

A graphic of a modern skyscraper with a blue and grey glass facade, featuring the Bank of Dongguan logo at the top. The building is set against a blue sky with a white diagonal band at the bottom. In the foreground, there's a green and grey base representing a road or curb, with a small parking lot and some trees visible.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
社会责任报告 **2020**

目录

| | |
|----------------|----|
| 报告说明..... | 01 |
| 关于我们..... | 02 |
| 责任体系..... | 04 |
| 经济责任..... | 11 |
| 社会责任..... | 21 |
| 环境责任..... | 44 |
| 展望 2021 年..... | 48 |
| 社会认可..... | 49 |

C O N T E N T S

报告说明

● 报告简介

本报告是东莞银行股份有限公司 2020 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。报告的时间跨度是 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分内容有所延伸。

● 报告主体

东莞银行股份有限公司。

● 报告范围

本报告以东莞银行股份有限公司为主体部分，部分内容涉及子公司、参股公司。

● 报告编制依据

本报告按照原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等编写。

● 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”“本行”“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。



关于我们

公司简介

东莞银行股份有限公司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2020年12月末，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、广东自贸试验区南沙分行）、58家一级支行、75家二级支行、13家社区支行、4家小微支行、香港代表处，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驱动，全行工作实现高质量可持续发展。



关键绩效表

| 指标类别 | 具体指标 | 2020年 | 2019年 | 2018年 |
|------|------------------|--------|--------|--------|
| 经济绩效 | 每股社会贡献值(元/股) | 6.33 | 6.35 | 5.48 |
| | 营业收入(亿元) | 91.58 | 90.83 | 74.95 |
| | 纳税总额(亿元) | 8.75 | 15.80 | 10.28 |
| | 归属于母公司的净利润(亿元) | 28.76 | 28.26 | 24.57 |
| | 资本充足率(%) | 14.54 | 14.10 | 13.03 |
| | 不良贷款率(%) | 1.19 | 1.27 | 1.39 |
| | 拨备覆盖率(%) | 219.17 | 208.03 | 182.06 |
| 社会绩效 | 营业网点数(个) | 163 | 156 | 154 |
| | 自助设备数量(个) | 1131 | 1278 | 1282 |
| | 员工数量(人) | 5015 | 4554 | 4158 |
| | 公益捐赠(万元) | 1464 | 975 | 468 |
| | 投诉办结率(%) | 100 | 100 | 100 |
| | 客户调查满意度(%) | 99.77 | 96.86 | 97.75 |
| | 绿色信贷余额(万元) | 807060 | 677330 | 567848 |
| 环境绩效 | | | | |

注：2020年绿色信贷余额按《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》粤银保监办便函【2020】376号口径。



责任体系

强化党建引领

◆ 党建引领履行社会责任

近年来，我行始终坚持党建引领，认真贯彻落实新时代党的建设总要求，教育引导广大党员和全体员工用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，坚定理想信念，增强宗旨意识，强化责任担当，着力锻造高质量发展的“红色引擎”。我行深入贯彻国企党建工作会议精神，全面落实基层党建三年行动计划，不断完善党建工作责任制，充分发挥国有企业的独特政治优势和党员先锋模范作用，将



我行东城支行成功创建东莞市国企党建“双标工程”



我行推行党员示范岗，树立良好的社会形象

社会责任与党建工作相结合，凝聚推动企业发展的正能量，更好地为客户提供新时代优质金融服务。

2020年，我行全力支持抗疫。疫情发生后，行党委迅速行动，积极部署，全力落实疫情防控和金融服务保障等各项工作，助力打好打赢疫情防控工作的人民战争、总体战、阻击战。

2020年，我行坚决助力打赢脱贫攻坚战。我行深入推进党建与精准扶贫深度融合，将党的组织优势转化为助推脱贫攻坚的强劲动力，充分发挥国企党建新优势，推动实现结对帮扶的韶关乐昌两江镇曹家洞村和凰落村脱贫出列。

2020年，我行充分发挥党员先锋模范作用。制定实施党员评星定级量化管理办法，全面推行窗口单位和一线党员在岗佩戴挂牌。推广党员示范岗、党员责任区、党员突击队等做法，全行共设立136个党员示范岗、117个党员责任区、61个党员突击队，涉及党员926人次，为推动我行高质量发展发挥示范引领和主力军作用。



2月12日，我行召开抗疫工作队第一批队员出征动员会

◆ 落实党风廉政建设责任制

近年来，我行党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实党风廉政建设责任制，党委负主体责任，纪委负监督责任，充分发挥用党规党纪树国企正气的优势，形成风清气正的工作氛围，为员工干事创业提供良好的平台，为客户提供更加清廉优质的金融服务。

案 例

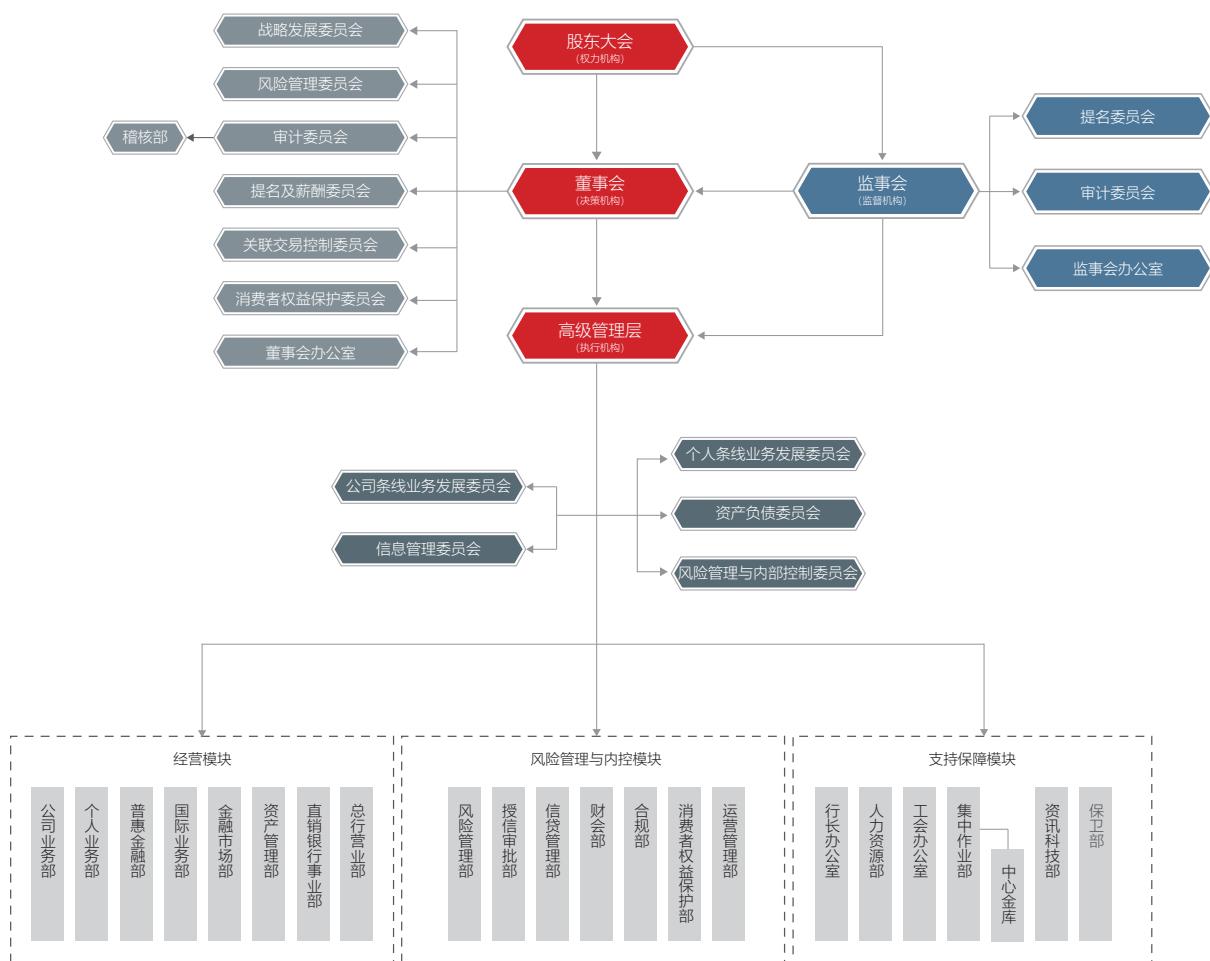
2020年，我行通过积极开展纪律教育月活动、“清廉金融”主题文化教育活动、组织策划“清廉莞银”书画展等，进一步增强从业人员清廉意识和从业道德，培育清廉金融理念，打造风清气正的廉洁文化。



规范公司治理

◆ 公司治理组织架构

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《东莞银行股份有限公司章程》(以下简称“《公司章程》”)的要求，并结合我行实际，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架构，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，确保了我行社会责任的有效履行和实现。



