

厦门银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告

编制说明

1. 报告范围

报告组织范围：本报告以厦门银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分支行及福建海西金融租赁有限责任公司。

报告时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告，上一份报告发布时间为 2023 年 4 月。

2. 数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要来自本公司内部相关统计报表，日常梳理、总结的社会责任实践案例。报告所披露的财务数据主要来自《厦门银行股份有限公司 2023 年度报告》，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，特别说明的除外。

3. 编制依据

本报告根据中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等规定编制。

4. 报告保证方式

厦门银行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

5. 发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在厦门银行官方网站（网址：www.xmbankonline.com）查阅。

目录

董事长致辞.....	3
一、关于我们.....	5
(一) 公司简介.....	5
(二) 组织架构.....	6
(三) 关键数据表.....	6
(四) 年度大事记.....	7
(五) 社会认可.....	8
二、社会责任管理.....	11
(一) 责任理念.....	11
(二) 责任体系.....	11
(三) 利益相关方沟通.....	13
三、环境篇.....	14
(一) 健全顶层设计.....	14
(二) 发展绿色金融.....	15
(三) 推进低碳运营.....	17
(四) 建设绿色文化.....	20
四、社会篇.....	20
(一) 服务实体, 推进高质量发展.....	20
(二) 融誉两岸, 助力两岸融合.....	25
(三) 金融为民, 强化市民金融.....	27
(四) 客户为先, 优化服务体验.....	31
(五) 落实消保, 保障客户权益.....	33
(六) 以人为本, 打造和谐家文化.....	37
(七) 造福社会, 践行企业责任.....	40
五、治理篇.....	44
(一) 加强党建引领.....	44
(二) 夯实公司治理.....	45
(三) 优化薪酬制度管理.....	48
(四) 强化风险管理.....	49
(五) 完善内控管理.....	49
六、展望未来.....	50
七、反馈.....	51

董事长致辞

2023年，厦门银行坚守初心，践行“服务客户，成就员工，回报股东，造福社会”的企业使命，用心服务实体经济、大力发展绿色金融、助力两岸融合发展、倾力践行企业责任，将企业发展与促进社会发展有机融合，以生动实践推动经济环境社会协调可持续发展，实现企业与社会的和谐共赢。

践行绿色发展理念，做实现“双碳”目标的助力者

绿水青山就是金山银山。我们始终致力于实现经济效益与环境效益的双赢，积极践行绿色发展理念，从战略高度上推进绿色金融发展，打造厦门银行的绿色品牌。2023年绿色贷款增长72%，持续助力构建绿色低碳的经济体系；深入推进低碳运营、绿色办公，人均用纸量、耗水量分别同比减少11%、7%，通过购买国际绿证及碳信用额度实现了运营碳中和，并在全行层面积极培育绿色和可持续文化，助力环境友好型社会建设。

坚守金融为民初心，做经济高质量发展的推动者

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。我们坚守金融本源，充分发挥金融活水作用，通过金融创新、科技赋能、减费让利等方式，持续提升对实体经济重点领域和薄弱环节的金融支持。2023年重点加大对制造业、科技创新、乡村振兴、普惠金融等领域的信贷倾斜，“乡村振兴贷”发放1.25亿元，民营小微客户群体的综合融资成本实现稳中有降。我们将金融温度传递到新市民、养老、教育、消费等领域，为新市民定制专属产品，推出服务新市民十大措施，深化“悦彩人生”老年金融服务品牌，持续提升适老化智能服务，通过大力发展信用消费贷款，支持促进消费，推动消费体验不断升级。

深化对台服务特色，做“闽台亲上亲”的促进者

两岸一家亲，共筑中国梦。我们坚信，两岸同胞血脉相连，只有加强合作，才能实现共同发展，共享繁荣成果。作为对台特色鲜明的金融机构，我们深耕两岸金融，聚焦台胞台企痛点，持续创新金融产品与服务，推出大陆首款台胞专属线上信用消费贷款产品，以丰富的专属金融产品便利台胞在生活；我们积极发挥桥梁纽带作用，“台湾高校青年实习计划”实习台生人数、合作院校双双创下新高，与厦门大学合作举办的海峡两岸大学生金融创新创业大赛受到肯定，“两岸金融合作样板银行”的金字招牌持续擦亮

展现金融企业担当，做美好和谐社会的建设者

责任重于泰山，我们深感“造福社会”的使命之厚重，始终以回馈社会、服务民生为己任，厚植慈善沃土，积极投身公益事业，为构建和谐社会贡献力量。在爱心献血的活动现场，在困难学子的圆梦之路上，在助力乡村实现自我造血的帮扶事业中，始终有厦门银行的身影。作为一家金融机构，我们用心、用情、用力做好金融消费者权益保护工作，让消保“因子”植入全员“血脉”，以负责任的态度守护好客户权益。

展望未来，我们将持续践行“造福社会”的使命，不断提升金融服务水平，深化两岸金融合作，积极履行社会责任，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献我们的力量。

厦门银行股份有限公司

董事长：姚志萍

一、关于我们

（一）公司简介

1996年，厦门银行成立于中国对外开放前沿城市——福建厦门，是大陆首家具有台资背景的城市商业银行，也是福建省首家上市城商行（股票代码 601187.SH），并于2020年获评“全国文明单位”荣誉称号。

厦门银行公司治理架构完善，股权结构稳定，是一家兼具国有、台资、民营等多种资本的混合所有制银行。第一大股东是厦门市财政局作为唯一出资人的市属国有金融控股集团——厦门金圆投资集团有限公司，金圆集团及其一致行动人合计持股比例为19.50%；第二大股东是台湾总资产第二大、市值第一大金融控股公司——富邦金融控股股份有限公司，持股比例为18.03%。

立行二十七载，厦门银行坚持走高质量发展之路，稳健耕耘，取得了丰硕的发展成果。截至2023年末，集团资产总额3907亿元，各项主要财务指标均符合监管要求，主体信用评级AAA级；全行现有117个现代化经营网点，经营区域覆盖福建省和重庆市，员工约3800人，设有一家控股子公司（福建海西金融租赁有限责任公司）和两家持牌专营机构（厦门自贸试验区资金营运中心、理财中心），是区域内金融市场业务资格和牌照较为齐全的城商行。

一直以来，厦门银行牢记服务地方经济的使命，坚持做小微企业的主办银行，在制造业、科技创新、绿色发展、普惠金融等重点经济领域加大资源投入，持续加强对实体经济的支持力度。

作为一家具有台资背景的银行，厦门银行充分发挥对台优势，在两岸金融合作方面先行先试，致力于打造“两岸金融合作样板银行”，专门设立了跨全行各业务条线的“台商金融部”，整合资源，创新对台金融，切实帮助台企解决融资难题，助力台胞在大陆安居乐业。

近年来，厦门银行不断夯实可持续发展基石，坚定推进大零售战略转型，提升零售金融服务能力，致力打造成为一家具有品牌美誉度和客户体验度的零售精品银行。

面向未来，厦门银行将继续秉承“立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民、服务两岸台商”的市场定位，加快品牌化经营、区域化布局、综合化发展步伐，全力打造融誉两岸、价值领先的综合金融服务商。

(二) 组织架构

截至 2024 年 4 月，本公司组织架构如下：

全行组织架构图



(三) 关键数据表

	指标	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年	单位
经济 指标	总资产	390,663,859	371,208,019	329,494,574	285,150,280	千元
	营业收入	5,602,714	5,895,086	5,315,527	5,555,613	千元
	股东权益	30,514,043	24,743,850	23,265,278	19,673,630	千元
	净利润	2,752,400	2,571,721	2,212,914	1,856,002	千元
	利润总额	2,641,765	2,474,592	2,361,858	1,835,288	千元
	纳税总额	819,703	890,790	1,062,982	690,359	千元
	资本充足率	15.40%	13.76%	16.40%	14.49%	%
	不良贷款率	0.76%	0.86%	0.91%	0.98%	%
社会 指标	拨备覆盖率	412.89%	387.93%	370.64%	368.03%	%
	营业网点数	117	109	87	68	家
	员工总数	3822	3678	3134	2840	人
	女性员工占比	53.53%	53.21%	53.41%	53.24%	%

	女性管理人员数	248	267	231	193	人
	员工年人均培训次数	32.38	26.3	25.36	14.1	次
	公益捐款总额	6,521,165.00	6,825,645.60	8,522,227.22	10,378,909.74	元
环境 指标	绿色贷款余额	7,111,012.96	4,130,641.10	1,827,271.81	842,744.26	千元
	绿色贷款占比	3.65	2.2	1.11	0.63	%
	绿色贷款客户	229	144	90	27	家
	绿色贷款笔数	729	428	252	112	笔
	营业、办公活动的人均用水量	20.99	22.53	25.19	27.45	吨
	营业、办公活动的人均用电量	5271.98	4,917.90	5,688.77	5,832.49	千瓦时
	营业、办公活动的人均用油量	26.76	26.97	28.21	29.13	升
	营业、办公活动的人均用纸量	0.32	0.36	0.45	0.51	万张

(四) 年度大事记

1月9日，本公司落地厦门市首笔“技术创新基金新电双碳项目”贷款。

3月14日，本公司首个“金融消保驿站”落户厦门金山社区。

5月9日，本公司与厦门大学合作举办“厦门银行杯”第一届海峡两岸大学生金融创新创意大赛。

5月16日，本公司厦门杏林支行取得集美区国库集中支付代理资格行政许可，实现厦门全辖区集中支付代理资格的全面覆盖。

5月27日，本公司举办厦门银行第七届集体婚礼。

6月8日，本公司莆田分行举行党建品牌发布暨共建签约仪式，正式发布党建子品牌“木兰党旗红”。

6月21日，本公司泉州分行举行党建品牌发布暨共建签约仪式，正式发布党建子品牌“扬帆者·海丝情”。

7月5日，本公司宁德分行举行党建品牌发布暨共建签约仪式，正式发布党建子品牌“金融中心·山海梦”。

7月13日，2023年度厦门银行台湾高校青年实习计划拉开帷幕，126名台籍学生齐聚厦门银行，共同开启为期一个月的实习生活。

7月13日，厦门银行股份有限公司2023年无固定期限资本债券（第一期）发行完成，发行规模为人民币35亿元，前5年票面利率为3.95%，募集资金用于补充本公司其他一级资本。

8月5日，首家“福建省台胞之家联谊站”正式在厦门银行宁德分行挂牌成立。

8月25日，本公司举办第十三届“赠人玫瑰 手留余香”无偿献血活动。

9月5日，本公司推出台胞专属线上信用消费贷款产品“台e贷”，填补台胞在陆线上信用贷空白。

10月8日，福建省全国人大代表莅临本公司开展两岸融合发展示范区建设专题调研。

11月18日，本公司成功举办第十届职工运动会。

11月21日，本公司举行厦门银行第三届“漳州·台商周”活动。

11月2日，本公司落地福建省首笔数字人民币离境退税业务。

12月14日，本公司福州分行获评2023年国家外汇管理局福建省分局外汇合规A类行。

12月22日，本公司南平分行举行分行乔迁仪式，并发布党建子品牌“红篇绘就武夷梦”。

（五）社会认可

1. 本公司荣获上海票据交易所授予的“优秀综合业务机构”称号。
2. 本公司荣获中国外汇交易中心授予的“年度市场影响力机构”称号。
3. 本公司荣获中国上市公司协会授予的“上市公司2022年报业绩说明会最佳实践”称号。
4. 本公司荣获厦门市地方金融监督管理局、中国人民银行厦门市分行、国家金融监督管理总局厦门监管局评定的“2022年度服务民营企业突出贡献银行一等奖”。
5. 本公司荣获厦门市工业和信息化局、中国人民银行厦门市分行、国家金融监督管理总局厦门监管局授予的“2023年厦门市小微企业金融服务优秀机构”称号。
6. 本公司荣获厦门市科学技术局授予的“厦门市科技金融优秀合作机构（十周年）”称号。
7. 本公司荣获中国人民银行厦门市分行评定的“2023年度厦门市金融统计工作考评一

等奖”。

8. 本公司荣获福建省金融工作办公室、福建省财政厅、中国人民银行福州中心支行、国家金融监督管理总局福建监管局评定的“2022年度服务民营企业和中小微企业发展激励评价排名三等奖”。

9. 本公司“E秒贷”产品荣获福建省银行业协会、福建省保险行业协会授予的“福建首届服务新市民十佳金融产品”称号。

10. 本公司荣获北京国家金融科技认证中心授予的“金融数字化转型能力成熟度评估-先行机构”称号。

11. 本公司“台e贷”产品荣获中国人民银行厦门市分行、厦门市地方金融监督管理局评定的“第四届厦门市金融科技优秀项目三等奖”。

12. 本公司“供货贷”产品荣获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颁发的“2022年度厦门市支持民营企业十佳金融产品奖”。

13. 本公司“信贷工厂2.0”零售普惠信贷风控策略体系荣获城银清算服务有限责任公司颁发的“风险管理创新优秀案例奖”。

14. 本公司“消费金融数字化信用风险管理体系”在城银清算服务有限责任公司主办的“2023年度城市金融服务优秀案例评选”中荣获“十大网络影响力优秀案例奖”。

15. 本公司“新短信平台项目”“对公开户流程再造项目”在城银清算服务有限责任公司主办的“2023年度城市金融服务优秀案例评选”中荣获“运营管理创新优秀案例奖”。

