公告编号：GHB2023-10

广东华兴银行股份有限公司
2022年度社会责任报告

一、关于我们

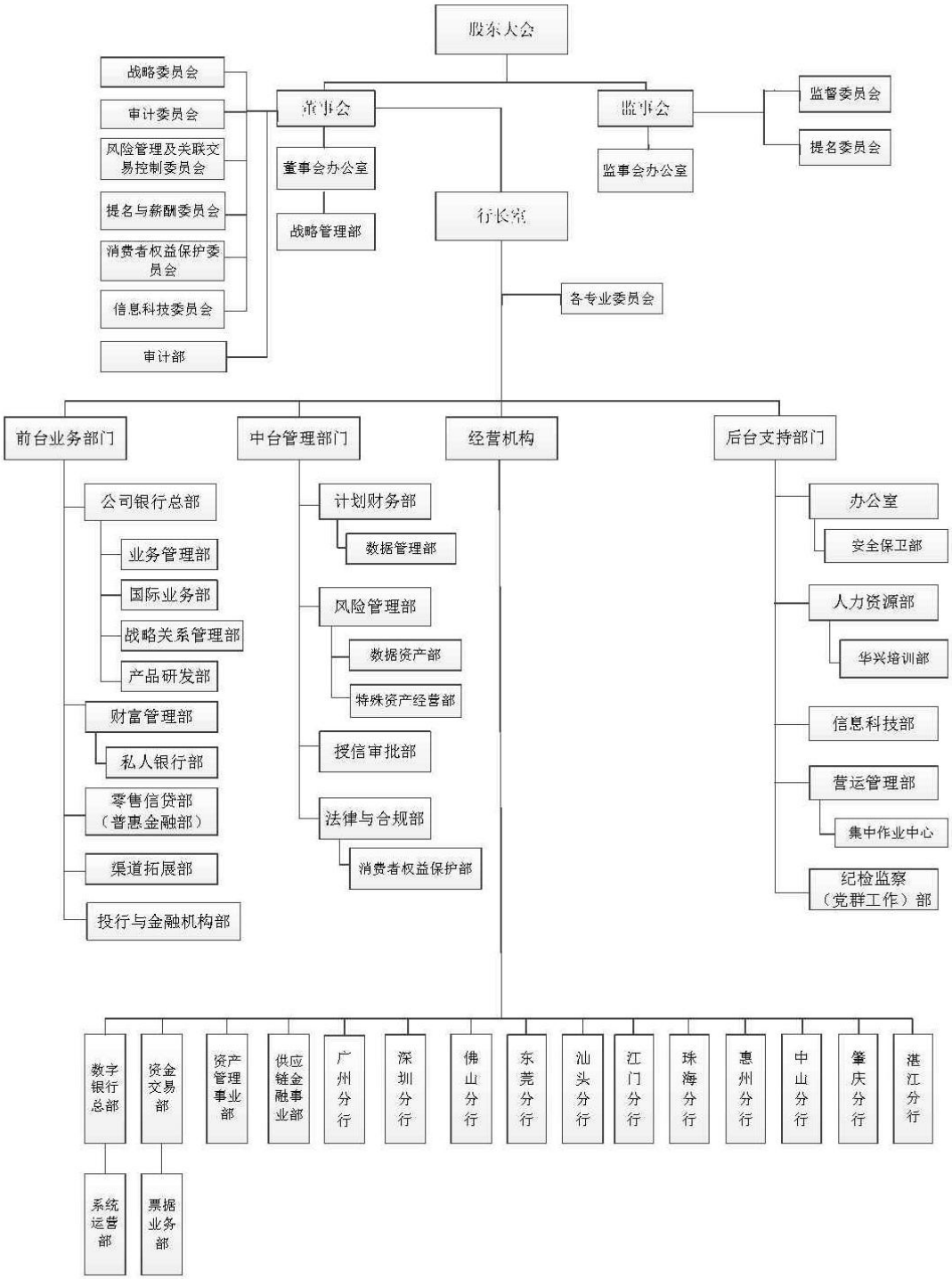
（一）基本情况

广东华兴银行是经国务院有关部委批准，于2011年8月26日依法创新设立的一家混合所有制商业银行，注册资本80亿元，注册地位于汕头经济特区，已在广州、深圳、佛山、东莞、汕头、江门、珠海、惠州、中山、肇庆、湛江设立11家一级分行，共有51家分支机构，员工2632人。

