



中国人寿
CHINA LIFE



广发银行
CHINA GUANGFA BANK

— 保 险 · 投 资 · 银 行 —

2024

社会责任 (ESG) 报告

广发银行股份有限公司



目录

关于本报告	02
董事长致辞	04
行长致辞	06
走进广发	08
数说 2024	10
社会责任管理	12
责任荣誉	14
专题一	
胸怀“国之大者” 积极服务国之所需	16
专题二	
牢记使命担当 全力助推乡村振兴	24
ESG 信息披露	114
指标索引表	123
独立鉴证报告	129
读者反馈	134

01

党建引领·护航稳健前行

加强党的建设	34
厚植金融文化	36
完善公司治理	39
防范金融风险	43
依法合规运营	47

02

金融报国·做好五篇大文章

科技金融向新而行	52
绿色金融乘势而上	54
普惠金融服务民生	56
养老金融增进服务	58
数字金融赋能未来	60

03

使命在肩·服务发展大局

服务实体经济	64
助力区域发展	65
深化跨境金融	68

04

智汇广聚·提升核心竞争力

激发创新活力	72
加强产品创新	74
推动数智转型	75

05

绿色转型·建设美丽中国

应对气候变化	80
坚持绿色运营	84
传递绿色理念	85

06

服务至诚·优化客户体验

保障客户权益	88
提升服务质量	94
关爱特殊群体	97

07

凝心聚力·共享发展价值

保障员工权益	102
注重员工赋能	103
加强员工关爱	106
投身公益慈善	108

关于本报告

🕒 报告时间范围

此报告为年度报告，时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。由于涉及连续性及可比性，本报告中部分信息内容根据需要作适当延伸。

📖 报告编制依据

- 中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》
- 国家金融监督管理总局《银行业保险业绿色金融指引》
- 国家金融监督管理总局《银行保险机构公司治理准则》
- 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）》
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO 26000）》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告 ESG 守则》
- 深圳交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》

🏢 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、理财子公司、49 家直属分行、968 家营业机构。在报告的表述中分别使用“广发银行”“本行”。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 2024 年度财务报告，其他数据以本行内部口径为主，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。

🏢 报告编制单位

广发银行股份有限公司

🌟 报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。

电子版可在本行网站下载（网址：<http://www.cgbchina.com.cn>）。

📖 报告印刷用纸

环保纸张

董事长致辞



2024年，广发银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，牢牢把握金融工作的政治性和人民性，全力做好金融“五篇大文章”，以“功成不必在我”的胸襟和“功成必定有我”的担当，切实履行社会责任，实现金融与经济、社会、环境共生共荣，在中国式现代化新征程中交出了服务大局、造福民生、守护生态、完善治理的高质量答卷！

心怀“国之大者”，全力服务国家重大战略实施。

我们高举金融报国旗帜，以战略定力锚定国之所需，以金融活水浇灌实体经济。全年投放对公一般贷款7,895亿元，净增超千亿元；科技型企业贷款余额约2,355亿元，同比增幅达24.96%，为新质生产力发展增添金融力量。在区域协调发展的版图上，我们倾力支持粤港澳大湾区、京津冀、长三角及长江经济带等重点区域，相关信贷余额达1.2万亿元，同比增长7.4%，其中粤港澳大湾区新增投放公司贷款5,055亿元，跑出62.3%的“湾区加速度”，西部地区贷款增速位居股份制同业前列，有力支持国家战略腹地建设。我们迅速落实一揽子增量政策，推动房地产金融新政落地见效，完成存量房贷利率调整，政策红利直达千家万户；推进城市房地产融资协调机制持续扩围增效，护航房地产市场平稳健康发展。面对风云激荡的国际形势，我们以高质量跨境服务助力国内国际双循环，成功获批跨境电商NRA收款资格，北上广深分行落地“跨境贸易高水平开放”试点，跨境QFLP基金托管入选金融支持粤澳融合发展典型案例。

坚守为民初心，增进民生福祉传递金融温度。

我们始终坚持“人民至上”，增强金融产品和服务的多样性、普惠性、可及性，更好满足实体经济和人民群众的金融需求。我们全面推行“千企万户大走访”，金融足迹遍布城乡，普惠型小微企业贷款余额超过1,960亿元，同比增长9.8%，利率较年初下降111个基点，实现普惠小微“量增、面扩、价降、质优”。我们加大乡村振兴金融投入，涉农贷款余额约1,950亿元，落地60个支农特色专案，多措并举擦亮“金融为民”底色，更好服务乡村产业发展，促进农民增收致富。我们积极应对老龄化社会挑战，社保业务覆盖全国14个省（直辖市），个人养老金累计开户近320万户，跻身股份制银行前三甲；构建适老化服务新范式，切实增强银发群体的获得感、幸福感、安全感。我们十年如一日耕耘公益慈善，2024年捐赠总额超2,800万元（含广发希望慈善基金），在全国13个省份140所乡村学校捐建运动场、图书馆等，受益师生达30余万人次。我们创新“金融+慈善”模式，入选2024年度企业社会责任优秀案例，将一份份微小善意汇聚为改变世界的磅礴力量。

聚焦“双碳”目标，践行绿色金融建设美丽中国。

我们积极把握绿美生态建设机遇，将金融资源向清洁能源、节能环保等领域倾斜，绿色信贷余额近2,200亿元，同比高速增长，全年落地44个碳减排项目，连续多年获中国银行业协会“绿色银行评价先进单位”称号，成功书写高质量发展的“绿色答卷”。我们加力助推广东省“百千万工程”，累计投放信贷资金2,507亿元，较年初实现倍增；精准对接“三农”融资痛点难点，着力提供更加适配、专业、高效的金融服务，落地9大特色专案，因地制宜支持做好“土特产”文章；探索“海洋碳汇+融资担保”模式，成为广东绿色金融改革创新推广典范。我们创新推出环境权益质押贷款等特色产品，全力打造“保险+投资+银行”的绿色金融生态链，为守护绿水青山、建设美丽中国注入源源不断的动力。

坚持党建引领，统筹高质量发展和高水平安全。

我们以永远在路上的清醒坚定筑牢发展根基，矢志不渝坚持“两个一以贯之”，深化党的领导与公司治理有机融合，不断完善中国特色现代金融企业制度。我们深刻领悟“金融安全是国家安全的重要组成部分”，把防控风险作为金融工作的永恒主题，统筹高质量发展与高水平安全，不良贷款余额和不良贷款率连续两年“双降”，深入落实“四早”风险防控机制，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。我们持续强化干部队伍建设，锤炼忠诚干净担当品格，加大年轻干部培养使用力度，49家直属分行“三定”改革方案落地，为进一步全面深化改革、推动全行高质量发展提供坚实的组织保证。

站在新的历史起点，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决落实中国人寿集团“333战略”部署，在金融服务实体经济、推动经济社会进步的道路上砥砺前行，在进一步全面深化改革、加快高质量发展的征程中不懈奋斗，奋力谱写广发银行的光荣与梦想，为建设中国特色世界一流金融保险集团，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献更大力量！

行长致辞



过去一年，在中国人寿集团党委的坚强领导下，广发银行坚持金融工作的政治性、人民性，着力当好落实党中央决策部署的执行人、行动派、实干家，在坚守初心使命中铸担当，在新旧动能转换中明方向，在人民美好生活期盼中创价值，以更为饱满的热情追“智”逐“绿”、向“新”而行，以更为细腻的金融笔触书写人间暖意，为中国式现代化注入有力度、有态度、有温度的广发力量。

以实干争先之姿融入发展大局。坚持服务实体经济的职责使命，全力做好“五篇大文章”，全年累计投放对公一般贷款7,895亿元，创“十四五”以来新高，粤港澳大湾区等国家重点战略区域贷款增速连续五年高于全行各项贷款平均，制造业中长期贷款、科技企业贷款、战略性新兴产业贷款分别增长35.68%、24.96%、25.78%，国际结算量突破千亿美元。特别是去年四季度以来，全行迅速落实一揽子增量政策，落地大湾区首笔“证券、基金、保险公司互换便利”下国债质押式回购交易，加快城市房地产融资协调机制扩围增效，主办项目增至111个，累计信贷投放金额548亿元，普惠小微贷款实现“两增”，个人养老金累计开户数近320万户，为稳经济、促增长作出积极贡献。

以泼绿成金之笔点染生态长卷。践行“绿水青山就是金山银山”的生态文明理念，助力“双碳”目标实现，持续提升金融服务“含绿量”。“可持续发展挂钩贷款”落地湾区，实现银企节能减排、绿色转型双赢；“碳汇渔业”新模式走向深蓝，“海洋碳汇+融资担保”有效盘活海水养殖企业沉睡“绿色资产”；“零碳网点”破土拔节，有力解决粤北山区生态产品价值“抵押难、交易难、变现难”问题。截至2024年末，全行绿色信贷、绿色债券投资余额分别同比增长42.3%、15.1%，新能源汽车消费贷款余额同比增长66%，为南网智能电网等44个碳减排项目提供融资支持，内部无纸化办公纵深推进，有力写实、写好“碳”字文章。

以科技向善之道便利美好生活。坚持以“技术支撑+个性服务”双轮驱动，在数字化浪潮中实现银行与客户的双向奔赴。智慧大脑增添“芯”动力，全面完成核心系统国产化分布式转型，实现交易毫秒级响应，荣获中国人民银行金融科技发展一等奖。智能服务升级“心”体验，对公线上化开户率升至95%，开放银行合作方数量增长24.1%，首批接入华为鸿蒙移动生态，AI数字人协助客户完成近93%的自助服务，金融服务可得性、便利性不断提升。运营效率焕发“新”活力，“RPA+”技术让客户之声洞察更为敏锐，语音处理量较传统人工提升4.5倍，匹配准确率升至90%，客户所需所想更快一步“被听见”。

以枝叶关情之心守护万家灯火。倾心倾力做好惠民服务，进一步融入生活场景、创新服务模式、加大金融供给。我们回应每一份热切期待，走访全国超3万户小微企业，让经济的毛细血管亮起“广发红”，及时调整数十万家庭存量房贷利率，服务更多城市社保业务，提升外籍友人、银发一族支付便利性。我们守护每一寸厚重土地，全行涉农贷款增长14%，服务广东“百千万工程”资金实现翻番，广发商城“以购代捐”汇聚客户善举，从丹东蓝莓到赣南脐橙，农产品累计交易金额突破亿元。我们喝彩每一种精彩人生，“广发少年”篮球之星朝气蓬勃，“精彩校园”高校活动飞扬青春，“自在卡杯”广场舞大赛以舞会友，群众喜闻乐见的金融活动百花齐放、缤纷多彩。

以山海有情之诺赓续善行暖意。河山添锦绣，星光映万家，也照见了广发人用大爱丈量责任的足迹。2024年我们继续十年如一日推进“广发慈善行”，志愿者们带着持卡人涓滴爱意走进“世界瑶乡”乳源县，希望音乐教室的童谣在大山深处清澈回响。我们携手广东共青团12355平台，持续推进“乡村青少年心理健康帮扶计划”，729场心理辅导活动在200余所校园里种下信念、勇气与成长。我们致敬热爱、助力梦想远航，新疆阿克亚村、江西文武坝镇的足球小将在广发银行的资助下逐梦湾区，奔向更大的绿茵场。截至2024年末，“广发希望慈善基金”累计募款超1.2亿元，在全国开展30余类公益项目，受益师生超60万人次。

我们深知，金融的责任不只在资金账目往来里，更在一次次平凡托举中：它是助农电商直播间里的“123，上链接”，助力一筐筐鲜果走出群山；是生产线背后的“隐形齿轮”，让“中国制造”永不停转；也是市民手中遁于无形的广发卡，在支付的“滴滴”声里守护人间最美烟火气……

对于广发银行而言，履行社会责任从来不是一道选择题，而是一道必答题。新一年，广发银行将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实中央经济工作会议精神，按照中国人寿集团党委“333战略”部署，进一步把社会责任融入发展战略、经营实践，以“向下扎根”的定力深耕民生福祉，以“向上生长”的勇气探寻金融服务边界，以“向善而行”的信念坚守每一份责任担当，坚决当好社会价值的创造者、平凡梦想的守护者、善心大爱的汇聚者，与社会各界携手并肩，共赴一场与时代同频、与人民同心的山海之约！

走进广发



1988

成立于广州

广发银行于1988年成立于广州，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。

本行致力于为客户提供高质量、高效率、全方位的综合金融服务，目前在国内27个省（自治区、直辖市）和香港、澳门特别行政区共设立了49家直属分行、968家营业机构，覆盖116个地级及以上城市，设有全资子公司广银理财有限责任公司，共有合同制员工约3.5万人。

49家直属分行

覆盖

116

个地级及以上城市

共有合同制员工

3.5万人

968家营业机构

数说 2024

经济绩效

 资产总额 36,449.93 亿元	 营业收入 692.37 亿元	 贷款总额 21,308.71 亿元
 利润总额 183.82 亿元	 净利润总额 152.84 亿元	 资本充足率 14.86%
 纳税总额 103.49 亿元	 不良贷款率 1.53%	 网点数量 902 个

公司治理绩效

 董事数量 14 名	 女性董事数量 1 名	 独立董事数量 5 名	 监事数量 6 名
---	--	--	--

环境绩效

 绿色信贷余额 2,196.57 亿元	 绿色信贷当年新增额 652.9 亿元	 持有绿色债券余额 925,300 万元
 数据中心能源使用效率值 (PUE) 1.38	 二氧化碳排放总量 48,992.81 吨二氧化碳当量	
 用水总量 596,999 吨		

注：绿色信贷余额和绿色信贷当年净增额数据采用国家金融监督管理总局口径统计。

社会绩效

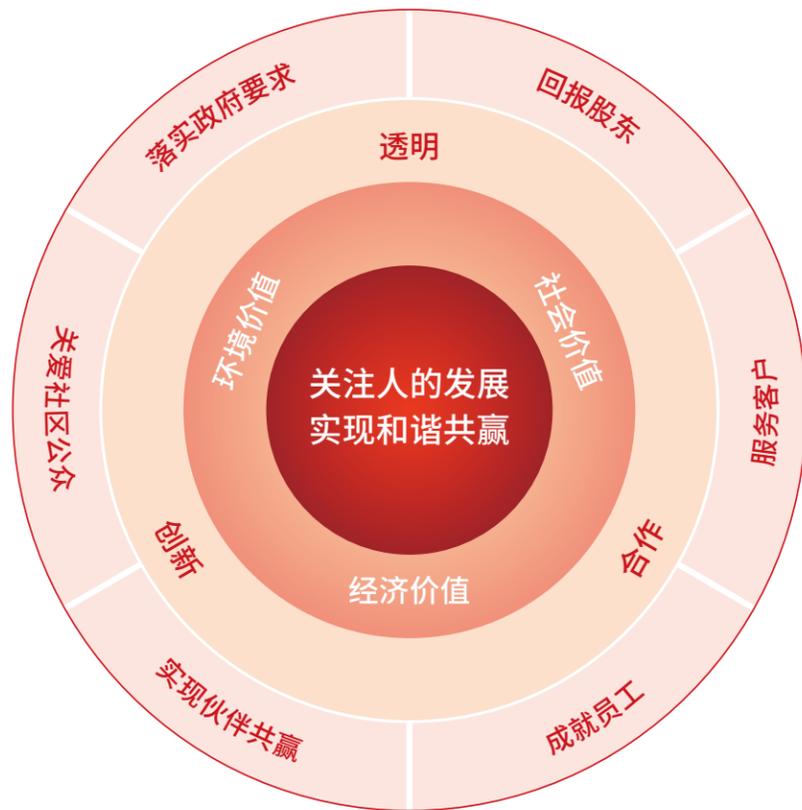
 民营企业贷款余额 5,132.59 亿元	 小微企业贷款余额 3,419.54 亿元
 涉农贷款余额 1,949.77 亿元	 员工总数 (合同制) 35,146 人
 年度捐赠总额 (含广发希望慈善基金) 2,861.80 万元	 女性员工比例 56.10%
 95508 人工热线全渠道服务满意度 98.25%	 每股社会贡献值 4.93 元
 个人手机银行客户数 7,624.09 万户	 个人网银客户数 6,459.62 万户

注：二氧化碳排放总量和用水总量的数据统计范围均为广发银行总行。

社会责任管理

社会责任管理模型

广发银行秉持“关注人的发展，实现和谐共赢”的社会责任理念，秉承创新、合作与透明的原则，携手利益相关方共同发展，持续全面履行国有企业政治责任、经济责任和社会责任，为联合国可持续发展目标作出贡献。



信息披露

2024 年本行严格遵照法律法规和监管要求履行信息披露义务，全年合计披露定期公告及各类信息公告 32 项，确保披露信息真实、准确、完整、及时，简明清晰、通俗易懂，持续提升本行经营管理透明度，切实保障投资者知情权。

利益相关方沟通

相关方构成	相关方代表	相关方关注点	部分沟通参与方式
 股东与投资人	<ul style="list-style-type: none"> • 投资人 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司业务与基本面 • 长期发展规划与财务表现 • 公司治理与风险管控 	<ul style="list-style-type: none"> • 股东大会 • 定期和临时信息披露 • 投资者交流和拜访 • 电话与邮件沟通
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 各级政府 • 业务主管单位 	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合规经营 • 保障客户相关权益 • 反洗钱 • 带动经济增长 • 良好的金融风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 参与相关会议 • 行业协会等机构沟通 • 定期监管机构报送与沟通
 客户	<ul style="list-style-type: none"> • 企业客户 • 个人客户 	<ul style="list-style-type: none"> • 资金安全与稳定 • 信息安全与隐私保护 • 客户服务品质 • 客户权益保障 • 金融知识普及教育 	<ul style="list-style-type: none"> • 营业厅 • 在线服务 • 公司网站
 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 全体员工 	<ul style="list-style-type: none"> • 丰富的能力建设 • 公开透明的发展通道 • 工作场所健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 在线沟通平台 • 职工代表大会 • 员工活动 • 会议与培训
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 生产资料供应商 • 服务类别供应商 	<ul style="list-style-type: none"> • 公开透明的遴选程序 • 稳定财务表现与付款政策 • 长期稳定的合作关系 • 公平、公正、公开的采购环境 	<ul style="list-style-type: none"> • 招标采购会 • 业务交流与合作
 社区	<ul style="list-style-type: none"> • 公益慈善 • 项目点周边村镇 • 项目地所在城市社区 	<ul style="list-style-type: none"> • 社区生态人文 • 共享企业发展成果 	<ul style="list-style-type: none"> • 持卡人积分捐赠平台 • 乡村振兴帮扶项目 • 社区志愿服务

责任荣誉

高质量发展

- 《南方日报》年度服务新质生产力贡献奖
- 《金融界》杰出中资银行奖
- 《每日经济新闻》年度卓越零售银行奖
- 中国外汇交易中心“银行间外币货币市场优秀外币同业存款会员”“优秀技术服务支持机构”
- 国家开发银行“金融债优秀承销商”
- 中国进出口银行“优秀承销商”“优秀做市商”“支持现代化产业体系建设奖”“创新合作奖”
- 中国质量协会“2024年中国质量创新与质量改进成果示范级奖”
- 第五届金融科技应用与服务大会“新质生产力成果奖”
- 全国金融系统思想政治工作和文化建设调研成果一等奖1个、二等奖1个、三等奖2个、优秀奖2个，并荣获优秀组织奖

科技创新

- 中国人民银行“金融科技发展奖”一等奖、三等奖
- 人民网2024建设金融强国创新实践案例库
- 《金融界》杰出金融科技奖
- 《金融时报》2024年大湾区科技金融应用案例——优秀案例
- 中国电子行业联合会“数智杯”创新应用大赛创新实践奖
- 信通院开源治理能力成熟度先进级认证（最高级别）
- 全国网络安全标准化技术委员会“2023年网络安全国家标准优秀实践案例”
- 亚太银行联盟组委会组织颁发的BDI华鹰奖数字化转型指数“2024年金融科技奖”
- 金融机构数智化转型先锋——数字医院账务处理中心平台项目
- 第五届中央企业网络安全大赛团队技术赛优秀奖
- 中国金融传媒“2024银行业数字金融典型实践案例”
- 华为“HarmonyOS元服务行业先锋奖”“鸿蒙先锋——生态贡献奖”
- DAMA中国协会数据治理最佳实践奖

ESG

- 《ESG金融推动经济高质量发展研究》课题荣获中国金融学会“2023-2024年度重点课题”一等奖（中国金融学会是中国人民银行主管的国内最大规模金融学术团体）
- 央广网2024年度企业社会责任优秀案例
- 《中国银行保险报》2024银行业ESG实践典型案例
- 《21世纪经济报道》ESG社会责任案例、年度品牌影响力金融机构
- 中国银行业协会2024年银行业ESG实践优秀案例
- 国家金融监管总局“绿色评价银行先进单位”

优秀产品服务

- 新华网2024年金融机构养老金融卓越案例
- 《证券时报》2024年度粤港澳大湾区杰出服务银行天玑奖
- 《上海证券报》金理财年度固收类产品奖
- 《中国经营报》2024卓越竞争力养老金融银行
- 《21世纪经济报道》2024卓越稳定性固收理财产品
- 《南方都市报》年度金融消保先锋奖
- 荣获易趣财经、《金融理财》杂志社“金貔貅奖——2024年度金牌银保渠道业务协同奖”
- 《贸易金融》最佳供应链金融产品创新奖、最佳现金管理产品创新奖
- 《环球金融》中国之星最佳交易银行奖
- 《欧洲金融》大湾区中国新星奖及最佳中小企业服务银行奖
- CFCA、中国电子银行网数字金融金榜奖——企业网银最佳用户体验奖
- 中国银联客户服务中心客户服务运营卓越奖
- 《广州日报》“年度最佳个人信贷产品”奖项
- 上海期货交易所“优质服务奖”
- CCCS客户联络中心标准委员会“中国最佳客户联络中心”

慈善公益

- 共青团中央第七届青年志愿服务大赛全国铜奖
- 新华社2024年广东金融机构赋能“百千万工程”优秀案例
- 《南方周末》年度公益传播案例
- 中国网“年度服务乡村振兴优秀案例”
- 行动者联盟2024公益盛典“年度十大公益企业”入围奖
- 《新快报》湾区金融机构服务先锋榜“年度乡村振兴帮扶奖”

