


2023





企业社会责任报告
永丰银行(中国)



 **总行**  南京市建邺区庐山路 248 号 4 号楼 3501 室、3601 室
 025-88866000  025-88866088

 **上海分行**  上海市长宁区古北路 666 号嘉麒大厦 1 楼 102 室、2 楼 202 室、17 楼
 021-52036800  021-62523305

 **广州分行**  广州市天河区珠江西路 15 号第 41 层自编 06-08 房
 020-22115399  020-22115388

 **成都分行**  四川省成都市锦江区红星路三段 1 号国际金融中心二号办公楼 26 楼单元 1, 8, 9 及 10
 028-82448204  028-84174451

 **南京分行**  南京市建邺区庐山路 248 号 4 号楼 105 室
 025-88866000  025-88866001

2023

企业社会责任报告

永丰银行（中国）



CONTENTS

目录

1 关于永丰

集团及公司简介	02
永丰愿景	03
营运绩效	05

2 美好诚生活

公司治理	07
合规管理	08
风险内控	09

3 美好富生活

绿色金融业务	13
普惠与供应链金融	15
金融科技转型	16
消费者权益保护	18

4 美好绿生活

倡导自身绿色营运	20
----------	----

5 美好心生活

员工关怀与沟通	22
员工训练与教育	22

6 美好共生活

社会捐赠	24
环保公益	24



1 关于永丰

- 集团及公司简介
- 永丰愿景
- 营运绩效



集团及公司简介

永丰金融控股股份有限公司

永丰金融控股股份有限公司（以下简称“永丰金控”）为注册于台湾地区的金融机构，前身为 1948 年设立的台北区合会储蓄公司，为台湾地区最早之中小企业专业银行，参与并见证了台湾各年代的经济的发展，扶持中小企业走出台湾，迈向全球。

永丰金控为大型民营金控，旗下子公司包括银行、证券、租赁、创投、投信等金融产业。机构网点遍及大陆地区、香港地区、澳门地区、美国、英国、越南、泰国、缅甸等地。



2023 年标准普尔给予永丰金控评级“BBB”，惠誉国际信评公司给予评级“BBB+”，展望均为稳定。

永丰商业银行股份有限公司

永丰商业银行股份有限公司（以下简称“永丰银行”或“母行”）为永丰金控百分之百持股的子公司，主要业务范围含法人金融、个人金融、财富管理、财务金融、电子金融等；分支网点除台湾地区的 125 家分行外，设有香港分行、九龙分行、澳门分行、洛杉矶分行、胡志明市分行与越南代表人办事处，另亦转投资设立永丰（香港）保险经纪有限公司及全资子公司—永丰银行（中国）有限公司，提供客户完整的全方位服务。



2023 年标准普尔及惠誉国际信评公司均给予永丰银行评级“BBB+”，展望稳定。

永丰银行（中国）有限公司

永丰银行（中国）有限公司（以下简称“我行”）于 2014 年 2 月 28 日正式对外营业。注册资本金为人民币 20 亿元，总部设于江苏省南京市河西中央商务区（CBD），为永丰银行在中国大陆地区成立的全资子公司。

鉴于两岸经贸密切发展，为追随客户脚步及服务两岸华商，我行秉持集团多年耕耘中小企业客户和零售业务之经验，与推动两岸金融业务创新的领先优势，以长三角地区、珠三角地区、成渝地区为目标深耕发展区域，提供企业及个人的各类金融服务。



2023 年，惠誉国际信评公司对我行评级为“BBB+”、中诚信国际信评公司评级为“AA+”，展望均为稳定。

永丰愿景

秉持永丰金控“翻转金融 共创美好生活”的愿景，依循“诚信笃实、财富永传、环境持续、社会共荣”四大使命，以环境、社会、治理三大面向为基础，拟定“美好诚生活、美好富生活、美好心生活、美好共生活、美好绿生活”五大企业社会责任主轴，制定蓝图及重点工作计划，以具体行动回馈客户、股东及社会，善尽企业社会责任，实现共荣成长。

链接五大企业社会责任主轴与联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs），结合金融核心职能，兼顾自身现况，聚焦“消弭不平等、减缓与调适气候变迁、促进共荣成长”三大承诺，研拟具体行动方案呼应 SDG1（消除贫穷）、SDG3（健康及福祉）、SDG4（优质与平等教育）、SDG7（可负担的可持续能源）、SDG8（就业与经济成长）、SDG12（责任消费及生产）、及 SDG13（气候行动）7 项联合国可持续发展目标。

使命与方针

诚信笃实

完善公司治理机制、重视道德、遵法守纪，秉持廉洁、正直、透明、当责理念，公平对待员工、客户、股东及所有利害关系人，提供卓越的金融商品与服务，成为客户信任、社会尊敬、员工与股东引以为傲的幸福企业

