



东莞银行
BANK OF DONGGUAN



CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT
社会责任报告

2021



2021

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT
社会责任报告



东莞银行
BANK OF DONGGUAN

目录

报告说明 01

关于我们 02

责任体系

01

- 党建引领 05
- 公司治理 06
- 内部控制 08
- 责任治理 09
- 合规运营 11

经济责任

02

- 响应国家战略，促进区域协调发展 14
- 聚焦主业主责，大力支持实体经济发展 17
- 助力乡村振兴，全力服务民生工程 19
- 保障股东权益，坚持稳定价值回馈 22

社会责任

03

- 聚焦客户体验，提升服务品质 24
- 强化消保意识，保障客户合法权益 27
- 坚持“人才强行”，助力员工成长 29
- 积极投身公益，践行社会责任 34
- 维护社会稳定，共建和谐社会 40

环境责任

04

- 践行绿色发展理念，推进绿色金融创新 43
- 倡导绿色运营，促进绿色发展 44

展望2022年 45

社会认可 46

报告说明

● 报告简介

本报告是东莞银行股份有限公司 2021 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 2021 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2021年12月末，我行下辖总行营业部、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）、61家一级支行、80家二级支行、8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，我行在各级政府的关心支持下、在监管部门的有效监督和指导下、在全行员工的不懈努力和社会各界的大力支持下，始终坚持稳中求进的工作总基调，坚持新发展理念，全面深化体制机制改革，全面提升服务实体经济能力，稳健发展的基础逐步加强，积极为经济、社会与环境的可持续发展作出贡献。



关键绩效表

指标类别	具体指标	2021年	2020年	2019年
 经济绩效	每股社会贡献值(元/股)	7.35	6.33	6.35
	营业收入(亿元)	95.11	91.58	90.83
	纳税总额(亿元)	9.08	8.75	15.80
	归属于母公司的净利润(亿元)	33.16	28.76	28.26
	资本充足率(%)	13.32	14.54	14.10
	不良贷款率(%)	0.96	1.19	1.27
 社会绩效	拨备覆盖率(%)	259.48	219.17	208.03
	营业网点数(个)	167	163	156
	自助设备数量(个)	1244	1131	1278
	员工数量(人)	5253	5015	4554
	公益捐赠(万元)	778	1464	975
	投诉办结率(%)	100	100	100
 环境绩效	客户调查满意度(%)	98.4	99.77	96.86
	绿色信贷余额(万元)	1061387	807060	677330

注：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



党建引领

2021年，我行始终坚持党的全面领导，持续强化党建引领，坚定金融工作的初心和使命，以加强党的领导与公司治理相融合为主线，以党建力量汇聚强大发展动能，持续优化公司治理。

一是我行党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用。坚持全面从严治党、从严治行，扎实推进“党建进章”，将党建工作写进《公司章程》，严格落实“三重一大”制度，不断激发体制机制活力，把党的领导融入公司治理各环节，切实推动全行高质量发展。

二是我行持续优化“三会一层”运行机制，不断提升公司治理水平，实现运转协调、有效制衡，推动我行履行好新时代金融企业的使命与担当。

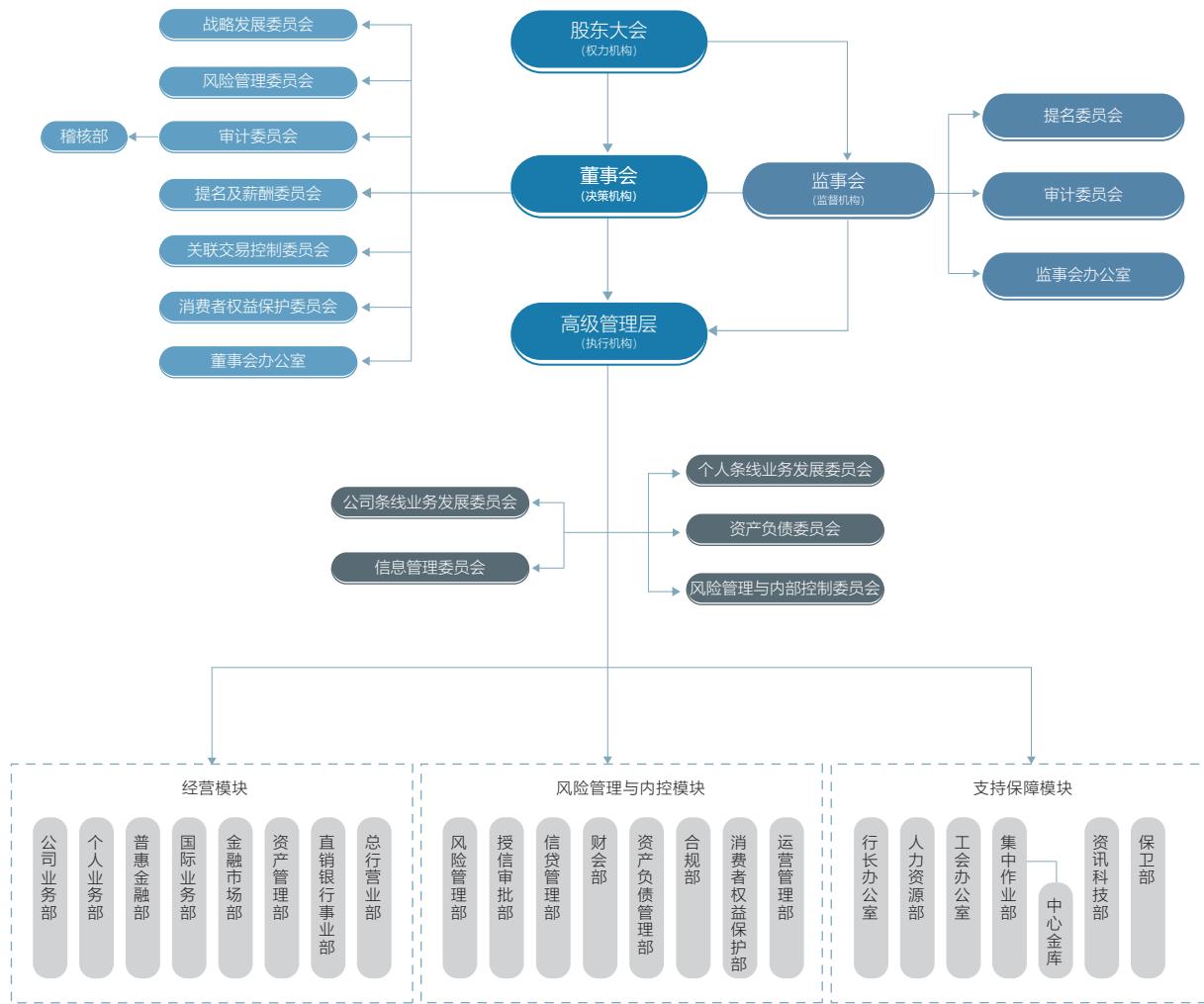


我行党员同志重温入党誓词

公司治理

公司治理架构

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》等法律法规、监管规定和《公司章程》的要求，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，确保我行有效履行社会责任、积极创造社会价值。