品牌形象

- 《中国银行保险报》2024年金融品牌影响力论坛金诺奖“金诺·金融品牌年度新媒体”
- 连续17年入选世界品牌实验室“中国500最具价值品牌”排行榜
- 《21世纪经济报道》年度品牌影响力金融机构
- 财经网年度品牌特色创新银行
- 中国网年度品牌建设优秀案例
- 南方周末品牌大会2024年“年度传播案例”
- 获评智联招聘、北京大学社会调查研究中心“2024中国年度最佳雇主——全国30强”

△ 专题一

胸怀“国之大者”
积极服务国之所需

2024年，中国人民银行、国家金融监督管理总局等围绕扩大国内有效需求、加大小微企业帮扶力度、推动房地产市场平稳发展、提振资本市场等方面，加力推出一揽子增量政策，推动经济持续回升向好。广发银行胸怀“国之大者”，围绕国家重大战略、重点领域和薄弱环节的金融需求，主动践行金融职责使命，全力服务国家发展大局，助力书写金融强国建设新篇章。

贡献联合国可持续发展目标



蔡希良同志到广发银行开展调研

中国人寿保险（集团）公司党委书记、董事长蔡希良强调，建设世界一流金融保险集团必须大力发展综合金融。要以增强核心竞争力为目标，不断推进综合金融协同升级。要进一步深化改革，大胆探索，以体制机制突破为着力点，进一步激发综合金融的潜力。

2024年6月26日至27日，蔡希良同志在佛山、广州开展调研。在广发金融中心，蔡希良专题调研数字金融，现场了解广发信用卡呼叫中心和数据中心运行情况，与广发银行科技骨干召开座谈会，听取了数字化转型、金融科技等情况汇报。蔡希良勉励科技人员深入学习习近平总书记在全国科技大会的重要讲话精神，沉下心来钻研，不断提升科技能力，保障安全生产；要求广发银行充分发挥科技优势，加大科技队伍建设，积极探索运用科技手段深化资源整合共享，做好数字金融这篇文章，为高质量发展注入新动能。



蔡希良同志在广发银行开展调研

扩大国内有效需求

作为消费市场的参与者，广发银行积极响应国家政策部署，持续加大信用卡金融服务力度，不断优化金融产品供给、激发消费潜能，努力培育新的消费增长点，更好地服务人民群众美好生活，在提振市场信心、满足人民美好生活需求方面发挥了重要作用。

一站式服务促进线上消费

围绕线上消费场景，广发信用卡联合京东、拼多多、唯品会、小米商城、荣耀商城、华为商城等消费行业商户推出分期满减活动。进一步整合“发现精彩”App及广发商城优惠，让客户消费实现“领券—支付—核销”全链路闭环。此外，广发信用卡还与银联云闪付合作，克服系统对接、数据传输等难题，确保优惠叠加，让客户消费更顺畅。



广发银行在“发现精彩”App推出国补叠加优惠活动

开展“以旧换新”线下活动

为更好地服务各地线下消费者，广发信用卡积极推动广州、北京等分支机构与当地头部商户开展“以旧换新”专项活动。

广州

广发银行与越秀区商务局对接合作，在广州美博城、万菱广场等商圈联动华为、美的等企业开展“分期+发卡”活动，将金融服务延伸到消费的“最后一公里”，有效提升消费者的购物体验。

北京

广发银行积极联动家装购物平台，在当地“秋季家装家电节”推出分期满减活动，为消费者“以旧换新”提供加码补贴。2024年，北京分行在当地苏宁易购带动分期交易超2,200万元，激发了消费者的购买热情，促进地区消费市场繁荣发展。

激发新能源汽车消费

广发信用卡与诸多新能源汽车品牌合作开展汽车分期服务，范围覆盖全国上百座城市。汽车分期业务已实现全流程无纸化操作，最快 10 秒钟即可确认预授信额度，最快 30 分钟可完成审核发放，部分合作品牌汽车分期低至 0 首付。此外，广发信用卡还将试驾及汽车分期服务带进企业，进一步激发了员工绿色消费需求。

加大小微企业帮扶力度

2024 年 10 月，国家金融监督管理总局、国家发展和改革委员会牵头建立支持小微企业融资协调工作机制。广发银行积极推动支持小微企业融资协调机制落地见效，在多地开展“千企万户大走访”，深入企业摸排经营情况和融资需求，持续丰富产品体系，不断提升服务质效。

主动靠前，精准把脉问需

全行各级专项工作小组持续摸排小微企业融资需求，对接意向客户，对有融资需求的客户“面对面”问需、“点对点”帮助，搭建银企精准对接的桥梁，积极探索破解小微企业融资难的新路径。

广州

总行党委班子成员、行领导带队，深入广州市多家“专精特新”小微企业，深入一线生产车间，与企业管理人员面对面交流，了解企业生产经营、技术升级、产品创新、厂房建设等资金需求，介绍金融政策，推荐广发银行普惠信贷产品，探索金融服务小微企业新路径。

深圳

深圳分行主动对接深圳市各区协调工作机制小组，选派业务骨干深入市场、园区、商圈，全面对接小微企业实际融资需求，全方位评估企业的资产状况和发展前景，有针对性地提出符合企业特点和需求的融资方案。

北京

北京分行与北京中关村密云园发展集团共同召开小微企业融资协调机制金融服务对接会，了解园区部分企业重点项目及相关诉求，及时回应关切问题，并宣讲当地各项贴息政策及银行特色产品，为后续其他地区政银专班工作对接起到良好示范作用。

结合实际，丰富产品体系

广发银行持续加大产品创设力度，通过线上线下相结合的方式，为客户提供“7×24 小时”优质服务，高效满足客户融资需求，将更有温度的广发金融服务送到小微企业身边。

河南

郑州分行结合“七群二十八链”核心上下游企业、商贸物流行业等本地特色经营场景，建立“总行标准化产品 + 分行特色专案”的全类型产品体系，创设满足符合客户需求的普惠金融产品和乡村振兴产品，为小微企业发展提供支持保障。

山西

太原分行推出“惠信通”“专惠信通”“抵押 E 贷”等线上专属产品，专项支持科技型小微企业和“专精特新”企业，助力提高授信审批效率，对符合条件的小微企业还给予专项利率优惠，进一步降低企业融资成本。

因地制宜，提升服务效率

广发银行积极强化金融科技手段运用，提升对小微企业信用评估、风险识别能力，加快贷款审批落地，不断提升金融服务的可得性、便利性。

上海

上海分行对接上海融资信用服务平台，建立全渠道服务模式，提高审贷办贷效率，压缩等“贷”时间。截至 2024 年，已为 103 户企业提供普惠融资合计 6.63 亿元。

福建

福州分行建立登记备案机制，对符合行内授信审批条件的清单内小微企业，组织扫码登记、提前录入信息，强化信贷资源保障，实现快对接、快审批、快放款，通过优化业务流程提升贷款支持效率。

关键绩效

2024年

全行个人经营性贷款专案累计投放 **363** 亿元，并新增经营类专案 **132** 个；支持分行结合区域特点合理满足民营和小微企业融资需求。



推动房地产市场平稳发展

在落实城市房地产融资协调机制方面，广发银行多措并举引导全行与当地政府、相关部门、房地产企业信息共享、同向发力，按照“白名单”项目扩围增效要求，“应贷尽贷”“能早尽早”，主办行审核类项目通过率始终保持100%，积极满足不同所有制房地产企业合理融资需求，持续为稳预期稳信心贡献力量。

全力推动协调机制有效落实

广发银行按照“一把手负责制”，成立由总行行长任组长的落实协调机制领导小组，境内各地级及以上城市分行成立专项工作组，按照“公布一批、对接一批”“成熟一批、申报一批”两项原则，引导全行与当地政府、相关部门、房地产企业信息共享、同向发力，全力推动协调机制有效落实。

迅速行动完成存量项目全部备案

国家金融监督管理总局下发“白名单”项目扩围增效要求后，广发银行迅速行动，总行党委班子成员带头，赴湖南、湖北、安徽、江苏等地现场调研推动；全行各级机构通力协作，倒排工期，做到符合要求的项目“应贷尽贷”，资金拨付“能早尽早”，已完成对符合条件的存量项目全部备案。

截至2024年末

广发银行共承接协调机制项目 **111** 个，合计合同金额 **616.85** 亿元，累计投放金额 **547.54** 亿元，累计投放率（累放金额/合同金额）**88.76%**。



关键绩效

助力资本市场向好发展

广发银行落实金融领域各项政策措施，组建专项工作组，高效落实监管单位工作要求，全面深入摸排上市公司和股东相关需求，向符合条件的上市公司和主要股东提供贷款，助力资本市场稳定运行，支持上市公司高质量发展。

上市公司股票回购增持贷款

第一时间印发《广发银行股票回购增持贷款管理办法》，明确客户准入、账户管理、尽调审批、风险控制等管理要求，加强与上市公司双向对接，全力支持股东回购和增持股票。广发银行南昌、广州、深圳、郑州、武汉、昆明等分行成功对接区域内客户，完成股票回购增持贷款审批，为企业提供超过10亿元的授信额度支持。

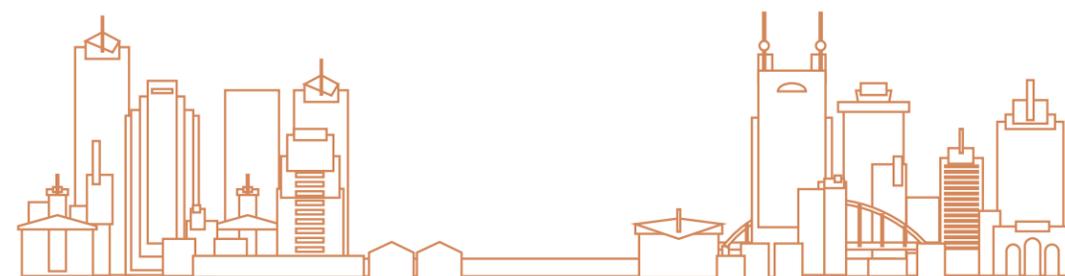
SFISF 债券回购交易

SFISF 旨在支持符合条件的证券、基金、保险公司通过“以券换券”的方式，获取高流动性资产，增强自身融资能力，更好发挥稳定资本市场的作用。广发银行与首批符合条件的证券公司、基金公司沟通交易意向，协同广发证券落地粤港澳大湾区首笔 SFISF 下的国债质押式回购交易，携手湾区金融机构为资本市场发展蓄力。

广发银行已与 **45** 家上市公司密切对接需求超 **70** 亿元，涵盖医药、电子科技等多个行业，利率不超过 **2.25%**，全力支持上市公司股票回购和主要股东增持。



关键绩效



△ 专题二

牢记使命担当 全力助推乡村振兴



广发银行认真贯彻落实党中央、国务院推进乡村全面振兴决策部署，依托金融服务创新精准帮扶模式，在组织保障、金融助农、产业帮扶、消费帮扶、教育帮扶等领域持续发力，坚决守住不发生规模性返贫底线，扎实推进广东省“百县千镇万村高质量发展工程”（下文简称“百千万工程”）走深走实，全面推进乡村振兴。

贡献联合国可持续发展目标



杭州分行驻浙江省丽水市青田县腊口镇帮扶点

强化组织保障机制

统筹战略部署

召开全行 2024 年助推乡村振兴工作会议，深入学习习近平总书记关于乡村振兴的重要讲话和重要指示批示精神，细化落实党的二十届三中全会部署，推动工作提质增效。各直属机构通过党委会、理论学习中心组等形式，研究细化工作举措，层层压实责任。



广发银行召开 2024 年助推乡村振兴工作会议

构建制度框架

印发《广发银行 2024 年推进乡村全面振兴重点工作落实方案》《广发银行 2024 年金融服务乡村振兴工作方案》，强化政策支持与要素保障。各直属机构出台配套方案，确保政策落地见效。

深入调查研究

总行党委班子成员、高级管理人员以上率下、挂点帮扶，全年开展定点帮扶调研 12 人次；分行主要负责人赴帮扶点开展调研 40 次，深入一线了解实际，帮助解决帮扶地区“急难愁盼”问题。



总行党委书记、行长王凯同志赴总行帮扶点潮州市饶平县上饶镇开展调研

优化金融服务体系



创新产品矩阵

围绕“村、圈、链”真实场景，创设“惠农E贷”“农保贷”等多个金融产品；制定小微客群农村承包土地经营权和林地使用权抵押贷款服务方案，提供明确业务指引；以定点帮扶点为目标客群，推出“惠民兴村贷”标准产品，并推出“葡萄贷”“烟农贷”等特色专案，进一步优化了乡村金融服务的覆盖面和便捷性。



创新“养牛贷”支持昆明分行帮扶点盐津县庙坝镇民政村肉牛养殖产业



加大信贷投放

截至2024年末

- 全行“惠农E贷”等专案产品**60**个，涉农贷款余额**1,949.77**亿元，同比增长**14.02%**。
- 普惠型涉农贷款余额**278.76**亿元，增速**17.39%**，高于全行其他各项贷款增速，为乡村经济可持续发展提供强有力的金融支持。



创新“葡萄贷”助力宣威市热水镇陡沟村“阳光玫瑰”葡萄种植

深化精准帮扶实践

聚焦“三大提升”

- **提升乡村产业发展水平：**通过投入资金和加强产业扶植，支持陕西山阳县李家坪村发展生态循环种养殖，延伸蛋鸽产业链并提升附加值。



西安分行帮扶点山阳县漫川关镇李家坪村蛋鸽产业帮扶项目

- **提升乡村建设水平：**在湖北省秭归县六家包村盘活撂荒土地，在广东省帮扶点开展绿化和人居环境整治，建设充电桩和光伏电站，持续改善乡村基础设施。



武汉分行帮扶点秭归县磨坪乡六家包村蔬菜大棚帮扶项目

- **提升乡村治理水平：**做实“党建+帮扶”举措，总分行党组织与帮扶点党组织积极开展主题党日活动，开展送金融知识下乡活动，助力提升村民金融素养，增强乡村治理能力。



总行帮扶点潮州市饶平县上饶镇下善村党群服务中心

创新消费帮扶

制定年度消费帮扶计划，统筹全行力量，全年实现农产品采购近 1,500 万元；持续做强电商平台“广发乡村振兴专区”，通过设计营销方案和加强主营业务融合，累计交易金额突破 1 亿元；开展“百姓‘橙’意 金秋馈赠”直播销售等活动，助力江西赣州会昌县上半岭村等地赣南脐橙销售 50 万元。

案例 三年帮扶，三年真情——推进潮州市饶平县上饶镇乡村振兴走出特色路径

自 2021 年 7 月起，广东省人力资源和社会保障厅与广发银行结对帮扶潮州市饶平县上饶镇，双方组建工作队，广发银行挂点帮扶下善村。广发银行发挥综合金融服务优势，实施产业帮扶、消费帮扶、教育帮扶等手段，多措并举推动上饶镇乡村全面振兴。

金融服务畅通产业发展新源泉

广发银行发挥金融服务优势，通过提供整村授信、专项贷款等金融服务，为下善村蜜柚产业、青云茶厂等提供资金支持，为柚农量身定做“柚农贷”，支持农户融资需求。同时，广发银行驻镇工作队还助力该村开展撂荒耕地复种项目，推动潮州市饶平县上饶镇撂荒地复耕复种 1,100 亩，引进种植公司，加强技术指导，促进产业多元发展。

打通销路扩宽致富增收新路径

针对农产品滞销问题，广发银行通过搭建蜜柚收购、加工和销售“一条龙”产销一体化平台、开展消费帮扶等模式，推动蜜柚销售超 100 万斤，三年带动村集体经济增长 113 万元。

环境治理建设宜居宜业新乡村

在基础设施建设方面，广发银行协助开展人居环境整治，安装太阳能路灯、清理河道等，改善乡村生态环境。2024 年，广发银行重点帮扶的下善村被列入培育创建“百千万工程”省级典型村。

扶助教育培育美好上饶新未来

帮扶三年来，广发希望慈善基金已累计向潮州市饶平县上饶镇捐赠教育资金 195 万元，为 1,340 名学生改善教室环境、购置多媒体教学设备等。此外，广发银行还依托“百校体育帮扶”计划，为上饶镇 15 所小学赠送篮球、羽毛球、乒乓球等体育器材包，提升乡村基础教育设施水平，累计惠及学生达 3,437 人。

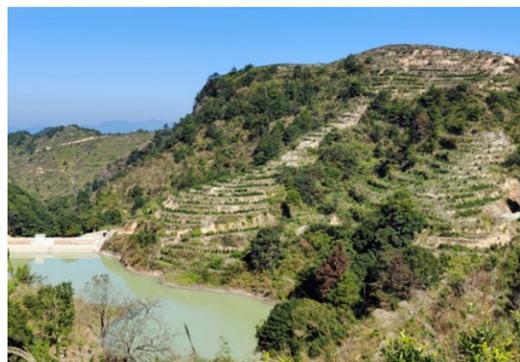
改造升级提升党建引擎新动力

帮扶伊始，广发银行配合当地政府，参与捐资重建下善村党群服务中心，引入数字化系统、购置活动设备，与村党支部共建，助力村支部强化政治功能和组织功能。2024年，为增强村民金融素养，广发银行在该村党群服务中心设立“金融知识教育宣传基地”，并开展首场“送金融知识下乡”活动。

通过金融与公益结合，广发银行为潮州市饶平县上饶镇带来了产业发展、生态改善和社会治理的全面提升，助力乡村振兴迈向新阶段。



上饶镇“一溪两岸”景观



上饶镇下善村李仔寨生态茶园及水库建设



上饶镇下善村高标准农田建设



上饶镇修缮客家围屋

聚焦广东乡村振兴

加强金融服务创新

进一步深化政银合作，持续推动广东乡村振兴融资风险补偿金业务落地，2024年累计带动省内普惠型涉农贷款投放8.20亿元；与粤财担保集团签署“总对总”合作协议，建立批量担保业务合作，推动普惠和“三农”金融发展；加快“乡村振兴”系列贷款产品推广落地，截至2024年末，“乡村E贷”产品余额达到2.13亿元；推出“徐闻菠萝贷”等9个特色专案，并在34个信用村落地“整村授信”业务，授信金额2.88亿元，精准满足农业生产经营需求。



江门分行助力村民安全投资

持续做好广东省驻镇帮镇扶村工作

在省内派驻14名帮扶干部开启新一轮帮扶工作，精准帮扶监测，守牢不发生规模性返贫底线；因地制宜支持潮州饶平县上饶镇、惠州惠东县白盆珠镇、韶关南雄市油山镇等地特色产业发展，推动乡村集体经济增收；在帮扶镇村深入推进人居环境整治，投入资金推动绿化、充电桩、光伏发电等项目，打造宜居宜业和美乡村。



总行驻上饶镇帮扶干部引入番薯种植项目

截至2024年末

- 广发银行“百千万工程”贷款已累计投放**2,507.38**亿元，其中2024年新增投放**1,258.69**亿元
- 全年实现农产品采购近**1,500**万元，电商平台“乡村振兴专区”累计交易金额突破**1**亿元
- 本行**22**家分行结对帮扶镇村**51**个，派驻帮扶干部**45**名（其中驻村第一书记**13**名）
- 向集团公司定点帮扶县*投入无偿帮扶资金**600**万元，采购帮扶县农产品近**1,100**万
- 广发商城“乡村振兴专区”助力农产品销售近**2,300**万元

关键绩效



*湖北省十堰市郧西县、丹江口市，广西壮族自治区崇左市天等县、龙州县

01 党建引领 护航稳健前行

公司治理是企业发展的基石。广发银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十届三中全会精神，厚植中国特色金融文化，坚持审慎经营，夯实公司治理根基，健全全面风险与合规管理体系，防范化解各类金融风险，以党建引领企业坚守正确发展方向，激发企业内生动力，助力企业实现可持续发展。

我们的行动

- 深化党建引领，积极推动提升服务国家发展大局和高质量发展质效
- 完善公司治理机制，推进治理体系和治理能力现代化
- 强化风险管控机制，跟踪督促落实进度
- 坚持依法合规体系建设，提升全行内控合规管理能力

贡献联合国可持续发展目标



加强党的建设

本行持续夯实基层党组织建设，抓好党员教育管理，推动党建业务融合发展，以高质量党建引领高质量发展。

加强基层党组织建设

推动基层党组织应建尽建，履行发展党员程序，优化党建考核方案，加强境外分行党建工作，通过各级巡视巡察、轮值检查等，加大对党支部标准化规范化建设的检查指导力度，强化支部阵地建设。



抓实党员教育管理

认真开展党纪学习教育，总行党委带头，党员干部深学细悟习近平总书记关于纪律建设的重要论述，紧扣“六大纪律”深入研讨，以案为鉴加强警示教育。纵深推进全面从严治党，组织开展“以案促改年”等活动。



深化党建与业务融合发展

印发典型案例集，利用基层党建工作培训机会，召集党支部书记、党务工作者开展座谈，交流党建与业务融合心得。开展基层党建工作研究，开展营业机构（二级分行、支行）党建工作调研，形成调研报告；组织开展劳务派遣制党员教育管理调研，制定《广发银行关于进一步加强劳务派遣制党员教育管理的意见》，不断提升基层党建工作的整体水平。

关键绩效



案例 学习党的二十届三中全会精神

2024年7月23日，广发银行召开党委扩大会议，传达学习党的二十届三中全会精神，研究部署贯彻落实工作。会议要求，要把进一步全面深化改革的战略部署转化为推进高质量发展的具体举措和实际成效。把学习党的二十届三中全会精神作为当前和今后一个时期的重大政治任务，认真研究谋划深化改革举措，将学习贯彻党的二十届三中全会精神体现在工作成效中。

案例 召开党纪学习教育警示教育会暨专题党课

2024年7月17日，广发银行召开党纪学习教育警示教育会暨专题党课。会议强调，广大党员干部要深刻认识加强纪律建设的重要意义，坚持把学纪作为人生的必修课、常修课、实践课，要通过学纪坚持和弘扬党的优良传统与独有优势，保持全面从严治党永远在路上的坚定与执着，坚定走好中国特色金融发展之路的信念和意志，增强推进高质量发展的决心和信心。



厚植金融文化

本行深入学习习近平文化思想，传承中华优秀传统文化，充分发挥社会主义核心价值观对企业文化建设的引领作用，大力弘扬“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的中国特色金融文化，多措并举推动文化宣导，引导员工内化于心、外化于行，充分发挥文化“软实力”作用，助推全行高质量发展。

