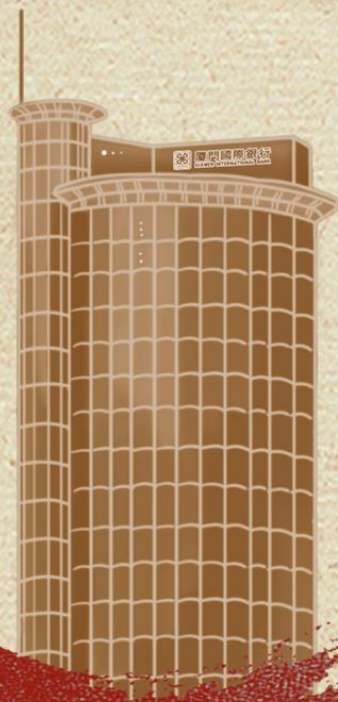




廈門國際銀行  
XIAMEN INTERNATIONAL BANK

2023

廈門國際銀行  
社會責任報告





# 厦门国际银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告

## 目录

一、前言	2
(一) 报告编制说明	2
(二) 高管致辞	3
(三) 银行简介	4
(四) 社会责任管理	5
二、关键绩效	6
三、奖项与认可	6
四、与家国同行，高举华侨金融旗帜，走特色金融发展之路	7
(一) 勇当服务侨胞侨企的“实干家”	7
(二) 绘好链接侨胞侨企的“同心圆”	9
五、与时代同向，助力金融强国建设，服务实体谱写五大篇章	11
(一) 科技金融	11
(二) 绿色金融	12
(三) 普惠金融	15
(四) 养老金融	18
(五) 数字金融	19
六、与人民同心，深化暖心服务，全面保护消费者合法权益	20
(一) 卓越服务，暖心伴您	20
(二) 网点厅堂服务升级	20
(三) 消费者权益保护	21
(四) 金融知识普及	23
七、与梦想同进，深耕企业文化，培育人才关爱员工	24
(一) 吸引优质人才	24
(二) 畅通职业道路	25
(三) 培育全面人才	25
(四) 深耕企业文化	26
八、与社会同荣，弘扬嘉庚精神共创美好未来	26
(一) 弘扬嘉庚精神	26
(二) 扶弱助困，公益捐赠	28
(三) 关爱儿童，支持教育	29
(四) 社区公益，志愿服务	32
九、报告后记	33
(一) 参考索引	33
(二) 读者反馈意见表	36



## 一、前言

### （一）报告编制说明

#### 1. 报告时间范围

报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

#### 2. 报告组织范围

本报告以厦门国际银行股份有限公司为主体，涵盖境内外各附属、分支机构。

#### 3. 报告采用称谓

报告中采用的“厦门国际银行”“国际银行”“XIB”“我行”均指厦门国际银行股份有限公司。

#### 4. 报告编制依据

本报告根据中国银保监会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、《中国银行业金融机构企业社会责任指引》《中国企业社会责任报告编写指南》与全球报告倡议组织（GRI）发布的可持续发展报告指标第 3.1 版、国际标准化组织（ISO）发布社会责任指南标准（ISO26000）等规定编制。

#### 5. 报告数据说明

本报告中的财务数据如无特殊说明均来自我行 2023 年度审计报告，部分包含往年年度数据。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，单位为“元”，特别说明的除外。

#### 6. 报告获取渠道

为保护环境、节约资源，本报告仅以电子版形式发布，具体可在我行官方网站（[www.xib.com.cn](http://www.xib.com.cn)）查阅获取。

#### 7. 联系方式

厦门国际银行股份有限公司办公室

联系地址：厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦

邮政编码：361001

联系电话：（86-592）207 8888

传 真：（86-592）210 0752

电子邮箱：[xib@xib.com.cn](mailto:xib@xib.com.cn)



## （二）高管致辞

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一年，也是全面建设社会主义现代化国家开局起步的重要一年。这一年，我行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神 and 中央金融工作会议精神，在党委、董事会的有力领导下，坚决贯彻新发展理念，牢牢把握高质量发展首要任务，深刻领悟金融工作的政治性、人民性，不断发展和做好金融五大文章，为经济高质量发展提供助力和支持。

**高举华侨金融旗帜，走中国特色金融发展之路。**我行大力发展华侨金融，推动华侨金融服务标准化项目获批国家级服务业标准化试点，成为福建首个获批服务业标准化试点的金融机构，通过新标准不断扩大华侨客户触达面；加大境内外机构联动，创新服务渠道与服务方案，为侨胞侨企做好搭桥“联系员”和服务“贴心人”，积极与新客户建立战略合作关系，凝聚侨心侨力，支持国家重大战略，服务地方实体经济，并紧跟国家政策导向，以“华侨金融+”五篇大文章打造特色金融发展之路。截至 2023 年末，厦门国际银行集团华侨金融业务量超 1300 亿元，华侨客户总数已突破 8 万户大关。

**助力金融强国建设，服务实体谱写金融五大文章。**我行“专精特新”企业贷款余额年增速连续三年保持在 25%以上，2023 年累计实现“产业专业化”投放金额超 800 亿元，以金融活水浇灌“科技之花”；截至 2023 年末，绿色金融总余额 203.18 亿元，增幅达 58.17%，持续收获绿色金融硕果；不断强化对普惠小微的支持力度，我行员工、马拉松名将黄雪梅担任银行新市民品牌代言人，开启新市民服务新篇章，截至 2023 年末普惠小微贷款余额达 1062 亿元，较上年增长 113.66 亿元，全年累计减费让利金额 7.47 亿元；加大公司数字化产品累计服务企业超 17000 户，数字化贷款新增投放 89.96 亿元，公司数字化贷款余额 85.64 亿元，加码投入拉动“数字引擎”；不断优化“关爱版”手机银行，推出优质敬老频道“悠然专区”，持续为银发客群提供丰富、便捷的养老金融服务。

**坚持以人为本，弘扬嘉庚精神共筑美好社会。**高举“嘉庚精神”旗帜，坚持传承中华优秀传统文化，落实中国特色金融文化，在国内十二座及东南亚国家新加坡开展嘉庚精神火炬传递活动，开展集友银行成立 80 周年系列弘扬嘉庚精神活动，并在乡村振兴、关爱儿童、教育扶持、扶弱助困等领域持续耕耘，携手闽都陈嘉庚公益基金会、陈嘉庚基金联谊会 and 广大员工，积极奉献爱心，截至 2023 年末，参与及推动捐赠近 2,400 万元，近 3 年累计超过 6,000 万元。



2024 年是新中国成立 75 周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。我行将坚定不移推动高质量发展，坚持不懈发展新质生产力，坚持传承中华优秀传统文化，培育中国特色金融文化，传承及弘扬嘉庚精神，大力发展华侨金融，不断强化以人民为中心的发展思想和金融服务实体经济的根本宗旨，持续创新与“五大金融”更相契的可持续化、差异化、定制化金融产品及服务，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献金融力量。

厦门国际银行股份有限公司

董事长：王晓健

行 长：曹云川

### （三）银行简介

我行成立于 1985 年 8 月 31 日，总部位于厦门，是中国第一家中外合资银行，于 2013 年从有限责任公司整体变更为股份有限公司，从中外合资银行改制为中资商业银行。

成立三十多年来，我行不忘初心，牢记使命，坚持为客户提供优质高效的金融服务。在英国《银行家》（The Banker）杂志公布的“2023 全球银行 1000 强”榜单中，我行按总资产排名第 154 位；按一级资本排名第 161 位，连续多年入围全球银行 200 强。

