广发银行
CHINA GUANGFA BANK
中国人寿集团成员单位

客服热线：400-830-800
信用卡专线：95508
www.cgbchina.com.cn

广发银行 CGB

社会责任报告

2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

广发银行
CHINA GUANGFA BANK
中国人寿集团成员单位

相知相伴 全心为您

社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2019

目录
CONTENTS

报告说明

关于广发

02 公司简介
02 党建引领
04 公司治理
05 风险管理

责任管理

06 社会责任理念模型
07 责任荣誉

责任专题

10 助力粤港澳大湾区高质量发展
14 深入实施脱贫攻坚战略
20 同心战“疫” 广发在行动

01
责任实践
保银协同 服务实体经济

26 服务国家战略
27 践行普惠金融
30 “双轻”服务高质量发展

02
责任实践
科技赋能 提升客户体验

36 推进智能网点
37 保护消费者权益

03
责任实践
绿色创新 助力低碳发展

42 发展绿色金融
43 坚持绿色运营

04
责任实践
多元共融 共建美好生活

46 助力员工成长
50 持续开展“希望慈善”

附录

52 第三方鉴证
54 关键绩效表
56 GRI 索引
58 反馈意见表

报告说明

报告时间	2019 年 1 月 1 日—2019 年 12 月 31 日，部分表述及数据超出上述时间。
报告周期	年度报告
编制依据	国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》 原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》
报告组织范围	本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、44 家直属分行、872 家营业机构。在报告的表述中分别使用“广发银行”“本行”“我行”“我们”。同时，中国人寿保险（集团）公司在报告中使用“中国人寿集团”或者简称“集团”。
报告数据说明	报告中的财务数据均来自 2019 年度财务报告，其他数据以我行内部口径为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。
报告鉴证	为了保证报告的真实性与可靠性，报告提请安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。
报告发布形式	报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。 电子版可在我行网站下载 （网址：http://www.cgbchina.com.cn）。
印刷用纸	环保纸张
编制单位	广发银行股份有限公司
联系方式	传真：+86-20-38321187 邮编：510080 邮寄：广州市越秀区东风东路 713 号广发银行大厦 25 楼 电子邮箱：CSR@cgbchina.com.cn

关于广发

公司简介

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

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。截至 2019 年底，在北京、天津、河北、山西、辽宁、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、重庆、四川、云南、陕西、新疆等境内 24 个省（直辖市、自治区）100 个地级及以上城市和澳门特别行政区设立了 44 家直属分行、872 家营业机构，并与全球近 100 个国家和地区超过 1,200 家金融机构建立 SWIFT 密押关系，为 30 多万对公客户、4,200 多万个人客户和 4,600 多万移动金融客户提供优质、全面的金融服务。

872 家
营业机构

44 家
直属分行

党建引领

广发银行坚持以党建统领发展这“一条主线”。始终增强“四个意识”，坚定“四个自信”，始终做到“两个维护”，全面从严管党治党，切实提升党的建设质量，把党的领导落实到经营管理全过程。以党建统领发展，以发展助推党建，全方位夯实基础，提升经营业绩和治理能力，把广发银行打造成为一家受人尊重的银行。

压实主体责任

进一步压实各级党委主体责任，严格落实党委书记第一责任人责任和班子成员“一岗双责”，切实发挥党的领导核心和政治核心作用。明确党的建设整体工作思路和要求；出台党建与经营管理“双千分”考核体系，结果与绩效管理挂钩的方式，推动实现党建考核全覆盖。

强化思想建党

严格贯彻党中央关于“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要精神，认真落实中国人寿集团党委开展主题教育的相关部署，总行党委带头学习、靠前指挥，牢牢把握“守初心、担使命、找差距、抓落实”的总要求，深入基层督导调研、亲自推动整改落实。主题教育领导小组办公室强化统筹协调、创新形式，举办闪光在基层事迹报告会，组织知识竞赛、邀请专家授课、开展现场情景教育等活动，在全行掀起“开门搞教育、全员大学习”的热潮，全行 1,267 个党组织和 12,050 名党员积极参加主题教育，把学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想作为重中之重贯穿全过程，深学细悟，细照笃行，带着责任学，带着问题学，真正吃透精神，全面强化了政治建设，进一步彰显了广发银行姓“党”的属性。党员群众对主题教育开展情况总体评价为“好”占 91%，评价为“较好”占 9%，充分体现了主题教育取得明显成效，得到了中央巡回督导组充分肯定。

夯实基层党建

制定印发规范要求，进一步加强支部标准化、规范化建设；加大做好经营管理业务骨干和优秀青年的发展党员工作力度，全行发展党员 398 名。充分发挥党员的先锋模范作用，把创建党员示范岗、责任区建设同基层党组织建设结合起来，切实增强党员身份意识和服务水平。抓实党建系列培训，总行统一组织开展两期新任党支部书记 / 党务工作者培训班，二级分行 / 异地支行党委书记（行长）培训班以及非党员领导干部（支行行长）培训班，切实提高基层党组织负责人抓党建的能力和水平。

◆ 广发银行全面从严治党工作会议

公司治理

2019 年，广发银行围绕“重振国寿”战略和“三步走”目标，坚决落实董事会的各项决策部署，优化“三会一层”运行体系，夯实治理运作基础，优化监督运行机制，强化投资者关系。

完善决策传导，优化监督机制。报告期内，本行董事会认真执行股东大会决议，强化战略引领，指导管理层深化改革创新和经营转型，加强对全行预算执行和风险防控的科学指导，优化投资者关系和信息披露管理机制，完善董事履职服务体系，促进公司治理水平持续提升；本行监事会持续完善监督运行机制，切实履行财务活动、内部控制、风险管理、董监高履职等监督职责；高级管理层在董事会指导和监事会监督下，依照法律法规和本行公司章程及董事会的授权，认真执行董事会决议，切实履行经营管理职责。

优化“三会一层”运行体系，夯实治理基础。报告期内，本行组织召开股东大会 3 次、董事会会议 10 次、董事会专门委员会会议 24 次，共审议和审阅议案和报告 194 项，议题涵盖公司治理、战略规划、资本管理、风险防控、绩效考核、人事薪酬、关联交易、信息披露等；召开监事会会议 6 次，监事会专门委员会会议 7 次，审议和审阅议题 47 项，认真履行议事监督职责。

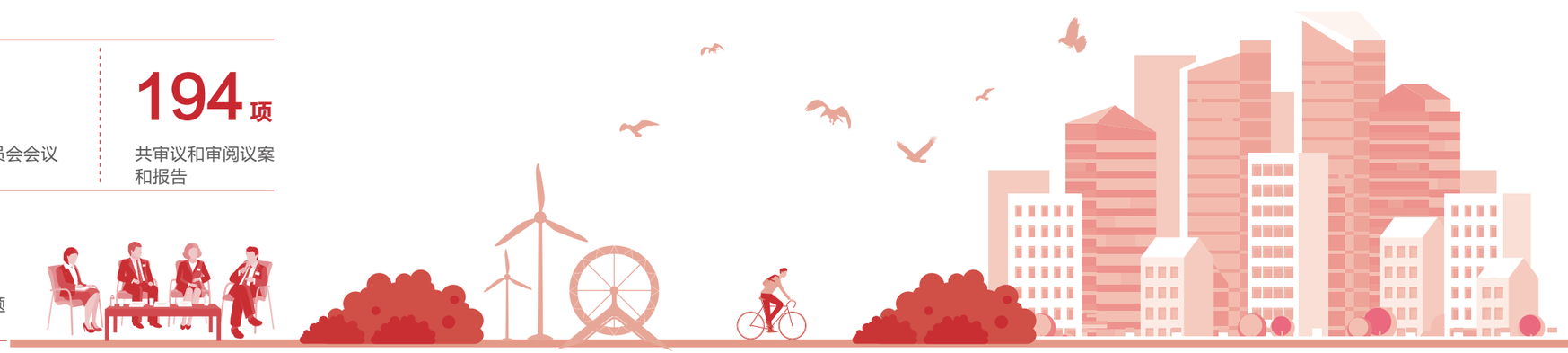
完善公司治理体系，丰富履职方式。报告期内，本行持续优化董事会和高管层成员结构，提升董事会战略指导与决策能力；修订完善本行章程，健全公司治理制度体系；完善董事会、监事会和高管层信息沟通机制，促进公司治理协调运转；围绕全行经营管理重点难点领域，统筹组织董监事赴分支机构调研，助力科学高效决策和本行改革发展。优化监事会对董监高履职评价体系，规范开展董监高年度履职评价，强化监事会监督职能。

加强信息披露，不断健全披露机制。本行严格遵守信息披露监管规定，规范信息披露标准和报送流程，不断健全信息披露工作机制。通过本行官网及《金融时报》等渠道，积极履行信息披露义务，持续提升信息透明度。

报告期内，本行披露临时报告 30 余份，2018 年报获得 LACP 远见奖金奖、中文年报 80 强、全球年报 100 强；ARC 年报大奖 1 金、2 铜、1 荣誉奖的好成绩，向市场与广大投资者树立了本行良好的企业形象。

优化股权管理体系，强化投资者关系。报告期间，本行严格遵守监管规定，高效合规办理日常业务，融洽投资者关系；制定股权质押管理办法、股权管理手册等制度，完善股权管理制度体系；推动股权管理系统上线，防范内控风险，规范管理机制。

3 次 组织召开股东大会	**10 次** 董事会会议	**24 次** 董事会专门委员会会议	**194 项** 共审议和审阅议案和报告
6 次 召开监事会会议	**7 次** 监事会专门委员会会议	**47 项** 审议和审阅议题	