积极践行“五要五不”中国特色金融文化



诚实守信

将诚信作为一种责任，不断加强诚信文化建设，深入贯彻落实“金融为民”理念，全面优化金融服务，通过诚信教育“五进入”系列教育宣传活动，增强消费者对金融行业的信任感和满意度，引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，不断提升自身权益保护能力。在此倡导金融消费者要培养良好的金融消费习惯和健康文明的网络行为习惯，推动营造守信互信、共践共行的良好金融消费环境。



以义取利

当好支持经济发展的“助推器”，将积极发挥金融功能性，把更多金融资源用于促进科技创新、先进制造、绿色发展、中小微企业等重点领域和薄弱环节，为加强建设金融强国持续贡献力量。将服务乡村振兴和共同富裕相结合，持续做好“三农”主体和新市民群体的金融服务，持续加大减费让利力度，推动普惠金融扩面增量提质。



稳健审慎

完善风险管理体系，加强业务风险预警机制，促进风险管理、内控合规、运营平台、信息安全环环相扣、深度融合；立足“内部审计、合规案防、纪检监督”三大抓手，依托风险防控“三道防线”，实现全面风险防控。



守正创新

制定数字化转型工作方案，突出加强数字化产品与服务创新、升级数字化运营、强化数字金融基础能力建设、深化数字化转型治理，把数字化应用到经营管理的全领域、全链条。2024年，成功投产上线信用卡分布式核心系统，实现全行核心系统国产化自主可控。



依法合规

持续培育合规清廉文化，深入解读政策法规，及时传递新法新规，全面宣导警示案例，大力弘扬“明德志廉、守正创新、亲清为民、甬立潮头”清廉金融文化价值理念，合力打造“平安清廉广发”。

健全文化宣传机制

下发工作指引

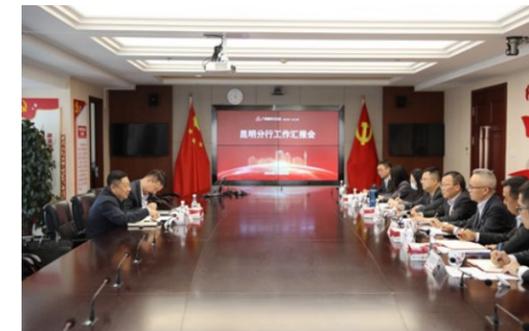
制定印发年度党群条线重点工作指引，明确工作要求，强调全行要厚植文化“土壤”，大力弘扬中国特色金融文化。

纳入考核指标

完善行内有关考核方案中企业文化建设指标，压紧压实责任，推动企业文化建设与日常经营管理相统筹，保障文化建设有效落地。

发挥阵地作用

发挥党校阵地作用，通过举办各类培训，如组织学习贯彻中央金融工作会议精神培训，弘扬中国特色金融文化；发挥好党支部作为企业文化建设的“阵地”功能与“末梢”作用，引导支部学习中国特色金融文化。



总行纪委书记、党委委员杨林同志赴昆明分行调研，推动清廉金融文化建设

切实营造文化氛围

开展专题培训

按照中国人寿保险（集团）公司统一部署，加强对中国人寿新版企业文化体系的培训学习，认真开展专题培训，覆盖全员，通过案例学习思考作为金融央企的一员如何更好地践行中国特色金融文化。

组织多元活动

本行积极创新开展企业文化活动，如围绕学雷锋日、消费者权益保护日，积极开展送金融知识下乡、进校园等活动，通过组织劳动技能竞赛、文艺活动等，进一步强化对中国特色金融文化的宣导。

案例 组织开展“2024 国寿演说家”活动

该活动以演讲活动为抓手，加强企业文化宣导，引导广大员工立足岗位谈感悟、讲故事，谈收获、讲成长，解读中国特色金融文化，分享中国人寿和广发银行企业文化理念给自己带来的力量与激励。活动反响热烈，广大员工踊跃参与，报名人数逾千人。



广发银行“2024 国寿演说家”总展演照片

强化课程开发

- 结合中国特色金融文化和“2024 国寿演说家”活动，我行培育一批企业文化讲师，同步开发一批企业文化课程，更好地在全行进行宣导。

丰富宣传载体

- 依托课程培训、职工活动、工作简报、海报等载体，做好内部宣传引导。此外，本行还通过各类外部媒体、自媒体矩阵等，以新闻、图文、视频等丰富形式充分宣传金融文化，弘扬主旋律。

荣誉

广发银行《深耕厚植中国特色金融文化 赋能广发银行总行机关建设——基于广发银行总行机关企业文化建设的探索》调研课题，荣获中国金融思想政治工作研究会优秀调研成果三等奖

完善公司治理

本行持续强化公司治理，健全公司治理架构，加强利益相关方沟通和信息披露，做好反贪污反洗钱等系列工作，持续提升公司治理水平。

强化公司治理

本行始终贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，坚持创新驱动、转型升级、提质增效，不断完善公司治理架构，健全权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制。

董监高职业道德准则

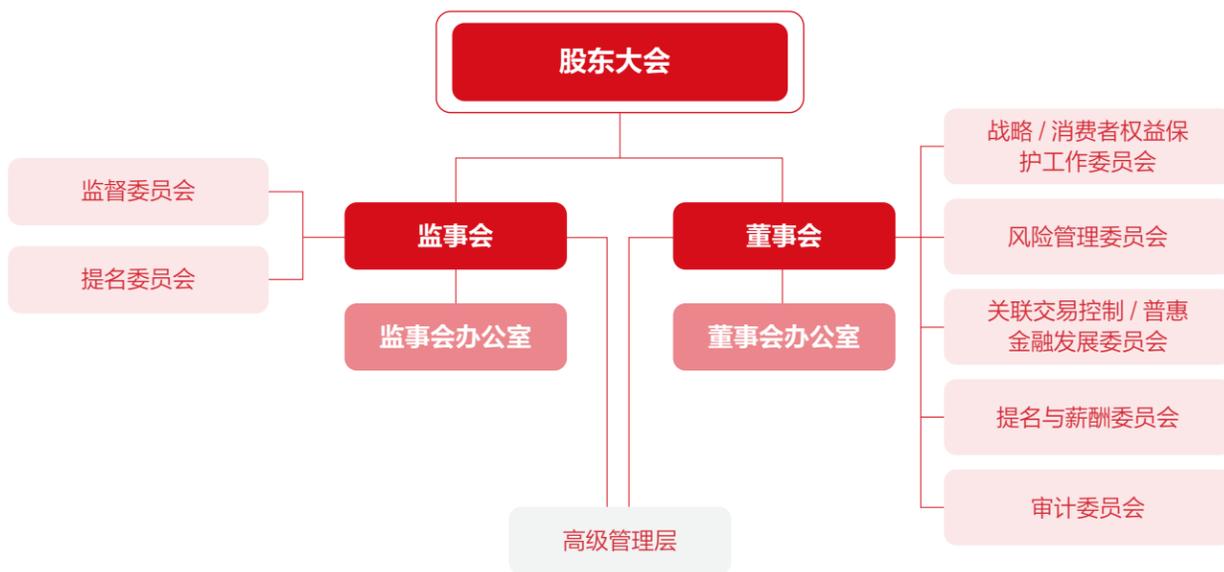
本行制定《广发银行股份有限公司董事、监事和高级管理人员职业道德准则》，明确董事、监事、高级管理人员始终坚持银行业回归本源、服务实体经济的根本宗旨，维护公平、安全、有序的行业竞争秩序，强化金融消费者权益保护与履行社会责任，倡导合规创造价值的理念，助力打造自觉守法、风清气正的金融生态。

董事、监事履职质效

董事和独立董事积极参加股东大会、董事会及董事会各专门委员会会议，重点对普惠金融、绿色金融、消费者权益保护、对外捐赠、社会责任报告等议题建言献策，切实发挥决策支持作用，认真参加绿色金融暨 ESG 风险管理、消费者权益保护监管热点等专题培训，提升履职能力。监事充分发挥专长，严格按照相关法律法规和本行章程等规定，履行各项监督职责，不断丰富监督方式，提升监事会监督质效。

监事会审议审阅议题

监事会审议审阅《关于制定〈广发银行消费者权益保护工作管理办法〉的议案》《关于广发银行“十四五”消费者权益保护与客户服务专项规划中期执行情况评估报告的议案》等多项议题，对董事会和高级管理层在消费者权益保护、社会责任、普惠金融、绿色金融等方面的履职情况进行监督，并提出监督意见和建议。



案例 开展联合调研

2024年8月，本行董事会、监事会对乌鲁木齐分行及其辖属喀什分行开展了联合调研。联合调研组与分行班子和中层干部、基层员工代表等进行座谈，就分行贯彻落实党中央决策部署、中央巡视和内外外部检查整改、战略执行、风险防控、客群建设、消费者权益保护等进行交流，对经营管理工作提出指导意见。4名董事、3名监事、部分高级管理人员及主要股东代表等参加调研。



董事、监事和股东代表在乌鲁木齐分行调研

投资者关系维护及沟通

本行高度重视与股东、投资者的沟通交流，持续深化投资者关系管理。2024年全年沟通股东、投资者3,000余次，依照法律规定组织召开股东大会2次，举办投资者交流座谈会、董事及股东代表调研活动，畅通与股东沟通渠道；按季编发《投资者简报》，将本行投资价值传递给股东和投资者。全年累计为股东办理业务逾400笔，及时发放现金分红，切实维护全体股东尤其是中小股东的合法权益。

关键绩效

- 董事 **14** 名（其中独立董事 **5** 名，女性董事 **1** 名）
- 监事数量 **6** 名（其中，女性监事 **3** 名）
- 召开股东大会 **2** 次，审议 **9** 项议案，审阅 **4** 项报告，听取 **1** 项通报
- 召开董事会会议 **7** 次，审议 **78** 项议案，审阅 **32** 项报告；召开董事会专门委员会会议 **25** 次，审议 **68** 项议案，审阅 **26** 项报告，听取 **2** 项汇报
- 召开监事会会议 **7** 次，审议 **65** 项议案，审阅 **29** 项报告；召开监事会专门委员会会议 **4** 次，审议 **11** 项议案



反贪污

持续深化培训教育

在第1、2期广发银行领导干部贯彻中央金融工作会议精神专题研修班上，邀请中央纪委国家监委驻中国人寿纪检监察组领导开班授课，结合我行近几年发生的违纪违法典型案例，深刻剖析腐化堕落根源、有效揭示腐败不良影响，对领导干部强化警示震慑。在“广学平台”开设党纪学习教育专题，全行1.7万余名党员干部完成学习，进一步提高党员干部党性修养和纪律意识，切实做到学纪、知纪、明纪、守纪。拍摄警示教育片《除“血蛭”清“血脉”》《手莫伸》，持续教育引导领导干部从系列腐败案件中汲取教训、引以为戒。纵深推进金融反腐，深化整治对重点问题、重点领域、重点对象腐败问题，坚决清除系统性腐败风险隐患，一体推进惩治金融腐败和防控金融风险。

健全回访教育机制

为贯彻新时代全面从严治党要求，坚持惩前毖后、治病救人方针，做好受党纪处分党员的思想转化、教育管理和关心激励工作，充分体现对干部的严管厚爱，根据《中国共产党章程》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查委员会工作条例》等相关党内法规，结合全行实际，修订《广发银行党纪处分回访教育工作实施办法》，制定《广发银行 2024 年度党纪处分回访教育工作方案》，按照干部管理权限及制度要求开展受处分党员回访教育，加强受处分干部思想政治教育和正面疏导引导，将回访教育作为激励“跌倒”干部担当作为的有力举措，帮助提高认识、正视问题、放下包袱，促使其从“有错”向“有为”转变。

关键绩效

• 反腐倡廉培训次数
10 次

• 反腐倡廉培训覆盖人次
20 万余人次



保护知识产权

进一步规范知识产权管理，加强知识产权保护，防范知识产权合规风险。制定《广发银行商标管理实施细则》，强化商标管理；结合日常业务场景与实例，开展知识产权合规宣导；持续做好商标、专利、域名等知识产权的申请保护和续展工作，不断提升本行知识产权综合竞争力。

健全举报管理机制

建立顺畅的包含内外部相关方的举报管理闭环制度，严格按照中共中央、国务院印发的《信访工作条例》，中共中央办公厅印发的《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，依纪依规受理反映广发银行各级党组织和党员的信访举报，对检举控告人信息及检举控告内容严格保密，保障举报人权益。严格执行《广发银行纪委关于失实检举控告澄清工作的实施细则（试行）》，坚持严管厚爱结合、激励约束并重，既严格监督执纪问责，又为受失实检举控告影响的党员、干部澄清问题，维护合法权益。

防范金融风险

本行持续强化风险识别、监控和防范能力，加强 ESG 相关风险评估及识别，规避公司发展潜在风险。

风险管理策略

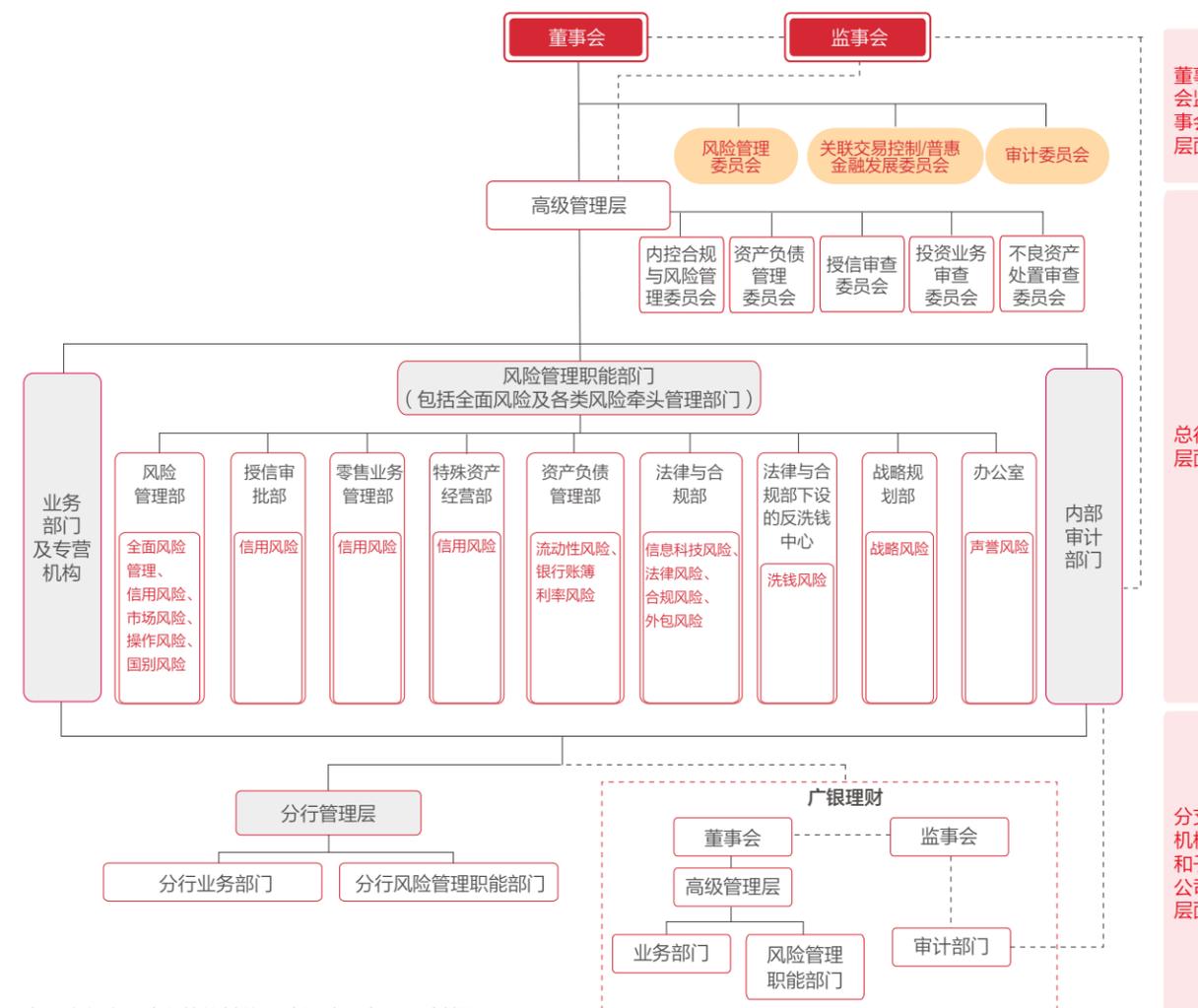
根据整体发展战略及风险状况，结合监管政策和宏观经济环境，采取审慎稳健的总体风险管理策略，并在全行内部进行传导。

风险管理制度

建立了以全面风险管理办法为统领，各类风险管理办法为配套，其他相关管理办法和实施细则为补充的全面风险管理制度体系。

风险管理架构

建立组织健全、职责边界清晰的风险管理架构体系，形成多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。



注：除上述风险以外的其他风险均纳入全面风险管理

风险管理架构图

风险管理举措

本行持续完善各类风险管理机制，针对商业银行面临的信用风险、市场风险、操作风险、国别风险、声誉风险、洗钱风险和战略风险等各类风险开展精准防控，持续提升风险管理精细化水平。

信用风险

持续加强信用风险防控，夯实资产质量。聚焦宏观经济环境变化，加强监管政策研究，及时更新出台授信相关政策制度。定期召开重大项目跟踪督办会，加强重点领域风险防控，推动重点分行、重点项目风险化解。加快数字化转型升级，完善风险预警体系，及时识别防范风险。持续升级信用风险监测中心，整合客户所属行业及区域经济数据、客户经营、财务、借贷数据等进行测算和分析，挖掘潜在信用风险线索，构建可量化、可对比的对公客户风险画像，助力风险信息的早发现、早识别、早化解。

市场风险

加强市场风险管理，强化系统监测功能，实现市场数据和敞口变动自动预警功能，建立重大市场风险预警指标及评级标准，加强高频交易监测。持续加强系统计量水平，实现对复杂衍生品的估值及市场风险指标计算，按照资本新规要求实现资本计量，夯实资本管理基础。

操作风险

结合操作风险监管新规各项要求，优化完善操作风险管理制度体系及系统功能，提高三大管理工具线上化水平，推进联合校验功能，提升重点业务领域监控成效。通过广发大讲堂新规宣讲活动、专题期刊宣导、案件剖析及风险提示等，多渠道、多方式推进本行操作风险管理文化建设。

国别风险

不断夯实制度基础，根据监管新规及时外规内化，指导业务合规经营。持续强化系统建设，实现国别风险系统自动计量和监测功能，跟踪国家或地区评级，结合国别风险和业务需求，审慎设定额度，根据地缘政治形势及时调整额度策略，不断提高对国别风险管理的质效。

声誉风险

本行严格按照《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》要求，加强声誉风险防控，全年未发生较大、重大声誉事件，声誉风险整体平稳可控。坚持“7×24”小时舆情监测机制，完善建立网络投诉联动处置机制，推动“排查风险、建立台账、追踪整改、消除隐患、检视回顾”闭环管理。深入开展事前评估，针对敏感事项提前制定应对处置预案，聚焦行业舆论关注重点，举一反三推进内部排查整改。开展舆情演练和压力测试，印发声誉风险应急预案，组织声誉风险管理培训，提升全行声誉风险防控水平。

洗钱风险

本行严格履行各项反洗钱法定义务，践行“风险为本”工作理念，不断提升反洗钱工作质效。

- 持续健全洗钱风险管理政策和程序，完善反洗钱跨部门协调机制，强化反洗钱制度管理，提升制度执行可操作性。
- 强化洗钱风险评估及结果运用，完善客户洗钱风险评级模型，优化风险控制策略，促进业务健康稳定开展。
- 加速反洗钱数智化建设，新建反洗钱和反恐怖融资名单监控系统，完善客户尽职调查系统，优化可疑交易监测模型，强化系统风险预警与控制能力。
- 持续完善评估、检查、整改、考核和问责“五位一体”的监督评价机制，提升反洗钱绩效考核“指挥棒”作用。
- 积极配合监管机构各项调查与监管活动，加大跨境业务反洗钱检查督导，强化制裁风险管理，严格风险防控措施。
- 持续开展多元化反洗钱培训宣传，深入基层开展“反洗钱合规送一线”，强化自主创新与研究，提升全员合规履职意识和能力。



关键绩效

开展反洗钱培训

805 次

反洗钱培训覆盖人次约

14.29 万人次



荣誉



广发银行“新一代反洗钱系统”入选广东省粤港澳合作促进会金融专业委员会“第二届金融创新优秀应用案例与解决方案技术成果评定”优秀应用案例



案例 广发银行举办反洗钱可疑交易分析研判技能竞赛

2024年9月至12月，广发银行举办2024年法律合规竞赛暨反洗钱可疑交易分析研判技能竞赛，本次竞赛得到了中国人寿集团公司工会的指导和大力支持，并被确定为集团公司工会共建项目。本次竞赛的举办聚焦金融机构主责主业，与时俱进普及了新《反洗钱法》，展现出了本行反洗钱岗位人员扎实的专业基础和敏锐的风险识别能力，进一步提升了全行员工在反洗钱等重要合规领域的专业技能和水平，不仅选拔出一批具备优秀分析研判能力的反洗钱合规专业人才，更在全行范围内形成一股学比赶超的良好氛围，推动全行牢固树立“合规创造价值”的理念，共同构筑坚实的洗钱风险防控体系，不断夯实全行高质量发展根基。



反洗钱可疑交易分析研判技能竞赛

依法合规运营

本行始终坚持依法合规，扎实推进合规体制机制建设，建立健全合规风险管理流程，开展专项排查与问题整改行动，持续提升全行内控合规管理能力。

多措并举大力培育合规文化

厚植合规根基

- 发布《讲法说规》（双月刊），传导合规管理新政策新要求，剖析典型案例，夯实合规经营根基，助力合规管理质效提升。

营造合规氛围

- 举办“合规宣传季”活动，开展“2024 广发合规论坛”，倡导合规理念、弘扬合规文化，以赛促学、以赛促建，持续提升合规意识和履职能力。

强化合规教育

- 发布《员工应知应会合规规范汇编》《领导干部应知应会国家法律重点解读》，开展“领导干部应知应会党内法规和法律法规”学习培训，举办“讲法说规”系列专题讲座，多元化开展合规文化宣传活动，提升合规经营管理意识。