财富永传

以热忱的专业服务协助客户累积并传承财富；追求创新与经营绩效的永续成长，重视员工的生涯发展与薪资福利，提供友善的工作环境，为股东创造并增益长期价值

环境永续

致力于推动环境永续管理，降低企业经营对自然环境之冲击；关注气候变迁之影响，倡导资源循环再利用；积极发展绿色金融商品，推动责任授信与投资

社会共荣

秉持“取之于社会、用之于社会”的精神，投入弱势关怀，推动社会公益计划；深化在地经营，积极回馈小区，支持各项艺文活动，善尽企业社会责任，与社会共荣互利

关于永丰

美好诚生活

美好富生活

美好绿生活

美好心生活

美好共生活

五大主轴

01

美好诚生活 公司治理小组

建立公平、诚实、透明的企业文化，信守诚信笃实的核心理念，完善治理机制

02

美好富生活 顾客关系小组

从协助客户财富永传，到建立富足的金融生态链，以负责、永续的精神从事各项业务，伴随客户永续经营

03

美好绿生活 环境永续小组

透过环境管理系统的建置，降低环境冲击，并对外沟通环境及气候议题

04

美好心生活 员工照顾小组

鼓励员工从“心”出发，相互激励，并透过“心楷模”典范，创造职场正向氛围，带动员工成长能量

05

美好共生活 社会参与小组

结合金融核心本业回馈社会，深化在地经营与小区关怀

三大承诺

消弭不平等

承诺致力于消除组织内外任何形式之不平等，不分性别、贫富、种族，尽力维护人类基本权益，实现社会公义

减缓与调适气候变迁

承诺关注气候变迁之影响，携手内外部利害关系人持续降低碳排，并积极发展绿色金融商品，促进能源转型

促进共荣成长

承诺以利害关系人的共好互利为己任，透过商品与服务、采购、员工关怀及公益等活动，促进社会包容性成长

行动方案

- ◆提升金融服务可及性（accessibility）
- ◆促进文化平权

- ◆导入并持续深化气候风险管理
- ◆支持绿能科技产业发展
- ◆推动气候变迁减缓行动
- ◆提升气候意识（员工、客户、社会大众）

- ◆重视员工权益，促进员工身心健康
- ◆支持中小企业的成长
- ◆深化永续供应链管理
- ◆提升绿色采购，促进永续消费与生产模式
- ◆支持公益团体 / 社会企业，辅助弱势就业

达成 SDGS

SDG1 消除贫穷
SDG4 优质与平等教育

SDG7 可负担的可持续能源
SDG13 气候行动

SDG3 健康及福祉
SDG8 就业与经济成长
SDG12 责任消费及生产

营运绩效

绩效情况

2023 年我行资产负债总量同步增长

较 2022 年总资产全年增加人民币 **113,378** 万元 (+7%)

总负债全年增加人民币 **107,995** 万元 (+8%)

贷款全年减少人民币 **36,654** 万元

存款全年增加人民币 **12,015** 万元

2023 年我行营业收入与去年基本持平

全年营业收入为人民币 **28,772** 万元

税前提存前净利 PPOP 为人民币 **8,586** 万元

全年净利润为人民币 **3,678** 万元

截止 2023 年底，不良贷款率 **0.2** %

战略规划

2023 年在业务发展上以“深耕在地”与“跨境合作”为主轴，兼顾个人与法人客群拓展，并重资产与负债增长，强调获利与碳净零特色。

为降低企业授信风险，近年顺应政策调整业务策略，聚焦政府支持与绿色产业，开拓核心企业客群的上下游供应链，并结合母行海内外据点与资源跨境合作，以期降低整体授信风险。



美好诚生活

- 公司治理
- 合规管理
- 风险内控



公司治理

治理概况

完善的公司治理是企业社会责任的基石，有效的公司治理对执行我行商业模式和推动长期、可持续的价值创造至关重要。董事会推动健全和完善有效的权责机制，坚持清晰透明、诚信合规的运营，完善自身管理体系和制度，提升风险应对能力，确保稳健经营、持续盈利，回馈投资者与社会。我行董事会切实履职，向股东负责，承担经营和管理的最终责任。根据《章程》履行相关职责，董事会决定银行战略规划、经营计划和投资方案，决定风险管理及内部控制政策，批准重大关联交易，批准设立分支机构，任命高级管理人员，监督、确保高级管理层有效履职。

2023 年我行董事会全年共召开 6 次例行会议，3 次临时会议；会议的召开程序、出席人数以及会议内容等均符合法律法规规定。



独立董事

我行独立董事三席，董事会中人数占比达 1/3。独立董事秉持高标准的职业道德准则，忠实、勤勉义务，尽职、审慎地履行职责；遵守法律法规、监管规定及我行章程，独立、专业、客观地发表意见。审计委员会、关联交易控制委员会、提名及薪酬管理委员会主席均由独立董事担任；审计委员会则全部由独立董事组成，具备更好的独立性以及监督作用。