风险管理

推进全面风险管理，提升风险管理的全面性、有效性和前瞻性。加强制度建设，印发资产分类、授信担保、账簿分类、市场风险价值管理等制度，进一步规范了信用风险、市场风险等领域的管理。完善量化工具，优化对公客户评级模型，完成内评法经济资本计量工具建设，助力客户结构调整。建设全行客户风险信息平台，提高风险预警能力；优化系统功能，增强对信用风险、市场风险及操作风险等系统管控效能。

围绕重点领域和关键岗位，多措并举，强化操作风险管控。开展防范化解重大风险攻坚战回头看暨重点领域专项风险排查工作，将我行防范化解重大金融风险攻坚战向纵深推进。全面落实内部控制、操作风险及合规一体化管理体系建设要求，进一步完善操作风险管理体系，强化重点领域、重点环节、重点岗位操作风险管控措施。深化案例警示教育和操作风险提示工作，剖析当期热点操作风险案例、提示操作风险重点管理信息，引导全行“知敬畏、守底线、防风险”。

深化合规风险管理，为高质量发展提供合规保障。做好规章制度制定统筹管理，将新规解读、外规内化、合规风险点与控制措施梳理、制度后评价等工作要求进一步固化。加强制度宣导培训，通过现场培训、视频培训、广学平台专题培训等形式组织员工学习、研究规章制度，为落地执行奠定良好基础。总行部门完成 158 份当年新印发规章制度培训，各分行通过集中培训、视频及广学平台课件讲解等开展规章制度培训与转培训 1,300 多场次。

落实反洗钱监管要求，制定修订反洗钱工作管理政策、管理规程，组织做好《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引》的落地工作并持续推动落实。我行一直将内控制度建设和完善作为法人机构的重要职责，目前已建立了包括总体制度和各项具体管理制度在内的全面反洗钱内控制度体系，总体制度为《广发银行反洗钱工作管理政策》，各项具体制度包括《广发银行大额交易和可疑交易报告管理办法》《广发银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等。

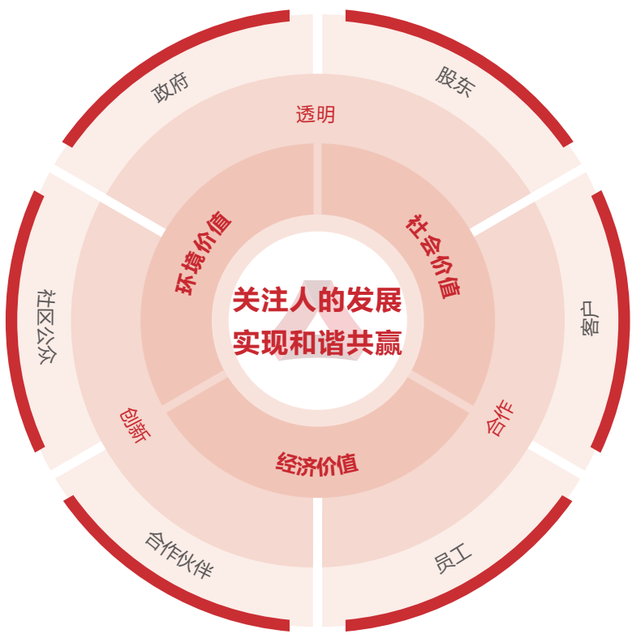
2019 年，我行进一步对反洗钱两大系统相关功能进行优化，主要优化内容有：通过周密准备和大量测试于 6 月 27 日一次性成功对接中国反洗钱监测分析中心二代系统，实现可疑交易报告新接口报送；上线“接续报告”模块，通过子接续案例与父接续案例对接，系统实现三个月预警报送，降低人工控制疏漏风险；进一步优化调整反恐怖融资名单监测触发规则，在一定程度上减少误中率，提高筛查质量。

责任管理

社会责任理念模型

模型阐释

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



广发银行社会责任模型

履责方式

创新　透明　合作

履责对象

利益相关方

履责重点

经济责任　环境责任　社会责任

责任荣誉

中国人民银行

“年度银行科技发展奖”二等奖

中国银保监会

委外催收区块链项目荣获银保监会信息科技风险管理奖

中国银行业协会

“文明规范百佳示范单位”
“最佳精准扶贫贡献奖”

广东省扶贫开发领导小组

“2019 年度广东扶贫济困红棉杯铜杯”

中国青少年发展基金会

“希望工程 30 周年突出贡献奖”

团中央青年志愿者行动指导中心、中国青年志愿者协会

“2019 年青年志愿服务合作伙伴”

中国外汇交易中心

“核心交易商”
“优秀债券市场交易商”
“优秀衍生品市场交易商”

中央国债登记结算有限责任公司

“2019 年优秀金融债发行人”
“2019 年度政策性金融债优秀做市结算机构”

中国金融认证中心（CFCA）

“最佳智慧金融平台”
“最佳企业网上银行奖”

香港客户中心协会

“大中华最佳联络中心金奖”
“最佳客户服务中心金奖”等八项大奖

英国《银行家》杂志

“2019 年全球银行 1000 强”排名第 73 位，较上年提升 19 位，名次创历史新高

世界品牌实验室 (World Brand Lab)

2019 年“中国 500 最具价值品牌”，银行类别排名第 9 位，在股份制银行中居于前列

新华网

“社会责任精准扶贫奖”

《金融时报》

“年度最佳品牌建设银行”

《中国经营报》

“2019 卓越竞争力普惠金融践行金融机构”

《福布斯》

荣登世界最佳银行榜

《亚洲货币》

“中国卓越交易银行”
“最佳企业手机银行奖”

《银行家》

“十佳财富管理创新奖”
“十佳手机银行创新奖”
“十佳供应链金融创新奖”
“十佳民营企业金融服务创新奖”

《财资》

“最佳结构化贸易融资方案奖”
“最佳供应链解决方案奖”
“最佳收付款解决方案奖”

《上海证券报》

“幸福理财”旗下明星产品“幸福股舞”荣获“年度净值型理财产品卓越奖”

《证券时报》

“2019 年度金融科技服务银行天玑奖”
“2019 年度信用卡天玑奖”
“幸福衍绵” 系列净值型产品荣获“2019 年中国高净值客户专属理财产品君鼎奖”

《21 世纪经济报道》

“2019 年度综合金融服务创新银行”
“2019 年度资产管理银行”
“2019 年度智慧金融产品奖”
“2019 年银行业智慧财务创新奖”

《信息时报》

“金狮奖”之“年度最佳财富管理银行”
“抵押易”业务荣获“年度最佳信贷产品”

智联招聘、北京大学

“2019 中国年度最佳雇主全国 30 强”
“2019 中国年度最佳雇主最受女性关注雇主”

《每日经济新闻》

广发银联钻石卡和广发 VISA 无限卡荣获“年度卓越信用卡奖”

责任专题

助力粤港澳大湾区高质量发展

2019 年，广发银行深入贯彻中共中央、国务院《粤港澳大湾区发展规划纲要》，主动服务国家重大战略发展布局，制定《大湾区综合金融服务三年行动方案（2020-2022 年）》，以优质金融服务，助力大湾区实现“国际一流”远期目标。

广发银行认为“支持大湾区国家战略是我们这代广发人的机遇，更是我们的责任”，始终坚持“抓住一个机遇，明确两个职责，夯实三个基础，提升四种能力”重要原则，着眼于清晰认识广发银行所处的区位特点优势，牢牢把握住国家对大湾区、先行示范区的战略定位带来的政策机遇，结合宏观经济形势，通过有效服务实体经济，做好广发银行的经营和发展。

抓住“一个机遇”，充分认识大湾区建设对广发银行的重大意义，增强紧迫感和使命感

一是服务大湾区建设是贯彻党中央决策部署的政治任务。

作为金融央企旗下的国有控股商业银行，广发银行深刻认识推进大湾区建设是增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的政治要求，是落实国家区域发展战略的重要任务，是必须担负起的重大历史责任。

二是服务大湾区建设是落实重振国寿战略的具体行动。

大湾区 2018 年 GDP 超 10 万亿元，范围涵盖 9+2 城市，为全面落实重振国寿战略提供良好的市场环境。中国人寿集团党委对大湾区建设高度重视，要求广发银行坚守初心使命，力争成为大湾区金融服务的中坚力量。广发银行作为中国人寿集团重要成员单位，将立足自身、主动作为、奋勇争先，加强与集团各兄弟单位协同，有效发挥集团整体优势，为重振国寿贡献广发力量。

三是服务大湾区建设是推动广发银行高质量发展的重大机遇。

广发银行在大湾区具有总部优势、机构网络优势、业务先发优势，再依托中国人寿集团的政治优势、客户优势、综合金融优势，可以更全面、深入地参与到大湾区建设各个领域。广发银行将紧紧把握住大湾区建设的重大发展机遇，加快发展步伐，以做大做优做强省内分行为抓手，带动全行整体竞争力提升，实现自身高质量发展目标。

明确总分行“两个职责”，形成服务大湾区建设合力

强化总行牵头职责，做优做强总部

- 一方面总行担起总部职责，做好统筹抓总和支持保障。面对大湾区建设国家重大战略以及中国人寿集团党委的各项重要工作部署，总行承上启下，做好大政方针的解读和自身政策对接，做好相应的业务指导和支持保障。为此，广发银行将专门成立大湾区综合金融服务领导小组，确保决策及时、推动有力。
- 另一方面总行担起管理职责，凝聚分行合力助力湾区建设。总行发挥龙头带动作用，牵头做好源头对接，为省内分行在当地对接具体项目创造有利条件，积极为企业提供跨区、跨境的金融服务。

