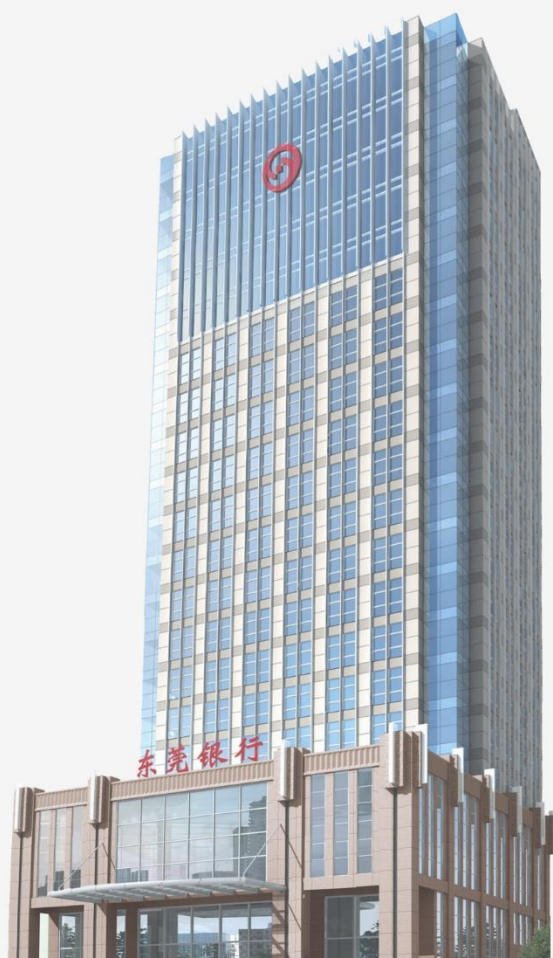


2019

# 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



# 目录

## TABLE OF CONTENTS

一、报告说明	01
二、高管致辞	02
三、关于我们	03
四、社会责任管理体系	04
五、社会责任管理实践	07
（一）持续回报股东	07
（二）支持地方经济	12
（三）用心服务客户	16
（四）保护员工权益	21
（五）积极回馈社会	28
（六）倡导绿色经济	33
六、展望2020	36
七、社会认可	37
八、绩效表现	38
九、指标索引	40

# 报告说明

## SPECIFICATONS OF THE REPORT

### ■ 报告简介

本报告是东莞银行股份有限公司2012年度建立报告发布制度以来，连续第七年度发布企业可持续发展/社会责任报告，是公司2019年度履行经济、环境和社会责任，实行可持续发展战略的真实反映。

### ■ 报告主体

东莞银行股份有限公司。

### ■ 报告时间

本报告的时间跨度是2019年1月1日至2019年12月31日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容适当向前后延伸。

### ■ 报告范围

母公司与子公司、部分参股公司在各个利益相关者方面的责任履行情况。

### ■ 编写标准

本报告的撰写参照了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的可持续发展报告指南（GRI Standards），中国银行业监督管理委员会发布的《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》，中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，上海证券交易所颁布的《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》以及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》。

### ■ 指代说明

为了报告的行文方便，东莞银行股份有限公司在本报告中也称“东莞银行”、“我行”或“我们”。

### ■ 发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本公司网站查阅下载。

## 高管致辞

### CHAIRMAN'S MESSAGE

2019年，是新中国成立70周年，也是我行全面深化改革、落实五年战略规划和三年业务规划的关键之年。一年来，面对内外部经营环境的变化与挑战，在监管部门的有效监管下，在各级政府的关心和社会各界的大力支持下，我们用汗水浇灌收获、以实干笃定前行，深入推进重点领域改革、持续提升经营管理能力。2019年我行主要监管指标全面达标，发展质量保持稳定向好，全行在高质量发展的道路上愈走愈实。

过去一年，我行董事会、高级管理层勤勉尽责，主要工作包括：

**坚持党的领导和加强党的建设。**坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为统领，认真开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，深入推进全面从严治党。

**全力服务实体经济发展。**围绕服务实体经济的初心，深入推进科技金融发展，深耕普惠金融服务，推动绿色金融创新发展。

**持续推进体制机制改革。**进一步完善公司治理机制，积极推动组织体系、风控体系改革，全面实施新的绩效考核、资源配置及客户分层服务体制，新体制机制的活力逐步体现。

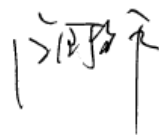
**努力做好风险管理工作。**坚持底线思维，大力实施全面风险管理，推进案防及合规风险管理建设，强化稽核审计监督机制，持续加强安全保卫工作，始终坚守风险底线。

**大力推动人才建设。**保障员工的合法权益，畅通员工的职业发展通道，实施人才建设工程，激发队伍活力，促进员工与企业共成长。

2019年，我行积极履行社会责任，大力支持地方经济发展，积极参与文化、体育、教育、医疗等公益事业，持续做好扶贫工作，主动践行金融企业担当。

2020年，面对突如其来的新型肺炎疫情，我行坚决执行习近平总书记和党中央关于应对新型冠状病毒肺炎疫情部署和要求，切实维护金融稳定，积极帮扶遇困企业，大力支持复工复产，全面提升服务质效。我行将把这份担当作为高质量发展的驱动力，继续高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，加强党的领导，践行新发展理念，深入实施创新驱动战略，抓住粤港澳大湾区建设的重要机遇，持续深化改革，努力做好各项经营管理工作，以良好的业绩回报广大股东及社会各界的支持。

董事长：



关于我们

ABOUT US



东莞银行股份有限公司（以下简称我行）是经中国人民银行批准，在东莞市登记注册的商业银行，成立于1999年9月。

截至2019年12月31日，我行下辖总行营业部、12家分行（东莞分行、广州分行、深圳分行、惠州分行、长沙分行、佛山分行、合肥分行、清远分行、珠海分行、韶关分行、中山分行、南沙分行）、香港代表处、53家一级支行、73家二级支行、13家社区支行、4家小微支行，发起设立6家村镇银行，参股邢台银行。



成立以来，我行在各级政府及监管机构的正确领导和有效监管下，坚持党对全行工作的绝对领导，坚守稳健发展的总基调，增强服务实体经济能力，从严防控金融风险，坚定改革和创新驱动，全行工作实现高质量可持续发展。我行是当地一家具有独立法人资格的银行，管理半径短、决策灵活快、自主开发设计灵活性高，更贴近市场和客户，不断创新金融产品，致力于为客户提供全方位、特色化的金融业务。



# 社会责任管理体系

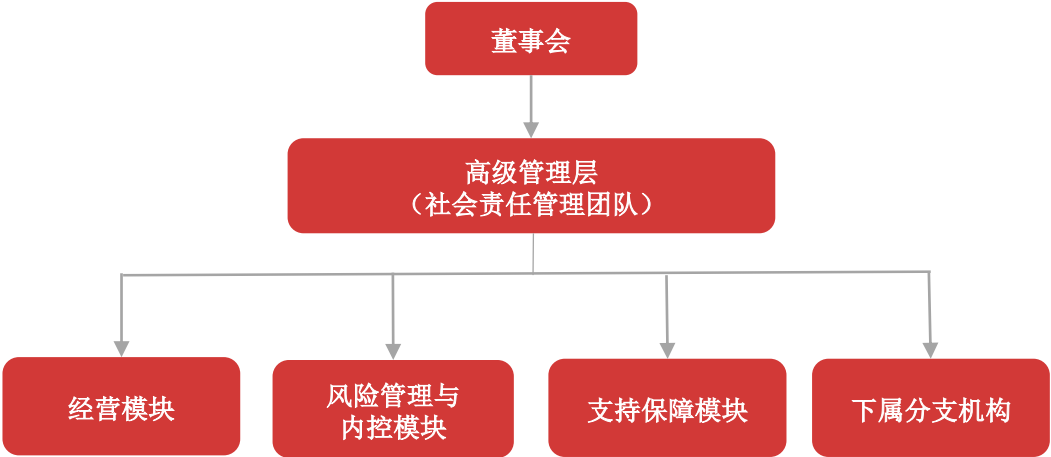
CSR MANAGEMENT

## 社会责任管理理念

我行的企业社会责任管理是以遵守国际标准、国家法规与客户约定为规范要求，建立一套完整的企业社会责任管理机制，将我行所承担的社会责任与我行价值的提升相联系，将社会责任融入在企业的各项业务中，完善我行各个职能部门、各下属分支机构的社会责任绩效，提升企业社会责任的贡献度。在持续的社会责任管理中，我行的理念是：责任、专业、稳健、团队、快乐。



