



客服热线：400-830-800

信用卡专线：95508

www.cgbchina.com.cn

 本报告采用再生纸印刷

关于本报告

目录

报告时间

2020年1月1日—2020年12月31日，部分表述及数据超出上述时间。

报告周期

年度报告

报告编制依据

- ISO 26000:2010《社会责任指南》国际标准
- 全球可持续发展标准委员会(GSSB)《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards)
- 香港联交所《环境、社会及管治报告ESG指引》
- 原中国银监会《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》

报告组织范围

报告所涉及的数据和事实覆盖了广发银行股份有限公司总部、46家直属支行、882家营业机构。在报告的表述中分别使用“广发银行”“本行”“我行”或“我们”。同时，中国人寿保险(集团)公司在报告中“中国人寿集团”或“集团”。

报告数据说明

报告中的财务数据均来自2020年度财务报告，其他数据以我行内部口径为主，部分包括以前年度数

据，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。

报告鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性，报告提请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):历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布形式

报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。电子版可在我行网站下载(网址: <http://www.cgbchina.com.cn>)。

报告印刷用纸

环保纸张

报告编制单位

广发银行股份有限公司

联系方式

传真: +86-20-38321187

邮编: 510080

邮寄: 广州市越秀区东风东路713号广发银行大厦25楼

电子邮箱: CSR@cgbchina.com.cn

03 致辞

05 关于广发

10 责任管理

13 数说广发责任

15 责任专题

精准帮扶 汇聚力量决胜脱贫攻坚
同心战“疫” 深入落实“六稳”“六保”

21 服务实体经济 发力普惠民生

23 把握机遇，支持粤港澳大湾区建设

24 服务区域战略 27 深耕普惠金融 29 做强保银协同
30 助力跨境金融

31 强化科技赋能 打造智美服务

33 智能银行，温馨服务

34 深化数字化转型 36 服务“智慧城市” 38 完善客户服务
40 保护消费者权益

43 践行低碳生活 绿筑美丽家园

45 绿色信贷，助力实现“绿水青山就是金山银山”

46 发展绿色金融 49 践行绿色运营 50 支持绿色公益

51 共创多元生态 奉献温暖爱心

53 后浪，奋斗的广发青年

54 保障员工权益 55 助力员工成长 56 践行“希望慈善”

59 GRI索引

61 第三方鉴证

63 展望2021

64 读者反馈



行长致辞

2020年是极不平凡的一年，新冠肺炎疫情给世界秩序和中国经济带来前所未有的冲击。广发银行在中国人寿集团党委的坚强领导下，统筹疫情防控和金融服务，强化责任担当，履行社会责任，以实际行动和优良业绩践行了金融业的初心使命。

坚定不移加强党的全面领导。广发银行把政治建设摆在首位，制定全面从严治党责任清单，层层压实从严治党的主体责任。建立党委会学习习近平重要讲话和指示批示精神的“第一议题”机制，挂牌成立党校，学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，党建统领发展迈上新台阶。

坚守本职服务实体。广发银行全面落实“六稳”“六保”任务，全年向实体经济减费让利109亿元，为抗疫企业授信超1,000亿元，办理延期还本付息等超900亿元，新增就业岗位超4,000个，累计服务供应链融资客户1.14万户。将金融服务聚焦到重点领域和实体经济的薄弱环节，全年普惠型小微企业贷款同比增长33%，制造业中长期贷款、民营企业贷款增长超过48%和7%。

全力助推脱贫攻坚。广发银行全行对口和结对帮扶的74个贫困点、5,360户贫困户、14,682名贫困人员全部脱贫摘帽，总行定点帮扶的渔溪村扶贫产业项目入选全国15个“产业扶贫”优秀案例，是广东省唯一入选案例。全年金融精准扶贫贷款余额141.07亿元，较年初增长19%。

积极发展绿色金融。广发银行制定绿色发展战略，推出十余项关键举措和保障机制，引导资金投入绿色金融，支持绿色债券，开展绿色资产证券化业务。截至年末，绿色信贷余额达到300.32亿元，较年初增长46%。

用心用情回馈社会。广发银行助力抗击新冠肺炎疫情，全行共对外捐赠4,500万元，联合中国青少年发展基金会共同发起“关爱因疫致困青少年”项目，创新推出“消费捐”等积分捐赠活动。

2021年是“十四五”的开局之年，也是中国共产党建党100周年。

我们将立足新发展阶段，胸怀“两个大局”，坚决做到“两个维护”，扛起国有企业的政治责任、经济责任、社会责任，始终沿着正确方向稳步前行。

我们将贯彻新发展理念，坚持以人民为中心，增强宗旨意识、忧患意识，强化问题导向，把满足人民对美好生活的向往作为金融服务的努力方向。

我们将服务构建新发展格局提升贯彻落实党中央决策部署和服务实体经济的能力，将为国家、为客户、为股东、为员工创造更大价值作为一切工作的出发点和落脚点，并在此基础上推动自身高质量发展。

面向新时代，广发银行将以更加昂扬的姿态、更加振奋的精神，开启“十四五”时期高质量发展新征程！

行长：王凯

关于广发

企业简介

广发银行成立于1988年，是国内首批组建的股份制商业银行之一。本行秉持“诚信、责任、创新、笃行”的核心价值观，牢记“服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”的历史使命，践行“相知相伴、全心为您”的服务理念，朝着实现“全国一流商业银行”的战略目标奋勇前进。

截至2020年末，在北京、天津、河北、山西、辽宁、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、重庆、四川、云南、陕西、新疆、贵州等境内25个省（直辖市、自治区）104个地级及以上城市和香港、澳门特别行政区设立46家直属分行、882家营业机构。与全球近100个国家和地区1,174家金融机构建立SWIFT密押关系，为36万对公客户、4,800多万个人客户、8,900多万信用卡客户和5,100多万移动金融客户提供优质、全面的金融服务。



营业机构



直属分行



党建引领

我们始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入落实新时代党的建设总要求，坚决扛起管党治党政治责任，增强政治判断力、政治领悟力、政治执行力，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，把党的领导融入到经营管理的各方面全过程，构建社会责任管理运行机制，积极践行社会责任优秀企业公民形象，为高质量发展提供坚强政治保障。

▶ 全面落实党中央决策部署

把落实党中央重大决策部署作为全行做到“两个维护”的具体行动。总行成立落实党中央决策部署领导小组和督导组，建立“五位一体”闭环管理机制，推动落实疫情防控、服务实体经济等十项重点任务。各分行落实属地责任积极探索，建立工作台账，将党中央决策部署落实到具体产品、具体客户、具体服务上。总行党委组织十余次会议分专题、分片区听取落实党中央决策部署情况，将执行情况纳入党建和经营绩效考核，推动工作落到实处。过去一年，我们扎实服务疫情防控和经济发展“双统筹”，做好“六稳”“六保”工作，打赢“三大攻坚战”，取得助力疫情防控和经济社会发展“双胜利”，在大战大考中践行初心使命，在决战决胜中交出合格答卷。

▶ 强根铸魂学习党的创新理论

建立党委会传达学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神“第一议题”机制，从总行党委班子做起，做到第一时间学、及时跟进学、深入研学、联系实际学。各级党组织学习《习近平谈治国理政》第三卷、习近平总书记在庆祝深圳特区建立40周年和考察广东时的重要讲话重要指示精神、十九届五中全会精神，通过专题研讨班、党委中心组学习、“三会一课”等各种方式开展学习交流。挂牌成立广发银行党校，首次组织高层管理人员到井冈山和瑞金开展党性教育，在“广学”平台上线学习贯彻习近平总书记关于“十四五”规划的重要讲话精神等课程。

▶ 抓实抓细基层党组织建设

推动各级党组织主体责任落实落细，落实国企党建重点任务，优化完善党建“千分制”考核，加强过程监督管理。强化基层党建与业务融合，在党建与经营管理、队伍建设、内控机制、优质服务、企业文化等方面深度融合上探索路径，深化党员责任区建设并制定实施细则。推动党支部标准化规范化建设，创新研发并试点党建管理系统，推动党建管理线上化。完善基层党建培训体系，制定《党建培训体系建设工作方案》，坚持分层分级、线上线下、集中教育与经常性教育相结合，建强基层战斗堡垒。

规范设立党支部

1,601 个

发展党员

494 名

建设党建宣传阵地

1,433 个

设置党员示范岗

2,387 个

组织基层党务培训班

9 期

共 2,600

余人次参训

公司治理

我们围绕“重振国寿”战略和广发银行“三步走”目标，坚决落实董事会的各项决策部署，优化“三会一层”运行体系，夯实治理运作基础，优化监督运行机制，强化投资者与履行社会责任融合关系。



构建科学规范的公司治理运行机制

董事会认真执行股东大会决议，指导管理层深化改革创新和经营转型，加强对全行预算执行和风险防控的科学指导，优化投资者关系和信息披露管理机制；监事会持续完善监督运行机制，切实履行财务活动、内部控制、风险管理等监督职责；高级管理层在董事会指导和监事会监督下，依照法律法规、公司章程及董事会的授权，认真执行董事会决议，切实履行经营管理职责。



优化股权管理制度和系统建设

制度建设方面，制定《广发银行股份有限公司股权质押管理办法》，编制《广发银行股权管理操作手册》，将股权管理工作融入到日常经营管理全过程，互为两翼，有效配合。针对多发性问题，形成《股权过户常见操作问题解答汇总》等多项内部操作指引，确保相关工作依法合规、高效有序推进。系统建设方面，坚持“人”“技”并重，定制研发股权管理系统，将监管要求、指标、流程等量化处理，将股权管理工作中所涉及的主要模块内容嵌入到系统中；同时建立信息预警机制，通过在系统中设定监管预警阈值，及时识别、提示股权管理工作潜在风险及应关注事项。



注重投资者关系维护及沟通

依法合规办理股权业务，强化人员保障，提升投资者服务水平；选派具有复合专业背景的工作人员，专司负责股权管理和投资者维护。严格遵守信息披露监管规定，规范信息披露标准和报送流程，不断健全信息披露工作机制；通过本行官网及《金融时报》等渠道，积极履行信息披露义务，持续提升信息透明度。

• 召开股东大会 **3** 次
审议和审阅议案和报告 **29** 项

• 召开董事会会议 **9** 次
董事会专门委员会会议 **27** 次，审议和审阅议案和报告 **229** 项

• 召开监事会会议 **7** 次
监事会专门委员会会议 **8** 次
审议和审阅议题 **70** 项

• 投资者交流活动 **37** 次，
参与人数 **679** 人次，
发布定期报告和临时公告 **29** 份；
访问和接待股东、意向投资者来电来访超过 **6,000** 次

风险管理

我们坚持稳健合规经营不动摇，把防范化解金融风险作为重中之重，统筹增量防控和存量处置，全年清收处置不良贷款 418.90 亿元，狠抓内控合规和案件防控，提升风险管理的全面性、有效性和前瞻性，坚决打赢防范化解重大风险攻坚战。

