



珠海華潤銀行

珠海华润银行股份有限公司



珠海華潤銀行

珠海华润银行股份有限公司
China Resources Bank Of Zhuhai Co.,Ltd

地址：广东省珠海市吉大九洲大道东1346号珠海华润银行大厦
24小时服务热线：96588 4008800338 传真 +86 756 8121118
官方网站：www.crbank.com.cn



更多资讯，请扫描二维码

2023年可持续发展报告

珠海华润银行股份有限公司
可持续发展报告
2023



主编

张宏山

副主编

刘 煦 冯济舟

执行主编

曾 嘉

联络员

何 苗	胡莹莹	李 鹏	刘晓瑜	刘如英	黄 珊
唐一心	林睿智	朱俊颖	徐志文	林妙娜	刘师蓓
张 厦	李慧珊	李伟健	梁 雨	袁 旖	康 茜
张伟欣	赵 严	刘 菲	陈丽银	赵 婕	陈 冰
刘 恋	曾瑞宁	叶盼灵	许振强	邹霭诗	



珠海华润银行股份有限公司
可持续发展报告
2023

目录

C O N T E N T S

04 行长致辞

06 关于我们

价值聚焦

12

价值聚焦一

14 服务实体，支持湾区高质量发展

价值聚焦二

20 科技驱动，抢滩特色产业银行建设

ESG

22

守正稳健·锻造卓越发展根基

24 提升党建引领

26 完善公司治理

27 健全风险管理

28 强化内控合规

ESG

32

金融为民·服务美好生活需要

34 提升客户服务

41 服务社会民生

43 携手伙伴成长

45 倾情社会公益

47 助力乡村振兴

51 坚持以人为本

57 保障安全生产

ESG

58

和谐共生·引领绿色低碳发展

60 加强体系建设

64 发展绿色金融

66 致力绿色运营

ESG



68 责任管理

72 未来展望

73 附录

73 附录一 报告说明

74 附录二 关键绩效

75 附录三 评级报告

76 附录四 指标索引

77 附录五 意见反馈

行长致辞



■ 行长 钱曦

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承前启后的关键之年，也是改革开放45周年。华润银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“稳增长、防风险、促改革”为年度经营主题，强化创新推动，着力防范风险，为推进“十四五”战略向纵深发展，筑牢高质量发展基础。

强化党建引领，以学铸魂、以学正风，筑牢“红色堡垒”

我行认真学习宣传贯彻党的二十大精神，深刻领会精神，以高质量党建为指导，找准我行在融入和服务国家战略中的定位和着力点，强化党建品牌培育选树，促进高质量党建与我行高质量发展深度融合。同时，我们推动全面从严治党向纵深发展，压实管党治党政治责任，完善“大监督”体系建设，加强巡视巡察和审计整改成果运用，稳增长、调结构、提效益、促重点、保合规。

聚焦创新驱动，主动求变、建功立业，助力湾区发展

我行秉持“致力打造以科技驱动的特色产业银行”的战略定位，推动金融基础设施信创平台为主线的银行级智能化平台建设，构建数字金融基础服务能力。推动“润创港湾”“润金·数智”品牌建设，聚焦科技客群、产业客群、普惠客群，改变传统金融服务路径，提升产品服务的适配性，在“融资”“融智”“融商”以及“融技”方面提供一站式、全链条、全周期、全方位综合服务。全面推进数智化风控，重塑风险管理体系，提升风险管理能力。

发展绿色金融，多措并举、多元参与，书写“生态答卷”

在绿色发展之路上，充分发挥主业优势，强化对重点领域金融支持，助力绿色经济、低碳经济发展，不断加大绿色信贷投放力度。截至2023年12月末，全行绿色信贷规模达87.66亿元，同比增长29.08%。同时，我行作为中国环境科学学会气候投融资专业委员会会员单位，积极参与在绿色金融政策、碳金融工具、绿色产业、气候投融资等方面沟通交流活动，连续4年主动发布《环境信息披露报告》，持续提升绿色金融品牌影响力。

践行国企担当，投身公益、服务于民，传递社会温情

我行怀揣“常怀感恩之心，努力回馈社会”的责任理念，始终心怀社会责任与国企担当，大力开展普惠金融业务，服务新市民群体，广泛开展金融知识宣传工作，积极开展捐款捐物、义务献血、扶老助幼、城市环保等慈善公益活动，用心用情用力聚焦民生所需。2023年，我行对外捐赠总额达44.76万元。珠海分行被中国金融思想政治工作研究会、中华志愿者协会认定为“2023年金融系统学雷锋活动示范点”。

坚持以人为本，人才引领、关爱员工，深化组织重塑

事业因人才而兴，人才因事业而聚，我行坚持人才引领发展的战略地位，坚定不移走人才强企之路，落实以员工关爱为核心的人本理念，畅通以专业序列为核心的员工职业发展通道，让业务专家备受尊重，让专业能力成就价值。坚持能者上、庸者下，上下同欲，注重激励和约束并重，促进银行稳健经营和业务持续发展。

征途回望千山远，前路放眼万木春。站在新征程新起点上，华润银行将持之以恒、向新而行，着力打造新体系、适应新变化、彰显新气象，以服务实体助推业务提质增效，勠力同心、勇毅前行，建设特色数字化产业银行，为全力实现更高质量、更具效率、更加稳健的发展，谱写高质量发展新篇章！

银行概况

关于我们

珠海华润银行成立于1996年12月。2010年1月，华润集团和珠海市政府对珠海市商业银行成功实施战略重组并完成更名。截至2023年12月，资产总额超过人民币3800亿元，资本净额超320亿元。主要股东分别为华润集团、南方电网、中国电子、珠海市、深圳市国资控股企业。华润银行已在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州、江门、肇庆设立10家分行、105家支行，及广东德庆、广西百色2家控股村镇银行，并在深圳设立资金运营中心、科技研发中心、普惠金融中心。

资产规模超
3,800 亿元

10 家分行

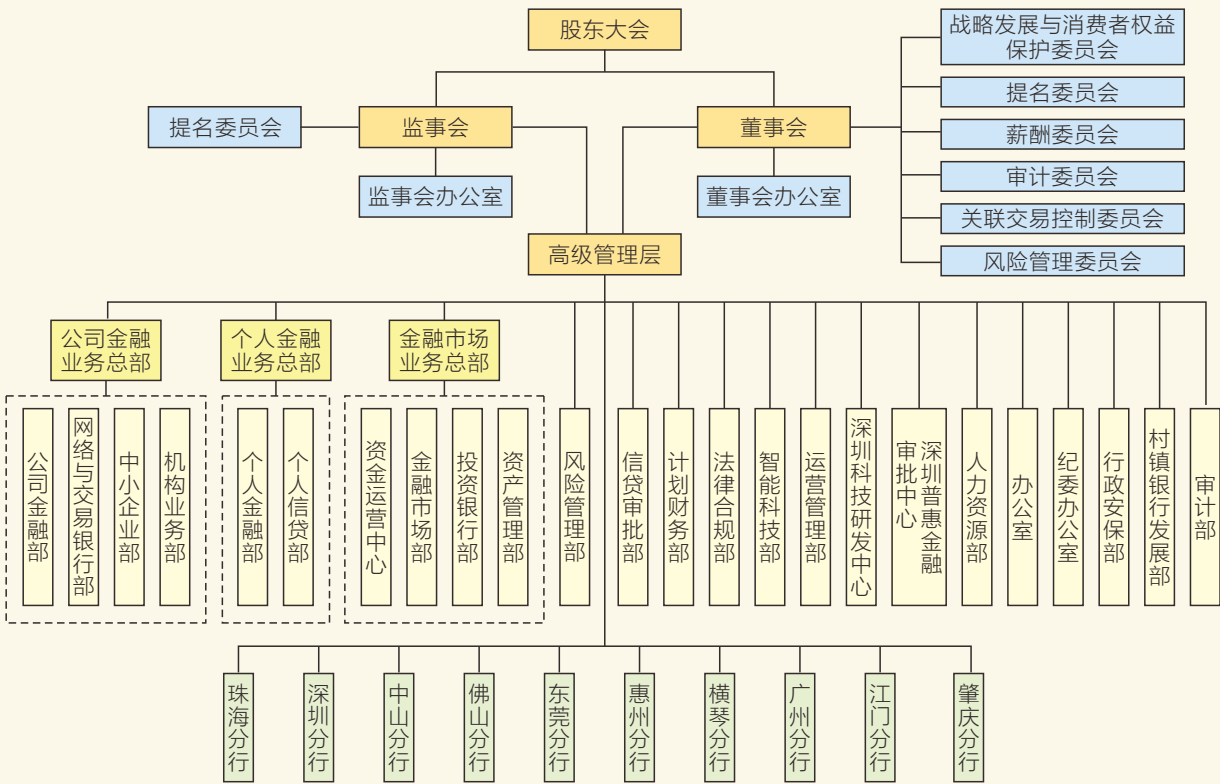
2 家控股
村镇银行

105 家支行

在深设立 资金运营中心
科技研发中心
普惠金融中心

依托华润集团及其他股东强大的产业背景和品牌优势，华润银行作为一家扎根于粤港澳大湾区核心区域的银行，正积极参与湾区建设，专注产融结合、融融结合，形成金融服务产业、产业助推金融的增长模式，坚定“**致力打造以科技驱动的特色产业银行，构建金融基础设施信创平台**”的战略定位，围绕**产业金融、普惠金融、财富管理、绿色金融、科技金融、跨境金融**六大领域，为客户提供智慧综合金融服务，致力成为创业者、创新者、创造者的银行。

组织架构



企业战略



企业文化

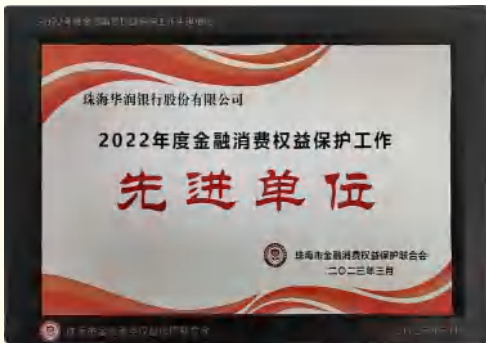


荣誉2023



中国最佳客户联络中心

主办单位
CCCS客户联络中心标准委员会



金融消费者权益保护工作先进单位

主办单位
珠海金融联合会



第十四届金融科技应用创新奖

主办单位
《金融电子化》杂志（人民银行主办）

2023年度云原生优秀案例

主办单位
中国信息通信研究院云计算与大数据研究所

金融科技赋能业务创新奖

主办单位
《金融电子化》杂志（人民银行主办）

openEuler领先商业实践特别贡献奖

主办单位
国家工业信息安全发展研究中心



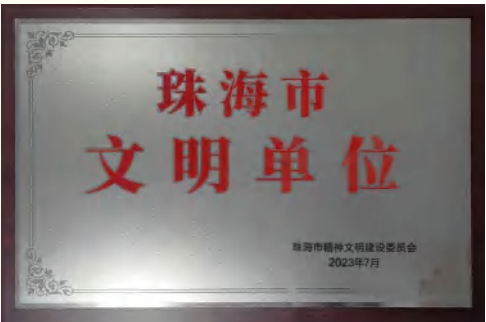
第一届粤港澳大湾区金融创新成果
优秀应用案例一等奖

主办单位
CCCS客户联络中心标准委员会



2023数字金融金榜奖
手机银行数字营销奖

主办单位
中国金融认证中心(CFCA)



珠海市文明单位

主办单位
珠海市精神文明建设委员会

优秀综合业务机构

主办单位
上海票据交易所

非上市银行ESG综合表现Top20

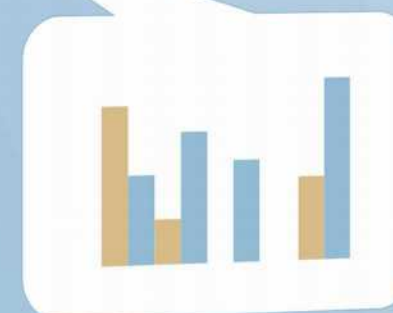
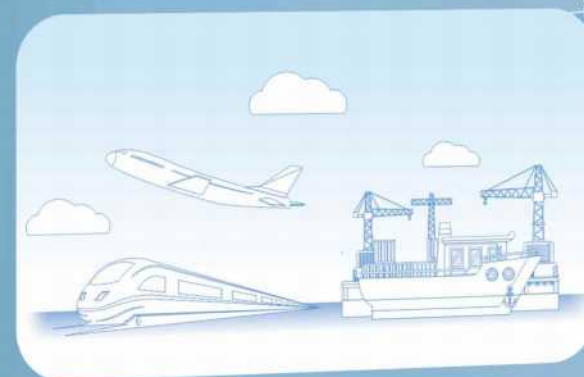
主办单位
中国银行保险传媒

ESG

价值聚焦一

服务实体

支持湾区高质量发展



华润银行坚守中央金融工作会议对于金融服务实体经济的定位，结合广东省实际，按照国资委及华润集团党委工作部署，全方位、多层次推进产业银行建设，将更多金融资源向战略领域、薄弱环节倾斜，积极助力湾区高质量发展。

助力产业集群打造

我行高度重视区域政府关于打造产业集群的发展思路，结合广东省政府产业发展规划，围绕战略性支柱产业名录，积极支持产业主体培育工作，尤其是新一代信息技术、高端装备制造、新材料三大领域。针对现有金融服务单一、企业需求无法长效满足的问题，我行以“行业+名单+特色服务方案”为抓手，鼓励、推动经营单位结合所在区域产业特征及集聚情况选定重点支持行业、梳理目标客户名单、开展持续调研走访，从而不断明晰客户画像。基于客户画像，推出切实解决企业共性难题的一揽子方案，为产业主体提供更高质量的综合金融服务。截至2023年末，我行针对该领域有效客户数共216户，较2022年底净增136户。

聚焦三大领域

新一代信息技术
高端装备制造
新材料

有效客户数共

216
户

案例

创新产品润固贷，建厂造楼助发展

珠海分行服务当地政府“产业第一”工作部署，创新推出分行权限的“润固贷”产品，解决本地企业建厂造楼需求。该产品效率高、落地快、适用广。2023年12月，分行批复润固贷5000万元，期限7年，专项用于珠海森铂低温能源装备有限公司“超低温能源与碳中和智能装备智造基地项目”的开发建设。

推出分行权限

“润固贷”产品

分行批复

5000
万元

深耕新基建建设

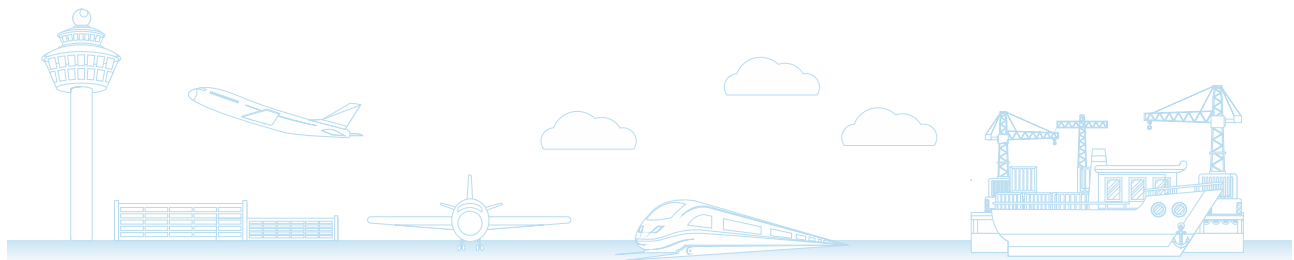
我行围绕铁路、水利、交通、港口物流等重点领域，通过“客户试点，以点带面”方式，加快进度，提升重点项目获批落地效率，协同推动区域重大基础设施扩展、建设工作，向包括珠海机场综合枢纽项目、富山工业城建设项目等省、市、区级重点项目提供金融支持，助力湾区互联互通。同时，加快支持以新发展理念为引领，以技术创新为驱动，以信息网络为基础，面向高质量发展需要，提供数字转型、智能升级、融合创新等服务的项目，履行我行社会责任，助力国内企业，尤其是尖端技术型企业突破外部封锁、完成技术突破，实现经济新引擎构建。截至2023年末，我行新基建领域贷款余额98亿元，同比增长21.45%。