建立健全合规风险管控流程



夯实合规风险管理基础

通过事前防范、事中控制、事后纠偏，加强合规风险识别、评估、排查和处置，通过合规审查、检查整改、评价考核、严肃问责等机制统筹协调、组织推动、督促落实合规管理责任，推进合规管理长效机制建设。



将合规审查
嵌入业务流程

本行涉及重大决策、重大项目、新产品、新业务等事项时，合规管理部门根据业务及职能部门需求出具法律合规审查意见，协助识别和评估合规风险。



健全合规报告
机制

本行合规管理报告包括外部监管报告与行内合规管理报告。监管报告方面，出现案件等违规（风险）事件时，总行及各分支机构向国家金融监督管理总局及其派出机构报告；行内报告方面，高级管理层向董事会、监事会报告全行合规管理情况，总行合规管理部门牵头向高级管理层报告合规管理情况；直属分行、专营机构、广银理财实行双线汇报，各单位合规管理部门分别向其管理层及总行合规管理部门报告。

深化涉刑案件风险防控



完善案件防控管理机制

修订印发《涉刑案件风险防控管理规定》《涉刑案件管理办法》，着力构建“事前防控”“事后处置”环环相扣、完整闭环的案件风险防控工作机制。



健全从业人员行为管理机制

制定《员工行为守则》，推进廉洁从业文化建设，持续提升本行员工的道德水准、合规意识。



加强从业人员行为管理

常态化开展家访、谈心等员工行为日常监督管理工作，注重异常行为线索的跟踪核查闭环管理，强化员工异常行为监督；开展全行员工经商办企业年度排查，就员工投资任职、兴办企业等异常行为线索开展排查、核查及处理。强化违法违规警示教育，发布《内部问责典型案例汇编》，开展违法违规典型案例警示教育学习培训，提升员工守法合规意识。

持续开展制度体系建设

- 科学开展制度“立改废”工作、定期清理陈旧制度，促进制度迭代更新，扎紧扎牢制度笼子。
- 强化新规解读外规内化，动态将外部监管要求转化为内部规章制度，保障合规经营。
- 开展制度后评价、对制度管理情况进行抽查，加强对制度的重检及评估，有针对性地补齐制度短板、填补管理漏洞，夯实内控合规基础。

关键绩效

合规履职能力培训次数

712 次

合规履职能力培训覆盖人次

70,012 人次



案例 举办“2024 广发合规论坛”

2024年8月，为深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，落实中国人寿集团“十五字”要求和广发银行“四稳四进”工作思路，广发银行举办“2024 广发合规论坛”，持续深化清廉文化建设，厚植合规管理根基。本次论坛以“合规管理谋新篇”为主题，特别邀请国内合规管理领域资深专家分享合规管理体系建设实践经验，现场观众与演讲嘉宾进行了深入交流、讨论，进一步拓宽了合规管理思路，加深了对合规工作的认识。



02 金融报国 做好五篇大文章

金融与国家发展战略、经济社会运行息息相关。广发银行系统学习宣传贯彻中央金融工作会议精神，积极做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，全面践行金融报国，不断提升金融服务的便利性、普惠性、可得性，全面践行金融工作的政治性、人民性，绘好综合金融服务高质量发展宏伟画卷。

我们的行动

- 提升金融支持科技创新的能力、范围和水平，实现科技型企业贷款规模持续增长
- 增强对绿色低碳及循环经济的金融支持，助力实体经济绿色发展与转型升级
- 不断丰富金融产品体系，提升普惠金融的力度、广度和精度
- 增强客户在优质养老金融服务上的获得感与幸福感
- 增强自主创新能力，服务金融产品和业务的数字化升级

贡献联合国可持续发展目标



科技金融 向新而行

本行积极践行金融央企成员单位的使命担当，认真贯彻中央金融工作会议和党的二十届三中全会相关精神，以做好科技金融大文章为目标，将服务科技强国策略融入自身发展规划，不断提升金融支持科技创新的能力、范围和水平，实现科技型企业贷款规模持续增长。



茂名分行帮扶点茂名市电白区沙琅镇

做好科技金融制度保障

制定《广发银行支持科技创新工作方案》《广发银行支持高水平科技自立自强工作方案》《广发银行关于落实加大力度支持科技型企业融资工作要求的实施细则》《广发银行 2024 年科技金融工作方案》等全行性文件，从总行层面有序推动科技金融各项工作开展。总行成立科技型企业融资工作专班，搭建科技企业融资服务协同工作机制，全力推动科技金融发展。

发挥综合金融优势

注重信贷资金与保险资金在期限、投向上的差异化特点，与集团内成员单位共同构建“银行信贷 + 险资投资 + 保险保障”的服务模式，加大对科技创新产业的支持力度，为一批高新技术企业提供投融资支持。持续关注新一代信息技术、装备制造、新材料、生物医药等重点产业金融需求，做好资源整合，以“保银协同”为桥梁媒介向更多“硬科技”企业提供全方位金融服务。

提升科技金融服务质效

累计认定 20 家经营机构为“广发银行科技金融中心”，助力当地科创企业发展，实现服务精准触达。举办 2024 年“科技金融”服务创新劳动技能大赛，超 7,200 位个人选手和 70 余个团队参赛，掀起科技金融学习与服务创新的热潮。

提升立体服务能力

结合企业不同生命周期差异化金融需求，为科创企业设计专属金融服务方案“科创慧融”，涵盖信贷、结算、供应链、跨境、离岸、企业管理、员工服务、保险、信用卡等全方位定制化服务。



完善科技型企业风险评估

持续加大科技研发投入，通过人工智能、大数据等信息技术在信用风险评估方面的应用，不断完善客户特征精准画像。2024 年，完成科技型企业创新能力评价模型开发，涵盖制造业、信息技术、科学研究、商业服务等与科技型企业相关的行业，更准确地反映科技企业的真实风险水平，优化科技企业信用评价模型。

关键绩效

2023 年及 2024 年末，全行科技型企业贷款余额分别为 **1,884.71** 亿元、**2,355.16** 亿元，高于全行对公贷款平均增速。



案例 “腾飞贷” 创新服务模式助力科创企业成长

在当地政府的指导下，广发银行深圳分行针对高成长科创企业金融服务需求特点，推出“腾飞贷”创新服务模式。通过灵活的利率定价和利息偿付方式，为科创企业提供更高的授信额度、更长的贷款期限，助力成长型科创企业“展翅腾飞”。

深圳分行了解到一家主营存储芯片的国家级专精特新企业有融资需求。该企业处于高速成长期，其研发实力及产品质量已得到市场认可，产品销售范围扩大至美国、韩国、德国等海外地区，但企业目前的银行授信以短期流动资金贷款为主，不利于企业长期稳健经营。为迅速解决资金缺口，深圳分行对企业进行综合评估，用两周时间高效完成“腾飞贷”的全业务流程，为企业新增额度 5,000 万两年期中长期贷款支持，并采用“固定 + 浮动”的灵活计息方式平衡企业成长与收益，成为深圳市当年落地的单笔金额最大的“腾飞贷”业务，有效解决了企业的融资痛点，助力科创企业加快扩产增能。

案例 为高新企业提供一站式金融服务

BM 公司是一家集大功率特种船舶推进器产品研发、生产及服务为一体的高新技术企业，在全回转推进器领域掌握了核心关键技术，形成了标准化的系列产品。广发银行合肥分行了解到该企业主体创新研发能力和实际金融服务需求后，为 BM 公司设计了一套涵盖股权、债权及日常结算等全方位的金融服务方案。一方面，广发银行依靠中国人寿的股东背景，推荐国寿双碳基金参与 BM 公司股权融资，为企业发展注入新鲜血液，加速企业成长；另一方面，广发银行充分了解企业发展结算和金融服务实际需求，为企业核定中长期银行融资额度，并提供涵盖信贷、结算、供应链、跨境、离岸、企业管理、员工服务、信用卡等全方位一站式金融服务，将支持企业全面发展落到实处。该企业在广发银行和中国人寿协同金融支持下，承接了大量订单并顺利履约，经营规模快速发展壮大。

绿色金融 乘势而上

本行持续深入贯彻国家生态文明战略部署，积极响应国家绿色发展战略，将绿色金融作为业务发展的重要方向，扎实推进绿色金融体系建设，建立长效机制、夯实发展基础，不断增强对绿色低碳及循环经济的金融支持，助力实体经济绿色发展与转型升级，绿色金融业务发展取得了显著成效。

加强绿色金融顶层设计

明确发展绿色金融的重要地位，成立“五篇大文章—绿色金融”工作专班，制定《广发银行 2024 年绿色金融工作方案》，设立年度发展目标及重点工作举措，为绿色金融稳健发展奠定坚实基础。

加大绿色信贷支持力度

通过优化考核方案、实施差异化定价、提供绿色审批通道等方式，持续加大绿色信贷支持力度。通过碳减排支持工具等政策的运用，积极为清洁能源、节能环保项目提供资金支持，有效推动产业结构的优化和升级。



案例 广发银行助力新疆莎车县 200 万千瓦光储一体化项目建设

新疆太阳能资源丰富，具备发展光伏产业的天然优势。广东能源莎车县 200 万千瓦光储一体化项目是新疆喀什地区重点新能源项目，对优化当地电网结构、促进“疆电外送”及实现“双碳”目标具有重要意义。广发银行总分支高效联动，开辟绿色审批通道，积极为项目建设提供授信支持，并于 2024 年实现首笔投放。

该项目的落地不仅助力新疆绿色转型，还通过稳定电力供应改善偏远地区民生，促进区域经济均衡发展。广发银行以高效金融服务支持国家能源战略，彰显了“富民兴疆、长期建疆”的责任担当，为可持续发展贡献金融力量。

案例 广发银行创新“三碳联动”助力石化链产业绿色转型

广发银行惠州分行积极响应“双碳”战略，依托“碳账户+碳信用+碳金融”三碳联动模式，成功落地首笔挂钩石化链企业碳信用评级的“惠碳贷”业务。2024 年 8 月，该行对接大亚湾石化区某气体制造企业融资需求，基于其“浅绿”碳排放评级，通过“粤信融”平台调取碳信用报告，开辟绿色审批通道，差异化定制授信方案，快速为其核定 5,000 万元综合授信额度，并将贷款利率与节能减排成效挂钩，有效助力企业绿色转型。该模式创新风险评估维度，深化金融支持实体经济的低碳转型，为石化行业可持续发展注入新动能。

打造多元绿色金融服务体系

持续发力绿色金融服务，积极推进绿色债券、绿色投资、绿色供应链、绿色消费领域相关产品，创新推出环境权益质押贷款等产品，不断丰富绿色金融产品线，打造“保险+银行+投资”的多元化绿色金融服务体系。



提升绿色金融品牌影响力

积极参与绿色金融合作交流，提升绿色金融业务管理水平，完成首家“零碳网点”评价工作，在国家金融监管总局开展的 2023 年绿色金融评价中被评为“绿色评价银行先进单位”称号。“海洋碳汇+融资担保”“可持续发展挂钩贷款”等创新模式案例分别荣获广东金融学会“2024 年度广东绿色金融改革创新推广案例”“2024 年度绿色金融高质量发展优秀案例”奖项，为实现“双碳”目标和美丽中国建设贡献广发力量。

案例 助力新能源汽车消费提升

广发银行积极响应国家绿色金融政策导向，扎实推动绿色金融落地实施。在支持绿色消费领域方面，创新推出全生命周期汽车金融服务方案，重点围绕新能源汽车消费场景加强产品创新，2024 年度新增个人新能源车贷投放 31 亿元，较上年同比增幅 38%。同时贯彻“以旧换新”政策要求，通过构建覆盖新能源汽车消费全周期、新场景及新业态的立体化产品体系，有效满足市场多元化融资需求，助推绿色消费潜力加速释放。

普惠金融 服务民生

发展普惠金融，让社会不同群体平等享受基础金融服务，是金融工作政治性、人民性的重要体现，也是金融助力实现共同富裕的重要路径。本行积极推动普惠金融 2.0 模式，印发实施《普惠金融高质量发展行动方案》，不断丰富金融产品体系，提升普惠金融的力度、广度和精度。

持续丰富产品供给

在科技创新、专精特新、行业场景、重点产业链供应链、外贸等领域，加强小微企业专属产品的创设工作，并对存量产品进行迭代升级。创设烟商贷、电 e 贷、银关通、惠客贷、科技人才贷、商圈贷等重点行业和外贸领域产品，并对科信贷、政采通、税银通 2.0、担保 E 贷、科技 E 贷、抵押易等标准化产品进行迭代升级。

案例 服务烟商争户数，拓展渠道抢市场——“烟商贷”业务案例

广发银行自 2020 年起，通过专案的形式，逐步在广东、浙江、上海地区落地烟商贷业务，取得了良好的业务成效的同时，也探索出可行的业务模式，为后续在全国推广该业务打下了良好基础。2023 年，我行通过与银关宝公司、中国国际电子商务中心开展合作，打通了获取全国范围烟草经销数据的渠道，并以此为契机推出全行版烟商贷产品方案，正式启动烟商贷的全国推广工作。产品方面，“烟商贷”是面向持有烟草专卖许可证的烟草零售商户客群，基于烟草交易数据或其他经营数据，为符合本行条件的小微企业主、个体工商户发放的用于其经营实体合法合规生产、经营周转的个人信用经营贷款产品。该产品授信金额最高 50 万元、期限最长 1 年、还款方式支持先息后本及等额本息的个人经营性贷款，客户可通过线上渠道完成贷款申请、账户开立及贷款发放等流程，大幅提升业务办理效率，助力实现高效批量获客。营销方面，一是选择优质客群，锁定业务风险。二是打造线上流程，优化客户体验。广发银行针对烟草商户推出的全线上化产品“烟商贷”自正式上线后整体有序推进。

截至 2024 年末



丰富分行涉农业务创新

维持分行零售信贷涉农专案审批授权，丰富分行涉农业务创新。2024 年度总行授予境内 47 家分行零售信贷专案审批权，支持各家分行在权限内审批涉农贷款、普惠型涉农贷款相关的零售信贷专案。

聚焦乡村振兴重点领域

聚焦乡村振兴重点领域，持续加大信贷支持力度。积极探索金融支持乡村振兴信贷模式，推出“乡村振兴贷”系列产品方案，研究制定小微客群农村承包土地经营权和林地使用权抵押贷款服务方案。

关键绩效

2024 年，全行新增 26 个特色涉农专案，投放金额 3,237 万元，积极满足各地金融服务乡村振兴需求。



助力小微企业稳步发展

继续实施差异化授权策略，加大信贷资源支持。持续加大对民营、小微企业和个体工商户的金融支持，对重点分行经营类贷款加大审批授权支持，进一步助力小微企业稳定健康发展。全力做好普惠小微服务，积极推进区域经营类专案。

案例 印发《广发银行支持小微企业融资协调工作机制行动方案》

广发银行积极响应国家金融监督管理总局、国家发展和改革委员会支持小微企业融资协调工作机制动员部署，成立支持小微企业融资协调工作机制专项工作小组，持续加大产品供给和应用，积极开展“千企万户大走访”活动，深入市场、园区、商圈，对接小微企业实际融资需求，确保协调工作机制触达区县客户。同时，加快落实中小微企业无还本续贷政策，扩大覆盖范围，降低“过桥”成本，切实提高企业获得感。2024 年 10 月 23 日，印发《广发银行支持小微企业融资协调工作机制行动方案》，从政治站位、组织保障、资源投入、提升服务、风险管理、宣传引导、跟踪督导七方面细化工作措施，优化相关流程，推进政策落实落细。



养老金融 增进服务

为扎实做好养老金融大文章，本行始终坚持以人民为中心，丰富优质产品供给、打造贴心服务体验、搭建暖心特色活动，不断增强广大客户在优质养老金融服务上的获得感与幸福感，全力践行金融企业的责任与担当。

打造特色广场舞活动

广发银行自 2016 年起开展养老金融品牌活动“自在卡杯”广场舞大赛，为广大的中老年客户朋友提供展示自我、健身娱乐的平台，以进一步丰富中老年客户的文娱生活，满足客户精神文化需求，以养老金融理念构建健康社交的大养老“生态圈”。

案例 综合养老金融服务“舞”出“自在人生”

2024 年底，在个人养老金制度全国实施之际，广发银行第四届“自在卡杯”广场舞大赛全国总决赛完美收官。全国三大赛区、近 1,000 支队伍、近万名中国人寿和广发银行的中老年客户以舞会友，最终选出 15 支优秀队伍晋级全国总决赛。经过激烈比拼，来自郑州分行的春之韵舞蹈团获得冠军，来自上海分行的水光丽影舞蹈队及来自太原分行的芳华舞蹈团分别获得亚军和季军，郑州、乌鲁木齐、宁波、长沙、佛山和深圳分行荣获最佳组织奖。

比赛以丰富的活动权益和优质的参赛体验满足中老年客户需求，为舞蹈爱好者提供了展示自我的舞台，实现了“老有所乐、老有所为”的美好愿景。总决赛现场焕新发布中老年专属“自在卡”产品，推出“自在人生”综合养老金融服务，为满足品质养老需求贡献“广发力量”。



全面升级“自在卡”产品

围绕中老年客户金融与生活需求积极探索，不断丰富养老金融配套权益。2024 年，广发银行对“自在卡”产品进行全面升级，打造“医、护、康、养、乐、学、财、安”八大核心养老服务，覆盖挂号就诊、入院绿通、反诈讲座、居家适老化改造评估等，让客户感受到贴心、省心和放心。



全方位优化养老服务

着力构建养老第三支柱服务能力，优化个人养老金资金账户管理服务，持续丰富养老储蓄、理财、基金、保险等产品供给，不断提升线上渠道养老金融服务质效。手机银行 APP 全新打造养老金融专区，专区特设养老规划智能测算，专属产品精准推荐，多元服务包罗万象，帮助客户轻松规划幸福人生。手机银行长辈版支持智能识别，能够自动识别 60 岁及以上老年客户并弹窗推荐使用长辈版，无需手动切换；支持大字版调整为加大、加加大字号，满足老年客户不同视觉需求。同时提供 AI 语音助手、智能语音全局浮窗服务、语音搜索、语音播报等多种视听呈现形式，方便老龄客户快速导航到所需服务，提升老年客户的金融服务体验。



数字金融 赋能未来

锚定科技强国战略目标，赋能金融强国建设，本行紧跟数字金融发展趋势，增强自主创新能力，不断提升科技研发能力、运维服务能力、数据治理能力、数字技术基础能力，服务金融产品和业务的数字化升级，打造更加安全、便捷、高效的移动金融服务。

加快产品服务数字化升级

聚焦“数字广发”和“生态广发”两大目标，加快产品服务数字化升级，让科技赋能经营管理各领域、全链条。

- 聚焦零售、对公、金市三大业务领域，全面升级展业模式及拓客工具，建设零售信贷业务管理平台、智慧大脑、对公E掌柜2.0、外汇展业系统、华为鸿蒙移动生态、手机银行10.0等重点项目，强化精准营销能力和提升线上化服务能力，以智能新技术推进业务创新，全方位提升综合金融服务能力。



- 致力构建开放互联的数字金融生态，建设以“金融开放平台+行业云平台”为核心的开放互联生态平台，打造数字化产品服务矩阵，推动科技创新对实体经济的有效供给，赋能行业客户高质量发展。



提升服务可得性便利性

数智化助企转型创新

- > 打造覆盖企业服务、工会、司法、教育、医疗及民生六大行业的数字产品服务矩阵，为分支行拓客活客提供有力的金融科技抓手。推出“数企通”数字产品，为企业客户特别是中小微企业客户，提供人财事一站式经营理解决方案，解决中小微企业因信息化水平低、经费有限，但人事、财务、费控管理需求强烈的痛点，助力企业客户数字化转型升级。

数智化洞察客户需求

- > 广发信用卡在行业内首创推出“携号转权益”服务，支持客户在不换卡不换号的情况下灵活转换权益。项目上线后，首批已有26个卡产品支持灵活转换，在客户自助渠道自选办理、静止客户促动、卡产品退出迁移等场景中，为3万余名客户成功实现不换号切换权益。

关键绩效

广发银行数字产品累计服务对公客户**3**万多户，带动对公存款年均超**900**亿元，对公对私联动获客粘客深度和广度不断提升。



提供稳定发展强有力支撑

广发银行积极探索，勇于尝试，开展关键技术领域研究攻关，积极推动“人工智能+”行动，全面落实数字技术驱动的数字转型战略，为数字化转型奠定坚实的基础。

“分布式核心”系统

作为银行的“大脑”和“心脏”，核心系统涵盖账户管理、支付结算、风险合规等多个关键业务领域，改造难度极大，对银行综合科技实力要求极高。广发银行通过对关键技术领域的研究攻关，完成银行及信用卡核心系统向分布式核心系统的转型，分布式银行核心系统建设荣获中国人民银行2023年度“金融科技发展奖”一等奖，为本行历史首次获评“金融科技发展奖”最高奖项。“金融科技发展奖”是我国金融行业唯一的部级科技奖项，我行自2012年参评金融科技发展奖至今，已连续11年获此殊荣，累计获得奖项37个。

“人工智能+”行动

在人工智能领域积极探索，实施“一核多元”大模型规划及大模型平台建设，有序开展机器学习、自然语言处理、人脸识别等人工智能技术的研究与平台搭建，构建六大智能服务板块，形成“能听，能说，能读，能写，能行，能思”的数智化能力体系，实现各业务领域智慧赋能，为客户提供一站式的智慧解决方案，积极构建数字时代以人工智能技术为核心驱动的智慧银行。

案例 探索鸿蒙元服务模式，谱写数字金融新篇章

2024年，广发银行发布“广发银行App鸿蒙原生版”与“广发银行金融服务”元服务，首批适配我国首个全栈自研的原生鸿蒙操作系统，首家实现“一体两面”银行服务新模式。一体，即以广发银行鸿蒙生态服务为一体；两面，即元服务和手机银行相互协同。简单诉求在元服务本地操作，复杂诉求无缝转接手机银行跟进，免去以往先登录手机银行再查询办理的旧模式，实现了银行移动金融服务模式由“App即银行”向“手机即银行”的成功转化。