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。2021年，我行按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的规定，召开了2021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27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。2021年，我行董事会认真贯彻落实国家宏观调控政策和落实监管要求，忠实履职，科学决策，共召开7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35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实施稳健的经营理念、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。2021年，我行监事会共召开9次会议，审议通过48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。

内部控制

完善全面风险管理

以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局正逐步形成，商业银行构建全面高效的风险管理体系，是适应新发展格局、守住风险底线、增强服务实体经济能力的必然选择。2021年，我行深入实施全面风险管理，持续完善全面风险管理体系，以风控贯穿业务始终，有效防范信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险等各类型风险，持续筑牢高质量发展根基。

一是建立科学的风险传导机制，强化风险偏好和风险限额管理，持续完善各项风险管理制度和流程体系，进一步夯实风险管理基础。二是强化重点领域风险监测和预警管理，建立授信白名单和红黄牌机制，加大贷后检查及评估力度，切实提高风险管理的有效性。三是加强系统和工具建设，强化科技赋能，升级优化押品管理等系统，推进客户风险预警等系统进程，持续提升风险管理的系统化、数字化、智能化水平。



加强内部控制

完善的内部控制体系，是防范金融风险、保障银行安全运行的重要途径。我行持续完善内部控制体系，明确内部控制职责，优化内部控制措施，开展内部控制评价与监督，不断提升内部控制效能。

一是完善规章制度体系，定期开展制度后评价，及时根据法律法规及监管要求对规章制度进行立改废，实现经营管理和业务操作有章可循、有章可依。二是强化授权管理，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，明确董事会、高级管理层、业务条线、风险管理等部门之间在管理中的职责分工，建立多层次、互相衔接、有效制衡的运行机制。三是加强员工行为管理，教育和引导员工坚守底线，切实规范员工行为。

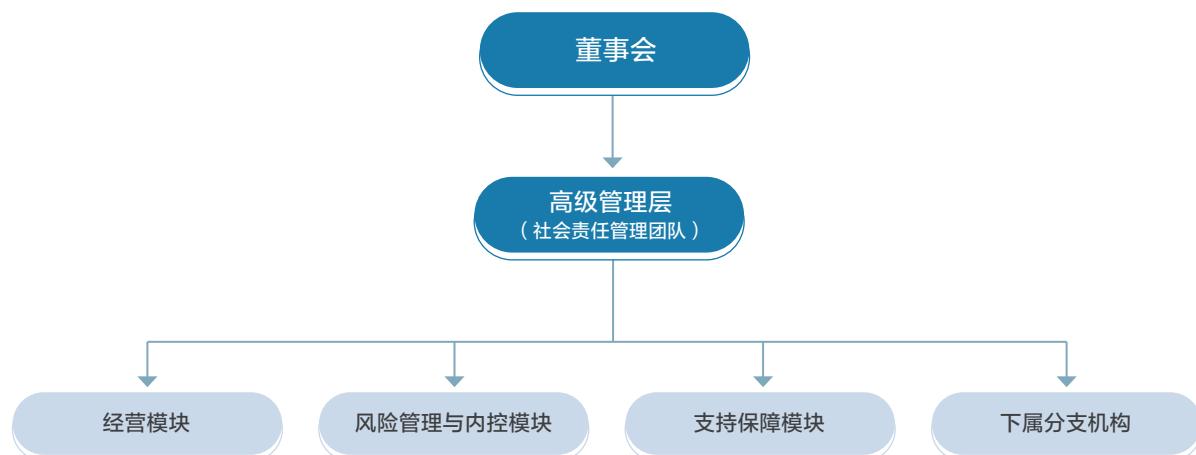
责任治理

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，我行的核心价值观是：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
	<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
	<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
	<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,提升经营管理
	<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
	<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 召开职业代会 	<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
	<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
	<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
	<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

合规运营



加强合规建设

一是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。

二是扎实开展“内控合规管理建设年”活动。强化差错行为扣分管理机制，健全多层次合规内控管理体系，不断夯实我行合规管理基础。



强化案防管理

一是常态化开展员工异常行为排查。通过监测、预警、排查、分析等一系列措施，及时发现问题苗头，排除风险隐患。

二是强化合规案防检查，加大现场和非现场检查与核查的力度，切实发挥突击检查发现问题的作用。

三是从严问责，压实责任。通过落实责任追究，加大违规处分，形成“问责一个，警醒一片”的震慑力。

案例 CASES

2021年，我行开展“四个一”案防警示教育活动。通过开展一堂案防专题培训课、一场全行案防知识竞赛、持续一个月的案防警示教育月活动、一期以《银行工作人员涉刑案件风险及防范》为主题的直播节目；以及常态化开展新员工入职培训，从“新”开始，筑牢思想防线。通过系列警示教育活动，增强员工对案防重要性和紧迫性的认识，持之以恒正风肃纪。



开展法治教育宣传

一是积极开展普法宣传，运用新形式、新渠道做好普法宣传工作，增强客户法治观念，营造良好社会环境。

二是持续关注法律法规变化，组织法律宣传和培训。及时向员工普及与银行工作息息相关的法律法规，揭示新规对我行开展业务可能产生的影响，提醒业务管理部门落实外规内化。

三是及时总结案例经验，对典型案例实施分层分类通报机制，举一反三，深化以案为鉴、以案促改，提高案例通报的针对性和实效性。

2021年，我行通过官方网站、微信公众号、CBD大型广告牌、营业网点等多渠道播放反洗钱宣传标语、海报、视频短片，积极走进社区、校园向社会公众发放宣传资料，宣讲反洗钱基础知识和典型案例，引导市民提高风险防范能力。



