



廈門國際銀行
XIAMEN INTERNATIONAL BANK



澳門國際銀行
LUSO INTERNATIONAL BANKING LTD.

廈門國際銀行集團成員 A Member of XIB Group



集友銀行
Chiyu Banking Corporation Ltd.

廈門國際銀行集團成員 A Member of XIB Group

2024 廈門國際銀行 社會責任報告



與時代同行
閃耀奔跑四十年



厦门国际银行股份有限公司 2024 年度社会责任报告

目录

一、前言	3
(一) 报告编制说明	3
(二) 高管致辞	4
(三) 银行简介	5
(四) 社会责任管理	6
二、关键绩效	7
三、奖项与认可	7
四、高举华侨金融旗帜，大力弘扬嘉庚精神，走中国特色金融发展之路	9
(一) 银侨携手谱写金融惠侨新篇章	10
(二) 树立跨境联动服务标杆，打造“商行+投行”跨境金融服务体系	12
(三) 纪念陈嘉庚诞辰 150 周年	12
五、发展新质生产力，谱写“五篇大文章”，助力金融强国建设	17
(一) 科技金融	17
(二) 绿色金融	17
(三) 普惠金融	21
(四) 养老金融	21
(五) 数字金融	23
六、深化暖心服务，全面保护消费者合法权益	24
(一) 强化服务文化的氛围营造	24
(二) 网点厅堂服务升级	25
(三) 消费者权益保护	26
(四) 金融知识普及	28
(五) 消费者权益保护典型案例	28
七、深耕企业文化，培育人才关爱员工	29
(一) 吸引优质人才	29
(二) 畅通职业道路	29
(三) 培育全面人才	30
(四) 深耕企业文化	30
八、践行社会责任，共创美好未来	31
(一) 公益捐赠	31
(二) 支持教育	32
(三) 志愿服务	33
九、报告后记	34
(一) 参考索引	34
(二) 读者反馈意见表	38



一、前言

（一）报告编制说明

1. 报告时间范围

报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年度报告、2024 年度审计报告，部分包含往年年度数据、监管口径数据。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）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



（二）高管致辞

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的关键一年，也是全面贯彻中央金融工作会议精神的重要一年。这一年，我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在党委、董事会的有力领导下，深耕华侨金融，秉持“忠、公、诚、毅、闯”的嘉庚精神内核，精耕细作金融“五篇大文章”，在服务国家战略中彰显责任担当，在践行金融为民中谱写时代华章。

标准化引领，构建华侨金融新生态。这一年，我行以标准化建设为基石，持续推进华侨金融产品服务建设，我行华侨金融服务标准化项目获批国家级服务业标准化试点项目，成为福建首个获批服务业标准化试点的金融机构；成功举办首届华侨金融论坛，聘任 2024 年巴黎奥运会大众马拉松女子组第一名、我行员工黄雪梅为“华侨金融品牌代言人”，持续打造“华侨金融优选银行”。截至 2024 年末，我行集团华侨金融业务总规模突破 2,100 亿元，较上年度增幅 26.4%，华侨客户总数突破 9.7 万户，较上年度增幅 20.1%。

发力金融“五篇大文章”，锻造高质量发展新引擎。这一年，我行深刻把握“五篇大文章”的战略内涵，**科技金融方面**，持续推进产业专业化战略，聚焦战略性新兴产业，2024 年科技金融贷款余额同比增幅 27.4%，供应链金融余额增幅达 292.7%；**绿色金融方面**，推出“碳效益挂钩贷款”“碳减排支持工具项目贷款”“绿色权益抵押贷款”等创新产品，通过参与绿色债券市场建设、推出跨境银团绿色贷款和强化与港澳、新加坡合作交流等多样化措施，持续推进绿色国际化进程，2024 年荣获香港品质保证局“杰出绿色和可持续债券服务机构”奖。截至 2024 年末，绿色金融贷款和债券余额同比增幅超过 60%；**普惠金融方面**，高质量开展“一县一品、特色金融”建设，面向宁德、南平、龙岩、莆田、漳州等地分别推出“山海 E 贷”“茶 E 贷”“猪农 E 贷”“鞋 E 贷”“新食贷”等差异化信贷产品；**养老金融方面**，成功发行境内首笔养老主题金融债券，老年客群规模较上一年度增幅近 20%，老年客群资产管理规模较年初增幅 23.5%；**数字金融方面**，加快数字化转型步伐，加强金融科技应用，推出华侨金融数智服务平台“跨境 e 站通”，截至 2024 年末此平台业务发生额已经超过 1,300 亿元。

弘扬嘉庚精神，绘就社会责任新图景。这一年，我行始终坚持金融工作的政治性、人民性，以“忠、公、诚、毅、闯”为指引，大力弘扬嘉庚精神，践行中国特色金融文化，开展了一系列纪念陈嘉庚先生诞辰 150 周年特色公益活动，2024 年我行集团累计参与及推动捐赠金额超过 2,000 余万元，荣获第二十二届



财经风云榜 2024 年度“社会责任先锋银行”称号，以金融之力绘就八闽大地的温暖底色。

2025 年是我行成立四十周年。我行将不忘初心、牢记嘱托，紧密围绕国家重大战略部署，坚定不移走中国特色金融发展之路，积极践行中国特色金融文化，弘扬嘉庚精神，大力发展华侨金融，凝侨心、聚侨力、汇侨智，更好地服务实体经济，助力培育新质生产力，以金融报国之志书写中国式现代化新篇章！

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，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，是福建省属重要国有金融机构。

成立四十年来，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“2024 全球银行 1000 强”榜单中，我行按总资产排名第 156 位，按一级资本排名第 168 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，我行协同境外附属机构形成了“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 150 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。

2024 年，我行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记在福建



考察时的重要讲话精神，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，以福建省委巡视整改为契机，强化党建引领与公司治理深度融合，纵深推进银行战略转型发展，持续加大防范化解金融风险力度，提升金融服务实体经济质效，有效夯实资本根基，有力推动银行高质量发展奋发向前、稳步向好，为助力福建金融强省战略贡献自身力量。

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发展战略、法人治理结构、企业文化和业务流程中，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。高级管理层下设的普惠金融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。总行办公室负责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调查活动等。



二、关键绩效

指标类型	指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
经济指标	资产总额（亿元）	11,410.73	11,204.20	10,881.15
	营业网点数（个）	152	147	142
	设置无障碍通道的网点数*（个）	99	93	88
	两增两控小微企业贷款余额*（亿元）	791.07	778.77	700.51
	制造业贷款余额（亿元）	513.31	443.45	353.84
	智慧网点*（个）	101	77	64
	女性员工比例（%）	41.07	40.69	39.94
社会指标	本科及以上学历员工人数比例（%）	92.77	92.23	92
	少数民族员工比例（%）	3.01	3.01	3.44
	社会保险覆盖率*（%）	100	100	100
	开展员工培训期数（期）	15,177	14,366	10,048
	参与培训员工数（人次）	232,759	201,440	186,029
	劳动合同签订率（%）	100	100	100
环境指标	绿色信贷余额*（亿元）	287.31	174.86	115.36
	节能环保产业贷款余额*（亿元）	99.63	70.88	37.21
	视频设备覆盖率（%）	100	100	100
治理指标	反洗钱培训期数*（期）	532	484	225
	中国大陆地区供应商数量*（家）	2,429	1,992	1,865