推进全面风险管理

完善风险管理制度体系

修订《广发银行国别风险管理办法》《广发银行市场风险限额管理细则》《广发银行压力测试管理办法》等制度，优化风险管理制度体系。

建设全面风险管理平台

加强系统建设和数据治理，整合行内风险数据及外部风险信息，实现全局性风险监测、单一客户风险监测预警、客户关联关系挖掘等功能，提升全面风险监测、预警能力。

优化全面风险管理工具

优化内评模型体系，强化压力测试对决策的支撑作用，建立分行风险管理能力综合评价机制，加强新产品新业务风险识别与评估管理，提升风险管理精细化水平。

围绕重点领域和关键岗位，强化操作风险管控

- 加强信用风险排查，降低疫情影响和风险损失。
- 加强全行资产质量监测，持续推进风险信息共享和风险化解机制。
- 优化内评模型体系，提升模型对客户信用风险刻画的精细度和精准度。
- 强化市场风险日常监控和风险预警，严把新产品新业务准入关。
- 定期开展市场风险压力测试，优化金融市场业务策略。
- 强化操作风险三大管理工具运用，优化系统功能，提升风险管理智能化水平。
- 推进“抓整改，促长效”“打好防范化解重大风险攻坚战”相关工作，强化问题整改。
- 加强警示教育，培育风险合规文化，完善案防与员工行为管理长效机制。
- 强化重要业务岗位人员上岗资格认证管理，提升关键岗位员工胜任能力。

强化反洗钱合规管理

- 成立总行反洗钱中心，以“全面提升洗钱风险管理能力，打造总行集中模式的反洗钱管理架构”为工作目标，健全反洗钱治理架构。
- 推进反洗钱工作流程优化和反洗钱管理模式改进，组织全面对标各项反洗钱监管新规要求，完善反洗钱系统、工作机制和流程。
- 组织分层级反洗钱培训和内、外部宣传活动，加强内部知识普及，提高社会公众对洗钱风险的防范意识。
- 根据监管新规要求，实施机构洗钱风险评估项目，提升风险评估及控制的有效性。
- 开展与先进同业交流，推进反洗钱人员配备和资源建设，加大科技力量投入。

知识产权保护

我们注重知识产权保护，持续推进知识产权申请保护工作、科技发明专利挖掘及科技发明专利批量申请工作，做好知识产权风险提示及知识产权侵权交涉处置工作，防范知识产权侵权风险，提升品牌美誉，切实保障业务发展。



反腐倡廉

我们持续强化党风廉政建设，严明政治纪律和政治规矩，营造风清气正的政治生态。

印发实施党风廉政建设规章制度、通知、方案

78份

修订规范性制度 **6**项

强化巡视巡察	完善制度建设	深化警示教育
提高“不敢腐”的震慑，组建44个检查组对各直属机构党风廉政建设、落实中央八项规定精神情况进行全面检查，对总行集中采购业务和资管业务开展专项巡视，对12家分行党委开展常规巡视和“回头看”，各直属机构合计对171家基层机构开展巡察。	完善“不能腐”的防线，组织开展制度立项、规章制度“立改废”，推进全行完善党风廉政建设等相关制度，修订《企业负责人履职待遇和业务支出实施细则》《商务招待管理实施细则》等费用管理制度。	增强“不想腐”的自觉，各级党组织组织党员干部通过情景教育、观看警示教育片、学习研讨等多种方式进行学习；组织召开全员警示教育大会、案件警示教育大会、各级专题党委会、党支部以案促改专题会议进行剖析反思。

推动以案促改

成立以案促改领导小组及工作组，把以案促改转化为全面从严治党的压力和动力。深入开展营销费用专项清查、费用管理专项治理等工作，对检查发现的问题及时整改，对相关责任人开展问责处理，建立费用管控长效机制。

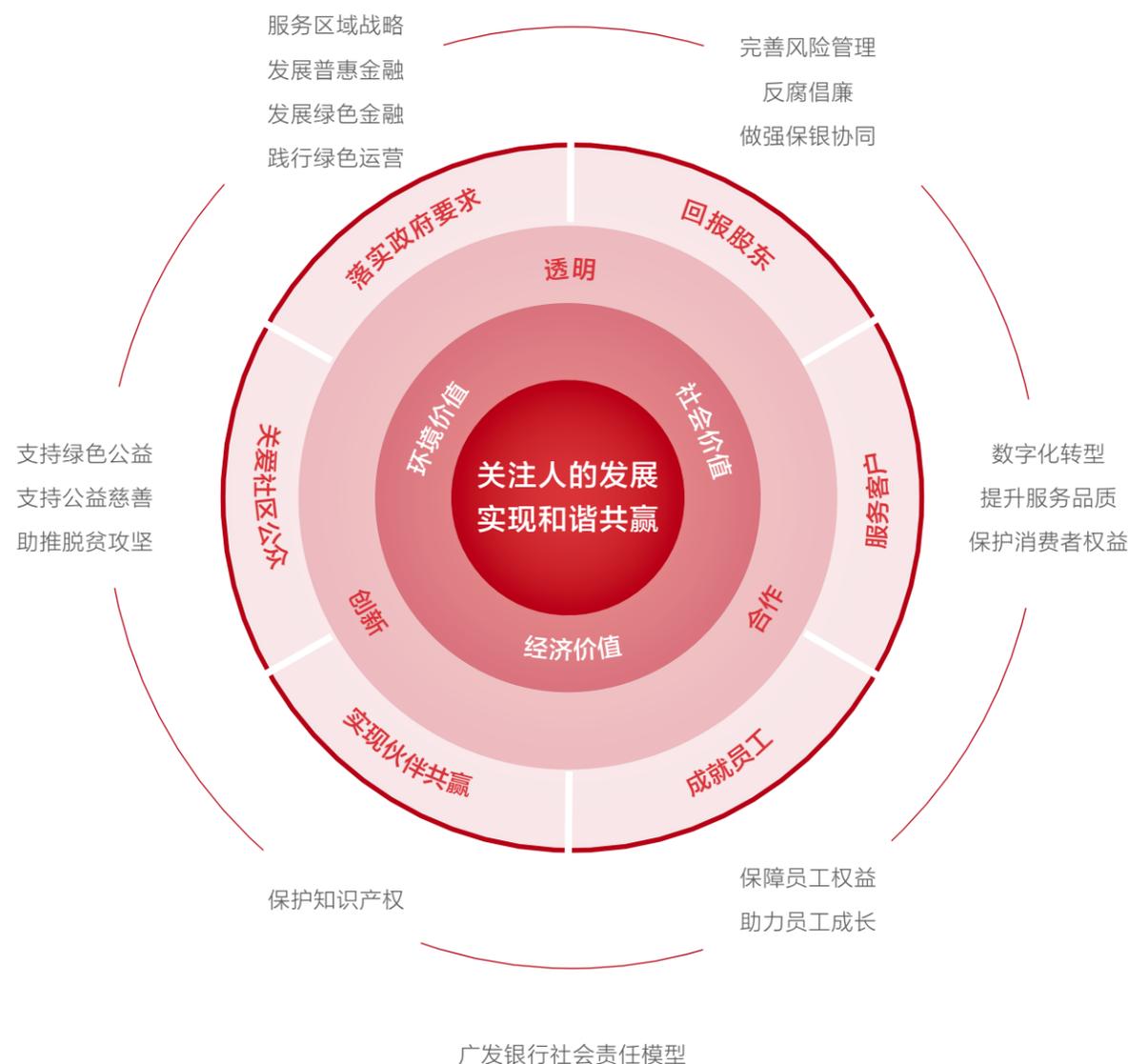
强化联合监督

制定《广发银行联合监督工作实施办法》，成立由总行党委书记任组长的监督工作领导小组，建立完善监督工作联席会议制度，积极推动纪律监督、巡视巡察、审计、财会、合规、风控等力量形成监督合力，构建大监督格局。



责任管理

责任模型



模型阐释

模型呈现了我行通过创新、透明、合作的方式，与政府、股东、客户、员工、合作伙伴、社区公众的沟通交流、携手共进，实现经济价值、社会价值和环境价值的综合创造，最终促进人的美好发展，社会的美丽和谐。

利益相关方参与

利益相关方	利益诉求	沟通方式
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 服务国家战略 • 助力疫情防控 • 助推脱贫攻坚 • 支持实体经济 • 支持民营经济 • 推动普惠金融 • 强化风险管控 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常沟通与汇报 • 项目审批与监督 • 重大项目合作 • 定点扶贫
 股东	<ul style="list-style-type: none"> • 持续创造价值 • 诚信稳健经营 • 强化风险管控 • 完善公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期报告与临时报告 • 股东大会 • 投资者交流 • 业绩发布会
 客户	<ul style="list-style-type: none"> • 创新产品服务 • 提升客户体验 • 服务企业跨境 • 保护消费者权益 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常服务沟通 • 客户满意度调查 • 客户投诉处理 • 客户服务中心 • 门户网站、微信公众号、微博等
 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 保障员工权益 • 携手员工成长 • 提升员工福祉 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期培训 • 召开职工代表大会 • 门户网站、微信公众号、微博等 • 帮扶困难职工
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 诚信互惠 • 公平透明 	<ul style="list-style-type: none"> • 招标采购会 • 业务交流与合作
 社区公众	<ul style="list-style-type: none"> • 支持民生改善 • 支持社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益慈善活动 • 社会沟通交流 • 媒体沟通

责任荣誉（部分获奖情况）

综合实力

2020年“全球银行业1000强”榜单排名63位
英国《银行家》

年度最佳“六稳”“六保”服务银行
金融时报

2020年度最佳雇主全国30强
最受女性关注雇主
智联招聘

客户服务

中国银行业文明规范服务百佳单位
中国银行业协会

品牌形象

中国500最具价值品牌银行类别第9位
世界品牌实验室 (World Brand Lab)

综合示范单位
《银行家》杂志社

年度抗击新冠肺炎疫情优秀传播案例
《中国银行保险报》

社会责任

扶贫突出贡献机构
南方都市报

新冠肺炎疫情防控捐赠突出贡献奖
湖北省慈善总会

2020年度责任践行典范企业
澎湃新闻

2020年十佳企业社会责任项目奖
《中国银行保险报》



扶贫突出贡献机构



2020年度责任
践行典范企业



新冠肺炎疫情防控捐赠
突出贡献奖



2020年十佳企业社会
责任项目奖

科技创新

年度银行科技发展奖二等奖
中国人民银行

专业能力

绿色银行总体评价先进单位
中国银行业协会

数说广发责任

经济绩效指标

	2018	2019	2020
总资产(亿元)	23,608.50	26,327.98	30,279.71
营业收入(亿元)	593.20	763.12	805.25
利润总额(亿元)	119.41	149.23	175.78
净利润(亿元)	107.00	125.81	138.12
纳税总额 ^① (亿元)	79.42	96.84	135.87
平均总资产回报率(%)	0.48	0.50	0.49
加权平均净资产收益率(%)	8.82	7.42	6.98
资本充足率(%)	11.78	12.56	12.50
不良贷款率(%)	1.45	1.55	1.55
不良贷款拨备覆盖率 ^② (%)	151.06	173.41	178.3

社会绩效指标

	2018	2019	2020
员工总数(人)	34,475	34,981	37,297
女性员工比例(%)	56.49	55.90	52.18
少数民族员工人数 ^③ (人)	887	924	1,534
精准扶贫贷款余额(亿元)	42.73	118.53	141.07
公益支出总额 ^④ (万元)	2,137	1,902	6,240

环境绩效指标

	2018	2019	2020
绿色信贷余额(亿元)	152.03	205.16	300.32
“两高一剩”行业贷款余额(亿元)	306.21	322.25	468.49
“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重(%)	2.29	2.06	2.54
总行(南海金融中心)办公用水消耗量(万吨)	45.59	41.06	43.70