◆ 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。

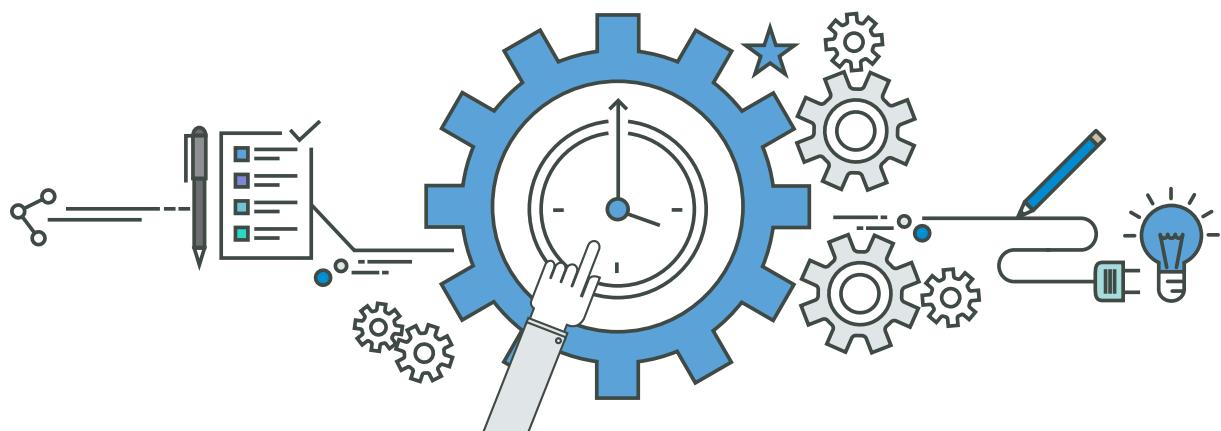
股东大会是我行的最高权力机构。2020年，我行按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的规定，召开了2019年年度股东大会和2次临时股东大会，审议通过了年度报告、董事会工作报告、财务决算报告及预算方案等28项议案(报告)。股东大会的召集、召开与表决程序符合《公司法》和《公司章程》等规定。

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《董事大会议事规则》的要求履行职责，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。2020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7次会议，审议通过定期报告、利润分配、东莞中学奖学奖教金等议案，定期

听取业务经营情况、风险管理、绿色金融评估、金融消费者权益保护工作等报告，充分发挥决策作用。各专门委员会共召开31次会议，向董事会提供专业意见，并根据董事会授权就专业事项进行决策。

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《监事大会议事规则》的要求履行监督职责，下设提名委员会和审计委员会。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，积极维护股东和相关利益主体的合法权益。2020年，我行监事会共召开5次会议，审议通过27项议案，及时提出合理化建议，有效发挥监督作用。

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。



完善内部控制

◆ 完善全面风险管理

面对经济发展转型加速、结构调整不断升级、金融改革持续深化的大环境，商业银行建设强大高效的风险管理体系，是守住风险底线、承担社会责任、提升服务实体经济水平的必然选择。我行董事会、监事会、高级管理层高度重视风险管理体系建设，持续打造“依法合规、稳健经营”的风险文化，不断完善全面、全员、全流程的风险管理体系。

2020年，全行上下认真贯彻落实董事会确定的风险管理要求，持续深化风控体系改革，深入推进集中集约管理，进一步明确风险偏好和风险标准，做深组合管理，优化资产结构，梳理业务流程，强化风险监测，加快风险管理工具建设，加大不良贷款风险化解力度，有效防范了涵盖信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险等各类型风险，较好地应对了经营环境的变化。截至2020年12月末，我行不良贷款率1.18%，处于较低的水平，比年初下降0.10个百分点。

◆ 强化内部控制

完善的内部控制体系，能够有效防范风险，保障银行体系安全稳健运行。我行建立了由董事会、监事会、高级管理层、内控管理职能部门、内部审计部门、业务部门组成的分工合理、职责明确的内部控制治理和组织架构，并不断健全内部控制体系，明确内部控制职责，完善内部控制措施，强化内部控制保障，持续开展内部控制评价和监督。

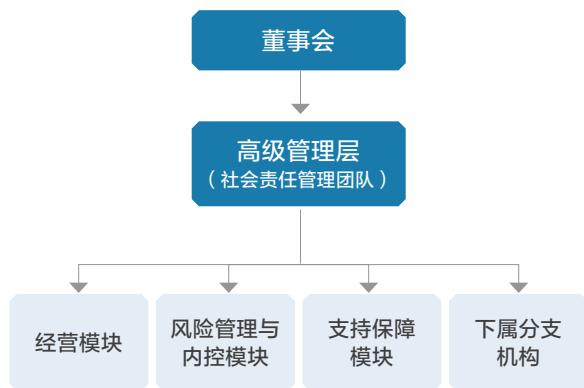
2020年，我行优化“三会一层”运行机制，修订高级管理层议事规程，加大高级管理层统筹力度，提升管理质效。加强规章制度的管理，定期开展制度后评价，及时根据法律法规及监管要求对制度进行立改废。强化授权管理，按照层级授权、有限授权、差异授权、适时调整、权责一致的原则进行授权。规范员工行为管理，修订员工行为基本禁止规定，进一步教育和引导员工坚守底线。积极推动信息化建设，建立健全相关政策和程序，强化业务连续性管理，保证业务持续运营。

落实责任治理

◆ 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，完善我行各职能部门、各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



◆ 利益相关方沟通与参与

| 相关方 | 期望与诉求 | 沟通方式 | 积极回应 |
|------|---|--|--|
| 政府 | <ul style="list-style-type: none"> 支持区域经济发展 促进社会繁荣 | <ul style="list-style-type: none"> 认真执行国家金融政策 信息报送 | <ul style="list-style-type: none"> 严格遵守国家各项法律法规及相关政策 科学管理，稳健经营，实现可持续发展 服务实体和地方经济发展 |
| 监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 完善公司治理 加强风险控制 | <ul style="list-style-type: none"> 法律法规，政策指引，规范性文件 上报统计报表 | <ul style="list-style-type: none"> 严格落实监管政策，遵守行业标准与规范 合规经营，加强风险防控 |
| 股东 | <ul style="list-style-type: none"> 良好的投资回报 稳健经营 | <ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期报告的信息披露 投资者沟通交流 | <ul style="list-style-type: none"> 强化公司治理 稳健经营，提升经营 |
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 提供优质金融服务 提供优质金融产品 提供完整、真实、准确的产品服务信息 | <ul style="list-style-type: none"> 营业网点 营销活动 客户调查、走访 | <ul style="list-style-type: none"> 提供方便，快捷金融服务 提供多元化金融产品 及时发布产品，营销公告 了解客户意见及建议 加强营业网点安全保卫 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 良好的职业生涯规划 保证合理待遇和福利 良好的工作环境 | <ul style="list-style-type: none"> 内部沟通 培训活动 召开职代会 | <ul style="list-style-type: none"> 完善行内培训体系，拓宽发展平台 保障员工健康安全 保障员工基本权益 提供岗位技能培训 |
| 供应商 | <ul style="list-style-type: none"> 信息公开透明 公平竞争 互利共赢 | <ul style="list-style-type: none"> 公开采购信息 谈判，交流 合作协议，合同 | <ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理机制 加强与供应商的沟通联系 |
| 社区 | <ul style="list-style-type: none"> 持续健康发展 安全运营 促进社区繁荣与和谐 | <ul style="list-style-type: none"> 组织社区活动 定期沟通 | <ul style="list-style-type: none"> 提供对外捐赠款项 扶助弱势群体 开展金融教育 举办公益活动 |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 发展绿色金融 | <ul style="list-style-type: none"> 严格执行监管部门相关政策 | <ul style="list-style-type: none"> 关注环保 坚持低碳运营 推行绿色金融 |



经济责任

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。作为城市商业银行，我行紧扣国家战略部署，坚持“服务地方、服务实体、服务市民”的发展定位，紧扣国家战略部署，聚焦主业主责，助力城市发展，深耕实体经济，服务广大市民，保障各相关方权益。

支持地方发展

◆ 融入大战略，服务粤港澳大湾区建设

粤港澳大湾区建设是新时代推动形成全面开放新格局的新举措，也是推动“一国两制”事业发展的新实践。作为总部地处粤港澳核心区域的金融机构，我行紧跟国家战略，按照《粤港澳大湾区发展规划纲要》《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》等文件精神，深化粤港澳合作，加强粤港业务联动合作，深度参与粤港澳大湾区建设。