强化反洗钱工作

一是切实履行反洗钱义务。履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额交易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。

二是深入挖掘、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。

三是主动开展反洗钱宣传，增强人民群众防范意识。

案例 CASES



经济责任

为实体经济服务是金融工作的根本宗旨，也是防范金融风险的根本举措。作为城市商业银行，我行紧跟国家战略部署，大力支持实体经济发展，助力城市品质提升，全力服务民生工程，不断满足经济社会发展和人民群众需要，为经济高质量发展注入金融动能。



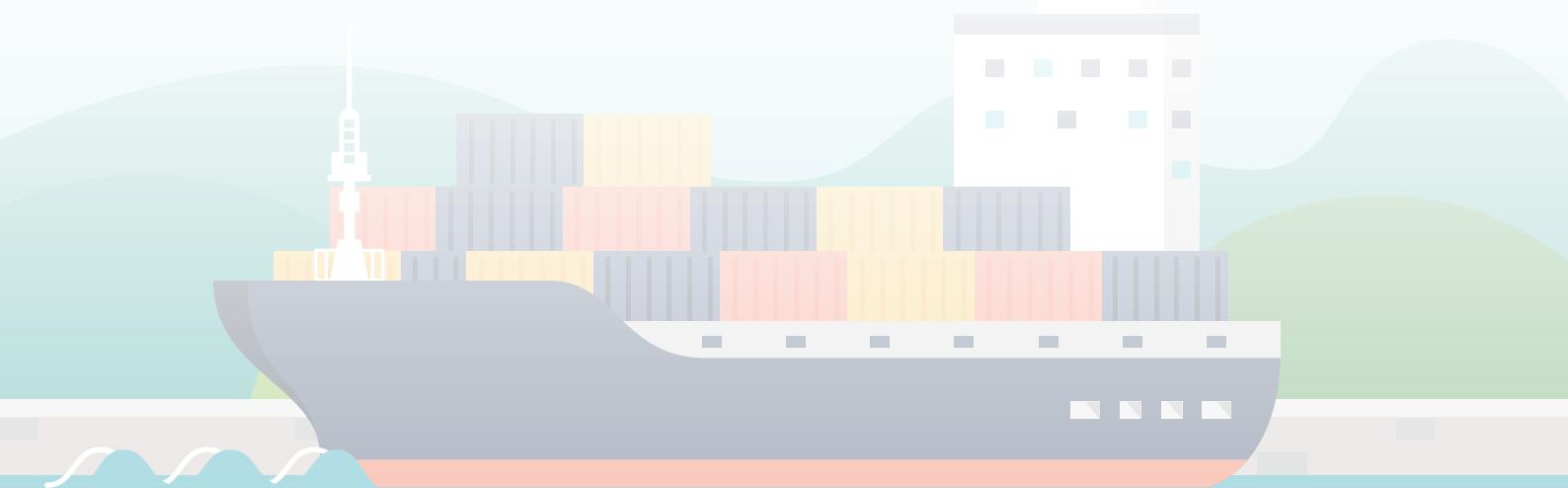
响应国家战略，促进区域协调发展

助力湾区建设发展

(1) 深化粤港澳两地业务合作。2021年9月29日，我行香港分行正式开业，我行成为国内第一家在香港设立分行的城商行。我行通过推进香港机构战略布局，不断加强粤港澳两地业务联系，充分发挥协同联动效应，积极开展银企对接，创新产品和服务，提供专业的跨境金融解决方案，不断提升跨境金融服务能力，积极服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。



| 2021年9月29日，我行香港分行开业



(2)推动湾区重点项目落地。我行紧跟粤港澳大湾区建设的国家战略，将信贷资金向粤港澳大湾区建设重点项目倾斜，加大对粤港澳大湾区重大民生项目、先进制造业和战略性新兴产业的支持力度，全力服务湾区建设。

案例 CASES

2021年3月27日，我行负责建设的湾区科技创新论坛项目举办奠基仪式。该项目未来将重点举办各类科学研讨会和成果转化交流会议，推动重大科研成果在湾区转化。



(3)优化湾区特色金融产品。我行积极探索多样化的业务发展模式，加大产品创新力度，满足企业的贸易融资需求，着力提升湾区金融服务水平。2021年，我行以广东自贸试验区南沙分行为“先锋队”，推出供应链项下应收账款质押贷款业务、银行承兑汇票质押融资、保函等产品服务，助力南沙高标准建设国际金融岛。



推动城市品质提升

城市品质提升既是城市转型的目标方向，也是提高城市竞争力、彰显城市特色的有效途径。我行紧扣政府施政策略，主动配合地方在重大项目建设、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全方位金融服务支撑。

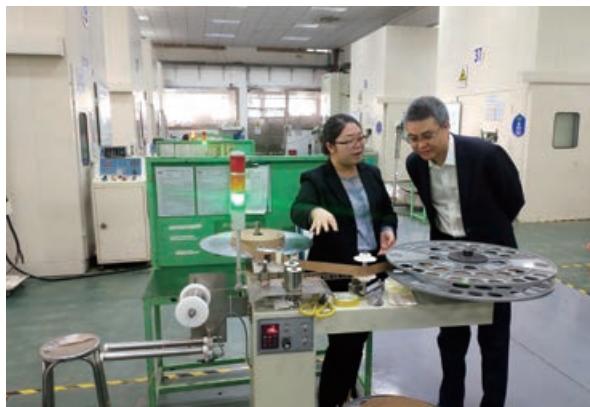
2021年，我行积极参与东莞地铁R1线，东莞火车站TOD项目，水生态PPP项目，广东科技学院松山湖(生态园)总校区建设项目，深圳外环高速(东莞段)建设项目等。



聚焦主业主责，大力支持实体经济发展

加大信贷投放，支持制造业转型升级

2021年，我行顺应国家战略和产业结构调整，聚焦先进制造业发展机遇，为先进制造业提供差异化的专项服务方案，助力产业转型升级。1月，我行出台了先进制造业推动实施方案，全面加强对先进制造业的金融服务。通过在总分支成立专项工作小组，聚焦“小巨人”“专精特新”等白名单客户，结合客户的周期特征及需求情况，优化“科技e贷、在线e贴”等存量产品，推广“小巨人成长贷”“专精特新快贷”“高企信用贷”等产品，积极为先进制造业发展提供金融支持。



