



东莞银行
BANK OF DONGGUAN



2023

东莞银行股份有限公司

社会责任报告 (环境、社会及治理报告)

与您更近 和您更亲

目录

01 / 报告编制说明

03 / 董事长致辞

05 / 关于我们

05 / 公司简介

06 / 社会责任管理

09 / 亮点绩效

10 / 荣誉奖项

附录

91 / 附录1 关键绩效表

97 / 附录2 社会责任报告鉴证报告

101 / 附录3 全球报告倡议组织GRI标准索引

107 / 附录4 读者反馈表

01

金融赋能 支持国家战略

13 / 深耕普惠金融

19 / 助力制造业高质量发展

21 / 助推区域协调发展

23 / 推动乡村振兴

02

绿创未来 致力绿色发展

29 / 发展绿色金融

32 / 应对气候变化

33 / 践行绿色运营

03

品质服务 优化客户体验

37 / 聚焦养老金融

39 / 发展数字金融

41 / 强化数据安全

43 / 保护消费者权益

04

凝聚合力 关怀员工成长

51 / 保障员工权益

53 / 支持员工成长

61 / 员工暖心关爱

05

回馈社会 彰显责任担当

67 / 服务民生改善

69 / 服务新市民

73 / 参与社区共建

06

筑牢根基 深化责任管理

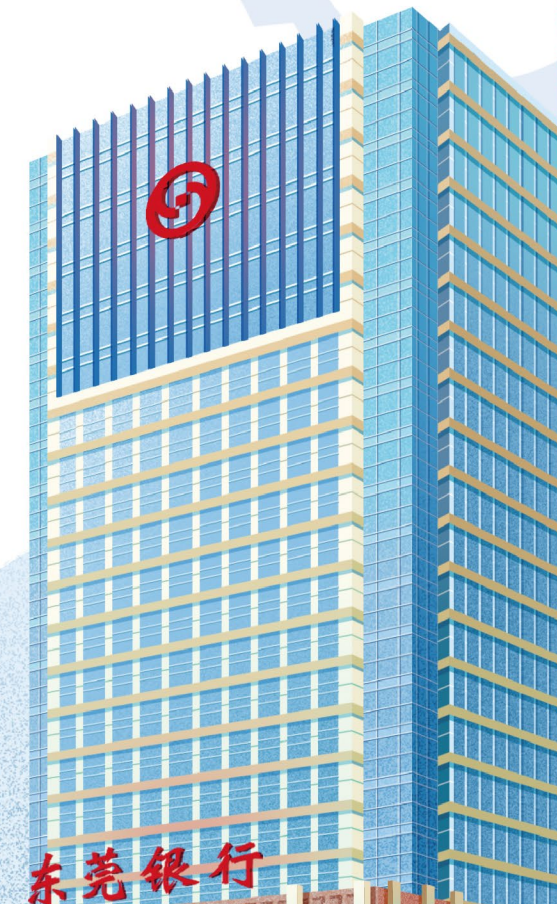
77 / 坚持党建引领

79 / 夯实公司治理

81 / 推进内控合规

85 / 优化风险管理

东莞银行



报告编制说明

本报告是东莞银行股份有限公司2023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。

报告范围

- 组织范围：**如无特殊说明，本报告组织范围为东莞银行总行及各分支机构。在本报告中，“东莞银行”“本行”“我行”“我们”均指代东莞银行股份有限公司。
- 时间范围：**2023年1月1日至2023年12月31日。部分内容超出上述范围。
- 发布周期：**每个财务年度。上一年度报告发布于2023年4月。
- 信息来源：**本报告中的财务数据来源于经审计的2023年度财务报告，其他数据来源于我行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。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。

报告参照标准

本报告编制遵循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》（2007）、原中国银保监会《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》（2021）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009），同时参考深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号--主板上市公司规范运作》（2023年12月）、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（2022）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021）等相关文件和标准的要求。

报告保证方式

本报告于2024年3月12日经本行董事会审议通过。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

为保证报告的真实性和可靠性，本报告提交安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）— 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）标准进行第三方鉴证，并提供独立的鉴证报告和声明，参见“附录二 社会责任报告鉴证报告”。

报告语言版本

本报告为中文简体版本。

报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。
电子版可在我行官方网站查阅（<http://www.dongguanbank.cn>）。

联系方式

东莞银行股份有限公司
地址：中国广东省东莞市莞城区体育路21号东莞银行
邮编：523000
电话：（86）-769 2286 5192
电邮：zhanlb@dongguanbank.cn



董事长致辞

“2023年，中央金融工作会议顺利召开，我国步入加快建设金融强国新阶段。东莞银行坚持贯彻落实党的二十大精神 and 中央金融工作会议精神，继续秉承服务实体经济、服务人民的初心，积极探索推动环境、社会及治理（ESG）实践，围绕做好金融五篇大文章，找准服务实体经济的发力点，以金融力量服务经济社会高质量发展。

”

回归本源，坚守服务实体经济理念。我行积极助力科技企业发展，助推粤港澳大湾区经济并进发展。重视科技创新，全力支持科技企业，加大对民营企业 and 中小微企业的支持力度，积极支持湾区重点项目建设，不断拓展跨境金融服务范围。通过专项贴息政策 and 支持产业园区发展推动制造业高质发展，积极响应乡村振兴的国家战略，完善乡村振兴体系和举措，支持“百县千镇万村工程”。截至2023年末，我行科技企业授信客户2,670户，授信余额563.79亿元，较年初增加91.84亿元；小微贷款余额1,464.86亿元，较年初新增331.04亿元，增幅达29.20%。

响应号召，持续践行并拓展绿色金融。我行不断完善绿色金融治理架构，强化支持举措，重点支持绿色产业 and 企业绿色转型，推动绿色金融高质量发展。主动应对气候变化，深化环境社会风险管理，开展环境压力测试，加强绿色责任采购，推进绿色办公进程，致力于提升绿色运营能力，推动全行绿色金融管理。截至2023年末，我行绿色贷款余额153.12亿元，较年初增长44.13亿元。

责任担当，全力助推社会民生改善。我行始终秉承“金融为民”的理念，立足服务市民的定位，加大社会保障、医疗、住房等民生领域金融支持力度，全面推动金融服务体系建设，不断完善产品和服务，搭建多样化服务场景，持续深化“银政合作”模式。开展公益事业，勇于担当社会使命，助力美丽和谐社会构建。截至2023年末，我行当年社保卡新发卡14.5万张；惠民就医签约用户突破8.57万户，惠民就医项目落地12家医院；全行公益捐赠840万元。

聚焦养老，深度优化数字金融建设。我行围绕老年人群体生活、医疗、健康需求，持续加强适老化改造，不断完善便民服务举措，帮助老年人解决生活的实际难题。重视消费者权益保护，优化投诉管理，积极开展消保专项培训以提升员工服务理念，通过举办多形式金融知识普及活动进一步普及金融知识，充分保障消费者权益。重视科技赋能金融，不断完善并提升智能化服务能力，提升数据安全治理效能，强化数据安全管理和隐私保护。2023年，我行设立便民服务点142家，客户满意度达98.39%，未发生重大信息安全和客户隐私泄露事件。

夯实治理，筑牢稳健持续发展基石。我行始终坚持党建引领，优化公司治理，加强投资者关系管理，不断推进内控合规建设。完善全面风险管理，强化数字风控能力，守牢风险底线，确保行稳致远。重视人才发展，充分保障员工权益，建立完善的人才培养与发展体系，吸引和培养专业、敬业的优秀金融人才。2023年全年各项主要监管指标均达标，资产结构持续优化，实现营业收入105.87亿元，净利润40.66亿元，同比增长6.08%。

展望未来，我们将心怀国之大者，强化使命担当，始终坚守“服务地方、服务实体、服务市民”定位，坚定不移走中国特色金融发展之路，守正创新，砥砺前行，以金融高质量发展助力强国建设！

董事长：程劲松



关于我们

公司简介

东莞银行股份有限公司，成立于1999年9月，总部位于东莞市，是一家具有独立法人资格的城市商业银行。本行业务主要集中于东莞地区，并覆盖广东省内其他地区、湖南、安徽和香港特别行政区等部分区域。截至2023年末，本行下辖总行营业部、13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、香港分行）、63家一级支行、95家二级支行、3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。截至2023年末，东莞银行总资产达6,289.25亿元，各项存款余额为4,184.70亿元，贷款余额为3,277.27亿元。



社会责任管理

东莞银行建立科学的社会责任工作体系和管理办法，密切关注政府、监管机构、股东、客户、员工和供应商等各利益相关方群体，将履行社会责任融入经营发展的各个环节，持续提升社会责任管理水平，坚持走可持续发展之道。

社会责任理念

东莞银行始终坚持可持续发展，在社会责任及ESG管理实践中注重生态环境保护、履行社会责任、提高治理水平，积极践行“源于社会 回报社会”的价值理念，为实现社会和谐与社会发展贡献自身金融力量。

社会责任管理体系

为全面贯彻可持续发展理念，我行不断完善工作机制，建立健全社会责任管理体系，通过不断明确社会责任发展方针、部门分工及工作内容，定期开展相关培训，将可持续发展理念充分融入自身发展战略中，为经济社会的高质量、可持续发展贡献自身金融力量。

董事会作为承担我行经营和管理的最终责任的决策机构，参与全行可持续发展有关重大事项的审议与决策，为公司治理提供前瞻性研究和科学性决策。监事会作为我行监督机构，负责监督和评价可持续发展有关发展战略的制定、董事会和高管层的履职情况等，并及时提出有针对性的合理建议；高级管理层识别可持续发展有关议题，规划制定可持续发展及相关制度，确保理念贯彻落实到位。总行各部室及各分支机构为全行可持续发展管理的实施层，根据职能分工，落实各项可持续发展议题。



利益相关方沟通

东莞银行高度重视与各利益相关方的沟通，积极拓展沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，并采取有效措施，及时、主动回应利益相关方的关切与诉求，切实履行企业社会责任。

利益相关方	关注议题	沟通渠道
<div> 政府及监管机构</div>	<ul style="list-style-type: none">服务实体经济支持绿色金融聚焦养老金融深耕普惠金融发展科技金融强化数字金融助力乡村振兴支持区域经济发展防范金融风险规范公司治理反贪污与反洗钱	<ul style="list-style-type: none">研究和执行相关金融政策支持行业政策制定相关调研与讨论会议落实监管政策参与调研走访日常审批与监管上报统计报表
<div> 客户</div>	<ul style="list-style-type: none">提供优质金融产品和服务提升客户体验保障客户权益普及金融知识信息安全与隐私保护	<ul style="list-style-type: none">营业网点在线业务办理客户需求调查客户满意度调查956033 服务热线微信公众号相关数字化平台
<div> 投资者与股东</div>	<ul style="list-style-type: none">持续稳健经营提高盈利能力提升股东回报提升公司价值规范公司治理防范金融风险	<ul style="list-style-type: none">定期报告信息公告股东大会投资者沟通交流
<div> 员工</div>	<ul style="list-style-type: none">健康、安全的工作环境保障员工权益人力资本发展关怀员工生活	<ul style="list-style-type: none">内部沟通职工代表大会员工满意度调查员工文体健康活动员工培训活动申诉与举报机制
<div> 供应商</div>	<ul style="list-style-type: none">拓宽合作渠道公平公正采购诚实守信履约商业道德与反腐败利益相关方参与互利共赢	<ul style="list-style-type: none">日常沟通同业交流合作招投标活动
<div> 社区公众</div>	<ul style="list-style-type: none">发展普惠金融助力乡村振兴聚焦养老金融助力公益慈善利益相关方参与促进社区繁荣与和谐	<ul style="list-style-type: none">社区帮扶活动开展公益活动员工志愿服务

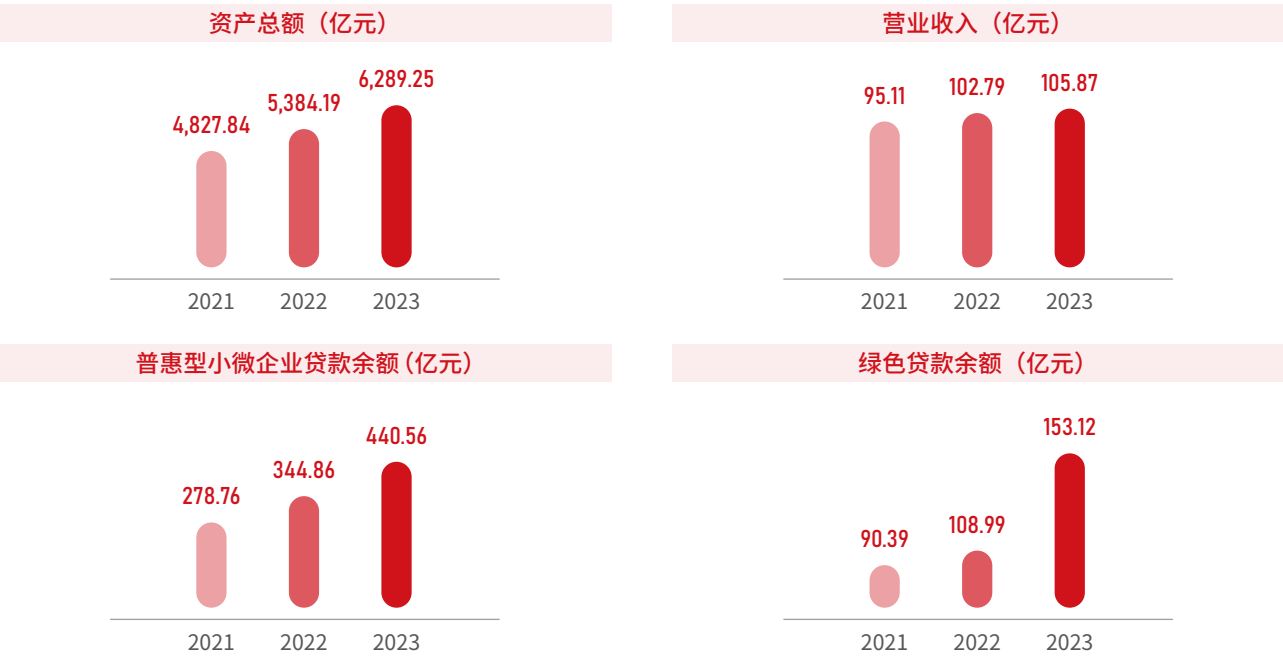
重大性议题分析

我行将社会责任理念与自身的发展战略和经营活动特点相结合，通过公司重点部门访谈、外部专家分析、内外部政策趋势研究、同业领先实践对标等方式，结合自身发展特点和各利益相关方的需求，识别出了以下重大性议题，并将其作为我行践行企业社会责任的重要指导方向。

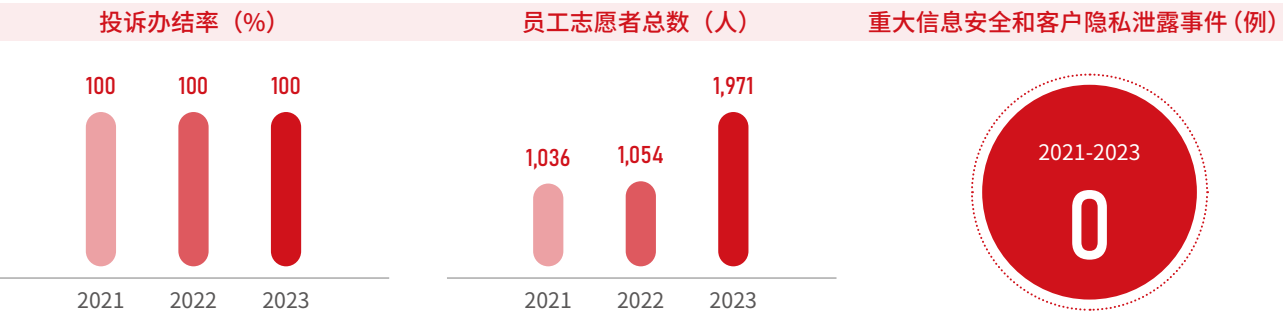


亮点绩效

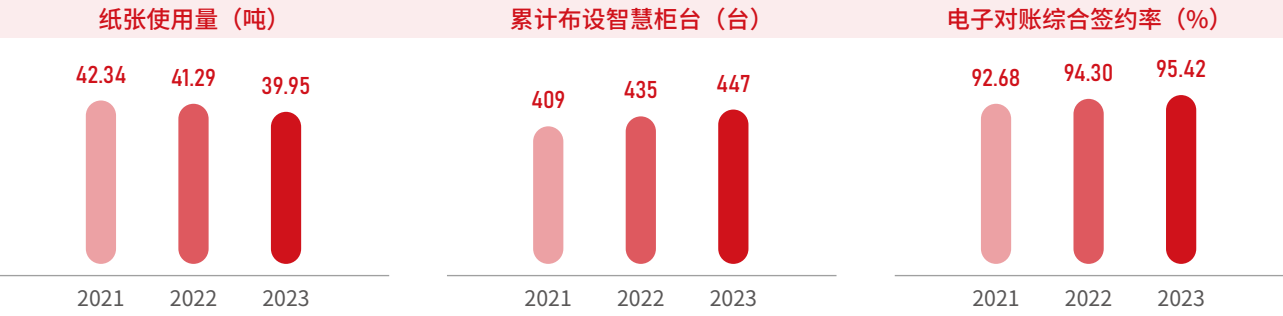
经济绩效¹



社会绩效



环境绩效²



¹ 统计范围为经审计后的合并数据。其中“普惠型小微企业贷款”依据原银保监会口径进行统计；“涉农贷款”“绿色贷款”依据中国人民银行口径进行统计。

² 环境绩效统计口径为东莞银行总行和辖内13家分行机构本部。

荣誉奖项



01 金融赋能 支持国家战略

东莞银行坚持服务国家发展战略，不断优化金融资源的分配，以实际行动助力实体经济的稳健发展。通过深耕普惠金融服务，支持制造业和科技企业的创新进步，助力粤港澳大湾区繁荣发展，积极参与乡村振兴工作，为乡村经济和社会发展提供金融支持，切实为实体经济高质量发展提供重要支撑，彰显责任担当。