- ▶ **推动粤港两地业务融合。**我行积极推动香港机构的战略布局，充分发挥香港代表处对外联系的“窗口”作用，加强香港金融市场信息调研，推动粤港信息流互联互通；深入了解粤港两地客户需求，积极推动在港中资企业、港资企业的联动，加快莞港两地的融合，不断提升跨境金融服务能力。
- ▶ **助力湾区重点项目建设。**我行加大粤港澳大湾区城市轨道交通、重大民生项目、新一代通信技术、生物医药等重点领域、先进制造业和战略性新兴产业的支持力度；通过研究制定城市更新业务实施改造方案和成立广州、深圳等城市更新工作项目敏捷小组等，为助力粤港澳大湾区重点项目建设做足准备，促进提升湾区城市基建水准。



我行积极参与湾区城市更新项目，图为2020年12月1日，东莞市城市更新项目现场考察暨集中开工活动现场

▶ **探索完善湾区金融产品。**以粤港澳大湾区融合发展为契机，积极与港澳地区的金融机构联动，丰富服务科技创新、境内外居民消费的金融产品，积极探索多样化的金融支持业务模式，不断创新融资产品，以满足实体企业的贸易融资需求，着力提升湾区金融服务水平。2020年，我行发放表内外贸易融资合计超100亿元。



我行积极创新产品，支持湾区企业发展。图为我行授信客户某科技有限公司厂区俯瞰图

案 例

2020年6月28日，我行滨海湾新区支行正式揭牌开业，将全力做好滨海湾新区的金融服务，助力构建新区特色的创新型金融生态体系，并以此为窗口，不断创新金融产品，全力服务粤港澳大湾区建设。



2020年6月29日，我行滨海湾新区支行乔迁开业

案 例

2020年11月8日，第三届粤港澳大湾区金融发展论坛在东莞举办，我行作为战略合作单位参与论坛筹备与举办，积极助力搭建金融科技产业融合发展与政策研究的交流合作平台，助推大湾区金融改革开放创新与粤港澳金融合作的互联互通。



◆ 助力新发展，推进城市扩容提质增效

城市品质提升能推动城市对国内外高端要素的吸引力和承载力全面提升，带动经济社会加快转型升级。我行紧扣政府施政策略，主动配合地方重大项目建设、城市基础设施建设，城市更新等项目，为城市扩容提质增效提供金融服务支撑。

2020年，我行持续参与东莞地铁R1线，广东科技学院松山湖（生态园）总校区建设项目，加速推进燃气热电联产项目建设，深度介入城市更新、工改工等项目，参与产业园区建设等，累计授信额度超过400亿元。

累计授信额度超过
400亿元



2020年5月15日，东莞市召开强化投资松绑促落地稳增长工作会议，我行与企业客户现场签订融资对接协议

案 例

2020年5月6日，东莞银行水乡支行正式揭牌开业，是我行积极响应东莞城市发展战略、深耕本土完善城市金融服务的实际举措。我行将切实发挥金融服务实体经济功能，为该区政府、企业及居民提供更加优质高效的综合金融服务。



深耕实体经济

“以保促稳，稳中求进”，扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务是党中央针对新形势作出的重大决策。我行积极履行国有金融企业的责任与担当，紧跟政策导向，全力服务“六稳”“六保”大局，充分发挥体制灵活、决策高效等优势，深耕实体经济，全方位、多维度支持实体经济发展。

◆ 完善科技金融，更好服务科技企业

创新是引领发展的第一动力，是建设现代化经济体系的战略支撑。当前，新一轮科技革命和产业变革正在兴起，完善科技金融创新服务体系，为科技型企业提供全流程、系统性投融资综合解决方案将增强金融服务实体经济的能力。我行针对科技型企业的特点及需求，不断加强产品体系建设和合作平台建设，持续推动组织创新、流程创新和管理创新，形成专服对象、专属产品、专业团队、专门流程、专项考核的经营模式，全力提升科技金融业务服务水平。

截至目前，我行已形成了高企信用贷、孵化快贷、专利权质押快贷等10余款科技金融专项产品，以及10余款小微企业专项信贷产品组成的，涵盖线上、线下渠道及科技企业全生命周期的一揽子、全方位金融产品体系，较好地满足了不同类型、不同发展阶段科技企业的融资需求。2020年，我行科技企业贷款增长22.9%。

我行积极响应政策导向，加强科技、金融、产业“三融合”业务拓展。2020年，我行贷款纳入“三融合”的户数和笔数在东莞市合作银行中排名前列。

案 例

为落实中小微企业融资服务专项行动，强化金融支持稳企业保就业，2020年9月，由人民银行东莞中支、银保监东莞分局、市金融局、市科技局等部门联合主办的金融支持稳企业保就业暨科技企业融资推进会顺利举行。活动现场，我行与企业签订支小再贷款合作协议，现场还举行了“金融助力科技，莞银伴您成长”东莞银行科技金融专项产品发布仪式，推动金融政策、金融产品直达企业。



◆ 践行普惠金融，增进社会公平与和谐

大力发展普惠金融，是我国全面建成小康社会的必然要求，有利于促进金融业可持续均衡发展，推动大众创业、万众创新，助推经济发展方式转型升级，增进社会公平和社会和谐。我行聚焦金融薄弱领域，持续强化产品创新和服务升级，通过机构建设、内部管理、产品研发、减费让利等多种方式，大力推动普惠金融发展。年内顺利完成普惠金融贷款“两增两控”及“定向降准”要求。在《银行家》杂志组织举办的“中国金融创新奖”评选中，获“十佳小微企业金融服务创新奖”。

我行成立普惠金融部，设立13家社区支行、4家小微支行，扩大服务普惠群体的覆盖面；通过强化考核、设置专项费用、实施内部优惠计价、提高风险容忍的和实行尽职免责制度等政策，加大服务普惠群体的力度；创新莞银税e贷、科技e贷、高企信用贷款、房e贷、倍增贷、政采贷等大量适用于普惠群体的信贷类产品；运用支小再贷款、再贴现、政策性银行转贷款等低成本资金，精准投向小微企业，实现普惠金融服务“降本”要求。2020年，我行普惠金融贷款加权平均利率较上年下降139bp。

截至2020年12月末，我行普惠金融贷款余额222.05亿元，较年初增速28.37%，高于各项贷款增速，顺利达标“两增两控”要求。

◆ 支持民企与小微企业，实现精准滴灌

民营企业和小微企业在促进增长、增加就业和加快创新等各个方面都发挥着重大作用。畅通国民经济循环和货币政策传导，优化资源配置结构，必须加快提升民营企业和小微企业融资服务能力。

我行紧扣政策要求，回归本源，下沉重心，建立可操作的授信尽职免责“正面清单”和容错纠错制度，实现对民营企业的精准滴灌，着力提升民营企业服务质效。截至2020年末，我行民营企业各项贷款余额超1012亿元，占公司贷款余额的77%以上。

根据地方经济特色，我行紧扣企业需求，对不同行业、不同场景和不同成长周期的企业推出特色专项产品，通过打造以“慧莞家”为主品牌的小微企业金融品牌，创新产品服务，助力小微企业转型升级。截至2020年12月末，我行小微企业贷款户数超20000户，民营企业贷款户数超6000户。



服务广大市民

◆ 优先发展民生金融，助力创造美好生活

中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。我行坚持把开展民生领域金融服务作为自身的责任担当，全面履行金融支持经济发展，金融服务民生的社会责任。

- ▶ **支持医疗、教育事业。**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2020年12月末，我行教育、医疗医药等民生领域授信支用余额超过112亿元。
- ▶ **支持社会保障事业。**全力推进东莞市第三代社保卡建设工作，完成系统升级，有效组织落实

东莞地区村社全覆盖，完成了30万村社老人社保卡换发，确保养老金待遇入卡工作平稳过渡，大力推动东莞市社会保障事业发展。截至2020年12月末，我行发放社会保障卡约300万张。



2020年8月10日，我行参加东莞市第三代社会保障卡建设启动暨合作单位签约仪式

案

例

2020年，为进一步打造良好的基层社保卡应用环境，我行积极参与全市社区卫生服务中心社保诊疗一卡通系统平台升级项目，为广大群众提供了更方便快捷的社保医疗结算应用途径。

2020年9月30日，东莞市第三代社会保障卡服务应用升级暨“诊疗一卡通”平台启动仪式顺利举行。仪式上展示了东莞市人社局联合东莞银行为全市社区卫生服务机构共同推出的“诊疗一卡通”自助服务终端。该终端具备挂号、缴费、参保信息与医保待遇信息查询与金融服务等多种功能。截至2020年12月末，“诊疗一卡通”平台已在东莞全市社区卫生服务机构全面投放，减少了市民在社区卫生服务站就

医过程中的挂号、缴费排队时间，降低了社区卫生机构服务窗口的压力。



2020年9月30日，我行参加东莞市第三代社会保障卡服务应用升级暨“诊疗一卡通”平台启动仪式

▶ **破解民生管理难题。**为积极落实乡村振兴战略,我行积极参与构建东莞市农村一体化金融服务平台,开辟数字便民、金融惠农新渠道。为精准解决我行村社客群在日常房屋管理、收租管理等方面的困难和难题,我行推出“莞e租”智慧收租产品,通过微信平台、移动APP、PC端等方式,为村社房东和村社住户提供包括租约无纸化、管理线上化、支付多元化的综合服务,将支付结算和跨界的村社出租屋管理服务进行整合,为村社客群提供了覆盖度更广、贴合度更高的民生金融服务。