16. 本公司荣获中国银联股份有限公司颁发的“银联卡产品合作优秀奖”。

17. 本公司荣获银行业数字化创新（中国）峰会颁发的“年度银行业最佳智能风控奖”。

18. 本公司荣获《每日经济新闻》颁发的第14届金鼎奖“年度卓越普惠金融奖”。

19. 本公司荣获《银行家》杂志颁发的“2023年度银行家风险管理创新优秀案例奖”。

20. 本公司荣获《财经中国》杂志颁发的“2023年度零售银行·介甫奖”。

21. 本公司荣获《证券时报》颁发的“2023年度和谐投资者关系银行天玑奖”。

22. 本公司“空中柜台建设及应用项目”在《金融电子化》杂志主办的“第十四届金融科技奖评选”中荣获“金融科技赋能业务创新奖”。

23. 本公司漳州分行荣获漳州市地方金融监督管理局、漳州市财政局、中国人民银行漳

州市分行、国家金融监督管理总局漳州监管分局授予的“漳州市 2022 年度突出贡献银行”称号。

24. 本公司三明分行荣获中国人民银行三明市分行授予的“2022 年度金融消费者权益保护评估 A 级”荣誉称号。

25. 本公司南平分行综合管理部荣获中华全国总工会授予的“全国工人先锋号”荣誉称号。

26. 本公司重庆分行营业部荣获中华全国妇女联合会授予的“全国巾帼文明岗”荣誉称号。

27. 本公司泉州分行荣获中国红十字会授予的“中国红十字奉献奖章”。

28. 本公司泉州分行荣获福建省红十字会授予的“福建省红十字人道金质奖章”。

29. 本公司宁德分行荣获福建省台湾同胞联谊会授予的“福建省台胞之家联谊站”称号。

30. 本公司龙岩分行营业部荣获福建省妇女联合会授予的“福建省巾帼文明岗”荣誉称号。

31. 本公司宁德分行荣获中共宁德市委组织部、中国人民银行宁德市分行授予的“金融助理员助力乡村振兴工作先进单位”称号。

32. 本公司龙岩分行新罗支行荣获龙岩市总工会授予的“龙岩市模范职工小家”荣誉称号。

33. 本公司莆田分行荣获莆田市金融团工委、国家金融监督管理总局莆田监管分局、共青团莆田市委评定的“金融青年支持莆田市绿色经济发展示范区建设风采展示活动三等奖”。

34. 本公司漳州分行荣获共青团漳州市委、漳州市青年联合会授予的“第六届漳州青年五四奖章集体”荣誉称号。

35. 本公司泉州分行南安支行、鲤城支行荣获共青团泉州市委授予的“2024—2026 年青年文明号”荣誉称号。

36. 本公司南平分行三元支行、建瓯支行荣获共青团南平市委授予的“2023—2025 年青年文明号”荣誉称号。

37. 本公司三明分行永安支行荣获共青团三明市委授予的“2023—2025 年青年文明号”

荣誉称号。

38. 本公司宁德分行东侨支行荣获共青团宁德市委授予的“2023—2025 年青年文明号”荣誉称号。

39. 本公司厦门开元支行、海沧支行荣获《海峡导报》主办的“2023 年度厦门市民满意银行网点暨优秀团队评选”中荣获“厦门市银行机构最满意银行网点”称号。

40. 本公司重庆分行《养老钱》微视频荣获全国普及法律常识办公室评定的“第十八届全国法制动漫微视频作品征集活动优秀奖”。

二、社会责任管理

（一）责任理念

文化主题：海潮文化—稳健 更团结 更进取

企业使命：服务客户，成就员工，回报股东，造福社会

企业愿景：打造融誉两岸，价值领先的综合金融服务商

核心价值观：客户为先，诚信为本，专业共进，同心共益

企业精神：鼓浪争先

品牌口号：心手相连，承诺百年

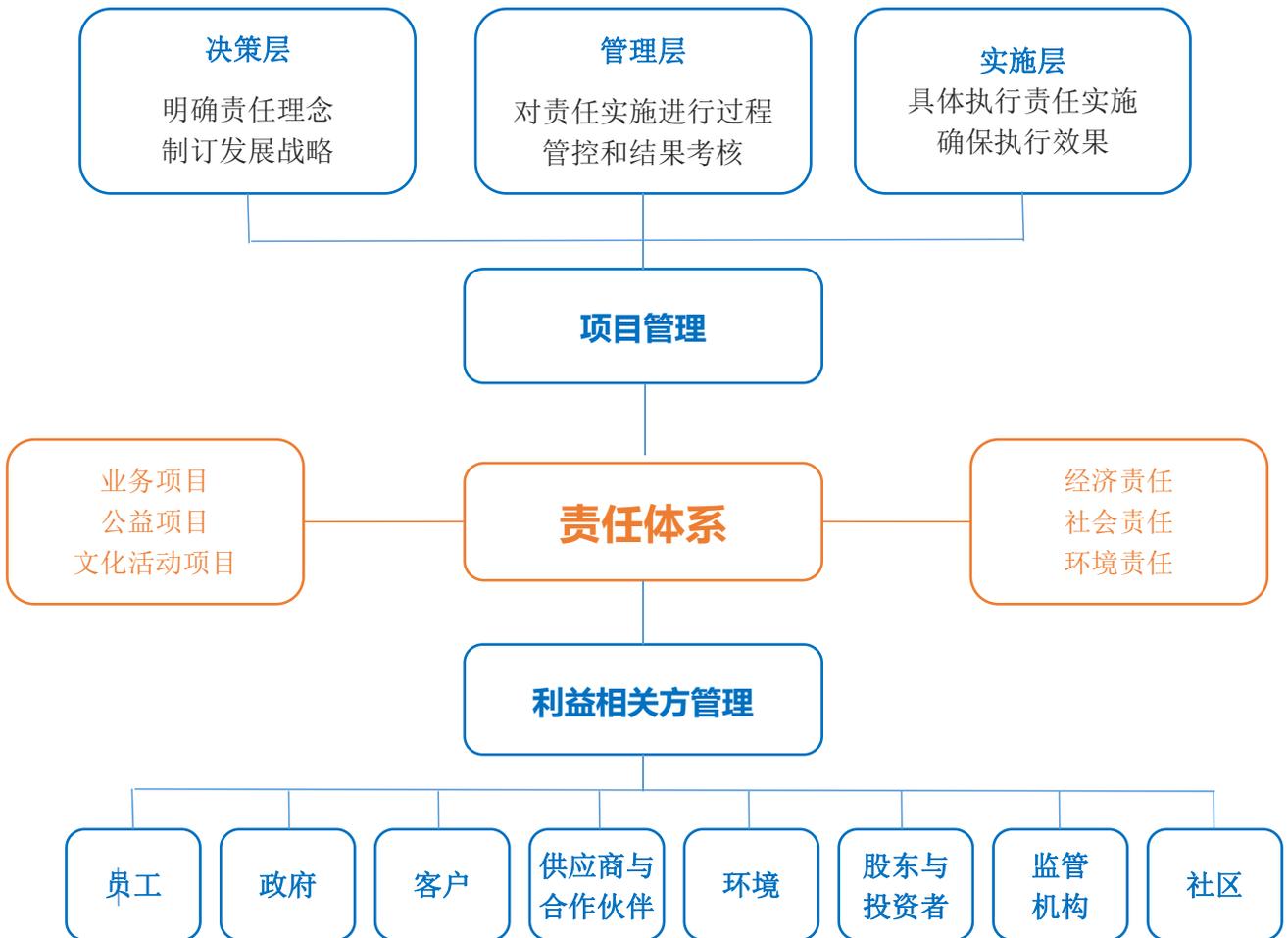
（二）责任体系

本公司坚持将自身的愿景和使命与社会的可持续发展紧密融合，把企业社会责任意识融入到战略规划、公司治理、业务发展和企业文化建设中，并依托金融专业优势将其转化为具体行动，主动承担经济责任、社会责任和环境责任，服务经济社会可持续发展大局，以实现自身与各利益相关方的共同进步和可持续发展，促进企业与社会实现和谐共赢。

	目标	内部举措	外部举措
经济责任	促进经济高质量发展	守法合规、诚信经营、为股东创造更多价值	服务实体经济、支持小微企业成长、助力地方经济发展、服务两岸经贸商旅、服务广大城市居民

社会责任	促进社会和谐发展	关爱员工、保护消费者权益、提升客户满意度	扶贫助困、支持公益、构建和谐社会
环境责任	促进环境可持续发展	建设低碳银行	发展绿色金融、规避环境风险

依托完善的社会责任管理体系，本公司已形成由决策层、管理层和实施层自上而下、层层落实的组织体系，同时将履行经济责任、社会责任、环境责任与开展业务经营、参与社会公益项目、建设企业文化有机结合，努力实现本公司的发展与利益相关方的期望相契合。



(三) 利益相关方沟通

本公司高度重视来自利益相关方的期望与诉求，积极拓宽沟通渠道，持续健全与利益相关方的长效沟通机制，积极开展与利益相关方相关的工作，持续提升自身实力，不断提高实现利益相关方期望的能力，并将此作为本公司履行社会责任、实现可持续发展、促进各方和谐共赢的有效途径。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	主要回应
政府	支持实体经济 助力两岸交流 实施普惠金融 支持社会民生 依法诚信纳税	日常沟通 专题汇报	遵守法律法规 金融支持实体经济发展 持续开展普惠金融 开展对台金融服务和文化交流活动 积极参与社会公益活动
监管机构	完善公司治理 维护金融稳定 强化风险管控 确保合规经营 保障客户权益	准入审批 现场与非现场检查 报送经营情况 重大事项报告	持续完善公司治理体系 实施全面风险管理 完善合规体系与内部控制建设 普及金融知识
股东与投资者	健全公司治理 深化转型改革 可持续的投资回报 保障股东权益 强化信息披露 增强抗风险能力	定期报告与信息公告 股东大会 日常沟通	持续完善公司治理体系 强化战略规划引导 实施全面风险管理 持续实施降本增效 及时开展信息披露 加强投资者关系管理
客户	推动金融普惠 创新金融服务 提升用户体验 保障客户权益	日常沟通与座谈会 客户信箱 客服热线 门户网站、微信公众号、微博等	加强消费者权益保护 提升文优服务水平 强化客户服务能力 持续进行业务和产品创新 加强金融科技运用 普及金融知识
员工	保障合法权益 职业发展机会 员工成长发展 提升员工福祉	职工代表大会 定期面谈 员工座谈 走访慰问	遵守国家法律法规 完善工会机制 持续畅通职业生涯通道 提供多元化培训 保障员工平等、公平的权益 及时跟踪员工满意度反馈 开展形式多样的企业文化活动

			关心员工及家庭困难
供应商 与合作 伙伴	公平透明的合作 诚信履约 实现互利共赢 关注成长发展	招投标 走访调研 日常沟通	加强采购管理 实施项目合规采购 基于平等、互惠、互利原则开展 合作
社区	提倡和谐发展 促进社区发展 支持民生改善 实施公益帮扶	社区活动 走访调研 日常沟通 社区共建	维护社区公共关系 金融支持社区发展 开展金融知识普及 参与社区公益活动
环境	支持绿色发展 支持环境保护 规避环境风险	客户走访 风险评估	发展绿色金融 开展绿色公益活动 推行低碳运营 发展电子银行

三、环境篇

本公司深入学习贯彻习近平生态文明思想，积极服务国家“双碳”战略，积极响应国家发展绿色金融、保护生态的号召，将绿色发展理念融入自身发展战略与经营活动中，持续推进绿色金融发展，支持绿色经济、低碳经济、循环经济，积极践行低碳运营、绿色办公，助力环境友好型社会建设，共同建设绿水青山的美丽中国。

（一）健全顶层设计

本公司积极践行绿色发展理念和“双碳”目标战略，将绿色金融发展纳入全行战略任务。从顶层战略规划设计到落地执行，不断推动金融资源优先向绿色经济、低碳经济、循环经济等泛绿色环保及可持续发展领域配置。

1. 强化组织落实

在顶层设计上，指定董事会下设战略委员会负责绿色金融工作，监督、评估本机构绿色金融发展战略执行情况。

在经营管理层，设立了绿色金融工作领导小组及绿色金融工作小组，统筹协调全行绿色金融工作的具体安排与执行，明确了涵盖全行多个部门的绿色金融工作的权责分工。绿色金融工作领导小组由总行行长及副行长组成，绿色金融工作小组由公司业务管理部担任组长单位。明确绿色金融的跨部门协作机制，跨条线存在分歧的绿色金融工作事项由综合金融联席会协调解决。

在分支行层面，各分支机构指定一名高级管理人员参与绿色金融工作的统筹安排与推进执行，在各分行公司部设置绿色金融岗，完成分行的绿色金融日常工作及能力建设。

2.完善制度保障

本公司遵照监管要求及参照同业绿色金融的良好实践，积极完善和优化内部制度。制定了《厦门银行绿色金融工作方案》，指导分支机构在总行规划和制度的指引下，大力开展绿色金融业务。同时，在与绿色金融相关的信贷资源配置、内部资金转移定价和经济资本占用、简化绿色审批通道、完善激励约束机制等层面都进行了一系列积极的尝试和探索。

（二）发展绿色金融

报告期内，本公司坚持以绿色发展理念引领自身经营行为，贯彻落实《绿色信贷指引》等绿色金融政策，严格执行《福建省银行业存款类金融机构（法人）绿色信贷业绩评价实施细则(试行)》等有关规定。

