

广东华兴银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

一、关于我们

（一）基本情况

广东华兴银行是侨鑫集团有限公司牵头发起，在重组汕头市商业银行的基础上，经国务院有关部委批准，于 2011 年 8 月 26 日成立的一家混合所有制商业银行，注册资本 80 亿元，已在广州、深圳、佛山、东莞、汕头、江门、珠海、惠州、中山、肇庆设立 10 家一级分行，共有 47 家分支机构，员工 2293 人。

成立以来，广东华兴银行在各级政府及监管机构的正确领导和有效监督下，坚持“稳中求进”总基调，增强服务实体经济能力，筑牢金融安全防线，持续夯实可持续发展能力。截至 2021 年末，全行总资产 3,744.24 亿元，各项存款余额 2,656.98 亿元，各项贷款余额 1,888.17 亿元，净资产 219.48 亿元。

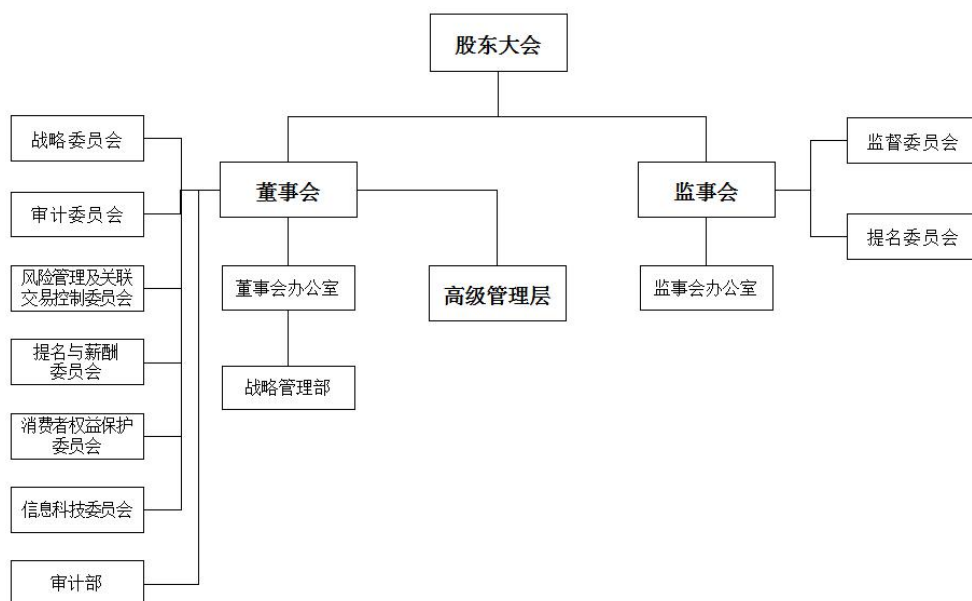
作为一家区域性城市商业银行，本行在依托地方资源，促进自身发展的同时，坚持反哺社会经济，积极履行社会责任；坚持服务地方经济建设、服务实体经济、服务小微企业、

发展普惠金融，努力实现“让政府满意、监管满意、社会满意、股东满意、员工满意”，致力于打造国内最具竞争力的城市商业银行。

（二）公司架构

本行根据《公司法》《商业银行法》《商业银行公司治理指引》等相关法律法规以及监管机构的规章制度，构建了股东大会、董事会、监事会、高级管理层的“三会一层”公司治理架构。股东大会为最高权力机构，董事会为决策机构，监事会为监督机构，高级管理层为执行机构。在董事会下设战略、审计、风险管理及关联交易控制、提名与薪酬、消费者权益保护、信息科技等六个专门委员会，监事会下设监督、提名委员会等两个专门委员会。

附图：治理架构表



1. 股东大会

2021年，本行召开股东大会4次，审议通过财务决算报告、利润分配方案、关联交易专项报告等20项议案。全行严格执行股东大会各项决议，有效维护股东合法权益。

2. 董事会

2021年，本行组织召开董事会及各专门委员会会议共31次，共审议通过146项议案，对关系本行发展的重要事项进行研究、审议和决策，重点关注发展战略、风险管理和内控政策、资本管理和高管层履职等，充分发挥决策及战略管理作用。