成立以来，广东华兴银行紧紧围绕党和国家经济金融方针政策，在各级政府及监管机构的正确领导和有效监督下，坚持“立足湾区、坚守定位、守正创新、打造精品”的经营理念，全面增强服务实体能力，切实筑牢金融安全防线，持续夯实可持续发展根基。截至2022年末，全行总资产4,104.35亿元，各项存款余额2,920.50亿元，各项贷款余额2,102.19亿元，净资产245.37亿元。

作为一家区域性城市商业银行，本行始终与区域经济同频共振、共生共荣，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，扎实服务实体经济、服务小微企业、服务新市民，发展普惠金融、绿色金融，坚持差异化服务、特色化发展，助力地方经济高质量发展。

（二）组织架构



注：上述组织架构信息更新至 2023 年 4 月

二、规范责任治理

（一）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。

（二）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：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	➢ 支持属地经济发展 ➢ 促进社会繁荣	➢ 国家金融方针政策	➢ 严格遵守相关法律法规 ➢ 贯彻落实“三大任务”
监管机构	➢ 合规经营 ➢ 风险可控	➢ 监管政策文件 ➢ 现场和非现场检查	➢ 严格遵守监管政策 ➢ 合规经营
股东	➢ 良好的投资回报 ➢ 稳健经营	➢ 股东大会 ➢ 信息披露	➢ 强化公司治理 ➢ 提升经营能力
客户	➢ 提供优质金融产品和服务 ➢ 保障信息安全	➢ 营业网点 ➢ 电子渠道	➢ 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	➢ 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	➢ 职工代表大会 ➢ 内部培训 ➢ 内部沟通	➢ 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	➢ 信息公开透明 ➢ 互利共赢	➢ 谈判交流 ➢ 合作协议	➢ 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	➢ 关系弱势群体 ➢ 开展公益活动 ➢ 普及金融知识	➢ 组织活动 ➢ 实地走访、沟通	➢ 提供对外捐赠 ➢ 举办公益活动 ➢ 开展金融宣教
环境	➢ 发展绿色金融 ➢ 节约能源资源	➢ 绿色信贷 ➢ 绿色办公	➢ 推行绿色金融 ➢ 坚持绿色办公
媒体	➢ 定期信息披露 ➢ 报道重要消息	➢ 定期发布消息 ➢ 媒体采访	➢ 主动宣传 ➢ 主动回应媒体关切

（三）年度责任指标

指标类别	指标名称	单位	2022 年
经济指标	总资产	亿元	4,104.35
	营业净收入	亿元	88.99
	税后净利润	亿元	33.12
	平均总资产回报率	%	0.84
	平均净资产收益率	%	15.49
	纳税总额	亿元	19.30
社会指标	小微企业贷款余额	亿元	910.54
	涉农贷款余额	亿元	62.90
	公益慈善累计投入总额	万元	236
	志愿者活动累计时长	小时	500
	消费者教育年度累计活动次数	次	538
环境指标	绿色信贷余额	亿元	158.60

	绿色信贷当年新增额	亿元	17.44
	节能环保项目贷款余额	亿元	31.40
	电子渠道分流率	%	92.85
就业指标	员工总数	人	2632
	女性员工比例	%	47.8
	累计提供就业岗位	个	4400
	劳动合同签订率	%	100
	社会保险覆盖率	%	100
	员工体检覆盖率	%	100
	工会建会率	%	100
	员工培训人次	人次	56459
	人均培训时长	小时	32.22
内部治理指标	反洗钱培训次数	次	643
	反洗钱宣传活动次数	次	86
	反洗钱宣传活动覆盖人次	次	66907
	反腐倡廉培训次数	次	47
	反腐倡廉培训人次	次	9418

三、坚持党建引领，强化公司治理

2022 年，我行持续强化政治建设，坚持党建引领，将党的领导与建立现代金融企业制度有机融合，充分发挥党组织的政治核心作用，切实做到党组织把方向、管大局、保落实，持续推进公司治理现代化建设。

（一）提高政治站位，推动党建提质增效。一是深入抓党建基础体系建设，结合党的二十大精神的全面宣贯和深入推动，认真抓好基层党组织建设、党员发展、“三会一课”等强基固本工作，抓活党建带群建、带团建等系列工作，抓严清廉金融文化建设、警示教育等纪检监察工作，大力夯实