董事会的多元化

我行董事会成员专业、经验、文化背景丰富多元，面对多元化的利益相关方，董事会有能力、有意愿兼顾考虑各方利益，做出客观及有利于环境以及社会的决策。

信息披露

我行信息披露遵守法律法规、国家统一的会计制度和国家金融监督管理总局的有关规定，遵循真实性、准确性、完整性和可比性的原则，规范地披露信息。2023 年度，我行及时、准确、完整地进行信息披露工作。

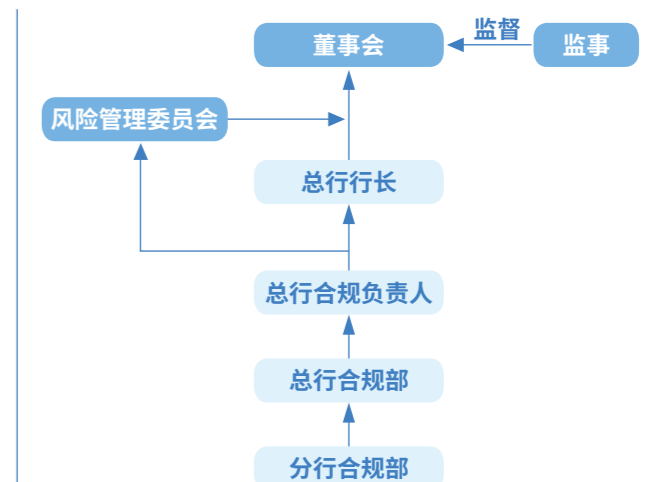
合规管理

合规文化理念

我行高度重视并积极倡导诚信、正直的合规行为准则，秉承“诚信、正直、守法、合规”的合规文化理念，积极营造守法合规的内部氛围，并确定了合规文化的具体内涵：

- 01 合规创造价值
- 02 合规从高层做起
- 03 全员主动合规
- 04 全流程合规
- 05 合规激励约束并重

合规管理架构



建立诚信经营管理机制

秉持永丰金控诚信经营理念，在行内明确诚信经营管理要求，每年进行开展诚信经营方面的培训，每半年组织开展一次诚信经营行为排查，确保相关管理要求落实到位。

同时按照《商业银行合规风险管理指引》的相关要求，建立了合规举报机制，对收到的举报事项按规定流程进行受理、调查、处置，举报途径（电话、邮箱）均在总、分行内部公示。

反洗钱与反恐怖融资

按照《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《金融机构反洗钱规定》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等法律法规和监管政策，从组织架构、规章制度、系统控制、风险评估、教育宣导、检查监督等维度，构建了相应的反洗钱与反恐怖融资管理机制，年内修订了《反洗钱内部控制制度》《反洗钱工作领导小组议事规则》《洗钱和恐怖融资风险评估及分类管理办法》《反洗钱工作检查指引》《反洗钱保密工作管理办法》等内部规章，为持续有效履行反洗钱和反恐怖融资义务、维护良好金融秩序奠定了基础。

2023 年内修定

- 《反洗钱内部控制制度》
- 《反洗钱工作领导小组议事规则》
- 《洗钱和恐怖融资风险评估及分类管理办法》
- 《反洗钱工作检查指引》
- 《反洗钱保密工作管理办法》

总体工作情况

2023 年度，在《合规政策》的引领下，依托现有的合规风险管理机制，董事会（含相关专业委员会）、监事、高级管理层、合规条线、各单位各司其职，配合协作，总体上均较好地履行了合规风险管理方面的职责，从法规政策宣导、合规知识培训与测试、监管检查配合、合规检查监督、合规风险评估、案例警示教育、监管意见整改、合规考核等多个方面积极履职，配合完成了各项监管要求，基本实现了平稳运行。

监管表彰

2023 年内，我行相继收到有关监管机构的表彰文件，前一年度因相关监管配合工作表现突出，分别荣获“南京市金融统计工作优秀单位”、“全国征信系统（企业业务）数据质量工作优秀机构”等荣誉称号。



南京市金融统计
工作优秀单位



全国征信系统（企业业务）
数据质量工作优秀机构

工作案例

2023 年，合规部编发 4 期《合规视野》专刊。通过新政策法规传递、重要监管专题解析、监管问题答疑、监管处罚案例等专题，引导全行人员及时了解监管动态形势与政策、熟知监管要求与风险红线，并用于指导和帮助日常工作。

风险内控

全面风险管理体系



风险理念

我行坚守风险底线，将风险管理视为可持续发展的生命线，深化全面风险管理体系建设，认真落实全面风险管理决策部署，持续提升风险管理的精细化和专业化水平，致力于公司稳健发展。