作为首家在港澳均拥有全功能附属商业银行的城市商业银行，我行协同港澳附属机构形成了“以内地为主体、以港澳为两翼”的战略布局，在北京、上海、广州、深圳、珠海、杭州、厦门与福建其他 8 个设区市，以及香港、澳门特别行政区等地共设有 140 余家营业性机构网点。其中，境外附属机构澳门国际银行在澳门拥有 14 家分行，是澳门主要指标排名前列的银行，并在中国内地设有广州分行、杭州分行和东莞、佛山、惠州、横琴粤澳深度合作区支行；境外附属机构集友银行是由爱国华侨领袖陈嘉庚先生于 1943 年倡办、1947 年在香港注册开业的一家香港持牌银行，在香港设有 24 家分行及集友国际资本有限公司与集友资产管理有限公司等子公司，在中国内地设有福州分行、厦门分行、深圳分行等 7 家分支机构。



2023 年以来，我行深入贯彻学习贯彻党的二十大精神和中央金融工作会议精神，纵深推进福建省委“深学争优、敢为争先、实干争效”行动部署，持续加强党的全面领导，深刻把握金融工作的政治性、人民性，全面推动战略转型、管理转型、市场转型，坚持高质量发展，坚定深耕本地、服务实体，持续加大防范和化解金融风险力度，全力写好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融与数字金融五篇大文章。我行致力于打造成为“华侨金融优选银行”，并以金融服务为纽带，密切内地与港澳的经济金融联系，持续为金融对外开放、国内国际双循环、福建全方位高质量发展超越、粤港澳大湾区建设等重大战略贡献力量。

**展望未来，我行将继续为广大客户提供温馨、便捷、安全、专业的高品质服务以及差异化、个性化、国际化的金融产品和方案，坚守“金融为民”初心，积极践行社会责任，奋力彰显银行担当！**

#### **（四）社会责任管理**

我行将社会责任融入到发展战略、法人治理结构、企业文化建设和业务流程中，致力于建立履行企业社会责任的长效机制。在社会 responsibility 评价标准体系指引下，遵照我行“第五个五年规划（2021-2025 年）”的战略指引，建立社会责任战略框架体系，树立以社会责任引领银行可持续发展的理念。

在组织层面建立相应的决策与执行机构，拟订社会责任战略和政策，监督、检查和评估自身履行社会责任情况。在保持持续、稳定、健康发展，努力实现股东利益最大化的同时，积极支持社会经济发展，投身社会公益活动，践行“赤道原则”中适用于我国经济金融发展的相关内容，制定和实施资源节约与环境保护计划，通过授信、理财、结算等全面金融服务支持客户保护和自然生态环境改善，支持经济社会可持续发展。

董事会是我行企业社会责任工作的最高决策机构。高级管理层下设的服务质量管理与消费者权益保护委员会是我行企业社会责任工作的管理机构，负责审定企业社会责任工作的方针政策和实施方案。各分行及附属机构办公室参与负责社会责任事务的具体实施工作，包括组织捐赠、慰问等公益活动以及落实员工关爱计划等。总行金融研修院负责研究与社会责任相关的经营理念、金融服务等，并提出相关意见和建议。总行办公室撰写与社会责任相关的有关报告，参与外部组织的社会责任相关调查活动等。



## 二、关键绩效

指标类型	指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
经济指标	资产总额（亿元）	11,215.63	10,881.15	10,071.69
	营业网点数（个）	147	142	135
	贷款总额（亿元）	6,293.54	6,153.35	5,670.74
	设置无障碍通道的网点数*(个)	93	88	76
	两增两控小微企业贷款余额* （亿元）	778.77	700.51	504.61
	制造业贷款余额*（亿元）	323.57	257.75	208.79
	建设农村金融服务站点*	7	7	-
	智慧网点*（个）	77	64	51
社会指标	员工总数（人）	7,383	7,373	6,800
	女性员工比例（%）	40.69	39.94	40.26
	本科及以上学历员工人数比例（%）	92.23	92	90.91
	少数民族员工比例（%）	3.01	3.44	3.36
	社会保险覆盖率*（%）	100	100	100
	开展员工培训期数（期）	14,366	10,048	7,658
	参与培训员工数（人次）	201,440	186,029	229,111
	劳动合同签订率（%）	100	100	100
环境指标	员工培训经费支出（万元）	1,235	1,143	1,271
	绿色信贷余额*（亿元）	174.86	115.36	41.49
	节能环保产业贷款余额*(亿元)	70.88	37.21	36.35
治理指标	视频设备覆盖率（%）	100	100	100
	反腐倡廉培训期数*（期）	12	12	12
	反洗钱培训期数*（期）	484	225	149
	中国大陆地区供应商数量*(家)	1,992	1,865	1,800

注：上表带\*数据为境内法人口径，其余均为境内外并表口径。

## 三、奖项与认可

项目	荣誉	颁奖机构
2023 年 1 月	2021-2022 年度全国金融系统文化建设先进单位	中国金融思想政治工作研究会 中国金融文化建设协会
2023 年 3 月	最佳供应链金融创新银行	《贸易金融》杂志 中国供应链金融网 中国贸易金融网
2023 年 4 月	我行“天眼”智慧风险预警监测荣获 2023 年首届 国企数字场景创新专业赛“二等奖”	国务院国有资产监督管理委员会
2023 年 6 月	2023 年厦门市小微企业优秀金融服务机构	厦门市工业和信息化局 中国人民银行厦门市中心支行 国家金融监督管理总局厦门监管局



项目	荣誉	颁奖机构
2023 年 7 月	我行“绿色建筑贷”项目获评 2022 年度福建省金融创新项目“三类项目”	福建省金融工作办公室 原中国人民银行福州中心支行等
2023 年 8 月	2023 年新时代银行机构高质量发展数据治理典型创新企业	中国通信工业协会平台创新专委会
2023 年 8 月	我行弘扬嘉庚精神系列公益活动荣获“2023 银行业 ESG 年度社会责任典范案例”	2023 银行业 ESG 发展论坛
2023 年 10 月	我行“双碳”战略下商业银行绿色实践创新案例获评“2023 年度绿色金融创新优秀案例”	《银行家》
2023 年 10 月	2023 年度“陀螺”（GYROSCOPE）评价体系榜单中位列城市商业银行组别综合评价第 13 名	中国银行业协会
2023 年 11 月	华信奖银行业数据治理创新奖 华信奖年度卓越数字城商行	银行业数字化创新(中国)峰会 2023 组委会
2023 年 12 月	我行“重塑华侨金融旗帜, 打造华侨金融优选银行”品牌项目荣获品牌传播年度案例奖	中国金融出版社
2023 年 12 月	2023 年度最佳社会责任银行	《金融时报》
2023 年 12 月	2023 年度厦门市金融统计工作考评“一等奖”	中国人民银行厦门市分行
2023 年 12 月	2023 年度数字供应链金融服务平台优秀参与机构	中国人民银行清算总中心
2023 年 12 月	《基于“信易贷”的首贷续贷增效解决方案》项目荣获第四届厦门市金融科技优秀项目评选“一等奖”	中国人民银行厦门市分行 厦门市地方金融监督管理局 国家金融监督管理总局厦门监管局等
2023 年 12 月	我行“账户风险管理系统”荣获中国人民银行 2022 年度金融科技发展奖“三等奖”	中国人民银行
2023 年 12 月	厦门十大人才标杆企业	厦门市委人才办 厦门市人社局等

#### 四、与家国同行，高举华侨金融旗帜，走特色金融发展之路

##### （一）勇当服务侨胞侨企的“实干家”

我行锚定“华侨金融优选银行”战略目标，践行“惠侨利民”服务宗旨，充分发挥福建、广东等侨乡作用，加强陆港澳三地机构联动，深度服务华侨华人客群，致力于为华侨客户提供一站式综合金融服务。截至 2023 年，集团累计为超 8 万户华侨客户提供综合金融服务，业务量超过 1300 亿元，2023 年华侨业务量增幅达 41.27%，华侨客户数增幅达 12.09%。

##### 1. 跨境服务水平上新阶

发力数字化平台建设，全新跨境金融服务体系“跨境 e 站通”正式上线，提供进出口方向、资金管理等多节点综合方案供企业选择，满足不同类型客户多样化需求，全面提升跨境金融与华侨金融产品服务能力和数字化水平。2023 年