党建工作基础。**二是**持续抓党建规范体系建设，在落实“党建入章”和“双向进入、交叉任职”组织措施的基础上，对标监管要求，制定印发《中共广东华兴银行委员会工作规则》《广东华兴银行“三重一大”事项党委前置研究清单和程序》等，进一步明确了“三会一层”权责边界，形成了有效的公司治理机制。**三是**长期抓党建与业务融合，坚持党建与业务同谋划、同部署、同推进，通过主题党日活动、党建共建等多种形式，积极引导广大党员干部在推进业务发展、服务实体经济中发挥作用，形成“比学赶超、担当作为”的浓厚氛围，促进党建与业务深度融合。

（二）完善公司治理，保障相关主体独立运作。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。

1. 股东大会。2022 年，本行召开股东大会 3 次，审议通过财务决算报告、公司章程修订、董事会成员选举等 33 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。2022 年，本行组织召开董事会及各专门委员

会会议共35次，共审议通过159项议案，对关系本行发展的重要事项进行研究、审议和决策，重点关注风险管理、资本管理、薪酬管理等工作，充分发挥决策及战略管理作用。

3.监事会。2022年，本行组织召开监事会及专门委员会会议12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。

四、践行社会责任，融入湾区发展大局

本行始终坚持金融工作政治性、人民性的初心使命，紧跟国家政策导向与监管要求，主动融入和服务新发展格局，积极履行企业公民责任，加大对实体经济的支持力度，助力区域经济高质量发展。

（一）业绩稳步增长，创造社会财富

2022年，我行紧紧围绕中央经济工作大政方针和监管导向，按照高质量发展要求，有效应对疫情多发散发、部分重点行业深度调整等外部环境深刻变化，迎难而上，扎实工作，交出了一份较为满意的工作答卷。全年实现税后净利润33.12亿元，同比增加1.83亿元、增长5.84%，较好地完成了经营目标，总体保持良好发展态势。

（二）履行企业责任，积极回报社会

一是积极履行纳税义务，全面足额缴纳各项税款。2022年，本行缴纳了税费19.30亿元，同比增加1.89亿元，增长10.85%，为地方经济建设和社会发展做出了积极贡献。**二是**积极投身社会公益,参与各类慈善捐助,不遗余力地支持慈善事业、教育事业,推出“映山红捐资助学”公益项目，在广东汕头南澳、汕尾陆河、清远连州、江门新会、湛江麻章以及新疆疏勒等地,累计投入捐资助学金额超过275万元，助力乡村贫困学子完成学业。

（三）扎实服务实体，助力经济发展

1.全面助力稳经济大盘。一是加大信贷投放力度。认真贯彻党中央“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的工作部署，及时制定贯彻落实稳经济和金融助企纾困政策的配套措施，先后推出“华兴小微十条”“促投增效八大措施”等组合化政策，通过强化政策、机制、产品和流程等多重保障，推动信贷资金精准直达市场主体。截至2022年末，我行贷款余额2,102.19亿元，同比增加214.02亿元，增幅11.33%。**二是深耕普惠金融。**严格按照“增量、扩面、提质、降本”的普惠金融服务要求，积极运用各项优惠政策，落实落细减费让利措施。截至2022年末，我行小微企业贷款余额910.54亿元,同比增加138.49亿元,服务小微企业15.58万户；普惠小微贷款余额217.09亿元，同比增加40.04亿元；累计投放支小再贷款金额27.75亿元，投向小微企业累计1116户;全面完成2022年监管普惠金融小微贷款“两增”、

普惠涉农、涉农等普惠金融指标。**三是支持重点项目建设。**聚焦广东“五大提升行动”、20个战略性产业集群、制造业当家等重点领域的金融需求，借力专项债等切入口，积极优化完善供应链金融、产业园金融等综合性配套服务方案，持续加大对重点项目、重大工程的金融服务力度。

2.大力发展绿色金融。一是强化顶层设计。搭建涵盖绿色金融发展规划、信息披露、绿色信贷管理、风险管理、考核管理、激励政策等各维度的制度框架体系，确保环境治理工作有章可循、有据可依。**二是**完善绿色金融配套服务体系。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；拓宽绿色产业融资渠道，持续推动绿色金融债券发行工作。**三是**优化考核与资源配置。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2022年末，我行绿色信贷余额158.60亿元，支持绿色企业80家。

3.持续推动乡村振兴。一是健全服务乡村振兴的体制机制，将服务乡村振兴工作作为全行工作重中之重，列为全行“一把手”工程，成立以总行行长任组长、总行各业务板块领导任副组长、各职能部门为组员的专职工作小组，并出台具体工作细则，为金融服务乡村振兴提供有力制度保障，对普惠涉农小微企业贷款采取内部资金转移定价优惠政策，对

