



中国人寿
CHINA LIFE



广发银行
CHINA GUANGFA BANK

— 保 险 · 投 资 · 银 行 —



发现精彩 | 开创未来

2023年

社会责任 (ESG) 报告

广发银行股份有限公司

目录

| | |
|--------------------|-----|
| 关于本报告 | 02 |
| 董事长致辞 | 04 |
| 行长致辞 | 06 |
| 走进广发 | 08 |
| 数说 2023 | 10 |
| 社会责任管理 | 12 |
| 责任荣誉 | 14 |
| 专题一 | |
| 汇聚金融之力 服务经济社会高质量发展 | 16 |
| 专题二 | |
| 助力乡村振兴 金融活水灌溉广袤乡村 | 24 |
| ESG 信息披露 | 104 |
| GRI 标准索引 | 114 |
| 独立鉴证报告 | 120 |
| 读者反馈 | 125 |

33

深化党建引领，夯实治理基础

| | |
|--------|----|
| 深化党建引领 | 34 |
| 完善公司治理 | 35 |
| 强化风险管控 | 39 |
| 坚守合规底线 | 43 |

45

赋能实体经济，服务发展大局

| | |
|--------|----|
| 支持实体经济 | 46 |
| 助力产业发展 | 48 |
| 服务区域发展 | 49 |
| 深耕跨境金融 | 52 |

55

聚焦金融创新，增强发展动能

| | |
|--------|----|
| 发展科技金融 | 56 |
| 支持产品创新 | 57 |
| 推进数字转型 | 59 |

63

保障客户权益，提升服务温度

| | |
|--------|----|
| 保障客户权益 | 64 |
| 提升服务品质 | 71 |
| 关爱特殊群体 | 72 |

77

践行低碳发展，守护绿水青山

| | |
|--------|----|
| 应对气候变化 | 78 |
| 厚植绿色金融 | 80 |
| 坚持绿色运营 | 84 |

87

注重员工成长，共享发展价值

| | |
|--------|----|
| 保障员工权益 | 88 |
| 促进职业健康 | 88 |
| 重视员工发展 | 89 |
| 加强员工关爱 | 91 |

95

投身公益慈善，共建美好家园

| | |
|--------|----|
| 传播公益力量 | 96 |
| 传递金融善意 | 99 |

关于本报告

🕒 报告时间范围

此报告为年度报告，时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。由于涉及连续性及可比性，本报告中部分信息内容根据需要作适当延伸。

📄 报告编制依据

- 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》
- 原中国银保监会《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》

📖 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、理财子公司、49 家直属分行、970 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“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 2023 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。

🏢 报告编制单位

广发银行股份有限公司

📄 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>）。

📖 报告印刷用纸

环保纸张



董事长致辞



2023 年是贯彻党的二十大精神的开局之年，也是实施“十四五”规划承前启后的关键一年。广发银行以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为主线，认真贯彻党的二十大精神和中央金融工作会议精神，深入落实党中央、国务院各项决策部署，坚守金融工作的政治性、人民性，继续“向下扎根”，不断“向上生长”，奋力“向好突破”，积极履行社会责任，大力提升环境、社会及治理(ESG)综合绩效，各方面工作平稳有序，为实现高质量、可持续发展奠定了良好基础。

强化金融报国，服务大局有力有为。我们深刻把握国内系统重要性银行和金融央企成员单位的使命担当，围绕“五篇大文章”持续加大重点领域和薄弱环节金融供给，努力当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石。根据企业不同生命周期的资金需求，提供差异化金融解决方案，全面支持产业升级、科技自立、“专精特新”企业发展，战略性新兴产业贷款余额超 1,700 亿元，科技型企业贷款余额突破 1,800 亿元，分别同比增长 51% 和 30%。进一步发挥综合金融优势，协同国寿投资板块落地 68 个重点项目，累计投资金额近 1,200 亿元。涉农贷款余额近 1,710 亿元，较年初增长 16%，在新疆、云南等国家重点帮扶地区落地“葡萄贷”“养牛贷”等特色专案，持续探索助推乡村振兴的多元模式。

坚持人民至上，履行社会责任彰显担当。我们积极践行“以人民为中心”的发展思想，聚焦普惠金融、养老金融、数字金融、公益慈善等社会共同关注的议题贡献广发力量。全年累计减免支付手续费超 1 亿元，普惠小微企业贷款实现“量增价降”。2023 年底个人养老金开户 129.6 万户，逐步构建起覆盖储蓄、基金、理财、保险的全品类养老金融产品体系。数字化转型加速推进，核心系统在同业中率先迁移至分布式架构，为客户提供更安全、更流畅的业务体验，定制符合长者习惯的专属应用，远程服务专设“银发通道”，让数字化成果惠及老年群体。“广发希望慈善基金”成立十五年来，募款总额超 1.1 亿元，爱心足迹遍布

全国 26 个省（自治区、直辖市），关注乡村儿童营养状况、心理健康、美育素养，惠及欠发达地区师生 35 万人，汇聚金融之力，促进善意持续流淌。

服务“双碳”目标，促进绿色转型成效显著。我们深入贯彻“绿水青山就是金山银山”理念，努力打造生态价值的“转化器”，支持经济社会向绿色、低碳、可持续转型。将绿色发展、“双碳”目标融入战略布局，强化气候、环境风险管理，完善差异化信贷政策，加大对基础设施绿色改造升级、清洁能源、节能环保等领域的支持力度，绿色信贷余额超 1,500 亿元，较年初增长 65.43%。不断提升绿色产品创新能力，在湖州、阳江分别落地竹林、海洋碳汇质押业务，开展航空租赁业首笔可持续发展挂钩贷款，推出全国首张电动自行车联名卡，为绿水青山注入更多金融活水。

统筹发展和安全，守牢风险合规底线。我们统筹高质量发展和高水平安全，始终把防范化解风险作为金融工作的永恒主题，坚持依法合规，强化各类风险管控。加强对重点领域的风险防控，提升早识别、早预警、早暴露、早处置的全面风险管理能力。加强合规文化宣导，常态化开展警示教育，让合规文化深入人心、形成习惯。完善消费者投诉处理及客户隐私保护制度，确保个人信息在收集、传输、存储及使用上合法合规、安全可靠，加大金融知识普及宣传力度，完善分级处理、提级处理、小额和解等多元纠纷化解机制，多方位、多层次助力客户权益维护。

凝心聚力担使命，奋楫扬帆再起航。奋进在充满光荣和梦想的新征程上，我们将努力为客户提供更好的产品和服务，为股东创造更好的价值回报，为其他利益相关方搭建更广阔的互利共赢平台，为社会承担更全面的企业公民责任。2024 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，深入贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，主动服务和融入新发展格局，积极履行社会责任，用心守护人民美好生活，为经济社会高质量发展贡献更大力量！

行长致辞



2023 年，广发银行扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真贯彻党的二十大精神和中央金融工作会议精神，在深学细悟笃行中，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，坚决扛起政治责任、经济责任和社会责任，交出了一份有力度、有温度的广发答卷。

我们胸怀国之大者、服务大局。全面贯彻落实党中央决策部署，当好服务实体经济的主力军，年末总资产迈上 3.5 万亿台阶，对公一般贷款余额突破万亿元大关，支持经济回升向好蓄势聚能。突出强化对重大战略、重点领域、薄弱环节金融支持，在粤港澳大湾区、京津冀、长三角和长江经济带的对公一般贷款增量占全行 88.7%；制造业中长期贷款、科技企业贷款大幅增长 52%、30.35%，普惠型小微企业贷款“量增价减”超额完成年度计划，全年累计承销地方债 1,353.6 亿元，为符合条件的房企新批复授信 353.6 亿元。

我们书写为民答卷、情系万家。始终坚持以人民为中心的价值取向，积极擦亮金融为民底色，完成 27 万客户存量首套住房贷款利率调整，为新市民创业提供利率优惠，各项手续费减免超亿元。奋力助推乡村振兴，向广东“百县千镇万村高质量发展工程”累计投放 1,248.7 亿元，全行普惠涉农贷款较年初增长 21%，开辟广发商城“乡村振兴专区”，因地制宜推出兴边富民助农专案 70 个，派出驻村帮扶干部 52 名。用心用情细化服务，“小小银行家”“征信知识+奶茶”“消保盆栽”等消费者权益保护活动别开生面，各类渠道适老化改造迭代升级，全年客户投诉百分百办结。

我们守护绿水青山、蓝天净土。努力践行“碳达峰、碳中和”发展理念，向绿色、低碳、循环经济倾斜信贷资源，将环境风险识别纳入授信审批流程，丰富绿色金融产品谱系，低碳信用卡、碳挂钩结构性存款、碳排放权质押等一批产品相继落地，成功发行 7 款绿色理财产品，先后实现多个国家级重点绿色贷款项目投放。截至 2023 年末，全行绿色信贷余额 1,543.67 亿元，新能源汽车个人贷款累计投放超 30 亿元。同时，积极倡导无纸化办公，推动节能灯具改造、空调冷凝水回收，努力实现自身运营减排降碳。

我们坚持积微成著、慈善力行。2023 年，“广发希望慈善基金”成立十五周年，是国内银行业中长期运营的公益项目之一。十五年来，我们播种希望、与爱同行，累计募集超 1.1 亿元善款，爱心足迹遍布全国 26 个省（自治区、直辖市），开展 30 余类公益项目，超过 35 万名师生受益。这一年，我与慈善基金志愿者一起到江西会昌和广东茂名，看到孩子们在更漂亮的操场上尽情玩耍，在更明亮的图书室里看书阅读，更加坚定了我们用金融善意点亮美好生活的决心。这一年，广发银行持续创新“金融+公益”模式，打造广发卡“积小爱·成大爱”积分公益平台，开展“好好生活一起精彩”系列积分募捐活动，累计 100 万广发持卡人参与。

新使命催人奋进，新征程重任在肩。中央金融工作会议擘画了加快建设金融强国的宏伟蓝图。在新起点上，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，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，始终牢记初心使命，牢牢把握“八个坚持”，按照中国人寿集团“十五字”要求和广发银行“四稳四进”工作思路，加快推进高质量发展，着力在党建引领、服务大局、特色经营、改革转型中取得更大进步，为国家、社会、客户、股东、员工创造更大价值，为强国建设、民族复兴伟业作出更大贡献，向新中国成立 75 周年献礼！

走进广发

1988

成立于广州



广发银行于 1988 年成立于广州，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。

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，目前在国内 27 个省（自治区、直辖市）和香港、澳门特别行政区共设立了 49 家直属分行、970 家营业机构，覆盖 116 个地级及以上城市，设有全资子公司广银理财有限责任公司，共有合同制员工近 3.7 万人。

49 家直属分行

覆盖

116

个地级及以上城市

970 家营业机构

共有合同制员工

3.69 万人



数说 2023

经济绩效

| | | |
|---|--|---|
| 资产总额 | 营业收入 | 贷款总额 |
|  35,095.22 亿元 |  696.78 亿元 |  20,732.06 亿元 |
| 利润总额 | 净利润总额 | 资本充足率 |
|  187.91 亿元 |  160.19 亿元 |  13.05 % |
| 纳税总额 | 不良贷款率 | 网点数量 |
|  152.43 亿元 |  1.58 % |  904 个 |

公司治理绩效

| | |
|---|--|
| 董事数量 | 女性董事数量 |
|  14 名 |  1 名 |
| 独立董事数量 | 监事数量 |
|  5 名 |  6 名 |

环境绩效

| | | |
|--|--|---|
| 绿色信贷余额 | 绿色信贷当年净增额 | 持有绿色债券余额 |
|  1,543.67 亿元 |  610.53 亿元 |  80.37 亿元 |
| 数据中心能源使用效率值(PUE) | 二氧化碳排放总量 | |
|  1.44 |  56,571.83 吨二氧化碳当量 | |
| 总耗水量 | | |
|  577,065 吨 | | |

注：绿色信贷余额和绿色信贷当年净增额数据采用国家金融监督管理总局口径统计。

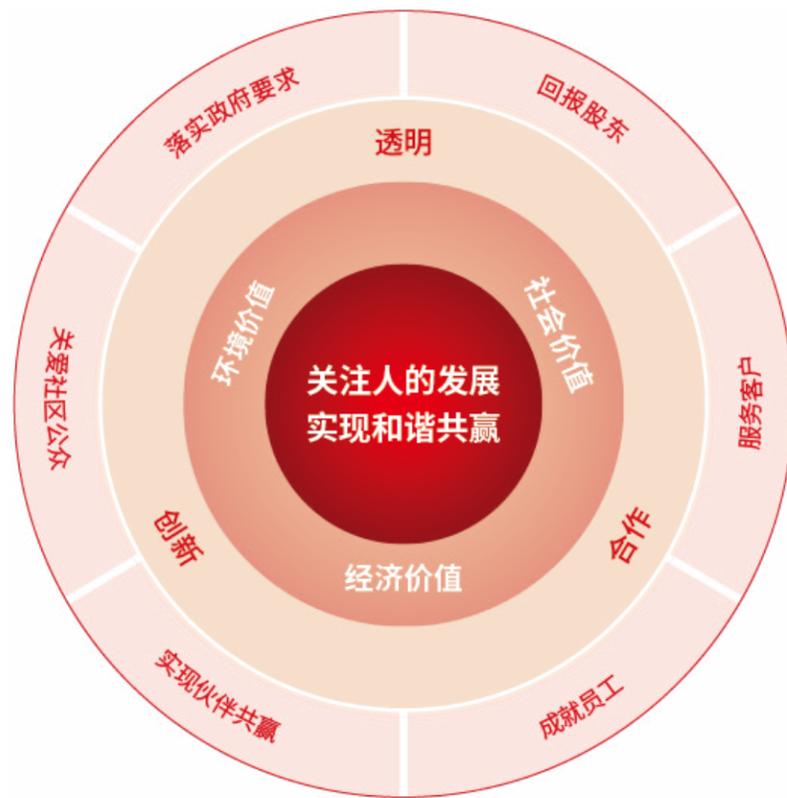
社会绩效

| | |
|--|--|
| 民营企业贷款余额 | 民营企业贷款客户数量 |
|  4,736.39 亿元 |  281,313 户 |
| 小微企业贷款余额 | 小微企业贷款客户数量 |
|  3,154.72 亿元 |  280,253 户 |
| 涉农贷款余额 | |
|  1,709.99 亿元 | |
| 员工总数(合同制) | 女性员工比例 |
|  36,957 人 |  55.86 % |
| 年度捐赠总额(含广发希望慈善基金) | 每股社会贡献值 |
|  3,116.47 万元 |  5.51 元 |
| 95508 人工热线全渠道服务满意度 | 个人网银客户数 |
|  98.12 % |  6,473.85 万户 |
| 个人手机银行客户数 | |
|  7,278.78 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

2023 年本行严格遵照法律法规和监管要求履行信息披露义务，认真执行信息披露制度，全年合计披露定期公告及各类临时公告 30 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，保障投资者知情权，持续提升信息披露质效。

利益相关方沟通与参与

| 利益相关方 | 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 • 监管机构定期报送与沟通 |
|  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 • 社区志愿服务 |

责任荣誉

高质量发展

- 中央和国家机关“学用新思想、建功新征程”创新案例一等奖、基层党组织书记精品党课三等奖、基层党组织优秀调研报告三等奖
- 中国人民银行金融科技发展奖二等奖
- 工业和信息化部第六届“绽放杯”5G 应用征集大赛 5G+ 商业金融专题赛二等奖
- 《证券时报》2023 年度中国银行天玑奖粤港澳大湾区杰出服务银行
- 《21 世纪经济报道》2023 年度湾区金融创新案例
- 《广州日报》2023 年经济高质量发展峰会——经济发展贡献奖、2023 金融助力高质量发展闪光案例
- 《银行家》2023 年度消费金融创新优秀案例、2023 年度交易银行创新优秀案例、2023 年度零售银行创新优秀案例
- 《环球金融》最佳跨境贸易银行与最佳先进交易技术奖
- 新浪财经年度最具创新资产管理银行、年度小微金融创新银行、年度养老金融服务创新银行
- 《金融电子化》杂志社第十四届金融科技创新奖
- 国际卡制造商协会 (ICMA) 最佳独特创新奖
- 《南方周末》年度金标杆金融机构——银行榜 TOP10

数字化转型

- 《银行家》2023 年度数字财富管理创新优秀案例
- 中国电子银行网第六届(2023) 数字金融创新大赛数字风控金奖
- 中国通信协会“科创中国”金融科技大赛二等奖
- 全球商业创新大会金融数智化转型先锋
- 第八届 BDIE 华鹰奖金融科技奖、数字化转型优秀实践奖
- 《信息时报》金狮奖年度最佳数字化转型银行、年度优秀跨境金融创新案例、年度卓越信用卡中心

优秀产品服务

- 普益标准卓越创新理财公司、优秀固收类理财产品
- 《21 世纪经济报道》2023 “金贝”资产管理竞争力案例集锦·产品篇 2023 人气理财产品
- 《投资时报》2023 最佳创意营销奖
- 财联社手机银行 APP “拓扑奖”
- 《中国银行保险报》2023 中国金融产品传播典范 (ESG 系列产品传播案例)
- 《金融理财》2023 年度金牌银保渠道业务综合实力奖、2023 年度金牌银保渠道成长奖
- 《中国经营报》卓越竞争力零售业务银行
- 财经网年度跨境金融先锋奖
- 中国金融认证中心 (CFCA) 最佳企业手机银行、手机银行年度综合实力卓越奖
- 《亚洲银行家》中国最佳无摩擦客户关系管理项目
- 《新快报》年度最佳零售服务银行
- 《每日经济新闻》年度卓越财富管理银行奖



普惠金融

- 《银行家》2023 年度乡村振兴金融服务创新优秀案例
- 《中国银行保险报》年度普惠金融典范案例
- 人民网普惠金融优秀案例奖
- 《投资时报》金禧奖·2023 普惠金融奖
- 《新快报》年度最佳普惠金融奖

慈善公益

- 《南方周末》2023 筑梦者公益大会——年度乡村振兴贡献
- 《中国银行保险报》年度社会责任典范案例
- 金融界领航中国“金智奖”杰出乡村振兴典范奖、杰出零售银行奖

绿色低碳

- 《21 世纪经济报道》21 世纪金融发展优秀案例——2023 年度低碳银行
- 《投资时报》2023 美丽中国双碳先锋
- 中国网——2023 年中国金融业年度绿色金融优秀案例
- 新华信用金兰杯责任投资卓越案例

ESG

- 《中国银行保险报》非上市银行 ESG 综合表现 TOP20
- 新华网 2023 年“企业 ESG 年度特别案例”
- 《21 世纪经济报道》21 世纪活力·ESG 社会责任案例
- 《广州日报》金质金融服务品牌评选——2023 年最佳 ESG 实践银行、助力高质量发展杰出贡献团队