我行主要领导深入走访调研先进制造业企业

优化科技金融，促进科技企业发展

我行大力支持科技金融发展，积极推动特色化科技金融产品创新，全力搭建“银担”“银保”“银园”等服务平台，拓宽对科技企业的服务渠道，扎实扶持创新型科技企业发展。

一是聚焦中小型科技企业，推动普惠性科技金融发展。2021年，我行紧跟政府政策，制定科技金融白名单，不断提升科技金融业务覆盖群体。二是聚焦科技产业园区，优化法人产业用房贷款流程，助力科技企业转型升级。三是在东莞地区积极推动科技、金融、产业“三融合”业务开展，有效降低科技企业融资成本。2021年，我行科技企业“三融合”贷款笔数、户数、金额在东莞市合作银行中排名前列。

完善普惠金融，助推中小企业成长

我行持续践行普惠金融发展理念，依托政府“中小企业信贷风险政策”等系列扶持政策，强化产品创新和服务升级，持续优化产品结构，加强线上、线下产品统筹，聚焦标准化抵、质押类产品，坚持做强增量和调优存量并举，做好支小再贷款、转贷款等政策性资金的申请及投放运用，大力推动普惠金融发展，为小微企业转型发展提供有力支持。



案例 CASES

2021年7月27日，我行与东莞市科创融资担保有限公司举行批量融资担保业务合作签约仪式，成为省内第一家签署批量担保业务合作协议的城商行。本次批量担保业务合作是持续提高小微金融服务的覆盖率、可得性和满意度的有力举措。



助力乡村振兴，全力服务民生工程

发挥金融力量，赋能乡村振兴

(1)推进数字乡村建设。围绕解决乡村服务的政务难点、金融堵点和民生痛点，我行积极参与打造“互联网+数字乡村+金融服务”相融合的农村一体化金融服务平台，提供农村居民电子社保卡、在线代缴社保、在线跨行缴租、在线分红等一系列金融服务，切实贯彻落实国家“数字乡村”发展战略，为乡村振兴提供更优质的平台支撑。

(2)服务社会保障事业。我行积极响应东莞市第三代社保卡建设工作，通过提供社保卡便利服务、开设村社便民服务点、铺设村社智能取款机等为抓手，推动优质金融服务进村入社，打通金融服务“最后一公里”，助力乡村振兴与人民富足。



我行为村居民办理社保卡激活服务现场



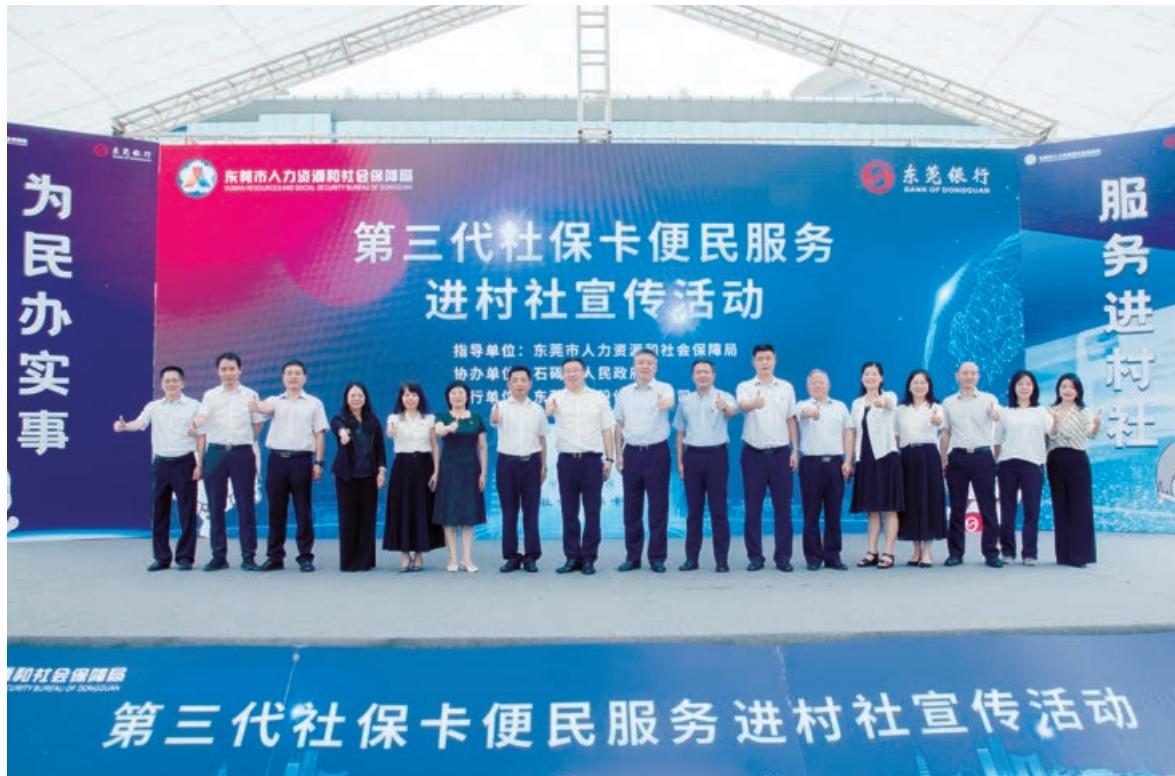
我行提供社保卡上门激活服务现场

案例 CASES

2021年12月7日，我行与东莞市人力资源和社会保障局共同签订了“湾区社保通”项目合作意向书。作为东莞市第一家签署合作意向的银行，我行密切配合市人社局的工作部署和要求，积极整合双方公共服务资源，合力推动“湾区社保通”项目，并以我行香港分行为首个代受理点，为港澳居民提供东莞参保登记代受理服务，有效保障港澳居民享有更便捷的社保经办服务，共同推动“湾区社保通”实现新突破、取得新进展。