→	深耕普惠金融	13
→	助力制造业高质发展	19
→	助推区域协调发展	21
→	推动乡村振兴	23



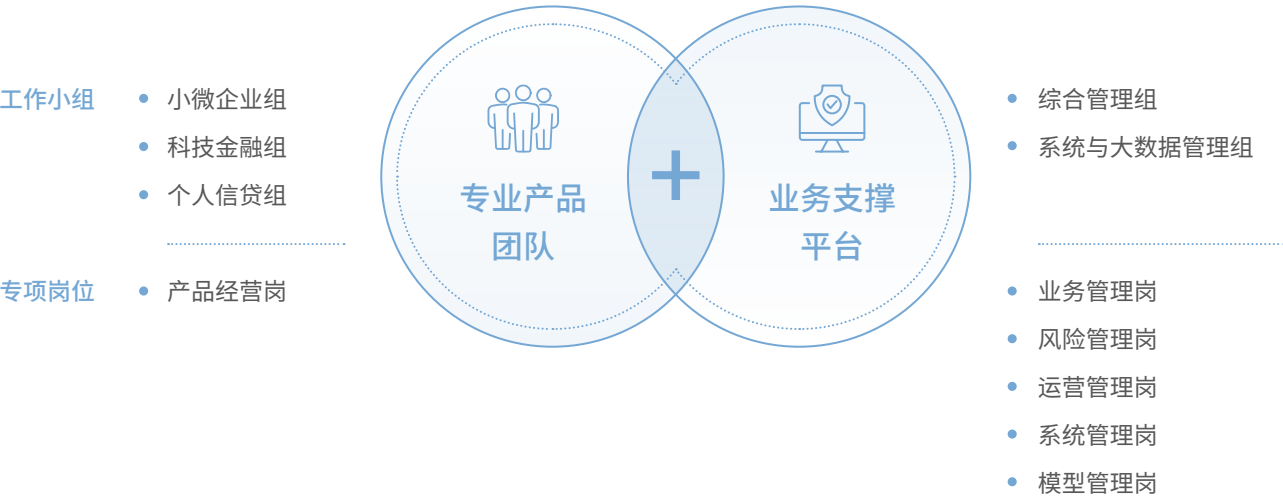


深耕普惠金融

我行致力于构建与经济社会发展相适应的小微企业金融服务体系，加大信贷投放，拓宽直接融资渠道，提高小微企业服务覆盖面、可得性、便利度。截至2023年末，全口径小微贷款（含小微企业、个体工商户、小微企业主）余额1,464.86亿元，较年初新增331.04亿元，增幅29.20%。其中，普惠金融贷款余额440.56亿元，较年初新增95.7亿元，增幅27.75%；普惠金融贷款户数达22,610户，较年初新增1,605户。

完善管理架构

我行不断完善内部管理机制，搭建了“产品团队+业务支撑平台”普惠金融专项管理组织架构，有效提升管理效率，激发内生动力。



激活内外资源

外部资源支持

- 2023年累计投放人行支小再贷款156.55亿元，较上年同期增长42.62%，运用政策性银行转贷款73亿元，大大增加了短期和中长期低成本资金来源。
- 积极对接人行普惠小微贷款支持工具，2023年MPA普惠贷款累计增量101.19亿元，获得激励资金1.72亿元，同比增幅32%。
- 2023年，为173户符合广东省金融局贴息要求的小微企业发放贷款金额8.37亿元，共贴息531.6万元，减轻小微企业融资负担。

内部资源倾斜

- 实施内部转移定价优惠政策，对普惠金融贷款给予ftp奖励，同时制定阶段性定价补贴方案，下调经济资本计量系数，加大经营机构的考核收益。
- 针对普惠型小微企业建立绿色通道高效审批，总行授信审批部成立小微企业专职审查审批团队，全面负责小微企业授信业务的审查审批工作，专人审批，限时审结，加强对普惠金融的重点支持。

优化考核激励机制

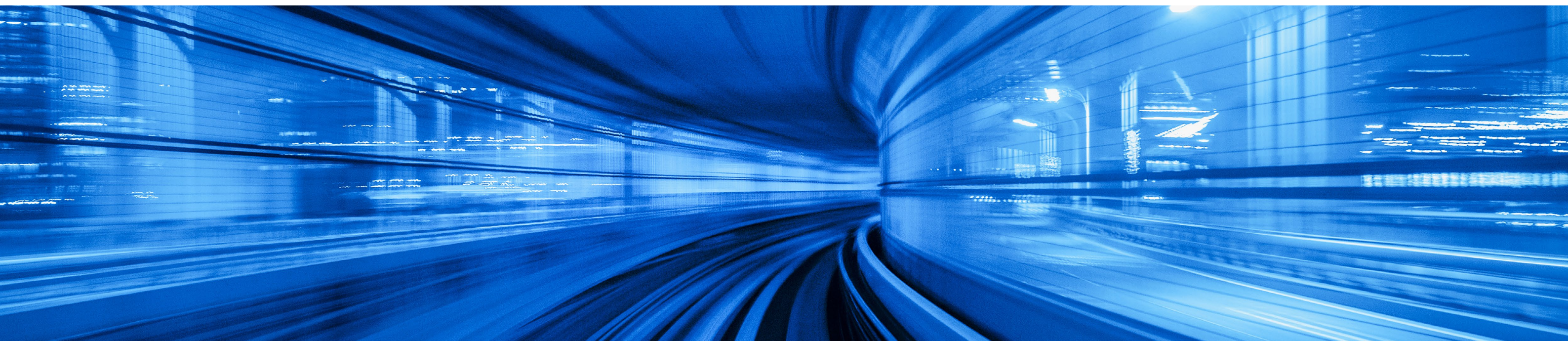
- 提高分支行综合绩效考核指标中的普惠金融考核权重，考核指标设置以小微贷款“增量扩面”为目标导向，扩大普惠金融支持力度。

奖项荣誉：荣获广东省助企纾困成效优秀奖



2023年6月8日，广东省地方金融监管局牵头召开了“2022年广东省中小企业融资平台总结发展大会暨2023年制造业贷款贴息工作部署会议”，我行荣获“2022年度助企纾困成效优秀奖”，是广东省唯一获得此项殊荣的城商行。

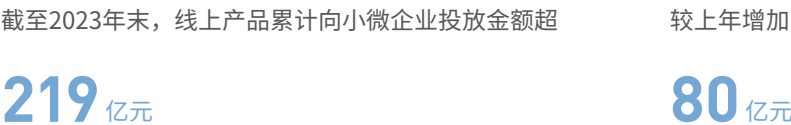




丰富产品类型

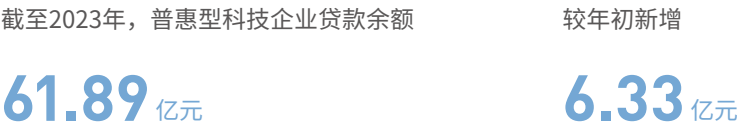
线上产品解决
融资难题

创新推出莞税e贷、科技e贷、政采e贷、房e贷、优抵e贷、托管e贷、置业e贷、优业e贷、融抵e贷、链e融等线上信贷产品，实现从业务申请、客户评价、贷款审批、合同签订、贷款支用、贷后管理到贷款归还的线上化操作，大大提升了运营效率。截至2023年末，线上产品累计向小微企业投放金额超219亿元，较上年增加80亿元。



服务科技型
小微企业

针对科技型小微企业的转型升级特点，推出科创贷、孵化快贷、专利权质押快贷、科技e贷等科技金融专项产品，覆盖科技型中小企业全生命周期，满足了不同类型、不同发展阶段科技企业的融资需求。截至2023年末，普惠型科技企业贷款余额61.89亿元，较年初新增6.33亿元。



供应链金融
服务小微企业

积极落实开展“一链一策一批”中小微企业融资促进行动，走访辖内各类“链主”企业及优质制造业中小企业，并结合自身特点及辖区产业链特色，丰富供应链金融供给。2023年创新推出“莞银链e融”产品，为供应链上的核心企业及中小微企业提供专属融资服务。

支持小微企业
创业发展

小微企业创业初期往往面临资金筹措方面的困难，我行针对在莞创业者创新推出小额创业贷款，由东莞市政府给予贴息及本金补偿。2023年，我行累计发放创业贷款超3亿元，帮扶创业人员超1,000人，有效助力小微企业、个体工商户更好地在莞发展。



助力小微企业
防范经营风险

面对近年来人民币汇率双向波动弹性不断增大，我行紧跟东莞市支持中小微企业防范汇率风险的政策脚步，持续加强“莞汇宝”汇率避险产品的推进工作，助力外贸小微企业管理汇率风险。

奖项荣誉



我行法人置业e贷产品在“2022年度粤港澳大湾区金融创新案例”评选中获**普惠金融创新奖项**。



案例 推进黄埔区“信用园区”建设

为提升信用服务实体经济力度，加强政银企精准对接，2023年2月，黄埔区发展和改革局、东莞银行等多家银行代表及黄埔区粤港澳大湾区中小企业信用服务中心一同走进“黄埔区信用培育园区”之一华南新材料创新园，开展了首场“信用+融资”政银企对接会。

会议针对园区和企业的发展痛点和资金需求，通过列举过往成功融资案例，提出了各有特色的轻抵押、重信用资质和发展潜力的贷款方式，结合企业诉求，给出解决方案。在会议讨论中，碰撞出诸多关于“信用+融资”的创新做法，助力加快贷款审批、延长贷款周期、降息增信等，共促中小企业高质量发展。

案例 树立“汇率风险中性理念”，管理汇率风险

东莞某鞋业公司主要经营生产销售鞋类产品，产品全部出口销往欧美等地。但由于公司财务人员套保意识不强，叠加汇率波动弹性增大，存在较大出口收汇汇率风险敞口。了解到情况后，我行工作人员主动上门拜访，向其宣导汇率风险中性理念，并组建一对一线上沟通群定期分享市场资讯，为其提供定制化“锁汇产品”。截至2023年12月末，该公司累计在我行锁汇2,800多万美元，有效管理了汇率风险。

案例 积极探索科技信贷服务小微企业新模式

我行作为广东省知识产权质押登记线上办理首批试点金融机构，积极探索科技信贷服务新模式，通过知识产权质押融资线上申请+质押登记自主线上办理“双线上”驱动的模式，成功落地知识产权质押融资与质押自主登记相结合的业务，大大提升了科技企业金融服务效能，真正实现了让数据多跑路，科技企业少跑腿，将企业“知产”变“资产”。

多次举办外贸企业沙龙，宣导“汇率风险中性理念”



加强银企交流

我行积极整合政府部门、行业协会等各方资源，加大对小微企业的支持力度。积极与本地中小企业服务平台及政府机构加强沟通，精准契合区域发展战略背景，服务辖区内重点产业企业发展。

案例

积极参与银企交流活动，助力小微企业发展

2023年12月15日，东莞银行参加了东莞市银行业协会举办的2023年“金融加速度莞银通普惠”银企徒步交流活动。活动现场，我行积极向各企业家展示东莞银行普惠金融产品的特色和优势，针对企业家提出的疑问，现场的工作人员耐心解答，根据企业特点和经营情况，推荐最合适的普惠金融产品，并详细介绍不同产品的适用范围以及相关政策支持等方面内容，助力中小微企业发展。



助力制造业高质发展

我行紧跟政府政策导向，结合自身区域经济和产业结构特点，不断创新信贷产品，优化信贷结构，持续通过专项支持科技企业、服务产业园区等措施助力制造业企业高质量发展。

发展科技金融

我行认真践行金融支持科技创新，持续推动“科技-产业-金融”良性循环，为科技型企业的可持续发展提供全面的金融支撑。截至2023年末，全行科技企业授信客户共计2,670户，授信余额为563.79亿元，较年初增加91.84亿元。

完善管理制度

积极贯彻落实中央金融工作会议要求，我行于2023年11月印发《科技金融工作指导意见及营销指引》，结合分行所在地科技金融支持政策，明确聚焦“行业、区域、客户、产品”等营销策略，持续加大对科技型企业金融服务力度，提升金融可获得性。

创新服务模式

根据科技企业专利数量、研发投入等指标，构建科技企业量化评价模型，将模型评价与企业实际经营有机结合，迭代优化科技金融专项产品，以支持科技型企业持续发展。

强化产品创新

在同业率先推出科技企业专属线上信用贷款产品“科技e贷”，该产品基于企业税务数据，结合科技指标量化评分，考量企业纳税和征信等行为，运用大数据技术建立了客户信用评价体系，最高给予企业600万信用贷款额度。自推出以来，我行“科技e贷”累计支持超530家科技中小企业，累计发放贷款超15亿元。

聚焦产业园区

探索“科技、金融、产业”三方融合的产业园金融综合服务生态场景，助力科技企业转型升级。为科技企业聚集的产业园园区提供“孵化快贷”、“助园贷”、“置业贷及组合授信方案”产品服务，为园区内科技企业提供全周期金融服务。

拓展业务覆盖面

坚持以客户为中心经营策略，不断探索科技信贷服务新模式，指导经营机构加大拓展科技金融服务覆盖面，提升各经营机构对所在辖区内科技型企业的首贷、转贷、续贷服务效能，助力科技企业可持续发展。

案例

“科技e贷”支持科技企业发展

广东某公司是一家承装供电设施和受电设施、生产加工电力设备及元件的国家高新技术企业，为解决企业资金流问题，我行通过“科技e贷”为其提供134万元授信额度，大大提升企业发展信心。我行将持续打造“科技、金融、产业”融合发展的科创环境和金融环境，为科技企业提供全方位的支持和服务。

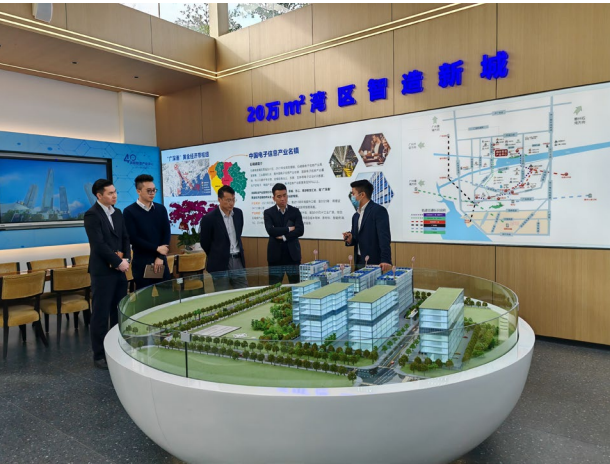
案例

为科技企业解决融资难题

某企业成立于2003年2月，是一家主要从事超声波焊接技术研发、设计、制造的高科技企业，已取得专利技术75项。我行在接触过程中了解到，企业在前期研发领域投入较大、盈利较慢，目前因技术研发和市场拓展有进一步融资需求，考虑到客户未来的发展前景和潜力，在把握风险的前提下，我行最终优化了授信方案，为其发放流动资金贷款1,000万元，解决了企业的燃眉之急，为企业创新发展增添动力。

支持产业园区发展

产业园区是制造业企业发展的重要载体和依托，是推动经济高质量发展和制造业发展的主阵地、主战场。我行积极搭建产业园金融“三联动+五方融合”平台，通过政府、产业园区、银行三方联动，推动“政府、产业、企业、金融、个人”五方融合，充分挖掘园区各参与方金融需求，推出了“产业园综合金融服务方案”，该方案为入园企业购置自用产业用房提供按揭贷款支持的同时，配套经营周转、厂房装修及设备购置等入园专项贷，为企业实现高质量发展注入金融活水。截至2023年末，我行已累计与90个产业园展开合作，产业园按揭业务累计投放客户数达1,035户，当年投放金额超过37亿元，户数及金额较去年同期增长均超过145%，累计信贷规模突破63亿元。



助推区域协调发展

我行持续响应国家“十四五”重大战略，不断为区域协调发展贡献自身力量，贯彻落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》《金融支持粤港澳大湾区建设的意见》等政策要求，全力支持湾区重点项目建设，进一步拓展跨境金融服务，积极助力粤港澳大湾区经济共同发展。

支持湾区发展建设

我行紧跟粤港澳大湾区建设国家战略，将信贷资金向粤港澳大湾区建设项目倾斜，积极配合地方政府部门对政府专项债项目、基础设施项目的建设情况和融资需求，进行调查分析，做好信贷资金和专项债资金的有效衔接等工作。

围绕大湾区高质量经济发展等政策导向，我行出台专项业务方案，支持大湾区内优质企业在重点项目建设、升级改造等多个授信场景用途，助力湾区建设和发展；针对湾区重点建设项目，我行实施按名单制逐户落实到总分支经办人员，设立贷款绿色通道，协调审批放款各环节给予优先支持，提供相对优惠贷款利率，全力保障重大项目信贷服务。

案例 中山分行进驻火炬开发区

火炬开发区作为首批国家级高新区，产业基础门类齐全，是中山经济和产业发展的龙头。2023年3月，我行中山分行正式入驻火炬开发区，将继续发挥“快而灵”的竞争优势，与火炬开发区政府开展全方位深度合作，有力推动全区产业与金融深度融合，助力产业转型升级，提升产业竞争力。



跨境金融互联互通

跨境理财通

2022年12月，我行成功获批跨境理财通“南向通”业务试点资质。2023年以来，我行积极推进业务开展，并于7月成功上线跨境理财通“北向通”业务，2023年12月获得人民银行广州分行与深圳市中心支行批复，成为东莞市首家获“南向通”和“北向通”双项业务试点资质的地方性银行，进一步夯实我行国际化经营基础，为粤港澳大湾区发展提供更优质的金融服务。

香港分行完善跨境金融服务

作为全国首家获批在香港设立分行的城市商业银行，2023年，我行持续布局香港地区业务，为有跨境综合需求的中资和外资企业提供多元化的跨境金融服务，满足“走出去”企业对双边结算和融资服务的需求。截至2023年末，香港分行为超百家企业提供开户、结算、融资等业务，累计完成授信支持超50亿港元。

案例 跨境金融服务支持企业绿色发展

香港某国际有限公司为某电池企业的控股子公司，属于节能减排的再生资源类产业。为支持该企业的绿色发展战略，东莞银行参与该客户的银团贷款业务，为其提供2亿港元的授信支持，该笔融资大力支持了绿色、循环、低碳经济的发展，为湾区绿色低碳产业注入新动力。