关于永丰

美好诚生活

美好富生活

美好绿生活

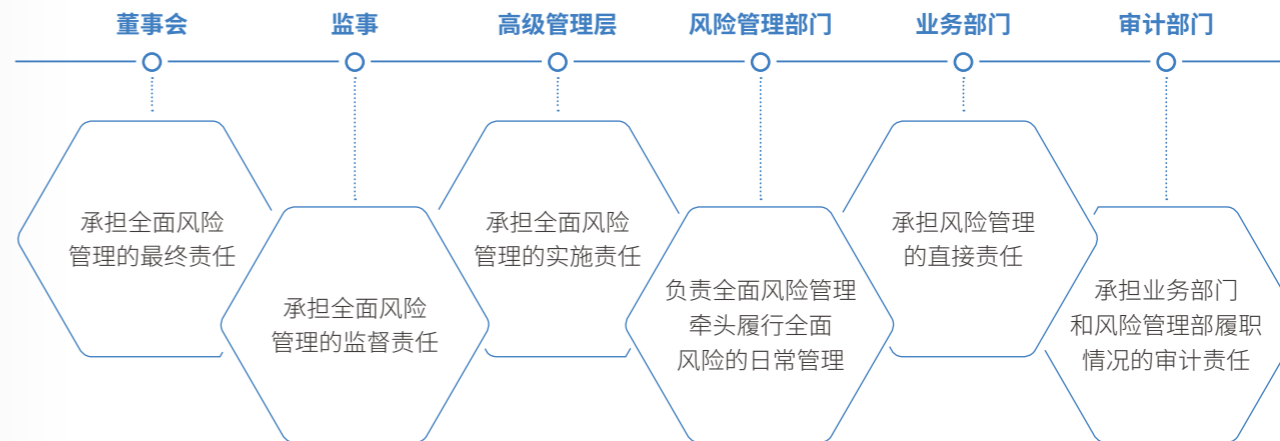
美好心生活

美好共生活



管理架构

基于《永丰银行（中国）全面风险管理政策》，形成了职责清晰、有效制衡的风险管理架构。



运行机制

通过采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释各类风险。从横向加强机构层面、业务层面、系统层面的综合风险管理，从纵向加强风险管理三道防线建设。



风险文化

增强全员风险合规意识，树立全员风险责任观，塑造全行风险文化。通过全员培训、制度建设、考核激励、内刊宣传等举措，推进风险文化建设。定期召开内审、合规、风管联席会议，讨论风险管理中的综合性议题。鼓励员工在日常业务或管理中主动发现并通报潜在的风险事项。

夯实全面风险管理基础

我行积极落实国家产业、区域、金融政策导向，落实宏观审慎等各项监管要求，不断夯实风险管理基础建设，强化“三道防线”风险管理责任，以支持实体经济、防范各类风险为主要导向，打造合规、稳健、高效的全面风险管理体系。我行已将环境、社会、治理风险纳入全面风险管理体系，积极参与母行主导的净零专案，配合母行去碳化承诺目标开展碳排查。

信用风险

我行围绕国家经济结构调整和产业发展战略要求，通过《永丰银行（中国）行业信贷准入指引》引导加大对绿色产业项目金融供给和服务力度。面对经济发展放缓和利率市场化的宏观经济背景下，我行着重在维持良好的资产质量下，同时保持合理的风险抵补水平；依规对各级分类余额资产减损测试后，进行相应的拨备计提。2023 年末，我行不良贷款率 0.20%，贷款拨备率 1.75%。

市场风险

我行每日持续监控债券、外汇和衍生品交易价格偏离度合理性；持续每日监控债券、外汇交易头寸与损益；每月向风险管理委员会报告市场风险监测指标数据；为强化债券避险操作策略，将环境、社会及公司纳入投资风险考虑，新增“ESG 控管机制”，监控债券部位的 ESG 评级情况。

操作风险

我行持续完善操作风险事件通报、关键风险指标监测及操作风险与控制自我评估三大工具建设和运用。已建立操作风险管理相关制度及流程，形成了“通报风险—分析风险—追踪整改—汇总分析”的操作风险管理模式。每年开展员工操作风险管理咨询及教育训练。

流动性风险

我行通过研判市场利率走势和货币政策，加强现金流精细化管理，提高现金流计量的准确性和缺口资金安排的科学性、合理性。充分运用内部资金转移定价等工具，灵活调整资产负债期限结构，优化资产负债期限配置。定期开展流动性风险压力测试，完善流动性风险及负债质量预警机制和应急计划。2023 年度，我行法定流动性及负债管理监管指标满足法定及内部预警值的要求。

气候风险

在落实国家“碳达峰、碳中和”重大决策部署背景下，我行全面贯彻新发展理念，引导金融资源向绿色发展领域倾斜。在气候风险计量、气候政策跟踪分析、气候风险定价、投融资结构调整等方面持续发力，为践行绿色发展理念、拓展绿色金融业务打下基础。我行在 2023 年全面更新了气候风险压力测试体系，将 NGFS 气候风险宏观经济冲击情景纳入我行宏观经济压力测试模型中，基于预期信用损失法检验了物理风险和转移风险对我行现有信贷组合资产质量的冲击影响。

