



 广发银行|CGB

新金融 心体验 馨生活

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

2015

报告说明

报告时间：

2015年1月1日 - 2015年12月31日。

报告周期：

本报告为年度报告。

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、40家分行、759家营业机构和227家小企业金融中心。为便于表达，在报告的表述中分别使用“广发银行”“广发”“我行”“我们”。

报告编制原则：

本报告参照全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)及《金融服务业补充指南》、ISO26000、AA1000等标准要求编写，满足中国银监会《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》。

数据说明：

报告中的财务数据均来自2015年度财务报告，其他数据以2015年为主，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。

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：www.cgbchina.com.cn)。



新金融 · 心体验 · 馨生活

报告以“新金融 · 心体验 · 馨生活”为主题，突出广发银行创新金融发展新方式，提供愉悦贴心新体验，助享美好温馨新生活的责任实践、绩效和承诺。报告结合“关注人的发展，实现和谐共赢”的责任理念，从普惠金融、服务升级、热心公益、员工成长、绿色环保五个角度，阐述广发银行构建企业、金融、经济、环境和社会可持续发展良好生态的责任实践。



C 目录 Contents

董事长致辞	06
行长致辞	08

责任“十二五”	10
责任专题	
专题一：责任先行的广发	13
专题二：一张卡的20年	15
社会责任管理	
一. 社会责任理念模型	17
二. 我们的利益相关方	18
三. 我们的责任荣誉	19

1 普惠金融 发展新常态

一、为小微企业增内力	22
二、为三农产业注动力	26
三、为特殊群体加助力	28
四、为民生改善添活力	31

2 服务升级 智慧新体验

一、产品创新聚焦需求	36
二、多元渠道便捷随心	37
三、权益维护保障安全	40
四、致力赢得客户满意	42

3 热心公益 和谐新生活

一、广发希望慈善基金	46
二、积极扶贫助消贫困	48
三、志愿服务传递力量	50

4 共同成长 员工新境界

一、保护员工基本权益	54
二、打造职业成长平台	55
三、营造愉快工作气氛	56

5 绿色环保 美好新未来

一、绿色信贷支持转型	60
二、绿色理念融入运营	63
三、绿色公益同心筑梦	64

关于广发	66
展望 2016	72
第三方验证	74
关键数据编报基础	77
关键绩效表	78
GRI 索引	79
反馈意见表	83



董事长致辞

履行社会责任，实现可持续发展，是“新常态”下银行发挥资源配置作用、服务实体经济的重要内涵，也是银行自身赢得社会尊重和公众信赖的有力依托。2015年，面对复杂多变的外部经济环境和全面深化的金融改革步伐，广发银行在股东和全体员工的大力支持下，始终坚持“关注人的发展，实现和谐共赢”，将社会责任融入到自身经营管理的方方面面，做一名优秀的“企业公民”。

履行社会责任是广发银行融于血脉的使命情怀。我们立足服务实体经济的根本使命，大力推进战略转型，关注“长尾”客户，积极发展普惠金融，深耕小微金融、消费金融，向实体经济注入资金活水，让各类市场群体享受优质金融服务。2015年，我们通过功能齐全、业内领先的企业“捷算通卡”等产品，为小微企业打造一体化综合金融服务平台，着力解决小微企业融资难题。我们通过信用卡、自信卡等产品，为个人客户提供安全便捷、优惠实惠的消费金融工具，截至2015年末，广发信用卡发卡量已突破4000万张，卡循环率、活跃率等各项指标保持业内领先，推动消费升级，提升居民幸福感，助力小康社会全面建成。

履行社会责任是广发银行创新变革的动力之源。我们积极响应社会发展潮流和金融消费者需求，倡导“有智慧，无边界”，近年来开拓进取，特别是在“互联网+银行”领域前瞻性投入，创新服务模式，改善业务流程，提升客户体验。2015年，我们推出“有米直销银行”、电商服务平台等一系列产品服务，在同业率先推出自助设备跨行存款、自动结售汇等新服务，持续满足客户多元化、差异化的金融需求；我们通过互联网技术整合资源、梳理流程，提升运营集中化水平和业务电子化水平，电子渠道交易替代率已提升至96%以上，处于行业领先水平；我们完成新一代银行核心系统建设，为后续创新驱动、服务民生奠定坚实基础。

履行社会责任是广发银行和谐发展的不懈追求。依托金融服务优势，广发银行不断探索企业发展与资源环境、社会公众、广大员工的和谐发展之道。我们追求绿色发展，严格压缩“两高一剩”贷款、支持“环境友好型”企业发展壮大，以实际行动贯彻绿色金融，呵护蓝天碧水；我们积极扶危助困，以“广发希望慈善基金会”为平台，积极汇聚内外资源，帮助贫困地区儿童改善学习和生活环境，以“扶贫双到”为契机，深入贫困地区第一线，确保人员、资金、措施三到位；我们关注客户诉求，采取多种形式普及金融知识，有效完善消费者权益保护机制，着力提升客户满意度；我们坚持以人为本，关爱员工发展，健全职工代表大会制度，疏通员工职业发展通道，将银行发展成果多维度惠及员工、股东、客户、社会。

蓝图已绘就，扬帆正当时。在“十三五”规划及本行新五年规划的开局之年，广发银行将与各利益相关方携手并进，勇担责任，为经济发展、社会和谐、环境美好作出新贡献！

董建忠

董事长



行长致辞

2015年是全面完成“十二五”规划的收官之年,更是我行责任形象和综合竞争力显著提升的一年。这一年,商业银行面临的挑战大于机遇,我们坚定信心、攻坚克难、抓住机遇、稳中求进,持续加强与利益相关方的沟通,努力追求经济、社会、环境综合价值的最大化,推进我行可持续发展能力。

普惠金融, 助力经济发展。作为最早一批向网络金融转型的商业银行,我行紧跟互联网金融发展步伐,不仅最早改革行内组织架构、成立网络金融部,试水互联网金融业务,并率先将网络金融上升为全行战略重点,大胆布局移动支付、直销银行、互联网资金存管等领域。近年来,我行加快推进网络金融的顶层设计及对新兴商业模式方面的探索,成为国内应变最快的银行之一,成为金融机构在互联网金融领域的排头兵。2015年6月,我行围绕“开放、分享、低门槛”的普惠金融理念,正式推出其自营自建的直销银行产品——“广发有米直销银行”,这是我行打破固有藩篱,倾力打造的“泛金融”服务平台。

回馈社会, 践行社会责任。我行积极响应国家号召,通过广发希望慈善基金、精准扶贫工作、志愿者服务践行社会责任。截止2015年末,广发希望慈善基金共募集善款5283万元,使用3872万元,累计资助了1394名大学生、509名高中生、8573名初中生及小学生,援建了422间希望厨房、40间留守儿童亲情屋等项目,让超过12万名贫困孩子受益。

绿色环保, 共创美好未来。我行持续推行绿色环保工作,将绿色信贷发展作为自身发展的重要内容。同时,我行开发出业界领先的银行核心系统,新核心系统下银行运营数据的安全性、效率得到质的提升。我们将绿色理念融入日常运营中,通过绿色建筑、绿色采购、绿色办公、电子银行等降低资源消耗,致力于提高能源效率,努力降低每一个环节对环境产生的影响,履行对环境保护的坚定承诺。

展望未来,我行将继续坚定发展信心,创新发展思路,努力推动各项事业继续快速、协调、健康发展,为“十三五”规划的顺利开局奠定坚实基础。

李明献

行长



责任“十二五”

与您同行的五年

2015年是“十二五”的收官之年，也是“十三五”的布局之年。在“十二五”的终点回眸，广发银行服务实体、惠助民生的实力显著增强，产品、服务创新能力有效提升，在促进自身发展的同时也在不断为社会、为环境创造更多价值。

做中小企业的专业银行

中小企业是促进经济繁荣和社会和谐的生力军。我行以“建设中国最高效中小企业银行”为首要任务，以成为“中小企业的长期战略伙伴”为核心目标，量身打造助力小微企业发展的综合服务方案，为小微企业蓬勃发展增添活力。

我行专注于满足小企业的差异化、多元化需求，搭建全方位的小企业金融产品体系，为小企业提供智能、高效、便捷的服务体验。



一站式融资：生意人卡 便捷生意人



移动平台：小企业手机银行 服务随行



普惠平台：捷算通 处处通达



快捷融资：快融通 掌握商机

5年来，我行加速小微企业金融产品创新步伐，推出“生意人卡”“小企业手机银行”“捷算通卡”“快融通”等一系列产品，不断满足客户的多元化、差异化金融服务需求。

做产业转型的助推器

我行积极支持供给侧结构性改革，不断提升金融服务实体经济效率，为新常态下产业的绿色转型、创新发展、高端升级贡献力量。

5年来，我行结合新兴产业发展特点，综合采用供应链融资、跨境资金池、现金管理、小企业批量、投资银行产品等产品服务，重点支持现代物流、电子商务、医疗健康、文化产业及区域战略新兴产业发展。



支持物流行业发展



支持战略新兴产业发展



支持文化产业发展

5年来，全行36家分行共建立了小企业专职服务机构227家，配备小企业专营团队人员近1300人。

全行
36家分行

服务机构
227家

营运团队近
1300人



小企业金融中心分布

打造贴心体验的新引擎

我行开发了处于业界领先水平的新一代核心系统，实现业务办理效率、风险管理水平、产品创新能力的全面提升，全力打造改善客户服务体验和客户满意度的强大内部引擎。

5年来，我行针对旧有系统的短板和用户痛点，以“六化一中心”为建设思路，成功上线了广发银行新一代核心系统。



新一代核心系统的优势

- 7x24 全天交易畅通无阻
- 各项业务办理省时高效
- 资金交易安全持续提升
- 产品开发周期显著加速

做社会正能量的传递者

我行以“关注人的发展，实现和谐共赢”为责任理念，依托自身金融优势，积极探索可持续的慈善公益之道。

5年来，我们以广发希望慈善基金为平台，充分整合社会资源，汇聚形成多方参与、各尽其力、多维受益的可持续慈善力量。

5年来，广发希望慈善基金累计援助学生 8586 人，修建爱心厨房 422 间，捐建留守儿童亲情屋 40 间，救治先心病儿童 136 人。

援助学生
8586
人

爱心厨房
422
间

救治儿童
136
人

亲情屋
40
间



责任专题

专题一：责任先行的广发

2015 年，广发银行西安分行、合肥分行、石家庄分行、重庆分行正式开业。在四家分行开业之际，广发银行同步推进慈善公益事业，依托广发希望慈善基金，共为新设分行所在地捐赠 240 万元用于教育助学和扶贫济困。通过慈善公益落地与分行成立的结合，充分体现了广发银行“开业之初 责任先行”的公益情怀。

责任先行，我们心系民生

我们将企业发展与促进社会和谐稳定一脉相承，关注民生、与社区同步发展，是我们履行社会责任的一贯宗旨。我们深深的认识到，企业是社会的一分子，在为社会创造财富、实现增值的同时，企业的发展更离不开社会的支持。“取之社会、回馈社会”，我们热心公益事业，积极扶贫助困、教育助学，为构建和谐社会做出贡献。



开业之初 责任先行

责任先行，我们诚信为本

我们将透明运营作为慈善公益事业运营的基础，让诚信与公益同行。我们率先提出“阳光下的慈善”理念，每年都会多渠道公示善款账目明细，真诚接受客户和广大社会公众的监督；我们规范管理、系统安排、战略运作慈善公益基金会，充分发挥金融行业的优势，探索慈善公益的可持续之道。

责任先行，我们爱心接力

我们将公益理念融入企业血液，培育广发人的责任基因。我们的分支机构目前遍布全国 20 个省、市、自治区，84 个地级及地级以上城市和澳门特别行政区。

通过慈善基金捐赠项目的落地实施与各分行所在地辐射区域相结合，让爱心、真情的接力棒传递到每一家分行、每一个广发人，让社会责任成为广发人的标签。

通过“开业之初 责任先行”，我们整合多方资源，凝聚各方力量，将正能量传递给更多人，让爱心温暖更多心灵，让责任照亮更多梦想。



责任照亮梦想

2015 年，广发希望慈善基金投入 120 万元，在安徽安庆、六安两地捐赠多媒体课堂 10 所，希望厨房 5 所，资助小学生、初高中生、大学生共计 530 名。

2015 年，广发银行石家庄分行走访了国家级贫困县张家口尚义县的小学和贫困学生的家庭，了解贫困学生、家庭的诉求。在石家庄分行成立之际，广发希望慈善基金捐赠 40 万元，用于尚义县 5 所小学的厨房改造和 200 名特困学生的帮扶，助力贫困儿童实现心中的梦想。



在合肥分行开业仪式上捐赠 120 万元



在石家庄分行开业仪式上捐赠 40 万元

“我在红土梁镇中心小学读六年级，每天晚上睡觉时，眼前总是浮现着希望厨房设备的使用给我们带来欢乐的情景，我们和老师一起学习，一起描画我们心中美丽的梦想。这一切的一切都是我们以前遥不可及的事情。”