1.绿色信贷

本公司深入贯彻落实习近平生态文明思想，持续耕耘绿色重点领域，覆盖重点绿色环保产业，创新推出更加丰富多元、顺应市场需求的绿色金融产品，完善本公司的绿色金融产品矩阵，推出“光伏贷”“节能减排贷”、碳排放权质押贷款等绿色信贷产品，并持续探索取水权等环境权益贷款的可行性，发挥与本行控股子公司福建海西金融租赁有限责任公司一体化行司联动优势，为客户提供绿色租赁整体服务方案。

在资源保障方面，本公司优先保障绿色金融信贷额度，重点支持节能环保、新能源、新材料等重点产业，实施内部定价优惠等政策，对绿色信贷客户给予差别化考核；在产品培训方面，持续对客户经理开展绿色信贷专题培训，加强绿色项目的营销与服务意识。

本公司推出“环保一票否决制”，对不符合绿色信贷规定的环境保护违法违规、安全生产违法违规、落后产能、职业病预防控制措施不达标且尚未完成整改或淘汰的企业或项目，持续严格执行一票否决。

截至报告期末，本公司绿色贷款余额为 71.11 亿元（人行口径），同比增幅 72.18%；绿色贷款客户数同比增长 59.03%；绿色贷款占比 3.65%，较去年提升 1.45 个百分点。本公司新发放绿色贷款主要用于基础设施绿色升级、清洁能源、节能环保产业等。2023 年 11 月成功发放首

笔“光伏贷”，实现电站运营企业免房产抵押融资，切实解决了光伏企业融资难、融资贵的问题。

【案例】成功承做厦门市首笔“技术创新基金新电双碳项目”贷款

CH 科技集团旗下 XD 光学（厦门）有限公司是厦门市一家从事光电制造的合资企业。基于降本增效、绿色化转型的需求，该公司拟利用现有场地建设“屋面太阳能光伏项目”。该项目是福建省最大的光伏一体化建筑项目，总投资 9545 万元，每年可减少二氧化碳排放 1.56 万吨。该项目同时属于厦门市技术创新基金下的“技术创新基金新电双碳项目”的支持范围。了解到该企业的金融服务需求后，本公司迅速成立专项服务小组与企业对接，成功承做了厦门市首笔“技术创新基金新电双碳项目”贷款，成为技术创新基金业务合作银行中首家落地该业务的银行。由于该项目属于碳减排支持工具中“太阳能利用设施建设和运营”分类，可同时享受技术创新基金扶持和碳减排支持工具资金支持，因此该项目也是福建省地方法人银行落地的首笔利用“碳减排支持工具”发放的绿色信贷。截至 2023 年末，本公司已为该项目提供长期固定资产融资 5605 万元，折合每年减排二氧化碳 9172 吨。

2.绿色项目

2023 年 11 月，本公司成功发行一期绿色金融债券。本次发行的债券发行期限 3 年期，发行规模 10 亿元，票面利率 2.89%，募集的资金将全部用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》规定的绿色项目，助力福建省内绿色项目建设。截至 2023 年末，本公司已累计发行 20 亿元绿色金融债券。

2023 年 10 月，本公司成功落地首笔可持续发展挂钩银团贷款。本公司作为联合牵头安排行，与瑞穗银行、中国信托商业银行等十余家银行共同为漳州奇美化工有限公司新建年产 18 万吨 PC 项目发放了银团贷款。本笔银团贷款额度共计 20 亿元，通过贷款利率与可持续发展指标挂钩的形式，激励借款人主动改善可持续发展指标。这也是当前全球通行推动减排降耗的重要经济手段。

3.创新成果

作为福建省首家上市的地方城商行，本公司始终紧跟地方政府政策支持方向，不断创新产品模型，支持绿色环保产业。

报告期间，本公司建立了覆盖全行对公客户的 ESG 对客风险评价系统，将外部 ESG 评级结果

与本公司内部评级模型结合，优先支持 ESG 高评分企业，从源头上控制贷款的环保风险，助力构建绿色、低碳、可循环的经济发展模式。

本公司于 2022 年正式成为中国金融学会绿色金融专业委员会（以下简称“绿金委”）理事单位。报告期内，本公司积极参与并承担绿金委相关研究，相关研究成果发布在绿金委官网。

（三）推进低碳运营

本公司将绿色低碳发展理念融入日常经营活动中，倡导绿色办公、低碳环保的运营理念，在办公场所、办公设施设备和运营理念方面，以“环保优先、节能优先、绿色优先”为宗旨，全力打造绿色节能型企业，助力实现人与自然的和谐共生。

1.绿色办公

限制使用一次性用品。在办公室、餐厅、员工休息区设立饮水机，提供可重复使用的水杯、餐具，方便员工使用。禁止在办公室、会议室等场所使用不可降解的水杯、资料袋等一次性塑料用品，降低对环境的影响，营造可持续发展的办公环境。

持续推行无纸化办公。一是推广电子文档使用。鼓励员工使用电子文档进行办公，包括电子邮件、电子表格和电子文档编辑软件等。二是建立电子文件存储系统。建立企业网盘作为电子文件存储系统，方便员工存储、查找和共享文件。三是优化办公流程。通过数字化流程提升办公效率，减少纸质文件的使用。四是加强员工培训。对员工进行无纸化办公培训，帮助员工更好地利用电子工具进行办公。五是鼓励开展线上视频会议。本公司持续升级视频会议系统及加强视频会议设备建设，目前已实现营业网点全覆盖，移动办公终端实现全员覆盖。

提倡办公用品循环利用。优先采购可循环利用的办公用品，不使用一次性硒鼓和一次性签字笔，推广使用中性笔以更换笔芯循环利用；以节约为原则按需领用办公文具，使用人应妥善保管、正确使用、爱护办公文具；对于闲置、仍可使用的办公文具，回收转交单位供其他人员继续使用。

2.节能降耗

（1）在技术改造方面：本公司致力于使用高效节能的照明设备、节能型电器和节能建筑材料，逐步推进新能源车的使用，积极探索适用于本公司的节能降耗管理系统。截至 2023 年底，本公司人均用纸量同比减少约 11%，人均耗水量同比减少约 7%。

(2) 在管理措施方面：发布《厦门银行关于绿色办公节能减排行动方案》，制定合理的节能降耗计划，减少办公活动过程中的能源浪费，并将绿色办公融入绩效考核方案，通过教育宣传和激励措施，引导员工养成节能减排的良好习惯和意识。

(3) 在采购管理方面：本公司在采购商品和服务时，考虑到环境和可持续发展的因素，优先选择对环境友好、资源节约和具有更好社会效益的产品或服务。如在供应商准入及采购项目的评审中，要求供应商遵守环保法规和标准，减少废水、废气和固体废弃物排放，推动供应商实施绿色生产。优先选择环境友好型产品，降低对非再生资源的依赖，减少能源的消耗。

(4) 在环境保护方面：关闭不必要的电器设备，使用节能灯和节能电器，及时修复损坏的电器设备；合理使用和管理用水资源，修复漏水问题，提倡员工节约用水；推广绿色交通方式，鼓励员工步行、骑行或使用公共交通工具上下班，减少汽车的使用；倡导光盘行动，鼓励员工按需所取，适量就餐，避免造成食物资源浪费。

报告期内，本公司持续开展碳盘查工作，出具《厦门银行温室气体盘查报告书》，完整披露本公司 2022 年温室气体碳排放量，并通过注销 425 吨核证减排量（VCU）及采购 18049 张国际可再生能源电力证书（I-REC）用于中和 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间产生的温室气体碳排放，实现了运营碳中和。

3. 垃圾分类

为规范生活垃圾分类工作流程，强化生活垃圾分类的全过程管理，严格执行“四分类”“四环节”各项标准要求，进一步促进垃圾分类成为本公司每位职工的自觉行为和生活习惯。本公司制定了《厦门银行办公场所生活垃圾分类工作实施方案》，成立领导小组，并下设办公室，挂靠总行行政管理部，负责领导小组的日常工作，协调、督促各机构落实垃圾分类与管理工作，并不定期组织小组成员对各机构进行垃圾分类抽查，促进各机构认真做好垃圾分类工作。

本公司在总行大楼各楼层张贴垃圾分类指南，放置可回收物垃圾、厨余垃圾、其它垃圾桶，引导员工正确进行垃圾投放。在公共茶水间放置厨余垃圾和其他垃圾复合桶，独立茶水处放置厨余垃圾桶；在各区域统一设置“有害垃圾”临时存储处等。通过上述措施培养本公司职工的垃圾分类意识，将垃圾分类融入日常生活点滴，养成一个良好的生活习惯，提高本公司职工素养。

【案例】

本公司各级党支部积极带头开展总行大楼周边环境垃圾清理活动。在清理过程中对垃圾进行正确分类，并将可回收垃圾、其他垃圾等进行分开收集及处理。环境清理活动是本公司为美化家园、改善生活办公环境而推出的一项常态化行动。用行动支持环境保护，让我们的家园变得更加美丽，让我们每个人都成为环境保护的有力推动者。

4.低碳基建

本公司在建筑建设过程中始终坚持采用低碳技术和遵循可持续发展原则，致力于减少温室气体的排放，降低能源消耗，并提高资源利用效率。

（1）在能源效率上：通过优化建筑物的能源系统，如采用高效的绝缘材料、节能灯具和高效的建筑设备，减少能源消耗；

（2）在材料选择上：优先选择可再生、环保和低碳的建筑材料；

（3）在智能控制系统上：积极探索应用智能控制系统，精确控制建筑内的能耗；

（4）在水资源管理上：通过收集和利用雨水回收等措施，实现水资源的节约和循环利用；

（5）在建筑物设计与建筑结构上：采用可持续发展的建筑设计和结构，如多层复合墙体、透明热隔断等，提高建筑的能效。

【案例一】

厦门银行泉州分行大厦秉承“低碳、环保、舒适、节能”绿色管理理念，追求可呼吸的生态建筑，在设计、施工、材料使用等方面始终践行环保、可持续的理念，使大厦达到节能、节水、节材效果。厦门银行泉州分行大厦荣获“2022年度福建省建设工程省级优质工程奖（闽江杯）”“2023年度华东地区优质工程奖”，是泉州首个美国绿色建筑 LEED 金级认证及福建省二星级绿色建筑评价标识建筑双认证的写字楼项目。

【案例二】

厦门银行总行大厦目前处于大楼主体工程建设阶段，在设计建设中严格执行绿色建筑二星标准，建筑砌筑外墙采用自保温技术体系，外立面大量采用本土浅色花岗岩石材，配合玻璃幕墙，既充分利用天然采光和自然通风，又保证了围护结构的保温、隔热、隔声、遮阳等性能。主要功

能房间中设置空气质量监控系统，对室内二氧化碳浓度进行数据采集分析，并与通风系统联动，保证室内空气质量。建筑和室内照明采用高效照明灯具，色温控制在 4000K 以内，夜景照明符合光污染限制要求。室外场地按照海绵城市要求设置雨水花园、下沉绿地、透水铺砖等措施，年径流总量控制率为 62.53%，满足生态指标 60%的要求。

（四）建设绿色文化

本公司重视绿色文化建设，加强绿色及可持续理念的培育与宣导，致力于培植全行员工形成绿色文化，反哺涵养社会，从倡导员工“八小时之外”绿色行为习惯入手，培育全行层面的绿色及可持续文化。

一是制定绿色政策和碳减排计划。明确在环境保护和可持续发展方面的愿景和使命。二是强化员工培训。加强员工对绿色理念和环境保护知识的培训，提高员工的环境意识和社会责任感。三是推行资源节约举措。如减少用纸、节约能源等，优化业务流程和使用环保设备来降低资源消耗。四是积极参与社会公益活动。践行社会责任，支持环境保护组织和项目，提高公众对本公司的认可度。五是协同推动。与其他金融机构、环保组织和政府部门等建立合作关系，共同推进绿色文化的发展和实施。六是强化评估。加强对环境风险的管理和评估，防范和应对可能的环境风险和影响。

四、社会篇

（一）服务实体，推进高质量发展

1.助推地方发展

持续加强对制造业企业的支持。报告期内，本公司为加强制造业企业，尤其是中长期制造业贷款的投放，将中长期制造业贷款余额增量任务纳入分行 KPI 考核，同时，在考核上减免中长期制造业贷款资本占用费，鼓励并推动业务团队加强制造业企业的金融支持和信贷投放。截至 2023 年末，本公司制造业贷款余额（含贴现）238.70 亿元，同比增幅 8.54%，其中，中长期制造业贷款余额 131.93 亿元，同比增幅 32.59%。

此外，本公司还发挥控股子公司福建海西金融租赁有限责任公司在金融租赁“融资+融物”的

特色和优势，通过直租与回租产品，对当地制造业企业设备的更新换代、升级改造、经营周转提供资金支持，同时通过厂商租赁业务模式，为当地制造业企业下游客户提供融资租赁服务。

重点扶持科技型企业。报告期内，本公司延续 2022 年出台的“高新贷”客群专案，持续加大对专精特新、高新技术、科技小巨人等科技型企业的支持力度，做好“科技金融”大文章。本公司充分认识到科学技术是第一生产力，坚定不移支持国家高水平科技自立自强的方针，在总分行同步成立科技金融工作专班，探索对科技型企业全生命周期的支持方案。针对符合专案要求的科技型企业，采取优化评分评级模型、在考核上减免贷款风险资本占用费等支持措施。截至 2023 年末，本公司“高新贷”专案客户超 1000 户，表内外融资余额超过 140 亿元。