案例 CASES



2021年5月25日，在东莞市人力资源和社会保障局的统筹下，我行在石碣镇文化广场举行“为民办实事，服务进村社”第三代社保卡便民服务进村社宣传活动。

丰富产品种类，支持民生金融

(1) **推进医疗服务转型。**我行积极开创“金融+互联网医院”智慧服务模式，与政府、医院开展深度合作，共同打造智能化的医疗服务平台，助力医院、社区卫生服务中心信息化升级，为患者提供挂号缴费自助化、报告查询打印自助化等综合解决方案，提升患者就医服务效率和诊疗体验。2021年，我行已与东莞市卫生健康局、东莞市各镇街的社区卫生服务中心及多家医院建立了智慧医疗合作，充分发挥金融优势，助力医疗机构服务转型升级。

(2)支持教育事业发展。2021年,我行通过打造智能、便捷、高效的校园缴费服务平台,为教育行业客户提供缴费便捷、对账方便、资金统筹、渠道整合的便利服务,全面助力教育行业大数据运用及信息化升级,切实履行金融服务民生的社会责任。

拓展线上金融,实现利民便民

(1)完善线上结算业务。我行以“线上+场景+平台”为抓手,聚焦民生行业领域推广,主动建立信息合作对接平台,升级支付结算渠道。为满足企业线上收款需求,我行通过与企业公众号、小程序、智能设备等运营场景对接,搭建线上收银台,服务覆盖供应链采购、物业缴费、智慧停车、智能充电、保险缴纳、线上商城等多个场景,使银行服务更贴近个人生活及企业经营。

(2)优化线上服务平台。我行重塑手机银行APP架构,推出全新3.0版本,同时打造专门为老年客群、残疾人等特殊群体使用的手机银行关怀版版本,始终秉持“以客户为中心”的理念,为广大市民提供更加优质便捷的金融服务。



保障股东权益，坚持稳定价值回馈

在确保经营业绩持续稳健增长的同时，我行持续规范组织和行为管理，积极保障股东合法权益。

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，对我行经营管理进行监督。我行注重与股东的双向沟通，通过纸质函件、电话以及电子邮件等方式，积极回应股东咨询，及时传达最新政策、监管导向等，最大程度地保障股东的合法权益。

规范完善信息披露

我行建立规范完善的信息披露机制，《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、我行官网等渠道，及时、准确、完整地披露2020年年报、2021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。

坚持稳定价值回馈

我行始终坚持稳中求进的工作总基调，坚守合规和风险底线，稳步提升经营效益。2021年，全行资产总额和负债总额分别较年初增幅15.96%、16.36%；各项存款较年初增幅9.3%；各项贷款较年初增幅17.89%；实现税后净利润33.16亿元。

稳健的利润分配政策，是对股东长期支持的回馈。2021年，我行实施了2020年度股利分配，向全体股东每10股派发现金股利2.5元人民币(含税)，共计派发现金股利5.45亿元；2022年，拟实施的2021年度股利分配方案为：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



聚焦客户体验，提升服务品质

提高数字化运营能力

(1) 积极搭建数字化平台。一是搭建远程银行平台，有效突破网点物理局限，提升服务品质。二是丰富移动服务平台业务功能，将群众反映耗时较长、以往需在柜台办理的业务迁移至移动服务平台，新增对公移动开户、对公开户远程双录，代发工资名片查询等30多项功能，提供方便快捷的金融服务。三是搭建数字法院，助力实现破产案件全过程、全时空、集约化在线办理，有效提升了案件办理效率，改善营商环境。四是构建数字乡村，实现在线代缴社保、在线跨行缴租、在线分红、在线申请贷款等功能，开辟了数字便民、金融惠农的新渠道。



案例 CASES

我行持续优化电子投标保函业务流程。积极适应各地招投标工作电子化改革，自主开发电子投标保函操作系统，主动与各地公共资源交易中心进行系统对接，使投标企业足不出户即可实现在线申请电子投标保函，有效降低了投标企业信息泄露风险，提高了业务处理效率及投标企业的使用体验。



案例 CASES

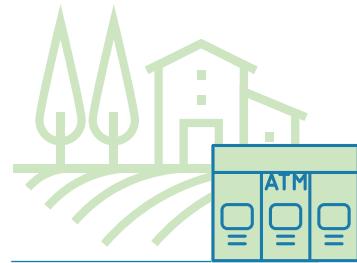


2021年7月20日，我行与东莞市中级人民法院举行“互联网+智慧法院+金融服务”战略合作签约仪式，正式启动东莞市中级人民法院破产案件一体化平台。

(2)积极推进智慧化网点建设。一是推进网点数字化管理。运用网点管理系统，进一步细化对全行智能设备和日常事务的管理，提升厅堂工作效率。二是完善STM智慧柜台的业务处理能力、扩大智能设备受理客群的范围，通过与微网点服务进行线上线下协同，为客户提供更智能、便捷的服务体验。



2021年，我行积极推进村社便民服务，在东莞市区各网点及镇街、行政村内铺设ATM等设备，不断优化农村基础金融服务。



持续优化网点服务

我行秉承“与您更近、和您更亲”的企业愿景，着力为客户提供便捷、贴心的金融服务。一是完善网点便民服务设施，设置爱心专座、爱心专窗、提供无障碍服务等。二是配设“党员先锋岗”“学雷锋志愿服务岗”，为客户提供咨询服务、便民服务。三是持续提升员工综合服务能力，提升网点服务标准化水平，满足客户综合金融需求。



强化消保意识，保障客户合法权益

我行高度重视消费者权益保护工作，始终坚持以客户为中心，将消费者权益保护理念贯穿至经营管理、客户服务等各方面，努力构建与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系。

完善消保体制机制，压实消保主体责任

2021年，我行坚持“以人为本”的工作理念，切实承担消费者权益保护的主体责任，从金融消费者长远和根本利益出发，不断深化体制机制改革，提升投诉管理和溯源治理水平，充分披露金融产品和服务信息，加强消费者个人信息保护，切实保障消费者合法权益。

深化消保宣传工作，提升消费者金融素养

2021年，我行积极推进消保主题宣传与常态宣传、线上宣传与线下宣传有机结合，创新宣教形式，切实履行金融消费者权益保护宣教的社会责任。

在集中宣传方面，我行积极配合监管部门落实开展“3•15”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融联合宣传教育活动月”“金融知识普及月”等集中宣传活动，提升消费者的金融素养。