目前，新模式从手机银行App服务合集中，精选用户高频使用、高度关注及广受欢迎的产品和服务，与鸿蒙手机锁屏提醒、服务卡片、搜索、负一屏等高频触点有效融合，场景化露出，让广发银行的金融服务全方位融入客户手机使用日常。



荣誉

“广发银行金融服务”元服务作为银行业首个标杆案例荣获“HarmonyOS元服务行业先锋奖”

手机银行App鸿蒙版获得华为颁发的“鸿蒙千帆启航先锋伙伴奖”“鸿蒙先锋——生态贡献奖”“HarmonyOS NEXT 共赴璀璨星河奖”

03 使命在肩 服务发展大局

广发银行肩负金融主力军的使命担当，以实际行动服务国家发展大局，持续为经济社会发展注入“源头活水”。我们坚持以服务实体经济为宗旨，不断加大对区域发展的金融支持力度，推动产业升级和经济结构优化；利用自身专业优势，为企业的国际化进程提供全方位、便捷高效的金融服务，助力企业“走出去”和“引进来”，为构建新发展格局、推动国家高质量发展贡献力量。

我们的行动

- 提升金融服务质效，实现实体经济与金融发展的良性互动与共生共荣
- 优化体制机制，强化政策保障，以金融活水助力区域协调发展
- 切实服务企业“走出去”和金融活水“引进来”的跨境金融需求

贡献联合国可持续发展目标



服务实体经济

本行始终把服务实体经济作为根本宗旨，视其为己任，持续扩大金融资源有效供给，致力于提升金融服务的质量和效率，确保金融血脉畅通无阻，有力支撑实体经济发展壮大，实现实体经济与金融的良性互动、共生共荣。

聚焦重点领域，服务现代化产业体系建设

加大对制造业、绿色金融、战略性新兴产业、科技企业等领域的信贷支持，坚定当好服务实体经济的主力军。打造八大行业服务方案，深挖行业链条拓展价值，鼓励支持分行因地制宜打造区域化特色行业金融服务方案，形成差异化竞争优势，强化行业专业化服务。

落实房地产政策，推动市场平稳健康发展

落实关于推动城市房地产融资协调机制政策和系列会议精神，充分践行房地产金融工作的政治性、人民性，从信贷政策、授信审批、纾困支持、服务保障、履职尽责等方面多措并举，精准支持房地产项目合理融资需求，切实做好保交房工作，保障购房人合法权益，促进房地产市场平稳健康发展，助力构建房地产发展新模式。

加快数字赋能，服务行业惠及民生

充分发挥“金融+科技”优势，聚焦多个行业和生态场景，创新推出数企通、数字破产、数字律所、数字工会、数字医院账务处理中心、数字康养、数字教育云缴费、数字教育监管、数字幼儿园、数字民宗、数字公益共 10 款机构数字产品，其中数字医院账务处理中心在 2024 年第三届金融机构数智化转型优秀案例评选中荣获金融机构数智化转型先锋奖。“数企通”业务荣获中国人民银行《金融电子化》杂志公布的“第十五届金融科技创新奖”中“金融产品及服务创新奖”。

关键绩效

- 全行制造业中长期贷款、科技企业贷款、战略性新兴产业贷款、绿色信贷分别较年初增长 **35.68%**、**24.96%**、**25.78%** 和 **42.30%**。
- 战略性新兴产业贷款余额 **2,213.86** 亿元。



助力区域发展

本行认真贯彻落实党中央决策部署，深入落实粤港澳大湾区战略，充分发挥根植湾区优势，按照广发银行所能、湾区建设所需，优化体制机制，细化工作举措，强化政策保障，以金融活水助力区域协调发展。

持续强化整体谋划部署

深入推进中国人寿粤港澳大湾区改革创新试点工作，制定任务清单，优化湾区体制机制，提升服务湾区能力。持续深入推进本行《粤港澳大湾区业务振兴实施方案》，对照任务目标，强化资源配置、科技赋能、运营支撑、品牌宣传等配套保障措施，不断推进体制机制优化，持续加大对粤港澳大湾区服务力度。

积极支持实体经济发展

聚焦广东制造业立省、科技创新强省、绿美广东生态建设等重点领域，融入粤港澳大湾区发展大局，持续加大信贷资金投入，优化产品与服务，引导金融资源投向粤港澳大湾区重点领域、重点项目，为佛山轨交三号线、江门银洲湖高速公路、深圳东部电厂等一批湾区重点项目提供融资支持，助推湾区产业高质量发展。

2024 年

关键绩效

- 粤港澳大湾区制造业、科技企业贷款较年初分别增长 **24.5%**、**25.9%**。
- 在大湾区、京津冀等重点区域贷款余额增幅高于全行平均水平；西部地区贷款增速位列股份行第五位，高于股份行平均增速 **1.84** 个百分点。



全力助推香港经济发展

广发银行香港分行于 2020 年成立，肩负着支持企业“走出去”和助力人民币国际化的重要使命，融入粤港澳大湾区建设。分行积极推动“一带一路”沿线建设，发放多币种双边贷款超 10 亿元人民币，支持中国电力等企业在多国的清洁能源项目，并为山东某黄金集团海外项目提供 3,400 万美元贷款。发挥香港国际金融中心作用，与境内外金融机构合作，推出日间债券正回购业务，推进人民币国际化；与新加坡金融机构合作金融市场业务，积极开展拆借、债券及外汇交易业务，交易金额超 300 亿元（港币）。不断提升数字化服务，搭建“保险+银行”直联系统，满足客户全流程投保需求，并拓展银企系统直联，提升跨境资金流转效率。

服务澳门特区建设三十一载

广发银行澳门分行于 1993 年 11 月成立，是广发银行及全国性股份制银行在澳门设立的首家分行。31 年来，分行积极服务内地与澳门市场，走本地化特色化发展道路，扩大跨境金融合作。助力澳门城市建设，为重大工程项目提供金融服务，2024 年以来开具担保书 124 份，总额约 39 亿澳门元。同时，拓宽现代金融发展空间，支持债券市场发展，丰富财富管理产品体系。此外，分行提升科技金融服务能力，参与多项金融基础设施项目，推出新版海外企业手机银行等线上服务，便利人民币跨境结算。支持“澳车北上”政策，推进跨境支付便利，并推出跨境理财通 2.0，助力本地消费生态圈。

助推西部大开发形成新格局

广发银行坚决贯彻落实党中央西部大开发的重大战略决策，2024 年 7 月 10 日，党委副书记、监事长罗玉冰主持召开 2024 年服务西部大开发、成渝地区双城经济圈建设暨推动西部分行高质量发展专题会议。广发银行在西部地区八省市设立各级机构，先后印发“服务西部大开发”“成渝经济圈建设”行动方案，成立“服务西部大开发领导小组”，提升服务西部大开发战略能力。

案例 普惠金融为强村富民提速增能

重庆市铜梁区地处成渝双城经济圈中轴节点，该区着力推进城乡融合与开放创新，重点发展特色高效农业。广发银行重庆分行设立铜梁支行，并以该网点为战略支点，加强普惠金融信贷支持力度。截至 2024 年末，重庆分行普惠涉农贷款余额较年初增长 30.7%，涉农贷款余额较年初增长 62.9%。针对区内某农业企业，重庆分行结合其“企业 + 养殖户”发展模式，量身打造养殖助农专项融资方案，重点支持蔬菜、生猪、家禽“一主两辅”产业建设。通过精准浇灌，该企业已成长为重庆市农业产业化龙头企业，有效带动上游农户实现长期经营、由“康”转“富”。



案例 瞄准赛道“织”出科技创新蓝图

放眼西部，新产业新业态蓬勃发展，创新为经济发展注入澎湃活力。在西北边陲，随着新疆生产建设兵团改制，采棉机也进入更新换代赛道，国产农业设备的高性价比和本地化服务优势逐渐显现。广发银行积极主动对接国家级专精特新“小巨人”企业某农业机械装备有限公司，为企业量身定制金融产品，开辟信贷绿色通道，解决了企业占用资金大、流动资金紧缺的困境，赋能新质生产力发展，助力西部特色优势产业发展，广发银行一直在路上。

助力东北全面振兴

广发银行认真落实党中央、国务院关于东北全面振兴重大决策部署，持续推动《广发银行服务东北全面振兴暨推动东北地区分行高质量发展行动方案》落实，助力黑土地孕育新奇迹、东三省焕发新光彩。

- 聚焦传统产业转型，推动加快建设现代化产业体系
- 聚焦养殖种植特色，扎实推进乡村全面振兴
- 聚焦便民惠民，着力促消费扩内需

支持长三角一体化建设

- 综合金融服务行动方案，围绕经济发展重点
- 聚焦央企、新国企、上市公司，做好主流客户
- 通过名单制准入，实现目标客群全覆盖

着力发展长江经济带

- 深化腰部客群转型，通过行业解决方案，做大腰部客群
- 做大供应链金融，聚焦核心企业上下游客群，打造资产业务基本盘

聚焦京津冀协同发展

- 支持首都通勤圈、功能圈、产业圈统筹发展规划
- 抢抓协同发展市场机遇，强化银政企对接
- 拓展交通、生态、产业三大领域的基础设施建设项目

助力黄河流域高质量发展

- 加大对黄河流域绿色产业投融资支持力度
- 推进绿色金融产品及服务创新
- 支持地方因地制宜发展新质生产力

深化跨境金融

广发银行积极响应党中央、国务院政策部署，全力投身于国家“双循环”发展的伟大实践。持续推动跨境金融便利化，切实服务企业“走出去”和金融活水“引进来”的跨境金融需求，以及贸易新业态客群场景化需求，推进跨境金融服务迭代升级，为外汇市场提供坚实有力的金融支持。

秉承“本市优先”，践行人民币国际化政策

利用深圳、北京、广东地区本外币跨境资金集中运营试点政策优势，积极推动人民币国际化，支持央企全球资金账户管理，进一步便利跨国公司集团资金归集使用，提升资金管理效率，支持实体经济高质量发展。



科技与金融深度融合，服务实体经济便利化

优化升级广发银行“跨境瞬时通”系列产品，支持企业“拍照汇款”“一键付汇”，有效提升外贸企业跨境结算便利性。持续提升跨境电商结算服务质效，推出“广商汇 3.0”，实现亚马逊主流站点全覆盖，提供支持原币提现、实时/挂单结汇等一体化的多币种跨境电商收付款服务，有效满足电商多店铺统一管理诉求。



探索跨境场景化服务，创新外贸金融服务升级

运用科技手段赋能跨境金融便利化，借助区块链、大数据等技术优化业务流程；顺应国际贸易新业态发展趋势，探索贸易新业态服务场景，通过信息流、资金流和物流等信息综合运用，为跨境电商优质市场主体提供信用类贷款，解决电商企业面临的资金短缺、融资困难等问题，提高交易质量和总体销量。

发挥“根植湾区”优势，助力国内外市场高效对接

借助境外分行和自贸区分行联动优势，深入推进跨境联动合作，助力企业拓宽融资渠道，进一步盘活境内境外两个市场两种资源，以低成本、高品质的金融服务支持金融活水“引进来”和支持企业参与“一带一路”往来“走出去”。

案例 搭建跨境资金池，支持央企“一带一路”项目建设

某央企集团为全球领先的建筑施工企业，在境内外设有众多子公司。近年来，集团在“一带一路”沿线国家积极参与海外项目建设并设立相应的项目公司，随着境外项目公司数量快速增长，国内集团总部与境外项目公司间的资金跨境调动需求日益凸显。由于无法实现资金在境内外不同成员企业间的统一调拨与使用，造成了境外部分资金闲置。广发银行根据企业跨境资金管理的诉求，利用试点地区本外币一体化资金池政策，帮助企业搭建跨境资金池，支持央企建设“一带一路”项目工程，有效满足企业内部资金管理要求，进一步提升了广发银行金融服务实体经济质效。

案例 助力跨境电商企业有效获取流动性资金

宁波某跨境电商企业 A 主要在亚马逊平台北美站销售健身器材、汽配产品等，公司运营面临融资难、融资贵的典型问题。该公司运营主要采用海外仓发货模式，较原直发货模式营运周期增加 3 到 4 倍，加剧了公司运营压力，对备货资金提出更高要求。该公司运营资金主要通过股东自筹、房产抵押以及中小银行的小额信用贷款为主，融资成本较高，且依然无法满足企业自身发展需要。广发银行在了解 A 企业需求后，积极对接介绍“广商贷”产品，该企业成功获批信用贷款额度并迅速出账，有效解决了流动性资金获取难的痛点。

关键绩效

全行国际结算量增幅 **13%**，成功获批跨境电商 NRA 收款资格，北上广深分行落地“跨境贸易高水平开放”试点资格，哈尔滨、大连分行获批贸易收支便利化试点。



04 智汇广聚 提升核心竞争力

新质生产力是实现中国式现代化和高质量发展的重要基础。广发银行始终践行金融机构的担当和使命，以服务实体经济为导向，通过激发创新活力、加强产品创新和推进数智转型，提升核心竞争力，促进经济社会的可持续发展，为新质生产力发展积蓄动能。

我们的行动

- 积极驱动金融产品创新
- 将数字化转型作为“一把手”工程，以科技赋能业务高质量发展

贡献联合国可持续发展目标



激发创新活力

本行系统性推进数字化转型，构建科技与业务深度融合机制，打造创新平台并强化技术应用，全面激发创新活力，推动业务高质量发展。

建立数字金融顶层设计

将数字化转型作为“一把手”工程，成立全行数字化战略委员会，制定数字化转型实施方案；建立科技业务双向融合机制，推动科技人员不断融入业务、注入一线，同步强化业务人员数字化能力培育；加快产品服务数字化升级，让科技赋能经营管理各领域、全链条，通过系统性布局与创新实践，以科技驱动业务高质量发展。

打造内部创新平台

本行于 2022 年成立“科技创新实验室”，打造人工智能等新技术创新应用平台。截至 2024 年底，共立项 53 项研究课题，产出 46 篇课题研究报告及 9 项发明专利。研究课题涵盖银行企业客户数字化赋能与生态化经营、银行零售客户移动生态圈打造等多个领域，在技术创新、服务创新、模式创新等方面均取得显著成效。

加强创新技术研究运用

积极推动“人工智能+”赋能，构建智能语音客服、智能外呼机器人、智能知识库、智能文本客服、智能坐席辅助、智能虚拟数字人等六大智能服务板块，提升业务智慧能力。建设算法、数据、场景融合的“智、数、场”数字员工生产力体系，打造“AI 数字员工”，提供智能交互、智能感知、沟通表达等智慧能力，在发现精彩、手机银行渠道实现可视化视频交互，覆盖理财、基金、保险、养老金等综合金融服务场景，报告期内通过智能虚拟数字人服务客户 30 余万人次，有效提升客户体验。

开展“一核多元”大模型规划及大模型平台建设，大模型技术已实现业务应用场景超 30 个，重点聚焦风险防控、业务营销、客户服务及效率提升四类场景。例如大模型智能坐席辅助累计支持座席数 8,600 席，已覆盖信用卡、零售等业务场景，提供智能填单、通话摘要等 30 余项智能人机协同服务功能，有力协助座席提升客户服务质效。

培养数字金融创新人才

强化数字金融研修院培训机制，持续通过人才技能培训、人才认证、创新文化培育等方式培养数字金融人才。2024 年共开展 160 期培训，线上线下参训人数达到 50,772 人次，培训课程覆盖系统研发、数据管理、项目管理、生产运维、网络安全、前沿技术等科技领域。

案例 广发银行荣获中国人民银行“金融科技发展奖”一等奖

2024 年 10 月，中国人民银行“2023 年度金融科技发展奖”获奖名单正式揭晓，广发银行分布式银行核心系统建设荣获一等奖，“企信通”企业客户信息与知识服务平台荣获三等奖。“金融科技发展奖”是我国金融行业唯一的部级科技奖项，集中评选国内金融领域优秀科技创新成果，获奖项目代表了金融科技创新的最新成果和趋势。广发银行自 2012 年参评金融科技发展奖至今，已连续 11 年获此殊荣，累计获得 37 个奖项。首获一等奖的分布式银行核心系统建设已取得一系列技术突破，实现了完全自主可控，为金融机构提供具备创新性和示范性的实践案例，获得了业界的高度认可。



案例 广发卡荣获 RPA+AI 开发者大赛两项大奖

2024 年 10 月，在第四届“中国 RPA+AI 开发者大赛”总决赛中，广发信用卡中心凭借《知音——基于“RPA+AIGC”融合技术的客户声音需求洞察》和《一站式不良资产管理自动化》两个项目荣获企业组银奖。这标志着广发信用卡在金融科技领域的成功探索，也标志着广发信用卡利用智能化技术提升经营管理效率取得了阶段性成效。

在不良资产管理方面，广发信用卡利用 RPA、大数据和 OCR 等技术，推动不良资产管理自动化的成功落地，节省大量人力成本，同时为银行的资源配置和资金流动性提供有力支持。在客户声音需求洞察方面，广发信用卡利用智能语音、大模型及 RPA 技术，自动化处理多源客户数据，使分析效率提升超 4.5 倍，主题匹配准确率达 90%，兼顾效率与数据安全。未来，广发信用卡将继续深化技术创新，推动管理效率与用户体验优化，为数字金融发展提供有力支持。

关键绩效

• 报告期内，本行科技投入共计

35 亿元

• 信息科技人员共

2,070 人



加强产品创新

本行积极践行“以客户为中心”服务理念，持续提升产品服务能力，聚焦零售、对公、金融市场及行业服务四大领域，持续推出多样化、智能化的金融产品与服务，不断提升客户体验与市场竞争力，为高质量发展提供坚实支撑。

创新零售金融产品

持续优化移动金融服务，发布“发现精彩 9.0”和“手机银行 10.0”。手机银行 10.0 践行“金融为民”服务理念，创新构建“AI 智能 + 生态互联、贷款优享 + 财富配置、千群千面 + 养老规划、界面焕新 + 可视账单、多元视听 + 海量资讯”五大平台。推出“私域”新流量池。同时，推进智慧大脑二期项目群建设，提升数智营销与决策能力，优化零售信贷业务管理平台，支持多渠道协同作业与智能风险分析。在个人养老金领域，推出自动缴存线上领取等功能，助力个人养老金资金账户开户超 300 万，服务养老第三支柱发展。

打造对公数字产品矩阵

上线“对公 E 掌柜 2.0”，提升数字化经营管理效率，实现经营管理双在线、双闭环，成为公司金融一站式管理和服务客户的重要平台。建设外汇展业系统，打通对公、零售、信用卡数据，推出“数企通”“数字教育云缴费”“数字康养”等创新产品，赋能企业客户服务。持续丰富普惠金融及供应链产品体系，上线“华为及其供应商融资专项产品方案”“电 e 贷”“惠链通”等新产品，有效提升企业融资效率。



“数企通”累计注册对公客户超 **3 万**

带动对公存款超 **900 亿**

拓展金融市场创新产品

优化本币决策支持系统，债券做市智能化策略贡献占比由 2023 年的 43% 提升至 48%。基本实现黄金自营交易线上化，上海黄金交易所竞价市场交易笔数同比增加 109%。升级量化金融平台，实现利率互换、利率期权自主对冲平稳落地，实现风险有效管控。完善数字化托管运营体系，实现本行首个境外存管业务功能上线，多项创新业务实现零的突破。投产适配行业监管新规系列需求，提升资金清算、估值核算和投资监督服务与合规监控质效。

构建行业数字产品生态

持续推进金融开放生态圈建设，合作方超 2,000 家，发布 API 6,112 个，日均交易超 8,000 万笔。完善数字产品矩阵，打造数字医院账务处理中心、数字交通卡平台等标杆产品，提升面向企业、工会、司法、教育、医疗等行业的数字化服务能力。在养老社保领域，完成北京社保民生一卡通建设，助力全行社保客户数达 628.9 万，持续强化行业数字产品创新与服务能力。



推动数智转型

本行以数字化转型为战略支点，通过推动数字与业务融合、优化内部管理、夯实数据基础、强化风险防控及赋能运营业务，助力经营管理全面迈向高效化、智能化。

提升内部管理精细化水平

搭建多元化、智能化、体系化经营分析平台，精准展示全行经营信息，助力经营质效提升。在财税管理方面，直连“乐企”数电票实现全流程线上化，成为广州市首家总部直连接入银行。实现全行工会组织数字化管理，建设乡村振兴工作平台，覆盖全行帮扶点和全部对口帮扶机构。建设股权管理系统，实现对股权信息的智能化分析和处理，业务处理时间缩短 90%，为股东管理提供技术支撑。

优化数据管理体系建设

完善数据治理架构

组建数据质量工作组和执行小组，分层级建立例会工作机制，进一步完善数据治理议事与协调机制，推动数据质量提升。

提升数据共享效率

发布《广发银行数据内部共享管理办法》，打造分行湖“一键式订阅下发”功能，实现分行湖数据服务周期由6个工作日缩短至2个工作日。推进“湖仓一体”架构演进，进一步丰富共享客户画像和经营指标，推动总分行入湖数据达1.5万张。

加速数据价值释放

数据赋能营销获客，建设全流程一体化营销工具，支撑总分行、各条线、多场景的营销活动，全年开展营销活动同比增长14%；银行客户行为序列大模型在财富提升客群活动中实现16.3%的提升率，人均AUM提升额超25,000元。



提升风险防控数字化能力

持续加强数据合作与风险管理升级，升级企信通平台，动态感知关联风险，助力降低不良贷款超1.5亿/年，有效提升风险管控能力。同时，完成“信用风险监测中心及监督检查中心”建设，实现系统抓取并丰富风险线索，提升风险信息识别与监测能力。推进合规反洗钱系统集群建设，上线新反洗钱名单监控系统，加强反洗钱人工智能模型应用，上报率较传统专家规则显著提升，有效降低可疑交易漏报。

荣誉

“企信通”企业客户信息与知识服务平台
荣获
2023年度中国人民银行“金融科技发展奖”三等奖

推动运营数智化转型

推动运营管理线上化、客户服务场景化、厅堂设备轻型化，上线E掌柜厅堂管理手机版和“双卡”联合外拓发卡等新模式，扩展运营服务的获客活客能力，助力零售获客及对公获客。



05 绿色转型 建设美丽中国

广发银行紧跟国家战略方向，深入贯彻“绿水青山就是金山银山”理念，支持经济社会向绿色、低碳、可持续转型。我们坚持“碳达峰、碳中和”绿色发展目标，积极应对气候变化挑战，践行绿色运营，努力打造绿色银行。