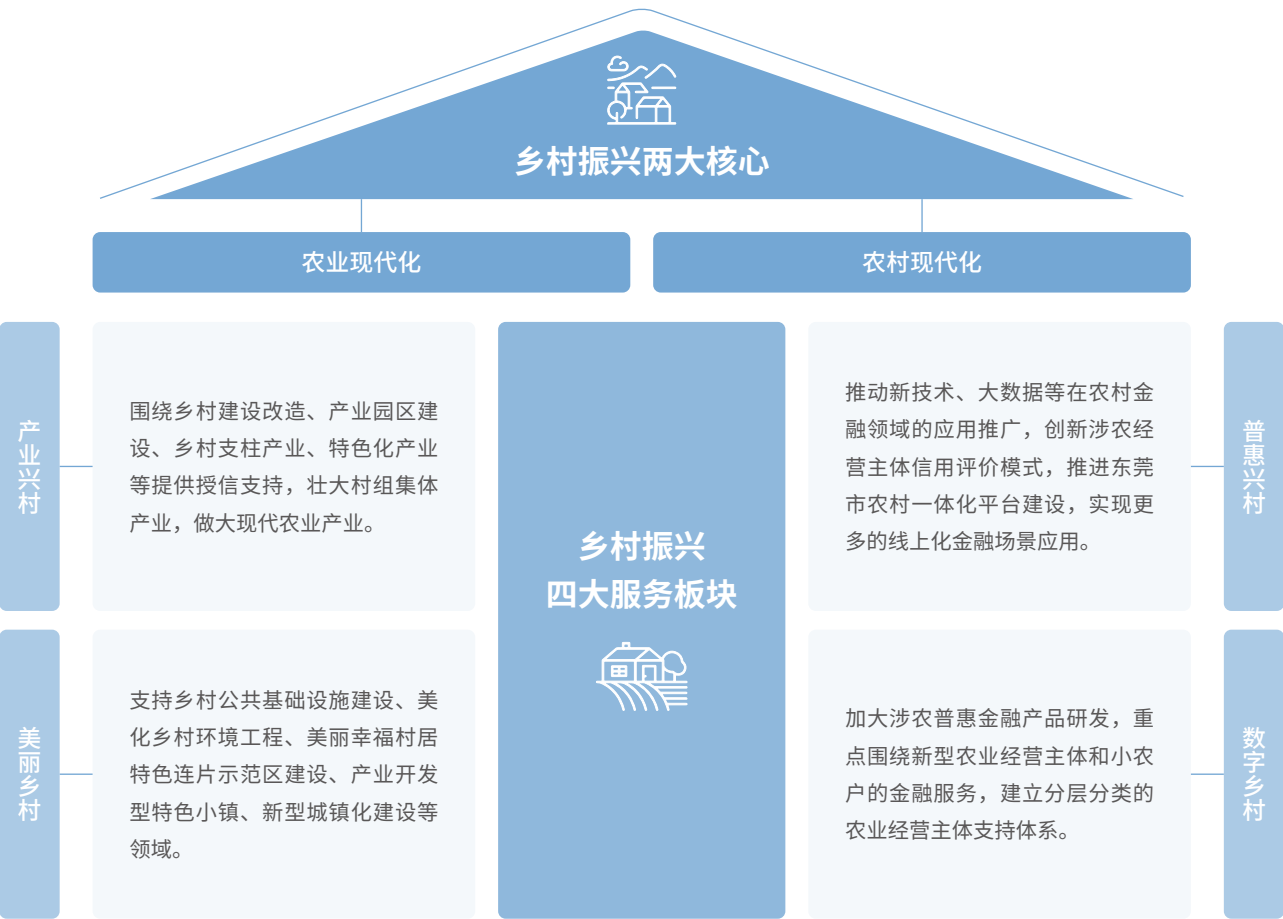
绿色银团贷款签约仪式


推动乡村振兴

我行坚决履行金融机构职责与使命，将乡村振兴列为金融服务的重点工作，构建了专门的乡村振兴工作体系，并明确了的重点工作内容，不断完善的专项支持措施，全力支持“百千万工程”等关键项目的实施，确保乡村振兴的各项具体工作得到全面而有效的落实。

建立乡村振兴工作体系


我行深入贯彻省市级政府及金融监管部门关于金融机构乡村振兴的工作指示，聚焦于农业现代化和农村现代化建设，推动产业兴村、美丽乡村、普惠兴村、数字乡村四大板块的发展，不断开拓创新，探索出与乡村振兴发展特点相契合的金融产品和工具，为乡村振兴贡献力量。



案例

支持美丽乡村建设


为进一步满足城市发展和环境保护双需求，我行给予某污水处理公司19.30亿元授信额度，专项用于各镇街污水处理项目，有效提升了本地各镇街、村镇的污水处理能力，促使流域水体水质持续改善，周边居民的生活环境特别是水环境将得到有效改善，提升了当地居民的生活质量。

案例


创新乡村振兴金融产品

在珠三角地区，大部分本地村民居住在自建物业中，随着生活水平普遍提高，农村居民面临装修升级改造物业需求，但因缺乏标准抵押物，农村融资供需矛盾较为突出。了解到该类情况，我行推出专项基于农村自建物业核定额度的信用贷款“托管（e）贷”，于2021年1月初正式上线推出市场。通过我行与物业权属人签署物业托管与处置协议，根据行内评定的物业价值，给予农村居民信用额度，使其用于自建物业装修改造升级、企业生产经营以及日常消费。截至2023年末，我行托管（e）贷当年发放金额为


26 亿元



奖项荣誉



2023年10月，在《银行家》杂志社举办的“2023银行家金融创新论坛暨银行家金融创新成果发布会”上，我行申报的“乡村振兴金融服务创新案例”荣获“2023年度银行家乡村振兴金融服务创新优秀案例”奖。



完善乡村振兴专项举措

组织架构



总行层面设立“乡村振兴金融部”（二级部门），负责牵头组织开展乡村振兴产业政策研究、产品创设、系统搭建和组织推动等工作。

体制机制



建立与服务乡村振兴对应的业务机制，每年根据监管政策，发布《东莞银行金融支持乡村振兴业务推动指引》，从经济资本配置、考核激励、资源安排等方面给予政策倾斜，制定符合乡村振兴需要的信贷管理政策，建立专门的资源配置机制和考核评价机制，从体制机制上予以保障。

信贷投入



重点围绕农业现代化、农村现代化，加大支农信贷资源投入。截至2023年末，我行涉农贷款余额176.57 亿元，其中普惠型涉农贷款46.90亿元，较年初增长7.1亿元。

专项方案



制定《东莞银行关于助力“百县千镇万村高质量发展工程”推动实施方案》，组建专项小组，统筹开展“百千万工程”落地实施工作。

知识普及



深入村社开展金融防诈骗、反洗钱、金融消费者权益、社保卡以及银行产品等专题讲座，普及村民的金融知识，提升村民消费者权益意识。截至2023年末，我行组织便民服务进村社活动4,000余场。

截至2023年末，我行组织便民服务进村社活动

4,000 余场



案例 支持“百千万工程”落地实施

百县千镇万村工程(简称“百千万工程”)是广东省提出的一项以加快推动新型城镇化、促进城乡一体化为目的的重大工程，该工程旨在探索城乡发展新路，加强乡村振兴，促进广东省内城乡经济、社会和生态一体化。

我行高度重视“百千万工程”的实施，努力做好驻镇帮镇扶村、对口定点帮扶等多项工作，促进城乡区域协调发展，2023年，我行共投入442万元，从强化返贫监测、深化产业帮扶、加强消费帮扶、推进宜居宜业和美丽乡村建设、开展农村困难户慰问等多方面开展工作。同时，紧跟政策导向，开展专项培训，特别邀请相关专家进行知识分享和业务交流，重点解读“金融机构如何在实施百千万工程中助推新型农村集体经济高质量发展”，加强全行员工对政策的理解和正确执行。



开展专项调研和定点帮扶



“百千万工程”专项培训



02

绿创未来 致力绿色发展

绿色低碳发展已成为企业高质量发展的必由之路，东莞银行专注绿色金融业务，将绿色和ESG理念深度融入自身运营与产品服务创新中。通过明确授信政策方向，加快推进绿色金融产品和服务的创新，积极拓展绿色金融项目。关注气候变化带来的风险与机遇，积极应对气候变化，不断完善绿色发展管理体系，并通过合理利用资源、推行绿色采购与办公等方式，全面践行绿色运营，为实现碳达峰、碳中和目标，实现可持续发展贡献力量。

→	发展绿色金融	29
→	应对气候变化	32
→	践行绿色运营	33



发展绿色金融

我行持续贯彻落实《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》，始终坚持将绿色低碳发展嵌入整体发展战略，进一步强化对绿色信贷和投资领域的支持，推动企业绿色低碳转型的发展，助力国家“双碳”目标实现。截至2023年末，我行绿色贷款余额153.12亿元，较年初增长44.13亿元。



完善管理架构

为支持绿色金融业务快速发展，我行深入完善绿色金融组织架构体系，不断健全现有管理体系，搭建了覆盖“决策层——管理层——执行层”的三级管理架构，明确各机构、各部门在绿色金融工作中的职责分工，积极推动绿色金融业务各项工作有效实施。



强化支持举措

我行不断优化绿色金融业务支持举措，精准支持经济和社会低碳绿色发展，多措并举推动全行绿色金融业务高质量、可持续稳健发展。



开展创新实践

我行积极推动绿色金融高质量发展，依照《关于印发2023年授信业务风险偏好的通知》，加大绿色信贷行业的投放，积极支持绿色、循环、低碳经济发展，促进全行绿色信贷规模进一步提升。截至2023年末，全行绿色信贷余额153.12亿元，较年初增长44.13亿元，增速达40.49%，高于全行贷款平均增速。



案例 生活垃圾焚烧发电项目

某环保投资公司在中标某生活垃圾焚烧发电项目后面临大量资金需求，为解决企业融资问题，我行积极为其配套绿色项目贷，授信金额3.7亿元，用于生活垃圾焚烧发电项目，建成后预计实现年上网电量7,523万千瓦时，实现替代化石能源量2.27万吨标准煤，减少二氧化碳排放量17.15万吨，将极大改善垃圾处置设施周围的环境质量。

案例 生物质热电联产项目

某生物发电公司是一家以农林剩余废弃物及其他木质废弃物作为燃料的生物质发电企业，年发电量达到4.68亿千瓦时以上，年燃用农林剩余废弃物及其他木质废弃物等生物质燃料50余万吨。我行为其授信7,400万元，助力其开展热电联产业务，项目建成后将加快生物质能热电联产在区域民用供暖和中小型工业园区供热中的应用，充分降低日常运营的成本，推动业务多元化转型。

案例 光伏发电项目

某能源开发公司主营业务包括分布式光伏电站、充电桩、储能、光伏建筑一体化等技术服务和建设投资活动。为解决客户融资需求，我行为公司配套行内“光伏发电贷”产品，贷款金额350万元，助力光伏电站建设。

此外，由于该项目属于碳减排重点领域的“太阳能利用设施建设和运营”范畴项目，我行充分运用央行碳减排支持工具，为其提供十年期限、利率4.4%的优惠贷款，切实降低企业融资成本，提高了项目的经济效益，为光伏能源产业链的发展注入新的动力。

案例 “绿链通”解决环保企业融资难题

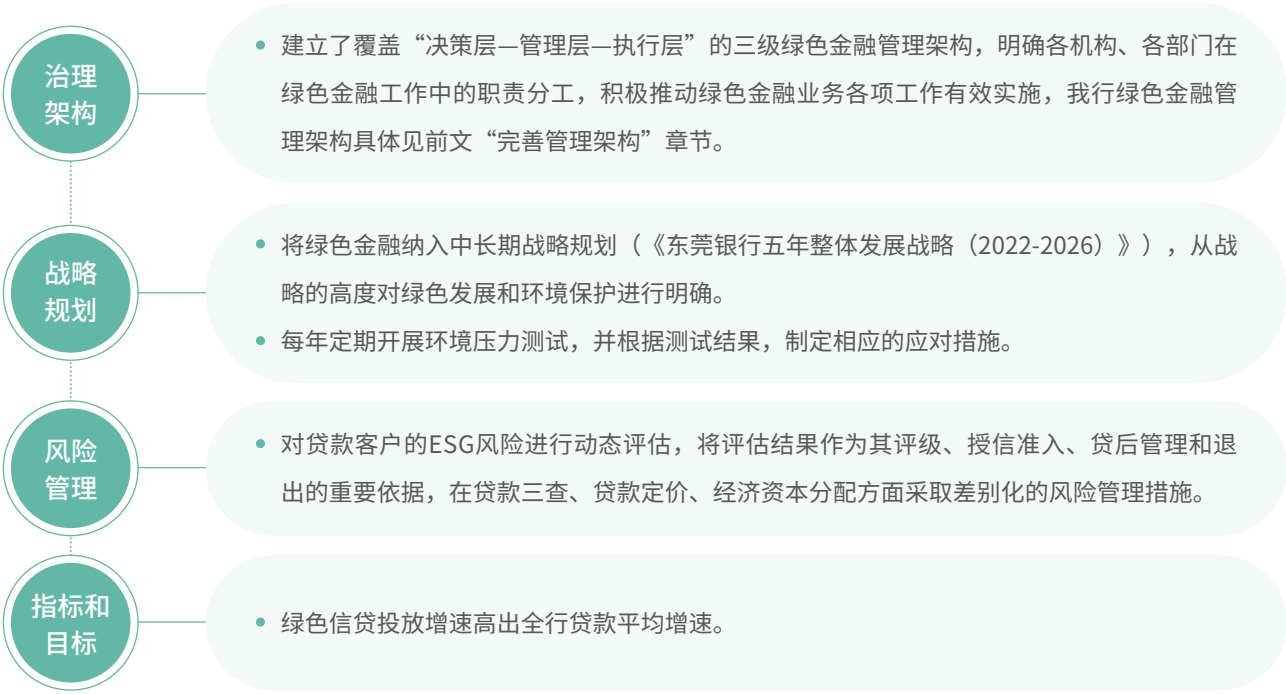
某环保科技有限公司主营业务为环保设备的研发及销售，因企业上游客户采用预付定金、款到发货的交易方式，下游客户采用账期的结算方式，一定程度影响了企业资金流动。为加快其资金周转，降低企业融资成本，我行主动对接客户，为其提供“绿链通”金融服务，用于该企业日常经营周转，2023年为其累计贴现166.70万元，有效缓解了企业经营周转中资金缺口压力。

案例 绿色建筑材料项目

某企业为绿色建筑材料预拌混凝土生产企业，为推动绿色产业发展，我行积极对接该企业，陆续为其发放6,050万元绿色项目贷款。项目建成投产后将生产50万方的C30混凝土产品，一定程度上为当地扩城改造、城镇建设、房地产开发和工业聚集区基础设施提供绿色建材，为当地碳中和目标做出了积极的贡献。

应对气候变化

我行积极应对气候变化，不断健全现有气候风险管理体系，加强投融资流程管理，积极推进相关举措应对气候变化带来的挑战和机遇，持续推动绿色低碳发展。



» 开展环境压力测试

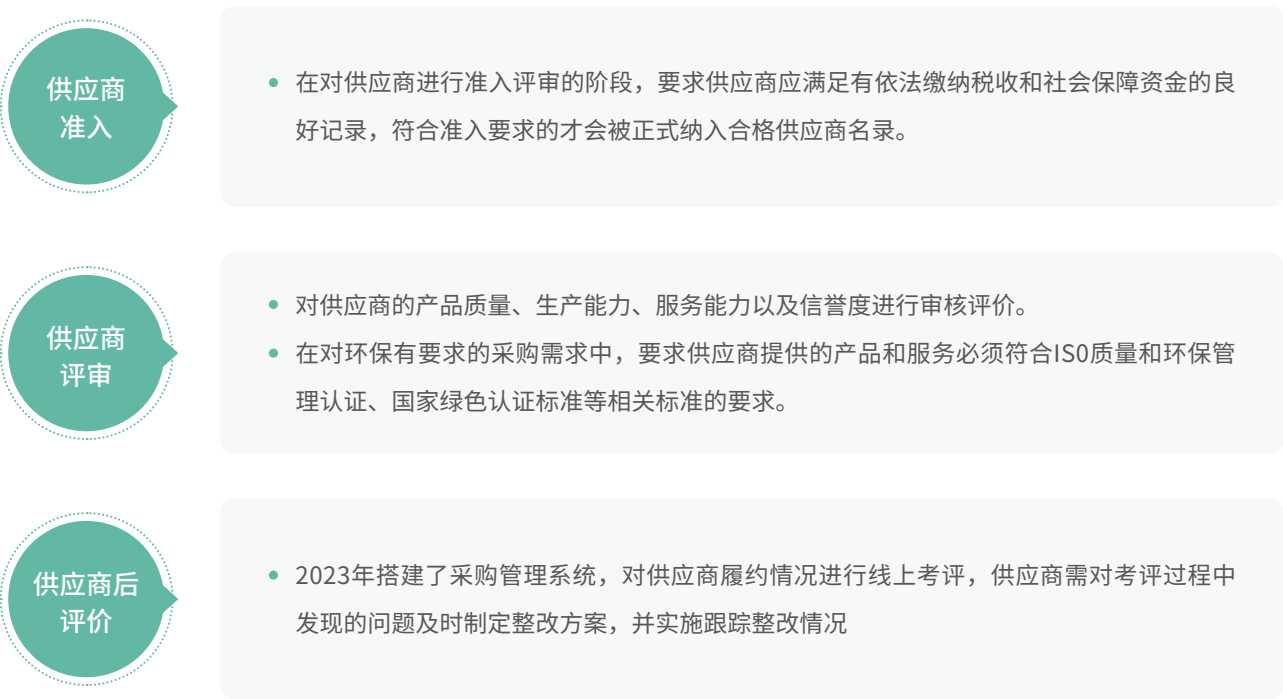


践行绿色运营

我行始终秉承绿色低碳的发展理念，通过多种措施，积极推动全行运营的低碳化转型，持续完善并细化内部节能减排和节能降耗等措施，做好水资源管理，加强废弃物管理，进一步推行节约用水、绿色办公、业务线上化等，努力打造低碳银行，以实际行动践行可持续发展，为助力实现“双碳目标”贡献力量。