未来规划

我行将持续关注产业发展和政策变化，强化环境、社会和治理风险管理，倡导可持续金融业务，创新绿色金融产品。积极参与母行主导的净零专案，履行去碳化目标承诺，倡导节能、减碳及绿色生活理念。在风险可控和商业可持续的前提下，建立有利于绿色金融创新的工作机制。



3 美好富生活

- 绿色金融业务
- 普惠与供应链金融
- 金融科技转型
- 消费者权益保护



绿色金融业务

绿色金融战略目标

我行绿色金融目标以遵循国家“碳中和、碳达峰”政策方向为主导，助力经济社会绿色低碳发展，促进金融与生态的良性循环为理念，确立了全行未来绿色金融发展的短期和中长期发展目标，短期目标为提升我行绿色金融业务占比，长期目标为全资产净零碳排放。

管理层面



我行于董事会战略委员会中明确绿色金融战略目标和战略举措，成立总行绿色金融业务专案小组，不断健全和完善绿色金融管理机制。在审批方面，建立绿色通道，以专人专审制度，降低案件沟通成本，累积审批经验，达到快速专业审批效果。秉承赤道原则的经营理念，积极践行绿色金融，大力创新绿色产品与服务，用金融手段服务绿色产业发展，支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型。



在绿色信贷管理方面，陆续修订完善《绿色金融管理制度》、《行业信贷准入指引》、《绿色债券投资指引》、《绿色信贷应急预案》、《绿色融资统计台账操作指引》等范围，并导入赤道原则，引导信贷资源投向节能环保、清洁能源、生态制造等绿色产业，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，防范环境和社会风险，提升自身的环境和社会表现，并以此优化信贷结构，提高服务水平，促进发展方式转变。严格控制高污染、高耗能产业的新增贷款，拒绝“两高一剩”行业项目，从严审查企业的项目是否通过环评、节能审查等，对不符合国家产业和环保政策、未通过环保审批、存在环境违法行为以及列入关停名单的企业不发放任何形式的贷款，退出环保排放不达标、严重污染环境的落后企业，同时对环保优良企业加大信贷支持。



跟随台湾金控同步实施净零专案，将不再新承做搁浅资产（燃煤或非常规油气）的项目融资，不再新增电力供应业资金用途为燃料煤发电相关长短期项目融资，建立案件与客户的碳盘查、碳风险与机会评估及尽职调查机制，针对高碳排中小微企业客群，扩大推广节能减碳金融服务。

关于永丰

美好诚生活

美好富生活

美好绿生活

美好心生活

美好共生活

产品创新层面

在绿色金融产品方面

（一）光伏项目融资

延续母行绿色金融在光伏电站业务成功经验，制定《绿色金融业务操作指引》，以光伏电站兴建与置换业务场景切入绿色金融领域；截至 2023 年末，光伏电站项目融资已逐渐成为我行绿色金融占比最集中聚焦的业务；

（二）碳资产质押融资

制定《碳资产质押融资操作指引》，将碳排放权纳入合格担保品，并规范质押登记、解除质押、处分等操作流程；截至 2023 年末，碳资产质押融资已顺利成功落地；

（三）绿色小水电发电项目

研拟切入中国绿色小水电市场，制定《小水力发电项目专案操作指引》作为小水电站融资标准，建立完整操作流程供遵循；

（四）储能项目融资

在各地政府鼓励发展下，光伏项目搭配储能项目逐渐形成市场趋势，以削峰填谷的模式为业主节省尖峰时段电费，实现用户侧管理，且为地方电网调节电力系统日夜负荷，可提升发电设备利用效能、降低供电成本。截至 2023 年末，储能项目融资已成功落地；

（五）绿色存款

2023 年 5 月在第三方专业会计师事务所的鉴证下，开办绿色存款，声明所募集到的存款资金全部用于符合《绿色产业指导目录（2019 年版）》、《绿色债券原则（2021 年版）》、《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》的绿色产业项目，充实存款类产品，建立健全我行绿色低碳循环发展、助推环境、社会与可持续性发展等全面绿色转型、落实碳达峰、碳中和目标提供有力的金融支持；

（六）绿色金融资金成本优惠专案

于 2023 年 4 月份推出绿色金融资金成本优惠专案，针对具有显著碳减排效应的项目、订定差异化的资金成本，助力实现碳达峰、碳中和目标；

（七）绿色建筑项目融资

截至 2023 年末，我行已成功落地杭州、北京之绿色建筑项目；

(八) 其他

通过汽车金融公司，实现投放至底层资产为消费者购买新能源汽车之绿色消费贷款；作为参贷行参与承诺性可持续发展挂钩银团贷款，挂钩生物环保饲料年产量、光伏发电量、助力乡村人才振兴每年线下培训场次等；我行作为主办行、牵头筹组社会责任及碳减排双认证可持续发展挂钩跨境银团贷款。