我们的行动

- 积极应对气候变化，推进对环境机遇与风险的识别和管理，将气候相关风险与机遇纳入公司治理全流程
- 宣传绿色金融理念，推广低碳环保的生活方式

贡献联合国可持续发展目标



应对气候变化

本行秉持绿色发展理念，将应对气候变化纳入公司治理顶层设计及整体战略，完善环境风险管理体系，制定系列目标引导绿色金融壮大发展，为全球气候治理贡献金融方案。

气候治理

本行建立了覆盖战略决策、执行管理和落地实施的三层气候治理体系，积极发挥公司董事会、董事会战略委员会在绿色金融发展中的领导和监督作用，将气候相关风险与机遇纳入公司治理全流程。

董事会

确定本行绿色金融发展战略及消费者权益保护工作战略、政策和目标，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告。

经营管理层

成立“五篇大文章”绿色金融领导小组，主要负责落实中央、集团和总行统一决策部署。领导小组主要深入贯彻落实党和国家有关绿色金融发展重大决策部署，积极探索拓宽绿色金融融资模式，定期总结问题与成效，滚动制定下一步计划，确保有效执行。



专业部门

在绿色金融岗位设置方面，总行设置绿色金融处，推进绿色金融政策管理、业务营销管理等工作；本行设置绿色金融专职专岗，负责绿色金融统筹协调、沟通传达、培训考核、政策研究、绿色识别、数据报送等工作。



气候战略

本行出台《广发银行 2024 年绿色金融工作方案》，为年度绿色金融事业发展提供政策保障。方案聚焦积极把握绿色低碳发展的新要求、新机遇，通过强化顶层设计、完善政策体系、明确实施路径、增强协同配合、保障资源投入，推进实现年度绿色金融总体目标，并提出五大方面 20 条年度重点工作内容。

年度绿色金融总体目标

政策体系更加完善、业务规模稳步增长、产品服务不断丰富
系统数据更加完备、风控体系不断健全、节约降碳效果显著

重点任务

全力服务绿色产业发展

- 加大绿色低碳转型方向金融支持力度
- 助力重点行业绿色升级发展
- 探索重点区域特色化绿色发展路径
- 推动重点客户绿色低碳改造
- 加快重点战略融合

加快提升绿色金融支撑能力

- 完善公司治理体系
- 健全绿色金融组织架构
- 优化绿色金融资源配置
- 完善绿色金融政策体系
- 强化信息科技支撑

积极推进绿色金融服务创新

- 丰富绿色信贷产品矩阵
- 拓宽绿色直接融资渠道
- 提升绿色供应链服务质效
- 探索碳金融产品创新
- 助推重点场景绿色消费融资

持续健全 ESG 风险管理体系

- 健全 ESG 风险管理体系
- 强化 ESG 风险全流程管理

加快推进绿色低碳银行建设

- 推进绿色产融协同行动
- 推进绿色金融宣贯行动
- 推进绿色低碳运营行动

风险管理

环境风险的识别、评估和监控

本行制定并严格执行环境、社会等风险管理办法，对法人客户执行分类管理，根据法人客户建设、生产、经营活动对环境和社会影响进行分类，将环境和社会风险管理纳入贷前贷中贷后，执行全流程管控。



环境风险与机遇管理

环境风险管理

严格落实国家关于高碳排、高污染行业授信政策，同时面向火电、钢铁、化工、石化、有色、冶炼、造纸、航空等八大高能耗行业时，通过强化环境社会风险识别，加强行业客户潜在环境风险管理。2024年度，本行推进环境和社会风险分类标准统一化和规范化，对公司客户开展环境和社会风险分类排查工作。

环境机遇管理

随着国家对绿色金融转型金融政策不断完善，围绕国家发改委《绿色低碳转型产业指导目录(2024)》，监管部门推动节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务七大领域发展，本行通过金融支持实体产业绿色发展，大力提升绿色产业投向，服务绿色产业发展壮大。

针对环境相关风险暴露的应对预案

当企业客户出现被环保部门评定为环保不良企业或其他重大环境社会风险事件时，严格执行环境和社会风险“一票否决制”；在出账审核中发现并经确认客户存在重大环境和社会风险隐患的，立即中止直至终止出账；在贷后管理环节，客户发生重大环境和社会风险事件时，按照公司客户风险预警信号管理及重大事项信息报告管理相关办法，及时采取相关的风险处置措施，并就该事件可能对本行造成的影响向监管部门报告。

指标与目标

目标设置情况

本行深入贯彻落实党和国家有关绿色金融发展重大决策部署，积极倡导向缓解气候变化、完善生态建设和生物多样性和助力绿色产业发展方向融资，引导绿色产业发展壮大，有效防范环境、社会和治理风险；积极帮助对可持续发展持有同样观点和承诺的业务合作伙伴解决环境与社会相关问题，实现经济效益、社会效益和生态效益有机统一。

目标完成情况

截至 2024 年末



本行绿色信贷余额
2,196.57 亿元

• 绿色信贷占比持续提升

• 绿色信贷保持良好增速

• 绿色产业均衡发展

坚持绿色运营

本行积极识别并遵守《中华人民共和国环境保护法》和《中华人民共和国节约能源法》等法律法规要求，重视自身运营对环境的影响，倡导绿色办公与环保生活理念，着力减少资源消耗，提升能源利用率，助力绿色可持续发展。

节水节电

加强对办公区域水龙头、开关等设施的检查，督促员工做到人走灯灭、人离电关，杜绝长流水、滴水漏水等现象，水电费用较去年节约支出 45 万元。

节约纸张

采用薄质办公纸张，双面打印，节约办公用纸消耗；不断完善智慧后勤平台，实现线上预定会议室、申请用车、租赁办公用房、申请零星维修，减少办公纸张使用。

规范公务用车

修订完善《广发银行公务用车使用管理办法》，落实明确商务保障用车的用车场景，明确公务用车出行方式，减少公务用车需求量，减少油耗及废气排放。

加强设备管理

定期检查燃气设备的使用情况，确保设备处于良好运行状态，减少损耗和维修，同时指定专人负责检查和关闭水电燃气等能源开关，防止“跑、冒、滴、漏”；尽量集中使用设备，避免设备空置或低效运行。

倡导绿色出行

积极响应社区绿色出行倡议，倡导员工使用共享单车，争做共享单车的文明宣传者、示范者、维护者，积极营造畅通、和谐、文明的共享单车出行环境。

案例 创新水稻碳汇质押贷款模式，助力零碳网点建设

农业（水稻）碳汇是指农业（水稻）生产活动中吸收和固定大气中二氧化碳的过程。在这一过程中，农作物和土壤通过光合作用将大气中的二氧化碳转化为有机物质，并储存在土壤中。农业（水稻）碳汇不仅有助于减缓全球气候变化，还能改善土壤质量，增加农作物产量，促进农业生产的可持续发展。2024 年，广发银行韶关分行以“水稻碳汇”为切入点，开展零碳网点建设和贷款模式创新，成为韶关市首家通过开发生态农业预期碳汇量的方式实现碳中和模式的金融机构，实现了从源头上减少碳排放，并有效支持生态农业发展，提升其生态碳汇能力，展现绿色发展的金融担当。

传递绿色理念

案例 广发银行荣获中国金融学会“2023-2024 年度重点课题”一等奖

2024 年 12 月 2 日，中国金融学会召开学术年会暨中国金融论坛年会，发布“2023-2024 年度重点课题”获奖成果，广发银行课题《ESG 金融推动经济高质量发展研究》《新形势下商业银行银团业务发展的思考》分别荣获一等奖和三等奖。

中国金融学会是中国人民银行主管的国内最大规模金融学术团体，年会面向政策性银行、商业银行、保险、投行、高校及科研院所等单位共征集 276 项参评成果，经内外部专家三轮盲评选出各等次获奖课题共 60 项。

案例 宣传绿色金融理念，助力环保生活

2024 年 11 月，广发银行亮相广州国际车展，以“轻松购车、乐享生活”为主题精彩亮相本届广州车展，发布全新的汽车贷款产品“广发车 e 贷”，创新推出“弹性尾款”的灵活组合还款方式，有助于更好激发汽车置换需求，并打造全流程数字化、全线上无纸化的智能营销解决方案，为汽车消费者提供便捷、高效、可靠的绿色金融服务。



案例 携手广东省人力资源和社会保障厅，开展“绿美广东”植树活动

2024 年 3 月 12 日，广发银行联合广东省人社厅赴潮州市饶平县上饶镇开展“绿美广东”植树活动，践行“绿水青山就是金山银山”理念。广发银行和广东省人社厅领导共同参与，近 60 名志愿者齐心协力，在李仔寨山顶栽种风铃木与樱花树，为上饶镇绿化美化贡献力量。



06 服务至诚 优化客户体验

客户服务是企业核心竞争力的重要体现。广发银行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，全方位保障客户权益，优化服务质量体系，通过数字化创新和个性化服务，持续提升客户满意度，致力于为客户提供高效、便捷、温暖的金融服务。

我们的行动

- 建立完善消费者权益保护机制
- 多渠道、多维度开展金融知识教育宣传
- 为“新市民”、残障人士、老年群体等特殊人群提供专属化服务

贡献联合国可持续发展目标



保障客户权益

本行坚决落实党中央决策部署，牢牢把握金融消费者权益保护工作的政治性、人民性。着力构建“大消保”工作体系，完善制度机制，开展溯源整改，提升纾解效率，培育内部消保文化。

消费者权益保障

加强消费者权益保护。严格对照监管部门要求，完善制度及规范性文件18项，开展金融教育3万余场；推出“广发消保金盾”标识，提高分行调解授权，推动将问题解决在萌芽状态。



持续健全消保制度体系。建立消保总括性制度和消保审查、适当性管理、合作机构管理等11项专门制度机制。修订《广发银行消费者权益保护工作管理办法》《广发银行消费投诉管理办法》《广发银行消费者权益保护信息披露管理办法》等3项消保制度，制定多项消保规范性文件，进一步夯实消保管理制度保障基础。

推进消保机制有效运行。聚焦源头治理，完善消保信息披露、消保审查、适当性管理、营销宣传管理等消保机制。开展消保专项审计。按照产品、渠道、客户“三适当”要求，持续探索升级匹配标准，强化系统管控。前移管理关口，持续修订消保审查指引，不断完善审查要点，实现消保审查线上化和过程化管理，消保审查有效性、专业性、独立性不断提升。

消费者投诉处理

统筹提升综合治理能力。从事前、事中和事后三方面进一步完善投诉全流程管控，强化客户投诉溯源治理。对信用卡、个贷等客诉重点领域开展专项治理，从源头降低潜在纠纷风险。践行新时代“枫桥经验”，建立健全绿色快速处置机制，完善分级处理、提级处理，引入第三方调解、小额和解，高效解决增量纠纷，有效化解存量积案。



2024年广发银行客户投诉地区分布情况

地区	占比	地区	占比	地区	占比
广东	13.4%	重庆	2.6%	贵州	1.1%
江苏	10.0%	深圳	2.5%	宁波	1.0%
江西	7.1%	福建	2.5%	甘肃	0.8%
辽宁	7.0%	湖南	2.4%	黑龙江	0.8%
浙江	4.7%	云南	2.3%	厦门	0.7%
湖北	4.6%	天津	2.1%	内蒙古	0.7%
山东	4.3%	大连	2.0%	陕西	0.7%
广西	3.5%	上海	1.9%	青岛	0.6%
安徽	3.5%	四川	1.7%	宁夏	0.6%
河南	3.0%	河北	1.5%	海南	0.4%
北京	2.9%	山西	1.4%	青海	0.3%
吉林	2.6%	新疆	1.4%	西藏	0.1%

客户隐私保护

加强消费者信息保护。2024年度开展消费者个人信息保护专项检查，形成《2024年消费者个人信息保护专项检查情况报告》，检查全面覆盖总分行各单位。同时严格控制合作方对个人信息的获取、使用，《广发银行合作机构消费者权益保护监督管理办法》明确了合作机构应遵循合法、正当、必要、诚信原则，落实国家法律法规及合作协议关于个人信息保护各项要求，采取必要的措施保障所处理的个人信息的安全，严格防控个人信息泄露风险。修订《合作机构消费者权益保护协议（模板）》，进一步明确双方个人信息保护责任和义务。

消费者金融教育

深化消保文化建设。传播“用心守护 放心托付”的消保口号，创新推出“广发消保金盾”标识。将消保文化与金融教育相结合，2024年本行共开展线上线下金融教育活动30,857场，同比增长105%。活动累计触及金融消费者8.88亿人次，同比增长344%，其中“3·15”触达消费者1.89亿人次，金融教育宣传月触达消费者3.36亿人次，常态化触达消费者3.63亿人次。原创金融教育作品荣获各地监管部门、行业自律协会等采纳使用、表扬342次，荣获中央级媒体报道151次。

案例 开展学雷锋暨“3·15”金融知识宣传志愿服务活动

在“3·15”消费者权益保护日来临之际，广发银行组织开展“弘扬雷锋精神 普及金融知识 奉献广发力量”志愿服务活动。活动充分利用广州花城广场人流量大、覆盖人群广的优势，通过精心制作的宣传短片，吸引市民、游客在大屏幕前驻足观看。一些群众在阅读宣传海报、折页后，问起合理用卡、个人征信等金融专业问题。来自广发银行不同业务条线的志愿者们充分运用专业知识，以简洁明了的语言为广大群众普及消费者权益保护和征信相关知识，以实际行动践行“金融为民”初心，切实有效提升了群众金融反诈和消保意识。

案例 三台戏曲唱出“消保”好声音

在金融教育宣传月期间，广发银行推出《戏曲唱消保》，将金融知识灌注到京剧唱词中，用戏曲独特细腻的表演赋予金融教育广泛社会影响力。《戏曲唱消保》系列视频由广发银行北京分行邀请北京京剧院演员联合出演，选取“生”“旦”“净”三大京剧行当，用念白、流水板式传唱金融知识，通过戏服、脸谱、上妆以及演员的表演，让金融教育具有更强的艺术张力和厚重的文化内涵。



案例 践行金融为民 守护美好生活

广发银行积极开展消费者金融教育宣传活动，陪伴消费者共同“学金融、懂金融、信金融、用金融”，切实提升消费者金融素养、增强风险防范意识。

开展“五进入”活动，延伸服务触角

广发银行持续开展丰富多样、覆盖面广的“五进入”活动，重点关注老年人、年轻人、新市民和残障人士四类人群，普及金融知识。

进商圈

广发银行南京分行走进当地热门商圈，向来往群众尤其年轻消费群体普及非法金融广告、银行卡盗刷以及不良网络借贷等非法金融活动的“新技术”“新模式”，深入开展风险提示。

进校园

广发银行贵阳分行走进贵州省贵阳市南明区南明小学，以通俗易懂的形式为在校师生讲解金融反诈知识。广发银行茂名分行在广东省茂名市茂南区老年大学为老年用户普及银行、保险等金融知识。

进农村

发布《广发银行乡村金融教育基地建设方案》，将金融教育与乡村振兴相结合，加大金融教育宣传下沉力度。广发银行联合广东省人力资源和社会保障厅在广东省潮州市饶平县上饶镇下善村，揭牌金融知识教育宣传基地，开启“共造金融消保林”进乡村活动。广发银行南京、宁波等分行为当地村民绘制一面面金融知识墙，以实际行动助力美丽乡村建设。

进社区

广发银行福州分行成立“暖阳伴我宣传队”，走进老年社区、长者食堂等老年人群聚集地，宣传金融纠纷多元化解机制并发放定制公益宣传购物袋，帮助老年人提高化解金融纠纷能力。

进企业

以案说险，护航新市民。广发银行石家庄分行走进中国联合航空有限公司河北分公司，以案说险提高新市民群体金融风险防范意识；广发银行乌鲁木齐分行开展“消保鲜花季，守护‘她’权益”活动，走进当地企业向新市民群体普及金融知识。

全员参与，推动形成消保氛围

广发银行全行同向同力，推进形成人人参与、人人尽责的良好氛围。总、分行管理人员带头宣讲消保知识，通过参与线下活动、录制视频、主持广发大讲堂等形式积极参与普及活动。创新推出广发消保邮局，10个总行相关部门负责人、38位一级分行行长录制视频信件，讲述为民办实事、落实“三适当”原则等方面的举措，传递消保承诺。

“新”意盎然，融合创新形式多样

广发银行创新形式，突出宣教活动差异化、多样化和实效性。组织全行员工根据地方特色和传统文化，开展教育宣传活动，并推出戏剧、歌舞、短剧、动画等内容的短视频。

借助传统民俗普及金融知识

“行通济”是广东省佛山市传统民俗活动。广发银行佛山分行联合中国人民银行佛山市分行等单位在“行通济”路线周围布点，共同开展金融知识宣传活动，借传统民俗活动普及金融知识。

借助传统典故普及金融知识

广发银行苏州分行化用“唐伯虎点秋香”的典故，制作动画短片，并辅以具有苏州特色的吴语配音，普及金融消费者基本权利。

借助传统手工艺普及金融知识

广发银行广州分行举办“零距离凝聚力，绽芳华三元里”活动，邀请广大女性消费者体验广绣魅力，同时，嵌入公益宣教环节，提醒消费者增强金融风险防范意识。

借助传统曲艺普及金融知识

广发银行天津分行改编当地传统曲艺相声与数来宝，创作保护财产安全、普及消费者基本权利的内容作品，并与河西区市场监督管理局等单位联合举办线下教育宣传活动。

借助传统民乐普及金融知识

在国家金融监督管理总局北京监管局的指导下，广发银行北京分行制作《民乐说消保》系列教育宣传视频。通过琵琶、古筝、唢呐等传统民族乐器演绎地方民族民间音乐的同时，将强化风险防范、弘扬诚信文化等内容娓娓道来。广发银行南宁分行结合民族特色元素，以天琴、铜鼓等非遗文化为媒，精心制作了系列原创金融教育宣传短视频，通过非遗传承人精湛的艺术呈现，将金融消保知识植于消费者心田。

借助公益活动普及金融知识

广发银行海口分行将金融知识宣教融入义务救灾活动，积极参与海口灾后建设帮扶工作中，将金融知识与减灾防灾知识相结合，提示群众如何合理规避金融风险，为受灾群众送去温暖和金融知识，全力以赴按下灾后“恢复键”。

未来，广发银行将始终坚持以人民为中心，深入履行金融央企成员单位的使命和担当，持续加强消费者权益保护工作，助力构建和谐金融消费环境，增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

提升服务质量

本行建立健全服务体系，优化客户线上线下服务体验，创新服务模式，提升服务品质，为客户带来更加便捷高效的体验。

强化线上渠道建设

手机银行建设方面，建设并发布手机银行 10.0 年度版本。新版本围绕便民、利民、惠民、悦民、育民的理念，为客户提供更加便捷、高效、安全的移动金融服务体验。

开放银行建设方面，通过不断扩大的场景覆盖和精准服务，为数字化经济发展注入新动能，成为金融助力社会经济发展的重要引擎。截至 2024 年底，开放银行渠道在通信、电商、航司、电力等多个行业场景深入布局，服务覆盖超千万客户。

优化线下渠道服务

提升个人客户服务效率

- 自助设备全面支持中国及外国居民的个人账户业务办理，并可在开卡时联动开立养老金资金账户、办理综合签约，同时支持客户自助修改更新预留我行信息及办理激活已领取但未激活的借记卡。客户如无需继续使用本行已开立的借记卡账户，也可通过 STM 智汇柜台办理销户。

提升单位账户服务效率

- 推广开户业务线上预约预审。大力推广企业客户官网、微信预约开户，实现智能填单、信息返显、预先审核、在线查询进度等功能。
- 支持更新业务线上自助办理。支持客户 7×24 小时登录手机银行、企业网银、现金管理平台，核实身份真实性、提交相关证明文件后自助申请修改营业执照、统一社会信用代码、法定代表人 / 单位负责人等证照的证件有效期，修改大额查证人、相关人员手机号码、联系电话等信息。真正实现足不出户完成变更。
- 创造性开发云柜员开户模式。云柜员开户模式支持客户通过开户预审核及现场资料核验后，使用 STM 智汇柜台“云柜员”真人视讯与客户互动，自助完成业务审核、资料查验、账户开立及产品签约。
- 支持 7×24 小时远程核实意愿。法定代表人 / 单位负责人可通过手机银行链接广发银行云柜员，7×24 小时随时随地自助完成开户意愿核实。该功能突破时间、空间限制，为客户开户意愿核实提供无限自由，大大提升了客户体验。

拓展医保与社保服务网络

广发银行持续提升服务质量，深化民生领域服务布局。在医保服务方面，医保码业务已覆盖全国 23 个省（直辖市），资格覆盖率达 85%，激活量及使用量居行业前列，为民众提供便捷的医保支付渠道。社保服务领域，广发银行深耕超 20 年，创新推出移动发卡模式，简化办卡流程。同时，与广东省社保局合作试点“专窗 + 专员”服务模式，在多地实现社保业务“就近办”，并拓展社保卡应用场景，涵盖待遇发放、公共交通、文旅服务等功能，高效保障资金发放的准确性和时效性，切实提升民生服务质效。

关键绩效

2024 年

- 社保发卡分行扩展至 **30** 家，覆盖 **14** 个省份，累计服务三代社保卡客户 **628.9** 万户
- 全年代理社保资金发放超 **360** 万笔、金额逾 **900** 亿元



荣誉



获得国家医保局“**医保码优秀合作伙伴奖**”



案例 拓展电费场景金融服务

广发银行积极拓展场景金融服务，围绕电费缴纳场景，与国家电网、南方电网合作推进信用证缴电费（电 E 证）、票据缴电费（电 E 票）等创新缴费方式。支持用电企业通过国内信用证、银行承兑汇票方式缴纳电费，在传统现汇缴纳的基础上拓宽电费缴纳渠道，助力企业提升资金周转效率。



案例 把金融服务送上门的全国十佳示范网点

广发银行惠州金山湖支行化身“暖心快递员”深入茶山果园，为当地农户送去特色融资服务，解决农户贷款难、手续繁问题，一个电话即可将医保卡送到家门口，像老朋友一样贴心地服务。



案例 融合“社银一体化”服务的旗舰网点

广发银行东莞分行推出适老化支付服务示范网点、设置老年客户服务专区等特色适老化举措，并全面改造升级辖内 47 家机构为老年客户提供便捷、暖心的金融服务，让“Bank”更有温度。