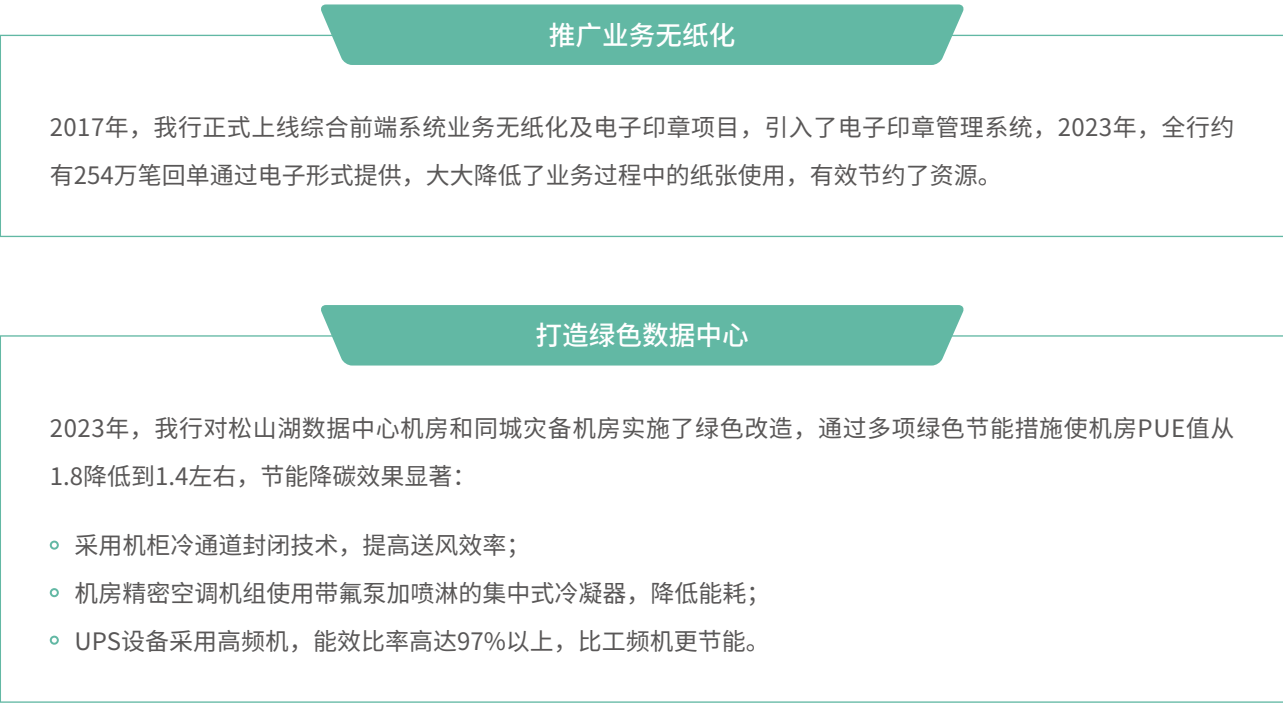
绿色责任采购

我行不断完善供应商管理体系，先后制定了《东莞银行采购管理办法》等7项制度，采用集中采购与分散采购相结合的方式，强化对供应商环境和社会风险管理，践行绿色责任采购。



推行绿色办公

绿色低碳发展是企业可持续健康发展的重要方向，我行将绿色低碳理念融入企业日常经营管理中，积极践行绿色运营，坚持走企业可持续发展之路。



03

品质服务 优化客户体验

东莞银行始终坚持客户至上的服务理念，充分利用自身经营优势，不断创新和完善特色金融产品体系。聚焦老年群体的金融需求，提供了一系列专为老年人设计的金融产品，更在服务流程、服务体验等方面进行了全面的优化和升级，为老年人提供更加便捷、安全、贴心的金融服务。同时紧跟数字金融的发展步伐，通过引进先进技术、创新业务模式，大力发展线上金融服务和数字化金融产品，以满足客户日益增长的线上金融需求。在推动数字化转型的同时，东莞银行始终坚守数据安全保护的底线，采取了一系列严格的数据安全措施，确保客户信息的机密性、完整性和可用性，为客户打造安全、可靠的金融环境。

→	聚焦养老金融	37
→	发展数字金融	39
→	强化数据安全	41
→	保护消费者权益	43



聚焦养老金融

我行聚焦养老金融，高度重视老年人群体客户的金融服务工作，综合考虑老年人客户的实际情况及金融业务需求，不断改进优化针对老年群体的服务模式和服务渠道，持续开展线上服务渠道适老化及无障碍模式改造工作，帮助老年人解决生活的实际难题。



网点无障碍服务

- 网点配备充足大堂人员现场引导协助老年人及特殊群体客户办理业务，设立爱心专窗，提供绿色通道服务，指引客户使用助听器并结合文字进行沟通。



手机银行适老化服务

- 增加关怀版版本，简化操作流程、优化交互体验、增加支持语音朗读、采用拟物化/通用化的设计，便于快速理解和使用app。
- 不设营销广告，无诱导类按钮。
- 采用短信、云盾等安全可靠的认证方式，进行转账操作时均需组合认证，同时支持用户设置交易限额、安全认证工具限额等，多维度保障支付安全。



特殊老年人重点关爱

- 制定特殊老年人客户专项服务流程及要求，对于因病重、卧床不起、行动不便等不能到网点办理的老年人客户，为其提供上门服务。
- 持续开展“幸福乡村，共同创富—东莞银行乡村慰问活动”，走访、慰问村社高龄老人及低保户。
- 在东莞市各镇街村社居委会、党群服务中心设立142家便民服务点，重点关注特殊老年人需求，提供主动上门便民服务或预约服务。



案例 适老版手机银行跨越数字鸿沟

2023年3月，东莞分行走进东莞市道滘镇九曲村，面向社区老年人群体进行金融知识教育宣传。活动现场，消保讲师以通俗易懂的当地方言开展“老年消保课堂”，为老年人介绍适老版手机银行客户端，讲解操作用法，向老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，破解老年“数字鸿沟”。



案例 珠海分行聚焦提升社区老年人金融素养

2023年3月，为进一步提升社区老年人金融素养，珠海分行与珠海市金融消费者权益保护联合会、社区居委会联合走进海霞社区居家养老服务站举办“3·15”金融知识讲座。向老年人群体讲解消费者权益保护知识，内容包括“3”个维权途径、“1”系列适老优化措施、“5”个“避坑”指南及相关金融知识宣教小视频。现场摆放金融知识宣传海报、折页，设置有奖问答互动环节，共计吸引了近30名老年人参与活动，派发折页近150份，提升社区居民的金融素养和风险防范意识。



案例 合肥分行帮助老年人远离电信网络诈骗

2023年6月，合肥分行积极组织开展“普及金融知识万里行”和“普及金融知识 守住‘钱袋子’”集中教育主题宣传活动，积极践行“金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民”的服务理念。

合肥分行积极加深与社区、老年大学等机构的合作，通过讲解真实的电信诈骗常见案例，重点解读养老诈骗的惯用手段等方式，警示和帮助老年人远离电信网络诈骗陷阱。在活动的最后，设置有奖问答互动环节，现场气氛热烈，老年人积极参与，达到了良好的宣传效果。



发展数字金融

我行积极发展数字金融，坚持“以客户为中心”的发展理念，借助互联网思维和先进金融科技，不断完善金融产品与服务，积极运用金融科技手段，丰富产品与服务质量，赋能客户服务，深化智能服务水平。

搭建多样化服务场景

住房服务

- 持续深化住房贷款数字化场景生态建设，推出“购房e贷”产品，支持刚性、合理的购房需求，持续对传统房贷业务办理流程进行优化和重塑，成功实现房贷业务办理效率提升50%。

就医服务

- 升级“惠民就医”服务平台，推出特色的“亲情支付、信用支付、个账支付”等功能。截至2023年末，签约用户已突破8.57万户，总结算金额达1,802.37万元。

截至2023年末，签约用户已突破

8.57万户

总结算金额达

1,802.37万元

租赁服务

- 建立智慧物业租赁管理服务平台，持续优化“莞e租”服务，打造“金融+场景+服务”的新生态模式。截至2023年末，我行莞e租已服务房东5.8万户。

政务服务

- 为辖属机构所在地财政单位提供从业务受理到业务处理一体全线上的财政资金汇划业务，目前已覆盖了东莞、中山、清远、佛山、广州等地。2023年，全行高效处理了超200万笔财政电子支付令业务，实现业务全流程无纸化、智能化办理，降低纸质凭证使用，进一步提升绿色环保的工作实效。

金融服务

- 推出“莞e票据池”产品，实现授信申请、授信支用全流程线上化，提高业务办理效率；
- 优化存量的“在线e贴”线上产品，提供贴现放款短信通知、材料提交及审核功能优化、征信授权调用优化等服务，优化客户业务办理体验。
- 推出收单结算产品“莞银通”，持续拓展各类支付应用场景，大力推动东莞地区的移动支付示范镇建设，大力拓展收单商户，提升农村支付覆盖面，进一步优化社会公共服务。



提升智能化服务能力

手机银行

推出手机银行app 5.0版本，从业务功能、视觉设计、基础运营、场景创新等方面着力，逐步打造产品丰富、风格统一、功能易用、迭代高效的手机银行，提升用户体验，提高服务质量。

智能客服

分步有序推进智能机器人、虚拟数字人等智能化应用建设，结合业务发展诉求，优化客服热线、在线客服（如手机银行、微信银行、网银、远程视频）等线上渠道功能与模块。

智能营销

坚持“产品+风控+运营+科技+数据”五位一体的零售体系，借助行内外数据资源，将风控能力、技术能力、运营能力和营销能力进行最佳组合，积极构建线上线下一体化数字化营销体系。

数据中台

积极探索将数据作为生产要素应用于各类业务场景，构建“数据+技术+应用+安全”一体化的数据中台，提供数据的“查”“找”“用”一体化服务，推动数据资产价值最大化，实现数据的高效运营和创新应用，提升数据分析和查询的效率，更好地支持经营决策，增强业务效率和竞争力。

数字人民币

成功实现“一点接入”数字人民币央行端系统，成为广东地区首家接入数字人民币央行端系统的城市商业银行。客户通过绑定数字人民币APP和东莞银行卡，可实现充值、存储、转账、支付消费等常用功能。

强化数据安全

我行不断健全数据治理体系，建立健全行内数据安全分类分级体系及管控标准，增强数据管理能力，推动数据中台建设，完成统一数据资产管理平台、数据开发平台的投产，扩展数据应用场景，打造高效赋能的数据服务体系，实现数据的高效整合和有效治理。

完善管理举措

我行重视加强数据安全治理，进一步明确数据安全管理体系、制度体系，强化数据安全管理水平。同时注重员工意识培养，加强网络安全宣传，提升自身应急响应能力，全面提升我行数据安全防护水平。

建立管理架构

- 明确总行党委统一领导全行的网络安全工作，党委书记是我行网络安全第一责任人，分管资讯科技部的行领导是网络安全直接责任人。
- 建立了包括信息安全领导小组、信息科技风险三道防线、总行各部室和分支机构等在内的信息安全管理组织体系，在信息科技管理部门设置了安全管理组和安全技术应用组，配置了专职的安全管理、桌面管理、网络攻防等13人的信息安全技术团队。

完善制度体系

- 2023年新增和修订《东莞银行数据安全分级分类及生命周期保护细则》等15份信息安全管理制度。

开展体系认证

- 获得了ISO 27001、TMMi-3、CMMI-DEV3认证证书。
- 按网络安全等级保护测评要求通过了等级保护测评备案和认证。

加强网络安全宣传

- 我行积极履行金融网络安全知识宣传义务，组织开展了网络安全宣传周、金融科技活动周、金融标准宣传活动等，印制分发了《金融网络安全宣传手册》宣传折页，在宣传周期间组织营业网点人员对客户进行金融网络安全、金融科技、金融标准的讲解，有效的帮助了公众了解金融网络安全风险，全面提高行内工作人员和公众的网络安全基础意识。

强化员工意识

- 严格按照《个人信息保护法》、《东莞用银行信息系统数据管理办法》、《东莞银行个人信息保护操作细则》等法律法规及制度的要求，做好数据安全管理及员工金融信息培训。2023年，完成了1期全行信息安全意识培训及考试、12期新员工信息安全培训共13期提升普通信息安全意识的培训。

提升应急响应能力

- 2023年完成信创无纸化平台、统一消息服务平台、信创影像平台、全密码服务平台等4个重要业务系统同城灾备建设，不断加强灾备中心的服务能力。
- 建设自动化安全运营工具与平台，提高网络攻击联动处置效率，提升网络攻击应急能力，出色完成了“莞盾”“粤盾”外部网络攻防以及内部网络攻防等实战演练，圆满完成了“大运会”、“亚运会”等重要时期网络安全保障工作。

加强技术能力

提升数据安全治理效能，必须不断提高数据安全技术水平。我行致力于加快构建自主可控的数据安全防护技术体系，搭建一体化运维服务架构，强化数据全生命周期管理，着力提升包括数据安全产品和服务在内的软硬件综合技术能力，以数据安全技术创新强化数据安全保障能力。

一体化运维服务架构

- 建设一体化运维管理中心，将运维过程中的各项流程进行串联，使得运维工作可度量、可追踪，提高运维效率，减少人为失误，从而提升系统业务连续性以及保障客户数据安全。
- 扩大云计算、大数据等新技术的应用范围，深度挖掘运维数据价值，加强动态阈值及系统健康度的应用，提前发现业务系统的隐患，提升事件处置的效率，更好地为业务保驾护航，保障用户体验。

数据全生命周期管理

- 遵循“权责对应”原则，加强数据采集、处理、访问、传输、提取、使用、存储、备份、归档和销毁等数据全生命周期关键环节安全管理，通过物理控制、终端管控、网络隔离、堡垒机、数据加密、数据脱敏等管控机制严格数据访问权限控制，加强数据隔离，强化数据使用过程管控，严防数据泄露。
- 开展数据在对外传输、共享、展示等生命周期的安全排查工作，改善薄弱环节，切实加强客户数据安全保护。

聚焦隐私保护

我行高度重视客户隐私保护工作，积极落实《中华人民共和国个人信息保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规及监管规定，2023年修订了《东莞银行消费者个人金融信息保护实施细则》，建立覆盖个人金融信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等全生命周期的个人信息保护体系，以及个人金融信息保护的应急预案、监督检查和防范电信网络诈骗等机制，进一步明确我行客户隐私保护的行为规范。

我行持续加大客户隐私保护监督检查力度，每半年组织全行开展一次个人金融信息安全隐患排查，每季度对各境内分行开展案防飞行检查，每月组织各境内分行开展消保常态化检查，通过以常态化检查为基础，以专项检查为支撑的检查模式，持续强化个人金融信息的管理。

保护消费者权益

我行始终遵守并落实国家相关消保政策法规，不断完善全行消保管理组织架构体系，切实做好消费者合法权益保护工作，致力于为消费者营造良好环境，提供更加专业化、多样化、全面化的优质金融服务。2023年，我行开展了客户金融素养及满意度专项调查，了解客户对我行服务和产品的评价，并对调查反映的意见和建议进行整改落实。本次调查共收集3,094份调查问卷，经统计，整体满意度达98.39%。

优化管理架构

我行高度重视消费者权益保护，2023年，进一步完善消保管理组织架构，将消费者权益保护工作嵌入我行业务全流程，加固金融消保防线，切实承担消费者权益保护主体责任。



完善制度建设

目前，我行已搭建起较为完善的消保工作制度框架，充分保障消费者权益保护工作的落实执行。截至2023年末，我行现存有效消保制度共16份，涵盖了总体规范、客户投诉、考核评价、宣传教育、监督检查等重点领域内容。其中，在第三方合作机构消保管理方面，发布了《关于加强第三方合作机构消保管理的通知》，明确了第三方合作机构的准入退出的消保条件、流程，以及在合作协议中的消保责任和义务，定期开展合作机构消保监督评价工作。

此外，我行持续完善消保制度体系建设，定期对消保制度落实情况进行总结评估和开展“立改废”工作，推动各项消保政策有效落地执行。未来，我行将进一步建立更加完善的消保工作机制、考核机制和监督机制，做深做实重点领域消保风险管理，切实保护消费者合法权益。

截至2023年末
我行现存有效消保制度共

16份

涵盖了总体规范、客户投诉、考核评价、宣传教育、监督检查等重点领域内容。

优化投诉管理

我行不断完善投诉管理制度机制，强化客户投诉流程管控，加强溯源整改、加强与客户沟通交流，提升投诉处理质效和客户满意度。2023年，我行共受理客户投诉746件，从投诉业务类别看，主要为银行卡业务353件，占47.32%，贷款业务230件，占30.83%，理财业务23件，占3.08%；从投诉地区分布情况看，主要分布在东莞地区638件，占85.52%，合肥地区22件，占2.95%，惠州地区14件，占1.88%。投诉基本得到了及时妥善处理，本年度内无发生重大投诉风险事件。

加强投诉全流程管控

- 优化消保管理系统，以系统为抓手强化投诉台账电子化记录，规范投诉受理、结案等关键处理环节，对投诉实施全流程电子化管控和闭环管理。
- 进一步健全消保工作跨部门日常协调机制、带案下访工作机制、投诉处理复核等工作机制，修订投诉管理办法、投诉实施细则和消保应急预案等制度，规范短信回复等投诉管理要求。
- 建立投诉处理管理“回头看”机制，通过边查边改，立行立改，督促各机构严格落实投诉处理相关工作要求。

- 发布《东莞银行开展投诉综合治理专项工作方案》，更新调整客户投诉流程图，规范投诉接待场所管理，加强投诉引导专线管理，畅通客户诉求反映渠道。
- 强化纠纷首问处理，针对疑难复杂投诉通过领导包案、带案下访、分层分级投诉处理、多元化解等方式，提升投诉处理工作质效。
- 聚焦投诉多发问题，召开消保跨部门日常协调会议，研究制定投诉治理措施，必要时约谈问题支行行长、副行长。

开展投诉综合治理

及时进行经验总结

- 完善客户投诉处理管理培训体系，制定了专项投诉处理“知识库”，先后编制发布了《2023年投诉调解案例汇编》、《十大典型投诉案例汇编》等文件，推动投诉处理的模板化和标准化。
- 加强对服务类投诉、协商还款类等领域的统计分析，深挖问题成因并提出意见建议，2023年内，共向相关部门机构发出14份消保建议书。