注：① 纳税总额为本年实际缴纳的所有税种的总和。
 ② 不良贷款拨备覆盖率 = 贷款减值准备 / 不良贷款余额。
 ③ 自 2020 年起对少数民族员工人数的统计口径进行了调整，在原有统计范围上增加信用卡中心。
 ④ 公益支出总额为广发银行和广发希望慈善基金对外捐助总额。



专题一

精准帮扶 汇聚力量决胜脱贫攻坚

2020 年是决战决胜脱贫攻坚收官之年。我们深入学习贯彻习近平总书记关于脱贫攻坚的重要论述和指示批示精神，全面落实中国人寿集团扶贫工作会及“扶贫保”工程各项部署，发挥综合金融服务优势，助力全面打赢脱贫攻坚战。

我们在 2020 年度荣获“扶贫突出贡献机构”“责任品牌传播奖”“可持续竞争力——脱贫攻坚突出贡献卓越企业”奖，定点帮扶渔溪村入选全国“产业扶贫”优秀案例。



由国务院扶贫办指导，人民日报社、人民网、《中国扶贫》杂志社联合主办的“第三届中国优秀扶贫案例报告会”中，广发银行

“增强集体造血能力 产业扶贫力保脱贫”入选全国 15 个“产业扶贫”优秀案例。

党建领航 指明方向

我们始终将脱贫攻坚工作作为一项重大政治任务抓紧抓实，先后多次专题研究扶贫工作，配套出台《广发银行 2020 年度助推脱贫攻坚工作要点》一系列政策文件，确保扶贫工作统一领导、统一部署、整体推进。

总行党委班子靠前指挥，带头挂钩扶贫点，2020 年累计 20 多次深入挂钩扶贫点调研，帮助解决实际问题。广发银行派出驻村第一书记和工作队员驻点贫困村，通过加强“村两委”建设，帮助贫困地区修缮党群服务中心、建立党建宣传栏等，把软弱涣散的基层党组织打造成为先进党组织，切实提升农村基层党组织战斗力，充分发挥战斗堡垒作用。

金融活水 润泽民生

我们充分发挥金融行业优势，推出以“保险+银行+政府风险补偿金”模式为基础的“扶贫贷 1+N”特色信贷产品，打造金融扶贫“五专一免模式”，用金融手段助力脱贫。

在广西南宁，广发银行的“车间贷”，首创“政、保、银、担、企、户”六方联结机制，为当地扶贫车间注入活水，让建档立卡贫困户得以在家门口就业，实现了顾家、务农、工作赚钱“三不误”。

各分支机构积极对接地方政府扶贫规划，立足贫困地区产业特色，深入挖掘适宜投资的项目。陆续有新疆阿克苏地区的“养牛贷”、丹江口“622”金融扶贫贷、四川凉山州的“养猪贷”、广东梅州的“柚农贷”等 50 个金融精准扶贫专案落地推广。截至 2020 年末，金融精准扶贫贷款余额 141.07 亿元并保持增长，有效带动 52.74 万贫困人口脱贫。



志智双扶 点亮希望

我们积极组织贫困户参加农业实用技术和劳动转移就业等技能培训，长期关注贫困地区教育发展和青少年健康成长，志智双扶助力脱贫。乌鲁木齐分行针对村民缺乏种、养殖技术的现状，举办夜校培训 300 多场次；茂名分行先后举办 21 场不同主题的技能培训；韶关分行针对上坪村沃柑种植项目，聘请农技站技术员开展专题讲座。全行帮扶点累计超 2 万村民通过学习提升就业技能。

成立于 2008 年的广发希望慈善基金，以“点燃希望 照亮人生”为宗旨，持续开展“圆梦计划”等助学项目，资助从小学至大学各阶段贫困学子继续学业，激发他们通过学习改变命运的内生动力。2020 年广发希望慈善基金共投入善款 741.85 万元，用于关爱因疫致困青少年项目、广发希望助学金项目、因灾致孤儿童助学计划、解决贫困地区学校实际需求的希望工程系列项目等，用关爱点燃孩子内心的希望。

消费帮扶 汇聚力量

我们坚持将消费扶贫作为助推脱贫攻坚、巩固脱贫攻坚成果的重要举措。2020 年初，总行统筹规划，充分发挥广发银行品牌和客户资源优势，搭建“线上+线下”消费扶贫体系，打造扶贫产品生产和市场消费直通车，有效解决贫困地区扶贫产品销售难、渠道窄、产品滞销等问题。

线下发动员工、食堂、工会优先采购扶贫地区产品，2020 年全行线下采购扶贫产品金额超过 2,500 万元，同时动员广大客户和社会力量积极参与；线上搭建“广发扶贫专区”，专设“三区三州”地方馆，2020 年上线扶贫产品超 1,300 个，销售金额超过 1,400 万元，其中 12 月发起的“助力扶贫，益起比拼”活动开展不到一个月的时间，产品销售金额超过了 400 万元，2020 年全行通过“以购代捐”累计采购和帮扶销售扶贫产品近 4,000 万元。

产业加持 造血小康

我们因地制宜、立足长远，帮扶打造了一批具有当地特色自主品牌扶贫产业。

广东韶关渔溪村“生态产业园”项目，引入现代化农业科技公司入驻产业园，与村集体成立股份公司，打造“公司+村集体+农户”的产业发展模式，可以为集体经济带来每年 22 万元的稳定租金；广东湛江江洪社区，成功打造“江洪渔埠”和“鲤鱼墩部落”鱼干品牌，仅半年时间江洪鱼干销售额达 30.98 万元；云南富源菁口村投入近 200 万元建立“重楼产业扶贫基地”，并与云南白药集团签订包销协议。

近年来，我们累计帮助贫困村成功发展 55 个产业扶贫项目，帮助当地群众脱贫致富。



中国人寿集团公司党委委员、副总裁兼广发银行党委书记、行长王凯到总行扶贫点调研

定点扶贫

承担帮扶任务的机构 2020 年共派出扶贫干部 帮扶贫困点覆盖省份 帮扶贫困点 帮扶贫困人员

25 家 **58** 名 **14** 个 **74** 个 **14,682** 名

金融扶贫

精准帮扶户 帮扶点脱贫摘帽

截至 2020 年末，我行金融精准扶贫贷款余额

5,360 户 **100** % **141.07** 亿

消费扶贫

较 2020 年初余额增长 较 2020 年初增幅 截至 2020 年末已上架助农产品超 采购及帮助销售扶贫产品近

22.54 亿元 **19.01** % **1,300** 个 **4,000** 万元

专题二

同心战“疫” 深入落实“六稳”“六保”

2020年，面对突如其来的新冠疫情，我们“以保促稳，稳中求进”，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，履行国有控股商业银行责任担当，以综合金融之力服务“六稳”“六保”大局，维护经济发展和社会稳定。

全年面向实体经济减费让利

109 亿元

对外捐赠超

4,050 万元

全年新增就业岗位近

4,000 个

民营企业贷款、制造业中长期贷款同比增长

7.3% 和 48.7%

承销各省市地方政府债券

940.9 亿元

为抗疫企业授信超

1,000 亿元

为客户办理展期、延期还款超

916 亿元

稳定金融服务

新冠疫情对金融行业提供快速、精准、“非接触式”服务能力提出挑战。我们积极推进业务模式变革和技术创新，加速金融科技服务线上化、智能化进程，弹性应对新冠疫情挑战。

大力推进减费让利措施

通过降低贷款利率、减免服务收费、实施中小微企业贷款延期还本付息政策、支持发放小微企业无担保信用贷款、认购抗疫专项债券等一系列措施，切实降低企业融资成本、服务成本和附加成本，助力市场主体纾困发展。

提升线上响应能力

支持客户使用线上渠道办理业务

- 调高交易免授权金额
- 推出减免手续费等7大帮扶举措
- 支持客户通过虚拟卡方式用卡
- 丰富线上化产品和渠道建设，提升非接触业务能力

快速响应疫情相关金融服务要求

- 实现湖北定向捐款项目和积分捐赠功能
- 分期贷款用户暂缓本金偿还
- 小微企业贷款流程线上化
- 线上办理现金管理业务

开辟金融绿色通道

我们推出诸如疫情防控相关企业授信快速审批、信贷专项规模、利率优惠支持、办理流程简化、手续费减免等一系列举措，尽一切可能为企业提供便捷、高效的优质服务，为打赢疫情防控战贡献广发的智慧和力量。

承销特别国债

2020年3月，中央政治局会议决定发行特别国债，用于抗击新冠肺炎疫情。继5月全国两会明确抗疫特别国债发行规模为1万亿元后，财政部于6月18日正式开启公开发行，至7月底完成全部发行计划。在特别国债政策从酝酿出台到落实完成的全过程中，我们始终保持高度关注，充分发挥自身作为国债承销团成员的优势，通过自身认购与对客推销并举，大力开展特别国债承销工作，积极助力国债筹资和财政抗疫。

支持复工复产

疫情发生以后，我们及时了解企业需求，针对复工企业可能出现的流动资金紧缺、还款面临困难等问题，通过减费让利降低成本、实行“一户一策”、宽限还款缓解压力、提供高效应急支援，携手企业共渡难关，支持企业复工复产。

助力中小微企业

我们高度重视对中小微企业的金融帮扶，在总行成立一级部门普惠金融部，牵头实施全行普惠金融工作。创新推出基于税务大数据的全线上化信用贷款产品“税银通”2.0，特殊期间针对重点行业给予产品最低定价；与中国银联、中国人寿合作推出“捷算通普惠金融卡”；针对小微、涉农及扶贫企业客群，提供优质产品和服务；建立健全“敢贷、愿贷、能贷”机制，精简信贷业务流程，下沉审批授权，健全风险评级模式，落实尽职免责、不良容忍度、考核激励等政策。

支持医疗机构及企业

我们主动与新冠疫情防控相关的医疗机构、医疗器械生产等企业加强沟通，加大信贷支持力度，全力保障防疫相关金融服务需求。

中华人民共和国财政部

感谢信

广发银行股份有限公司：

发行抗疫特别国债是党中央、国务院为应对新冠肺炎疫情冲击，加大宏观政策调节和实施力度作出的重大决策。在贵公司等国债承销团成员的大力支持下，1万亿元抗疫特别国债顺利发行完毕，各界评价积极正面。

一直以来，贵公司作为国债市场的核心参与者和建设者，为国债筹资和国债市场改革发展作出了重要贡献。特别是抗疫特别国债发行期间，贵公司全力支持财政部做好抗疫特别国债发行工作，积极履责，扎实工作，充分体现了国债承销团成员的担当作为。

支持受疫情影响的企业

为缓解疫情造成的资金短缺，给企业复工复产提供精准的金融支持，我们通过线上线下联动、异地同城备份、物理隔离等模式，以最快的速度、最大限度地恢复交易和结算；成功发行市场首批疫情专项防控同业存单，定向为受疫情影响企业输血供氧、纾困解难；作为主承销商助力武汉、上海、沈阳等地企业发行疫情防控债；投资疫情专项同业存单，与企业一道同频共振、同舟共济、共抗疫情。

助力民生就业

我们打造招聘云平台，加大招聘力度，在原校园招聘计划基础上，启动第二批春季校园招聘，追加应届毕业生就业名额300个，同时创新采用全流程线上招聘模式，将发布职位、宣传推广、投递简历、笔试面试等一系列工作全部通过线上完成，在特殊时期为就业创造便利，全年累计新增近4,000个就业岗位。同时与各级政府部门密切合作，积极参与各地老旧小区改造、公共服务事业，持续推动“智慧城市”创新保障民生公共事业。