案例 2024 年度学雷锋活动示范点

广发银行茂名分行营业部始终秉持“有高度、有温度、有力度”的服务理念，深受茂名“好心文化”的滋养，将“好心”理念融入服务初心，用温暖服务打动客户。茂名分行 20 多年来累计发放社保卡超 3 万张，年均无差错代发业务超 100 万笔。为老年客户开设优先窗口，为听障人士配备手语专员，为行动不便者提供上门服务，用细节传递金融温度。



案例 2024 年度学雷锋模范

广发银行肇庆分行星湖支行的秦楚同志以雷锋精神为行动指南，用专业、热情和奉献诠释着“金融为民”的理念，赢得了客户的高度赞誉。近年来，秦楚勇当金融科普尖兵，深入学校、社区、企业，用通俗易懂的语言宣讲金融知识，累计触达群众达数千人，先后获得肇庆市金融消费者权益保护工作技能决赛二等奖、肇庆市金融消费者权益保护联合会“金牌讲师”等称号。



关爱特殊群体

本行针对新市民、残障人士、老年人等特殊群体提供人性化金融服务，根据不同群体需求改进服务方案，为特殊人群带来更暖心的金融服务体验。

新市民信贷服务

为进城务工人员、自主创业人员、大中专毕业生、城市移民等新市民客群提供专属信贷服务方案，持续加大新市民信贷领域的服务力度。

关键绩效

截至 2024 年末

新市民信贷专案投放超

1.5 亿元



优化外籍人士服务体验

持续优化外籍人士金融服务，打造涉外服务示范网点共 21 家，782 家网点配备外语专员及多国语言智能翻译工具，发布手机银行及个人网银英文版，常用自助终端设备完成英文版改造，提供简易开户、ATM 外卡取现、自助外币兑换等高效服务；着力优化外卡消费体验，在外籍人士重点聚集区域为众多商户开通外卡受理业务；积极丰富外币兑换场景，支持 14 种外币兑换，可执行兑换网点占比大幅提升至 83.8%。

为残障人士提供人性化服务

健全特殊客户服务相关规范性文件，明确为残障人士提供网点服务、柜面延伸服务等要求。将残障人士服务纳入消保考核，并明确对未按规定服务特殊金融消费者的处理标准。原创并发布《金融友好手册》盲文版读本。896 个境内营业网点均可提供人工服务，864 个现金服务网点已配置点钞语音播报服务、助盲卡、盲文密码键盘；多家网点配置手语专员、免开口卡、写字板等服务设施；自助终端设备、手机银行 App、信用卡发现精彩 App、官方网站已推出特色版本，提供放大字号、语音播报等无障碍服务。

做好适老服务改造建设



构建“示范服务 + 特色服务 + 标准服务 + 延伸服务”的矩阵式网点金融助老服务模式；不断精进线上渠道适老化及无障碍服务改造；打造“线上 + 线下”“集中性 + 阵地化”的全方位立体化宣教体系，提升老年群体的金融素养及风险防范意识；将消费者权益保护嵌入客户服务全流程，做好投资者的教育与陪伴。



持续夯实线下服务基础，保留存折等传统产品供给，完成 ATM、STM 等自助设备适老化改造；线上持续优化手机银行“长辈版”、发现精彩 App“关爱版”，助力老年客户跨越“数字鸿沟”。

案例 广发银行手机银行长辈版再升级

智能化

广发银行珠海分行为户外工作者搭起“爱心驿站”，提供口腔健康义诊、金融知识咨询服务、夏日清凉饮品、小风扇等物资，以实际行动传递问候，让每一份金融为民的关怀直抵心间，让温暖与“Bank”之名紧密相连。

定制化

在大字体基础上，业内首创字号调节加大、加加大字号功能。长辈版首页、我的、我的账户、我要转账、存款等常用服务模块均完成适配，以满足老年客户不同的视觉需求。

个性化

依托大数据模型向老年客群精准推荐符合其理财需要和风险偏好的金融产品，做好老年客户财富管理。服务。

关键绩效

截至 2024 年末

广发银行手机银行服务老年客户近
500 万户（客户年龄 ≥ 60 岁）



案例 推出数字康养平台

本行推出数字康养平台，通过构建养老机构定制化服务应用，实现老人、家属、管护、机构等多方信息共享，以精细化照护，为老人提供“金融 + 养老”多方位服务。

老人照护更温馨

提供更智能的健康服务，根据老人入院评估结果制定专项护理计划，全面链接智能医护设备数据，多方监测各类健康指标，从专业护理到生活起居，让老人每一个健康细节都得到关注。

家属沟通更顺畅

打造家属端服务小程序，集老人生活状态播报、健康指标查询、三餐饮食告知、日常费用查缴等关怀功能，让亲友的关爱体贴入微。

内部管理更方便

建设工作人员 App，为养老机构管理者、医护人员及护工提供服务老人的便捷工作渠道，随时随地处理工作需求，让护理人员的关心有的放矢。

机构形象更立体

上线康养机构专项网站，配备管理驾驶舱、智能经营数据分析等功能，让社会公众、民政部门、医疗机构等各类相关单位的了解和监督触手可及。

案例 “硬币大篷车”进社区 助力银龄跨越数字鸿沟

广发银行深圳龙华支行持续深化社区共建，创新推出“银行 + 社区”服务模式，切实解决居民金融需求。2024 年，该行通过“硬币大篷车”便民服务，单日兑换最高达 105,012 枚，唤醒了附近居民手中沉睡的零钱罐，解决了硬币兑换不便的困难。同时，针对老年群体数字化应用短板，龙华支行联合松和社区举办“银龄数字课堂”及“银融知识普及”活动超 10 场，为老年人提供金融知识与便捷的金融服务，助力老年群体跨越数字鸿沟。此外，该行长期支持社区公益事业，连续两年获评社区“爱心企业”称号，并通过打造爱心驿站、为困难家庭提供爱心捐赠等举措，进一步延伸服务触角，切实提升居民生活便利性。



07 凝心聚力 共享发展价值

广发银行坚持共享发展价值，保障员工权益，畅通员工发展，关爱员工生活，构建更加健康有爱的发展平台；坚持用爱心回馈社会，热心公益慈善事业，创新公益模式，与利益相关方携手构建更加和谐美好的社会。

我们的行动

- 保障员工合法权益，健全多元化培养机制，全面增强员工的获得感、幸福感、安全感
- 热心志愿服务，携手共建温暖社区

贡献联合国可持续发展目标



保障员工权益

本行坚持保障员工法定权益和平等雇佣，完善薪酬福利体系，提供良好工作条件，畅通民主管理沟通渠道，关心关爱员工身心健康，全方位营造良好的工作环境。

遵守法律法规

本行严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律规定，致力于与全体员工构建和谐劳动关系。坚持公平公正公开原则，在招聘、晋升、培训、评定专业技术职称和享受其他福利方面，做到了男女平等，同工同酬。

加强民主管理

本行严格遵守《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》《基层工会会员代表大会条例》等法律法规，总行党委高度重视民主管理工作，始终把企业民主管理摆到重要位置，全行工会组织健全，切实形成健全有效的民主管理体制和工作机制。



公开透明招聘

本行全力保障高校毕业生等重点群体就业，在常规秋季校园招聘的基础上，已连续 5 年开展春季校园招聘工作。通过双选会、高校宣讲、专题讲座，不断将最新的就业信息和育才理念传递给在校生，致力于为在校生提供广阔的就业平台；通过与高校共建就业实习基地，为在校生提供实习实践的舞台；通过参与高校组织的职业生涯规划大赛等活动，帮助在校生寻找职业发展道路，明晰职业方向。



注重员工赋能

本行拓宽就业渠道，完善岗位职级体系，明确用人标准，创新人才培育项目，全方位畅通员工成长通道，为人才可持续培育和健康成长打下坚实基础。

强化教育培训赋能

本行遵循人才发展规律，强化教育培训赋能，聚焦党建引领和战略落地，以广发银行党校为主导，持续加强干部员工党性教育和理论教育，以五大专业研修分院为基地，持续推动干部员工业务能力提升。

持续加强理论培训教育

全行举办学习贯彻中央金融工作会议精神集中轮训、学习贯彻党的二十届三中全会精神集中轮训和党纪学习教育，实现全行正式员工全覆盖，持续提升全行领导干部党性修养与理论水平。

持续加强干部梯队建设

以履职能力提升为目标分层分级开展“鹰”系列培训，认真抓好中高级管理人员、二级分行行长、支行长、校招新员工等培训项目，持续提升本行员工能力，提高队伍整体素质。

持续推动内训队伍建设

举办全行内训师大赛，充分挖掘行内智力资源，培养内训师队伍，助推业务发展；充分利用“广大大讲堂”平台，开展前沿技术趋势与金融运用、监管新规解读与实践等专题培训。

积极推进线上培训赋能

提升培训教学便捷性与全面性，依托广学平台持续开展直播培训。



案例 开展“奋进新征程 争当排头兵”职工劳动和技能竞赛

2024年是实施“十四五”规划的关键一年，广发银行工会认真落实集团公司“十五字”工作要求和总行党委“四稳四进”工作思路，聚焦做好金融“五篇大文章”，以“奋进新征程 争当排头兵”为主题，深入开展了一系列劳动和技能竞赛，充分调动了全行职工建功立业的积极性，挖掘了创新潜力，激发了团队合作潜能，为广发银行高质量发展注入创新活力与发展动能。



2024年“科技金融”服务创新劳动技能大赛

创新人才培育

本行深入开展金融科技创新文化建设，围绕“创新人才培育”“创新项目孵化”“创新文化建设”等主题，组织系统化的金融科技创新技能培训和比赛，致力于培养一批具备开拓进取态度、高效执行速度和实干笃行精神的综合性金融科技人才，为数字化转型和业务高质量发展提供强有力支撑。

案例 举办第五届黑客马拉松竞赛

此次竞赛以“超级码力，键指未来”为主题，在创新思维与前沿技术的精彩博弈中呈现一场高水平的技术竞技盛宴。大赛旨在搭建内部技术切磋的平台，由各团队结合赛题共同探索技术解决方案，提升研发人员的编码水平与创新能力。大赛分团队赛与个人赛两条赛道，涵盖算法、数据建模、框架搭建等编程赛题，17支队伍、66名选手以广发银行自主研发的分布式技术平台为基础开发环境，围绕编码质量与提交速度展开激烈的角逐，用最朴实的语言展示着高超的专业技能，是科技硬实力赋能金融业务高质量发展的生动诠释。



关键绩效

- 年度培训数量 **19,528** 人
- 年度培训总投入 **6,836.1** 万元
- 员工人均培训时间 **224.14** 小时



加强员工关爱

本行巧筑工作与生活的平衡之道，关心员工身心健康，丰富员工业余生活，帮扶困难员工，为员工营造健康生活认真工作的良好氛围。

关键绩效

- 员工体检率 **96%**
- 员工社保覆盖率 **100%**
- 帮助困难职工 **374** 人次



案例 守护职业健康

本行工会以“行工会主办，辖属工会承办”的形式，紧密联系广大职工思想、工作和生活实际，围绕全行职工特别是女职工关心的热点话题，结合辖属工会所在地优质资源聘请外部专家开展专题讲座，涉及健康养生知识，心理健康疏导等多个主题，并在广学平台进行全行直播和回放。

案例 开展送温暖慰问活动

2024年春节前夕，为了让广大干部职工度过一个温暖、祥和的新春佳节，全行上下联动，广泛深入开展送温暖慰问活动，通过现场、视频、电话等多种方式慰问老党员、离退休干部、基层一线员工、乡村振兴帮扶干部和困难职工等，切实将党组织和工会组织的关心关爱送到职工群众的心坎上。



案例 开展“古韵非遗 文化巧手课程”妇女节活动

广发银行组织开展“古韵非遗 文化巧手课程”，带领女职工体验景泰蓝掐丝珐琅画制作和非遗面塑艺术盆栽制作。在掐丝珐琅制作活动中，女职工们在珐琅技艺非遗传承人的专业指导下，体验了绘画、上胶、掐丝、剪丝、点蓝等工序，用灵巧的双手制作出美丽又充满生机的作品。在面塑盆栽制作体验中，女职工们跟着专业老师的讲解，将每一个组件、每一道工序精心打磨，制作出栩栩如生的艺术盆栽，为办公桌增添了一份传统的美丽。



案例 开展“七五铸辉煌 广发颂华章”全行职工歌咏活动

广发银行工会组织开展了“七五铸辉煌 广发颂华章”全行职工歌咏活动，庆祝新中国成立 75 周年，大力弘扬爱国主义精神，唱响奋进新征程的时代主旋律。全行 51 家直属机构共千余名职工参与。本次活动策划了“解放战歌”“新中国颂”“改革春潮”“复兴之路”四个篇章，表现优秀的代表队进行线上视频展示。



案例 开展“羽您相约 逐梦广发”全行职工羽毛球比赛

广发银行工会为庆祝我行成立 36 周年，丰富广大职工业余文化活动，增强团队凝聚力，持续营造“健康生活 认真工作”的良好氛围，组织开展了“羽您相约 逐梦广发”2024 年全行职工羽毛球比赛，来自 51 家直属机构工会共计 500 余名职工积极参与。比赛中，各参赛队伍秉承“友谊第一，比赛第二”的宗旨，展现了“广发人”拼搏争先、团结协作的良好风貌。



投身公益慈善

本行积极投身公益慈善事业，进一步加强广发希望慈善基金管理，不断探索“金融+公益”的特色运营模式，用慈善之爱传递社会温暖。

广发希望慈善基金

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”，以“点燃希望 照亮人生”为宗旨，长期关注中国教育发展和青少年健康成长。截至2024年底，广发希望慈善基金募款总额超1.2亿元，爱心足迹遍布全国29个省（自治区、直辖市），累计开展30余类公益项目，资助逾2万名学生，建成557间“希望厨房”、134间“亲情屋”、68间“希望图书室”，改善了60余万名师生的生活、学习和工作环境。

2024年，广发希望慈善基金着力打造亮点项目和活动，持续升级公益项目、创新“金融+慈善”参与模式、强化品牌传播，将慈善工作推上一个新台阶。2024全年实施公益项目总额1,324.3万元，在广西、广东、海南等13个省份的140所学校，捐建希望运动场40个、希望厨房7个、希望图书室18个、希望音乐教室9个、心理健康阵地项目17个、开展7次广发乡村篮球嘉年华等专项活动，超30万名师生受益。

案例 “好好生活·一起精彩”项目持续升级

2024年广发希望慈善基金基于对乡村青少年成长需求的调研，将“好好生活·一起精彩”公益项目矩阵进一步升级，在“好好读书”“好好吃饭”“好好运动”“好好成长”四大版块基础上新增“好好成长”心理呵护版块，加大对青少年心理健康的关注与支持。该项目矩阵目前涵盖乡村阅读、营养、体育、美育和心育领域，全面关注青少年在物质和精神层面的成长需求。

积分捐赠平台上新项目，倡导持卡人关注青少年心理健康

2024年六一儿童节，广发希望慈善基金在广发银行手机App和发现精彩App“广发公益积分捐赠”平台上线“好好成长·1积分给乡村孩子捐心理课”项目，鼓励持卡人以捐赠积分的便捷公益参与守护乡村青少年的心理健康，2024年该项目共5万人次参与捐赠，募集16.9亿积分，折合善款约170万元，将在2025年度投入乡村青少年心理健康项目实施中。



广发公益积分捐赠平台上线“好好成长”项目

案例 广东乡村青少年心理健康帮扶计划，守护乡村青少年阳光下成长

2024年全年，广发希望慈善基金联合广东团省委持续推动“广东乡村青少年心理健康帮扶计划”在广东10个地市的实施，覆盖210所学校开展24场心理老师培训活动，185场12355进校园活动（省平台）、729场校内心理辅导活动（受训老师返校），援建5个12355线下阵地。其中25所学校1,464名学生参与书信结对活动，与书信志愿者往来近万封书信，22.96万名师生受益。同时，广发希望慈善基金将青少年心理健康项目从广东地区扩展到广西、重庆等地，结合各地不同需求打造差异化亮点地域模式。



志愿者心理团辅



12355心理宣讲进校园

案例 创新“金融 + 慈善”模式，汇聚广大爱心力量

广发希望慈善基金积极创新“金融 + 慈善”模式，升级公益产品和活动，带动广大客户、员工和社会公众持续参与公益事业，守护乡村青少年美好生活。

全年结合春节、植树节、读书日、儿童节等节点在发现精彩 App 上线 16 次积分捐主题活动，联动广发商城、超级广发日、App 保险等业务打造爱心订单捐、“你领券，我捐款”等 6 次系列善意营销活动，并创新开展“积分捐赠抽奖”爱心回馈活动，吸引更多用户参与公益，全年累计参与慈善活动客户人次超 70 万，累计募款超 900 万元。



广发公益 2024 年度善意营销系列活动

案例 打造亮点公益活动，彰显广发责任担当

2024 年，广发希望慈善基金在持续开展年度慈善行“2024 年韶关慈善行”的基础上，结合特色体育项目的开展，升级打造“大湾区足球嘉年华”“广发少年乡村篮球嘉年华活动(村BA)”“励志少年研学营”等特色活动，组织乡村青少年走出大山，到城市参加比赛和研学，开阔眼界和丰富知识，激发其对体育的热爱和奋发学习的动力，综合提升青少年素质。



大湾区足球嘉年华活动中，新疆和江西广发希望足球队少年同场竞技

案例 广发“乡村篮球嘉年华”，助力乡村孩子实现运动梦

为进一步点燃乡村青少年的运动热情，2024 年广发希望慈善基金在捐建运动场硬件设施的基础上，升级打造“广发少年乡村篮球嘉年华”活动，在湖北郧西、丹江口、秭归和广东饶平 4 县开展 3 场体育教师培训，让乡村教师掌握科学训练方法；组织 363 场校际篮球交流赛，帮助孩子们在竞技中学会团队协作；开展篮球冬令营活动，从比赛中选拔 29 名优秀代表在寒假到武汉进行 5 日研学，踏上跨越体育与文化的追梦之旅。整个活动历时半年，共惠及 53 个乡镇、70 余所学校的 2,000 余名师生，让孩子们借助热爱的运动来建筑梦想，成就更远的未来！



乡村篮球嘉年华活动启动仪式



广发少年校际篮球交流比赛



广发乡村篮球嘉年华湖北冬令营

案例 2024 年韶关慈善行 守护瑶乡孩子音乐梦想绽放

广发希望慈善基金年度线下活动“广发慈善行（第16届）”在广东省韶关市乳源瑶族自治县开展，捐赠100万元为乳源县青少年宫及8所乡村小学改造了4间音乐教室及其他好好生活系列项目。广发员工志愿者前往乳源县，与当地750名学生开展手鼓课等主题课堂、趣味运动会和入户探访活动，传递来自广发银行和持卡人的温暖善意。



案例 青少年金融宣教，守护校园金融安全

广发希望慈善基金在公益项目开展过程中，将青少年金融宣教融入系列活动，如在大湾区足球嘉年华、12355进校园、慈善行等活动开展时，联合茂名分行、武汉分行、中山分行和韶关分行等多家分行分中心单位共同开展“少儿金融科普”和“校园反欺诈”等主题展览和课堂宣讲，提高青少年的财商意识和自我保护意识。



湖北乡村篮球嘉年华活动中消保宣传



大湾区足球嘉年华活动中广发员工志愿者开展少儿金融科普课堂

荣誉

广发希望慈善基金荣获

共青团中央第七届青年志愿服务大赛
全国铜奖

中央广播电视总台央广网 2024 年度企
业社会责任优秀案例
——公益创新奖

中国银行业协会 2024 年银行业
ESG 实践优秀案例

2024 年南方周末品牌大会
“年度传播案例”

行动者联盟 2024 公益盛典“年度十大公益企业”入围奖

ESG 信息披露

环境

A3: 环境及自然资源

本行持续夯实 ESG 风险管理制度体系建设，制定实施《广发银行全面风险管理办法》，将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理。本行根据《银行业保险业绿色金融指引》等规定，制定实施《广发银行环境和社会风险管理办法》《广发银行公司客户环境和社会风险分类指引》，完善环境和社会风险管理体系，指导并规范全行 ESG 风险管理工作。本行根据法人客户面临的潜在环境和社会风险程度，实施差别化管理措施，将环境和社会风险防范要求贯穿尽职调查、授信审查、出账审核、贷后管理等各环节，纳入全流程管理。

A 层面量化指标

指标	2023 年数据	2024 年数据
二氧化碳排放		
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	737.65	767.11
范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	55,834.18	48,225.70
二氧化碳排放总量（吨二氧化碳当量）	56,571.83	48,992.81
人均二氧化碳排放（吨二氧化碳当量/人）	4.22	4.08
能源消耗		
电力（万千瓦时）	10,592.71	10,952.92
天然气（万立方米）	27.54	28.00
公务车汽油消耗（升）	26,118.23	18,489.97
数据中心能源使用效率（PUE）	1.44	1.38
用水总量（吨）	577,065	596,999

指标	2023 年数据	2024 年数据
有害废弃物		
废弃硒鼓墨盒（件）	1,806	1,417
无害废弃物		
餐厨垃圾（升）	768,120	298,336
资源使用		
办公用纸使用（吨）	19.51	22.18
人均办公用纸使用（千克/人）	1.55	1.76
电子账单降低材质消耗（亿张）	4.22	4.73
绿色业务		
绿色信贷余额 / 亿元	1,543.67	2,196.57
支持的项目数量 / 个	10	44
加权平均利率 / %	2.7	2.7
清洁能源产业贷款余额 / 亿元	255.62	378.22
带动的年度碳减排量 / 吨二氧化碳	200,756.84	540,800
绿色信贷当年新增额 / 亿元	610.53	652.9
持有绿色债券余额 / 万元	803,700	925,300

注：二氧化碳排放、能源消耗、排放物、有害废弃物、无害废弃物、资源使用的数据统计范围均为广发银行总行；汽油的碳排放系数依据香港联交所 2021 年 5 月 28 日发布的《环境关键绩效指标汇报指引》；天然气的碳排放系数依据《省级温室气体清单编制指南》（国家发改委发改办气候[2011]1041号）。

社会

● B1、B4：雇佣、劳工准则

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，在招聘、培训、晋升等方面坚持多元化、机会平等、同工同酬，致力于提供健全的社会保障体系，多方面保障员工合法权益。