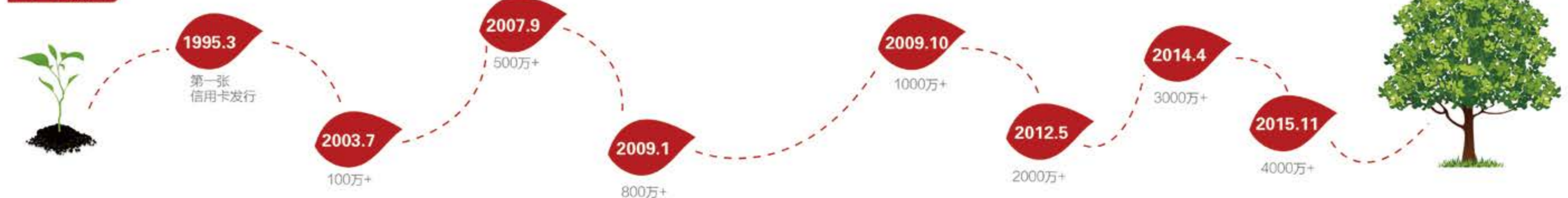
——受助学校红土梁镇中心小学学生来信

专题二：一张卡的 20 年

1995 年，广发银行推出国内首张标准信用卡，距今已有 20 载。作为国内“元老级”信用卡品牌，广发信用卡见证、参与并推动了信用卡产业的迅猛发展。20 年里，广发银行勇于担当、敢于尝鲜、与社会共发展，通过产品和服务创新不断丰富金融服务的内涵和外延。截止 2015 年底，广发信用卡累计发卡量达 4140 万张，总收入达 301 亿元，信贷余额 2431 亿元。

1995.3		我们的产品 广发人民币 VISA 信用卡及转账卡	对社会的回应 国内首张标准信用卡。助力中国信用消费发展，拉动内需，刺激经济增长。
1997.4		我们的产品 发行广发港币 VISA 信用卡及转账卡	对社会的回应 国内首张港币卡。香港回归之际，两岸交流门槛降低，旅游和消费需求激增，便捷的消费手段和币种兑换呼声日高。
2006.5		我们的产品 发行广发真情白金卡	对社会的回应 随着男女经济地位差距的缩小，“女性权益”的保护越来越受到各界重视。
2007.12		我们的产品 发行 VISA 奥运卡	对社会的回应 北京奥运会的举办是我国综合国力提升的一大体现，“全民奥运”需要各行业广泛参与展现大国风采，纪念历史时刻。
2008.7		我们的产品 发行广发希望卡	对社会的回应 “5.12”地震唤醒了国人扶危救困、热心公益的真性情，对企业投身公益，履行社会责任的呼声也是越来越高。
2013.6		我们的产品 发行广发万应卡，客户尊享“万应金”服务	对社会的回应 继 2008 年国家税务总局发布《关于小型微利企业所得税预缴问题的通知》起，国家各部委相继发布各类支持小微企业发展的政策文件，政策内容涵盖税收、金融服务、专项资金管理等领域，以减轻小微企业负担，支持小微企业健康发展成为社会各界共同努力的方向。

20 年的成长



需求回应

中国进入全面深化改革阶段，保障和改善民生需求成为普遍期望。广发信用卡坐言起行，推出多项信用卡优惠业务，切实惠及民生，服务金融政策。

需求回应

十三届三中全会提出“创新社会治理体制”战略，强调多元主体的协同共治。金融机构作为重要社会治理主体，其自身的良性发展需要有强劲的内部管理。广发信用卡致力于推动自身业务连续性管理的发展，促进自身健康稳健发展。

信用卡功能

ISO9000 认证证书（2015.10）
 ISO27001 认证证书（2015.10）
 ISO10002 评审证书（2015.10）
 GB/T30146 业务连续性管理体系认证证书（2015.10）



信用卡功能

广发日（2009）卡通支付功能（2010）
 里程预借（2010）广发分享日（2012）

需求回应

互联网产业集聚发展，中国迎来“互联网+”大时代，公众享受便利的同时也面临各种网络金融风险。广发信用卡全面保障客户资金安全，积极防范网络金融犯罪，加强金融安全建设，携手客户共同管控金融风险。

信用卡功能

“探针”决策管理系统（2011）
 交易安全卫士（2013）

需求回应

快节奏生活激发便捷消费体验。随着中国移动通讯行业迅猛发展，包括支付手段在内的诸多业务开始由PC端向移动端转移，要求以移动互联网思维刷新客户服务标准，探索精细化服务模式，提供便捷金融服务。

信用卡功能

SMART-E 系统（2013）微信公众服务号（2013）

社会责任管理

社会责任理念模型

广发银行社会责任理念：关注人的发展，实现和谐共赢。

广发银行始终将人们对金融服务的需求和体验作为企业实现创新可持续发展的不竭动力，以为人们创造更大价值为企业战略发展目标，携手利益相关方，致力实现人的美好发展，社会的美丽和谐。



模型阐释：

模型呈现了广发银行通过创新、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。

履责目标：人的发展、和谐共赢；

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。

我们的利益相关方

利益相关方	期望与要求	沟通方式	责任回应
政府	支持国家战略实施，促进区域经济发展	认真执行国家金融政策；参与相关政策制定；参与有关调研与讨论；上报统计报表	贯彻国家宏观政策；支持国家产业结构调整和经济转型发展；支持实体经济发展
监管机构	依法合规经营，健康稳定运行，加强风险防范	执行监管政策；专题汇报；上报统计报表	严格执行监管政策；依法合规诚信经营；加强内控体系建设；实施全面风险管理
股东	良好的收益回报，持续稳健经营，及时准确全面的信息披露	准确及时披露信息；定期走访；定期报告；股东大会	稳健经营，提升盈利能力；加强投资者关系管理；完善公司治理；建立健全信息披露机制
客户	提供最新最好的金融服务，提高客户满意度	客户座谈会；宣传培训；需求调查	加快金融产品创新，拓宽服务渠道；关注客户体验，提升服务品质
环境	发展绿色金融，支持绿色经济发展，推进可持续发展	严格执行国家节能减排政策；参与绿色公益活动；召开相关论坛	倡导绿色金融理念，实施绿色信贷，绿色办公，开展绿色公益活动，支持节能减排
员工	良好的发展空间，健康安全的工作环境，创新员工参与管理平台	召开职代会；建立内部沟通渠道；教育培训	关爱员工，维护员工合法权益；拓宽员工职业发展通道，改善薪酬激励机制
合作伙伴	加强沟通交流，实现互利共赢	严格履行合同；招投标；日常沟通；定期走访	公平采购，诚信履约，加强沟通，实现互利共赢
社区	参与社区建设和发展，积极承担社会责任，促进社会和谐	签订社区共建协议；参与社区项目建设；定期沟通；开展联欢活动	支持科教文卫事业发展，参与公益慈善捐赠，开展志愿者服务行动

我们的责任荣誉



普惠金融 发展新常态

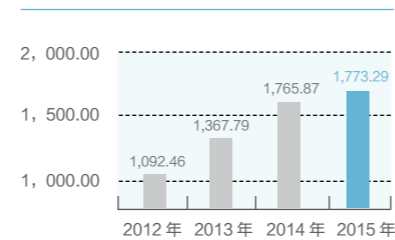
2015年，国务院印发《推进普惠金融发展规划（2016—2020年）》，首次从国家层面确立普惠金融的实施战略，普惠金融已逐渐成为经济新常态发展的重要趋势。我行坚持推进普惠金融发展，致力于为小微企业、三农产业、特殊群体提供更低成本、更便捷的金融服务，实现金融服务的“普之城乡，惠之于民”。



（一）为小微企业增内力

小微企业是促进经济发展的重要力量，我行以“建设中国最高效中小企业银行”为目标，深度挖掘小微企业金融需求，不断完善小微企业金融服务体系建设，促进小微企业金融服务创新，严格把控小微企业业务风险，持续为小微企业发展注入活水。截止 2015 年底，我行小微企业贷款客户达 175977 户，小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例达 19.91%。

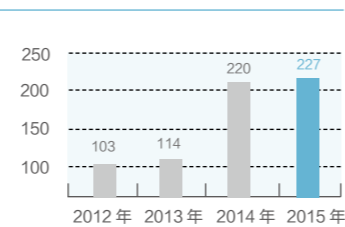
小微企业贷款余额 (单位: 亿元)



完善小微金融服务体系

我行依托全方位的小微企业“六专”服务体系，以小企业金融中心为抓手，为小微企业客户打造一站式、专业化、综合化的服务模式，持续优化小微企业金融服务水平。截止 2015 年底，我行已设立小企业金融中心 227 家，专职小企业客户经理及作业岗近 1300 人。

小微企业金融服务专职机构数量 (单位: 个)



小微企业“六专”金融服务体系

专营机构	按照成本集约、专业经营、扁平高效的原则，以小企业为特色的支行成立“小企业金融中心”，专职从事小企业金融业务的市场营销和业务拓展工作。截止 2015 年底，全行建立了 227 家小企业金融中心，拥有近 1300 人的专业服务团队。
专职团队	采取“团队长 + 客户经理 + 助理”的模式，提高客户经理效率，提升专业化程度；所有人员由总行统一培训，考核上岗，为小企业客户提供专业、高效的金融服务。
专项产品	构建了以标准化产品、批量授信 / 产品专案为主，信息化产品、咨询投行类产品为补充的小企业综合金融服务体系。其中，批量授信 / 产品专案针对具有共同利益和风险特征的目标小企业客户群，集中开发、批量作业、统一管理，并建立面向小微企业的差异化产品体系，针对细分目标客群配置相匹配的一揽子金融服务。
专业流程	设立小企业风险经理及评审官岗位，合理授权、简化流程，采取前、中台平行作业等措施，快速、独立审批，将审批时间缩短至 3 天。
专项资源	通过“单列计划、专项考核”等措施，设置“小企业专项信贷额度”，加大对小企业的信贷投放力度。
专门系统	开发和完善小企业金融业务管理系统，加强对小企业信贷业务的全流程管控，保障高效服务小企业客户，并实时监控风险变化，及时采取适合的措施，防范和化解金融风险。

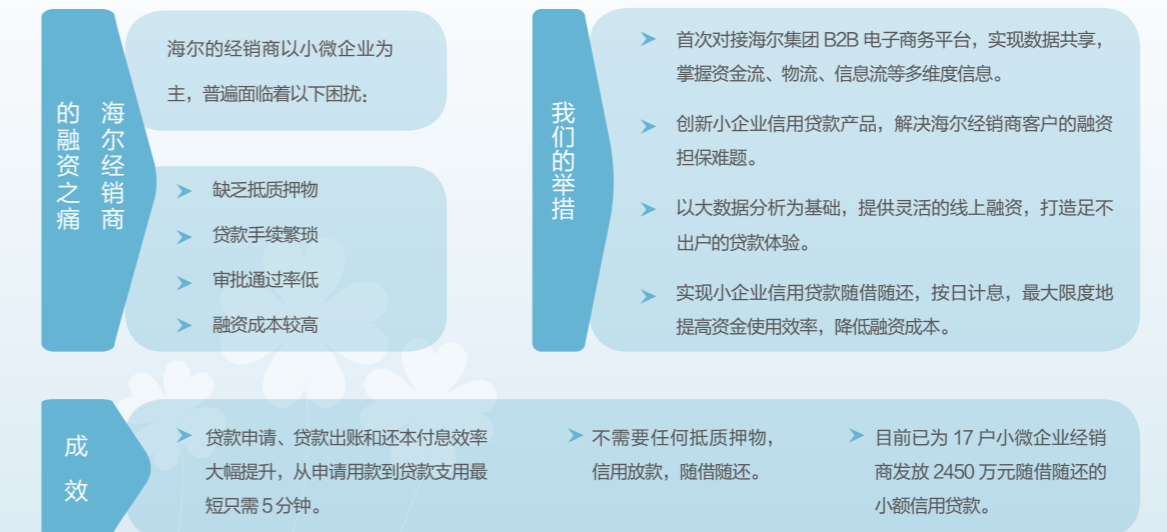
持续推进小企业信贷系统建设

目标	涵盖贷前、贷中、贷后的小企业业务全流程系统管理和风险控制
机制	流程效率管理机制、质量检核机制、贷后自动化管理机制
工具	客户筛选工具、移动访厂工具
功能	新增国内订单融资、保理等业务，实现贷款展期、借新还旧、重组、权证出入库等功能
效率	制定小企业客户筛选、移动访厂及影像资料扫描作业标准，逐步实现授信业务无纸化审批

加强小微金融服务创新

我行持续创新产品和服务，通过供应链融资、政银合作、投贷联动类产品为小微企业提供多元化信贷产品和服务；升级优化“捷算通”卡功能，打造独具特色的小企业金融服务大平台，全力为小企业客户打造更智慧、更便捷的金融服务体验。

“线上 + 线下”一体化破解融资之痛



“捷算通”卡——小企业金融服务大平台

自 2013 年推出“捷算通”卡以来，我行不断优化、升级“捷算通”卡功能，将“捷算通”卡打造为集公司客户交易结算、资金理财、贷款融资、增值服务等功能于一体的电子化综合普惠金融服务平台。

结算升级

- ▶ 率先推出跨行存款。客户可通过全部银联渠道进行结算
- ▶ 优化开户和开卡流程。成功实现资料“一次提交，账户和卡同步开立”
- ▶ 满足客户灵活结算需求，降低支付结算成本，缩短业务办理时间
- ▶ 截止 2015 年底，“捷算通”卡累计金融交易 167 万笔，以每笔业务节省 10 分钟测算，节约客户业务办理时间近 10000 个工作日