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
2024 年 1 月	在 2023 年度银行间本币市场成员业务高质量发展评价中，我行荣获中国外汇交易中心颁发的“年度市场影响力机构”（活跃交易商维度）和“市场创新业务机构”（债券发行维度）称号，是福建省内唯一同时获此两项称号的城商行。	中国外汇交易中心
2024 年 1 月	中国人民银行清算总中心组织召开 2023 年度数字供应链金融服务平台运行会议暨业务讨论会，我行荣获“2023 年度数字供应链金融服务平台优秀参与机构”奖项。	中国人民银行清算总中心



项目	荣誉	颁奖机构
2024 年 2 月	在 2023 年度银行间市场清算所股份有限公司发布 2023 年度集中清算业务和发行登记托管结算业务高质量发展评价结果，我行荣获“优秀发行人”称号。	上海清算所
2024 年 3 月	我行在中央国债登记结算有限责任公司组织的“2023 年度中债成员业务发展质量评价”中荣获“优秀金融债发行机构”称号，是福建省内唯一一家获得此项荣誉的城商行。	中央国债登记结算有限责任公司
2024 年 4 月	我行凭借 2023 年零售条线的数字化创新与成绩在 2024RBL 第六届零售银行领导者年会上荣获“年度最具竞争力中小银行数字化创新奖”。	2024RBL 第六届零售银行领导者年会
2024 年 6 月	我行“国行快 e 融”“绿色金融综合服务平台——绿金通”“数字化产业金融服务产品”三项成果均荣获 2024 年全国中小企业服务月第六届中国数字普惠金融大会数字普惠金融“一起益企”优秀案例。	第六届中国数字普惠金融大会
2024 年 7 月	我行在“2024 年（第十二届）中小银行发展高峰论坛”上，获评“最具业务特色中小银行奖”。	《当代金融家》杂志
2024 年 7 月	在 2024 中国跨境金融标杆企业“金舵奖”大奖评选中，我行荣获“最佳跨境金融成长银行”奖项。	《贸易金融》杂志 中国贸易金融网 中国交易银行 50 人论坛
2024 年 8 月	中国银保传媒举办的全国“2024 银行业数字金融实践典型案例”评选中，我行天探系统在众多案例中脱颖而出，荣获“数字化风控与风险防范”典型案例。	中国银保传媒
2024 年 8 月	我行“两客体验管理的创新与实践”成功入选中国电子质量管理协会 2024 年全国用户体验创新典型案例。	中国电子质量管理协会 2024 年全国用户体验创新案例评选大赛
2024 年 9 月	我行在“第四届 NIFD-DCITS 金融科技创新案例”征集活动中，“绿色金融综合服务平台——绿金通”成功入选案例库，并同步收录于《人民日报》出版社《数字金融+新质生产力：金融科技创新实践》图书。	国家金融与发展实验室金融科技研究中心
2024 年 9 月	由中国人民银行福建省分行、福建省公安厅、福建省总工会、共青团福建省委主办的 2024 年“支付卫闽，反诈同行”福建省金融系统支付业务知识技能竞赛决赛中，我行凭借其在涉赌涉诈账户识别领域的技术创新，最终荣获团队三等奖。	中国人民银行福建省分行 福建省公安厅 福建省总工会 共青团福建省委



项目	荣誉	颁奖机构
2024 年 10 月	在 2024DAMA 中国数据管理峰会上，我行以“监管统计报表自动化管理创新机制”项目荣获数据治理创新奖、以“外部数据管理应用机制”项目荣获数据治理最佳实践奖。	DAMA 中国数据管理峰会
2024 年 11 月	我行凭借数字化转型领域的卓越实践，在《每日经济新闻》举办的 2024 年度“金融金鼎奖”评选中，获评“年度卓越供应链金融奖”，以及金融“五篇大文章”—数字金融案例。	《每日经济新闻》
2024 年 11 月	2024 年厦门市金融业数字金融劳动技能竞赛中，我行华侨金融数智服务生态体系建设项目获得“三等奖”；智慧天探系统获得“优胜奖”；运维全链路智能观测项目获得“优秀参与奖”。	国家金融监督管理总局厦门监管局 中国证券监督管理委员会厦门监管局 中国金融工会厦门市委员会
2024 年 12 月	我行在中国人民银行厦门市分行公布的科技赋能金融“五篇大文章”优秀案例入围名单中“绿色金融综合服务平台”和“智慧天探系统”两个项目成功入选优秀案例。	中国人民银行厦门市分行
2024 年 12 月	我行员工黄雪梅巴黎奥运夺魁品牌传播案例在 2024 中国公共关系发展大会荣获“2024 年度公共关系示范案例”。	中国公共关系协会
2024 年 12 月	我行获得香港品质保证局颁发的“杰出绿色和可持续债券服务机构（汽车电池业）-卓越远见绿色债券框架奖”、领袖奖、策略专才奖三项大奖。	香港品质保证局

四、高举华侨金融旗帜，大力弘扬嘉庚精神，走中国特色金融发展之路

2024 年，我行华侨金融工作持续走深走实。我行华侨金融标准化项目经国家标准化委员会批准开展国家级服务业标准化试点，成为福建省首个获批服务业标准化试点的金融机构；作为牵头单位联合中国工商银行、中国农业银行、厦门银行、泉州银行、梅州客商银行、广东华兴银行共同参与研究制定，发布中国银行业首个华侨金融服务团体标准。截至 2024 年末，我行集团华侨金融业务总规模突破 2,100 亿元，较上年度增幅 26.4%，华侨客户总数突破 9.7 万户，较上年度增幅 20.1%。



图注：华侨金融国家级服务业标准化试点项目启动仪式现场

澳门国际银行充分发挥地域优势，全面加入澳门、广东、浙江三地一级涉侨商会，完善侨情地图，筹办及参与近 20 场涉侨活动。截至 2024 年末，澳门国际银行华侨金融业务量超 339 亿元，较上年度增幅 56%。

集友银行基于在香港以及东南亚地区的良好口碑，积极拓展涉侨渠道和侨务资源，与马来西亚、新加坡、印度尼西亚、菲律宾、越南、泰国在港商会、中国和平统一促进会香港总会和香港和平发展基金、香港“一带一路”总商会等建立联系，持之以恒建设华侨朋友圈。截至 2024 年末，集友银行华侨金融业务量超 523 亿元，较上年度增幅 20%。