3. 监事会

2021年，本行组织召开监事会及专门委员会会议11次，审议或听取相关议案和重要事项，对本行重大事项的决策和执行情况进行有效监督，为董事会、高级管理层决策提供建议参考；对高级管理层落实监事会意见的情况进行跟踪，督促相关意见有效落实。

4. 高级管理层

本行高级管理层职责清晰，报告关系明确，在董事会的领导下，根据相关法律法规、监管要求、本行章程及相关工作规则行使职权，组织开展经营管理活动。

(三) 年度关键指标

指标类别	指标名称	单位	2021 年
经济指标	总资产	亿元	3,744.24
	营业净收入	亿元	91.18
	税后净利润	亿元	31.29
	平均总资产回报率	%	0.89
	平均净资产收益率	%	16.47
社会指标	员工总数	人	2293
	女性员工比例	%	48.36
	累计提供就业岗位	个	4000
	劳动合同签订率	%	100
	社会保险覆盖率	%	100
	员工体检覆盖率	%	100
	员工培训人次	人次	51604
	员工培训经费支出	万元	152.12
环境指标	绿色信贷余额	亿元	141.16
	绿色信贷当年新增额	亿元	57.54
	节能环保项目贷款余额	亿元	16.77

二、责任体系

本行以“力创城市精品 打造百年华兴”为愿景，始终坚持服务地方经济建设、服务实体经济、服务小微企业、发展普惠金融，将履行社会责任纳入发展战略和运营全过程，建立健全社会责任管理体系，积极探索适合自身发展的社会责任履行方式，为经济社会可持续发展贡献力量，实现经济、环境、社会综合利益最大化。

（一）责任理念

企业愿景：力创城市精品 打造百年华兴

企业使命：高价值的银行 重合规的银行 强服务的银行

品牌口号：华兴银行 用心为您

经营理念：稳中求进 做出特色

发展理念：协调发展 特色发展 可持续发展

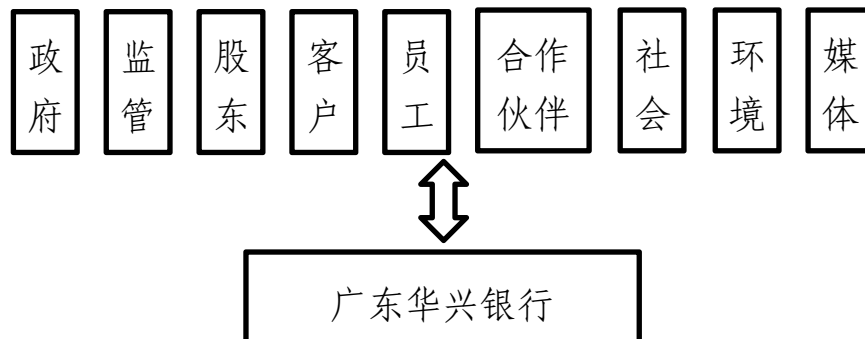
（二）责任体系

本行建立了以董事会和高级管理层直接领导，各经营单位、各部门具体落实的社会责任管理体系，职责明确，层层推进，确保社会责任工作高效有序落实。

（三）利益相关方沟通

本行重视利益相关方关系管理，始终将广东华兴银行的发展与政府、监管、股东、客户、员工、合作伙伴、社会、环境、媒体的期望相契合，不断加强与利益相关方的沟通，积极回应利益相关方的期望。