强化分行发展主责，做大做实省内分行

- 一方面对标一流，明确高远的发展目标。广发银行明确要求各分行敢于向当地排名靠前银行机构对标，在当地有比较优势的分行，要坚定信念、敢于亮剑，巩固优势，在当地排名落后的分行，要奋起直追，努力实现争先进位。
- 另一方面立足自身找准定位，制定切实可行的工作举措。广州分行和深圳分行承担起更大职责，发挥核心引擎作用，积极带动省内其他分行发展。佛山、东莞、珠海、惠州、中山、江门、肇庆等 7 家位于大湾区内的省内分行，结合当地城市发展特点，紧抓湾区建设机遇，深耕本地核心企业及其供应链，夯实客群基础。澳门分行加强与境内分行业务联动，并将境外经营的经验输送给香港分行，助力香港分行打造跨境金融桥头堡。大湾区外的其他省内分行结合当地政府积极融入大湾区发展的机遇，找准区域市场发展定位，与地方经济深入融合，助力各地实现全面发展。

夯实人才队伍、客群、业务“三个基础”，切实提升服务大湾区建设成效

夯实人才队伍基础，激发发展活力

通过服务大湾区建设，打造一支有活力、有战斗力的人才队伍。着力提升分行班子能力，优化分行班子结构，完善干部考评机制。加强优秀年轻干部培养，贯彻落实集团“2551”人才工程建设要求，把大湾区作为促进优秀年轻人才成长的培养基地。建立有针对性的培训和培养计划，畅通纵向晋升通道和建立横向交流机制，全方位提升队伍综合素质和专业水平，让员工与广发银行共同成长。

夯实客群基础，弥补发展短板

把握大湾区建设机遇，大力支持和拓展一大批效益好、风险可控的客户。对公客户方面，大力支持拓展政府机构类客户，支持重点企业和重点项目；个人客户方面，积极拓展客户，提升存量客户价值，为客户提供综合金融服务。

夯实业务基础，转变发展方式

服务大湾区建设，要走综合金融带动业务增长的内涵型发展之路，促进业务持续稳定增长。从单一信贷投放向综合金融服务转变，面对客户融资需求时，善于用多种方式响应客户。从单一业务合作向多元化业务合作转变，提供好的综合金融服务方案，把客户做深做透，实现以点带面的效果。

提升党建引领、保银协同、科技引领、风险管控“四大能力”，为服务大湾区建设提供有力支持

增强“党建引领”能力，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持党要管党、从严治党，以党建引领发展，以发展巩固党建，充分发挥党组织的领导核心和政治核心作用。

增强“保银协同”能力，加强与集团兄弟单位紧密合作，在客户资源挖掘共享、协同激励机制建设、文化融合等方面先行先试，共同打造保银协同升级版，争取将广东建成中国人寿集团系统内综合化经营的示范区。

增强“科技引领”能力，强化科技引领作用，加快科技在服务客户前端的全方面运用，同时运用科技为提升中后台管理效率赋能。

增强“风险管控”能力，始终绷紧风险管理这根弦，确保风险可控。更加注重风险隔离，构建适应大湾区建设的风险防控体系，防止交叉金融风险渗透或转移。

◆ 广发银行支持粤港澳大湾区建设专题会

◆ 东莞交投集团与东莞分行签署战略合作协议助力大湾区发展

◆ 粤港澳畅游卡发布会现场

责任专题

深入实施脱贫攻坚战略

2019 年，广发银行深入学习贯彻习近平总书记关于扶贫工作的重要论述精神，全面贯彻落实党中央、国务院决策部署，执行集团公司扶贫工作会议要求，扎实推进定点扶贫、金融扶贫、动员社会力量助推脱贫，助力打赢脱贫攻坚战。

◆ 中国人寿集团党委委员、副总裁兼广发银行党委书记、行长尹兆君同志深入扶贫点调研

“三方合力”落实脱贫攻坚

定点帮扶凝聚合力

截至 2019 年末，本行 26 家机构承担对口帮扶任务，贫困点覆盖全国 14 个省份，派驻扶贫干部 58 名，帮扶 70 个贫困点的 4,439 户贫困户、12,511 名贫困人员，脱贫率超 95%。2019 年批复捐赠资金 1,254.30 万元，用于支持扶贫项目。

金融扶贫稳步推进

截至 2019 年末，本行精准扶贫贷款余额 49.88 亿，较年初增长 16.73%。全年累计投放精准扶贫贷款 166.08 亿，金融扶贫工作稳步推进。

慈善公益汇聚爱心

广发希望慈善基金成立 11 年来，共募款 8,600 多万元，其中 7,000 多万元已经落地，用于捐建希望小学、希望图书馆等公益项目，累计直接捐助 1.7 万人，超过 23 万师生受益。

◆ 广发银行在广东省韶关市翁源县渔溪村捐建的裕兴生态产业园

“四个强化”助力脱贫攻坚

强化组织领导

- 在统一思想认识方面。总行党委多次组织集中学习，深入学习习近平总书记关于脱贫攻坚的重要讲话精神，党中央、监管机构和集团公司扶贫政策与制度，确保在思想上和行动上与党中央保持高度一致。
- 在组织架构方面。健全和完善助推脱贫攻坚工作领导小组及相关组织架构，建立总行行领导直接挂钩的帮扶工作机制，统一领导全行脱贫攻坚工作，形成了党委领导、各负其责、齐抓共管的工作局面，确保各项工作朝着既定目标推进。
- 在工作部署方面。2019 年 5 月，召开广发银行扶贫工作会、驻村第一书记座谈会，对全行扶贫工作进行再动员再部署，推动全行扶贫工作有序开展。

强化机制保障

- 出台扶贫制度文件。进一步明确目标任务，强化责任担当，推动全行扶贫工作有序开展。
- 加强扶贫信贷指引。明确提高精准扶贫贷款的不良率容忍度，强化对金融扶贫的政策导向，促进金融支持与产业扶贫有效融合。
- 优化扶贫资源配备。根据定点扶贫地区环境特点和工作特殊性，在扶贫资源配备时予以适当倾斜，特别是保证“三区三州”等深度贫困地区顺利推进各项帮扶任务。

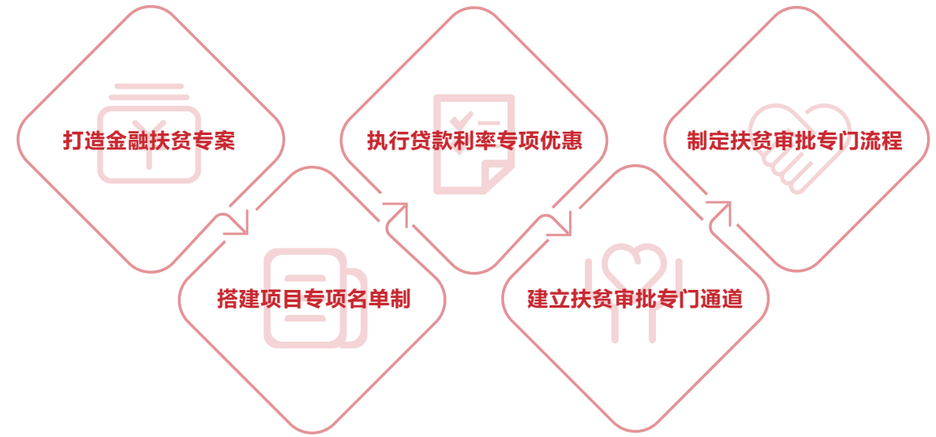
强化过程管理

- 压实各级党委的主体责任。总行分别与广东省扶贫办和集团公司签订《扶贫责任书》，切实将扶贫责任扛在肩上。对于分行，将扶贫指标纳入党建考核体系，压实各级党委主体责任，推动各单位充分调动行内资源和力量助推脱贫攻坚。
- 强化在脱贫攻坚中的监督责任。广发银行纪委切实履行在脱贫攻坚中的监督责任，督促各级党委讲政治、顾大局、真扶贫、扶真贫。
- 全力支持配合集团公司开展扶贫专项巡视。实事求是、客观反映情况和问题，对发现问题即知即改、立行立改，以更加强烈的使命感和紧迫感抓好关键一年的脱贫攻坚工作。

强化工作创新

- 坚持定点扶贫“多点结合”。各单位严格按照中央的部署，强化抓党建促脱贫攻坚，发挥驻村第一书记作用，加强“村两委”建设，提升作战能力。结合各地政府要求和帮扶点实际情况，做到精准识别、精准施策、精准帮扶、精准退出，并立足长远，建立扶贫长效机制。
- 推动产业升级，做到“输血”与“造血”相结合。每年划拨专项扶贫资金，重点支持产业帮扶。发挥行业优势，利用客户资源，为定点帮扶点加大招商引资的规模与力度，积极引进有实力的专业企业合作经营，提升产业效益，壮大集体经济。
- 加强市场开拓，做到“短期举措”与“长期发展”相结合。动员行内员工和客户进行帮扶采购，加大宣传推广力度，将贫困村产品积极推向市场。2019 年，全行采购扶贫产品超 1,300 万元。
- 坚持教育培训，“扶贫”与“扶智”结合。通过在定点帮扶点设立教育基金、建立幼儿园等方式开展教育扶贫，动员社会爱心企业积极开展捐资助学爱心公益活动，为定点扶贫点的儿童捐赠学习、生活用品，开展支教活动。加大培训力度，积极组织贫困户参加农业实用技术和劳动转移就业等技能培训，学习先进种植经验、提高生产技能，拓宽致富门路。
- 加强人文关爱，“结对帮扶”与“叠加保险”相结合。充分发挥保险扶贫的保障机制和功能，为脱贫上“保险”保障脱贫不返贫。

打造金融扶贫“五专模式”



定点扶贫

昆明分行将脱贫攻坚提升到与业务发展同等重要位置，使定点帮扶云南省富源县箐口村发生了脱胎换骨的变化。

修建广发路、维修村委办公楼、安装路灯，改变村容村貌；捐赠小学课桌椅、被服、希望厨房，资助贫困学生、引入乡村教育项目，阻断代际传递；借助广发希望慈善基金平台筛查、救助先心病患儿，携手寿险捐赠专项保险，斩断贫困根基；打造重楼种植产业扶贫样板、引进辣椒种植、养殖绿皮蛋鸡，催生“造血”功能。