新基建领域贷款余额

98
亿元

同比增长

21.45%



案例

落实国家区域政策，推动湾区互联互通

惠州分行主动落实国家区域政策，积极支持大湾区基础设施建设，重点围绕市交投、市城投、仲恺城发、大亚湾石化、市水务等七大市级国企及县区核心国企融资融智，积极发挥并购贷、股权收益权、商票保贴、承销发债等特色产品优势，为17家有关单位提供信贷支持达31.43亿元，主要投向铁路、公路等基础设施建设以及污水治理工程等民生项目，推动湾区互联互通，助力粤港澳大湾区高质量发展。

服务企业

17
家

信贷支持

31.43
亿元

支持全产业链融资

我行积极推进产融模式创新。鼓励通过核心企业信用增级、强化供应链“资金流、信息流、物流”管控等方式，突破传统供应链授信模式的局限性，持续深化对供应链上下游企业提供的综合金融服务。一方面，以线上批量供应链融资产品为重点，扩大对集团业务单元上下游企业的服务面。另一方面，主动调整优化自有资金投资业务结构，通过保理、商票保贴、保兑仓等供应链金融产品持续推进产融协同，加大通过供应链金融业务模式对实体经济的支持力度。



截至2023年12月底，我行共计为38家核心企业共1430家上下游客户提供融资支持，其中中小微企业1295家，主要投向产业为制造业、批发零售业、建筑业。2023年全年累计发放融资金额为242.94亿元，较2022年全年同比增长38.37%。

赋能特色产业发展

我行深耕大湾区，持续开展区域产业调研和客群需求挖潜工作，围绕其他金融机构产品及服务缺失地带，打造符合本地特色需求的、具备竞争力的产品。发布了包括船运贷、光能快贷、小水电贷等一系列特色化产品，深度嵌入本地客群服务。



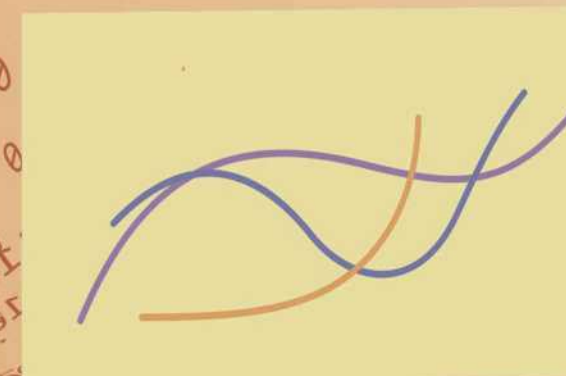
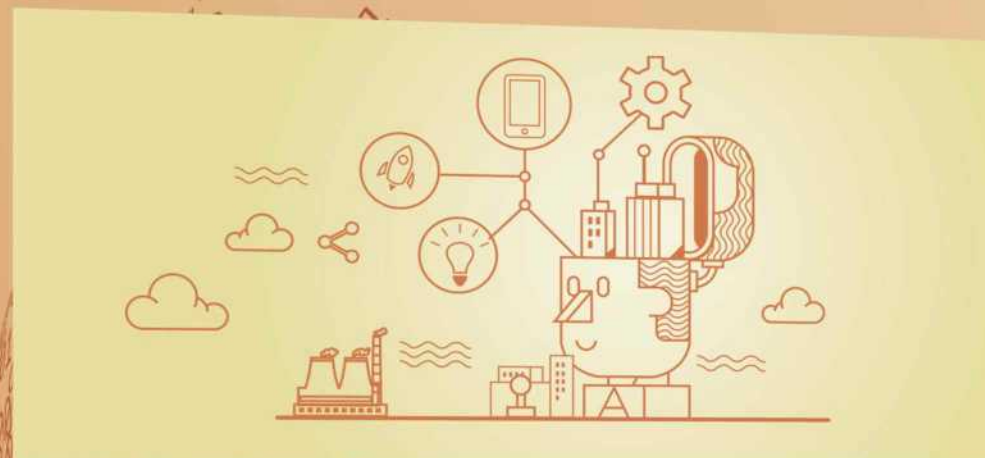
深圳分行聚焦大宗商品、电子元器件和集成电路进口等大型供应链龙头企业，助力“走出去”的境外主体通过我行NRA 账户进行贸易结算及境外融资，并结合“金融支持前海30条”，研究推动区内企业进口支付跨境人民币在境外购汇支付给境外出口商的业务模式。

ESG

价值聚焦二

科技驱动

抢滩特色产业银行建设



在金融科技浪潮的推动下，华润银行紧跟时代步伐，立足于打造华润特色数字化产业银行的最新战略定位，积极探索科技与金融的深度融合，运用科技创新与产品创新驱动业务发展，全力推进特色产业银行建设，为地方经济和特色产业提供高质量金融服务，助力实体经济转型升级。

自主可控创新平台

基于国际形势、金融安全及我行业务发展需要，联合中电金信结合金融行业、数字化转型及自主可控试点工作要求，共建金融基础设施创新平台，打造金融创新标杆示范，夯实金融安全的数字化创新底座，为国家自主可控战略落地及产业链健康发展贡献央企力量。

初步建成全栈自主可控金融交易云

2023年6月底基于中国电子“源启”底座的全栈自主可控金融交易云部署上线，采用“开放兼容”的建设策略，整合16家生态合作伙伴的35项基础软硬件、应用平台组件、安全管理组件，完成全栈、多品牌自主可控产品的深度适配、定制及调优。报告期内，互联网服务管理平台、银联业务管理系统新一代供应链金融平台、新一代手机银行陆续完成自主可控改造及云上部署。



建设打造科技工具平台

数智化科技管理平台也在同步建设中，目前已完成科技管理门户、8大共享能力中心的初步建设和局部试点，打造科技管理的一站式工作门户，构建一体化的数智战略、研发交付、安全运维能力。同时，积极推动科技管理各专业领域的数据整合，初步建成科技数据集市，实现科技资产数据融合共享及价值提升。

基于数字化理念重构系统，支撑业务发展

新供应链金融平台是华润银行首个基于全栈自主可控云原生架构重构的重要交易类系统，承载着我行供应链金融业务的产品及服务体系。我行基于全栈自主可控云底座，按照中台化思路逐步构建了产融业务中台，运用业务建模方法全面梳理整合了供应链金融产品及服务能力，并持续拓展外部生态合作，对接了招商蛇口、中电惠融等多个外部供应链金融服务平台，核心企业产融场景快速对接时效明显提升。

新一代手机银行是华润银行首个基于全栈自主可控云原生架构重构的高频交易类系统，采用平台产品分离的理念，对产品服务流程及客户体验进行重构，为其从单一的金融服务渠道向引流获客运营平台的全面转型奠定基础。2023年底完成新一代手机银行建设并启动试运行，为2024年初面向150多万客户全面开放奠定基础。



加大产品创新

华润银行坚持创新驱动，打造电子保函、润E企、智慧同业平台等多样化金融产品，满足市场和客户的多元化需求，优化客户服务体验。

电子保函

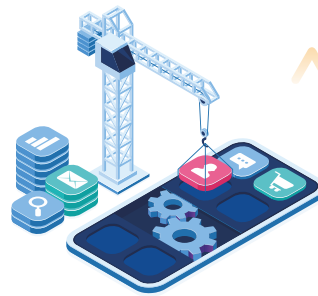
我行积极响应以电子保函替代现金缴纳涉企保证金的号召，促进营商环境优化，综合运用移动互联、大数据、智能决策、生物识别、HASH签名等金融科技技术，实现了电子保函从申请、审批、开立、查询等环节全程线上、智能化操作，有效满足企业在招投标、履约、质保、预付款等产业链担保需求。通过数字化技术的应用，有效防控风险，提升效率，降低成本，将传统作业方式做不了和做了不盈利的业务，打造成为服务实体、服务小微的爆款产品。截至2023年末，我行为2371家中小微企业开立6002笔电子保函。

润秒贷

我行大力发展消费金融，不断探索个人消费贷款数字化、线上化信贷管理模式，于2023年12月25日推出一款面向大湾区客群的个人信用贷产品——润秒贷。该产品借助移动平台，贷款申请全线上化操作，快速满足客户信贷需求，提升消费信贷使用便利性。截至2024年3月末，润秒贷余额4.88亿元，累计授信户数33507户，累计提现户数6264户。

润E企

我行自2020年起以移动金融为突破口，秉承“用户思维、移动优先”的理念，自主研发建设移动端企业银行服务平台——“润E企”，深化金融智能化服务，推进“小银行、大网络”的发展战略。截至2023年末，平台注册用户数超7.1万户，三年来普惠金融贷款累计投放超5,800笔，投放量超100亿元。该平台荣获2023数字金融金榜“企业数字金融最佳运营体验奖”，参加第二届金融创新优秀应用案例与解决方案技术成果评定，被评为“业务系统与平台建设优秀项目”。



智慧同业平台

2023年，我行从“以产品为中心”向“以客户为中心”转变，有序推进同业业务信息化、智能化建设，搭建智慧同业系统，功能涵盖客户画像、客户管理、授信报告生成、审查报告生成、贷后管理等，实现同业业务的全流程线上化操作以及同业客户的智能化管理。

再保理

2023年，我行新增“再保理”产品，实现供应链线上化融资。该产品在线接收从保理商平台发送的应收账款资产，通过线上发票核验、电子签章、智能风控模型、企业查验、反洗钱名单等监控手段，实现快速放款，有效解决线下办理流程繁琐、时间长、沟通成本高等问题，业务办理效率提升3至4倍，获得客户的一致好评。2023年6月落地首笔“再保理”线上业务，截至12月底，已出账13.65亿元。

ESG

守正稳健

锻造卓越发展根基

- 提升党建引领
- 完善公司治理
- 健全风险管理
- 强化内控合规

开展基层调研
86
次

设立党员示范窗（岗）
260
个



联合国可持续发展目标 (SDGs)

12 负责任
消费和生产



16 和平、正义与
强大机构

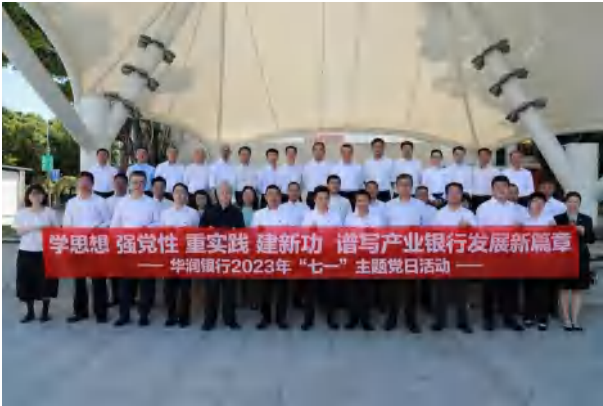


提升党建引领

开展主题教育

我行党委高效落实中央、华润集团党委要求，成立主题教育领导小组及办公室，制订两批主题教育工作方案，加强督导，确保动作落实到位。组织231人参加专题读书班，举办专题研讨31场，制作专题宣传墙27面，编发基层党组织理论学习参阅资料6期、主题教育简报29期，制作微课堂视频3期。

传承弘扬“四下基层”优良作风，全行各级领导班子成员共讲授主题党课75场，开展调研86次。开展“七一”主题党日、表彰“两优一先”、全面从严治党主题党日、“学习身边榜样”等主题实践活动，开展深化金融领域腐败问题和不正之风专项整治，统筹开展常规巡察、专项巡察、机动式巡察和巡察“回头看”，强化党性素养。



坚持以学促干，推动事业发展，抓实“十四五”战略纵深推进高质量发展。推动主题教育与基层党建双轮驱动，把开展主题教育与本行“十四五”战略中期检讨“两结合”“双促进”，把战略检讨和行动学习穿透到基层组织，通过检讨发现深层次问题。



推动融合创效

连续六年开展党建攻坚，2023年以“润银攻坚促发展”为主题，聚焦经营发展重点任务，制定党建攻坚项目实施方案，确保各项工作聚焦主题、有效推进。推动“十佳党建经营标杆示范网点”建设，结合星级网点建设，以打造有温度的最佳服务银行为目标，助力网点“服务+营销”转型，切实提升网点周边群众的金融服务获得感和幸福感，有效传递华润温度，以实际行动服务“国之大者”，履行企业社会责任。



坚持打造“润银先锋”品牌，以党建品牌创建为抓手，号召党员亮身份、促业务，建立党员积分制度，激励党员敢作善为抓落实、立足岗位作贡献。组织实施润银先锋、润银惠企、润银惠民、润银关爱、润银成长五大行动，成立党员突击队和青年突击队，设立党员示范窗（岗）260个，推动党建与外部单位联动共建，不断总结党建品牌建设实践经验并宣传推广。

案例

“润银先锋”党建品牌荣获第九届国企管理创新成果二等奖

我行传承华润红色基因，以党建工作服务企业经营管理为出发点，把握金融企业的特点规律，创新性提出并建设“润银先锋”党建品牌，全面促进党建与经营深度融合，通过抓党建、促发展、强管理、防风险，引领特色数字化产业银行创新发展，形成的党建案例在第九届国企管理年会上获得“2023（第九届）国企管理创新成果二等奖”，同时也将收录在《国企管理创新成果年度报告（2023-2024）》专刊中。



完善公司治理

优化治理机制[^]

我行认真落实监管部门关于公司治理的有关规定，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规以及《银行保险机构公司治理准则》等监管规章，不断健全公司章程、“三会一层”议事规则等公司治理制度以及风险管理、激励约束、关联交易、内控审计、信息披露等方面的基本管理制度，努力提升公司治理的合规性及有效性。

此外，我行充分借鉴华润集团的市场化竞争经验和国际化公司管理优势，按现代化商业银行标准构建公司治理架构和管理模式，持续优化各公司治理主体的职责权限和内部经营管理基本范式，推动形成权责明确、相互制衡、规范有效的公司治理结构与机制，促进董事会科学决策能力和监事会有效监督能力的提高。

规范信息披露[^]

按照《银行保险机构公司治理准则》《商业银行信息披露办法》《中国银行业监督管理委员会关于规范股份制商业银行年度报告内容的通知》要求，通过门户网站等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告，并逐步完善信息披露内容，确保信息披露具有及时性、准确性和完整性。在董事会办公室备置本行公司章程、审计报告、股东大会会议决议、董事会决议、对外公告等相关资料，供股东和利益相关者查阅。细致做好投资者关系管理工作，提高股权管理水平，持续梳理并完善与投资者的沟通机制，认真对待股东和利益相关者通过来信、来电、来访等方式的咨询或提供的建议，并确保所有股东和利益相关者有平等的机会获得信息。