图表 1：广东华兴银行社会责任模型



图表 2：广东华兴银行利益相关方列表

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
政府	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 支持属地经济发展 ➤ 促进社会繁荣 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 国家金融方针政策 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 严格遵守相关法律法规 ➤ 贯彻落实“三大任务”
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 合规经营 ➤ 风险可控 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 监管政策文件 ➤ 现场和非现场检查 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 严格遵守监管政策 ➤ 合规经营
股东	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 良好的投资回报 ➤ 稳健经营 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 股东大会 ➤ 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 强化公司治理 ➤ 提升经营能力
客户	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 提供优质金融产品和服务 ➤ 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 营业网点 ➤ 电子渠道 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 提供多元化金融产品和服务 ➤ 及时跟进和解决客户意见和建议 ➤ 加强营业网点和电子渠道金融安全
员工	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 良好的工作待遇和福利 ➤ 优越的工作环境 ➤ 良好的职业生涯规划 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 职工代表大会 ➤ 内部培训 ➤ 内部沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 保障员工基本权益 ➤ 完善培训体系 ➤ 建立职业发展通道
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 信息公开透明 ➤ 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 谈判交流 ➤ 合作协议 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 建立健全合作伙伴合作管理机制 ➤ 加强与合作伙伴的沟通联系
社会	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 关系弱势群体 ➤ 开展公益活动 ➤ 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 组织活动 ➤ 实地走访、沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 提供对外捐赠 ➤ 举办公益活动 ➤ 开展金融宣教
环境	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 发展绿色金融 ➤ 节约能源资源 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 绿色信贷 ➤ 绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 推行绿色金融 ➤ 坚持绿色办公
媒体	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 定期信息披露 ➤ 报道重要消息 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 定期发布消息 ➤ 媒体采访 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 主动宣传 ➤ 主动回应媒体关切

三、奋战“疫”线

与子同袍，并肩抗疫。面对严峻复杂的疫情防控形势，本行坚决贯彻落实中央关于疫情防控的政策方针和属地政府的各项工作部署，全面筑牢疫情防控防线，持续增强金融支持力度，精准护航企业复工复产，切实保障金融服务畅通。2021年，本行实现人员“零感染”，业务“微影响”，实现了防疫和金融服务两不误。

（一）立足自身，做好常态化疫情防控工作

本行坚持常态化防控和应急处置相结合，建立常态化疫情“防、管、控”一体化机制，强化“人”“物”同防，积极做好防疫物资储备，全面掌握员工“两码一轨迹”等健康信息，积极引导员工主动接种疫苗；强化办公场所、营业网点、自助区域等重点区域管理，定期做好环境、设备消毒工作，严格落实“佩戴口罩、亮码测温、一米线”等防护措施；加强科技保障，根据疫情形势动态制定“居家办公”“远程办公”等科技支持预案，扎实做好疫情防控基础性工作。

（二）便利客户，做好特殊时期金融服务

本行借力金融科技，全力保障金融服务“不断档”。严格做好对外信息公示和客户宣传解释工作，积极引导客户通过自助设备、手机银行、网上银行等“零接触”方式办理账户查询、支付转账、产品购买等综合金融业务，并提供7*24

小时在线贴心服务；妥善处理因疫情无法办理到期业务事宜，主动联系客户了解情况，提供变更还款方式、还款期限等差异化政策，及时化解客户难题。

（三）暖心护企，扎实推出系列帮扶措施

本行积极贯彻中央“六稳”“六保”决策部署和监管一系列要求，灵活推出一系列暖心的“巧招”“硬招”，打好金融暖企“组合拳”。一是延续纾困帮扶政策，对受疫情影响较大的企业，设置专人专岗对接，开辟金融服务绿色通道，采取办理展期、原额续贷、延期计收本息、提供征信保护等一系列举措，缓解企业短期偿债压力，截至2021年末，本行为63户普惠小微企业客户实施延期还本、还息服务，延本、延息金额合计32726万元。二是积极响应监管“再贷款、再贴现”支持政策，加大专项支小再贷款、小票贴现业务等推动力度，助力小微企业缓解阶段性经营困局。截至2021年末，本行累计发放支小再贷款10.03亿元；办理再贴现业务24.7亿元，票据加权利率仅3.22%。三是针对“后疫情时代”企业多样化金融需求，发力“零接触”业务场景，运用“互联网+大数据+金融”模式，推出小微企业系列快贷等产品，一定程度上解决了特殊时期企业金融需求痛点。截至2021年末，本行线上快贷产品累计放款48.77亿元。

