人才队伍, 推动本行经营模式转型升级, 落实国家数字经济发展战略。

2022年组织开展的“数智杯”数字化人才劳动技能大赛, 前后历时6个多月, 共有20个总行部门和44个直属机构的619名员工参与, 全程展示数字化特色、产出了100多个能够推进业务发展的数字化项目成果, 展现了本行优质产品和服务。



本行举办职工数字化技能竞赛

丰富员工生活, 提升团队凝聚

本行为员工广泛组建游泳、瑜伽、书法等文体兴趣小组和篮球、乒乓球、足球等一系列健身活动, 在保障工作业务正常进行的同时拓展员工兴趣爱好, 增强员工体质, 促进员工身心健康。本行不仅为员工组织开展亲子教育讲座, 切实落实员工关爱, 增强员工工作满意度、生活幸福感, 还为员工组织健康问诊服务, 开展单身员工联谊活动, 让员工在点滴小事中感受到组织关怀。

此外, 本行还开展“广发服务员工之星”评选, 通过比拼在全行营造为员工办实事的氛围, 多措并举关心关爱员工, 不断增强员工的获得感、幸福感、安全感。



足球友谊赛



趣味乒乓球赛



飞盘活动



篮球交流赛



回馈社会

公益汇聚力量

社会与公益是关系到本行高质量发展的必不可少的组成部分之一, 本行始终心系社会, 积极投身公益慈善事业, 协助应对社会应急事件、推动欠发达地区的条件改善和发展。凝聚社会中坚力量、搭建互助平台, 与社会广泛群体共同践行社会公益, 从而发挥社会资源的最大效用, 是本行一直以来的理想和奋斗目标。

我们的行动

- 充分发挥专业优势, 积极投身公益事业
- 搭建公共平台, 汇聚各方爱心

可持续发展目标



关键绩效

截至 2022 年末

- 广发银行希望慈善基金全年共计捐赠投入 **1,116** 万元, 同比增长 **14%**



支持公益慈善, 彰显企业责任

本行深入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, 主动搭建平台汇聚员工、客户爱心, 强化内外部各方社会责任感, 共同践行社会公益, 最大程度发挥公益资源的效用, 全力做到在社会迫切需要之时伸出援手、在国家响应之时脱颖而出。

心系慈善事业, 践行公益项目

本行与中国青少年发展基金会自2008年共同发起广发希望慈善基金, 携手持卡人长期关注和支持中国欠发达地区的教育事业发展和青少年的健康成长, 2022年全年捐赠1,116万元, 在广东、广西、湖北、新疆等12个省份落实了学生资助、希望厨房、希望操场、留守儿童亲情屋等十余类公益慈善项目, 为乡村儿童提供新动力, 播种新希望项目, 受益师生共计超2万人次。



案例 | “融入金融基因”的慈善事业

为响应习近平总书记提出的“不断满足人民群众对美好生活的需要”要求, 本行基于“积分公益平台”策划“好好生活, 一起精彩”系列主题活动, 并按季度开展“好好读书、好好吃饭、好好运动、好好歌唱”四项活动。与用户携手共同践行乡村儿童阅读、营养、体育、美育助力计划, 在全面助力乡村儿童健康成长的同时也圆了用户们的一颗“公益心”。2022年全年, 积分公益平台累计参与人次超26万, 募集超126亿积分。



“好好生活·一起精彩”系列主题活动海报

“好好读书·一起精彩”：据统计，74%的乡村儿童一年阅读的课外书籍不足10本，为改善更多乡村孩子的阅读条件，广发希望慈善基金于2022年4月23日世界读书日发起“好好读书”主题活动，为“希望图书室”项目募集27万元善款，将在全国乡村学校捐建20多间图书室。



希望工程图书室：孩子在图书室内阅读

“好好吃饭·一起精彩”：为改善乡村儿童的营养状况，广发希望慈善基金于2022年6月1日儿童节发起“好好吃饭”主题活动，为“希望厨房+”项目共募集76万元善款，将在8所乡村学校捐建希望厨房为学校改造厨房、升级设备，为孩子们提供免费午餐，让他们吃上热腾腾的饭菜。



希望厨房+：免费午餐项目学校孩子用餐

“好好运动·一起精彩”：为改善乡村学校的体育基础设施，让孩子们快乐运动、健康成长。广发希望慈善基金于2022年8月8日全民健身日发起“好好运动”主题活动，为“希望操场”项目募集48万元善款，将为4所乡村学校建设标准化的体育场地带去更好的体育设施设备，通过改善我国欠发达地区体育环境助力乡村振兴。