度“跨境 e 站通”平台业务发生额突破 150 亿元大关，荣获“金融科技应用场景创新案例”等多项大奖。

## 2. 惠侨产品体系结新果

全力践行惠侨宗旨，累计推出 50 亿元华侨专享贷款，推出华侨贷、侨康贷、侨税贷、侨安贷、侨抵贷等专享信贷产品；先后发行数十期华侨专享理财产品，为侨胞侨企提供丰富多样理财选择；正式发布华侨金融主题卡“侨心卡”，为侨胞打造专属借记卡；落地福建省首笔侨汇结汇便利化试点业务。



图注：正式发布华侨金融主题卡“侨心卡”

## 3. 便捷服务渠道开新局

手机银行开通“华侨金融专区”，上线运营“厦门国际银行华侨金融”微信公众号，打造集融资、理财、结算、旅行、专属权益为一体的专享金融服务；更名设立第一家华侨特色支行（厦门集美华侨支行），全面升级服务领域和服务场景，深化为侨服务；强化数智赋能，于行内多个系统场景上线华侨客户标签，搭建起绿色评审、绿色服务通道。



图注：厦门集美华侨支行焕新迁址

#### 4. 迈入标准体系新阶段

华侨金融服务标准体系建设提速，升级华侨金融服务规范，华侨金融服务标准化项目成功入围国家级服务业标准化试点公示名单，系福建省唯一入围的金融机构。持续优化客户服务体验，开展客户认定功能优化迭代，推进支持港澳居民来往内地通行证开户移动终端优化改造，推进跨境资金池线上系统开发，推进跨境 e 站通澳门速汇功能，开展相关产品创新研究，推动各分行提升试点参与数量，开展新型离岸贸易等新业态外贸业务。

##### （二）绘好链接侨胞侨企的“同心圆”

#### 1. 涉侨搭建“出色”

深化与各级侨务政府机构、华侨华人社团的合作交流，与超过 150 个各级涉侨机关组织和团体建立对话，与 18 家涉侨组织签署战略合作协议，达成战略合作近千亿元；澳门国际银行和集友银行各有 1 位董事担任中国侨联兼职副主席，我行 2 家分行当选当地侨商会常务副会长单位，我行 3 家分行当选当地侨商会副会长单位，集团内共有 2 位分行行长分别担任福建省侨联兼职副主席及常委。

#### 2. 银侨服务“出彩”

先后在厦门、福州、珠海、漳州、三明、宁德举办 6 场华侨金融主题活动，走进侨乡服务侨商侨企，收到三明、宁德政府单位感谢信；深入侨乡重镇开展华侨业务调研，先后对接北上广地区“侨梦苑”、福建“两国双园”等特色园区金融需求并制定专项服务方案，完成闽粤共 35 家华侨农场走访全覆盖，打通农场

金融服务“最后一公里”。



图注：开展华侨金融主题活动，走进侨乡服务侨商侨企

2023 年 11 月，在“2023 华侨华人助力一带一路”高质量发展大会上，澳门国际银行与澳门归侨总会签署“华侨金融战略合作协议”，以“侨”为桥，共同服务境内外华侨华人，树立区域合作典范，助力澳门经济适度多元发展；6 月，与澳门福建同乡总会签订金融服务澳门闽籍乡亲战略合作协议，共同促进闽澳“并船出海”，携手服务国家“一带一路”战略。



图注：澳门国际银行与澳门归侨总会签署“华侨金融战略合作协议”

### 3. 侨牌形象“出圈”

积极传播华侨故事，参与协办由中国侨联、福建省人民政府主办的第一届中国侨智发展大会，联合央视网举办首届华侨金融助推高质量发展高峰论坛，推出全新华侨金融品牌形象；持续弘扬嘉庚精神，开展一系列嘉庚精神特色公益活动，在陈嘉庚先生工作过的 12 座城市举行嘉庚精神火炬传递活动，得到侨务部门、侨商侨企、侨校侨生的大力支持和广泛参与。



图注：我行承办首届华侨金融助推高质量发展论坛



图注：我行亮相第一届中国侨智发展大会

## 五、与时代同向，助力金融强国建设，服务实体谱写五大篇章

### （一）科技金融

#### 1. 大力推进专精特新

我行围绕国家战略方向和科创产业发展重点，打造涵盖现金管理、公司授信、资金增值、贸易融资、国际结算、投贷联动等多维度的产品体系，为广大“专精特新”企业提供除传统融资外的立体金融产品服务体系，连续三年“专精特新”企业贷款余额净增幅度在 25%以上。

澳门国际银行联合担保机构创新跨境外债担保业务模式，向珠海某“专精特新”企业成功投放人民币外债贷款，系大湾区首笔由银行与担保机构携手实现的跨境融资担保业务。



集友银行 2023 年支持“专精特新”等企业贷款超港币 29 亿元，集友银行福州分行成为首家加入福建省及福州市技改基金合作银行的外资银行；集友银行积极发挥 QFLP 子公司股权投资效应，2023 年以股权投资、选择权等方式直接服务/投资 6 家专精特新企业，间接投资科技企业项目超 130 个。

## 2. 创新科技赋能科技金融

重点围绕“场景+两链（供应链与产业链）”强化科技创新，包括产品创新、服务创新、营销创新等，逐步完善服务科技型企业的供应链金融及场景金融体系。一是供应链金融，我行运用大数据、云计算及人工智能等技术，积极推动供应链金融创新。二是场景金融，积极强化包括税务、工商、公积金社保、招投标、海关等大数据运用，打造并丰富融资场景。截至 2023 年末，我行科技金融贷款余额 264.58 亿元，较上年末增长 82.76 亿元，增幅达 45.51%。

### （二）绿色金融

#### 1. 绿色金融机制建设与业务情况

截至 2023 年末，我行绿色贷款余额 174.86 亿元，绿色债券 28.31 亿元，绿色金融总余额 203.18 亿元，较上年末增加 74.72 亿元，增幅达 58.17%。绿色金融业务总额占比提升到 3.38%，绿色金融稳步健康发展。

##### （1）建立并完善组织体系，全力支持绿色信贷发展

我行建立以董事会负责、高级管理层实施的绿色金融组织体系，持续完善《厦门国际银行股份有限公司绿色金融管理办法》等相关制度，明确树立节约、环保、可持续发展等绿色信贷理念；成立跨部门绿色金融领导小组，协调统筹开展绿色金融相关工作。为更好地落实碳减排支持工具运用，我行成立碳减排支持工具工作专班，领导全行碳减排贷款业务开展，协调统筹推进相关工作。

##### （2）建立动态监测客户环境、社会和治理（ESG）风险评估防控机制

我行对客户的环境和社会风险分类予以动态评估与分类管理，根据授信项目类型或授信客户从事主业，并综合考虑客户目前的经营情况、已造成的环境与社会影响、地方环保局评级等对授信客户进行分类管理；建立重大环境和社会风险的客户名单管理机制，定期收集和整理存在重大环境和社会风险的客户；建立充分、有效的利益相关方沟通机制。

##### （3）明确绿色发展政策要求，落实绿色金融战略发展目标

在《厦门国际银行股份有限公司 2023 年风险管理政策指引》中明确加大对绿色信贷重点客群的差异化授信策略，鼓励信贷资源向绿色新能源行业倾斜，优



先支持以“双碳”为目标的并购业务；明确要求各分支机构控制介入“两高一剩”企业，控制“两高一剩”行业债券总投资不超过债券总投资的比例。

## 2. 绿色金融产品与服务

### (1) 绿色信贷

#### ① 打造绿色产品矩阵，精准滴灌绿色客群

2023 年，我行全面开展绿色金融行业策略研究工作，持续利用“减碳贷”“碳汇贷”“林权抵押贷”“绿色建筑贷”“茶厂贷”“兴农贷”等特色绿色金融服务产品，助力企业绿色发展；积极探索蓝色金融领域，持续推动“大黄鱼仓单质押”等业务，为经济高质量发展提供“蓝色引擎”。