在常态化宣传方面，我行结合金融消费者权益保护热点主题，通过线上推广、厅堂宣教及外出宣传等方式，多渠道开展个人信息保护、安全用卡、防范电信网络诈骗等主题宣传活动。同时，我行加强消保设施规范化建设，推进全行公众教育区建设，夯实我行金融知识常态化宣教工作基础，不断深化消费者宣传教育工作。



案例 CASES

2021年9月14日，我行联合东莞市金消协、东莞市银协在东华初级中学开展了一场“金融知识进校园”宣传活动。本次活动主要通过“金融知识大讲堂”、现场咨询等形式向广大师生宣讲了防范网络电信诈骗的知识。



案例 CASES

2021年，我行结合疫情防控，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。例如：充分利用南方+媒体平台开展风险警示教育宣传，向社会公众普及宣传银行卡盗刷手段、安全用卡知识，以案为鉴，切实保障社会公众的财产资金安全，提升金融消费者风险防范意识和能力。



规范投诉管理，构建良好金融消费关系

2021年，我行积极加强投诉精细化、规范化管理，防范潜在客户投诉风险。一是进一步完善投诉全流程管理。推动消费者权益保护管理系统开发建设，建立完善客服中心投诉预防对接机制，建立健全机构负责人投诉接访和第三方调解组织化解纠纷工作机制，提升客户投诉处理质效。二是强化投诉溯源分析。充分发挥消保建议机制作用，并以问责追究为抓手，查摆投诉处理和业务经营管理中的问题和不足，不断完善业务管理制度和流程。三是加强投诉应急管理。加大对重点业务领域、重点业务环节投诉的分析预判，开展客户投诉应急演练，提升全行投诉应急处置能力。

2021年，我行共受理客户投诉315件。从投诉业务分布情况看，主要涉及银行卡、贷款、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。所有投诉基本得到及时妥善处理，本年度内无发生重大投诉风险事件。

坚持“人才强行”，助力员工成长

丰富培养体系，加速核心人才成长

(1) 管理人员“舵手计划”项目。持续开展基层管理人员启航班培训，不断创新培训方式，推动理论与实践相结合，全年共完成近30门课程系统学习，不断提升培训实效。

(2) 专业人员“特种计划”项目。启动全行专业技术职务人员系列培训，进一步强化专业人才培养，满足创新型、应用型人才需求，全年开展主题培训超20个，参训人员超4000人。



(3) 金融大数据建模系列项目。联合高校、科技公司等外部优秀资源量身打造金融大数据建模培训班，致力于打造以自身业务为核心、融合科技创新一体化的培养体系，助力培养员工成为数字化专业人才。

(4) 内部师资“金太阳”项目。大力推进内训师及导师队伍建设及培养，着力培养内部优秀导师队伍。通过举办微课大赛，以全面线上化、学习游戏化的运营方式，创新赋能100余名微课开发专家，实现知识共享。



(5)校招新员工“先潜计划”项目。全年组织了近300名新员工入职培训，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，牵头条线细化专业培养路径，全方位保证新员工的成长。



(6)专业特色项目。各条线结合业务发展需求开展各类特色系列培养活动，如风险条线“风云”培养项目、个人条线星耀俱乐部财富顾问项目、公司条线快乐学习班、运营条线“我是新人王”业务知识竞赛等，多角度提升条线人员业务能力。

加强人才库建设，持续强化人才支撑

(1)建立全行高级管理人才库。我行启动了“舵手计划•远航”项目，打造高潜人才快速成长通道。针对管理和业务赋能，聚焦战略核心，针对性设计培养体系，按阶段开展集中培训和线上培训课程，不断提升员工综合素质。



(2)建立各条线后备人才队伍。牵头建设公司、个人、风险、运营、综合五大条线形成条线人才梯队，同时，探索建立“人才评鉴”机制，形成培训、测评相结合的人才发展模式，不断挖掘和培养高潜人才。



(3)建立外派境外机构后备人才库。选拔优秀员工纳入外派境外机构(香港)后备人才库，开展系统性培养，加速人才成长，为境外机构的筹建提供人才支撑。

丰富员工文化生活，营造良好工作氛围

(1)开展多样化文娱活动，推动企业文化建设。一是积极开展三八妇女节、六一儿童节等节日活动，切实增强员工幸福感和归属感。二是常态化开展羽毛球、网球、瑜伽等运动课程，不断丰富员工业余生活。三是组织“青春有约•一路同行”青年联谊活动，开展主题团日竞赛活动、主题演讲比赛，切实增强员工活力。





(2) 加强疫情期间员工防疫和慰问工作。一是积极筑牢免疫防线，分批组织全行员工接种新冠疫苗。二是实施关怀慰问，定期电话回访隔离员工，及时为员工送上足够的防疫物资和日常生活必须品，尽力帮助员工解决遇到的困难，协助员工及家人共渡难关。



(3) 推动落实职工福利。一是落实各项福利慰问。及时做好员工生日、婚育、住院、丧葬等慰问工作，组织开展传统节日慰问，加强员工关怀。二是加强员工健康管理。组织员工进行免费健康体检、开展夏日送清凉活动，开展健康讲座、中医问诊、健康筛查服务等，关爱员工身体健康。





案例 CASES

2021牛年新春来临之际，我行引导省外员工积极响应“就地过年”倡议，众多省外员工舍弃小家的团聚，落实“就地过年”，为疫情防控工作贡献平凡而又伟大的力量！为了让员工家属感受莞银大家庭的温暖，我行开展了“人留莞•爱回家•云团圆”活动，向员工远方的亲人们寄送新年礼品和贺年祝福。



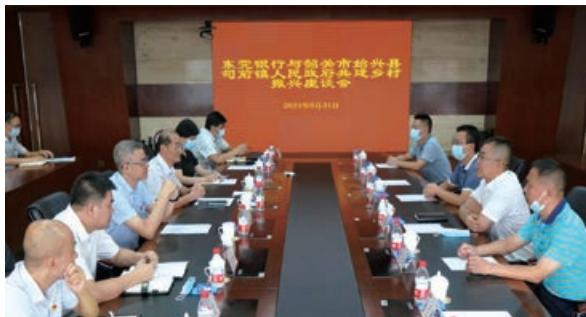
(4)扎根群众，为职工办实事、做好事、解难事。一是通过困难员工家庭情况调查，完善困难员工信息资料，协助符合条件的困难员工申请爱心基金，帮助困难员工解困脱困。二是改造女职工爱心小屋，解决哺乳期女职工的实际困难，让女职工感受到企业的关怀及尊重。