## 社会责任管理架构



各利益相关方沟通参与表

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	积极回应
政府	<div><div>■ 支持区域经济发展</div><div>■ 促进社会繁荣</div></div>	<div><div>■ 认真执行国家金融政策</div><div>■ 信息报送</div></div>	<div><div>■ 严格遵守国家各项法律法规及相关政策</div><div>■ 科学管理，稳健经营，实现可持续发展</div><div>■ 服务实体和地方经济发展</div></div>
监管机构	<div><div>■ 依法合规经营</div><div>■ 完善公司治理</div><div>■ 加强风险控制</div></div>	<div><div>■ 法律法规,政策指引,规范性文件</div><div>■ 上报统计报表</div></div>	<div><div>■ 严格落实监管政策，遵守行业标准与规范</div><div>■ 合规经营，加强风险防控</div></div>
股东	<div><div>■ 良好的投资回报</div><div>■ 稳健经营</div></div>	<div><div>■ 股东大会</div><div>■ 定期报告的信息披露</div><div>■ 投资者沟通交流</div></div>	<div><div>■ 强化公司治理</div><div>■ 稳健经营,提升经营</div></div>
客户	<div><div>■ 提供优质金融服务</div><div>■ 提供优质金融产品</div><div>■ 提供完整、真实、准确的产品服务信息</div></div>	<div><div>■ 营业网点</div><div>■ 营销活动</div><div>■ 客户调查、走访</div></div>	<div><div>■ 提供方便,快捷金融服务</div><div>■ 提供多元化金融产品</div><div>■ 及时发布产品,营销公告</div><div>■ 了解客户意见及建议</div><div>■ 加强营业网点安全保卫</div></div>
员工	<div><div>■ 良好的职业生涯规划</div><div>■ 保证合理待遇和福利</div><div>■ 良好的工作环境</div></div>	<div><div>■ 内部沟通</div><div>■ 培训活动</div><div>■ 召开职代会</div></div>	<div><div>■ 完善行内培训体系，拓宽发展平台</div><div>■ 保障员工健康安全</div><div>■ 保障员工基本权益</div><div>■ 提供岗位技能培训</div></div>
供应商	<div><div>■ 信息公开透明</div><div>■ 公平竞争</div><div>■ 互利共赢</div></div>	<div><div>■ 公开采购信息</div><div>■ 谈判,交流</div><div>■ 合作协议,合同</div></div>	<div><div>■ 建立健全供应商管理机制</div><div>■ 加强与供应商的沟通联系</div></div>
社区	<div><div>■ 持续健康发展</div><div>■ 安全运营</div><div>■ 促进社区繁荣与和谐</div></div>	<div><div>■ 组织社区活动</div><div>■ 定期沟通</div></div>	<div><div>■ 提供对外捐赠款项</div><div>■ 扶助弱势群体</div><div>■ 开展金融教育</div><div>■ 举办公益活动</div></div>
环境	<div><div>■ 发展绿色金融</div></div>	<div><div>■ 严格执行监管部门相关政策</div></div>	<div><div>■ 关注环保</div><div>■ 坚持低碳运营</div><div>■ 推行绿色金融</div></div>

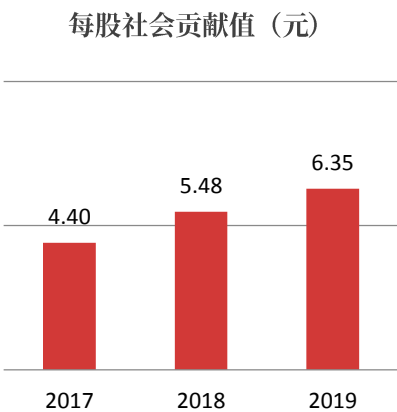


社会责任贡献价值衡量

为了全面准确地衡量公司的社会责任贡献价值，我行采用每股社会贡献值的概念，即在企业为股东创造的基本每股收益的基础上，增加企业年内为国家创造的税收、向员工支付的工资与福利、向债权人给付的借款利息、对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除企业因环境污染等造成的其他社会成本。

**每股社会贡献值=社会贡献总额 / 总股数=(净利润+ 纳税总额+职工费用+利息支出+对外捐赠额) / 总股数**

各项内容要素和数据结果如下表所示。按照以上公式计算，我行2019年社会贡献值总额为138.47亿元，每股社会贡献值为6.35元/股。



每股社会贡献值组成要素：

利益相关方	利益相关方要素（单位：亿元）	
股东	+ 净利润：	28.32 亿元
债权人	+ 向债权人支付的借款利息：	77.3 亿元
员工	+ 向员工支付的工资与福利总额：	16.93 亿元
社会	+ 纳税总额：	15.8 亿元
	+ 对外捐赠：	0.11 亿元
环境	- 环境污染造成的处罚：	0 亿元
贡献值合计（单位：亿元）：		138.47 亿元
总股本（单位：亿股）：		21.8 亿股
每股社会贡献值（单位：元/股）：		6.35 元/股



# 社会责任 管理实践

## 一、持续回报股东

2019年，在各级政府的坚强指导、监管部门的有效监管及社会各界的大力支持下，东莞银行坚持党对全行工作的领导，不忘初心、牢记使命，紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务，凝心聚力、锐意改革，奋力实现高质量可持续发展，为持续回报股东奠定坚实基础。

## 坚持党建统领 实现高质量可持续发展

我行认真贯彻落实党的十九大及全国金融工作会议精神，坚持党对全行工作的绝对领导，以“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，扎实推进企业党建，推动企业提质增效。

### ■ 强化党性教育 夯实党性修养

我行坚持围绕发展抓党建，抓好党建促发展，全面贯彻落实新时代党的建设总要求，奋力推动习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大、十九届四中全会精神在我行落地生根。全年组织召开党委会15次，对习近平总书记重要讲话精神等进行学习，并对全行党建重大议题进行集体决策、讨论；邀请专家开展党建专题学习研讨辅导；分批组织各级管理人员、党务工作者、优秀党员赴东莞市委党校、江西井冈山、河南大别山干部学院开展党建专题培训，不断推进学习教育常态化、制度化，进一步强化各级党员的党性教育，夯实党性修养。

### ■ 深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

2019年，我行深入贯彻落实党中央、省委、市委决策部署，按照“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，精心准备、精密组织，统一思想和行动，深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。全年基层组织专题轮训60多次；开展革命传统教育60次，1075人次参加；开展专题党课60次，覆盖人次达1166人；开展交流研讨100多场；举办“亮身份、亮职责、亮承诺”活动60余次；开展专题组织生活会62场，民主评议党员数量达1302人次。

### ■ 压实党风廉政建设

坚持作风建设永远在路上，严格落实中央八项规定精神，落实党风廉政建设“两个责任”，明确党风廉政建设“责任清单”，与总行各部室及各分行签订党风廉政建设责任书共34份，并举行各类廉政谈话活动。

## 案例展示

### “习近平用典”书法展

2019年，我行顺利举办“不忘初心 砥砺前行”——东莞银行“习近平用典”书法展，我行党员干部、群众及员工家属积极参与，踊跃上报了近150幅的优秀书法作品。我行领导及参观员工对本次书法作品赞不绝口，书法展取得了良好的学习实效。