希望操场：老师带孩子们在操场上课

“好好歌唱·一起精彩”：为增强乡村学生的文化自信，切实提升乡村儿童美育水平，广发希望慈善基金上线“好好歌唱·一起精彩”主题公益活动，组织社会力量多方合作捐建“希望美育教室”，鼓励学校组建、培育“希望合唱团”。第一期项目在广东地区的3所学校开展，其中，在广州从化吕田镇第三小学、汕尾马宫街道中心小学分别成立广府粤语歌曲合唱团和汕尾渔歌特色合唱团，唱出广府咸水歌、客家山歌、汕尾渔歌三类歌曲，大力传承弘扬传统岭南文化和三大民系特色人文风貌，将美育和本土优秀传统文化融合起来。



希望美育教室：专业老师受邀给合唱团孩子培训



2022年，本行荣获“金诺·中国金融年度优秀社会责任项目”、南方周末2022年品牌峰会“年度优秀公益传播案例奖”、中国公益节“责任品牌奖”等行业权威奖项

ESG信息披露

环境

A3: 环境及天然资源

制定印发《广发银行2022年公司授信政策》，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的信贷支持力度，涵盖节能环保、新能源汽车、水电、风电、光伏发电、光伏制造、生物质能发电等绿色行业。

印发《广发银行环境和社会风险管理办法》，明确环境和社会风险的定义、分类管理、环境和社会风险“一票否决制”的要求，并根据法人客户面临的潜在环境和社会风险程度，结合其所属行业或建设项目的特点，将其划分为不同的环境和社会风险类别，实施差别化的管理措施，将环境和社会风险防范要求贯穿尽职调查、授信审查、出账审核、贷后管理等各环节，纳入全流程管理。

A4: 气候变化

● 气候风险压力测试

2022年，本行开展了气候风险压力测试，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，本行八大高碳行业客户的信用风险有所上升，但由于其占本行整体贷款余额不高，对本行资产质量的影响不大。



为积极响应国家“十四五”绿色发展，本行于2022年7月联合中国银联推出广发绿色低碳信用卡，为实现“双碳”目标落地作出积极贡献

A 层面量化指标

指标	2022 年数据
二氧化碳排放	
范围一：直接二氧化碳排放 (吨二氧化碳当量)	711.66
范围二：间接二氧化碳排放 (吨二氧化碳当量)	50,804.59
二氧化碳排放总量 (吨二氧化碳当量)	51,516.25
人均二氧化碳排放 (吨二氧化碳当量/人)	4.09
能源消耗	
电力 (万千瓦时)	9,638.51
人均用电 (千瓦时/人)	7,652.65
天然气 (万立方米)	27.11
人均用天然气 (立方米/人)	21.52
柴油 (升)	25,907.46
公务车汽油消耗 (升)	24,153.49
数据中心能源使用效率 (PUE)	1.45
用水总量 (吨)	627,924
人均用水量 (吨/人)	49.96
排放物	
污水排放量 (吨)	94,516
有害废弃物	
废弃硒鼓墨盒 (件)	2,221
废弃干电池 (千克)	101.79
无害废弃物	
餐厨垃圾 (升)	1,239,900
资源使用	
办公用纸使用 (吨)	23.17
人均办公用纸使用 (千克/人)	1.84
绿色业务	
“两高一剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重/%	1.36
绿色信贷余额/亿元	899.13
支持的项目数量/个	8
加权平均利率/%	2.97
年度发放碳减排贷款金额/亿元	77.56
带动的年度碳减排量/吨二氧化碳	246,070.84
绿色投资业务总额/亿元	114.3
绿色信贷当年新增额/亿元	446.09

注：二氧化碳排放、能源消耗、排放物、有害废弃物、无害废弃物、资源使用的数据统计范围均为广发银行总行；汽油、柴油的碳排放系数依据香港联交所2021年5月28日发布的《环境关键绩效指标汇报指引》；天然气的碳排放系数依据《省级温室气体清单编制指南》（国家发改委发改办气候[2011]1041号）。

社 会

B1、B4：雇佣、劳工准则

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，禁止强制用工和雇佣童工，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。

B2：健康与安全

为员工特别购置商业保险作为社会基本医疗保险的补充，同时为员工提供定期寿险保障、意外伤害保障、重大疾病保障、交通意外伤害保障及综合医疗保障一系列全面的福利保障计划。