（一）银侨携手谱写金融惠侨新篇章

2024 年 2 月，我行受邀参加由福建省海外联谊会、福建省人民政府侨务办公室、福建省归国华侨联合会共同主办的“闽港澳侨界代表人士和异地商会会长新春茶话会”；6 月，我行亮相第二十二届中国·海峡创新项目成果交易会；9 月，我行参与协办厦门市海外联谊会第六届三次常务理事（扩大）会议暨“闽商回归 携手登鹭”2024 海外华商厦门经贸对接交流会，在交流会上我行为参加巴黎奥运会的集团员工黄雪梅、徐艺铭授予“华侨金融品牌代言人”荣誉称号；10 月，我行与华侨大学举办“产教融合·华侨金融”座谈会暨战略合作及捐赠协议签约仪式；11 月，我行参与协办在厦门及金门两地举办的“共饮一江水·共话桑梓情”活动，促进大陆地区与台湾金门的文化交流；12 月，我行协办由中国侨联、福建省人民政府共同主办的第二届中国侨智发展大会，满足侨企侨胞多维度需求。



图注：我行为参加巴黎奥运会的集团员工黄雪梅、徐艺铭授予“华侨金融品牌代言人”荣誉称号

2024 年，北京分行当选 2025 年北京侨商会轮值会长，参与协办北京市印尼归侨联谊会 and 马来西亚归侨联谊会成立三十五周年主题活动；上海分行支持举办由上海市侨联主办的“薪火相传 辉映浦江”上海侨界传承弘扬嘉庚精神主题活动，上海分行“新侨驿站”正式揭牌；福州分行与福州市台胞投资企业协会签署战略合作协议，服务台胞台企高质量发展；厦门分行参与协办由厦门市侨联指导的“第十届侨智侨企创新创业论坛”；珠海分行当选珠海侨商会轮值副会长、深圳特区侨商会副会长，参与协办珠海市侨联主办的“沙巴-珠海经贸会”，畅通交流与合作渠道。

2024 年，泉州分行与华侨大学举办党建结对共建签约暨校外实习基地签约授牌仪式，与晋江市侨联签约“华侨服务驿站”合作项目，该项目被纳入国家金融监督管理总局泉州监管分局联合泉州市委金融办、市侨办、市侨联等部门出台的《泉州市“同心聚侨 金融赋能”专项行动方案》；龙岩分行参加龙岩市侨联“法侨同行共护侨益”主题活动暨侨法专题讲座，被授予“涉侨维权法律服务工作站”称号，成为全省首家设立该工作站的金融机构；北京分行、漳州分行设立华侨金融特色支行（北京三元桥支行、漳州芗城华侨支行），精准对接侨胞金融需求，为侨商、侨企业合作搭建新桥梁。



图注：漳州芗城华侨支行华侨特色会客室

2024 年，澳门国际银行参加澳门归侨总会成立 56 周年“2024 华侨华人聚濠江大会”暨第二届华侨华人助力“一带一路”高质量发展论坛，与澳门归侨总会、大湾区金融发展协会签署了“国际银行华侨金融 100 亿澳门元授信助归侨成员拓展全球市场”合作意向书；与澳门归侨总会携手举办“月满中秋，情系侨心，反诈护航，健康同行”主题活动。

2024 年，集友银行福州分行在福建省侨联指导下与福建师范大学阳光学院共建“闽侨智库·福建华侨经济研究中心”；集友银行深圳分行在深圳市福田区委统战部、深圳市侨商国际联合会的支持下建设深圳市首个区级“侨胞之家”。

（二）树立跨境联动服务标杆，打造“商行+投行”跨境金融服务体系

2024 年，我行深化全行联动体系建设，发挥闽港澳三地联动优势，持续打造“商行+投行”跨境金融服务体系，在境外贷款、内保外贷、外保内贷、境内外币等跨境金融场景方面取得显著进展，为“走出去”及“引进来”的侨商侨企搭建跨境金融服务平台。截至 2024 年末，跨境金融业务余额达 200.64 亿元，较年初净增 129.74 亿元，增幅达 183.0%。推出跨境联动金融服务场景 36 个，提供包括跨境结算、贸易融资、外汇交易、境外投资等在内的全方位金融服务，累计支持 105 家中资非金融企业发行境外债折合人民币超过 1,800 亿元，其中“闽澳并船出海”项目累计助力 14 家闽籍企业赴境外发行债券折合人民币 420 亿元，有力带动了“引资入闽”。

（三）纪念陈嘉庚诞辰 150 周年

2024 年是陈嘉庚先生诞辰 150 周年，我行大力弘扬嘉庚精神，围绕这一主题开展了一系列特色公益活动。发布《文化力凝聚、品牌力传播、发展力驱动，

三力合璧弘扬嘉庚精神——纪念陈嘉庚先生诞辰 150 周年系列工作方案》，通过一系列丰富多彩的活动，增强员工对嘉庚精神的理解与认同，提升我行的社会形象和品牌影响力，推动华侨金融业务发展。

1. 强化认知，筑牢嘉庚精神融贯根基

2024 年，我行在总行及 39 家分支机构布置了陈嘉庚先生雕塑和肖像画展示，进一步加深集团全体员工及社会各界对嘉庚精神的理解和传承。



图注：10 月 22 日，我行北辰山科创中心陈嘉庚全身雕像揭幕

2. 加强联结，组织开展系列弘扬嘉庚精神的华侨金融展览

2024 年初，我行联合泉州华侨历史博物馆举办“回望百年华侨史，弘扬华侨爱国情”华侨文化特色展览，重温陈嘉庚先生的爱国爱乡事迹。10 月 17 日，我行联合泉州市侨联、泉州华侨历史博物馆主办“陈嘉庚与华侨金融”主题展览，深情回顾陈嘉庚先生的精彩一生。12 月 24 日，上海分行设立《陈嘉庚与华侨金融》展览，聚焦陈嘉庚倡办集友银行的高瞻远瞩，以及集友银行的发展历程与贡献。



图注：10月17日，我行联合泉州市侨联、泉州华侨历史博物馆主办“陈嘉庚与华侨金融”主题展览

3. 文化熏陶，融入历史底蕴讲好国行故事

全年以行内新闻平台、网点宣传墙、官方微信公众号为主要阵地，加强三地机构协作，推出了多篇弘扬嘉庚精神、纪念陈嘉庚先生诞辰 150 周的年新闻报道；打造特色华侨支行，融入华侨历史文化底蕴与华侨金融品牌特色，打造华侨金融文化墙；借九八投洽会契机打造“陈嘉庚与华侨金融”主题展厅，传播国行故事等。

4. 品牌塑造，开展纪念陈嘉庚诞辰 150 周年系列公益活动

我行主办了“高举华侨金融旗帜，大力弘扬嘉庚精神”第一届华侨金融论坛；支持举办了第四届国际中学生陈嘉庚常识比赛，并联合举办了厦门大学“嘉庚号”海洋科考船访港开放日活动以及香港培侨中学厦门研学活动；创新推出厦门国际银行“嘉庚号”地铁专列、公交专线；与中国侨联、《人民日报》海外网合作摄制《陈嘉庚》系列纪录片（获中国侨联举办的华侨华人短视频大赛一等奖）；支持举办陈嘉庚先生诞辰 150 周年交响音乐会；支持厦门大学在港举办音乐舞蹈史诗《南强颂》；与福建侨报社联合推出了“侨报里的嘉庚故事”系列电子特刊；持续设立“闽都一集友陈嘉庚奖助学金”等。