### 顺利建设党建展厅

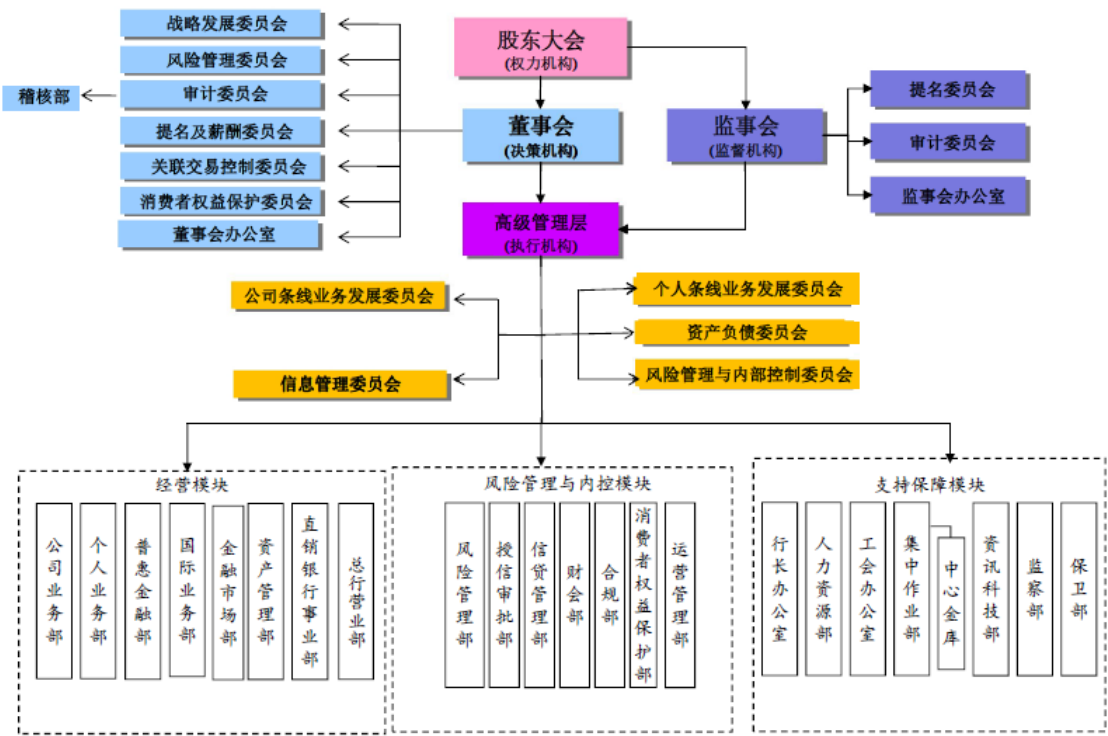
为进一步推动全行党建工作，丰富党建学习教育平台，按照党中央、省委、市委关于“高标准建设基层党组织活动阵地”的相关要求，我行建成党建展厅，展厅以“不忘初心、牢记使命”为主题，深入宣传习近平新时代中国特色社会主义思想及党中央对国企党建工作的指示精神，梳理展现我行党建工作的探索实践及相关成效，激励和鞭策全行员工不忘初心、牢记使命，不断增强凝聚力和战斗力，以昂扬的斗志和实干的作风推动全行高质量可持续发展。



## 完善公司治理 为可持续发展保驾护航

### ■ 公司治理组织结构

我行严格按照《公司法》《商业银行法》《商业银行公司治理指引》等法律法规、监管规定和《公司章程》的要求，并结合我行实际，持续提升公司治理水平，建立了包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层的现代公司治理组织结构，形成各主体分工明确、各司其职、相互制衡、有效履职的公司治理运行机制。



## ■ 公司治理运作机制

我行不断深化党的领导与公司治理的有机融合，规范“三会一层”运作及制衡机制，提升公司治理水平，确保公司持续稳健发展，保护股东和相关利益主体的合法权益。

股东大会是我行的最高权力机构。2019年，我行按《公司章程》和《股东大会议事规则》的要求，召开了2018年年度股东大会和1次临时股东大会，审议通过了董事会工作报告、年度报告、财务决算报告及预算计划等29项议案(报告)。股东大会的通知、召集、召开、表决程序和决议内容符合《公司法》和《公司章程》的规定。

董事会是我行的决策机构，对股东大会负责。董事会按照《公司章程》和《董事会议事规则》的要求履行职责，在我行公司治理中居于核心地位，承担我行经营和管理的最终责任。董事会下设战略发展委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、提名及薪酬委员会和消费者权益保护委员会。2019年，我行董事会认真贯彻落实国家宏观调控和监管要求，忠实履职，科学决策，共召开6次现场会议和1次通讯表决会议，审议通过定期报告、财务报告、利润分配、冠名东莞篮球中心、捐赠支持我市对口扶贫等议案，定期听取业务经营情况、风险管理等报告，充分发挥决策作用。各专门委员会根据公司治理实际需求，充分发挥自身职能，全年共召开35次专门委员会会议，起到经营层与董事会之间的桥梁作用，公司治理效率得到有效提升。

监事会是我行的监督机构，对股东大会负责。监事会按照《公司章程》和《监事会议事规则》的要求履行监督职责。监事会下设提名委员会与审计委员会。我行监事会监督我行董事会施行稳健的经营理念、价值准则和制定符合我行实际的发展战略；对董事、监事和高级管理人员履职情况进行监督和评价；对我行的经营状况、风险管理、财务状况等进行检查和监督，积极维护股东、员工、债权人和其他利益相关者的合法权益。2019年，我行监事会共计召开7次会议，共召开6次现场会议和1次通讯表决会议，及时提出合理化建议，有效地发挥了监督作用。

我行经营管理实行董事会领导下的行长负责制，我行高级管理层根据《公司章程》及董事会的授权开展经营管理活动，确保我行经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。

## ■ 主要经营情况

截止2019年12月31日，我行资产总额3720.08亿元，增幅18.29%；负债总额为3492.00亿元，增幅18.87%；存款余额2637.11亿元，增幅15.68%；贷款余额1902.07亿元，增幅30.92%。不良贷款率为1.27%，较去年底降低0.12个百分点。全年实现拨备前利润63.57亿元，增幅24.91%；实现净利润28.32亿元，增幅15.09%，其中归属母公司所有者的净利润28.26亿元。

# 社会责任 管理实践

## 二、支持地方经济

## 大力支持地方重大项目建设

我行围绕“服务地方、服务实体、服务市民”的发展定位，主动配合地方重大项目建设、城市基础设施建设，为城市扩容提质增效提供金融支撑。

积极参与东莞地铁R1线、R2线三期，东莞火车站TOD项目，水生态一二期PPP项目，广东科技学院松山湖（生态园）总校区建设项目，深圳外环高速公路（东莞段）建设项目等，通过贷款、政府产业基金等模式，为城市更新、工改工等项目提供融资服务。

### 案例展示

#### 东莞银行助力粤港澳大湾区交通一体化建设

2019年7月3日，东莞市交通投资集团有限公司与东莞银行股份有限公司签署《加快融入大湾区一体化交通体系 金融服务战略合作框架协议》。东莞银行充分发挥地方法人银行的“快而灵”优势和政府金融服务的专业优势，为东莞交投集团提供融资、资金管理、投资银行等一揽子长期、稳定的综合金融服务，助力东莞加快融入大湾区交通一体化体系，打造湾区重要节点城市。





## 大力支持民生领域行业发展

我行积极拓展教育、医疗医药行业客群业务，大力支持教育、医疗医药等民生领域行业发展。截至2019年末，授信支用余额（含表内外、投行）超过130亿元。

### 案例展示

#### 东莞银行助力智慧医疗建设

2019年11月22日上午，东莞银行与东莞市中医院“智慧医疗”银医战略合作签约仪式在市中医院隆重举行，双方签署智慧医疗银医战略合作协议，共同开启“互联网+医疗+金融”一体化服务的战略合作新篇章。