涉农信贷业务执行小微企业业务尽职免责实施细则。**二是优化服务乡村振兴的产品模式，**创新推出大型农机具、温室大棚、养殖圈舍、生物活体等抵押贷款，成功落地生猪养殖“组合抵押+保单增信”贷款模式、“村融通”担保贷款。**三是探索金融赋能乡村振兴的新路径，**充分发挥自身特色业务，以文教信贷为切入点，通过为乡村地区学校发放固定资产贷款、搭建“智慧校园”系统等举措，推动乡村基础教育设施持续升级，助力乡村学校搭上“互联网+智慧教育”的快车。截至2022年末，我行涉农贷款余额62.90亿，同比增加13.69亿；普惠型涉农贷款余额16.11亿元，增速36.95%，普惠型涉农贷款增速高于各项贷款增速28.11%，涉农类指标均超额完成。

五、扎牢风控屏障，守住风险底线

（一）强化风险防控。本行始终坚持合规与风险底线，持续完善全面风险管理体系，确立并执行“轻资本、强合规、强担保、小额分散”的风险管理“四原则”，推动建立责、权、利相匹配，业务发展和风险管理相统一的高质量发展机制。**一是**不断强化信用风险管理，坚持“管”与“防”相结合，持续做好信贷资产日常风险及风险敏感领域的实时监测监测，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。**二是**突出流动性风险管理，加强主动负债管理，持续强化内部限额管控，持续引导资产负债结构优化，多维度统筹管控流动性风险。**三是**持续加强各类风险管理，扎实做好市场风险管理、账簿利率风险

管理、合规与操作管理、信息科技管理、声誉风险管理、战略风险管理等工作，全力提升全面风险管理水平。2022 年，本行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。秉承“合规创造价值”理念，持续厚植合规文化，全面强化合规管理，将依法合规融入经营管理全流程。**一是**优化合规管理体系，建立健全董事会对经营活动的合规性负最终责任、监事会监督履行和高级管理层制定执行具体政策的合规管理体系，并将内控合规工作考评内嵌在分行及经营单位的绩效考核中，从考核上保障内控管理有效落实。**二是**严格落实合规审查，聚焦制度制修订、新产品新业务开发、营销活动开展等进行全方面合规审查，聚焦重点领域、薄弱环节开展重大风险领域审计、检查工作，持续筑牢合规经营底线。**三是**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，通过开展合规知识竞赛、打造合规清廉文化读书专区等活动，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。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。**一方面，**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；**另一方面，**打造线上线下宣传阵地，通过官方网站、微信公众号、营业网点等宣传渠道，开展一系列贴近基层、贴近群众、贴近生活的宣传活动，加深人民群众对洗钱危害的认识和对反洗钱工作的理解与支持，营造反洗钱工作良好舆论氛围。2022 年，全行开展反洗钱宣传活动 86 场，参与活动共计 66,907 人次，官方公众号线上宣传阅读量达 13000 人次，达到良好的宣传效果。

六、保障相关权益，回应各方期望

（一）回馈股东。在实现自身可持续发展的同时，高度重视股东的投资回报。一方面，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 2022 年 12 月召开股东大会，审议通过了《关于<广东华兴银行股份有限公司 2021 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 3.2 亿元，派息比例为每 10 股 0.40 元。另一方面，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。2022 年，本行完成 18 次定期报告或临时报告的披露。

（二）回报客户。紧扣“以客户为中心”的服务理念，积极推动科技与业务深度融合，以科技手段持续提升客户体验。**一是**简化业务办理流程，全面推广柜面系统“六个一”（一次识别、一次输密、一次授权、一次提交、一次收费、一次打印）服务模式，极大程度简化对客服务模式。**二是**完

善智能移动服务平台，结合智能化技术及人机交互模式的应用，对公开户办理时长由原每户60-90分钟缩短到30分钟以内，个人开户办理时长由原每户15分钟缩短为3-4分钟，极大提升业务办理效率。**三是**优化线上金融服务，从客户视角和使用习惯出发，升级推出手机银行5.0版本，客户足不出户即可以开展方便、快捷、安全的存款、理财、基金、保险、贵金属等便利化线上财富业务。**四是**延续华兴卡优惠政策，对个人客户银行卡实行免年费、线上转账手续费、本行ATM取款手续费等费用，并对ATM跨行取现采取不同卡等级免除不同次数的优惠政策，充分保障客户权益。