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——银行榜单第 9 位
- 连续 13 年荣膺北京大学社会调查研究中心、智联招聘“中国年度最佳雇主”
- 中国银行业协会 2023 年银行业好新闻奖
- 《中国金融》第六届中国金融年度品牌案例大赛——品牌传播年度案例奖、整合营销年度案例奖、年度人气品牌案例奖、中国金融年度品牌大奖
- 《金融时报》2023 年度最佳品牌建设银行
- 人民网“匠心品牌奖”
- 《中国银行保险报》2023 年中国银行业新媒体影响力 TOP10

专题一

服务经济社会高质量发展 汇聚金融之力



“

金融与国家发展战略、经济社会运行息息相关，在加速科技创新、助推“双碳”落地、实现共同富裕、支撑老有所养等方面，扮演着“源头活水”角色。2023年中央金融工作会议明确指出，要“做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章”。广发银行胸怀“国之大者”，强化使命担当，直击当前金融领域薄弱点，支持实体经济，推动养老产业升级，补齐民生领域短板；同时不断加大对科技创新、绿色低碳等领域的支持，全方位服务经济社会高质量发展。

贡献联合国可持续发展目标



9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区

广发银行南海金融中心双子楼

集团公司党委书记、董事长白涛到北京分行调研

2023 年 7 月 26 日下午，集团公司党委书记、董事长白涛到北京分行调研，就经营发展、风险防控和管党治党方面进行交流，并提出四点要求：找准定位发挥特色优势，充分发挥区位、股东、协同和先发优势，深化内外合作，强化市场对标，在全面提升市场竞争力和影响力上发挥示范引领作用；加快推动高质量发展，进一步挖掘客户资源，加快补齐业务资质短板，强化产品服务创新，努力走在行业前列；守牢风险底线，完善风险防控机制，持续强化合规经营，牢固树立“合规创造价值”的理念；坚定不移推进全面从严治党，着力强化党员领导干部“一岗双责”，加强年轻干部培养、干部管理和警示教育，树立践行正确的政绩观。



科技金融



科技是第一生产力，新兴技术研发、科技成果转化、现代化产业体系建设，都需要金融作为强有力支撑。本行将“服务科技自立自强”列入 2023 年贯彻落实党的二十大精神重点任务，差异化策略服务科创企业全生命周期，提供全品类金融产品供给，高质量支持高水平科技自立自强。

明确科技战略定位

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。

探索服务新路径

围绕科技型企业不同生命周期的资金需求，提供差异化金融解决方案。为科创企业提供股权投资、债权投资、银行信贷等投融资服务，推出科技 E 贷、科技创新抵押 e 贷、科技创新 e 秒供应链等线上产品，全面支持科技成果转化、关键技术研发，助力科技型中小微企业发展壮大。

关键绩效

截至 2023 年末

▶ 全行科技型企业贷款余额 **1,884.71** 亿元，较年初增长 **30.35%**

▶ 战略性新兴产业贷款余额为 **1,760.09** 亿元，较年初增长 **592.10** 亿元，增速为 **50.69%**



案例

深圳分行力推知识产权质押融资业务

广发银行深圳分行十分重视企业知识产权背后的成长价值，积极推动知识产权质押融资，助力企业依托名下的专利、商标权等，获得融资支持并缓解资金周转压力。同时，该行大力开展知识产权质押融资业务，并制定了一套知识产权质押操作指引，助力企业高效高质地完成从提交登记申请到取得质押登记通知书流程，进一步提升普惠金融服务质效，畅通深圳企业通过知识产权质押获得融资渠道。截至 2023 年 12 月末，深圳分行知识产权质押融资金额已达 5.62 亿元。

● 绿色金融

 尊重自然、顺应自然、保护自然是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。面对新形势新任务，广发银行将绿色金融作为服务现代化产业体系建设的重要力量，为绿水青山注入金融活水，为推动经济社会发展绿色化、低碳化提供动力。

加大金融支持

- ▶ 持续加强对绿色、低碳、循环经济金融支持，努力将资金投向有利于识别和解决经济、环境与社会风险可持续项目；
- ▶ 积极倡导生态保护、生态建设和绿色产业融资，不断完善金融产品和服务，引导绿色产业发展壮大；
- ▶ 有效防范环境与社会风险，积极帮助对可持续发展持有同样观点和承诺的业务合作伙伴解决环境与社会相关问题，倡导经济效益、社会效益和生态效益有机统一，实现业务可持续发展与环境保护双重目标。

丰富绿色产品线

健全绿色金融产品体系，对接国家碳达峰碳中和行动方案，创新绿色信贷产品，探索产业基金、绿色债券、投贷联动等业务模式，打造多层次、全方位的绿色金融产品体系。

加强绿色金融发展合作

对标国际准则，贯彻环境保护、社会责任和经济效益相结合的国际绿色经营理念。

开展产业研究

强化绿色金融产业研究，积极服务碳排放权交易，研发碳金融产品。2023年，制定并印发《广发银行2023年重点行业营销指引》，覆盖新能源汽车、锂电池、能源等绿色重点行业；完成电网行业解决方案的制定工作。

关键绩效

截至2023年末，广发银行绿色信贷余额达 **1,543.67** 亿元



● 普惠金融

 2023年是普惠金融纳入国家战略十周年。广发银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，依托机构网络优势，拓展金融服务广度和深度，让更多人民群众享受价格合理、便捷安全的金融服务。

加强产品运用

以“税银通”2.0、“科技E贷”“抵押易”“小微E秒贷”为核心，积极营销优质小微企业客群，巩固提升产品规模。引导分行用好“乡村振兴贷”“乡村E贷”“小微客群农村承包土地经营权和林地使用权抵押贷”等标准化涉农产品，结合各地涉农经济发展和经营情况，自下而上上报特色涉农产品专案，提升乡村振兴金融产品供给质量。

深化政银合作

支持分行积极参与各级政府小微企业融资服务平台建设，加强与国家融资担保基金等各类政策性融资担保公司合作，重点围绕战略性新兴产业、专精特新等政府重点培育行业及地方特色产业，加大对普惠小微企业信贷投放力度。

发挥保银协同优势

以集团公司与农业农村部正式签署战略合作协议为契机，发挥中国人寿综合金融业务优势，加强对接财险总公司和各地分公司，在政策性农险等领域，探索推进“银行+保险”综合金融服务乡村振兴新模式。

关键绩效

截至2023年末

▶ 普惠型小微企业贷款余额 **1,785.89** 亿元，较年初增长 **12.18%**

▶ 全年新发放贷款利率 **4.41%**，较年初下降 **70** 个基点，实现“量增价降”

▶ “抵押易”产品贷款余额 **1,234.60** 亿元，较年初增长 **145.14** 亿元

▶ “税银通”2.0产品贷款余额 **84.42** 亿元



● 养老金融



养老越来越成为百姓生活息息相关的重要话题。在完善多层次养老保障体系的过程中，广发银行以增进民生福祉、提高养老生活品质为己任，在发展养老金融、布局养老产业等方面深入探索。作为首批获得个人养老金业务开办资格的商业银行之一，首批上线试点地区开户与非试点地区预约开户业务，构建养老第三支柱服务能力，助力实现“老有所养”。



广发银行携个人养老金产品亮相全国人力资源服务业发展大会

● 加强科普宣传

在CBA赛场、金交会、服贸会、人力资源服务业发展大会等大型赛事、展览展会中，持续强化个人养老金品牌露出；线上联合权威媒体开展政策解读、打造手机银行App投教专区、发布短视频漫画图文，多层次多角度开展科普。

● 产品服务供给优

打造覆盖多渠道的极简开户流程，上线“秒级”顺畅开户功能，上架满足不同投资者偏好的多层次、多品类个人养老金投资产品，覆盖储蓄、基金、理财和保险四类投资品种，逐步建立起养老金融产品体系。

● 广开渠道促参与

深入各地企事业单位开展政策宣讲，进驻人社部旗下“电子社保卡”、广东省“粤省事”等电子政务平台，与大型互联网平台、电信运营商、集团企业等开展开户合作，布局非试点地区预约开户业务，不断便利个人养老金业务办理。

● 用心守护“夕阳红”

持续提升适老化服务水平，在网点设置长者服务专区，组建“长者服务专员”队伍，上门服务出行不便的年长人群，推出专为长者打造的“爱心版”App，专设远程服务“银发通道”客服专席，在广发商城上线康养产品专区，让银发客户充分享受数字时代的便利。

● 数字金融



国家“十四五”规划明确，稳妥发展金融科技，加快金融机构数字化转型。广发银行坚定不移地坚持金融科技创新发展战略，以数字化转型构建数字金融新格局，为服务新经济、新金融、新发展注入新动能，为建设数字中国、发展数字经济积极贡献金融力量。

● 打造数字化服务体系

打造零售智慧大脑，完成手机银行9.0升级改版，发布“发现精彩8.0”。推出现金管理4.0、企业手机4.0、企业网银5.0、银企直联2.0，完成对公电子渠道全面升级，打造对公客群一站式服务能力。

● 加强创新能力建设

推动AIGC大模型基础能力建设，创新“虚拟数字人”等智能工具，为客户提供安全高效的服务体验。打造知识图谱平台，“基于知识图谱和联邦学习的外汇交易风险智能分析项目”荣获中国人民银行“金融科技发展奖”二等奖。

● 构建数字化场景生态

推出数字人资、数字财税、数字差旅等“广发通”系列数字产品，为企业客户提供人、财、事一揽子服务，数字产品对公对私联动服务能力持续提升。“数字工会一体化平台”荣获中国人民银行“金融科技发展奖”三等奖。

● 上线分布式核心系统

顺利完成分布式银行核心系统、信用卡核心系统投产切换，是国内首家一次性将核心系统从主机集中式架构迁移至分布式架构的商业银行，为产品服务创新、精细化管理增强科技支撑。

案例

研发数字财税系统

广发银行建设数字财税系统，为中小企业客户免费提供集合记账、做账、算税、报税、数据分析等功能于一体的财税应用，支持企业流水自动记账、银企快速对账、票据快速录入、凭证自动生成、薪资自动计算、经营数据看板、纳税一键申报、财税数据看板八大场景特殊需求，荣获“金融数智化转型先锋”称号。



专题二

金融活水灌溉广袤乡村 助力乡村振兴



“

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键之年。本行争当金融服务助推乡村振兴的主力军，坚决贯彻落实党中央决策部署，依托金融服务创新精准帮扶模式，巩固拓展脱贫攻坚成果，提升乡村振兴金融服务质效，引导金融活水灌溉广袤乡村，为全面推进乡村振兴提供金融支持，为实现共同富裕贡献更大力量。

贡献联合国可持续发展目标



广发银行西安分行定点帮扶点商洛市山阳县李家坪村黄花菜采摘园

● 加强统筹谋划，工作部署有序有力

本行积极响应国家全面推进乡村振兴工作战略部署，持续探索具有广发特色的帮扶模式，进一步完善工作机制，不断提升助推乡村振兴工作质效。

加强研究部署

本行党委通过党委会“第一议题”，及时跟进学习党中央关于乡村振兴的重要工作部署，召开年度助推乡村振兴工作会议，制定本行《2023年全面推进乡村振兴重点工作落实方案》《金融服务乡村振兴工作方案》等文件，推动各项重点工作落地见效。成立以党委书记任组长的助推广东省“百县千镇万村高质量发展工程”领导小组，制定本行《金融服务广东省“百县千镇万村高质量发展工程”行动方案》，积极履行金融央企成员单位社会责任，探索支持和服务广东省乡村振兴的广发模式。



广发银行召开2023年助推乡村振兴工作会议

深入走访调研

总行党委班子成员多次奔赴帮扶一线开展实地调研，指导帮扶工作开展，研究最适合当地的金融服务方式，以调研探实情、出实招、谋发展，有效解决当地群众“急难愁盼”问题。



● 聚焦“五大振兴”，帮扶工作成效显著

本行坚持问题导向，助推各帮扶点推进乡村产业、人才、文化、生态、组织“五大振兴”，激活乡村活力，补齐发展短板，培育当地“造血”功能。

● 产业赋能，培“根”植“基”

在新疆、云南等原“三区三州”和国家重点帮扶地区落地“葡萄贷”“养牛贷”等特色专案，为产业发展注入金融活水，建设特色产业基地，助力村民就业增收。

广发银行总行

广发银行总行定点帮扶点潮州市饶平县上饶镇蜜柚喜获丰收，在下善村蜜柚收购点，村民正在进行蜜柚分拣与包装工作。2023年，本行对下善村蜜柚进行精准消费帮扶，实现销售超150万元，村集体经济实现增收超30万元。



河源分行

河源分行深化消费帮扶，2023年采购帮扶点优质大米金额合计49,776元，助力当地农户增收创收。



● 人才筑基，添“智”提“质”

做好帮扶干部人才队伍建设，制定印发广发银行《乡村振兴帮扶干部管理办法》，多名干部获得“优秀驻村干部”等荣誉。在云南、广东、河南等多地开展金融知识宣讲活动，提升村民金融素养。

合肥分行

在合肥分行帮扶点芜湖市白茆镇套北村，捐建爱心书屋，提升百姓专业技能水平。先后开展5场金融政策、知识普及活动，促进国家金融政策落地生根，助力老百姓金融素养全面提升。

● 文化铸魂，强“筋”壮“骨”

依托乡村旅游资源，推广地方民俗文化，在新疆、广东、江西等地帮扶镇村开展联欢晚会、“送文化下乡”等文化活动，在乡村赓续传承中华民族优秀传统文化，倡导乡风文明。

汕头分行

联合潮州国寿财险、上饶镇下善村村委会、下善小学举办助推乡村振兴“送文化下乡”活动。活动包括了文艺演出、爱心捐赠、金融知识普及等内容，强化当地村民、师生的精神文明建设，受到了村民们的一致点赞。

● 生态强根，增“色”添“彩”

投入帮扶资金用于“和美乡村”建设和人居环境整治项目，支持帮扶村太阳能路灯、乡村道路、光伏产业等基础设施建设。帮扶干部积极参与人居环境整治，与村民共同创造干净整洁家园。

肇庆分行

精准帮扶肇庆市封开县河儿口镇扶学村，建设“四小园”、文旅舞台、停车场、党建公园等公共基础设施，改善居住环境；协助修缮唐代古建筑大梁宫，保留岭南特色；将扶学村打造成生态优良、文旅兴旺的示范村。



● 组织保障，凝“心”聚“力”

丰富“党建+帮扶”形式，总分行党支部与帮扶村积极开展党建共建活动，调研当地实际，开展消费帮扶，推动金融服务更好支持农业农村产业发展。投入帮扶资金，为帮扶村重建党群服务中心、党员活动室等党建设施，驻村干部积极发挥先锋模范作用，加强帮扶点党组织标准化规范化建设，提升村党组织战斗力。

总行帮扶点

做实“党建+帮扶”举措，在总行定点帮扶点潮州市饶平县上饶镇，投入帮扶资金重建下善村党群服务中心，全面提升该村党建基础设施建设水平，更好发挥基层党组织战斗堡垒作用，助力乡村组织振兴。

关键绩效

▶ 各级机构结对帮扶村(镇) **52** 个，派驻帮扶干部 **52** 名

▶ 采购助农产品超 **1,700** 万元，广发商城“乡村振兴专区”全年销售助农产品近 **3,000** 万元



● 发挥金融优势，大力发展“三农”金融



本行依托自身优势，持续加大对重点领域的金融支持，加速政银合作平台建设，因地制宜开发多样助农金融产品，以金融之笔助力描绘共同富裕的多彩画卷。



加大重点领域金融支持

粮食重点领域贷款余额较年初增长100.06亿元，在全国13个产粮主产区的产粮大县贷款余额破百亿。在东北区域，新增授信1.3亿元，重点支持“辽粮收购”；在广东地区，为广东省内15个地市的51户丝苗米企业提供信贷支持，累计投放超10亿元。

粮食重点领域贷款
余额较年初增长

100.06 亿元



创新“三农”金融产品、服务

加快“乡村振兴”系列贷款产品推广落地，因地制宜推出“光伏贷”“渔农贷”“烟农贷”等助农专案产品70个，满足乡村产业发展多样化金融需求。加快“乡村振兴”系列产品落地，截至2023年末，乡村振兴贷余额53.41亿元，比年初增长9.42亿元；乡村E贷余额4.45亿元，比年初新增1.43亿元。

截至2023年末
“乡村振兴贷”余额

53.41 亿元



加大金融支持广东省“百千万工程”力度

2023 年累计投放贷款超 1,248.6 亿元，特别在支持现代化海洋牧场建设方面，为湛江 863 基地某企业核定授信额度 5 亿元；与广东省农业农村厅签署《广东省乡村振兴融资风险补偿金合作协议》，截至 2023 年末，累计申请纳入补偿金范围客户超 300 户，授信余额达 1.88 亿元。在江门、惠州、河源、梅州、肇庆 36 个信用村落地“整村授信”业务，整村授信金额 2.78 亿元。

截至 2023 年末

累计申请纳入补偿金范围客户超

300 户

授信余额达

1.88 亿元



发挥综合金融优势

打造“政银保”“企银保”“农银保”等渔业综合金融服务体系，为广东海洋牧场建设提供优质金融服务。协助中国人寿集团与农业农村部签署战略合作协议，探索推进“银行+保险”综合金融服务乡村振兴新模式。



金融赋能人才建设

推出“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”“三项工程”小微信贷服务，截至 2023 年末，广东省“三项工程”贷款投放超 20.2 亿元，较年初增长 76%；发挥信用卡传统强项，推出定制“粤菜师傅”“南粤匠心”“南粤厨神”专属卡版，累计发卡量较 2023 年初增长 132%。

截至 2023 年末

“三项工程”贷款投放超

20.2 亿元

较年初增长

76 %

累计发卡量较 2023 年初增长

132 %

关键绩效

截至 2023 年末

▶ 全行涉农贷款余额 **1,709.99** 亿元，较年初增长 **234.37** 亿元，增幅 **15.88**%

▶ 普惠型涉农贷款余额 **237.47** 亿元，较年初增长近 **41.22** 亿元，增幅 **21.00**%



荣誉

荣获

人民网“助力乡村振兴奖”

荣获

广东股权交易中心“金融助力‘百千万工程’优秀贡献奖”

荣获

《南方周末》“年度乡村振兴贡献”奖

荣获

《银行家》2023 年度乡村振兴金融服务创新优秀案例

入选

新华网《负责任金融蓝皮书（2023）》乡村振兴优秀案例

入选

《中国银行保险报》“银行业 ESG 年度社会责任典范案例”

入选

《中国银行保险报》“银行业 ESG 年度普惠金融典范案例”

入选

《中国城乡金融报》“金融服务乡村振兴卓越实践案例”



《南方周末》“2023 年度乡村振兴贡献”奖



入选新华网《负责任金融蓝皮书（2023）》乡村振兴优秀案例

稳健经营
创新驱动

经营理念
JINGYINGLIXIAN

诚信
创新
责任
笃行

核心价值观
HEXINJIAZHIGUAN



广发银行
CGB

红色金融
传承

深化党建引领 夯实治理基础

良好的公司治理有助于提高企业的运营效率，降低运营风险，实现企业的长足健康发展。本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神与中央金融工作会议精神，全面深化党建引领，坚持依法合规，强化各类风险管控机制，全方位完善公司治理机制，迈向高质量发展新征程。