报告期内，我行共召开2次股东大会，通过决议20项；董事会召开了9次会议，审议议案82项，听取通报事项16项。2023年4月，发布《珠海华润银行股份有限公司2022年度报告》

落实三重一大[^]

坚持党的领导和完善公司治理有机融合，持续健全“三重一大”决策运行和制度体系。

完善决策运行体系，进一步明确党委“把方向、管大局、保落实”、董事会“定战略、作决策、防风险”和经理层“谋经营、抓落实、强管理”作用定位，规范建立董事会向董事长、行长授权决策机制。形成党委会、董事会、股东大会构成的“三重一大”决策运行体系，确保治理主体全覆盖、重点职权全规范。

明晰决策权责界面，制定党委前置研究清单、“三重一大”决策事项清单、董事会授权清单，厘清党委、董事会、经理层等治理主体的决策权责界面和行权路径，形成层次分明、衔接有序的决策流程。

规范决策程序要求，严格执行授权决策情况向董事会报告工作机制，形成授权有据、行权有序、督权有力的授权决策管理程序。



健全风险管理

建设全面风险管理体系[^]

持续加强全面风险管理与业务的结合，强化融入业务、服务战略的风险管理理念，健全风险管理组织体系，促进风险管理模式由部门管理向三道防线齐抓共管的转变；实行稳健型风险偏好，严格依法合规经营，坚持资本、风险、收益之间的平衡；不断提升风险管理流程的规范、精简与敏捷，强化模型开发与应用，持续提升风险计量水平，营造具有风险意识的组织氛围。

提升数字化智能风控能力[^]

推进智能化银行战略转型，强化数据治理，提升风险管理的智能化水平，推动可视化建模平台及智能决策服务平台的应用，强化模型构建能力，提高智能风控水平；实现模型全生命周期管理线上化，提升模型风险管理水平。开展授信业务流程标准化及数智化项目，由点及面逐步提升授信业务各环节数智化程度，助力推进我行数智化转型。



推进重点客群建设引导[^]

将授信政策与企业战略深度融合，充分考虑中小银行资源禀赋，聚焦具有战略意义的潜力行业与成长客群，以点带面，提升全局经营管理能力。

围绕全行经营目标，明确客群建设计划，加强战略新兴产业客户、产融客户、普惠金融客户等细分市场目标客群研究，协同多部门成立本地特色行业客群项目小组，将资源、政策优惠切实落地至战略性支持行业和客群，实现客户结构的进一步优化。

制定《珠海华润银行2023年授信工作指导意见》，通过对2023年经济金融形势、发展机遇进行分析，提出重点关注风险点，并制定了总体授信策略及授信政策推动策略，提升政策适配性和风险管控效率及有效性，统一风险偏好。

优化授信审查绿色通道制度，增加产融供应链业务专项“绿色通道”，推动项目审查提速。截至2023年底，我行共审查38笔绿色通道项目，批复金额达139.85亿元。

完善业务连续性管理体系[^]

坚持预防为主理念，实施差异化管理，成功建立起三位一体的业务连续性管理与联动机制，持续提升不间断的业务接管能力和应急响应机制；持续加大演练资源投入力度，面向32个重要支撑系统开展业务连续性实战演练，持续关注并优化应急预案业务替代手段及数据追补等应急措施。2023年，我行开展实战演练、业务专项及IT基础设施应急演练达30余次，通过各类业务连续性应急演练和数据恢复有效性验证，全方位保护客户资金安全。

强化内控合规

提升内控实效 ^

及时内化监管新规，夯实内控管理基础，按季度定期发布涉银行监管法规及重点法规解读，推动各业务部门及时将国家法律法规、行业监管及国资监管等政策规定转化为内部规章制度；加强对重要业务和高风险领域的检查，组织总行各部门制定年度检查计划58项，其中重点检查项目15项，切实提升内控有效性。2023年，我行制定或修订制度360项，内控检查项目完成率达100%。

以“树合规风，做合规人”为主题，着重从合规教育、合规检查等方面开展“十个一”专题教育，编制“员工行为合规手册——禁止性行为清单”，组织全员签订合规承诺书，开展合规知识学习考试、“案说合规”视频竞赛、“一把手”讲合规等活动，全方位、多渠道、强渗透地宣贯员工合规意识，守住合规管理底线。2023年，我行合规培训覆盖55797人次。

制定或修订制度
360
项

合规培训覆盖
55797
人次



深化反腐倡廉 ^

坚定不移正风肃纪反腐，深入推进金融领域腐败问题和不正之风专项整治，开展纪检干部队伍教育整顿和纪检机构规范化、法治化、正规化“三化”建设，确保纪检工作取得新进展、新成效，形成不敢腐、不能腐、不能想腐的企业政治生态。

以完善监督体系为重点，持续提升监督治理效能。加强“大监督”工作，调整“大监督”工作领导小组，由党委书记任组长；修订“大监督”体系工作指引，加强对个人信贷业务的廉洁风险管控；定期召开“大监督”工作会议。做实做细日常监督，持之以恒加强作风建设，做好节日期间严守中央八项规定精神、廉洁过节的警示提醒工作；开展重点领域廉洁风险排查，梳理廉洁风险点55个，制定防控措施53项，形成《廉洁风险点及防控措施表》，动态更新《重点领域监督清单》。

持续开展警示教育，积极推动“清廉金融”建设。召开全行性警示教育大会2次，开展“严纪律、强作风、促清廉”清廉金融建设月活动，编发《金融领域违纪违法案例汇编》，按季度编制警示教育材料。组织征集警示教育视频作品28份，制定《个贷人员“十个严禁”》，组织签署《廉洁履职承诺书》，开展财务廉洁自律警示教育培训10场次。

案例

开展党风廉政专项调研

总行纪委到下属分行、资金运营中心、异地办公机构等基层单位开展党风廉政等专项调研8次，与19名领导干部、38名基层员工进行廉洁座谈，督促各单位坚定不移扛牢全面从严治党政治责任、领导班子成员认真履行“一岗双责”。



加强审计监督 ^

我行充分发挥内部审计在银行内控和风险管理的“第三道防线”作用，切实履行审计监督评价职责，在审计及追责工作中，聚焦“国之大者”和主责主业，紧紧围绕“审计监督首先是经济监督”这一职责定位，协助纪检监察落实反腐倡廉建设要求，促进完善本行公司治理，强化内控管理，推动完善银行声誉风险、信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、信息科技风险管理机制。

贯彻落实中央及国家经济金融及监管政策，聚焦普惠金融、绿色金融、科技研发投入、EHS管理、ESG管理、反电信网络诈骗管理、代理销售基金业务管理、个人信息安全管控、反洗钱管理及消费者权益保护等重要社会责任落实环节，加强对附属机构的监督指导，充分发挥审计的监督、评价和增值职能。



治理商业贿赂 ^

坚持采购环节优中选优，在招采文件中明确“被信用中国网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人及其它严重违法失信行为记录名单”的供应商不能参与我行的招标采购活动，并与所有供应商签署《廉洁从业准则承诺函》及《阳光宣言》，杜绝商业贿赂和其他不当商业行为，打造诚实守信的供应商队伍和可持续的供应链。

加强我行采购人员职业道德建设，廉洁自律，保守采购信息及供应商信息等工作秘密，执行主动回避机制，强调不得以任何理由和方式向供应商收受或索取金钱、服务或其他物质利益；营造平等准入、公正监督、开放有序的采购环境，规定采购文件不得设置排他性条款以限制正当竞争；合理设定供应商参与采购的资格条件，公平对待各类市场主体；设立并公开专门的投诉及举报渠道，指定具体受理部门，重视采购投诉及举报的处理，构建全过程采购监督管理体系；积极配合集团及银行开展的采购及供应链检查、自查、审计工作，做好问题整改与自查自纠，实现全年采购工作零投诉，维护供应商合法权益。



打击洗钱犯罪 ^

持续强化洗钱风险管理，开展“反洗钱管理提升年”和分行对标管理等系列工作，在提升制度建设、科技赋能等管理水平的同时，确保各项反洗钱措施得到有效执行，提升机构风险防控能力；加强对可疑交易的监测分析，及时发现和挖掘可疑交易线索，为执法部门提供有力支持；持续开展、参加各类反洗钱培训共113场次，参训人数达3337人次，帮助员工了解反洗钱监管要求和工作动态，吸收优秀同业经验，强化员工反洗钱履职能力。

此外，积极开展“反洗钱进高校”等宣传活动共78场，全年受众人数达90.52万人次，向广大群众普及反洗钱知识以及洗钱行为的危害，共同构建防范洗钱的安全屏障。加强与监管机构的沟通合作，积极配合案件协查，协助破获多个洗钱案件，共同打击洗钱犯罪，受到珠海市、佛山市等政府部门的多次书面表扬和感谢。



案例

携手华润燃气，开展“双安全”进万家活动

江门分行以“深入有效、贴近生活”为原则，联合江门华润燃气有限公司开展燃气、反洗钱“双安全”进万家系列宣传活动。在华润燃气客户服务中心营业大厅设立金融知识宣传专区，摆放反洗钱宣传资料供客户取阅，设置定点宣教摊位进行知识宣讲。利用华润燃气每年对区域用户进行安全检测全覆盖的契机，在入户检查时向小区用户派发反洗钱宣传折页，入户宣传覆盖小区15个，派发宣传折页超2000份，用户表示宣传活动效果良好。



ESG

金融为民 服务美好生活需要

- 提升客户服务
- 服务社会民生
- 携手伙伴成长
- 倾情社会公益
- 坚持以人为本
- 保障安全生产

客户满意度
99.57%

慈善公益支出
44.76
万元



联合国可持续发展目标 (SDGs)

1 无贫穷



3 良好
健康与福祉



5 性别平等



8 体面工作和
经济增长



9 产业、创新和
基础设施



11 可持续
城市和社区



17 促进目标实现的
伙伴关系



提升客户服务

保障客户权益 ^

为加强消费者权益保护的统筹管理，提供更加有温度的金融服务，2023年6月，我行在法律合规部下设消费者权益保护部，进一步加强消费者权益保护的独立性和专业性。

提升服务便利性

持续丰富服务渠道及业务场景，在华润银行官网、“华润银行普惠金融”公众号新增在线客服服务入口，实现在线客服功能对手机银行、微信银行等12个客户服务渠道全覆盖；远程银行中心视频服务时间延长至7×24小时，并根据客户需求逐步拓展视频业务受理范围；对电话银行系统、统一客户交互平台进行四次系统巡检，并开展电话银行系统故障应急演练，确保客户服务系统稳定运行。

保护信息安全

专门建立个人金融信息保护内控制度，包括《珠海华润银行个人金融信息安全保护管理办法》和《珠海华润银行元数据管理办法》等，为客户个人金融信息及隐私保护、监督检查、责任追究等提供健全的制度保障。

防范虚假宣传

持续完善消保审查机制，在业务前端严格落实消保审查，定期更新消保审查要点，不断优化《珠海华润银行消费者权益保护审查管理办法》，对产品与服务的设计、定价、营销宣传等环节进行消保审查，发现问题及时发布督导函，积极监督整改，严禁虚假或引人误解的宣传行为发生。我行要求销售人员在为客户办理产品购买手续前，须提醒客户阅读销售文件，特别是产品说明书、风险揭示书和权益须知。

普及金融知识

扎实推进金融消费者权益保护宣传教育工作，着力打造金融宣传教育“一盘棋”，严格按照《珠海华润银行金融知识宣传教育工作管理办法》相关要求落实金融宣教工作。通过原创以案说险、风险提示、消保小课堂、消保短视频、消保小游戏、消保知识测试、有奖问答等形式，持续面向金融消费者普及八项基本权益，提示潜在风险，增强风险防范能力，提升基本金融素养。2023年，全行累计开展线上线下宣传活动约1080场，举办内部消保培训超过80场，发放宣传资料约11万份，共触达群众数量约36万人次，金融知识普及效果明显。



案例

2023年8月，东莞分行发布《珠海华润银行东莞分行消费者权益保护实施细则》，明确规定了分行各部门及各支行（含社区支行）在日常管理及业务办理中，应注重保护消费者的基本合法权利，包括客户的知情权、自由选择权、信息安全权等。同时，健全了产品和服务的事前审查机制，将收费定价、合同协议、营销宣传文本、营销短信、营销话术、面向消费者发布的通知公告、金融产品和服务制度等纳入消保审查范围，并明确与细化了审查要点，严禁在售前、售中、售后全流程阶段中出现虚假或者引人误解的宣传，促进依法经营、合规销售。



案例

创新开展“金融知识万里行”宣传活动

12月9日，我行结合珠海市第五届“最美海岸·珠澳同行”30公里万人徒步活动契机，创新开展“金融知识万里行”宣传活动，安排徒步方阵统一着装参与30公里徒步，在终点部署消保宣教队伍和宣传展位，设置金融知识有奖问答游戏，充分传播金融知识，有效增强市民们的金融风险防范意识。



案例

多方联动 扩大消保宣传

9月23日，由珠海市金融消费者权益保护联合会指导，华润银行、美团承办的“汇聚金融力量 共创美好生活”——2023年金融消费者权益保护教育宣传活动正式启动。我行创新性地联合珠海市金融消费者权益保护联合会、美团开展金融宣教活动，以餐箱贴纸、垫餐纸、外卖贴纸等形式开展线下骑手宣传，同时在“珠海金融”公众号、美团APP、华润银行官网等社交媒体上推出系列宣传内容，多措并举将金融知识传递到千家万户。



多方联动 扩大消保宣传



加强服务

深圳分行聚焦老年群体，助力老年客户跨越“数字鸿沟”。设置敬老窗口，在服务高峰时段优先为老年客户提供服务；完善网点适老服务设施，配置老花镜、拐杖、语音计算器、大字版点钞机等便民利老设施；安排厅堂经理陪同老年客户办理业务，指导使用厅堂智能设备，解决老年人“不敢用”智能设备的困难，帮助老年人体验、适应金融科技服务。



利益相关方感言

肇庆分行柜员细心、耐心协助听力障碍的老年客户完成业务办理，获客户留言点赞。

该银行员工服务态度非常好，热情有礼，服务周到、耐心。



案例

更新优化手机银行APP登录功能

2023年10月，我行客服热线接到一名老年客户投诉，表达了对手机银行APP登录功能的不满。客户表示已设置了指纹登录功能，但总是隔三差五自动变回输入密码登录模式。因其是独居老人，每次都需前往柜台找客户经理协助重新设置指纹登录功能，感觉非常麻烦，认为我行对其使绊子，欲转走在我行的存款。