案例 推动“智慧城市”建设，服务国计民生

针对疫情期间，企业在防疫管理、员工就餐管理等方面面临的后勤保障难题，我们迅速升级智慧城市行业解决方案，携手第三方定制全新跨界金融服务。

- “智慧后勤”：为员工人数较多、管理难度大的企业员工食堂提供集订餐、报餐、在线支付、食品安全管理在内的综合服务，提升企业后勤服务保障智能化程度。
- “智慧园区”：为疫情防控期间产业园和商业园区提供集防疫管理、访客管理、租赁管理、物业收缴、车辆管理、工单管理于一身的“智慧园区”服务。
- “智慧连锁”：对于受疫情影响严重的连锁行业，我们可提供无接触下单管理、总店及门店管理、库存采购配送管理等“智慧连锁”服务。

服务爱心企业

疫情爆发以来，很多爱心企业积极履行社会责任，向疫情严重地区发起爱心捐款或防疫物资捐赠。我行电子渠道已为169家企业客户提供捐款资金划拨服务，总金额近1亿元人民币。

针对爱心企业，我们大力减免手续费：至疫情结束，对公客户本行及跨行境内人民币所有对公电子渠道转账汇款免收手续费；通过我行对公电子渠道向慈善机构办理捐赠的爱心企业，疫情结束后可额外减免一年对公电子渠道境内人民币转账汇款手续费。

服务实体经济 发力普惠民生



我们的挑战与机遇

一场突如其来的疫情改变了世界经济运行的态势并带来深层次的冲击，世界各国面临着抗疫情、稳经济、保民生的艰巨任务。我们坚决落实党中央、国务院决策部署，在中国人寿集团党委领导下，积极助力稳企业保就业，有效支持中国经济的高质量发展。

我们的行动

- 为国家区域战略提供综合金融服务；
- 加强普惠金融业务，减轻中小企业负担；
- 推进保银协同，将综合金融打造成为特色优势；
- 做大做强跨境金融服务，助力稳“外资”稳“外贸”。

贡献联合国可持续发展目标



绩效指标

截至 2020 年末
在粤港澳大湾区、长三角、京津冀等区域贷款净增

1,583 亿元

普惠型小微企业贷款余额

1,284.69 亿元

把握机遇 支持粤港澳大湾区建设

在刚刚过去的2020年,我们躬耕粤港澳大湾区建设,助力广东省携手港澳建设富有活力和国际竞争力的一流湾区和世界级城市群。

2020年,我们坚持党的领导,切实增强政治责任感,就助力粤港澳大湾区高质量发展召开6次领导小组会议并组织省内分行召开2次专题会。同时,我们积极搭建总对总政银合作平台,与广东省政府签署战略合作协议、深化合作。

2020年,我们认真聆听广大客户、广大居民的金融需求,在投资升级和消费升级方面加大支持力度,切实地帮助大湾区重点项目的推进,满足居民对于生活更高的追求。

2020年,我们持续解决粤港澳企业在结算、投融资等方面难点、痛点,助力提升湾区市场一体化水平。

2020年,我们增强科技引领能力,强化金融科技创新应用,吸引培养专项人才,多层次提升对湾区内客户前台服务能力及中后台管理效率。

我们生于湾区,心系民生福祉。未来,我们将发挥独特保银协同基因优势,继续加大对大湾区的金融支持力度,为湾区政府、机构、企业、个人提供高质量综合金融服务。



服务区域战略

我们陆续出台服务国家区域战略的综合金融行动方案,支持区域优质企业发展,强化精准服务,支持一批提供就业岗位多、发展前景好的重点客户和重大项目,为国家区域协调发展贡献强而有力的金融力量。

截至2020年末
在粤港澳大湾区、长三角、
京津冀等区域贷款净增 **1,583** 亿元 占全行贷款增量 **70** %
总行战略客户数 **135** 户

总体举措

自 研究制定服务重点区域行动方案

先后印发服务京津冀、深圳“双区”建设、中部崛起、西部大开发等行动方案。

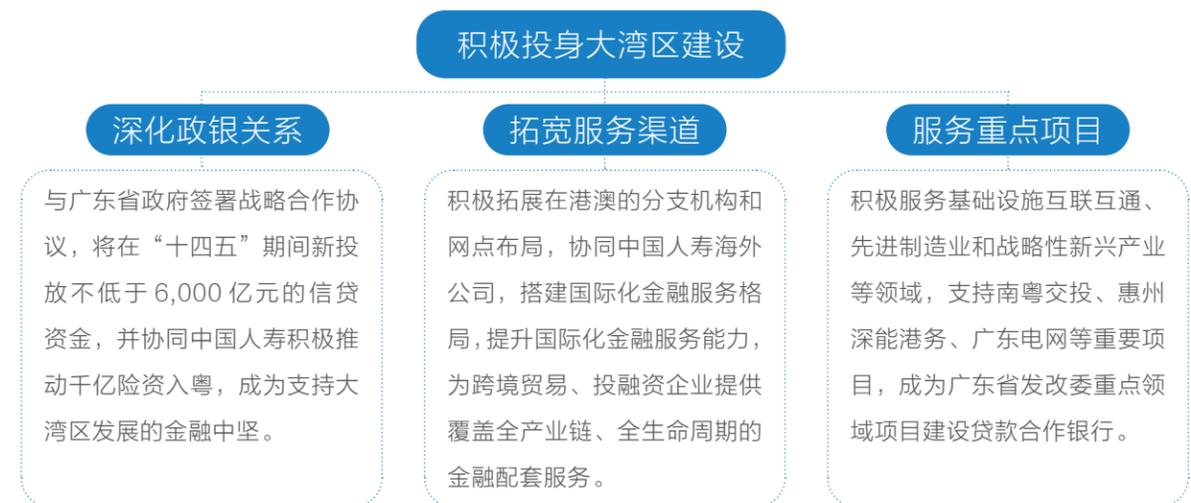
定期召开会议研究服务区域战略执行效果

组织召开支持粤港澳大湾区、东北振兴、长三角一体化、京津冀协同发展等7场专题会议,全面掌握区域落实情况,深入督导和解决问题,确保服务区域协调发展战略落实到位。

支持粤港澳大湾区建设

我们深入贯彻习近平总书记视察广东重要讲话重要指示批示精神,认真落实党中央、国务院关于建设粤港澳大湾区、深圳社会主义先行示范区的决策部署,落实四部委《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》和广东省《关于贯彻落实金融支持粤港澳大湾区建设意见的实施方案》,把服务大湾区建设作为各项工作的出发点、落脚点,持续推进《广发银行粤港澳大湾区综合金融服务三年行动方案(2020—2022年)》,成为首家在大湾区“9+2”城市实现机构全覆盖的股份制银行,努力推动大湾区高质量发展。

截至2020年末
大湾区内各分行本外币存款 **5,657.4** 亿元
较2020年初增长 **19.9** %





广发银行召开支持粤港澳大湾区建设专题会

▶ 服务京津冀协同发展

在京津冀地区出台多项定制化金融服务，为支持京津冀协同发展提供“广发方案”。

案例 借力创新实验室推动京津冀高质量发展

北京分行成立“北京分行创新实验室”，发挥产品创新对经营转型、提质增效的驱动作用。为 33 家央企集团匹配供应链产品额度，推出了中国航空工业集团商票通等央企供应链创新方案。其中，中国环境保护集团商票保贴创新方案已落地出账，为 10 家核心企业的 138 户供应商核批融资额度近 25 亿元。

案例 帮助京津冀战略客户缓解债务压力

伴随着轨道交通整体规划的快速推进，天津某集团资本支出加大，存在较大的对外筹资需求。天津分行充分发挥保银协同优势，积极联动国寿资产公司、投资公司通过投融资+多产品组合方案提供了 72.5 亿元的保债和 22.5 亿元的集合资金信托计划，另外分行提供授信 10 亿元，同时协同国寿财险为地铁 X 线路提供保险服务，满足了客户投资、银行、保险的综合金融需求。

▶ 助力黄河流域生态保护和高质量发展

发挥区域内分行区位优势，紧抓本地支柱性产业，夯实客群基础，创新业务模式，助力黄河流域生态保护和高质量发展国家战略落地实施。

案例 服务山东地区高质量发展

济南分行纵深发展“保银协同”战略，借助集团与山东省政府签订了全面战略合作协议的难得历史机遇，联合寿险、财险、国寿投与多个地市政府达成战略合作意向，针对医药、电力、交通、科技等不同类型的企业进行需求细分，制定专属的融资产品，联合国寿集团成员单位为省内 10 余家大额企业提供资金支持近 200 亿元，并有近 50 亿元业务正在审批中。积极与水发集团等区域重点客户开展合作，给予授信额度及流动资金贷款投放，用以支持水发集团黄水东调等重大水利项目建设、支持环渤海经济区发展。

▶ 支持长三角一体化与长江经济带发展

紧扣“六稳”“六保”要求，把服务实体经济与服务国家重大区域战略相结合，以金融之笔为长三角一体化和长江经济带建设勾画高质量发展新篇章。

案例 助力长三角地区制造业发展

上海韦尔半导体股份有限公司被纳入 2020 年上海集成电路龙头企业名单，系国家战略新兴行业，在 CIS 领域全球第三，汽车市场全球第二。2020 年，上海分行向上海韦尔半导体股份有限公司投放 3 亿元制造业支持贷款，助力其快速发展。

案例 引金融活水润泽黔贵福地

贵阳分行加大对高端制造业、新基建等领域的金融支持力度，为贵州省交通基础设施建设、能源资源生产等重点项目提供一揽子金融服务。在保银协同方面，与国寿投资、国寿资管等集团其他成员单位共同为贵州茅台集团、贵州高速公路集团、贵州乌江能源投资等当地龙头企业提供保险资金债权投资等金融服务，2021 年预计落地金额 50 至 100 亿元。



深耕普惠金融

我们坚持金融业初心使命，认真落实“六稳”“六保”任务，通过持续推出差异化金融产品，拓宽小微企业线上线下载渠道，着力消除小微企业在融资过程中的“难点”和“痛点”，提高普惠金融可获得性和信用贷款占比，积极减费让利。

截至 2020 年末
普惠型小微企业贷款余额
1,284.69 亿元
较 2020 年初增长
33.10 %

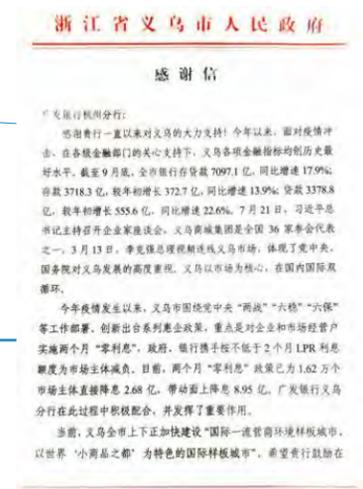


本行积极参与“百行进万企”活动



案例 围绕“六稳”“六保”，出台惠企政策

疫情期间，我们积极配合义乌市政府围绕“六稳”“六保”等工作部署，出台惠企政策，对义乌当地企业和市场经营户实施两个月“零利息”。



丰富小微金融产品体系



案例 多措并举，助力小微企业复工复产

广东华银医药科技有限公司在疫情爆发后收到紧急研制生产新型冠状病毒检验试剂的通知，急需大量资金购买原材料提升产能。广州分行按照特事特办的原则，及时安排客户经理上门走访企业，研究制定短平快的融资方案，克服重重困难，最终敲定通过全流程线上化产品“税银通”2.0 为企业提供信用贷款，总分支联动全程跟进，协调处理，确保贷款顺利投放，有效满足抗疫小微企业的生产需求。