● B2：健康与安全

在提供职工基本医疗保险的基础上，特别购置商业保险作为职工基本医疗保险的补充。为员工提供定期寿险、意外伤害、重大疾病以及综合医疗保险等全面的福利保障计划，增强员工凝聚力，解除员工的后顾之忧。

● B3：发展与培训

优化人事管理制度，建设多元化的员工培训体系，分层级全面覆盖新员工、基层、中层和高层，帮助员工提升技能素养，明晰职业发展方向。

● B5：供应链管理

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相关的中华人民共和国国家标准、行业标准或企业标准的强制性规定，继续优先采购节能、环保产品。

● B6：产品责任

- **妥善处理客户投诉：**修订《广发银行消费投诉管理办法》，进一步明确投诉受理、登记规范、异议核查程序、回访内容等要求，细化绿色快速处置机制、信息披露机制、统计分析等管理机制，强化投诉源头治理、综合治理，持续优化产品服务，推动重点问题的深化解决。
- **保护知识产权：**制定《广发银行商标管理实施细则》，强化商标管理；开展知识产权合规宣导；持续做好商标、专利、域名等知识产权的申请保护和续展工作。
- **保护客户隐私：**本行已制定《广发银行消费者个人信息保护管理规定》，遵循合法、正当、必要的原则收集消费者个人信息，开展消费者个人信息保护专项检查，切实保护消费者合法权益，全力保护客户数据信息安全。

● B7：反贪污

- **举报程序：**认真落实《信访工作条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等规定，建立了顺畅的检举控告闭环管理机制，2017年制定《广发银行纪检监察信访工作规定》，明确规定“严禁对检举、控告人压制、歧视、刁难；严禁泄漏检举、控告的有关情况；严肃查处侵犯检举、控告、申诉人民民主权利的行为，对打击报复检举、控告、申诉人的，一经查实，严肃处理。”纪检机关根据分级负责、分工处理的原则，按照管理权限受理信访举报，鼓励实名举报，严肃查处诬告陷害问题。
- **反贪污培训：**在全面从严治党工作会议、全行警示教育大会等重要会议中，引导教育广大党员干部知敬畏、存戒惧、守底线；在二级分行全面从严治党专题培训、新员工入职培训等重要培训中，开辟党风廉政专题讲座，筑牢广大干部员工反腐倡廉思想意识；转发集团党风廉政口袋书等学习材料，印发违反中央八项规定精神有关案件通报，编印违法违纪案件汇编，用身边事教育身边人。

● B8：社区投资

依托广发银行希望慈善基金于广东、广西、湖北、新疆等 29 个省（自治区、直辖市），累计开展 30 余类公益项目，资助逾 2 万名学生，建成 557 间“希望厨房”、134 间“亲情屋”、68 间“希望图书室”，改善了 60 余万名师生的生活、学习和工作环境。2024 年落实捐赠 1,261.8 万元。

B 层面量化指标

指标		2023 年数据	2024 年数据
基础数据	员工劳动合同签订率 / %	100	100
	员工社保覆盖率 / %	100	100
	员工总数（合同制）/ 人	36,957	35,146
	少数民族员工数量（合同制）/ 人	1,600	1,494
	外籍及港澳台员工数量 / 人	52	58
	工会建会率 / %	100	100
	生活帮扶金额 / 万元	167	170
	帮助困难职工人次 / 人次	370	374

指标				2023 年		2024 年	
				员工总数 (合同制) / 人	员工流失率 / %	员工总数 (合同制) / 人	员工流失率 / %
B1 雇佣	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄及地区划分的雇员总数	员工性别	女性	20,644	2.18	19,718	1.84
			男性	16,313	1.91	15,428	1.5
		员工学历	本科	27,364		26,524	
			硕士研究生及以上	5,551		5,546	
			其他学历	4,042		3,076	
		雇佣类型	正式合同工	36,957	—	35,146	—
	其他 (中国人寿集团挂职本行)		23		6		
	员工地区	外籍及港澳台	52		58		
		中国内地	36,905		35,088		
	B1.2 按性别、雇佣类型、年龄及地区划分的雇员流失率	员工年龄	35岁以下 / 人	17,837	3.03	14,716	2.17
			35-45岁* / 人	14,580	0.88	15,761	0.99
			45岁以上 / 人	4,540	0.18	4,669	0.17
B2 健康与安全	B2.3 采取的职业健康措施	员工体检率 / %	94.82	96			

*含35岁及45岁

指标				2023 年		2024 年	
				员工培训覆盖率 / %	员工人均培训时间 / 小时	员工培训覆盖率 / %	员工人均培训时间 / 小时
B3 发展及培训	B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理层, 中级管理层等) 划分的受训雇员百分比	性别	女性	100	184.66	100	224.7
			男性	100	196.39	100	223.42
	B3.2 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	雇员类别	管理层	100	255.32	100	269
			其他员工	100	178.47	100	217.87
	年度培训项目数量 / 个			19,269		19,528	
	年度培训总投入 / 万元			9,159.8		6,836.1	
B5 供应链管理	供应商总数 / 个			约 27,000		31,184	
	供应商审查覆盖率 / %			100		100	
B6 产品责任	95508 人工热线全渠道服务满意度 / %			98.12		98.25	
	接收监管转办投诉量 / 件			14,841		15,531	
	社区银行数量 / 个			25		23	

指标		2023 年	2024 年
B6 产品 责任	设置无障碍通道的网点数量	811	827
	设置爱心窗口的网点数量	869	864
	金融知识普及累计活动次数 / 次	15,000	30,857
	金融知识普及受众客户量 / 万人次	20,000	88,800
B7 反贪 污	反腐倡廉培训 / 次	6	10
	反腐倡廉培训覆盖 / 人次	123,000	20 万余
B8 社区 投资	帮扶干部人数 / 人	52	45
	年度捐赠总额 (含广发希望慈善基金) / 万元	3,116.47	2,861.80
	累计销售帮扶产品总金额 / 万元	8,284	10,554
	全行采购及帮扶销售金额 / 万元	4,796.71	3,771.76

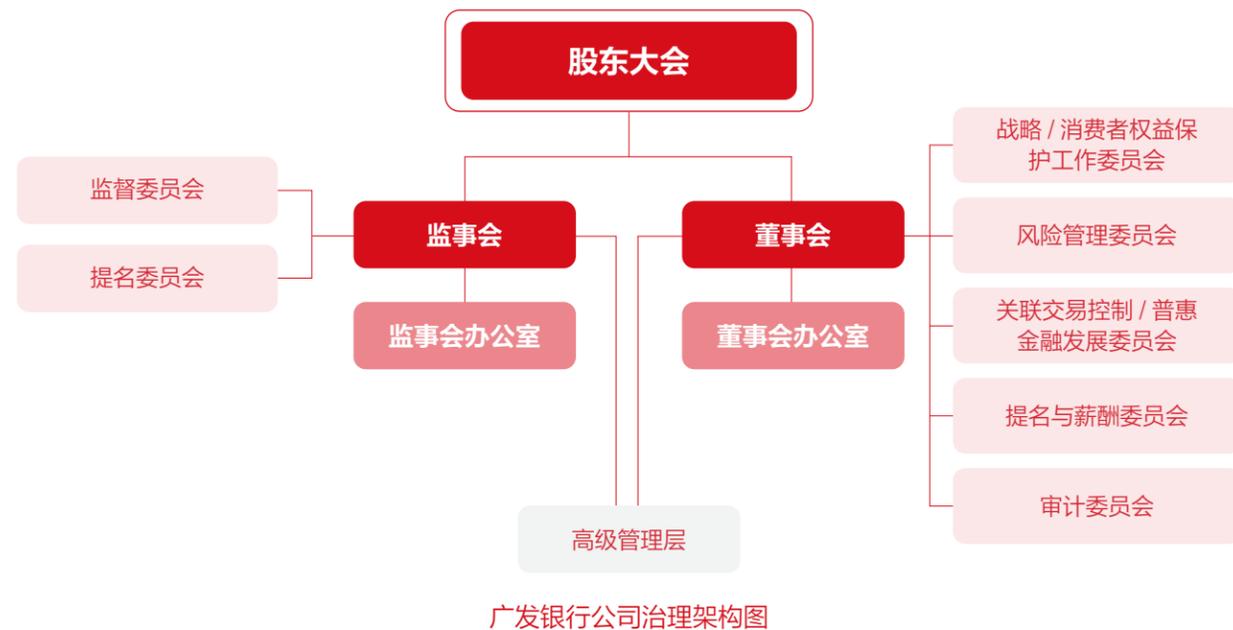
经济绩效

指标	2023 年	2024 年
财务		
年度纳税额 / 亿元	152.43	103.49
客群规模与网点		
新增公司客户数量 / 户	59,597	55,626
累计服务借记卡客户数 / 万户	6,510.84	6,857.14
个人网银客户数 / 万户	6,473.85	6,459.62

指标		2023 年	2024 年
个人手机银行客户数 / 万户		7,278.78	7,624.09
营业机构数 / 家		970	968
网点数量 / 户		904	902
支持海洋经济贷款余额 / 亿元		62.73	90.14
普惠金融与实体经济			
民营与小微	民营企业贷款余额 / 万元	47,363,949.16	51,325,926.46
	小微企业贷款余额 / 万元	31,547,224.25	34,195,434.61
	普惠型小微企业贷款余额 / 亿元	1,785.89	1,960.95
服务三农	涉农贷款余额 / 亿元	1,709.99	1,949.77
	普惠型涉农贷款余额 / 亿元	237.47	278.76
	普惠型涉农贷款余额同比增速 / %	21	17.39
	分行特色的涉农产品专案数量 / 个	70	60
支持保障性安居工程建设	保障性安居工程贷款余额 / 万元	493,676.36	441,087.62

治理

● 公司治理架构



● 投资者关系维护及沟通

本行高度重视与股东、投资者的沟通交流，持续深化投资者关系管理。2024 年全年沟通股东、投资者 3,000 余次，依照法律规定组织召开股东大会 2 次，举办投资者交流座谈会、董事及股东代表调研活动，畅通与股东沟通渠道。依法合规办理股权业务，切实维护全体股东尤其是中小股东的合法权益。

● 合规管理

多措并举大力培育合规文化，发布《讲法说规》双月刊，举办合规宣传季等活动，提升员工合规意识与履职能力。同时，建立合规风险管控流程，健全合规报告机制，强化合规审查和风险评估，将合规要求嵌入业务流程，持续完善合规管理长效机制建设。

指标索引表

GRI 标准索引

	GRI 标准指标	可持续发展目标	在报告中的位置	
一般披露	2-1	组织详细情况	走进广发	
	2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	走进广发	
	2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告	
	2-4	信息重述	-	
	2-5	外部鉴证	独立鉴证报告	
	2-6	活动、价值链和其他业务关系	走进广发	
	2-7	员工	5 性别平等与多样性、9 负责任消费和生产、10 气候行动	保障员工权益
	2-8	员工之外的工作者	5 性别平等与多样性、9 负责任消费和生产、10 气候行动	保障员工权益
	2-9	管治架构和组成		ESG 信息披露
	2-10	最高管治机构的提名和遴选		-
	2-11	最高管治机构的主席		-
	2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	16 负责任消费和生产	-
	2-13	为管理影响的责任授权	16 负责任消费和生产	完善公司治理
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	16 负责任消费和生产、17 合作伙伴关系	完善公司治理
	2-15	利益冲突		-
	2-16	重要关切问题的沟通		-
	2-17	最高管治机构的共同知识		-
	2-18	对最高管治机构的绩效评估	16 负责任消费和生产	-
	2-19	薪酬政策	8 体面工作和经济增长、10 气候行动	-
	2-20	确定薪酬的程序	10 气候行动	-

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
一般披露	2-21	年度总薪酬比率	-
	2-22	关于可持续发展战略的声明	董事长致辞
	2-23	政策承诺	-
	2-24	融合政策承诺	-
	2-25	补救负面影响的程序	-
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	完善公司治理
	2-27	遵守法律法规	-
	2-28	协会的成员资格	-
	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	-
实质性议题	3-1	确定实质性议题的过程	-
	3-2	实质性议题清单	-
	3-3	实质性议题的管理	-
经济绩效	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
	201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	-
	201-4	政府给予的财政补贴	-
市场表现	202-1	按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	-
	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	-
间接经济影响	203-1	基础设施投资和支持性服务	助力乡村振兴
	203-2	重大间接经济影响	助力乡村振兴
采购实践	204-1	向当地供应商采购的支出比例	-

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
反腐败	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	-
	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	完善公司治理
	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	-
反竞争行为	206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	-
税务	207-1	税务方针	-
	207-2	税务治理、控制及风险管理	依法合规运营
	207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	-
	207-4	国别报告	-
物料	301-1	所用物料的重量或体积	ESG 信息披露
	301-2	所用循环利用的进料	-
	301-3	再生产品及其包装材料	-
能源	302-1	组织内部的能源消耗量	ESG 信息披露
	302-2	组织外部的能源消耗量	ESG 信息披露
	302-3	能源强度	-
	302-4	降低能源消耗量	坚持绿色运营
	302-5	降低产品和服务的能源需求量	坚持绿色运营
水资源和污水	303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	坚持绿色运营
	303-2	管理与排水相关的影响	-
	303-3	取水	ESG 信息披露
	303-4	排水	-

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
水资源和污水	303-5 耗水		ESG 信息披露
生物多样性	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		-
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		-
	304-3 受保护或经修复的栖息地		-
	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		-
排放	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放		ESG 信息披露
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放		ESG 信息披露
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放		-
	305-4 温室气体排放强度		ESG 信息披露
	305-5 温室气体减排量		ESG 信息披露
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放		-
	305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放		-
污水和废弃物	306-3 重大泄露		-
供应商环境评估	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商		-
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动		-
雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率		ESG 信息披露
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职工员工) 的福利		加强员工关爱

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
雇佣	401-3 育儿假		-
劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期		-
职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系		-
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查		-
	403-3 职业健康服务		加强员工关爱
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通		-
	403-5 工作者职业健康安全培训		加强员工关爱
	403-6 促进工作者健康		加强员工关爱
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响		-
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者		-
	403-9 工伤		-
	403-10 工作相关的健康问题		-
培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数		ESG 信息披露
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案		注重员工赋能
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比		-
多元化与平等机会	405-1 管治结构与员工的多元化		保障员工权益
	405-2 男女基本工资和报酬的比例		-
反歧视	406-1 歧视事件及采取的纠正行动		-

GRI 标准指标		可持续发展目标	在报告中的位置
结社自由与集体谈判	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	-
童工	408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	-
强迫或强制劳动	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	-
安保实践	410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	-
原住民权利	411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	-
当地社区	413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	-
	413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-
公共政策	415-1	政治捐助	-
客户健康与安全	416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	-
	416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	-
营销与标识	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	提升服务质量 关爱特殊群体
	417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	-
	417-3	涉及营销传播的违规事件	-
客户隐私	418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	-

独立鉴证报告



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 6298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2025)专字第70011363_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”或“贵行”)编制的《广发银行股份有限公司2024年社会责任(ESG)报告》(简称“《2024年社会责任(ESG)报告》”)中选定的2024年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的2024年绩效信息实施了有限保证鉴证程序

- 绿色信贷余额(人民币 亿元)
- 科技型企业贷款余额(人民币 亿元)
- 战略性新兴产业贷款余额(人民币 亿元)
- 普惠型涉农贷款余额(人民币 亿元)
- 小微企业贷款余额(人民币 万元)
- 个人养老金账户客户数(万户)
- 营业机构数(家)
- 个人网银客户数(万户)
- 个人手机银行客户数(万户)
- 接收监管转办投诉量(件)
- 女性员工比例(%)
- 少数民族员工数量(合同制)(人)
- 员工人均培训时间(小时)
- 二氧化碳排放总量(吨二氧化碳当量)
- 用水总量(吨)

我们的鉴证工作仅限于《2024年社会责任(ESG)报告》中所选用的2024年的绩效信息,《2024年社会责任(ESG)报告》所披露的其他信息、2023年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、广发银行选用的标准

贵行编制《2024年社会责任(ESG)报告》绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录:关键数据编制基础”(简称“编制基础”)中。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70011363_A01号
广发银行股份有限公司

三、广发银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2024 年社会责任（ESG）报告》中的 2024 年绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2024 年社会责任（ESG）报告》中的 2024 年绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到为了使《2024 年社会责任（ESG）报告》中的 2024 年绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。

本事务所遵循《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策或程序。

六、鉴证工作程序

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



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2025）专字第70011363_A01号
广发银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在总行开展工作，工作内容包括：

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

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2024 年社会责任（ESG）报告》中所选定的 2024 年绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

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



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京 1101030037404

2025 年 4 月 30 日

附录：关键数据编制基础

绿色信贷余额（人民币 亿元）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的绿色信贷余额（人民币 亿元）是指截至 2024 年 12 月 31 日广发银行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额参照《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的规定范围。

科技型企业贷款余额（人民币 亿元）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的科技型企业贷款余额（人民币 亿元）是指 2024 年 12 月 31 日广发银行科技型企业贷款余额。科技型企业贷款余额参照原中国银保监会《关于金融支持高新技术企业发展的指导意见》《银保监会关于金融支持知识产权质押融资有关工作的通知》等关于科技型企业贷款的规范范围，包含通过高新技术企业认定且在有效期内的高新技术企业、科技型中小企业、“专精特新”中小企业、专精特新“小巨人”企业、国家技术创新示范企业或制造业单项冠军企业，以及参照《科技型中小企业评价办法》（国科发政〔2017〕115 号）同时满足相关条件的科技型企业。

战略性新兴产业贷款余额（人民币 亿元）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的战略性新兴产业贷款余额（人民币 亿元）是指 2024 年 12 月 31 日广发银行战略性新兴产业贷款余额。战略性新兴产业参考《战略性新兴产业分类（2018）》（国家统计局令第 23 号）的规定范围。

普惠型涉农贷款余额（人民币 亿元）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的普惠型涉农贷款余额（人民币 亿元）是指截至 2024 年 12 月 31 日广发银行发放的单个授信总额 500 万元（含）以下的普惠型农户经营性贷款以及单个授信总额 1000 万元（含）以下的普惠型涉农小微企业法人贷款余额。普惠型涉农贷款余额参考中国银行保险监督管理委员会颁布的《S71 银行业普惠金融重点领域贷款情况表》的规定范围。

小微企业贷款余额（人民币 万元）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的小微企业贷款余额（人民币 万元）是指截至 2024 年 12 月 31 日广发银行小微企业贷款余额。小微企业贷款余额参考监管《S63_I 大中小微企业贷款情况表》的规定范围，并参考《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定对相关企业进行划分。

个人养老金账户客户数（万户）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的个人养老金账户客户数（万户）是指截至 2024 年 12 月 31 日在广发银行开立个人养老金资金账户的客户数量。

营业机构数（家）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的营业机构数（家）是指 2024 年 12 月 31 日广发银行境内外营业机构的数量。营业机构包括营业网点与专营机构。其中营业网点是指一级分行营业部、二级分行营业部、异地支行营业部、同城支行（含社区支行、小微支行）；专营机构包括信用卡中心及其分中心、资金营运中心。

个人网银客户数（万户）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的个人网银客户数（万户）是指截至 2024 年 12 月 31 日开通广发银行个人网银、电子支付中一项或两项的客户数量。

个人手机银行客户数（万户）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的个人手机银行客户数（万户）是指截至 2024 年 12 月 31 日使用广发银行手机银行底层平台注册绑卡的个人客户，包括广发银行手机银行 APP 客户数量和“发现精彩”APP 的客户数量，如有同时注册手机银行 APP 和“发现精彩”APP 的客户，仅计入一次。

接收监管转办投诉量（件）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的接收监管转办投诉量（件）是指截至 2024 年 12 月 31 日由监管总局及派出机构接收并转送本行的消费投诉量，依据为国家金管局通报公布数据，并按照接转银行业消费投诉（剔除重复投诉）数量。

女性员工比例（%）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的女性员工比例（%）是指截至 2024 年 12 月 31 日与广发银行全行（含信用卡中心）直接签署劳动合同的女性员工占员工总人数的比例。

少数民族员工数量（合同制）（人）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的少数民族员工数量（合同制）（人）是指截至 2024 年 12 月 31 日与广发银行全行（含信用卡中心）直接签署劳动合同的少数民族员工数量。

员工人均培训时间（小时）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的员工人均培训时间（小时）是指截至 2024 年 12 月 31 日广发银行全行（含信用卡中心）直接签署劳动合同的员工的全年平均培训小时数。

二氧化碳排放总量（吨二氧化碳当量）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的二氧化碳排放总量（吨二氧化碳当量）是指 2024 年度广发银行总行层面各办公区域及数据中心二氧化碳排放总量（范围一：直接温室气体排放+范围二：间接温室气体排放）。本处总行层面各办公区域及数据中心包括广发银行大厦内广发银行办公区域、新科大楼与南海金融中心。

用水总量（吨）：

广发银行《2024 年社会责任（ESG）报告》披露的用水总量（吨）是指 2024 年度广发银行总行层面各办公区域及数据中心自来水用水量。本处总行层面各办公区域及数据中心包括广发银行大厦内广发银行办公区域、新科大楼与南海金融中心。

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业可持续发展信息，我们非常希望您能够留下宝贵意见，帮助我们对报告持续改进。

您对本报告的评价（请在相应位置打✓）：

您希望了解的信息在本报告得到了完整地披露

非常认同 认同 一般 不认同 非常不认同

本报告的内容结构和文字表述清晰

非常认同 认同 一般 不认同 非常不认同

本行履行社会责任的情况完整披露

非常认同 认同 一般 不认同 非常不认同

您对报告哪一部分内容最感兴趣？（请注明）

您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？（请注明）

您对本行今后发布企业社会责任报告有什么建议？（请注明）

联系方式（我们将对您的个人信息严格保密，不用作商业用途。本部分内容选填）

姓名：

电话：

邮箱：

您可以通过以下方式联系我们：

+86-20-38321187

广州市越秀区东风东路 713 号广发银行大厦 25 楼

510080

CSR@cgbchina.com.cn



扫一扫
在线填写问卷

感谢您对广发银行的关注！



本报告采用环保纸印刷



 广州市越秀区东风东路713号

 400-830-8003

 510080

 www.cgbchina.com.cn