客户意见反馈后，相关业务部门迅速响应，立即组织技术人员排查原因，加强密码输入方式设置的便捷性和稳定性，一周内通过版本更新优化了该项问题，客户对此感到非常满意。

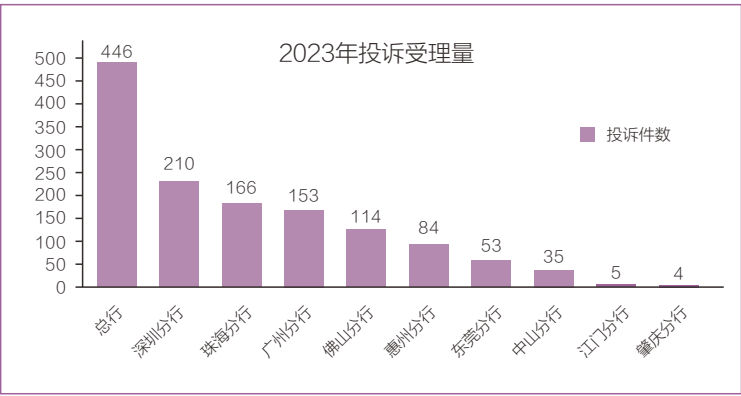
提升服务品质 ^

畅通投诉渠道

在官网、官微、手机银行、各营业网点等渠道公示行内行外投诉方式及流程，同时设置“行长接待日”，由总分行领导带头接待或回访投诉客户，全面推动矛盾纠纷的化解。

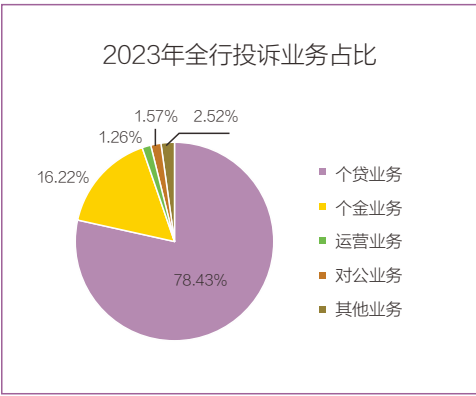
完善相关制度

对照监管相关要求及时修订《珠海华润银行消费者权益保护管理办法》《珠海华润银行投诉管理办法》，制定《珠海华润银行金融消费纠纷小额和解管理办法》，不断优化消费者投诉处理机制，丰富矛盾化解手段。



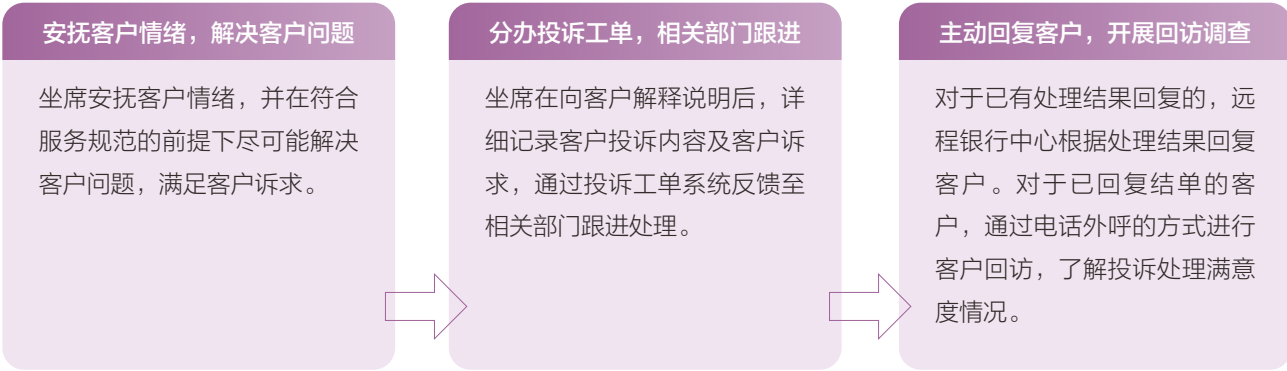
探索多元途径

积极推动筹建纠纷调解站，配备专人负责纠纷投诉处理，提升矛盾纠纷化解能力。报告期内，我行全渠道受理投诉1270笔，其中通过多元化解成功调解复杂纠纷218笔，应调率和调解执行率均为100%。针对历史遗留疑难复杂投诉等问题，积极采取措施，监管举报撤诉率达90.29%，同比提升13.84%，监管转办投诉在规定期限办结率为100%，客户投诉处理回访满意率达87.22%。



2023年远程银行渠道共受理客户投诉415笔，其中零售业务投诉400笔、公司业务投诉15笔。

远程银行中心投诉处理流程



优化客户体验 ^

开展客户体验官调研项目，邀请真实客户针对我行相关业务进行体验，由专业顾问及调研员陪同客户体验办理业务实际过程，充分倾听客户声音，以客户视角就我行相关业务办理的体验痛点进行调研分析；深入调研同业服务举措，发掘我行业务及服务流程痛点，不断优化改进，提升客户体验；积极打造各类主题客户服务活动，丰富贵宾客户权益。

利益相关方感言

专业高效解难题，润心服务赢赞许

5月4日，一位老年人因银行卡无法正常使用而拨打了远程银行中心坐席电话。听完客户的描述后，坐席代表第一时间安抚客户情绪，并迅速帮客户核验信息查询账户情况。经核实客户账户因个人信息未完善导致交易被限制，客服耐心地向客户解释原因并提供有效、便捷的解决办法。客户终于放下心来，并对坐席代表表达了由衷的感谢：“你们华润银行应该是目前国内服务最好的，希望你们保持，真的非常棒，很感谢你们，第一个耐心，第二个业务知识很熟悉，第三个能够站在客户的角度给他人最顺畅的业务办理，真的非常棒！”

开展客户回馈 ^

网点活动



2023年，广州分行每月制定客户回馈及营销主题活动计划，结合当月节日节气如春节、妇女节、母亲节、国庆节、冬至等，在全辖网点统筹开展客群活动，活动形式包含DIY手工制作、插画、观影、讲座等，激发客户强烈兴趣。分行各网点总计举办主题营销回馈活动73场，为客户提供了更优质、温馨的金融服务。

回馈活动



珠海分行于6月3日成功举行了一场以“大桥架东西 中华润南北”为主题的第二届亲子高净值客户活动。活动以研学形式带领客户家庭近距离地参观了现代世界奇迹之一的港珠澳大桥，聆听大桥建设的故事，了解建设者的艰辛，感受大国重器的魅力。活动中还穿插了安全小知识、甲板任务卡等小游戏，不仅活跃了现场氛围，还带来了实用知识，得到了客户的广泛好评。

社区服务



深圳分行为上芬社区居民量身定制“惠民服务十条”，包括：新开惠民卡可享2倍活期利率、享万家最低8折购卡权益、每月举办金融小课堂、免费借阅党建小屋书籍等惠民活动，服务范围覆盖周边自然村，惠及拆迁业主万余户。



拦截电信诈骗 ^

通过微信公众号向广大市民发布24篇宣传教育文章，覆盖2.15万人次。提醒广大市民小心谨慎防范各类电信诈骗，提升了广大市民金融安全意识和金融风险防范能力，促进了金融市场稳定发展。

远程银行中心逐步延长部分视频验证业务服务时间至7×24小时，通过人脸识别技术对手机银行部分业务设置嵌入式视频验证环节，防范非本人操作隐患，有效拦截疑似风险业务4102笔。建立风险预警机制，在系统增设对手机银行大额转账、线上贷款提款等疑似存在欺诈风险的交易进行外呼核验的环节，全年完成此类风险排查1266笔，有效拦截可疑交易189笔。

案例

珠海分行成功拦截多起电信诈骗

10月19日，客户蒋女士被诱导扫码下载非法软件，来银行要求开通手机银行并提高转账限额。支行员工察觉到客户疑似遭受电信诈骗，随即协助客户一并办理了各类账户的安全设置，为客户的账户树起了安全防线，避免了240万元资金损失。

当前电信诈骗手法层出不穷，为有效保护客户资金安全，珠海分行通过组织培训、学习和宣传等方式，促使广大员工了解打击电信网络新型违法犯罪活动的重要性，提升自身防范电信诈骗的能力。2023年，珠海分行通过信息共享和警银协作，成功拦截了电信诈骗案件8起，避免客户348万元资金损失。

案例

筑牢反诈“防火墙”，守护客户“钱袋子”

3月14日，远程银行中心当日对线上贷款提款客户潘先生进行电话外呼核验，坐席人员询问该笔贷款申请是否为客户本人意愿时，潘先生表示近期接到自称银保监会的电话，告知其在某金融机构的贷款信息异常，要求尽快还清该笔贷款，于是客户申请了我行线上贷款用于还款。坐席人员凭借高度的金融敏感性迅速识别出客户情况符合电信诈骗特点，婉拒了该笔贷款的放款申请，并提醒客户当前电信诈骗手法层出不穷，要警惕各类电信诈骗。在远程银行中心的帮助下，客户挽回了近10万元的经济损失。

服务社会民生

我行积极贯彻中国人民银行等八部委发布的《关于进一步强化中小微企业金融服务的指导意见》以及原中国银保监会办公厅《关于2023年加力提升小微企业金融服务质量的通知》的要求，落实各项小微企业扶持政策，持续提升小微企业金融服务效能。我行2022年度小微企业金融服务监管评价为二A等级，在广东省138家参评机构中处第一序列。

落实普惠金融政策 ^

完成“两增两控”

截至2023年12月末，我行普惠型小微企业贷款余额642.84亿元，增长29.18%；贷款户数72672户，高于年初水平；全年累放贷款平均年化利率为5.80%，普惠型小微企业贷款不良率1.93%。

运用政策性资金

截至2023年12月末，我行支小再贷款资金余额为25亿元，支持1614家小微企业。政策性银行转贷款余额90亿元，支持小微企业1767户。

落实减费让利

我行积极落实监管单位要求、响应相关行业协会倡议，截至2023年12月末累计降费1527.99万元，惠及的小微企业和个体工商户数量达25321户。

立足“润秒贴”产品，聚焦长尾客群，解决小票的贴现难、贴现贵、贴现烦问题，服务实体经济，坚持对绿色、科技、“专精特新”、制造业实体企业减费让利。截至2023年末，该产品累计注册客户数超过2.9万户，累计出账2486.83亿元，票均贴现金额81.35万元，最低票面金额仅0.73元。

支持专精特新 ^

建立全行“专精特新”工作体系，成立科技金融客群工作领导小组，以“润科贷”产品作为“专精特新”客群的敲门砖，开发“专精特新贷”专属贷款产品，鼓励分行“一行一策”打造科技金融专属产品，打出服务“专精特新”中小企业组合拳。报告期内，我行专精特新客户932户，授信余额64.64亿元。

案例

“润科贷”300万速援，采购难题迎刃而解

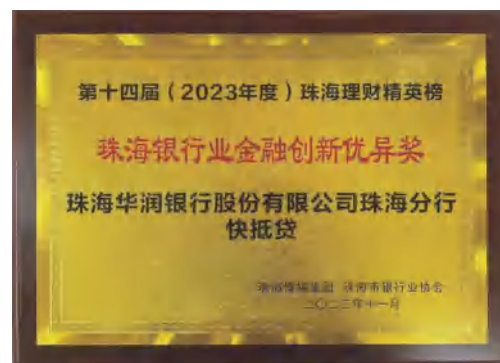
珠海某无人飞行器有限公司年销售额3600万元，净资产600万元，属于高新技术认证企业以及专精特新企业。由于在疫情期间供应商生产处于停滞，企业在去年收到的订单需要寻找替代的供应商。经过协商，替代的供应商由于与企业初次建立合作关系，要求企业开展先款后货，因此企业亟需通过现金结算采购零部件。知悉上述情况后，我行经营团队主动营销，企业通过“润E企”申请“润科贷”产品并顺利获批，当天提款300万元，解决企业采购资金燃眉之急。企业在交付订单后，资金充足即可自主线上随借随还，获得企业好评。

完善产品体系 ^



针对不同的普惠金融客户，我行不断推陈出新，采用“线上+线下”双轮驱动的普惠金融业务推动模式，充分释放线上、线下两种渠道的业务产能，持续丰富小微信贷产品体系，如标准化审批产品“易速贷”、线上化产品“快抵贷”、本地制造业产品“好易贷”等。

截至2023年12月末，我行通过香洲产融平台精准对接推送企业合作53笔，合计授信金额4164万元，授信余额2750万元。



服务新市民群体 ^

我行贯彻落实《中国银保监会中国人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》文件精神，立足新市民创业、就业、住房、教育、医疗、养老各方面的金融需求，构建服务新市民长效机制，推出专属产品服务、普惠金融服务，探索产品创新、服务创新，进一步提升金融服务的可得性和便利性，切实提升新市民的获得感、幸福感和安全感。

推出专属“惠民”活期利率

以惠民卡为载体，为新市民等城镇低收入人群以及特定人群的活期资金提供0.5%的专属活期利率，权益有效期限5年，该利率是我行现行普通活期利率的2倍。截止2023年12月末累计服务新市民客户24万户。

推出新市民费用减免措施

新市民免开、换、补卡工本费；免年度服务费、动账通知服务费，免费打印一年内对账单；免费开通手机银行、网上银行；手机银行转账免手续费；免除每月前三笔全国范围内ATM跨行、异地同行取款收费；免收柜面解挂费用。

推出新市民专属存款、理财产品

上线“新市民整存整取”产品，存款利率高于普通客户5bp；推出新市民专属理财产品，业绩比较基准高于普通客户10-20bp。累计认购客户数3737户，金额达6.52亿元。

携手伙伴成长

伙伴关系 ^

联动政府

为强化金融服务实体经济功能，加强与政府机构合作，珠海分行组织与政府机构签订风险补偿、贴息等相关合作协议，借助政府及人民银行中小企扶持补贴政策，为中小微企业排忧解难，切实解决其融资难、融资贵痛点。积极参与政府部门在园区组织的企业对接会，2023年，举办银企对接会15场，积极进行产品知识普及和客户培训。主动对接珠海市产融平台业务推动工作，平台下挂我行重点产品及产品要素，便于企业触达和理解。

深圳分行以“科技金融服务中小企业”为主题，从科技金融层面为企业提供从资金支持到培育孵化的全流程综合金融服务，联合深圳市南山区工业和信息化局、深圳市中小企业发展促进会举办以“智联南山 标杆先行”为主题的南山区专精特新企业“走进标杆”系列活动，近30家南山区专精特新企业参会。



融入社区

10月17日下午，深圳分行泰然支行党支部“党建小屋”揭牌成立。该“党建小屋”是深圳分行利用泰然支行网点地理优势，联合泰然天安科技园区党委打造的“润享N次方·园区流动党员之家”，为流动党员提供互动互融、交流共建的平台，推动园区党建与服务工作双提升，有助于积极引导流动党员立足岗位做贡献，赋能“百千万工程”。后续，深圳分行将联合沙头街道有序开启流动党员“安家归巢”行动，以优质金融服务推动党建业务互融互促。



携手客户

为贯彻落实我行业务发展战略，构建积极有效的总行战略客户管理和经营机制，信贷审批部协同战略客户部、风险部成立战略客户小组，积极参与研讨总行战略客户管理办法，并推动启动单笔授信业务流程优化简化工作，对于战略客户积极落实“绿色通道”审批，优先加急审批，保证效率。



责任采购 ^

在招标文件模板、询价函模板设置绿色采购相关条款，要求供应商充分考虑降低能耗、减少污染、关注可持续发展，兼顾经济效益和环境效益；加强供应链ESG管理，建立ESG风险黑名单更新及应用机制，规定邀请采购项目不得邀请ESG风险黑名单中的供应商，强化供应商社会责任。

组织和协同办公室、村镇银行部、运营管理部、智能科技部、行政安保部、人力资源部等11个部门开展供应商年度考核评价工作，涉及53个项目、51家供应商，合理应用供应商考核评价结果，携手供应商成长。

