



与您更近 和您更亲

# 目录

报告编制说明  
01  
董事长致辞  
03  
关于我们  
05

01  
坚守本源, 支持实体经济发展  
促进湾区经济发展  
13  
支持实体经济  
15  
践行普惠金融  
19  
助力乡村振兴  
25

## 02

### 服务民生, 共享社会发展成果

强化新市民金融服务  
33  
推动民生改善  
35  
优化居民服务  
40  
践行公益慈善  
41

## 03

绿色发展, 助力“双碳”目标实现  
发展绿色金融  
45  
环境社会风险管理  
48  
践行绿色运营  
52

## 04

### 锐意进取, 持续创新产品服务

优化客户服务  
57  
消费者权益保护  
58  
金融科技发展  
65

## 05

以人为本, 携手员工共同发展  
保障员工权益  
71  
支持员工成长  
73  
关爱员工健康  
77  
平衡工作与生活  
78

## 06

### 行稳致远, 推动公司稳健发展

坚持党建引领  
81  
完善公司治理  
85  
推进内控合规  
87  
强化风险管理  
93

## 附录

附录一 关键绩效表  
97  
附录二 社会责任报告鉴证报告  
103  
附录三 全球报告倡议组织GRI标准索引  
107  
附录四 读者反馈表  
113



# 报告编制说明

## 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：**2022年1月1日至2022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2022年4月。
- 信息来源：**本报告中的财务数据来源于经审计的2022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。

## 编制依据

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）、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》（2022年1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2023年3月31日经我行董事会审议通过。我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《国际鉴证业务准则第3000号（修订）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（ISAE3000修订）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：0769-22865192  
电邮：zhanlb@dongguanbank.cn



## 董事长致辞

“

2022年，党的二十大胜利召开，我国迈入全面建设社会主义现代化国家的新征程。东莞银行立足新发展阶段，落实新发展理念，坚守服务实体经济、服务人民的初心使命，积极构建发展的新优势，持续推动高质量可持续发展。

”

**这一年，我行牢记服务实体经济的宗旨，助力粤港澳大湾区经济发展。**全力支持湾区重点项目建设，持续推动先进制造和科技创新，充分利用香港分行拓展跨境金融服务，保障外贸稳健发展。持续加大对民营企业和中小微企业的支持力度，助力企业复工复产。积极响应乡村振兴的国家战略，建立“党建+惠民+金融”的乡村振兴服务新模式。截至2022年12月末，我行支持东莞重大项目共计189个，授信额度合计678亿元；小微贷款余额1,133.82亿元，较年初新增151.83亿元，增幅达15.46%。

**这一年，我行践行“金融为民”的理念，坚持服务市民的定位，全面推动金融服务体系建设，提高市民的获得感和幸福感。**聚焦社会保障、教育、养老、医疗、住房等民生领域，加大民生金融支持力度。加快特色化、本土化金融产品和服务开发，助力居民理财增收。积极投身公益事业，践行社会责任，助力社区和谐发展。截至2022年12月末，我行当年社保卡新发卡超11万张；智慧医疗项目累计落地33个，惠民就医项目落地9家医院；全行公益捐赠838万元。

**这一年，我行积极响应“双碳”国家战略，大力发展绿色金融。**完善绿色金融治理架构，创新产品和服务，为产业和企业绿色转型提供金融支持，助力“双碳”目标实现。积极应对气候变化带来的挑战，强化环境社会风险管理，开展环境压力测试，搭建绿色信贷管理系统，绿色金融管理能力进一步提升。推进绿色办公，倡导绿色运营，支持绿色公益，践行绿色发展理念。截至2022年12月末，我行绿色贷款余额108.99亿元，较年初增长18.60亿元。

**这一年，我们专注权益保护。**通过持续完善消费者权益保护管理架构、开展消保专项培训、举办形式多样的金融知识普及活动、完善投诉处理管理体系等方式，充分保护消费者权益。强化金融科技能力建设，推进全行数字化转型，增强数据安全和隐私保护能力。加强保障员工的基本权益，进一步完善员工福利体系和员工培养机制，助力员工职业发展，关爱员工健康，帮扶困难员工。2022年，全行客户投诉办结率达100%，客户调查满意度达97.96%，未发生重大信息安全和客户隐私泄露事件。

**这一年，我们以党建引领高质量发展。**进一步完善公司治理结构，推进内控合规建设，深化全面风险管理，以科技赋能数字风控能力建设，以有效的公司治理实现可持续发展。2022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102.79亿元，净利润38.33亿元，同比增长15.45%。

面向未来，我行将继续深入贯彻新发展理念，融入新发展格局，坚定“服务地方、服务实体、服务市民”的定位，着力推动高质量发展，踔厉奋发，勇毅前行，为全面建设社会主义现代化国家贡献力量！

董事长：卢国锋



# 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。我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2022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、92家二级支行、6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2022年12月末，东莞银行总资产达5,384.19亿元，各项存款余额为3,635.98亿元，贷款余额为2,904.31亿元。



## 社会责任管理

东莞银行不断完善社会责任管理制度，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。

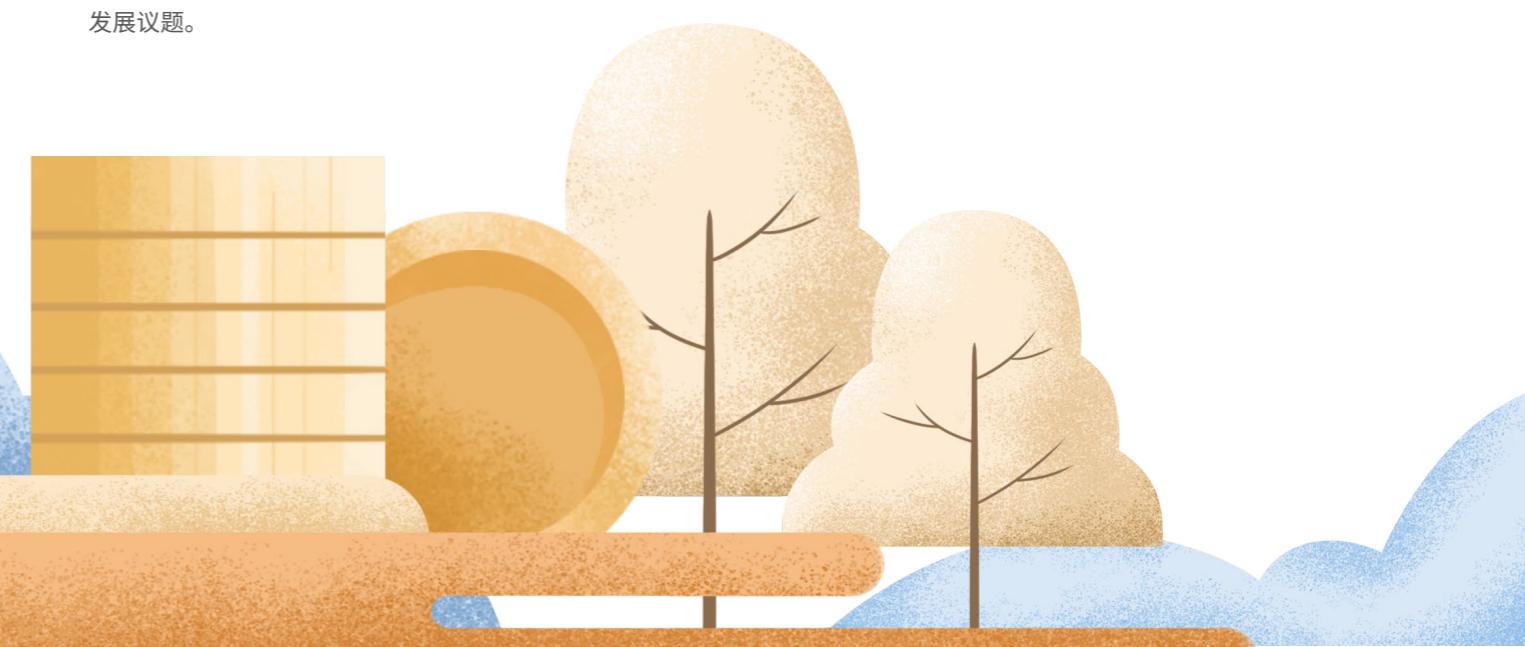
### 社会责任理念

东莞银行坚持将社会责任融入银行的管理与发展，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，坚持可持续发展，积极践行“源于社会回报社会”的价值理念，积极为实现社会和谐与社会发展贡献自身金融力量。

### 社会责任管理制度

为全面贯彻可持续发展理念，我行不断完善工作机制，建立健全可持续发展管理体系，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，为经济社会的高质量、可持续发展贡献金融力量。

董事会作为承担我行经营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
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务实体经济</li> <li>支持共同富裕</li> <li>助力乡村振兴</li> <li>助力“双碳”目标</li> <li>支持区域经济发展</li> <li>防范金融风险</li> <li>发展普惠金融</li> <li>规范公司治理</li> <li>反贪污与反洗钱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究和执行相关金融政策</li> <li>支持行业政策制定</li> <li>相关调研与讨论会议</li> <li>落实监管政策</li> <li>参与调研走访</li> <li>日常审批与监管</li> <li>上报统计报表</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供优质金融产品和服务</li> <li>提升客户体验</li> <li>保障客户权益</li> <li>普及金融知识</li> <li>信息安全与隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营业网点</li> <li>在线业务办理</li> <li>客户需求调查</li> <li>客户满意度调查</li> <li>956033服务热线</li> <li>微信公众号</li> <li>相关数字化平台</li> </ul>
投资者与股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营</li> <li>提高盈利能力</li> <li>提升股东回报</li> <li>提升公司价值</li> <li>规范公司治理</li> <li>防范金融风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期报告</li> <li>信息公告</li> <li>股东大会</li> <li>投资者沟通交流</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康、安全的工作环境</li> <li>保障员工权益</li> <li>人力资本发展</li> <li>关怀员工生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部沟通</li> <li>职工代表大会</li> <li>员工满意度调查</li> <li>员工文体健康活动</li> <li>员工培训活动</li> <li>申诉与举报机制</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>拓宽合作渠道</li> <li>公平公正采购</li> <li>诚实守信履约</li> <li>商业道德与反腐败</li> <li>利益相关方参与</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通</li> <li>同业交流合作</li> <li>招投标活动</li> </ul>
社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展普惠金融</li> <li>助力乡村振兴</li> <li>助力公益慈善</li> <li>利益相关方参与</li> <li>促进社区繁荣与和谐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社区帮扶活动</li> <li>开展公益活动员工志愿服务</li> </ul>

## 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。

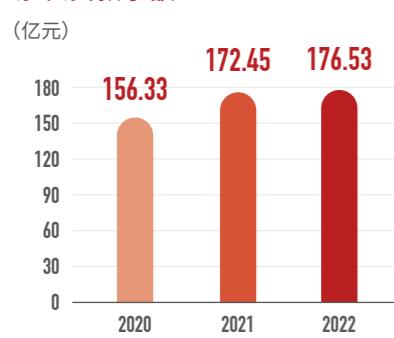


## 2022年亮点绩效

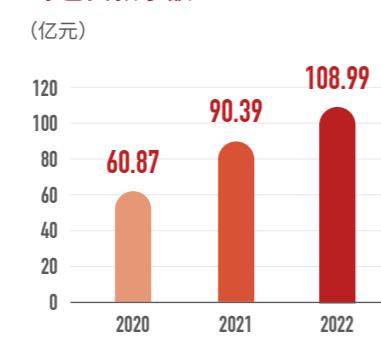
### 经济绩效<sup>1</sup>



### 涉农贷款余额



### 绿色贷款余额

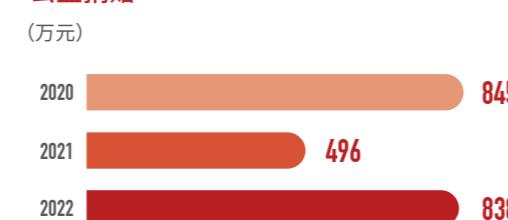


### 社会绩效

#### 员工培训总支出



#### 公益捐赠



### 环境绩效<sup>2</sup>

#### 单位面积温室气体排放量



#### 累计布设智慧柜台



<sup>1</sup>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。

<sup>2</sup>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



2021年度抗疫工作贡献奖  
东莞市莞城街道委员会、东莞市莞城街道办事处

2022.2

2021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  
东莞市金融消费权益保护协会

2022.5

广东银行业保险业2022年“最美金融消保人”  
风采展示活动“最美风采奖”金奖  
南方都市报、N视频

2022.6

2022年广东扶贫济困日暨东莞慈善日活动  
“扶贫济困 传递大爱”称号  
中共东莞市委农村工作领导小组办公室  
东莞市慈善会

2022.7

2021年度东莞市效益贡献奖  
中共东莞市委、东莞市人民政府

2022.2

2022年度“莞家福”项目最佳推广企业  
“莞家福”共保体

2022.6

“大爱无疆 善德永存”爱心捐赠单位  
东莞市慈善会

2022.7

粤港澳大湾区社会价值蓝皮书  
“做强做优主业篇”十佳案例  
中国社会责任百人论坛

2022.8

2021年度东莞市跨境人民币业务先进单位  
中国人民银行东莞市中心支行

2022.8

2022年度粤港澳大湾区金融创新案例  
21世纪经济报道

2022.12

2022中国金鼎奖-年度服务实体经济  
金融贡献奖  
中国金融发展论坛

2022.11



01

## 坚守本源 支持实体经济发展

东莞银行坚守服务实体经济本源，优化金融资源配置，多措并举加大金融支持力度，全力稳经济增长、稳市场主体，将金融活水持续引向实体经济重点领域，助力粤港澳大湾区发展，满足实体经济高质量发展需要，彰显金融机构责任担当。

- 促进湾区经济发展
- 支持实体经济
- 践行普惠金融
- 助力乡村振兴

## 促进湾区经济发展

我行积极响应国家“十四五”重大战略，促进区域协调发展，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》等相关文件要求，支持湾区重点项目建设，拓展跨境金融服务，助力粤港澳大湾区经济建设发展。



## 支持湾区重点项目建设

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。

对于湾区重点建设项目，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。截至2022年12月末，我行已通过审批的市重大项目共计189个，累计授信额度678亿元。

### 案例：支持湾区智能制造项目

2022年为助力企业建立生产及研发基地，实现地区产业升级提升，我行积极支持东莞某公司智能制造项目，该项目位于粤港澳大湾区，项目占地约62亩，项目总投超5.1亿元。根据项目建设周期，我行积极支持项目建设，实现项目审批金额1.7亿元。

## 拓展跨境金融服务

### “跨境理财通”支持湾区金融互联互通

2022年12月，我行成功获得人民银行广州分行与深圳市中心支行的批复，成为广东省首批、东莞市首家获批“跨境理财通”业务新增试点的地方性银行，我行也将以此为契机，进一步发挥自身在粤港澳大湾区的布局优势，持续增强金融创新能力，进一步便利大湾区居民享受优质的金融服务，满足投资者多元化的跨境资产配置需求，大力支持粤港澳大湾区跨境金融互联互通，为支持金融业深化对外开放持续贡献力量。

### 香港分行支持实体企业“走出去”

我行积极布局香港地区业务，作为全国首家获批在香港设立分行的城市商业银行，充分利用香港差异化市场优势机会，进一步构建和完善内地分行与香港分行联动业务机制，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，开拓细分领域市场，提升服务能力，支持实体企业“走出去”，为企业参与全球价值链竞争力提供金融支持。截至2022年12月末，香港分行跨境业务成功服务超百家企业，累计完成授信支持约67亿港币。

### 案例：筑梦湾区，跨境远航

香港某制造业企业，为境内企业的控股子公司，属于节能减排的再生资源类产业。为服务实体企业“走出去”，我行特为客户制定了5.5亿港币的专项融资方案。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，助力大湾区的建设。



## 支持实体经济

我行以政府政策为导向，结合区域经济和产业结构的特点，通过大力创新信贷产品，优化信贷结构，因地制宜制定金融服务政策支持实体经济及其产业链发展，持续为地方实体经济“输血供氧”。2022年我行进一步通过降低企业融资成本、持续优化信贷结构、深化金融服务、疏通传导机制等一系列“组合拳”，支持实体经济高质量发展，共促经济稳增长。

## 推动先进制造业发展

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，提供传统授信到投行服务等一揽子的综合金融服务。截至2022年12月末，我行先进制造业授信企业2,278户，较年初净增200户，授信余额535.25亿元，较年初净增120.92亿元。近年来，我行聚焦本地“科技创新+先进制造”城市战略，出台了《东莞银行东莞地区先进制造业推动实施方案》，聚焦全市“专精特新”企业、专精特新“小巨人”企业、上市后备企业、高新技术企业、倍增企业、“瞪羚”企业及市属重大项目建设企业等具备制造业技术研发能力和项目推进潜力的企业，为该类企业提供专属金融服务方案与优惠授信支持。同时，持续创新产品设计开发，面向该类先进制造业企业推出“建园易”“上市助力贷”等系列创新产品，为本地先进制造业企业的日常经营、扩大再生产、转型升级等需求提供专业高效的金融支持。

截至2022年12月末， 先进制造业授信企业 较年初净增 授信余额 较年初净增				
2,278户	200户	535.25亿元	120.92亿元	

### 案例：支持产业园区建设

东莞洪梅某产业园项目为市属重大项目，园区入驻企业主要为电子产业及汽车配件行业企业，我行通过为入园企业提供一体化的管理服务，支持园区企业健康发展。该项目总投资1.90亿元，我行以优惠的贷款利率给予该项目贷款额度1.50亿元，贷款期限15年，支持园区建设，为东莞引进高科技企业提供了高端的标准化厂房，将支持实体经济的工作落到实处。