B3：发展与培训

优化人事管理相关制度，实施《广发银行普通员工晋升机制优化方案》，建设多元化的员工培训体系，分层级全面覆盖新员工、基层、中层和高层，帮助员工提升技能素养，明晰职业发展方向。

B5：供应链管理

严格依照《广发银行采购管理办法》等制度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相关的中华人民共和国国家标准、行业标准或企业标准的强制性规定，继续优先采购节能、环保产品。

B6：产品责任

保护消费者权益：制定并印发《广发银行消费者权益保护与客户服务2.0工作方案（2023-2025年）》，在消费者权益保护、客户体验管理、服务品牌打造、科技赋能客户服务以及保银协同五大方面发力，着眼消保从“高分”向“高能”转变，切实以高质量消保服务助力高质量发展。

妥善处理客户投诉：以《广发银行金融消费投诉监督管理办法》为投诉核心管理制度，并制定《广发银行2022年客户投诉综合治理工作方案》《广发银行金融消费投诉溯源整改管理实施细则》等一系列制度，持续优化产品服务，推动重点问题的深化解决。

保护知识产权：发布《关于进一步加强全行知识产权合规风险管理的通知》，重申知识产权管理相关要求，增强全体员工尊重和保护知识产权意识；持续做好商标、域名、计算机软件著作权等知识产权申请与续展工作。

保护客户隐私：积极落实各项国家法律法规和金融行业标准，高度重视客户数据安全和隐私保护工作，组织专业检测机构开展多项互联网App客户端隐私合规专项检测，切实保护用户合法权益，全力保护客户数据信息安全。

B7：反贪污

反贪污政策及举措：认真落实中央《关于加强对“一把手”和领导班子监督的意见》精神，制定总行党委落实任务清单，印发《广发银行领导干部插手干预重大事项记录报告实施办法》，规范领导干部用权行为；通过调研，形成授信业务廉洁风险防控研究等调查报告，提出防范化解有关风险的思路和举措；加强对重点领域问题线索查处力度，展开深入核查和严肃问责。

举报程序：认真落实《信访工作条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等规定，建立了顺畅的检举控告闭环管理机制，2017年制定《广发银行纪检监察信访工作规定》，明确规定“严禁对检举、控告人压制、歧视、刁难；严禁泄漏检举、控告的有关情况；严肃查处侵犯检举、控告、申诉民主权利的行为，对打击报复检举、控告、申诉人的，一经查实，严肃处理。”2022年在门户内网公开《关于进一步规范和加强纪检信访举报工作的通知》，强调干部员工如需通过网络渠道进行举报的，可通过中央纪委国家监委举报网站进行网络举报，以确保举报信息的安全性、保密性。纪检机关根据分级负责、分工处理的原则，按照管理权限受理信访举报，鼓励实名举报，严肃查处诬告陷害问题。

反贪污培训：在全面从严治党工作会议、全行警示教育大会等重要会议中，引导教育广大党员干部知敬畏、存戒惧、守底线；在二级分行全面从严治党专题培训、新员工入职培训等重要培训中，开辟党风廉政专题讲座，筑牢广大干部员工反腐倡廉思想意识；转发集团党风廉政口袋书等学习材料，印发违法中央八项规定精神有关案件通报，编印违法违纪案件汇编，用身边事教育身边人；积极开展纪律教育学习月、清廉金融文化建设月等活动，推动全行形成学廉、敬廉、守廉的良好氛围。

B8：社区投资

依托广发希望慈善基金在广东、广西、湖北、新疆等12个省份落实了学生资助、希望厨房、希望操场、留守儿童亲情屋等十余个项目，为乡村儿童健康发展提供新动力，受益师生共计超2万人次。2022年捐赠总额1,116万元。

B 层面量化指标

指标		2022 年表现			
基础数据	员工劳动合同签订率/%			100	
	员工社保覆盖率/%			100	
	招聘新员工人数/人			3,276	
	员工总数/人			37,716	
	少数民族员工数量/人			1,636	
	外籍及港澳台员工数量/人			36	
	年度新入职人数/人			3,276	
	工会建会率/%			100	
	生活帮扶金额/万元			142	
	帮助困难职工人次/人次			321	
				员工总数/人	员工流失率/%
B1 雇佣	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄及地区划分的雇员总数	员工性别	女性	20,966	2.39
			男性	16,750	2.27
		员工学历	本科	27,532	—
			硕士研究生及以上	5,304	—
	其他学历		4,880	—	
	雇佣类型	正式合同工	37,716	—	
		劳务派遣用工	11,008	—	
		其他 (中国人寿集团挂职本行)	15	—	
	员工地区	外籍及港澳台	36	—	
		中国内地	37,680	—	
员工年龄	35岁以下/人	20,016	3.28		
	35-45岁/人	13,218	1.24		
	45岁以上/人	4,482	0.14		
B2 健康与安全	B2.1 因工作关系死亡人数及比率	因工作关系死亡人数/人	0		
		因工作关系死亡比率/%	0		
	B2.3 采纳的职业健康措施	员工体检率/%	91.35		