图注：主办“高举华侨金融旗帜，大力弘扬嘉庚精神”第一届华侨金融论坛



图注：联合举办厦门大学“嘉庚号”海洋科考船访港开放日活动



图注：开展香港培侨中学厦门研学活动



图注：支持举办陈嘉庚先生诞辰 150 周年交响音乐会



图注：支持厦门大学在港举办音乐舞蹈史诗《南强颂》



图注：创新推出厦门国际银行“嘉庚号”地铁专列、公交专线



图注：与福建侨报社联合推出“侨报里的嘉庚故事”系列电子特刊



五、发展新质生产力，谱写“五篇大文章”，助力金融强国建设

（一）科技金融

1. 数字赋能，构建多元金融服务体系

以数字化转型为核心，我行持续优化公司金融数字化品牌“国行 e 家”及“跨境 e 站通”一站式服务平台，为初创期科技型企业提供线上化、智能化的金融产品。强化科技产业与“五篇大文章”融合发展，产业专业化领域累计新增 10 条科技金融赛道。截至 2024 年末，我行境内法人科技金融贷款余额达到 304.6 亿元，较年初净增 65.5 亿元，增幅达 27.4%。

2. 精准施策，提供差异化授信服务

我行针对不同发展阶段的科技型企业，推出全生命周期产品策略。对于初创期科技型企业，我行推出“科创贷”服务方案，通过线上模型自动审批，有效解决企业因轻资产而导致的融资难、融资贵等问题；对于成长期科技型企业，推出知识产权质押贷款和线下科创贷，满足客户多元化融资需求；对于成熟期科技型企业，我行凭借交易商协会主承销资质，为其提供银行间市场发债融资服务，降低企业融资成本。

（二）绿色金融

1. 绿色金融机制建设与业务情况

截至 2024 年末，我行绿色贷款余额 287.31 亿元，绿色债券余额为 52.01 亿元，绿色金融贷款和债券合计余额为 339.32 亿元，较 2023 年年末增加 136.15 亿元，增幅达 67.0%。

2024 年，我行荣获香港品质保证局颁发的“杰出绿色和可持续债券服务机构（汽车电池业）-卓越远见绿色债券框架奖”、领袖奖、策略专才奖三项大奖；我行参与人民日报社《国际金融报》在上海普陀区举办的 2024 第三届绿色金融论坛，推动绿色金融、绿色产业等领域的多元合作与交流；应新加坡金融管理局邀请，我行参展第九届新加坡金融科技节，并与新加坡 GFTN（由新加坡金融管理局成立的全球金融与技术网络）等专业机构签署绿色金融、科技金融战略合作协议；集友银行荣获《明报》“卓越 ESG 金融创新大奖”及香港大公文汇集团香港国际 ESG 榜单“最佳 ESG 金融服务机构奖”。



图注：我行应新加坡金融管理局邀请参展第九届新加坡金融科技节



图注：集友银行荣获香港大公文汇集团香港国际 ESG 榜单“最佳 ESG 金融服务机构奖”

(1) 完善绿色体系建设，加强政策组织保障

我行持续优化绿色金融组织体系建设，2024 年将业务发展与产品创新委员会更名为业务发展与产品创新委员会（科技金融、绿色金融与养老金融委员会），以协同推进绿色金融业务发展，进一步推进碳减排业务持续落地。

(2) 完善考核机制，优化绿色审批通道

我行不断完善考核机制，广泛调动市场人员发展绿色金融业务的积极性；持续优化绿色审批权限，实施差异化授信策略；进一步修订绿色金融风险管理政策指引，明确重点支持绿色、低碳、循环经济，严控高耗能、高排放、低水平项目，重点介入绿色产业指导目录相关产业以及传统产业绿色转型的融资需求。

(3) 优化绿色金融系统，助力绿色业务发展

我行持续优化绿色金融综合服务平台系统功能，根据市场业务需求，优化绿色金融认定流程，持续完善绿色底层数据建设，开发绿色数据底表自动抽取功能，



进一步推进绿色数据线上化工作。

2. 绿色金融产品与服务

(1) 绿色信贷

①深化绿色产业专业化策略，推动绿色产业革新

2024 年，我行围绕金融“五篇大文章”推出特色业务方向——“产业专业化”，并专门打造绿色产业专业化赛道，将绿色与产业相融合，为光伏、节能、生物质能、绿色建材和建筑、新能源汽车等绿色特色产业提供专业化服务和融资支持。

截至 2024 年末，我行绿色产业余额合计 223.18 亿元，较 2023 年增幅 53.1%。

②持续推进碳减排业务落地，贯彻绿色金融政策

自我行入选碳减排支持工具金融机构以来，积极部署各项工作支持业务落地。我行厦门分行落地厦门市首笔台企技术创新基金项下的碳效益挂钩贷款。我行北京分行营业部获得北京绿色交易所颁的“碳中和证书”，成为全行首家实现自身运营碳中和并获得专业机构认证的营业网点。2024 年，我行投放碳减排项目贷款带动年度碳减排量合计 9,442 吨二氧化碳当量。

③创新绿色金融产品及服务，助力企业低碳转型

2024 年，我行持续推出并落地了碳效益挂钩贷款、碳减排支持工具贷款、绿色技术改造贷款、绿色跨境银团贷款、海洋经济类贷款等，精准对接绿色企业，给予相关产品支持，提升绿色金融服务质效；2024 年累计引入销售 20 只 ESG 与绿色主题代销产品，向投资者有效传播绿色金融理念。

2024 年，澳门国际银行绿色金融贷款余额港币约 40 亿元，为电池片/组件、生物质能发电、风力发电设备制造、光伏发电等行业提供绿色信贷支持。创新推出“绿能贷”产品，落地首笔业务投向印尼垃圾焚烧发电项目，支持“一带一路”国家建设。

2024 年，集友银行绿色金融贷款余额港币约 40 亿元，推出《小微企业绿色及可持续商业贷款推广计划》《“集友钱”绿色私人贷款推广》及《绿色按揭计划》，大力支持生态环境保护及绿色产业发展。

(2) 绿色债券

截至 2024 年末，全年代客分销绿色债券 6.3 亿元，同比增幅 294%；实现 5 笔绿色债券融资工具及可持续发展挂钩债券主承销业务落地，为企业绿色转型发展注入金融活水。

2024 年，澳门国际银行共参与 7 笔绿色债券发行，合计发行规模约人民币 141.83 亿元；集友银行成功协助民生银行香港分行发行 2 年期人民币绿色债券，总发行金额为港币 32 亿元。

3. 绿色运营

(1) 绿色办公

我行持续打造低碳、环保、安全的后勤保障服务，节约利用办公资源，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；简化会议活动现场布置，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；提倡开精简会议，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/环保活动