我们的行动

- 深化党建引领，积极推动提升服务国家大局和高质量发展质效
- 完善公司治理机制，推进治理体系和治理能力现代化
- 强化风险管控制度，跟踪督促落实进度
- 坚持依法合规体系建设，提升全行内控合规管理能力

我们的成效

- 召开股东大会 1 次，董事会会议 9 次，监事会会议 9 次
- 开展合规履职类培训次数累计 1,066 次，合规履职类培训覆盖累计 100,900 人次

贡献联合国可持续发展目标



深化党建引领

2023 年，广发银行深入贯彻党的二十大精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真落实中国人寿集团党委“一增一优六加强”部署要求，充分发挥本行落实党中央决策部署领导小组统筹协调、整体推进作用，努力将理论学习成果不断转化成引领广发银行高质量发展的强大推动力。

统筹推进研究部署

将落实党的二十大精神重点任务与党中央决策部署有机结合，印发实施《广发银行 2023 年贯彻落实党中央决策部署暨党的二十大精神重点工作方案》等文件，明确落实二十大精神与党中央决策部署战略重点任务、指标目标。

抓紧抓实贯彻执行

强化组织领导，召开落实党中央决策部署领导小组会议 2 次，研究部署年度任务目标；强化专题推进，召开提升粤港澳大湾区客户经营服务能力专题座谈会、服务京津冀协同发展等各类专题专项会议；强化过程管理，将落实党中央决策部署季度总结纳入总行“三重一大”事项，定期审议落实情况；强化各直属机构党委履行主体责任，各直属机构制定本单位贯彻落实党中央决策部署重点任务清单，一体推进经营发展与落实工作。

深入开展主题教育

牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，将理论学习、调查研究、推动发展、检视整改贯穿始终。全行各级党组织举办读书班 2,030 期，开展重点专题研讨 470 次，讲授专题党课 920 次，形成调研报告 444 份，靶向发力推动整改落实取得扎实成效。

推动廉洁建设

制定落实中央八项规定实施细则工作清单，按季度召开联合监督会议，制定新一轮巡视五年规划，修订完善领导干部插手干预重大事项记录报告、干部选拔任用管理办法、公务接待管理办法、费用管理实施细则等规章制度，推动实施重点工作环节场景化监督，探索建立银企合作廉洁共建机制。

加强队伍建设

树立公正鲜明的选人用人导向，细化干部选拔任用管理等制度；印发分行“三定”优化方案，调整分行分类标准，优化经营机构工资总额配置机制，细化总行员工绩效薪酬分配规则，为激发队伍活力、推进战略执行提供体制机制保障。



案例

举办学习贯彻党的二十大精神专题研修班

2023 年，为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，结合全行主题教育和党的二十大精神集中轮训工作安排，本行举办领导干部学习贯彻党的二十大精神专题研修班。全行共选派 48 名领导干部参加集团二十大精神专题研修班，67 名领导干部参加集团党校干部进修班；总行共举办 4 期专题研修班，各直属机构班子成员、总行部门负责人及总行处级干部共 513 人参加；51 家省级机构依托集团党校、各级党校、干部学院分期分批、就近就便开展系统培训，共举办 102 期，省级机构处级干部共 3,225 人参加，进一步强化领导干部的政治能力，提升领导干部的政治素养、履职能力。

广发银行总行党委开展主题教育读书班现场研学

2023 年 5 月 8 日，总行党委班子开展主题教育读书班现场研学，深入学习习近平总书记关于数字经济的重要讲话精神，实地了解新核心系统运行情况，听取我行数字化转型推进情况工作汇报，结合学习思考和工作实际开展交流研讨。



案例

党建共建引领乡村振兴

广发银行各级党组织在乡村振兴帮扶点开展党日活动，推动党建与经营管理深度融合。通过参观走访、座谈交流、消费帮扶等形式多样的活动，将理论学习转化为助力乡村振兴的具体实践。



完善公司治理

本行始终坚持加强党的领导和完善公司治理的有机融合，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，优化公司章程和“三会”议事规则、股权和关联交易、消费者权益保护、全面风险管理等机制制度，持续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

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，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，切实履行各项职责，持续提升公司治理水平。

董监高职业道德准则

已制定《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、高级管理人员要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，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。

关键绩效

▶ 董事 **14** 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; 女性监事比例 50%)

▶ 召开股东大会 **1** 次, 审议 **9** 项议案, 审阅 **4** 项报告, 听取 **1** 项通报

▶ 召开董事会会议 **9** 次, 审议 **88** 项议案, 审阅 **26** 项报告; 召开董事会专门委员会会议 **29** 次, 审议 **76** 项议案, 审阅 **23** 项报告

▶ 召开监事会会议 **9** 次, 审议审阅议题 **90** 项; 召开监事会专门委员会会议 **8** 次, 审议审阅议题 **17** 项



召开发展研讨会

2023 年 11 月, 本行董事会召开发展研讨会, 白涛董事长主持会议。会议听取了总行相关部门专题汇报, 与会董事、监事、股东代表围绕经营转型、风险防控、科技赋能等主题作了研讨交流。会议对本行在党建工作、经营管理、改革创新、风险防控等方面取得的成绩给予肯定, 强调要把学习贯彻中央金融工作会议精神作为重要政治任务, 发挥好国有金融机构的功能作用, 推动高质量发展开创新局面。一是要把握中央金融工作会议的精神要义, 深刻理解“八个坚持”的丰富内涵, 积极做好五篇大文章, 加大对国家重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度。二是要加强党的全面领导, 持续筑牢思想政治防线, 全面加强基层党组织建设, 持之以恒加强作风建设。三是要切实抓好中央巡视整改, 压实主体责任, 把准自身定位, 着力夯实信贷基础, 加快数字化转型。四是要着力锻造忠诚干净担当的高素质专业化金融干部队伍, 落实党管干部、党管人才原则, 提升干部履职能力, 加强干部管理监督, 大力培养选拔优秀年轻干部。



开展联合调研

2023 年 9 月, 本行董事会、监事会对总行部门、东莞分行开展了联合调研。联合调研组分别与总行 19 个部门负责人, 以及东莞分行班子和中层干部、支行行长代表等进行座谈, 就总分行贯彻落实党中央决策部署、战略执行与经营目标落实、风险防控、业务经营发展、客户服务等进行交流, 并实地考察本行佛山南海金融中心以及华为东莞研发中心。3 名独立董事、6 名监事、部分高级管理人员及主要股东代表等参加调研。



董事会切实履行在环境、社会和治理方面的职责，董事会及其相关专门委员会审议审阅消费者权益保护与服务有关制度及报告、社会责任报告、普惠金融工作方案、慈善捐赠等 ESG 相关议题，推动本行严格落实监管要求，积极履行社会责任。监事会审议审阅消保工作报告、消保监管评价整改情况、绿色金融发展情况报告、社会责任 (ESG) 报告等一系列相关议题，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，并提出监督意见和建议。

开展廉洁教育

广发银行党委班子成员，总行各部门负责人、有关处室负责同志前往广东省反腐倡廉教育基地开展“不忘初心，牢记使命”为主题的警示教育。对照党的六项纪律，通过文字、图片、视频和现场讲解，展示和剖析 121 个广东省近年查处的鲜活典型案例，让参加本次活动的干部员工接受了思想教育和精神洗礼，进一步筑牢拒腐防变的思想根基。



反贪污

● 完善制度管理机制

持续执行网格监督等机制，落实直属分行、基层网点岗位案防责任；常态化开展家访谈心等员工行为日常监督管理工作，明确在员工家访工作中弘扬风清气正家风教育要求；组织全体员工签署《案件防控与合规承诺书》，强化合规案防和员工异常行为管理；探索建立银企合作廉洁共建机制，累计向合作项目客户发放《合作告知函》7,366 份。

● 持续深化培训教育

修订《广发银行金融刑法简明读本》，组织全行干部员工学习刑法知识，结合相关案例开展涉刑案件警示教育；录制《广发银行员工违规行为处理规定》《银行业从业人员职业操守和行为规范》课程并上挂广学平台；开展多期针对新员工的合规培训教育。

● 开展多样宣教活动

开展“学刑法 守底线”合规文化宣导活动，向全行发布四期学习专刊；制定落实清廉金融文化建设实施意见工作方案及清单，积极组织全行各级机构开展纪律教育学习月和清廉金融文化建设月活动，通过开展清廉讲堂、警示教育、参观党廉基地、寄送廉洁家书、大力开展金融文化主题宣传等形式，集中开展形式多样、覆盖全员的清廉金融文化活动。

关键绩效



反腐倡廉培训次数

6 次

反腐倡廉培训覆盖人次

123,000 人次

加强知识产权保护

进一步规范知识产权管理，加强知识产权保护，防范知识产权合规风险。修订《广发银行知识产权管理办法》，强化知识产权管理的制度设计；结合日常业务场景与实例，开展知识产权实务专题培训；持续做好商标、专利、域名等知识产权的申请保护工作，不断提升本行知识产权综合竞争力。

健全举报管理机制

建立顺畅的包含内外部相关方的举报管理闭环制度，严格按照中共中央、国务院印发的《信访工作条例》，中共中央办公厅印发的《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，依纪依规受理反映广发银行各级党组织和党员的信访举报，对检举控告人信息及检举控告内容严格保密，保障举报人权益。同时制定《广发银行纪委关于失实检举控告澄清工作的实施细则（试行）》，坚持严管厚爱结合、激励约束并重，既严格监督执纪问责，又为受失实检举控告影响的党员、干部澄清问题、维护合法权益。

强化风险管控

风险管理策略

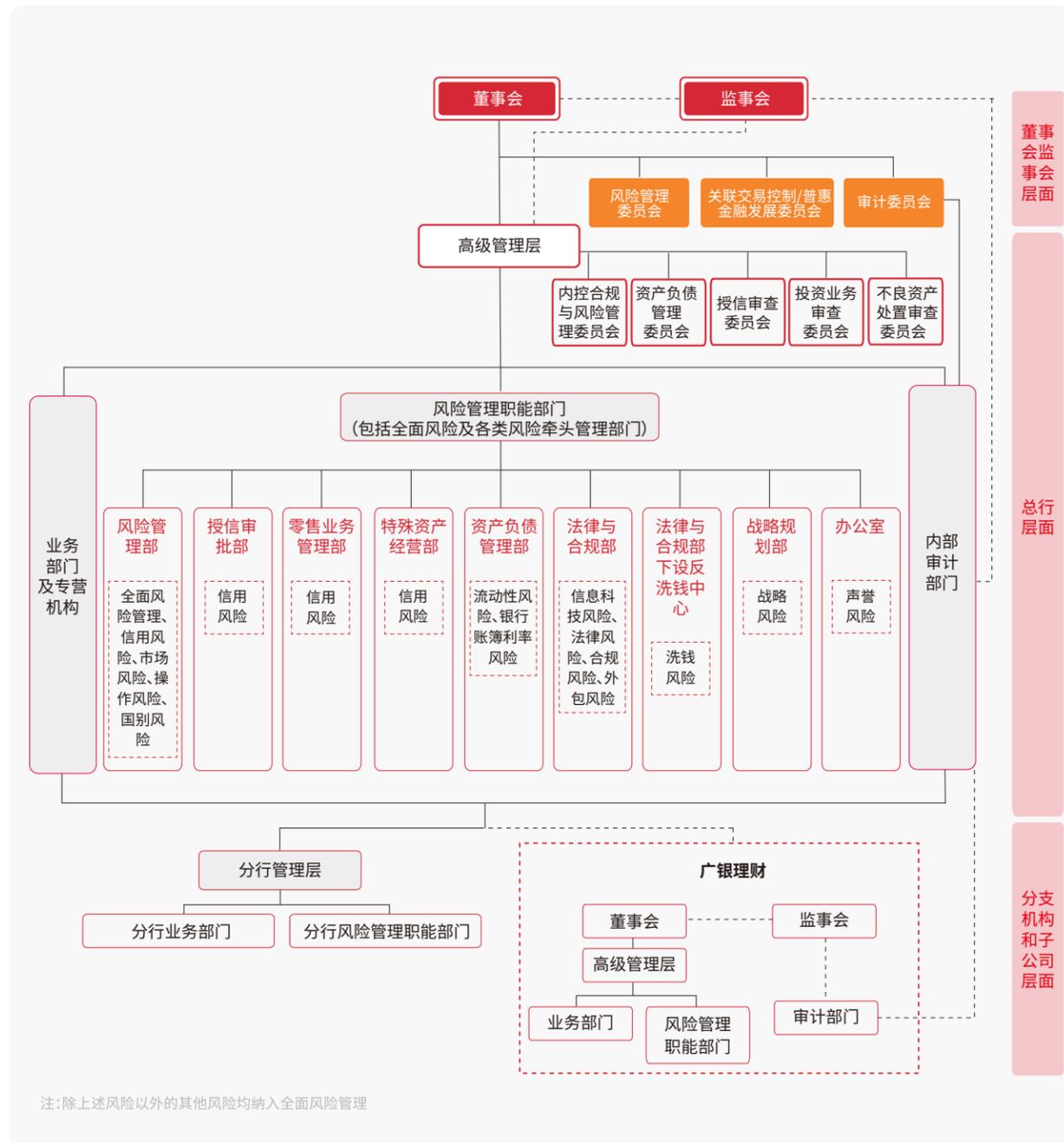
根据本行整体发展战略及风险状况，结合监管政策和宏观经济环境，采取审慎稳健的总体风险管理策略，并在全行内部进行传导。

风险管理制度

建立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。制定《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方向和路径。

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。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、声誉风险、战略风险和洗钱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。



风险管理组织架构图

注：除上述风险以外的其他风险均纳入全面风险管理

风险管理措施

信用风险

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；按照《商业银行资本管理办法》新规，完成市场风险、交易对手信用风险计量的系统化开发工作。

操作风险

- 进一步优化完善本行操作风险管理机制，修订操作风险相关管理制度，制定操作风险应急预案，夯实制度基础，提升应急处置能力。
- 持续提升操作风险损失数据库、操作风险自评估、关键风险指标三大基础管理工具的运用能力，强化重点业务领域风险防控，提高操作风险监控水平和管理成效。
- 持续优化操作风险管理系统，强化数据质量和应用成效，提升操作风险管理的数字化水平。
- 推进操作风险文化建设，提升全员风险合规意识。报告期内，本行操作风险管控体系运行平稳，操作风险整体可控。

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。

声誉风险

严格按照《银行保险机构声誉风险管理办法(试行)》要求，多措并举加强声誉风险管理，修订《广发银行声誉风险管理办法》，组织开展声誉风险情景模拟和应急演练，滚动开展隐患排查及整改，加强重点时期风险提示及研判，高效应对处置负面舆情，并将声誉风险情景纳入压力测试体系，探索建立网络投诉联动处置机制，及时回应和解决有关合理诉求，全年未发生重大声誉事件。

战略风险

战略风险是指由于本行战略制定和实施的流程无效或经营环境的变化，而导致战略与市场环境和本行能力不匹配的风险。战略风险管理是指通过制定相关制度和建立相关机制，对战略风险进行有效的识别、评估、控制和报告，发现并解决定位目标、发展政策、经营模式等战略管理中的问题，从而避免或最大程度减少对本行重大不利影响的过程。

洗钱风险

深入贯彻“风险为本”理念，对标监管要求，持续优化反洗钱制度与流程体系，全新规划建设新一代客户洗钱风险评级与风险预警系统，推进反洗钱智能化转型，建立健全评估、检查、整改、考核和问责“五位一体”的监督机制，加强境外分行管理和制裁风险管理，持续跟踪境内外金融制裁监管政策变化和走向，积极履行各项反洗钱义务，全面提升反洗钱工作质效。

- 对标监管要求，持续优化反洗钱制度与流程体系
- 规划建设新一代客户洗钱风险评级与风险预警系统，搭建客户尽职调查与管控线上化工作机制，提升洗钱风险防控能力
- 探索应用新技术，建设人工智能可疑监测模型，推进反洗钱智能化转型
- 建立健全“现场 + 非现场检查”相结合的检查监督机制，强化二道防线督导履职效能
- 配合监管机构各项调查与监管活动，加强境外分行管理和制裁风险管理，严格风险防控措施
- 多元化开展反洗钱、非法集资宣传培训，提升员工反洗钱履职意识和能力，增强社会公众抵制洗钱犯罪、加强自我保护的行动自觉



开展反洗钱培训

704 次

反洗钱培训覆盖人次约

171,800 人次



荣誉

2023 年 6 月，广发银行“新一代反洗钱系统群建设”获得中国电子银行网、数字金融联合宣传年主办的“第六届（2023）数字金融创新大赛”数字风控金奖。

坚守合规底线

本行始终坚持依法合规，扎实推进合规体制机制建设，建立健全合规风险管理流程，开展专项整治与问题整改行动，持续提升全行内控合规管理能力。

持续推进制度体系建设

始终将制度建设作为合规履职基础工程，强化顶层设计与全生命周期管理，科学开展制度“立改废”工作，推动全行制度体系进一步完善；开展制度后评价，对制度做好重检和评估，有针对性地补齐制度短板、填补管理漏洞。

强化全行合规履职落地

印发《广发银行 2023 年合规履职深化年活动方案》《2023 年总行部门合规履职清单》，统筹全行开展深化合规履职工作；印发《广发银行支行合规履职清单》，强化基层合规履职管控；持续开展合规履职落地工作培训，组织 2023 年全行深化合规履职工作阶段性会议，持续推动合规履职落地。

健全合规风险管控流程

夯实合规风险管理基础，加强合规风险识别、评估、排查和处置，推进合规风险管理长效机制建设；将合规审查程序嵌入业务流程，合规风险管理部门根据业务及职能部门需求出具合法合规性审查意见，协助识别和评估合规风险；健全合规报告机制，包括外部监管报告与行内合规风险报告。

大力宣导培育合规文化

开展《广发银行员工违规行为处理规定》《广发银行监管处罚内部问责管理办法》制度培训；举办“合规宣传季”主题活动，推出 12 期“一把手”讲合规专栏；举办“2023 广发合规论坛”和“学制度”暨“合规履职”微视频大赛；开展“学刑法 守底线”警示教育；举办“讲法说规”系列培训；开展反洗钱培训宣传活动，着力提升员工及社会公众洗钱风险防范意识。

关键绩效



合规履职类培训次数累计

1,066 次

合规履职类培训覆盖累计

100,900 人次

案例

广发银行举办“学制度”暨“合规履职”微视频大赛

2023 年 9 月，广发银行举办“学制度”暨“合规履职”微视频大赛，大赛以“制度为纲、履职规范、远离违规、创造价值”为主线，聚焦制度学习和合规履职，寓教于乐、融学于趣、化教于心，充分展现广发银行员工规范执行制度、合规履职的良好精神风貌，有效营造浓厚合规氛围，促进合规履职能力提升，推动全行员工将“合规创造价值”理念内化于心、外化于行，促进全行内控合规管理长效机制走深走实。