（三）守护消费者

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。2022年，本行制修订了《消费者权益保护工作管理办法》《重大消费投诉应急预案》《客户信息保护管理办法》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，本行对业务制度、格式文本、营销材料、业务公告等严格实施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，筑牢了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。一方面，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。另一方面，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。2022 年，本行共收到客户投诉 176 笔，较 2021 年减少 59 笔，降幅 25%。从办理渠道看，前台、中后台业务渠道投诉占比分别为 96.03%、3.97%；从业务类别看，贷款、涉卡、自营理财投诉占比分别为 39.77%、25.56%、6.81%；从投诉原因看，涉及服务、管理制度与业务规则流程、定价收费的投诉占比分别为 47.16%、30.68%、7.95%。对于客户投诉反映的问题，本行及时查找可能存在的问题及成因，启动溯源整改，举一反三，进一步完善产品、制度、系统、流程等，确保为客户提供更优质的金融服务。

（四）成就员工

1.构建人才发展平台。一方面，强化人才培育的顶层设计，着眼本行人才梯队建设实际，大力度谋划部署了“从培养到引进、从建设到实施”的全链条人才队伍建设体系，有计划、有步骤地推出了“兴青年”成长计划、“猎鹰”计划、特殊人才聘用计划、人才梯队建设项目、敏捷组织实施项目等五大有特色、有代表性人才培育方案。另一方面，不断完善员工“大 H”双通道职业发展路径。在管理路径方面，进一步加强干部队伍建设，优化干部结构，坚持“德”和“才”在选人用人标准中的优先地位和导向作用。在专业路径方面，持续开展条线专业序列评聘，鼓励员工提升专业能力。

2.建立科学培训体系。一是建立科学的员工培训体系，

紧密围绕业内先进、行内所需、岗位所重的业务、管理、操作等需求实施系统化培训，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，让员工工作之余，实现自我学习、自我提升。2022 年，本行共组织开展内外部培训课程 1045 项，组织培训 84790 课时，参与培训 56459 人次，全行人均培训时长 32.22 小时。

3.注重员工人文关怀。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、企业年金和父母关爱收益金，不断增强员工的满足感、幸福感和归属感。**二是**强化员工帮扶，及时向困难员工送去慰问金，切实帮助员工解决生活困难，2022 年，发放慰问金额达 26 万元。**三是**丰富员工文体活动，持续开展足球、篮球、网球、乒乓球、羽毛球、游泳、健身、户外、太极和文化沙龙等十大协会活动，丰富员工业余文化生活。**四是**深化家园文化，持续深化“爱心妈妈小屋”和“职工活动之家”建设，为打造员工“温暖之家”。

七、赢得社会认可

- ❖荣获广东金融业“我为群众办实事”实践活动优秀案例之“优化服务流程优秀案例”“最受关注案例”奖项。
- ❖荣获“2022 年岭南金融文化大使选拔大赛之“岭南金融文化传播奖”“岭南金融文化创新奖”。

❖荣获《银行家》杂志社主办的“2022 中国金融创新论坛”之“十佳绿色金融创新奖”。

❖荣获《当代金融家》杂志社主办的“2022（第五届）铁马中小银行评选活动”之“铁马——最佳普惠金融中小银行”。

❖荣获城银清算服务有限公司举办的“2022 年度城市金融服务优秀案例评选活动”之“十大网络影响力优秀案例”“服务优化创新优秀案例”“金融科技创新优秀案例”奖项。

❖荣获《中国经营报》主办的“2022 卓越金融机构案例精选”之“卓越竞争力中小企业服务银行奖”。

❖荣获《新快报》主办的“2022 年湾区金融机构服务先锋榜”之“十大湾区金融服务先锋”“年度最佳金融创新品牌”奖项。

❖荣获广东时代传媒集团主办的“第七届时代金融金桔奖”之“专业服务金融机构奖”。

❖荣获和讯网主办的“第二十届中国财经风云榜之银行业评选”之“年度区域服务领军银行”奖项。

❖荣获中国信息协会客户联络中心分会、《客户观察》主办的“2022 年中小银行远程银行服务体验指数研究报告发布暨第七届中小银行客服中心与远程银行高峰论坛”之“2022 年度中小银行客户体验创新优秀案例典范奖”。

❖荣获中国互联网新闻中心主办的“中国网 2022 年度第二届银行业优秀案例征集”之“2022 年度银行业普惠金融

优秀案例”。

- ❖荣获第 11 届大湾区金融行业“金狮盛典”卓越案例之“年度卓越供应链金融银行”奖项。
- ❖荣获中国人民银行清算总中心主办的“数字供应链金融服务平台优秀参与机构评选”活动之“数字供应链金融服务平台优秀参与机构”奖项。