智能财资管理

- ▶ 提供备付金管理，客户灵活管理资金的同时可享受高于活期的收益率
- ▶ 实现资金使用、闲散资金理财“两不误”

融资

- ▶ 依据支付结算历史数据，为客户提供最高 300 万元，期限最长 3 个月的信用贷款
- ▶ 由总行依托大数据模型线上进行客户筛选及风险预警监测，分行配合线下授信调查及贷后管理，全面管控风险
- ▶ 缓解小企业担保不足、融资难问题，支持小企业做大、做强

增值服务

- ▶ 打造水电费、过路费、税费等对公支付应用场景
- ▶ 推出“广发-人保”联名卡，打造银保合作平台
- ▶ 发行“广发-西安高新”联名卡，搭建异业联盟合作平台
- ▶ 为小企业提供“一站式”专业化、便捷化服务

快融通 便捷随心

2015 年，我行优化完善了小企业“快融通”产品方案，提升产品竞争力，全方位满足小企业客户“短、小、频、急”的资金需求。

该产品充分考虑了客户经营特征，大幅降低对企业财务指标的要求，着重从小企业主行业从业经验、诚信记录等非财务因素方面对企业客观评价，产品单户贷款额度最高 1500 万元，对目前市场优质客户抵押率最高可达 90%。同时，“快融通”产品额度期限最长 3 年，一次抵押，3 年内客户可以通过网银、手机银行客户端“7x24”小时自助提款及还款，全过程仅耗时 1-2 分钟，大大节约客户时间。

用户贷款额度最高
1500
万元

手机银行客户端
“7x24”
小时自助提款及还款

“政银保”+“税融通”助力小微企业发展

江门市某电子材料有限公司有意在新三板挂牌，但由于近年固定资产投入较大，流动资金紧张，无法提供抵押物担保。江门分行获悉后，利用“政银保”模式，政府、银行、保险公司三方按照 2:2:6 的比例共担履约保证风险，为企业提供了无须提供抵押物的贷款 300 万元，成功缓解企业的燃眉之急。

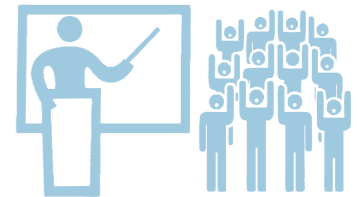
广州市某汽车零部件制造有限公司是一家规范纳税的小企业，主要从事汽车零部件配套服务，由于缺少抵押融资物苦于无法扩展规模。我行利用“税融通”产品，综合分析该公司的纳税、资产负债、信用记录、企业主从业经验，为企业提供了 1800 万元贷款，使得该公司成功扩大规模，仅 2015 年 1 年新增就业人数就超过 100 人。

三方按照
2:2:6
比例共担履约保证风险

为企业提供
1800
万元贷款

严控小微企业业务风险

强有力的风险管控是保障信贷资金安全的关键。我行通过打造全流程的风险管控体系，搭建小企业大数据风险管控平台，不断优化小微企业信贷资产质量，提升风险控制水平。



搭建风险管控的小企业大数据平台

- 优化小企业评级模型**
 - ▶ 降低财务报表数据在风险评级模型中的权重，增加企业实际控制人个人征信、企业结算信息等因子，使评级结果更公允、客观、准确。
- 规划小企业大数据平台**
 - ▶ 构建小企业客户统一视图，丰富小企业客户的数据种类、粒度，改善银企信息不对称问题。
 - ▶ 应用产品打分卡、规则引擎，规范小企业客群准入和产品审批流程，提高审批效率和风险管控水平，逐步实现总、分行各层级审批标准及审批流程的统一线上化管理。

(二) 为“三农”产业注动力

在经济新常态和农业全球一体化的背景下，注重技术创新和可持续集约化发展已经成为现代农业的发展方向。我行继续发挥金融力量，重点支持特色农业、粮食、农产品、茶叶等“三农”产业发展，不断推动农业现代化发展迈上新台阶。

支持花木行业发展

河南鄢陵县被誉为“中国花木第一县”，花卉苗木产业达到了农业总产值的49%，已逐渐成为当地的优势支柱产业。但花木企业仍面临着由于缺少抵押物、财务不规范导致的融资难题。

为支持鄢陵花木产业快速发展，我行提供了包括“资金池+联保模式”“政府风险补偿金+第三方保证+某龙头企业保证+授信企业缴纳2%的风险金保证模式”“房产抵押模式”等一系列产品的批量授信方案。截止2015年底，累计为鄢陵县花木园林64家企业提供授信余额2.16亿元，有力的支持了当地花木行业进一步发展壮大。

花卉苗木产业达到了农业
总产值的 **49%**

授信余额
2.16 亿元

支持农林行业发展

山东是中国农业大省，全省农林企业小微企业数目众多，且普遍面临着一个发展难题：资金欠缺，融资难。

破解农林小微企业的融资难题，是有效支持农林发展的关键问题。我行通过走访小微企业，分析小微企业发展模式、业务状况、融资需求，最终为小微企业量身定制了专项批量化服务方案。

- 引入担保机构 积极与政策性担保公司合作，为企业提供信用担保
- 提高抵押率 提高资产抵押率，实际控制人的资产抵押覆盖率最高可达100%
- 业务模式灵活 投贷联动模式支持初创期和发展期的小微企业
- 服务面覆盖广 山东全省农林小微企业均为服务对象
- 提供增值服务 除资金支持，还为农林小微企业提供增值服务，如“捷算通”卡、手机银行、贵宾服务、智能财富管理



目前，我行已为农林小微企业提供了近3000万的授信支持，有效推动了农林产业的发展。

支持乳制品行业发展

辉山乳业是中国唯一一家能以100%自产牧场生产的原奶满足自有品牌液态奶生产及奶粉生产所需原奶的公司，拥有涵盖牧草种植、精饲料加工、良种奶牛饲养繁育、全品类乳制品加工与销售等各个环节的全产业链。我行作为辉山乳业的账户监管和财务顾问，为其量身打造了综合经营性租赁方案+港股股票质押方案的创新产品方案。



支持茉莉花茶产业发展

茉莉花茶是福州现代农业发展“版图”中至关重要的一块，但对于茉莉花茶企业而言，资金不足往往是阻碍其发展的“拦路虎”。闽榕茶业便是福州茉莉花茶业的龙头企业之一，为扩大销路，计划向农户收购更多更优质的茉莉花，但流动资金不足却使其收购计划无从着手，一旦错过茉莉花季将会蒙受巨大的经济损失。

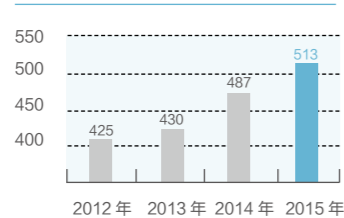
福州分行获悉后，主动联系闽榕茶业并上门考察，经过快速、严谨的评估，为闽榕茶业提供了收购资金，不仅保障了闽榕茶业产品的顺利生产，更有效带动了整个福州茉莉花茶产业链的发展。



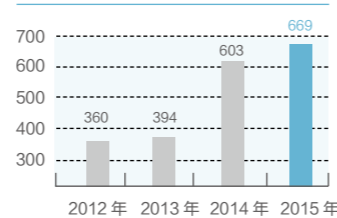
(三) 为特殊群体加助力

让广大金融消费者都能分享金融服务带来的快捷和便利，是普惠金融的目标。老年群体、残疾人是普惠金融关注的服务对象，我行将“信息提示完备”“风险揭示到位”“特殊客户服务要求”等元素纳入到网点服务规范标准及《广发银行员工服务标准话术》中，不断提升服务特殊群体的金融服务质量，打通服务特殊群体的最后一公里。

设置无障碍通道的网点数量 (个)



设置爱心窗口的网点数量 (个)



贴心服务老年群体

随着人口老龄化的加速，持续扩张的老年群体对金融服务的需求日渐攀升。老年群体不仅对金融服务的便捷性有更高要求，也需要更多的心理关注和情感关怀。我行不仅在营业网点为老年群体设置了爱心窗口，为其提供暖心服务；针对老年人的金融服务需求，专门编发了《广发银行普及金融知识手册(长者分册)》，向老年客户普及理财、业务办理、防诈骗等金融知识。



长者分册 关爱长者

Q: 老年群体的困惑

“现在都用银行卡，像我们这样习惯了用存折的老年人怎么办啊？”
“赚钱不易理财更难，到底怎么选才合适呢？”
“银行服务都不错，就是排队时间太长了！”

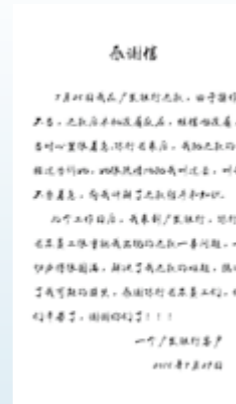
A: 我们的解决措施

我行制作了《广发银行普及金融知识手册(长者分册)》，通过简单明了的动漫形式，为老年客户介绍排队、用卡安全、服务优惠、理财、防诈骗、防范非法集资等内容，充分满足了老年群体的金融服务需求，受到了老年客户的热烈欢迎。



来自老年客户的感谢信

2015年7月，一位老年客户来到成都分行东大街支行办理信用卡还款，但是由于不熟悉自动存取款机的使用操作，未能成功办理上账十分焦急。工作人员立即对老人进行了耐心的安抚解释，并组织运营人员及时解决了问题。老人十分高兴，亲笔撰写了感谢信专程张贴于营业厅门口，并向每一位工作人员握手表示感谢。



上门服务老年客户

2015年2月，李女士来到江门分行新会支行营业厅，为自己85岁的姨妈代取医疗报销款。但由于忘记密码又要赶班车回顺德，无法当日完成业务办理，营业厅人员了解情况后，利用周日休假专程来到顺德老人家中服务，老人十分感激，一直感叹“太谢谢你们了”，李女士对我行的服务也称赞不已：“太谢谢你们广发银行了，有你们这样的服务，我是一万个放心啊！”



温情服务特殊人群

我行注重满足不同客户的差异化诉求，积极打造无障碍服务，为残疾人提供人性化的金融服务，以耐心、细致、周到的服务为客户排忧解难。



惠州分行走进聋哑学校

惠州分行专程来到聋哑学校，为聋哑小朋友们讲解如何辨别真假币，用手语跟聋哑小朋友们沟通，解答聋哑小朋友日常生活中遇到的金融问题，并通过有奖问答，把金融知识和金融产品服务带到他们身边。



（四）为民生改善添活力

寻找金融服务与实体经济、社会发展的契合点，倾力改善民生是金融服务的发展重点。我行通过服务民生工程建设，保障民生金融消费，不断践行社会责任，为社会创造更大的价值。

服务基础设施建设

什么是保障性安居工程？

▶ 保障性安居工程是“十二五”期间标志性民生工程，主要包括保障性住房建设、棚户区改造、农村危房改造和游牧民定居工程。

保障性安居工程的意义

- ▶ 改善群众的居住条件，促进社会和谐稳定
- ▶ 完善城市功能、改善城市环境，为新型城镇化发展提供支持
- ▶ 拉动投资、消费需求，带动钢铁、建材、家电等上下游产业发展，创造了大量的就业岗位，为促进经济平稳增长提供动力



为棚户区改造提供信贷支持

肇庆分行与国开行合作，为肇庆新区棚户区改造（第一期项目）建设提供银团贷款。



为保障性住房提供信贷支持

在风险可控的情况下，支持符合条件的保障房和旧改项目拆迁补偿贷款。

我们的行动



“绿色通道”提升服务效率

哈尔滨分行为住房改造居民开辟绿色通道，为无法亲自办理业务的客户提供上门服务。



标准管控优化管理运作流程

上海分行制定了专门的项目准入标准和客户准入标准，优化业务授权管理和信贷流程。

支持棚户区改造

2015 年，建华区棚户区改造领导小组办公室在哈尔滨分行开立一般存款账户，用于向动迁居民发放动迁补偿款。

由于改造区域的动迁居民多为老年人，亲自办理业务存在不便，但出于财产安全的考虑，必须由客户本人携有效身份证件办理代发卡激活业务。在这种情况下，哈尔滨分行充分以客户为中心，开立绿色通道、特事特办。

在营业部人员紧张的情况下，当确定客户确实有困难不能亲自来行办理时，抽调精英柜员上门核实服务，为动迁居民提供便利的同时保障动迁资金的安全支付，全年共上门核实 100 余人次，得到了客户一致好评。



中山分行推出自助终端充值燃气便民服务

2015 年 7 月，中山分行推出“捷算通”卡充值港华燃气便民服务，持有“捷算通”卡的客户可以在社区银行自助终端缴纳港华燃气费用，并可享受一定优惠返还。目前中山市社区银行已经铺设 200 多台自助终端，遍布城乡主要住宅区、商业中心、校区和大型厂区，为居民带来了便捷的服务体验。