#### ② “碳”寻绿色金融服务，助力低碳业务发展

入选碳减排支持工具金融机构，成立碳减排支持工具工作专班协调统筹推进相关工作，建立绿色审批通道，加大对符合条件的碳减排重点领域企业提供优惠利率支持。截至 2023 年末，我行投放的碳减排项目贷款预计带动减排近 1,500 吨二氧化碳当量，达到生态和经济双赢局面。

#### ③ 科技赋能绿色金融，全面提升绿色数字化建设

依托金融科技手段，推出绿色金融综合服务平台。该平台将绿色理念嵌入授信服务全生命周期管理，聚焦实现绿色业务属性认定、“两高一剩”认定、环境效益测算及风险预警处理等系统功能。

#### ④ 加强绿色金融多边合作，建立长效合作机制

我行与北京绿色交易所、福建闽投碳资产投资有限公司等机构签订战略合作协议。北京分行通过银团贷款、并购贷款助力企业绿色项目建设，截至 2023 年末累计为 15 家新能源、绿色产业客户发放贷款 4.96 亿元；珠海分行为某低碳企业提供 3 亿元绿色贷款；厦门分行为某环境类高新技术企业量身定制“贷款+分离式保函+0 保证金开票”综合服务方案，发放流贷资金 5,880 万元，支持该企业参与的 13 座处理站每天处理 23 万吨污水。

2023 年，集友银行大力拓展优质绿色信贷，深入发挥闽港联动优势，联合专业机构发布“集友闽港 ESG 指数报告”，开创跨境及省级 ESG 指数编制先河，为闽港两地及大湾区相关政府部门及企业制定可持续发展政策和策略提供研究参考。

### (2) 绿色债券

全年累计投资绿色债券 25 笔、票面金额 33.32 亿元。截至 2023 年末，绿



色债券存量余额 28.31 亿元。珠海分行与澳门国际银行助力广州某国有集团有限公司成功发行 13.70 亿元人民币自贸区离岸绿色债券，本笔债券是广东省内首单于澳门、新加坡两地挂牌上市的绿色“明珠债”。

澳门国际银行成功落地全国首笔“内地银行主体、地方法人金融机构”债券（“莲花债”），也是澳门首单发行的内地主体高级无抵押绿色债券；再次助力广东省人民政府在澳门发行离岸人民币地方政府债券，助力粤澳金融合作逐步向多元领域迈进、大湾区绿色金融协同发展。集友银行通过 QFLP 子公司撬动绿色投资，QFLP 旗下主要投资绿色行业的基金规模达 30 亿元。

### 3. 绿色运营

#### （1）绿色办公

持续打造低碳、环保、安全的后勤保障服务，节约集约利用办公资源，实现降本增效。加强能耗管理，严格执行空调温度控制标准，做到“人走灯熄”；提升无纸化办公水平，严格控制彩色打印、单面打印数量；规范车辆使用，严格执行公务用车审批制度，严禁公车私用、私车公养，提倡共同出行或公共交通出行；简朴布置会议活动现场，工作会议不摆放花草，不制作实物背景板；加强对办公场所、设备耗材及车辆等办公资源的管理，提高办公设备和用品的利用效率，做好闲置资产循环使用；提倡开小会、开短会，鼓励使用企业微信、视频会议等方式召开非现场会议。

#### （2）绿色活动

5 月，总行法律合规部组织部门员工清理海边废弃物，保护海洋环境；6 月，总行投行与资产管理部组织“清洁自然，绿色出行”健步走主题活动，开展环湖竞步、清扫废弃垃圾、金融反诈宣传；3 月，北京分行开展“学习雷锋 播种希望”主题活动，参与环保捐赠；福州分行开展“植树添绿寄乡情·家企连心育栋梁”公益植树教学实践活动；厦门分行团委联合厦门市智力残疾人及亲友协会举办“与爱同行，播种希望”公益植树活动，与自闭症儿童家庭结对。



图注：福州分行开展“植树添绿寄乡情·家企连心育栋梁”公益植树教学实践活动



图注：厦门分行团委联合厦门市智力残疾人及亲友协会举办

“与爱同行，播种希望”公益植树活动

### （三）普惠金融

#### 1. 推出新市民品牌代言人

2023 年，我行员工黄雪梅女士在马拉松领域不断取得优异成绩，广获社会各界认可和大量关注，彰显新市民风采。我行员工、马拉松名将黄雪梅正式担任银行新市民品牌代言人，开展“遇见梅好，共赴山海”健步走主题活动，上线以“黄雪梅”为主角的品牌 TVC《每个人都有自己人生的马拉松》，践行我行优秀企业精神，提升了银行品牌美誉度。



图注：我行员工、马拉松名将黄雪梅正式担任银行新市民品牌代言人

## 2. 推进新市民服务“专精特新”

全面推进新市民“专精特新”服务创新计划实施，提升新市民金融服务质效。一是“专”，积极参与厦门新市民信用评价体系建设，被厦门监管局和银行业协会任命为新市民信用评分系统工作小组组长；二是“精”，与地方政务数据服务平台共建新市民身份识别服务接口；三是“特”，实现 5 类项目 6 款产品入驻厦门白鹭分新市民金融服务专区，推出“新市民金融服务关爱计划”；四是“新”，上线手机银行新市民金融服务专区，为新市民提供一站式的线上金融服务窗口。2023 年，面向新市民群体及其就业较为集中的行业新增投放普惠小微及公司类贷款金额 1,752.43 亿元，为新市民个人客户办理住房按揭贷款新增投放金额 10.62 亿元，为新市民群体提供各类消费信贷服务新增投放 31.47 亿元，面向新市民客群新增发行幸福无限卡 6.64 万户。

## 3. 提高小微企业金融服务水平

截至 2023 年末，我行人行口径普惠小微贷款余额达 1062 亿元<sup>1</sup>，较上年增长 113.66 亿元，获得人行普惠小微贷款支持工具营收奖励 1.98 亿元；完成普惠

<sup>1</sup> 为 2023 年人行普惠小微口径数据。



小微“两增”指标考核要求，全行银保监口径普惠小微贷款余额达 778.77 亿元，较上年末净增 78.26 亿元、增幅 11.17%，普惠型小微企业贷款户数 12.74 万户，较 2022 年末增长 2200 余户；全年投放符合再贷款利率政策要求资产 339.78 亿元，向人行申请获取 186.98 亿元低成本资金，将政策红利有效传导至广大小微企业客户。

产品及服务方面，创新推出面向税票、知识产权、道路运输和公装建筑等客群的“税享贷+”“票享贷”“知享贷”“运享贷”和“公装 E 贷”等数字化小微信贷产品；积极与国家融资担保基金合作，为小微企业提供担保多样化融资方式，厦门分行与厦门市财政共同出资设立“厦门市中小微企业融资增信基金”，福州分行与福建省融资担保有限责任公司开展银担合作，推出税享贷（省融担）“见贷即保”批量担保业务等。

#### 4. 深耕本地重点客群

强化本地特色化经营，全力服务实体经济发展，持续做强“福建大本营”，因地制宜面向福建大本营的茶产业、水产产业、绿色产业等区域推出特色普惠信贷产品。推动福建辖区组织管理模式改革，在总行设立“福建管理部”，引导和鼓励省内分行立足当地开展特色化经营；制定福建省内分行高质量发展指标，将实体经济重点领域指标纳入综合绩效考评管理；将增量信贷资源重点支持福建省内实体经济发展，截至 2023 年末，我行投向福建省内（含集友银行福建辖区）贷款余额 2,495.18 亿元，较年初增加 91.92 亿元，增幅 3.82%。