做强保银协同

在中国人寿“重振国寿”战略引领下，我们秉承“一个客户、多个产品、一站式服务”的理念，联动中国人寿保险、投资板块的资源优势和发展潜能，在深化推进保银协同中培育内生动力，逐步将综合金融打造成为特色优势。目前协同业绩快速提升，已经成为广发银行高质量发展新动能、中国人寿集团综合化经营的新亮点。



案例 国寿 - 广发综合金融服务模式，服务实体经济发展

中山翠亨新区翠海道地下综合管廊及同步建设工程由于期限长、金额大、收益低，项目融资面临较大困难。我行充分发挥国寿 - 广发综合金融服务模式的优势，围绕企业基础设施建设项目需要长期限大体量金融融资的需求特点，向寿险投资板块反馈企业需求，并配套银团贷款方案，全方位满足项目金融服务需求。截至 2020 年末，国寿投资通过中交基金出资资本金 4.8 亿元，中山分行牵头的 25 亿元银团贷款已累计出账超过 14 亿元，实现项目投资人、政府、金融机构的三方合作，为地方经济和实体经济发展灌入金融源头活水。

助力跨境金融

我们做大做强跨境金融服务，做优做精境内外互动合作。积极为广交会提供一揽子综合金融服务，持续拓展在港澳的分支机构和网点布局，协同中国人寿海外公司，搭建国际化金融服务格局，提升国际化金融服务能力，为跨境贸易、投融资企业提供覆盖全产业链、全生命周期的服务。



▶ 支持“走出去” 服务“稳外贸”

以服务广交会客商为契机，升级跨境金融护航方案，通过多产品组合与多渠道支持，全方位服务企业对外开放过程中“贸易对外开放”“布局对外开放”“渠道对外开放”的多层次需求，以精准的产品、服务和举措，助力外贸稳定。

▶ 科技赋能服务贸易便利化

利用数字化和智能化的科技力量，构建起涵盖“跨境瞬时通”“跨境护航”方案、跨境金融区块链服务在内的全方位综合金融服务，帮助企业提高结算效率，降低融资成本，为企业转型升级赋能，力促贸易便利化。



疫情期间加速进口付汇，积极助力防疫物资采购

案例 “保函瞬时通” 让客户足不出户享受便捷贸易服务

我们推出“保函瞬时通”产品，通过出函，实现国内保函全流程线上运作，缩短开立时间。以建筑行业为例，民营中小建筑企业对高频保函需求旺盛，客户开立保函时，为了提交纸质材料经常要往银行跑，人力成本、时间成本较高。“保函瞬时通”上线后，客户通过企业网银即可自助发起保函开立申请，降低了企业“脚底成本”。

利益相关方感言

“实在是太方便了，以后都在广发银行开保函！”
客户李小姐在试用了“保函瞬时通”服务后称赞道。

强化科技赋能 打造智美服务



我们的挑战与机遇

在世界疫情警报尚未彻底解除的情况下，免接触少暴露依旧是工作生活基本要求，同时，受疫情影响最大的餐饮、住宿、娱乐、教育等这些大众生活不可或缺的服务背后，都需要银行提供账户服务底层支持完成支付，以支付为结合点的金融向非金融延伸。深化银行业线上化进程、加快数字化经营转型、谋求高质量发展均时不我待。

我们的行动

- 数字化赋能各行各业，推进数字经济建设；
- 参与城市信息化建设，推动“智慧城市”项目落地；
- 提升服务质效，优化客户体验；
- 积极化解投诉、普及金融知识、保障消费者权益。

贡献联合国可持续发展目标



绩效指标

2020年
全行保银协同渠道新开对公客户逾

6,000 户

金融科技投入

22.85 亿元

个人贷款余额

3,979.17 亿元

智能银行 温馨服务

我们在广州分行海月路支行顺利建成和启用首家 5G+ 智能银行旗舰网点。通过大数据、AI 智能、深度学习等前沿技术及生物识别、全息投影等先进设备，将银行服务与社区资源、商圈服务进行有机整合，为客户提供更加高效、温馨的服务体验。

智能迎宾机器人会主动迎宾，与客户互动，支持业务取号，带领客户前往对应柜台或设备前，协助做好客户引导。



智能机具设备接入后台“云柜员”，帮助后台坐席人员与客户远程视频对话交流，也可接管屏幕，远程指导和协助客户办理业务，做到有温度的非接触式服务。



我们设置征信机和政务机等便民机具，融合金融服务和社区资源实现金融互动新体验。政务机对接公安、公积金、医保等 14 个政府部门。征信机基于第二代个人征信系统，提供个人征信报告实时查询及打印服务。



我们深化和推广生物识别无介质应用，让智能设备拥有指纹、人脸识别、语音识别等功能，支持刷脸去介质交易，实现辅助核验身份和替代密码，提供语音调用业务菜单等功能，为客户提供更便捷高效的服务。

深化数字化转型

我们加速数字化转型步伐，加强金融科技创新，推动线上化数字化经营转型，努力为各行各业的数字化赋能，共同推进数字经济建设。

2020 年
金融科技投入
22.85 亿元

占本行营业收入
2.84 %

强化科技创新

推动“数字广发”战略实施

加大科技投入，增强客户洞察、数据智能、模式创新、深度融合、科技敏捷能力。

优化创新机制

优化、固化科技人员派驻制；发挥经营单位主动性，围绕市场进行科技创新；通过创新基金、创新实验室、创意孵化大赛等机制，营造全员创新氛围。

突破重点项目

完善金融开放能力，着重发力综合财富管理、智能风控、供应链金融、客户统一视图、保银协同生态建设等重点项目，加快增强科技引领能力。

加强数据治理和运用

建立数据质量长效闭环管理机制，提高大数据在业务营销、策略管理、风险防控、运营服务等领域的运用。

加大科技自主掌控能力

扩大国产基础技术应用范围，启动国产化银行核心和信用卡核心系统建设，加强网络安全防控。



升级银行服务和业务模式

语音运用智能化

- 手机银行升级“小智小智”全局智能语音场景化交互体验，实现多轮语音交互、新增读诗、脑筋急转弯等6个互动场景。
- 手机银行部署声纹应用，推出声纹登录、声纹同名转账等便捷功能，给到客户“好看、好用、好玩、好找”的全新体验。

一线经营线上化

- 手机银行推出城市服务专区2.0，支持分支机构“线上开店”，提供地域性、特色化服务内容。
- 推出在线营销平台2.0，支持一线“线上营销”，活动组织部署全流程线上化。
- 推出客户经理云店，支持一线人员快速配置“线上工作室”，强化客户经理线上化专业化服务能力。
- 推出分行客群专区，扩展属地化差异化经营优势，有效延伸专业服务覆盖面。

服务体系数字化

- 持续夯实数字化运营能力建设，部署渠道数据埋点。
- 围绕“人智+机智”“自选+智选”，手机银行兼顾客户个性化自主选择 and 数字化智能识别，生成个性化产品与服务推荐模型。
- 搭建线上“自助问答+智能客服+人工服务”三大梯次服务体系，建立用户和产品、服务、活动之间的智能“连接”。

赋能行业数字化

定位“金融+非金融”跨界合作场景，推出灵活的开放共赢创新业务。全年沉淀16个创新场景化获客项目，推出“福利PAY+数字工会+市民云”、E付保、数字幼儿园、数字物业、数字养老等一系列综合金融解决方案，帮助推动各行各业的数字化转型。



服务“智慧城市”

我们深度参与到城市信息化建设中，以金融创新助力城市管理者在商事、政务、医院、园区、交通等领域的综合管理能力，努力打造有智慧、有温度的城市服务，构建更宜居、更智能的城市。

2020年
落地智慧城市项目

2,172个

同比增长

297.13%



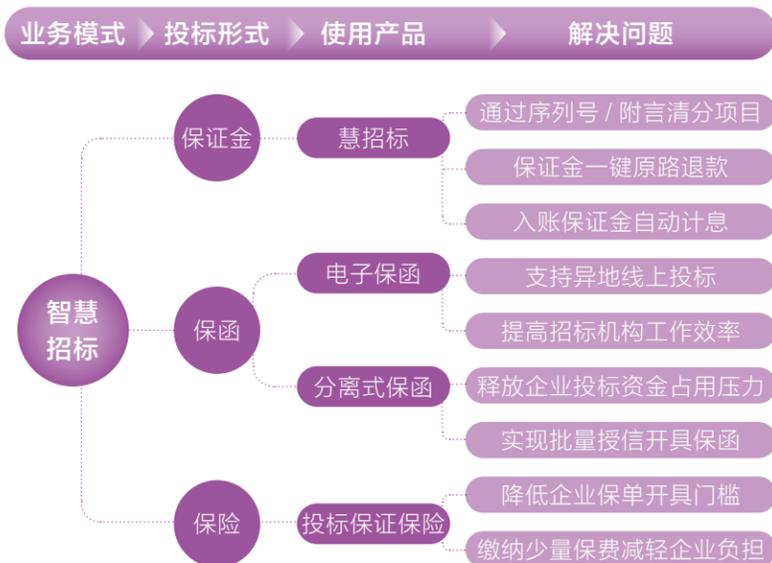
案例 “广发小红花” 支持幼儿教育

我们针对幼教领域推出自主研发的“广发小红花”产品，帮助幼儿园实现高效园务管理、便捷缴费管理等超四十项功能，提供涵盖幼儿健康评测、自动膳食管理等健康管理服务，推出智能测温和刷脸考勤等无接触抗疫服务，护航祖国下一代的健康成长。

<p>体验提升</p> <p>小红花助力中山市公立幼儿园快捷入园、智能测温</p> <p>优体验+1</p>	<p>降本增效</p> <p>数字化平台协助幼儿园提升内部管理效率，节省管理成本</p> <p>提质增效+1</p>
<p>师生好评</p> <p>湛江分行为幼儿园实施小红花，师生用了都说好</p> <p>获好评+1</p>	<p>园方点赞</p> <p>湛江分行组织幼儿园园长讨论交流小红花使用心得</p> <p>获点赞+1</p>

案例 助力政府招投标流程优化改革

东莞分行积极响应国家与地方政府的号召，推出电子保函以及为招投标所客户量身定做的“慧招标”系统，帮助东莞市交易中心实现招投标交易过程电子化，提高招投标工作效率，并将产品推广到许多镇街招投标服务所，为建设智慧城市进程贡献力量。



完善客户服务

我们践行“以客户为中心”的服务理念，提升线上线下综合服务能力，强化零售服务，关心关爱老年群体，为客户提供更加优质的金融服务。

提供综合金融服务

秉承“一个客户、一个国寿”综合金融服务理念，以银保协同为核心动能，基于客户全生命周期，为客户量身定制涵盖财富管理、信贷融资、支付结算、消费服务等金融服务方案。



打造一站式综合服务

挖潜综合金融优势，手机银行推出国寿精选专区、“国寿联盟”2.0版本、“养老社区”服务、“分行国寿俱乐部会员专区”等一系列服务方案。



提供场景化服务

手机银行集成C（对私）G（政府）B（对公）等各类服务能力，推出线上中央财政非税缴费、跨省异地交通罚款缴费、“税银通2.0”服务；持续升级账户查询、转账等基础高频服务；加强线上线下协同，将线下业务“搬到”线上，用线上能力支持线下服务，持续提升“非接触”服务体验。