## 支持科创企业发展

围绕市政府关于科技、金融、产业的深度融合部署及政策措施，结合科技创新企业客户发展周期特征及需求情况，我行出台《东莞银行科技金融业务推动指引》，加强组织推动和管理，为科技企业的发展提供充分金融支撑。截至2022年12月末，我行科技金融授信户数2,549户，较年初增加256户，授信余额471.95亿元，较年初增加84.4亿元，增幅21.78%。具体落实措施如下：

- 不断升级和优化产品方案，已形成了“高企信用贷”“科技e贷”“科保贷”“专利权质押快贷”等科技金融专项产品组成的产品体系，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；
- 持续推进知识产权质押融资业务，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。
- 持续加强与东莞市科技局、市场监督局、工信局等政府部门的联动，充分利用东莞市现行的支持创新驱动发展的信用风险分担机制，持续加大对科技创新型企业的融资支持力度，在风险可控的前提下，对市科技局、市工信局等有关业务主管部门立项或推荐的科技企业给予专项信用贷款支持。
- 与中国人保东莞分公司签署协议，合作开展以“政府+银行+保险”风险共担的科技信贷服务模式，通过东莞市政府现行支持创新驱动发展的风险补偿政策，以及保险机构的市场化风险分担机制，为先进制造业、高新技术产业等领域提供授信支持，助力科技创新型企业发展。
- 聚焦科技产业园区，加强政府、银行、产业园开发商、入园企业以及企业员工的产业园金融生态平台建设，为企业转型升级提供必要支撑。截至2022年12月末，我行“置业贷”已累计为40个产业园约540家入园企业提供了超42亿元的按揭贷款。

截至2022年12月末， 科技金融授信户数 较年初增加 授信余额 较年初增加 增幅				
2,549户	256户	471.95亿元	84.4亿元	21.78%

### 案例：科技金融线上产品“科技e贷”

东莞市某科技公司专业从事各类型塑胶容器制品及模具的开发、制造、加工、销售一条龙服务，拥有丰富的核心技术和专业人才储备，多款塑胶产品畅销欧美市场。该客户分别于2021年、2022年由广东省科技厅认定为科技型中小企业。为进一步拓展海内外市场，该企业面临大量的资金需求，我行根据该企业的金融服务需求，为其量身制定了知识产权融资方案，将客户拥有的实用新型专利进行转型权质押登记，通过科技金融线上产品“科技e贷”向其提供100万元流动资金贷款，为客户创新发展增添动力。



## 保障外贸行业稳定发展

聚焦稳外贸稳外资，我行持续优化跨境经营业务布局，加大跨境联动业务步伐，加强市场研判，不断创新产品和服务，为支持实体经济发展贡献力量。截至2022年12月末，我行全年累计为企业提供贸易融资约398.45亿元，较上年增长约25%。

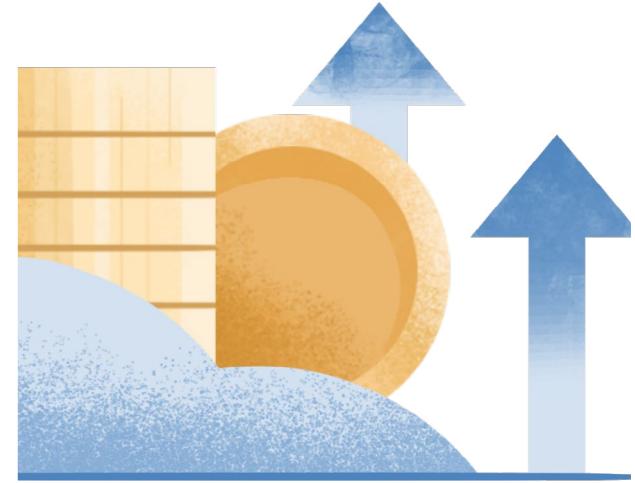
### 多措并举稳外贸

近年来，我行跨境金融业务开展顺利，在外汇局广东省分局开展的经常项目、资本项目以及内控管理方面积极作为。

重点举措	说明
调查分析	深入调查分析，及时研究解决企业在生产经营过程中遇到的实际问题，增强企业发展信心。
落实信贷政策	积极落实信贷政策，践行轻资本、轻资产的经营理念，发挥贸易融资产品导向作用，积极引导企业利用境外低成本资金，协助企业有效降低融资成本，缓解中小外贸企业资金紧张问题，促进外贸回稳向好。
加强沟通	加强沟通，及时了解企业应对国内外复杂形势产生的经济压力，通过优惠的融资政策，改善企业经营周转的资金需求。
监测分析	加强对重点行业、重点企业贸易融资情况的监测分析，密切关注外部经济环境变动，如汇率波动、国际政治等引发的资金流入，及时预判风险。

### 提供便捷的融资渠道

外贸企业是东莞市经济增长的重要主体，我行持续加快外汇数字化建设进程，为企业提供便捷的融资渠道，并逐步做好产品创新，打造具有我行“快而灵”的特色外汇产品，提升银行信贷资金投放的精准度，更好地服务外贸企业，促进实体经济发展。



### 帮助外贸企业抵御风险

随着汇率市场双向波动弹性加大，为切实降低企业的汇率波动风险，我行适时推出“莞汇宝”汇率避险产品，引导企业树立“风险中性”理念，保障企业稳健运营。

### 案例：“莞汇宝”助客户管理汇率风险

东莞市某科技有限公司主营合成材料制品的生产，有大量的美元贷款需求，用以对外支付进口化工原料的用款。我行为客户专项制定“莞汇宝”服务方案，客户首次在我行落地两笔总金额为387万美元的远期购汇业务，帮助客户锁定原材料的成本，管控汇率风险。



多次到企业进行宣讲，引导客户树立“风险中性”理念

## 推进基础设施建设

我行响应国家战略方针，积极支持现代化基础设施建设，聚焦地方重大项目建设、城市基础设施建设、城市更新等项目，通过推出一系列政策措施，为现代化基础设施建设提质增效提供全方位金融服务支撑。截至2022年12月末，我行审批通过的东莞重大项目共计189个，授信额度合计678亿元，贷款余额合计159亿元。

截至2022年12月末，  
审批通过的东莞重大项目共计  
**189个**

授信额度合计  
**678亿元**

贷款余额合计  
**159亿元**

## 践行普惠金融

我行积极践行普惠金融发展理念，深入贯彻落实党和国家关于金融支持小微企业发展的战略部署，将普惠金融发展列入总行战略层面考量，持续探索普惠金融能力建设，持续提升对小微企业的服务质效，顺利完成“两增两控”及“定向降准”目标。截至2022年12月末，我行小微贷款（含小微企业、个体工商户、小微企业主）余额1,133.82亿元，较年初新增151.83亿元，增幅15.46%。其中，普惠金融贷款余额344.86亿元，较年初新增66.10亿元，增幅23.71%，普惠金融贷款户数达21,005户，较年初新增761户。

截至2022年12月末，  
小微贷款余额  
(含小微企业、个体工商户、小微企业主)

**1,133.82亿元**



其中，  
普惠金融贷款余额

**344.86亿元**

普惠金融贷款户数达

**21,005户**

## 强化重点举措

完善组织架构体系，扩  
大小微企业服务覆盖面

- 自2021年起，逐步在全行范围内推广设立普惠客户经理团队，推动普惠业务专营化发展，提升普惠服务专业化水平。全行设立网点177家，其中包括6家社区支行、4家小微支行，延伸小微企业服务半径，扩大小微企业服务覆盖面。

推动数字化转型，科技  
赋能业务模式升级

- 产品创新方面：**结合线上渠道及金融科技技术的应用，加快普惠贷款产品线上化转型，推出“莞银税e贷”“科技e贷”“房e贷”“政采e贷”“置业e贷”“优抵e贷”“托管e贷”“优业e贷”等线上产品，提升客户获得产品服务的便利性；
- 客户拓展方面：**持续完善客户评价体系和宣传渠道，建立普惠业务拓展白名单，有效提升获客精准性及客户申贷率，提高客户融资需求的可获得感及触达水平。

紧跟“三融合”政策导  
向，持续优化创新科技  
金融产品

- 2022年，在东莞地区18家“三融合”科技信贷政府合作银行中，我行申报“三融合”科技信贷的贷款户数、笔数、金额位列全市前位。

发挥政策性资金作用，  
降低企业融资成本

- 充分发挥政策合力，积极对接普惠小微贷款支持工具，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，降低企业融资成本，有效支持实体经济发展。2022年投放普惠贷款加权平均利率**4.63%**。

减费让利惠企利民，助  
稳纾困落地见效

- 降低信贷成本，提振投放动力。多举措赋能信贷资源，简化贷款成本计算规则，有效提高贷款效率，提振分支机构业务动力；
- 主动减费让利，降低支付结算成本。2022年，我行实现支付手续费累计降费规模**超3,800万元**，惠及小微企业和个体工商户数量**超8万户**。



### 案例：帮助企业延期贷款解决资金周转困难

东莞市某塑胶有限公司是2013年成立的小微企业，公司主营业务为工程塑料加工和销售。受疫情影响，原材料价格波动大，公司面临资金周转困难的情况。我行帮助企业通过延期贷款工具成功续贷流动资金贷款600万元，有效解决短期资金周转困难的问题。

### 案例：东莞首笔小微外贸企业风险共担转贷款

2022年3月，我行与中国进出口银行广东省分行合作小微企业银行转贷款项目，成功落地6亿元东莞市首笔小微外贸企业风险共担转贷款，有力支持了广东省160多家专精特新和高新技术小微企业的融资需求。通过与中国进出口银行开展小微外贸企业风险共担转贷款合作，实现了政策性批发资金向小微外贸企业的精准滴灌，进一步降低了小微外贸企业融资成本，扩大了小微外贸企业服务范围，促进经济高质量发展。

## 创新服务模式

### 设立首贷服务专窗

为促进小微企业健康发展、转型升级、增资扩产，我行积极设立首贷服务专区或专窗，配备专岗人员进行专业金融支持，让首次贷款企业融资变得更加便捷，增速换挡进入发展快车道。截至2022年12月末，已在全行各分、支行营业部累计设置首贷服务专窗48个，协助企业进行首贷申请及办理贴息工作。



### 案例：支持首贷户企业快速获取融资支持

广东某五金科技有限公司是2011年创立的小微企业，公司主营业务为加工小家电电路板，近年来受疫情影响，公司面临流动资金紧缺的困难。我行收到其融资申请后，第一时间对接企业，认真了解企业经营情况，为其成功获批授信额度300万元，帮助企业渡过难关。

## 对接政府平台

我行积极与“粤信融”“信易贷”“粤商通”等政府融资平台中的企业展开对接工作，做好中小微企业金融服务。



上传银行特色金融产品并实时更新，推动金融产品标准化、集约化发展，搭建“金融贷款产品超市”。截至2022年12月末，我行累计帮助约7,000家企业在“粤信融”平台完成注册，累计完成1,265笔融资业务的对接工作，累计完成超400亿元的融资放款。



推广“莞银税e贷”“莞银房e贷”“置业贷”“融担贷”等19款金融产品，更好地满足不同类型小微企业客户的融资需求。截至2022年12月末，我行累计帮助超3,600家企业在“信易贷平台”注册并发布融资需求，累计完成约1,600笔授信融资业务和约300亿元融资放款。



积极对接并服务首次贷款企业，高效地缓解企业融资难问题。截至2022年12月末，在粤商通平台申请我行贷款并审批通过的企业超200户，放款金额超13亿元。此外，通过该平台积极协助企业申请首贷贴息工作，累计为112户符合首贷户贴息标准的企业申请贴息，协助企业获得贴息金额528万元。

## 线上产品赋能

我行持续运用各类政务数据，充分发挥银税互动的优势，运用银税直联获取税务数据及采纳司法、工商、反欺诈、反洗钱、人行征信数据分析决策，开展小微企业信贷模式改革、服务创新、产品创新、风控创新等工作，推出并不断优化“莞税e贷”“科技e贷”“房e贷”“政采e贷”“置业e贷”多款线上贷款产品，涵盖信用、抵押等多种担保方式，持续为零售小微企业提供优质金融服务。

### 案例：“法人置业（e）贷”力促小微企业发展

为支持产业集群化、小微企业“工业上楼”，我行推出普惠金融创新产品“法人置业（e）贷”，为小微企业在购置自用产业用房提供线上按揭贷款支持，同时配套提供全周期金融服务，为入园企业日常经营提供入园经营贷，企业直接通过线上操作即可方便快捷地获取贷款，进一步提高服务实体经济能力。截至2022年12月末，我行“法人置业（e）贷”业务已累计投放超42亿元，累计服务小微企业超580家，支持小微企业发展壮大。

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。



截至2022年12月末，

“法人置业（e）贷”业务已累计投放超



42亿元

累计服务小微企业超

580家

### 案例：信用贷款“科技e贷”线上支持

东莞市某电子实业有限公司是2017年成立企业，公司主营业务为产销电子产品、电子元器件的技术开发与设计等。受疫情影响，客户采购成本增加，订单锐减，面临经营困难情况，在了解到该客户问题后，我行为客户匹配线上信用贷款产品方案，利用该产品审批快、放款快、全系统审批等优势，为客户短时间内发放了200万的信用贷款，解决客户资金周转困难、生产受阻等问题。



## 支持复工达产

2022年，针对疫情期间出现资金困难的民营企业贷款，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，帮助企业共渡难关，促使其尽早复工达产。

### 案例：贷款展期缓解餐饮企业经营困境

东莞某食品有限公司受疫情波动影响，其生产经营遇冷，出现还款困难、资金短缺、开工率不足的情况。我行了解该企业的情况后，依据行内制定的疫情授信业务方案，通过小微企业贷款延期等支持措施，积极协助该公司办理贷款展期，助力企业平稳渡过疫情难关。

### 案例：远程作业为疫情受困客户提供服务支持

疫情期间，企业主王先生因当地受封控管理影响无法正常支用已审批贷款，面临资金周转困难问题。我行通过为其提供远程视频银行服务等方式协助该客户完成法律文书签订等工作，最终两个工作日内为其成功发放一笔650万个人经营性贷款，及时解决了客户资金困局问题，收获客户好评。

## 助力乡村振兴

我行积极开拓乡村产业市场空间，将服务乡村振兴作为全行经营重要方面，制定并不断完善专项政策《东莞银行金融支持乡村振兴业务推动指引》，加大对乡村振兴、三农相关产品建设力度，优化乡村振兴服务。

### 荣誉：以高质量服务推进乡村振兴，荣获省五一劳动奖状

2022年5月，我行以高质量服务推进乡村振兴进程，荣获广东省五一劳动奖状，该奖项是为了表彰为广东省经济社会发展作出突出贡献的先进集体，是广东省总工会授予企事业单位的最高荣誉。



## 完善工作机制

我行高度重视乡村振兴相关工作，强化组织落实，总行层面设立“乡村振兴部”，负责统筹开展乡村振兴产业政策研究、产品创设、系统搭建等工作，并持续完善专业化工作机制，落实金融机构服务乡村振兴的主动性和可行性。



## 金融赋能乡村发展

围绕解决乡村服务的政务难点、金融堵点和民生痛点，我行发挥乡村授信政策引导作用，积极联合政务部门开展多元合作，推动政务服务、金融服务与村社、村民、社会商户生产、生活场景相融合。大力创新平台化服务模式在“三农”和“乡村振兴”领域的运用，以数字乡村服务平台和基础金融服务设施为着力点，创新乡村振兴产品体系，大力推动优质金融服务进村入社。

### 加大乡村振兴政策倾斜

出台《东莞银行金融支持乡村振兴业务推动指引》，从人员配备、产品研发、利率定价、考核激励、资源安排等方面给予政策倾斜，助力乡村业务快速、健康发展。

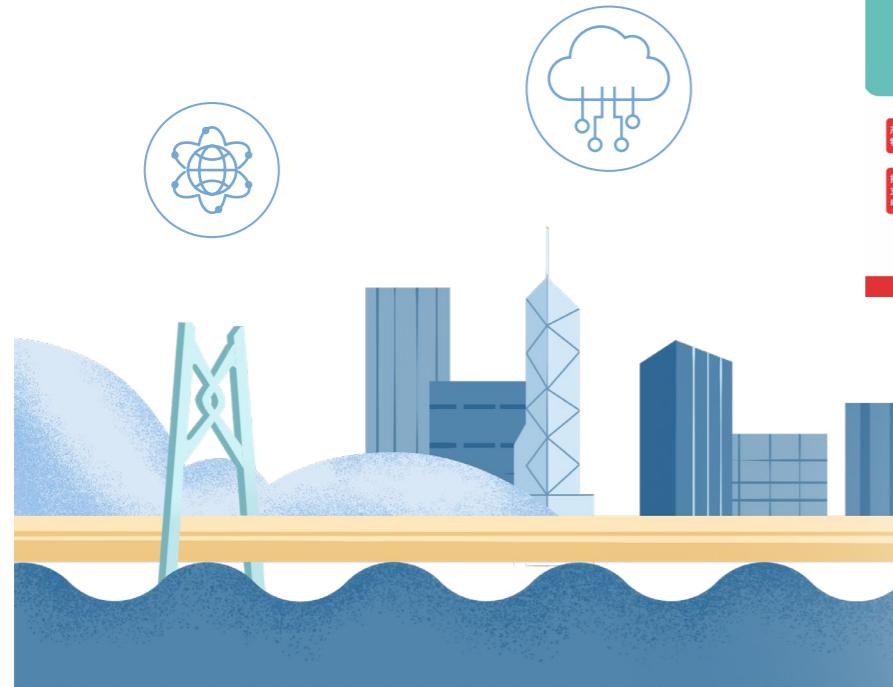
重点方向	具体措施
体制机制倾斜支持	<p>建立专门的乡村振兴资源配置机制和考核评价机制：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支持农户、农村个体工商户、企业发展，新发放的涉农贷款给予利率优惠；</li> <li>针对涉农业务责任认定应遵循尽职免责原则，在授信各个环节均尽责履职的各岗位人员，可减免相关责任；</li> <li>在合理范围内，涉农信贷贷款不良率不作为对涉农信贷业务经办单位考核评价的扣分因素。</li> </ul>
村社集体企业授信支持	<p>聚焦农业及农村现代化，针对农村集体经济组织、涉农企业等不同乡村振兴主体融资需求，采取差异化产品供给：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推出适用于农村集体经济组织的村社综合授信产品；</li> <li>推出适用于城市更新项目的工业园区村社自改贷款、工改工贷款等；</li> <li>推出适用于农业中大型企业的倍增贷、高企信用贷等产品服务。</li> </ul>
农村居民个人授信支持	<p>针对广大村社居民，注重完善涉农信用信息系统，创新推出特色化授信产品服务：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>针对农村居民无合格抵押的痛点，开发了以农村自建物业价值核定额度的信贷产品“托管贷”及线上产品“托管e贷”；</li> <li>推出个人线上消费信贷产品“莞易贷”，为东莞市农村居民群体定制审批模型，给予农村居民客群一定优惠利率，有效满足农村居民小额消费信贷需求。</li> </ul>