服务民生金融消费

普惠金融，服务民生。我行不断创新服务，拓展服务的内涵与外延，让金融服务为居民生活创造便利，为广大群众提供便捷、贴心的卓越体验。



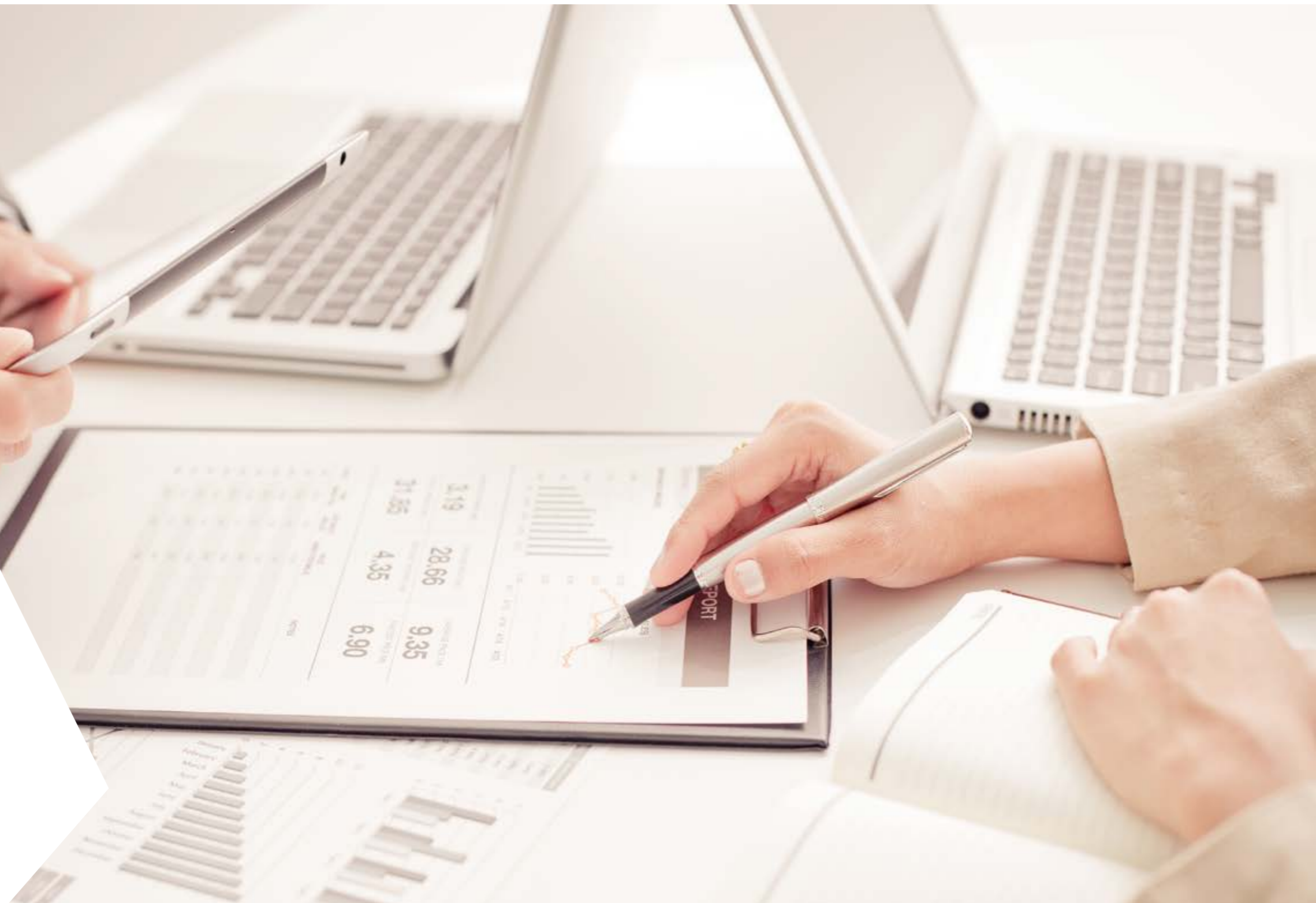
珠海分行推出市民卡公共自行车租赁服务

2015 年 1 月，珠海分行与珠海城建公共自行车有限公司合作推出市民卡公共自行车租赁服务。凡持有市民卡的珠海市民，均可在珠海市公共自行车的租赁点，享受绿色、便捷的出行体验。



服务升级 智慧新体验

新常态下的实体经济转型对金融服务提出了新挑战和新要求，我行聚焦客户需求加速产品、服务创新，持续推动网点智能化建设，普及移动金融服务建设，致力于为客户打造更便捷、更高效的智慧金融体验。





（一）产品创新聚焦需求

想客户之所想，做客户之所需，我行坚持以客户的需求为创新动力，秉持“有智慧，无边界”的网络金融服务理念，积极推动电商服务平台、网络理财产品建设，满足客户的多元化、差异化需求。

打造综合化的电商服务平台

什么是电商服务平台

电商服务平台是为广大中小电商商户提供账户体系搭建、网络支付渠道、资金监管、账户资金变现等便捷的综合金融服务输出平台。

电商平台的意义

为广大中小电商打造多元化、综合化的线上运营平台。
为广大中小电商解决第三方支付价格偏高、自身品牌号召力较小、客户信任度不足等发展难题。

长沙蓝思科技园区 - 电商服务平台投产首个电商平台 - 长沙蓝思科技园区项目，并推出电商 APP “无限城 APP”，打造便捷统一的产品和服务移动端入口。

帮助商户实现实时交易处理、订单管理、后台维护、数据统计和报表生成，轻松完成经营管理。

目前已与济南永和豆浆、中大后勤集团等商户开展合作。

与中国人寿开展电商平台项目合作首期合作项目将为人寿电商平台商户及个人客户提供电子账户体系、平台交易资金清结算等服务。



无限城 APP 在苹果 APP Store 及安卓应用宝中的评分均为 5 颗星，用户体验反响良好。

满足普罗大众理财梦

公众的理财需求

广大公众需要低门槛、高收益、安全、流动性强的财富管理

获得更便捷、更高效的理财服务体验

我们的行动与成效

上线广发“有米直销银行”，推出“零零发”保证金理财、存乐保障计划、同程网在线出境旅游保证金、“慧易保”万能险、“广发盈”养老保障计划等理财产品。



同步推出移动端 APP 版本，让客户无拘空间、时间限制，轻松实现理财。

APP 超过
200 万
注册用户

截止 2015 年底，移动端 APP 拥有超过 200 万注册用户。用户体验反响良好，直销银行 APP 在苹果 APP Store 评分 5 星。

“月光族”希望告别非理性消费陋习，养成良好理财习惯

继推出金融 APP “月光宝盒”后，上线发红包、指纹登录、邀请开户、消息推送和即时通讯等创新功能，不仅帮用户赚取收益，更优先的是帮用户存钱。



截止 2015 年底，“月光宝盒”客户达到 22.69 万户。

（二）多元渠道便捷随心

物理网点和虚拟网点是银行现代金融服务模式的“双翼”。我行依托科技手段，不断加快物理网点的智能化转型；结合互联网发展趋势，通过推进移动金融服务，全面拓展电子化渠道建设，致力于为客户打造便捷、高效的金融服务体验。



加快营业网点建设

银行 3.0 时代，银行网点渠道处于加速变革的过程，我行深入研究互联网时代的技术特点和用户需求，持续优化自助渠道建设布局，充分利用高科技手段提升网点智能化程度，为客户带来更便捷、更贴心的服务体验。

截止 2015 年底

- > 设立营业机构 **759** 家
- > 现金自助设备 **3966** 台
- > 自助银行网点 **1077** 家
- > 智能银行 (VTM) **136** 台

智能银行引领服务标杆

2015 年，我行 24 小时智能银行 (VTM) 发展迅速，在远程服务多方面实现突破创新，在产品功能和客户体验上保持领先。



截止 2015 年底，我行已成功铺设 VTM136 台，分布于国内 52 座城市，累计服务客户 82 万人次，实现对公对私业务功能项合计 56 项。

首推自助设备跨行存款业务

2015 年，我行在业内首推自助设备 (CRS) 跨行存款业务，受理 5 家全国性银行和 95 家区域性银行跨行存款业务。自助设备跨行存款功能打破了地域限制和存款渠道限制，存款渠道零障碍、低费用，有效延伸金融服务触角，满足客户细微的金融诉求。

截止 2015 年底，我行共设立 1077 家自助银行，3966 台现金自助设备 (ATM、CRS)，340 台多媒体设备。

推进移动金融服务

我们顺应客户生活行为移动化、网络化和碎片化演变趋势，不断升级网上银行服务功能，为业务办理提供便捷；基于 HCE 技术与云端支付技术，推出“云闪付”服务，丰富移动金融支付体验。

网上银行

- > 新增信用卡、投资理财子首页，满足客户理财个性化需求。
- > 新增大数据精细信息推送支持，满足客户金融资讯定制化需求。
- > 新增个人网银保险超市服务，满足客户产品购买、查询便捷化需求。

截止 2015 年底，个人网银存量客户规模突破 1800 万，累计推出业务功能 570 多项。



手机银行

- > 创新手机银行 H5 嵌入模式，增加酒店预订、流量充值等 72 项生活缴费便民生活服务。
- > 实现免信用卡密码、多场景联动模式开通手机银行。
- > 同业首批上线 HCE “云闪付”，客户凭借“银联”标识的信用卡，在具备 HCE 功能的安卓手机验证卡片有效性后即可实现云闪付。
- > 手机银行开户量提升约 2000 户 / 日。
- > 2015 年手机银行客户增加 449.76 万户，约为近三年净增手机银行客户数之和。
- > 手机银行累计推出 430 多项功能，处于同业领先地位。

云闪付 非一般的支付体验

2015年，我行领先同业推出了基于HCE技术、云端支付技术的“云闪付”服务。“云闪付”无需客户临柜重新开卡，仅凭“银联”标识的广发信用卡，在具备HCE功能的安卓手机验证卡片有效性，即可申请绑定手机。支付时只要将手机靠近有“闪付”标识的POS机，“滴”的一声即可轻松完成支付。

同时，“云闪付”将支付的交易凭证等关键信息都加密存储在云端，实现与线下环境的隔离，有效保障安全支付。



提高风险应对能力

加强风险管理、实现稳健经营是持续回报股东、回报社会的前提。我行持续推进加强全面风险管理，建立了与传统业务线相匹配的风险防控机制，并同步提升对网络金融条线业务的监测、预警、通报，坚守风险底线，降低重大业务安全事故和风险突发。



防控传统业务条线风险

- ▶ 持续推进全面风险管理体系建设，打造集中、统一、垂直的风险管理架构。
- ▶ 建立与对公信贷、零售信贷、信用卡、金融机构和金融市场等各业务条线相匹配的风险防控机制。



防控网络金融业务条线风险

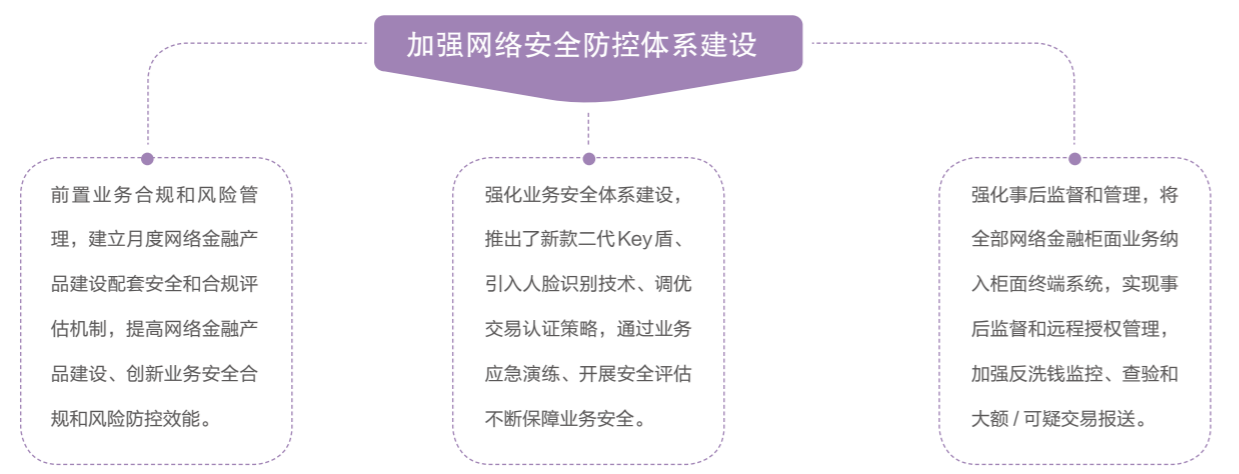
- ▶ 加强了对网络金融条线业务的连续性管理和应急规范建设。
- ▶ 建立了网络金融业务重大业务风险监测、预警和通报机制，提升重大业务中断风险的快速响应、处置和管理能力。

(三) 权益维护保障安全

消费者是金融体系重要的组成部分，保护消费者权益是金融机构履行社会责任的重中之重。我行制定了《广发银行消费者权益保护实施管理办法》《广发银行消费者权益保护内控管理办法》，形成“总分支”三级执行联动体系，完善保障资产安全、信息安全保障机制，加强金融宣传，助力形成和谐、稳定、安全的金融生态环境。