拓宽服务渠道

- 个人网银3.0实现页面布局UI、重点功能交互、入口引流3大板块的全面提升。
- 微信银行3.0新推服务大厅，提供理财、保险、基金、存款、贷款等服务。
- 微信小程序2.0推出理财频道、快捷服务和营销窗口，实现微信端数据和内部数据、行为数据和交易数据的打通应用和视图组合。

截至2020年末

个人贷款余额

3,979.17 亿元

较2020年初增长

20.32 %

2020年

零售综合金融服务客户超过

400 万

2020年

个人网银客户

5,008.4 万户

个人网银金融交易笔数

1,499.2 万笔

手机银行客户

5,100.2 万户

手机银行金融交易笔数

11,025.7 万笔

完善长者服务

围绕中老年客户金融与生活需求，我们构建“自在人生”养老金融服务体系，持续为中老年客群提供涵盖银行、保险等在内的综合金融服务，打造覆盖健康医疗、养老养生、健康社交等在内的全生命周期、全产业链的大养老“生态圈”。



中老年客户专属借记卡“自在卡”

为客户带来“省心、舒心、安心、贴心、开心”的五心服务体验；“自在卡-百旅会”联名卡为中老年客户提供旅游相关服务；年度“全国广场舞大赛”累计服务 50 万中老年人；依托“自在卡”金融服务，加入中国银行业协会养老金专委会；推出“自在钻石卡”，搭建线上一站式养老服务平台。

为老年客户宣传金融知识

中老年人专属信用卡福禄卡

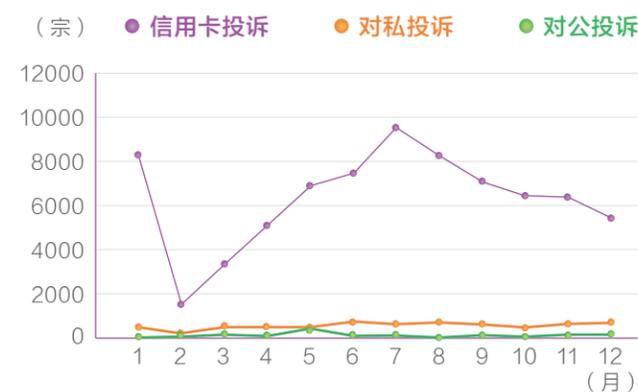
推出福禄卡，将用卡申请人的年龄限制提高至 70 周岁，有效契合当今社会变化与中老年人金融服务需求。针对老年人用卡安全、健康养生需求方面，还推出专属安康权益，为用卡人提供财富、健康双重守护，轻松体验刷卡乐趣。



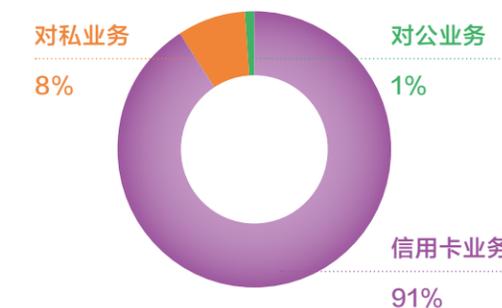
为老年客户提供暖心服务

保护消费者权益

我们对消保服务工作的重视大幅提升，以化解投诉为主要切入点，推出了独立千分制考核、召开全员消保服务大会、成立独立消费者权益保护与服务监督部门等多项举措，各项体制机制建设逐步到位，受到监管部门的充分肯定。在银保监会向社会公布银行业监管转办投诉的排名中，本行彻底扭转了 2019 年监管转办投诉量股份制银行排名靠前的情况，监管转办投诉总量在全国股份制同业中排名第八，投诉化解成效显著，全年客户投诉 8 万余宗，环比下降 38%。



2020 年本行投诉量趋势图



2020 年本行投诉业务类型比例图

推进体系建设

健全服务监督体系

建立了服务监控中心，启动“天眼”项目，形成总分三级立体化的监督检查体系。消保服务千分制考核有效运行，各条线和各分行逐步建立起了层层压实责任，层层压力传导的考核管理体系。消保审查体系逐步建立，总行层级涉及自然人和重大投诉风险的业务全面实行了消保审查，并已完成全行产品及服务流程消保审查。

完善投诉管控体系

结合监管投诉新规，对投诉处置和责任认定进行细化和明确，并建立投诉管理驾驶舱功能，提升全行投诉实时管控能力。



加强投诉管理

化解互联网投诉

主动对因疫情导致还款困难的信用卡客群提供延期还款、个性化减免、分期还款等方案，在第三方网络投诉平台的投诉解决率均达 80%。

构建第三方调解机制

引入权威第三方调解机构，多元化解客户纠纷。本行信用卡中心与广州市金融消费人民调解委员会、上海市金融消费调解中心签约构建第三方调解机制，已通过第三方机构调解纠纷超过 1,000 宗，调解成功率达 85%。



强化客户信息保护

落实监管

积极落实监管机构相关政策，严格执行客户身份识别、高风险评级结果应用、名单监测等监管要求，加强客户信息保护。

售前审查

将消保工作要求融入经营管理前端，对新产品、新流程开展售前消保审核，加强在信息披露、个人信息保护、客户知情权等方面的管理力度。

提升消保质效

加强顶层设计和队伍建设

完善组织架构和人员队伍，形成专兼职结合的管理团队。加大全行服务与消保文化建设和培训力度。

加强内容培训

邀请行业专家举办消保与服务知识“广发大讲堂”、开展全行消保与服务线上线下培训，实现对全行中高层管理者、业务骨干和新员工的培训人群全覆盖。

加强金融宣教

开展金融消费者教育和宣传，积极落实监管机构部署，开展“315”“钱袋子”“金融知识普及月”等活动，围绕重点人群宣教等开展教育活动。

案例 开展志愿活动，将金融知识带进校园

深圳分行员工到东溪小学开展“金融知识进校园”志愿者活动。志愿者用生动易懂的语言向学生们讲解真假人民币识别方法、防范电信诈骗等金融知识，提高了学生们金融风险防范意识和金融素养。



践行低碳生活 绿筑美丽家园



我们的挑战与机遇

2020年，习近平总书记向世界宣示了中国碳达峰和碳中和的目标。实现目标的关键在于推动全社会向绿色低碳转型。绿色金融将成为后疫情时代绿色复苏的重要支撑。从短期看，绿色金融是推动复工复产、做好“六稳”工作、落实“六保”任务的有效途径。从中长期看，绿色金融是培育我国经济新增长点、增强经济发展韧性和可持续性、走向高质量现代化发展的内在要求。

我们的行动

- 鼓励绿色信贷，探索多种形式的绿色综合金融服务方案；
- 推进绿色采购和绿色办公，减少运营对环境的不良影响；
- 开展环保公益活动，共建和谐生态家园。

贡献联合国可持续发展目标



绩效指标

截至2020年末
绿色信贷余额 **300.32** 亿元 较2020年初增长 **46.39%**

绿色信贷 助力实现“绿水青山就是金山银山”

2020年是习近平总书记“绿水青山就是金山银山”理念提出15周年。落实“绿水青山就是金山银山”理念，就要做好我国广袤大地上遍地是金山的转型与开发，但既要扩大投资又要促进经济转型，既要优化环境又要惠及民生，并不是一件容易的事情。

近年来，我们努力将绿色金融作为服务实体经济增长、稳定社会发展的重要力量，主动担当作为，充分发挥综合金融优势，助推实现“碳达峰”“碳中和”目标，为“绿水青山”注入金融活水。在推进绿色金融中，我们获悉浙江省安吉县灵峰旅游度假区“五水共治”工程项目建设的机遇，便积极与企业对接，为项目实施方安吉旅游发展总公司配套提供6亿元期限8年的项目贷款，推动河道整治及排洪渠建设、雨水管网工程、截污治污工程和供水工程等措施的落实，为当地经济转型、环境治理与绿色经济发展带来源头活水，真正实现“绿水青山就是金山银山”的目标。

“十四五”新征程已经起航，以“碳达峰”“碳中和”为中心的绿色经济也将驶入快车道。漫漫绿色征途，我们将坚决贯彻新发展理念，保持服务生态文明建设的定力，在支持改善环境质量上持续发力，持续推动绿色金融服务绿色发展迈上新台阶、取得新成果、创造新价值。



发展绿色金融

为全面贯彻“建设生态文明”“形成绿色发展方式和生活方式”的方针，我们着力发展绿色金融，研究制定绿色金融发展战略，明确“坚持可持续发展、坚持高标准设计、坚持循规律推进”的原则，推出十余项关键举措和保障机制，引导资金投入绿色金融，鼓励绿色信贷，支持绿色债券，开展绿色资产证券化业务，探索多种形式的绿色综合金融服务方案，实现业务可持续发展与环境保护双重目标。绿色信贷增速持续实现“三高”，即绿色信贷增速高于全行信贷增速，重点区域分行绿色信贷增速高于全行绿色信贷增速，全行绿色信贷占对公信贷份额高于对标银行。

环境和社会风险分类为A类的客户名单，请联系邮箱 CSR@cgbchina.com.cn

统一思想 明确绿色信贷发展战略

完善行业信贷政策



根据行业分类实施差别化的行业信贷策略，有效加强重点行业和领域信贷管理，积极引导信贷资金投向。

明确目标市场定位



积极介入国家政策重点支持的节能环保行业，重点支持清洁能源或低排放低污染项目、高耗能高污染企业的环保技改项目、有效益的环保项目以及环保设备、产品、技术研发的客户。

实施企业环保分类管理



按照客户环境与社会风险特征进行动态评估与分类，相关结果将作为其信用评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施。

优化信贷业务流程



将绿色信贷嵌入信贷业务全流程，以符合环境保护、污染治理、节能减排和生态保护要求作为信贷决策的重要标准，将环境与社会风险防范要求贯穿贷前调查、审查审批、贷后管理等各个环节。

多措并举 筑牢绿色战略保障机制

培育绿色信贷人才队伍

引入能胜任环境保护信息判断及环境风险评估工作，具有环保技术、法规和金融综合能力的专业人才，将绿色信贷纳入培训体系，加强绿色信贷专业技能培训。

加大激励约束力度

从信贷额度、资金成本、贷款期限、产品定价、担保准入、绩效考核等方面实施差别化管理，加大对节能、环保、减排领域的绿色项目信贷支持力度，对高污染、高能耗和产能过剩行业形成贷款约束机制。

加强风险管控

健全风险管理体系，在环境风险管理上从严制定环保、安全等授信标准，及时退出存在环保、安全等隐患的项目，进一步提升对授信客户及项目的环境与社会风险评估能力，确保风险可控，提升绿色信贷资产质量。

特色发展 推进标杆项目见成效

参与环保工程，建设美丽湾区

持续用好用足货币政策工具，加大对绿色产业、绿色企业、绿色项目票据融资的支持力度，不断推动产业供应链的良性循环发展，为粤港澳大湾区绿色金融发展打造广发样板。

湖州分行挂牌成为系统内首家“绿色金融试点分行”