2024 年 3 月，三明分行参与三明市“绿动青春，共植未来”植树节活动，系连续第 6 年开展公益植树活动；4 月，厦门分行与集美大学联合举办“纪念陈嘉庚先生诞辰 150 周年种植纪念树”活动；6 月，莆田分行携手城厢区团委志愿者向市民开展垃圾分类集中宣传；珠海分行先后开展了绿美三灶生态建设“金融林”义务植树活动，第二届“伶仃清风”阳光健步行活动、“夏季送清凉”爱心活动、垃圾分类地推活动等，并被授予“绿美先锋”荣誉牌匾；总行工会组织“巳巳如意 奔向未来”6 公里健康跑活动，我行新市民及华侨金融品牌品牌代言人、“厦门市全民健身特别贡献奖”获得者、2024 年巴黎奥运会大众马拉松女子组第一名黄雪梅作为特邀嘉宾领跑，向社会传递全民健身、共享美好生活的社会公益氛围。



图注：厦门分行与集美大学联合举办“纪念陈嘉庚先生诞辰 150 周年种植纪念树”活动



（三）普惠金融

截至 2024 年末，我行普惠型小微企业贷款余额为 791.07 亿元¹，贷款增速超过全行各项贷款增速水平；普惠型涉农贷款年末余额 43.74 亿元，较上年末净增超 21%。2024 年，我行投放符合再贷款政策的业务规模达 224.04 亿元，助力普惠金融发展。

1. 完善新市民专属金融服务体系

2024 年，我行进一步健全“1+3+N”新市民专属金融服务体系，积极响应国家金融监督管理总局厦门监管局组织的新市民标志性产品建设工作，四项产品入选 2024 年度新市民金融服务创新标志性产品清单，并面向在内地发展的港澳台籍客户推出“侨心贷”产品。

2024 年，我行面向新市民群体创业及集中就业所在行业发放普惠及公司类贷款 1,957.84 亿元，为新市民个人客户办理住房按揭贷款 12.28 亿元，新市民专属借记卡“幸福无限卡”全年累计发卡超过 1.5 万张。我行“1+3+N”新市民专属金融服务体系，成功入选由南方财经全媒体集团与中国中小商业企业协会联合评选的“2024 年全国普惠金融典型案例”。

2. 推进小微企业专属产品落地

北京分行积极对接北京各区发改委，组织下辖全部支行网点展“千企万户大走访”活动；上海分行创新发布“小个专贷”产品；宁德分行创新推出闽东地域特色产品“山海 E 贷”，为从事水产品养殖、批发、零售的个体工商户、小微企业主提供授信，并落地“海参仓单质押反担保”贷款，将金融支持延伸至全产业链；漳州分行依托地方特色客群，打造线上线下融合的数字化普惠小微金融产品“新食贷”。

澳门国际银行广州分行“外贸云贷及拼柜模式”在第 13 届中国（广州）国际金融交易博览会上作为广州市普惠金融典型案例精彩亮相，荣获“金融服务科技创新十佳案例”奖和“粤港澳大湾区金融创新优秀应用案例（跨境金融组）”两项大奖。

（四）养老金融

1. 新举措助力银发经济新发展

厦门分行支持厦门市老年大学举办教学成果汇报演出活动，参与“近邻健康、银领活力”厦门老年学堂健康讲座；珠海分行举办“博礼珠海，双庆庙会”大型

¹ 此为国家金融监督管理总局口径数据。

博饼庙会活动，为街道舞蹈队、表演队等银发居民们提供多彩退休生活；北京分行、上海分行以及多家福建省内分行与省市区各级老年大学、本地医疗机构、社区服务中心、养老服务驿站等机构合作，开展开学季、敬老月、体检关爱老人等创新项目；澳门国际银行依托粤港澳大湾区布局，为老年客户提供境内账户开立、电子支付、日常缴费、跨境理财通、财富管理等全方位银行服务，进一步便利澳门老年群体北上“跨境养老”；集友银行 65 岁及以上长者“守护账户”服务纳入香港警察署公布的优质案例，长期提供养老保险、保管箱等业务，助力实现老有所养、老有所依。



图注：厦门分行深度参与厦门市两级老年大学共建活动

2. 反诈宣传提高银发客群风险防范

福州分行携手福州市公安局刑事侦查支队举办“慧眼识诈筑铁壁 幸福守护在榕城”消费者权益保护反诈专题直播活动，被福建金融监管局收录为“福建银行业保险业 2024 年开展集中金融教育宣传活动特色做法”；龙岩分行、南平分行多次面向银发群体实地开展反电信诈骗知识宣传，提升银发群体风险防范能力，切实降低受骗风险；集友银行携手香港中国企业协会于北角小区会堂举办“庆回归·中企金融服务进小区专题讲座”，向香港市民深入普及包括防诈骗在内的金融知识。



图注：2024 年 9 月，福州分行携手福州市公安局刑事侦查支队举办“慧眼识诈筑铁壁 幸福守护在榕城”消费者权益保护反诈专题直播活动

3. 综合服务方案助力养老产业发展

2024 年 8 月，我行在全国银行间债券市场成功簿记发行 80 亿养老主题普通金融债，该笔债券为境内法人金融机构发行的首笔养老主题金融债券；上海分行提出“医疗+金融”的综合服务方案，推动各支行与本地医疗机构合作；推动“沪惠保”产品对接，专为上海定制、紧密衔接社会医疗保险；北京分行联合集友银行一同发放养老金融银团贷款 3 亿元，助力老年客群服务。

截至 12 月末，我行老年客群资产管理规模达到 506.87 亿元，较年初增幅达 23.5%，客户数较上年末增幅近 20%。

（五）数字金融

1. 夯实数字金融组织机制

2024 年，我行构建科技文化体系，推动科技向“前”向“新”求“质”。持续优化“科技派驻机制”，实现总行主要业务部门全面覆盖，打造“客户经理+产品经理+IT 经理”铁三角作业模式。我行成立“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，组建业务与科技高度融合的敏捷团队；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，联合厦门大学数据挖掘研究中心举办的第四届数创金融杯建模大赛，吸引了清华大学、中国科学技术大学等 253 所国内外知名高校以及包括腾讯、京东等百余家企事业单位，总计 602 支队伍参赛。



2. 客户旅程重塑及智慧融合

2024 年，我行以“客户旅程重塑”为抓手，深化推进四大智慧²融合应用，累计完成 20 条旅程重塑，单笔端到端耗时减少 265 小时，单笔流程精简操作环节 280 个，业务效率和业务效益均大幅提升。2024 年，我行完成两客体验管理系统及反洗钱客户尽职调查管理系统投产上线，国业营销助手功能逐步完善，两客体验成效显著，有效促进我行数字化变革；同时，我行推出生成式大模型应用 ChatXIB、企微客户运营平台、授信企业财务智能分析辅助系统及业务自主用数平台等智慧应用，持续提升经营管理效能。

3. 推进数字业务生态创新

我行持续以数字金融引领业务生态创新，完善“跨境 e 站通”平台，升级手机银行“悠然专区”及“绿金通”绿色金融综合服务平台等。同时，我行链接科技金融与“两链两客”，不断完善交易银行的产品和服务。

2024 年，我行持续提升零售远程数字化客户经营服务能力，通过手机银行、远程助理以及 AI 外呼等线上渠道，为客户提供高效、便捷的陪伴服务，累计为超 40 万人次提供精准适配的多元化内容与服务。