保障客户信息交易安全

保障客户交易安全、信息安全是维护客户合法权益的基础，我行继续加强网络安全防控体系建设，引入专业机构开展官方网站反钓鱼监测与处置工作，2015年累计查封钓鱼网站74个，有效维护了客户的信息财产安全。



知识普及营造安全环境

普及金融知识有助于提升公众风险防范意识，更有效的维护自身权益。我行积极开展金融知识宣传、网络安全宣传，努力提升公众的安全意识。2015年，累计开展“金融知识进万家”及“普及金融知识万里行”主题活动3118次，参与网点670个，参与宣传人员27037人次，派发资料125万份，接受消费者咨询59万人次。

主题活动
3118
次

派发资料
125
万份

网络安全宣传漫画



共建网络安全 共享网络文明

哈尔滨分行围绕“共建金融网络安全、共享金融网络文明”主题，全方位开展网络安全宣传活动：

- ▶ 利用自助设备、网点电视屏幕，播放金融网络安全公益短片。
- ▶ 在网点设置咨询台、开通咨询热线，安排专人负责对前来办理业务及咨询相关金融网络知识的消费者进行耐心讲解。
- ▶ 印发《金融网络安全知识手册》
- ▶ 走上街头、走进社区与消费者充分互动交流，为客户讲解电信诈骗防范小技巧、盗办盗刷防范须知和用卡安全及其他风险等金融网络安全知识。

金融知识“进商圈”“进社区”

通过走进商圈、社区等多种渠道强化金融消费者的风险防范意识，向广大消费者讲解打击防范非法集资、反假币知识以及防范电信诈骗等金融知识；专门为中老年群体制作了《长者手册》，免费印发防范电信诈骗漫画的折扇和环保购物袋，将金融知识的普及贯穿于居民日常生活。

“现在才知道骗子们原来有这么多五花八门的招数骗取我们的血汗钱，但听完广发银行金融知识讲解后，想要再骗我们的血汗钱就没那么容易了”。

——社区居民魏大爷



惠州分行为公众讲解金融知识



肇庆分行为消费者讲解金融知识

(四) 致力赢得客户满意

为客户提供卓越的金融服务体验是广发银行持续不断的追求。我行不断完善客户投诉管理体系建设，加强对处理机制的及时性和针对性，不断提升综合服务能力。

认真处理客户投诉

监管信访投诉统筹处理

客户向监管部门投诉——> 监管部门转办总行消费者权益保护办公室——> 总行消费者权益保护办公室统筹相关部门跟进——> 相关部门与客户协商沟通处理——> 总行消费者权益保护办公室根据部门处理情况向监管部门反馈结果

加强防控焦点投诉

推出“交易开关”“交易安全卫士”等功能，全面推广消费验密，实施交易风险监控应用，实现 7*24 小时交易监控体系，严控资金转账启用渠道。加强信息安全意识宣传，减少和降低客户被犯罪分子诈骗的机会。

强化投诉处理监督

设置投诉监督专职，监测业务的投诉率、投诉处理及时率及投诉处理满意度等指标。

加强投诉处理专业化队伍建设

推动投诉专家系列培养和专家认证，培养各级投诉处理人员梯队。

改善投诉管理效率

设计全新投诉管理系统，加强投诉处理效率，提升标准化管理质量。

全行服务管理系统改善服务质量

为使客户投诉处理更为高效和及时，实现投诉的全流程管理，我行对信用卡专线 95508、24 小时客服热线 4008308003 及总行投诉热线 (020) 87311345 投诉工单系统进行整合，研发全行服务管理系统，实现了“总分支”三级投诉处理全电子化流转，认真处理客户意见和建议，提升对客户意见建议的反馈处理效率。

我行对信用卡专线 95508、24 小时客服热线 4008308003 及总行投诉热线 (020) 87311345 投诉工单系统进行整合。



热心公益 和谐新生活

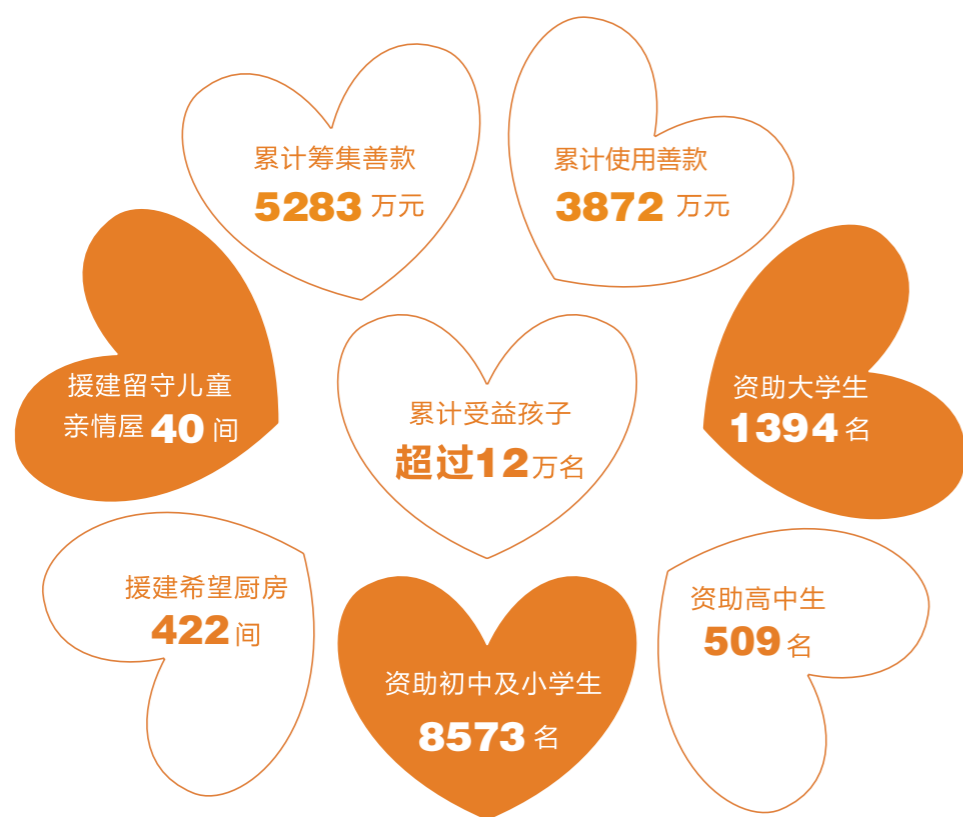
公益是我行履行社会责任的重要内容。我行依托特色公益品牌——“广发希望慈善基金”，搭建慈善公益平台，不断汇聚社会资源，通过对教育助学、扶贫救助、疾病治疗等方面的投入支持，持续改善青少年健康和教育环境，传递公益正能量。



(一) 广发希望慈善基金

我行秉承“汇聚爱心 共行慈善”的理念，与中国青少年发展基金会共同创立了“广发希望慈善基金”。基金运营日臻成熟，形成多方参与、各尽其力、多维受益的公益平台。

数说广发希望慈善基金



为先天性心脏病带来“心”希望

2015年，广发银行多次调研考察我国先天性心脏病患儿的实际情况以及社会各界实施捐助的情况。在取得共识后，我行先期投入138万元，并通过广发希望慈善基金再投入200万元善款，通过“资助+合作医院减免+新农合报销+家庭个人自负”相结合的方式，形成爱心链条，资助先天性心脏病患儿到广州军区广州总医院接受手术治疗，帮助这些家庭摆脱“因病致贫”和“因病返贫”的困境，共同为他们带去“心”希望，过上健康正常的生活。3月，云南红河“希望心（先天性心脏病）”生命救助计划启动暨专家义诊活动在红河州青少年宫举行，51名先天性心脏病患儿家庭在这里接受术前筛查；8月，云南文山“希望心（先天性心脏病）”生命救助计划启动暨专家义诊活动在文山州中医院举行，70余名先天性心脏病患儿家庭在这里接受术前筛查；11月，广东茂名“希望心（先天性心脏病）”生命救助计划启动。



先天性心脏病救助项目揭牌仪式



专家为患儿义诊



等待义诊的孩子们



到医院探望慰问先天性心脏病患儿

“广发希望奖（助）学金”捐赠活动

2015年5月，“广发希望奖（助）学金”捐赠仪式在西南民族大学航空港校区举行。成都分行已连续三年代表广发希望慈善基金向西南民族大学贫困学生捐助奖学金，同时还与西南民族大学共建“学生实习基地”，为同学们提供良好的学习实践平台，目前已有多名西南民族大学同学在成都分行实习。



授牌仪式

（二）积极扶贫助消贫困

自2010年开始，我行积极开展“规划到户、责任到人”等各种形式的定点扶贫帮扶工作，通过帮助贫困地区改善农村的基础设施、生产条件与生活环境，因地制宜实施智力扶贫，培育、提高贫困人口自我发展意识和能力，关爱农村留守儿童，为解决社会问题，建设美好乡村做出了贡献。

截至2015年底，我行扶贫足迹遍布江苏、浙江、湖北、广东、新疆等地区的33个贫困村，投入资金超过1600万元。

推行乡村智力扶贫 筑造致富门道

根据广东省委、省政府关于2013-2015年“规划到户、责任到人”扶贫开发工作的统一部署，我行在本轮扶贫工作中定点扶贫韶关市新丰县马头镇张田坑村。通过创新思路选派干部，摸清情况完成贫困户的入户调查核实工作，统筹谋划制定三年扶贫开发工作规划，教育先行全面扶持村教育体系，加强培训持续提高村民的知识技能，加强基建不断改善村民生产生活条件，产业扶贫探索合作生产之道，科技引领引进优质水稻品种，对口帮扶持续开展“结对子”活动，响应号召积极推进村内危房改造等一系列措施、手段，实现了稳定脱贫。

2015年我行组织党员代表到该村开展“三严三实”体验式教育活动，给援建的村幼儿园小朋友送上精美玩具和学习用品；到扶持的百亩西瓜大棚地，顶着烈日高温，帮助农民栽种西瓜苗；与村篮球队进行篮球友谊赛；走访慰问贫困户，解决帮扶群众最迫切的需求。

2013-2015年“规划到户、责任到人”扶贫开发工作三年考核为优秀，受到了广东省委省政府的通报表彰。该项目荣获“中国银行业公益慈善优秀项目奖”，我行多次荣获“广东扶贫济困红棉奖”。

“以前孩子送到幼儿园需要十几公里，现在就在家门口，一年学费就省了2000多。”

——援建幼儿园小朋友妈妈



志愿者到幼儿园探望小朋友



志愿者组队与张田坑村篮球队友谊赛

对口帮扶 爱心到户

2015年7月，佛山分行一行到清远市英德西牛镇石下村开展扶贫慰问工作。此次扶贫慰问工作是以实际行动响应顺德区政府新一轮扶贫开发“规划到户、责任到人”对口帮扶工作。



佛山分行对口帮扶贫困村

(三) 志愿服务传递力量

我行志愿者服务计划自开展以来，每年3月5日“学雷锋日”和9月8日“广发志愿者日”等时间节点开展植树、关爱留守儿童、爱心捐赠、无偿献血、普及金融知识等志愿者活动，为各地员工和当地慈善公益实践创造了良好的资源整合平台和协作共赢的氛围，对社区的和谐发展做出了积极的贡献。



沈阳分行“爱心你我 共享佳节”慰问活动

爱心你我 共享佳节

沈阳分行以“爱心你我、共享佳节”为主题来到沈阳市儿童福利院，带着全行员工的爱心和关怀开展对孤残儿童的慰问活动。志愿者们为孩子们准备了玩具、食品和一些生活必需品，活动中跟孩子们互动，为孩子们上手工课，一起做各种动物、水果的模型，让孩子们感受到节日的温暖。

宁波分行志愿者服务活动

2015年的“广发志愿者日”，宁波分行80余位志愿者们用健步走的方式，开展金融知识普及宣传活动。

宁波分行志愿者活动



肇庆分行植树活动
河源分行植树活动

开展植树活动

2015年3月20日，肇庆分行组织青年志愿者参加了在七星岩风景区“叠翠岛”举行的“保护母亲河·美丽中国梦”——2015年粤桂两地青少年植树护绿现场活动。

2015年3月21日，河源分行组织开展了“植广发绿苗，护河源净土”的志愿者植树活动。

江门分行志愿者节日慰问活动

江门分行志愿者上门探望、慰问结对困难居民薛笑芳和老党员赖刚老爷爷。志愿者们不仅为居民送上了节日的礼物及祝福，也为他们带来了最新的金融服务信息，特别是最近上线的社保卡业务介绍，让社区居民感受最贴心的服务。

江门分行志愿者节日慰问活动



上海、佛山分行开展爱心献血活动

2015年，上海、佛山等分行组织员工开展爱心献血活动，通过献血活动向社会传递了我行无私奉献的正面形象，也让每个员工积极加入到奉献社会的行列中来。

佛山分行青年员工在献血后合影留念
上海分行青年员工在献血后合影留念





共同成长 员工新境界

保护员工合法基本权益是我行一贯奉行的管理理念，我行为员工创造安心舒适、积极进取、富有创造精神的工作环境，开展多项文化活动提升团队凝聚力。



（一）保护员工基本权益

合法权益保障

我行注重构建和谐劳动关系，严格遵循《劳动法》和《劳动合同法》相关规定，给予员工在平等就业、民主管理、社会保险等各方面的合法权益和保障，切实解决员工的后顾之忧。

员工补充医疗保险保障计划

我行从2015年1月1日起全面实施全行统一的补充医疗保险保障计划，通过规模化集中购买商业保险的形式，为全行员工、员工子女及退休人员提供了“覆盖面广、保障终身、多层关怀”的补充医疗福利体系，保障内容涵盖定期寿险、意外伤害保险、重大疾病保险、住院津贴、综合医疗保险、公共保额、互助医疗基金等多项内容。全行近4万名员工及员工子女参加了该计划。