## 创新乡村振兴产品体系

我行以农村信用体系建设为立足点，不断加大涉农信贷资源投入，聚焦农村各类授信主体的融资特点和需求痛点，构建分层分类管理的多层次、差异化产品服务体系。

### 案例：产品托管e贷

针对报建建造自建房的客户，我行结合村民无银行要求合格抵押物，但村民自建房也能给村民带来固定收入的特征，推出“托管e贷”产品，加大对村民授信支持，促进乡居风貌改善。截至2022年12月末，托管e贷全年累计发放15.53亿元，解决本地村民信贷融资问题。



### 优化完善“三农”服务

#### 农业 政银保项目

我行与东莞市农业农村局签订合作协议《东莞市农业“政银保”合作贷款工作实施方案》，旨在破解现代农业经营主体贷款难题，创新地方政府与金融机构服务“三农”机制。截至2022年12月末，我行累计落地了三笔农业政银保项目，合计投放贷款金额1,800万元，三家企业均为省龙头和市龙头农业企业，助力东莞市乡村振兴发展。

### 案例：农业政银保项目，助力农业企业发展

广东某生物科技有限公司为本地一家农业企业，主营业务为菌类种植、生产、加工和销售，该企业希望扩大生产经营规模，但缺乏扩张资金。我行走访调查，了解到该农业企业高度符合“三农”机制，并积极对接市农业局及担保公司。综合评估企业资料、授信申报、需求金额和经营情况后，帮助企业融资800万元信用类经营周转资金，支持其扩大再生的需要。



农村一体化  
金融服务平台

我行围绕农村金融服务的政务难点、金融堵点和民生痛点，成功打造出全国首创的“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，服务全市超500个一级村社、1,000个二级村社。该平台以“便民利民、兴农惠农”为建设目标，实现了政务服务、金融服务与村社、村民、村企生产、生活场景相融合，开辟了数字便民、金融惠农的新渠道。



## 完善乡村惠民服务

我行在东莞辖内镇区建设以“党建+惠民+金融”相结合乡村振兴服务新模式，设立了乡村振兴金融创新敏捷团队，有效推进服务向农村社区延伸，以“轻量级”的基础设施配套，打通金融服务“最后一公里”。截至2022年12月末，我行便民服务点已完成选址147家，建设完成对外营业126家，为村居民提供社保卡、银行账户查询等综合金融服务，并根据特殊群体客户的需求，提供主动上门便民服务或预约服务。在东莞地区开展“幸福乡村，共同创富—东莞银行乡村慰问”活动，通过走访、慰问村社高龄老人，进一步履行“为群众办实事”的社会责任。

截至2022年12月末，便民服务点已完成选址	建设完成对外营业
<b>147家</b>	<b>126家</b>

## 推动乡村帮扶工作

我行积极履行社会责任，响应国家号召，推动乡村振兴。截至2022年12月末，组织开展各类帮扶工作，涉及脱贫户慰问和帮扶地区10余个基础设施建设项目。



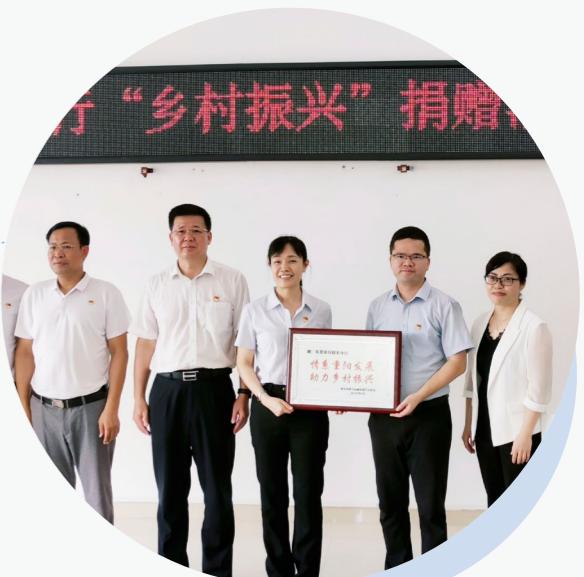
东莞银行清溪支行开展“幸福乡村，共同创富—东莞银行乡村慰问”活动。

帮扶韶关市推进乡村振兴及美丽乡村建设，援建50万元支持武江区重阳镇万侯村四合院民宿项目配套设施建设。

在春节及广东扶贫济困日期间对我行定点帮扶的常平白花沥村的困难群众进行慰问。



为韶关始兴县司前镇提供帮扶支持，先后建成了村蓄水坝、村便桥、河堤加固工程、脱贫户厨房等10余个项目，进一步提升了当地基础设施水平。





02

## 服务民生 共享社会发展成果

东莞银行践行“金融为民”理念，坚持普惠包容，服务民生发展，积极解决养老、医疗、教育等民生领域重点问题。强化新市民金融服务，通过不断创新、优化产品与服务，助力社会民生领域改善，彰显金融机构社会担当。

- 强化新市民金融服务
- 推动民生改善
- 优化居民服务
- 践行公益慈善

# 强化新市民金融服务

为践行“市民银行”战略定位，深入贯彻中国银保监会、中国人民银行《关于加强新市民金融服务工作的通知》，切实增强新市民金融服务的获得感和幸福感，我行成立了新市民金融专项工作小组，制定《东莞银行关于加强新市民金融服务工作方案》，为新市民群体提供消费信贷、住房安居、就业创业、政务金融、资产配置、金融权益、优惠活动等系列快捷优惠金融服务，以暖心金融产品提升新市民群体生活品质。

## 主要工作措施

### 信贷：扩大“新市民”信贷金融产品供给

为新市民提供莞易贷、优职贷、信用卡等产品服务，通过线上受理渠道入口，降低客户多次来回银行网点交材料频率；重点支持社保公积金客群、纳税客群、代发工资客群、有房客群租房类客群、医疗客群等新市民客户群体；开展贷款利息优惠券及拼团有礼权益活动，增强新市民消费信贷产品获得感。

### 安居：解决“新市民”住房安居问题

为加强新市民购房金融服务，持续优化住房按揭贷款产品，给予利率优惠，实现线上申请、审批，不断提升审批效率及用款便利性，满足新市民购房需求；为有长期租房需求的新市民提供专属租赁金融服务，利率优惠，延长贷款期限至10年等金融服务支持；新市民可通过“莞e租”平台查看水电、远程开门、交租等便捷服务，帮助新市民实现住有所居，快速融入新生活环境。

### 乐业：提供“新市民”就业创业保障

与东莞市政府合作，为新市民企业提供最高50万元的创业贷款并给予优惠政策；配合政府部门完善农民工工资支付监控预警，保障农民工权益；为新市民企业提供“发薪易”代发平台服务，推出针对新市民代发客户专属抽奖活动、积分商城权益专区，通过代发平台为新市民代发客户提供整体金融服务方案，为“新市民”就业创业提供保障。

### 便民：满足“新市民”政务金融新需求

优化新市民社保卡服务，与东莞市人社局合作，开发了社保卡业务线上申领功能，丰富新市民申办渠道，提升新市民申领社保卡的便利性与便捷度。与东莞市医保局合作，联手打造惠民就医平台，提供亲情付、无感支付和东莞银行惠民医疗金服务，满足“新市民”政务需求。

### 增值：满足“新市民”资产配置需求

为新市民提供随心存、大额存单等稳健存款产品，推出1元起购、期限丰富的代销理财产品，满足新市民多样的资金安排需求。引入重疾险、医疗险、财产险等代销保险保障产品，为新市民提供各类保险保障服务。

### 为民：提升“新市民”基础金融服务

2022年，我行打造了石碣东盛支行、寮步松湖智谷支行、桥头支行3家“新市民金融服务示范点”，为新市民提供便捷、暖心的金融服务。



“走进新市民”活动



### 惠民：提供“新市民”优惠活动

我行提供“新市民”优惠活动，叠加多项优惠权益，与云闪付、微信支付绑定东莞银行卡等平台开展合作，提供“新市民”专享优惠；为新市民提供“薪上加薪 海量红包摇一摇”每日签到抽大奖的年终奖活动。

### 优化投诉机制，切实维护新市民金融消费者权益

牢固树立“金融为民”的工作理念，高度重视涉及新市民客户的投诉处理工作，多方式畅通民意沟通渠道，优化投诉机制，合理解决客户诉求，提升新市民矛盾纠纷化解质效。

### 普及金融知识，开展新市民金融服务专项宣传月

设立“新市民金融服务宣传月专项小组”，统筹开展“金融践初心 情暖新市民”服务宣传工作。活动期间，通过线上线下联动方式，大力宣传新市民相关政策及金融服务，普及新市民金融知识教育。

## 推动民生改善

我行致力服务社会保障、解决养老、医疗、教育等民生领域重点问题，通过不断创新、优化产品与服务，助力社会民生领域改善。

### 社会保障

我行全面推进东莞市第三代社保卡换卡工作。组织东莞地区村社全覆盖，与东莞地区村社联合开展便民上门服务，为村社人群提供便捷的换卡服务，市民通过我行的线上申请渠道申办社保卡的，还可以享有社保卡照片免费拍摄认证优惠。截至2022年12月末，我行当年社保卡新发卡超11万张。

截至2022年12月末，  
当年社保卡新发卡超  
 **11万张**

#### 案例：举办“智慧市民卡 生活更美好”东莞市民卡宣传推广活动

2022年8月至12月，我行受东莞市社会保险基金管理中心邀请，在东城、南城、莞城、高埗、石碣、茶山、石排、大岭山等镇街开展了“智慧市民卡 生活更美好”——东莞市民卡宣传推广活动。本次活动有效地帮助群众进一步了解、支持和共享市民卡的民生和政务服务便利，提升群众对市民卡的认知度和认同感，提高市民卡的发卡率和使用率。



## 教育民生

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。截至2022年12月末，我行校园缴费平台已为超880家教育机构提供资金结算服务，为学费管理提供高效、便捷的管理平台。同时积极支持教育机构融资需求，通过设立“教育快贷”等专项授信方案，为教育机构日常经营周转、校舍扩建等资金需求提供融资服务。

### 居民养老

#### 加强养老行业金融支持

我行积极响应监管机构关于引导行业加强对养老行业金融支持的精神，通过多项措施满足养老服务机构的融资需求，助力培养发展养老服务机构，增加养老服务供给，支持新市民在常住地就地养老。

#### 便捷养老补助发放

我行积极落实上级文件指示，推进城乡居民养老保险待遇，支持“惠民惠农”财政救助补助资金统一发放至社会保障卡金融账户。截至2022年12月末，政府发放的各项待遇中持我行社保卡的客户超40万人，每年发放金额超65亿元。

#### 案例：为失能居家老年人提供综合金融服务

2022年10月，我行联合东莞市社保基金管理中心在望牛墩福安村开展“敬老月”主题活动，为失能居家老年人提供上门综合金融服务，为老年人答疑解惑。





## 医疗健康

我行与政府、医院开展深度合作，通过开创“金融+互联网医院”智慧服务模式，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。目前已与相关部门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。截至2022年12月末，我行智慧医疗项目累计落地33个，惠民就医项目累计落地医院共9家。

### 案例：“惠民就医”服务便捷就医付费服务

2022年，我行聚焦医院场景、社区卫生服务中心场景及药店场景，打造了东莞地区医疗领域数字化赋能便民服务新的创新应用“惠民就医”服务，深化“医保+医院+银行”合作模式，支持医疗服务和医保支付工作，进一步提升全市医保服务水平。该系统自2022年6月上线以来，已成功为9家医院提供服务。截至2022年12月末，共签约11,773户，总结算金额155万元。后续我行将进一步扩大合作医院范围及丰富应用场景，实现“先看病后付费”信用就医模式，持续为客户提供方便快捷的就医服务。



截至2022年12月末，

智慧医疗项目累计落地

33个

惠民就医项目累计落地医院共

9家

### 案例：“诊疗一卡通”平台服务

2022年，我行联合东莞市社保基金管理中心推出“诊疗一卡通”平台，该平台具备挂号、缴费、参保信息与医保待遇信息查询、金融服务等多种功能，方便市民在社区卫生服务中心就医缴费。截至2022年12月末，已在东莞市各镇街社区卫生服务中心布放“诊疗一卡通”终端设备503台，实现挂号601万次，结算575万笔，“诊疗一卡通”就诊结算量达社卫中心整体就诊结算量的41%。



## 住房安居

我行坚持“房住不炒”的总体定位，全力支持“保交楼、保民生、保稳定”工作，严格落实各项指导政策，支持刚性、合理的购房需求，推出购房e贷产品，持续对传统房贷业务办理流程进行优化和重塑，实现房贷业务办理效率提升50%。帮助房地产市场及企业平稳健康发展。同时优化“莞e租”服务，不断开拓租房市场，满足市民住房安居需求。

### 案例：支持房地产市场平稳健康发展

2022年11月，我行与华润置地（东莞）、东莞万科、东莞新世纪和东莞光大集团4家房企签订了相关《战略合作协议》，提供总体意向性授信金额合计300亿元，积极为合作房地产企业提供多元化的综合金融服务，全力支持“保交楼、保民生、保稳定”工作的开展，帮助房地产市场平稳健康发展。





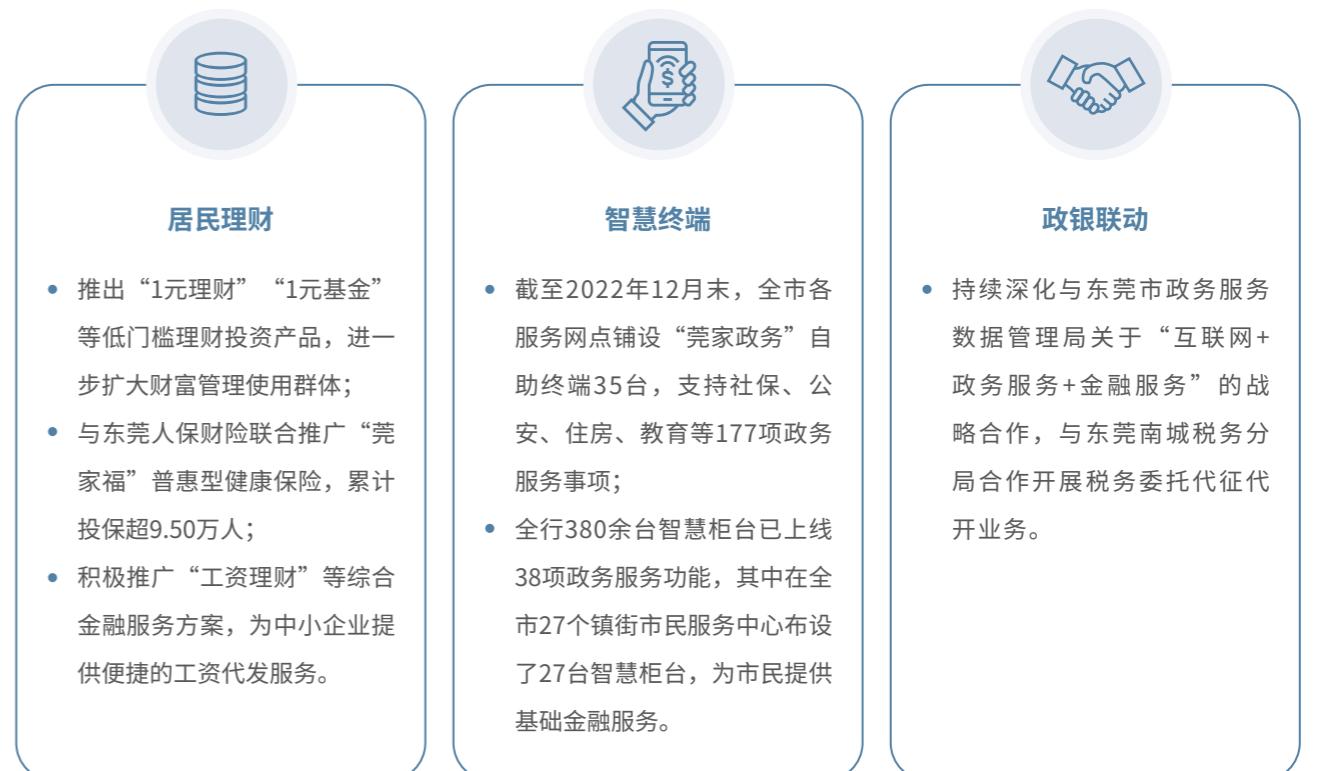
### 案例：“莞e租”有效连接租房市场主体

“莞e租”服务通过聚焦东莞不同类型收租群体，建立智慧物业租赁管理服务平台，为房东、物管、住户、租客提供包括出租房产管理、租金收缴管理等服务，同时不断优化平台功能，有效解决房东“收租难、记账难”的问题，将房东和租客有效连接，打造“金融+场景+服务”的新生态模式，提供一揽子金融与非金融服务。截至2022年12月末，我行“莞e租”已服务房东4.3万户。