#### 5. 探索乡村振兴新模式

聚焦农村区域重点客群，为村民们提供线上线下特色助农金融产品支持，因地制宜推广“茶享贷”“、大黄鱼贷”、“兴农贷”等特色助农金融产品，利用短视频直播平台举办农产品直播活动，开展“八闽大地助农购，与爱同行幸福+”助农直播，吸引超过 33 万人次在线观看；持续通过线上商城将八闽乡村的风土物产送达全国各地，线上助农产品覆盖福建 9 个地市，帮扶产品超 150 款，帮扶农户增利创收，为乡村振兴、农业农村高质量发展注入金融活力。



图注：“八闽大地助农购，与爱同行幸福+”助农直播

## 6. 减费让利，金融为民

积极响应党中央、国务院和人民银行关于加大减费让利的工作部署，推出系列减费让利、惠企利民支持举措，降低服务收费水平，对小微企业、民营企业等领域持续坚持服务优惠和减费让利原则，强化实体经济企业信贷支持，促进实体经济稳健发展。2023年全年累计减费让利金额7.47亿元，持续加大实体经济支持力度，有效减轻客户负担。

### （四）养老金融

#### 1. 持续丰富银发客群生活

推出“悠然”借记卡，为老年客户提供专享十项费用全免；提供风险等级较低的理财产品，推出起存点低、产品期限多的专属存款等，满足老年客户“安全、稳健”的资金需求；围绕美食、商超、医疗、出行等高频消费场景，开展“悠然卡专属权益”、“悠然商超节”等主题活动，与大型连锁超市等联合开展中秋节、重阳节专场营销活动，为老年客群搭建晚年“幸福伞”。

#### 2. 升级适老产品及服务

不断优化老年客户手机银行专版—关爱版，设置关爱专区推送贴心医疗、特色家政、无忧生活等服务；拓宽“云上柜台”业务服务范畴，足不出户线上办理相关业务；营业网点配置爱心座椅、老花镜、敬老窗口等适老设施，提供方言服

务；针对年龄较大、行动不便的老年人提供上门服务；聚焦“断卡行动”、养老领域金融诈骗等热点开展专栏宣传，构筑老年客群金融“保护伞”。

### 3. 降低银发客群受骗风险

集友银行积极提供“安老按揭计划”转介服务；参与香港特区政府银色零售债券计划，提供豁免认购手续费等“六免”服务；深入响应香港特区政府“广东计划”“福建计划”，为受助老年人办理约期汇款；推出“守护帐户”服务，针对 65 岁或以上老龄客户，指定直系亲属为户口守护人，若从守护帐户转账或取现，需取得守护人同意，切实降低银发客群受骗风险。

## （五）数字金融

### 1. 强化数字组织机制，健全金融科技合作生态

成立“数字化发展与客户旅程转型委员会”统筹全行数字化转型工作；建立科技创新项目孵化机制，实施敏捷化改革，逐步设立了普惠金融工作室、公司金融数字化办公室、数字员工工作组、智慧应用工作组、客户旅程工作组等业务与科技高度融合的敏捷团队；建立“科技派驻机制”加强总分行科技与业务融合；广泛开展银企、银校、银政、银银合作对接，与头部金融科技开展深度合作，构建一系列产学研联合创新实验室，连续举办四届“数创金融杯”建模大赛、三届“厦门国际银行杯”厦门市金融科技创新创业大赛，推动金融科技创新创业浪潮。



图注：“厦门国际银行杯”厦门金融科技创新创业大赛

### 2. 推进客户旅程重塑及智慧融合

2023 年以“客户旅程重塑”为有效串联，加快构建智慧风控、智慧营销、智慧决策、智慧运营四大智慧体系，全力推进 11 条旅程重塑 1.0 优化，全年共完成 280 多项核心优化举措和 300 余项系统功能改造，实现操作环节总数平均减

少约 58%，业务总耗时平均减少约 62%。

### 3. 优化数字金融生态，全面推进业务数字化转型

通过数字化转型持续赋能科技与产业金融、普惠与养老金融、绿色金融，实现金融价值，推动业务高质量发展，打造数字化品牌“国行 e 家”以及“跨境 e 站通”一站式综合服务体系。截至 2023 年末，公司数字化产品累计服务企业超 17,000 户，数字化贷款新增投放 89.96 亿元，公司数字化贷款余额 85.64 亿元，电子保函新增开函金额近 255 亿元，跨境 e 站通业务发生额突破 150 亿元；持续打造服务普惠小微的“Hello 梦想+”品牌，建设数字小微信贷平台，不断丰富特色数字小微零售金融产品与服务，截至 2023 年末零售数字信贷余额近 790 亿元。

## 六、与人民同心，深化暖心服务，全面保护消费者合法权益

### （一）卓越服务，暖心伴您

2023 年，我行在服务品牌建设领域持续深耕创新，发布以“微笑”为主题的年度服务品牌宣传片《到微笑里去》，视频触达人群超过 160 万，引发社会情感共鸣，取得良好口碑；在厦门、上海、珠海、福州等分行所在城市策划举办线下城市微笑加油站品牌传播活动，线下吸引近万名当地市民热情参与，使“金融为民”理念和微笑 logo 超级符号深入人心，荣获第十六届时代营销盛典年度品牌价值传播奖。



图注：我行“城市微笑加油站”活动在厦门、上海、珠海等多城市接力举办

### （二）网点厅堂服务升级

#### 1. 坚持营业网点转型升级道路



截至 2023 年末，我行开设服务网点共计 96 家，已全部实现功能分区，其中智能银行网点 77 家，智能化网点占比接近 80%。试点新特色化服务网点建设，为客户提供更加个性化、差异化、专业化的金融服务，如结合客户导向探索适老化服务，根据老年客户群体数量和金融服务需求，推进网点适老化的设计改造，建设全行第一家华侨元素特色网点——厦门集美华侨支行。

## 2. 完善服务质量管理制度体系

2023 年，重新修订颁发《厦门国际银行营业网点服务评价工作指引》《厦门国际银行个人 VIP 客户服务管理办法》等 10 余份服务管理制度，为我行服务质量管理工作提供制度支持，有效保障营业网点服务质效。

## 3. 深化营业网点服务监督管理

应用智能预警与现场督导，通过智慧监测实现营业端业务操作时限偏离度预警、网点客户排队情况预警、柜外清满意度评价等多项运营指标实时监测；以神秘人现场体验检查和总行现场飞行检查提升网点服务水平；组织开展客户服务评价调研，畅通客户评价反馈渠道。

## 4. 强化服务人才队伍建设

开展网点服务辅导员专项培训，以网点服务辅导员等内训师为依托，将内外部优秀经验充分应用于一线服务管理实战中，将 7S 现场管理理念植入营业网点厅堂现场管理，深化提升员工服务规范意识和网点厅堂服务效能。

## 5. 服务竞赛树立服务标杆

组织开展行内优质服务示范网点评选活动，2023 年构建“星级阶梯式成长激励”评定机制，充分调动网点创优积极性和主动性，全面提升对客服务品质。2023 年，共计 38 家营业网点获评“厦门国际银行 2023 年度优质服务示范网点”称号，优质网点占比达 39.58%。

### （三）消费者权益保护

#### 1. 2023 年客户投诉整体情况

2023 年，我行受理客户投诉 1787 件，其中，自然人投诉 1678 件、非自然人投诉 109 件，全年投诉处理办结率 100%。按照投诉受理地区划分，厦门 521 件（占比 29.16%）、福州 490 件（占比 27.42%）、珠海 289 件（占比 16.17%）、北京 242 件（占比 13.54%）、上海 173 件（占比 9.68%）、福建省内其他地区合计 72 件（占比 4.03%）。按照投诉业务类别划分，主要集中于贷款类业务（1341 件）、账户类业务（176 件）、营销活动类（115 件）等，其中：贷款类投诉事