深入贯彻绿色发展理念，探索绿色金融试点，不断增强在绿色经济领域的金融服务能力。

案例 澳门分行为环保工程保驾护航

澳门首个大型政府民生环保工程“澳门垃圾焚化中心第三期扩建工程之设计及建造”开出 1.28 亿澳门元履约保函。该工程将有效解决澳门城市垃圾处理难题，提高垃圾处理效率，减少固废污染对环境的负面影响，提高居民生活质量，是粤港澳大湾区的标杆性绿色项目。

案例 湖州分行挂牌成为系统内首家“绿色金融试点分行”

湖州分行以“绿色金融试点分行”为切入点积极营销绿色项目、服务绿色企业。针对年产 10 万辆废旧汽车智能拆解循环综合利用示范项目，以资源再生循环利用为着眼点，加强再生资源的加工利用环节，提高再生资源的利用效率，实现报废汽车规范化回收及规模化利用。

案例 苏州分行发力绿色信贷，为环保企业发展保驾护航

苏州分行紧跟国家和监管机构的重要政策，秉承绿色发展理念，制定绿色信贷策略，推出配套举措和保障机制，通过专属服务积极“贷”动绿色企业发展。在 2019 年度绿色金融绩效评估中荣获“优秀单位”称号。

全盘布局，制定专项方案

制定出台《2020 年广发银行苏州分行服务实体经济综合方案》，将绿色信贷理念、标准及方法贯穿到整个信贷工作中，确保信贷资金投向符合技术升级要求、低污染的绿色标准领域，大力支持绿色经济、循环经济、低碳经济。

完善机制，强化考核激励

将绿色指标纳入支行 KPI、支行行长、分管行长考核指标；在内控合规考核中，通过加强考核激励的形式督导各经营单位开展绿色信贷业务。

政策先行，给予授信倾斜

加大对低碳经济的支持力度，在授信政策上给予倾斜；对未通过节能评估、环境影响评估审查的项目，实行环保达标“一票否决制”；对于中央环保督查中受过处罚或警告且无明显改善的企业，逐步压缩退出授信。

明确目标，支持重点客户

积极介入国家政策重点支持的节能环保行业，重点支持清洁能源或低排放低污染项目、高耗能高污染企业的环保技改项目、有效益的环保项目以及环保设备、产品、技术研发的客户。



践行绿色运营

我们注重管理日常经营活动中的环境影响，逐步完善绿色采购相关管理办法，在全行倡导绿色办公，开展节能减排，在垃圾处理、环境绿化、污染防治等方面采取严格的管理措施，提高环境管理水平和整体运营效率。

绿色采购

严格依照《广发银行采购管理办法》等制度对供应商实施专项管理。采购货物的设计、制造、包装和运输、工程及服务必须符合中华人民共和国的相关国家标准、行业标准或企业标准的强制性规定，优先采购节能、环保产品。

绿色办公

增强员工绿色环保意识，实施无纸化办公、电子账单、电话及视频会议、节约水电等节能减排举措。积极参与环保公益活动，宣传节能减排的环保理念，共同建设绿色家园。

2020年

南海金融中心耗电总量

2,795.76

万千瓦时

南海金融中心耗水总量

43.70 万吨

南海金融中心燃气消耗总量

16 万立方米

案例

南海数据中心生产机房入选“2020年度国家绿色数据中心名单”

作为支持我们业务发展的关键基础设施，南海数据中心生产机房以“设计领先、安全规范、可持续发展、绿色环保的国际一流数据中心”为目标，自2017年以来，通过一系列节能措施及节能技术的应用，电能利用效率(PUE)提升(由2.0变为1.46)，累计节省电费超过1,000万元。南海数据中心生产机房入选“2020年度国家绿色数据中心名单”。

支持绿色公益

我们鼓励员工积极参与环保实践，开展环保公益活动，倡导爱护环境、绿色低碳的生活方式，营造整洁、和谐、文明的城市环境，共建和谐生态家园。

案例 汕头分行开展环保公益活动，助力城市绿化，传播绿色理念

汕头分行组织党员志愿者前往时代广场开展义务打扫卫生活动。志愿者们纷纷拿起扫帚等清洁工具对路面的纸屑、落叶等垃圾进行全面清理，并对市民常用的运动器材进行全面擦拭、消毒。经过一番忙碌的清洁工作后，活动场地焕然一新。



汕头分行联合汕头市绿色义工协会开展“绿满家园”义务植树活动。活动现场，志愿者们纷纷挥锹铲土、挖坑下苗、扶树填土，相互配合、团结协作，用实际行动助力家乡环境绿化。



共创多元生态 奉献温暖爱心



我们的挑战与机遇

企业一切发展成果应该由全员共享、由全社会共享。面对人民对美好生活需求的不断提升，企业作为社会生产经营的主体，在企业内部让员工感到自豪，在企业外部受到社会各界的尊重，提高人民群众的获得感、幸福感和安全感，将助力企业的可持续发展。

我们的行动

- 尊重和维护员工合法权益，关注员工需求；
- 重视员工能力提升，为员工构筑事业平台；
- 参与扶贫助困，投身公益服务，履行企业社会责任。

贡献联合国可持续发展目标



绩效指标

女性员工占比	员工培训覆盖率
52.18%	91.6%
投入善款	
741.85 万元, 同比增长 42.7%	

后浪 奋斗的广发青年

习近平总书记曾说，“人的一生只有一次青春。青春，是用来奋斗的”。“无奋斗，不青春”已然成为广发青年拼搏的格言。



张婧
总行金融市场部

2011年入职广发银行，历经9年货币市场的磨砺，我严格要求自己，发挥党员的先锋模范作用，在广发平台上成长为有责任、有担当、敢创新的优秀金融青年。



丘佳成
总行研发中心

作为广发开放银行业务科技条线的牵头人，我带领团队克服合作项目高复杂度、高工期压缩等困难，助力广发银行保持在电子钱包业务领域的行业领先地位。



陈磊
北京分行 金融市场部

我以党建引领业务发展，推动部门业务稳步增长，有效改善客群增长，拉动信用卡及零售业务快速增长，展现了广发人脚踏实地的精神。



王薇薇
总行运营管理部

我从事运营岗位8个春秋，对待工作热情依旧，定期深化挖掘各项运营效能数据，组织厅堂人员开展培训和竞赛，助力所在分行提升营销能力和服务水平。



范茜
总行运营管理部

我围绕客群建设，做深做精存量、做大做厚增量，推动项目落地投放，持续为所在支行各项经营管理发挥稳定器作用，助力打造“经营管理先进”支行。



杨莹
总行运营管理部

作为2019年转岗到党群条线的“新人”，我不断加强学习，严格要求自己，积极参加党务培训，加强党务干部经验交流，出色完成党群工作。



范宏
总行运营管理部

我带领团队先后完成分行第一笔政府采购类非标项目贷款等多笔“第一单”业务，被总行授予多项荣誉称号。



李嘉玲
总行运营管理部

进入广发银行5年，我一直保持高度热忱。大年初四，我主动请战，为防疫物资企业连夜准备贷审会相关材料，助力抗击疫情专项贷款快速完成审批。



吴叙虹
总行运营管理部

加入广发银行以来，我从事过柜员、大堂经理、贵宾理财、行政文秘高级主管等多个岗位，期间营销业绩一直名列前茅，获得多项荣誉称号。



郭舟
总行运营管理部

我主导和建立“手拉手质量管控”“案件处置关键指标监控”等一系列机制，快速沟通化解客诉，所提出的管理机制助力服务中心获得多项荣誉。

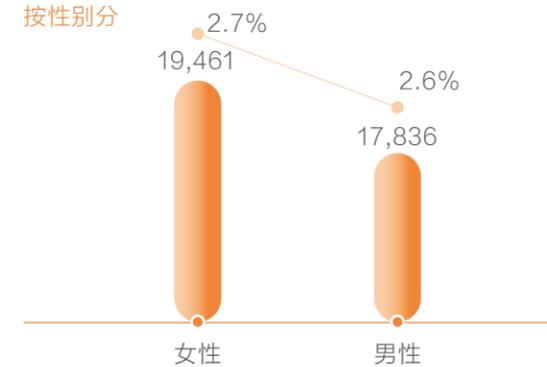
保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》等国家和地方相关法律法规，恪守平等雇佣、同工同酬的用工政策，杜绝任何歧视性行为，禁止并反对雇佣童工和强迫劳动等侵犯人权的事件。报告期内，本行与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，并提供合规的、稳定的薪酬待遇和健全的社会保障体系，保障员工合法权益。

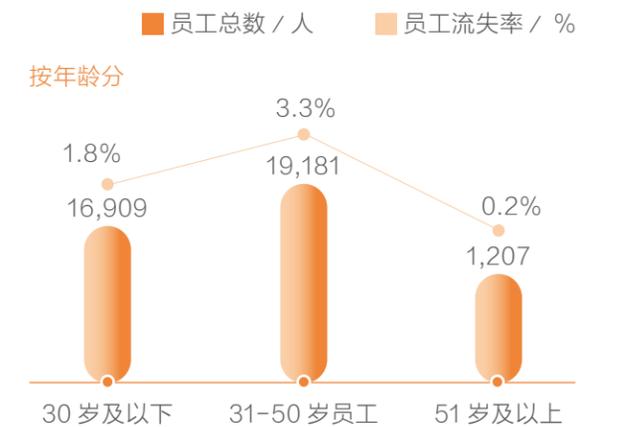
疫情期间，我们实施灵活考勤、被隔离人员薪酬保护、补充医疗保险寿险、提升意外伤害险和重疾险额度等措施，保障员工权益和职业健康安全。同时，加深招聘宽度和维度，擦亮广发雇主品牌。除常规秋招外，首次统筹开展春季校招；首次进行线上校招；首次面向优秀大学生开展“走进广发开放日”活动；首次开展“广发数字精英校园挑战赛”。连续十年入选“中国年度最佳雇主”。

员工总数及流失率数据

按性别分



按年龄分



员工总数

37,297 人

女性员工占比

52.18 %

境内残疾员工占比

0.2 %

离职率

5.3 %

境外员工占比

0.48 %

少数民族员工占比

4.11 %



举行职工代表大会暨工会代表大会，保障职工的民主管理权

助力员工成长

我们严格执行《广发银行深化人力资源管理改革三年行动方案》，以市场化为导向，以人才培养为重点，以激励约束为抓手，以差异化资源配置为基石，以科技驱动为突破，建立健全与我行战略目标相适应的人力资源管理体系。



员工培训覆盖率

91.6%

广发银行党校（广发商学院）正式挂牌

制定各领域的人才培养计划，全行学习氛围不断加强。广学直播上线，成为2020年全行业务培训开展的主要方式。面向全行员工陆续开展“全员共读”“全员亮灯”等主题学习活动，参与人次超过7万，提交学习心得及评论超过2,000份。



人均培训时长

170.5

小时

培训形式推陈出新

- 首次进行情景式教学，在井冈山和瑞金“践行初心、永跟党走”高层管理人员党性教育专题培训班，72名总分行高管人员和53名直属机构纪委书记参加。
- 首次举办“魅例广发”案例大赛，产出项目案例文稿144份，个人视频案例269份，共评选优秀项目大案例17个，优秀个人微案例56个。
- 首次组织全行1,275名校招新员工到广发党校集中培训。
- 首次推行直播培训，累计开展212场，超过12万人次参训。



践行“希望慈善”