截至 2023 年末，我行当前投放的信贷类绿色产业项目主要是：节能环保产业、清洁能源产业、基础设施绿色升级为主。

投资层面

为配合国家绿色金融业务发展，依据中国人民银行、发展改革委、证监会关于印发《绿色债券支持项目目录（2021 版）》指导，我行新增绿色债券投资。2023 年末我行绿色债券存续规模占整体信用债投资余额的 10%。

10%

绿色债券投资存续规模约占整体信用债投资余额

普惠与供应链金融

我行供应链金融通过整合物流、资金流、信息流等信息，在真实贸易背景下，构建核心企业与上下游一体化的金融供给体系，利用供应链上企业之间的债权、物权进行融资。通过“1+N”的供应链金融业务，批量为我行认可的供应商提供融资，解决中小企业“融资难、融资贵”的问题。截至 2023 年末，我行已通过供应链金融业务为中小微企业供应商提供便利的资金融通服务，符合普惠金融业务精神。

业务流程面，我行积极利用互联网技术提升我行小微金融服务水平，提升贷款审批优化流程、实现应收账款快速融资。我行已面对小微企业推出无还本续贷业务，有效缓解小微企业资金周转问题。在收费标准上，2023 年，我行进一步响应关于小微企业减费让利的政策号召，调降我行部分补制单据相关费用并增设小微企业可适当优惠项，截至 2023 年末支持小微企业减费让利免收项 4 项、优惠项 23 项。我行已制定并持续推行小微企业抵押保险保费分摊方案，支持小微企业发展。



支持小微企业减费让利免收项



支持小微企业减费让利优惠项

关于永丰

美好诚生活

美好富生活

美好绿生活

美好心生活

美好共生活

金融科技转型

金融科技发展蓝图



本行依据《银行业金融机构数据治理指引》，持续规划覆盖并强化数据的标准化，遵循统一的业务规范和技术标准，透过强化信息及网络安全保障，全面完善外部及内部的银行电子化，并作为本行信息科技的主要战略。

通过渠道平台数字化，扩充及逐步完善账户体系及电子渠道建置，提升电子渠道可用性、易用性、丰富性；通过风控数字化，扩展大数据检测，提高风险防控能力；通过运营数字化，简化纸本操作，优化作业流程及业务处理方式，强化运营作业效率与能力。自战略规划制定以来，本行陆续导入新票据系统、新保理系统、敲价系统、代销理财、消金联合贷等重点项目。

信息安全建设



本行积极致力于奠基信息安全，搭建安全化平台、监控各类安全服务、持续安全运营，深化信息科技制度体系。硬件面，完善机房管理、各项数据备份、恢复测试以确保系统灾变应变无虞；软件面，导入电子银行安全评估、渗透测试、弱点扫描、代码审计。对数据输出，实施敏感数据脱敏，同时更着重于提升同仁的安全意识，进行各类信息安全、网络安全培训、社交工程演练，减少外部入侵风险。