- 持续做好客户投诉防控预警相关工作。2023年，全行共76家经营机构参与接访日活动，共接访20人次，处理咨询（诉求）19个，接访诉求均已得到妥善处理，未升级为投诉。

做好投诉防控预警

员工能力提升

我行积极组织开展内部员工培训活动，通过行内线上学习平台、编制《消保五分钟》学习刊物、邀请外部机构实施专题培训、开展新员工消保培训等形式，强化员工的消保工作意识和技能，更好地维护消费者合法权益。

新员工消保知识培训

2023年，我行对10批新入职员工开展了主题为《重视消费者权益保护 实现银行与客户双赢》的专项知识培训，培训内容涵盖消费者八大权利、个人信息保护等，注重培养新员工消保意识，积极践行“消保素质培育从早抓起”的工作理念。



专项消保政策案例学习

充分利用莞银学堂线上学习平台开展《消费者个人金融信息保护》专题培训，培训人数达5,504人，加强全体从业人员关于消费者个人金融信息保护规范方面的学习，切实维护消费者的信息安全。

积极开展《银行保险机构消费者权益保护管理办法》专题宣贯活动，通过领导层面带头学、组织员工线上学、消保讲师带领学等形式，进一步推进消费者权益保护体制机制的完善，持续提升内部消费者权益保护工作水平。

组织开展了金融消费者权益保护处罚案例线上培训，以案说法，以案释规。我行员工、村镇银行及第三方外部（派遣）人员等共5,600余人参加了本次培训。



打造消保培训品牌

为持续提高消保培训的趣味性与可读性，我行发布了《快看消保》短视频培训节目，通过设立“化诉有道”、“督查有范”专题向行内员工传达投诉处理技巧、金融营销宣传行为规范等知识内容，不断丰富我行的消保培训形式，持续提升员工的消保意识和技能。



提升消保工作技巧

2023年5月，我行组织了消保讲师、总分行消保职能部门等人员，以线下集中参与与远程视频培训相结合的形式，开展了消保专业宣讲技巧培训，共计100人参与该活动，提升专业宣讲能力的同时，为我行消保宣教工作提供强有力的人才支撑。



金融知识普及

我行积极推进集中宣传与常态化宣传、线上数字化宣传与线下网格化宣传有机结合，全方位扎实开展消费者金融知识教育宣传活动，不断提升广大金融消费者金融素养，更好地维护金融消费者合法权益。

发挥线上渠道优势，扩大消费者权益保护覆盖面

通过微信公众号、官网发布《“以案说险”我们能查询家人的金融信息吗》《您真的清楚提供担保背后的风险吗》等金融知识普及和以案说险类原创推文18篇，有效提升了宣教活动的覆盖面和可得性。

通过视频号创建了“金融那点趣事儿”与“玉兰财富大讲堂”栏目，对广大投资者进行金融知识方面的投资教育内容。截至2023年末，我行公众号及视频号等新媒体平台发布金融知识、金融咨询、金融科普等内容合计473篇（次），其中视频号93次，公众号380篇，受众客户量约504万次。



加大线下宣传力度，强化消费者消保意识培养

积极开展“3·15”消费者权益保护宣传周、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中教育宣传活动，通过走进“学校、社区、农村、企业、商圈”等地，形成教育宣传合力。2023年，我行累计开展线下集中宣传活动788场，线上线下活动宣传受众量约217万人次，有效提升了消费者的参与度，进一步提升消费者金融素养。



案例 结合区域文化特色组织金融知识宣传活动

2023年，我行充分发挥区域文化特色和节日作用，积极借助龙舟赛、CBA篮球赛、骑楼文化节等区域文化特色和春节、元宵、“六一”儿童节等节日开展金融知识教育宣传活动，营造节庆活动氛围，寓教于乐，切实普及相关金融知识，提升宣传实效。



案例 金融知识进课堂，提升在校师生金融素养

2023年，我行积极响应东莞市金融工作局开展“‘齐做金融宣传员’，守护金融安全环境”宣传活动的倡导，联合南方日报走进东莞市第七高级中学等6家中学开展金融知识AB面大讲堂活动，通过宣讲、问答等形式向师生普及存款保险、防范非法集资、打击不法贷款中介等内容，约700人次参与了此次活动。



奖项荣誉

2023年，我行荣获由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授予的“2022年度东莞市金融消费者权益保护工作先进单位”称号。

2023年，我行两名员工荣获由东莞市银行业协会金融纠纷人民调解委员会授予的“优秀调解员”称号。



04

凝聚合力 关怀员工成长

东莞银行深谙企业发展的核心在于人才，始终坚持以人为本的理念，将员工的发展视为公司长远发展的基石。为了切实保障员工的权益与健康，我行严格遵守国家法律法规，致力于打造公平、公正的工作环境。同时，我们高度重视员工的职业生涯发展，通过不断优化完善员工职业发展通道，为每一位员工提供广阔的发展空间和机会。此外，我们还注重丰富员工的文体生活，通过举办各类活动，增进员工之间的交流与沟通，增强团队的凝聚力和向心力。东莞银行致力于提升员工的归属感和幸福感，让每一位员工都能找到属于自己的价值和成长。

→	保障员工权益	51
→	支持员工成长	53
→	员工暖心关爱	61



保障员工权益

我行尊重并保护员工法定权益，并积极向员工提供丰富的补充福利、保障员工的民主权利、关注员工的发展与成长、做好与员工沟通和交流，积极构建舒适友好、积极向上的职场氛围。

员工招聘与发展

在员工招聘环节，我行严格落实《东莞银行招聘管理办法》规定，坚持公平公正公开、择优录用，精简高效、科学配置，任人唯贤、量才适用，依法合规、履职回避的原则。

我行严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，向员工提供平等的就业机会，坚决反对就业歧视，确保员工录用和职业发展不受性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、社会地位等任何因素的影响。严格遵守《未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等法律法规，坚决杜绝招募童工，避免发生强制劳工的现象。

我行为员工规划全面的晋升与发展路线，构建管理、技术两大序列发展通道，涵盖我行全部岗位，实现人人有序列、个个有通道。员工的职业发展包括纵向发展和横向发展，纵向发展即管理职务或技术职务的晋升，横向发展即在管理与技术职务之间的转换，员工可根据我行需要和个人情况选择适合的职业发展通道。



员工薪酬福利

我行注重员工薪酬福利保障，积极构建具有竞争优势的薪酬体系，建立基于岗位价值、个人能力素质、业绩贡献和责任的宽带薪酬体系，保证员工获得合理的劳动报酬，并实现同工同酬，保障员工权益。同时做好薪酬水平与经营情况挂钩，与市场对标。

我行建立了完善的福利体系，包括法定福利及补充福利，法定福利包括社会保险、住房公积金及带薪年假等；补充福利是在效益许可的前提下，为吸引人才和留住人才，为员工提供企业年金、补充商业医疗保险、各类补贴津贴、工会福利补助慰问、工作服、健康检查、员工培训及职业发展规划及其他福利等。

此外，我行注重帮扶困难员工，通过困难职工家庭情况调查，建立完善困难职工信息资料，协助符合条件的困难职工申请爱心基金援助。

畅通员工沟通渠道

员工信箱

加大“员工信箱”沟通渠道的对外宣传力度，广泛听取员工的建议和意见，协助解决员工的合理诉求。

职工代表大会

坚持执行职工代表大会制度，组织职工参与行务管理和民主监督，审议直接涉及职工切身利益的重要事项和企业规章制度，选举产生职工监事人选，保障职工的民主管理权利，调动职工参与民主管理的积极性。2023年共召开职工代表大会3次，审议通过与职工切身利益相关的制度6份，选举职工代表监事1人。

工会

工会承担员工与公司沟通的重要角色，重视各职工群体表达诉求的机会，使各性别、年龄层、职级的员工都能参与民主决策。指导监督基层工会在换届时，保障女职工代表的比例，提升女职工参与率和受益率。目前我行已实现工会组织和会员全覆盖。截至2023年末，工会会员（职工）代表中女性代表人数比例65.31%。

支持员工成长

为了更好地引领人才培养与发展，我行制定了《东莞银行人才培养规划（2020-2023）》，明确了人才培养和发展的愿景、目标、培养体系以及培养支持，从制度上全方位地保障我行人才的高质量成长，针对不同岗位和序列打造全面的培养体系，以丰富的培养项目践行“人才强行”的理念。2023年，我行开展员工培训共528期，员工参与培训总时长406,813.44小时，全体员工人均培训学习73.59小时。



人才培养机制

我行不断完善自身人才培养机制，从强化自身人力资源管理能力入手，结合全行“岗位三化”（关键岗位行为标准化、工作任务模板化、全行内控管理体系化）工作要求，持续推动人才交流学习，以多角度的人才培养机制助力人才队伍建设。

强化人力资源管理

加强人力资源管理专业能力

- 为人力资源团队提供劳动关系法律培训，提升人力资源团队专业能力和解决问题的能力。

提升人力资源管理信息化水平

- 不断完善员工出境、培训管理、干部管理等功能模块，为全行提供集约高效的人力资源信息和服务支撑。
- 优化培训管理（预算、立项、实施）、内训师管理等办公审批流程，提高数字化运营效率。
- 完善考试流程管理及监控，降低组织考试成本，提升考试统筹组织效率。
- 持续完善培训中心设施设备，优化会务及配套服务体系，为培训有效实施提供保障。

满足业务条线服务需求

- 建立多样化的跨部门学习交流平台，重点推出风控专题系列及博士专场活动，共组织开展9场学习交流，累计超700人次参与。
- 响应条线及分支机构需求，给予架构配置、员工管理、人才培养、薪酬激励等职能咨询服务。

案例 人力资源管理专题培训

为进一步提升人力资源管理专业水平，强化条线支持保障能力，总行于2023年11月在培训中心开展了人力资源管理专题宣导与培训，各条线及分支机构人力资源管理职能人员共63人参与了本次培训。

培训紧扣实际业务场景，涵盖业务视角下构建的人力资源工作、劳动关系实操风险防范等，为学员开拓业务管理思维、解答实际工作疑点。通过人力资源条线人员的深入交流，进一步提升人力资源工作者伙伴意识、系统思维，强化业务能力。下来，总行人力资源部将以此为契机，持续开展多形式、多渠道的交流学习活动，全面提升人力资源管理能力，为我行业务发展持续提供坚实的人才保障。



推进“岗位三化”工作

“岗位三化”是我行为提升管理工作质效推行的重大项目性工程，实际工作中，我行将“岗位三化”与人才培养有机结合，不断打磨完善岗位模板、营销模板，提炼内部优秀经验、做法，完成手册的优化迭代，并内化开发“三化”训练课程，融入新聘中基层管理人员培养项目，建立高效的人才赋能体系，形成标准化的工作模式，并有计划分步骤推广至全行各岗位，推进各项工作有序落地。截至2023年末，输出关键岗位手册90余本，营销手册5本。



推动人才交流学习

为打造学习型组织，提升组织赋能成效，我行积极开展跨部门学习交流，打破部门间信息壁垒，加强业务的协同合作，提升组织效率。

此外，根据我行业务发展需求，不断推动总分行人才双向交流，优化人才交流支持计划，配合大公司条线开展“整建制”帮扶工作，2023年选派18名业务骨干派驻至6家异地分行开展短期支持工作。同时，持续推动异地分行管理人员到总行进行岗位交流，助力异地分行人才队伍建设。

2023年3月至5月，总行组织了6场风险合规专题跨部门交流学习活动，累计超500人次参与活动，帮助不同业务部门深入了解风险合规要求，助力全行风险管理能力提升。



人才培养体系

我行建立和完善员工职业生涯规划，构建管理人员、专业技术人员、新员工三大人才培养体系，搭建多维人才成长通道，为不同类型员工能力提升提供成长平台，形成持续稳定的内部人才供应链，不断充实专业队伍，赋能业务发展。

管理人员培养体系

为提升全行综合管理能力，以适应不断变化的市场环境和业务需求，我行持续推动“舵手计划”管理人员培训项目。针对战略关键性任务，综合施策、分层培养，重点开展管理技能提升训练，并进一步探讨不同层级管理人员进阶培训模式，覆盖400多名中基层管理人员，累计输出231份优秀实践案例，促进管理人员素质与能力提升。

案例

“舵手计划·启航项目” 基层管理人员培养项目

2023年6月至9月，我行举办了“舵手计划·启航”基层管理人员培养项目，采用“在线学习+面授课程+在岗培训”相结合方式，着力培养一支专业素质优良、引领作用明显的基层管理团队。



案例

舵手计划·续航项目

2023年5月至8月，我行举办了“舵手计划·续航”中级管理人员培训项目。该项目锚定业务场景中的和新挑战，紧紧围绕业务主体开展研讨，促进知识落地实践，加深管理场景实践与思考。



👤 专业人才培养体系

为提升专业人员素养，2023年，我行重点围绕分支机构管理岗位及风险、科技类专业岗位，构建了八大关键岗位任职资格标准，建立岗位认证体系，形成配套落地的岗位认证手册及指引，不断完善人才评价标准。同时，为推进识才提效、科学用才的训战路径，输出关键岗位训战地图，为人才批量生产提供科学指导。

📖 案例 关键岗位资格认证项目

2023年5月，我行举办了“关键岗位资格认证”项目启动会，历时六个月，通过项目明确了管理序列岗位、专业技术序列岗位、运营支持序列岗位等关键岗位的认证标准、评审规则合流程及岗位序列精细化落地方案，积极推动岗位标准及能力体系落地，构建关键人才队伍全景图，提高人才管理效率。



📖 案例 “金话筒”公众表达训练营

为更好提升我行的企业品牌形象，挖掘并培养一批有创意、爱挑战、善表演的莞银人才，我行于2023年4月启动了“金话筒”公众表达训练营。本次项目共选拔出近50名优秀学员参与集训，历时三个月，分线上学习、线下集训、初赛比拼及决赛展演四阶段进行，最终角逐出19名优胜选手，为员工展示才华提供广阔的舞台，大大增强了员工的凝聚力和归属感。



📖 案例 第三期金融大数据建模系列培训

为推动专业化人才建设，强化科技赋能业务，2023年5月，我行启动了第三期金融大数据建模系列培训。项目联合高校及优质外部资源优化项目实施方案，强化线上学习和行内优秀经验传承，打造了以数理基础、编程工具、数据挖掘与机器学习、案例演示、实操建模五大阶段为主体的内容框架。

本项目通过198个学时的理论学习和行动学习，最终48名学员顺利通关，并产出了战略战术结合的机器学习基金优选模型、小微客户精准营销模型（贷款）等六大主题模型。项目有效推动了我行在大数据前沿技术方面的探索与应用，加速了我行数字化转型，引领创新，进一步助力我行高质量可持续发展。



新员工培养体系



校园招聘
新员工培养

- 进一步落实我行“先潜计划”校园招聘新员工培养方案，运用岗前培训、师徒制、轮岗锻炼等方式，融合军训拓展、业务竞赛、读书分享等，帮助新员工快速进入角色。
- 为发挥先进典型的示范带头作用，萃取优秀的培养实践案例，评选出2022年度优秀新员工培养基地及6名优秀导师，并颁发奖励及证书。



社会招聘
新员工的培养

- 针对社会招聘新员工培养，我行组织了两期专项培训课程，从企业文化、风险合规、办公技能、礼仪规范等多个方面加速员工能力提升，并通过线上学习平台持续做好新员工的成长追踪，帮助新员工更快更好地适应组织环境。

校招新员工“先潜计划”培训

2023年3月至7月，我行举行了“先潜计划”校园招聘新员工岗前培训，分六批次八个班次开展。培训运用岗前培训、师徒制、轮岗锻炼等方式，融合军训拓展、业务竞赛、读书分享等，帮助新员工快速进入角色。顺利培养了公司、个人、运营、职能、科技五个类别合计370名新员工。



2022级校招新员工入职一周年交流活动

2023年7月，我行以“奋进篇-光芒绽放”为主题，举办了2022级校招新员工入职一周年交流活动，来自公司、个人、运营、职能和科技条线160余名新员工，及40余名成长导师参与本次活动。通过系列的培训、交流活动对新员工成长进行长期跟踪，激励新员工保持奋进的姿态，以更加坚定的步伐，绽放更加耀眼的光芒。



2023级社会招聘新员工培训

为促进新员工尽快熟悉我行企业文化，了解我行各项规章制度，提升岗位胜任能力，我行在2023年4月、12月开展了2期主题为“凝‘新’聚力，筑梦莞银”——2023年社会招聘新员工培训班，共计100余名社会招聘新员工参与了培训。

培训内容主要围绕企业文化、风险合规、员工管理、办公技巧及职场礼仪等主题，共计15门课程，通过邀请内训师及行外专家进行授课讲解，帮助新员工快速了解企业文化，熟悉并适应组织环境，助推我行人才可持续发展。



员工暖心关爱

我行注重对员工的关爱，制定了《东莞银行员工福利管理办法（修订）》，保障员工福利，关注员工身心健康，积极开展员工关爱活动，提倡工作与生活平衡，致力于为员工打造安全、健康、和谐的工作环境。

员工健康与安全

员工福利包含法定福利和补充福利，补充福利包括但不限于以下项目：企业年金、补充商业医疗保险、各类补贴津贴、工会福利补助慰问、工作服、健康检查、员工培训及职业发展规划及其他福利等项目。

关注员工身心健康

- 开展全行职工年度体检。
- 开展普惠职工服务，为员工送上“健康大礼包”。
- 举办三伏灸贴敷活动12场，共1,700多人次参与。
- 邀请东莞市中医院、东莞市莞城医院保健团队举办健康知识讲座及义诊活动共4场，采取线上线下相结合的方式，为250多名员工提供了问诊和医疗咨询服务。



保障工作场所安全

- 积极配合做好全国第八轮金融机构安全评估检查工作，全行各分支机构通过安全评估检查全面提升了物防及技防的水平。
- 按照监管部门文件要求，制定了《东莞银行重大事故隐患专项排查整治工作方案》，全面落实重大事故隐患专项排查整治工作。
- 强化安保队伍培训，提升安全防范能力和应急处置能力，共计组织9场消防专题培训，参与人数达2,300多人次；组织防盗防抢等各类培训演练共达280多场次，受训人员达13,000多人次；组织暴恐骚乱类等突发事件应急预案演练3,453场，共20,149人次参加。