四、“力撑”实体

金融向善，实体为本。金融是实体经济的血脉，为实体

经济服务是金融的天职和宗旨。作为积极参与实体经济建设的一分子，本行紧紧围绕国家“一带一路”与粤港澳大湾区发展战略，聚焦广东供给侧结构性改革任务，紧盯普惠金融、乡村振兴、绿色金融等重点领域和薄弱环节，紧跟政策导向，强化责任担当，向善而行，努力成为服务实体经济的支撑力量。

（一）深耕湾区布局

1. **机构建设先行。**作为一家根植于大湾区的城市商业银行，本行紧紧围绕服务广东、服务广东自贸区、服务粤港澳大湾区的战略方向，稳步推进机构建设进程，在广州、深圳、佛山、东莞、汕头、江门、珠海、惠州、中山、肇庆等 10 个重要城市设置了分支机构，实现大湾区中心城区、国家级试验区、自贸区网点全覆盖，并与香港、澳门两地银行建立合作关系，为大湾区经济建设注入金融新动能。截至 2021 年末，本行对大湾区的授信总额达 5060.88 亿元，全年累计投放金额达 1330.13 亿元。

2. **服务体系跟进。**一方面构建合作模式，深化政银企协作合作，搭建多方信息交流互动平台，积极参与区域内商事活动，通过参加银企对接会、与地方政府及龙头企业签署战略合作协议等方式，打造“银、政、协、企”新型合作模式。截至 2021 年末，本行与东莞、惠州、中山等地政府签订战略合作框架协议。另一方面深入推进“一行一策”，结合区

域经济发展特点、产业结构、行业特色，建立完善“一行一策”政策指引、发展目标、推动路径等，配套推出一揽子金融服务方案，成功推出一批“站得住、叫得响”的场景金融项目。如惠州分行抓住深莞产业转移的机遇，推出“产业园”场景金融项目，落地全行首笔产业园工业厂房构建贷业务；佛山分行、湛江分行筹建组贴近当地市场所需，推出生猪养殖、渔业养殖等农业场景金融项目；汕头分行发力印染产业园、绿色环保等政府引导型业务，以绿色信贷支持印染园区企业升级改造，形成广东省乃至全国水污染治理过程中银行支持企业绿色升级转型的可推广、可复制经典案例。

3. 重点领域突破。本行充分发挥毗邻港澳、广东自由贸易实验区的独特区位优势，深入把握大湾区全面建设国际金融枢纽的机遇，聚焦全口径跨境融资、跨境资金池等重点领域，为对外贸易及“走出去”企业提供跨境金融综合服务。

一是推进跨境贸易金融线上化建设，成功接入国家外汇外管局跨境金融区块链服务平台，通过“出口应收账款质押融资”和“企业跨境信用信息授权查证”等业务应用场景，实现报关单自动核验、融资余额自动计算，有效提升跨境贸易融资效率；二是创新推出“华兴跨境通”系列产品，为进出口商贸企业提供包括基础结算、贸易融资、资本项目收付及投融资等跨境金融综合服务；三是率先推出“跨境人民币同业往来业务”，成功推动多家境外银行在本行开立人民币同业往