项主要为贷款催收、协商还款、贷款审批、个人征信、提前还款等；账户类投诉事项主要为账户管控、银行卡开销户业务等；营销活动类投诉事项主要为礼品领取投诉、积分商城服务投诉和礼品质量不满等。

## 2. 2023 年投诉管理工作情况

(1) **顶层指导监督，紧抓贯彻落实。**党委、董事会和高级管理层进一步加强对消保工作的总体规划和指导，审议/听取消费者权益保护工作情况报告、消费投诉及举报整改专项报告等，组织银行董事、监事开展消费者权益保护专题调研；高级管理层在银行党委和董事会领导下，主持召开专题会议指导部署投诉溯源整改、消保考核、全流程管控等措施，积极贯彻落实内外部消费者权益保护工作要求。

(2) **完善组织架构，加大资源保障。**我行成立总行消费者权益保护部（一级部门），分行成立消费者权益保护部，配置消费者权益保护工作专岗；编制消费者权益保护公众宣传、员工培训等专项费用预算，为消费者权益保护工作开展提供必要的保障，强化员工消费者权益保护工作理念。

(3) **夯实制度基础，强化投诉考核。**修订《厦门国际银行消费者权益保护工作管理办法》；以监管部门消费者权益保护评价体系为指导，完善总分行消费者权益保护考核机制和指标体系，扩展投诉考核维度，制定总分行投诉管控目标值、投诉处理及时性等指标，以督导总行相关部门及分行做好投诉过程管理。

(4) **优化管控措施，完善管理机制。**规范投诉处理流程，优化客户投诉渠道，统一对客服务标准与对外服务形象，完成客服热线统合；加强投诉管控，优化投诉数据通报机制；结合“四下基层”中信访接待下基层等要求，建立机构负责人接待日工作机制，推行分管消保工作行领导消保客服热线接听日机制。

(5) **聚焦投诉热点，分类溯源处置。**制定投诉整改方案并定期跟进落实情况，持续推进投诉溯源整改措施，明确贷款提前还款投诉处理流程与话术规范等；制定规范互联网合作类贷款业务贷后服务标准；强化第三方合作机构监督检查，严格落实合作机构准入、退出管理要求，推进合作方消保工作的提升与改进。

## 3. 2023 年消保工作培训情况

全年共组织参加 12 期人行消保联学活动，累计参训人员 1,086 人次，承办第 12 期主题为《信息披露视角的消保投诉管理》联学培训；组织 80 余人参加由中国银行保险传媒组织的消保工作培训班；针对产品和服务投诉多发领域、风险较高业务岗位开展零售高频投诉产品、征信业务、不良资产处置等培训交流；开

展消费者权益保护知识学习月活动，组织全行消保知识竞赛和消保知识考试。

#### （四）金融知识普及

打造“线上+线下”“集中性+阵地性+常态化”“传统媒体+新媒体”金融知识宣教网络，开展“3·15”金融消费者权益日活动、“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”行业集中宣传活动；常态化开展送金融知识进社区、进企业、进校园等活动，将消费者权益保护宣传教育工作与党建共建、志愿者服务等相结合，推动“党建+消保”走深走实；推进“以案说险”及“消保微课堂”系列金融风险消费提示等自主宣传活动。2023 年累计开展 471 次线下集中宣传活动，制作发布 95 份原创金融知识宣传资料，宣传活动累计触达消费者约 288 万人次。



图注：2023 年我行开展金融知识进校园活动



图注：2023 年北京分行参加 3·15 金融特别节目

## 七、与梦想同进，深耕企业文化，培育人才关爱员工

### （一）吸引优质人才

#### 1. 人才配置与雇主品牌

我行坚持公平、公正、公开的选人与用人原则，持续深化“青年银行家”雇主品牌美誉度，荣获“北森人才管理研究院”授予的“2023 中国人才管理创新典范奖”等荣誉。2023 年，我行本科及以上学历人员占比超过 92%，45 岁及以下青年员工占比超过 93%。

#### 我行近三年员工概况

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
本科及以上学历员工人数占比 (%)	92.23%	92%	90.91%
45 岁及以下员工人数占比 (%)	93.00%	97.61%	97.74%
少数民族员工人数比例 (%)	3.01%	3.44%	3.36%

#### 2. 员工权益与薪酬福利管理

持续贯彻落实国家薪酬福利政策要求，建立长期有效的薪酬激励制度。搭建“暖心聚力”员工厚爱体系，围绕健康关爱、家庭关爱、职业关爱、假期关爱、生活关爱 5 大模块设置 54 项关爱措施，为员工提供包括带薪年假、高温补贴、取暖费、住房补贴、企业年金、补充医疗保险、家庭财产保险等员工保障，为全体在职员工缴交社保、住房公积金。2023 年持续推行弹性作息制度，我行员工劳动合同签约率、集体合同覆盖率、社保覆盖率均达 100%。



## （二）畅通职业道路

### 1. 持续完善职务体系和人才梯队建设

建立新职务等级体系，下设“管理序列”与“专业序列”双通道，满足员工差异化职业发展需求。2023 年推进完成员工新旧职务等级转换落地，建立全行统一的职务等级体系及职数配置规范；提出 2023 年度管理及专业序列人员轮岗方案，选派无基层经验的管理人员前往一线市场团队轮岗锻炼，培养年轻管理人员对全局性问题的判断力、分析力、应变力和沟通力；支持附属机构管理人员梯队建设，支持附属机构间优秀管理人员流动，强化统一人力资源发展规划下的集团内人力资源最优配置。

### 2. 员工绩效考核与荣誉激励

我行积极引导及鼓励员工正向发展，建立了全方位、多层次的员工绩效考评体系，从全体员工的工作业绩、职业操守、从业素质、管理水平以及个人风险合规情况等维度进行综合考评；建立“榜样力量”荣誉激励体系，设置超过 130 项组织、团队及个人的荣誉激励奖项，营造向榜样学习及“比学赶帮超”的浓厚氛围。

## （三）培育全面人才

2023 年全行共组织各类培训项目 14,366 个，参训人次 201,440 人次。

### 1. 党校培训

我行党校紧紧围绕深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育主线，将中央金融工作会议精神学习同银行高质量发展紧密结合，全年共有 10,704 人次通过线上、线下方式参加党校组织的各类学习，较 2022 年增长 42%；开展 15 场线下专题讲座，邀请 14 名高级技术职称及以上的外部讲师授课，较 2022 年分别增长 25%和 27%。

### 2. “学习型组织”建设

在全行范围内开展“学习型组织”建设，行领导带头、各级管理人员积极参与团队学习与授课；组织首届课程大赛，产出精品课程超 200 门，吸引 176 名内训师参与赛事；举办交流研讨会及教师节专项活动，提出人才培养“九大共识”。

### 3. 提升管理人员综合素养

针对中高层管理人员开展 5 场专题讲座及绿色金融交流论坛，组织外部考察交流，开展新晋中层管理人员“思想汇”读书沙龙，坚持以实战原则开展专业力培训，围绕业务实战需要，组织开展各类专业能力提升、技能竞赛、专项培训与



讲座。

#### 4. 强化合规教育

有序推进案防、消费者权益保护、员工行为管理、反洗钱等全员教育工作，紧跟“合规文化提升年”要求，编制合规教育典型案例集，开展合规总监话合规教育；邀请外部专家开展消费者权益保护知识专题培训，分层分类开展反洗钱知识技能提升培训，不断提升全员合规意识。

#### （四）深耕企业文化

**积极宣贯企业文化体系**，自下而上组织全行开展践行企业文化行为大讨论，提炼正负面企业文化行为清单，同时进一步规范企业文化视觉展示，设计企业文化周边产品，展播“国行文化讲述”微视频，通过各种行之有效方式和丰富多彩的活动，切实提升员工的企业文化认同。