赋能实体经济 服务发展大局

实体经济是金融的根基，金融是实体经济的血脉，两者共生共荣。广发银行始终把服务实体经济作为根本宗旨，强化使命担当，不断加大金融供给，提升金融服务质效，切实担负起国内系统重要性银行金融主力军的使命责任，持续为经济社会发展注入“源头活水”。

我们的行动

- 多措并举推进各项减费让利措施，着力提升金融服务水平
- 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
- 强化对区域实体经济重点领域和薄弱环节金融供给，全方位赋能区域高质量发展
- 扎实推进“金融助力高水平对外开放”重点工作

我们的成效

- 减免支付手续费 **1.04** 亿元，惠及 **32.8** 万对公客户及 **87.4** 万个人客户
- 大湾区 **9** 家分行普惠型小微企业贷款余额合计 **762.34** 亿元，较年初增长 **98.28** 亿元，增幅 **14.8%**
- 全行跨境人民币结算量 **2,228.59** 亿元，首次突破 **2,000** 亿元，同比增长 **26.21%**

贡献联合国可持续发展目标



广发银行将光伏发电与美丽乡村建设相结合，推出“乡村光伏贷”，在梅州建设一批景致优美的“光伏村镇”，充分融入田园山林生态环境，助力落实碳达峰、碳中和目标，积极推动光伏发电高质量发展

支持实体经济

2023年,为切实响应党中央、国务院关于降低企业成本,支持实体经济的决策部署,本行深入践行金融工作人民性,加大对企业及个人客户的金融支持力度,推进各项减费让利措施,着力提升金融服务水平。

持续降低企业融资成本

积极响应中央和各级监管部门让利实体经济号召,持续提升精细化管理水平,强化业务成本控制,降低贷款利率水平。对小微企业提供融资支持,普惠型小微企业较其他客户贷款FTP下调80BPs,对首贷户首次发放的及本行首笔出账的普惠型小微企业贷款FTP较其他客户贷款FTP下调100BPs。

加强重点领域小微企业金融支持

聚焦住宿、餐饮、零售、教育、文化、旅游、体育、交通运输、外贸等领域小微市场主体,主动跟进融资需求,促进纾困解难、扩大内需和稳定就业。对于经营前景良好、受疫情影响经营尚未完全恢复的小微企业,积极运用各类信贷产品,进一步推广“随借随还”模式。

全面启动零售信贷“带押过户”

本行“以客户为中心”,以降低客户成本、提升交易效率和便利度为目标,积极推动二手房按揭“带押过户”业务模式。全面完善贷款资金闭环管控机制,实现行内交易“出账秒还”功能,达到“省时、省钱、安全”的良好效益。

持续加大服务收费降费力度

对银行账户服务、人民币结算等六大类业务实施面向小微企业及个体工商户手续费降费措施。全面响应银行业协会《关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书》,下调银行承兑汇票等手续费率,为广大客户提供信用卡容时容差服务。

发挥保银协同优势

依托广发银行综合金融服务,为大中型头部企业提供包含险资投资、专业保险及银行服务在内的一揽子、一站式金融便利,协同国寿投资板块推动落地68笔险资项目,累计投资金额近1,200亿元,其中在湾区落地珠海华发、保利发展等协同项目,助力实体经济发展,服务国家重大战略。

协同设立“中国人寿-长沙轨交债权投资计划”,支持长沙市轨道交通等建设任务,将促进当地经济和交通体系的发展,有助于提高城市运营效率和居民生活质量。



协同国寿集团各投资公司投资河南交通投资有限公司8期信用债,合计金额17亿元,在推动地方经济高质量发展中展现金融央企作为与担当,为河南高速公路建设注入强劲动力。



关键绩效



2023年,

全行新发放对公贷款加权平均利率 较上年下降
3.88% **40** BPs

全行“带押过户”二手房按揭 金额约 覆盖分行
累计发放超 **835** 笔 **8.7** 亿元 **38** 家

减免支付手续费 惠及对公客户 惠及个人客户
1.04 亿元 **32.8** 万 **87.4** 万

进一步加大自主降费支持力度,取消服务收费项目**10**项,降低服务收费标准**2**项,新增**5**项针对军属等特定客户群体的免收费服务项目。

助力产业发展

广发银行深入践行国内系统重要性银行的使命担当，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，努力当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，全力支持经济回升向好。

聚焦新兴产业

聚焦新一代信息技术、高端装备制造、互联网和生物医药等战略性新兴产业领域，制定并印发 5G、生物医药、集成电路、互联网等重点行业营销指引；围绕核心客户产业链、产业生态圈，加强产品创新，推广“保付通”和“医付通”等拳头产品，解决客户痛点问题，延伸金融服务；充分发挥综合金融服务优势，强化产品创新，实施差异化信贷政策，提升战略性新兴产业支持力度。

聚焦民生行业

服务民生行业战略客户，深化与航空业战略客户合作，开立中国南方航空集团单位结算账户并实现首笔业务落地，为东航集团下属 42 家机构超 4 万员工提供代发薪服务。加大传统行业重点领域创新产品应用，为中石化提供全定制化司库服务及保银协同“招标保”服务，为山东黄金提供 25 亿全行最大金额并购贷款服务，为浙江石油化工提供 67 亿绿色信贷进口融资。

聚焦制造行业

加大制造强国支持力度，发挥综合金融优势，积极支持实体经济发展，把推动制造业中长期贷款投放作为践行金融工作政治性、人民性和专业性的具体行动，全力支持符合国家战略方向和监管要求的制造业企业。

聚焦房地产行业

制定《广发银行关于继续加大公司信贷支持力度 促进房地产市场平稳健康发展的实施意见》，明确细化“金融 16 条”延期政策有关要求，对支持存量房地产类融资合理展期、稳定房地产类信贷新增投放、做好“保交楼”金融服务等方面工作提出要求，推进存量风险化解。

服务区域发展

广发银行发挥粤港澳大湾区总部优势，强化政企合作，服务湾区及其他地区重大项目建设，制定区域金融服务战略，强化对区域实体经济重点领域和薄弱环节的金融供给，全方位赋能区域高质量发展。

根植湾区建设

强化顶层设计，与时俱进细化工作方案。

结合党中央关于粤港澳大湾区以及横琴、前海、南沙三大平台建设的最新工作部署，制定并印发《广发银行粤港澳大湾区业务振兴实施方案》，明确到“十四五”末的发展目标，强化信贷政策、财务、资金和人力资源配置、科技赋能、运营支撑、品牌宣传等配套保障措施，不断推进体制机制优化，持续加大对粤港澳大湾区服务力度。

聚焦重点领域，支持湾区现代产业体系建设。

紧跟广东省委“1310”部署，围绕广东制造立省、科创强省、绿美广东生态建设、“百县千镇万村高质量发展工程”等重点领域，融入粤港澳发展大局，加大信贷资金投入，优化产品与服务，引导金融资源投向粤港澳大湾区重点领域，提升对湾区实体经济服务质效。

关键绩效

| 2023 年， | 广东省内信贷余额 | 大湾区 9 家分行普惠型小微企业贷款余额合计 | 较年初增长 | 增幅 |
|---------|--------------|------------------------|----------|--------|
| | 10,264.23 亿元 | 762.34 亿元 | 98.28 亿元 | 14.8 % |

案例

广发银行助力智慧种植

鑫荣懋集团是一家长期聚焦水果领域的龙头企业，广泛布局种植基地，积极引进世界先进的无土栽培技术、耐特菲姆节水滴灌技术、水肥一体化系统、智能温控管理系统等行业高科技技术，不断提升水果种植品质。

“今年已经是跟广发银行深圳分行合作的第 25 年了，广发银行深圳分行是目前给予我们授信额度最高的银行，为我们提供的金融服务方案成为我们前进路上坚强的后盾。从传统栽培、人工照料到无土栽培、智能响应，是广发银行助力我们将智慧力量贯穿种植每一环节。”

——鑫荣懋集团相关负责人表示



案例

金融活水护航“湾区之心”

广发银行将南沙分行作为服务粤港澳大湾区的重要支点，把服务实体经济和服务国家重大区域战略紧密结合，制定《广发银行贯彻落实〈广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作总体方案〉行动方案（2023-2025 年）》，充分发挥综合金融特色优势，加大重点领域信贷投放，打造多元化金融服务体系，在产融结合、跨境金融、政银合作等方面重点发力，持续深化大湾区金融支持力度。



广发银行南沙分行

聚力成渝地区双城经济圈建设

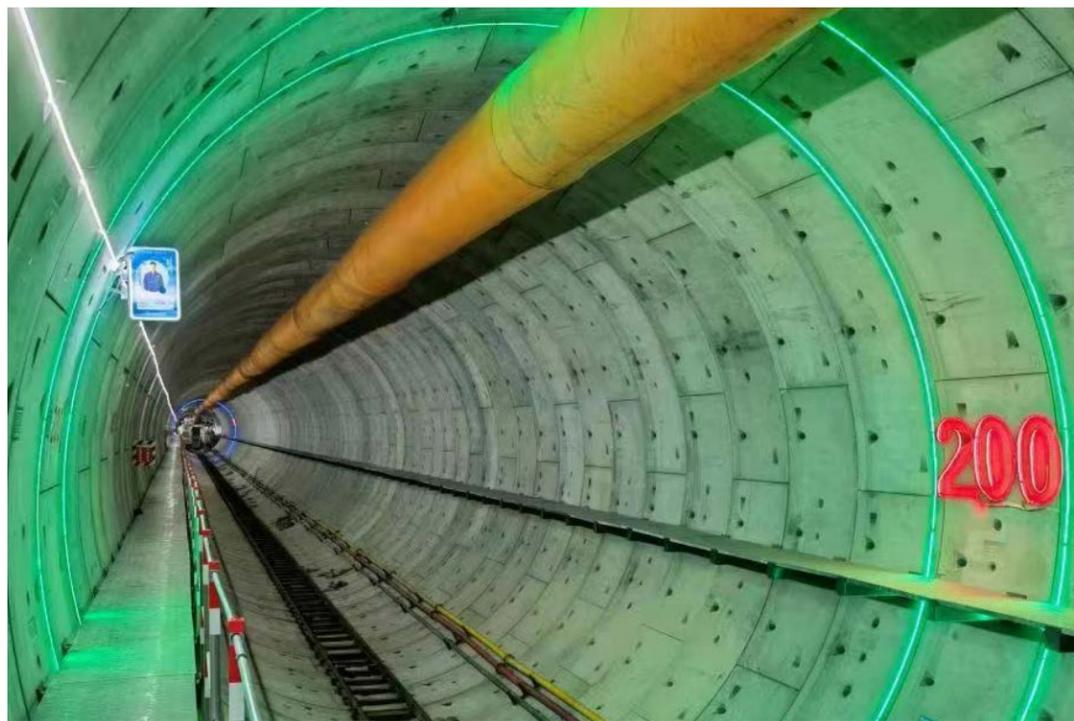
围绕深入贯彻落实党中央关于服务西部大开发、成渝地区双城经济圈建设的决策部署, 本行立足地域特色, 发挥综合金融优势, 创新支持地方产业转型升级, 纾困普惠小微企业, 倾斜政策资源助力企业“走出去”, 承担服务成渝双城经济圈建设的使命担当。

案例

为全国首个山地轨道交通项目提供融资解决方案

广发银行充分发挥综合金融优势, 针对全国首个山地轨道交通——都江堰至四姑娘山山地轨道项目资金需求大、使用期限长等特点, 通过银团贷款提供信贷资金逾 6.12 亿元, 并积极推动中国人寿“险资入川”, 向项目融资担保方“蜀道投资集团有限责任公司”匹配制订国寿投资公司的保债融资计划, 协同提供保险资金投资约 30 亿元, 为企业提供一揽子有效、便捷的融资解决方案, 助力“天堑变通途”。

协同提供保险资金投资约
30 亿元



聚焦京津冀协同发展

- 聚焦京津冀交通一体化的定位, 拓展基础设施、交通领域业务布局
- 把握区域产业转移升级的机遇, 提升区域内市场竞争力与业务份额
- 深挖生态环境、城市综合治理的需求, 助力绿色金融领域突破创新

支持雄安新区建设

- 支持承接北京非首都功能疏散, 助力“未来之城”
- 落实创新驱动发展战略, 助力“绿色之城”
- 服务政府数字化建设, 助力“智慧之城”

助力黄河流域生态保护和高质量发展

- 聚焦区域重点项目和产业, 打造价值客群
- 强化与政府合作, 提升品牌形象
- 助推产业结构升级, 践行绿色发展理念
- 发挥特色旅游开发优势, 打造新业务增长极



广发银行服务京津冀协同发展雄安新区建设专题推进会

深耕跨境金融

本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署及战略任务, 服务国家“双循环”发展格局, 切实发挥跨境业务服务实体经济、促进贸易投资便利化的作用, 扎实推进“全面助力高水平对外开放”重点工作。

推进跨境联动

深入跨境联动合作

借助大湾区布局优势, 便利企业合规办理跨境贸易投资, 深入推进境内外分行跨境联动合作业务, 持续探索贸易新业态及跨境人民币发展, 助力外贸金融服务升级。



科技赋能跨境金融

积极应用科技赋能跨境金融便利化, 多措并举推动外汇及跨境人民币便利化政策落地见效。借助国家外汇管理局跨境金融服务平台、“单一窗口”等监管平台的金融科技力量, 利用数据共享加强跨境融资数据有效性核验, 实现跨境融资申请、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, 促进贸易通关便利化, 改善营商环境。

案例

“跨境瞬时通”实现跨境结算融资业务全流程在线办理

2023 年, 广发银行积极升级迭代并推广“跨境瞬时通”系列线上化产品, 实现跨境结算融资业务全流程在线办理, 旨在通过优化国际贸易融资产品功能, 发掘业务新模式, 打造竞争力强的金融产品, 拓展金融科技在跨境业务中的广泛应用, 持续提升金融服务质效。

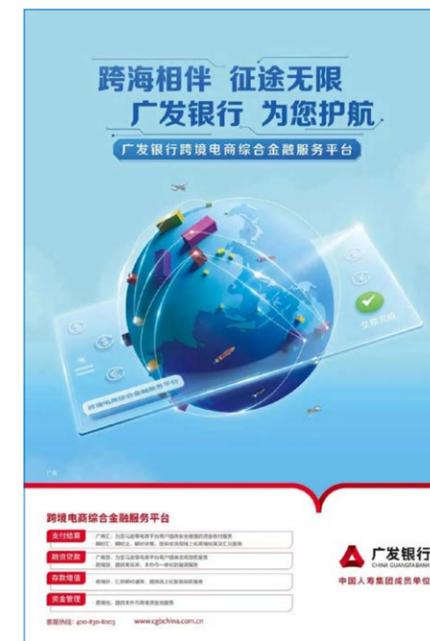


强化跨境人民币业务宣传

本行秉承“跨境结算、本币优先”的理念, 加大创新研发力度, 利用粤港澳大湾区跨境人民币新政, 推进湾区贸易融资产跨境双向转让人民币结算业务, 并首批实现落地, 有效降低企业融资成本。

积极推动跨境电商业务

本行继 2022 年跨境电商直联模式上线并推出跨境电商收付款一体化方案“广商汇”之后, 2023 年成功上线跨境电商间联模式, 推出亚马逊美、欧、日、澳等亚马逊所有主流站点全覆盖的收款服务, 进一步扩大对跨境电商企业金融服务范围, 便利跨境电商企业收付款。



关键绩效



2023 年

跨境人民币结算量
2,228.59 亿元

首次突破
2,000 亿元

同比增长
26.21%



聚焦金融创新 增强发展动能

本行全力支持国家科技创新战略，将服务高水平科技自立自强作为重点服务领域，持续推动科技创新对实体经济的有效供给，同时以创新赋能企业高质量发展，加速业务优化升级，推进信息化和数字化建设，切实提升金融服务能力。

我们的行动

- 金融服务科技型企业高质量发展
- 积极驱动金融产品创新
- 深化数字化转型，加强数据治理与数据资产管理

我们的成效

- 2023年末，全行科技型企业贷款余额 **1,884.71** 亿元，较年初增长 **30.35%**
- 荣获中国人民银行金融科技发展奖
- 荣获工业和信息化部第六届“绽放杯”5G应用征集大赛5G+商业金融专题赛二等奖

贡献联合国可持续发展目标



发展科技金融

本行将“服务科技自立自强”列入 2023 年贯彻落实党的二十大精神重点任务, 做好科技金融大文章, 以金融服务科技型企业高质量发展为主线, 围绕关键核心技术攻关和科技型中小企业等重点领域, 推动科技金融信贷规模持续增长、金融服务科技型企业能力进一步增强。

强化政策引导

制定《广发银行科技金融中心管理办法》, 评选出首批科技特色支行, 以点带面提升经营机构科技金融专业化服务水平; 在 2023 年公司信贷风险管理指引中明确要加大对科技创新企业的重点支持力度, 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。

加大信贷投放

在新型信息技术、新材料、新能源、生物医药等重点科技领域, 围绕科技型企业项目研发、技术攻关、成果转化等重点项目加大信贷投放; 加大对卡脖子攻关项目承担企业、专精特新、制造业单项冠军、独角兽等企业技术改造升级方面金融支持力度。

丰富科技金融产品

更新发布专精特新 E 贷、科技创新补偿贷、科技创新订单贷、数字财税、数字差旅等系列创新金融产品, 升级“科技 E 贷”等线上化产品, 为科技型中小企业提供精准便捷的融资服务。

提供定制化综合金融服务

在已有科技金融专属品牌“科创慧融”基础上, 对品牌进一步迭代升级, 发挥保银协同优势, 为科技企业从种子期、初创期、成长期到成熟期的全生命周期差异化金融需求匹配“投资 + 信贷 + 结算”等定制化综合金融服务。



案例

精准施策滋养“专精特新”，助力“科技小苗”成为“参天大树”

南京某新材料科技有限公司是国家级专精特新“小巨人”企业, 该企业依靠自身研发力量, 开发先进工艺技术, 打破国外厂商垄断。随着材料在国内的广泛使用, 如何简化运营流程, 提高资金运转效率, 成为摆在企业面前的一大难题。针对该企业困难, 广发银行南京分行主动为客户量身打造产品方案, 制定包括智慧收款在内的一揽子资金管理产品方案, 实现移动端直接生成二维码, 方便下游客户支付, 减少场景使用限制, 客户支付后自动提示资金到账情况, 并通知销售系统发货, 提高了企业运营效率, 也极大减轻了企业财务人员工作量。

关键绩效

2023 年末, 全行科技型企业贷款余额 **1,884.71** 亿元, 较年初增长 **30.35%**

支持产品创新

本行深入贯彻落实党的二十大报告中提到的“创新是第一动力”的重要论述, 积极践行国家创新驱动发展战略, 强化金融产品创新, 建立创新治理机制, 以数字化赋能产品, 为人民群众提供优质金融服务。