【案例】量身定制支持“科技+绿色”双重属性企业

ZC**科技（福建）有限公司（以下简称“ZC 公司”）是专业从事锂电池、电池管理系统及相关集成产品和锂电池材料的研制、生产、销售和市场应用开发的高科技企业，ZC 公司拥有国家级高新技术企业资质，在全球新能源科技企业中处于同业领先地位。ZC 公司致力于成为能源价值创造者，构建全方位能源运营体系，为以车用、船用、储能为代表的新能源全场景应用市场提供完善的产品解决方案和全生命周期管理。随着国家大力鼓励发展新能源，绿色环保、节能减碳成为企业转型及高质量发展趋势，ZC 公司牢牢把握经营主业，近年来集团资产规模持续增长，主要系自有资金不断投入、银行项目贷款增加，投入到本部及子公司项目建设。随着经营规模扩大，应收、应付、预收、预付也随之增长。ZC 公司在厦门的锂离子电池生产项目及 ZC 公司母公司出于项目建设、自身运营的需要，向本公司申请授信。

本公司了解到 ZC 公司项目建设及运营的资金需求后，认为 ZC 公司具备科技+绿色双重属性，符合国家战略导向，也符合本公司经营理念中优先支持的范畴。本公司第一时间开展总分行协同联动，为其量身设计授信方案，为 ZC 公司设计了涵盖项目贷款和流动资金贷款、承兑汇票、信用证、进口项下押汇等品种的综合授信方案。截至 2023 年末，ZC 公司及母公司在本公司的表内外授信余额超 8.5 亿元，其中项目贷款余额超 6500 万元。本公司将持续深化与 ZC 公司的业务合作，将对科技的支持不折不扣落到实处。

2.支持民营小微

本公司秉承“立足地方经济、服务中小企业”的市场定位，以市场需求为驱动，让科技手段

赋能金融服务，切实满足支持民营企业、小微企业的多元化金融需求。截至 2023 年末，本公司民营企业（私人控股+个人经营性贷款）贷款余额 1070.31 亿元，在企业类贷款余额中占比 72.27%，同比增幅 7.45%；小微企业贷款余额（含个人经营性贷款）1300.32 亿元，同比增幅 14.36%，占各项贷款比例 66.79%¹。

健全“敢贷、愿贷、能贷”长效机制。本公司延续 2022 年提出的扶持民营经济政策，继续明确设置民营企业贷款余额增长目标及不良贷款容忍度考核指标：在不良贷款容忍度考核方面，2023 年度民营企业不良贷款比率容忍度为 2.63%，较一般对公企业提高 1 个百分点。同时，本公司进一步完善各项尽职免责制度，于 2023 年修订印发《关于〈厦门银行股份有限公司对公授信工作尽职免责实施细则（2019 年 11 月）〉的补充通知（2023 年 2 月）》（厦门银行授管〔2023〕6 号），明确可予以授信责任人全部或部分免责的三种情形，规定授信工作人员包括从事贷前调查、贷中审查及审批、贷后管理等各环节工作的人员。

公平开展民营企业授信业务。2023 年底，本公司开展“民营企业歧视条款”排查工作，对涉及的产品办法、制度流程和表述提出明确的整改计划，确保做到民营企业非歧视、不偏不倚，做到对民营企业“一视同仁”。

着力提升民营企业信贷服务效率。报告期内，本公司积极运用金融科技手段，开发构建用于评价授信额度 1000-3000 万元的“民营中小企业”客户风险等级的评分模板（项目还处于进行中），用于辅助贷前准入、贷中信贷策略调整及贷后管理，有效控制信贷风险，提升贷款审批效率。另外，还通过合理下放审批权限及简化授信年审相关工作的方式，提升民营企业信贷服务效率。

科技赋能，增强小微贷款可获得性。为更好地解决小微企业融资难融资贵问题，本公司十分重视小微贷款的可持续性和可获得性。报告期内，本公司上线了信贷工厂 2.0，推出普惠小微企业线上抵押贷、信用贷等产品模块，切实增强小微企业贷款业务的可获得性。同时本公司积极与厦门市科技局对接，实现科技信用贷产品线上化，丰富小微企业线上产品体系，进一步提升小微企业融资便捷性，满足小微企业融资需求。此外，根据区域特色推出有针对性的产品专案，如在莆田地区针对莆田医药行业特点推出“药供贷”专案，专项服务中小医药流通企业；在宁德地区为古田县食用菌产业链的小微企业、个体工商户提供见贷即保产品专案“菌菇贷”等。

民营小微客户群体的综合融资成本稳中有降。报告期内，本公司继续加大让利力度，通过降

¹ 国家金融监督管理总局口径

低贷款利率、减少收费等方式持续降低民营小微企业的综合融资成本。在降低利率方面，2023年投放的民营企业加权平均利率为3.69%，较去年同期有所下降，普惠小微企业加权平均利率也较去年同期下降0.28个百分点。在减少普惠小微收费方面，持续加大减费让利力度，对普惠小微客户服务费用实行“应免尽免”。报告期内，本公司减费让利总金额达1.58亿元，年度目标达成率为132.84%，超额完成全年目标，减费让利工作成效显著。

此外，本公司主动对接续贷需求，推出的“接力贷”产品可为民营小微企业、个体工商户、小微企业主提供无还本续贷服务，降低企业融资周转成本。截至报告期末，本公司当年已为私人控股的民营企业（含个体工商户）发放“接力贷”超6700笔，金额约220亿元。

【案例】厦门市首贷续贷专项增信子基金

厦门FH技术有限公司成立于2021年，是一家致力于纳米级碳材料自主研发、生产和销售的产品和解决方案提供商。新上的导电剂一期生产线是该公司首次固定资产投资，引进国内全自动化生产设备，年可生产2000吨复合导电浆料。该企业是厦门市重点招商引资企业，成立初期，产线建设、设备购置和日常经营中均需要资金投入，但因企业尚未大规模生产，企业盈利能力未显示，如果融资成本过高将不利于初创期企业进行研发生产。本公司了解到企业的这一现状，主动与企业取得联系，通过走访企业进一步了解到，企业所处的新能源新材料产业，到2025年产业规模将突破千亿元。基于产业政策前景及企业的研发投入能力，为助推厦门市招商企业经营发展，本公司通过厦门市首贷续贷专项增信子基金满足客户的需求，快速予以企业授信1000万元，成为向企业首次授信的金融机构。

【案例】小型微型企业贷款专项金融债券

2023年7月，本公司成功发行一期小型微型企业贷款专项金融债券。本次发行的债券发行期限3年期，发行规模50亿元，票面利率2.80%，募集的资金将全部用于发放小微企业贷款，加大对小微企业信贷支持力度，推动小微企业业务稳健、健康发展。截至2023年末，本公司已累计发行小微金融债110亿元。

3. 践行普惠金融

本公司高度重视普惠金融工作，积极响应国家支持小微企业发展的战略部署，通过提高普惠金融的覆盖面、可得性和满意度，积极为普惠金融重点服务群体提供价格合理、便捷安全的金融产品和服务，将金融温度传递到普惠金融重点领域。

截至 2023 年末，本公司普惠型小微企业贷款余额（国家金融监督管理总局口径）717.28 亿元，同比增幅 17.51%，占各项贷款（不含贴现）比例为 41.66%。

完善金融产品与服务。聚焦普惠小微客户资金需求，加速产品迭代，加强过程管理，加大普惠金融支持力度。主打拳头产品“快 E 贷”，法人授信主体产品“E 企贷”，信用产品“信 E 贷”，形成了涵盖个人、法人、抵押、担保、信用的产品体系。

灵活运用货币政策工具。本公司通过灵活运用人民银行货币政策工具，使更多普惠小微企业受惠。截至 2023 年末，再贷款余额超 120 亿元，运用再贷款资金发放贷款超 126 亿，惠及小微民营企业超 5900 户，比年初增加超 1800 户。

强化科技赋能。2023 年，本公司上线信贷工厂 2.0 线上作业模式，并在信贷工厂 2.0 线上流程上上架普惠小微企业线上抵押贷、信用贷等产品，极大程度简化流程、提高授信业务办理效率，切实增强小微企业贷款业务的可获得性。同时本公司积极与厦门市科技局对接，实现科技信用贷产品线上化，丰富小微企业线上产品体系，进一步提升小微企业融资便捷性，满足小微企业融资需求。

4. 助力乡村振兴

本公司高度重视和积极推进服务“三农”金融工作，切实加大“三农”信贷投放力度。根据监管要求，本公司制定涉农贷款、普惠型涉农贷款等指标的信贷增长计划，同时将任务切实分解至各地区分行，特别针对监管文件精神，要求小福建地区分行制订相关涉农金融服务信贷计划。

城市支农。一是加入厦门市金融支农联盟，加强涉农产品和服务创新，提升金融服务“三农”的能力与水平，助力农业农村现代化发展。二是持续推动“台农贷”业务落地。本公司已成功与省内 5 家台创园、4 家产业园区签订战略合作协议，其中包括厦门同安的闽台农业融合发展产业园等。同时，为解决台农客群无法申请消费贷款问题，本公司于 2023 年 9 月正式上线“台 e 贷”线上信用消费贷款，结合台农综合金融服务，完善台农个人在陆金融体验，为台农深耕本地，融

入乡村振兴大环境提供强有力的金融支持。三是参与种子种苗企业金融服务对接会，分享本公司走访厦门同安闽台农业融合发展产业园并服务多家种子种苗农业企业以及台农创业企业等相关金融服务经验。

乡村涉农。一是助力推动乡村文旅业务，如本公司获悉省旅游集团关于福旅青年文化交流中心东山酒店的项目计划，积极为企业量身设计并购+项目贷款的“商行+投行”综合金融服务方案，助力东山县培育新的经济增长点和文旅消费新动力，成为“花样漳州、诗画海岸”的一张崭新名片。截至 2023 年末，本公司支持乡村文旅产业贷款余额约 5.62 亿元。二是为积极响应国家乡村振兴战略号召，探索金融助力乡村振兴新路子，本公司主动作为，在当地监管部门的指导下，依托互联网和大数据技术，以“金服云”平台为切入点，向 31 家农业企业发放“乡村振兴贷”合计 1.25 亿元，有效缓解中小微农业企业融资难、融资贵、融资慢等问题。

【案例】主承销乡村振兴超短期融资券

2023 年 8 月，本公司作为牵头主承销商，为福建省国有资产管理有限责任公司承销发行一笔乡村振兴超短期融资券。该笔债券发行金额 5 亿元，募集资金的 30%用于偿还发行人在乡村振兴领域的金融机构借款，助力发行人发展乡村振兴事业。

（二）融誉两岸，助力两岸融合

作为大陆首家具有台资背景的城商行，本公司依托台资背景及对台区位优势，聚焦两岸交流合作，不断先行先试、开拓创新，持续扩大两岸金融合作深度与广度，用更优质、更便捷、更贴心的金融服务，助力福建加快建设两岸融合发展示范区。

1.便利两岸台胞台企

本公司不断加强特色化、差异化经营，持续创新对台金融产品，在支持台企在陆深耕展业和帮助台胞在陆安居方面不断先行先试，聚焦台胞台企痛点，推出了台胞信用卡、线上汇薪产品“薪速汇”、空中柜台等一系列便利台胞台企的产品和服务。报告期内，本公司创新推出了大陆首款台胞专属线上消费信用贷款产品“台 e 贷”，填补了台胞在陆线上信用贷空白。以“扩大覆盖面、更便利、更高效”为目标，进一步优化升级两岸通速汇。“台农贷”持续支持闽渝台农，荣获 2022 年度福建省十大金融创新项目。本公司发挥自身台资背景及对台服务优势，推进各分行与省内台

湾农民创业园、闽台农业融合发展产业园建立战略合作关系，累计与福建省内 9 个台农园区签署战略合作协议。

【案例】推出台胞专属线上消费信贷产品台 e 贷

2023 年 9 月 5 日，本公司“台 e 贷”产品正式上线，填补了台胞在陆线上信贷空白。该产品可全程线上自助申请，无需提供抵押，满足台胞在大陆的消费需求，解决台胞因缺少抵押品而无法申请贷款的痛点，让台胞在陆更加有获得感、安全感。

【案例】“台农贷”荣获“2022 年度福建省十大金融创新项目”

本公司推出的“台农贷”在 2023 年的中国·海峡创新项目成果交易会上入选“2022 年度福建省十大金融创新项目”。“台农贷”将“台商台胞金融信用证书”融入产品中，创新融资管道，为台农企业再添一道优质便捷的融资渠道，进一步提升台农服务质效。

2.助力两岸往来交流

本公司在深耕两岸金融市场的同时，积极搭建两岸交流平台，拓展两岸交流合作领域，通过茶文化交流、美学教育、人才培养、体育赛事等一系列活动，促进两岸同胞心灵契合，助力深化两岸融合发展。报告期内，本公司继续发挥两岸交流的桥梁作用，重点品牌项目“厦门银行台湾高校青年实习计划”创下实习人数和合作院校新高；重点对台交流项目“海峡两岸少儿美术大展”以及两岸斗茶节、海峡两岸青年企业家篮球邀请赛等两岸活动在本公司的支持下持续发挥桥梁作用。2023 年更是与厦门大学精诚合作，支持其举办海峡两岸大学生金融创新创意大赛，受到两岸学生的欢迎。