这是我行历史上首次统一全行医疗福利，是我行树立“关爱员工”雇主品牌和良好社会形象的重要举措。



（二）打造职业成长平台

2015年，我行重点组织实施了“广发银行高层管理者卓越领导力培训”、“广发银行党校高层管理暨‘三严三实’专题教育高级培训班”、“中层管理者胜任力提升培训”、“中层管理者胜任力强化培训”、“基层机构负责人管理能力强化培训”、“雏鹰续航培训”、“应届生入职集中培训”等核心人才培养与领导力开发培训项目，以及公司、零售、产品创新、风险与内控等专业领域的培训项目。

我行通过电子化、网络化的科技手段，加强网络远程培训系统和考试系统建设，确保每位员工都能共享丰富的培训资源。我行E-Learning在线学习系统已开设涵盖金融基础知识、优质服务、能力素质提升等多类别的课程共156门。



高层管理者卓越领导力培训



中层管理者胜任力强化培训



雏鹰续航培训



应届毕业生入职集中培训

（三）营造愉悦工作氛围

为了营造员工大家庭和谐愉悦工作氛围，我行通过员工摄影展、拓展训练、运动会等各类创新性员工活动，丰富业余生活，创造和谐团队。同时我行关心退休人员生活，通过节日慰问、举办茶话会、组织旅游活动、安排健康体检、订阅杂志等多种方式，关心退休人员生活状况和思想动态，增强退休人员的组织归属感，尽力帮助退休人员解决生活困难。



2015年，我行在北京大学和智联招聘等单位联合主办的“2015中国年度最佳雇主”评选活动中，第五次蝉联“中国年度最佳雇主”称号，首次挺进全国10强。

母婴室

为了给母乳喂养的妈妈提供方便，我行及时行动，正式启用母婴室，母婴室空间私密、环境舒适，内设冰箱（可存放宝宝的口粮）、热水器（可冲洗用具）等。

“母婴室的启用，切实为背奶妈妈解决难题，提供了便利，我们感觉到很温暖。”

——背奶妈妈一族



开展“遇见广发 爱上时光”员工摄影展活动

2015年10月，乌鲁木齐分行开展“遇见广发·爱上时光”的乌鲁木齐分行成立三周年纪念员工摄影展活动，展现了员工丰富多彩的工作和业务生活以及员工热爱自然、享受生活、关注企业发展的人文意识。



“拼搏进取 团结争先”全行篮球比赛

2015年10月，广发银行2015年全行篮球赛在广州体育职业技术学院顺利拉开帷幕，来自全行的37支队伍约260余人齐聚一堂，共同奉献了精彩纷呈的比赛盛宴。



凝聚你我 全力以赴 再创辉煌

2015年8月，中山分行组织了共计90人的优秀支行团队拓展培训。



绿色环保 美好新未来

2015年，随着国家绿色发展战略的推进，我行持续推行绿色环保工作，抓住产业转型升级机遇完善绿色信贷政策，促进产业结构调整和优化；将绿色理念融入运营管理，从我做起，从现在出发，践行绿色公益，发展绿色文化，建设环境友好型银行，共创美好新未来。





(一) 绿色信贷支持转型

绿色信贷是助力国家产业结构调整的重要抓手。作为银行类金融机构，我行不断优化信贷投放结构，形成差异化信贷政策，支持节能减排、控制过剩产能、淘汰落后产能，支持国家产业转型升级。截止 2015 年末，我行绿色信贷余额同比增长近 8%。

加强绿色信贷管理能力建设

绿色信贷工作的推进需要完备的管理能力做支撑。我行制定绿色信贷政策指引，建立绿色信贷工作机制，动态评估环境与社会风险，持续推进广发绿色信贷管理能力建设。

(1) 完善绿色信贷政策

2015 年，我行专门制定了《2015 年广发银行绿色信贷政策指引》，对我行的绿色信贷项目总体授信策略、客户准入标准和授信要素等做了详细的规范和划分，将绿色信贷列为“支持类”行业，引导全行增加绿色经济信贷投放。

此外，我行还下发了《广发银行绿色金融整体发展指引》，明确阐释和划分了行业及客户选择的准入机制、环境与社会风险分类、风险管理等绿色金融整体发展规划，倡导经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。

(2) 成立绿色信贷工作小组

为保障绿色信贷工作的有序推进，我行成立了绿色信贷工作小组。绿色信贷工作小组由行长和副行长担任组长、副组长，由公司银行部牵头执行，涉及了董事会办公室、办公室、战略管理部、人力资源部、计划财务部、风险管理部、公司风险管理部、法律与合规部、网络金融部、环球交易服务部、小企业金融部、稽核部、党群工作部、总务部、监察部等多个相关部门，通过自上而下、多个部门协作的方式促进绿色信贷工作的顺利开展。



(3) 加强绿色信贷风险管理

我行实施差异化信贷管理，将绿色金融要求贯穿信贷业务全流程，在尽职调查、授信审批、贷后管理的环节中严格控制环境与社会风险。



加强“两高一剩”及落后产能授信管理

我行严格按照监管机构关于化解产能过剩的指导意见，坚持“四个一批”产能过剩化解思路，对“两高一剩”行业制定专项信贷政策指引，严格执行我行授信策略分类管理及风险监测预警管理要求，从严把好控制过剩产能、淘汰落后产能信贷关。我行“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重逐年下降，从 2011 年末占比 3.95% 下降至 2015 年末 2.43%。

压缩产能过剩企业授信

河源市中晶太阳能技术有限公司主营业务为太阳能光伏组件的装配，主要客户群包括国外发电企业、屋顶工程企业和国内大型光伏央企。

近年来，太阳能产业受到市场环境和国家政策的双重限制，整个产业出现产能过剩。我行严格控制对产能过剩行业企业的授信，2015 年，我行将对该企业的授信敞口由 2000 万元压缩至 1500 万元，业务品种由保理业务转变为抵押 + 保证组合项下贷款。



择优支持战略新兴产业发展

2015年,我行绿色信贷总体实施策略为“重点关注、优选项目、分类支持”,积极介入国家政策重点支持的节能环保行业,优选产品和技术相对成熟、效益较好的战略新兴产业企业和项目,积极满足其信贷需求。



2015 年支持战略新兴产业概览

新一代信息技术产业

- ▶ 支持下一代通信网络、物联网、四网融合、集成电路、新型显示、高端软件、高端服务器等领域的优势企业。
- ▶ 适度支持软件服务、网络增值服务等信息服务领域优秀企业。

生物产业

- ▶ 重点支持临床认可度高、垄断程度较高、业绩良好的符合《国家基本药物目录》(新版)生物制药企业。

高端装备制造业

- ▶ 重点支持具备核心技术和创新能力、规模较大、发展能力和盈利能力都较强的大型先进专用设备制造企业集团及核心生产型企业。
- ▶ 积极支持高铁列车、城市轨道交通列车、高效清洁发电设备、特高压输变电设备、智能仪表及自动控制系统等高端装备制造业的信贷需求。

新能源产业

- ▶ 支持大型国有能源产业集团及下属优质企业或项目。

新材料产业

- ▶ 支持大型国有能源产业集团及下属优质企业或项目。

郑州分行助力城市建设

中原环保股份有限公司是一家负责污水处理和集中供热的公司,为郑州市及周边地区的污水处理和城市集中供热工作作出了贡献。郑州分行综合判断中原环保总体发展情况、风险状况,并结合信贷资金投放现状,于2015年4月2日核批普通业务额度为8000万元。



郑州分行支持污水处理设备建设

(二) 绿色理念融入运营

将绿色理念融入运营,努力降低运营中的资源消耗是我行降低环境影响,践行绿色发展理念的重要体现。2015年,我行持续打造绿色建筑、倡导绿色办公,降低日常办公的资源消耗及污废排放,努力建设“绿色银行”。

具有绿色理念的广发金融中心(南海)

位于广东省佛山市的广发金融中心将节能、回收利用等绿色理念融入建筑本身,从大楼的建筑、排水系统、暖通系统电气等均因地制宜采取系统性的环保设计,凸显广发银行绿色发展理念。



广发金融中心(南海)光导照明



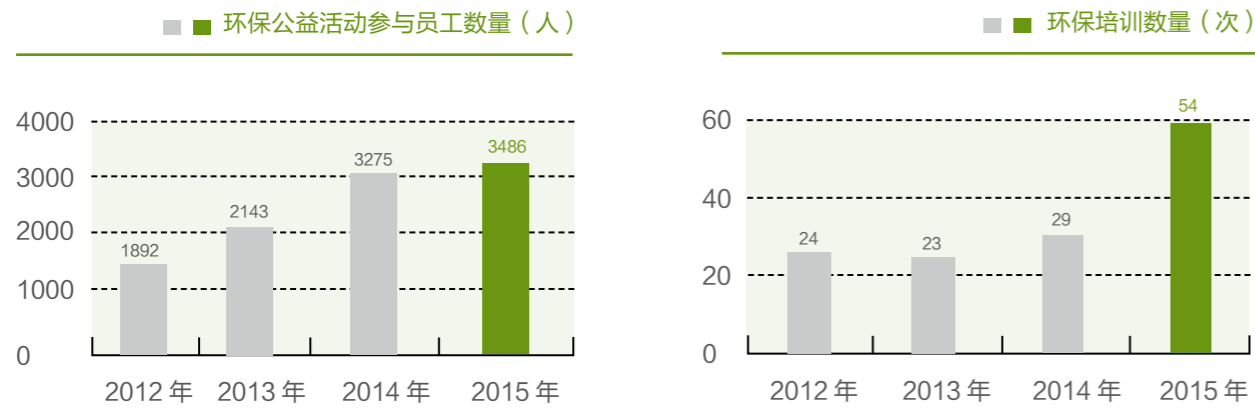
广发金融中心(南海)雨水回收系统



广发金融中心(南海)采用遮阳石材

(三) 绿色公益同心筑梦

绿色公益是关系到全体社会大众的事业，需要每个公民的积极参与。我行从自身行动出发自觉践行环保理念，加速可持续发展理念落地。多年来，坚持开展具有我行特色的绿色公益活动，构建绿色文化，以体验感化行动，以行动传播文明。



大连分行举办绿色健康行徒步大会

2015年5月24日，大连分行成功举办“与爱同行，为广发喝彩”绿色健康行徒步大会，以徒步走的形式向公众传达低碳环保、绿色出行的健康生活态度，在徒步中沿途进行路面和景区环境的清理，积极向公众传达“低碳环保、绿色出行”理念，鼓励更多人加入到环保队伍中来。



杭州分行为健康环保聚“好运”

2015年5月11日，杭州分行开展以“倡导健康生活，凝聚前行力量”为主题的“广发好运”绿色环保健康行大型竞技活动，以竞赛的形式倡导员工绿色出行，传播健康生活理念。



关于广发

(一) 基本概况

广发银行成立于 1988 年 7 月,是国内首批组建的股份制商业银行之一。我行明确“建设最高效中小企业银行,打造最佳零售银行,跻身股份制商业银行第一梯队”的战略愿景,坚持以创新、高效、客户为中心,以 IT 为领先,关爱员工为核心的经营理念,始终将“只争朝夕,臻于至善”的企业精神贯彻于经营管理的过程之中,不断改革创新,提升发展质量和水平,成为具有较强竞争优势和影响力的全国性商业银行。2015 年,在英国《银行家》杂志全球 1000 家大银行排名中,广发银行按一级资本排名首次进入全球银行百强俱乐部,位列 92。

截止 2015 年末,广发银行资产突破 1.84 万亿,在境内 20 个省(直辖市、自治区)84 个地级及地级以上城市和澳门特别行政区设立了 40 家分行(含 1 家分行级专营机构),759 家营业机构,227 家“小企业金融中心”,1077 家自助银行,3966 台现金自助设备(ATM、CRS),340 台多媒体设备,拥有 136 台智能银行,个人网银客户规模超 1800 万户,信用卡发卡量 4140 万张,与全球 125 个国家和地区的 1702 家银行总部及其分支机构建立了代理行关系,持续为客户提供高效率、高质量、全方位的金融服务。