中山分行赴对口扶贫点肇庆广宁县古水镇蒙坑村开展扶贫济困慰问活动，大家深入贫困户家中，与贫困户面对面、心贴心交谈，宣传扶贫政策，并为他们送上油、米、书籍等慰问品，鼓励贫困群众保持乐观向上的生活态度，树立信心，积极发展生产，全力打赢脱贫攻坚战。

◆ 中山分行向村党支部捐赠书籍电脑

产业扶贫

南京分行结合打造“沭湖稻花乡米”品牌的成功经验，探索“农企 + 村集体 + 合作社 + 农户”的方式实施扩大种植，促进示范种植户亩产收益增收 500 元以上。郑州分行联合南阳市人社局对帮扶村开展种养殖培训，推广小龙虾养殖、茶叶种植、香菇种植等，帮助贫困人员实现就近就业。乌鲁木齐分行组织帮扶点村民种植经济价值较高的万寿菊，聘请专业技术人员兴建 14 座万寿菊育苗大棚，村内万寿菊种植面积增加至 225 亩，有效改善了当地传统种植模式，农民年生产性收入超过 65 万元。

◆ 南京分行打造“沭湖稻花香米”品牌种植基地

文化扶贫

西安分行坚持推进扶志扶智教育，以贫困户为原型拍摄扶贫励志微电影《前行》，用身边实实在在脱贫事迹，为黄家村其他贫困户自主脱贫树立榜样；充分发挥爱心积分奖励机制，开展金融知识讲座、环境整治和“精神文化脱贫”先进表彰大会等活动，扎实推进“十个一”建设，使贫困户自主脱贫的内生动力得到有效激发。

◆ 贫困户田间劳作

公益扶贫

为增强贫困群众幸福感获得感，巩固提升脱贫成果，把访贫问需济困做实，2019 年 11 月 28 日 –29 日，潍坊分行开展帮助贫困群众过暖冬过好年活动，从农户手中购买 25,000 斤滞销白菜，并由党员组成志愿者团队，顶着严寒深入潍坊福利院、北海社区等多家社区机构，为贫困群众免费发放白菜。

◆ 潍坊分行帮助贫困群众过暖冬

责任专题

同心战“疫” 广发在行动

疫情就是命令，防控就是责任。广发银行将做好新型疫情防控和金融支持服务作为头等大事来抓，通过加强组织领导、金融支持、工作统筹、宣传引导、外出管控、卫生管理、安全保卫、病例管理、应急值守、捐赠统筹等“十个加强”，践行社会责任，助力打赢疫情防控阻击战。

统一思想 贯彻落实强部署

疫情发生后，2020 年 1 月 24 日，广发银行召开疫情应急工作会议，成立领导小组，全面部署疫情防控和金融服务支持工作，第一时间要求各单位提高政治站位，认真落实集团和总行党委工作要求，加强信贷对防控新型疫情工作的支持力度。

当日，广发银行印发《关于信贷支持防控新型疫情工作的紧急通知》，总行设置专项信贷额度、开通审批绿色通道、给予专项利率优惠，对新型疫情防控相关的医疗机构、医疗器具生产等企业加大信贷支持力度。1 月 29 日，中国人寿集团成员单位广发银行决定向湖北省慈善总会捐赠 3,500 万元，用于湖北省疫情防控工作。

3,500 万元

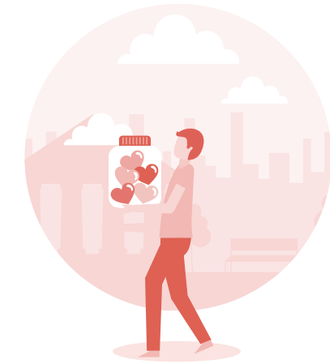
向湖北省慈善总会捐赠

精准靶向 资金用在“刀刃上”

在湖北，当知悉武汉航发集团（火神山医院和雷神山医院的三家市属参建单位之一）的应急资金需求后，武汉分行相关人员通过步行或骑车上门联系客户，于 1 月 31 日实现 1 亿元流动资金贷款出账，为企业建设施工解了燃眉之急；在广东，惠州分行高效审批惠州市西顿照明公司（武汉雷神山医院照明设施捐助商）信贷需求，对该公司的授信增加一倍有余；陕西、江苏、湖南、新疆、福建、河北、浙江、江西等地也迅速为国药控股、九州通医药有限公司、浙江振德控股有限公司、3L 集团等公司提供了及时的资金支持。

提高效率 众人拾柴火焰高

合肥分行仅用 26 小时完成对合肥高贝斯医疗卫生用品有限公司 3,000 万元授信额度的尽调、审批及首笔 800 万资金的顺利投放；佛山分行从接到企业融资需求起，在 3 个小时内完成审核流程，两天时间内给予企业贷款额度 1,000 万元；南京分行仅用两天完成企业 2 亿元授信审批，助力解决老百姓的“菜篮子”问题。



大力支持多地“小汤山”建设

广发银行授信应急资金支持广东、河南“小汤山”援建企业。郑州分行全力支持中建七局，自 1 月下旬以来，多次开展银企高层对接，了解企业业务需求，积极推动授信服务。在总行大力支持下，为中建七局核批 12 亿元授信，其中新增额度 2 亿元，为河南“小汤山医院”的建设提供资金储备。

洛阳分行为承建洛阳“小汤山医院”的河南三建建设集团提供应急支援，开辟绿色通道，新增授信 1,000 万元，从收集资料到完成贷款发放用时不到 48 小时。

与时间赛跑，极速审批服务广西、湖南“火神山”建设单位。南宁分行鏖战 7 个昼夜，为建设企业提供授信超过 2 亿元，通过绿色通道，实现多笔业务投放，为顺利完成广西“火神山”建设工作保驾护航。常德分行从收集资料、上报审查到贷款审批通过，仅用三个工作日就为常德二医院投放贷款 7,000 万元。

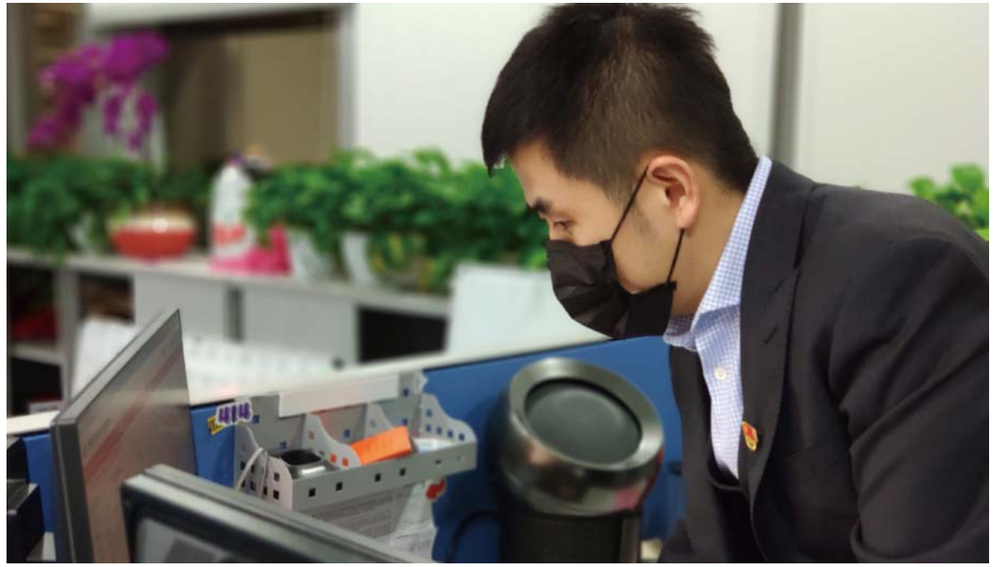
紧急调物资，1,000 公斤酒精消毒液“闪送”陕西、河南施工一线。西安分行多渠道紧急筹集酒精 300 公斤、84 消毒液 300 公斤，在两天内备齐送至陕西“小汤山医院”施工现场。郑州分行紧急调配酒精 200 公斤、84 消毒液 200 公斤、牛奶 180 箱、火腿 60 箱，驰援建设现场。

精准施策 助力企业复工复产

广发银行积极响应国家号召、落实监管要求，针对复工企业可能出现的流动资金紧缺、还款面临困难等问题，减费让利降低成本、加强专项信贷支持、宽限还款缓解压力、提供高效应急支援，携手企业共渡难关。

广发银行已在上海、沈阳、武汉落地三笔疫情防控债，累计承销金额超过 25 亿元，并在发行价格、利率方面等创下业务记录，以上三笔疫情防控债均定向支持疫情防控领域企业复工复产。

适时推出“e 秒订单贷”，通过与中征平台对接，积极发挥金融科技优势，大力推动以中征应收账款融资服务为核心的供应链金融业务，支持企业复工复产。



踊跃捐款 支持新冠肺炎疫情防控

为打赢这场疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，我行积极履行金融央企成员单位的政治责任，广大党员干部职工充分弘扬“一方有难，八方支援”的传统美德和奉献精神，以实际行动支援疫情防控工作。疫情发生后，总行党委快速行动，捐赠 3,500 万元支持湖北地区的疫情防控工作。广大党员纷纷献出爱心，通过现金、银行转账、电话委托等方式进行捐款捐物，全行各级单位和个人共计捐款捐物 4,045 万元。

◆ 基层网点员工支持疫情防控工作

4,045 万元

全行各级单位和个人共计捐款捐物

01 责任实践
保银协同 服务实体经济

服务国家战略 …… 26

践行普惠金融 …… 27

“双轻”服务高质量发展 …… 30

服务国家战略

2019 年，广发银行围绕服务粤港澳大湾区建设、京津冀协同发展、东北振兴、黄河流域生态保护和高质量发展、长三角一体化建设、长江经济带建设等国家战略，逐一制定综合金融行动方案，以综合化金融优势为抓手，明确发展目标和实施路径，打造结构合理、布局完善、服务高效的综合金融品牌银行。