案 例

构建农村一体化金融服务平台

2020年12月15日,由东莞市农村集体资产管理办公室、东莞市社会保险基金管理中心、东莞银行共同构建的“数字乡村 金融惠农”——东莞市农村一体化金融服务平台正式启动。

东莞市农村一体化金融服务平台以“东莞村财”APP为载体,围绕解决村社集体、农村居民、社会商户金融服务的痛点、堵点,通过人民银行、广州银行电子结算中心支付结算渠道应用到村社,开辟了数字便民、金融惠农的新渠道。



◆ 合理发展消费金融，满足多样化消费需求

消费是最终需求，既是生产的最终目的和动力，也是人民对美好生活需要的直接体现。近年来，国家实行鼓励和引导居民消费的政策，切实增强消费对经济发展的基础性作用，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

我行支持真实场景下的消费金融发展，聚焦特定市民客群，推出优职贷、安家e贷、线上装修贷等多款线上线下融合的标准化贷款产品，打造以分层化经营为指导的贷款产品体系，满足客户多样化需求，持续塑造消费贷款产品粘性及口碑。截至2020年12月末，全行消费贷款余额较年初增长122%。

◆ 积极发展线上金融，完善金融服务渠道

近年来，银行数字化金融服务正在发挥越来越大的效用。我行积极运用金融科技，发挥线上服务优势，通过非接触服务来满足企业多样化的金融需求。



▶ **创新线上产品。**积极开发线上金融产品，推出“在线e贴”“优抵E贷”等产品，实现电子汇票在线签约、解约，为市民提供优质便捷的金融服务。实施B2G模式下的数字系统平台系列产品研发，全年完成东莞市法院破产案件资金监管一体化平台、广州市非税代收系统等项目的开发和改造。



▶ 完善东莞银行开放银行平台，对内强化业务赋能，在莞银通、莞家政务等产品中输出支付、核身及账户查询等功能；对外强化业务连接，在易缴通、村缴通等渠道中输出支付、账户查询等服务，使银行服务更贴近个人生活及企业经营。深化信用卡数字化转型建设，建设数字信用卡功能，提高信用卡服务质量。

案 例

我行积极拓宽服务渠道，探索合作共赢新模式，打造“莞付”移动支付平台，完善连锁商超、批发市场、餐饮、酒店物流、公共出行、教育教学机构、医疗医院等行业客户及小微客户的支付服务，提升客户金融服务水平。截至2020年12月末，平台支付业务笔数超24万笔，发生额约5.6亿元。

保障股东权益

在确保经营业绩持续稳健增长的同时，我行不断规范组织和行为，维护股东合法权益。

◆ 加强信息披露，保障股东的知情权

我行不断完善信息披露机制，《东莞银行股份有限公司信息披露管理办法》对信息披露内容、频率、对象、审查程序等进行了明确规定。通过金融时报、中国债券信息网、中国货币网、我行网站以及总分机构日常备置等渠道，及时、准确、完整地披露2019年年报、2020年季报及绿色金融债券募集资金使用情况等重要事项，确保股东及时了解我行运营情况、财务状况等重大事项及安排。

◆ 提升经营水平，保障股东稳定收益

2020年，我行成功发行22亿元无固定期限资本债券，及时补充资本，推动规模稳步增长，风险管理能力逐步提升。截至2020年12月末，全行资产总额4,163.26亿元，较年初增幅11.91%；负债总额3,892.45亿元，较年初增幅11.47%；各项存款2,916.94亿元，较年初增幅10.61%；各项贷款2,291.03亿元，较年初增幅20.45%；实现税后净利润28.76亿元。主要监管指标满足要求，其中资本充足率14.54%，流动性比率58.70%，不良贷款率1.19%。

◆ 规范股权管理，保障股东行使权利

我行《公司章程》明确了股东的权利与义务以及股权管理要求。股东通过提名董事(监事)或参加我行股东大会，审议并表决我行经营方针、财务预算等重大事项，对我行的经营等进行监督。我行注重与股东的沟通交流，积极回应股东咨询，通过纸质函件、电话以及专用电子邮件等方式，加强与股东的双向沟通，最大程度地保障股东特别是中小股东的合法权益。

我行始终坚持稳健的利润分配政策，以现金分红形式将发展成果惠及各股东。2020年3月，我行2019年年度股东大会审议通过了2019年度向全体股东每10股派发现金股利2.5元人民币(含税)的利润分配方案，共计派发现金股利5.45亿元。我行第七届董事会第十九次会议审议通过2020年的利润分配预案为：向全体股东每10股派发现金股利2.5元人民币(含税)，拟派发现金股利5.45亿元。



社会责任

积极支持疫情防控

◆ 保障金融服务，全力抗击疫情

面对突如其来的新冠疫情，我行迅速应变，积极做好金融服务保障工作。

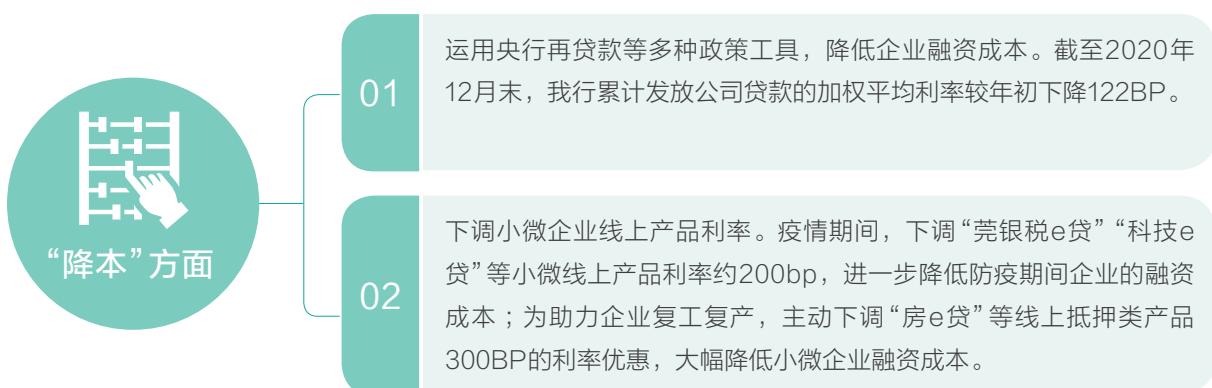
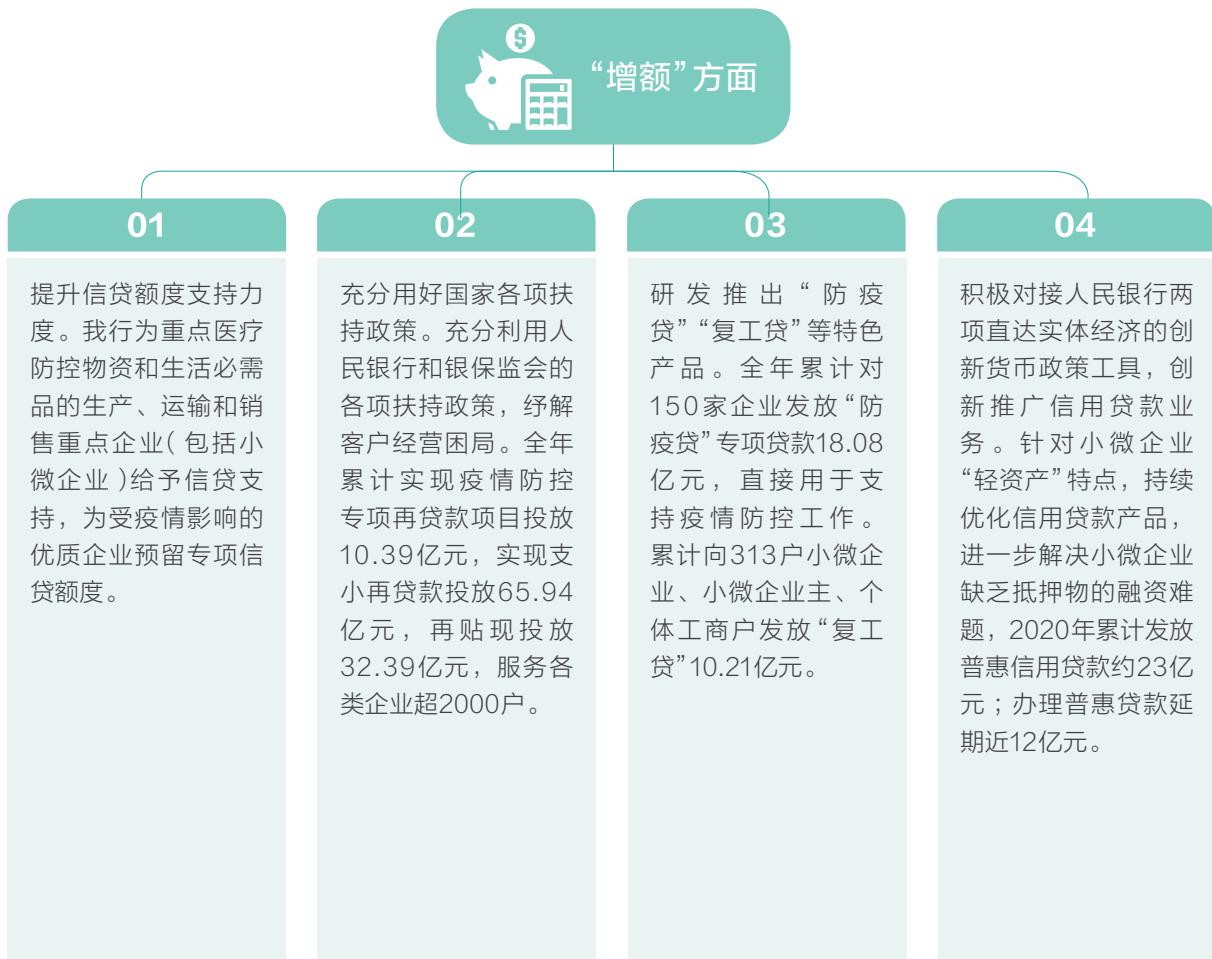
- 01**
立即开通账户开立及汇划绿色通道，畅通账户资金清算渠道，满足特殊期间实现大额资金7×24小时实时汇划需求。截至2020年12月末，我行线上线下渠道共汇划超4700笔捐款或防疫资金，累计超2亿元，全力满足与疫情防控相关的结算需求。
- 02**
统筹做好营业网点营业安排及全面消毒防疫工作，确保疫情期间金融服务不中断。
- 03**
出台智能设备清洁指引及现金消毒工作，做到“现金收支两条线”管理，确保防疫不留死角。
- 04**
发挥微网点线上办理优势，开发疫情预约二维码，让人民群众安心、放心预约办理业务。