来账户，有力拓宽了港澳金融合作渠道，打开了同业业务国际化窗口，为跨境业务发展奠定了坚实基础。

（二）把脉政策导向

1. **发展绿色金融。**本行认真贯彻新发展理念，围绕“碳达峰、碳中和”内涵要求，紧密联系实际，把握绿色经济转型的发展机遇，全面推进绿色金融各项工作，努力实现环境保护和业务可持续发展的双重目标。一是**强化顶层设计，构建绿色金融制度体系**，制定了《绿色信贷营销指引》《绿色金融债券募集资金管理办法》等制度，初步形成涵盖信贷指引、风险管理、考核管理、激励政策等多维度制度框架体系，确保绿色金融发展有章可循、有据可依。二是**增加产品供给，拓宽绿色金融服务渠道**，根据客户经营和需求，不断丰富产品体系，创新推出“兴碳贷”碳排放权质押业务、节能环保项目特许经营权质押融资业务、合同能源管理贷款等产品；积极拓宽绿色产业融资渠道，持续推动绿色金融债券发行工作，为中小民营企业迈向绿色发展道路提供坚实后盾。三是**优化资源配置，促进绿色信贷精准投放**，加强对绿色客户的评估和识别，建立健全的绿色信贷考核和内部资金转移定价机制，倾斜绿色金融资源，开辟“绿色审批通道”，信贷资源优先支持绿色企业项目，全方位、多层次助力绿色金融发展。截至2021年末，本行绿色信贷投向70家企业，信贷余额141.16亿元。

2. 发力小微金融。本行将小微金融业务作为全行战略转型的重要引擎，积极响应监管政策，持续加大小微企业信贷投放和金融服务力度。**一方面，对接需求、科技赋能。**认真贯彻“百行进万企”工作部署，积极对接小微民营企业金融需求，并主动把握后疫情时代金融发展新趋势，探索科技赋能小微企业金融服务，推出“兴e贷”等线上产品，增强线上产品的便利度和竞争力，并运用大数据、云计算、人工智能等技术手段，实现业务由传统的线下人工审核、人工放款到线上系统审批、自动放款的全流程转变，有效拓宽普惠金融覆盖面。**另一方面，增量扩面、提质降本。**本行围绕小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”的要求，持续落实普惠金融服务政策，优先支持小微企业的信贷需求，通过用足用好政策工具、强化信贷政策指引、完善内部考核机制、落实尽职免责要求等一系列措施，力促小微企业贷款余额实现“增量”、服务范围实现“扩面”、服务便利度实现“提质”、融资成本实现“降本”。截至2021年末，本行普惠口径下小微企业贷款余额177.05亿元，同比增长34.55%，小微贷款增速高于同期各项贷款增速；服务小微企业贷款户数15.49万户，较上年增加2.27万户，全面完成“两增”指标。

3. 助力乡村振兴。本行坚决贯彻中共中央、国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的决策部署，将服务乡村振兴作为重要政治任务，围绕优化组织体系、完善

配套措施、创新金融产品等重点领域，持续加大乡村振兴金融服务力度。一是**优化乡村振兴组织体系**，将支持乡村振兴工作作为全行“一把手”工程，在总行层面设立乡村振兴工作领导小组，主要负责人牵头推进、统筹协调，全力服务乡村振兴战略；搭建沟通桥梁，主动对接监管部门及乡村振兴相关机构，积极参与行业协会交流，及时了解最新政策和要求，搭建长效沟通机制。二是**完善涉农信贷配套措施**，在制度层面落实涉农贷款尽职免责，制定《小微企业、涉农贷款尽职免责管理办法》，积极传导涉农业务尽职免责的导向；在考核机制上充分发挥指挥棒作用，将涉农贷款、普惠涉农贷款指标纳入 KPI 考核，对涉农业务增量进行差异化考核，并配置相应奖惩措施，鼓励分支机构加大对涉农业务的拓展力度；在内部资源上加大对涉农业务的倾斜力度，落实对涉农领域的 FTP 补贴；在审批机制上打通融资授信“最后一公里”，为涉农信贷业务开通绿色审批通道，支持涉农、乡村振兴类授信业务优先接档、优先审批。三是**创新乡村振兴金融产品**，结合农业农村生产经营特点，持续丰富涉农产品供给，创新推出了“养殖贷”“育林贷”等多款乡村振兴金融产品。截至 2021 年末，本行涉农贷款余额 49.2 亿元，较年初增加 4.6 亿元。

五、筑牢“屏障”

行稳致远，进而有为。立足新发展阶段，本行深刻认识

防范化解重大风险是实现高质量发展的重要保障，坚持稳字当头、稳中求进，扎实推动全面风险管理，持续深化内控合规建设，认真履行反洗钱义务，切实守住不发生系统性风险的底线，坚决维护经济金融稳定大局，全力筑牢高质量发展的“安全屏障”。