全方位助力京津冀协同发展

广发银行按照“更加协调，分工合理、功能互补、错位发展”的整体布局规划，坚定“服务京津冀、辐射一带一路”的区域定位和“非首都功能持续疏解、交通一体化、产业转型升级、环境综合治理”的客户定位，建立以保银协同为核心、传统信贷为补充、创新驱动为发展的业务策略，积极参与区域内重大项目，充分挖掘区域内重要客群，打造重要的利润增长极。

服务新时代东北全面振兴

东北地区是我国重要的工业和农业基地，而且在粮食、生态、能源、产业等方面具有战略性地位。服务新时代东北全面振兴、全方位振兴，银行业责无旁贷。广发银行制定服务东北振兴暨推动东北地区分行高质量发展行动方案，立足东北地区资源禀赋、经济基础、人文特色等实际，夯实对公客群基础并发挥零售金融特色，因地制宜满足客户和市场的实际需求，以做稳做优做强、打造精品银行为目标，用实际行动书写“东北振兴”时代命题。

支持黄河流域生态保护和高质量发展

黄河宁，天下平。黄河流域是我国重要的生态屏障和重要的经济地带，是打赢脱贫攻坚战的重要区域。广发银行明确了围绕三大原则推进金融服务在黄河流域落地：一是发挥引领作用，争当综合金融“先锋队”。做好中国人寿集团综合金融的“先锋队”，对黄河流域生态保护和高质量发展项目积极介入、率先支持，发挥好引领作用，引导兄弟单位进行服务支持。二是发挥协同作用，争当综合金融“主力军”。加强与保险、投资板块的联系互动，以客户需求为中心，搭建互惠互利“一盘棋”的利益共享机制。三是发挥示范作用，争当综合金融“领头雁”。广发银行将发挥好国有银行的优势，加强政策研究，积极开展金融创新，大胆进行实践尝试，打造综合金融服务的模范样板，探索更多可复制推广的综合金融经验，为客户提供更优质的综合金融服务。

服务长三角一体化建设

广发银行已在长三角地区设置 6 家一级分行、15 家二级分行，网点数量 140 家，为广发银行主动服务国家重大战略发展布局、助力上海国际金融中心建设提供了坚实保障。广发银行紧扣“一体化”和“高质量”两个关键。总行从科技创新、风险管控、政策保障等方面为分行提供有力支持。通过建立“信息沟通、保银协同、总分营销、科技创新、业务风控、政策保障”六个“一体化” 保障措施，促进整体发展目标实现；长三角区域内分行以落实国家战略为发展契机，立足地区特点，加快业务发展和区域布局相结合，坚持协同发展，加快创新驱动，促进资源整合，提升市场竞争力。

推动长江经济带高质量发展

广发银行制定并推出长江经济带综合金融服务行动方案，扎实推进各项措施落地，与地域分布和产业特点相结合，根据长三角、长江中游和长江上游等城市群特点，制定“一行一策”发展目标，配套相应发展策略。其中，长三角城市群内分行紧抓地区经济基础好、开放程度高、创新能力强的特点，找准切入点，推进业务一体化高质量发展。长江中游地区分行聚焦当地重点领域，发挥保银协同优势，加强与各级政府联系，助力中部地区经济发展。长江上游各分行把握发展机遇，找准市场发展定位，与地方经济深入融合，弥补存量业务和机构布局不足，推动实现全面发展。

践行普惠金融

支持小微企业

广发银行积极贯彻落实党中央、国务院及监管机构关于改善小微金融服务的要求，加强组织建设，总行成立普惠金融部，在总分行均设立小微金融“两增”工作专项协调小组。调动全行资源，采取配置专项信贷额度、配套小微业务差异化风险政策、强化小微业务考核、加强小微产品创新、给予小微贷款优惠 FTP 定价、推进小微企业金融服务精细化过程管理等多项举措，全力落实“两增两控”小微监管要求。

截至 2019 年末，普惠型小微企业贷款余额 965.24 亿元，比年初增长 211.18 亿元，增幅 28.01%，服务小微企业户数达 24.17 万户，比年初新增 8.69 万户。

965.24 亿元
普惠型小微企业贷款余额

211.18 亿元
比年初增长

28.01%
增幅

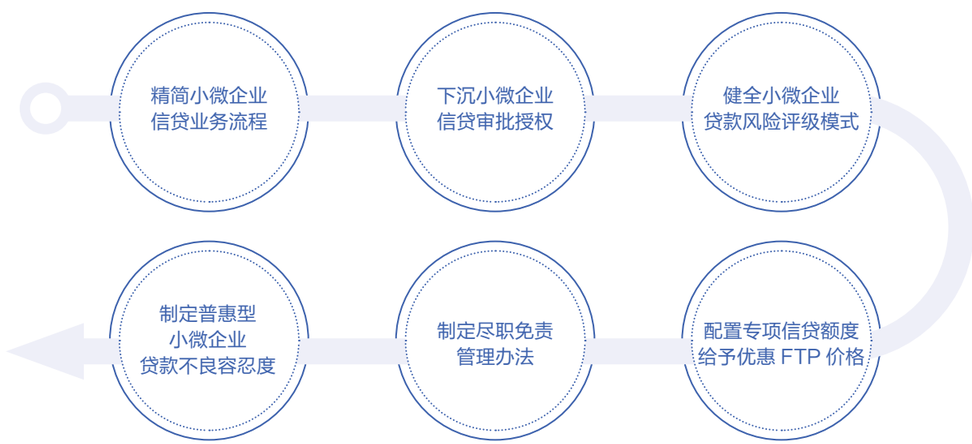
重塑产品体系

推广“政采贷”“政银通”“科信贷”“电商贷”等产品，优先支持与各级地方政府搭建小微企业融资服务平台的模式，重点拓展小微企业风险补偿金业务及与农担联盟等政策性融资担保公司合作的授信业务。对国家政策扶持客群，制定专项金融服务方案，由政府风险补偿机构及合作方与我行共担风险。

与当地国税、第三方数据公司对接，推广“税银通”小额信贷产品。9 月 20 日正式推出全线上化“税银通 2.0”版本，实现客户申请、调查、审批、合同签订、出账、还款、智能预警的全线上化操作，提升业务办理效率及客户体验。产品以企业涉税数据为核心，整合行内外 B+C 端大数据资源，综合运用各类信息，通过 13 类、300 项数据指标实时在线为申请产品的企业客户实现精准画像，搭建了我行拥有自主知识产权的企业客户线上化风控体系，覆盖企业客户授信业务全生命周期。截至 2019 年末，已推广至 18 家分行，产品客户数 728 户，贷款余额 5.21 亿元。

面向企业客户发行“捷算通卡”，截至 2019 年末，开卡近 18 万张。上线为客户提供资金按用途分类记账功能的“捷算通账簿管家”、具有多版本和收款功能的升级版“捷算通对公移动支付”和解决单位车辆办理 ETC 难题的“对公 ETC”业务。

优化政策流程



案例 **广发银行亮相第七届中国中小企业投融资交易会**

2019 年 6 月 26 日，第七届中国中小企业投融资交易会暨金融服务民营企业成果交流展在北京国家会议中心开幕。广发银行作为全国性股份制商业银行代表参展，向广大中小企业展示了广发银行专门为中小企业提供的金融产品和业务模式，并在本届投融会上荣获“2019 年金融服务民营及中小企业”优秀案例。

广发银行面向民营企业和小微企业推出了一系列特色信贷服务产品。贯彻落实“无还本续贷”，大力推广民营小微企业流动资金贷款随借随还，方便客户合理安排资金使用周期，降低融资成本。

提供“政采贷”“电商贷”“政银通”等信用类授信产品，“快融通”“抵押易”等抵押类授信产品，“法人房产按揭”等贷款分期偿还授信产品。此外，创新“科信贷”特色授信产品，对国家或地方政府科技部门认定的科技型高新技术企业、创新型企业、科技小巨人企业等，提供信用贷款支持。

案例 **战略合作助力中小企业**

昆明分行与昆明市中小企业服务中心签订《战略合作协议》，旨在通过与昆明市中小企业服务中心建立全面战略合作关系，积极推进普惠金融工作，改善和提升小微企业金融服务水平。签约现场，我行还就企业账户管理、电子商业汇票、手机号码支付、“工商 e 线通”以及“银税互动”等服务内容进行了宣讲，受到各参会中小企业主的高度赞誉，打响了广发昆明分行服务云南中小企业品牌。

案例 **激活民营经济创新活力**

百世物流作为一家专业物流供应链服务提供商，其业务特点决定了企业拥有众多的物流站点，如果每家站点都开立一个账户，不仅开户成本高而且账务管理复杂。针对上述痛点，杭州分行依托科技金融，为其量身定制了“慧记账”产品，帮助企业解决了繁杂的账务管理问题。此外，杭州分行还通过产品创新为其提供多级授权、集团资金池等多种资金管理产品，解决了企业资金调拨和审批难题。随着企业加快全球布局，分行又为其提供了诸如资本金、外债、跨境担保等丰富的外汇政策指导服务。杭州分行在服务百世物流的过程中始终坚持科技金融、产品创新和政策指导，通过定制综合金融组合拳产品，解决了企业面临的多种金融难题，助力客户提升全球资金管理能力，与民企实现了共成长。

助力消费升级

2019 年，广发银行助力普惠金融发展，以金融产品推动消费升级，通过“E 秒贷”创新智能金融产品和服务，提升金融风险管理能力同时，满足客户消费需求。

案例 **“E 秒贷”**

“E 秒贷”通过数据筛选、自动审批、便可给予授信。同时，利用大数据智能分析，对借款人的还款能力进行实时监测，建立风险预警系统，提高风险管理效率。客户足不出户，通过广发银行官网、手机银行、官方微信即可申请。客户在申请过程中填写简单信息，只需 10 秒即可知道贷款审批额度。