【案例】2023 年度台湾高校青年实习计划

2023 年度厦门银行台湾高校青年实习计划是本公司举办的第 12 期台湾实习生活动，今年参加实习活动的台生人数 126 人，不仅实习人数、合作院校创下新高，更是两岸高校的台生首次一起共同实习。至此，该项目的合作院校，大陆地区增至 20 所，台湾地区增至 17 所。多年来，本公司坚持为台湾青年实习就业营造有利环境，让更多台籍青年深入了解大陆的经济文化，促进两岸青年交流。自 2013 年首届实习计划开始举办至今，本公司已累计接待十二批共计 614 名台湾实习生。

【案例】海峡两岸大学生金融创新创业大赛

“厦门银行杯”第一届海峡两岸大学生金融创新创业大赛是本公司与厦门大学于 2023 年共同打造的一项具有两岸影响力和示范性的品牌赛事，为两岸学子提供了一个共话两岸金融发展的平台，希望两岸携手共同推动两岸学子成长发展，为两岸金融发展增添新生力量、注入青春活力。该赛事吸引了上海财经大学、台湾大学等 30 余所两岸院校的积极参与，共有 45 支队伍参赛，每支队伍均由两岸学子共同组成，选手们不仅跨年级组队，更实现了跨学科甚至跨学校组队，极大促进了两岸青年交流。

（三）金融为民，强化市民金融

1.服务新市民

新市民是城市发展和城镇化建设的重要组成部分，对于国家发展、实现共同富裕具有重要意义。本公司积极履行服务新市民的社会责任，坚守普惠金融初心，针对辖内新市民客群需求，加快产品优化，提升客户体验，多措并举做好金融服务保障，提供一站式金融服务，助力新市民在城镇更好地安居创业。

推出专属产品，资金需求有保障。积极响应新市民专属产品的政策要求，2023 年陆续推出新市民贷、台 e 贷、新市民快 E 贷、新市民安居易、新市民消费易等五款新市民专属产品。

推出专属服务，暖心陪伴享温暖。手机银行上线“新市民专区”，汇集新市民专属金融服务与产品六大功能区，包括新市民金融服务手册、新市民财富、新市民贷款、新市民查询、新市民产品推荐、新市民金融知识小课堂等。还推出新市民系列视频，以“4321 财富管理法则”为总揽，给客户 提供 财富管理 的整体思路。

在全辖营业网点设立“新市民服务专区”，制作新市民权益的宣教材料，在电子屏等厅堂宣传栏位上展播；印发“新市民服务手册”折页，明确新市民的定义、服务内容、产品信息、服务收费等事项，有助于新市民一揽子了解其享有的相关权益。

因地制宜，建立“新市民综合服务方案”。各分行根据本地实际情况，推出“服务新市民十大措施”，围绕新市民的住房、创业、养老等需求，高度提炼本公司为新市民提供的各项服务和产品，为新市民提供全方位的综合金融服务。

党建引领，建立网格服务新模式。坚持党建引领、金融为民，调动分行的积极性，创新性地将党建共建、新市民服务、网点网格化经营、宣教活动等工作全方位紧密结合，以党建共建为引领，网格员队伍建设为基础，宣教活动为载体，加强对新市民聚集的社区、园区渗透和下沉服务，扎实做好基础金融服务。

报告期内，本公司新市民服务共收获五项荣誉：荣获第十七届海西理财博览会“年度服务新市民标杆金融机构”称号，“E秒贷”产品获评“福建首届服务新市民十佳金融产品”及2023年度零售银行“杰出新消费贷款产品奖”，“台e贷-台胞数字化零售服务平台”获评第四届厦门市金融科技优秀项目三等奖，“党建引领，创建新市民金融服务和产品新模式”荣获“新市民服务与全民数字素养提升活动优秀案例奖”。

未来，本公司将持续推动新市民金融服务政策措施落实落细，深入挖掘细分客群金融服务需求，不断提升新市民服务水平，助力新市民群体扎根本地，为改善新市民生活做出更大的贡献。

2.发展养老金融

养老金融是中央金融工作会议提出的“五篇大文章”中的第四篇，也是当前我国进入深度老龄化社会后亟待开拓和完善的新篇章。本公司积极探索银发金融发展机遇，推动产品体系、客群经营、销售流程等方面体系建设，构建服务银发客群的工作格局。

优化产品体系。搭建开放式的产品平台，与包括银行、银行理财子公司、保险等持牌金融机构合作。在现有固收、混合、权益、保险保障等全产品线覆盖的基础上，进一步丰富各类产品的期限结构、产品形态，为客户提供丰富多元、一站式的财富管理产品选择，在产品丰富度上保持竞争力。

在产品推荐方面，按照产品期限符合客户长期养老需求和生命周期特点，重点向银发客群推荐存款类产品，给客户提供稳健的财富保值增值，保障客户的养老生活。

在养老机构支持方面，截至2023年末，本公司存续养老机构客户共23家，包括养老院、养老服务公司、养老产业投资公司等，致力于运用金融力量加大对养老产业的支持力度，帮助老年群体安心养老。

提升适老化智能服务。在适老配置方面，为了让老年客户享受便捷的线上服务，本公司全新打造“大字版”手机银行APP。该版本专为老年客户设计，超大字体，极简功能，满足老年人日

常金融服务需求。本公司客服热线为老年消费者提供个性化服务，电话银行系统可自动识别行内老年消费者来电，并直接跳过菜单播报及自助语音验证，进入人工坐席优先排队，老年消费者足不出户即可享受温馨的人工服务，又能享受科技助力带来的便利；同时，营业网点不断更新适老化配置，满足老年客户到网点办理业务时的特殊需求。

此外，本公司全面梳理简化网点老年人常办支付业务流程，组织印制《给爸妈的金融服务小画册》，让老年人看得到、读得懂、记得住，确保老年人敢用、能用、会用适老版金融产品。

深化银发客群经营。银发客群是本公司重点服务的客群范围。2023年，本公司面向银发客群进一步深入打造“悦彩人生”的老年金融服务品牌：一是结合重要节庆日，开展支行养老特色场景金融服务，提升对银发客群的服务质量。二是关注银发客户养老健康及日常生活需求，推出养生沙龙、健康体检、家政服务等服务，邀请三甲医院主任专家举办主题健康沙龙宣讲、甄选优质体检服务中心，为老年客户提供全方位的综合养老服务。三是加强对银发客群的健康知识普及，不断深化“悦彩人生 健康相伴”系列养老小课堂，为银发客群提高健康小常识的认知度，切实提高养老保障质量。

同时，为做好银发客群金融消费者权益保护、防范电信网络诈骗、非法集资等宣传工作，本公司除了积极参与行业集中开展的教育宣传活动外，还制定符合银发客群特点的教育宣传方案，依托消费者权益保护金融知识宣传等多种形式向银发客群普及金融知识，提高银发客群的金融素养。与此同时，通过“厦门银行”视频号和支行网点叫号屏幕，2023年度持续推出“凤凰花理财小课堂”等原创小视频12条，为银发客群做好金融知识普及宣传工作。

【案例】创建“适老支付服务示范网点”

本公司推动全行5家支行创建适老支付服务示范网点（以下简称“示范网点”），提供差异化网点支付适老服务。一是在养老金、退休金等社会保障性服务集中时段增设老年人弹性柜台，累计服务老年客户500人。二是至少配备1名懂方言的服务人员，消除沟通壁垒。三是积极探索创新宣传形式，以采用方言和融入地方特色的表演、具有吸引力的趣味游戏、更易交流的“银发”宣讲员等，提升老年人宣传接受度。四是积极开展老年人支付知识现场宣传活动，深入老年大学、老年人健康活动中心等地，为老年人讲解相关知识，发挥老年人带动老年人的作用，以点带面扩大宣传影响。累计开展68场宣传，累计覆盖老年客群2601人次。

所有网点结合标准化网点适老服务规范与服务流程，贯彻落实网点敬老服务与上门助老服务。一是**是**全行网点充分尊重老年人对传统银行网点功能和存折的使用偏好，回归适老服务本源，切实调动网点人员服务老年人的积极性和主动性。二是**是**主动为老年人提供老花镜、小画册，为老年人讲解相关金融知识。三是**是**在《厦门银行营业网点服务手册》服务规范的基础上做好到店老年客户适老化服务。四是**是**针对年龄较大、行动不便等情况需要上门服务的老年人，按照个人业务延伸柜台的要求提供上门服务。

3.助力教育事业

教育领域关系国计民生，本公司在战略上重视教育领域的客户服务，不断提升教育类客户的服务水平和能力。截至 2023 年末，本公司服务的教育类客户共 491 家，存款余额达 4.68 亿元，涵盖了幼儿园及学前教育、义务教育、中等教育、高等教育、党校、工会等教育类客群。同时，本公司根据持卡人支付习惯的变化，通过技术创新应用，由原来的柜面代扣升级为通过微信小程序实现在线实时缴费，进一步提升了缴费效率，也便利学校对缴费信息进行统计。

下一步，本公司将持续做好教育领域的服务工作，致力于为教育领域客群提供更优质便捷的服务，为智力强国战略做出更大的贡献。

4.大力支持促进消费

为贯彻落实国务院办公厅《关于进一步释放消费潜力 促进消费持续恢复的意见》精神，本公司通过产品升级迭代、服务流程优化、营销动能激发、减费让利活动、营销宣传推广等举措，全方位多角度驱动消费需求增长，满足人民消费资金需求。

信用消费贷款业务方面，结合扩大消费政策背景，持续加强消费贷款产品支持。一是**是**细化产品和服务分类，满足不同客群消费资金需求。2023 年先后推出了“台 e 贷”“新市民贷”消费信贷子产品，解决了台胞和新市民群体普遍缺乏抵押品、融资难的问题。针对优质行业、优质职业客群，推出了利率更低、额度更高、期限更长的产品方案，有力提振消费活力。二是**是**拓展营销推广渠道，丰富消费者申请消费信贷资金路径。2023 年下半年开展 MGM 营销活动，业务动能提升显著，月均新增授信户数超 5000 人。三是**是**加强特色产品宣传，打造优质品牌形象。2023 年“E 秒贷”在人民银行主办的《金融电子化》杂志刊发，特色子产品“台 e 贷”产品发布会获央视新闻、人民政协报、央广网、中新网、人民网、中国台湾网等有一定影响力的媒体宣传报道。“E

秒贷”获评 2023 年度“福建首届服务新市民十佳金融产品”、2023 年度零售银行“杰出新消费贷款产品奖”，“台 e 贷-台胞数字化零售服务平台”获评“第四届厦门市金融科技优秀项目三等奖”，品牌知名度进一步提升。截至 2023 年末，“E 秒贷”授信金额 95 亿元，在贷余额 26.6 亿元，信用消费贷款规模平稳增长。

信用卡业务方面，根据监管金融支持恢复和扩大消费的政策，主动精准对接，推动消费供给提质升级，支持培育发展新型消费。一是升级自营产品，丰富产品矩阵。2023 年正式推出自营无界信用卡产品，完成公务卡的发行筹备工作，积极拓展发行单位资源。二是优化产品服务功能。更新手机银行信用卡板块功能页面，优化 C 端服务体验。不断迭代权益服务平台的，成为自营流量的新增长点。三是迭代权益优惠活动，打造专属权益品牌。报告期内，本公司积极参与第三方支付平台绑定、线上主流电商平台合作、线下商圈营销推广，通过消费立减、达标立减、消费返还等多种形式开展信用卡优惠活动，平稳推进信用卡消费规模提升。

消费体验升级方面，一是提升持卡人用卡便利，及时了解其在本公司已开立的账户情况。根据中国银联业务标准，本公司通过系统对接，上线了一键查卡功能，实现本公司持卡人在云闪付 APP 查询本人名下在本公司开立的所有银行卡。二是制作支付宝 APP 绑境外银行卡操作指南，助力台胞在大陆便捷消费。

（四）客户为先，优化服务体验

为塑造本公司服务品牌，加强全行文明优质服务管理，打造卓越的客户体验，本公司始终坚持“以客户为中心”的服务理念，把客户的需求和满意度放在首位，不断优化服务流程、提升服务质量与效能，以满足客户的期望。

1.深化网点转型

本公司持续推进全行网点转型向纵深迈进，不断夯实物理渠道基础，扩展网点覆盖范围。报告期内，本公司启动 32 家支行的新建、搬迁或重装工作，新设网点深入社区、融入商圈，覆盖了多个空白行政区域。经过三年布局和建设，本公司网点已基本实现潜力空白区域全覆盖、重点区域密度提升的目标，通过持续下沉金融服务，不断提高金融服务的可得性、便利性。

在加快网点建设布局的同时，本公司践行“以客户为中心”的服务理念，深化网点转型发展

和提升网点服务水平，以优化网点功能模块和动线布局、创新坐享式智能银行服务、贵宾一站式服务、完善硬装软装升级、打造无障碍营业网点、完善爱心服务站和便民设施、开展新市民专区服务等举措，进一步强化客户分层服务，为客户提供更为舒适的服务环境，进一步提升客户服务体验。

【案例】积极推进网点设施建设“无障碍化”改造

为更好地满足残疾人客户日益增长的金融服务需求，本公司按照《银行营业网点无障碍环境建设规范》，从客户需求角度出发，探索建立无障碍网点建设规范，积极推进网点设施建设“无障碍化”改造。在营业网点建设无障碍通道，配置无障碍通道入口门铃、24小时自助服务区门铃，方便客户安全出入和快速响应服务；配置爱心专座、轮椅等候区和助盲卡，卫生间增设无障碍扶手等专属设施，为残障人士提供贴心的设施和服务，最大化提升特殊服务满意度与舒适度。为进一步提升无障碍服务水平，本公司已在厦门地区设置无障碍示范网点，树立标杆，推动无障碍营业网点向标准化发展。后续将对其他区域网点进行优化改造，覆盖福建省各区域以及重庆市，并逐步对符合无障碍建设条件的新设网点进行无障碍建设，不断扩展服务覆盖范围，提升服务能力。