关爱女性员工

我行依法维护女职工权益，积极落实结婚、生育等政策保障，并组织开展丰富多彩的妇女节主题活动，如巾帼爱心公益行、蛋糕烘焙、整理收纳沙龙、竹编画等活动，向广大女职工送上节日慰问和祝福。此外针对女性员工的特殊需求，提供贴心、暖心、精心的培训课程项目，如形体礼仪培训、个人形象美妆、商务礼仪培训等课程，提高了女职工的文化品味和素养。



丰富员工生活

我行坚持从员工需求出发，打造“工”字特色活动项目，通过组织各式各样的员工文娱活动，平衡员工工作与生活，进一步增强员工的向心力和凝聚力；建立文化生活渠道，加强员工思想引领；拓宽学习交流平台，促进员工综合素质提升。

开展能体现我行企业文化价值观内涵的文体活动，如开门红团建活动、趣味徒步、集体生日会、厨艺大赛等，以活动促团结、以活动促和谐、以活动促发展。



部门团建活动



趣味徒步

搭建亲子互动平台，开展各种亲子活动项目，如儿童节亲子主题活动、家属开放日、中秋节系列亲子活动等，增加亲子沟通交流的机会，促进职工家庭和谐。



中秋主题活动



家属开放日



端午节包粽子活动



儿童节活动

聚焦传统文化传承与弘扬，开展特色主题活动，如元宵猜灯谜活动、非遗手工竹灯笼制作、手工月饼制作、传统茶文化学习体验等，进一步推动我行企业文化深入人心。



非遗手工竹灯笼



元宵活动



茶文化体验

丰富职工业余生活，每周开展羽毛球、网球、瑜伽等文体训练，提高职工身体素质，强健体魄。

积极参加行外相关单位组织的文体比赛，如参加东莞市国资系统职工运动会、东莞市银行业运动会等，充分展现我行职工团结奋斗，顽强拼搏、昂扬向上的良好精神面貌。



参加银协篮球赛



参加国资系统运动会



05 回馈社会 彰显责任担当

东莞银行始终坚守“金融为民”的初心和使命，深入贯彻国家发展战略，积极服务实体经济，以金融力量助力民生改善和社会发展。我们关注养老、医疗、教育等关键民生领域，不断创新金融产品与服务，满足人民群众多元化的金融需求。同时持续优化新市民服务，为新市民提供便捷、高效的金融服务，帮助他们更好地融入城市生活。东莞银行不仅致力于为客户提供优质的金融服务，更致力于成为社会发展的积极推动者，以实际行动彰显金融机构的责任与担当。

→	服务民生改善	67
→	服务新市民	69
→	参与社区共建	73



服务民生改善

我行关注民生改善，持续创新、优化和完善金融产品与服务，积极服务社会保障、养老、医疗、教育等民生重点关注领域，积极为社会发展贡献东莞银行力量。

丰富服务场景

我行聚焦医疗、住房、社保、金融等生活服务场景，围绕消费者在不同场景下多样化的消费需求，提供特色便民服务，做到惠民生、暖民心。



医疗健康

- 通过特色的亲情支付、信用支付、个账支付等功能，为广大市民打造舒适便捷的就医体验。
- 持续做好诊疗一卡通平台的升级和维护，累计布放520部终端，覆盖东莞市全部社卫服务站点。2023年“诊疗一卡通”终端挂号867万次，结算1,251万笔，结算量较2022年增长118%，“诊疗一卡通”就诊结算量已达社卫中心整体就诊结算量的近75%。

2023年

“诊疗一卡通”终端挂号

结算量较2022年增长

867 万次

118%



住房安居

- 与东莞市不动产中心合作，全面推行带押过户全程网办的模式。截至2023年末，累计受理贷款金额2.7亿元，整体服务时效较传统模式缩短10个工作日。
- 与东莞市政府物业管理中心合作，落地东莞市首笔安居房按揭贷款投放，目前已累计准入16个项目。
- 响应《关于降低存量首套住房贷款利率有关事项的通知》，对符合条件的存量首套住房商业性个人住房贷款利率进行调降。

社保服务

- 建设“社银合作”服务网点，为市民提供社保经办服务，2023年，我行在东莞市辖区内建设26个“社保经办综合点”和112个“社保经办自助点”，为市民提供包括社保信息查询，参保证明打印、待遇资格认证等60项社保服务事项。
- 持续做好社保卡发行相关工作，2023年我行社保卡发卡量在东莞市场份额保持排名第一。
- 开展社保金融惠民活动，市民持我行社保卡消费支付享受立减优惠。2023年累计交易额超2,000万元，参与人次超50万，为市民减免消费金额超100万元。
- 建设社保志愿服务点，成立社保志愿服务队，开展社保服务便民日活动，积极宣传社保政策，为市民答疑解惑。



金融服务

- 持续推动本市辖下各村社的移动支付应用普及，通过“莞银通”产品，为村社商户带来方便、快捷、安全的移动支付收款服务。
- 创新推出“莞利嘉”和“日日嘉”理财产品，具备现金理财组合购买、赎回功能，低门槛一分钱起购，适合所有消费者，支持限额内实时到账和全消费场景自动扣款，提升客户体验，全面普及居民财富管理。
- 创新建筑工人实名制线上发薪模式，积极对接各地住建局系统，有效提升工人工资发放的监管水平，保证工人工资高效足额发放。截至2023年末，我行已获得广东省交通厅及6家分行所在城市建筑工人专户实名制代发资质，签约实名制企业148家，本年实现发薪2.07亿元。



银政合作便民

“政银合作”做实便民服务“最后一公里”、推动“政务及金融”服务向基层延伸的重要举措。我行通过与当地政府部门单位合作，通过提供税务代征，搭建数据信用评价模型等工作，持续深化“政银合作”模式，不断扩大合作范围，推动政务服务再优化、营商环境再提升。

税务代征服务

与东莞市政数局、东莞市南城税务分局联合探索并开展税务委托代征业务合作新模式，市民群众足不出户，即可通过市政数局“i莞家”公众号完成线上税费代缴和电子发票代开服务。截至2023年12月，我行通过“i莞家”公众号线上渠道，受理市民群众提交的税务委托代征业务申请共计2.27万笔，协助南城税务分局实现代征税款362.02万元。

截至2023年12月

我行通过“i莞家”公众号线上渠道，受理市民群众提交的税务委托代征业务申请共计

2.27 万笔

协助南城税务分局实现代征税款

362.02 万元



数据信用评价模型

由东莞市政数局牵头，启动“莞数通”项目，结合我行的应用场景，加强数据与金融的深度融合应用，基于各方数据资源所建立的金融专项服务信用评价模型，有效解决客户融资难融资贵的问题，激发市场主体活力。

服务新市民

我行始终秉持“市民银行”的战略定位，深入贯彻落实《中国银保监会中国人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》。2023年，我行制定了《东莞银行加强新市民金融服务推动指引》，成立了新市民金融服务专项小组，统筹开展新市民服务工作，进一步明确各部门职责分工；在各经营机构成立新市民服务推动小组，专项负责相关工作的具体执行，切实保障新市民金融服务的真正落地，为进一步提高东莞市银行新市民服务的可得性和便利性，积极弘扬金融正能量，彰显社会担当。截至2023年末，发放新市民个人贷款笔数10.7万笔，较上年增加1万笔；发放新市民贷款规模达165亿元。

截至2023年末

发放新市民个人贷款笔数

10.7 万笔

较上年增加

1 万笔

发放新市民贷款规模达

165 亿元



案例

专项消费信贷产品服务新市民

我行持续优化“莞易贷”“优职贷”等线上化消费信贷产品服务，充分利用智能技术手段积极开展服务创新、受理渠道创新、风控创新，降低贷款成本，力求为新市民提供更加平等、便捷、低门槛的融资服务，增强新市民消费信贷产品获得感。截至2023年末，“莞易贷”“优职贷”共投放175.3亿元，同比增长26%。

案例

帮助在莞务工者顺利回家过春节

2023年农历新年前夕，由东莞报业传媒集团主办我行协办的第十四届“平安回家”活动成功举办，通过线下发车、线上送出新春礼品和团圆菜等多种形式，助力1,000余名来莞务工者顺利回家团圆。



奖项荣誉

2023年8月，东莞市银行业协会开展了2023年“东莞市银行业新市民金融服务示范点”评选活动，我行共计5家支行荣获示范点评选。

东莞市银行业新市民金融服务示范点



东城涡岭支行



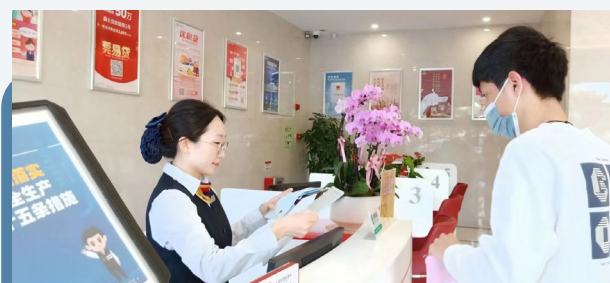
麻涌漳澎支行



大朗巷头支行



东坑百顺支行



沙田稔洲支行



东莞银行示范网点新市民服务设施



参与社区共建

我行持续关注社会共同发展，积极通过组织开展弘扬传统文化、赈灾扶贫、关爱弱势群体等各类慈善公益活动践行自身社会责任，助力美丽和谐社会的构建。2023年，我行共组织公益慈善活动63次，参与人数182人次。截至2023年末，我行公益捐赠支出达840万元。



文化教育

- 2023年8月，我行连续第5届赞助“东莞银行杯”东莞市中小学生书法大赛，近万名中小學生参与此次大赛，大力支持传承中华优秀传统文化发展。
- 2023年11月，我行支持东莞市庆祝第二十四个记者节活动，向全市广大新闻工作者致以节日祝福。
- 向东莞中学“东莞银行专项奖教金”捐赠50万元，支持东莞中学奖教奖学金100万元；成立东莞理工学院“东莞银行教育发展基金”，拟捐赠100万元，助力东莞本土教育事业的高质量发展。



医疗卫生

- 2023年8月，我行独家赞助由东莞市卫生健康局与东莞市精神文明建设委员会办公室联合举办的“2023年东莞市‘最美医生’‘最美护士’评选发布仪式”活动，这是我行连续第四年担任“最美医护”活动的支持单位。
- 与东莞市人民医院签及慈善会签订合作协议，每年向东莞市慈善会东莞银行医疗专项基金捐赠200万元，支持东莞市人民医院及医疗骨干培及优秀人才养。

特殊群体关爱

- 2023年8月，在“广东扶贫济困日暨东莞慈善日”期间，向东莞慈善会捐赠200万元，主要用于筹建未成年人救助保护中心，开展救助保护本土未成年人工作，助力乡村振兴。
- 2023年12月，冬至来临之际，我行志愿服务总队、总行团委联合东城社会工作与志愿服务协会、东城街道社会工作服务站，组织志愿者走进东城樟村、堑头等社区对困难家庭开展走访慰问，为14户困难家庭送上御寒的冬被、围巾等慰问品及节日的祝福。



06 筑牢根基 深化责任管理

规范的经营管理和良好的产品质量是企业生存发展的核心所在，东莞银行严格遵循相关法律法规要求，持续推进公司治理体系和治理能力现代化建设，完善体制机制，夯实制度基础，确保各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转，促进公司治理水平稳步提升，保障公司持续稳健运营。

→	坚持党建引领	77
→	夯实公司治理	79
→	推进内控合规	81
→	优化风险管理	85



坚持党建引领

我行坚持和加强党的全面领导，继续强化党建引领，坚定金融工作的初心和使命，深化“党建入章”，完善“前置把关”、“三重一大”决策机制，优化重大经济决策和经营授权管理。坚定不移推进全面从严治党、从严治行，确保党的路线方针政策在我行得到有效贯彻落实。围绕国企党建“强基提质”工作，完善党管金融领导机制，着力推进在完善公司治理中加强党的领导，落实党建工作责任，持续优化内部治理，为公司平稳健康发展保驾护航。

加强党性学习

我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，紧紧围绕基层党建三年行动计划，抓主业扛主责、抓重点创亮点、抓基层打基础、抓创新促提升，为推动我行高质量发展提供坚强政治保障和组织保障。

扎实开展主题教育

我行党委深入贯彻落实中央、省委、市委关于主题教育的决策部署，坚持“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，全面推进主题教育工作。通过领导班子主题教育读书班、分级分类的理论学习以及宣传小分队的深入宣讲，确保主题教育深入人心，全员参与。同时，加强宣传教育，营造浓厚的学习氛围，让主题教育成为推动银行发展的强大动力。

强化党风廉政建设

我行注重党风廉政建设，通过多维度的廉洁教育活动，如警示教育、现场教育和专题教育，确保员工始终保持廉洁自律。同时，落实谈心谈话制度，及时了解员工思想动态，加强教育管理监督。在重要节点，加强作风建设，传达学习典型案例，发送廉洁提醒短信，确保员工始终保持廉洁自律，为银行的稳健发展提供坚实保障。

开展党建活动

各基层党组织以党建共建为纽带，深入基层一线，推动资源共享，打实群众基础，开展结对帮扶，助力实现互联互通、共建共赢的良好局面。

案例 参与“学习贯彻党的二十大精神 推进东莞高质量发展”主题宣讲

2023年3月，市委宣传部和市国资委党委联合主办“学习贯彻党的二十大精神 推进东莞高质量发展”主题宣讲活动，来自我行与其它国企单位的7位百姓宣讲员通过讲述生动的高质量发展故事，将党的二十大精神、高质量发展新理念送到基层干部群众身边。

我行代表在宣讲中讲述了我行全国首例“微服务+单元化”银行新一代核心系统成功投产的事迹，积极赋能产品创新和服务，持续推动经济与金融互促相融，为东莞经济高质量发展提供强有力的金融支撑。



案例 火炬工业集团园区党委开展党建结对共建活动

为庆祝建党102周年，凝聚党建共建力量，2023年6月，火炬工业集团园区党委组织开展“聚合力拼经济，‘新连心’建新功”党建结对共建活动，通过政企共建、银企共建、校企共建、企企共建，创新探索区域融合党建联盟新模式，努力构建党建工作新格局，凝聚各领域发展合力，赋能园区高质量发展。火炬工业集团园区党委领导班子成员、党建结对共建单位代表、党员代表等100余人参加了此次活动。

活动中，东莞银行中山分行党支部和中山火炬工业集团有限公司第一党支部开展银企结对共建，务求发挥各自优势，聚焦金融热点，通过理论同学、组织同建、品牌同筑、服务同行、成效同享“五个同”，实现银企共建强服务。

此外，火炬工业集团园区党委组建了火炬工业集团拼经济党员先锋队，并举行党员先锋队授旗仪式，积极推动园区高质量发展。

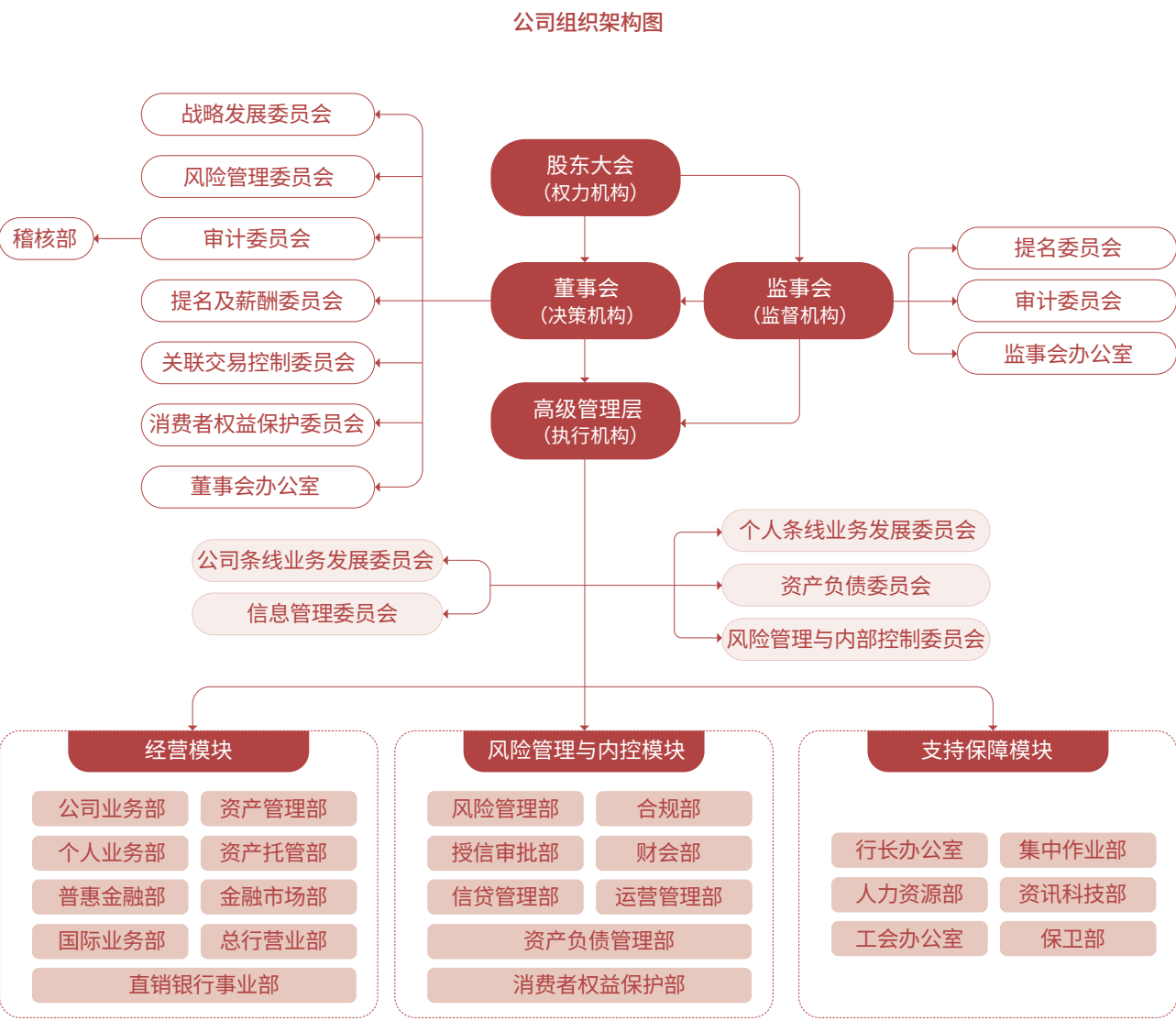


夯实公司治理

我行不断深化党的领导与公司治理的有机融合，持续规范并完善“三会一层”运作及制衡机制，提升公司治理综合能力，为公司稳健、持续发展提供重要支撑，切实保护股东和相关利益主体的合法权益。