舆情宣传 ^

坚持舆情监测

持续开展日常舆情监测与信息管理工作，实行7X24小时实时舆情监测，严格落实重点时期声誉风险防控工作；定期开展隐患排查，提前预警、行动整改，从源头上减少、甚至消除声誉风险触发因素。2023年，我行全年整体舆情氛围平稳有序。

提升应对能力

以“培训+考评”的方式双线夯实队伍能力，举办声誉风险管理专题培训与演练测试，全行近300人参加，提升总分支三级应急处置能力，促进知识储备与应急水平提升，同时将声誉管控指标纳入考核，按季度检视工作开展情况。

积极主动沟通

持续正面发声，与政府部门和监管单位积极交流合作，扩大我行新闻信息的传播广度。立足自媒体平台，展示我行在湾区发展、扎根实业、服务民生、社责践行等方面取得的实践成果，并借助社会传播媒介进行投放，开展营销推广，实现企业形象与优质业务近距离可触达。聚焦数字金融创新发展、消费者权益保护、防电信诈骗、社会责任履责等重点命题或重要事件，以专题、专访等形式，通过新华网、南方日报、凤凰新闻、新浪财经等央媒、财经证券类垂直媒体、大湾区综合类媒体以及资讯APP等主流媒体展示我行以金融服务助力社会发展的正面形象。



倾情社会公益

我行统筹员工积极开展或参与捐款捐物、义务献血、扶老助幼、城市环保等形式多样的志愿公益活动，并推动各银行网点联合属地街道、社区等共建单位承办各类学雷锋活动，以实际行动回馈社会、传递爱心、践行社会责任。2023年，我行对外公益捐赠总额达44.76万元。

珠海分行凭借其高度的社会责任感，被中国金融思想政治工作研究会传承雷锋精神委员会和中华志愿者协会传承雷锋精神志愿者委员会认定为“2023年金融系统学雷锋活动示范点”。



案例

承办“中国华润团委首届公益献血活动”荣登共青团中央官网

9月6日至8日，我行团委承办“献热血 跟党走 正青春 向未来”中国华润团委首届公益献血活动，并同步开展我行第二届公益献血活动。活动在湾区九城顺利落地，累计获534人参与，其中455人献血成功，为各地血液中心捐献新鲜血液142250毫升，切实缓解了各城市用血紧张的困局。该活动是广大团员青年身体力行，听党话、跟党走，学思践悟二十大的生动写照。相关报道荣登共青团中央官网，体现了对活动的充分肯定与高度赞许。



我行献血活动报道
荣登共青团中央官网

案例

珠海分行开展“美丽阳台花园微改造”主题实践活动

8月9日，珠海分行党委联合吉大街道竹苑社区党委开展“美丽阳台花园微改造”主题实践活动，珠海分行20余名党员、团员代表们分工协作、干劲十足，挥锹铲土，扶苗填土，培土围堰，固根浇水……让杂乱废旧的花池变得焕然一新。看到新种的太阳花、勒杜鹃，社区居民纷纷赞扬，感谢大家的辛勤劳动。活动用实际行动彰显了共产党员服务基层、服务民生、服务发展的先锋模范作用，增强了党组织的凝聚力、向心力和战斗力，进一步提升了党员同志的服务意识和生态保护意识。



案例

佛山分行开展“冬日送暖 与爱同行”主题公益活动

12月10日，佛山分行响应总行“健康益起跑”活动号召，组织全行员工在佛山半月岛湿地公园和佛山半月岛生态公园开展环保捡跑、绿色徒步活动，为爱出行，益起向前。徒步活动结束后，结合公园管理处需求，向公园的环卫工、保安等工作人员送去41份日常用品，让一线工作人员切实感受到我行的温暖，与他们共享城市绿色发展的美好成果。



助力乡村振兴

提升涉农贷款[^]

截至2023年12月末，我行涉农贷款余额为79.73亿元，较年初增加2.39亿元；普惠型涉农贷款余额为18.88亿元，增长50.39%。

依靠数字金融产品“金销贷”“金采贷”，依托涉农龙头企业，持续为广大涉农企业及个人提供金融便利，累计向涉农企业上下游客户发放贷款17.68亿元，支持个体工商户或小微企业主1370户，涉及牲畜饲养、内陆养殖、农作物种植、农产品加工等行业。



案例

全力保障国家粮食和重要农产品稳定供给

我行利用供应链业务模式，在金销贷、金采贷产品上重点发力，重点支持温氏、海大、正大、牧原、新希望、通威等农业龙头企业上游供应商、下游经销商在养殖、饲料、生产、加工、销售以及物流配送全链条优化供应链金融服务。截至2023年12月末，我行在粮食等重点领域贷款余额15.47亿元，较年初增长42%。

立足乡村振兴贷款（后更名为助农贷）为湾区农户或从事农牧相关产业的个体工商户、小微企业提供更优惠的融资服务。截止至2023年12月末，我行累计发放87笔乡村振兴专项贷款，合计872.4万元。

联合中国银联面向农村地区客户持续发行“乡村振兴卡”，用于农业生产等生活场景的特色银行卡产品，满足农村地区的客户转账、手机闪付、二维码支付、贷款等金融服务的需求。依托中国银联为“乡村振兴卡”持卡人提供涉农保险、在线医疗、农技指导等多项服务。截至2023年12月末，我行累计发行乡村振兴卡409张。

落实百千万工程

近两年来，中山分行紧跟国家、本市及上级单位乡村振兴的战略部署，敢为人先，以点带面，推出了属地特色的镇村金融系列产品，提供一般流动资金贷款、镇村固定资产贷款等。截至2023年12月末，我行中山分行特色产品“镇村金融”模式已服务中山超20个行政村，镇村授信规模超20亿元，贷款余额近19.21亿元，全年累计发放镇村贷款14亿元，率先在中山市场上树立了镇村金融发展的典范。

2023年12月，惠州仲恺高新区举办金融支持“百千万工程”融资对接活动，我行惠州分行受邀参加并现场签订授信意向协议，合计授信金额1.8亿元。

中山分行
“镇村金融”
授信规模超

20
亿元

惠州分行
“百千万工程”
融资对接金额

1.8
亿元

案例

冠名文化活动 支持文旅发展

6月26日，德庆华润村镇银行冠名由德庆县委、县政府主办的德庆“第六届”荔枝文化节，并在文化节上开展“党建共建共享，助力乡村振兴”活动，向官圩镇政府捐赠鸳鸯桂味荔枝苗一批，支持乡村产业振兴和农村文旅融合发展。



案例

保障到家 服务基层

2023年，百色右江华润村镇银行开展“送保障下乡”——百惠保爱心捐赠活动，向低保户、脱贫户捐献“百惠保”保单200份，以实际行动践行责任担当，以“服务基层、服务三农”为己任，多措并举助力乡村振兴。

开展公益助农

帮扶希望小镇

2023年6月，根据华润金融“2023乡村振兴文教帮扶计划”工作安排，由我行捐赠的8万元帮扶资金成功落地，专项用于支持南江华润希望小镇建设村民篮球场。

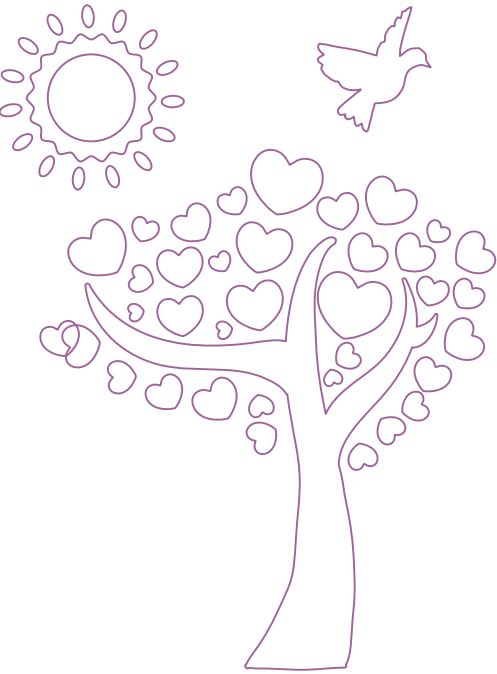
我行持续关注希望小镇发展所需及建设情况，开展“健康益起跑”品牌活动，以“畅游希望小镇 感受华润美好”为主题，搭建线上跑平台，定制线上活动地图串联17座已建成及在建华润希望小镇，系统全面宣传华润立足希望小镇的振兴实效，同时以8座希望小镇农副产品作为线上活动奖品，进一步推动健康运动、慈善公益与希望小镇农产品的宣传及消费进一步结合。



立足“快乐助学”品牌公益活动，对接韶山华润希望小学，在毛主席诞辰130周年之际重启“润心园丁”支教公益计划，派驻2名员工作为支教志愿者进行为期一个月的支教工作，得到校方肯定并颁发“优秀支教老师”奖状。

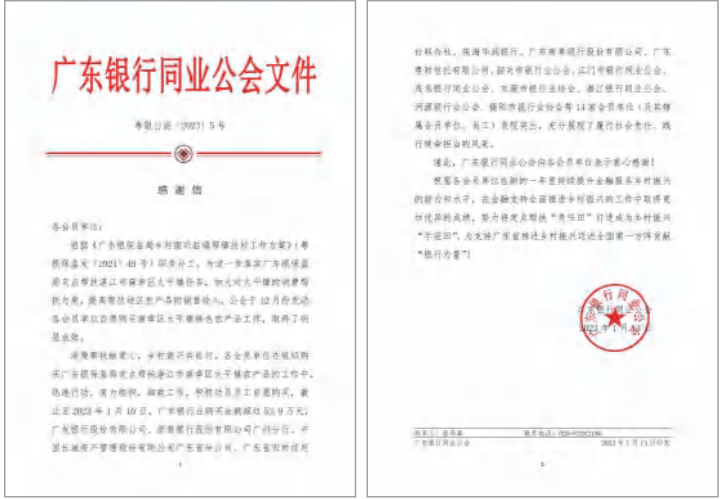


润心园丁支教纪实
——当炬火，去化作那道光



开展消费帮扶

我行组织号召全行员工积极参与监管协会及华润集团组织开展的各项捐款及慈善消费活动。2023年，我行共开展4次消费帮扶活动，购买湛江市太平镇、茂名市钱排乡等地消费帮扶特色农产品，总投入达11720元，获珠海市金融局专函感谢信；响应集团号召参与“央企消费兴农周”活动，带动消费10万元。



案例

惠州分行开展公益助农直播活动，探索可持续的助农惠民金融服务新模式

7月8日，惠州分行联合惠州音乐广播（FM90.7）在万象天汇支行举办了主题为“文化助农，助‘荔’一夏”的公益助农直播活动，尝试借助新业态将银行流量优势嫁接到本地农产品销售中。直播活动中，社区支行行长钟燕玉变身“主播”，亲自上阵为惠州最具代表性的农产品——荔枝直播带货，共吸引1.1万人次在线观看，最高在线人数近3000人，为助力乡村振兴、拓展惠州特色本土农副产品销路贡献了金融力量。



坚持以人为本

保障基本权益 ^

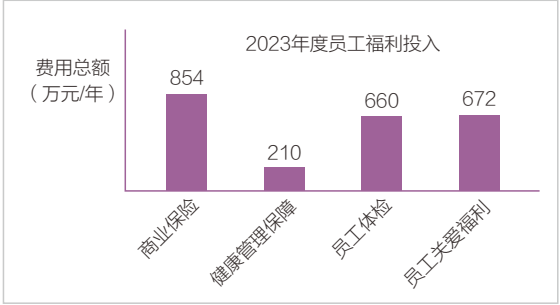
合规雇佣

全面贯彻相关法律法规和银行监管机构规定，严格落实合规雇佣准则，确保在招聘、任免、培训、晋升、薪酬福利等方面不出现任何歧视行为，坚决反对任何形式的强迫劳动和雇佣童工行为。此外，我行依法与员工在平等自愿、协商一致、诚实信用的基础上订立劳动合同，全面履行劳动合同义务，截至2023年末，全行员工劳动合同签订的覆盖率和及时率均达100%。2023年，我行员工总数共计3360人，女性员工人数1797人，女性管理者占比达20.34%，接收应届毕业生人数90人，新增就业人数535人。

薪酬福利体系 ^

薪酬激励

构建体现本行的价值导向和企业文化、与本行发展战略相适应的薪酬体系，充分发挥薪酬的杠杆效应，突出一线员工、绩效优秀员工导向作用，着力抓好正向激励机制建设，建立适配不同要素禀赋、体现不同要素贡献的差异化激励保障机制，达到吸引、保留、激励、发展优秀人才的作用。



职业健康

不断完善职业健康管理制度、举措，合理安排员工带薪的休息和休假，因工作需要安排加班的，按照相关规定给予补休、加班工资，以保障员工体力和心理健康，充分尊重员工。

隐私保护

保障并维护员工的隐私权益，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》的要求，制定及落实严格的信息提取审批制度，防止员工个人隐私信息泄露或丢失；坚持最小范围的信息使用原则，保证员工个人隐私信息的合理利用。

福利保障

高度重视员工薪酬福利保障，严格遵守并实行最低工资保障制度，保证所有在职员工工资水平均不低于当地社平工资最低值；建立超时工作补休或补贴的加班机制，向夜班值班同事发放值班津贴；为所有在岗员工缴纳社会保险、公积金及企业年金，购买补充商业保险和员工家属险，提升员工福利体验；每季度向各部门核发福利费，增强部门凝聚力，提高员工工作积极性；积极保障员工职业健康，组织员工年度体检，开展健康知识讲座。

2023年，我行在岗员工社会保险、住房公积金及补充商业保险缴纳覆盖率均达100%，除因个人意愿不参加体检人员外，体检覆盖率达100%，人均带薪休假天数10.45天。

员工民主管理 ^

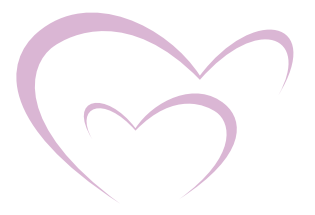
我行积极组织职工参与企业民主管理工作，坚持和完善以职代会为基本形式的企业民主管理制度。2023年，组织召开5次职工代表大会，审议通过6项议案，其中3月份顺利召开我行第一届第九次职工代表大会示范会议，高质量完成华润集团交给的职代会示范单位工作任务，为集团全面推行职代会建设工作提供实践经验；组织职工代表列席参加年度经营工作会议，听取行长2023年度经营工作报告，了解企业经营情况，积极参与公司治理，保障职工群众“知情权”；做好民主评议工作，职工代表听取职工监事履职报告，做好民主评议，保障职工群众“监督权”。



保护女职工及其他特殊人群 ^

女性职工

依据有关法律法规，严格保障孕期、产期、哺乳期“三期”女职工的合法权益及相关待遇，尊重并重视女性职工在生理、心理上的特殊需求。2023年，工会女工委组织开展女职工慰问活动、兴趣活动等20余场次，建成1处女职工关爱室，深入关爱女职工。截至2023年末，我行女性职工占全行人数超过53%。全行中层女性管理干部占比约20%，基层女性管理干部占比约52%。



残疾人职工

根据有关法律法规，尊重残疾人员等特殊群体平等的就业机会，在劳动保护、岗位调整等方面给予公平公正的对待。目前行里共聘有残疾人6名，其中已有3人在我行工作长达20年以上、1人达30年以上。