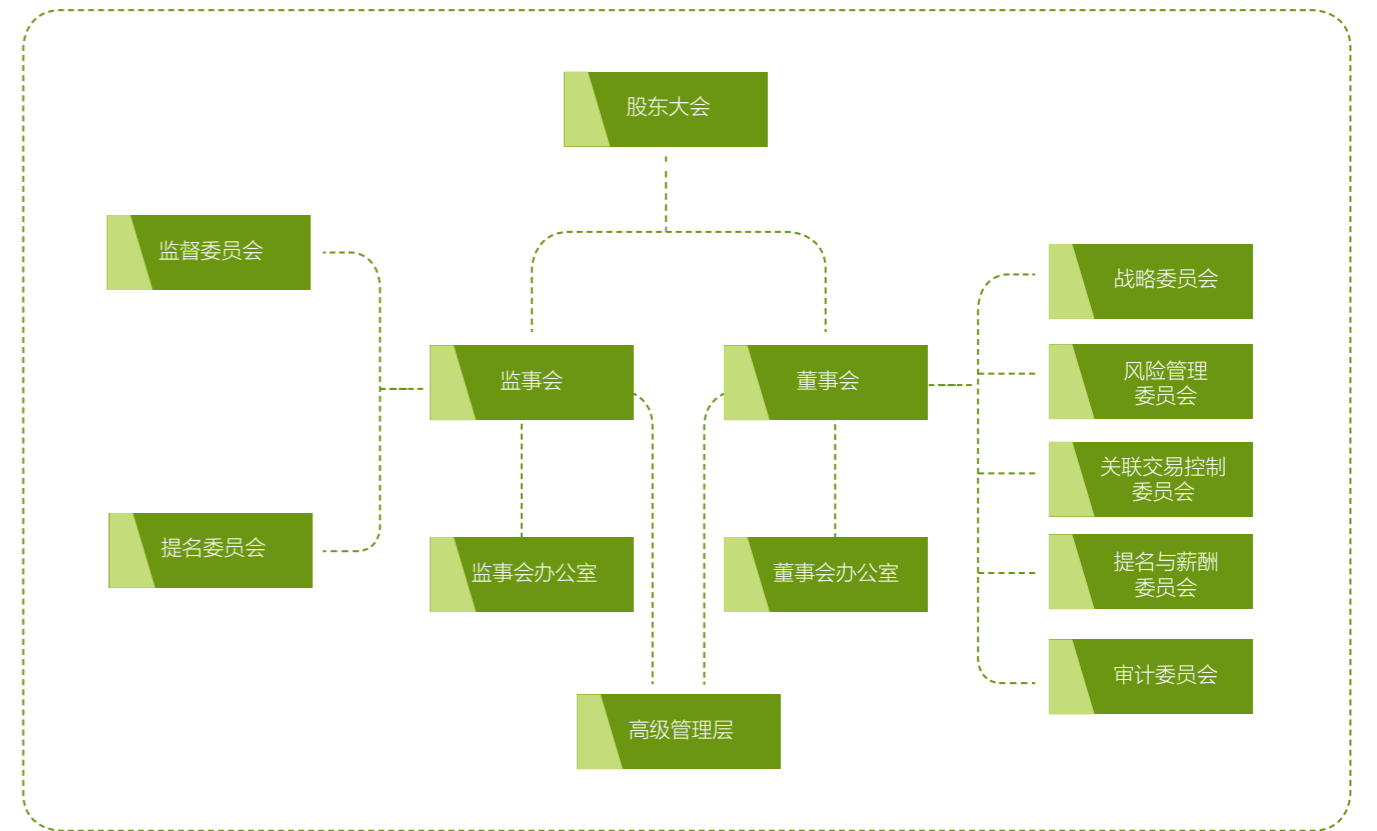
(二) 公司治理

我行持续优化以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的现代公司治理架构,实现权力机构、决策机构、监管机构和执行机构的合理化分工,形成职责分离、有效制衡的公司治理制衡机制,并加强信息透明度建设,注重内外部关系管理,营造良好的经营环境。

完善治理结构

我行认真贯彻落实国家政策和监管要求,结合自身经营发展战略及经营环境,持续推进“三会一层”的相互制衡和良好互动关系,提升“决策科学、运作高效、执行有力”的治理水平,推动我行稳健可持续发展。

2015 年,我行共召开股东大会 1 次、董事会会议 10 次、董事会专门委员会会议 22 次、监事会会议 4 次,审议共通过议案 9 项。本届董事会由 15 名董事组成,其中独立非执行董事 6 名,在董事会成员中占比 40%,监事会由 3 名股东监事、3 名外部监事和 3 名职工监事组成,人员结构符合“职工监事、外部监事的比例均不应低于三分之一”的监管要求。



加强信息透明度建设

提高信息透明度是我行真实诚信运营的重要体现。2015 年,我行持续完善信息披露渠道,及时、合规、准确、恰当地向社会公众和投资者披露信息。通过年报、社会责任报告、及新媒体及时传递我行信息。年度报告在满足监管机构对银行业法定披露要求的基础上,结合上市准备期监管要求,持续提高信息披露质量和透明度。

2015 年,我行 2014 年年报荣获美国传媒专业联盟(LACP)“2014 年中文年报 40 强”、国际年报大赛(ARC Awards)和国际公馆传讯大赛(Galaxy Awards)亚太区银行类年报大奖,实现国际年报三大赛事奖项全覆盖。

（三）风险与合规管理

保证融资安全，有效防范风险是金融机构开展投融资业务的重中之重。我行持续推进全面风险管理体系建设，打造集中、统一、垂直的风险管理架构。坚持依法合规经营，加强内控管理，强化反腐倡廉建设，高度重视反洗钱管理，以自身努力维护金融安全及社会稳定。

2015 年广发银行重点风险领域防控情况

授信面临主要风险及回应措施

联保、互保和民营担保企业担保

- ▶ 严控联保、互保和民营担保公司担保授信业务。
- ▶ 提高中小型客户新投放贷款抵押贷款占比。

抵押不足值

- ▶ 严控抵押不足值授信业务。
- ▶ 提高中小型客户新投放贷款抵押贷款占比。

贸易背景不真实和资金用途不真实

- ▶ 强化贸易背景真实性管理，加强资金用途审核和监控。
- ▶ 对于贸易背景不真实的客户坚决压缩、退出现有授信。
- ▶ 压缩批发和零售行业一般授信，对批发和零售业贷款占比进行限额控制。

钢贸、煤贸、油贸、汽贸等大宗贸易授信风险

- ▶ 严控大宗商品贸易行业授信，压缩票贷比。

类房地产贷款风险

- ▶ 控制建筑行业贷款和工商企业土地抵押贷款等类房地产贷款占比。
- ▶ 压缩退出以土地抵押、涉嫌用于房地产开发的工商企业贷款，以及实际用于房地产开发的建筑业贷款。

“两高一剩”风险

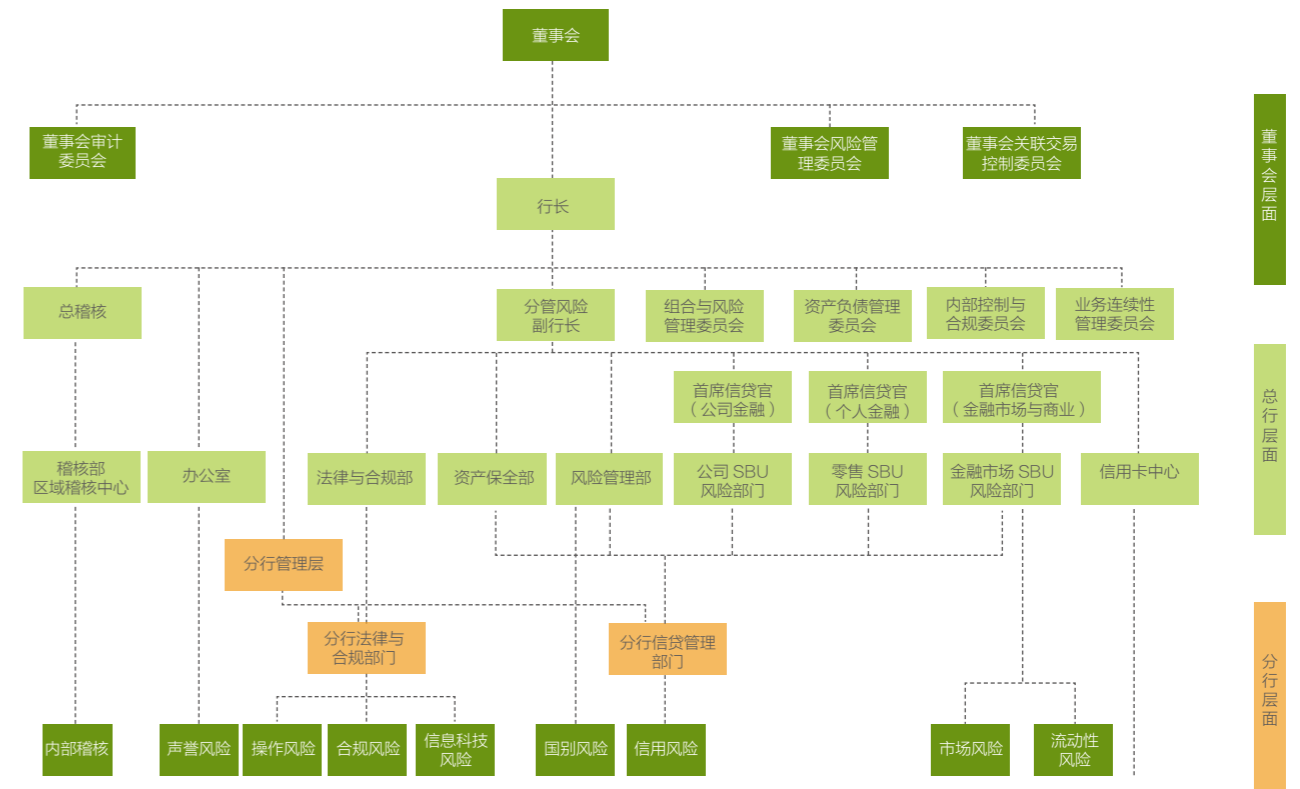
- ▶ 严控“两高一剩”行业授信，对“两高一剩”授信客户实施动态名单制管理。
- ▶ 对不符合国家节能减排政策规定和国家明确要求淘汰的落后产能的违规项目，不得提供新增授信，加快退出存量授信。

政府融资平台贷款风险

- ▶ 加强政府融资平台客户的授信风险管理。
- ▶ 对于存量政府融资平台贷款，在融资平台贷款清理甄别中未被纳入政府性债务的，采取压缩、退出措施，或采取政府注资、补充或优化抵押担保。

完善全面风险管理体系

我行持续推进全面风险管理体系建设，落实全面风险治理架构。完善信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、合规风险、科技信息风险、声誉风险和国别风险管理体系，建立与各业务条线相匹配的风险防控机制。



坚持依法合规运营

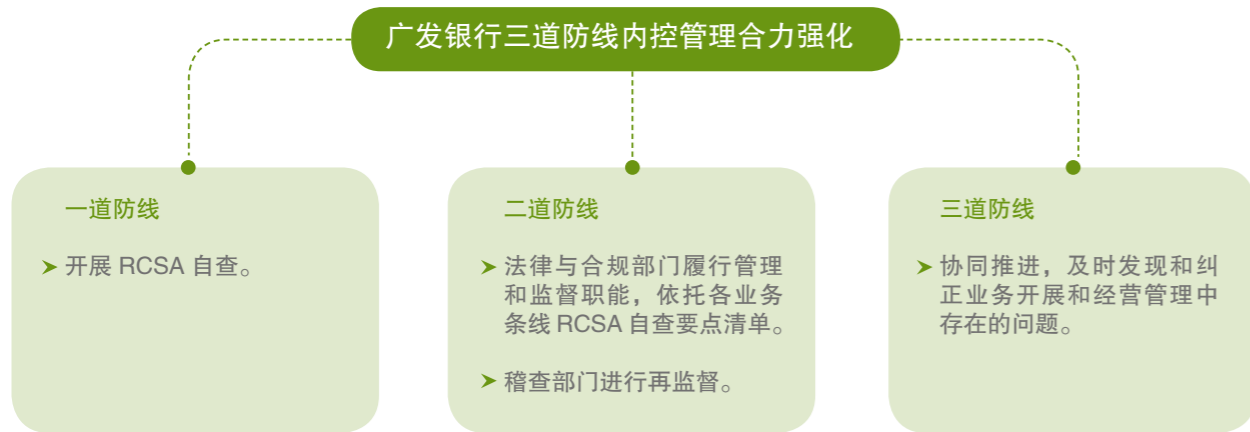
依法合规运营是创建一流商业银行的有力保证。我行持续优化内控体系建设，探索提升合规风险管理职能，推进反腐倡廉建设，完善反洗钱系统建设，形成特色腐败防治管理体系，推进我行健康可持续发展。

加强内控建设

我行持续推进操作风险工具的应用和优化，建立健全内部控制评价体系，强化一、二、三道防线内控管理合力；积极探索内控风险信息整理和提示工作机制，优化信息交流和反馈机制；有效提高内控水平，保障各项业务平稳健康发展。

2015年，我行开展以“加强内控合规建设，提升资产业务质量”为主题的“广发合规日”活动，强化合规风险管理对于业务发展的支持力度。

广发银行三道防线内控管理合力强化



推进反腐倡廉

2015 年，我行制定年度案防工作计划，构建“不敢腐、不能腐、不想腐”的治理商业贿赂长效机制，培育反腐倡廉责任担当的企业文化，为实现我行安全稳健经营、创建一流商业银行提供了有力保障。