（一）强化风险防控

本行始终把“强合规、控风险”作为立行之本，持续推进全面风险管理体系建设，推动建立责、权、利相匹配，业务发展和风险管理相统一的责任机制。一是突出流动性风险管理，通过加强主动负债管理、合理安排资产投放、持续优化流动性缺口和指标限额管理等方式，持续引导资产负债结构优化，积极防范流动性风险。二是强化信用风险管理，坚持“重点管控”与“预防性防控”相结合，持续做好信贷资产日常风险监测和敏感数据分析，加强对存量贷款的风险排查，提早发现和应对风险隐患，切实提升信用风险管理有效性。三是加强各类风险管理，扎实做好市场风险管理、账簿利率风险管理、合规管理、安保管理、声誉风险管理、操作风险管理等工作，全力提升全面风险管理水平。截至2021年末，本行风险偏好执行情况良好，不良资产率0.93%，不良贷款率0.89%，拨备覆盖率303.38%，拨贷比2.69%，不良率指标继续在全国城商行中保持较优水平，各项指标达到监管要求，全年未发生风险案件、重大案件和安全责任事故。

（二）深化合规经营

本行深入贯彻落实“内控合规管理建设年”工作部署，持续厚植合规文化，全面深化合规管理。一方面，优化合规管理体制机制，严把合规标准，严守合规底线，以“内控合规管理建设年”系列活动为载体，围绕制度建设与执行、操作风险管理、合规宣教警示以及严防违规行为与案件风险等方面，进一步完善合规管理体制机制，使内控合规管理的幅度和深度得以拓展。另一方面，加强合规文化建设，推动建立起“全过程、全覆盖、全员参与”的合规文化体系，将合规文化作为企业文化的重要内容，通过开展警示教育、案例教育、制度培训等活动，引导员工树立合规意识，并结合定期家访、谈话提醒等措施及时掌握员工状况，帮助员工消除违规动机，使合规成为员工内心认同、自觉遵守的价值观念。

（三）履行反洗钱义务

本行严格按照人民银行相关要求，切实履行预防和打击反洗钱活动的责任与义务，完善反洗钱内控体制机制，优化工作流程和可疑交易监测标准，加强反洗钱系统建设，提升对洗钱行为的识别能力，及时堵塞风险漏洞，有效遏制洗钱风险的蔓延；通过官方网站、微信公众号、营业网点等宣传渠道向社会公众宣传反洗钱基本知识，提高社会公众反洗钱意识。2021年，本行结合知识图谱等人工智能技术，成功挖掘多起有价值的洗钱团伙案件线索，多次堵截异常开户事件。

六、回应期望

己欲立而立人，己欲达而达人。本行始终将履行企业公民社会责任融入发展中，坚持与社会、客户、股东、员工、金融消费者等利益相关方共同成长，积极回应各方期待。坚持反哺社会，积极开展公益活动；坚持回报股东，切实保障股东收益权；坚持服务客户，完善全方位触达客户的渠道；坚持守护金融消费者，全力保障客户合法权益；坚持成就员工，建立稳健人才梯队。

（一）回应社会

1. 积极履行纳税义务。本行积极履行纳税义务，全面足额缴纳各项税款，为国家及地方财政收入的稳定增长做出企业应有责任。2021年，本行缴纳了税费17.41亿元，较上年增长3.41亿元，增幅为24.34%，为地方经济建设和社会发展做出了积极贡献。

2. 热心支持社会公益。本行将支持社会公益、助力社会发展作为履行社会责任的重要内容，坚持开展多元化公益活动，积极投身社会慈善事业，争当与社会同进共荣的社会公民。一是助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接，响应广东银行同业公会的倡议，积极参加湛江市麻章区太平镇驻镇帮镇扶村捐赠活动和走访慰问活动，捐赠帮扶款项10万元、生活物资5万元，用实际行动传递金融温暖。二是组织开展“流动的书香”图书公益捐赠活动，通过员工捐赠闲