2.优化客户体验

本公司始终以客户体验视角出发，整合进店客户厅堂旅程闭环流程设计。优化内容涵盖“周到服务、流程规范、智慧管理、便捷办理”，打造具有本公司特色、温暖专业、智慧便捷的卓越厅服旅程体验。

2023年，本公司聚焦于“践行厅堂服务一体化转型，推动网点服务文化再升级”厅堂服务流程的优化与提升。网点一线服务人员根据实际情况，在欢迎引导区、等候区等区域之间互相兼任、灵活补位大堂经理工作职责，通过岗位兼任，突破岗位壁垒，充分释放人员潜力，构建一岗多能的岗位融合、服务综合化的网点运营新格局。

【案例一】“手拉手”爱心服务站实现网点全覆盖

“手拉手”爱心服务站是本公司主动开放营业厅网点服务资源的服务举措，旨在为环卫工人、快递员等户外劳动者以及老年人提供一个温馨舒适的休息场所。服务站内配备微波炉、饮水机、爱心伞、便民药箱、休息桌椅等便民服务设施。报告期内，本公司在厦门、福州、重庆等地新设

“手拉手”爱心服务站，至此实现爱心服务站在全行 117 个营业网点全覆盖。

【案例二】持续推广柜面版智能柜台 ITP

本公司在传统柜面渠道上引入智能设备的技术和流程，推出了柜面版智能柜台 ITP 应用（以下简称“ITP 应用”），提供人人交互的温馨、智能的营业网点适老化服务。该服务模式打破了业内智能设备渠道均为自助的形式，由工作人员提供专人服务，客户无需自主操作，不仅拉近与客户的距离，也让客户更便利享受数字化服务。报告期内，本公司新增投产柜面版智能柜台 ITP55 台，截至 2023 年末合计 563 台。

（五）落实消保，保障客户权益

本公司坚持以人民为中心，让消保“因子”植入全员“血脉”，用心、用情、用力做好消费者权益保护工作，推进消费者权益保护与经营管理和业务环节深度融合，保障金融消费者合法权益。

2023 年，本公司董事会及其下设审计与消费者权益保护委员会进一步加强对消保总体规划和指导工作，提高消保议题审议频次。在经营层层面，本公司持续按季度召开由行长主持的全行消费者权益保护领导小组会议，并于 2023 年 3 月起新增领导小组专题会议，及时收集问题、分析问题、解决问题，研究投诉溯源整改等消保专题工作，优化产品和服务。

本公司持续完善消保内控机制，搭建了以消费者权益保护政策为顶层设计，以金融消费者权益保护工作规定为核心，以一系列消保专门制度和消保关联制度为配套的消费者权益保护内控制度体系。报告期内，本公司新制定了《消费者权益保护政策》，并修订金融消费者权益保护工作、消费者权益保护工作考核评价、金融知识宣传教育工作管理、消费投诉处理管理、金融纠纷多元化解、消费者权益保护突发事件应急预案等多份消保专门制度，进一步完善全行消保内控机制，指导全行依法依规开展消保工作。

本公司将消保审查作为保护消费者权益的第一道防线，将消保要求落实到产品开发、运营、下架的全生命周期，以及产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定等环节。报告期内，本公司优化“消费者权益保护审批流程”，进一步提升消保审查流程的规范性、准确性。

2023 年 5 月，本公司与律师事务所签订专项法律服务合同，开展日常法律咨询，充分发挥外部律师专业优势，提升消保审查的专业性和权威性。

报告期内，本公司全年共开展消保事前审查 1912 件，提出实质性审查意见约 31.38%，消保审查意见采纳比率为 100%，消保审查意见得到有效落实。

【案例】举办“消保专业能力提升年”主题活动

2023 年，为持续建设学习型消保组织，打造全员消保文化，加强消保人才队伍建设，本公司启动“消保专业能力提升年”主题活动。借助“以学促干+以考促用+以赛促学”模式，通过 8 场消保专题培训、1 场全行性消保考试、1 场消保竞赛，全面覆盖中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员。

2023 年 8 月，本公司面向管理人员举办“品牌厦行，消保护航”消费者权益保护知识竞赛，旨在提升管理人员的消保意识、服务意识、专业能力。通过培育有同理心、有责任感、有知识底蕴、有沟通技巧的“四有”消保人才队伍，帮助员工深入了解消费者需求，摸清消保难点，做好温暖服务，提高消保工作质效。

1.个人信息保护

本公司持续完善个人金融信息保护工作机制。2023 年，本公司以“贴合实战”为原则，开展了个人金融信息保护跨部门演练。通过演练增强员工对应急预案的熟悉程度，提高个人金融信息保护突发事件的应急处置能力。以小步跑开展大排查，按年开展侵害消费者个人信息权益排查工作，全面梳理、逐一排查与消费者个人信息处理活动相关的经营行为和管理情况，查找存在的问题，切实保护消费者信息安全。

信息安全方面，本公司持续加强数据安全建设，包括完善数据安全制度体系，制定数据全生命周期安全管理和技术要求，开展数据分类分级工作；通过建设应用数据动态脱敏系统，为本公司内部管理系统提供统一的敏感数据动态脱敏能力。

2.金融知识普及

本公司从消费者的金融知识需求出发，制定了《厦门银行 2023 年金融知识宣传工作计划》，常态化开展一系列特色宣传教育活动，既关注重点群体，又注重形式创新，增强金融知识宣传教育的趣味性和互动性。全行开展线下宣传教育活动 4372 场，通过线上制作发布宣教作品 911 次，总受众达 227 万余人次，让金融知识宣传教育的“最后一公里”成为“最畅一公里”。

【案例一】党建引领，消保同行，打造“金融消保驿站”

本公司积极融入厦门“近邻党建”工作，有效构建了常态化金融知识普及宣传机制，促进金融教育宣传工作品牌化、阵地化、常态化。2023年在厦门落地了三个金融消保驿站，分别是：与邻为伴的“金山社区金融消保驿站”，聚焦台胞的“龙威台青基地金融消保驿站”，关注“一老一少”和新市民群体的“孚美社区金融消保驿站”。依托金融消保驿站，本公司将金融知识宣传教育与社区新时代文明实践相结合，特设消保讲堂，设有“老年人金融知识”“个人信息保护知识”等六大特色课程。定期开展内部选拔，培养“消保宣传团队”，进驻驿站为消费者解决“急难愁盼”的金融问题，着力推动金融消保驿站成为“一站式”的服务平台、“多功能”的共建载体和“一体化”的便民服务圈。

【案例二】分行金融知识宣教“满天星”行动

各分行充分发挥党建引领作用，通过党建共建促进金融知识普及，努力实现金融知识教育宣传“一行一特色”，提升金融知识宣传的广度，助力金融知识进万家。

福州分行：成立“行长宣讲团”，由支行行长带头担任金融知识宣讲员。以“例”为点，以“问”为线，结合支行网点的金融服务，为消费者普及金融知识，帮助消费者提升金融素养。

泉州分行：延伸金融知识教育宣传阵地，与社区共建金融教育宣传项目，共享教育宣传资源，让金融知识“游起来”“留下来”“传开来”。

漳州分行：打造对台特色消保品牌，开展“两岸一家亲”教育宣传主题活动。联合律所进台企宣传，组织春酒会、茶话会，为台胞新市民宣讲金融知识，树立风险意识。

重庆分行：依托党建品牌“红岩先锋”打造“您家门口的金融卫士”。“宣讲先锋队”将厦门特色的中秋活动推荐给消费者，拉近与消费者的距离，寓教于乐普及金融知识，传播金融正能量。

南平分行：向参加“美丽家乡·我们的国家公园”南平市中小学生绘画大赛的学生们寄去了一万份反诈主题宣传明信片，愿人人都能掌握反诈知识，助力“天下无诈”。

莆田分行：携手国家外汇管理局莆田市分局、莆田市进出口商会及30多家企业举办2023年莆田市外汇市场“诚信兴商”暨贸易便利化政策宣讲会，积极倡导诚信兴商理念。

宁德分行：与宁德市老年大学合作成立“老年大学学员金融服务驿站”。老年大学生们可以

在服务驿站参加有针对性、有传播性、有感染力的金融教育宣传活动，享受更适合老年人群体特点的金融服务。

三明分行：与中国人民银行三明市分行联名，将汇聚古人智慧的二十四节气与金融知识宣传相结合，在季节变换时，持续向公众发布消保提示。

龙岩分行：与厦门铁路公安处龙岩铁路派出所、龙岩火车站、龙岩市公安局反诈中心共同创建“龙岩警企融合反诈工作站”，利用火车站人流量高、外来人口多的特点，以“静”带“动”，形成“打、防、管、控、宣”新格局。

3.客户诉求响应

本公司深刻认识到做好投诉处理工作要以消费者体验为优先考量，想消费者所想，急消费者所急，聚焦溯源管理，变“表层医”为“根里治”。以消费投诉为切入点，既注重投诉个案的稳妥处理，又重视综合研判和源头治理。按季度对投诉情况统计分析，整理典型案例，从源头解决问题，避免同类问题重复发生。针对投诉中暴露的问题，本公司加强处理督导，有错立改，有责必罚，不断完善投诉处理机制和流程，及时下发工作要求及风险提示，调整引发消费者不满的金融产品和服务规则，改进服务质量。

2023年，本公司受理金融消费者投诉共计4099件，投诉办结率100%，客户满意率90.07%。

投诉主要情况分析如下：

（1）投诉地区分布情况

从涉诉机构分布情况看，投诉主要集中在厦门地区；其次福州、重庆、泉州地区机构的投诉数量相对较多。

地区	投诉数量（件）	占比（%）
厦门	3137	76.53
福州	201	4.90
泉州	204	4.98
重庆	164	4.00
漳州	143	3.49
南平	65	1.59
莆田	71	1.73
宁德	30	0.73
三明	46	1.12
龙岩	38	0.93

（2）投诉业务类别

从涉及业务类别来看，投诉主要集中在贷款、信用卡和借记卡等业务领域。

类别	投诉数量（件）	占比（%）
贷款	1321	32.23
信用卡	968	23.62
借记卡	961	23.44
个人金融信息	178	4.34
支付结算	170	4.15
理财类	98	2.39
其他	403	9.83

（3）投诉原因类别

从投诉原因看，主要集中于因银行管理制度、业务规则及流程引起的投诉，以及对银行服务不满引起的投诉。

投诉原因	投诉数量（件）	占比（%）
服务态度及服务质量	1165	28.42
金融机构管理制度、业务规则与流程	1542	37.62
信息披露	303	7.39
金融机构服务设施、设备、业务系统	253	6.17
定价收费	250	6.10
债务催收方式及手段	198	4.83
营销方式和手段	125	3.05
其他	263	6.42

（六）以人为本，打造和谐家文化

千秋基业，人才为先。本公司践行以人为本的人文关怀，深化员工关怀、保障员工合法权益，不断提升员工归属感、获得感、幸福感，持续推进人才队伍建设，畅通员工职业发展通道，推动员工与企业共同成长，并为企业的可持续发展提供有力的人力资源保障。

1.保障员工基本权益

本公司持续聚焦企业福利体系，严格落实国家劳动保护及薪酬福利制度，构建和谐稳定的劳动关系。严格遵守国家有关法律法规，对不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工一视同仁，杜绝就业歧视现象。与建立劳动关系的员工 100%签订劳动合同，明确了公司和员工双方的权利和义务，并严格遵守执行；签订并全面履行《集体合同》和《工资集体合同》，认真履行《厦门银

行业集体合同》和《厦门银行业工资专项集体合同》，维护职工合法权益。

同时，本公司依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险及住房公积金，并建立了企业年金、商业补充医疗保险等员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。员工加班和假期工资待遇按照国家有关政策和公司制度执行。员工依法享有带薪年假、婚丧假、产假、育儿假等假期。2023年，本公司新设员工父母年满60周岁的住院护理假，在响应政府号召面向独生子女员工设置的基础上，坚持以人为本，面向非独生子女也进行了相关假期安排，进一步打造和谐家文化。

本公司致力于建立并完善民主管理机制，通过内部建言、工会、职工代表大会等方式，全方位保障员工的权益。本公司严格遵守厦门市总工会关于职工代表大会召开的有关规定，定期召开职工（代表）大会，就涉及职工利益的重大事项进行审议和表决，并及时进行公示。

2.深化员工关怀

本公司致力于构建并完善多层次的员工关爱体系，让员工感受到家的温暖和关怀，持续提升员工的幸福感及归属感。

一是坚持把送温暖工作常态化、制度化、规范化，定期走访慰问困难员工、退休老员工及在职病休员工，开展员工家访活动，用实际行动传递公司的关爱与温暖。

二是注重员工的家庭关爱。连续20年为取得优异成绩的职工子女发放教育奖学金；开展女职工“巾帼大讲堂”系列活动，邀请2022年福建省高考理科状元的职工家庭，前来分享家庭教育和学习规划经验；开展2023年度“员工关爱基金”捐款活动，共募捐278,475.54元，捐款人数取得新突破，达2967人，占集团总人数的77%，报告期内共为19名身患重病或困难员工提供救助，帮助他们渡过难关。