建立创新治理机制

- 组织层面** 成立金融科技创新委员会, 实现顶层治理
- 制度层面** 发布《广发银行金融科技创新基金管理办法》《广发银行金融科技创新项目管理办法》《广发银行金融科技创新行业赋能数字产品管理实施细则》等创新管理制度, 为金融科技创新提供坚实保障
- 资金层面** 设立专项创新基金, 为金融科技创新项目孵化及推广提供资金保障
- 技术层面** 建立金融科技创新实验室, 深化内外部合作, 承担新技术研究、创新场景挖掘、行业方案设计、数字产品合作、创新孵化指导等职能

积极研究新技术

坚持价值导向，通过创新实验室课题研究模式，重点关注人工智能、数据科技等技术领域，开展多中心多活、云边一体等课题的研究，结合业务实际开展课题研究及成果转化。自主研发的网络安全威胁评分防护模型获得了国家发明专利，流式计算防护技术方案获得 2023 年广东省网络空间安全协会科学技术奖，获得北京国家金融科技认证中心颁发的“金融网络安全态势感知平台情报支持突出贡献单位”。打造知识图谱平台，整合并关联全行业务数据，基于图论理论和图算法，运用在普惠金融、信用卡等众多业务领域。



打造数字化产品服务矩阵

打造五大系列数字产品，形成覆盖企业服务、工会、司法、教育以及民生等行业的数字产品矩阵。推出数字人资、数字财税、数字差旅等“广发通”系列数字产品，为企业客户提供人、财、事一揽子服务，满足客户多元化金融需求。

案例

广发银行数字工会“硬核”助力工会管理提质增效

广发银行数字工会是基于“互联网+工会业务+普惠职工”一体化深度融合的产品，借助硬核科技手段和银行丰富金融资源，打造了涵盖工会管家、职工之家、福利万家、财务安家、餐福食家、互助爱家、运营兴家七大子品牌系列服务方案，结合专业运营经验和资源整合能力，助力各级工会机构实现工会管理信息化、会员服务便捷化、职工权益普惠化、财务审计一体化，提升工会管理服务数字化水平。



推进数字转型

本行持续加大科技领域的资源投入，有序推进数字化转型工作，完善协同工作机制，深化数据治理与数据资产管理，夯实技术基础，以数字化赋能业务服务与经营管理，推动线上线下一体化发展。

完善组织机制

制定《广发银行 2023 年数字化转型工作方案》，以“数字业务能力建设”为主题推进数字化转型工作，组织推动前台业务、中后台经营管理部门制定七大领域专项行动方案，将数字化获客等指标纳入经营单位考核，形成本行轻量级数字化评估体系，一批重点建设项目群不断落地见效，持续赋能业务发展与经营。

业务服务数字化



零售“智慧大脑”项目取得阶段性进展，“E 掌柜”APP 试点推广。数字化转型加速推进，开放银行构建“场景+金融”的数字化客户服务生态，服务客户超 900 万户，同比增长 48%。推出 9.0 版手机银行，线上平台交易额同比增长 44%。

建设信用卡外勤展业平台“E 秒发”APP，构建信用卡综合运营系统，实现优惠券、营销活动、新发卡等 22 类高频运营场景一站式运营，提效 30%。

打造“广发通”系列产品品牌，企业网银、银企直联、跨境结算等产品全面升级，开展新一代对公 CRM 系统“数字化产业金融综合服务平台”建设。

经营管理数字化

建设“企信通”，依托知识图谱打造本行私有化的查询类产品，为全行提供客户信息和关联关系综合查询服务。推进巴塞尔协议 III 项目群建设，完成信用风险、操作风险、市场风险三大支柱系统群建设落地。加快网点数字化转型，多维度建设运营管理体系，提升网点运营效率，推广 RPA 技术，业务场景涵盖账户管理、风险管理等多业务领域。

加强数据综合赋能

通过数据模型管理体系与“湖仓一体”的大数据平台建设，不断完善“看、用、评、治”的数据价值循环体系，促进数据服务快速应用于灵活多变的业务场景。不断提升数据共享策略生成效率，扩大分行数据共享场景，分行数据湖累计入湖数据表超 2,000 张，通过“服务+自助”模式为 37 家分行提供个性化数据共享服务。

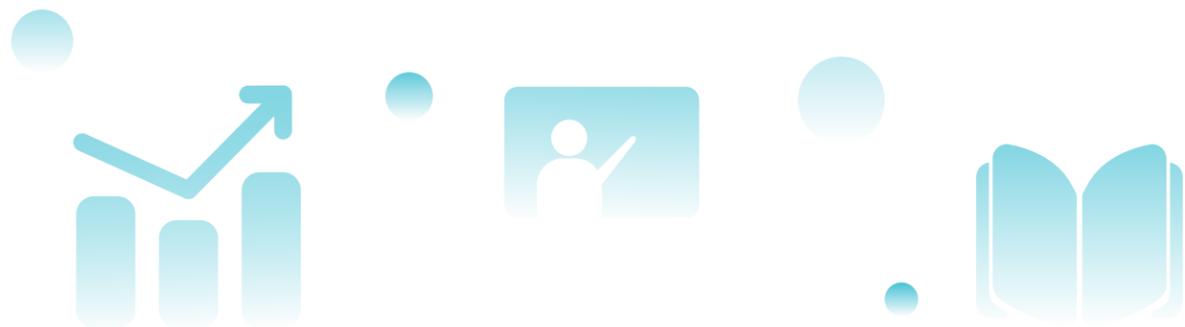
培养数字化人才

将数字管理人才纳入全行战略，推动优秀人才融入业务发展的创新实践，开展金融科技人才认证项目，开设金融科技创新机制、数字产品方案及相关营销技能课程，举办广发大讲堂专题培训，举办第三届新芽创新大赛、第四届网络安全攻防技能竞赛、第四届“黑客马拉松”竞赛，挖掘基层创新案例和人才，不断提升创新意识，提升员工数字化能力。



荣誉

广发银行“人工智能辅助企业级数据标准体系建设”“基于知识图谱和联邦学习的外汇交易风险智能分析项目”荣获 2022 年度金融科技发展奖二等奖，“数字工会一体化平台”荣获 2022 年度金融科技发展奖三等奖。



案例

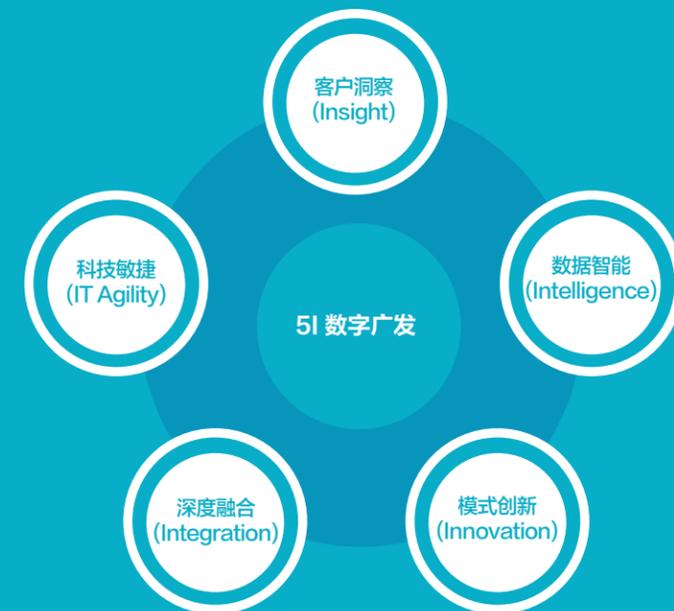
广发银行分布式银行核心系统成功上线

2023 年 5 月 3 日，广发银行新一代分布式银行核心系统成功上线，正式对外提供服务。分布式银行核心系统的建设，是广发银行贯彻落实国家创新驱动发展战略的重大基础性工程。项目的成功落地，是广发银行增强自主创新能力、提升国产化替代水平的重要标志，为加快推进数字化转型、提升金融服务竞争力打下坚实基础。

案例

“财智管家”——数字财富管理的创新之路

近年来，广发银行落实科技创新战略，着力从客户洞察 (Insight)、数据智能 Intelligence、模式创新 (Innovation)、深度融合 Integration、科技敏捷 (IT Agility) 五个维度打造“5I 数字广发”，全面推进数字化转型升级，提供全方位数字化支持，实现高效的客户联结与沟通。“财智管家”在前端启动客户需求智能分析，在后端完成资产配置系统承接，并通过理财经理为客户进行资产配置健康诊断，提供大类资产精准配置建议，真正从“解决客户痛点”和“满足客户需求”出发，借助科技金融力量，令移动金融服务生态更丰富，让客户享受智能、有温度的财富管理服务，成为长期陪伴客户身边的财富“智”友。





广发银行惠州分行深入开展金融知识教育宣传进乡村活动

保障客户权益 提升服务温度

客户权益保护与客户体验始终是本行的重要工作之一，也是本行一直以来的发展理念和经营目标，本行始终坚持以人民为中心的价值取向，坚持和弘扬“相知相伴 全心为您”服务理念，通过体制机制建设、隐私保护、投诉处理、金融知识教育宣传、特殊人群关爱等多方位、多举措赋能客户体验升级，提升服务温度。

我们的行动

- 建立完善消费者权益保护机制
- 多渠道、多维度开展金融知识教育宣传
- 为“新市民”、老年群体等特殊人群提供专属化服务

我们的成效

- 95508 人工热线全渠道服务满意度 **98.12%**
- 客户投诉办结率 **100%**
- “银发通道”已累计服务老年客户超过 **480** 万人次
- 金融知识普及受众客户量 **2** 亿人次

贡献联合国可持续发展目标

| | | | |
|---------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|
| <p>9 产业、创新和基础设施</p> | <p>10 减少不平等</p> | <p>12 负责任消费和生产</p> | <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p> |
|---------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|

保障客户权益

本行全力保障客户权益维护，积极强化消费者保护体制机制建设，强化科技赋能工作，完善消费者投诉处理及客户隐私保护制度，加大金融知识普及及教育宣传力度，多方位、多层次助力客户权益维护，展现责任担当。

消费者权益保障

本行始终坚持以人民为中心的价值取向，坚持和弘扬“相知相伴 全心为您”服务理念，传承和发扬“用心守护 放心托付”消保理念，以“广发消保金盾”展示我行守护人民美好生活的决心，打造消保服务文化软实力。

消保体制机制建设

- 紧贴监管要求，加强消保教育培训，提升全员消保意识，打造金融消费知识教育宣传工作品牌
- 加强队伍建设，完善激励约束机制；健全消保制度体系，建立健全管理闭环
- 加强个人金融信息保护工作，完善个人信息保护体系

科技赋能消保工作

打造数智消保平台，充分运用大数据、人工智能等技术手段，构建审查预警、服务投诉一体的消保体系，实现数据中台赋能消费者权益保护全流程管控。

关键绩效



95508 人工热线全渠道服务满意度

98.12%

客服中心工作人员累计人数

1,109 人

系统拦截可疑非金融交易笔数

1,953,422 笔

系统拦截可疑交易笔数

2,214,396 笔

系统拦截可疑交易金额

115.98 亿元

消费者投诉处理

统筹推进投诉综合治理，积极配合并有效承接国家金融监督管理总局 12378 扩容工作；从事前预防、事中管理和事后改进三方面进一步完善投诉全流程管控，强化客户投诉溯源治理；对信用卡、个贷等客诉重点领域开展专项治理，针对热点投诉问题，及时预警，调优额度策略，配套增值服务，从源头降低潜在纠纷风险；践行新时代“枫桥经验”，完善分级处理、提级处理机制，引入第三方调解、小额和解机制，高效解决增量纠纷，有效化解存量积案。

关键绩效

▶ 客户投诉办结率 **100%**



▶ 2023 年，本行累计服务个人客户 **114,921,317** 户，通过现场、客服热线、网络、来函、金融监管转办、政府信访部门转办、其他社会组织转办等渠道受理处理投诉量共计 **87,446** 宗。

其中，信用卡投诉量 **72,971** 宗，占比 **83.45%**；个人贷款类 **6,845** 宗，占比 **7.83%**；账户管理类 **2,352** 宗，占比 **2.69%**；投资理财类 **498** 宗，占比 **0.57%**；对公金市类 **527** 宗，占比 **0.60%**。从消费者投诉区域来看，主要分布在广东、河南、山东、辽宁、浙江等地区。（客户投诉类别、地区分布详见下表 1、2）

2023 年客户投诉业务类别情况

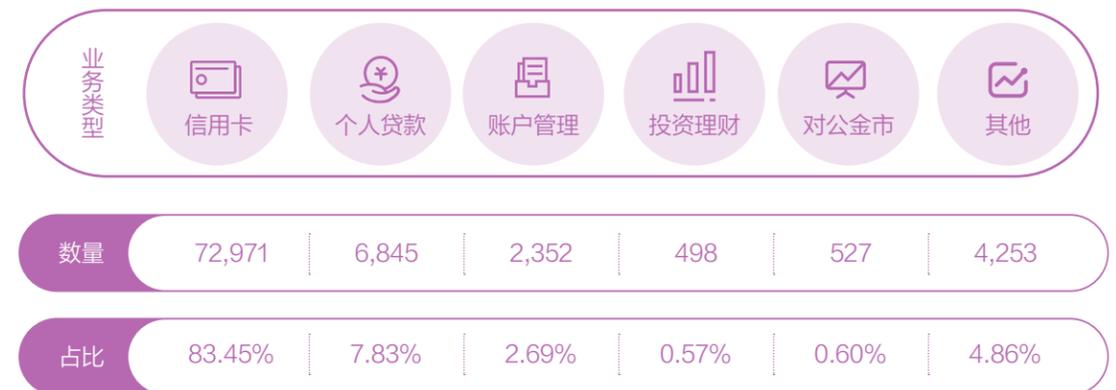


表 1: 2023 年广发银行客户投诉数量、业务类型情况

2023 年本行客户投诉地区分布情况

| 分行 | 占比 | 分行 | 占比 | 分行 | 占比 | 分行 | 占比 |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 郑州分行 | 8.42% | 长沙分行 | 2.81% | 惠州分行 | 1.49% | 茂名分行 | 0.62% |
| 广州分行 | 6.87% | 武汉分行 | 2.58% | 乌鲁木齐分行 | 1.47% | 湛江分行 | 0.62% |
| 济南分行 | 6.49% | 南宁分行 | 2.31% | 中山分行 | 1.33% | 清远分行 | 0.51% |
| 北京分行 | 5.08% | 佛山分行 | 2.30% | 合肥分行 | 1.20% | 河源分行 | 0.49% |
| 沈阳分行 | 4.77% | 石家庄分行 | 2.27% | 太原分行 | 1.00% | 梅州分行 | 0.35% |
| 深圳分行 | 4.38% | 大连分行 | 1.85% | 珠海分行 | 0.98% | 贵阳分行 | 0.34% |
| 杭州分行 | 4.37% | 重庆分行 | 1.79% | 肇庆分行 | 0.94% | 阳江分行 | 0.31% |
| 南京分行 | 3.61% | 西安分行 | 1.76% | 汕头分行 | 0.91% | 青岛分行 | 0.27% |
| 东莞分行 | 3.20% | 福州分行 | 1.73% | 苏州分行 | 0.90% | 韶关分行 | 0.24% |
| 哈尔滨分行 | 3.14% | 成都分行 | 1.66% | 南昌分行 | 0.85% | 海口分行 | 0.11% |
| 上海分行 | 3.10% | 天津分行 | 1.61% | 宁波分行 | 0.85% | 呼和浩特分行 | 0.03% |
| 昆明分行 | 2.99% | 长春分行 | 1.59% | 江门分行 | 0.75% | | |

表 2: 2023 年广发银行客户投诉地区分布情况

客户隐私保护

严格遵循《个人信息保护法》《数据安全法》《网络安全法》等法律法规，对标监管规范要求，修订完善《广发银行消费者个人信息保护管理规定》《广发银行数据安全管理办法》《广发银行电子银行隐私政策》，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、规范对外合作等，构建了全面有效的消费者个人信息保护工作框架。妥善处理业务发展与客户信息保护、科技创新与客户隐私保护、科技便捷便利与客户资金安全等三大关系，确保个人信息保护工作融入业务发展和经营管理。

2023 年度，本行启动个人信息保护提升项目，重点围绕以下方面开展消费者个人信息保护工作：

制定完善消费者个人信息保护制度

梳理完善消费者个人信息保护与数据安全保护制度体系，防范制度政策缺失引起的系统性风险。

加强系统控制与科技赋能

强化源头管控，加强消费者个人信息查询、下载、使用、对外提供等系统权限控制和分级分类授权审批；加强技术工具使用，全面推广终端敏感信息扫描工具，妥善保存消费者敏感个人信息；加强外发邮箱权限及审批管理，强化外发邮件日常监测，切实管住消费者个人信息对外传输的出口。

优化合同协议文本

对照监管最新要求及行业主流实践，规范消费者个人信息授权使用格式文本，保障消费者个人信息收集使用依法合规，对《广发银行电子银行隐私政策》《广发银行信用卡客户协议（个人卡）》《广发银行个人银行账户管理协议》提出优化建议，整改不公平不合理格式条款，及时堵住风险漏洞。

典型业务场景风险识别与评估

对重点业务领域个人信息的收集、使用、传输、存储等环节进行全流程检视，梳理合规风险点并提出整改完善措施，进一步完善本行消费者个人信息保护机制。

个人信息保护宣贯培训及知识转移

对个人信息保护制度政策及案例进行培训宣贯，以制度、通知、案例分析等多种形式开展培训，进一步提升全员个人信息保护意识和能力。

强化外包机构与合作机构监督管理

明确了第三方机构消费者权益保护、个人信息保护方面的责任和义务，并在外包或合作协议中明确消费者个人信息使用的合法、正当、最小必要要求，严格约束第三方机构个人信息获取使用行为，切实保障消费者信息安全权。

金融教育宣传

多渠道、多形式开展金融知识教育宣传

总行建立教育宣传“素材金库”，全行共建共享。与央媒、财经媒体、省市核心媒体等全国 200 余家重点媒体建立密切联系，充分调动新闻媒体报道，综合运用总、分行 30 余个微信公众号、手机银行 App 等自有媒体渠道开展教育宣传。

制定分层分群宣传策略

开展教育宣传专项调研，深入分析老年人、青年人、新市民等不同客群对金融知识宣传内容、渠道和形式的偏好，制定分层分群宣传策略。开展进农村、进社区、进校园、进企业和进商圈“五进入”活动。

服务流程嵌入式宣传

将消费者权益保护嵌入客户服务全流程，做好投资者教育与陪伴，加强重点领域风险提示，巧借客户服务工作，开展全流程宣传，引导客户合理行使权利、履行义务。

创新推出原创教育宣传内容

制作发布“京腔京韵唱国债”“西游记新篇 AI 诈骗现形记”“防骗小故事之刘姥姥三进大观园”“三国消保小剧场”等创意类教育作品，推出消保节气日历，“西游记”“大观园”等优秀视频作品。