2020年春节假期，我行第一时间开通疫情防控资金划汇绿色通道，全力支持疫情防控

◆ 落实金融政策支持，助力企业复工复产

我行积极做好受困企业金融服务，落实“增额、降本、提速、利企”，助力企业复工复产。





“提速”方面

01

建立绿色通道

我行建立疫情防控应急贷款及支小再贷款的绿色通道，实行总 - 分 - 支三级联动，并行作业，进一步缩短业务传到链条。创新申报及审批模式、简化工作流程，有效提高业务效率。

02

用足线上渠道

用足线上渠道。我行加快推动小微信贷向标准化、线上化、智能化全面转型，提高业务效率，先后推出“莞税e贷”“科技e贷”“结算e贷”“房e贷”“在线贴现”等线上产品。2020年，我行公司业务线上贷款及贴现产品累计发放金额超150亿，业务笔数超4万笔。

03

推行无本续贷政策

推行无本续贷政策。在符合监管要求且合理控制风险的基础上，我行坚持对小微企业，开展无还本续贷业务，截至2020年12月末，我行小微企业无还本续贷余额12.83亿元。

纾缓还本付息困难。对于受疫情影响还款计划的客户，我行采取征信记录修复、本金利息延期、借新还旧等多项措施，帮助其渡过难关，尽早复工复产。截至2020年12月末，我行对受疫情影响还款困难的客户采取了还本付息延期的扶持政策，直接延期本金及利息约15亿元，对应涉及授信余额合计超100亿元。

01

02

“利企”方面

减免部分服务收费。对于在我行新开户的中小微企业和个体工商户，账户结算、网银结算手续费实行全年减免。

案 例

半天审批发放“防疫贷”

2月3日，得知生产防护眼罩的东莞市某卫生用品有限公司的资金需求后，我行迅速响应，按照“特事特办、急事急办”原则，启用总分支三级联动的金融服务绿色通道，在半天时间内，成功为该客户授信约90万元，并顺利支用，为抗疫工作提供积极支持。



防疫企业车间图片

案 例

为致敬在疫情期间为人民无私奉献的医护人员，我行推出“最美医护”系列服务，推出专属于我行医护人员的理财、存款、信用卡免息分期等产品。例如针对医护人员推出信用卡永久免年费、账单/灵活分期0手续费、非循环分期尊享优惠费率等金融服务。截至2020年12月末，共为超9000名医务人员信用卡永久免年费，发挥金融力量给予医护人员更多的关心和支持。

致敬“最美医护”

医者仁心，大爱无疆。新冠疫情发生后，广大医护工作者与疫情赛跑，与病魔抗争，全力护佑生命。东莞银行向医护人员致敬，积极参与“关爱医护”行动，全力赞助支持举办东莞市“最美医护”发布仪式。2020年8月18日，东莞市“最美医生”“最美护士”发布仪式顺利举行，412名抗疫一线医护人员获颁“抗疫先锋奖”，10名医生获评“最美医生”，10名护士获评“最美护士”。



案 例

一方有难，八方支援。新冠疫情发生后，东莞市发布“动员令”，动员全市慈善力量依法有序参与疫情防控工作。东莞银行迅速响应，落实捐款500万元驰援疫情防控工作。



在抗疫物资紧张时期，我行各机构经多方筹措，为困难村社捐赠抗疫物资

我行针对因感染新型肺炎住院治疗或隔离、参加疫情防控的医护人员、志愿者、政府工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的信用卡客户，提供本期账单全额再分期，分期手续费全免；如客户不选择分期，我行会根据客户的具体情况，延长还款日期，不计入违约，不计入个人征信逾期记录，减免违约金和利息。截至2020年12月末，办理此类再分期业务超200户，同意延迟还款超400户。

提升服务品质

◆ 优化网点布局，推动服务更便捷

我行制定了《东莞银行分支机构发展规划(2020-2022年)》。2020年我行新设立7家机构，搬迁4家机构，不断优化网点布局，填补空白区域，为客户提供更优质、更便捷的服务。

◆ 升级网点服务，促进服务更优质

我行积极践行“与您更近，和您更亲”的服务宗旨，持续深化服务内涵，提高服务品质，为客户提供温馨舒适的服务环境及高效快捷的业务流程。2020年，在中国银行业协会“中国银行业文明规范服务星级营业网点”达标评估中，我行东莞分行桥头支行获“中国银行业文明规范服务四星级营业网点”荣誉称号；我行东莞分行中堂支行获“中国银行业文明规范服务三星级营业网点”荣誉称号。

◆ 推进数字化运营，保障服务更高效

一是优化智能设备功能。持续做好系统功能及业务流程优化，推进智慧柜台优化升级，有效提升客户体验；推进微网点预约服务新体验，完善营业网点的预约服务体系。**二是**探索远程银行项目。启动音视频平台项目建设，满足理财双录、对公开户面签等多场景服务需求。**三是**积极推动线下场景线上化。推出对公支付收单和缴费平台等业务，在医疗教育、交通出行、民生缴费等方面为市民提供了便利；推动存款产品线上化渠道建设，实现存款产品全面线上化，方便客户随时随地通过企业网银等线上渠道享受更加便捷、更加灵活的存款服务；优化电子账户开户流程，提升身份识别率和活体检测通过率，有效提高用户线上开户成功率。

案 例

推进电子保函业务开展

我行依托金融科技，积极打造“互联网+电子交易”的运作模式，通过简化审批流程、优化办理节点等方式，实现了电子保函业务从受理、出函到发指令的线上化操作，通过科技赋能，有效满足投标企业的保函业务需求。

申请说明：
 1. 本网站查询仅提供2020年10月14日在我行开立的东莞市公共资源交易中心招标项目按标保函信息查询。
 2. 上述输入要素中，客户名称、保函编号必填。
 3. 每次批量查询最多支持不超过100条的保函查询。
 4. 报量查询中某笔保函的显示结果为空的，表示上述输入要素与我行信息不匹配，无法查询保函信息。
 5. 项目开标前，只可查看保函是否有效。项目开标后，可查看保函详细信息。

加快“在线e贴”业务上线

为提升低风险、轻资本、高流转票据业务的办理效率，综合运用科技手段服务客户，我行推出“在线e贴”业务。该业务具有自主审批、智能定价、实时交易、快速到账的特点，且业务开展全程线上操作，提高了业务办理效率，增强了客户在我行办理票据融资业务的服务体验。截至2020年12月末，包括“在线e贴”在内，我行贴现业务量已达219亿元。