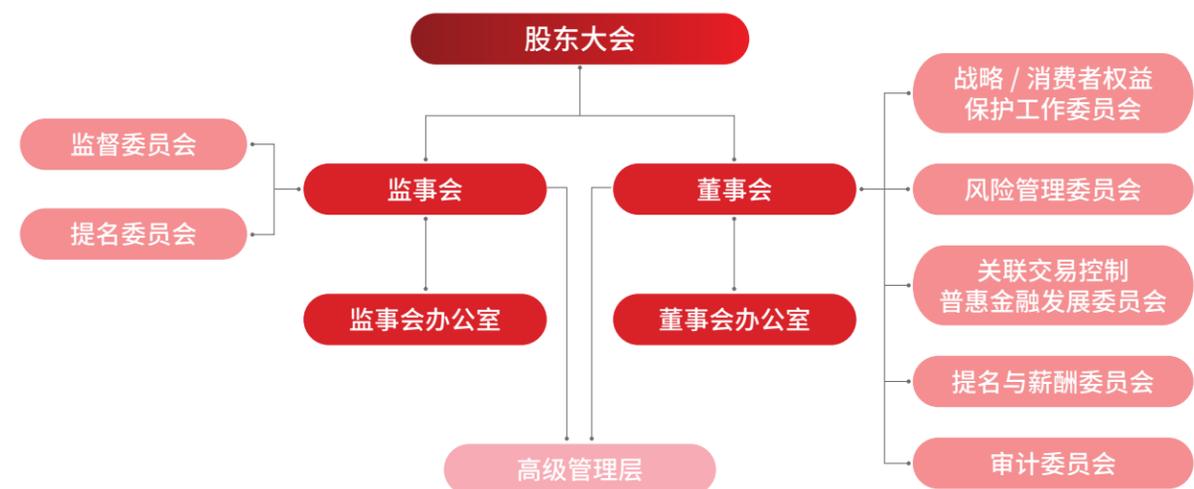
指标		2022 年表现				
				员工培训覆盖率/%	员工人均培训时间/小时	
B3 发展及培训	B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理层, 中级管理层等) 划分的受训雇员百分比。 B3.2 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	性别	女性	100	181	
			男性	100	181	
		雇员类别	管理层	100	203	
			其他员工	100	159	
	年度培训项目数量/个				18,052	
	年度培训总投入/万元				4,754.16	
	年度培训总人次/人次				584,127	
B5 供应链管理	供应商总数/个		约23,000			
	供应商审查覆盖率/%		100			
B6 产品责任	95508人工热线全渠道服务满意度/%		97.91			
	客户投诉办结率/%		99.99			
	受理客户投诉数/件		74,458			
	社区银行数量/个		27			
	设置无障碍通道的网点数量/个		900			
	设置爱心窗口的网点数量/个		900			
	金融知识普及累计活动次数/次		7,400			
金融知识普及受众客户量/万人次		5,300				
B7 反贪污	反腐倡廉培训/次		7			
	反腐倡廉培训覆盖/人次		146,000			
B8 社区投资	帮扶干部人数/人		54			
	年度捐赠总额 (含广发希望慈善基金) /万元		1,805.34			
	累计销售帮扶产品总金额/万元		5,286			
全行采购及帮扶销售金额/万元		3,915.6				