上海分行开展 2015 年“纪律教育学习月”活动

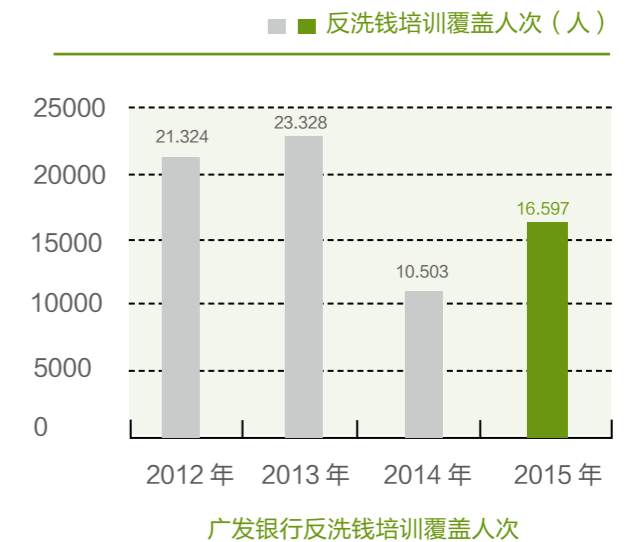
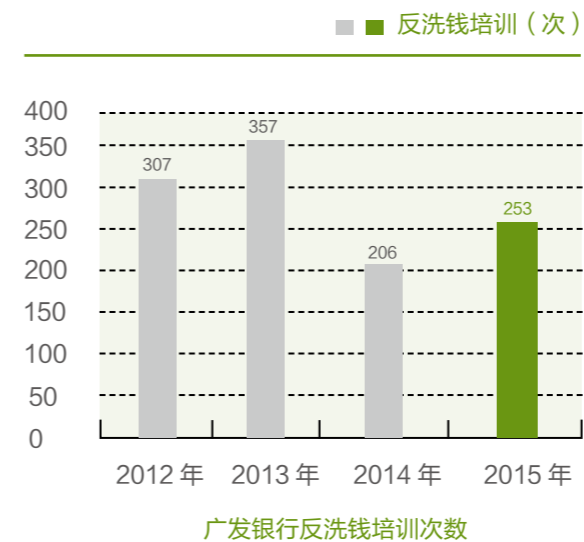
2015 年 8 月，上海分行组织开展“纪律教育学习月”活动，引导各级员工特别是领导干部守纪律讲规矩，落实案防主题责任和监督责任。学习月期间，通过编发纪律教育学习月活动专刊，督促员工养成纪律自觉，规范廉洁从业行为。



上海分行“纪律教育学习月”活动

强化反洗钱管理

我行持续完善反洗钱系统建设，提升反洗钱数据报送技术，优化系统监控工具，实现反洗钱各项工作的系统化、自动化、流程化；丰富反洗钱制度，开展“反洗钱宣传月”等反洗钱培训宣传活动，培养员工及公众的反洗钱意识；创新性地开展全行境内外分行和总行部门洗钱风险评估工作；协助监管机构打击洗钱上游犯罪行为。2015 年，组织全辖各层级反洗钱知识培训 253 次，涉及专、兼职人员共 16597 人。





展望 2016

2016年,是“十三五”规划的开局之年,是全面建成小康社会的攻坚之年。新的一年,我行将秉承着“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念,不断改革创新,致力于经济、社会和环境的和谐发展。

坚持普惠金融,助力创新发展。

我们将持续完善小微企业金融服务体系,促进小微企业金融服务创新,严格把控小微企业业务风险,持续为小微企业发展注入活水。推动农村普惠金融发展,持续农村产业结构调整,全力支持绿色产品加工业、花卉产业等现代化农业发展。不断提升服务特殊群体的服务质量,同时我们将持续加大对保障房等民生领域金融支持力度。

提升服务体验,助力协调发展。

我们将继续强化产品服务创新,通过科技创新推动传统电子银行渠道建设,同时不断加强网络金融服务,加快电子渠道服务建设,促进互联网金融创新,贴心升级差异化服务,努力提高客户满意度。

加大绿色信贷,助力绿色发展。

我们将持续把握符合国家产业政策和信贷政策的资金投向,增加绿色经济信贷投放,信贷资源配置进一步向低能耗、低资源消耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜积极为促进可持续发展提供金融支持。

促进社会和谐,助力共享发展。

我们延续广发希望慈善基金“汇聚爱心共行慈善”的社会责任理念,探索品牌公益项目的可持续发展,继续把保护员工合法基本权益作为我们奉行的管理理念,拓宽员工发展平台,致力于为员工创造安心舒适,积极进取,富有创造精神的工作环境。

我们将以新的发展理念创新发展实践,以新的思维和视野开拓新的发展格局,努力推动全行在“十三五”发展的新征程上,稳步前行。

第三方鉴证



普华永道

2016/SH-217
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：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“贵行”）2015 年度社会责任报告中选定的 2015 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2015 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 营业机构数（家）
- 现金自助设备数（台）
- 员工总人数（人）
- 女性员工占比（%）
- 反洗钱培训次数（次）
- 小微企业贷款余额（亿元）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的 2015 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2014 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2015年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制2015年度社会责任报告关键数据是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号企业天地2号楼普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2016/SH-217
(第二页, 共三页)

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2015年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就2015年度社会责任报告中选定的2015年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2015年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。





普华永道

2016/SH-217
(第三页, 共三页)

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2015 年度社会责任报告中选定的 2015 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

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


普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2016年6月20日

关键数据编报基础

营业机构数(家):

是指截止到 2015 年 12 月 31 日广发银行取得中国银监会开业批复的营业机构网点个数, 其中包括澳门分行及其支行。

现金自助设备数(台):

是指截止到 2015 年 12 月 31 日广发银行全行范围内在线运行的现金自助设备总数, 包括自动存取款机和自动取款机。

员工总人数(人):

是指与广发银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数, 包括全部在职员工、试用在职员工、长期病假及工伤员工等, 不含各种劳务派遣用工。

女性员工占比(%):

是指广发银行股份有限公司(不含澳门分行及其支行)签订全日制劳动合同的女性员工人数占员工总人数的比例。

反洗钱培训次数(次):

是指 2015 年广发银行全行范围内组织或参与反洗钱相关培训的次数。

小微企业贷款余额(亿元):

是指截止到 2015 年 12 月 31 日广发银行小型企业贷款余额、微型企业贷款余额及个人经营性贷款余额的汇总。企业划分标准按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号)执行。

关键绩效表

指标分类	具体指标	单位	2015	2014	2013
经济绩效指标	总资产	亿元	18,365.87	16,480.56	14,698.50
	营业收入	亿元	547.35	446.44	344.25
	利润总额	亿元	111.01	149.21	144.55
	净利润	亿元	90.64	120.37	115.83
	纳税总额	亿元	67.34	73.98	58.43
	平均总资产回报率	%	0.52	0.77	0.88
	加权平均净资产收益率	%	9.80	14.98	16.93
	不良贷款率	%	1.43	1.04	0.87
	资本充足率	%	11.43	10.50	9.00
	拨备覆盖率	%	151.53	170.40	180.17
社会绩效指标	员工总数	人	32,564	24,485	23,328
	女性员工比例	%	55.12	52.86	53.60
	少数民族员工人数	人	743	792	646
	人均培训费用	万元	0.30	0.37	0.32
	公益支出总额	万元	916.69	810.76	891.45
环境绩效指标	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	210.40	204.70	212.34
	“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重	%	2.43	2.59	2.97
	节能环保项目贷款余额	亿元	34.14	41.62	47.14

纳税总额：包括所得税、营业税及附加。

不良贷款拨备覆盖率=贷款减值准备/不良贷款余额。

GRI 索引

总体信息标准披露			
指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
战略与分析	G4-1	机构最高决策者的声明	P6-P9
	G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	P68-P71
机构概况	G4-3	机构名称	P66
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P36-P37
	G4-5	机构总部的地点	P66
	G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	P66
	G4-7	所有权的性质和法律形式	P66-P67
	G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）	P36-P37
	G4-9	机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	P74
	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P74
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P74
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	P74
		按地区和性别划分的员工总数	P74
		机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	—
		雇佣人数的重大变化	—
	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工人数百分比	—
	G4-12	描述机构的供应链情况	—
	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	—
G4-14	机构是否以及如何按预警方针及原则行事	P68-P69	
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	—	
G4-16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	—	
确定的实质性方面与边界	G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	—
	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程	扉页
		说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	扉页
	G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	扉页
	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	扉页
	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	扉页
	G4-22	指明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	扉页
G4-23	说明范围、方面边界及此前报告期间的重大变动	扉页	
利益相关方参与	G4-24	机构的利益相关方列表	P18
	G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P18
	G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P18
报告概况	G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P18
	G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	扉页
	G4-29	上一份报告的日期（如有）	扉页
	G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	扉页
	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	P79
		说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	扉页
	G4-32	说明针对所选方案的GRI内容索引	P75-P78
		如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	—
	G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	扉页
		如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	—
说明报告机构与鉴证服务方之间的关系		扉页	
	说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	—	
治理	G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P66-P67
	G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	P17
	G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	—
	G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	P18

总体信息标准披露

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
	G4-38	报告最高管理机构与其委员会的组成	
	G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	P66-P67
	G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	P66-P67
	G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	P18
	G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	P66-P67
	G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P17-P18
	G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估	—
		对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	—
	G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色	P66-P67
		是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	P17-P18
	G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	P17-P18
	G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	—
	G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	—
	G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P66-P67
	G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	P66-P67
	G4-51	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	—
		说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	—
	G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	—
	G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	—
	G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率	—
	G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率	—
	G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P17
	G4-57	寻求道德与合法行为为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P54/P68-P71
	G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	P54/P68-P71

具体信息标准披露

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
经济	G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P74
	G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	P61/P74
	G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	—
	G4-EC4	政府给予的财务补贴	—
	G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	—
	G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	P74
	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P26-P28/P31-P32
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P26-P28/P31-P33
	G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	—
环境	G4-EN1	重要间接经济影响，包括影响的程度	—
	G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	—
	G4-EN3	机构内部的能源消耗量	—
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	—
	G4-EN5	能源强度	—
	G4-EN6	减少的能源消耗量	—
	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P63
	G4-EN8	按源头说明的总耗水量	—

具体信息标准披露

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置	
环境	G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	—	
	G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	—	
	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	—	
	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	—	
	G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	—	
	G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种总数	—	
	G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	—	
	G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	—	
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	—	
	G4-EN18	温室气体排放强度	—	
	G4-EN19	减少的温室气体排放量	—	
	G4-EN20	臭氧消耗物质（ODS）的排放	—	
	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	—	
	G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	—	
	G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	—	
	G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	—	
	G4-EN25	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有毒废弃物的百分比	—	
	G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	—	
	G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	—	
	G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	—	
	G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	—	
	G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	—	
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	—	
	G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	—	
	G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	—	
	G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	—	
	劳工实践和体面工作	G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P74
		G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	—
		G4-LA3	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	—
		G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	P54
		G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	—
		G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及出勤比例，以及和因公死亡人数	—
		G4-LA7	从事职业病高发职业或高风险职业的工人	—
		G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	—
G4-LA9		按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	—	
G4-LA10		为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P55	
G4-LA11		按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P55	
G4-LA12		按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P74	
G4-LA13		按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和薪酬比率	—	
G4-LA14		使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	—	
G4-LA15		供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	—	
G4-LA16		经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	—	

具体信息标准披露

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
人权	G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	P54
	G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	P55
	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	—
	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	—
	G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动	—
	G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	—
	G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	—
	G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	—
	G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动	—
	G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	P54
	G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例	—
	G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	—
社区	G4-SO1	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	—
	G4-SO2	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	—
	G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	—
	G4-SO3	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险	P68-P71
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P69-P71
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	—
	G4-SO6	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值	—
	G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	—
	G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	—
	G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	—
	G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	—
产品责任	G4-PR1	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	—
	G4-PR2	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	—
	G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	—
	G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	P40-P43
	G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规和自愿性准则的事件总数	—
	G4-PR5	客户满意度调查结果	P42-P43
	G4-PR6	禁售或有争议产品的销售	—
	G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规和自愿性准则的事件总数	—
	G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	—
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	—	

反馈意见表

尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告。为改进公司社会责任工作，提高公司履行社会责任的能力与水平，我们非常希望您能够对本报告进行评价，恳请您在百忙之中提出宝贵意见与建议，帮助我们对报告进行持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

传真：+86-20-38321187

邮寄：广州市越秀区东风东路713号广发银行大厦25楼

邮编：510080

电子邮箱：CSR@cgbchina.com.cn

请您提出具体的反馈意见：

- 1、您是否从本报告中获取了您所需要了解的信息？ 是 一般 否
- 2、您认为本报告是否全面反映了我行所承担的经济责任？ 是 一般 否
- 3、您认为本报告是否全面反映了我行所承担的环境责任？ 是 一般 否
- 4、您认为本报告是否全面反映了我行所承担的社会责任？ 是 一般 否
- 5、您认为本报告是否披露了充分的定量数据？ 是 一般 否
- 6、您认为本报告的版式设计是否有助于阅读理解？ 是 一般 否

7、您对我行2015年社会责任报告的宝贵意见与建议，欢迎在此提出：



客服热线 400-830-8003

信用卡专线 95508

cgbchina.com.cn



本报告采用可降解环保再生纸印刷