“西游记新篇 AI 诈骗现形记”教育宣传视频



“京腔京韵唱国债”创意教育宣传视频

适老化金融知识宣传

采用老年群体喜闻乐见的形式，科学普及基础金融知识，提升老年客户风险防范意识和选择适配产品的能力。打造云课堂、云基地、云剧场“三朵云”线上适老宣传模式，充分利用新媒体教育宣传优势，助力老年消费者利用碎片化时间获取金融知识。

关键绩效



金融知识普及累计活动次数
15,000次

金融知识普及受众客户量
2亿人次

发布新闻稿件
2,000余篇次

原创信息点击量
1,500万余次

案例

多元化开展消保知识宣传行动

场景一：

儿童节当天，广发银行员工带孩子们参观网点，教他们银行厅堂的基本礼仪等，并进行有趣的 Cosplay 环节，让孩子们换上正装，化身“小小银行家”，教会他们如何辨别真假币，还玩了点钞小游戏，让他们对银行和货币有了更深入的认识。



案例

场景二:

与奶茶店“梦幻联动”，制作了 8,000 个印有征信知识宣传标语的奶茶杯套，套在杯子上。在“摆摊”过程中，本行员工积极与顾客互动，介绍征信的概念和作用，提醒大家要珍爱个人征信。顾客赞不绝口，夸的不仅有奶茶的风味，更有“征信知识+奶茶”的创意形式。



场景三:

为老年大学的爷爷奶奶们讲解存款保险、人民币防伪、用卡安全等知识，并为他们送上一盆盆可爱的“消保盆栽”，让消保宣传寓教于“绿”，让消保知识常伴他们身边。这些花盆正面印有“消保守护”小程序二维码，扫码便可以轻松浏览银行保险智能服务教程、行业调解组织联系方式、银行保险机构联系方式等信息。



“没想到悉心照料植物，就能随手学习金融知识，你们这个消保盆栽我太喜欢啦！”

——老年大学的老人说

用心守护 放心托付

提升服务品质

本行坚持“以人民为中心”的发展思想，探索建立客户体验闭环管理体系，持续加大自主降费支持力度，全力提升服务品质，为客户提供创新、高质量的服务，树立行业口碑、实现互惠互赢。

优化客户体验

构建“示范服务+标准服务+延伸服务”矩阵式金融助老服务模式，搭建客户体验监测平台，启动零售信贷“带押过户”，优化手机银行 App 功能效益，全面升级优化客户体验。



建立“发现-分析-改进-校验”客户体验闭环管理体系

搭建客户体验监测平台，开展客户调研，建设行内体验官队伍，每年收集 150 万余条客户声音，以小切口推动服务改善项目 300 余项。

升级手机银行 App “社保管家”服务专区

为客户提供理财基金产品推荐、个人养老金专区、社保热点咨询查询、线上申领社保卡、证件照片线上拍摄等“金融+社保”便捷功能服务。

案例

“数字画像”助力洞察客户需求

为全面洞察客户需求，广发银行信用卡中心建立小数据平台，开展客户画像洞察，以全方位、立体式的客户需求洞察，支持获客经营决策，驱动以客户为中心的产品服务设计。该项目创新性地应用小数据洞察客户需求，通过收集分析细分客群的金融消费需求“小偏好”，输出全方位、前瞻性的客户洞察，为制定差异化的获客经营策略提供依据。目前客户画像洞察已广泛应用于广发信用卡综合金融业务中，在存量经营时代助力客户活跃度提升，项目成果得到业界权威认可，斩获 2022 年项目示范级技术成果奖（最高奖）。

案例

打造央企司库综合服务方案

广发银行积极响应国家政策要求，践行金融央企成员单位的使命和担当，推出以银企直联为核心，包含账户管理、资金结算、资金集中、票据管理、国际结算、跨境账户管理在内的“一揽子”央企司库服务方案，助力集团企业高效完成司库建设，助力企业客户实现建成世界一流财务管理体系的目标。

案例

百佳网点显风采，服务民生树标杆

广发银行惠州金山湖支行始终从客户体验出发，不断创新金融服务、优化营业环境与功能、智能化营业设备、人性化便民设施与服务，以社保卡业务为特色服务，连续三年实现惠州首家第一：第一家发行第三代社保卡，第一家实现所有网点即时发卡服务全覆盖，第一家实现上门移动即时办卡服务。努力践行湾区建设的责任与担当，积极发挥“百佳”服务标杆引领作用，用真诚、热诚、竭诚、坦诚、忠诚“五诚”文化服务民生，当好服务群众的示范单位，助推经济民生高质量发展。



关爱特殊群体

本行始终心系社会特殊群体，着力为“新市民”、老年群体等提供专属化服务，助力“新市民”更好地融入城市生活，在城市“站稳脚跟”；帮助老年群体更好地融入“数字生活”，跨越“数字鸿沟”。

为“新市民”量身打造金融服务方案

研究制定《广发银行“新市民”零售金融服务方案》，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”四类新市民客群需求，围绕新市民创业、住房、教育、养老、基础金融服务等重点领域，推出“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”等服务举措。

推出新市民“服务通”服务平台，围绕“新市民”在进城初期的高频生活场景需求，提供包括“求职应聘、住房安居、办证落户、子女入学”等需求场景在内的生活增值服务。

推出农民工工资支付保函，有效盘活企业现金流，减少占用企业流动资金，为新市民如期、足额获取应得薪酬提供了保障，有效维护新市民的合法权益。

暖心提供金融适老服务



保留传统服务方式

全辖营业网点均保留柜面人工服务、人工客服热线、纸质存折、存单以及现金等传统服务，配置爱心座椅、拐杖、放大镜等爱心设施，叫号机实现老年客户优先叫号服务。为老年客户提供服务专员，在老年人阶段性集中办理业务的时间，灵活安排人力，减少等待时间。

打造金融服务适老化示范网点

肇庆、南京等多家分行打造金融服务适老化示范网点，并推出特色服务。自助终端设备持续优化老年客户专属版本，实现字体更大、颜色更深、界面更简洁，增设简洁版交易菜单，并在首页突出显示转账汇款、定期存款等老年客户高频办理的业务。

提供上门金融服务

通过移动金融平台，可为老年客户上门办理账户开立、挂失、信息维护、密码重置、账务查询、社保卡发卡等多种服务。本行移动金融平台网点覆盖率达 100%。

提升数字化适老化服务体验

针对老年客户分别推出“长辈版”“关爱版”手机银行 App，提供大字体、大图标、语音导航、语音播报、读屏服务等服务。个人客户官方网站、企业网银已推出老年客户专属版本，提供语音播报、页面换色、浏览辅助线、大鼠标、页面缩放、辅屏及全屏等无障碍服务。

提升“银发通道”服务质效

本行客服热线推出“银发通道”，根据客户的卡号、身份证号、预留手机号码等信息自动识别老年客户，并为其提供免验密快速人工服务通道，提高接通人工服务效率。

移动金融平台
网点覆盖率达

100%

关键绩效

截至 2023 年末,

- ▶ 累计服务新市民客户超 **1,600** 万户
- ▶ 已推出养老金融产品 **92** 款, 个人养老金开户超 **129.6** 万户
- ▶ “银发通道” 已累计服务老年客户超过 **480** 万余人次



为残障人士提供爱心服务

本行充分关爱社会残障人士, 提供无障碍通道、爱心窗口、助盲卡、盲文密码键盘、免开口服务卡、助听器等一系列爱残、助残行动举措, 并积极为残障人士提供暖心金融知识宣教服务, 帮助社会残障人士更好地适应社会、融入社会。



盲文密码键盘



免开口服务卡

案例

为残障人士进行金融知识教育宣传

上海分行联合国家金融监督管理总局上海监管局制作“金融知识空中课堂”原创视频短片, 并配备手语翻译, 向听力障碍人士普及金融知识。

宁波分行走进宁波市象山县大徐镇残疾人学校, 开展金融消费者权益保护教育宣传活动, 与孩子们进行亲切交谈, 向其亲属深入了解学生的家庭经济状况和成长环境, 倾听他们使用金融服务的障碍, 并普及金融消费安全与防范电信诈骗知识。

南昌分行走进江西省残疾人综合托养中心开展金融知识教育宣传活动, 并以普及知识为契机, 倾听他们的心声及在使用金融服务方面的障碍与困难。

大连分行联合金普区民政局社工站、大连市孤独症协会等单位, 组织“爱心义卖”暨金融知识宣传活动, 款项捐至孤独症障碍者就业帮扶项目, 并获得大连市爱纳孤独症障碍者综合服务中心《捐赠感谢函》。



践行低碳发展 守护绿水青山

本行紧跟国家战略方向，努力践行“碳达峰、碳中和”绿色发展理念，积极应对气候变化挑战，不断完善绿色金融体制机制建设，大力发展绿色信贷、绿色债券等绿色金融业务，积极探索绿色金融产品创新，提高绿色金融综合服务能力，践行绿色运营，努力打造绿色银行。

我们的行动

- 印发《广发银行环境和社会风险管理办法》《广发银行关于落实绿色金融指引的实施方案》，应对气候变化带来的挑战
- 健全绿色金融产品体系，增强投融资活动对环境的正外部性影响
- 倡导无纸化办公，减轻环境负担

我们的成效

- 绿色信贷余额达 **1,543.67** 亿元
- 发行 7 款绿色理财产品，募集规模达 **16.65** 亿元
- 荣获 21 世纪金融发展优秀案例——**2023 年度低碳银行**

贡献联合国可持续发展目标



应对气候变化

本行切实防范可能由气候变化风险带来的系统性金融风险，完善相关政策制度，将气候变化纳入风险管理体系中，通过识别并对气候相关风险进行管理，确保气候变化产生的风险可控。

完善政策制度

更新《广发银行全面风险管理办法》，将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理，印发《广发银行环境和社会风险管理办法》，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。



广发银行昆明分行发挥金融优势，在宣威市热水镇陡沟村打造“阳光玫瑰”产业，葡萄长势喜人

强化环境风险识别

在《广发银行环境和社会风险管理办法》中明确了环境风险的识别、评估和监控流程，将信贷客户环境社会风险，纳入尽职调查、授信审查审批、出账审核、贷后管理、信贷检查五个环节。

| | | |
|--|-------------|--|
| | 尽职调查 | 将环境和社会风险作为尽职调查的重要内容 |
| | 授信审查 | 将环境和社会风险作为授信审查的重要内容，并应出具合规性审查结论 |
| | 出账审核 | 在出账审核中发现并经确认客户存在重大环境和社会风险隐患的，应中止直至终止出账 |
| | 贷后管理 | 对达不到国家环境和社会标准的客户，及时作出预警 |
| | 信贷检查 | 将绿色信贷执行情况纳入内控合规检查范围 |

制定环境相关风险暴露的应对预案

差异化风险管理

对存在重大环境和社会风险的客户实行名单制管理，并对纳入名单客户实行差异化管理。

采取“一票否决制”

当企业客户出现被环保部门评定为环保不良企业或其他重大环境社会风险事件时，严格执行环境和社会风险“一票否决制”。

严格出账审核

在出账审核中发现并经确认客户存在重大环境和社会风险隐患的，立即中止直至终止出账。

执行风险处置

在贷后管理环节，客户发生重大环境和社会风险事件时，按照公司客户风险预警信号管理及重大事项信息报告管理相关办法，及时采取相关的风险处置措施，并就该事件可能对本行造成的影响向监管部门报告。

厚植绿色金融

本行践行绿色金融理念, 激发绿色发展活力, 持续推进信贷结构转型, 加大绿色投资, 创新丰富绿色金融产品谱系, 积极发挥绿色金融促进经济社会绿色低碳转型的重要作用, 增强投融资活动对环境的正外部性影响。

加强顶层设计

深入贯彻落实党和国家有关绿色金融发展重大决策部署, 制定并发布《广发银行绿色金融发展战略》《广发银行金融支持“碳达峰、碳中和”绿色金融行动方案》《广发银行关于落实绿色金融指引的实施方案》等制度, 致力于引导绿色产业发展壮大, 支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型。

完善管理架构



董事会层面

确定本行绿色信贷发展战略及消费者权益保护工作战略、政策和目标, 审批高级管理层制定的绿色信贷目标和提交的绿色信贷报告。



管理层面

成立绿色金融服务领导小组, 负责贯彻落实党和国家有关绿色金融发展重大决策部署。领导小组由行领导任组长, 总行公司金融部任小组办公室, 总行前中后台相关部门任小组成员。



执行层面

在绿色金融岗位方面, 总行设置绿色金融处, 统筹绿色金融政策管理、业务营销管理、推进绿色金融重大战略等工作; 各分行设置绿色金融牵头部门及专职专岗, 负责绿色金融统筹协调、沟通传达、政策研究、绿色识别等工作。

强化组织领导

按季度组织召开绿色金融发展领导小组会议, 研究部署绿色金融发展重点议题及相关工作。

落实监管要求

严格落实各级监管部门要求, 印发《广发银行公司客户环境和社会风险分类指引》《广发银行绿色金融统计管理办法(试行)》等文件。

健全产品体系

环境权益质押贷款

阳江分行落地首笔“海洋碳汇预期收益结算账户质押 + 融资担保”农业贷款; 杭州分行落地安吉竹产业改造升级碳汇能力提升项目, 创新“竹林碳汇质押 + 保险”模式, 相关业务有效拓宽绿色融资渠道, 盘活企业绿色资源, 开辟金融支持绿色发展价值实现的新路径; 南昌分行落地森林碳汇质押贷款, 该笔贷款将企业碳汇造林项目 2024 年可实现的预期碳汇收益权质押作为增信手段。

绿色票据贴现

从产品供给及产品优化, 持续提升 e 秒供应链及 e 秒票据产品供给能力及业务办理效率。投产上线新一代票据业务系统, 实现票据等分化拆分流转功能, 解决用票企业结算融资金额不匹配等难点; 推出保付通供应链业务方案, 丰富供应链产品供给; 投产单额度项下自动评级功能、客户辅助建档及单额度分配审批流程优化等功能, 有效提升业务办理效率。

可持续发展挂钩贷款

深圳分行参与国银航空金融租赁有限公司的“绿色国际银团项目”; 梅州分行基于乡村建设的户用光伏贷场景, 推出“乡村光伏贷”产品, 结合农户的用款特点, 创新还款方式, 有针对性地支持农户的融资需求。截至 2023 年 12 月末, 光伏贷贷款余额 470 万元。

综合金融服务方案

北京分行成功落地中国环境保护集团有限公司 2023 年度第一期绿色中期票据, 发行总规模 10 亿元, 其中本行作为联席主承销商承销 1 亿元。该笔业务是全行首单绿色次级永续中票, 且采用市场化发行, 全场 2.58 倍超额认购。

2023 年度第一期绿色中期票据发行总规模

10 亿元

强化宣导培训

强化全行员工绿色金融发展意识, 普及绿色金融发展理念, 并开展绿色金融相关培训。

2023 年,
 累计开展绿色金融相关培训近 **10** 场



开展绿色金融培训

关键绩效

截至 2023 年末,

▶ 绿色信贷余额 **1,543.67** 亿元, 当年净增额 **610.53** 亿元

▶ 绿色债券持仓余额 **80.37** 亿元, 较 2022 年末增长 **20.06%**

▶ 清洁能源产业贷款余额 **255.62** 亿元。碳减排项目带动年度碳减排量 **20.08** 万吨二氧化碳

▶ 发行 **7** 期挂钩碳中和、光伏和新能源车等符合绿色金融导向的行业 ETF 的结构性存款产品, 募集规模 **16.65** 亿元



助力绿色消费

积极响应国家金融监督管理总局《关于金融支持恢复和扩大消费的通知》, 落实加大汽车消费金融支持力度及丰富汽车消费金融产品供给等监管指导要求, 助力新能源汽车消费提升, 2023 年新能源个人汽车贷款新增投放 22.7 亿元, 较上年增长 83%。

坚持绿色运营

本行积极识别并遵守《中华人民共和国环境保护法》和《中华人民共和国节约能源法》等法律法规要求, 重视自身运营对环境的影响, 倡导绿色办公, 着力减少资源消耗, 提升能源利用率, 引领绿色低碳生活新风尚。

加强宣传引导

向分行下发广发银行《关于加强后勤成本控制的通知》, 对办公用品、公务用车、员工食堂、物业管理、营业办公用房租赁装修 5 个方面提出具体管控要求; 向总行各部门发送办公用品、水电、物业费等后勤费用“月度账单”, 对超计划进度的事项进行提醒, 提高总行全体员工的节约意识。

推进无纸化办公

采用薄质办公纸张, 双面打印, 节约办公用纸消耗; 发出绿色办公倡议, 积极践行无纸化办公, 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、智慧广发系统及各会议室采用投影及利用远程电话会议系统, 总行印刷费用同比下降约 35%。



总行印刷费用同比下降约
35%

强化能源管理

通过物业巡场等管理措施, 做到总行和南海园区办公区人走灯灭; 对南海园区车库及设备间等区域采取 LED 节能灯具改造、空调冷凝水回收等技术措施, 2023 年节约水电费约 24 万元。



2023 年节约水电费约
24 万元

规范公务用车

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, 降低公务用车使用率, 减少二氧化碳的排放。

倡导光盘行动

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; 南海食堂采用智慧称重食堂按需取餐, 有效减少食物浪费。

开展垃圾分类

在总行大楼和南海园区公共区域放置垃圾分类箱, 区分有害垃圾、可回收物、厨余垃圾、其他垃圾, 有效减轻环境负担; 同时张贴海报, 进行环保知识宣传, 培养员工的绿色环保意识。

注重员工成长 共享发展价值

员工是企业之本，本行始终坚持贯彻保障员工基本权益，关爱员工身心健康，注重员工全面发展，多方位、多层次助力员工成长成才，增强员工生活的幸福感、获得感，为员工实现个人价值创造一流的条件。

我们的行动

- 多方面保障员工合法权益
- 建立健全多元化培养机制
- 全面增强员工生活的幸福感、获得感

我们的成效

- 劳动合同签订率 **100%**
- 工会建会率 **100%**
- 员工社保覆盖率 **100%**

贡献联合国可持续发展目标



保障员工权益

遵守法律法规

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。

加强民主管理

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, 总行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。

关键绩效



员工总数 (合同制)

36,957 人



女性员工比例

55.86 %



劳动合同签订率

100 %



工会建会率

100 %

促进职业健康

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。

关键绩效



2023 年, 员工体检率 **94.82** %

重视员工发展

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。

保障高校就业

本行坚决贯彻落实党中央关于稳就业保就业的决策部署, 全力保障高校毕业生等重点群体就业, 在常规秋季校园招聘的基础上, 已连续 4 年开展春季校园招聘工作, 连续 3 年开展暑期实习生招聘工作, 通过双选会、高校宣讲、专题讲座、开放日等活动, 不断将最新的就业信息和育才理念传递给在校生, 致力于为在校生提供广阔的实践舞台。



关键绩效

▶ 连续 **13** 年北京大学社会调查研究中心、智联招聘评选的“中国年度最佳雇主”