**强化人本文化建设**，坚持“人本”核心价值观，开展“家庭文化月”系列活动，结合父亲节、母亲节、儿童节、员工子女假期、家访工作等组织企业开放日文化活动，邀请员工家人走进银行；积极建设员工内部线上论坛，不断畅通员工沟通渠道。

**注重合规文化宣导**，开展员工合规知识擂台赛、合规文化朗诵比赛、合规主题观影等活动，通过“以案说法话合规”定期案例教育、“合规大侦探”趣味漫画宣传、组织员工参观廉政教育基地，推动合规文化理念深入人心。

### 八、与社会同荣，弘扬嘉庚精神共创美好未来

#### （一）弘扬嘉庚精神

##### 1. 嘉庚精神火炬传递，12 城接续燃动神州

2023 年 8-9 月，我行举行嘉庚精神火炬传递活动，在永安、福州、厦门、北京、上海、济南、武汉、昆明、重庆、延安、深圳、香港十二座国内城市及东南亚国家新加坡接续传递，携手联动多个政府部门、侨商、侨企、侨校及社团组织，参与人数逾千人，大力弘扬嘉庚精神，有效提升我行作为华侨金融优选银行的良好形象，得到了社会各界的广泛赞誉和充分肯定。



图注：嘉庚精神火炬传递，12 城接续燃动神州

## 2. 集友银行 80 周年系列活动精彩纷呈，嘉庚品牌深入人心

2023 年是集友银行成立 80 周年的“品牌提升年”。社会影响力全面提升，成功举办了集友银行 80 周年庆祝大会、“一带一路”十年成果和愿景——紫荆文化论坛、“嘉庚精神薪火相传 侨心聚力集友同行”火炬传递活动，海内外政府机构、金融机构、教育机构、公益组织等社会各界、华人华侨共襄盛典；嘉庚品牌深入人心，“金融之上，集友同行”公益慈善捐赠活动暖心启航，累计捐赠金额达港币 400 万元，第三届国际中学生陈嘉庚常识比赛暨“重走嘉庚故里”厦门游学团凝聚海内外优秀侨青、播撒嘉庚事业新火种，《陈嘉庚与集友银行》出版问世讲好集友银行与嘉庚故事；银行形象焕新升级，品牌 TVC《金融之上 集友同行》与 80 周年宣传纪录片《集友之声》传递品牌价值，描绘银行发展壮美蓝图；80 周年行庆宣传通过叮叮车、巴士以及香港主流媒体的矩阵式报道遍布全港，吸引香港银行同业及客户广泛关注。



图注：庆祝中华人民共和国成立 74 周年  
暨陈嘉庚先生创办集友银行 80 周年庆祝大会在香港举行

## （二）扶弱助困，公益捐赠

2023 年 9 月，我行携手闽都陈嘉庚公益基金会向厦门市红十字会捐赠 100 万元，专项用于河北洪灾地区灾后重建、复工复产等工作，助力灾区群众重建美好家园；12 月，甘肃临夏州积石山县发生 6.2 级地震，我行携手闽都陈嘉庚公益基金会向甘肃地震灾区捐赠 100 万元，紧急拨付支援甘肃地震灾区，包含价值 20 万元的抗震救灾物资，以及向临夏回族自治州慈善协会捐赠的 80 万元爱心款项，助力甘肃灾区抗震救灾。



图注：我行携手闽都陈嘉庚公益基金会向甘肃地震灾区捐赠 100 万元

2023 年，澳门国际银行持续向当地主要慈善机构澳门同善堂、澳门日报读者公益基金会捐赠善款；捐赠澳门币 100 万元以“产业扶持”方式支持江西修水县有机绿色蔬菜基地建设项目，全年对外慈善捐赠超过澳门币 260 万元。



图注：澳门国际银行以“产业扶持”方式支持江西修水县有机绿色蔬菜基地建设项目

2023 年，集友银行推动集友陈嘉庚教育基金向香港公益金成立的“公益金医疗援助基金”捐赠善款港币 30 万元，为香港政府及其他援助基金尚未涵盖的特定病患者提供医疗支持，缓解公共医疗服务压力，这也是集友银行连续第三年向香港公益金捐赠善款。

2023 年，京津冀地区遭遇历史罕见暴雨，北京分行组织爱心捐赠至门头沟区慈善协会，联合闽都陈嘉庚公益基金会向抗日战争老兵、北京市残疾人群体开展公益捐赠。

11 月，上海分行向上海市宝山区罗店镇毛家农村捐赠 20 万元，助力上海市乡村振兴示范村建设；2023 年上海分行“彩虹厦的童年”公益基金向 44 个环卫工家庭共计 62 名困难儿童进行物资捐助。截至 2023 年末，“彩虹厦的童年”公益基金累计帮助上海市近 300 组困难儿童家庭。

5 月，厦门分行向厦门市红十字基金会捐赠 10 万元；6 月，厦门分行向厦门市中心血站捐赠 20 万元；5 月，厦门分行为思明区侨联捐赠 20 万元，10 月向厦门市侨联捐赠 30 万元，开展银发归侨慰问、贫困侨胞慰问以及弘扬华侨文化等公益活动。

12 月，珠海分行向珠海市侨联“侨心工程”助学活动捐赠 10 万元，资助 32 位家庭生活贫困的珠海市归侨、侨眷子女。

### （三）关爱儿童，支持教育

2023 年 11 月，我行与集友银行向福建希望工程捐赠 100 万元支持教育发展；澳门国际银行持续向澳门科技大学、澳门大学、澳门城市大学等当地高校，以及

向澳门福建学校、澳门教业中学、澳门浸信中学等当地中小学校捐赠奖助学金。6 月，集友陈嘉庚教育基金向香港理工大学、香港珠海学院各捐赠港币 100 万元设立奖学金。



图注：我行与集友银行向福建希望工程捐赠 100 万元

2023 年，集友银行成功举办第三届国际中学生陈嘉庚常识比赛，开展“重走嘉庚故里”厦门游学团活动；持续推进“华侨旗帜 民族光辉——陈嘉庚生平事迹展”走进校园展览，2023 年首度走进香港理工大学和香港珠海学院。2023 年 2 月起，响应香港特区政府号召，先后在深圳、厦门、福州举办“助港引才，集友同行”香港人才推介会暨集友银行专场招聘会，助力搭建境内外人才交流平台；连续五年参与赞助由香港特区政府教育局、香港大公文汇传媒集团和未来之星同学会联合主办的“全港学生中国国情知识大赛”，以金融力量支持全港青少年学习中国历史文化、了解祖国建设进程，培养爱国情怀。

2023 年 3 月，上海分行向复旦大学捐赠 30 万元开展“2023 年繁星计划及两岸高校大学生背景提升训练营活动”，积极参与 2023 年度“环三角计划”港澳大学生实习项目，加入上海市虹口区港澳台办公室实习基地，荣获上海市委统战部颁发的“2023 年港澳台青年学生实习计划示范企业”荣誉称号。



图注：上海分行获评“2023 年港澳台青年学生实习计划示范企业”荣誉称号

2023 年 3 月，福州分行参与鼓楼区青邻帮助你促进会开展“青邻公益 情暖校园”爱心捐赠活动，为鼓楼实验小学捐赠 22 台一体机；6 月，福州分行前往福州市晋安区启智学校开展慰问活动，参与学生美术作品义卖。



图注：福州分行参与鼓楼区青邻帮助你促进会开展“青邻公益 情暖校园”爱心捐赠活动

2023 年厦门分行推出“守护未来”公益项目，为翔安中学“科创班”捐赠 5 万元奖学金；7 月，厦门分行与厦门市教育基金会携手开展“爱心家访、助力公益”党团志愿服务活动，走访 10 个贫困高考生家庭。