置图书，定期向捐资助学学校进行捐赠，让图书流动到有需要的人手中，让公益变成企业习惯。三是主动投入抗疫志愿服务，积极组织行内党员、青年志愿者投身于社区、街道防疫工作，多次协助开展核酸检测、运送防疫物资等工作，为坚决打赢打好疫情防控狙击战贡献华兴力量。2021年，本行捐赠款项140.66万元；连续七年开展映山红捐资助学活动，合计捐款助学275.45万元。

（二）回应股东

1. **重视投资回报，保障股东收益权。**本行在实现自身可持续发展的同时，坚持将发展成果惠及股东，通过现金分红形式，保障股东获得稳定的收益。本行于2021年12月召开临时股东大会，审议通过了《关于〈广东华兴银行股份有限公司2020年度分红派息方案〉的议案》，根据分红派息方案，向全体股东派发现金股息，派息比例为每10股0.45元，同比增长20%。

2. **优化公司治理，夯实稳健经营基础。**本行持续完善“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理机制，董事会、监事会全面贯彻落实国家经济政策和监管要求，围绕转型发展战略，认真勤勉履职，科学审慎决策，及时制修订主要股东承诺管理办法、高级管理层绩效考核管理办法等制度。

3. **规范信息披露，维护投资者知情权。**本行严格按照监管要求，真实、准确、完整、及时披露各项信息，切实维护

存款人和投资者的合法权益，定期编制、披露报告，不断提升信息透明度。2021年，本行完成定期财务报告、股东大会通知等21次法定信息披露工作，并首次开展年度环境信息披露工作，成为粤东地区首家披露环境信息的法人商业银行。

（三）回应客户

1. 打造多元惠民服务。本行持续探索居民需求与产品服务相融合的路径，一方面，与时俱进提升网点服务质量，实现现金和非现金业务分离，打破业务交流屏障，为客户提供了“面对面”“肩并肩”的贴心便捷服务新模式。另一方面，持续丰富手机银行服务范围，为客户提供线上资产证明开立、交易流水下载、电子回单开立及核验等便捷服务，实现个人业务全面线上化、移动化办理，大大提升服务客户的便捷性和效率。

2. 贴心服务特殊群体。本行持续优化特殊群体人工服务，全行各营业网点均设有特殊人群绿色通道、爱心服务专窗，提供老花镜、放大镜、爱心药箱、残障人士专用通道等多种便民服务设施，及时帮助使用智能设备遇到困难的客户，在保证隐私信息、业务合规的前提下辅助特殊人群完成自主交易。持续推动手机银行、网上银行功能性改造，推出“关怀版”手机银行App，为老年客户提供字体更大、界面更简洁、功能更实用的线上服务；推出关怀专属在线客服、电话客服、帮助中心等多种服务形式，切实提升特殊群体线上服务体验。

（四）回应消费者

1. 持续完善消费者权益保护工作制度。本行根据监管新规及时新增、修订完善相关消费者权益保护制度。2021年，本行制修订了《金融营销宣传消费者权益保护管理办法》《客户信息保护管理办法》《客户投诉管理办法》等制度，并对零售业务相关制度涉及消费者权益的内容进行了完善修订。

2. 严格落实消费者权益保护审查。对照产品设计开发、定价管理、协议制定等环节的消费者权益保护要求，本行制定《消费者权益保护审查工作管理办法》，明确对业务制度、格式文本、营销材料等实施专门的消费者权益保护审查，从源头消除侵犯消费者权益的各项隐患，筑牢消费者权益保护工作的首道防线。

3. 积极开展金融知识宣传与教育。本行坚持金融服务与消保宣传相结合，不断加大金融宣教力度，切实保障金融消费者权益。一是找准客户金融知识薄弱点、空白点、需求点等，对老年人、进城务工人员等特殊群体开展针对性宣教活动。二是充分发挥营业网点、官方网站、微信公众号宣传主阵地作用，向公众推送短视频、漫画长图等通俗易懂的金融宣教材料。三是探索消费者喜闻乐见的宣传教育形式，利用数字技术，实现线上金融知识直播，与消费者“零距离、面对面”开展宣导，实现金融知识宣传教育日常化、长效化。