派遣员工

我行严格遵守派遣用工岗位、人数、工资及培训等相关要求，谨慎选择合法的派遣公司建立合作关系，要求派遣员工必须签订正规的劳动合同，并建立相应的管理制度，确保其享有与正式员工相同的权利和待遇。此外，我行还根据制度设立了派遣转正条件，并通过培训、考核、激励等方式，积极为他们打通职业上升渠道。截至2023年末，全行总人数3360人，其中派遣员工230人，约占全行人数的6.8%。全年共有47名派遣员工转为正式员工。

员工培训及发展 ^

2023年，我行重点开展经营管理人才、科技人才与技能人才的培养工作，推动“3+1”支队建设迈向更高台阶；创新学习模式，持续推进数据驱动的人才赋能、场景转化的业务赋能、客户共生的平台赋能，支持我行高质量发展、业务创新及数字化转型。全年全行各单位线上、线下培训总场次近970场次，总时长达1500学时，总人次近42000人次，为全行业务的稳定增长提供技能人才保障。

党建培训

组织全行各级员工参加党建学习培训班，如中国干部网络学院课程“学习贯彻党的二十大精神网上专题班”、国资委二十大精神网络培训班、2023年度华润基层党组织书记培训班、中国华润2023年新任职基层党支部书记培训班暨基层党支部书记专题轮训等。

在新员工训练营围绕“一个主题，三个问题，四项工作”，开展系列党建教育和主题活动。如华润85/40益起跑、主题红色之旅实践活动、党建知识竞赛活动等。同时开展二十大思想解读、习近平新时代中国特色社会主义思想、青年信仰等党建课程。



管理培训

搭建华润银行系统全面的人才梯队培训体系，针对不同层级经理人，精心设计相应梯队赋能，培养懂经营、会管理、具有跨界视野的银行经理人队伍。

跟进华润集团第六期高层培训，落实银行一把手“四个重塑”实践课程及案例开发使用。助力我行一线业务人员数字化转型，开展“润银数字+”线上训练营团队挑战赛，聚焦“数字重连客户”“达至最佳绩效”专题在线学习赋能，覆盖8家分行、410名基层干部员工，形成微实践成果超5000份。

科技人才培养

加强科技金融业务研究，推动业务科技融合，深入开展全行数智化培训，助力银行数智化转型创新，加快复合型数字化人才队伍建设，建立数字化人才分类分层培养体系，打造“全视角、全角色、全流程、全方式”的数字化人才培养地图。

大力推动数智化银行系列培训，从关键条线着手，针对关键岗位、关键技能，面向基层员工，通过在线学习平台覆盖全员，全面推进数智化银行系列培训，输入智能化银行建设的新思维、新理念以及关键能力，提升数智能化落地能力。其中，大力推进公司、个金、金融市场、智能科技、合规、风控、运营、人力等条线，以线上线下相结合的学习方式，组织相关数智化专题培训，如：开展“数字化大讲堂”系列培训；举办全行智能化风控专题培训；“科技创新”线上训练营；“星火计划”创新大赛主题课程等。

加大科技人才培养力度，在智能科技条线现有技术能力框架基础上，借助集团内外资源引进业界优质前沿技术课程，有效促进科技人才专业技能提升，如：科技人才“赋能2.0”项目、“AIGC探索营”线上学习项目、“AI建模探索”线上学习项目等，学习期间参训人次达500人。



技能人才培养

秉承“前台服务客户、中后台服务前台”的原则，加强对专业培训的支持，重点围绕包括公司、零售、金融市场、风险管理、运营、产品、内控合规、优质服务等开展专业培训，推动全行开展技能/专业人才培训近820场次，总时长近1200学时，总人次共36500人次。此外，运营管理部启动“华润银行运营转型重塑价值培训项目”提升运营条线人员综合能力，在运营人员作业、服务和营销三维价值方面得到重塑，为下一步运营转型打下坚实基础。同时，为加速新员工成长，夯实分行发展根基，持续开展新员工柜面业务培训。珠海、惠州、佛山、东莞、中山等分行按计划开展各项新员工赋能培训，进一步推动专业培训深入业务、深入分行、深入一线，为推动我行“十四五”发展战略落地夯实基础。

员工发展渠道

我行持续优化员工职级体系，制定下发《珠海华润银行员工专业序列管理指引》及《珠海华润银行员工职能序列操作指引》，进一步完善管理序列和专业序列职业发展“双通道”建设，明确职级管理标准和要求，使各序列职级发展有据可依，推动实现管理序列和专业序列间的平衡发展和有序转换。目前我行建立了人力、法规、风险、科技、审计、行政等多个序列，形成了各部门员工职级通道有序发展的新局面。

员工关爱

开展丰富活动

组织开展节日慰问活动，深入推动基层一线“职工小家”建设，为基层员工购置书籍、阅读架、健身小器材、生活用品等，全行累计建成“职工小家”113个，职工读书角藏书3329册，为基层员工营造班后学习和休闲的家园。



组织参与行业间综合运动会、足球赛、乒乓球赛等活动，举办全行职工羽毛球赛，鼓励发展兴趣爱好，促进机构行业互动交流。报告期内，我行新增文体社团4个，全行共成立各类社团共计52个，注册人数2340余人，助力员工多维度地融入社团活动中，培养多种兴趣爱好，提升高尚情操。全行共采购健身房、羽毛球、篮球、足球、飞盘、瑜伽等健身场所27处，为员工健身活动提供便利。

关爱心理健康

我行各级单位定期开展员工谈心谈话工作，搭建员工心声平台。在集团“润心大使”项目的统筹规划下，面向全行员工招募具有相关专业背景和服务意愿的员工，参加集团统一组织的专业培训，并积极投身于集团、金控和银行组织的各类应急援助和社会公益服务工作，推广身心健康、应急救援等知识和技能，倡导健康向上的生活方式，倾听员工心声，排解员工忧难。



案例

江门分行常态长效举办员工座谈会

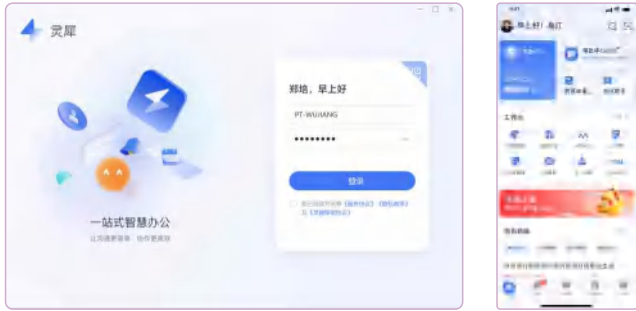
江门分行坚持以职工需求为导向，认真倾听员工心声，全年共举办员工座谈会4次，给员工搭建一个畅所欲言的平台，尽情地阐述个人职业发展心路历程、个人职业规划、业务发展痛点难点等，同时让分行及时了解员工的动态和心声，持续为职工排忧解难。



提升办公便利

打造“灵犀智慧办公平台”作为我行“员工在线”战略的核心数字化产品，提供PC端、移动端的即时通讯、文件传输等基础服务，支持各类申请提交、责任书签订、问卷调查发起、会议室预订等功能，集成了公告、资讯新闻、任免通知、党建之窗等多元化信息，提升全员工作便利性和工作效率。

截至2023年底，灵犀智慧办公平台PC端的日活跃用户数超过1100人，移动端日活跃用户数超2400人。目前PC端累计上线9大类、超过60项在线服务，移动端上线8大类、50余项在线服务，平台还打通作业系统与办公系统的连接，实现与40多个系统流程的对接，满足员工多样化的办公需求。



困难员工、离退休员工帮扶



建立退休老同志关爱信息平台，加强与退休员工的联系和沟通，定期发放节日慰问并组织健康体检，提供细致、周到的多项服务。全年慰问住院、结婚、生子、退休等工会会员355人次，发放慰问金额56万元。

开展年度走访慰问困难群众、老党员、老干部活动，送去关怀和温暖，以“慰问一人、温暖一户、带动一片”为主旨，集中一周时间，走访慰问了23名困难员工、党员、退休员工代表，发放补助4.6万元，认真倾听他们的心声，切实关注并了解他们在生活上的需求。

促进就业 ^

积极响应稳岗扩就业号召，开展“梦起湾区 RUN向未来”校园招聘项目，在全国各大高校发布校招信息，共计接收90名应届毕业生，切实履行稳就业、惠民生的企业担当。

践行社会责任，关心香港“四业”青年，结合我行在粤港澳大湾区发展战略，积极响应并参与华润集团“百万就业计划”“展翅计划”“香港大学生暑期实习计划”等香港实习见习招聘项目，面向内地就读的港籍学生和在校大学生提供珠海、深圳、广州分行业务相关岗位机会，帮助香港青年丰富工作经验，了解职场文化，建立人脉网络，助力香港青年人才的培育和发展。

与当地院校积极探索校企合作模式，通过与高校的优势互补、资源协作，在学生就业、实习和参观交流等方面开展合作，建立实习基地，为高校学生实习、就业提供平台，为我行数字化转型提供金融科技复合型人才保障。

保障安全生产

我行高度重视员工的健康安全，严格遵守国家劳动保障相关的法律法规，重视工作场所的安全，定期组织消防演练及安全教育，强调安全责任，制定紧急情况下的人员疏散预案，并提供必要的劳动保护用品，大力促进分行监控中心建设及升级改造，努力为全体员工提供舒适、安全的工作环境。

秉持“横向到边，纵向到底”的原则，组织全行签订《环境健康和安全责任书》，组织总、分行安全第一责任人制定岗位安全生产清单、安全生产工作任务清单。严格落实节假日假期安全教育和安全检查、汛期台风期的应急防范工作。

报告期内，全行没有发生安全责任事故，投入安全管理资金1756.28万元；各级单位开展安全检查569次；安全教育培训10386.5学时，员工覆盖率达100%；安全应急演练308次，参加人次5908人次；火灾演练263次，参加人次6064人次；开展“2023年度EHS知识竞赛”等各类活动314场次。



案例

危急时刻显担当，惠州博罗支行协助群众扑灭火情

6月8日，惠州分行博罗支行人员发现马路中间小货车尾箱着明火并冒出滚滚浓烟，烈日之下浓烟和火势越来越大，如不及时灭火，小货车有燃爆可能。危急时刻，支行员工挺身而出，快速反应，立即携带网点灭火器材赶往起火地点，根据日常应急演练方案，协助车主一起扑灭火源，为车主及时挽回损失，有效保障周围群众人身及财产安全。



ESG

和谐共生

引领绿色低碳发展

- 加强体系建设
- 发展绿色金融
- 致力绿色运营

绿色信贷规模
87.66
亿元

同比增长
29.08%



联合国可持续发展目标 (SDGs) ..