图注：厦门分行与爱心单位共同开启“守护星行动”公益计划

2023 年 6 月，珠海分行向中山大学国际金融学院捐赠 20 万元设立“厦门国际银行嘉庚发展基金”，资助困难学生、奖励优秀学生，改善学院办学条件。

#### （四）社区公益，志愿服务

2023 年，澳门国际银行与澳门日报联合举办第 45 届澳门“十大新闻选举”活动，举办第 29 届“澳门国际银行全员捐血日”，组织广大银行员工参与捐血，荣获澳门特别行政区政府卫生局团体捐血推动奖；12 月，集友银行参与由香港南区香港仔街坊会举办的“南区寒冬送暖大行动 2023”活动，为独居老人送去关怀；为庆祝中华人民共和国成立 74 周年，集友银行支持并组织员工参与九龙乐善堂及九龙城民政事务处联合举办的“国庆乐善减塑启 Duck Run”活动，以展现集友银行爱国爱港、关爱社会、支持环保及慈善的企业文化精神。



图注：澳门国际银行与澳门日报联合举办第 45 届澳门“十大新闻选举”活动  
2023 年，厦门分行联合厦门市中心血站协同开展多场无偿献血活动，邀请



我行员工、银行新市民品牌代言人黄雪梅参与春节献血宣传片拍摄，实现公益与银行品牌形象的“双赢”，受邀担任厦门市无偿献血者协会的理事单位；北京分行携手北京广播电视台财经频道《蜜蜂计划》制作反诈专题节目，联合北京市西城公安分局反诈中心开展线下社区快闪活动，联合北京市反电信网络诈骗犯罪中心、国家金融监督管理总局北京监管局开展反诈直播活动，直播总浏览量近 16 万人次；福州分行设立厦门国际银行职工服务 e 站，为职工群众和户外劳动者提供便利服务，获评 2023 年“最美工会户外劳动者服务站点”称号。

## 九、报告后记

### (一) 参考索引

指标	指标内容	采用情况
<b>1</b>	<b>战略与分析</b>	
1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	采用
1.2	主要影响、风险和机遇的描述	采用
<b>2</b>	<b>公司概况</b>	
2.1	机构名称	采用
2.2	主要品牌、产品及服务	采用
2.3	组织的经营结构	采用
2.4	组织的总部所在地	采用
2.5	组织在多少个国家运营，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事宜特别相关	采用
2.6	所有权的性质及法律形式	采用
2.7	参与的市场（包括地域分布，行业分布和客户/受益人）	采用
2.8	组织的规模（包括雇员人数、分支机构数量、净销售、总资产中债务和净资产的比例，提供的产品和服务数量）	采用
2.9	组织的规模、结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	采用
2.10	报告期限内所获奖项	采用
<b>3</b>	<b>报告参数</b>	
3.1	所提供信息的报告期限（例如，财政年度/日历年度）	采用
3.2	上一年报告日期	采用
3.3	报告周期	采用
3.4	解答报告及其内容问题的联络人	采用
3.5	界定报告的内容、重要议题及报告主要面对的利益相关方	采用
3.6	报告界限（如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商）	采用
3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	采用
3.8	对合资企业、拥有部分股权的子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能深远影响不同期间和/或跨机构比较的实体作出报告依据	采用
3.9	数据量度技巧及计算基准数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息各种估计所依据的假设及技巧	采用



指标	指标内容	采用情况
3.11	报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	采用
3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	未来采用
4	<b>公司治理</b>	
4.1	机构治理结构	采用
4.7	如何决定最高管治机关成员及其委员会成员应具备的构成、资格及经验，包括所有考虑因素的性别和其他多样性指标	采用
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	采用
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	采用
4.12	组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	未来采用
4.13	机构加入的行业协会和国家/国际倡议组织	采用
4.14	公司利益相关方列表（如：公民组织；客户；雇员、其他工人及工会；当地社区；股东及资本提供者；及供应商）	采用
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	采用
4.16	利益相关方的协商途径，就参与的频率按类型和利益相关方群体来分类	采用
4.17	利益相关方参与中提出的主要议题和关注，以及组织的回应	采用
5	<b>经济绩效</b>	
EC1	产生与转移的直接经济价值（含收入、运营成本、员工补偿、捐助及其他社区投资、留存利润、资本提供者与政府所得）	采用
EC2	宏观经济环境变化对组织活动的财务影响及其他风险和机遇	采用
EC3	养老金的固定受益计划的责任范围	未来采用
EC6	机构在各主要营运点对当地供应商的政策、措施及支出比例	采用
EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例	未来采用
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	采用
6.	<b>环境绩效</b>	
EN1	所用物料的重量或体积	采用
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	采用
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	采用
EN5	通过节能和提高利用效率而节约的能源	采用
EN6	在产品或服务基础上提供高能效或可再生资源的措施，因此减少的能源需求	采用
EN7	减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效	采用
EN8	按源头划分的总耗水量	采用
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	采用
EN17	按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	采用
EN18	减少温室气体排放的创新举措和取得的成效	采用
EN26	减轻产品和服务对环境影响的措施，以及减轻的程度	采用



指标	指标内容	采用情况
EN29	用于企业运营的产品、其它货物和原材料以及劳动力运输对环境产生的重大影响	采用
7.	<b>社会绩效</b>	
LA1	按就业类型、雇用合同、就业地区和性别划分的劳动力总量	采用
LA3	按重要区域的业务划分，排除临时或兼职职工而只提供给全职职工的利益	采用
LA8	帮助劳工以及家庭，或社区成员面对严重灾害的教育、培训、咨询、保护和风险控制项目	采用
LA9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	采用
LA10	根据工种和性别划分的每位员工每年平均培训时间	采用
LA11	维持雇员持续雇佣能力，以及帮助他们管理职业生涯的管理和终生学习计划	采用
LA13	根据性别、年龄和其他多样性指标，说明管理层的构成和员工类别按工种的构成	未来采用
HR3	雇员接受与运营有关的人权方面政策和程序培训的总时间，包括受培训的雇员比例	采用
S01	评估和管理运营对社区产生影响的项目和做法的性质、范围和效力，包括准入、经营和退出	采用
S03	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	采用
S04	惩治贿赂个案所采取的行动	采用
S05	公共政策的立场以及参与公共政策的发展和游说	采用
S06	根据国别对政党、政治家和相关机构资金和实物捐助的总价值	未来采用
PR5	有关客户满意度的实践，包括测评客户满意度的调查结果	采用
PR6	与营销沟通有关的法律、标准和自愿守则相关联的项目，包括广告、促销和赞助	采用
8	<b>金融行业补充指南</b>	
FS1	适用于商业活动的，关于特定环境和社会成员的政策	采用
FS2	商业活动中评估和审查环境和社会风险的程序	采用
FS3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的程序	采用
FS4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法	采用
FS5	面对环境和社会风险和机遇问题上，客户、投资者、商业伙伴相互磋商	采用
FS6	特定地区、企业规模（小型/中小型/大型）、行业所占的此类商业活动项目的比例	采用
FS7	在按意图分类的各项商业活动中，能够产生特定社会收益的产品和服务的货币价值	采用
FS8	按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值	采用
FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	采用
FS15	公平设计和销售金融产品和服务的政策	采用
FS16	提高金融知识教育的行动	采用



## （二）读者反馈意见表

感谢您在百忙之中阅读《厦门国际银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告》。这是厦门国际银行股份有限公司连续第十二次公开发布的社会责任报告。为更好满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作成效，提高履行社会责任的能力和水平，我行殷切期望您能够对此报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我行：

传真：+86 592-2100752 邮编：361001

邮寄：福建省厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦三楼总行办公室

附表：读者反馈意见表



附表

## 读者反馈意见表

1. 您对本报告的总体评价是：  
好 较好 一般 差
2. 您对厦门国际银行在经济层面履行社会责任的评价是：  
好 较好 一般 差
3. 您对厦门国际银行在环境层面履行社会责任的评价是：  
好 较好 一般 差
4. 您对厦门国际银行在社会层面履行社会责任的评价是：  
好 较好 一般 差
5. 您认为本报告是否能真实反映厦门国际银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？  
能 一般 不能
6. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？  
高 较高 一般 低
7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？  
好 较好 一般 差