公司治理结构

我行严格按照《公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》《商业银行股权管理暂行办法》等法律法规、监管规定和本行《公司章程》的要求，持续提升公司治理水平。我行坚持和加强党的全面领导，不断完善中国特色现代企业制度；不断健全法人治理，已形成了包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层的现代公司治理组织结构，完善“三会一层”工作机制，促进权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制不断完善。



股东大会

股东大会是我行的最高权力机构。2023年，我行按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的规定，召开了2022年年度股东大会和1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23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

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，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。

我行重视董事多元化，截至2023年末，董事会成员共14人，其中执行董事3人（其中董事长1人），独立董事5人；男性董事11人，女性董事3人，女性董事占比达21%。董事有高级经济师、电子高级工程师、高校教授等，均为各行业领域专家。



董事会成员

14人

执行董事

3人

男性董事

11人

女性董事

3人

独立董事

5人

21%

2023年，我行董事会共召开8次会议，审议通过审计报告、利润分配、消费者权益保护工作规划等议案，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、环境信息披露等报告，充分发挥决策作用。各专门委员会共召开36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

监事会是我行的监督机构，对股东大会负责。监事会按照《东莞银行股份有限公司章程》和《东莞银行股份有限公司监事会议事规则》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，积极维护本行、股东、职工和其他利益相关者的合法权益。2023年，我行监事会共召开11次会议，审议通过50项议案，及时提出合理化建议，有效发挥监督作用。



保护中小股东权益

通过《东莞银行股份有限公司章程》《东莞银行股份有限公司股权管理办法》等制度明确股东合法权益，中小股东均可参加我行股东大会，审议表决我行经营方针、财务预算等重大事项，对我行经营管理进行监督。

2023年，我行制定了《东莞银行股份有限公司股东利益冲突管理细则》，充分保障公司独立经营和中小股东合法权益。股东大会设置了股东问答环节，董事长等公司主要领导直接面对面回复投资者关心的问题，为投资者发言提问提供必要的时间。同时，组织公司治理系列培训、股东股权管理专题培训等，聘请律师顾问为董事、监事、高级管理人员举办治理履职、股权和关联交易管理培训，增强中小股东权益保护意识。

投资者关系管理

报告期内，我行注重与投资者沟通交流，不断完善与投资者的沟通机制。通过纸质函件、电话、专用电子邮箱及我行网站等方式，加强与投资者的双向沟通。积极运用面向公众的新媒体平台，通过视频媒体号开展日常经营及宣传，通过微信公众号发布年度经营概况等信息。同时，我行规范经营管理动态、重要信息及财务报告的公开披露，增进投资者对我行的了解、认同和支持。

推进内控合规

我行将内控合规视为运营的重中之重，重点关注反腐败、反洗钱、反诈骗等方面的工作推进，崇尚诚信合规经营，强调知识产权保护，不断完善合规管理体系建设，提升合规管理效能。

反腐败

为进一步深化反腐倡廉工作，我行党委积极行动，通过多种形式的学习和讨论，不断提升党员干部对廉洁文化的认知和对党风廉政建设的理解，有效提高了党员干部拒腐防变的能力，为构建清正廉洁的工作环境奠定了坚实基础。

扩大学习群体

- 抓好党员领导干部“示范群体”，分批组织各单位负责人集中观看警示教育片，组织中层干部现场参观廉政教育基地，常态化召开纪检监察干部队伍教育工作会议，组织纪检监察应知应会专题培训班等，通过抓“关键少数”带动“绝大多数”。
- 抓好普通党员“广泛群体”，积极参加“三会一课”等集中学习活动，主动利用“学习强国”等学习载体，持续加强对党风廉政的思想认识。
- 抓好青年员工“活力群体”，组织新员工开展“清廉金融”第一课，通过“形势+案例+警示+提醒”的方式对青年员工开展廉洁教育。

创新学习形式

- “机关党建讲堂”：采取“领导带头、人人登台”的方式，分批分次开展党风廉政教育，通过以讲促学、以讲促用，着力构建党员干部学习交流的展示平台，2023年共开展六期，累计参加人员约为350人。
- “比学赶超”活动：2023年在全行75个基层党支部组织党规党纪线上知识竞赛、清廉金融文化主题演讲比赛、清廉金融文化优秀作品征集活动，通过以赛促学，将学习廉洁文化活动引向深入。
- 廉洁文化微视频征集活动：东莞分行组织青年员工参与拍摄了《廉在心，洁在行》微视频，积极传播纪律廉洁“正能量”，唱响党风廉政“好声音”。

案例 “清廉金融文化月”活动

为了全面贯彻落实东莞市清廉委的部署要求，我行于2023年10月至11月在全行开展了“清廉金融文化月”系列活动。

开展党廉基地教学

组织党务工作者培训班，通过组织参观当地特色廉政教育基地，教育引导党员干部守住底线、不越红线，做严守纪律、履职尽责、清正廉洁的表率。

开展家庭助廉活动

组织全体纪检委员开展家风建设论述读书分享活动，倡导党员干部家庭学习廉洁文化、建设廉洁家庭、倡扬廉洁新风，并在活动期间累计开展家访活动，进一步筑牢家庭反腐倡廉防线。

打造清廉宣传阵地

各级党组织结合活动主题，充分利用好党建展厅、LED电子显示屏、网点海报机、会议室宣传栏等开展廉洁文化展示和宣传，打造清廉文化学习阵地。

反洗钱反诈骗

2023年，我行严格遵循反洗钱、反电诈法律法规和监管要求，坚持以“风险为本”的理念，认真履行反洗钱义务，常态化开展反诈骗工作，持续强化洗钱风险管理能力，有效维护人民群众合法权益。

完善反洗钱反诈骗内控制度

- 建立了包括《东莞银行洗钱和恐怖融资风险管理办法》《东莞银行反电信网络诈骗工作管理办法》《东莞银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》在内的各项反洗钱反诈骗内控制度，切实履行反洗钱反诈骗法定义务。

打击洗钱诈骗违法犯罪

- 开展“涉民生领域异常交易”、“套代购”等重点风险排查，及时对可疑账户采取风险控制措施。
- 加大对涉嫌电信诈骗、非法集资和买卖虚拟货币等洗钱类型的重点线索挖掘力度，积极为打击洗钱和诈骗活动提供线索情报。
- 积极配合人民银行等有权机关的反洗钱调查、调研，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。

开展反洗钱宣教活动

- 积极向社会公众宣导反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制等“三反”基本常识，提示风险，提高社会公众自我保护能力。
- 通过官方网站、网点电子显示屏、微信公众号等媒介平台播放宣传标语及短片，营业厅展示海报、折页等宣传材料。
- 通过积极走进校园、社区和企业等方式，宣讲反洗钱基础知识和典型案例，增强人民群众防范洗钱风险意识。

案例

反洗钱反诈骗活动进校园

为进一步贯彻落实反洗钱宣传活动的政策要求，东莞银行与东莞城市学院达成“反洗钱知识进高校”三年宣教合作项目。2023年，东莞银行联合东莞城市学院共同举办了“筑反洗反诈防线，建平安和谐校园”主题视频征集大赛以及“预防金融犯罪，共建美好和谐校园”主题演讲比赛，并对该校5,500多名新生开展“反洗钱知识进高校”宣讲会，切实加深青年学生对洗钱、电信诈骗危害的认识，提升在校大学生反洗钱反诈骗意识和风险防范能力。

奖项荣誉

我行被中国人民银行东莞市分行、东莞市公安局、东莞市中级人民法院、东莞市人民检察院、共青团东莞市委员会联合授予**2023年东莞市反洗钱进高校主题宣传活动“突出贡献奖”**。

诚信合规经营

2023年，我行进一步加强培训宣导力度，先后组织开展了合规线上闯关学习活动，邀请专家进行合规管理与案件防控现场专题培训、全行案防巡回宣讲等活动，增强全行合规意识，提升综合治理能力。

强化全行集体合规意识



为进一步提升员工风险合规意识，2023年5月15日至6月15日，我行积极开展“‘严守规，明底线’线上闯关学习活动”项目，通过设置3个相互独立的闯关项目，寓教于乐，以生动有趣的方式推进全体员工的合规案防警示教育学习。

提升内控合规人员能力

为进一步提升合规管理、案件风险防控工作水平，我行于2023年6月16日针对管理人员、合规相关岗位人员开展了专项合规管理与案件防控培训，通过邀请行业专家讲解案件风险防控形势及重点风险领域、法律和案例解读等内容，普及相关专业知

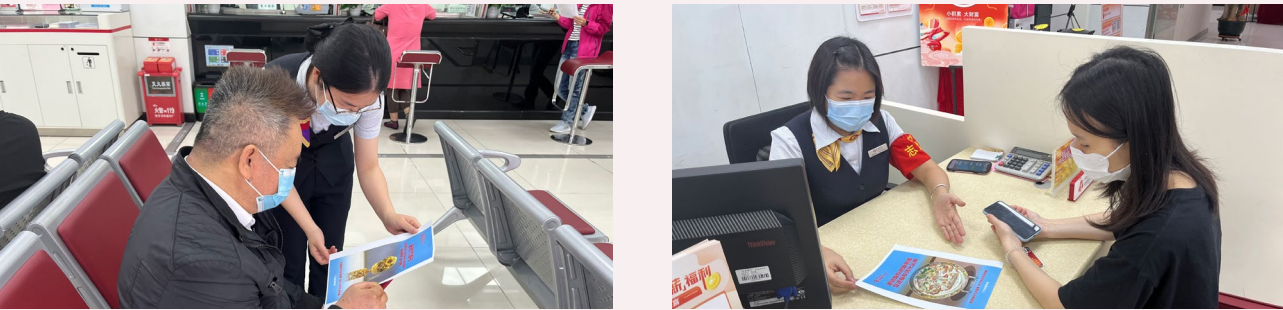
强化内控案防宣导

为强化案防警示教育，贯彻全面从严治行的经营理念，2023年9月起，总行针对12家境内分行开展了巡回案防宣导现场培训，参训人数超3,800人，参与人数占比达98%。本次宣导会重温了案防基础知识，介绍了行内外案防形势，并学习了行内问责及案例、行外常见金融犯罪及案例，引导员工加强风险意识，不断提高职业素养，切实提升自身的案防意识、合规意识、风险意识和守纪守法意识。



保护知识产权

我行高度重视知识产权保护工作，制定了《东莞银行知识产权管理办法》等制度及规范性文件。2023年4月，我行开展莞城街道知识产权宣传周版权宣传活动，通过设置世界知识产权日的宣传展架，在客户办理业务的间隙普及知识产权保护知识，加强全体员工、客户对知识产权的保护意识。2023年，我行注册成功的商标共28件（以注册号为基准）。



优化风险管理

我行始终坚持“稳健发展”的总基调，以“生态化经营、差异化管理、智能化风控”为核心，聚焦关键环节和重点领域，做好自身风险防范和化解。推进智能化风控服务体系建设，打造敏捷的业务风控机制，落实标准化、精细化管理方式，完善风险人才培养与发展体系，全力以赴推动我行高质量发展实现新突破。

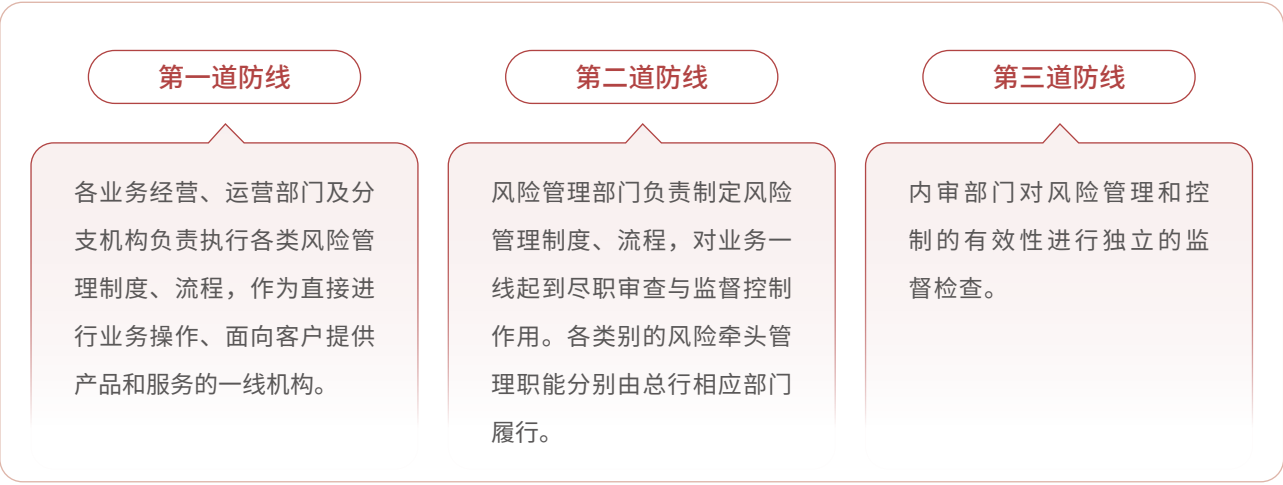
明确基本原则

我行以全面风险管理基本原则和风险管理“三道防线”作为全行风险管理的基础支撑，引领全行风险管理工作持续推进。

📋 东莞银行全面风险管理基本原则

匹配性原则	01	有效性原则	03
全面风险管理体系应当与风险状况和系统重要性等相适应，并根据环境变化进行调整。		将全面风险管理的结果应用于经营管理，根据风险状况、市场和宏观经济情况评估资本和流动性的充足性，有效抵御所承担的总体风险和各类风险。	
全覆盖原则	02	独立性原则	04
全面风险管理应当覆盖各个业务条线，包括本外币、表内外、境内外业务；覆盖所有分支机构、附属机构，部门、岗位和人员；覆盖所有风险种类和不同风险之间的相互影响；贯穿决策、执行和监督全部管理环节。		建立独立的全面风险管理组织架构，赋予风险管理条线足够的授权、人力资源及其他资源配置，建立科学合理的报告渠道，与业务条线之间形成相互制衡的运行机制，确保全面风险管理的独立性。	

⚙️ 风险管理的“三道防线”



完善管理举措

我行从完善风险偏好管理、加强投研能力建设、开展全面风险排查、强化ESG风险管理、加快智能风控平台建设等多方面入手，多措并举，支持公司更好地应对风险，保障经营的稳定性和可持续发展。

👤 开展全面风险管理的举措



强化数字风控

我行注重数字化转型建设，持续以科技赋能风险管理，兼顾效率和准确率的提高，全面提升风险管控能力。

健全客户评级评价标准

推动新一代公司信贷评级系统投产上线，不断优化非信贷信用评级系统流程及客户模型。在信贷客户评级方面，完成公司信贷客户评级模型决策系统部署和新旧评级并行功能的上线；同时不断优化非信贷客户的评级模型，切实体现客户真实资质水平，助力业务及审批人员利用评级结果对客户进行风险评估。

完善监管管理系统要求

加强征信管理及系统建设，高效完成我行二代征信报送系统切换；完成人民银行关于央评系统切换试点工作，成为全国第二家完成系统验收评审和切换的金融机构。完善原银保监会EAST（Examination and Analysis System Technology）数据治理体系，持续开展EAST数据专项治理工作，累计发现并整改数据质量问题600余项，完成系统改造14个，新增数据质量校验规则400余条，实现EAST数据质量的明显提升。

优化风险系统功能

知识图谱系统	财报OCR系统	押品系统系统
推动知识图谱系统在授信环节的应用，构建客户统一风险视图，实现对相关信息的一键查询，降低客户经理对于客户信息采集的时间成本，提升工作效率。	启用财报OCR系统，进一步提升财报识别、勾稽校验的自动化程度，充分提升财报信息采集录入的准确性、完整性，更好地支持业务发展。	优化押品批量估值、客户经理权证出库、借阅、临时出库等高频功能，提升客户经理业务办理效率。

人员能力建设

为加强风险应对与化解能力，我行积极开展从业人员培训与交流活动，以完善的风险管理考核评价体系激发员工积极性，持续推进风险文化的培育和建设，积极打造“风云计划”学习项目，强化风险意识，提升专业能力，以高水平的人才队伍助力全行风险管理水平实现质的提升。

强化人员管理

为进一步促进员工履职能力和公司经营管理水平的提升，我行不断完善风险条线激励约束机制和考核管理方案，提升员工工作热情和积极性。同时结合全行“岗位三化”重大项目，积极打造专业、高效的风险管理团队，扎实推进风险条线各项工作有序落地。

风险管理考核评价体系

发布了《东莞银行风险条线总分行高级管理人员综合履职评价实施方案》《东莞银行风险条线员工综合履职评价实施方案》，客观评价风险条线人员的管理成效。

风险条线岗位三化建设

制定《风险条线岗位三化深化实施方案》，明确岗位三化的总体工作思路和计划部署，有序开展“东莞银行风险管理金点子创新大赛”、“风险条线岗位三化训练营”等活动项目，有力促进“三化”理念与日常经营管理工作的深度融合，实现团队赋能、管理提质。

推动学习项目

为抓实风控队伍能力建设，提升业务发展支撑力，风险条线积极推动“风云计划”学习项目，通过“风云大讲坛”、“风云直播间”、“风云实战训练营”等项目类型，以全方位、多维度、深层次的培训培养方式，积极推动全行风险管理人才队伍建设。

风云大讲坛

“风云大讲坛”是聚焦国家重点政策、热点领域，通过邀请外部讲师的方式在全行范围内举行的较大型培训项目。2023年，风险条线累计组织开展“信贷投向策略”、“信息科技”、“智能风控”等多场专题培训，受众范围广、影响面较大，取得一定实效。