经济绩效

指标	2022 年数据	
财务		
年度纳税额/亿元		103.5
客群规模与网点		
新增公司客户数量/户		63,368
个人网银客户数/万户		6,004.55
个人手机银行客户数/万户		6,634.98
营业机构数/家		966
网点数量/户		900
支持海洋经济贷款余额/亿元		36.44
国际业务		
跨境人民币结算业务量/亿元		1,765.74
普惠金融与实体经济		
民营与小微	民营企业贷款余额/万元	51,762,259.74
	民营企业贷款客户数量/个	385,518
	小微企业贷款余额/万元	30,547,523.53
	小微企业贷款客户数量/个	383,845
	普惠型小微企业贷款余额/亿元	1,591.93
支持创业	个人创业(助业)贷款当年新增额/亿元	0.7462
	个人创业(助业)贷款受助人数量/人	296
服务三农	涉农贷款余额/亿元	1,475.62
	涉农贷款余额占全部贷款余额的比例/%	8.18
	普惠型涉农贷款余额/亿元	196.25
	普惠型涉农贷款余额同比增速/%	19.01
	服务“三农”金融产品数量/个	9
	分行特色的涉农产品专案数量/个	58
支持保障性安居工程建设	保障性安居工程贷款余额/万元	595,487.29

治理

公司治理架构



广发银行公司治理架构图

董监高职业道德准则

本行制定了《广发银行股份有限公司董事、监事和高级管理人员职业道德准则》，明确董事、监事、高级管理人员始终坚持银行业回归本源、服务实体经济的根本宗旨，维护公平、安全、有序的行业竞争秩序，强化金融消费者权益保护与履行社会责任，倡导合规创造价值的理念，助力打造自觉守法、风清气正的金融生态。

董监高履职质效

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，切实发挥决策支持作用；监事充分发挥专长，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，不断丰富监督方式，提升监事会监督质效。加强学习培训，进一步提升董监高的履职能力。

董事会切实履行在环境、社会和治理方面的相关职责，董事会及其相关专门委员会审议通过《关于广发银行“十四五”消费者权益保护与客户服务专项规划的议案》《关于广发银行2021年度消费者权益保护工作报告及2022年度工作计划的议案》《关于广发银行消费者权益保护与客户服务2.0工作方案(2023-2025年)的议案》《关于广发银行2021年年度报告的议案》《关于广发银行2021年社会责任(ESG)报告的议案》《关于广发银行2021年度绿色信贷实施情况的报告》《关于广发银行2022年度普惠金融业务工作方案的议案》《关于广发银行2021年度从业人员行为评估情况的报告》

《关于广发银行2022年度从业人员行为评估情况的报告》，推动本行持续强化金融消费者权益保护，积极发展绿色金融，积极服务国家“碳达峰、碳中和”目标，严格落实普惠金融政策，强化员工行为管理和权益保护。

监事会审议了《关于广发银行2021年度互联网贷款业务评估报告的议案》《关于广发银行2021年度绿色信贷实施情况的报告》《关于广发银行2021年度消费者权益保护工作报告及2022年度工作计划的议案》《关于广发银行2021年度社会责任 (ESG) 报告的议案》等议题，对董事会和高级管理层在普惠金融、绿色金融、消费者权益保护、社会责任等方面的履职情况进行监督，并提出相关意见建议。

管理层带领全行执行落实董事会、监事会相关决议，推动绿色发展理念与经营管理深度融合，推进实施绿色金融发展战略、“双碳”行动方案；大力发展普惠金融，助力巩固脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接；提升消费者权益保护质效，将消保理念融入日常经营管理和业务创新；坚持以人为本，认真贯彻落实中央人才工作会议精神，进一步激发干部职工干事创业激情。

投资者关系维护及沟通

持续提升投资者关系管理质效，制定印发《广发银行股份有限公司股权管理办法》《广发银行股份有限公司主要股东承诺管理办法》《广发银行股份有限公司投资者关系管理办法》，积极与股东、投资者沟通，依法合规办理股权业务。成功举办投资者交流座谈会、投资者专题沟通会、调研会，切实维护全体股东尤其是中小股东的合法权益。

风险管控

本行于2022年8月印发《广发银行环境和社会风险管理办法》（广发银规章〔2022〕112号），并于2023年2月印发《广发银行公司客户环境和社会风险分类指引》（广发银发〔2023〕20号），进一步完善我行环境和社会风险管理体系。

关键绩效

- 召开股东大会会议 **4** 次，审议审议议题 **19** 项
- 召开董事会会议 **10** 次，审议审议议题 **119** 项，董事会专门委员会会议 **33** 次，审议审议议题 **100** 项
- 召开监事会会议 **10** 次，审议审议议题 **98** 项，监事会专门委员会会议 **8** 次，审议审议议题 **13** 项
- 召开投资者交流活动 **20** 次，参与人数达 **120** 人次
- 组织召开 **5** 次投资者专题沟通会、调研会，沟通服务股东、投资者 **8,000** 余次，依法合规办理股权业务 **400** 余笔
- 发布年度报告 **1** 项，临时公告 **22** 项，根据监管要求披露的其他信息公告 **23** 项