积极投身公益，践行社会责任

聚焦精准扶贫，促进乡村发展

(1)扎实开展精准扶贫、精准脱贫工作。经过六年的精准扶贫，我行对口帮扶的曹家洞及凰落村，建档立卡贫困户108户，贫困人口316人全部实现脱贫，退出贫困户，我行的精准扶贫工作取得较好成效。精准扶贫期间，我行获得了2019-2020年全省脱贫攻坚突出贡献集体的荣誉，两名扶贫干部也分别获得广东省脱贫攻坚先进个人和2019-2020年全省脱贫攻坚突出贡献个人荣誉。

(2)积极开展乡村振兴驻镇帮镇扶村工作。一是我行选派业务骨干参加驻镇帮镇扶村工作队，其中一人任司前镇刘屋村委会第一书记，深入扶贫第一线，开展扶贫工作。二是挂牌成立广东省东莞市塘厦镇、东莞银行驻司前镇帮镇扶村工作队临时党支部，强化组织和阵地建设，助力乡村振兴。三是积极推进防止返贫监测。2021年，驻镇工作队开展对司前镇259户脱贫不稳定户、边缘易致贫户、突发严重困难户的排查和认定，并将数据录入防止返贫监测系统，加强返贫致贫人口动态监测，巩固拓展脱贫攻坚成果。四是驻镇帮镇扶村工作队积极开展以奖代补工程项目，基本实现了村巷道硬底化，补足了农村基础设施短板，不断提升农村基础设施水平，提升村民的获得感和幸福感。



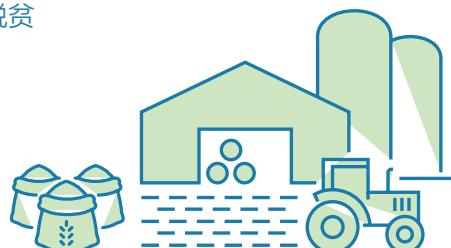
我行与韶关市始兴县司前镇人民政府召开乡村振兴座谈会



我行走访调研韶关市始兴县司前镇乡村振兴驻镇帮镇扶村工作

316人

曹家洞村及凰落村
实现全部脱贫



组建志愿队伍，全力抗击疫情

2021年，在东莞市面临新冠疫情挑战之际，我行积极响应支持疫情防控一线工作的号召，迅速组建了由党员同志为主力的抗疫先锋队，多次奔赴抗疫前线支援疫情防控工作，坚决助力打赢疫情防控阻击战。



| 2021年6月21日，我行组建抗疫先锋队伍前往横沥镇支援核酸检测工作



| 2021年12月15日，我行组建抗疫先锋队伍前往东城街道支援核酸检测工作

关注公益事业，倾力回馈社会

我行积极开展助学助医、金融知识惠民、社区关爱、消费扶贫等公益活动，传递社会正能量。

(1)2021年广东“扶贫济困暨东莞慈善日”捐赠100万元。

(2)向东莞市人民医院捐赠“东莞银行慈善医疗基金”，向东莞市中医院捐赠人才培养计划资金，促进医疗事业发展。

(3)向东莞中学捐赠“2021年奖教奖学金”，积极支持教育事业。

(4)向广东省志愿者事业发展基金会捐赠50万元，支持《敬礼！我的党——100集青少年党史课》推广，引导广大青年主动学党史、听党话、跟党走。

(5)认真贯彻落实党中央、国务院、全国总工会和广东省委省政府关于开展消费扶贫行动的部署要求，支持扶贫消费超270万元；结对帮扶贵州省铜仁市思南县凉水镇茶山村，帮扶采购农产品约5万元。

案例 CASES



2018年以来，我行与东莞市慈善会、东莞市人民医院合作设立“东莞银行医疗专项基金”，为市人民医院健全医学领军人才和拔尖创新人才培养体系提供支持。2021年3月2日，我行参加了东莞市人民医院2020年度“东莞银行医疗专项基金”颁奖仪式，向荣获“优秀青年骨干”和“抗疫先进集体”奖项的代表颁发奖励。

案例 CASES



我行自2010年起设立“东莞中学奖教奖学金”，奖励教学优秀的教师和品学兼优的学生。上图为东莞中学2021年奖学金颁奖大会现场，我行颁奖代表为优秀学子颁奖。

案例 CASES



2021年1月21日，我行党员志愿者到企石镇铁岗村开展春节帮扶送温暖慰问，为低保户送上了慰问物资以及节日问候。



案例 CASES



我行一直以来积极投身卫生健康事业，持续加大投入，不断优化医护群体专属的产品及服务，同时积极参与医护群体的表彰活动。

2021年8月19日，由东莞市卫生健康局、东莞市精神文明建设委员会办公室主办，我行特约支持的2021东莞市“最美医生”“最美护士”发布仪式在东莞市玉兰大剧院举行。



案例 CASES

我行自2018年起赞助支持东莞市非遗进校园项目，增进少年儿童对非遗文化了解和热爱，助力中华优秀传统文化传承，主动践行责任担当。



案例 CASES



我行连续三年冠名赞助“东莞银行杯”东莞市中小学生书法大赛，积极倡导广大青年学生锤炼书法艺术，助力弘扬中华民族优秀传统文化。

维护社会稳定，共建和谐社会

强化安全防范管理，维护金融安全稳定

我行以“平安金融”为主线，进一步完善安全管理组织架构，深入推动平安金融创建工作，不断提升社会综合治理能力，有效保障全行稳定运营。

一是积极开展金融综治工作。深入开展社会治安综合治理工作事项，荣获市金融综治工作“先进集体”等奖项。完善安全保卫督导员工作机制，顺利完成保安服务外包改革工作，有效提升安保管理工作质效。有序开展安防业务培训演练，不断增强全行员工安全防范意识和应急处置能力。

2021年，我行在公安、银监联合检查第七轮银行业金融机构安全评估考核中被评为优秀银行。

二是积极落实疫情防控工作。根据疫情防控工作要求，我行积极开展疫情防控知识普法宣传，加强全行员工外出管理工作，落实在重点区域安装智能化测温设备，营业网点出入口测体温、重点办公区员工二次测体温等防控措施，保证客户安全，确保疫情期间金融服务不中断。