项目建设

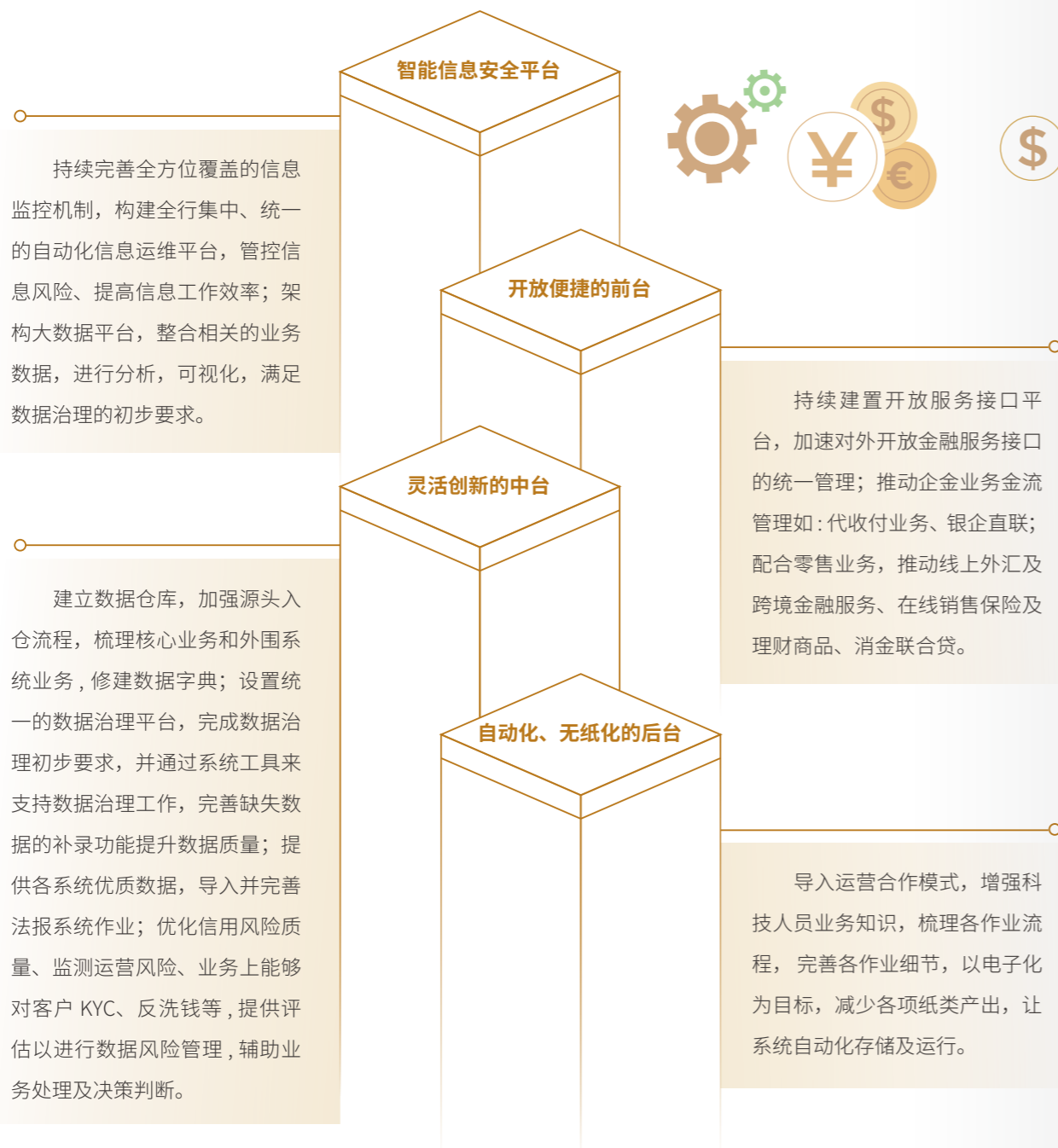


从基础建设、业务支持和监管合规三个方面着手，逐年完善行内各相关系统搭建。在基础系统建设上，重构内部 OA 系统（永丰云），整合并进行单一登录；同时根据行内整体业务发展规划，不断对各项业务系统进行配套升级，例如新票据系统、新保理系统、消金联合贷等；此外，本行严格依照人行、金监局、外管等监管部门的要求，持续完善本行各法报系统、合规系统，逐步提高各报送系统自动化水平。

未来规划

000

本行未来规划将优先考虑信息安全、网络安全，目标建置更开放、创新、稳定、安全的智能化数字银行。



消费者权益保护

2023 年我行将金融消费者权益保护工作纳入全行战略规划、企业文化建设和公司治理范围，持续做好各项消费者权益保护工作，包括消费者权益保护审查、产品和服务信息披露、客户营销宣传管理、消费者金融信息保护、强化消费者投诉处理、开展新市民金融服务工作、消费者保护工作监督考核、金融知识宣传教育、加强员工教育训练等方面。

01

修订消保制度：为提升对消费者权益保护工作的管理力度，健全消费者权益保护管理制度，本年度我行修订 8 项消保相关工作制度，涵盖个人信息保护、消保工作考核、宣传教育、消保审查等方面。

02

完善审查机制：根据我行《金融产品与服务审查管理办法》规定，细化新产品消保审查细则，提升产品和服务审查力度，本年度共对 3 项新业务进行消保评估审查。

03

个人信息保护：为加强我行消费者金融信息保护工作，依照《2022 年个资盘点执行计划》，完成个人风险评估工作。本年度开展 2 次消费者金融信息安全隐患排查工作，有效保护消费者金融信息安全。

04

落实考核机制：2023 年根据我行工作实际及消保评分标准，在全行范围内开展了年度消费者权益保护工作考核评价工作。

05

消费投诉处理：2023 年我行开展了消费投诉应急演练、加强消费投诉制度建设、消费投诉工作处理、舆情搜集以及配合主管机关进行消费投诉的报送等工作。2023 年消费投诉共计 3 件，均在规定时间内妥善处理，投诉结案率 100%。投诉类型主要集中于银行卡账户开立流程、账户管理规则。通过强化开户流程培训、制定开户操作流程及开户模拟问答手册，完善消费投诉处理工作，不断提升消费者满意度。

06

开展员工培训：根据 2023 年度金融消费者权益保护培训计划，通过现场培训和线上培训及测试等多种形式，不断提高员工对消费者权益的保护意识，提升员工的服务能力和业务水平。2023 年我行累计开展行内消费者权益保护相关培训共 15 场，共计 15 小时，较去年同比增加 4.5 小时。