▶ 入职员工中校园招聘占比超过 **70** %, 同比提升约 **10** 个百分点

▶ 全国范围内提供暑期实习岗位 **1,043** 个

关键绩效

年度培训项目数量

19,269 个

年度培训总投入

9,159.8 万元

年度培训总人次

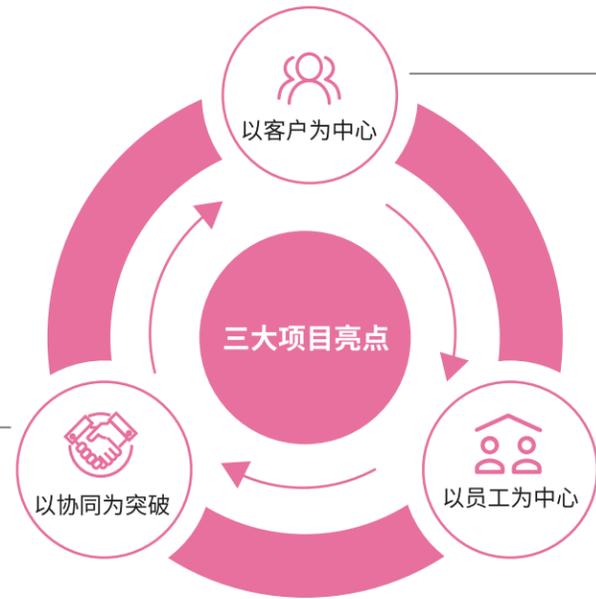
625,581 人次

案例

全新推出“全能客户经理”培养计划

广发银行全新推出深化公私联动的“全能客户经理”运作模式, 通过公私双条线的全场景、全业务、全产品密集淬炼, 致力于培养一批适应营销新模式、兼具专业能力和客户关系构建能力的全能客户经理, 全面提升员工综合业务能力。

主要有三大项目亮点:



首次明确公私“结对”服务模式, 以企业家、企业关键人客户需求为中心, 制定六大行业综合金融服务方案, 通过公私“结对”联动更好地满足客户的综合金融需求。

首次突破条线岗位, 项目对象定位为公司客户经理及理财经理, 打破条线壁垒, 全面赋能客户经理成为专业型、综合型、先锋型的跨界新生力量。

首次建立全能客户经理认证标准, 量身定制认证课程, 重在培养客户经理专业能力、资源整合能力、交往与沟通能力及综合营销能力四大能力。



在广发银行研修院圆满举办首期“全能客户经理”实战认证特训营, 来自 27 家分行的 55 名客户经理积极参训。

案例

开展“高质量发展勇担当”职工劳动和技能竞赛

2023 年, 广发银行工会认真贯彻中国金融工会“党政领导、工会搭台、业务唱戏、职工受益”工作方针, 围绕集团党委和总行党委决策部署, 充分发挥工会组织桥梁纽带作用, 联合总行各业务部门组织开展 9 项“高质量发展勇担当”职工劳动和技能竞赛, 覆盖综合金融、零售、公司、财会、科技等业务条线, 参赛人次达 4 万余人。各承办单位精心组织、职工踊跃参与, 竞赛精彩纷呈, 内涵丰富, 成效显著, 在全行营造出学技能、练本领、钻业务、提素质的良好氛围。



加强员工关爱

本行关爱员工身心健康, 始终将员工身心健康作为重要工作之一, 通过为员工开展各类文体活动、开办联谊活动, 切实落实员工关爱, 全面增强员工生活的幸福感、获得感。

关键绩效



员工社保覆盖率
100%



案例

因地制宜开展职工慰问活动

全行各级党委和工会组织结合困难员工实际,采用现场、视频等多种慰问形式,对党龄 50 年以上的老党员展开慰问,关心离退休党员的生活状况和身体健康情况,把温暖送上门。现场走访慰问困难职工,切实把组织的关怀落到实处。举行春节慰问座谈会,认真倾听困难员工的心声,询问存在的困难诉求,为困难员工送去温暖和关怀,并致以节日的问候和祝福。对单亲困难女职工进行慰问,向其致以诚挚的问候和节日的祝福,把党的关怀、工会组织的温暖及时送到职工心坎上。

案例

开展广发爱心援助金活动

广发银行不断擦亮“爱心援助金”品牌,组织开展 2023 年“广发爱心援助金”捐款及援助活动,发动广大职工向遭受重大疾病、重大意外等职工献出爱心,并按时公布援助情况,让参与职工放心,受助职工暖心。2023 年筹集资金 217.4 万元,援助职工 19 人次,发放援助金 82.84 万元。



案例

关注职工身心健康

总行工会关注职工身心健康建设,结合直属机构所在地区优质专家资源,围绕全行职工关注的热点话题举办职工关心关爱系列讲座。2023 年,总行工会共组织开展 8 场职工讲座,内容涉及健康知识、美学、家风培育、审美与情感世界、亲子沟通的策略与方法等,并通过广学平台向全行职工直播和回放。



案例

开展成立 35 周年职工健步走活动

广发银行举办“三十五载不忘初心 携手迈步共创未来”2023 年职工健步走活动,大家精神饱满、热情高涨,身着统一的服装、迈着矫健的步伐,为广发银行成立 35 周年献上最真诚的祝福。此次活动不仅锻炼了职工积极向上的精神风貌,更强健了职工体魄,充分增强员工生活的幸福感和获得感。



案例

举办 2023 年度女职工健美操比赛

广发银行工会在南海金融中心举办 2023 年全行女职工健美操决赛,16 支直属机构代表队共计 200 余名女职工参加比赛。本次比赛是广发银行 35 周年行庆系列活动之一,也是“巾帼心向党 奋进新征程”女职工系列活动的重要组成部分,比赛得到全行女职工积极响应,各支参赛队伍以饱满的热情和无限的激情,展现了广发女职工良好的团队凝聚力和积极奋进的拼搏精神。



投身公益慈善 共建美好家园

本行不忘服务社会、回报社会的初心使命，以拳拳之心在公益慈善、志愿服务、教育发展等方面持续深耕细作，以金融力量汇聚点滴爱心，让公益走进社区、惠及百姓，照亮乡村青少年成长之路，传递温暖与担当。

我们的行动

- 发挥专业优势，投身公益事业
- 热心志愿服务，携手共建温暖社区

我们的成效

- 广发希望慈善基金持续运营第 **15** 年
- 年度慈善项目实施总额 **1,262.79** 万元
- 年度公益项目受助超 **5** 万人次

贡献联合国可持续发展目标



传播公益力量

本行始终支持公益慈善事业的发展, 致力于与社区共同成长。2023 年, 我行组织开展社区公益、爱心献血、关爱老人等多个志愿项目, 探索公益志愿项目更为创新的形式与更为有效的模式。

案例

沈阳分行: 续写雷锋日记 奉献“五老”爱心

沈阳分行开展传承雷锋精神主题活动, 为“五老”人员奉献爱心, 免费提供法律咨询、义务理发、银行理财咨询等服务, 弘扬雷锋精神, 传递社会正能量。



东莞分行: 开展“把单车摆放好·让城市更美丽”爱莞如家文明实践志愿服务行动

东莞分行联合东莞市爱莞家公益服务中心开展“把单车摆放好·让城市更美丽”爱莞如家文明实践志愿服务行动, 按照“规范停放, 摆放有序, 朝向一致”的原则对体育路、石竹路等路段两侧无序停放的共享单车进行整理摆放, 以实际行动积极践行《东莞市文明行为促进条例》, 倡导全体市民做文明的骑行者、停放者和宣传者。



案例

北京分行: 建立外卖骑手加油站 提供便民服务

北京通州分行携手团区委建立“外卖骑手加油站”, 为骑手们提供免费休息场所。加油站内提供雨伞、充电宝、应急医疗箱、一次性水杯等实用工具, 有效解决外卖骑手“喝水难”“休息难”等问题, 为外卖骑手提供一个“累了能歇脚, 渴了能喝水, 休息有书读, 交流有场所”的休息地, 传递广发银行的爱心与温暖。



成都分行: 无偿献血 贡献爱心

成都分行开展“学党史 办实事 无偿献血践初心”主题党日活动, 号召党员同志积极参加无偿献血, 大家积极响应、踊跃参加, 用热血传递温情, 点滴凝聚爱心, 营造关爱生命、利他为乐的氛围。



案例

传承雷锋精神 展现广发担当

广发银行乌鲁木齐分行驻村工作队荣获“金融系统学雷锋活动示范点”称号

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想, 大力弘扬雷锋精神, 广发银行深入开展学雷锋活动, 践行“金融为民”。乌鲁木齐分行驻新疆阿克苏地区新和县依其艾日克镇阿克亚村“访惠聚”工作队扎根基层, 情系群众, 帮扶工作取得突出成效, 被中国金融思想政治工作研究会传承雷锋精神委员会与中华志愿者协会传承雷锋精神志愿者委员会认定命名为“金融系统学雷锋活动示范点”。

建设“暖心公益”服务站, 响应群众诉求

驻村工作队联合村两委组建“石榴籽”党群志愿服务队, 打造“石榴籽服务站”, 帮助村民办理医疗、养老、补贴申请、证明开具等业务, 切实做到人民群众困难诉求“事事有人管、件件有回应”。

打造“贴心为民”避风港, 关怀病困家庭

驻村工作队了解到有村民身患疾病, 当地无法医治时, 第一时间安排专人陪同赴乌鲁木齐问诊就医、语言翻译, 并发起募捐倡议, 为病困家庭送去温暖和关怀。

成立“改善村容”建造队, 建设美丽乡村

驻村帮扶期间, 驻村工作队协同村两委在阿克亚村修建 25 座“广发连心桥”, 有效改善了村容村貌。

组建“拓宽就业”智囊团, 助力产业帮扶

2023 年, 分行派驻驻村工作队在阿克亚村新引进 4 家企业, 新增就业岗位 200 个, 带动 73 名村民实现家门口就业。

自 2017 年成立起, 驻村工作队始终不忘初心, 牢记使命, 致力于服务当地人民群众, 让雷锋精神在新时代绽放更加璀璨的光芒。



传递金融善意

发展高质量公益项目, 赋能乡村教育振兴

广发希望慈善基金不断加强对慈善项目的高质量升级, 持续关注青少年物质文明与精神文明协调发展, 协同各方资源, 支持青少年健康成长。

“广发希望厨房”

在 550 所乡村学校捐建希望厨房, 让 10 万多名孩子吃上热腾腾的午餐, 改善乡村儿童营养状况, 在“好好吃饭”中健康成长。



广发银行·希望厨房项目落成揭牌

“乡村青少年心理健康帮扶计划”

在广东省内百所乡村学校开展心理筛查、线上咨询、个案帮扶等“12355 进校园”系列活动, 支持青少年健康成长, 助力广东省“百县千镇万村高质量发展工程”。

“广发公益书信陪伴计划”

联动蓝信封留守儿童中心发起“广发公益书信陪伴计划”, 在全行招募员工通信大使, 以每月一封手写书信的形式为乡村儿童提供感情陪伴。全年有 300 多名员工参与书信陪伴计划, 与河南、四川、湖南等地乡村学校儿童互通书信超 2,000 封。



关键绩效

广发希望慈善基金持续运营第 15 年, 截至 2023 年底,

广发希望慈善基金募款总额超 1.1 亿元, 爱心足迹遍布全国 26 个省(自治区、直辖市), 累计开展 30 余类公益项目, 资助学生 1.9 万人, 建成 550 间“希望厨房”、134 间“亲情屋”、50 间“希望图书室”, 改善了 35 万名师生的生活、学习和工作环境。



扫一扫观看
广发希望慈善基金 15 周年主题片

创新“金融 + 公益”模式, 汇聚点滴爱心

本行心怀责任担当, 坚守“金融为民”初心, 在做好自身公益服务的情况下, 不断探索“金融 + 公益”的特色运营模式, 将公益元素融入金融生态, 汇聚社会各界的爱心, 善意、善行、善举持续流淌。

积分募捐

结合新年、植树节、读书日、儿童节等相关节点开展“8 积分聆听希望之歌”“好好读书”“好好吃饭”等“好好生活·一起精彩”系列积分募捐活动。



广发卡“积小爱·成大爱”积分公益平台为每一位持卡人提供参与公益机会。上线三年多已吸引 100 万广发持卡人参与, 累计募集 400 亿积分, 折合善款 4,000 万元, 将点滴爱心汇聚成光, 照亮孩子。



联动广发电商项目和超级广发日活动等主营业务开展“广发商城慈善周”“广发日买一赠一善一”等活动, 全年累计参与近 100 万人次, 募集 120 亿积分 (折合现金为 1,200 万元善款)。

打造亮点线下活动, 持续传递品牌善意

2023 年, 广发希望慈善基金开展爱心捐赠、心理主题讲座、入户探访等活动, 以金融力量汇聚点滴爱心, 满足当地孩子的心愿, 继续用金融善意赋能乡村振兴。

5月, 广发慈善行活动走进江西会昌县, 捐赠 100 万元善款用于支持会昌县文武坝镇产业项目发展和基础设施建设, 以及当地 3 所小学的学生资助、教学设施改善、图书室升级、操场翻新和厨房改造。



6月，儿童节当天，广发信用卡中心举办“山海·爱”广发希望慈善基金15周年“云音乐”派对，以汶川、汕尾两地为主会场，将15年的爱心故事编排成一个个音乐节目，由广发希望合唱团的孩子们演唱，通过线上直播形式传递山海之间的童真歌声。直播共吸引超140万人关注，近50万人共同聆听慈善爱之声，超27万人点赞评论。



12月，广发慈善行结合“12355进校园”活动走进广东茂名高州和江门台山，举办“听见南粤成长之声”乡村青少年心理健康帮扶计划发布会、慈善行捐赠仪式，开展心理互动讲座、主题课堂志愿者活动，为60所乡村学校的师生带去心理健康支持。



关键绩效

2023 年



共落实善款
1,260 万元



在全国 11 个省份开展
10 余类项目



受益师生超
5 万人

其中在中国人寿集团对口定点帮扶四县和湖南长沙保险职业学院共投入 **630** 万元，在广发银行 **15** 家分行投入超 **500** 万元，有力支持了当地的教育帮扶工作。



2023 年度，广发希望慈善基金荣获

广东团省委“12355 平台
金融行业首家合作单位”
荣誉认可

广东青基会希望工程
突出贡献奖项

第十三届中国公益节——

2023 年度公益项目奖

2023 年度 ESG 案例奖

2023 年度公益传播奖

ESG 信息披露

环境

A3: 环境及天然资源

制定印发《广发银行 2023 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。

A 层面量化指标

| 指标 | 2022 年 | 2023 年 |
|-----------------------|-----------|-----------|
| 二氧化碳排放 | | |
| 范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量） | 711.66 | 737.65 |
| 范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量） | 50,804.59 | 55,834.18 |
| 二氧化碳排放总量（吨二氧化碳当量） | 51,516.25 | 56,571.83 |
| 人均二氧化碳排放（吨二氧化碳当量 / 人） | 4.09 | 4.22 |
| 能源消耗 | | |
| 电力（万千瓦时） | 9,638.51 | 10,592.71 |
| 人均用电（千瓦时 / 人） | 7,652.65 | 7,910.91 |
| 天然气（万立方米） | 27.11 | 27.54 |
| 人均用天然气（立方米 / 人） | 21.52 | 20.56 |

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）。

| 指标 | 2022 年 | 2023 年 |
|----------------------------|------------|------------|
| 柴油（升） | 25,907.46 | 30,471.48 |
| 公务车汽油消耗（升） | 24,153.49 | 26,188.23 |
| 公务车柴油消耗总量（吨） | — | 9,620.58 |
| 数据中心能源使用效率（PUE） | 1.45 | 1.44 |
| 用水总量（吨） | 627,924 | 577,065 |
| 人均用水量（吨 / 人） | 49.96 | 43.10 |
| 排放物 | | |
| 污水排放量（吨） | 94,516 | 88,563 |
| 有害废弃物 | | |
| 废弃硒鼓墨盒（件） | 2,221 | 1,806 |
| 无害废弃物 | | |
| 餐厨垃圾（升） | 1,239,900 | 768,120 |
| 资源使用 | | |
| 办公用纸使用（吨） | 23.17 | 19.51 |
| 人均办公用纸使用（千克 / 人） | 1.84 | 1.55 |
| 纸张节约量（吨） | — | 3.66 |
| 电子账单降低材质消耗（亿张） | 4.25 | 4.22 |
| 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 | 0.93 |
| 绿色信贷余额 / 亿元 | 899.13 | 1,543.67 |
| 支持的项目数量 / 个 | 8 | 10 |
| 加权平均利率 / % | 2.97 | 2.7 |
| 清洁能源产业贷款余额 / 亿元 | 196.22 | 255.62 |
| 带动的年度碳减排量 / 吨二氧化碳 | 246,070.84 | 200,756.84 |
| 绿色信贷当年净增额 / 亿元 | 446.09 | 610.53 |
| 持有绿色债券余额 / 万元 | 669,400 | 803,700 |

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

在提供城镇居民社会基本医疗保险的基础上，特别购置商业保险作为社会基本医疗保险的补充。为员工提供定期寿险保障、意外伤害保障、重大疾病及轻症保障、交通意外伤害保障以及综合医疗保障等全面的福利保障计划，增强员工凝聚力，解除员工的后顾之忧。

B3：发展与培训

优化人事管理相关制度，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。

坚持推进公开采购。我行规范采购行为管理，全行采购活动严格遵循公开、公平、公正的原则，在采购方式上首倡公开采购，严控单一来源和邀请招标等定向采购方式的使用，2023 年公开采购占比达到 88%；在采购内容上，坚持信创原则，优先选择国产品牌和技术；严格履行对中小企业的付款责任，通过系统自动向合同管理部门提示付款时间。

B6：产品责任

- **妥善处理客户投诉：**修订印发《广发银行金融消费投诉监督管理办法》，进一步明确调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等机制，强化投诉源头治理、综合治理，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：**修订《广发银行知识产权管理办法》，强化知识产权管理的制度设计。开展知识产权实务专题培训。持续做好商标、专利、域名等知识产权的申请保护工作。
- **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

- **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；严禁泄露检举、控告的有关情况；严肃查处侵犯检举、控告、申诉人民权利的行为，对打击报复检举、控告、申诉人的，一经查实，严肃处理。”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、进一步规范主动投案宣导会等重要会议中，引导教育广大党员干部知敬畏、存戒惧、守底线；在元旦春节、五一端午、中秋国庆等重要节假日前，及时转发中央纪委国家监委、驻中国人寿纪检监察组公布的有关违反中央八项规定精神等问题的典型案例通报，做好节日提醒，必要时对领导干部进行节前约谈，强化廉洁意识，节假日期间强化监督检查，对发现问题严查快处；严肃认真组织各级干部参加中国人寿警示教育大会，深入剖析有关违法违纪案件，组织开展以案促改，以案释纪，以案说法，警示教育广大领导干部廉洁用权；严格落实廉政谈话制度规定，由纪委对新任职和岗位变动的领导干部开展谈话，强调纪律要求，帮助干部树牢红线和底线思维，增强全面从严治党责任意识。