包括“在线e贴”在内，我行贴现业务量已达 **219** 亿元



◆ 升级核心系统，助力服务更全面

2020年6月，我行新核心项目群成功投产上线，新建/重构/升级19个重要系统，打造“微服务+单元化”架构，构建了服务化、平台化、标准化的应用架构、数据架构和基础架构，对金融科技发展应用做出了积极探索，有效加大科技对业务发展的赋能，为我行数字化转型奠定了坚实的基础，为我行未来业务发展提供了有力的系统保障，提升了我行对客户的金融服务能力。

助力员工成长

◆ 强化培训体系，加快人才队伍建设

▶ 持续锻造“舵手计划”管理人员系列培训

完成针对基层管理人员的“舵手计划·启航”系列培训，共产出超80个实践课题成果，输出60多个精品案例。开展2020年新聘基层管理人员市场班和运营班两个阶段的培训，围绕管理、业务设立培训课程，不断创新培训方式，推动理论与实践相结合，着力提升培训实效。



完成针对基层管理人员的“舵手计划·启航”系列培训，共产出超**80**个实践课题成果，输出**60**多个精品案例



▶ 不断丰富“特种计划”专业技术人员系列培训

启动针对专业技术职务人员的“特种计划”系列培训，综合运用通用素养和专业素养，模拟大学教育方式，以“选修+必修”体系化培养适应我行快速发展的专业型人才。全年开展12次培训，参训人员达1000人次。联合中山大学、索信达等外部优秀资源，为我行专家人才队伍量身打造金融大数据建模培训班，选拔行内优秀骨干，开展为期半年的系统性培训。



▶ 打造内训师培训体系

组织开展“金太阳”内训师项目。组织开展2020年“金太阳”内训师项目，通过选拔、培养、认证，建立一支专业的内训师队伍。全行共通关认证了超150名内训师，输出超150门课程；制定内训师管理办法，通过有效的管理和激励制度，激活内训师的活力，打造一个有活力的专家圈子，建设一个有竞争力的平台。



全年开展培训 **12** 次

参训人员达 **1000** 人次



全行共通关认证了超 **150**

名内训师

输出超 **150** 门课程

举办微课大赛。赋能开发，知识共享，通过“以赛促学”激发全员才能和智慧，挖掘业务知识和经验，借助学习平台开发沉淀精品微课资源，培养一批微课开发专家，夯实培训师资体系，营造移动学习的良好氛围。全年共产生超100门优秀微课作品。



► 建立“先潜计划”新员工培养体系

制定校园招聘新员工培养方案，形成新员工培养体系，设立公司、个人、运营、职能、科技五大方向的专业化培养路径，同时落实导师培养机制，全方位保证新员工的成长。年内组织完成了两个批次新员工入职培训，并通过拓展+座谈的形式搭建了新员工与导师之间的交流平台，强化对新员工的跟踪培养。



◆ 强化人才管理，锻造专家型人才库



制定东莞银行人才库管理方案，建立管理人
员、专家团队人才库；并针对全行高级人才库
设计了围绕管理提升、业务促进、视野开拓为
主题的系统性培养方案，强化人才继任管理。



制定国际化人才引进和培养方案，围绕“行
内要求”“跨境管理”“风险合规”“国际化工
务”四大主题，通过岗前和上岗之后持续培养
方式打造一支国际化后备人才队伍。

◆ 夯实基础建设，促进人才发展

建立“莞银学堂”移动学习平台，并全面上线使用。同时，升级优化线下培训中心建设，夯实培训硬件
设施建设，满足更多元化的培训需求。



◆ 关心关爱员工，提升员工获得感

我行通过持续落实工会福利制度、落实员工关爱帮扶等举措，切实将重视员工、关注员工、关爱员工的理念落到实处，进一步增强员工的获得感和幸福感，提升企业凝聚力与向心力。

- ▶ **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。
- ▶ **加强员工人文关怀。**一是落实员工福利慰问工作。做好员工生日、婚育、住院、丧葬等慰问工作，组织开展春节、中秋节等传统节日慰问。二是加强对困难员工的帮扶。建立完善困难员工信息资料，开展“2020年爱心基金”捐款活动，全行员工热心参与募集善款，为更好地帮助困难员工提供了扎实的资金基础。三是加强疫情期间员工的关怀慰问。对生病、隔离及离退休员工，定期电话回访，尽力帮助员工解决问题和困难；组织开展疫情期间在岗职工慰问、抗疫一线员工家属慰问、员工免费理发等系列关怀慰问活动。四是强化员工健康管理。组织员工进行免费健康体检，开展夏日送清凉活动，关心关爱员工身体健康。



职工代表大会图片



我行募捐“爱心基金”关怀帮助困难员工



疫情期间我行工会开展员工免费理发活动

▶ **开展丰富多彩的文体活动。**搭建“悦运动越健康活动平台”，在做好疫情防控的前提下，组织开展丰富多彩的文化体育活动。定期组织开展羽毛球、网球运动训练，组织参加银协“清廉杯”羽毛球赛和篮球赛，丰富员工业余生活，提升员工活力；开展“妇女节”“儿童节”活动，组织召开复退伍军人座谈会、退休职工座谈会等各种主题活动，增强员工互动交流，提升员工幸福感和归属感；开展特色联谊活动，组织我行青年人才参加“在东莞寓见爱”第二届青年人才交友联谊活动，进一步拓宽员工展现自我的平台。



▶ **以素质培训为载体，提升员工文化素养。**精选员工感兴趣、乐于学习的内容，开办知识讲座、兴趣技能课堂，组织开展花艺团扇制作、金融精英形象妆发管理等素质培训课程，提升员工素质，增强员工文化自信。



2020年东莞银行“玉兰杯”
理财师大赛决赛



文化课堂——
花艺团扇制作活动现场



素养培训——
金融精英形象妆发管理培训课堂现场

强化工规建设

加强合规建设是银行稳健发展的前提条件，是提高核心竞争力和更好地履行社会责任、服务实体经济的重要保障。

◆ 强化工规建设，筑牢高质量发展根基

我行严格按照“独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转”的原则，强化“两会一层”合规管控能力，各层级管理机构职责明确、协调有序，主动履行合规职责，不断提升治理运行机制的有效性。

- 

大力推动合规管理系统建设。完善合规系统和网格化案防管理平台建设，为全行合规案防管理工作提供抓手。
- 

加强规章制度建设。通过新规速递、合规风险提示等方式及时传达监管新趋势、新变化，持续跟进外规内化落实；持续做好制度后评价工作，提高制度科学性、合规性。
- 

落实市场乱象整治“回头看”工作。注重标本兼治，对照监管要求，积极组织落实自查及整改，对于发现问题进行跟踪，确保整改措施的有效落实，把治理金融乱象与培育稳健的风险文化深度融合，提升依法合规经营和风险管理水平。
- 

强化违规问责。对于在各项内外部检查中发现的问题，根据问题的性质和严重程度，综合运用违规问责机制和业务差错积分机制，对责任人进行问责。落实从严治行、廉洁自律、合规从业等相关管理要求，树立依法经营、合规经营、安全经营创造效益的理念，营造“事事合规、时时合规、人人合规”的氛围。

◆ 强化案防建设，严守风险底线

我行倡导诚信和正直的道德行为准则和价值观念，努力培育银行员工的合规意识，在全行“自上而下”推行“合规人人有责”“主动合规”“合规创造价值”等合规理念，并持续开展各类合规培训，夯实合规文化基础。

01

强化合规案防知识学习

组织开展“严守底线，紧绷意识弦”案防专题集中教育月活动，营造全员案防知识学习的氛围，提升全行员工案件防范意识。

02

加强案防知识宣导

在全行范围内开展案防知识宣导工作，让全行员工充分认识到案防工作的紧迫性与重要性，提升案防意识，从自身做起，共同营造“不敢为、不能为、不想为”的案防管理氛围。

◆ 强化反洗钱工作，维护人民群众合法权益

01

切实履行反洗钱法定义务。履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告为核心的反洗钱法定义务，防范社会洗钱犯罪风险。

深入挖掘、分析和报送可疑交易线索，并积极配合人民银行反洗钱调查，为人民银行和公安部门打击洗钱等违法犯罪活动提供有力支持。

02

03

主动开展反洗钱宣传，增强人民群众防范意识。

案 例

2020年，我行联合中国人民银行东莞市中心支行组织开展“反洗钱走进社区”宣传活动，通过播放反洗钱微视频、发放反洗钱宣传资料、开展反洗钱知识讲座等方式，向市民介绍有关洗钱犯罪的特点与危害，引导市民防范电信诈骗、防范套路贷、防范非法集资。