本次战略合作签约，是东莞银行与东莞市中医院积极响应东莞市委《推进“湾区都市、品质东莞”建设行动方案》中建设中医药强市，不断提升医疗服务惠民便民水平，打造“健康东莞”目标的重要实践，是深化医疗服务和金融服务合作的创新举措。



## 打造新型政银合作模式

我行坚持做“政府银行”的定位，全力打造新型银政合作关系。

- ✓ 持续推进异地分行财政社保等代理资格营销，全年共新增代理资格14项；开展东莞地区村社专项营销活动，推出“东莞村财”APP“村缴通”业务。
- ✓ 开发“银政通”企业开办全流程智能服务一体机、“粤商通”APP企业开户功能等，对接全省政务大数据平台，提升企业办事效率。
- ✓ 打造农村一体化金融服务平台，实现村民在线分红、在线缴社保、在线挂号等服务。
- ✓ 设立“不动产登记便民服务点”、莞家政务自助终端、个人信用报告自助查询代理点，为市民提供优质便民服务。

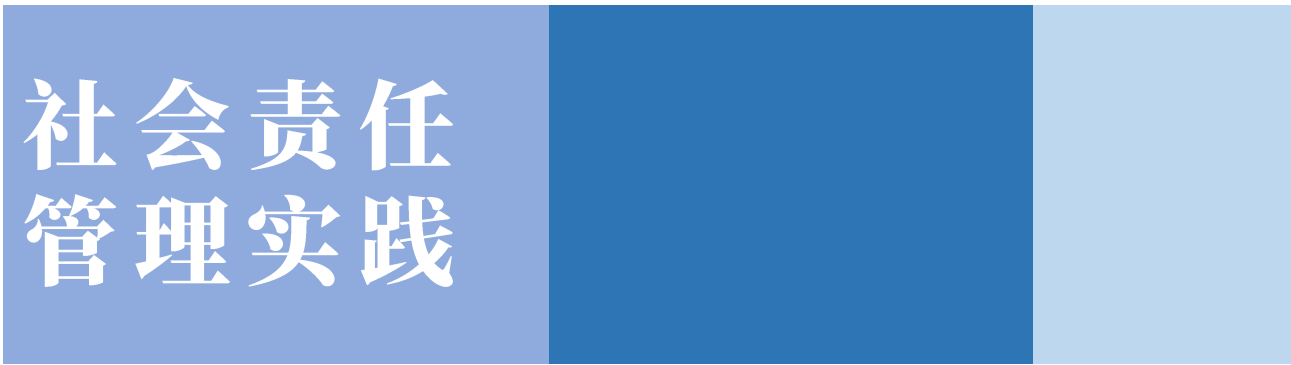


## 案例展示

### 东莞银行助力政务服务改革

2019年6月28日，市政务服务数据管理局与东莞银行举行党建共建活动暨“互联网+政务服务+金融服务”战略合作签约仪式。东莞银行充分发挥金融服务优势，积极参与协助政务服务改革，创新开展“互联网+政务服务+金融服务”领域应用合作，助推东莞高质量发展。





### 三、用心服务客户

## 服务实体经济 发展科技金融

我行认真贯彻落实全国金融工作会议及各级监管部门工作要求，始终把服务实体经济作为天职和宗旨。坚持“服务地方、服务市民、服务中小企业”的市场定位，以综合化经营、区域化发展、特色化竞争为方向，打造“快而灵”的核心竞争优势，全力服务地方实体经济发展，努力推动全行高质量提速发展。

### ■ 持续推进科技金融发展

大力推动特色化科技金融产品创新，做大做强科技企业客户群。

一是开展“白名单制”精准营销，全年共向超过1700家科技企业提供授信支持。截至2019年12月末，全行科技企业授信余额超过230亿元，较年初增长约70%。二是持续优化产品体系，创新推出首款高新企业专享线上信贷产品“科技e贷”。三是积极申报“三融合”业务，2019年，在全市16家“三融合”合作银行中排名取得户数第一、笔数第一及金额第一的好成绩。四是持续推进科技信贷普惠性工作，2019年度我行获得省科技厅颁发的“2018年度普惠性科技金融优秀服务奖”荣誉称号，成为广东地区四家获得该称号的商业银行之一、唯一获此称号的城商行，有效提升我行科技金融业务的市场知名度和影响力。



### ■ 深耕普惠金融服务

- ✓ 成立普惠金融部，统筹推进全行小微普惠金融业务发展。
- ✓ 打造以“慧莞家”为主品牌的小微企业金融品牌。完善线下、线上产品体系，优化“房易贷”、“倍增贷”等线下产品，新开发推出“税e贷”、“结算e贷”、“房e贷”等线上贷款产品。2019年，我行实现监管考核口径下的“两增两控”要求，单户授信1000万以下小微企业贷款余额较年初新增超过60亿元，增速高于全行各项贷款增速，授信户数较年初新增超过8000户。



## 案例展示

小微企业转贷款业务，缓解了小微企业“融资难”、“融资贵”难题。我行与国开行广东省分行合作小微企业转贷款项目被选为2019年东莞市金融工作会议重点签约项目。在2019年东莞市金融工作会议上，我行与国开行广东省分行签署深化合作小微企业转贷款业务框架协议，进一步扩大了我行小微企业金融业务的社会影响力。



## ■ 推动消费金融发展

打造直销银行全线上消费信贷，以行内存量的有房、社保、优质企业员工为主要目标客群，初步构筑起“场景+非场景”的消费金融体系。

截至2019年末，上线装修贷、车位贷等线上贷款产品，成功放款超10万笔。



## 优化业务产品 提升服务质效

我行致力于产品优化、业务优化，并且顺应理财新规要求，更好地服务于客户，不断提升我行服务质效，提高用户体验满意度。

### ■ 国际业务优化

2019年，我行加强国际业务产品优化、推进贸易融资业务快速发展，结合国家外汇政策进行业务经营和拓展，加快发展贸易金融，提高我行外汇资金利用率，促进国际业务效率的提升。

聚焦“交易型”国际业务，灵活运用各种表内外贸易融资产品，全年我行办理贸易融资较去年同比增长26%，助力进出口企业发展。

推广“国内信用证+福费廷”特色产品组合，自营和转卖模式相结合，提升全行资产流动性和资金运用效率，协助国内贸易企业降低融资成本。

实现单证中心外汇集约化经营，上线了全自动收汇、自动收发SWIFT报文、货物贸易监测系统接口，大为提升了对客户服务效率。

### ■ 资管业务升级

为顺应理财新规要求，我行主要从理财规模、新产品体系布局以及代销业务品种优化三个层面进行调整，以实现我行资管业务转型升级。

- 对标理财新规，压缩理财产品规模。
- 新产品体系的布局，搭建了包括现金管理类资产、定期开放类产品等五大类符合新规的产品模式。
- 优选代销业务品种，压缩消费信贷类信托产品和资管计划，优选特定基金专户和权益市场结构性代销产品。

### ■ 提升服务效率

为提高我行的客户服务质效，我行完善企业智能开户功能、丰富微信银行功能以及进一步加大网点智能渠道建设，采用业务集中处理的方式，全面提升柜面业务效率。

- 完善企业智能开户功能。推出对公账户预受理功能，实现一次受理完毕；将对公账户备案业务集中上收处理，有效缩短客户等候时间。
- 丰富微信银行功能，投产上线微信银行定向推送、微信银行问卷功能，提高客户服务的广度和深度。
- 加大网点智能渠道建设力度。在营业网点持续投放STM智慧柜台、智能打印机、高速存取款机。
- 建设集中作业项目，不断扩大业务上收范围，将高频交易纳入流程作业模式，例如集中支付业务实现批量集中处理，有效提升操作效率。