## 优化居民服务

我行创新居民理财服务，推出“1元理财”、“1元基金”等低门槛理财产品，丰富居民财富管理方式，通过延伸网点自助终端设备铺设，深化政银联动，为居民提供更为便捷金融服务。



## 践行公益慈善

我行积极为社会发展贡献力量，持续开展捐资助学、赈灾扶贫、关爱弱势群体等各类慈善公益活动，积极投身公益，践行社会责任，不断为建设和谐的社会环境而努力。截至2022年12月末，公益捐赠支出838万元。



截至2022年12月末，  
公益捐赠支出  
**838万元**

## 同心抗击疫情



各分行根据当地疫情防控相关要求，积极组织、督导职工按时进行核酸检测，有条件的分支行更是联系当地检测机构上门为职工提供核酸检测服务，让职工享受“核酸便利”，巩固来之不易的疫情防控成果。



广州分行慰问奋战在疫情防控一线的工作人员，为社区送来水果、矿泉水和酒精、口罩等防疫物资，用实际行动彰显企业责任和社会担当，为抗击疫情贡献力量。



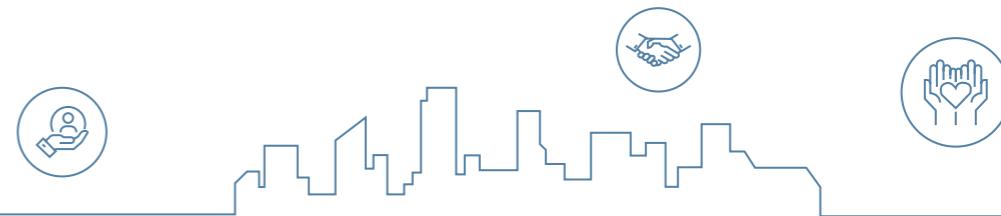
积极响应市委组织部倡议，组织志愿者支援抗疫一线，奔赴各镇街社区支援当地疫情防控相关工作。



组建东莞银行核酸采样工作队，90名队员完成核酸采样培训并通过考核测试。

## 传递公益爱心

我行以责任文化为着力点，各基层单位积极参与扶贫帮困、社区送温暖、关爱弱势群体救助等公益活动，支持医疗、教育、体育事业，传递社会正能量。



连续三年赞助东莞市“最美医生”“最美护士”活动，并推出系列专属优惠活动及综合金融服务。



关爱贫困学生，参加莞韶“圆梦助学”活动，支持10名贫困学生的学习生活费用4万元。



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，主要用于东莞多个镇区的“爱心驿站”运营及多个村社的基础设施建设。

# 03

## 绿色发展 助力“双碳”目标实现



发展绿色金融，实现环境保护和经济发展的双重目标，是推动中国经济高质量发展的必然选择。东莞银行坚持贯彻绿水青山就是金山银山理念，努力践行碳达峰、碳中和目标，明确授信政策方向，积极倡导将绿色环保产业作为战略客群的金融服务重点，加快推进绿色金融产品及服务的创新，大力拓展绿色金融项目，强化环境、社会和治理风险管理，持续推进绿色金融体系构建，加速绿色金融业务的发展，保护和改善生态环境，支持社会可持续发展，积极为实现“双碳”目标贡献自身力量。

- 发展绿色金融
- 环境社会风险管理
- 践行绿色运营

## 发展绿色金融

为贯彻落实《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》，全面支持国家碳达峰、碳中和目标实现，我行将绿色低碳发展嵌入发展战略，强化针对不同行业企业的绿色金融信贷和投资重点支持领域，优化资源配置，全力促进绿色产业发展壮大和企业绿色低碳转型。截至2022年12月末，我行绿色贷款余额108.99亿元，较年初增长18.60亿元。



截至2022年12月末，

绿色贷款余额

**108.99亿元**

较年初增长

**18.60亿元**

### 业务层面：成立绿色金融部

- 负责绿色金融发展措施的具体落地实施；
- 负责牵头组织开展绿色金融产业政策研究、产品创设、系统搭建和组织推动等工作；
- 牵头组织发展绿色信贷、绿色债券、绿色消费等多层次金融产品和服务体系；
- 研究分析客群行业特征与行业政策，建立健全客群模块的制度和体系，组织开展客群业务产品和系统的研发、营销推动和后续评价。

## 绿色金融发展规划

我行通过强化顶层设计，将绿色金融纳入中长期战略规划《东莞银行五年整体发展战略（2022-2026）》，加强金融业务布局，加大绿色、低碳、环保产业支持力度，加大信贷投放，提升绿色信贷规模。积极完善绿色金融制度体系，制定了《东莞银行绿色金融业务管理办法》，明确规定各级机构、各部门的职责分工，明确绿色金融的信贷政策和支持方向，规范环境、社会和公司治理风险分类标准。同时，对授信尽职调查、审查审批、合同签订、资金拨付、贷后管理等环节提出管理要求。

## 绿色金融治理架构

### 总行层面：成立绿色金融业务推动小组

- 制定绿色金融发展战略与年度目标，审核相关金融政策，推进绿色金融体系的完善，加快低碳银行的建设；
- 制定条线绿色金融业务的营销目标、指引、方案与计划；
- 指导分支机构做好业务营销，强化绿色项目的营销推动、支撑，梳理、分析“碳中和、碳达峰”、绿色金融等相关政策和发展动态。

## 绿色金融创新实践

### 绿色产业支持

为进一步加大碳减排企业的支持力度，推动绿色金融可持续、高质量发展，我行积极扶持污水处理厂、光伏发电、风电、碳减排等领域的绿色项目建设，充分发挥自身作为金融机构的中间力量，帮助企业降低融资成本，支持企业绿色运营，走可持续发展道路。

#### 案例：新能源汽车关键零部件项目

某企业是新能源汽车关键零部件电池壳体的生产企业，为解决企业在项目建设期资金紧缺的需求，我行积极营销并配套绿色项目贷，为企业发放4.5亿元项目贷款额度，项目建成后可年产电池罩盖（模压）50万件，加快当地电动汽车行业的发展。

#### 案例：充电桩建设与运营

广东某新能源技术股份有限公司是一家专业从事电动汽车充电设备研发、制造、充电站整体解决方案、充电设施承建运营服务的国家级高新技术企业，近年来因业务快速发展，企业日常经营周转存在资金压力，我行在了解到情况后，主动对接并为该企业提供授信额度7,100万元，有效解决企业融资问题，助力当地绿色产业平稳发展。

## 案例：分布式光伏电站项目

某电子有限公司存在低碳转型的需求，计划在厂房屋顶投资建设分布式光伏电站项目。为解决企业在项目建设期资金紧缺的需求，我行积极营销并配套“光伏发电贷”，为企业发放500万元项目贷款额度。该电站装机容量为1,788.95千瓦，平均年发电量约为202万度，可节约标准煤728.3吨、二氧化碳减排2,017.3吨、二氧化硫减排60.7吨、氮氧化物减排30.3吨、烟尘减排550.3吨，有效助力企业的可持续发展。

## 绿色金融产品创新

为更好落实国家双碳战略规划，我行不断加大绿色产品创新力度，持续优化绿色金融服务体系，为“碳达峰、碳中和”目标发展增添金融动能。

### 治水贷

作为东莞地区内首创的河涌整治项目专属产品，重点支持东莞市政府推动“河涌整治”类重大绿色项目发展，助力东莞市河涌整治项目融资，推进项目更快落地。

### 光伏发电贷

专项投向光伏领域的创新产品，用于解决投资人建设分布式光伏电站的资金缺口，强化对清洁能源领域的信贷支持，加快绿色金融助力生态环境保护和建设工作。

### 碳排放配额抵押贷

专项投向广东省重点控排企业的创新产品，首次将广东省碳排放配额作为抵质押担保品，丰富绿色金融产品和服务体系。

### 碳减排票据贴现业务

通过碳减排票据贴现业务降低企业再融资的成本，2022年6月，成功落地广东省省内首笔碳减排票据贴现业务，用于支持企业对锅炉项目的节能改造，预计实现二氧化碳减排量约2,356.90吨。



## 绿色金融研究成果

### 持续助力可再生能源发展

为加快培育新能源产业、带动经济结构向中高端迈进，促进“碳达峰、碳中和”，2022年12月，我行与东莞市储能产业联盟签订了《战略合作协议》，将储能产业联盟内的相关新能源企业作为行内重点支持客户群体，并优先为其提供全方位的金融服务。

### 创新“绿莞家”服务方案

2022年，我行推出了“绿莞家”绿色金融综合服务方案，适用对象为资金投向节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务的企业，方案包含“项目类、经营类、债券类、增值类”产品，旨在为企业提供全方位、一体化的绿色金融服务。

## 环境社会风险管理

我行高度重视环境和社会风险相关议题，主动应对变化带来的挑战，开展绿色金融研究，持续探索将环境和社会风险管理融入银行管理实践中。2022年，我行通过进一步完善绿色金融管理架构，开展相关环境压力测试，持续优化气候相关风险评估与管理工作，确保在风险可控、发展可持续的前提下，加大对绿色金融企业和项目的支持力度。

### 气候风险管理

我行主动应对气候变化带来的挑战，建立健全气候风险管理体系，积极开展绿色相关研究，并定期进行内部培训宣贯和外部交流合作，把握气候变化机遇，持续推动绿色金融健康发展。



## 识别气候相关风险和机遇

不同行业、不同区域面临的环境相关风险的种类、影响程度不尽相同，我行根据所处区域及自身业务结构特点，识别相关风险状况，并制定风险偏好及授信政策，及时指导信贷投向及调整资产结构，通过提高资源效率、节约成本、采用低排放能源、开发新产品和新服务等措施来更好地应对和缓解环境、气候变化，努力把握绿色金融中新的发展机遇。

贷款投向行业	风险因素	风险类型	期限
制造业	耗能、气候变化	转型风险	中期
批发和零售业	气候变化	物理风险、转型风险	中期
房地产业	气候变化	物理风险	短期
建筑业	气候变化	物理风险	短期
交通运输、仓储和邮政业	耗能、气候变化	转型风险	中期
信息传输、软件和信息技术服务业	气候变化	物理风险、转型风险	中期
水利、环境和公共设施管理业	土地、生态保护、气候变化	物理风险、转型风险	中长期
金融业	气候变化	物理风险、转型风险	长期

### 气候相关风险

- 极端天气所引起的业务和硬件设施中断会导致财务的损失，进而使得经营成本增加，影响盈利水平。
- 银行不能及时把握气候相关政策导向进行业务转型而面临风险。
- 授信客户的既有资产被迫转型或发展节能产品与技术，导致成本增加，缺少绿色金融相关技术支撑影响银行信贷业务的发展。
- 投资者更加重视气候对投资的影响，对于绿色金融产品的要求逐步提升，银行不能及时地采取措施，可能影响投资者的投资意愿。
- 高污染企业抵御气候风险的能力普遍较低，如发生负面新闻，影响银行声誉，进而影响投资者意愿。

### 气候相关机遇

- 银行在日常运营中遵循绿色办公原则，使用循环技术、减少用水量和耗水量有助于进一步降低运营成本，有助于银行参与可再生能源投融资项目等。
- 国家和地区自上而下陆续推出可持续发展的绿色金融政策，投资者对于绿色金融产品热情高涨，为银行创新绿色金融产品提供契机，通过不断创新产品及服务，提升客户综合服务质效。
- “双碳”政策的有效落地，推进区域产业结构优化升级，充分调动企业自主创新、低碳发展的积极性，进而促进银行产品创新发展，资产结构实现优化调整。

## 积极应对气候风险

- 持续关注国内和国际环境政策变化，及时与监管部门沟通，完善绿色金融与环境风险管理政策，将环境风险纳入授信业务全流程管理，助力绿色金融业务推动和同业合作交流；
- 创新绿色金融产品与服务水平，优化绿色资产结构，引导和培育负责任的市场投资行为；
- 规范绿色融资统计口径，加强绿色融资数据监测，按要求准确报送绿色金融报表，定期披露环境信息风险；
- 做好重要资料的备份，做好防火、防洪、防雷等极端事件的演练，保证信息安全，防范自然灾害侵袭；
- 强化绿色办公管理要求，加强节水、节电、节油等节能管理，提升资源利用效率，减少碳排放。

## 开展环境压力测试



### 样本选取

选取全国碳排放权交易配额管理的重点排放单位及广东省2021年度控排企业，评估碳达峰碳中和目标转型对我行信贷资产的潜在影响。

- 设定碳价的提升和碳配额减少两个风险因素压力测试情景；
- 将2021年末的碳配额、碳排放量作为基数；
- 测算碳排放成本上升对企业还款能力的影响。

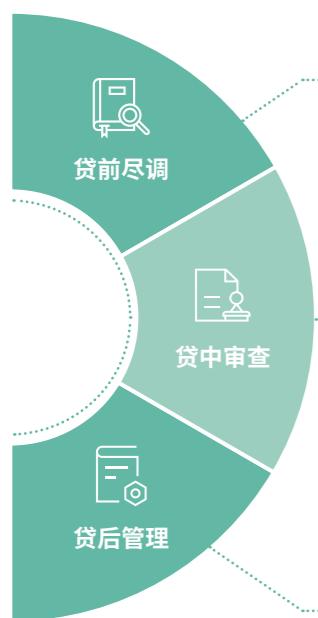
### 压力情景设置

在压力情景下，测试企业在碳排放量超配额后，营业外支出逐年增加，利润总额、净利润逐年减少，利息保障倍数等偿债能力有所下降，但对我行资本充足水平的影响总体处于可控范围内。

## 信贷业务管控

我行制定了《东莞银行绿色金融业务管理办法》《关于明确绿色金融授信申报、审查及审批要求的通知》等，就授信业务流程中对客户及项目的环境、社会和治理风险情况的管理做出要求，从授信环节压实环境及社会风险管理，切实支持绿色金融发展。

## 授信流程管控



- 根据客户及其项目所处行业、区域特点，将客户的环境、社会和治理风险作为尽职调查内容。
- 授信审批部门应加强客户的环境和社会风险的审查审批，确保客户提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，对不能取得有关文件以及环保不达标等环境环保违法违规客户实行“一票否决”。
- 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。
- 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。
- 对于存在环保违规的存量客户，采用限时整改、压缩授信等方式防控环境和社会风险。

## 信贷资源支持

我行一方面推出绿色信贷优先审查审批机制，明确绿色信贷享受绿色通道，采取相对固定的专人审查审批方式优先审查审批，提升绿色信贷业务审查审批的时效性与专业性；同时对“两高一剩”行业贷款采取限额管理，落实限额管理要求，定期监测业务数据，严控“两高一剩”行业授信业务，存量授信按客户还款能力逐步退出。

## 完善系统建设

2022年2月，我行成功上线绿色信贷管理系统，大大提升了绿色信贷资产识别效率，进一步完善绿色信贷业务数据、环境效益统计质效，实现绿色信贷报表自动编制，有效推进了银行对绿色信贷全流程、智能化管理。



## 践行绿色运营

我行大力倡导绿色低碳理念，制定并完善相关管理办法，采取多项节能措施，持续推动全行运营低碳化，努力减小运营层面对环境带来的影响，打造低碳银行，响应“双碳目标”战略号召。

### 推进绿色运营

我行重视绿色运营，根据东莞市发展和改革局、市国资委等关于开展全市生态文明建设相关工作要求和通知，扎实推动资源节约绿色低碳生活、深入开展垃圾分类和塑料污染治理工作，不断细化内部节能减排和节能降耗等措施，如节约用水、绿色办公、业务线上化，倡导“厉行节约、反对浪费”精神，规范公务接待等，积极倡导资源节约和绿色低碳生活，以切实行动支持国家可持续发展。



为提高员工节水意识，我行定期开展节约用水的宣传教育及培训，增强全体员工的节约用水意识：

- 用水设施旁张贴标语提示，提倡“随手关水”、“人走水关”；
- 用水时，尽量不将水量开到最大，以不将水花溅到水槽外为准；
- 提倡使用直饮水设备，加强瓶（桶）装水管理；
- 加强对用水设施巡查并做按时做好记录，对损坏设备及时维修。



我行积极推行“绿色办公”理念，全力推进无纸化办公、电子化办公，倡导减少纸张及办公耗材的耗用，实施电子化报刊订阅，减少非必要纸质报刊杂志订阅；重新梳理办公用品采购、领用、报废、回收等流程，规范办公用品配备、采购和领用，制定配备标准并严格执行，讲求节约，杜绝浪费。



修订《东莞银行公务接待管理实施细则》，并制定《东莞银行业务招待管理实施细则》，严格执行招待费列支范围、开支标准等规定，不搞超规格招待；在办公用房方面，严格按照有关通知规定执行领导办公用房标准，坚持节约从简原则，不存在超标用房。



为更好贯彻双碳战略目标，我行不断优化线上服务渠道，通过手机银行、电子签章、录音录像等方式开展线上业务交易，在便捷业务开展的同时，减少纸质文件的使用。2022年全年约有207万笔回单通过电子形式提供，有效减少了纸张的浪费。



### 案例：“日常小行动、降碳大作为”全民行动

为加强社会公众对低碳概念的了解，推动全社会共同参与节能降碳，我行携手东莞市生态环境局、东莞广播电视台、抖音平台实施深度合作，围绕“节能降碳 绿色生活”重点展开系列全媒体宣传。2022年6月至12月，我行视频号播放《王晓的“绿时袋”亮相！快来get同款降碳好物》《日常小行动 降碳大作为 看这位厂长如何在环保路上越走越踏实》等6条视频，总浏览量达10万以上。



“日常小行动、降碳大作为”全民行动短视频大赛活动

### 案例：惠州分行志愿捡跑公益活动

东莞银行惠州分行党支部于2022年6月组织开展以“志愿捡跑，服务绿色生态”为主题的志愿服务活动。我行员工志愿者一边沿着东江岸边绿道慢跑锻炼，一边捡拾园内垃圾，将健身与环境保护公益活动相结合，以自身实际行动宣传“服务绿色生态”环保理念，携手共建绿色家园。