消费者权益保护

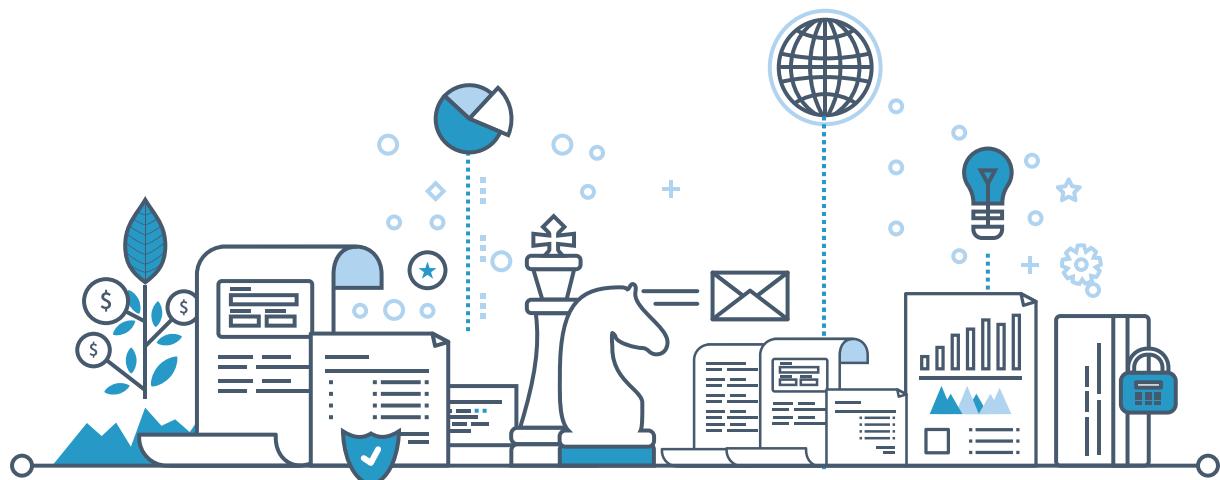
加强消费者权益保护，是银行业坚持以人为本，履行社会责任、规范经营行为、实现可持续发展的必然选择。我行高度重视消费者权益保护工作，始终将其作为国有金融企业应尽的社会责任加以落实，努力构建与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系。

◆ 完善消保机制，保障客户权益

2020年，我行践行“以人民为中心”的发展思想，坚持从金融消费者长远和根本利益出发，不断完善我行消费者权益保护制度体系，建立消费者权益保护工作信息披露制度、细化消费者权益保护审查评估机制、完善客户投诉管理制度、建立金融营销宣传管理制度以及消费者权益保护工作考核评价办法等，不断推动消费者权益保护工作向前、向深发展。

◆ 加强公众教育，提升公众金融知识水平

2020年，我行不断深化消费者金融知识宣教工作，积极创新宣教形式，加大宣教工作的广度和深度，切实履行金融消费者权益保护宣教的社会责任。**一是**加强集中宣传。落实开展“3·15”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融联合宣传教育活动月”等集中宣传活动，提升消费者的金融素养。**二是**创新日常宣传。疫情期间，我行积极推广消保微课堂系列线上宣教，充分利用微信公众号、官方网站、短信及东莞阳光网等渠道开展线上消保宣传，扩大宣传实效。**三是**立足营业网点主阵地，多措并举开展金融知识“四进”活动，提升消费者的金融素养和风险防范意识。



案 例

开展“严厉打击网络诈骗”宣传活动

2020年6月18日，我行联合东莞市公安局莞城分局在东城盈峰家居广场共同开展“严厉打击网络诈骗”宣传活动，通过讲座的形式说明电信网络诈骗的常见形式和手法，分析如何识别、应对金融诈骗，提升社会公众防范网络诈骗的风险意识和能力。



发挥线上优势，积极开展网络媒体宣传

2020年，我行从新冠疫情的防控实际出发，充分利用官方网站、微信公众号、外部网络媒体等线上平台向社会公众普及宣传金融知识，利用数字化技术手段为消费者提供公益性和易传播的金融普及资料信息，扩大宣传实效。



◆ 畅通投诉渠道，构建和谐消保关系

2020年，我行积极加强投诉精细化管理，防范潜在客户投诉风险。一是推进客户投诉全流程规范管理，严格落实重点投诉跟进和投诉预警机制，并以客户投诉快速响应、回访为抓手，提升客户投诉处理质效。二是完善客户投诉应急管理，对较敏感业务领域、重点环节的客户投诉，提前制定应急预案，专人专岗、快速响应、协同应对，合理解决客户诉求，严防发生重大投诉风险事件。三是深化客户投诉统计分析和溯源整改工作。强化对客户投诉的日常统计分析，深入分析典型投诉产生原因，查找投诉处理和业务经营管理中的问题和不足，不断优化相关管理制度和流程。

2020年，我行共受理客户投诉426件。从投诉业务分布情况看，主要涉及贷款、银行卡、支付结算等业务；从投诉地区分布情况看，主要分布在东莞地区。投诉基本得到了及时妥善处理，本年度内无发生重大的投诉风险事件。

下阶段，我行将进一步优化投诉处理管理机制，持续畅通客户投诉渠道，落实投诉纠纷多元化解机制，强化投诉溯源整改和责任追究，全面提升客户投诉管理水平，妥善解决客户诉求。

积极回馈社会

◆ 深入推进精准扶贫，助力打赢脱贫攻坚战

党的十八大以来，党中央把扶贫开发摆到更加重要的位置，纳入“四个全面”战略布局，作为实现第一个百年奋斗目标的重点工作，大力实施精准扶贫、精准脱贫，不断开创中国特色扶贫开发事业新局面。2020年，是脱贫攻坚决战决胜之年、收官之年，我行全力贯彻落实中央和省市部署，充分发挥金融行业优势，深入推进精准扶贫、精准脱贫，坚决助力打赢脱贫攻坚战。

01

加强组织领导，扎实推进各项扶贫工作开展

建立扶贫工作领导小组，形成良好的帮扶决策制定、部署和监督落实管理机制。截至2020年12月底，根据“八有”核查结果，我行结对帮扶的韶关乐昌两江镇曹家洞村和凰落村“两村”108户贫困户，共316人全部实现脱贫，两村“十项”硬指标合格，已达出列标准。

02

做好资金精准投向，落实“两不愁三保障”

投资建设饮水设备维修、村道路基加固、停车场扩建、文化广场增建、增加贫困户收入等多个项目，解决村民日常生活所需，提高生产安全，增加村民收入，两村环境得到提升。2020年，我行结对帮扶东莞企石镇铁岗村、韶关乐昌两江镇曹家洞村和凰落村，全年累计投入扶贫资金合计超200万元，用于扶贫项目建设，助力帮扶对象实现“两不愁三保障”，全部达到脱贫标准。





结对帮扶村落新图景，左为我行援建的曹家洞村党群服务中心，右为凰落村新貌

◆ 关注公益事业，践行国企责任与担当

我行以责任文化为着力点，积极履行社会责任，倾力回馈社会。全行各单位积极开展扶贫帮困、助学助医、金融知识普及和社区关爱等公益活动，传递社会正能量。

- (1) 疫情期间向东莞慈善会捐赠500万元；全行各机构踊跃捐款捐物，助力打赢疫情防控阻击战。
- (2) 2020年广东“扶贫济困暨东莞慈善日”捐赠100万元。
- (3) 援建云南省镇雄市龙头县新时代服务站50万元。
- (4) 冠名赞助东莞银行篮球中心，捐赠资金升级莞城体育中心，积极支持体育事业发展。
- (5) 与市人民医院合作成立东莞银行医疗奖励基金，促进我市医疗事业发展。
- (6) 成立东莞银行·东莞中学奖教奖学金，积极支持教育事业。



案例

弘扬传承传统文化

东莞市“莞脉传承”之非物质文化遗产进校园活动是东莞市委、市政府重点支持，东莞市文化馆、东莞市非物质文化遗产保护中心近年来重点打造的一项特色品牌活动。

我行自2018年起赞助支持东莞市非遗进校园项目，助力非遗文化传承项目的推广，在传统文化传承工作中践行企业的责任与担当。



我行自2019年冠名赞助东莞市首届中小学生书法大赛。2020年，第二届“东莞银行杯”东莞市中小学生书法大赛顺利开展，积极弘扬中华民族优秀传统文化，推动书法艺术普及。



共建平安金融

◆ 践行平安金融，维护金融安全稳定

我行以确保安全稳定、创建平安单位为目标，健全社会治安综合治理领导体制，成立平安金融创建工作领导小组，积极配合上级主管部门深入推进金融系统社会治安综合治理及平安金融创建工作，维护辖区金融安全稳定。

01

认真落实金融综合治理和平安金融工作要求，严格抓督促、抓考核，确保综治工作有效落实。年内获评2019年度金融综治暨平安创建省级“优秀单位”和市级“先进集体”。

02

强化平安金融与安保工作一体化管理。全面落实离行自助银行安防设施达标建设；搭建安保非现场监测管理系统并推广应用，发挥疫情下非现场监督检查的重要作用；制定、修订多项安全保卫标准化、规范化工作制度，为全行安保工作提供制度保障。