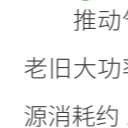
07

金融知识普及：为维护消费者合法权益，切实履行金融知识宣教责任，2023 年我行积极开展“3·15 金融消费者权益日”、“普及金融知识守住钱袋子”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月”、“小小金融家进校园”、“2023 年度全国有关城市消费者满意度测评”等宣传活动，通过线上线下渠道相结合，组织员工深入社区、街道、商圈等，通过消费者喜闻乐见的形式，将金融知识传递给广大金融消费者。

倡导自身绿色营运



通过设立爱心回收站，对办公区废弃物进行分类回收，2023 年共回收废弃物约 5,300 公斤，出售所得 7,800 元全数捐赠予慈济慈善基金会，用于偏远地区贫困儿童助学慈善公益。



推动气候变迁减缓行动，配合母行碳排查行动，统计运营碳排量；通过优化空间改造、汰换老旧大功率设备及空调设备，以及办公区域大功率用电线路改造，2023 年较 2022 年减少用电量消耗约 100,000kwh。



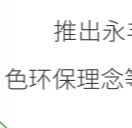
深化永续供应链管理，提升绿色采购，拟开办新业务的 7 家系统供应商均取得 ISO9001 质量体系认证，上海办公室装修案的主要建材供应商或生产商 60% 取得 ISO14001 环境体系认证。



提升员工气候意识，推出地球一小时、世界卫生日、地球日、世界环境日、绿色出行等减碳宣导；



进一步推进绿色出行，鼓励员工新能源车出行，并于 2023 年出台新能源出行补助方案，对于驾驶新能源出勤的同仁予以停车补助。



推出永丰人系列，通过图文并茂的方式，将行内福利待遇、人事管理政策、安全管控要求以及绿色环保理念等进行宣导。通过持续宣导，让遵章守纪、安全及绿色环保意识印刻在每一位永丰人脑海中。

美好绿生活

- 倡导自身绿色营运

员工关怀与沟通

员工沟通方面

通过员工大会的形式进行员工切身利益的沟通说明。利用线上学习平台，就公司相关重要政策、发展规划、年度计划及相关经营绩效等向全体员工进行线上公开说明；针对与员工切身利益相关的内部规章向员工进行说明，并在会上征询员工的意见或建议；各部门在进行年度考核指标制定时，邀请部门同仁参与讨论，并广泛征询员工的建议和意见，从而达成共识。同时建立改善及反馈机制，将员工在沟通过程的意见反馈给相关部门，并进行相应改善与反馈。



员工福利方面

举办年度春酒活动，邀请全体同仁齐聚一堂，介绍公司业务发展并表彰同仁的默默付出，期间欣赏由同仁自己编排的精彩节目；结合中华优秀传统文化节日，于每季度举办员工主题生日会活动；通过丰富多样的活动形式，大大提高了员工的参与度，打造其乐融融的氛围，提高员工的幸福感与满意度。

推出体检个性化方案，逐步满足员工个性化的福利需求。我行为员工缴纳商业保险（含门急诊、意外险、重疾等），员工可通过线上进行问诊、报销，实现更加便捷化方式，给员工多一份保障。



5 美好心生活

- 员工关怀与沟通
- 员工训练与教育

员工训练与教育

员工培训方面

我行持续开展管理系列、通识系列、专业系列、新员工系列培训，通过线上学习平台、线下面授相结合方式，2023年度全行培训总时数达49,498小时，覆盖全行各层级员工培训。同时为丰富培训场景与方式，为员工打造一个专业化的学习平台，持续优化E-learning学习平台培训、考试、调研等学习功能，实现线上学习更便利化、培训管理更系统化。

49,498 小时
2023年度全行培训总时数

人才发展方面

2023年进行人才规格盘点评鉴，借此提供更充分的识人信息，厘清各阶主管人才样态，定义重要职位人才规格，打造管理人才梯队，进一步明确重要人才规格的职责任务，为我行人才的养成奠定了基础。

6 美好共生活

- 社会捐赠
- 环保公益



社会捐赠

我行积极投入社区与弱势关怀等公益计划，连续多年举办“永丰杯”保龄球友谊赛。鼓励资源回收，全年回收约 5300 公斤，将回收所得约 7800 元全数捐赠慈济。支持公益团体及社会企业，辅助弱势就业，提供人民币 1 万元协力华彩天地，举办“阳光公益跑”，捐助人民币 6 千元参与台协 2023 年“一对一助学活动”，多年来始终关注偏远山区儿童教育问题，捐赠帮扶贵州兴仁市第六中学约人民币 25 万元。



环保公益

举办“小小金融家”进校园活动，说明钱币演化与传授金融知识；提升社会大众气候意识，借由台州秋游团建举办徒步减碳活动，举办栖霞山环保活动暨秋日摄影大赛，参与四川银协熊猫基地志愿服务队，清理大熊猫圈舍，环保徒步，户外实践，举办 2 期“蔬食周一”活动，约 40 名同仁捐出安置书本或衣物，换蔬食便当，乐享低碳生活，并推文微信公众号与金控的丰月刊。