B8：社区投资

依托广发银行希望慈善基金于广东、广西、湖北、新疆等 11 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项助力乡村儿童健康成长、为乡村儿童健康发展提供新动力、播种新希望的公益慈善项目，受益师生共计超 5 万人次。2023 年共计捐赠投入 1262.79 万元。

B 层面量化指标

| 指标 | | 2022 年 | 2023 年 |
|------|--------------------|--------|--------|
| 基础数据 | 员工劳动合同签订率 / % | 100 | 100 |
| | 员工社保覆盖率 / % | 100 | 100 |
| | 招聘新员工人数 / 人 | 3,276 | 2,349 |
| | 员工总数 (合同制) / 人 | 37,716 | 36,957 |
| | 少数民族员工数量 (合同制) / 人 | 1,636 | 1,600 |
| | 外籍及港澳台员工数量 / 人 | 36 | 52 |

| 指标 | | 2022 年 | 2023 年 |
|------|---------------|--------|--------|
| 基础数据 | 年度新入职人数 / 人 | 3,276 | 2,349 |
| | 工会建会率 / % | 100 | 100 |
| | 生活帮扶金额 / 万元 | 142 | 167 |
| | 帮助困难职工人次 / 人次 | 321 | 370 |

| 指标 | | | | 2022 年 | | 2023 年 | |
|-------|----------------------------|-----------------|--------|----------------|-----------|----------------|-----------|
| | | | | 员工总数 (合同制) (人) | 员工流失率 (%) | 员工总数 (合同制) (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 | 20,644 | 2.18 |
| | | | 男性 | 16,750 | 2.27 | 16,313 | 1.91 |
| | 员工学历 | 本科 | 27,532 | — | 27,364 | — | |
| | | 硕士研究生及以上 | 5,304 | | 5,551 | | |
| | | 其他学历 | 4,880 | | 4,042 | | |
| | 雇佣类型 | 正式合同工 | 37,716 | — | 36,957 | — | |
| | | 其他 (中国人寿集团挂职本行) | 15 | | 23 | | |
| | 员工地区 | 外籍及港澳台 | 36 | — | 52 | — | |
| | | 中国内地 | 37,680 | | 36,905 | | |

| 指标 | | | | 2022 年 | | 2023 年 | |
|----------|----------------------------|-------|-------------|------------|-----------|------------|-----------|
| | | | | 员工总数 (合同制) | 员工流失率 (%) | 员工总数 (合同制) | 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 | 员工年龄 | 35 岁以下 / 人 | 20,016 | 3.28 | 17,837 | 3.03 |
| | | | 35-45 岁 / 人 | 13,218 | 1.24 | 14,580 | 0.88 |
| | | | 45 岁以上 / 人 | 4,482 | 0.14 | 4,540 | 0.18 |
| B2 健康与安全 | B2.3 采纳的职业健康措施 | 员工体检率 | 91.35 | | 94.82 | | |

| 指标 | | | | 2022 年 | | 2023 年 | |
|----------|--|------|------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| | | | | 员工培训覆盖率 (%) | 员工人均培训时间 (小时) | 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。 | 性别 | 女性 | 100 | 181 | 100 | 184.66 |
| | | | 男性 | 100 | 181 | 100 | 196.39 |
| | 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。 | 雇员类别 | 管理层 | 100 | 203 | 100 | 255.32 |
| | | | 其他员工 | 100 | 159 | 100 | 178.47 |

| 指标 | | 2022 年 | 2023 年 |
|-------------------|------------------------|----------|----------|
| B3 发展及培训 | 年度培训项目数量 / 个 | 18,052 | 19,269 |
| | 年度培训总投入 / 万元 | 4,754.16 | 9159.80 |
| | 年度培训总人次 / 人次 | 584,127 | 625,581 |
| B5 供应链管理 | 供应商总数 / 个 | 约 23,000 | 约 27,000 |
| | 供应商审查覆盖率 / % | 100 | 100 |
| B6 产品责任 | 95508 人工热线全渠道服务满意度 / % | 97.91 | 98.12 |
| | 客户投诉办结率 / % | 99.99 | 100 |
| | 受理客户投诉数 / 件 | 74,458 | 87,446 |
| | 社区银行数量 / 个 | 27 | 25 |
| | 设置无障碍通道的网点数量 | 900 | 811 |
| | 设置爱心窗口的网点数量 | 900 | 869 |
| | 金融知识普及累计活动次数 / 次 | 7,400 | 15,000 |
| 金融知识普及受众客户量 / 万人次 | 5,300 | 20,000 | |
| B7 反贪污 | 反腐倡廉培训 / 次 | 7 | 6 |
| | 反腐倡廉培训覆盖 / 人次 | 146,000 | 123,000 |

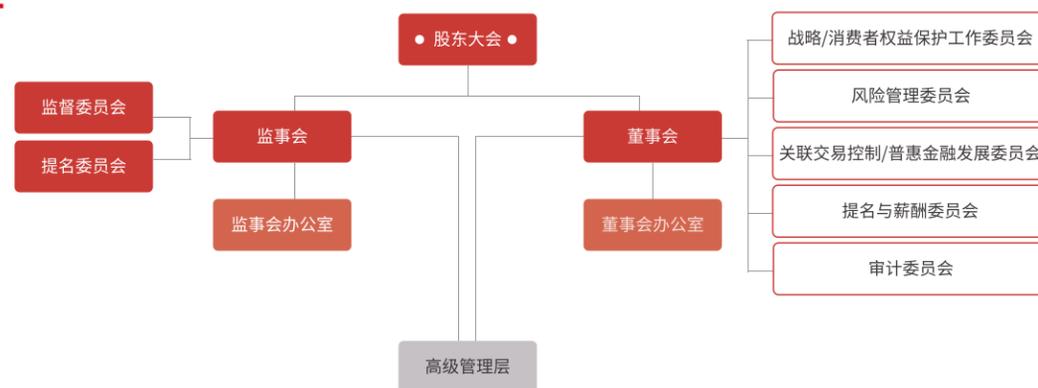
| 指标 | | 2022 年 | 2023 年 |
|---------|-------------------------|----------|----------|
| B8 社区投资 | 帮扶干部人数 / 人 | 54 | 52 |
| | 年度捐赠总额 (含广发希望慈善基金) / 万元 | 1,805.34 | 3,116.47 |
| | 累计销售帮扶产品总金额 / 万元 | 5,286 | 8,284 |
| | 全行采购及帮扶销售金额 / 万元 | 3,915.6 | 4,796.71 |

经济绩效

| 指标 | 2022 年 | 2023 年 |
|-----------------|----------|----------|
| 财务 | | |
| 年度纳税额 / 亿元 | 103.52 | 152.43 |
| 客群规模与网点 | | |
| 新增公司客户数量 / 户 | 63,368 | 59,597 |
| 新增个人客户数量 / 户 | — | 397.13 |
| 个人网银客户数 / 万户 | 6,004.55 | 6,473.85 |
| 个人手机银行客户数 / 万户 | 6,634.98 | 7,278.78 |
| 营业机构数 / 家 | 966 | 970 |
| 网点数量 / 户 | 900 | 904 |
| 支持海洋经济贷款余额 / 亿元 | 36.44 | 62.73 |

| 指标 | | 2022 年 | 2023 年 |
|-----------------|-----------------------|---------------|---------------|
| 国际业务 | | | |
| 跨境人民币结算业务量 / 亿元 | | 1,765.74 | 2,228.59 |
| 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 | 47,363,949.16 |
| | 民营企业贷款客户数量 / 个 | 385,518 | 281,313 |
| | 小微企业贷款余额 / 万元 | 30,547,523.53 | 31,547,224.25 |
| | 小微企业贷款客户数量 / 个 | 383,845 | 280,253 |
| | 普惠型小微企业贷款余额 / 亿元 | 1,591.93 | 1,785.89 |
| 支持创业 | 个人创业 (助业) 贷款余额 / 亿元 | — | 2.2 |
| | 个人创业 (助业) 贷款受助人数量 / 人 | 296 | 267 |
| 服务三农 | 涉农贷款余额 / 亿元 | 1,475.62 | 1,709.99 |
| | 普惠型涉农贷款余额 / 亿元 | 196.25 | 237.47 |
| | 普惠型涉农贷款余额同比增速 / % | 19.01 | 21 |
| | 服务“三农”金融产品数量 / 个 | 9 | 8 |
| | 分行特色的涉农产品专案数量 / 个 | 58 | 70 |
| 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 | 493,676.36 |

治理



图：广发银行公司治理架构图

投资者关系维护及沟通

本行高度重视与股东、投资者的沟通交流，持续深化投资者关系管理。2023 年全年本行沟通拜访股东及投资者 5,000 余次，组织召开股东大会、投资者交流座谈会，按季编发《投资者简报》，将本行投资者价值传递给关心本行发展的股东和投资者；依法合规办理股权业务，切实维护全体股东尤其是中小股东的合法权益。

风险管控

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），《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），进一步完善本行环境和社会风险管理体系。

ESG 风险

更新《广发银行全面风险管理办法》，将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理，强化信息披露和与利益相关者的交流互动，完善相关政策制度和流程管理。印发《广发银行环境和社会风险管理办法》，根据法人客户面临的潜在环境和社会风险程度，实施差别化管理措施，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。

合规管理

开展合规风险专项排查整治

结合“合规履职深化年”工作安排，聚焦重点领域、关键环节开展全行合规风险专项排查整治，对排查整治发现问题建立台账跟进整改，着力加强合规风险防控。

强化内控合规检查统筹管理

统筹制定年度内控合规检查计划，强化重要领域、关键环节内控合规检查，从制度、流程和系统等方面积极推进检查问题整改，进一步优化合规管理举措。将内控评价与内控合规检查有机结合，强化检查整改考核评价，推动内部控制体系不断完善。

推进内控合规一体化平台建设

持续优化监督检查模块，完善问题整改追踪流程，加强系统管控，提升问题库数据质量和统计分析能力，推进内部问责全流程项目建设，提升数据使用效率。

GRI 标准索引

| GRI 标准指标 | | 可持续发展目标 | 在报告中的位置 |
|----------|------|----------------------|---|
| 一般披露 | 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 |  注重员工成长 共享发展价值 |
| | 2-20 | 确定薪酬的程序 |  治理 |
| | 2-21 | 年度总薪酬比率 |  治理 |
| | 2-22 | 关于可持续发展战略的声明 |  治理 |

| 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 | 政策承诺 |  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 | 治理 | |
| | 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 |  应对气候变化 | |
| | 201-3 | 固定福利计划义务和其他退休计划 |  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与当地最低工资之比 |  治理 | |
| | 202-2 | 从当地社区雇佣高管的比例 |  治理 | |
| 间接经济影响 | 203-1 | 基础设施投资和支持性服务 |  助力产业发展 发展科技金融 | |
| | 203-2 | 重大间接经济影响 |  助力产业发展 服务区域发展 | |
| 采购实践 | 204-1 | 向当地供应商采购的支出比例 | | |
| 反腐败 | 205-1 | 已进行腐败风险评估的运营点 |  治理 | |

| GRI 标准指标 | | 可持续发展目标 | 在报告中的位置 |
|----------|-------|--|---------------|
| 反腐败 | 205-2 | 反腐败政策和程序的传达及培训 | 16 和平、正义及强大机构 |
| | 205-3 | 经确认的腐败事件和采取的行动 | 16 和平、正义及强大机构 |
| 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 | 强化风险管控 |
| | 207-3 | 与税务关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 | 11 工业、建筑及城市 |
| | 301-2 | 所用循环利用的进料 | 11 工业、建筑及城市 |
| | 301-3 | 再生产品及其包装材料 | 11 工业、建筑及城市 |
| | 302-1 | 组织内部的能源消耗量 | 13 气候行动 |
| | 302-2 | 组织外部的能源消耗量 | 13 气候行动 |
| | 302-3 | 能源强度 | - |
| | 302-4 | 降低能源消耗量 | 7 经济适用的清洁能源 |
| | 302-5 | 降低产品和服务的能源需求量 | 7 经济适用的清洁能源 |
| 水资源和污水 | 303-1 | 组织与水作为共有资源的相互影响 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| | 303-2 | 管理与排水相关的影响 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| | 303-3 | 取水 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| | 303-4 | 排水 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| | 303-5 | 耗水 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| 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 | 14 水下生物 |
| | 304-2 | 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 | 14 水下生物 |

| GRI 标准指标 | | 可持续发展目标 | 在报告中的位置 |
|----------|-------|--|--------------|
| 生物多样性 | 304-3 | 受保护或经修复的栖息地 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| | 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 | 6 清洁饮水和卫生设施 |
| 排放 | 305-1 | 直接 (范围 1) 温室气体排放 | 13 气候行动 |
| | 305-2 | 能源间接 (范围 2) 温室气体排放 | 13 气候行动 |
| | 305-3 | 其他间接 (范围 3) 温室气体排放 | 13 气候行动 |
| | 305-4 | 温室气体排放强度 | 13 气候行动 |
| | 305-5 | 温室气体减排量 | 13 气候行动 |
| | 305-6 | 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放 | 13 气候行动 |
| | 305-7 | 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放 | 13 气候行动 |
| 污水和废弃物 | 306-3 | 重大泄露 | 12 负责任的生产和消费 |
| 供应商环境评估 | 308-1 | 使用环境评价维度筛选的新供应商 | 12 负责任的生产和消费 |
| | 308-2 | 供应链的负面环境影响以及采取的行动 | 12 负责任的生产和消费 |
| 雇佣 | 401-1 | 新进员工雇佣率和员工流动率 | 8 体面工作和经济权利 |
| | 401-2 | 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利 | 8 体面工作和经济权利 |
| | 401-3 | 育儿假 | 8 体面工作和经济权利 |
| 职业健康与安全 | 402-1 | 有关运营变更的最短通知期 | |
| | 403-1 | 职业健康安全管理体系 | 3 良好健康、安全及环境 |
| | 403-2 | 危害识别、风险评估和事故调查 | 3 良好健康、安全及环境 |
| | 403-3 | 职业健康服务 | 3 良好健康、安全及环境 |

| GRI 标准指标 | | 可持续发展目标 | 在报告中的位置 |
|-----------|--------|---------------------------|--|
| 职业健康与安全 | 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 |  |
| | 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 |  |
| | 403-10 | 工作相关的健康问题 |  |
| 培训与教育 | 404-1 | 每名员工每年接受培训的平均小时数 |  |
| | 404-2 | 员工技能提升方案和过渡援助方案 |  |
| | 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 |  |
| | 405-2 | 男女基本工资和报酬的比例 |  |
| 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 |  |

| GRI 标准指标 | | 可持续发展目标 | 在报告中的位置 |
|----------|-------|------------------------|---|
| 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 |  |
| 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 |  |
| | 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

Deloitte.

德勤

德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市延安东路222号
外滩中心30楼
邮政编码: 200002

独立有限保证鉴证报告

DTT(24)BAR00008

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”)编制的《广发银行股份有限公司 2023 年社会责任(ESG)报告》(以下简称“社会责任报告”)中选定的 2023 年度关键社会责任指标(以下简称“关键社会责任指标”)执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标:

- 营业机构数(家)
- 个人手机银行客户数(万户)
- 个人网银客户数(万户)
- 95508 人工热线全渠道服务满意度(%)
- 客户投诉办结率(%)
- 女性员工比例(%)
- 少数民族员工数量(合同制)(人)
- 员工人均培训时间(小时)
- 普惠型涉农贷款余额(亿元)
- 绿色信贷余额(亿元)
- 科技型企业贷款余额(亿元)
- 战略性新兴产业贷款余额(亿元)
- 广发银行总行用水总量(吨)
- 广发银行总行二氧化碳排放总量(吨二氧化碳当量)
- 数据中心能源使用效率值(PUE)

我们的鉴证工作仅限于以上社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标,不涵盖在社会责任报告中披露的其他信息和指标,以及 2022 年及以前年度的全部信息。

二、鉴证对象信息的编制标准

广发银行社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标按照本报告后附的关键社会责任指标编制标准(以下简称“编制标准”)编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准,并按照编制标准编制社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标是广发银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键社会责任指标相关的内部控制,以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

WorldClass
智启非凡

广发银行治理层负责监督广发银行的社会责任报告过程。

四、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,这将会影响公司间相关数据的可比性。

五、我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

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——执行财务报表审计和审阅,或其他鉴证业务或其他相关业务的事务所质量管理》的要求。该质量管理准则要求会计事务所设计、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。

六、我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对社会责任报告中选定的 2023 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。我们根据《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,该准则要求我们计划和执行鉴证工作以就社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标是否在所有重大方面符合编制标准获取有限保证。

七、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 2023 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 2023 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。

八、有限保证鉴证结论

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2023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

2024年4月28日



附录:关键社会责任指标编制标准

1. 营业机构数(家):2023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):2023年12月31日使用广发银行手机银行底层平台注册绑卡的个人客户,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):2023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(%):2023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满意度调研与电话后满意度调研三个渠道的客户满意度情况。
5. 客户投诉办结率(%):2023年度广发银行在现场、客户热线、网络、来函、金融监管转办、政府信访部门转办、其他社会组织转办等渠道受理投诉的办结率。
6. 女性员工比例(%):截至2023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占员工总人数的比例。
7. 少数民族员工数量(合同制)(人):截至2023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。
8. 员工人均培训时间(小时):截至2023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。
9. 普惠型涉农贷款余额(亿元):截至2023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《S71银行业普惠金融重点领域贷款情况表》的规定范围。
10. 绿色信贷余额(亿元):截至2023年12月31日广发银行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额参考原中国银行保险监督管理委员会发布的《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》(银保监办便函(2020)739号)的规定范围。
11. 科技型企业贷款余额(亿元):2023年12月31日广发银行科技型企业贷款余额。科技型企业贷款余额参考原银保监会《S70科技金融和投贷联动统计监测表》中关于科技型企业贷款的规定范围,包含通过高新技术企业、科技型中小企业、“专精特新”中小企业、专精特新“小巨人”企业、国家技术创新示范企业或制造业单项冠军企业任一认定的企业,以及参照《科技型中小企业评价办法》(国科发政(2017)115号)同时满足相关条件的科技型企业。
12. 战略性新兴产业贷款余额(亿元):2023年12月31日广发银行在战略性新兴产业发放的贷款余额。战略性新兴产业参考《战略性新兴产业分类(2018)》(国家统计局令第23号)的规定范围。

- 13. 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 2023 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。
- 14. 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 2023 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。
- 15. 数据中心能源使用效率值 (PUE)：2023 年度广发银行南海数据中心总耗电量与信息设备耗电量的比率。

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✓）：

您希望了解的信息在本报告得到了完整地披露

非常认同 认同 一般 不认同 非常不认同

本报告的内容结构和文字表述清晰

非常认同 认同 一般 不认同 非常不认同

本行履行社会责任的情况完整披露

非常认同 认同 一般 不认同 非常不认同

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）

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：+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！



本报告采用环保纸印刷

 广州市越秀区东风东路713号

 400-830-8003

 510080

 www.cgbchina.com.cn