## 普及金融知识 保护消费者权益

我行采取集中宣传与日常宣传相结合的形式，切实履行金融消费者权益保护宣教的社会责任。一是贯彻落实党的十九大精神，深入落实习近平总书记“完善金融服务、防范金融风险”等重要讲话精神，坚持“以客户的利益为中心”，开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”宣传活动，引导金融消费者守护好自身的钱袋子。二是切实开展“3·15”系列宣传活动，举办消费者权益保护知识竞赛、行长/总经理接待日、营业大厅微沙龙等，集中向客户普及金融知识。三是多措并举，务求实效，积极开展金融联合宣传，提升社会群众的金融素养和风险防范意识，引导消费者和投资者理性选择、正确使用金融产品和服务。

我行畅通客户投诉渠道，建立内部衔接、协同工作机制，及时受理并处理客户投诉，切实做到有诉必接、有接必查、有查必果。2019年度内，我行投诉办结率达97.75%，未发生重大群体投诉等重大风险事件。

### 案例展示

#### 老年大学知识讲座

为普及防范金融诈骗知识、提高老年人的识骗防骗能力，2019年6月25日，我行联合东莞市老年大学成功举办首期防范金融诈骗知识讲座。通过讲座，对常见金融诈骗类型与防范措施，以及如何及时挽损、减损等，向老年客户进行详细解读，获得了高度认可。



#### 支付安全与防范欺诈

我行不定期开展“支付安全与防范电信网络新型欺诈宣传”活动，采取网点宣传、在学校或社区区域开展户外宣传、开展讲座等多种方式，向社会公众讲解金融支付安全知识，介绍当前新型的电信诈骗手段和应对措施，增强民众风险防范意识，让社会公众树立良好的自我保护意识，提升自我保护技能。





# 社会责任 管理实践

## 四、保护员工权益

# 落实人才强行战略 健全人员培训与培养体系

## ■ 完善培训体系 推动莞银学堂筹建

切实从培训体系搭建入手，基于各部门岗位能力素质及我行高质量提速发展对员工的新要求，以管理人员“舵手计划”为核心，落实专业技术职务人员“特种计划”系列培训，全面搭建起涵盖各类人员的系统培训体系，不断提高员工的综合履职能力。2019年，员工人均培训学时为55小时。

### 一是打造管理人员“舵手计划”培训体系

按照不同层级人员的管理能力要求，设计了“舵手计划”系列培训之“启航”、“续航”、“领航”项目，积极探索更高水平的人才培养模式。一方面引入国际著名咨询公司，从视野、格局、决策等多个领域、多种模式提升高级管理人员领导格局、研判能力；另一方面同知名高等院校合作，从经济意识、战略执行、团队建设等多个角度、多种方式提升管理人员的战略执行能力和管理理论水平；再一方面引入优秀培训机构，从搭团队、抓绩效、强服务等多个层面、多种方法提高人员的业务管理和团队管理能力。



### 二是设计专业技术人员“特种计划”培训体系

针对总行专业技术职务人员以“1+5”为导向，综合运用通用素养和专业素养开展定向培养，设计与构建专业技术人员“特种计划”培训体系。

### 三是搭建移动学习平台 夯实培训基础

为拓宽员工学习渠道，推动线上线下的混合式培养，我行推出“莞银学堂”移动学习平台，通过举办线上微课学习、集中微课辅导、微课程设计开发PK赛等，积累沉淀一批精品微课资源，同时培养一批能做好“微课”的业务骨干，丰富了平台知识性、趣味性，夯实了培训基础。

■ 加强员工职业生涯管理 加速员工成长

一是完善人才供应链

制定人才盘点工作实施方案，有效评估当前重点团队的工作表现和潜质，建立清晰高效的内部人才选拔漏斗，打造继任潜力人才梯队，形成持续稳定的内部人才供应链。

二是开展跨部门轮岗锻炼

选拔了总行经营、风控等部门中层管理和专业技术人员进行轮岗锻炼，以更好开展人才培养，建设一支复合型、高素质的人才队伍。

三是积极实行行内竞聘 拓宽员工发展通道

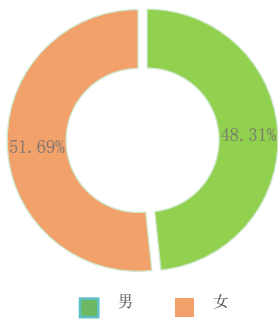
2019年组织了多个管理岗位的行内竞聘，满足各单位用人需求的同时，拓宽员工职业发展平台。



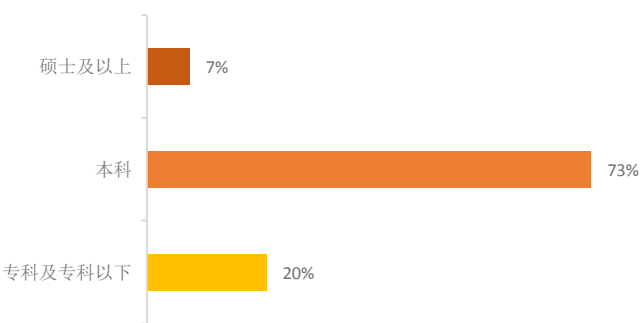
■ 大力开展人才引进及配置工作

我们坚持平等雇佣，大力开展人才引进及配置工作。截至2019年年底，我行员工总数为4,554人，女性员工占比近52%。员工学历构成方面，硕士学历及以上的人数为320人，本科学历3337人，专科及以下897人。

2019男女员工比例



2019员工教育程度



一是加大高层次人才引进力度 提高人才战斗力

积极组织博士招聘工作，加大力度引进高层次、创新性人才，探索金融研究和金融创新，以更好地应对不断变化的经济金融形势，全面落实人才发展战略。

二是针对关键岗位人才 开展社会招聘工作

根据业务发展需要，全年总行组织了多次社会招聘，包括管理及专业技术岗位，吸引了1000多人报名应聘，录用了150余名员工（包含专业技术人才），进一步完善了我行人才梯队建设。

三是做好基础人才储备 开展校园招聘

为加强基础人才储备，我行赴全国各大高校开展校园招聘，共吸引了3500多人次的高校毕业生积极参与。

## 优化完善员工考核评价体系

### ■ 完善绩效考核体系

建立科学的绩效分配激励体系，实施累进制计分绩效考核法，采用将考核结果与绩效奖金直接挂钩模式，有效调动了员工干事创业的积极性。

### ■ 实行综合履职评价

一是2019年在员工绩效考核得分的基础上，对全体员工实行综合履职评价，进一步完善了我行约束激励机制。

二是开展总行部室和组别的满意度评价，员工年度履职评价引入360度评价结果，更全面地评估和了解员工的整体履职情况。

### ■ 优化薪酬规划机制

我行秉持薪酬管理公平、公正和男女同工同酬的原则，积极优化薪酬规划机制，确保员工充分分享银行经营成果，注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。



## 持续关心关爱员工

### ■ 持续落实保障性待遇

为全体员工依法、足额、按时缴纳五险一金的同时，持续为员工购买商业保险、企业年金，提升员工福利保障待遇。

### ■ 关注关爱困难员工

积极做好困难员工家庭情况调查，把符合条件的困难员工提交爱心基金管理委员会审议，开展帮扶工作。2019年我行使用爱心基金帮扶14名困难员工；各基层工会开展上门慰问患病老党员、老干部、患病员工、家属等共计211人次。