案例 **让信用成为消费者的资产**

广发银行一直在寻求更高效便捷地把专业个人融资服务送到客户身边的模式。秉承创新发展基因，依托领先零售信贷风控体系、大数据挖掘技术和线上线下一体化渠道整合能力，在全国各地加强与当地税务机构、公积金管理中心、社保机构合作，打破了信息壁垒，极大地缓解了银行和消费者之间的信息不对称问题。

◆ 东莞分行社保卡微信医保支付现场咨询

相关机构对银行提供具有权威性和真实性的税务、社保或公积金信息，使其成为银行贷款授信审批的重要参考依据，既帮助了消费者将自己的纳税或缴费诚信转换为实实在在可享受到的消费金融服务，以“信”换“贷”，同时又通过创新智能金融产品和服务，扩大金融服务半径，助力中国消费金融发展升级。

“双轻”服务高质量发展

2019 年，广发银行在全行层面下发关于进一步推进“轻资本、轻资产”业务发展的指导意见，明确将交易银行、投资银行、资产管理、财富管理、资产托管、金融市场等业务列为“双轻”转型的重点，配套指导措施推进重点工作开展落实。

助力“智慧城市”

2019 年，广发银行发布“智慧城市”综合服务方案。通过“金融 + 产品 + 场景”，企业在智能化的城市里获得更便捷的服务成为现实。全年落地 731 个“智慧城市”项目，赋能智慧制造、智慧民生、智慧连锁、智慧医院、智慧校园等多个行业发展。

让创业者的梦想快速落地

智慧商事服务与市场监管部门合作，打通了银政之间的“信息孤岛”，为企业提供一站式商事注册服务和银行金融服务。业内创新推出“粤澳商事登记银政通”、国内首张企业电子证照银行卡，为“大众创业、万众创新”注入金融科技活力。

让成长期企业轻松摆脱资金流困扰

智慧连锁服务通过组合智能 POS 等定制化产品，打通智能收款终端应用程序与门店销售管理系统，打破集团财务管理系统之间的信息交互壁垒，理顺企业开单、排队、交费、放行各环节，极大提升使用体验。

让中小企业共享产业链发展成果

智慧城市综合服务方案围绕核心企业上下游企业的协同发展，推出智慧制造解决方案，以达到加强资金管理、提高资金利用效率的目的。定制化的“e 秒供应链”服务，帮助上游供应商快速盘活应收账款和票据资产，下游经销商扩大销售促进资金回流，实现产业链良好的资金循环，为企业转型升级赋能。

金融科技 让居民生活更舒适

“智慧交通”金融服务方案致力于“提高通行速度、减少现金收取、降低成本投入”，实现移动支付在多个场景下的灵活运用，达到银企双赢的目的。

互联网 + 管理 让就医教育更便捷

构建以社保卡为基础、以教育和医疗为应用场景的“智慧城市”生态圈，有效协助医院解决患者排队时间长、看病时间短、运营效率低等问题。同时，积极与学校开展深度合作，使学校能够充分运用银行线上渠道降低财务成本，发展“互联网 + 教育”，促进优质资源共享。

移动智能 让旅游出行更随心

全面打造移动支付应用场景，为旅游景区提供线上营销、移动支付和旅游管理功能，借助便捷的终端设备，让游客与网络实时互动，让旅游安排进入触摸时代。

提速跨境金融服务

广发银行持续探索产品创新和服务优化的发展道路，为进出口企业提供便利化跨境金融服务。跨境综合金融服务方案全面涵盖企业进出口贸易、境外工程承包、境外投资、全球资金管理等各类核心需求，为企业“走得稳”保驾护航。2019 年，实现国际结算量 828 亿美元，融资余额（含国内证及国内保函）首次突破 1,000 亿人民币。

案例 综合服务跨境经营 赋能企业“走出去”

- 全新升级的“跨境瞬时通”帮助进出口企业实现快速付款赎单，赢得宝贵商机。我行在合规性审核后即为客户办理业务，提高效率的同时降低客户成本。
- 配合国际贸易“单一窗口”海关税费改革，推出海关税费电子支付和关税保函信息电子传输服务，成为首批上线新一代关税综合解决方案的银行，为进出口企业关税缴纳和担保提供便利化金融服务。
- 提供丰富多样的国际保函产品，支持企业跨境交易、海外工程建设、境外投资等领域。依托自身在工程融资领域的丰富经验，参与港珠澳大桥项目，为项目开立预付款保函、履约保函、质量保函等各类型保函，涵盖工程全流程，对项目按时保质完工起到了重要的保障作用。
- FT 银团贷款解决“走出去”企业的海外并购需求。自贸区版跨境人民币双向资金及 FT 全功能版资金池金融服务方案，有效提高企业资金跨境收支的效率。基于全口径跨境融资宏观审慎政策及自贸区政策红利，广发银行整合境内外融资资源，为企业提供丰富的融资渠道，通过风参直贷、内保直贷等产品引入境外资金，为包括民营企业在内的符合要求的客户提供海外融资，有效降低客户融资成本。

案例 跨境金融七大产品矩阵

经过产品的持续完善和拓展，已涵盖瞬时达、瞬时结、瞬时汇、开证瞬时通、来单瞬时通、关税瞬时通、汇存瞬时通等七大子产品。

通过以上全新产品组合，广发银行“跨境瞬时通”形成了从出口的自助收汇至信用证在线付款的完整链条，实现海关税费自助支付外币存款灵活存取，助力企业国际结算快人一步、胜人一筹。

深化产品创新

2019 年，广发银行着力落实金融供给侧结构性改革政策要求，以更低的资本消耗更高效地服务实体，持续发挥金融科技力量，深化产品创新与转型升级，助力“双轻”战略实施，服务实体经济高质发展。

案例 资产托管

2019 年，广发银行推出新一代资产托管服务系统平台。平台运营体系实现流程节点高效流转，综合管理体系下常规产品实现一天审合同、一天开户，对外托管服务体系方便客户全天 24 小时自主查询，解决信息不对称、反馈时间长等问题。

截至 2019 年末，全行资产托管规模达到 25,266.63 亿，服务客户超 1,500 家，通过托管业务的产品创新、系统优化、服务升级，有力地助推了全行“双轻”战略的执行。

25,266.63 亿
全行资产托管规模达到

1,500 家
服务客户超

案例 “广发 360 资产配置系统”

系统以探索客户生命周期、满足客户人生各阶段金融需求为核心理念，为客户设计出财富增值、子女教育、退休养老、购买住房等多种生涯需求场景，在综合考虑客户的风险偏好、投资期限、资金需求缺口、市场环境等多种因素的基础上，构建出涵盖银行理财、公募基金、资管计划及保险等丰富多样的产品投资组合，为客户呈现更专业的综合资产配置方案。

案例 “e 秒供应链”

“e 秒供应链”具备“全程智能自动审验，资金秒级极速到账”等核心功能。其中“e 秒贴”支持客户随时在线自主发起票据贴现申请，行内电票系统自动审验，资金“秒级到账”。“e 秒贴”将放款速度大幅提升到 1–2 秒 / 笔，从根本上解决传统贴现“出款慢”的痛点，极大提升客户的融资体验。

案例 “e 秒票据池”

运用金融科技升级对公票据业务，创新推出“e 秒票据池”，破解企业海量票据资产管理的难题。“e 秒票据池”延续了“e 秒供应链”秒级出账的特点，深度嵌入企业经营场景，为企业提供票据管理、线上融资等全流程线上化的综合金融服务，高效盘活企业票据资产，降低企业融资成本。

02 责任实践

科技赋能 提升客户体验

推进智能网点 …… 36

保护消费者权益 …… 37

推进智能网点

2019 年，广发银行进一步强化科技赋能，挖掘数据价值，提供专项策略，致力提升智能网点定制化服务体验。持续优化系统和设备功能，“智汇柜台”对柜面业务替代率达 80.71%。智能机具新增 68 个功能点，优化 147 项功能及流程，推进高频交易优化提速。

◆ 智能网点

打造数字化精准服务

依托大数据技术，深入挖掘碎片化数据比对，分析客户各维度需求，实现客户精准识别、精准画像、精准服务。利用零售数据平台的数据分析，增加客户提示等服务场景，有效提高服务精准度并减少服务资源浪费。

打造场景化专项服务

针对客群特点和需求，融合社交场景，提供特色化、灵活化、便捷化专项服务。在智能机具上选取中老年客户的高频交易进行了优化，字体更大，交易时限更长，风险提示多，安全保障强；开拓智能机具无介质办理功能，已实现免签约刷脸办理查询借记卡、信用卡及定期活期互转功能。

打造灵活化厅堂服务

营造和谐温情的厅堂服务氛围，厅堂人员在柜台和厅堂、高柜和低柜间主动灵活站位、补位，动态开窗，加强预填单、预录入的指引，建立快速响应客户特殊需求的服务机制，积极主动解决客户投诉，实现有弹性、有温度的定制化厅堂服务。

打造专业化优质服务

以客户为中心，将服务理念传导贯穿至培训认证中，打造网点运营培训“五一”工程，建立资格培训认证体系，切实加强网点服务人员专业能力。

◆ 个人业务柜台

◆ 智慧银行服务区

保护消费者权益

2019 年，按照监管机构指导要求，我行坚持以问题为导向，从金融消费者长远和根本利益出发，加快建立完善我行消费权益保护机制，不断推动消保工作向前、向深发展。

强化制度建设。严格落实监管新要求，修订完善《消费者权益保护实施管理办法》《个人金融信息保护管理办法》，研究制定消保审查制度及内部考评管理办法，结合人行投诉标准，梳理投诉定性原则，修订投诉监管管理办法，完善消保制度基础。