2024 年，境内法人建成覆盖产业链、供应链全流程全场景的供应链金融体系，截至 12 月末，我行供应链金融余额为 110.08 亿元，较上年末增幅 292.7%；服务贷款户数 1,240 户，增幅达 585.1%。交易银行业务累计服务客户超过 2.6 万家，较年初增幅 52%，业务累计投放突破 1,600 亿元，较年初增幅 45%。

2024 年，澳门国际银行推出“e 社团”系统及粤通船务新系统，升级学费平台中小幼学校模块及手机股票系统，完善零售线上渠道功能与体验。集友银行配合香港特别行政区政府通讯事务管理局办公室完成“短讯发送人登记制”，使用“#CHIYU”为发送人名称，帮助集友银行客户及公众识别集友银行短讯，防止不法分子冒充集友银行发送诈骗信息。

六、深化暖心服务，全面保护消费者合法权益

（一）强化服务文化的氛围营造

2024 年，我行将“人本”“客户为尊”“合规”的企业文化理念从境内机构进一步推广到境外附属机构，通过企业文化大讨论、现场授课宣导等方式，深入宣贯服务文化理念；设置“骁骑榜·消保先锋”宣导专栏、“从‘心’出发，

² 智慧风控、智慧营销、智慧运营、智慧决策。



“厅”见变化”服务案例解析专刊，推广在对客服务、践行金融机构责任担当方面的典型案例，强化服务文化的氛围营造。

（二）网点厅堂服务升级

1. 坚持营业网点转型升级道路

我行实现网点智慧化服务场景、设施的全覆盖，截至 2024 年末，开设智慧服务网点共计 101 家，全部网点均实现使用移动终端开展上门服务，以及通过智能交互平台开展厅堂智能服务工作，实现智能化服务功能 100%覆盖。

2. 持续推进网点智能化、自助化建设

2024 年我行通过建设自助回单打印系统、在 50 个网点配置自助回单打印设备，全年为客户提供 13 万余次的回单查询及打印服务。持续升级网点智能化、自助化服务功能，引入非居民身份联网核查能力，新增支持港澳居民来往内地通行证（非中国籍）的证件类型，满足涉外涉侨客户的业务办理诉求；响应适老化服务需求，智能交互平台可支持老年人使用座机号码开户服务场景；排队软叫号则扩充取号方式，引入背夹及蓝牙打印设备，支持使用证件、银行卡读取号并可联动蓝牙打印设备按需输出打印纸质取号单。

3. 夯实服务监督，提升服务效能

（1）多措并举，夯实网点对客服务监督管理

我行采用现场、非现场检查、服务后督等多种方式相结合，形成总行全面督管、分行定期督查、支行现场实时管理的三层级服务监督管理机制，对网点厅堂服务质量各项工作进行全覆盖、多层次、持续性监督检查和管理，并推进发现问题的整改完善，在服务监督中不断规范对客服务行为，提升服务品质。

（2）内外结合，持续完善服务体验评价及改进

我行对外持续组织开展客户服务评价调研，包括全行客户满意度问卷调查、对客服务话后满意度评价、营业网点专项服务评价等；对内开展网点服务行内员工专题调研评价。基于内外部的评价调研，强化调研结果应用，督促存在服务规范问题持续整改优化。

4. 训考相济，筑牢服务人才根基

（1）坚持条线主建，月培季考

我行建立系统化、常态化的培训机制，通过每月主题培训、例行学习、岗位轮岗培训等多种形式，重点提升网点服务人员业务专业能力，同时加强岗前培训与上岗考核，考训结合持续提升业务服务水平。2024 全年累计开展 900 余场网



点服务培训，覆盖 9,225 人次；开展 113 场反假货币专项培训，覆盖 659 人次；开展 12 场大堂经理厅堂服务专项培训，覆盖全行营业网点大堂经理等厅堂服务相关岗位人员 300 余人次。

(2) 辅导师考核认证，锻造服务管理尖兵

2024 年，我行邀请外部讲师，组织开展内训师培训、开展第三期网点服务辅导师认证，持续提升银行内训师、网点服务辅导师专业能力，沉淀开发优质服务类课程 3 门，完成 8 名网点服务辅导师准入，筑牢服务人才根基。

(3) 深化“零售+柜面”条线交叉融合，持续提升厅堂综合服务能力

2024 年，我行编发柜面与零售条线交叉融合培训方案，按月开展柜面与零售条线交叉融合培训，具体包括日常晨夕会交叉培训、建立培训及产品传导机制、季度通关演练、正负面典型案例宣导、建立行之有效的产品传导机制等系列举措。

5. 革新创优评选机制，厚植优质服务基因

我行以构建“优中选优、激励先进、引领带动”的优质服务生态为目标，紧密贴合银行发展战略与运营实际，革新评选机制，制定印发《2024-2025 年度优质服务示范网点评选活动实施方案》及巡检测评计划，优化评选频次，明晰星级进阶激励框架，力促网点服务精益求精。

(三) 消费者权益保护

1. 2024 年客户投诉整体情况

2024 年，我行受理客户投诉 1,968 件³，其中，自然人投诉 1,902 件、非自然人投诉 66 件，投诉处理部门积极主动联系客户沟通处理，切实做好客户解释及安抚工作，全年投诉处理办结率 100%。

消费投诉区域分布

地区	投诉量 (件)	占比 (%)
福州	623	31.66%
珠海	617	31.35%
厦门	428	21.75%
北京	141	7.16%
上海	116	5.89%
福建省内其他地区 (不含福州、厦门地区)	43	2.19%

2. 2024 年投诉管理工作情况

³ 剔除重复投诉及行业协会认定的异常投诉。

（1）强化顶层指导监督

党委、董事会、高级管理层及相关委员会进一步强化对消保工作的顶层指导，审议/听取年度工作总结及工作计划、年度消保考核评价情况报告、消费投诉工作情况报告等多项议题，提出投诉溯源治理及考核体系优化等指导意见，为消保体制机制建设及重点工作规划指明方向。

（2）强化消保考核机制

一是提升总行管理部门及各分支机构的消费者权益保护考核的指标权重；二是优化完善 2024 年消费者权益保护考核指标，突出对于投诉管控成效等重点指标的考核；三是建立消费者权益保护“榜样力量”荣誉激励方案，表彰在消保工作中表现优异的团队及个人。

（3）畅通纠纷化解渠道

积极承接“金融消费者保护服务平台”对接保障工作，提升消费投诉跟进处置效率；建立各级机构负责人接待日工作机制，总、分、支行各级负责人深入一线倾听来访客户诉求，全年累计开展接待日活动 1,183 场次，第一时间有效处理客户诉求；积极推进与各属地调解机构合作，2024 年我行 12 家分行均与当地调解组织建立合作关系。



图注：建立各级机构负责人接待日工作机制

（4）深化投诉溯源治理

针对合作类贷款相关投诉，强化合作机构准入、退出机制，并对合作机构开展现场检查，提升合规管理力度；针对账户管控相关投诉，规范执行监管要求并适时优化业务操作流程；针对营销宣传及客户服务相关投诉，在做好对客营销信息告知的同时，加强服务技能培训学习，前瞻前置减少客户投诉。