GRI 标准索引

GRI 标准指标	可持续发展目标	在报告中的位置
2-1 组织详细情况		走进广发
2-2 纳入组织可持续发展报告的实体		走进广发
2-3 报告期、报告频率和联系人		关于本报告
2-4 信息重述		—
2-5 外部鉴证		独立鉴证报告
2-6 活动、价值链和其他业务关系		走进广发
2-7 员工		社会
2-8 员工之外的工作者		社会
2-9 管治架构和组成		治理
2-10 最高管治机构的提名和遴选		治理
2-11 最高管治机构的主席		治理
2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用		治理
2-13 为管理影响的责任授权		治理
2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用		治理
2-15 利益冲突		治理
2-16 重要关切问题的沟通		治理
2-17 最高管治机构的共同知识		治理
2-18 对最高管治机构的绩效评估		ESG信息披露
2-19 薪酬政策		加强员工沟通，保障员工权益
2-20 确定薪酬的程序		—
2-21 年度总薪酬比率		—
2-22 关于可持续发展战略的声明		治理

一般披露

GRI 标准指标	可持续发展目标	在报告中的位置
一般披露	2-23 为管理影响的责任授权	治理
	2-24 融合政策承诺	治理
	2-25 补救负面影响的程序	治理
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	治理
	2-27 遵守法律法规	—
	2-28 协会的成员资格	—
	2-29 利益相关方参与的方法	社会责任管理
	2-30 集体谈判协议	—
实质性议题	3-1 确定实质性议题的过程	—
	3-2 实质性议题清单	—
	3-3 实质性议题的管理	—
经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	走进广发
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	落实绿色战略, 应对气候变化
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	加强员工沟通, 保障员工权益
	201-4 政府给予的财政补贴	—
市场表现	202-1 按性别标准起薪水平工资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	加大金融支持, 助力产业发展
	203-2 重大间接经济影响	加大金融支持, 助力产业发展
采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	—