### ■ 组织落实员工福利

做好员工生日、生育、结婚慰问工作。组织全行退休员工“春节”“中秋节”慰问和退伍军人座谈会，组织员工子女参加篮球夏令营的选拔和入营训练活动。

### ■ 关心员工健康

一是遴选出三间有资质的医院或体检机构并为员工设计适合不同年龄的体检套餐，为员工的健康保驾护航；二是邀请中医养生专家开办中医养生讲座，丰富广大员工医疗、养生保健知识。三是开办“养生健康舞”“健身培训指导班”“瑜伽课程”等培训班以及组织羽毛球、乒乓球、网球、篮球等球类俱乐部定期开展训练，提高员工身体素质，强健员工体魄。

### ■ 搭建“悦运动越健康”活动平台

组织员工队伍参加第九届市银协综合运动会、2019年东莞市金融系统“不忘初心、牢记使命——我与金融共成长”主题系列活动，倡导快乐工作理念，丰富员工业余生活，引导员工增强体魄。

### ■ 举办节假日主题活动

“三八妇女节”安排女员工参加讲座或到郊外开展徒步等休闲活动。植树节组织员工及家属到大岭山林场对我行的种植林进行养护和进行登山游览。“六一”儿童节组织职工家庭前往东莞市文化展厅，参观了解我市非物质文化遗产项目，动手学习体验其中制作技术。“八一”建军节组织退伍军人召开座谈会，中秋和春节组织退休职工座谈和慰问。



■ 东莞市金融系统“不忘初心、牢记使命——我与金融共成长”主题系列活动



■ 植树节爬山活动



## 案例展示



### 举办全行表彰大会

为树立典型，表彰先进，鼓舞全行员工士气，我行组织开展2018年度先进暨2019年“开门红”表彰大会，形成“学习先进、争当先进”的良好风尚。

### 举办“壮丽七十年，筑梦新时代” 摄影比赛

为祝福祖国70周年华诞，我行举行“壮丽七十年，筑梦新时代”摄影比赛，收到参赛作品430多幅，评选出得奖作品60幅及100多幅优秀作品进行展览。



### 举办迎新年晚会

为搭建展示才艺、展现自我的平台，增强员工凝聚力，总行组织员工举办新年晚会。晚会节目全部由员工参与表演，体现我行良好的精神风貌以及员工热爱生活、热爱工作、热爱学习的文化氛围。



# 社会责任 管理实践

## 五、积极回馈社会

## 精准扶贫 关爱弱势群体

- 2019年春节、中秋节及广东扶贫济困日组织人员到东莞市企石镇铁岗村统一上门慰问，集体进村探访活动3次，向贫困户送出慰问金及慰问物资共4万多元。组织党员代表13人对两江镇109户贫困户进行慰问，共送上慰问资金、物资113000元。
- 帮扶韶关乐昌两江镇凰落村、曹家洞村扶贫项目建设，全年累计投入扶贫资金303万元，使106户贫困户、贫困人口311人实现预脱贫。
- 为58名建档立卡贫困户子女申请教育补助，共计约16万元；为3户贫困户进行住房升级改造，使用资金5万元；为1户贫困户申请乐昌市本级危房改造（加固维修）2万元补助；为109户贫困户购买农村合作医疗，贫困人口医保参保率达到100%。

## 案例展示

### 乐昌市曹家洞村、凰落村帮扶项目



我行为市外帮扶贫困村乐昌市曹家洞村、凰落村帮扶3年（2016-2018年）后，继续帮扶2年（2019-2020年）。

大力推进基础设施建设，全面改善生产生活条件。2019年，为凰落村全村便民桥安装防护栏7座，修建400米的环村路等建设项目共计25个，总投入322万元（含财政引导资金）；为曹家洞村架设3座便桥等建设项目共计20个，总投入222.3万元（含财政引导资金）。



扶持产业，促进增收。对贫困户开展产业扶持，向贫困户发放了微耕机、割草机、化肥、鸡苗、鸡饲料等价值27万多元。

## 志愿服务 倾力回馈社会

2019年，我行坚持开展志愿服务，培养员工志愿服务精神。通过开展形式多样的活动，更加生动地体现我行“与您更近、和您更亲”的服务理念。各基层单位热心参与慈善公益活动，参加各类公益活动达33次，组织志愿者参加公益活动人数合计约755人。

- ✓ 援建云南省昭通市卯家湾易地搬迁安置区小学500万
- ✓ 广东扶贫济困日献爱心募捐15万
- ✓ 慈善徒步
- ✓ 参与社区中秋送温暖捐资捐物
- ✓ 前往清新区禾云镇探访特困学生
- ✓ 冠名莞城体育中心10万
- ✓ 东莞银行医疗专项基金增资150万
- ✓ 捐赠东莞市文化馆30万元开展非物质文化遗产进校园项目

## 案例展示

### 东莞中学顺利颁发第十届“东莞银行奖学金”

2019年10月11日，东莞中学在东莞中学体育馆举行2019年奖学金颁奖大会，第十届“东莞银行奖学金”如期颁奖。此次颁奖大会在庄严的国歌声中拉开帷幕，东莞银行张孟军副行长出席本次颁奖大会并代表东莞银行向获得“东莞银行奖学金”学生及家长颁奖。

东莞银行一直秉持践行社会责任的理念，热心支持教育事业的发展。东莞中学“东莞银行奖学金”已设立十年，在支持东莞中学发展、促进东莞地区教育事业进步上做了一定贡献。“十年树木百年树人”，未来东莞银行将继续支持东莞地区教育事业，为学生成长和社会发展助力！



案例展示

第十二届东莞银行·宏远篮球夏令营

2019年7月8日至8月23日，第十二届东莞银行·宏远篮球夏令营顺利举行。我行充分用好冠名CBA广东东莞银行队的优质教练团队资源，持续12年举办专业篮球夏令营，为热爱篮球的青少年搭建免费且专业的篮球技艺训练平台，助力东莞体育事业发展，助力“湾区都市、品质东莞”建设。





## 强化安防 共建平安金融

我行以确保安全稳定，创建平安单位为目标，主要围绕防范安全风险、规范技防管理、强化制度落实为主线，全面深入持久地开展全行安全创建活动，做好“平安金融”创建工作。

- 组织各分支机构深入开展调查研究，共收到并上报安防专题调研报告16篇。
- 开展“百问百答”专题安防知识学习活动，全年共组织和督导各类安全知识培训、演练227次，受训人员4900余人次。
- 成立专项检查工作小组，定期开展安全保卫风险评级检查，有效防范安全风险及责任事故。
- 2019年，我行荣获省、市两级金融综治工作“先进单位”“先进集体”和平安金融宣传工作“优秀单位”称号。投身东莞市“全民创安·一呼百应”活动，荣获市“全民创安”奖。

## 案例展示

### 反洗钱专项宣传工作

为进一步提高社会公众反洗钱及扫黑除恶意识，我行积极参与以“扫黑恶 促三反 向新中国成立七十华诞致敬”为主题的反洗钱暨扫黑除恶宣传月启动仪式。现场布展宣传，为市民解答疑惑，宣传反洗钱及扫黑除恶知识。

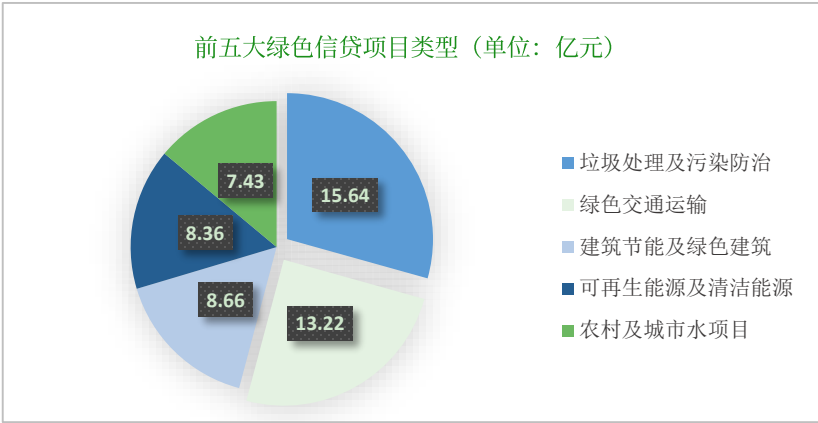


# 社会责任 管理实践

## 六、倡导绿色经济

## 践行绿色信贷 打造绿色金融

我行积极响应中国人民银行等七部委联合印发的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，持续推进绿色信贷，贯彻落实国家节能减排和绿色金融发展的各项政策要求，支持绿色、环保产业发展。2019年，我行绿色信贷余额为67.73亿元，较2018年同比增长19.28%。