11 可持续
城市和社区



12 负责任
消费和生产



13 气候行动



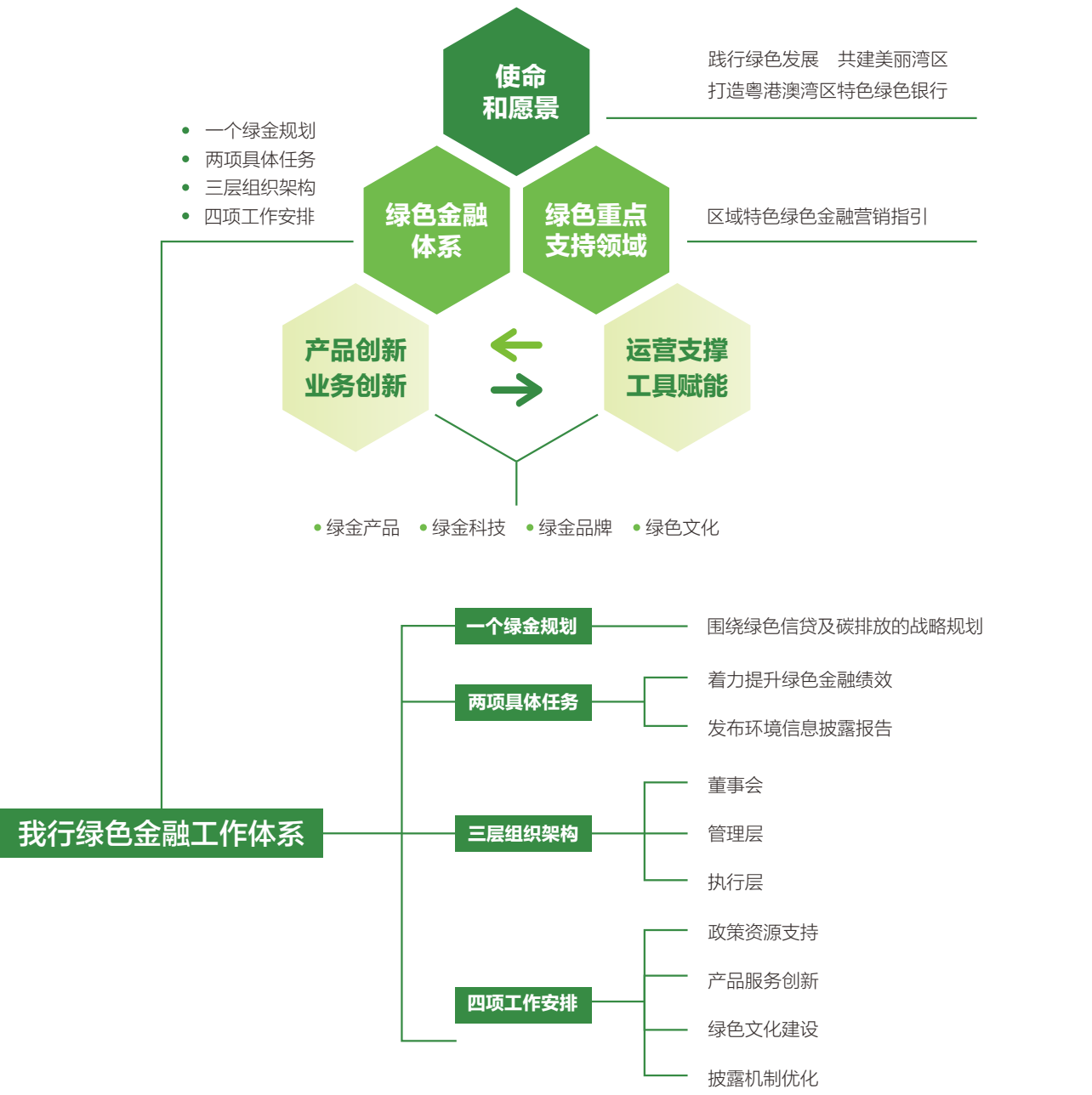
15 陆地生物



加强体系建设

绿色管理 ^

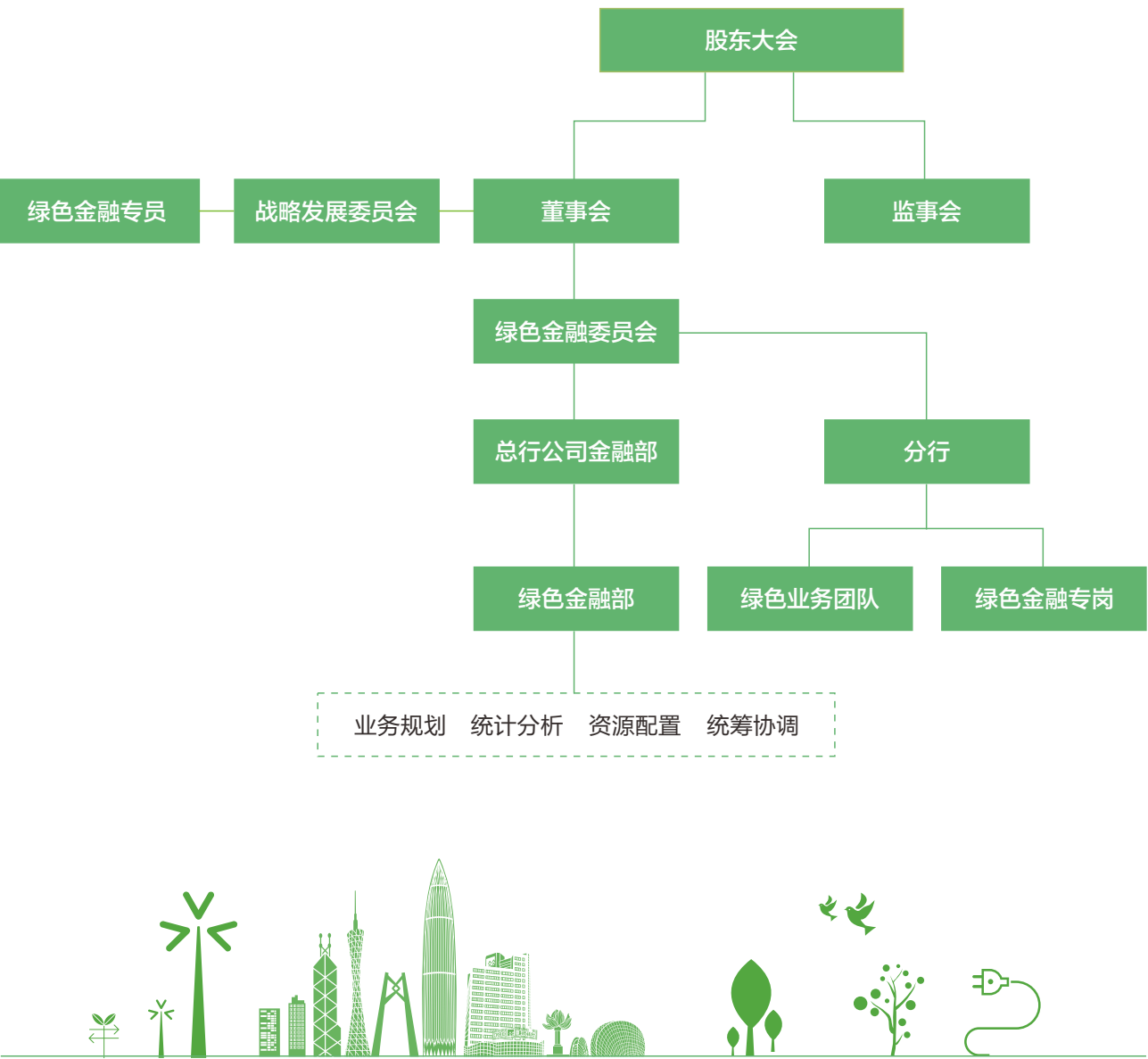
我行持续推进绿色产品创新、优化绿色营销策略、完善绿色服务体系、践行绿色低碳运营，为贯彻落实国家绿色金融战略、推进社会绿色转型提供金融动能。



工作体系 ^

我行基于“一个绿金规划、两项具体任务、三层组织架构、四项工作安排”的绿色金融工作体系，着力健全绿色治理体系建设，加强组织保障，强化顶层设计，构建自上而下“三层组织架构”，形成完善的绿色金融发展框架，有效保障全行绿色金融工作稳步推进。

> 绿色金融公司治理层面组织架构



董事会层面

在战略委员会下设工作组中增设绿金专员，推进我行绿色金融工作有效实施；增加战略发展委员会的绿色金融工作相关职责，将绿色金融发展提升至战略高度。

管理层方面

设立绿色金融委员会，由我行负责人担任组长，分管副行长担任副组长，成员由总行相关一级部门负责人组成。主要负责对我行绿色金融重大事项进行审议决策并监督落实。

执行层方面

设立绿色金融部，组织召开有关绿色金融工作会议，承担我行绿色金融业务的统筹规划与协调推动职能，更好地推进绿色金融工程建设。

案例

我行独立董事开展绿色金融讲座

12月26日下午，我行成功举办绿色金融讲座，中国人民银行珠海市分行领导、我行股东代表、董事会成员、监事会成员、高级管理人员以及总分行各部室相关负责人和骨干员工等共计130余人参与。



此次讲座特别邀请了我行独立董事、中央财经大学绿色金融国际研究院院长、财经研究院研究员王遥教授担任主讲嘉宾。王遥教授以“绿色发展是经济高质量发展的内在要求”为主题，深入阐述绿色金融支持经济绿色发展的重要作用 and 实现路径，同时系统展示了我国绿色金融发展的总体态势和关键实践。在重点介绍转型金融和ESG两大专项主题的发展情况后，王遥教授还就绿色金融创新议题进行分享，为我行绿色金融的未来发展指明了前进路径和探索方向。

相关方识别 ^

我行重点围绕包括政府、监管、股东、客户、员工、合作伙伴与公众媒体等利益相关方提出的核心期望与诉求，梳理环境有关重大议题，并制定并采取相应的措施，实现多渠道沟通及披露。

利益相关方重大议题评估

利益相关方	环境有关重大议题	沟通方式	应对措施
政府及监管部门	- 加快绿色可持续发展 - 扩大绿色信贷规模 - 强化环境风险管理	- 专题汇报 - 日常沟通	- 落实绿色可持续发展战略 - 提升绿色信贷占比 - 完善环境风险策略管理
股东及投资者	- 打造特色金融服务 “两高一剩”产业情况	- 定期会议 - 业绩报告	- 加强产品服务创新 - 完善环境风险管控 - 强化环境信息披露
客户、消费者	- 绿色产业支持制度 - 绿色金融产品创新 - 特色金融服务质效	- 服务推介 - 调研交流	- 加大绿金业务支持力度 - 提升客户服务体验 - 推动智能化银行建设
员工	- 绿色金融政策学习 - 绿色金融标准培训 - 绿色发展文化培育 - 绿色办公环保措施	- 交流会议 - 意见收集	- 完善绿金知识培训体系 - 加强与第三方机构合作 - 加强绿色文化营造宣传 - 持续开展各类低碳行动
公众与媒体	- 支持绿色低碳产业情况 - 绿色银行建设实践成效	- 信息披露 - 外部报道 - 媒介宣传	- 开展环境信息披露 - 开展社会责任披露 - 提升绿色金融质效

发展绿色金融

绿色信贷 ^

在绿色发展之路上，本行始终心怀国企担当，积极践行社会责任，强化对重点领域金融支持，助力绿色经济、低碳经济发展，不断加大绿色信贷投放力度。

截至2023年12月末，全行绿色信贷规模达87.66亿元，同比增长29.08%，投向聚焦新能源汽车、绿色建筑、智能交通、智能电网、污水处理等领域，专项用于企业节能减排、低碳转型，绿色信贷不良率为0%，低于同业水平。运用绿色金融专项债券募集资金投放贷款余额27.37亿元，较年初增加24.03亿元，支持绿色项目共13个。

报告期内，我行共办理绿色企业贴现票据154张，合计金额4.15亿元；办理绿色企业再贴现0.79亿元。

指标名称	披露细项	披露数据
绿色信贷余额及占比	绿色信贷余额（亿元）	87.66
	对公贷款余额（亿元）	1,043.00
	绿色信贷占比（%）	8.41
	折合节约标准煤（吨）	8,319.26
绿色信贷金额折合减排情况	折合减排二氧化碳(吨)	15,129.96
	折合减排氮氧化物(吨)	3,567.85
	折合减排二氧化硫(吨)	2,466.63
	折合减排烟尘(吨)	491.10
	折合减排化学需氧量COD _{Cr} (吨)	1,849.68
	折合减排总氮TN(吨)	115.37
	折合减排氨氮NH ₃ -N(吨)	194.35
	折合减排总磷TP(吨)	21.29

产品创新 ^

为更完整、准确、全面贯彻新发展理念，我行持续加大创新力度，探索绿色业务模式创新，提升专业化服务能力。创新发布《绿色金融业务营销指引》，优先支持智能交通体系建设和运营、新能源汽车关键零部件制造和产业化、绿色建筑等领域。目前，我行已形成绿色贷款、碳减排产品、碳排放权质押、绿色票据再贴现、绿色供应链、绿色保理等多层次的绿色金融产品和服务体系。

案例

创新绿色金融产品“光能快贷”

2023年8月31日，肇庆分行首笔“光能快贷”业务成功落地，用于支持广东某能源公司屋顶分布式光伏电站安装项目，项目总投资约1800万元。我行通过追加光伏项目在授信期内所有电费应收账款质押，发放低息固定资产贷款1361.60万元，期限为15年。该分布式光伏项目装设545Wp单晶硅光伏组件7906块，年均上网电量401.73万kWh，项目总投资为1803.28万元。经测算，该项目建成运营后，预计可实现每年节约标煤1224.88吨，减排二氧化碳2637.46吨，减排氮氧化物642.80千克，减排二氧化硫719.10千克，减排烟尘128.60千克。



致力绿色运营

绿色办公

我行积极组织开展节能环保实践活动，从日常工作做起，营造节能、低碳、高效的办公环境。通过各类工作平台张贴海报和提示标语，印制节能环保手册，积极开展节能低碳宣传，倡导可持续发展的生活方式及消费方式，提高员工节能低碳和参与保护环境的自觉意识。

项目	措施
节约用电	加强对照明系统的管理，提倡在办公室、会议室等场所尽量采用自然光，除阴雨天外，原则上亮度够、能不开灯的场所尽量不开灯。
	下班后及时关闭场所照明灯，杜绝长明灯。
	空调温度夏季不低于26度，无人时不开空调、开空调时不开门窗，杜绝无休止运转。
节约用水	加强对计算机、打印机、复印机等办公设备用电的管理，下班、休息日及时关闭电源，杜绝长时间待机。
	根据办公区域、营业网点的人流量，对LED广告屏和广告灯箱的运行时间做适当调整。
	坚持节约每一滴水，做到人走水关，杜绝滴水、长流水现象。
节约用油	加强公务车辆管理，坚持统筹兼顾、组合用车，减少出车次数。
	驾驶员出车要“停车熄火”，严禁长时间停车使用空调。
	充分利用办公自动化系统，减少纸质文件、材料的使用。
节约办公耗材	确需用纸的，坚持双面打印或单面重复利用，减少浪费。
	将打印机设置为“黑白”默认模式，尽量减少“彩色”打印。
	加强办公耗材管理，规范办公用品的采购、配置及领用。
营造无烟办公环境	在办公区域张贴禁烟标识，禁止在办公场所吸烟，确保职场空气清新、环境舒适，避免对员工身心健康造成不必要的不良影响，同时也杜绝了火灾隐患。
	全国低碳日当天，我行许多员工放弃自驾车，乘坐公共交通或自行车上下班，以响应国家号召，低碳出行。
	通过微信记录步数、排名的方式，鼓励员工以步代车、徒步出行。

绿色基建



2023年，我行新总部大楼项目工程建设持续推进。为积极践行国家“双碳”要求，综合考虑项目特征，项目初期设定了“超低能耗”“近零碳建筑”的工作目标，并遵循“被动优先、主动优化、可再生能源利用、同时兼顾成本投入”原则，制定了技术措施方案。

项目采用了高性能围护结构、高效制冷机房、节能灯具、A级能效电梯、全智能控制系统、光伏一体化清洁能源等多项低碳技术措施，投入运营后每年将节省近百万度耗电量，碳排放量较普通写字楼降低30%以上。最终，项目建筑本体节能率为45.99%，建筑综合节能率为54.37%，可再生能源利用率为15.51%，达到超低能耗建筑标准的要求，同时满足绿建三星、LEED金级和WELL金级的设计运营要求。

项目已于2023年获取国内首个超高层建筑——“超低能耗建筑”设计认证。

环保公益

案例

深圳分行开展“衣起润未来”环保公益活动

5月13日，深圳分行龙华支行面向社区居民开展“衣起润未来”旧衣回收活动，社区居民们冒着大雨把在家中的闲置衣服、鞋帽、箱包带到活动现场，在工作人员的指引下，有序完成称重及捐赠环节。深圳分行联合华润环保“润智收”团队为捐赠衣物的社区居民颁发了环保证书及礼品。活动现场共回收旧衣物52公斤，居民们一致表示本次活动十分有意义，对华润热心公益、坚持公益的举措表示高度认可。



案例

肇庆分行共建金融公益林

6月10日，肇庆市金融系统“共建金融林”植树活动在肇庆新区砚阳湖畔举行，我行肇庆分行积极响应号召，组织前往新区参加义务植树，以实际行动践行绿色发展理念，为绿美肇庆建设贡献金融力量。



责任管理

责任战略

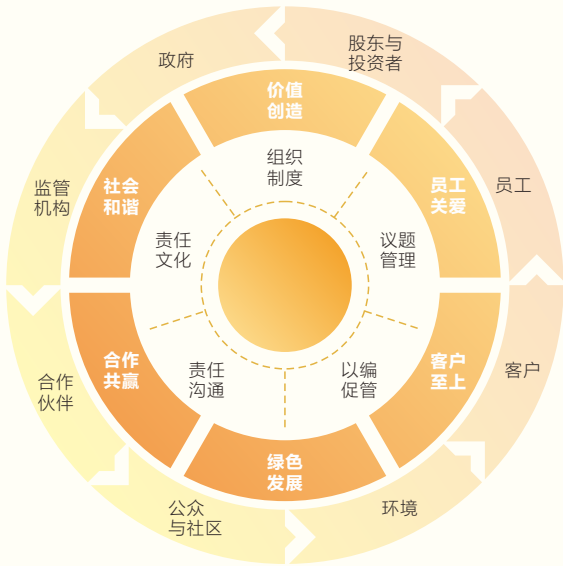
我行贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，构建负责任的企业文化；制定并持续完善社会责任战略规划与年度计划，在年度经营报告和银行年报等重要报告中专题披露社会责任规划及履职情况；积极推动社会责任融入公司战略、职能管理和日常运营。

我行不断加强与中国社会责任百人论坛和社会责任大会等社会责任专业机构的沟通与对话，共建企业履行社会责任的良好生态；积极参与内外部企业社会责任评级评优，2023年获评“非上市银行ESG综合表现Top20”，曾被评为“中国企业社会责任发展指数银行业三强”。