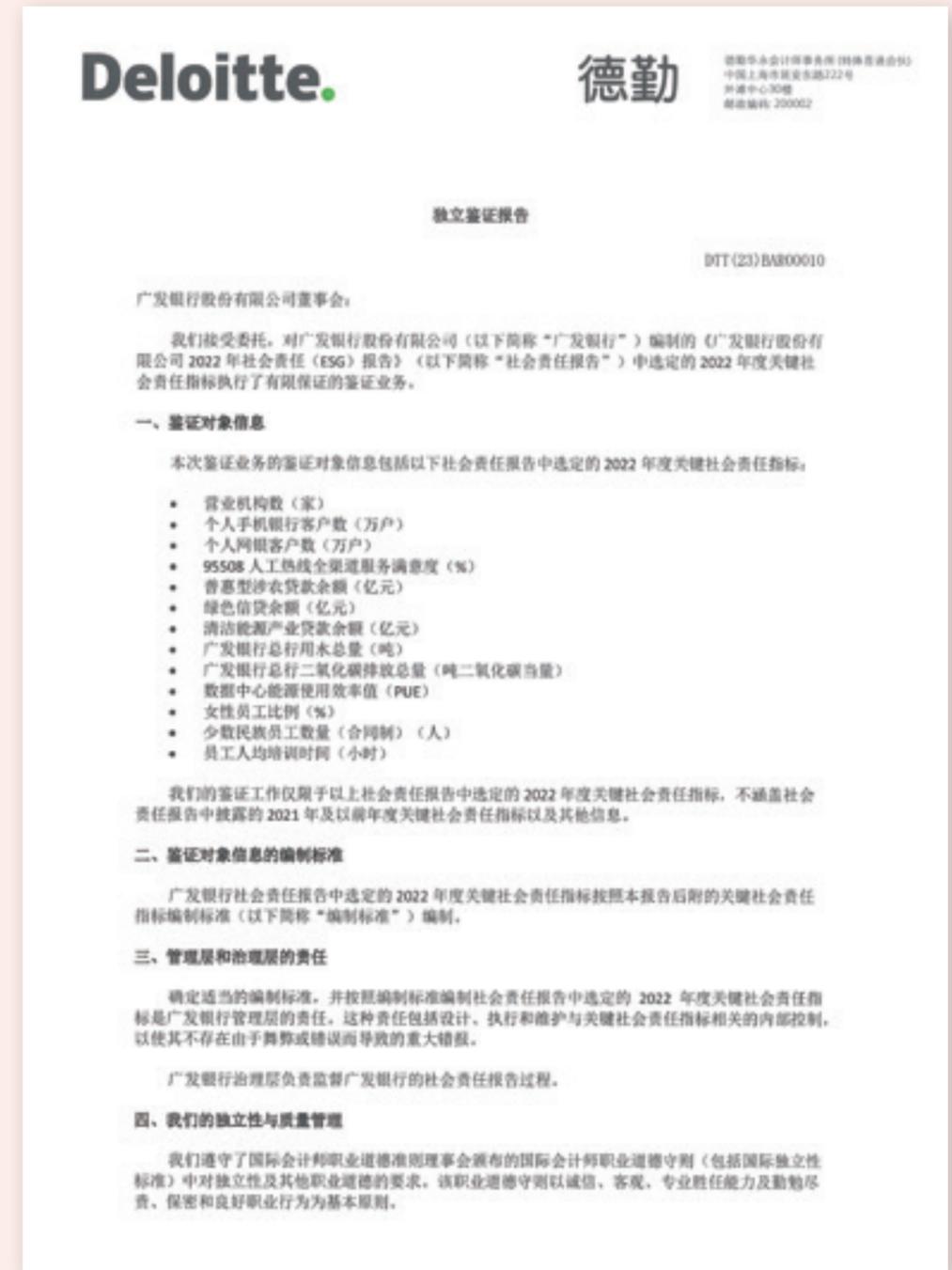
GRI 标准指标	可持续发展目标	在报告中的位置
反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	—
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	做到稳健运营, 提升管理效能
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	坚持党建引领, 凝聚发展力量
反竞争行为	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	—
税务	207-1 税务方针	—
	207-2 税务治理、控制及风险管理	—
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	—
	207-4 国别报告	—
物料	301-1 所用物料的重量或体积	优化资源管理, 落实绿色运营
	301-2 所用循环利用的进料	优化资源管理, 落实绿色运营
	301-3 再生产品及其包装材料	优化资源管理, 落实绿色运营
能源	302-1 组织内部的能源消耗量	优化资源管理, 落实绿色运营
	302-2 组织外部的能源消耗量	环境
	302-3 能源强度	—
	302-4 降低能源消耗量	—
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	优化资源管理, 落实绿色运营
水资源和污水	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	优化资源管理, 落实绿色运营
	303-2 管理与排水相关的影响	—
	303-3 取水	—
	303-4 排水	—
	303-5 耗水	优化资源管理, 落实绿色运营

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
生物多样性	304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、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	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	—
排放	305-1	直接 (范围1) 温室气体排放	环境
	305-2	能源间接 (范围2) 温室气体排放	环境
	305-3	其他间接 (范围3) 温室气体排放	—
	305-4	温室气体排放强度	环境
	305-5	温室气体减排量	—
	305-6	臭氧消耗物质(ODS)的排放	—
	305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	—
污水和废弃物	306-3	重大泄露	—
供应商环境评估	308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	社会
	308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	—
雇佣	401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	社会
	401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	社会
	401-3	育儿假	—

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
劳动关系	402-1	有关运营变更的最短通知期	—
职业健康与安全	403-1	职业健康安全管理体系	加强健康管理, 护航职业健康
	403-2	危害识别、风险评估和事故调查	—
	403-3	职业健康服务	加强健康管理, 护航职业健康
	403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	—
	403-5	工作者职业健康安全培训	—
	403-6	促进工作者健康	加强健康管理, 护航职业健康
	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	—
	403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	—
	403-9	工伤	社会
	403-10	工作相关的健康问题	社会
培训与教育	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	社会
	404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	畅通晋升渠道, 助力员工成长
	404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	—
多元化与平等机会	405-1	管治结构与员工的多元化	治理
	405-2	男女基本工资和报酬的比例	—

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
反歧视	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	—
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	—
童工	408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	—
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	—
安保实践	410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	—
原住民权利	411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	—
当地社区	413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	—
	413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	—
公共政策	415-1	政治捐助	—
客户健康与安全	416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	—
	416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	—
营销与标识	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	以科技变革服务模式
	417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	—
	417-3	涉及营销传播的违规事件	—
客户隐私	418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	—

独立鉴证报告



本事务所遵循了国际审计与鉴证准则理事会颁布的国际质量管理准则第 1 号的要求。该质量管理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、职业准则和法律法规要求相关的政策和程序。