### 莞银绿色创新，助力碧水蓝天



我行积极开展绿色金融创新，开展投标贷、治水贷、光伏贷等业务，助力建设美丽东莞城市。服务对象包括环境治理类施工企业、环保环卫类企业、清洁能源生产企业、新能源公共交通设施建设及运营企业。



# 倡导绿色运营 实现节能减排

## 绿色办公

我行在全行范围内推广倡导“绿色办公”理念，推进无纸化办公、电子化办公。

通过OA系统、邮件等方式，减少资源消耗；强化办公节水、节电等措施，响应节能减排号召；强化办公场所绿色节能标识，开展绿色环保宣传教育。



## 绿色采购

我行实施供应商库管理，优先采购节能环保产品，尽可能直接向源头供应商采购，减少中间环节、降低成本。强化集中采购管理，除涉及国家秘密、商业秘密的内容外，向社会披露公开招标的采购项目信息。广泛征集供应商，确保充分竞争机会。

## 案例展示

### 银企自动对账

银企自动对账服务只需客户签约自动对账服务，就可以通过指定网页查询银企对账单。不需要使用企业印章及网银证书载体，替代纸质对账单，助客户了解银行账户资金变化情况。



# 展望 2020

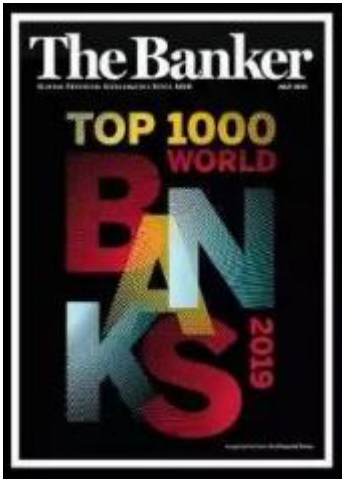
## OUTLOOK 2020

2020年，是全面深化改革、落实五年战略规划决胜之年，是落实三年业务规划的关键之年。新的一年，我行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、十九届四中全会精神，坚持加强党的领导、坚持新发展理念、坚持全面深化改革、坚持以“客户为中心、市场为导向”，践行高质量提速发展要求，深入实施创新驱动发展战略，抓住粤港澳大湾区建设的重要机遇，不断增强发展能力，实现全行高质量可持续发展。



社会认可

MAJOR HONORS



2019年，英国银行家杂志出版全球银行1000强排名，我行名列全球银行1000强第358名。

2019年，我行荣获广东省科学技术厅颁发的“2018年度普惠性科技金融优秀服务机构”，是广东地区获此殊荣的唯一城市商业银行。

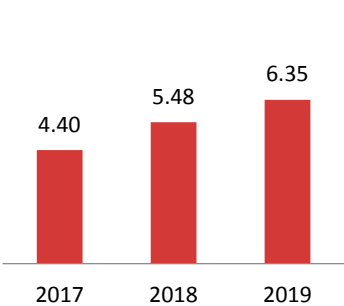


2019年，中共东莞市委、东莞市人民政府向我行颁发“2018年度绩效贡献奖”荣誉称号。

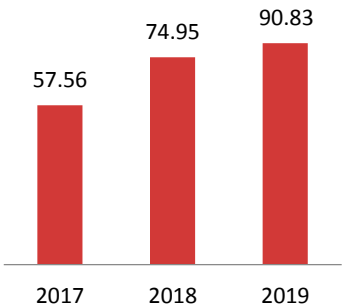
绩效表现

PERFORMANCE INDEXES

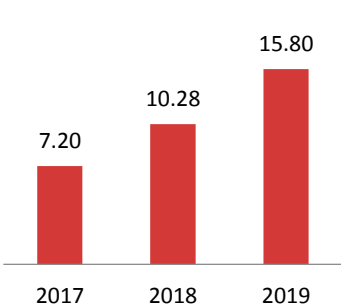
每股社会贡献值 (元/股)



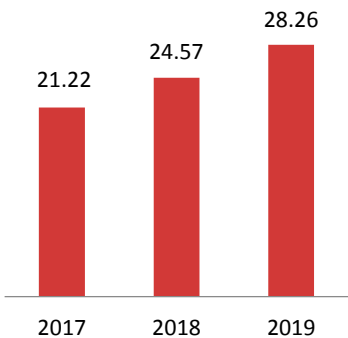
营业收入 (亿元)



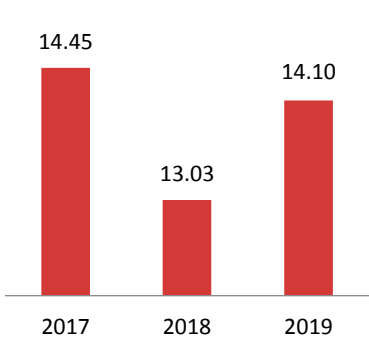
纳税总额 (亿元)



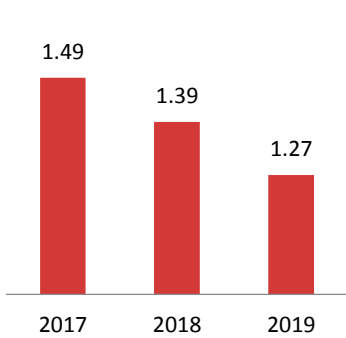
归属于母公司的净利润 (亿元)



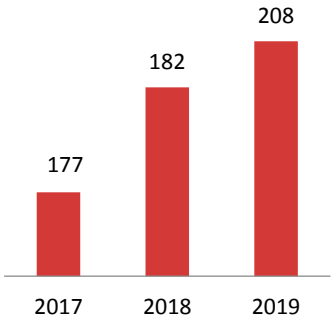
资本充足率 (%)



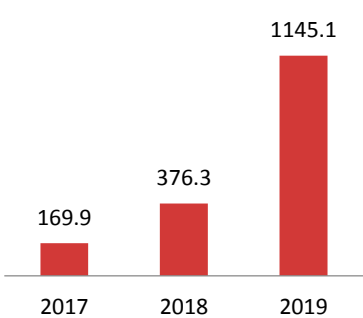
不良贷款率 (%)



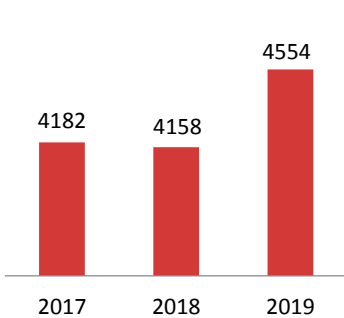
拨备覆盖率 (%)



公益捐赠 (万元)



员工数量 (人)



■ 民生金融服务

项目	2019年	2018年	2017年
涉农贷款余额（亿元）	99.99	51.98	50.98
助学贷款余额（万元）	206.19	245.57	279.31
绿色信贷余额（万元） <sup>①</sup>	677,330.42	567,847.75	146,102.03

■ 客户分布数据

项目	2019年	2018年	2017年
个人经营性贷款余额（万元）	1,369,067	885,948	538,065
个人住房按揭贷款余额（万元）	4,713,345	3,118,414	2,472,889
个人公积金住房按揭贷款余额（万元）	331,991	16,196	6,618
集团、公司及机构授信客户数（单位：户）	6,916	3,277	2,342
小微企业授信客户数（单位：户）	5,697	2,283	1,568
小微企业贷款余额（单位：亿元）	621.64	547.41	345.77