强化内部执行。从消保审查、重点督导、内部协同、培训执行等方面强化。定期召开服务监督与消费者权益保护联席会议，传达监管最新要求，分析和挖掘投诉热点，促进总行各职能部门优化产品及服务流程。组织开展 2019 年度消费者权益保护专题培训会，提升全员消保工作意识。

◆ 广州分行组织开展“3.15 金融消费者权益日”系列活动

进一步规范第三方消费者信息提供，对合作过程中获悉的客户个人金融信息负有完全和严格的保密义务。同时，对现有产品协议进一步梳理，组织对存量格式合同文本按照消费者权益保护要求进行自查和修订。

深入开展广发银行金融知识宣传活动，如“315 消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”等，通过多项措施切实提升宣传覆盖面及宣传力度。全年参与宣传活动累计 20,187 人次，派发资料 66.26 万份，现场解答咨询超 1 万件，媒体报道数 238 次，受众客户量达 1,491.52 余万人次。

20,187 人次
全年参与宣传活动累计

66.26 万份
派发资料

1 万件
现场解答咨询超

238 次
媒体报道数

1,491.52 余万人次
受众客户量达

◆ 北京分行原创金融知识相声

严格落实监管关于投诉管理的各项要求，多措并举提高投诉处置管控能力。一是根据金融消费者投诉分类标准要求，对我行投诉管理系统进行更新优化，实现智能化实时统计、分析。二是开展消保风险提示，促进完善我行产品条款、服务流程及质检机制。三是深化内部联席议事机制，提升消保工作效率。四是规范全行投诉外部统计口径，加强对各分行投诉数据统计管控。

◆ 惠州分行开展“两非一诈”专题宣传活动

◆ 南宁分行在第 16 届中国—东盟博览会上普及金融知识

◆ 肇庆分行走进新红小学开展金融知识宣传讲座

03 责任实践
绿色创新 助力低碳发展

发展绿色金融 42

坚持绿色运营 43

发展绿色金融

2019 年，我行不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的金融支持，持续扩大绿色信贷规模，更好地服务实体经济，有效防范环境与社会风险，提升我行自身的环境和社会表现，倡导经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。截至 2019 年末，我行绿色信贷余额较年初增长 35%。

35%

我行绿色信贷余额较年初增长

案例 **广发银行承销绿色金融债券 支持长江大保护及绿色发展**

广发银行积极参与国家开发银行发行 2019 年首单可持续发展专题“债券通”绿色金融债券的承销工作，大力支持长江大保护及绿色发展。本期债券为国开行 2019 年第一期绿色金融债券，经认证，同时符合绿色债券原则和社会债券原则，发行规模不超过 100 亿元，为 3 年期固定利率品种。募集资金将用于重庆市林业生态建设暨国家储备林项目等专项支持长江大保护及绿色发展的绿色项目，更好服务长江大保护和长江经济带高质量发展。

案例 **绿色金融试点分行**

2019 年，湖州分行结合地方特色，响应政府号召，成为系统内首家“绿色金融试点分行”。挂牌以来，湖州分行积极开展绿色项目合作、服务绿色企业，参与客户正在建设的废旧汽车智能拆解循环综合利用示范项目。项目属废旧物资循环利用的绿色产业，经过近两个月的客户对接和方案设计，最终成功落地贷款金额 1.5 亿元、期限 7 年的银团项目。这也是广发银行杭州分行首笔绿色银团贷款项目。

案例 **广州地铁集团有限公司绿色交通融资**

广发银行不断深化与广州地铁合作。为其核定 85 亿元固定资产贷款额度，专项用于广州市轨道交通十一号线工程项目建设。通过优化综合金融服务方案，结合绿色金融政策，积极探索创新融资模式，推动广州地铁项目建设以及节能技术研发，有效解决了绿色环保公共项目在不依赖财政资金的情况下面临的融资难、融资贵的问题，在经济效益、社会效益和环境效益相统一的可持续发展新道路上做出富有成效的探索。

坚持绿色运营

2019 年，广发银行响应并参加国家售电政策，通过售电业务，有效降低运营成本。启动 EMC 一期工程，将车库、设备间原有日光灯更换为 LED 灯。2019 年南海金融中心办公耗电总量比 2018 年节约 198.81 万度。

同时，我行建设冷凝水回收系统，节约空调冷凝水，用于水池灌溉；采用雨水回收系统，用于道路清洗及清洁。2019 年南海金融中心办公耗水总量比 2018 年节约 4.53 万吨。

此外，大力推进无纸化办公。推广使用实物资产管理系统、办公用品电商线上采购系统、会议申请系统、信息发布系统及各会议室采用投影及利用远程电话会议系统，大力倡导无纸化办公，有效降低文件的打印量。总行信用卡中心通过对文印设备及系统的整合升级，提高文印效率、增强信息安全的基础上减少了 30% 的文印设备；通过积极布局总部集中管理新模式等措施，有效控制纸张打印输出，降低纸张及耗材使用，年度降低 A4 纸使用约 736 万张，折合减少二氧化碳排放约 331.2 吨。

198.81 万度

南海金融中心办公耗电总量比 2018 年节约

4.53 万吨

南海金融中心办公耗水总量比 2018 年节约

736 万张

年度降低 A4 纸使用约

04 责任实践

多元共融 共建美好生活

助力员工成长 …… 46

持续开展“希望慈善” …… 50

助力员工成长

2019 年，广发银行启动深化人力资源管理改革。成立专门项目组，同时承办第六届股份制商业银行人力资源部总经理联席会，总结提炼同业改革经验，在此基础上结合我行实际，研究制定《广发银行深化人力资源管理改革三年行动方案》。行动方案明确改革路径，细化具体措施，旨在以市场化为导向，以人才培养为重点，以激励约束为抓手，以差异化资源配置为基石，以科技驱动为突破，建立健全与我行战略目标相适应的人力资源管理体系。

加强干部人才队伍建设

选优配强领导班子

加大干部调整配置和交流轮岗。2019 年共调整分行班子及总行部门负责人 54 人次，有序开展优秀年轻干部跨层、跨司交流，共选派总、分行各 12 人参加总分交流挂职，29 名干部到集团、寿险等挂职，接收 29 名寿险和财险干部到我行挂职。

加快优秀年轻干部培养

推动“22551”人才工程落地，分别确定 500 人工程人选 171 人，5,000 人工程人选 1,180 人，10,000 人工程人选 1,509 人。

创新专项人才引入项目

推出“管理培训生”和“暑期实习生项目”等校园招聘项目，在北京、武汉、上海、广州等城市 26 所高校宣讲，开展招募、笔面试筛选工作。

持续加大培训力度

加强党建引领、强化政治理论学习

组织中高级管理人员 190 人参加集团党校（12 期）和中央党校（2 期）学习活动，组织全行开展“新时代新发展新征程”专题网络培训学习。

实施分层分级、开展精准培训

举办 4 期支行行长培训班，共 169 名支行长参训；面向中层管理人员、基层管理人员举办“飞鹰飞翔”“精鹰飞翔”等 11 期培训班，共 985 人参训；开展校招新员工总行集训，共 558 人参训。

加强内训师队伍培养

成功举办首届“我是好讲师”系统培训大赛活动，评选出“10 佳讲师”“20 强精品微课”“10 佳培训项目”“10 家优秀培训组织单位”。

10 佳讲师　**20** 强精品微课

10 佳培训项目　**10** 家优秀培训组织单位

加强“广学”移动学习平台建设

整合资源，加强“广学”移动学习平台建设。2019 年，用户达 26,090 人，实现全行覆盖，发布课程 698 门共 2,019 个课件（其中自主开发课程 1,171 门），线上培训班 539 个，发布考试 1,307 次，学习、考试总人次 16.85 万。

698 门 发布课程

539 个 线上培训班

1,307 次 发布考试

16.85 万 学习、考试总人次

激发全行发展合力

积极构建“党政领导、工会搭台、业务唱戏、员工受益”的竞赛格局，统筹各业务条线、联合制定劳动竞赛活动方案，成功举办 “学产品、用产品”劳动技能大赛、“卓越服务、决胜厅堂”劳动技能大赛，分别聚焦产品推广和卓越服务主责主业，开展大学习、大练兵、大比武，营造了“比、学、赶、帮、超”的竞赛热潮，通过竞赛产生了一批优秀的选手和先进的单位，两项大赛个人第一名还被即时授予中国人寿集团五一劳动奖章，充分展现了广发人拼搏进取、团结奋进的精神风貌 。

◆ “卓越服务、决胜厅堂”劳动技能大赛集体合影

- 深入挖掘先进典型，申报中国金融工会模范职工之家、中国人寿五一劳动奖、建功立业奖等一批先进集体和个人奖项，为广大员工搭建争先创优平台的同时，激发全行员工建功立业热情。
- 成功举办“重振国寿再出发、广发银行在行动”系列活动，包括2019年全行健步走、乒乓球比赛等活动，满足广大员工日益增长的文体活动需求，充分展现广发人拼搏进取、团结奋进的良好精神风貌。

◆ “重振国寿再出发 广发银行在行动”职工健步走活动

- 深化职工之家建设，通过集团工会、总行工会及各分行工会共建的模式，指导全行各级工会建设15个“女职工关爱室”、20个“职工之家”活动室，增添或改善了部分活动设施，进一步便利员工工作和生活。
- 全心全意做好员工关爱工作，全面落实节日送温暖工作，积极发挥广发爱心援助金互帮互助机制，进一步增强员工的获得感和归属感。