（五）回应员工

1. 完善激励机制，畅通发展通道。一方面，建立科学的考核激励机制，本行坚持“制度先行，结果导向，数据说话，业绩论英雄”导向，实施全面绩效考核管理，将全行战略与员工目标有效结合，考核结果与干部员工的职业发展、薪酬激励等直接挂钩，不断激发员工奋斗动力。**另一方面**，完善职业发展通道，建立专业技术人员职业发展路径，提高员工业务专业能力；加强员工队伍交流，提供员工跨岗位、跨部门、跨条线、跨机构交流轮岗的机会，促进员工多维度成长。

2. 健全培训体系，助力职业发展。一是建立健全员工培训体系，紧密围绕业内先进、行内所需、岗位所重的业务、管理、操作等需求开展全行培训工作，不断强化以业务内训为主、外训为辅的培训机制。**二是**建立员工线上学习平台，实现行内培训资源的广泛共享和高效利用，强化线上学习，探索直播课程等新型培训方式，让员工工作之余，实现自我学习、自我提升。2021年，本行共组织开展内外部培训课程1144项，培训128,868.5课时，培训51,604人次，全行人均培训时长53.32小时。

3. 加强员工关爱，打造家园文化。一是关爱员工权益，打造具有华兴特色的员工保障性福利、节日性福利、特定员工福利等全方位福利保障体系，在“五险一金”的基础上，为员工提供补充医疗、企业年金，不断增强员工的满足感、幸福感和归属感。**二是**关爱员工生活，设立爱心帮扶机制，

及时向困难员工送去慰问金，切实帮助员工解决生活困难，2021年，发放慰问金额达20余万元。三是关爱员工身心健康，通过组织健步走竞赛、“科技杯”足球赛等多元化的业余活动，以及搭建“华兴乐享”企业文化平台，不断丰富员工业余文化生活，打造“健康工作，快乐生活”的家园文化氛围。

七、社会荣誉

2021年1月

- 荣获省委“两新”工委颁发的“全省‘两新’组织党建工作示范点”荣誉称号。
- 中国银行业协会发布“2020年中国银行业好新闻”，《同舟共济 共抗疫情——广东华兴银行积极履行金融企业社会责任》荣获“优秀好新闻”奖。
- 荣获第九届金柜台年度评选活动“年度最具竞争力品牌”及“年度最佳教育助力奖”。

2021年3月

- 荣获“2021银行数字化暨金融科技创新峰会”金融机构金鼎奖之“最佳智能风控创新奖”。

2021年7月

- 本行发布的《广东华兴银行：用“四个党建融合”引领发展》荣获由中国金融思想政治工作研究会、中央和国家机关工委机关党建研究杂志联合颁发的“新时代全国金融系统党建百优案例”。

- 荣获中共广东省非公有制经济组织委员会“先进基层党组织”荣誉称号。

2021年9月

- 荣获《银行家》杂志社举办的“2021中国金融创新奖”之“十佳金融科技创新奖”。

2021年10月

- 荣获2021年（第十届）中国中小银行发展高峰论坛颁发的“铁马银行”之“最佳创新型中小银行奖”。

2021年11月

- 荣获2021年（第六届）卓越竞争力中小银行”评选活动“卓越竞争力品牌建设银行奖”。
- 本行广州海珠支行及汕头分行营业部被授予全国“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。

2021年12月

- 荣获城银清算服务有限公司举办的“第二届城市商业银行数字金融与支付创新优秀案例评选”活动“2021年度风险管理创新优秀案例奖”“2021年度运营管理创新优秀案例奖”。
- 荣获中国人民银行广州分行举办的2021年广东省反洗钱监管科技应用成果展作品评选活动一等奖。
- 荣获“第十届金狮奖——2021年度中国金融行业风云榜”之“大湾区最具发展潜力银行奖”。