风云直播间

“风云直播间”作为风险条线倾情打造的灵动活泼、简易高效的在线学习平台，通过在全行范围内发出“您点我播”主题募集贴，广泛征集大家想听的主题，并邀请各路专业领域嘉宾分享主题，带动全行营造积极交流、互动分享的浓厚学习氛围，截至2023年末，已上架32期视频。



风云实战训练营

“风云实战训练营”是针对风险经理梯队建设所设置的必修课程，聚焦提升风险经理实战能力的目标，通过组织系列专题培训、趣味活动和实践任务，提升风险经理履职作业的标准化、规范化和专业化水平，强化授信业务风险管理的有效性。



附录

附录1 关键绩效表

治理绩效

公司治理

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
董事数量	名	14	15	15
执行董事数量	名	3	4	4
独立非执行董事数量	名	5	5	5
其他非执行董事数量	名	6	6	6
女性董事数量	名	3	3	3
男性董事数量	名	11	12	12

反腐败

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
反腐倡廉培训次数	次	156	149	138
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	13,104	12,505	11,662
针对公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件数量	件	0	0	0

反洗钱

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
反洗钱培训次数	次	91	71	62
反洗钱培训覆盖人次	人次	15,004	14,536	11,867

经济绩效³

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
资产总额	亿元	6,289.25	5,384.19	4,827.84
营业收入	亿元	105.87	102.79	95.11
净利润	亿元	40.66	38.33	33.20
纳税总额	亿元	10.21	11.32	9.08
归属于母公司股东的净利润	亿元	40.67	38.34	33.16
不良贷款率	%	0.93	0.93	0.96
资本充足率	%	13.75	13.42	13.32
拨备覆盖率	%	252.86	254.30	259.48
平均总资产收益率（ROA）	%	0.70	0.75	0.74
平均净资产收益率（ROE）	%	12.13	13.15	12.64
普惠型小微企业贷款余额	亿元	440.56	344.86	278.76
年内新发普惠型小微企业贷款发放额	亿元	329.52	262.58	200.10
服务小微企业有贷户数	万户	2.49	2.29	2.19
精准扶贫贷款余额	亿元	5.43	5.16	5.31
涉农贷款余额	亿元	176.70	176.53	172.45
绿色贷款余额	亿元	153.12	108.99	90.39
“两高一剩”贷款余额	亿元	2.50	1.98	1.14
“两高一剩”贷款占比	%	0.08	0.07	0.04
设置无障碍通道的网点数量	个	103	70	66
分支机构数量	家	179	177	167

³ “经济绩效”统计范围为经审计后的合并数据。其中“普惠型小微企业贷款”“精准扶贫贷款”依据原银保监会口径进行统计；“服务小微企业有贷户数”指报告期末小微企业贷款余额不为零的客户个数。“涉农贷款”“绿色贷款”“两高一剩”依据中国人民银行口径进行统计。

社会绩效

员工雇佣					
指标名称		单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工数量		人	5,706	5,437	5,253
劳务派遣制员工总数		人	174	104	74
按性别划分	男性员工人数	人	58	37	30
	女性员工人数	人	116	67	44
劳动合同制员工总数		人	5,532	5,333	5,179
按性别划分	男性员工人数	人	2,690	2,575	2,501
	女性员工人数	人	2,842	2,758	2,678
按员工类型划分	高管总数	人	133	137	136
	中层干部总数	人	367	373	363
	基层员工总数	人	5,032	4,823	4,680
按年龄组别划分	35 岁及以下员工人数	人	3,415	3,321	3,326
	36 岁 -55 岁员工人数	人	2,059	1,957	1,804
	56 岁及以上员工人数	人	58	55	49
按受教育程度划分	硕士及以上员工人数	人	553	494	453
	学士员工人数	人	4,420	4,223	4,061
	学士以下员工人数	人	559	616	665
男新进员工人数		人	281	275	378
女新进员工人数		人	291	271	356
港澳台员工人数		人	74	61	33
少数民族员工数		人	82	80	71
残疾员工人数		人	5	2	2

员工流失率					
指标名称		单位	2023 年	2022 年	2021 年
总员工流失率		%	6.74	7.35	8.86
按性别划分	男性员工流失率	%	6.17	7.84	10.44
	女性员工流失率	%	7.28	6.89	7.39
按年龄组别划分	35 岁及以下员工流失率	%	7.67	8.88	8.66
	36 岁 -55 岁员工流失率	%	4.86	4.60	7.37
	56 岁及以上员工流失率	%	18.97	12.73	77.55

员工权益				
指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100
因工亡故人数	人	0	0	0
因工亡故比例	%	0	0	0

员工培训					
指标名称		单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工培训覆盖率		%	96.88	97.53	98.67
按性别划分	男性员工培训覆盖率	%	48.32	48.25	48.53
	女性员工培训覆盖率	%	51.68	51.75	51.47
按员工类型划分	高管培训覆盖率	%	2.41	2.59	2.63
	中层干部培训覆盖率	%	6.49	7.02	7.11
	基层员工培训覆盖率	%	91.10	90.39	90.26
员工培训总支出		万元	1,529.11	1,658.72	1,439.11
员工参与培训人次		人次	82,211	91,300	61,767
按员工类型划分	高管培训	小时	69.20	55.25	59.41
	中层干部培训	小时	80.27	86.04	75.39
	基层员工培训	小时	73.23	67.12	91.29

客户服务				
指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
投诉办结率	%	100	100	100

信息安全

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
信息安全培训次数	次	24	15	18
信息安全培训人次	人次	11,713	15,782	10,625
重大信息安全和客户隐私泄露事件	例	0	0	0

采购管理

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
集中采购的供应商总数 ⁴	家	333	423	397
中国大陆地区供应商数量	家	317	399	373
海外及港澳台地区供应商数量	家	16	24	24
供应商审查覆盖率	%	100	100	100

社区服务

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
公益捐赠	万元	840	838	496
员工志愿者总数	人	1,971	1,054	1,036

环境绩效⁵

资源消耗

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
柴油消耗量	升	5,797.00	6,645.00	10,463.00
汽油消耗量	升	60,987.46	49,630.11	60,154.22
天然气消耗量	立方米	65,361.35	57,085.00	49,950.00
外购电力消耗总量	千瓦时	20,946,056.32	18,598,859.08	18,468,427.25
总耗水量	吨	110,632.07	107,375.09	119,487.64
单位面积耗水量	吨 / 平方米	0.82	0.80	0.96
纸张使用量	吨	39.95	41.29	42.34

⁴ “集中采购的供应商总数”统计口径为当年总分行集中采购项目的合作供应商总数。
⁵ 环境绩效统计口径为东莞银行总行和辖内13家分行机构本部。

排放物⁶

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
温室气体直接排放量（范畴一） ⁷	吨二氧化碳当量	291.75	250.16	244.67
温室气体间接排放量（范畴二） ⁸	吨二氧化碳当量	11,951.69	10,623.92	10,785.91
温室气体排放总量（范畴一和范畴二）	吨二氧化碳当量	12,243.44	10,874.08	11,030.58
单位面积温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.09	0.08	0.09
生活垃圾产生量	吨	270.20	296.90	295.95
餐厨垃圾产生量	吨	347.90	260.67	246.24
无害电子废弃物产生量	个	3,643	1,715.00	2,657.00
办公用品废弃物产生量	吨	0.64	3.30	2.90
无害废弃物总量 ⁹	吨	618.74	560.87	545.09
单位面积无害废弃物排放量	吨 / 平方米	0.0046	0.0042	0.0044
氮氧化物排放量 ¹⁰	吨	679.53	618.53	551.53
二氧化硫排放量	吨	27.05	23.61	20.91
硒鼓墨盒等废弃物	吨	0.36	0.05	0.05
有害废弃物总量	吨	706.93	642.18	572.49
单位面积有害废弃物排放量	吨 / 平方米	0.0052	0.0048	0.0046

⁶温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，2023，2022和2021年分别根据中国生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》2023 年修订版和2022年修订版中全国电网排放因子及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006年 IPCC国家温室气体清单指南》进行核算。
⁷直接排放温室气体主要来自于天然气、设施用柴油和公车耗油消耗。
⁸间接排放温室气体主要来自于外购电力消耗。依据生态环境部办公厅环办气候函〔2023〕43号文件《关于做好2023—2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》，2022年度全国电网平均排放因子为0.5703tCO₂/MWh。
⁹无害废弃物总量统计范围包括生活垃圾、餐厨垃圾、办公用品废弃物等无害废弃物，不含无害电子废弃物统计。
¹⁰大气污染物排放的来源包含固定源及移动源的使用。固定源造成的排放是根据《第一次全国污染物普查城镇生活源产排污系数手册》计算得出；移动源造成的排放是根据《道路机动车大气污染物排放列表编制技术指南（试行）》计算得出。

绿色运营

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
累计布设智慧柜台	台	447	435	409
电子对账综合签约率	%	95.42	94.30	92.68
电子账单节约用纸	万张	3.51	3.11	3.11
自助设备数量	个	614	615	592

附录2 社会责任报告鉴证报告

关键数据编制基础

普惠型小微企业贷款余额 (人民币 亿元)	东莞银行《社会责任报告》披露的普惠型小微企业贷款余额是指截至报告期末东莞银行根据《中国银保监会办公厅关于2023年加力提升小微企业金融服务质量的通知》（银保监办法〔2023〕42号）的要求统计的普惠型小微企业贷款余额，即单户授信总额1,000万元以下（含）的小微企业贷款（含个体工商户和小微企业主），不含票据贴现及转贴现业务。
绿色贷款余额 (人民币 亿元)	东莞银行《社会责任报告》披露的绿色贷款余额是指截至报告期末东莞银行按照中国人民银行《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发〔2019〕326号）的要求统计的绿色贷款余额。
员工数量 (人)	东莞银行《社会责任报告》披露的员工数量是指截至报告期末东莞银行全行范围内员工总数，含劳动合同制员工与劳务派遣制员工。
女性员工人数 (人)	东莞银行《社会责任报告》披露的女性员工人数是指截至报告期末东莞银行全行范围内女性员工总数，仅含劳动合同制员工。员工性别信息以员工官方身份证明为基础。
员工参与培训人次 (人次)	东莞银行《社会责任报告》披露的员工参与培训人次是指报告期内东莞银行全行范围内劳动合同制员工参与线上和线下培训活动的总人次。
公益捐赠 (万元)	东莞银行《社会责任报告》披露的公益捐赠是指报告期内东莞银行全行范围内对外公益捐赠总金额，对外捐赠支出定义参考了全国人大常委会2023年通过的《中华人民共和国慈善法》，主要用于医疗、教育、扶贫等方面。
外购电力消耗总量 (千瓦时)	东莞银行《社会责任报告》披露的外购电力消耗总量是指报告期内东莞银行总行7座大楼和13家分行本部的耗电量，耗电量数据来源于购电发票及每月抄表记录。
总耗水量 (吨)	东莞银行《社会责任报告》披露的总耗水量是指报告期内东莞银行总行6座大楼和13家分行本部的耗水量，耗水量数据来源于购水发票及每月抄表记录。



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼17层
邮政编码: 100738
Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2024）专字第70016155_A01号
东莞银行股份有限公司

东莞银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对东莞银行股份有限公司（以下简称“东莞银行”或“贵行”）编制的《东莞银行股份有限公司 2023 年社会责任报告（环境、社会及治理报告）》（简称“《社会责任报告》”）中选定的 2023 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、关键绩效信息

本报告就以下选定的 2023 年度关键绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 普惠型小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 员工数量（人）
- 女性员工人数（人）
- 员工参与培训人次（人次）
- 公益捐赠（万元）
- 外购电力消耗总量（千瓦时）
- 总耗水量（吨）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选用的 2023 年度的的关键绩效信息，《社会责任报告》所披露的其他信息、2022 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、东莞银行选用的标准

贵行编制 2023 年度《社会责任报告》关键绩效信息所采用的标准列于本报告附录的“关键数据编制基础”（以下简称“编制基础”）中。

三、东莞银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《社会责任报告》中的 2023 年度关键绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制关键绩效信息相关的内部控制，在编制关键绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70016155_A01号
东莞银行股份有限公司

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2023 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）— 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000(Revised)要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《社会责任报告》中的 2023 年度关键绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守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中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次评估认证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策或程序。

六、鉴证工作程序

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

在我们的工作范围内，我们仅在东莞银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解东莞银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内关键绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、东莞银行选用的标准”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70016155_A01号
东莞银行股份有限公司

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2023 年度关键绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

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



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

2024 年 4 月 17 日

中国 北京

附录3 全球报告倡议组织GRI标准索引

使用说明	东莞银行股份有限公司在 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。	
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021	
GRI 标准	披露项	位置
GRI 1 基础		
基础 2021	报告基础 , 包含发布 GRI 内容索引、提供使用说明等	
GRI 2 一般披露 2021		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	报告编制说明 关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	无
2-5	外部鉴证	社会责任报告鉴证报告
活动和工作		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们
2-7	员工	凝聚合力，关怀员工成长 关键绩效表
2-8	员工之外的工作者	无
管治		
2-9	管治架构和组成	公司治理结构
2-10	最高管治机构的提名和遴选	参阅本行 2023 年年报
2-11	最高管治机构的主席	参阅本行 2023 年年报
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	参阅本行 2023 年年报
2-13	为管理影响的责任授权	参阅本行 2023 年年报
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	社会责任管理
2-15	利益冲突	社会责任管理
2-16	重要关切问题的沟通	社会责任管理
2-17	最高管治机构的共同知识	社会责任管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	参阅本行 2023 年年报
2-19	薪酬政策	参阅本行 2023 年年报
2-20	确定薪酬的程序	参阅本行 2023 年年报
2-21	年度总薪酬比率	参阅本行 2023 年年报

GRI 标准	披露项	位置
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	社会责任管理
2-23	政策承诺	社会责任管理
2-24	融合政策承诺	社会责任管理
2-25	补救负面影响的程序	强化数据安全 保护消费者权益 推进内控合规 优化风险管理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	社会责任管理 保护消费者权益 保障员工权益
2-27	遵守法律法规	保护消费者权益 保障员工权益 夯实公司治理 推进内控合规 优化风险管理
2-28	协会的成员资格	奖项荣誉
利益相关方参与		
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	保障员工权益
GRI 3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	社会责任管理
3-2	实质性议题清单	社会责任管理
3-3	实质性议题的管理	社会责任管理
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关键绩效表
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	环境社会风险管理
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	保障员工权益 员工暖心关爱
201-4	政府给予的财政补贴	参阅本行 2023 年年报
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	计划未来披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	计划未来披露

GRI 标准	披露项	位置
GRI 203 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	金融赋能，支持国家战略 绿创未来，致力绿色发展 回馈社会，彰显责任担当
203-2	重大间接经济影响	金融赋能，支持国家战略 绿创未来，致力绿色发展 回馈社会，彰显责任担当
GRI 204 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	计划未来披露
GRI 205 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	推进内控合规
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	推进内控合规
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	关键绩效表
GRI 206 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	报告期内未发生反竞争行为，反托拉斯和反垄断实践事件
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参阅本行 2023 年年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参阅本行 2023 年年报
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	参阅本行 2023 年年报
207-4	国别报告	无该披露项情况
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	关键绩效表
301-2	所用循环利用的进料	不适用
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	关键绩效表
302-2	组织外部的能源消耗量	关键绩效表
302-3	能源强度	关键绩效表
302-4	降低能源消耗量	计划未来披露
302-5	降低产品和服务的能源需求量	计划未来披露

GRI 标准	披露项	位置
GRI 303 水资源和污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	践行绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	践行绿色运营
303-3	取水	践行绿色运营
303-4	排水	践行绿色运营
303-5	耗水	践行绿色运营 关键绩效表
GRI 304 生物多样性 2016		
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	计划未来披露
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	计划未来披露
304-3	受保护或经修复的栖息地	计划未来披露
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	计划未来披露
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	关键绩效表
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	关键绩效表
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	计划未来披露
305-4	温室气体排放强度	关键绩效表
305-5	温室气体减排量	计划未来披露
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	计划未来披露
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	关键绩效表
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	践行绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	践行绿色运营
306-3	产生的废弃物	关键绩效表
306-4	从处置中转移的废弃物	计划未来披露
306-5	进入处置的废弃物	计划未来披露
GRI 308 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	践行绿色运营 关键绩效表
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	计划未来披露

GRI 标准	披露项	位置
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效表
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	保障员工权益
401-3	育儿假	保障员工权益
GRI 402 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	计划未来披露
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	员工暖心关爱
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	计划未来披露
403-3	职业健康服务	员工暖心关爱
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	计划未来披露
403-5	工作者职业健康安全培训	员工暖心关爱
403-6	促进工作者健康	员工暖心关爱
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	员工暖心关爱
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	计划未来披露
403-9	工伤	关键绩效表
403-10	工作相关的健康问题	员工暖心关爱
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	支持员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	支持员工成长
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	计划未来披露
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	夯实公司治理
405-2	男女基本工资和报酬的比例	参阅本行 2023 年年报
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	报告期内不涉及相关事件
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016		
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	不适用

GRI 标准	披露项	位置
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	报告期内不涉及相关事件
GRI 409 强迫或强制劳动 2016		
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	报告期内不涉及相关事件
GRI 410 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 413 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	回馈社会，彰显责任担当
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	公司无相关运营点
GRI 414 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	关键绩效表
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	计划未来披露
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	不适用
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	品质服务，优化客户体验
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	报告期内不涉及相关事件
GRI 417 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	推进内控合规
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	报告期内不涉及相关事件
417-3	涉及营销传播的违规事件	报告期内不涉及相关事件
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	报告期内不涉及相关事件

附录4 读者反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《东莞银行股份有限公司 2023 年社会责任报告（环境、社会及治理报告）》。我们非常重视并期望聆听您对东莞银行社会责任管理、实践和报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任管理和实践的重要依据。期待您的回复！

选择性问题（请在相应的位置打✓）

1. 您认为本报告是否能反映东莞银行对经济、社会 and 环境的重大影响？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与东莞银行关系的分析是否准确、全面？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

3. 您认为本报告中提供的信息是否全面？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4. 您认为本报告中提供的信息是否具有可读性？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

开放性问题

您对《东莞银行股份有限公司 2023 年社会责任报告（环境、社会及治理报告）》的其他意见与建议，欢迎提出。

您的联系方式

姓 名：

工作单位：

工作职务：

联系电话：

电子邮件：

传 真：



扫一扫，
填写“读者反馈表”