■ 服务渠道建设

项目	2019年	2018年	2017年
营业网点数	156	153	151
自助银行数	14	15	16
自助设备数量	1278	1,282	1,128

■ 电子银行建设

项目	2019年	2018年	2017年
企业网银客户数（万户）	6	5.57	4.76
企业网银交易量（万笔）	559.74	444.04	363.66
个人网银客户数（万户）	112.18	83.56	60.24
个人网银交易量（万笔）	1684.39	1,136.83	388.01
个人手机银行客户数（万户）	237.64	166.76	114.33
个人手机银行交易量（万笔）	808.44	603.64	449.56
微信银行客户数（万户）	146.87	100.39	96.19
微信银行交易量（万笔）	16.85	13.05	11.33

① 数据统计口径：2017年数据统计口径为节能环保项目及服务贷款（含12类项目）；2018年、2019年根据银保监会要求更改数据统计口径为：节能环保项目及服务贷款（含12类项目）以及战略新兴产业（含节能环保、新能源、新能源汽车项目）

指标索引

REPORTING INDEXES

指标编号和描述	披露情况	在报告中的位置
GRI 101：基础		
GRI 102：一般披露		
组织概况		
102-1 组织名称	披露	03-关于我们
102-2 活动、品牌、产品与服务	披露	03-关于我们
102-3 总部位置	披露	03-关于我们
102-4 营运位置	披露	03-关于我们
102-5 所有权与法律形式	披露	03-关于我们
102-6 服务的市场	披露	03-关于我们
102-7 组织规模	披露	03-关于我们
102-8 关于员工和其他工作者的信息	披露	24-大力开展人才引进及配置工作
102-9 供应链	不适用	-
102-10 组织及其供应链的重大变化	披露	03-关于我们
102-11 预警原则或方针	披露	03-关于我们
102-12 外部倡议	披露	34-践行绿色信贷，打造绿色金融
102-13 协会的成员资格	披露	05-各利益相关方沟通参与表
战略		
102-14 高级决策者的声明	披露	02-高管致辞
道德和诚信		
102-16 价值观、原则、标准和行为规范	披露	04-社会责任管理理念
管治		
102-18 管理架构	披露	04-社会责任管理架构
利益相关方沟通		
102-40 利益相关方群体列表	披露	05-各利益相关方沟通参与表
102-41 集体谈判协议	披露	05-各利益相关方沟通参与表
102-42 利益相关方的识别和遴选	披露	05-各利益相关方沟通参与表
102-43 利益相关方参与方针	披露	05-各利益相关方沟通参与表
102-44 提出的主要议题和关切问题	披露	05-各利益相关方沟通参与表
报告实践		
102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	披露	01-报告说明
102-46 界定报告内容和议题边界	披露	01-报告说明
102-47 实质性议题列表	披露	05-各利益相关方沟通参与表
102-48 信息重述	不适用	-
102-49 报告变化	披露	01-报告说明
102-50 报告期	披露	01-报告说明
102-51 最近报告日期	披露	01-报告说明
102-52 报告周期	披露	01-报告说明
102-53 有关本报告问题的联系人信息	披露	封底
102-54 符合GRI标准进行报告的声明	披露	01-报告说明
102-55 GRI内容索引	披露	36-指标索引
102-56 外部鉴证	不适用	-



指标编号和描述	披露情况	在报告中的位置
GRI 200 经济		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	10-完善公司治理，为可持续发展保驾护航
103-2 管理方法及其组成部分	披露	10-完善公司治理，为可持续发展保驾护航
103-3 管理方法的评估	披露	17-服务实体经济，发展科技金融
GRI 201 经济绩效		
201-1 直接产生和分配的经济价值	披露	06-社会责任贡献价值衡量
GRI 203 间接经济影响		
203-1 基础设施投资和支持性服务	披露	12-支持地方经济
203-2 重要间接经济影响	披露	28-积极回馈社会
GRI 204 采购实践		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排
103-2 管理方法及其组成部分	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排
GRI 205 反腐败		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	08-坚持党建统领，实现高质量可持续发展
103-2 管理方法及其组成部分	披露	08-坚持党建统领，实现高质量可持续发展
103-3 管理方法的评估	披露	08-坚持党建统领，实现高质量可持续发展
205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	披露	08-坚持党建统领，实现高质量可持续发展
205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	披露	08-坚持党建统领，实现高质量可持续发展
GRI 206 反竞争行为		
206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用	-
GRI 300 环境		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	33-倡导绿色经济
103-2 管理方法及其组成部分	披露	33-倡导绿色经济
103-3 管理方法的评估	披露	33-倡导绿色经济
GRI 301 物料		
301-1 所用物料的重量或体积	不适用	-
GRI 302 能源		
302-1 组织内部的能源消耗量	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排
302-4 减少能源消耗量	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排
302-5 降低产品和服务的能源需求	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排
GRI 303 水资源		
303-2 因取水而受重大影响的水源	不适用	-
303-3 水循环与再利用	不适用	-
GRI 307 环境合规		
307-1 违反环境法律法规	披露	无违反环境法律法规事件发生
GRI 308 供应商环境评估		
308-1 使用环境标准筛选的新供应商	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排
308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	不适用	-

指标编号和描述		披露情况	在报告中的位置
GRI 400 社会			
GRI 103 管理方法			
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	28-积极回馈社会	
103-2 管理方法及其组成部分	披露	28-积极回馈社会	
103-3 管理方法的评估	披露	28-积极回馈社会	
GRI 401 雇佣			
401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	披露	25-优化完善员工考核评价体系	
401-3 育儿假	披露	25-优化完善员工考核评价体系	
GRI 404 培训与教育			
404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	披露	22-完善培训体系，推动莞银学堂筹建	
404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	披露	22-完善培训体系，推动莞银学堂筹建	
GRI 405 多元化与平等机会			
GRI 103 管理方法			
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	23-加强员工职业生涯管理，加速员工成长	
103-2 管理方法及其组成部分	披露	23-加强员工职业生涯管理，加速员工成长	
103-3 管理方法的评估	披露	23-加强员工职业生涯管理，加速员工成长	
405-1 管治机构与员工的多元化	披露	24-大力开展人才引进及配置工作	
405-2 男女基本工资和报酬的比例	披露	25-优化完善员工考核评价体系	
GRI 406 反歧视			
406-1 歧视事件及采取的纠正行动	披露	24-大力开展人才引进及配置工作	
GRI 409 强迫与强制劳动			
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	不适用	-	
GRI 413 当地社区			
GRI 103 管理方法			
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	28-积极回馈社会	
103-2 管理方法及其组成部分	披露	28-积极回馈社会	
103-3 管理方法的评估	披露	28-积极回馈社会	
413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	披露	28-积极回馈社会	
413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	披露	28-积极回馈社会	
GRI 414 供应商社会评估			
414-1 使用社会标准筛选的新供应商	披露	35-倡导绿色运营，实现节能减排	
414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	不适用	-	
GRI 416 客户健康与安全			
GRI 103 管理方法			
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	20-开展宣传教育，普及金融风险	
103-2 管理方法及其组成部分	披露	20-开展宣传教育，普及金融风险	
103-3 管理方法的评估	披露	20-开展宣传教育，普及金融风险	
GRI 419 社会经济合规			
GRI 103 管理方法			
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	07-持续回报股东	
103-2 管理方法及其组成部分	披露	07-持续回报股东	
103-3 管理方法的评估	披露	07-持续回报股东	
419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	披露	07-持续回报股东	

与您更近 和您更亲



地址：广东省东莞市莞城区体育路21号

传真：+86-0769-22116029

邮编：523000

服务热线：956033

[www.dongguanbank.cn](http://www.dongguanbank.cn)



东莞银行微信公众号