案例 CASES

我行与东莞市应急管理局联合推出“东莞安全生产公益宣传行”系列活动，通过短视频、直播、海报、媒体报道等多种形式宣传安全知识，切实推动企业落实安全生产主体责任，提高市民安全意识。



推动扫黑除恶常态化，弘扬社会正气

2021年，我行认真贯彻落实扫黑除恶工作要求，积极开展扫黑除恶专项行动，严厉打击各类黑恶势力违法犯罪活动，全力营造扫黑除恶专项斗争宣传浓厚氛围，保证安全稳定的经营环境。

一是面向群众开展扫黑除恶宣传活动。在“3.15”消保宣教期间，我行把扫黑除恶与消保宣教有效结合，向消费者揭示非法金融活动的新苗头、新动向，提高社会公众的法制意识和风险防范意识，期间共向消费者发送宣传短信约110万条，宣传受众约114万人次。在防范非法集资主题宣传月，我行开展扫黑除恶知识宣传活动共超50场次，受众人数4千余人，宣传资料阅读量4800余次。

二是加大对重点领域与关键环节的排查力度。我行积极开展风险排查，通过加强贷款管理、强化催收业务管理、推进“断卡行动”、强化账户管控等手段，严格风险防控，切实防范黑恶势力向金融领域渗透，切断黑恶犯罪资金流动渠道。

超 50 场次

在防范非法集资主题宣传月，开展扫黑除恶知识宣传活动

4800 余次

宣传资料阅读量



|环境责任



践行绿色发展理念，推进绿色金融创新

我行深入贯彻“绿水青山就是金山银山”的发展理念，加快推进绿色金融产品及服务创新，持续推进绿色信贷，支持绿色、环保产业发展。

完善管理架构

我行成立绿色金融业务推动小组，负责研究绿色金融发展战略与目标，推动完善绿色金融体系，加快低碳银行建设；同时设立绿色金融部，负责开展绿色产业的政策研究、产品创新、系统搭建和营销推动等工作，提升我行绿色产业金融服务的精准度和覆盖面。

支持绿色环保产业

重点促进绿色信贷行业投放，加大对城市生活垃圾处理、污水治理、河涌整治等绿色项目，以及新一代信息技术、高端装备、生物科技、新材料、新能源、节能环保、数字创意、新基建等产业的支持力度，对绿色项目落实优先审查审批机制，积极支持绿色、循环、低碳经济发展，加大绿色金融债项目储备力度。

强化环境风险管理

加强环保信息在授信业务各环节的综合应用，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，严格落实“环保一票否决制”，对于存在环保违规的新增客户，不予准入；对于存在环保违规的存量客户，采用监督整改、压缩、退出授信等方式防控环境和社会风险。

创新绿色金融产品

我行积极贯彻落实国家“碳达峰”、“碳中和”战略规划，加强绿色金融产品创新，陆续推出治水贷、光伏发电贷、碳排放配额抵押贷、绿色票据贴现等绿色金融产品和服务，拓宽企业绿色融资渠道，助推企业绿色转型升级。

倡导绿色运营，促进绿色发展

持续推进无纸化运营

一是将无纸化广泛地应用在对客交互、对内信息传递，实现凭证、回单、对账、签名、签章无纸化处理，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。二是通过“移动服务平台厅堂管理、微信报障平台、信息发布平台”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。三是借助“智慧柜台、移动服务平台、远程视频银行”等渠道有效互动协同，打造线上线下协同化特色流程，实现客户业务高效快捷办理，实现对外服务绿色化。

大力推行绿色办公

一是积极倡导绿色环保的办公理念。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。二是认真落实垃圾分类，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。三是严格落实节能降耗责任制。不定期对办公环境进行监督巡查，对浪费行为进行提醒劝告，确保绿色办公落到实处。



展望 2022 年

2022年，我行将完整、准确、全面贯彻新发展理念，融入新发展格局，围绕国家发展战略，坚持稳字当头、稳中求进，全力支持实体经济发展，积极履行社会责任，以高质量发展回馈社会各界的支持。



社会认可

荣誉内容(部分)	评定单位	评定时间
2020年东莞金融“卓越品牌企业奖”	东莞报业传媒集团	2021.1
2020年普惠金融服务奖	东莞报业传媒集团	2021.1
2020年度活跃交易商	全国银行同业拆借中心	2021.2
2020年创新先锋奖	中央国债登记结算有限责任公司	2021.2
2020年度东莞市效益贡献奖	中共东莞市委、东莞市人民政府	2021.2
2020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	2021.2
2020年度效益贡献特别突出企业	东莞市莞城街道	2021.3
2020年度安全生产先进单位	东莞市莞城街道	2021.3
2021年东莞市金融系统青年理论知识竞赛暨青春献礼建党100周年主题系列活动优秀组织奖	中国人民银行东莞市中心支行 东莞市金融系统青年联合会	2021.3
2021年东莞市金融系统庆祝建党100周年青年理论知识竞赛二等奖	中国人民银行东莞市中心支行 东莞市金融系统青年联合会	2021.3
2020年度东莞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	2021.3

荣誉内容(部分)	评定单位	评定时间
2020年度东莞市金融消费者权益保护工作“先进单位”	中国人民银行东莞市中心支行、东莞市金融消费权益保护协会	2021.4
2020年“百行进万企”融资对接活动“突出贡献奖”	广东银行同业公会	2021.5
2020年东莞市云闪付APP推广“突出贡献奖”	中国人民银行东莞市中心支行、中国银联	2021.5
2020年东莞市移动支付便民工程“突出贡献奖”	中国人民银行东莞市中心支行、中国银联	2021.5
2021年全球银行1000强排名我行位列327名	英国银行家杂志	2021.7
东莞市民点赞榜-社会责任模范企业	南方都市报	2021.8
2021年中国金鼎奖·年度企业公民奖	中国金融发展论坛	2021.11
2021年突出贡献企业奖	东莞报业传媒集团	2021.12
2021年东莞年度最具核心竞争力银行	信息时报	2021.12
2021年东莞年度最具价值品牌银行	信息时报	2021.12
2021中国金融创新奖——十佳普惠金融服务创新奖	《银行家》杂志	2021.12

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



东莞银行微信公众号

本报告以环保纸张印刷