三是营造温暖的企业文化氛围。报告期内，本公司共评选出了95个文明家庭，树立先进典范，弘扬传统美德，培育良好家风；为387名服务5年、10年、20年的员工以及终身荣誉获得者授勋。

四是关心员工的身体健康，常态化开展员工体检，并积极推动员工医疗和住院补助互助保障工作，为员工提供全面有力的健康保障。同时，注重员工之家建设，配备健身设施，不断升级和完善文体活动设施，广大职工可在业余时间挥洒汗水，强身健体，实现员工舒心工作、健康发展的目标，提升员工的归属感、幸福感。

3.畅通发展通道

本公司高度重视员工职业发展，从战略高度推进人才队伍建设，优化选聘机制，畅通人才发展通道，为员工提供管理通道和专业通道并行的双通道发展路径，推动人才梯队建设的可持续发展。

围绕经营发展目标，加大人才培养力度，依托三级培训体系，持续开展“领航”“远航”“百川”“启明星”“扬帆”等培训项目，并通过开展各类岗位资格及基础知识等考试，“厦行诵读日”特色活动，提高员工专业素养和业务能力，构建学习型组织，实现员工与公司共同成长，为公司的转型发展注入强劲有力的内生动力。

4.企业文化建设

本公司高度重视企业文化建设，作为大陆首家具有台资背景的城商行，厦门银行不断探索混合所有制背景下的精神文化建设新路，以独具特色的“家文化”成功获评第六届“全国文明单位”。

设立职工俱乐部。本公司现已设立包括登山、长跑、羽毛球、篮球、足球、网球、乒乓球、游泳、瑜伽、舞蹈、摄影摄像、读书影视、棋牌等在内的职工俱乐部。各俱乐部定期举办活动，针对员工的需求和兴趣，提供多样化的支持，以满足对美好生活的追求，持续增强员工对本公司企业文化的认同感。

举办丰富多彩的文体活动。包括定期举办全行职工运动会、员工风采大赛、健步行活动、集体婚礼等，让员工在工作之余放松身心，增进员工之间的感情，营造亲如一家的良好氛围。

开展企业文化提升大讨论。本公司于2023年初启动企业文化提升项目，深入各分行、职工间进行调研，全行上下共同参与，在思想碰撞中总结提炼出全新的文化主题、使命、愿景、核心价值观和精神。这些文化元素传承了本公司独特的优良基因，也是当下本公司企业气质和员工面貌的意象表达，更饱含了对厦门银行美好前景的期许。

我们的文化：海潮文化—稳健 更团结 更进取

我们的使命：服务客户，成就员工，回报股东，造福社会

我们的愿景：打造融誉两岸，价值领先的综合金融服务商

核心价值观：客户为先，诚信为本，专业共进，同心共益

我们的精神：鼓浪争先

我们的口号：心手相连，承诺百年

【案例】厦门银行第七届集体婚礼

2023年5月27日，厦门银行第七届集体婚礼在厦门市体育中心圆满举行，27对厦门银行新人缔结良缘，许下爱的盟约，自此开启幸福生活之旅。本届集体婚礼以“新青年·星炽爱”为主题，结合五四精神，寓意每一位厦门银行新人都是一颗明亮的星星，群星闪烁，彼此相惜相爱，在各自的工作生活当中，也释放着属于自己的光亮。集体婚礼是厦门银行延续多年的传统企业文化活动，至今已成功举办七届，旨在倡导喜事简办、弘扬文明新风的新风尚，累计150余对新人参与到了这个特殊的婚礼活动中。

【案例】厦门银行第十届职工运动会

为丰富员工的文化生活，进一步提升队伍的凝聚力、向心力与战斗力，2023年11月18日，厦门银行在厦门市体育中心，举办第十届职工运动会，16支代表队、650多名运动员齐聚一堂，共同分享追逐荣誉的快乐。职工运动会是厦门银行加强精神文明建设的重要举措，多年来已成为厦门银行丰富职工文化生活的一项优良传统，成为厦门银行“家文化”的重要内容。

（七）造福社会，践行企业责任

造福社会是本公司企业使命之一，积极践行社会责任是企业应尽的责任和担当。一直以来，本公司始终以回馈社会、服务民生为己任，厚植慈善沃土，积极履行社会责任，持续聚焦文化、教育、医疗、体育等领域的公益慈善事业发展，为构建和谐社会贡献力量。

1. 公益活动

报告期内，本公司积极开展慈善捐赠、帮残济困、无偿献血、义务植树等形式多样的社会公益活动，以实际行动反哺社会，共同构建人间大爱。

【案例】开展第十三届“赠人玫瑰，手留余香”无偿献血活动

2023年是本公司举办无偿献血活动的第十三个年头。为履行社会责任，本公司向全体员工发起无偿献血倡议，倡议党员团员带头献爱心，发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，

积极参加到无偿献血的队伍中，让爱心的传递连绵不绝，生命的河流涌流不息。2023年共有近百名爱心青年主动报名参加献血，献血总量为15600毫升。厦门银行的“新青年”们，用点滴热血凝聚起守护生命的力量，传递出生生不息的爱与希望。本次活动，厦门银行特别邀请了厦门市财政局、太平洋产险厦门分公司共同参与。各家单位的爱心青年们彰显了新时代的榜样力量，为需要帮助的人贡献自己的绵薄之力。

【案例】开展“手植绿意 春满心田”义务植树活动

为深入践行“绿水青山就是金山银山”理念，进一步培育和弘扬社会主义核心价值观，践行雷锋精神，本公司于“植树节”期间开展“手植绿意 春满心田”厦门银行2023年义务植树活动，携手人行厦门市中心支行团委、复旦中山厦门医院团委在集美区坂头国有防护林场开展“手植绿意 春满心田”义务植树暨团建共建活动，三家单位相关领导及近百位青年员工报名参加，为“碳达峰”“碳中和”做力所能及的贡献。

【案例】向莆田慈善机构捐赠22万元

莆田分行向莆田市慈善总会及莆田市城厢区慈善总会捐赠22万元，用于扶贫济困、赈灾救难、助学助残、扶老救孤等，为莆田市城厢区品学兼优的家庭经济困难学子提供助学金，积极履行社会责任。

2. 志愿服务

本公司于2011年成立厦门银行志愿服务队。多年来，本公司以志愿服务队为主体，依托党建共建、金融知识宣传及各类社会公益活动，开展职工志愿者服务活动。

【案例】为“海峡金融杯”乒乓球比赛提供志愿服务

在第二届“海峡金融杯”乒乓球比赛上，本公司50名青年员工组成志愿者服务队，前往现场尽心服务，展现本公司青年风采。

【案例】积极参与超强台风“杜苏芮”灾后恢复工作

2023年超强台风“杜苏芮”在泉州登陆。泉州分行积极参与灾后恢复各项工作，组织志愿者上街清理倒伏的树木、冲刷堆积淤泥，助力恢复生活秩序。此外，分行还采购了饮用水、面包、

泡面等物资，前往泉州东湖公园、丰泽区城管局、滨海社区等地，为一线工作人员送上温暖。

3.对口帮扶

本公司积极响应国家和各级政府关于对口帮扶的号召，充分发挥金融优势，通过采购帮扶等方式支持农村集体增收。

【案例】全力推进后亭村农特产品采购帮扶

本公司积极响应厦门市委市政府提出的“2025年实现全部行政村收入达到50万元”目标，认真落实定点帮扶政治责任，公司负责人多次走进翔安区新圩镇后亭村，主动与村两委进行沟通，通过召开结对帮扶工作推进协调会，确定后亭村乡村振兴三个目标：实现后亭村经济发展良好、集体收入达标、村容村貌改观。自挂钩帮扶以来，本公司沿着“聚焦特色产业发展，精准发力，逐步实现自我造血和可持续发展”的帮扶规划，全力推进后亭村农特产品采购帮扶，拓宽后亭村农特产品销路，以订单促进农产，以帮扶促进增收，2023年累计采购农产品46.5万元，为后亭村创收25.5万元。2023年改变“输血”的帮扶模式，提高“造血”能力，引导后亭村举办鹧鸪节，打造独具乡村特色的产业链。在本公司的挂钩帮扶下，后亭村取得了丰硕成果，获得了厦门市2023年“扶持新型农村集体经济项目”“中级版绿盈乡村”“抓党建促乡村振兴示范村”等多项荣誉，村集体收入已超过100万元。

【公益集锦】

厦门业务管理总部深入62个乡村振兴示范村开展金融服务宣传活动。如海沧支行前往温厝村、鳌冠村为村民写春联、宣传防诈骗知识；翔安支行通过乡村振兴帮扶工作，到新圩镇面前埔村、后埔村普及金融知识。

福州分行持续建设“榕城好乡里”党建品牌，与周边社区共建，以共建促业务，有效助力基层营销机构开展营销活动。共建活动包括向社区捐赠价值近16万元的资产，支持社区文化建设；通过“红色生日会”“重阳节共建”“冬至送汤圆”等系列活动，给予社区老人社会关爱，弘扬中华民族敬老、爱老传统美德；举办“学雷锋”“爱心献血”“健康义诊”系列活动，为群众健康福祉保驾护航。

泉州分行参与“为困难母亲圆梦”行动，捐赠2万元爱心资金，帮助全市困难群众家庭和困

难女性实现“微心愿”；举办“阳光能量站 点赞劳动者”活动，向石狮市 13 个“暖心驿站”捐赠价值 1 万元的爱心物资，为一线户外劳动者送上关爱与温暖；连续七年挂钩帮扶南安市康美镇困难户，送上慰问金、米油粮面等慰问品。

重庆分行联合街道、社区，以结对子、党建共建、走进社区等方式开展赠书公益活动，丰富社区图书资源，加强社区书屋建设，与社区共同营造“多读书、读好书、善读书”的浓厚氛围；与上海城社区联合共建，参与“井盖”变“景盖”社区绿化公益亲子涂鸭彩绘活动。

漳州分行组织员工参与由慈济慈善事业基金会发起、在台资企业漳州精益珍品公司举行的“美丽漳州 卷袖之爱”无偿献血活动，携手台资企业接力献血、传递爱心，用行动诠释两岸“血脉相连”。

南平分行联合南平市金融团工委、共青团延平区委员会举办“与爱同行 圆梦微心愿”活动，为延平区炉下中心小学 47 名贫困留守儿童实现微心愿；积极响应当地团委号召，组织分行志愿队伍前往夏道镇新城医院项目部，同延平区各单位干部职工参加义务植树活动，共为南平市生态增添新绿；与建阳区富林社区街道共同开展“文明始与心 创城践于行”环保公益活动，用实际行动助力文明城市创建。

莆田分行积极响应当地团委号召，组织分行志愿服务队前往荔城区黄石镇江东村，同莆田银保监分局、莆田市金融团工委一起参加义务植树活动。

宁德分行与宁德市慈善总会联合举办“弘扬慈善精神，传递爱心力量”慈善一日捐活动，共募集善款 20.3 万元，其中福建宁达实业有限公司与宁德分行联合捐赠 18.5 万元。

三明分行志愿队联合当地街道，走进社区开展爱心慰问活动，为高龄孤寡老人送去生活用品；组织开展无偿献血活动，用实际行动奉献爱心，彰显厦门银行人的责任担当。

龙岩分行开展“青春热血·彩绘人生”无偿献血活动；参加龙岩市妇联联合市林业局开展的巾帼志愿义务植树活动，在龙岩市武平县万安镇下镇村长坑里山场——武平县国土绿化暨松林改造提升示范点，留下一抹巾帼红，种出一片大地绿。

子公司海西金租坚持定期开展慰问社区困难群众、看望福利院孤寡老人，关爱特殊群体，无偿献血等公益活动；参加“最美泉州 绿动丰泽”植树节活动；组织开展台风灾后重建志愿服务活动。

五、治理篇

（一）加强党建引领

1.加强思想政治建设

本公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的重要作用，以高质量党建引领高质量发展。同时，作为一家具有台资背景的混合所有制企业，本公司党委班子针对自身特点，坚持以“从严治党”推进“从严治行”，加强政治引领，切实把党的建设融入公司治理的各个环节，推动党建工作与经营发展有机融合。

依照公司治理程序，本公司党委班子成员通过“双向进入、交叉任职”，分别进入董事会、监事会、经营层中，使党组织的政治核心作用通过这一领导机制得到较好发挥。同时，本公司把党委的机构设置、职责分工、工作任务纳入全行的管理体制、管理制度、工作规范，有效促进党委领导作用与现代公司治理机制有机融合。

本公司将党建工作明确写入公司章程，明确坚持党的政治核心地位，将党建工作成效转化为企业发展优势。同时，依托党组织这个平台，本公司各级党组织主动走出去，将服务力量参与到机关、企业、街道、社区、学校、医院等，积极与各方建立共建合作关系，持续探索打造“党建+共建”的管理模式，推行精细化、零距离服务，以“红色引擎”驱动业务拓展，切实解决客户的“关键小事”，真正将“近邻党建”落到实处，助力本公司更好地融入当地社会民生建设，进一步把党建引领转化为服务地方经济的强劲动力。

2.夯实基层战斗堡垒

党的基层组织是党在社会基层组织中的战斗堡垒，是党的全部工作和战斗力的基础。本公司党委坚持党建引领，突出党的中心工作推进到哪里、组织保障就跟进到哪里，以单独设立或联合设立的方式，确保基层党支部对支行的全覆盖，确保组织架构与全行发展战略一致。