（四）金融知识普及

1. 统筹开展消保培训

组织开展“新员工消保知识第一课”，提升新员工消保责任意识；组织开展消费者权益保护知识学习月活动，结合“诚毅国行”知识竞赛，将消保知识融入竞赛活动以激发员工学习热情。本年度累计开展 159 场次培训、覆盖员工约 2.5 万人次，包括中高级管理人员、消保专岗人员及基层工作人员。

2. 多元开展金融宣教

2024 年组织开展 936 场教育宣传活动，累计覆盖约 327 万人次消费者。一是积极开展“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等行业集中宣传活动；二是总行行长及消保分管行领导亲自参与拍摄“高管讲消保”“聚焦华侨消保、凝聚侨心侨力”主题宣传视频，推进高层引领消保文化建设；三是深入开展“五进入”线下金融普及宣传活动，并通过联合开展消费者权益保护反诈专题直播等线上活动宣传反诈知识及消保知识；四是通过“金融为民、消保先行”专栏、“以案说险”金融消费风险提示及“消保期刊”向客户传授金融风险防范技巧，创作推出“多可爱说消保”表情包及玩偶，丰富消保宣教工作手段；五是积极参与外部金融消保活动评选，宣教作品获评 2024 金融消保与服务创新案例、“筑牢反赌防诈防线”案例荣获新浪财经主办的“2024 年度金石奖暨金融消保优秀案例”一等奖。

（五）消费者权益保护典型案例

2024 年，我行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，切实维护消费者合法权益、妥善解决消费者合理诉求，将消费者权益保护工作贯穿于经营管理的各项环节中。

上海分行积极利用警银联动与家属联系机制开展反诈工作，全年成功拦截涉诈案件 11 起，累计为客户守护资金 264.5 万元；北京分行成功识别并拦截多起涉诈资金，帮助客户止损 115.8 万元，其中成功拦截新型外币诈骗，为警方破获犯罪提供了有力线索，相关案例被改编为情景剧，登上由国家金融监督管理总局北京监管局指导，北京广播电视台财经频道联合北京市银行业协会、北京保险行业协会共同录制的《蜜蜂计划》金融 315 特别节目；泉州惠安支行在办理柜面大额取现业务时，凭借专业度有效识别涉诈人员，助力警方抓捕 3 名涉诈人员，挽回群众损失 25.6 万余元，实现对“市联合打击银行账户名单中的涉案账户”可疑取现进行成功拦截，获得了反诈中心的高度认可，获得惠安县公安局刑侦大队



表扬信，并被福建省政府打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室通报表扬；莆田分行、南平分行积极参与打击金融犯罪，识破以高回报等诱人话术为幌子的诈骗陷阱，保护客户资金安全；厦门分行助力台胞客户解决遗产继承销户难题；珠海分行成立珠海市银行业纠纷人民调解委员会驻厦门国际银行珠海分行基层调解服务站，营造良好金融法治环境，珠海市银行业协会向分行颁发了感谢信。

七、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、公开的选人用人原则，持续深化“青年银行家”雇主品牌美誉度。2024 年，我行本科及以上学历人员占比达 92.77%，45 岁及以下青年员工占比达 90.80%。

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。持续丰富完善“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、防暑降温费、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。2024 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. 持续完善干部管理体系和人才梯队建设

制定银行干部队伍建设五年规划，树立基层导向和复合型人才培养目标。建立全集团统一的干部管理规范、职务体系和职数配置标准。持续推进复合型干部培养，推进中高层管理人员跨条线/跨机构轮岗锻炼以及总行经理级人员至分行轮岗锻炼机制。指导各附属机构制定所在机构轮岗方案并推动落地，有序推动境内外、总分行优秀管理人才、青年员工的双向流动。

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；持续完善“榜样力量”荣誉激励体系，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

1. 通过线上线下多种形式结合，加强党员干部教育实效

我行党校坚持开展党纪学习教育，积极做好党建教育培训、师资和课程体系建设，全年共有约 13,000 余人次通过线上、线下方式参加党校组织的各类学习，共邀请高级技术职称及以上的外部讲师 22 人授课，本地化部署线上党课超 100 门，有力地提升党员领导干部理论素养、党性修养和履职能力。

2. 深化学习型组织建设，提升员工综合素养

将个人、团队学习与银行业务发展有机结合，打造学习型 UP 主专栏，围绕产业专业化、重点业务营销技巧、岗位专业技能等热点，累计开发推广优质课程 25 门。

3. 引进来走出去，提升管理人员经营管理能力

组织开展中层干部对公业务工作坊、中高层管理人员专题讲座、“领翔计划”市场团队管理人员培训班、“腾飞计划”分管零售市场管理人员培训班、“精鹰高飞”基层管理人员培训班等，其中，“领翔计划”培训班获得第九届全国学习设计大赛金奖以及 2024 年企业标杆学习平台颁发的“创新学习优秀实践”奖。

4. 聚焦实战，夯实员工岗位专业技能

组织公司高级客户经理、国际业务客户经理、零售普惠客户经理、授信审查人员、风险经理等群体开展专题培训班。组织集团开展对公营销案例大赛，汇编形成《跨境金融实战案例集（2024 版）》作为跨境金融业务教科书。金融研修院荣获 2024 年企业标杆学习平台颁发的“高成长性企业学习平台”奖项。

5. 持续开展合规教育，筑牢合规底线

邀请合规总监授课，分层分类组织开展全员合规考试，重点岗位参考率和通过率均达 100%。丰富合规宣导教育形式，通过知识竞赛、典型案例宣导等方式提升合规学习趣味性。开展 2 场反电信诈骗培训，覆盖 1,600 余人次；组织 2 场反洗钱相关人员考试，9 场反洗钱管理人员考试，1 场全员信息安全考试。

（四）深耕企业文化

弘扬中国特色金融文化下的企业文化体系。将我行企业文化进一步与中国特色金融文化、嘉庚精神相结合，通过华侨金融论坛、厦门市金融机构中国特色金融文化交流会等，探索中国特色金融文化在我行的最佳实践路径；推出我行首批践行企业文化行为清单，以青年员工喜闻乐见的方式更加具体地明确我行企业文化鼓励方向；建设全行企业文化实体墙面、建立企业文化体系讲解团队及宣讲规



范，做好文化体系的传播根植。

传承以嘉庚精神为代表的中华优秀传统文化。大力弘扬新时代背景下的嘉庚精神，组织开展《陈嘉庚与集友银行》专题读书月、境外附属机构来厦嘉庚精神交流活动、“‘嘉’国同心‘庚’续诚毅”嘉庚文化作品征集及展播等，传承优秀传统文化，赓续嘉庚精神，凝聚集团三地合力。

暖心聚力强化人本文化建设。开展“家庭文化月”系列活动，结合企业开放日、母亲节、儿童节、父亲节、员工子女假期、家访工作等组织企业开放日文化活动，强化家企连结；关注员工身心健康，完善行内心理健康咨询渠道，成立国行跑团，打造以黄雪梅为代表的拼搏进取、奋发向上的国行青年形象。