## 04

### 锐意进取 持续创新产品服务

东莞银行综合自身经营优势，构建特色金融产品体系，不断推进自身各项金融业务发展与产品创新，持续优化服务方案，为客户提供多层次、综合一体化金融产品和服务，全力为地区和国民经济的转型升级服务。

- 优化客户服务
- 消费者权益保护
- 金融科技发展

## 优化客户服务

我行高度重视客户服务，注重客户服务体验，坚持从服务创新、服务管理、服务提升等方面出发，构建高效立体服务体系，为客户提供专业且优质的金融服务。同时，充分运用科技创新，将智能化、人性化、专业化融入到客户服务的各环节中。

### 专业化服务

**推进智能客服项目** 分步有序推进智能机器人、虚拟数字人等智能化应用建设，同时优化客服热线、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。

**提高业务办理效率** 一是安排部分网点在周六日、节假日等对外营业；二是采取智能设备分流或弹性柜台办理，此外开通线上预约办理，如对公开户业务，减少客户临柜时间；三是坚守 7\*24 小时不间断服务，持续提升客户服务体验旅程。2022 年电话渠道及线上渠道客户服务累计达 550 万人次，实现足不出户办理业务。

### 适老化服务

**电话银行** 针对老年人习惯使用电话银行人工服务偏好，为老年人客户提供电话银行直达人工通道服务，减少等待和操作的时间，提高用户服务可得性与便利性，为老年人客户提供安全、便捷、温馨的服务。

**手机银行** 在手机银行 App 端进行“关怀版”精简设计，极大减少了老年人客户的学习成本，提升老年人客户的使用体验。我行是国内首批完成并通过 App 适老化及无障碍水平测试的区域性商业银行。

**网点服务优化** 网点配备充足大堂人员现场引导协助老年人客户办理业务，同时设立爱心专窗，为老年人客户开通绿色通道。

**上门服务** 单独制定了特殊老年人客户服务流程及要求，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。

## 消费者权益保护

我行始终践行“金融为民”理念，不断完善消费者权益保护管理体系，努力提升金融消费者的获得感、幸福感和满意度，切实承担消费者权益保护主体责任。

### 完善管理架构

我行高度重视消费者权益保护，明确将金融消费者权益保护纳入我行公司治理、企业文化建设和经营发展战略，加固金融消费者权益保护防线。



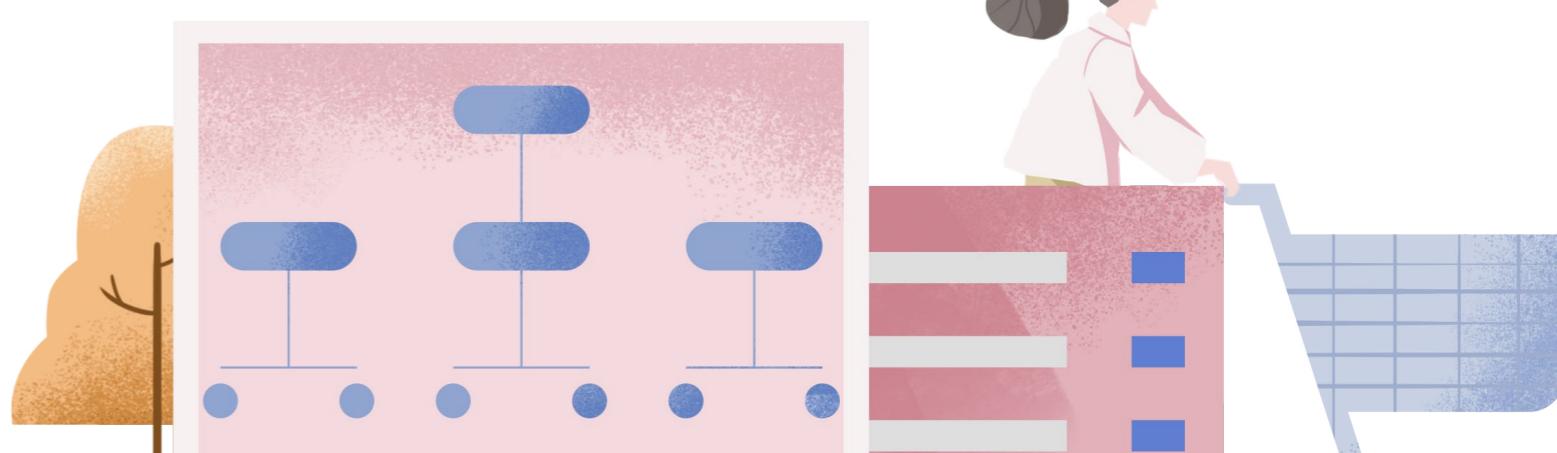
作为消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，并督促有效执行和落实。董事会下设消费者权益保护委员会，定期向董事会提交消保工作报告、就消保重大问题和重要政策进行研究，依据董事会的授权对高级管理层的消保工作进行监督。



负责监督、评价我行消保工作的全面性、及时性、有效性以及董事会和高级管理层相关履职情况。



明确由一名行领导分管消费者权益保护工作，并单独设立由主要负责人及消费者权益保护部、个人业务部、直销银行事业部、资产管理部等有关部门负责人组成的消费者权益保护工作领导小组，力求将消费者权益保护工作嵌入银行业务全流程，提供规范化的产品和服务，争做让消费者满意的银行。



## 消保能力建设

随着金融产品与服务日趋多样化，为了消费者更好掌握与其自身财富管理水平相匹配的专业金融知识，我行进一步完善金融营销宣传管理机制，不断加强金融营销宣传行为规范，明确营销宣传行为的管理要求及日常监测指引，加强对营销宣传行为的监测与管控。同时，不断深化内部消保培训与教育，提升员工消保意识和技能，通过行内线上学习平台、外聘培训、知识测试、宣导交流等多形式持续开展消保培训工作，培训对象全面覆盖我行中高级管理人员、基层人员及新入职人员。

### 案例：开展形式多样的消保专项培训

- 充分利用莞银学堂制作发布诚信教育、违规捆绑搭售情况报道、个人金融信息保护、《信访工作条例》、金融营销宣传行为规范等不同主题类型的学习材料，组织全行齐参与，学习人次达2.7万人次。
- 组织210名消保服务承办人参与消保知识测试工作（全员通过），以测促学，确保消保应知应会知识入脑入心。
- 成功举办消费者权益保护与客户投诉处理技巧培训，课程内容主要围绕消保政策法规、消保监管处罚案例、金融消费者的八大权利和客户投诉处理技巧等内容，共257名消保人员参加该课程学习。



### 案例：“风云直播间”线上宣传消费者权益保护知识

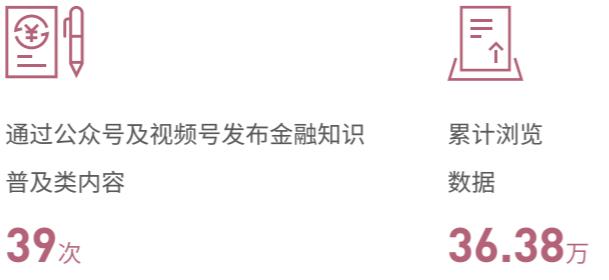
2022年，我行采用直播间的形式传播消保知识，编导了《如何防范客户投诉升级为声誉风险事件》《金融营销宣传行为的正确打开方式》2期直播节目，向全行宣导客户投诉处理管理、声誉风险防范、金融营销宣传行为规范等知识，学习人次达9,400余人。

学习人次达  
**9,400**余人



## 普及金融知识

定期开展金融知识普及活动，通过微信公众号推文、宣传折页等线上线下相结合的方式，将金融知识传递给社会公众：通过公众号发布信用卡用卡安全小攻略，提高群众用卡安全意识；发送反诈骗推文，向公众普及目前常见的诈骗套路，提示公众防范诈骗，增强反欺诈意识；倡导理性消费与投资，努力提升消费者金融素养，促进我行社会品牌形象的提升和业务的持续健康发展。2022年，我行通过公众号及视频号发布金融知识普及类内容39次，累计浏览数据36.38万。



在广州科技学院开展“消保之声”活动



开展“防范电信网络诈骗”主题宣教活动



开展“金融知识答题活动”



**奖项荣誉：**参与广东省金融消费权益保护联合会“守住钱袋子DOU来助力”抖音话题挑战赛活动，我行参赛作品《珍爱信用记录，建设诚信社会》获得“最佳人气奖”。



**奖项荣誉：**2022年6月，参与广东银行业保险业2022年“最美金融消保人”风采展示活动，我行参赛作品《致每一个善解人意的你》荣获“最美风采奖金奖”；《失效暂停键》荣获“最美风采奖银奖”。



走进下桥社区便民服务点针对老年人群体开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”宣传活动

开展金融知识进敬老院活动



## 案例：开展多项反诈教育宣传活动

近年来，电信诈骗层出不穷，骗术手法不断翻新。为进一步提高社会群众识骗、防骗意识和能力，切实守护资金安全，我行在消保微课堂上，详细讲解真实的“年检”电信诈骗案例，开展专门针对残障人士的防骗宣传活动，提醒群众擦亮眼睛，谨防上当受骗。



## 案例：“金融知识进校园”宣传活动

2022年6月，我行与广东科技学院联动开展创意公益宣传海报有奖征集活动。活动重点围绕诚信教育、防范电信网络诈骗、个人征信、理性消费等主题内容，对在校师生进行金融知识普及宣传，帮助广大学生在参与活动的同时深入了解、学习金融知识，提升金融素养，树立正确的金融消费观。本次活动受众约3.2万人次，取得了较好的宣传效果。



## 完善投诉处理管理

我行完善投诉管理机制建设，通过溯源整改、客户沟通交流等方式，提升投诉处理质效，提高客户满意度。

### 完善投诉制度机制建设

我行高度重视投诉处理制度机制建设，建立完善投诉分级管理、提级处理机制，提升投诉处理质效；建立实施各涉诉机构与总行客服中心的沟通对接机制，设置投诉处理专员，尽可能把客户诉求引流至我行内部处理；持续完善消费者权益保护管理系统，进一步提升客户投诉的全流程管理水平；制定落实“1+1+N”纠纷化解机制工作方案，大力推动运用调解方式解决客户投诉；完善消保建议书工作机制，充分发挥溯源整改作用；开展“提服务、降投诉”专项活动，推行领导包案机制，压实消保投诉处理责任，积极推动敏感投诉、重复投诉的化解。2022年，我行共受理客户投诉452件，从投诉业务分布情况看，其中银行卡业务250件，占55.31%，贷款业务93件，占20.58%，人民币储蓄业务11件，占2.43%；从投诉地区分布情况看，主要分布在东莞地区，占85.62%。投诉基本得到了及时妥善处理，投诉处理办结率100%，本年度内无发生重大投诉风险事件。

### 深化投诉源头治理、溯源整改

我行充分利用“投诉资源”，加强对客户投诉的总结分析，通过开展投诉统计分析报告、发布消保建议、召开客户投诉处理溯源分析专题会议、提交消保工作领导小组研讨等方式，强化溯源整改工作；细化更新投诉处理管理差错情形清单，并以问题为导向，以差错积分为为抓手，强化投诉问责管理。2022年，就客户投诉反映的我行业务办理存在的问题或不足，向总行相关部门发送共计22份消保建议书，从源头上优化业务流程和客户服务。

### 促进客户沟通交流



#### 开展满意度调查

积极开展客户金融素养及满意度调查，推动我行产品和服务改进优化。总行牵头各分支机构围绕客户金融素养、业务办理、硬件设施、自助服务、营销服务等方面开展客户金融素养和满意度调查，以消费者为中心，检视我行产品和服务管理存在的不足，推动我行产品和服务的改进优化。



#### 畅通沟通渠道

全方位为客户答疑解惑。在手机银行首页、微信公众号、官方网站等线上载体公示我行客服与投诉热线及客户投诉处理流程，进一步强化投诉渠道公示，便利客户表达诉求；每月定期在全行范围内开展机构负责人消费投诉接访日活动，由各机构负责人到营业网点现场亲自接待金融消费者，广泛听取金融消费者意见建议，积极妥善处理金融消费者的诉求，增强群众在我行各基层营业网点的获得感和归属感。

## 案例：加强金融消费者沟通

为深入开展“我为群众办实事”实践活动，了解金融消费者的需求，加强我行与金融消费者之间的沟通交流，畅通我行投诉处理渠道，营造和谐的金融消费环境，自2022年1月起，总行牵头各境内分行定期开展机构负责人投诉接访日活动。围绕理财业务、贷款业务、银行卡业务等方面的问题，各机构负责人在接访现场及时妥善处理消费者诉求，筑牢消费者与金融机构之间的沟通桥梁，提升金融消费者满意度。



## 金融科技发展

我行积极响应政府科技、金融、产业的融合发展战略，围绕科技金融相关政策，充分发挥自身优势，不断改革科技金融组织架构、创新科技金融专项产品，持续加大对科技企业的信贷投放力度，努力打造科技金融“莞银”模式，为推动本地的经济高质量可持续发展注入源源不断的金融活水。



## 强化金融科技建设

### 组织机构创新，完善金融科技服务架构

- 总行层面设置“科技金融客群组”，专项负责科技金融产品设计、业务推广等方面工作；
- 总行层面成立“科技金融中心”，逐步形成“总行科技金融中心-分行-科技支行三级架构”；
- 成立“松山湖科技支行”，搭建科技金融专营团队，开展事业部制运作，实行“专业经营、集中决策、充分授权、独立考核”的垂直组织运作模式，作为推广科技金融业务的试验田。

### 数字化转型，与金融科技充分结合

- 推出普惠小微线上化服务，利用大数据分析决策及新兴技术，积极开展小微线上化模式改革、服务创新、产品创新、风控创新等工作；
- 探索“客户开发集群化、客户识别系统化、营销服务平台化、产品销售线上化、风控手段技术化”的“互联网+”批量服务模式；
- 通过有效采集工商、税务、司法、征信、反欺诈、房产评估等多维度数据，结合金融科技技术的运用，推出“莞银科技e贷”“置业e贷”等多款在线信贷产品。

## 科技赋能产品服务

### 赋能传统银行业务

我行大力支持科技金融发展，坚持以科技赋能金融、以智能服务企业的理念，不断丰富自主化、线上化业务服务渠道，实现了结算业务全流程线上化办理。企业可自主选择业务办理时点，无需前往柜台办理，节省了企业的时间成本和人力成本。2022年，通过我行电子银行交易业务1,619.84万笔，其中手机银行办理交易业务1,239.01万笔。

2022年，  
电子银行交易业务  
**1,619.84万笔**

### 案例：支持地方数字财政业务开展

2020年5月以来，我行积极参与数字财政建设，为辖属机构所在地财政单位提供从业务受理到业务处理的一体化全线上财政资金汇划业务，目前该服务已覆盖了东莞、中山、清远、佛山、广州等地。2022年全年共处理了财政电子支付令业务超120万笔，实现了全流程无纸化、智能化办理业务，在提升业务效率的同时，践行绿色环保理念。

## 开发线上场景平台

我行以产品创新为驱动，注重产品迭代优化，以“线上+线下+场景+平台”为抓手，聚焦非税缴费、教育培训、路边停车、智慧加油、智能充电、批发零售等民生行业，优化支付结算渠道，进一步提升产品体验感，提供多场景支付结算方案，全面延展交易金融。全行新增商户数17,804户，同比增长52.33%，交易量117.32亿元，同比增长20.32%。

## 拓展政务服务半径

我行持续推进和深化与东莞市政务服务数据管理局关于“互联网+政务服务+金融服务”的战略合作，持续巩固和延伸银政服务合作成果。做好政务服务进网点，保障现有莞家政务服务自助服务终端机的常态化运营，完成电子渠道政务服务专区搭建，进一步扩大多元化政务服务网络，同时深化落实金融服务的政务渠道延伸，不断拓展新的业务模式，使便捷的金融服务惠及更多群体。

## 提升客户服务效率

我行积极启用互联网金融技术及智能化工具，结合行内发展战略规划，依托新业务发展模式，探索智能客服系统，落地《远程智慧客服规划承接落地计划》，推动客服中心向智慧型联络中心转型，积极从技术层面提高整体运营能力，从而进一步提升客户服务质量和效率。

## 重视数据安全保护

### 强化制度建设

我行高度重视客户隐私保护和数据安全管理工作，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》法律法规，并制定《东莞银行信息系统数据管理办法》《东莞银行消费者个人金融信息保护实施细则》等内部制度文件，优化客户信息保护机制，加强对客户信息数据的管理，进一步明确各部门职责分工。



## 强化反欺诈

我行高度重视反欺诈工作，多措并举保障交易安全。通过搭建线上交易安全体系，强化反欺诈交易系统日常监测，提升电子渠道反欺诈能力；不断加强账户管理，优化反欺诈规则，以便更精准的识别客户在不同电子渠道登录和转账场景；通过反欺诈交易系统对部分风险操作增加转账交易预警和阻断，有效降低电信诈骗风险。

## 完善保护程序

我行要求在进行相关外部数据查询前，依照程序获得客户《个人信息使用授权书》，确保所查询数据均已获得客户本人授权，并定期开展个人信息安全隐患排查，定期查检、清理电脑文件和客户信息，加强客户信息保护力度。

我行开展数据安全全生命周期管理，加强隐私和数据信息安全，积极组织相关宣传培训活动。2022年，加大安全技术和安全意识培训力度，培训内容涵盖个人信息保护、消费者权益保护政策法规、消费者八大权利等相关内容，完成了2期全行信息安全意识培训和考试、10期新员工信息安全培训以及外包安全培训、渗透测试培训等15期内部培训；聘请外部专家开展了App个人信息合法合规安全培训、金融行业网络安全与数据合规义务专题培训、CTF培训、数据安全治理等8期外部培训；发布了4期信息安全意识期刊，提升员工信息安全意识和技能。