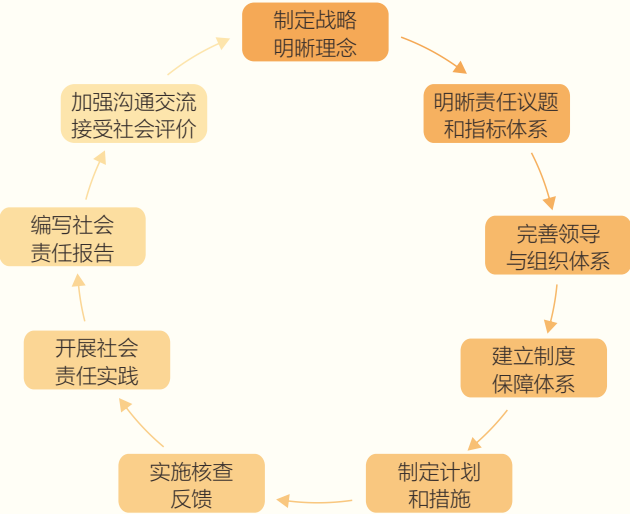


责任治理

我行建立健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制。总行办公室作为牵头部门，负责社会责任战略执行、报告编制、能力培训、沟通交流等日常工作。此外，我行还梳理各职能部门、各分行职责，构建矩阵式管理组织体系，形成自上而下、覆盖全员的社会责任工作网络，为全面履行社会责任提供组织保障。同时，我行不断完善社会责任管理制度，制定《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，聚焦经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任六大责任领域建设，构建完备的社会责任指标体系。



华润银行社会责任理念管理体系



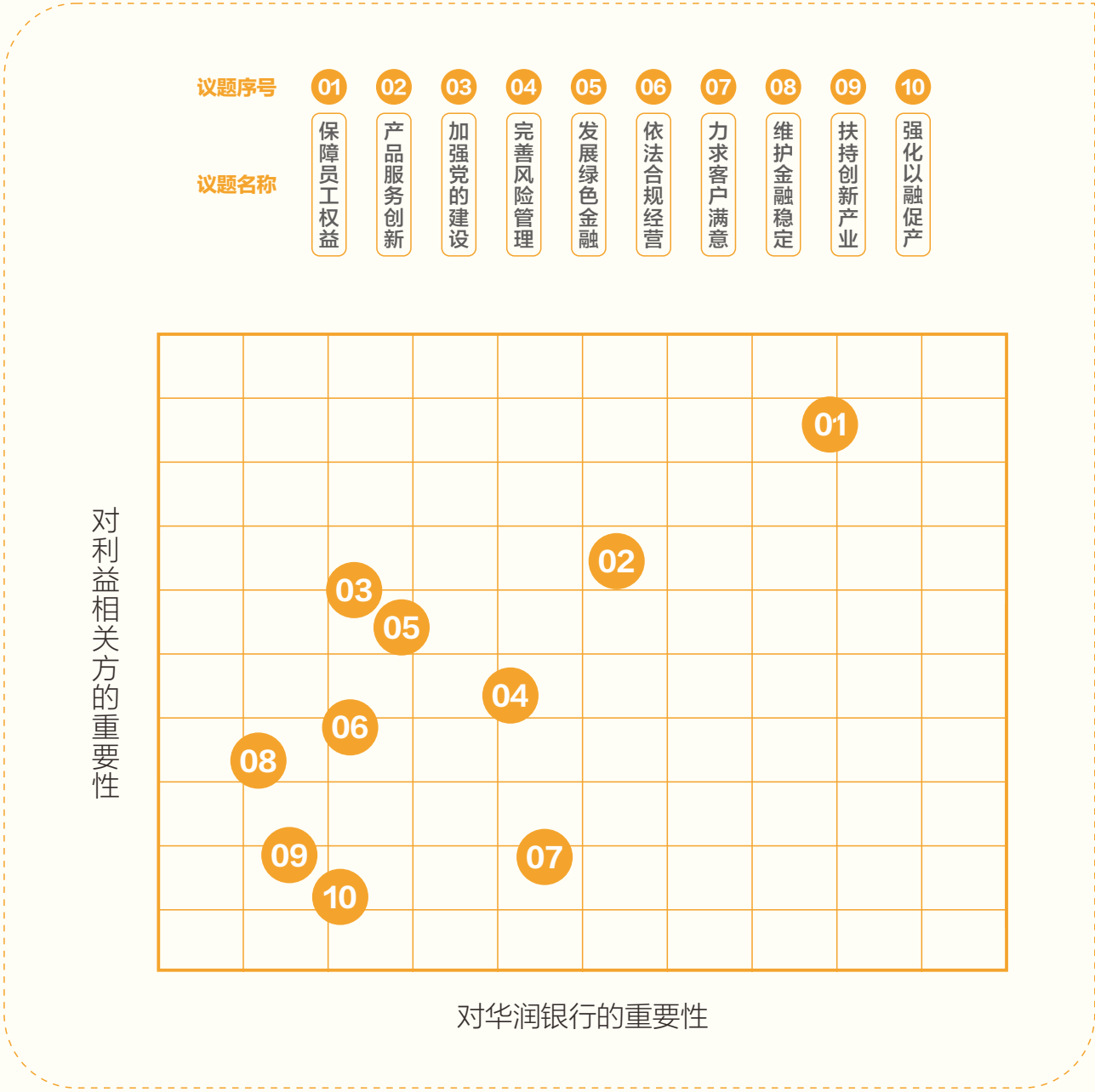
华润银行社会责任践行落地机制

我行坚持以谦和进取的态度，不断夯实自身履责能力。积极组织和参与内外部社会责任培训、研讨等活动，了解社会责任基本理论与发展趋势。邀请中国社会科学院专家做社会责任报告编制专题培训，增强报告编写人员对社会责任相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握，进一步提升报告整体质量。

责任沟通

实质性议题分析 ^

为回应利益相关方对华润银行的诉求，我行开展社会责任议题识别，共识别经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任和责任管理7个维度40项重要议题。通过内外部利益相关方沟通，从“对华润银行的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度对议题进行排序，分析出10项重大责任议题。



利益相关方沟通 ^

我行不断完善利益相关方沟通机制，倾听相关方期望与诉求，积极作出回应与改进；参加行业论坛及会议，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持；连续十年发布社会责任报告，向公众展现企业社会责任实践成果，打造可感知的社会责任。

《珠海华润银行股份有限公司2022社会责任报告》以“智慧金融 智美相伴”为主题，披露了我行概况、股东权益、客户服务、员工发展、社会公益等关键议题，展示我行在社会责任方面作出的努力。该报告被中国企业社会责任报告评级专家委员会评为五星级报告。我行持续加大报告宣传力度，通过自有宣传渠道和南方都市报、新浪网、凤凰网、腾讯网等30多家外部机构媒体进行了后续的报道传播。



未来展望

2024年是中华人民共和国成立75周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。华润银行将全面加强党对金融工作的领导，持续提升金融服务质效，有效防范化解金融风险，积极围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，为实体经济提供源头活水，推动“知产业、建平台、通数据、强组织、联生态”五大方向齐抓共进，持续打造银行级数智化平台能力，构建数字金融服务产业的新范式，将自身发展融入服务国家战略与地区重大部署的大局中去，真抓实干、担当作为，以高质量发展助力建设金融强国。

附录

附录一 报告说明

本报告是我行发布的第十一份社会责任发展报告，也是首份可持续发展报告。报告在延续以往CSR指标披露的基础上融入ESG指标，主要向股东、员工、客户、伙伴、社会等利益相关方披露我行及下属分行、支行、村镇银行在履行社会责任、推动可持续发展方面的理念、措施及绩效。

• 称谓说明

为便于表达，本报告在表述中也使用“我行”“公司”“我们”等称谓表示“华润银行”。

• 时间范围

统计数据时间为2023年1月1日至12月31日（部分内容超出上述范围）。

• 参考标准

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》
《华润集团“十四五”社会责任规划》
《华润集团社会责任管理办法》
《华润集团“1+N”社会责任指标管理手册》

• 信息来源

本报告采用的数据来源于公司内部文件和信息统计系统，报告在发布之前所有数据均已通过相关部门及管理层审核。

• 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

• 可靠性保证

我行承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告的真实性、准确性和完整性负责。

• 日常信息披露

除通过本报告披露社会责任管理和可持续发展实践情况外，我行还通过官方网站（www.crbank.com.cn）的新闻资讯和社会责任专栏，进行日常信息披露。

附录二 关键绩效

	关键绩效指标	2021年	2022年	2023年
经济责任	营业收入（亿元）	74.99	65.23	68
	利润总额（亿元）	17.64	19.03	12.73
	净利润（亿元）	18.53	20.03	14.02
	资产总额（亿元）	2793	3179	3889
	净资产（亿元）	213.03	310.05	322.56
	净资产收益率（%）	9.6	7.91	4.41
	总资产报酬率（%）	0.72	0.67	0.4
	国有资产保值增值率（%）	207.52	*304.39	316.71
社会贡献	员工总数（人）	3055	3128	3360
	新增就业人数（人）	403	358	535
	利税总额（亿元）	13.37	12.34	12.09
	慈善公益支出（万元）	38.09	48.28	44.76
员工责任	劳动合同签订率（%）	100	100	100
	社会保险覆盖率（%）	100	100	100
	体检覆盖率（%）	100	100	100
	女性管理者比例（%）	23.97	22	20.34
	人均带薪休假天数(天)	10.13	7.7	10.45
	员工培训覆盖率(%)	97	96	97
	人均培训投入(万元 人)	0.155	0.116	0.104
	人均培训时间(小时)	55	47	48
	员工离职率（%）	8.58	8.35	8.27
客户责任	客户满意度(%)	99.62	99.71	99.57
	客户投诉反馈处理数占投诉数比重(%)	100	100	100
	责任采购比率(%)	100	100	100
	研发投入(亿元)	2	1.8	2.4
	持有专利及专利申请数（个）	0	0	0
安全生产及环境责任	工伤事故发生数(次)	0	0	0
	员工死亡人数(人)	0	0	0
	千人死亡率（‰）	0	0	0
	安全培训人次(万人次)	0.78	0.98	1.04
	安全生产投入(亿元)	0.13	0.14	0.18
	安全培训覆盖率(%)	100	100	100
	安全应急演练数(次数)	221	236	308
	环保总投入(亿元)	301.27	227.71	123.9
	节能减排技术改造投入(亿元)	0	0	0
	专职安全管理人员数量（人）	19	18	18
	综合能源消费量（万吨）	0.161	0.164	0.182

*该项指标统一调整为国资委决算口径，2022年数据由225.16变更为304.39。

附录三 评级报告

《珠海华润银行股份有限公司2023可持续发展报告》评级报告

受珠海华润银行股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《珠海华润银行股份有限公司2023可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；

2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；

3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★★）

总行办公室牵头成立报告编制工作组，办公室总经理把控整体方向与关键信息，总行行长负责报告最终审定；将报告定位为披露履责信息、提升社会责任管理水平、强化利益相关方沟通、塑造责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、行业对标分析、华润集团核心议题、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；发布《珠海华润银行环境信息披露报告》，形成了多形态的报告体系；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、金融产品多样性、保护客户信息安全、确保资费透明、交易平台安全保障机制、投资者培训与教育、反洗钱、风险管理、IT灾备等所在行业关键性议题，叙述详实充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“守正稳健•锻造卓越发展根基”“金融为民•服务美好生活需要”“和谐共生•引领绿色低碳发展”等角度系统披露了所在行业核心指标的90.91%，完整性表现卓越。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“投诉件数”“全行投诉业务占比”“员工离职率”“工伤事故发生数”“员工死亡人数”等负面数据信息，并简要描述交易服务限制及相应解决措施的相关信息，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“女性管理者比例”“人均培训投入”“客户满意度”“研发投入”“慈善公益支出”“综合能源消费量”“环保总投入”等37个关键指标连续3年的对比数据，可比性表现卓越。

可读性（★★★★☆）

《报告》以“智创美好 润启新程”为主题，从企业治理、民生服务、绿色发展三大篇章系统呈现关键议题的年度履责理念、实践与成效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；通过嵌入二维码展示企业优秀责任管理实践，强化了报告的传播性和沟通力；封面设计凸显了企业所在行业特色，融入企业主营业务元素，紧密呼应企业责任理念，提升了报告辨识度；章节跨页呈现关键议题及履责绩效，便于读者快速把握章节内容，提纲挈领，提升了报告的易读性，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》从社会责任报告升级为可持续发展报告，体现企业在促进全面可持续发展方面的战略视野和实践努力；设置“服务实体，支持湾区高质量发展”“科技驱动，抢滩特色产业银行建设”责任专题，聚焦企业在服务湾区发展、推动金融创新发展方面的责任行动与实践，彰显了企业的责任担当；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的传播力与公信力，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《珠海华润银行股份有限公司2023可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



中国企业社会责任报告 评级专家委员会

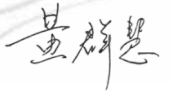
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

珠海华润银行可持续发展报告连续六年获得五星级评价

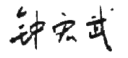
四、改进建议

1. 增加对履责不足之处的详细披露，进一步提升报告的平衡性；

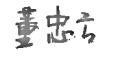
2. 增强报告内容和设计的表现形式，进一步提升报告的创新性。



评级专家委员会副主席



评级小组组长



评级小组专家



出具时间：2024年8月6日

扫码查看企业评级档案

附录四 指标索引

目录		中国企业社会责任报告指南CASS-CSR4.0	报告位置
行长致辞		P2.1-2.2	04
关于我们		P4.1-P4.3, G1.1, A3	06
价值聚焦一：服务实体，支持湾区高质量发展		M2.1, M3.6	14
价值聚焦二：科技驱动，抢滩特色产业银行建设		M2.4, M2.7	20
守正稳健 锻造卓越发展根基	提升党建引领	M1.3, S4.1	24
	完善公司治理	M1.1, M1.4-1.5	26
	健全风险管理	M2.13	27
	强化内控合规	M2.4, M2.9, M3.1, M3.3	28
金融为民 服务美好生活需要	提升客户服务	M2.1-2.2, M2.8-2.10, M2.13-2.16, M2.18	34
	服务社会民生	M2.2	41
	携手伙伴成长	M3.4, M3.8, M3.10, M3.12, M3.14, E1.6	43
	倾情社会公益	S4.6, S4.8-4.11	45
	助力乡村振兴	S4.5, S4.12-4.13	47
	坚持以人为本	S1.5-1.6, S2.1-2.11, S2.13-2.18	51
	保障安全生产	S3.1, S3.3-3.6	57
和谐共生 引领绿色低碳发展	加强体系建设	E1.1, E1.5	60
	发展绿色金融	E1.7	64
	致力绿色运营	E2.1, E2.3-2.4, E2.7-2.9, E2.23, E3.1, E3.3	66
责任管理		G1.2, G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.1, G5.1, G6	68
未来展望		A1	72
附录	报告说明	P1.1, P1.2, P1.3	73
	关键绩效	A2	74
	评级报告	A4	75
	指标索引	A5	76
	意见反馈	A6	77

附录五 意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是珠海华润银行股份有限公司向社会公开发布的第十一份社会责任报告，也是首份可持续发展报告。为不断提高社会责任履责能力，提升可持续发展管理水平，不断改进社会责任管理工作及报告编制工作，我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议，并选择传真（0756-8121118）或者邮箱（tgxx@crbank.com.cn）的方式反馈给我们。

选择性问题

1. 您对珠海华润银行股份有限公司2023年可持续发展报告的总体评价如何？
- ☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差
2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映珠海华润银行股份有限公司对经济、社会、环境的重大影响？
- ☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差
3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题进行回应和披露？
- ☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差
4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？
- ☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

开放性问题

- 1.您最满意本报告哪一方面？
- 2.您希望进一步了解哪些信息？
- 3.您对我们今后编制可持续发展报告有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 地址：_____

电话：_____ 邮箱：_____



扫一扫，轻松填写读者意见反馈表