八、践行社会责任，共创美好未来

（一）公益捐赠

2024 年，我行紧扣陈嘉庚诞辰 150 周年主题，开展系列公益捐赠活动。2024 年，集团累计参与及推动捐赠超过 2,000 万元，荣获和讯第二十二届财经风云榜 2024 年度“社会责任先锋银行”称号，以金融之力绘就八闽大地的温暖底色。

1. 践行嘉庚精神，共筑教育梦想

2024 年 7 月，我行与福建师范大学签订战略合作协议并捐赠人民币 20 万元，用于支持福建师范大学教育事业；8 月，与厦门市思明区城市义工协会共同举行“彩虹厦的童年”二期爱心扶幼公益项目启动仪式，捐赠金额 5 万元，惠及 1,000 余名儿童；10 月，我行与华侨大学签订战略合作协议并捐赠 20 万元支持华侨大学教育事业。

2024 年 1 月，厦门分行携手厦门市张亦春教育发展基金会，为翔安中学捐赠 5 万元；5 月，龙岩分行向长汀县慈善总会捐赠 5 万元，定向用于长汀县濯田中心学校购置教学设备；7 月，北京分行连续两年联合闽都陈嘉庚公益基金会向北京市盲人学校 10 名优秀学生颁发“闽都-集友陈嘉庚奖助学金”；8 月，上海徐汇支行为徐汇区对口帮扶云南省红河哈尼族彝族自治州辖县 3-5 家学校捐赠 150 套课桌椅；12 月，珠海分行向斗门区大赤坎小学捐赠 9.4 万元，用于该校贫困学生资助及教学用品采购，珠海分行党委积极组织下辖五个党支部，与大赤坎小学品学兼优但家庭经济困难的 5 位学生建立“一对一”帮扶关系，并将分行党员自发捐赠的超过 8 千元爱心款转交到大赤坎小学特困学生。

2. 跨越山海征途，携手奋进同行

2024 年，厦门分行分别向厦门市侨联捐赠 15 万元，向思明区侨联捐赠 9 万



元，专项用于开展 80 岁以上老归侨爱心公益活动；8 月，为困难归侨、侨眷应届高考生发放 4 万元助学金；10 月，携手厦门市侨联向华侨大学华文学院捐赠 8.4 万元善款，设立“南侨励志”助困基金。

澳门国际银行持续向澳门同善堂、澳门日报读者公益基金会等主要慈善组织提供资金支持，向多所澳门当地教育机构捐赠善款，2024 年累计捐赠总额超 235.3 万澳门元；与澳门中华教育会举行战略合作协议签约仪式，为澳门中华教育会团体的会员学校设立“飞跃进步奖”奖学金；广州分行积极响应中共广州市委金融委员会办公室号召，对口帮扶梅州市平远县购买农副产品总计 5.21 万元人民币。

集友银行积极推动集友陈嘉庚教育基金自 2021 年起连续四年捐款赞助香港公益金“公益金医疗援助基金”；集友陈嘉庚教育基金向深圳市福田区颂雅艺术团、深圳市工程师联合会各捐赠 100 万元人民币，分别支持大湾区特殊教育发展、培养青少年工程师项目，闽港深三地牵手，为粤港澳大湾区发展贡献力量。

（二）支持教育

1. 发挥金融优势，探索“金融+教育”公益模式

2024 年，我行积极发挥金融优势，通过举办专题讲座、情景模拟演练等活动，帮助学生树立正确的金融观念。珠海分行、龙岩分行、宁德分行联合各地市金融办、市公安局、市检察院等机构，开展金融知识进校园、反诈反洗钱宣传活动；澳门国际银行加强与澳门中华教育会合作，累计举办了逾 50 场形式多样的“金融进校园”活动，涵盖金融知识普及、金融防诈骗教育及金融理财讲座等内容，覆盖了近 7,000 名教职员、学生及学生家长，向在校师生传递正确的理财观念，提升防范金融风险的能力。

珠海分行与中山大学召开校企合作交流座谈会，并签订共建实习基地协议；澳门国际银行为澳门科技大学法学院学生举办实习交流课程，并与澳门理工大学签署合作框架协议并设立专项奖学金；澳门国际银行广州分行组织策划“穗澳专列”护航暨南大学澳门籍大一新生赴内地求学路活动，积极发挥“桥梁纽带”作用，助力穗澳两地人才交流发展。



图注：澳门国际银行“穗澳专列”护航澳门新生赴内地求学路

2. 推动教育发展，建设书香社会

北京分行走进朝阳区第一所政府主导成立的随迁子女义务教育民办学校——马泉营安民小学，举办公益阅读课堂活动；集友银行支持首届“香港优秀师德师风奖评选”；集友陈嘉庚教育基金连续第二年冠名支持优秀教师表彰计划，共有62位优秀教师获得表彰；集友陈嘉庚教育基金支持“第二十四届世界华人学生作文大赛”香港赛区活动，分别为香港小学组和中学组奖项冠名为“嘉庚杯”和“集友杯”。



图注：北京分行举办公益阅读课堂活动。

（三）志愿服务

2024年，厦门分行与厦门市红十字会联合开展“百场急救知识普及公益行”项目，全年共开展51场，受众人数超3,000人；持续与厦门市中心血站联合开展“致敬热血超人”公益活动，通过支持拍摄春节前献血宣传片、组织企业专场献血活动、支持热血战队、高校献血活动等方式，加大献血知识普及和献血志愿者宣传招募力度，助力厦门市献血事业发展；参与协办由厦门市卫健委、教育局、



医疗保障局、老年大学等单位主办的“近邻健康 银领活力”厦门社区老年学堂健康讲座和义诊服务活动，深入厦门 500 多个社区，累计举办活动 77 场，参与人数超 4,300 人。

2024 年，上海分行与虹口区卫健委、虹口区北外滩街道社区卫生服务中心合作建设北外滩滨江社区卫生服务站；参与协办由上海市委宣传部、市文旅局和市新闻办等部门指导的“启航北外滩 睁眼看世界——《留法勤工俭学运动史料展》”展览；积极响应虹口区红十字会号召举办初级救护员认证培训，以党建引领“金融+赋能”助力属地发展，不断树立勇于承担社会责任的良好品牌形象。

2024 年，澳门国际银行举办第 30 届“澳门国际银行全员捐血日”活动，获澳门特别行政区颁发“团体捐血推动奖”及“捐血三十年合作奖”两项嘉奖；与澳门日报联合举办第 47 届澳门“十大新闻选举”活动，加深民众对澳门发展的关注与理解，激发市民的家国情怀与社会责任感弘扬爱国爱澳的核心价值观，传播社会正能量。

九、报告后记

（一）参考索引

指标	指标内容	采用情况
1	战略与分析	
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
2	公司概况	
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
3	报告参数	
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



指标	指标内容	采用情况
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
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	公司治理	
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	经济绩效	
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.	环境绩效	
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



指标	指标内容	采用情况
EN6	在产品和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	按重量划分的其他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
EN29	用于企业运营的产品、其他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.	社会绩效	
LA1	按就业类型、雇佣合同、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	不涉及
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	金融行业补充指南	
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



指标	指标内容	采用情况
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 2024 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十三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