我们始终支持公益慈善事业，积极关注贫困地区教育发展和青少年健康成长，主动深入到最贫困、最有需要的地方。2008年，广发银行与中国青少年发展基金会共同成立“广发希望慈善基金”，与国家政策方向、社会发展问题保持同频共振，用行动切实履行“点燃希望，照亮人生”的宗旨。依托信用卡主营业务，广发银行发行第一张全国范围的慈善信用卡——“广发希望卡”。

截至2020年末

募款总额超

9,600 万元

爱心足迹遍布全国

26 个省（自治区、直辖市）

累计开展

30 余个公益项目

资助逾

1.7 万名学生

建成

533 间希望厨房、123 间亲情屋、46 所希望图书室

救治

402 名先心病儿童

改善

24 万多名师生的学习、工作及生活境况



2020 年项目主要包括:

关爱因疫致困青少年项目

大力开展“抗击疫情，希望同行——广发希望慈善基金特别行动”，助湖北等地 140 名“因疫致困”青少年，帮助其家庭脱离困境。

广发希望奖助学金项目

扎实开展新时代希望工程“助学兴教计划”，全年共资助 251 名大学生、50 名高中生和 338 名义务教育阶段学生，保障贫寒学子完成学业，激励其发奋图强。

因灾致孤儿童助学计划

持续跟踪资助 67 名在汶川地震中“因灾致孤”儿童，扶持其完成学业。

希望工程其他系列项目

在广东救助 11 名先心病患儿完成手术并恢复健康；为改善贫困学生就餐、生活和学习环境，在广西、湖北等地援建 17 间希望厨房、7 间希望浴室、5 间希望卫生室、5 间青年之家、3 间希望书吧（希望图书室），以及 2 间多媒体教室；向云南、四川农村学校师生捐赠 886 套服装、70 套学生床、78 套床上用品和 53 套教师办公设施等。



案例 创新公益参与形式，多方联动献爱心

广发希望慈善基金积极创新公益参与形式，联动合作方、持卡人、社会公众等多方爱心力量共同参与公益。在感恩节之际，广发信用卡的“积小爱·成大爱-积分公益平台”在发现精彩 APP 暖心上线。持卡人每捐出 1,000 积分，广发信用卡将向广发希望慈善基金注入 1 元用于贫困孩子的帮扶项目。持卡人不仅可以直接通过捐赠积分的形式参与公益，还可自主选择公益项目、自由定义积分捐赠数额。此外，在新年之际，发现精彩 APP 打造“广发的新年慈善专场”，为贫困地区儿童传递温暖。持卡人每消费一笔，广发和商家将 10% 的订单金额捐赠给“新年温暖计划系列公益项目”。持卡人还可使用积分抵扣总价 50%，让用户在传递爱心的同时也能享受到切实优惠。



案例 捐款百万改善校园环境，为郧西学生送去爱和温暖

2020 年 7 月 30 日，广发希望慈善基金“慈善中国行”走进湖北十堰，为国家级贫困县郧西的学生送来了爱和温暖。本次湖北慈善行的捐款总金额高达 100 万元，主要用于郧西当地教育环境的改善，覆盖了当地学校的饮食、医疗、卫生等多个方面，让更多孩子无忧无虑畅游在知识的海洋。



GRI 索引

指标编号和描述		页码	注解	
GRI 101: 基础				
GRI 102: 一般披露				
组织概况	102-1 组织名称	P1		
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P5		
	102-3 总部位置	P1		
	102-4 营运位置	P5		
	102-5 所有权与法律形式	P5		
	102-6 服务的市场	P5		
	102-7 组织规模	P5		
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P51-55		
	102-11 预警原则或方针	P6-9		
	102-12 外部倡议	P10-11		
	战略	102-14 高级决策者的声明	P3-4	
		102-15 关键影响、风险和机遇	P3-4	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P5-10		
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P10-11		
管治	102-18 管理架构	P5-10		
	102-19 授权	P5-10		
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P10-11		
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P10-11		
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P7		
	102-23 最高管治机构主席	P7		
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P7		
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	P10-11		
	102-30 风险管理流程的效果	P8-9		
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	P10-11		
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P7		
	102-33 重要关切问题的沟通	P10-11		
	102-34 重要关切问题的性质和总数	P10-11		
	利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	P10-11	
102-42 利益相关方的识别和遴选		P10-11		
102-43 利益相关方参与方针		P10-11		
102-44 提出的主要议题和关切问题		P10-11		
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P1		
	102-46 界定报告内容和议题边界	P10-11		
	102-47 实质性议题列表	P10-11		
	102-48 信息重述	P1	无重述信息	
	102-49 报告变化	P1	报告议题无重大变化	
	102-50 报告期	P1		
	102-51 最近报告日期	P1		
	102-52 报告周期	P1		

指标编号和描述		页码	注解
报告实践	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P1	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P1、P60	
	102-55 GRI 内容索引	P60	
	102-56 外部鉴证	P61-62	
GRI 200 经济	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P21-30
		103-2 管理方法及其组成部分	P21-30
		103-3 管理方法的评估	P21-30
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P21-38	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P43-48	
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P15-17、P21-30	
	203-2 重要间接经济影响	P18-20	
GRI 204 采购实践	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P17、P49
		103-2 管理方法及其组成部分	P17、P49
		103-3 管理方法的评估	P17、P49
GRI 205 反腐败	GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P9
		205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P9
		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P9
GRI 300 环境	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P43-50
		103-2 管理方法及其组成部分	P43-50
		103-3 管理方法的评估	P43-50
GRI 302 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P49	
	302-4 减少能源消耗量	P49	
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P45-48	
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P53-58	
GRI 400 社会	GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P53-58
		103-3 管理方法的评估	P53-58
GRI 401 雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	P54	
GRI 404 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P55	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P55	
GRI 405 多元化与平等机会	GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P54-55
		103-3 管理方法的评估	P54-55
GRI 413 当地社区	GRI 103 管理方法	405-1 管治机构与员工的多元化	P54
		103-1 对实质性议题及其边界的说明	P56-58
		103-2 管理方法及其组成部分	P56-58
GRI 416 客户健康与安全	GRI 103 管理方法	103-3 管理方法的评估	P56-58
		103-1 对实质性议题及其边界的说明	P40-42
		103-2 管理方法及其组成部分	P40-42
		103-3 管理方法的评估	P40-42
416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P40-42		

第三方鉴证



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, 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
东方广场安永大厦16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(2021)专字第60651003_A01号
广发银行股份有限公司

广发银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对广发银行股份有限公司(以下简称“广发银行”)编制的《广发银行 2020 年社会责任报告》(以下简称“《社会责任报告》”)中选定的 2020 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

广发银行的董事会对绩效信息按照《社会责任报告》中的报告编制依据进行编报和列报负责。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制,选用报告编制依据的恰当性,并做出合理估计。

二、我们的责任

我们的责任是基于我们的工作,对选定的《社会责任报告》中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与广发银行达成的业务约定条款,本报告仅为广发银行董事会出具,而无其他目的。我们不会对除广发银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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》的要求对选定的绩效信息实施有限鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范,计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的《社会责任报告》中的 2020 年绩效信息,在所有重大方面没有按照报告编制依据要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的《社会责任报告》中的绩效信息实施了鉴证工作程序,包括:

- 普惠型小微企业贷款余额(亿元)
- 绿色信贷余额(亿元)
- 金融精准扶贫贷款余额(亿元)
- 营业机构数(家)
- 员工总数(人)
- 女性员工比例(%)
- 少数民族员工人数(人)
- 人均培训时长(小时)



社会责任报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2021)专字第60651003_A01号
广发银行股份有限公司

- 个人网银客户数(万户)
- 手机银行客户数(万户)
- 南海金融中心耗电总量(万千瓦时)
- 南海金融中心耗水量(万吨)

在我们的工作范围内,我们仅在广发银行总行层面开展工作,工作内容包括:

- 1) 对广发银行参与提供《社会责任报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的《社会责任报告》中的绩效信息实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

作为有限保证服务,我们的证据收集程序较合理保证有限,因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断,包括对所选定的绩效信息与报告编制依据有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的《社会责任报告》中所载 2020 年绩效信息,《社会责任报告》中所披露的其他数据、2019 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外,我们工作的目的不是就广发银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作,我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2020 年绩效信息的编制,在所有重大方面未能符合列示于《社会责任报告》中的报告编制依据。

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

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)
中国北京
2021年6月28日



展望 2021



2021年是实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年，也是中国共产党成立100周年。

我们将更加积极地践行政治责任，把党的领导贯穿经营管理全过程、各方面，为“十四五”开好局起好步。

持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻落实党中央决策部署，按照集团党委要求，以全面加强党的建设为统领，以服务实体经济为主线，以改革创新为驱动，一张蓝图绘到底，推进实施广发银行“十四五”规划，全面防控金融风险，促进规模、质量、效益均衡发展，凝心聚力共创重振国寿新局面。

我们将更加积极地践行国家责任，聚焦区域协调发展战略，服务实体经济发展。坚决贯彻落实党中央决策部署，坚持金融业初心使命，认真落实“六稳”“六保”任务。聚焦服务区域协调发展战略，发挥粤港澳大湾区总部优势，围绕湾区产业特色，服务好湾区各类市场主体的发展；发挥各省外分行省级行作用，积极服务长三角一体化、长江经济带、京津冀、成渝等国家重点战略区域发展，深入参与“两新一重”等重大项目建设。

我们将更加积极地践行经济责任，聚焦价值创造，推动三大业务转型发展，为客户提供更加优质便捷的服务。聚焦结构升级，从规模扩张转向结构升级，做好社会价值与经济价值的平衡、规模增长与资本消耗的平衡、收益与风险的平衡，着力构建更优的资产负债结构。立足重振国寿综合化经营目标，以保银协同为切入点，推动保银协同提质升级，打造保险业金融服务商，搭建综合化经营架构。聚焦科技创新，大力发展金融科技，加速数字化转型步伐。聚焦风险防

控，提升精细化管理水平，牢牢守住不发生重大风险的底线。

我们将更加积极地践行环境责任，发展绿色金融，推进绿色运营，以实际行动贡献美丽中国建设。落实绿色金融规划，加大绿色信贷投放和绿色金融债发行力度，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的金融支持。倡导绿色办公，降低运营环节对电力、水等资源的消耗。

我们将更加积极地践行社会责任，助力员工成长，投身乡村振兴，开展“希望慈善”，积极回报社会。持续搭建完善员工干事创业的发展平台，激发全行内生动力，做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，加大“三农”信贷投放。持续开展“希望慈善”，改善学生们的教育条件和校园环境，为孩子们传递爱和温暖。

展望2021年，我们将立足新起点，瞄准新目标，抢抓新机遇，坚定不移地朝着一流商业银行目标奋勇迈进，以优异的成绩向建党100周年献礼。



读者反馈

非常感谢您在百忙之中阅读《广发银行2020年度社会责任报告》。为了不断改进我们的社会责任工作，我们希望得到您的反馈，这将成为我们改善和提高的重要依据。

您的信息：

姓名：_____ 单位：_____

电话：_____ 邮箱：_____

您的评价：

1. 报告全面、准确地反映了广发银行对经济、社会、环境的重大影响？

很好 较好 一般 较不好 不好

2. 报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

很好 较好 一般 较不好 不好

3. 报告清晰、准确、完整地披露信息、指标和数据？

很好 较好 一般 较不好 不好

4. 报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

很好 较好 一般 较不好 不好

5. 您对公司社会责任工作以及编制、发布可持续发展报告的意见和建议，请在此提出：



扫一扫在线填写读者反馈表