五、我们的责任

我们的责任是根据《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作,在执行鉴证工作的基础上对社会责任报告中选定的 2022 年度关键社会责任指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。

六、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同,且范围小于合理保证鉴证业务。因此,有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就社会责任报告中选定的 2022 年度关键社会责任指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别社会责任报告中选定的 2022 年度关键社会责任指标可能存在重大错报的领域,设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域,并获取相应的证据。我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括:

- 与广发银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈,以了解与关键社会责任指标有关的编制流程;
- 抽样检查相关支持性文件;
- 对选定的关键社会责任指标实施分析性程序;
- 重新计算选定的关键社会责任指标。

七、编制标准的固有限制

我们提请使用者注意,针对非财务数据,尚无公认的评估和计量标准体系作为统一的编制标准。这将会影响公司向相关数据的可比性。

八、鉴证结论

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社会责任报告中选定的 2022 年度关键社会责任指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

本报告仅为广发银行编制社会责任报告之用,并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除广发银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海

2023 年 4 月 28 日

关键社会责任指标编制标准:

1. 营业机构数(家): 2022 年 12 月 31 日广发银行境内外营业机构的数量,营业机构包括营业网点与专营机构,其中营业网点是指获得监管部门开业批复的分支机构数量,包括一级分行、二级分行、一级支行、二级支行、社区支行、小微支行。
2. 个人手机银行客户数(万户): 2022 年 12 月 31 日使用广发银行手机银行底层平台注册绑卡的客户,包括广发银行手机银行 APP 客户数量和“发现精彩”APP 的客户数量,如有同时注册手机银行 APP 和“发现精彩”APP 的客户,仅计入一次。
3. 个人网银客户数(万户): 2022 年 12 月 31 日开通广发银行个人网银、电子支付中一项或两项的客户数量。
4. 95508 人工热线全渠道服务满意度(%): 2022 年度广发银行信用卡专线在广发信用卡微信公众号满意度调研、“发现精彩”APP 满意度调研与电话话后满意度调研三个渠道的客户满意度情况。
5. 普惠型涉农贷款余额(亿元): 2022 年 12 月 31 日广发银行发放的单户授信总额 500 万元(含)以下的普惠型农户经营性贷款以及单户授信总额 1000 万元(含)以下的普惠型涉农小微企业法人贷款余额。普惠型涉农贷款余额参考中国银行保险监督管理委员会颁布的《571 银行业普惠金融重点领域贷款情况表》的规定范围。
6. 绿色信贷余额(亿元): 2022 年 12 月 31 日广发银行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额参考《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》(银发[2019]326 号)的规定范围。
7. 清洁能源产业贷款余额(亿元): 2022 年 12 月 31 日广发银行发放的支持清洁能源行业,用于清洁能源设施建设和运营、能源系统高效运行等细分领域的贷款余额。清洁能源贷款参考《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》(银发[2019]326 号)的规定范围。
8. 广发银行总行用水总量(吨): 广发银行总行层面各办公区域及数据中心 2022 年度自来水消耗量。本处总行层面各办公区域及数据中心包括广发银行大厦内广发银行办公区域、新科大楼与南海金融中心。
9. 广发银行总行二氧化碳排放总量(吨二氧化碳当量): 广发银行总行层面各办公区域及数据中心 2022 年度二氧化碳排放总量。本处总行层面各办公区域及数据中心包括广发银行大厦内广发银行办公区域、新科大楼与南海金融中心。
10. 数据中心能源使用效率值(PUE): 2022 年度广发银行南海数据中心有效利用的能量与实际消耗能量比率。
11. 女性员工比例(%): 截至 2022 年 12 月 31 日与广发银行全行(含信用卡中心)直接签署劳动合同的女性员工与员工总人数的比例。
12. 少数民族员工数量(合同制)(人): 截至 2022 年 12 月 31 日与广发银行全行(含信用卡中心)直接签署劳动合同的少数民族员工数量。
13. 员工人均培训时间(小时): 截至 2022 年 12 月 31 日与广发银行全行(含信用卡中心)直接签署劳动合同的员工的全年平均培训小时数。

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宝贵意见，帮助我们对报告持续改进。

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地披露					
本报告的内容结构和文字表述清晰					
本行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)					
您对本行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：			
邮箱：					

您可以通过以下方式联系我们：

传真：020-38321187

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：zhdqgzb@cgbchina.com.cn

感谢您对广发银行的关注！



本报告采用环保再生纸印刷

 广州市越秀区东风东路713号

 400-830-8003

 510080

 www.cgbchina.com.cn