## CCRC 信息安全管理体系建设认证证书

证书编号: CCRC-2019-ISMS-J-094-R0  
兹证明  
东莞银行股份有限公司资讯科技部  
统一社会信用代码: 914409007076883717  
建立的信息安全管理体系建设符合  
GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013  
及适用性声明 (2019年8月25日 V1.1版)  
认证范围: 东莞银行股份有限公司  
地址: 东莞市莞城区体育路21号, 232000  
地址: 广东省东莞市松山湖科技产业园区3号, 232080  
广东省东莞市松山湖科技产业园区3号, 232080  
业务范围: IT 体系规划与制度建设、信息安全管理、信息技术支持、信息系统开发、信息系统运行维护、信息系统运行维护。  
有效期: 2019年10月10日  
有効期: 2019年10月9日

CCRC IAF  
CNAS  
CHINA QUALITY SYSTEM

中国网络安全审查技术与认证中心  
中国合格评定国家认可委员会  
中国国家认证认可监督管理委员会

东莞银行信息管理体系获权威认证

## 案例：开展消费者个人金融信息保护专项学习培训

2022年9月，我行利用“莞银学堂”线上学习平台，开展消费者个人金融信息保护专项学习培训，培训人次达5,232人，旨在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权。

消费者个人金融信息保护专项学习  
培训人次达

5,232人





## 05

### 以人为本 携手员工共同发展

东莞银行坚持发掘人才、尊重人才、培养人才，将员工的发展视为公司发展的基础力量。我行遵守国家法律法规，保障员工的权益与健康，建立完善的员工发展通道，并提供丰富的文体活动，实现工作和生活的平衡。

- 保障员工权益
- 支持员工成长
- 关爱员工健康
- 平衡工作与生活

## 保障员工权益

我行坚持“以人为本”的发展理念，在员工法定权益的基础上，向员工提供丰富的补充福利、保障员工的民主权利、重视员工的发展与成长、及时与员工沟通和交流，提升员工的归属感、满意度。



## 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、亲属回避的原则。

公司严格遵守《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

- 具有竞争力的薪酬体系**

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；薪酬水平与经营情况挂钩，并与市场对标。根据《东莞市市属国有企业工资决定机制改革实施办法》，结合年度生产经营目标、社会效益和经济效益，综合考虑劳动生产率和人工成本投入产出率、职工工资水平市场对标等情况，确定我行工资总额。
- 建立完善的福利体系**

制定《东莞银行员工福利管理办法》，包括法定福利及补充福利。其中法定福利包括社会保险、住房公积金及带薪假期等；补充福利包括为员工提供企业年金、补充商业医疗保险、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。
- 加强困难员工帮扶力度**

通过困难职工家庭情况调查，建立并完善困难职工信息资料收集工作，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**


加大外网“员工信箱”的宣传，畅通沟通渠道，广泛听取员工的建议和意见，并充分发挥工会的沟通桥梁作用，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，充分发挥职工的积极性、创造性。2022年，职代会讨论研究涉及员工福利和利益的制度共3份。
- 工会**


工会承担职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、职级的职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。截至2022年12月末，工会会员（职工）代表中女性代表人数比例达65.31%。

## 支持员工成长

为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、培养体系及支持，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。2022年，我行开展员工培训共764期，员工参与培训总时长370,112.6小时，全体员工人均培训学习68.12小时。

### 人才培养机制

#### 完善管理机制

**制度建设**

制定我行培训管理办法和相关管理实施细则，出台学习管理指引；制定培训实施相关手册，推动与外部机构的合作培训项目；建立外部师资库、课程库、机构库等；建立一系列制度、细则或流程，完善管理规则和实施流程，推行学分制管理。

**人才流动机制**

制定我行内部人才流动及配套培养方案，建立完善内部人才流动机制，优化现有人员专业结构，扩大复合型人才队伍基数，支撑助力我行高质量提速发展。

#### 多种资源支持

**师资建设**

制定我行内训师管理办法及相关培养方案，建立全行内训师队伍，提升课程开发、微课制作、经验萃取能力，加强对行内专业知识的总结和传承，并不断强化外部综合素质精品课程的内化，打造“金太阳”内训师培养体系。

**岗位机制**

形成岗位手册和营销手册，推动岗位“三化”建设，将每个岗位关键任务模板化，形成员工行为的标准化，达到全行统一业务发展、内控管理的体系化，指引岗位人员迅速做到人岗匹配。

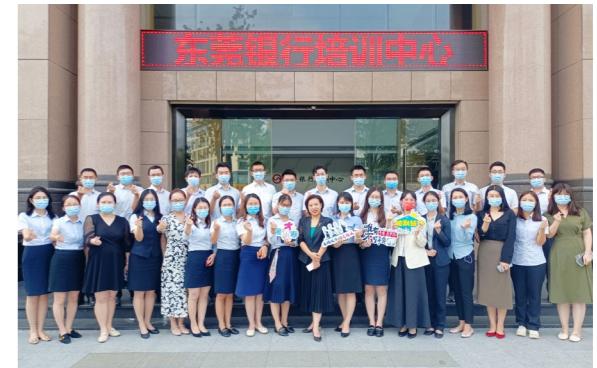
**考核机制**

把人才培养、人才储备纳入各单位考核，发挥“人力资源部门通用技能培养+条线管理部门专业技能培养+用人单位实践”的培养模式效能，积极落实培养措施，促进员工实现绩效与综合素质“双提升”。

#### 案例：完善“金太阳”内训师体系建设

2022年7月，我行启动了第三届内训师项目，经过行内外专家的评审考核，共有142名员工顺利获得内训师资格。至此，在连续三年内训师品牌的打造和运营中，全行沉淀了359名专业内训师，同时产出了一批优质的课程资源。

连续三年全行专业内训师 359名  
其中，2022年新增专业内训师 142名



内训师班级合照

#### 软件支持

制定我行在线学习平台管理实施细则，建设具有一站式、开放性的在线学习平台，打造学习、直播、考试、资讯、文库、话题等体验中心，形成企业网上校园；建设人力资源系统培训管理模块，实现培训审批线上化，打通移动学习平台与人力资源系统的数据贯通，推动全流程数字化管理。

#### 案例：自主学习品牌开拓全行员工视野，提升综合素养

我行打造“莞银大咖秀”“莞银大讲堂”等自主学习品牌，紧扣“热点、疑难、创新”课题，邀请行内外大咖开拓视野、答疑解惑，打造“不下课，不谢幕”的学习平台。



莞银大咖秀



莞银大讲堂

#### 硬件支持

对培训中心进一步功能升级，与市图书馆沟通进行企业图书馆试点建设，加强资源共享，扩大图书种类和规模；对电教室升级，实现考培一体化，为新员工提供有针对性的银行实训项目，提供接近真实环境的专业技能训练平台，提升柜面业务岗前培训效果；在总行推动并完成直播室建设，打造线上线下学习互动平台。

## 人才培养能力建设

 **人才评鉴机制**

为支撑干部使用、人岗匹配、定制化培养，建立人才画像，提高员工自我认知能力，提升人员选拔、培养的精准性，探索通过测评、定制化场景评价等方式建立人才评鉴体系，并基于能力评估构建人才档案，进行人才标签；

 **行动学习机制**

为提升实际问题的研讨和解决，成立学习小组，基于我行当前发展难题或改革推动主题，通过群策群力，制定解决方案，在工作中不断复盘、反思再实践，使行动和业务高度契合，支持发展的突破和变革；

 **师徒制**

为更好的实现经验传承，提升跟岗实践效果，强化技能训练效能，形成“师徒制”，制定《东莞银行导师认证培养方案》，针对新员工、人才库、新到岗人员等配对导师，筛选有丰富经验的业务骨干或其直接上级担任，确定导师职责、辅导要求，加强导师专业技能提升，建立导师档案，及时收集辅导记录、跟进辅导情况、提升辅导效果。

## 人才培养体系

### 管理人员培养体系

针对全行高级、中级、基层管理人员，分别建立“舵手计划·领航、续航、启航”系列培训，围绕党性修养、战略执行能力、全局思维、资源协调、领导力、绩效提升、业务管理等必备能力建立持续培养体系。同时，借助岗位三化项目，建立内部顾问团队，通过塑形辅导训练体系，逐步向全行推广实施，2022年共开展培训21场，覆盖中基层管理人员351人。

### 案例：“舵手计划·远航”项目提升管理人才领导力

自2021年正式启动“舵手计划·远航”项目以来，我行以“奋楫笃行，决胜千里”为主题，统筹建立高级管理人才库，通过定制化加速培养，储备一批满足我行高质量可持续发展能力要求的人才队伍。2022年10月，项目圆满收官，39名学员顺利结业。



## 专业人员培养体系

针对通用能力和各岗位的专业大类素养，模拟大学教育模式，采取“必修+选修”方式建立综合素质的提升。针对专业化知识、技能提升，建立分类别、分条线的员工“上岗（资格）、进阶（持续提升）、发展（后备人才）”培养体系。

### 案例：专业技术人员“特种计划”系列培训

“特种计划”项目聚焦于提高专业技术职务人员通用共性技能和专业素养，发掘“高潜力、高意愿”的人才，培养适应我行快速发展的专业人才。2020-2022年，历时25个月，共开展30门课程，累计213个学时，全行参与项目学习5,380人次。

课程	累计学时	参与项目学习
<b>30门</b>	<b>213个</b>	<b>5,380人次</b>



## 新员工培养体系

针对校园招聘新员工建立“先潜计划”培养体系，完善新员工的职业发展、跟岗培养、互动交流机制，帮助确定自身发展方向，形成岗位必备能力。针对社会招聘新员工建立上岗培训并组织考试，帮助了解我行特色及要求，使得新员工迅速融入岗位角色。

2022年，我行分批次组织近200名新员工，开展了35门、120个课时的岗前培训，并搭建多样式的学习交流平台，强化跟踪培养，全方位保证新员工的成长。



## 关爱员工健康

### 完善医保体系

我行将员工的健康和安全放在第一位，致力于为员工打造安全的工作场所，并提供必要的医疗健康福利。除为员工提供社会保险以外，还购买了补充商业医疗保险、健康检查等项目。

### 拓展健康知识

我行积极转发并组织员工通过线上直播或线下沙龙形式，参加市妇联“白玉兰”公益课程共7期，课程涉及“家庭教育”“夫妻关系处理”等内容，与员工共享健康资源，共建和谐家庭。

#### 案例：疫情关怀，保障员工健康

为有效保障员工健康，全行各单位按要求配置足量的口罩、额温枪、洗手液、消毒剂、消毒工具、抗原试剂、防治药物等防疫物资，精准有效做好员工健康、出行、防护提醒、疫苗接种、心理关怀等各项工作，定期开展行内各类公共场所的清洁消毒，为员工提供安全、放心的办公及活动环境。



#### 案例：“冬病夏治三伏灸”贴敷活动

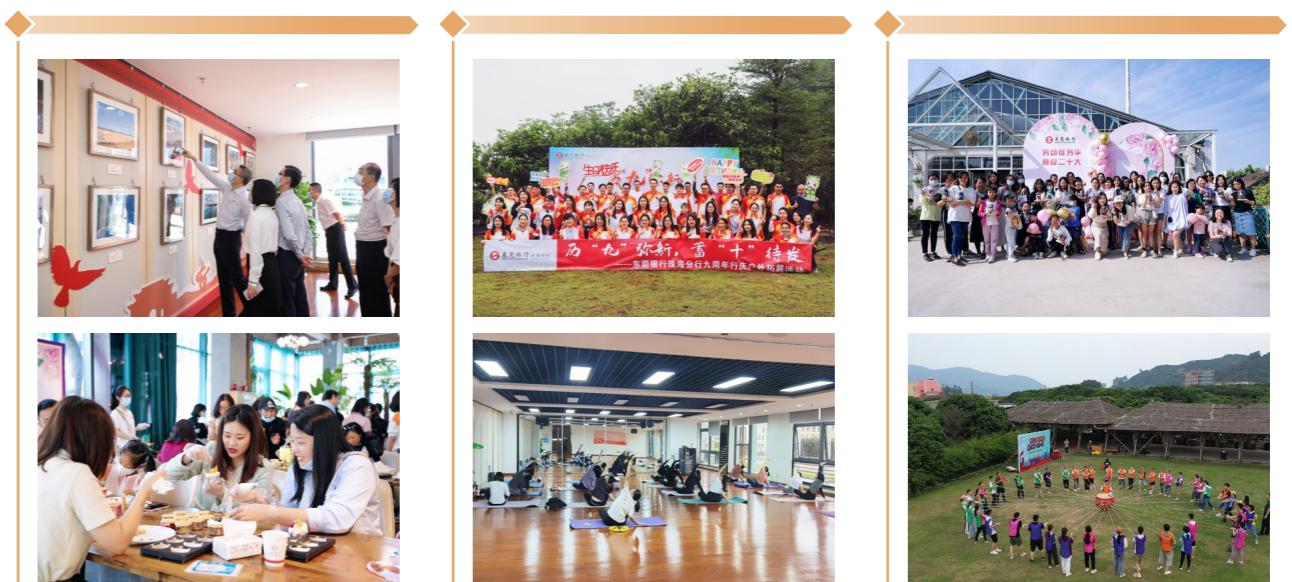
做实关爱健康服务，打造“健康”品牌活动，针对职工较关心的健康问题，我行举办“冬病夏治三伏灸”贴敷活动，让职工在“家门口”享受健康服务。



## 平衡工作与生活

我行积极组织丰富多样的文娱活动，增强职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。

各基层工会和总行部室结合自身实际开展形式多样、丰富多彩的工会活动，如看电影、生日会、健康徒步登山、户外拓展、摄影等，以活动促团结、以活动促和谐、以活动促发展。通过在妇女节开展“莞银巾帼展风采阔步喜迎二十大”、在建军节组织“复退军人员工座谈会”等特色主题活动，切实增强员工的获得感和幸福感。工作之余，组织员工开展羽毛球、网球、瑜伽等班后体育锻炼活动，丰富员工业余生活，提高员工身体素质，强健体魄。



2022年，我行开展桌面插花、香文化体验、手机摄影技巧讲座等素质提升活动，既促进传统文化传播，又提高了员工文化品味和素养，受到了员工的一致好评。



我行联合东莞市卫健委、东莞市医保局，开展青年员工沟通交流活动，进一步拓宽员工学习交流平台。

# 06

## 行稳致远 推动公司稳健发展

东莞银行致力于兼顾稳健与发展，强化党建引领，从治理入手，以完善的内控制度、有效的风险管理，为股东和客户带来可持续的价值。

- 坚持党建引领
- 完善公司治理
- 推进内控合规
- 强化风险管理

## 坚持党建引领

2022年，我行坚持党的全面领导，充分发挥党建引领作用，坚定金融工作的初心和使命，持续优化公司治理，以加强党的领导与公司治理相融合，汇聚强大发展动能。

## 加强党性学习

### 主题党日活动

以每月主题党日活动为契机，激发基层党组织的内在活力，凝聚党员向心力。2022年，各级党组织积极开展党员理论学习、现场教育、视频教学等形式多样的主题党日活动约800场次。



组织参观书画展



组织参观党建教育阵地



组织参观袁崇焕纪念园

### 开展党课学习

综合运用“请进来”“走出去”与“自家讲”，丰富党课学习形式。邀请党校专家来行宣讲党的十九届六中全会精神、党的二十大精神以及广东省第十三次党代会精神；深入解读《习近平谈治国理政》系列丰富内涵；举办2022年入党积极分子和发展对象培训；选派党员干部参加市级的市管干部专题培训班及各类主题宣讲会、干部课堂等学习活动，自上而下带动全体党员持续学、深入学、全面学。



举办2022年入党积极分子培训班



邀请党校专家进行专题宣讲

## 组织党建活动

坚持党建引领，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。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，助力实现互联互动、共建共赢的良好局面。深入推进党员“双报到”走深走实，党员下沉进社区，尽显担当守初心，派出党员志愿者共61批次345人次。积极配合构建全市基层网格化疫情防控体系，选派65名志愿者组建支援工作队，下沉石龙西湖社区7个基层网格常态化支援抗疫工作，筑牢抗疫防线，勇担国企使命。