03

大力开展“平安金融”建设宣传活动，提升消费者自我保护能力，维护良好的金融环境。

04

加强警银合作。积极投身东莞公安“全民创安·一呼百应”社会治安综合治理活动，全行未发生社会治安案件，被评为2019年度“全民创安”先进单位。

05

强化安防检查督导，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。



◆ 开展扫黑除恶，弘扬社会正气

开展扫黑除恶专项斗争是党中央从战略和全局高度作出的重大决策，是巩固党的执政基础、保持社会长治久安的需要，也是回应人民群众期待，提升人民群众获得感、幸福感、安全感的迫切要求。2020年，是扫黑除恶专项斗争的收官之年。我行进一步提高政治站位，顺应扫黑除恶常态化的大势，以更强的工作责任感、紧迫感推进专项行动：

一是面向群众开展形式多样的宣传教育活动。通过播放扫黑除恶宣传标语、张贴扫黑除恶宣传海报，放置宣传折页、户外摆摊设点等方式，做好扫黑除恶宣传，增加社会公众对“扫黑除恶”专项斗争工作的了解，拓宽宣传教育广度。全年共派发宣传资料1.3万余份，悬挂标语横幅宣传画等200余次。



二是针对全行员工开展专项风险排查。在全行范围内组织开展非法放贷风险专项排查工作，排查贷款超1万笔，未发现存在涉黑涉恶线索。



全年共派发宣传资料

1.3 万余份，

悬挂标语横幅宣传画等 **200** 余次

排查贷款超

1 万笔





环境责任

践行绿色金融

绿水青山就是金山银山。近年来，绿色发展理念已深入人心。生态文明建设与物质文明建设和谐统一，将是中国未来经济发展的新常态。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》要求，坚持新发展理念，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。截至2020年12月末，我行绿色信贷余额为80.71亿元。

支持绿色环保产业。按照风险偏好指引，积极支持垃圾处理、水污染防治、大气污染防治、供水、供电、供气、供热等绿色环保行业，支持新一代信息技术、高端制造、生物、绿色低碳、数字创意等五个国家重点扶持的新支柱产业，努力推进绿色金融授信流程的系统化、规范化、集约化管理。

严格执行禁入政策。对于涉及落后产能项目、节能环保不达标、安全生产不达标、严重污染环境且预计无法整改的企业项目，授信审批实行“一票否决制”，并且在授信业务准入管理办法中明确要求，严控“两高一剩”行业，原则上不再对“两高一剩”行业新增授信，存量授信逐步压缩退出。截至2020年12月末，我行“两高一剩”行业贷款余额为0.8亿元，同比减少52.84%。

持续监测环境效益，强化环境和社会风险管理。加强尽职调查规范管理，在授信合同中明确客户因环境和社会风险管理不善的违约情形；对于存在环保违规的存量客户，采用压缩授信等方式防控环境和社会风险；进一步规范放款的操作与管理，加强贷后检查和风险预警，密切监控项目进度及信贷资金使用情况，全面强化授信流程各核心环节的规范管理。

加强绿色金融产品创新。我行积极开展绿色金融创新，推动治水贷、绿色票据贴现、投标贷等业务落地，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。

截至 2020 年 12 月末，我行绿色信贷余额为

80.71 亿元



截至 2020 年 12 月末，我行“两高一剩”行业贷款余额为

0.8 亿元，

同比减少

52.84%



推进绿色运营

顺应“数字化变革”趋势，推动服务绿色升级。借助科技创新赋能，内部管理与外部服务兼具升级，推动绿色运营。

◆ 无纸化绿色运营

将无纸化广泛地应用在对客交互、对内信息传递，以电子凭证代替纸质凭证、以电子回单代替纸质回单，以电子签名代替纸质签名、以电子签章代替人工盖章，内部归档资料以电子形式代替纸质形式保存，以灵活多样的交互方式为客户带来“清新、快捷”的服务体验。

◆ 智能化绿色运营

01

通过“移动服务PAD厅堂管理、微信报障平台、信息发布平台”的建设，促进网点管理工作的可视化、规范化以及高效化，提升管理效率，打造内部管理的绿色化。

02

充分发挥“微网点预处理，智能设备线下衔接”多线异步处理优势，打造线上线下协同化特色流程，快速实现客户业务办理的高效率、强质量、优服务的体验，打造对外服务绿色化。

03

充分利用移动服务PAD的便捷性，从客群、场景、交易等方面对交易进行灵活组合，推出社保客群专用业务流程、信用卡全程无纸化进件流程、二维码预填单激活流程等，进一步推进智能化、便捷化服务。

◆ 建设绿色环保银行

01

在网点装修过程中，加大对绿色环保材料和节能降耗材料的使用力度，加强装修过程管理，减少环境污染。

02

加强各类固定资产的维护保养力度，确保各类固定资产处于正常状态，减少固定资产损耗。

◆ 倡导绿色办公

01

积极推广倡导“绿色办公”理念，全力推进无纸化办公、电子化办公。推行移动办公，倡导视频会议和电话会议，减少资源消耗；强化办公节水、节电等措施，明确办公节约用电要求，推广使用节能LED灯具，强化“节能、节水、节电”宣传。

认真落实垃圾分类，严格执行餐余、有害、可回收、其他等垃圾分类。推行废旧纸张、杂志、书籍、报刊及其他纸制品统一收集和处理，实现资料再回收、再利用；对达到报废标准的电子设备、废旧电器及家具等资产统一交至具备专业资质的机构进行回收、处理，避免造成环境污染。

02

◆ 践行绿色采购

01

我行实施供应商信息库管理，加大与践行绿色环保理念供应商的合作力度，优先采购节能环保产品。

02

更多的向源头供应商采购，提升原厂采购数量，挑选价低、质优、信誉度高供应商，减少中间环节、节约采购成本。

03

强化集中采购管理，进一步规范采购流程，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，从而广泛征集供应商，确保充分竞争。

提升环保理念

我行积极践行习近平总书记对制止餐饮浪费行为的重要指示精神，年内向全行员工发出“厉行节约，反对浪费”的倡议，传承勤工节俭美德，坚决制止餐饮浪费行为，切实培养节约习惯，营造浪费可耻、节约为荣的氛围。



展望 2021 年

2021年，是中国共产党成立100周年，是“十四五”开局之年。我们将紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，坚持新发展理念，牢牢把握新发展机遇，深度参与粤港澳大湾区建设，积极践行服务实体经济的使命，持续深化改革，不断增强发展能力，着力防范和化解金融风险，不断改进银行服务，以更加优异的业绩回报社会各界的支持。



社会认可

| 荣誉内容 | 评定单位 | 评定时间 |
|--|---------------------------------|---------|
| 2019年度银行间本币市场活跃交易商 | 全国银行间同业拆借中心 | 2020.1 |
| 2019年度效益贡献企业 | 中共东莞市委 东莞市人民政府 | 2020.3 |
| 2019年度东莞市主营业务收入前20名企业 | 中共东莞市委 东莞市人民政府 | 2020.3 |
| 按核心一级资本净额排序, 在2020年中国银行业100强榜单中排名62位 | 中国银行业协会 | 2020.3 |
| 2019年度东莞市金融消费权益保护工作先进单位 | 中国人民银行东莞市中心支行 东莞市金融消费者权益保护协会 | 2020.3 |
| 2019年度中债成员综合评定结算100强 - 优秀自营商 | 中央国债登记结算有限责任公司 | 2020.4 |
| 2019年度征信业务工作先进单位 | 人民银行东莞市中心支行 | 2020.4 |
| 2019年东莞市非物质文化遗产保护工作特别贡献奖 | 东莞市文化馆 东莞市非物质文化遗产保护中心 | 2020.6 |
| 按一级资本排序, 在2020年公布的2019年度全球银行1000强中排名350名 | 英国《银行家》杂志 | 2020.7 |
| 2020十佳小微企业金融服务创新奖 | 《银行家》杂志联合中国社科院金融研究所 | 2020.9 |
| 2020最佳金融创新奖 | 《银行家》杂志联合中国社科院金融研究所 | 2020.9 |
| 2020十佳金融科技创新奖 | 《银行家》杂志联合中国社科院金融研究所 | 2020.9 |
| 2019年度东莞市金融系统综合治理和平安金融工作先进集体 | 东莞市金融系统社会治安综合治理暨平安金融创建工作领导小组 | 2020.10 |
| 全国内部审计先进集体 | 中国内部审计协会 | 2020.11 |
| 2019年度广东省金融系统综治工作优秀单位 | 广东省金融系统社会治安综合治理暨平安金融创建工作领导小组 | 2020.11 |
| 金融知识普及优秀组织单位 | 中国银行保险监督管理委员会广东监管局 | 2020.12 |
| 2020中国电子银行金榜奖“最佳手机银行成长奖” | 中国金融认证中心(CFCA) | 2020.12 |

与您更近 和您更亲



东莞银行
BANK OF DONGGUAN

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



东莞银行微信公众号

本报告以环保纸张印刷