◆ 惠州分行户外徒步挑战赛

◆ 南宁分行职工运动会现场

案例 认真履行民主管理职责，积极构建和谐劳动关系

2019年，广发银行推动集体合同协商工作，及时召开全行职工代表大会，研究审议集体合同、绩效考核、行为守则、离职管理等涉及全行及广大员工的重要工作。各级分行工会认真落实职工代表大会制度，全年召开职工代表大会71次，共审议79项涉及员工切身利益事项，进一步落实广大员工的知情权、参与权、表达权和监督权，促进广大员工更好为全行业务发展贡献智慧和力量。

71次
全年召开职工代表大会

79项
共审议涉及员工切身利益事项

◆ 广发银行第三届第六次职工代表大会

案例 广州分行25周年《长征》史诗歌剧畅享会

值此中国工农红军长征胜利83年之际，弘扬伟大的长征精神，感恩客户及社会各界一直以来给予的信赖与支持，广州分行于2019年6月3日晚在广州大剧院举行“感恩·成长——广发银行广州分行25周年《长征》史诗歌剧畅享会”，与二十五年来陪伴广州分行成长的各界朋友一同重温历史、汲取力量。

持续开展“希望慈善”

2019 年，广发银行在全行开展青年志愿者进校园、企业、社区、乡村，推进常态化志愿服务机制。开展广发希望慈善基金“2019 年广西慈善行”走进广西，深入天等县龙茗镇、驮堪乡、进结镇等地，改善学生们的教育条件和校园环境，为孩子们传递爱和温暖；承办中央金融团工委 2019 年援疆“融情夏令营”活动，助力团中央援疆援藏工作落到实处。

案例 广发希望慈善基金广西慈善行

12 月 16 日，广发希望慈善基金“2019 年广西慈善行”走进广西，在广西天等县龙茗镇中心小学举行了广发希望慈善基金“2019 年广西慈善行”的捐赠仪式。广发希望慈善基金宣布，2020 年将投入 100 万元对天等县实施精准帮扶。该笔资金将重点用于资助天等县的龙茗镇、驮堪乡、进结镇等地的贫困大、中、小学生，并为当地学校援建希望厨房、快乐亲情屋和电子图书室等设施。广发银行希望能为天等的教育事业尽绵薄之力，改善学生们的教育条件和校园环境，向那些暂时遇到困难的孩子们传递爱和温暖，让他们无忧无虑畅游在知识的海洋。

◆ 2019 年广发希望慈善基金会广西慈善行

◆ 广发希望慈善基金援建的电子图书室

◆ 广发希望慈善基金援建的亲情屋

案例 广发希望慈善基金融情夏令营

“我和我的祖国——广发希望慈善基金融情夏令营”是在中国青少年发展基金会广发希望慈善基金的资助下，为新疆青少年打造的一次爱国教育之旅、艺术文化之旅和自然科学之旅。围绕爱国教育、艺术文化和自然科学主题，来自新疆喀什、和田、阿克苏和塔城贫困地区的中小学生在北京度过了一段难忘的时光。

“广发希望慈善基金融情夏令营”让孩子们在天安门广场，感受国家的庄严强大；在国家博物馆，细读中华民族厚重的历史、感受伟大祖国的日新月异；在八达岭长城，践行“不到长城非好汉”，体会祖国山河的辽阔壮丽；在清华大学，浸染名校风骨，树立成才梦想；在湖广会馆、国家大剧院、韩美林艺术馆，学习京剧绘画，体验中华文化的艺术魅力；在中国国家科技馆、国家动物博物馆，了解科学和自然的奥秘 ..... 丰富多彩的夏令营生活令孩子们收获满满。

活动一方面引导参营青少年树立正确的祖国观、民族观，自觉珍惜和维护民族团结，坚定新疆各族青少年跟党走的决心、增进民族大团结的情感。另一方面，增强了金融支持新疆发展的使命感、责任感，对金融青年也进行了一次深入的民族团结教育。

广发银行自 2008 年与中国青少年发展基金会携手成立“广发希望慈善基金”以来，十一年始终支持希望工程，关注贫困地区的教育发展和青少年的健康成长。此次“广发希望慈善基金 · 融情夏令营”在脱贫攻坚关键时期聚焦新疆“三区三州”深度贫困地区，帮助孩子们接受良好教育的同时，也为培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奉献爱心和力量。

◆ 广发希望慈善基金——融情夏令营

附录

第三方鉴证

EY 安永

Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng 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16层
邮政编码：100738

Tel 电话：+86 10 5815 3000
Fax 传真：+86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2020）专字第60651003_A01号

广发银行股份有限公司

广发银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对广发银行股份有限公司（以下简称“广发银行”）编制的《广发银行 2019 年社会责任报告》（以下简称“社会责任报告”）中选定的 2019 年绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、董事会的责任

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

二、我们的责任

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

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的绩效信息实施有限鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作，以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的广发银行社会责任报告中的 2019 年绩效信息，在所有重大方面没有按照报告参照标准要求编制的有限保证结论。

三、工作范围、工作方法和局限性

本报告就以下选定的《广发银行 2019 年社会责任报告》中的绩效信息实施了鉴证工作程序，包括：

- 营业机构数（家）
- 员工总数（人）
- 女性员工比例（%）
- 少数民族员工人数（人）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 全行银保监口径精准扶贫贷款余额（亿元）
- “智汇柜台”对柜面业务替代率（%）

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY 安永

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2020）专字第60651003_A01号

广发银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在广发银行总行层面开展工作，工作内容包括：

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

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的关键数据与编报基础有重大不符风险的评估。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2019 年绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2018 年及以前年度数据均不在我们工作范围内。此外，我们工作的目的不是就广发银行内部控制的有效性发表意见。

四、结论

基于我们实施的有限保证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2019 年绩效信息的编制在所有重大方面未能符合列式于报告中的编制依据。

五、我们的独立性、质量控制和鉴证团队

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

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国 北京
2020 年 8 月 31 日

A member firm of Ernst & Young Global Limited

关键绩效表

经济绩效指标

总资产
单位：亿元

2017	2018	2019
20,729.15	23,608.50	26,327.98

营业收入
单位：亿元

2017	2018	2019
505.31	593.20	763.12

利润总额
单位：亿元

2017	2018	2019
115.04	119.41	149.23

净利润
单位：亿元

2017	2018	2019
102.04	107.00	125.81

纳税总额
单位：亿元

2017	2018	2019
96.63	79.42	96.84

平均总资产回报率
单位：%

2017	2018	2019
0.50	0.48	0.50

加权平均净资产收益率
单位：%

2017	2018	2019
9.28	8.82	7.42

不良贷款率
单位：%

2017	2018	2019
1.42	1.45	1.55

资本充足率
单位：%

2017	2018	2019
10.71	11.78	12.56

拨备覆盖率
单位：%

2017	2018	2019
151.06	152.68	173.41

社会绩效指标

员工总数
单位：人

2017	2018	2019
37,223	34,475	34,981

女性员工比例
单位：%

2017	2018	2019
56.56	56.49	55.90

少数民族员工人数
单位：人

2017	2018	2019
888	887	924

公益支出总额
单位：万元

2017	2018	2019
2,123	2,137	1,902

环境绩效指标

绿色信贷余额
单位：亿元

2017	2018	2019
98.30	152.00	205.16

“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重
单位：%

2017	2018	2019
2.45	2.29	2.06

“两高一剩”行业贷款余额
单位：亿元

2017	2018	2019
270.03	306.21	322.25

注：1 纳税总额为本年实际缴纳的各项税款总额。
2 纳税总额为所有税种的总和。
3 不良贷款拨备覆盖率 = 贷款减值准备 / 不良贷款余额。
4 公益支出总额为广发银行和广发希望慈善基金对外捐助总额。

GRI 索引

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	备注
102-1	组织名称	封面
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于广发
102-3	总部位置	关于广发
102-4	经营位置	关于广发
102-5	所有权与法律形式	关于广发
102-6	服务的市场	关于广发
102-7	组织规模	关于广发
102-8	关于员工和其他工作者的信息	关于广发
102-14	高级决策者的声明	参见年报
102-15	关键影响、风险和机遇	参见年报
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	关于广发
102-18	管治架构	公司治理
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	公司治理
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
102-23	最高管治机构的主席	公司治理
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	公司治理
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	公司治理 / 责任管理
102-30	风险管理流程的效果	风险管理
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	参见年报
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
102-50	报告期	报告说明
102-52	报告周期	报告说明
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	报告说明

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	备注
102-55	GRI 内容索引	GRI 索引
102-56	外部鉴证	参见独立鉴证
201-1	直接产生和分配的经济价值	“双轻”服务高质发展 科技赋能 提升客户体验
203-1	基础设施投资和支持性服务	助力粤港澳大湾区高质量发展 保银协同 服务实体经济
203-2	重大间接经济影响	深入实施脱贫攻坚战略 同心战“疫” 广发在行动 持续开展“希望慈善”
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	参见监管机构官网
302-1	组织内部的能源消耗量	关键绩效表
302-2	组织外部的能源消耗量	关键绩效表
302-4	减少能源消耗量	发展绿色金融
303-3	水循环与再利用	坚持绿色运营
305-1	直接（范畴 1 ）温室气体排放	关键绩效表
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	关键绩效表
305-5	温室气体减排量	关键绩效表
307-1	违反环境法律法规	不适用
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	参见年报
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	助力员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	助力员工成长
405-1	管治机构与员工的多元化	参见年报
417-3	涉及市场营销的违规事件	参见监管机构官网
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	参见监管机构官网
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	不适用

反馈意见表

非常感谢您在百忙之中阅读《广发银行 2019 年度社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏之处，恳请您提出宝贵意见并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

选择题（请在相应位置打√）

1. 报告全面、准确地反映了广发银行对经济、社会、环境的重大影响?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 较不好　☐ 不好

2. 报告对利益相关方所关心问题的回应和披露?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 较不好　☐ 不好

3. 报告清晰、准确、完整的披露信息、指标、数据?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 较不好　☐ 不好

4. 报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 较不好　☐ 不好

开放性问题

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

_____

_____

_____