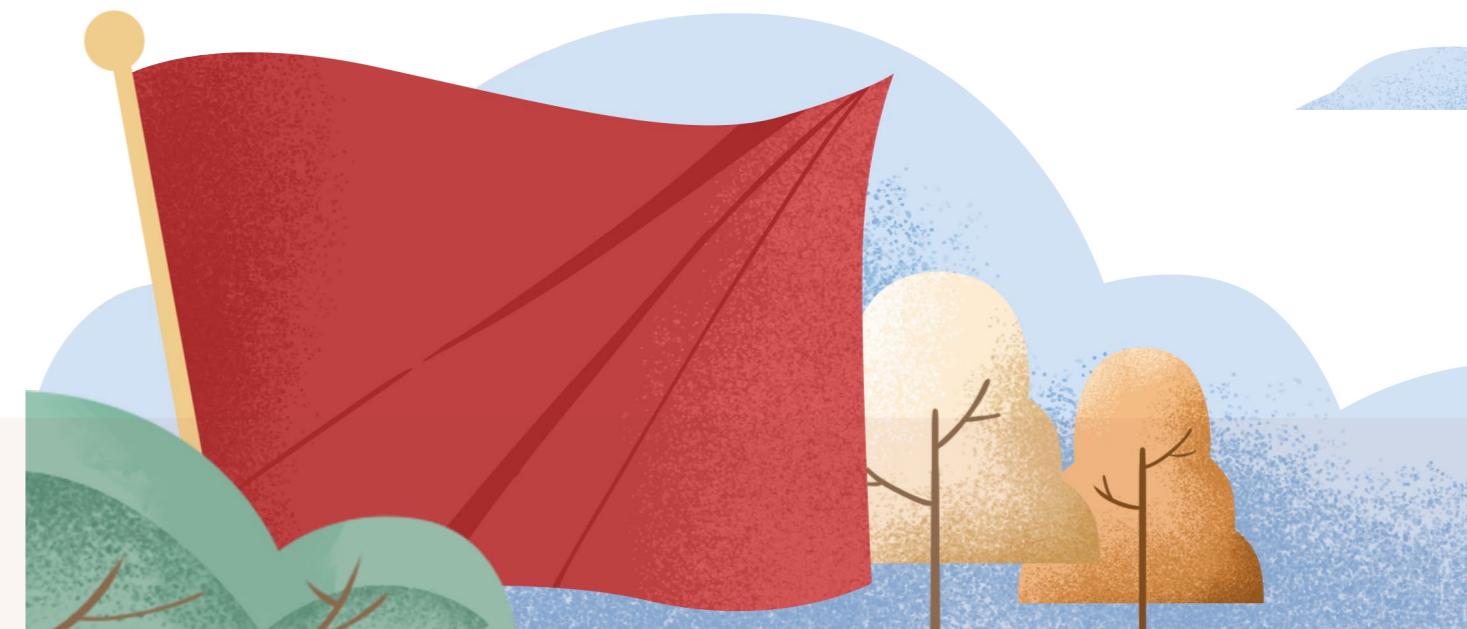
庆祝中国共产党成立 101 周年暨“七一”表彰大会



党支部广泛开展志愿慰问活动



党员志愿者支援石龙西湖网格



党支部开展党建共建活动



党支部开展形式丰富的主题党日活动



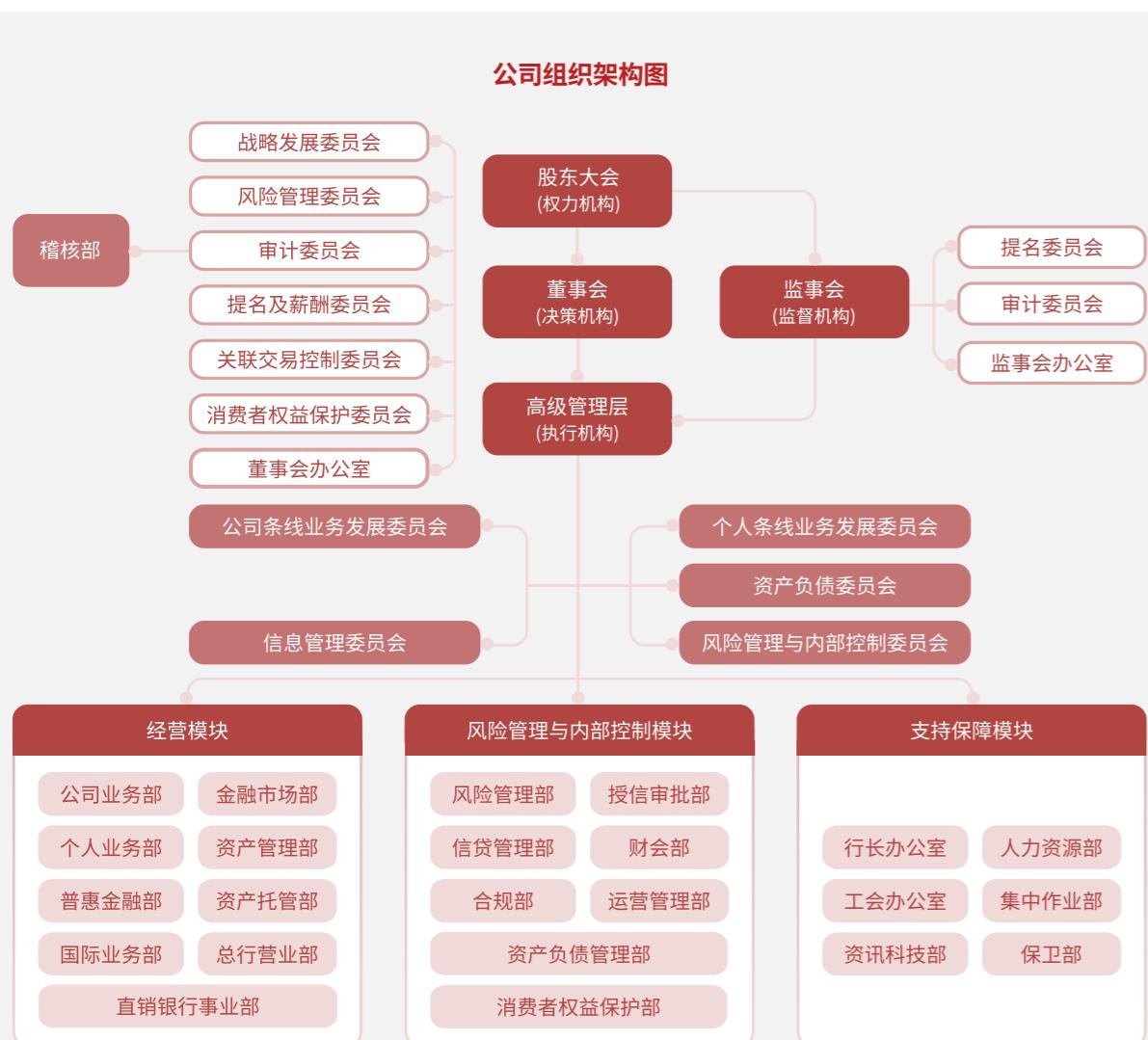
党支部开展结对共建活动

## 完善公司治理

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。

### “三会一层”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、监管规定和我行《公司章程》的要求，持续提升公司治理水平。积极推动党的领导与公司治理有机融合，严格落实“党建进章”“双向进入、交叉任职”及“党委前置把关”等要求，形成包括股东大会、董事会、监事会、高级管理层的现代公司治理组织结构，建立了完整的公司治理制度体系，明确了“三会一层”的权限和职责，促进形成“独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转”的公司治理运作机制，公司治理整体运作情况处于良好水平。



## 保护中小股东权益

我行通过《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》制度明确股东合法权益，中小股东均可参加股东大会，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。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。

### 董事多元化

我行共有董事会成员15人，其中执行董事4人，独立董事5人，男性董事12人，女性董事3人。董事有高级经济师、电子高级工程师、高校教授等，均为各个领域的专家。



## 信息披露管理

我行高度重视信息披露工作，严格按照监管机构的要求以及《公司章程》《东莞银行股份有限公司信息披露管理办法》等相关制度规定，及时、真实、准确、完整地披露我行年度报告、季度和半年度经营及财务相关信息，同时做好金融债券等存续期事项和重要事项的披露。线上信息披露渠道主要包括《金融时报》等新闻媒体、中国债券信息网和中国货币网等官方渠道、我行官方网站（[www.dongguanbank.cn](http://www.dongguanbank.cn)）；纸质版定期报告除在年度股东大会上向股东派发之外，我行董事会办公室及各分支机构均有备置。

## 投资者关系管理

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，我行加强经营管理动态、重要信息的披露，让投资者及时了解我行经营管理情况，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，由监事会负责监督董事会、高级管理层内部控制及合规管理职责履行情况。



建立内控制度体系

- 建立《东莞银行内部控制管理规定》《东莞银行内部控制评价管理办法》《东莞银行合规风险管理办法》《东莞银行合规风险管理政策》等基本制度体系；
- 制定《东莞银行员工行为管理办法》《东莞银行员工行为守则》《东莞银行工作人员违规行为处理办法》等文件，进一步加强员工行为管理；
- 按照全覆盖、制衡性、审慎性和相匹配基本原则，促进我行内部控制和风险管理体系的健全完善。



内控评价与监督  
机制制度体系

- 内部审计部门、内控管理职能部门和业务部门均承担内部控制监督检查的职责，在职责范围内开展各项内部控制监督检查工作，及时发现内部控制存在的问题并纠正；
- 持续强化审计监督，聚焦重点业务、重大事项、高风险领域和关键岗位人员，推进审计项目实施，开展专题审计调查，及时揭露存在问题和内控薄弱环节，并督促落实系统性整改，推进全行内控管理的改进和提升。



规范完善员工行为

- 通过加强员工合规案防培训和案件警示教育、开展合规内控自查和案防飞行检查等排查、推动监管指出问题的整改落实等措施，健全内控体系、提升内控效能、牢固树立合规意识；
- 持续完善员工行为管理的长效机制，引导员工自觉遵规守纪，加强员工警示教育和违规问责力度，将“从严治行”落到实处。

## 反腐败

我行认真贯彻落实党中央、省委、市委有关党风廉政建设和反腐败的工作部署要求，深入领会党的十九大和十九届历次全会精神，全面学习宣传贯彻党的二十大精神，切实履行党风廉政建设主体责任，坚持把从严治党的各项任务统筹落实到经营管理全过程，确保党风廉政建设和反腐败工作扎实有效推进。

### 突出政治引领，深化全面从严治党

加强组织领导，压实主体责任。切实履行党风廉政建设主体责任，各级党组织把党风廉政建设和反腐败工作作为党的建设的重要内容，落实好“一岗双责”工作，建立党委统一领导、部门各负其责的齐抓共管工作机制。2022年，我行党委书记与其他班子成员、总行各部室、各分行签订党风廉政建设责任书49份，确保层层压实廉政建设责任。

### 抓好思想建设，深化党风廉政教育

举办党支部书记与党务工作者培训班，参训人员142名，进一步加强基层党支部书记、党务工作者理论素养和工作能力；聚焦关键岗位，分批组织业务条线及基层一线开展业务廉洁风险防范专题研讨会，着力推进“三不腐”体制机制建设。2022年，总行党委开展“第一议题”学习19次、理论学习中心组学习13次。

2022年党支部书记与党务工作者培训班



## 抓好作风建设，坚持不懈纠治“四风”

持续加强对员工异常行为的排查力度，综合运用排查结果，形成监督合力，切实做到抓住“关键少数”、落实“抓早抓小”。组织开展党委书记向各级领导干部家属寄送廉洁家书活动，充分发挥家庭在防腐倡廉中的监督作用。认真做好节前纠“四风”树新风工作提示，严格落实中央八项规定精神。以总行党建展厅为主阵地，各级党组织结合实际建设党风廉政阵地67个，营造风清气正的良好氛围。



## 强化纪律建设，筑牢廉洁自律防线

举办“勇于自我革命，永葆先进纯洁”纪律教育月活动，常态化开展主题党日活动、组织观看警示教育片，强化日常纪律教育，进一步引导党员干部树牢纪律意识、规矩意识。开展新入职员工廉洁从业教育，安排廉洁从业系列课程、银行业从业人员职业操守和行为准则、员工行为管理规定等学习活动，帮助新员工扣好职业生涯“第一粒扣子”。



## 反洗钱

2022年，我行严格遵循反洗钱法律法规，坚持以“风险为本”的理念引领反洗钱工作，认真履行反洗钱义务，持续强化洗钱风险管理能力，维护人民群众合法权益。

### 完善反洗钱内控制度

我行建立了各项反洗钱内控制度，持续完善洗钱风险自评估方法和指标，规范尽职调查操作流程，加强尽职调查有效性，持续开展客户信息治理工作，夯实反洗钱工作基础，提升风险识别能力。

### 开展可疑交易专项排查

开展“网络赌博”“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。深入挖掘、分析和报送可疑交易线索，充分发挥我行的反洗钱金融情报作用。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。

### 加强反洗钱宣传

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，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：反洗钱知识进高校

2022年9月，我行与东莞城市学院举行“反洗钱知识进高校”三年宣教合作项目签约暨活动启动仪式，双方将在未来三年开展反洗钱视频征集大赛、反洗钱知识演讲比赛、反洗钱知识竞赛、校内晚修课堂巡讲、主题班会宣讲等一系列反洗钱宣教活动，旨在进一步筑牢洗钱风险防线，提升东莞在校大学生反洗钱意识和风险防范能力。



## 诚信合规经营

2022年，我行加强培训宣导力度，持续敲响案防警钟。在行内学习平台发布4期包含警示教育案例、案件风险点知识等案防学习资料，并组织全员学习；开展案防集中教育月活动，通过收集、评选案防管理金点子的方式，在全行营造良好的合规学习氛围；持续上好新入行员工案防教育的第一课，通过“入行宣誓”“双十规定”宣读等形式，使新员工快速领会我行的价值观和案防禁止要求。此外，我行通过官方微博发布关于《反有组织犯罪法》的宣传知识，并组织员工大范围转发宣传，以图文并茂的形式向广大人民群众推送相关的信息。



新员工宣读“双十规定”

### 案例：合规案防线上培训课程

2022年5月，我行围绕合规风险管理与银行案件风险防控两个方面展开线上培训，课程主要讲述合规风险控制措施、合规文化建设准则、银行业案件风险分析，介绍具体业务领域案例分析及防范建议以及如何加强银行案件风险防范。该培训覆盖与我行签订劳动合同的在岗人员、劳务派遣中属于从事辅助性金融服务岗位的人员，以及村镇银行辖内相应员工。



### 案例：举办案防警示教育讲座

为进一步强化我行案防警示教育工作力度，提升重要关键岗位人员案防责任意识，我行邀请东莞市第二市区人民检察院检察官，到我行进行案防警示教育讲座，预防从业人员职务犯罪。该案防警示教育活动覆盖全体员工，课后开展测试，巩固员工的合规知识。



## 知识产权保护

我行重视知识产权保护工作，为进一步规范知识产权管理工作，加强我行知识产权保护力度，制定《东莞银行知识产权管理办法》《东莞银行知识产权管理实施细则》《东莞银行知识产权争议处置指引》《东莞银行知识产权管理规范》等制度及规范性文件，对行内外知识产权进行了规范管理。2022年，我行注册/登记成功的外观设计专利共16件、商标共83件（以注册号为基准）。

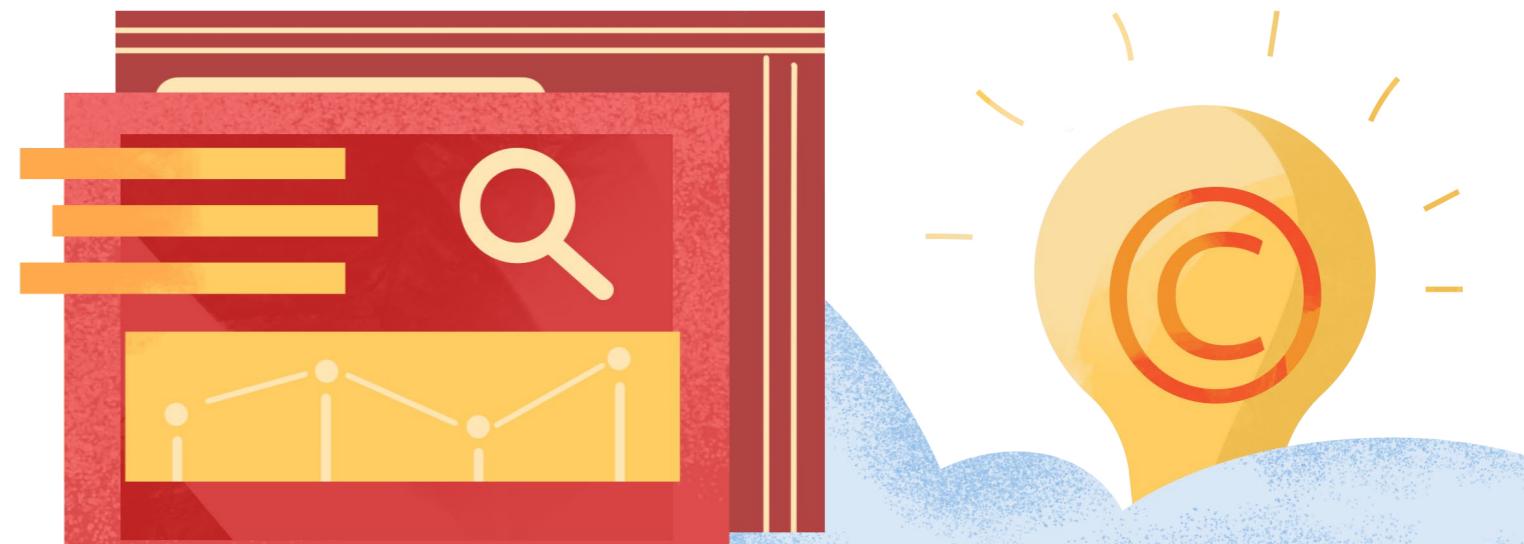
注册/登记成功的外观设计专利共



16件

商标共（以注册号为基准）

83件



## 强化风险管理

我行始终坚持“稳健发展”的总基调，构建全覆盖、独立且与风险状况相适应的全面风险管理体系，并将全面风险管理的结果应用于经营管理，确保风险管理的有效性，不断提升资产质量，以行之有效的风控为我行持续稳健经营、打造“精品银行”提供有力保障。

### 加强全面风险管理

我行采取了一系列措施促进风险管理体系的高效运行，确保全面风险管理与风险状况相适应。一是持续深化风控体系改革，建立健全风险管控机制，打造全面科学、集中集约、高效智能的风险管理体系，强化对资产质量的监测、管控及考核，提高风险管理质量和效率；二是明确全行风险偏好和授信政策，通过风险定价、风险限额和组合管理等手段，建立科学有效风险管理传导机制，统一全行风险标准，实现风险赋能业务；三是积极推动生态型组织建设，建立风险与业务之间高效联动的协同合作机制，建设与业务发展相匹配的专业风控队伍，实现事前、事中及事后的全流程、差异化风险管理，强化风险管理对业务发展的支撑；四是全面提升智能化风控水平，借助大数据及科技的力量，优化风险管理模型，推动风控系统建设，提高风险计量、监测、预警及控制水平。

#### 东莞银行全面风险管理基本原则

##### 匹配性原则

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。

##### 全覆盖原则

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。

##### 独立性原则

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。

##### 有效性原则

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。

#### 风险管理的“三道防线”

各业务经营、运营部门及分支机构负责执行各类风险管理制度、流程，作为直接进行业务操作、面向客户提供产品和服务的一线机构。

##### 第一道防线

风险管理部门负责制定风险管理制度、流程，对业务一线起到尽职审查与监督控制作用。各类别的风险牵头管理职能分别由总行相应部门履行。

##### 第二道防线

内审部门对风险管理与控制的有效性进行独立的监督检查。

##### 第三道防线

### 科技赋能数字风控

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。

#### 风险与信贷项目群

为进一步强化风险管理与信贷业务的联动，我行于2021年4月启动了风险与信贷项目群，项目经过了动员、规划、需求分析、设计开发、测试演练阶段，累计进行7轮测试，3轮投产演练，涉及重构系统3个、改造系统52个、配合测试40个系统，投入项目建设的业务部门和科技部门13个。项目群于2022年11月完成投产上线和验证，将进一步增强我行风险管理能力，以完善的风险管控进一步强化信贷业务韧性，推动公司业务高质量发展。

#### 完善客户准入评价体系

推动非零售评级模型建设，完成项目采购、数据分析、模型开发、应用方案及配套办法制定等工作，初步形成非零售客户评级统计模型和专家模型结果，为后续评级应用提供基础支撑。

#### 完善风险预警及监测模型

完成预警系统关联关系模型所需数据口径梳理与优化以及近40个关联关系，涵盖工商、司法、征信以及内部信用等模型的开发、上线与迭代，更加有效地识别关联客户的风险；根据风险名单系统化管理的需要，完成风险名单所需核心数据与模型的梳理与调整；基于征信二代数据丰富企业贷后监测模型，完成企业“接盘侠”模型的开发，进一步提升风险预警与监测水平。

#### 优化知识图谱平台建设

完善客户风险画像，统一风险视图，开发及优化集团关系查询、风险传导等功能，拓展营销及贷后风险排查应用场景，提高用户体验，为对客营销和风险识别赋能。

## 持续丰富慧眼系统监测场景

场景中新增国际业务债券发行人、投行业务客户、一手楼开发商、抵债股票和外包商等机构或证券的监测场景，提高金融资管、授信客户自动化监测的全面性。

## 推动统一额度管理系统项目建设

完成额度管理系统主系统、对公及零售条线配套需求制定、功能开发、多轮测试、系统上线及验证工作。持续跟踪监测系统上线后运行情况，实现全行各条线额度的统一视图和集中管理。

## 搭建市场风险管理系统

上线了汇集数据集市、估值计量、损益归因分析、限额监测、压力测试、报表管理等功能于一体的市场风险管理系统。系统的上线将进一步提升我行市场风险管理的精确性，为进一步满足巴塞尔协议下监管对于商业银行市场风险管理奠定了基础。

## 深化风险理论研究

### 重点业务行业研究

2022年，我行完成包括建筑业、融资租赁等行业深度报告共计6篇，内容涵盖行业现状与趋势、行业核心风险点回顾与前瞻、研究应用建议等，为我行风险偏好、授信政策、风险组合管理、限额管理、评级系统要素设置等有关工作提供决策依据。

### 风险管理政策研究

我行对主要宏观经济指标按月跟踪、解读；对涉及到风险管控的重要政策每周跟踪并及时分析解读；对重要监管机构，包括人民银行、银保监会等机构发布的有关政策每日跟踪。截至2022年12月末，累计发布每月宏观经济跟踪与解读12篇、每周政策综述与解读106条、每日监管政策监测捕捉到我行相关政策34条，为制定风控制度、具体业务风险判断提供支持。

截至2022年12月末，累计发布

宏观经济跟踪与解读



12篇

### 风险管理专项研究

2022年，我行完成《汇率风险专项研究》《城投/建筑行业内评模型建议调整方案个体验证报告》《从上半年数据看行业景气度边际变化》等专项研究报告共计9篇，为有关业务决策、风险管控措施、系统优化调整提供依据。

政策综述与解读

106条

监管政策监测

34条

## 加强队伍能力建设

我行制定了《东莞银行2022年分行风险条线人员考核评价实施方案》，通过完善考核体系进一步巩固风险条线人员的专业能力。

### 开展部门学习交流活动

我行定期组织部门同事参加学习分享交流会。通过安排员工分享、传授知识的方式，强化部门内部知识共享，建立良好的信息交流平台。

此外，定期举行月度行业研究报告分享与交流，分享内容包括行业特征分析、行业企业分析、信用风险分析、行业趋势分析、研究应用建议等。目前已进行研究分享的主题行业或项目包括建筑业、城市更新、产业园区等方面。



### 与外部机构合作交流

为适应不断发展变化的形势，我行聘请外部培训机构为我行相关人员提供专业培训服务，包括进行下一年度商业银行授信政策与重点行业信贷投向的培训，以借鉴同业信贷投向与经营策略；购买“法询金融”的线上课程，供从事法律合规、反洗钱工作的相关人员及其它有兴趣拓展学习的人员学习观看。

### 案例：“风云计划”丰富培训方式

2022年，我行推出“风云计划”学习方案，“风云计划”通过搭建“风云直播间”、强化“风云实战训练营”、建立人才库课程培训体系等多维渠道，有力激发风险条线人员学习活力，全面提升风控队伍的整体组织力、凝聚力和战斗力。

“风云直播间”是我行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”主题募集帖，广泛征集大家想听的主题，邀请各路专业领域嘉宾分享专属于Ta们的主题，积极带动全行营造积极向上的浓厚学习氛围，努力推动风险管理各项工作持续做深做细做实。截至2022年12月末，风云直播间已上架27期视频。



“风云直播间”视频内容

# 附录

## 附录一 关键绩效表

### 治理绩效

#### 公司治理

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
董事数量	名	15	15	15
执行董事数量	名	4	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	12	12	12

#### 反腐败

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
反腐倡廉培训次数	次	149	138	125
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	12,505	11,662	10,030
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	2022年	2021年	2020年
反洗钱培训次数	次	71	62	49
反洗钱培训覆盖人次	人次	14,536	11,867	2,716

### 经济绩效

#### 经济绩效<sup>3</sup>

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
资产总额	亿元	5,384.19	4,827.84	4,163.26
营业收入	亿元	102.79	95.11	91.58
净利润	亿元	38.33	33.20	28.76
纳税总额	亿元	11.32	9.08	8.75
归属于母公司股东的净利润	亿元	38.34	33.16	28.76
不良贷款率	%	0.93	0.96	1.19
资本充足率	%	13.42	13.32	14.54
拨备覆盖率	%	254.30	259.48	219.17
平均总资产收益率 (ROA)	%	0.75	0.74	0.73
平均净资产收益率 (ROE)	%	13.15	12.64	12.06
普惠型小微企业贷款余额	亿元	344.86	278.76	212.41
年内新发普惠型小微企业贷款发放额	亿元	262.58	200.10	156.85
服务小微企业有贷户数	万户	2.29	2.19	2.17
精准扶贫贷款余额	亿元	5.16	5.31	5.03
涉农贷款余额	亿元	176.53	172.45	156.33
绿色贷款余额	亿元	108.99	90.39	60.87
“两高一剩” 贷款余额	亿元	1.98	1.14	0.81
“两高一剩” 贷款占比	%	0.07	0.04	0.04
设置无障碍通道的网点数量	个	70	66	63
分支机构数量	家	177	167	163

<sup>3</sup> “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	2022年	2021年	2020年
员工数量	人	5,437	5,253	5,015
劳务派遣制员工总数	人	104	74	111
按性别划分	男性员工人数	人	37	30
	女性员工人数	人	67	44
劳动合同制员工总数	人	5,333	5,179	4,904
按性别划分	男性员工人数	人	2,575	2,501
	女性员工人数	人	2,758	2,678
按员工类型划分	高管总数	人	137	136
	中层干部总数	人	373	363
	基层员工总数	人	4,823	4,680
按年龄组别划分	35岁及以下员工人数	人	3,321	3,326
	36岁-55岁员工人数	人	1,957	1,804
	56岁及以上员工人数	人	55	49
按受教育程度划分	硕士及以上员工人数	人	494	453
	学士员工人数	人	4,223	4,061
	学士以下员工人数	人	616	665
男新进员工人数	人	275	378	426
女新进员工人数	人	271	356	339
港澳台员工人数	人	61	33	6
少数民族员工数	人	80	71	70
残疾员工人数	人	2	2	3

### 员工流失率

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
总员工流失率	%	7.35	8.86	7.89
按性别划分	男性员工流失率	%	7.84	10.44
	女性员工流失率	%	6.89	7.39
按年龄组别划分	35岁及以下员工流失率	%	8.88	8.66
	36岁-55岁员工流失率	%	4.60	7.37
	56岁及以上员工流失率	%	12.73	77.55
				27.69

### 员工权益

指标名称	单位	2022年	2021年	2020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	2022年	2021年	2020年
员工培训覆盖率	%	97.53	98.67	97.22
按性别划分	男性员工培训覆盖率	%	48.25	48.53
	女性员工培训覆盖率	%	51.75	51.47
按员工类型划分	高管培训覆盖率	%	2.59	2.63
	中层干部培训覆盖率	%	7.02	7.11
	基层员工培训覆盖率	%	90.39	90.26
员工培训总支出	万元	1,658.72	1,439.11	1,231.73
员工参与培训人次	人次	91,300	61,767	90,495
按员工类型划分	高管培训	小时	55.25	59.41
	中层干部培训	小时	86.04	75.39
	基层员工培训	小时	67.12	91.29

### 客户服务

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
投诉办结率	%	100	100	100

## 信息系统安全

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
信息安全培训次数	次	15	18	10
信息安全培训人次	人次	15,782	10,625	9,927
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	2022年	2021年	2020年
集中采购的供应商总数 <sup>4</sup>	家	423	397	438
中国大陆地区供应商数量	家	399	373	430
海外及港澳台地区供应商数量	家	24	24	8
供应商审查覆盖率	%	100	100	100

<sup>4</sup>“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

## 社区服务

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
公益捐赠	万元	838	496	845
员工志愿者总数	人	1,054	1,036	1,001

环境绩效<sup>5</sup>

## 资源消耗

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
柴油消耗量	升	6,645.00	10,463.00	6,236.00
汽油消耗量	升	49,630.11	60,154.22	63,599.05
天然气消耗量	立方米	57,085.00	49,950.00	46,976.40
外购电力消耗总量	千瓦时	18,598,859.08	18,468,427.25	18,579,005.96
总耗水量 <sup>6</sup>	吨	107,375.09	119,487.64	108,160.88
单位面积耗水量	吨/平方米	0.80	0.96	0.92
纸张使用量	吨	41.29	42.34	36.99

<sup>5</sup>“环境效益”统计口径为东莞银行总行和辖内13家分行机构本部。

<sup>6</sup>总耗水量指包括自来水、中水、公摊用水在内的办公用水。

排放物<sup>7</sup>

指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
温室气体直接排放量（范畴一） <sup>8</sup>	吨二氧化碳当量	250.16	244.67	229.82
温室气体间接排放量（范畴二） <sup>9</sup>	吨二氧化碳当量	10,623.92	10,785.91	11,410.76
温室气体排放总量（范畴一和范畴二）	吨二氧化碳当量	10,874.08	11,030.58	11,640.59
单位面积温室气体排放量	吨二氧化碳当量/平方米	0.08	0.09	0.10
生活垃圾产生量	吨	296.90	295.95	276.90
餐厨垃圾产生量	吨	260.67	246.24	228.27
无害电子废弃物产生量	个	1,715	2,657	2,628
办公用品废弃物产生量	吨	3.30	2.90	3.03
无害废弃物总量 <sup>10</sup>	吨	560.87	545.09	508.20
单位面积无害废弃物排放量	吨/平方米	0.0042	0.0044	0.0043
氮氧化物排放量 <sup>11</sup>	吨	618.53	551.53	527.79
二氧化硫排放量	吨	23.61	20.91	19.75
硒鼓墨盒等废弃物	吨	0.05	0.05	0.05
有害废弃物总量	吨	642.18	572.49	547.58
单位面积有害废弃物排放量	吨/平方米	0.0048	0.0046	0.0046

<sup>7</sup>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，2022、2021和2020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。

<sup>8</sup>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。

<sup>9</sup>间接排放温室气体主要来自于外购电力消耗。

<sup>10</sup>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。

<sup>11</sup>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《第一次全国污染源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	2022年	2021年	2020年
累计布设智慧柜台	台	435	409	375
电子对账综合签约率	%	94.30	92.68	90.38
电子账单节约用纸	万张	3.11	3.11	3.07
自助设备数量	个	615	592	523

## 附录二 社会责任报告鉴证报告

### 鉴证对象编制基础

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按照中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会办公厅关于2022年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》(银保监办发〔2022〕37号)的要求统计的普惠型小微企业贷款余额,即单户授信1,000万及以下小微企业法人贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额,不含票据融资。
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,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5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5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(2023)专字第61216628\_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,根据《国际鉴证业务准则》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2022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2022年度鉴证对象发表有限保证鉴证意见。

#### 一、鉴证对象

- 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2022年度的鉴证对象。《社会责任报告》所披露的其他信息、2022年以前年度信息均不在我们的工作范围内,因此,我们不对这些信息发表结论。

#### 二、东莞银行选用的标准

贵行编制2022年度《社会责任报告》鉴证对象所采用的标准列于《社会责任报告》中的“鉴证对象编制基础”(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2022年度鉴证对象是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制鉴证对象相关的内部控制,在编制鉴证对象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（2023）专字第 61216628\_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 2022 年度鉴证对象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）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2022 年度鉴证对象在所有重大方面依据编制基础进行编制取得有限保证。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控制

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鉴证任务所需的资质和经验。

本事务所遵循《国际质量控制准则第 1 号》执行财务报表审计和审阅以及其他保证和相关服务事务所的质量控制，并据此维护全面系统的质量控制体系，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与程序。

### 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。



## 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2023）专字第 61216628\_A01 号  
东莞银行股份有限公司

### 我们的工作内容包括：

- 1) 对东莞银行参与提供《社会责任报告》中所选定的鉴证对象的相关部门进行访谈，了解报告期内鉴证对象的业务及报表流程；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算。

我们还根据实际情况执行了我们认为必要的其他程序。

### 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 2022 年度鉴证对象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

本鉴证报告对《社会责任报告》中选定的鉴证对象发表有限保证鉴证意见，仅供贵行参考和使用，无意亦不应该供特定方以外的任何人使用。对于本报告的内容，我们不对任何其他人承担责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

2023 年 4 月 17 日

中国 北京



## 附录三 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2022年1月1日到2022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。		
GRI 标准	披露项	位置
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
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们
2-7	员工	以人为本，携手员工共同发展 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	完善公司治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	参阅本行2022年年报
2-11	最高管治机构的主席	参阅本行2022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2022年年报
2-13	为管理影响的责任授权	参阅本行2022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2022年年报
2-19	薪酬政策	参阅本行2022年年报
2-20	确定薪酬的程序	参阅本行2022年年报
2-21	年度总薪酬比率	参阅本行2022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	优化客户服务 消费者权益保护 推进内控合规 强化风险管理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	社会责任管理 消费者权益保护 保障员工权益
2-27	遵守法律法规	消费者权益保护 保障员工权益 完善公司治理 推进内控合规 强化风险管理
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 关爱员工健康
201-4	政府给予的财政补贴	参阅本行2022年年报
GRI 202 市场表现 2016		
202-1	按性别的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	坚守本源，支持实体经济发展 服务民生，共享社会发展成果 绿色发展，助力“双碳”目标实现
203-2	重大间接经济影响	坚守本源，支持实体经济发展 服务民生，共享社会发展成果 绿色发展，助力“双碳”目标实现
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、反托拉斯和反垄断事件
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	参阅本行 2022 年年报
207-2	税务治理、控制及风险管理	参阅本行 2022 年年报
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	参阅本行 2022 年年报
207-4	国别报告	无该披露项情况
GRI 301 物料 2016		
302-1	所用物料的重量或体积	关键绩效表
302-2	所用循环利用的进料	不适用
302-3	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
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 (NOX) 、硫氧化物 (SOX) 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	关键绩效表
308-2	供应链的负面影响以及采取的行动	计划未来披露

GRI 标准	披露项	位置
<b>GRI 401 雇佣 2016</b>		
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 关键绩效表
401-3	育儿假	保障员工权益
<b>GRI 402 劳资关系 2016</b>		
402-1	有关运营变更的最短通知期	计划未来披露
<b>GRI 403 职业健康与安全 2018</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	关爱员工健康
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	关爱员工健康
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	关爱员工健康
403-6	促进工作者健康	关爱员工健康
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	关爱员工健康
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	关爱员工健康
<b>GRI 404 培训与教育 2016</b>		
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
<b>GRI 405 多元化与平等机会 2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	完善公司治理
405-2	男女基本工资和报酬的比例	参阅本行 2022 年年报
<b>GRI 406 反歧视 2016</b>		
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
<b>GRI 407 结社自由与集体谈判 2016</b>		
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
<b>GRI 408 童工 2016</b>		
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
<b>GRI 409 强迫或强制劳动 2016</b>		
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
<b>GRI 410 安保实践 2016</b>		
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
<b>GRI 411 原住民权利 2016</b>		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
<b>GRI 413 当地社区 2016</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	服务民生, 共享社会发展成果
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
<b>GRI 414 供应商社会评估 2016</b>		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	关键绩效表
414-2	供应链的负面影响以及采取的行动	计划未来披露
<b>GRI 415 公共政策 2016</b>		
415-1	政治捐助	不适用
<b>GRI 416 客户健康与安全 2016</b>		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	锐意进取, 持续创新产品服务
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
<b>GRI 417 营销与标识 2016</b>		
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
<b>GRI 418 客户隐私 2016</b>		
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

## 附录四 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 2022 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、社会和环境的重大影响？

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 2022 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”