【案例】深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育

2023年4月-8月，本公司党委贯彻落实习近平总书记重要讲话精神和党中央决策部署以及

省委、市委、上级党委工作要求，第一时间召开全行动员部署会议，在理论学习、调查研究、推动发展、检视整改上求真务实，一体推进。

【案例】党建子品牌在分行和子公司党委实现全覆盖

本公司持续丰富党建品牌创建，在总行党建品牌“金融梦·奋斗者”的基础上，延伸推出基层党委党建子品牌。2023年，新增泉州分行党委“扬帆者、海丝情”、莆田分行党委“木兰党旗红”、宁德分行党委“金融心·山海梦”、南平分行党委“红篇绘就武夷梦”等子品牌。截至2023年末，已成功创建了12个党建子品牌，实现党建子品牌在分行和子公司党委的全覆盖。以党建品牌建设为契机，与多方党建共建、业务协同，持续提升金融服务质效，为服务地方经济注入强劲动力。

3.强化党风廉政建设

2023年，本公司在全行开展清廉金融文化建设，开展2023年度“清风号角，廉洁金融开新局”主题活动，推进廉洁文化体系建设，引导员工廉洁自律，推动构建清廉生态环境，增强廉洁文化的渗透力和感染力。加强新员工及管理人员廉洁教育，将从业人员廉洁情况纳入考核，严控各类道德风险、经营风险和管理风险。利用线上线下相结合的方式，多载体、多阵地、多渠道积极传播清廉金融文化。

本公司持续深化作风建设监督，持之以恒加固落实中央八项规定精神的堤坝，督促有关单位不断完善相关管理机制，强化制度执行监督。紧盯“元旦”“春节”“五一”“端午”“中秋”“国庆”等重大节庆假日，做好廉洁要求提示、线索核查等工作，不断完善作风建设长效机制，防止“四风”问题。

（二）夯实公司治理

1.完善治理结构

本公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国证券法》《银行保险机构公司治理准则》等有关法律、法规及规范性文件的规定，不断完善以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、管理层为执行机构的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的现代公司治理架构。

报告期内，本公司高度重视公司治理工作，将打造规范化、市场化、特色化的公司治理作为重要目标，按照行业和资本市场监管要求，持续推动党的领导和公司治理的有机融合，不断完善公司治理制度体系，强化股东股权管理，提升关联交易管理水平和质效，高质量开展信息披露，优化投资者关系管理，推动本公司各项业务持续稳健发展。

2.规范三会一层运作

2023年度，本公司股东大会、董事会、监事会及高级管理层各司其职，依法依规履行职权，董监事依法独立履职，履行各自职能、义务，共同维护股东利益及存款人等相关方的利益。报告期内，本公司召开股东大会2次，共审议15项议案，听取5项报告。董事会向股东大会负责，承担本公司经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，行使职权。报告期内，本公司共召开董事会会议15次，共审议92项议案，听取10项报告。监事会本着对全体股东负责的态度，通过强化监督为持续稳健发展保驾护航。报告期内，本公司共召开监事会会议8次，共审议57项议案，听取7项报告。本公司高级管理层坚持党建引领，坚定本源导向，完善风险管控，加强内部管理，推进转型创新，有效提升发展质效，确保公司保持稳健良好的发展态势，较好地完成了董事会确定的年度目标任务。

3.积极进行投资者关系管理

本公司持续加强投资者关系管理，不断推进工作机制建设，多渠道与投资者保持密切互动，多维度多角度向资本市场传递公司信息。

报告期内，为进一步规范和加强公司与投资者、潜在投资者之间的信息沟通，保护投资者的合法权益，本公司修订了《厦门银行股份有限公司投资者关系管理办法》。

本公司通过举办业绩说明会、投资者调研活动等方式加强与投资者的交流，增进投资者对公司的了解。2023年5月24日，本公司在上海通过现场会议及视频直播结合网络互动方式成功举办2022年度业绩说明会。2023年9月20日和2023年11月17日，本公司通过网络互动方式分别举办2023年半年度和第三季度业绩说明会。报告期内，本公司接受广发证券、中银证券、国盛证券、华安基金、泰康资产等投资者调研，共开展了9场调研活动。2023年5月4日，本公司参加厦门辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，通过网络文字互动方式回复了投资者提出的问题，回复率100%。同时，公司设立了投资者邮箱和投资者热线，及时回复E互动平台投资者提问，

实现与资本市场的良好互动。

报告期间，公司投资者关系管理工作得到认可，荣获中国上市公司协会上市公司 2022 年业绩说明会最佳实践、第十四届天马奖投资者关系杰出董秘奖、2023 年度和谐投资者关系银行天玑奖。

未来，本公司将持续完善投资者关系管理，畅通与投资者的沟通交流渠道，打造公司传递价值、投资者发现价值的桥梁，与投资者保持双向沟通，让投资者共享上市公司高质量发展成果。

【案例】荣获中国上市公司协会上市公司 2022 年业绩说明会最佳实践

2023 年 11 月 29 日，中国上市公司协会举行“2022 年业绩说明会最佳及优秀实践”特别发布活动。厦门银行从沪深北三市共计 4510 家召开业绩说明会的上市公司中脱颖而出，荣获“上市公司 2022 年业绩说明会最佳实践”。业绩说明会是本公司开展投资者关系管理、传递公司价值的重要载体，也是投资者与本公司“掌舵者”面对面交流、发现公司价值的有效渠道。厦门银行将以此次获奖为契机，持续加强与投资者的沟通，不断提升信息披露质量，积极落实好提高上市公司质量的主体责任，与投资者保持双向沟通，释投资者所疑、分投资者所忧，让投资者共享上市公司高质量发展成果。

4. 高质量开展信息披露

本公司遵循真实、准确、完整、及时、公平的信息披露原则，不断健全信息披露工作体系，坚持优化信披工作机制，提升信息披露质量，制定了《厦门银行信息披露管理办法》等信息披露相关制度。

报告期内，本公司完成 2022 年年度报告、2023 年半年度报告及季度报告的编制披露，优化丰富定期报告内容，聚焦业务特色和亮点，向投资者全面展现公司发展战略及经营管理情况。公司全年披露定期报告、临时公告及其他披露文件超 110 份。本公司坚守信息披露的合规底线，及时、主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的信息，积极探索自愿性信息披露；重视披露内容的有效性和易懂性，加强经营业务分析，提高数据分析质量，不断增强信息披露报告的可读性。

5.切实保护中小股东权益

本公司始终重视中小股东权益保护。2023年，本公司通过股东大会现场交流、召开业绩说明会、接听投资者热线电话、及时回复上证E互动的提问等多渠道、多方式与中小股东沟通和交流，充分听取中小股东的意见和建议，及时回答中小股东关心的问题。建立健全信息披露机制，加强信息披露的主动性和及时性，切实保障中小股东的知情权。对于利润分配方案、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。

6.持续深化关联交易管理

2023年，本公司坚守合规原则，全面深化关联交易管理，进一步完善关联方及关联交易管理体制机制，实施关联方名单精准化、动态化管理，加快推进关联交易管理信息化水平提升，尽职履行关联交易审批、披露、报备等义务，完善关联交易内部监督机制，提升关联交易管理及内部控制有效性，切实防范与关联方发生利益输送风险。2023年，本公司在遵循一般商业条款、以不优于独立第三方的条件开展关联交易的基础上，持续健全关联交易定价管理机制，确保关联交易以不优于对非关联方同类交易的条件进行，做到公正、公平、公开，不存在给其他股东合法利益造成损害的情形，具备合法性与公允性。下一步，本公司将持续根据关联交易管理相关监管要求及指引，结合业务发展实际完善关联交易管理架构体系、优化管理流程，加强关联交易管理自查的力度和深度，提高关联方及关联交易数据质量，全面提升关联交易管理水平和质效，切实控制关联交易风险，保障股东、消费者等利益相关方的利益。

（三）优化薪酬制度管理

本公司遵照国家有关法律法规以及本公司《章程》、人力资源政策及相关管理规定，制定了《厦门银行股份有限公司薪酬管理办法》。本公司薪酬主要由固定薪酬、浮动薪酬及福利性收入三部分构成。固定薪酬包含固定工资、津补贴等；浮动薪酬包含各类奖金等；福利性收入包括国家法定福利以及本公司为员工提供的各项福利。

本公司根据发展战略、年度经营目标及同业实践，合理确定固定薪酬与浮动薪酬的比例，突出价值贡献，坚持薪酬总量的增长与本公司总体效益的增长相匹配。本公司采取存贷款FTP、经济资本、计提风险准备等方式进行业绩考核，在机构考核中，合规经营类指标和风险管理类指标

权重高于其他类指标。同时，本公司建立了员工绩效奖金与其个人绩效、部门绩效、机构绩效的联动机制，充分调动机构与员工的积极性，发挥薪酬在商业银行公司治理和风险管控中的导向作用。通过建立健全科学有效的薪酬考核机制，促进银行稳健经营和可持续发展。同时，本公司根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等有关规定制定了员工风险递延金相关办法，对高级管理人员以及对风险有重要影响岗位上的员工，实行绩效奖金递延支付。

（四）强化风险管理

本公司秉承稳健诚信的经营理念，坚守风险与合规底线，持续做好全面风险管控，积极应对各类新兴风险，不断提升风险管理能力和精细化管理水平，以高质量风险管理护航高质量发展。

完善信用风险管理体系及流程，保持资产质量稳定。本公司坚决贯彻落实国家宏观调控政策，支持符合产业结构升级、民生消费升级和绿色金融等重点行业的信贷投放；深化重点领域业务分析与研究，强化授信风险管控；完善信用风险管理体系建设，优化全生命周期信用风险管理流程；强化数据驱动和科技赋能，推进大数据风控工具开发应用，提升风控效能。

加强流动性风险及市场风险管理，主动应对经营形势变化。本公司坚持稳健审慎原则，积极应对外部经营形势变化和货币政策调整，合理制定流动性风险偏好，稳妥规划资金来源和运用，深化优质流动性资产管理，强化日间头寸管控，确保流动性状况平稳可控；持续完善市场风险制度及限额体系，深入开展风险监测分析，落实新业务市场风险识别和管理，不断强化市场风险识别、计量和监控效能。

有效防范操作风险、声誉风险等各类风险，保障业务可持续发展。本公司持续完善操作风险管理机制，加强重点领域风险排查，优化操作风险管理工具，提升操作风险管理质效；持续夯实信息科技基础建设，完善网络信息安全防护体系，推进信息安全管理和技术措施全面落地，确保信息系统平稳有序运行；持续完善声誉风险管理机制与应急预案，定期开展声誉风险排查与培训，积极开展正面宣传，为本公司营造良好外部舆论环境。

（五）完善内控管理

1.内控制度建设

本公司不断完善内控管理“三道防线”，实施有效的内部控制，构建起分工明确、相互监督、

相互制约、相互衔接的三道防线工作机制，筑牢内控合规关口。

2023年，本公司持续坚持内控管理“制度先行”的理念，不断完善制度管理体系，系统提升制度规范化管理水平。在《合规风险管理办法》《制度管理办法》框架下细化制定了《厦门银行股份有限公司制度管理细则》。一是细化制度管理职责分工及制度管理工作流程，提高工作颗粒度，做精做细制度管理工作；二是强化制度审查，将制度管理纳入考核，以考核促优化，从源头推动制度管理工作质量的提升；三是做深做实外规内化工作，定期督导外规内化进度，压实内控合规基础，推动内控制度建设由规范化进一步向精细化、高效化转变。

2.反洗钱

本公司建立了组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，持续完善覆盖核心义务、系统建设、风险评估、监督检查、培训宣导和考核问责等全流程的反洗钱管理体系，推动洗钱和恐怖融资风险管理工作向纵深开展。持续推动反洗钱系统智能化升级，切实增强监测分析能力、优化尽职调查体系、扎实推进数据治理、健全名单监控机制、完善风险预警机制；不断加强反洗钱内控机制建设，夯实反洗钱管理制度基础、规范业务工作流程、全面检视分支机构履职效能、有效实施内部检查三级体系、加强重点领域洗钱风险评估及治理；厚植反洗钱合规文化，建立反洗钱岗位资格管理机制、积极开展学术沙龙及外部调研，扎实开展全覆盖、常态化、差异性的反洗钱培训，提升反洗钱宣传活动的深度和广度，认真履行反洗钱法定义务和社会责任。

六、展望未来

展望未来，本公司将继续积极响应国家政策，紧密围绕国家发展战略，充分发挥金融机构在支持实体经济中的重要作用，不断创新金融产品和服务，提升服务质量和效率，以满足实体经济多样化的融资需求，推动经济持续健康发展。

同时，我们深知金融机构的社会责任重大，将积极履行社会责任，加强风险管理，防范金融风险，保护消费者权益，为构建和谐社会贡献力量。我们将坚持可持续发展理念，推动绿色金融发展，坚持低碳运营，促进经济社会协调发展。

相信在全体员工的共同努力下，本公司将继续保持稳健的发展态势，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献更多的力量。

七、反馈

感谢您阅读《厦门银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告》。为了不断改进我们的社会责任工作，促进本公司提高企业社会责任的履行能力和管理水平，我们衷心地希望您能够对本报告提出宝贵的意见与建议，并通过以下方式反馈给我们：

传真：（86）592-2275173

电话：（86）592-5050839

电邮：dshbgs@xmbankonline.com

邮编：361012

地址：福建省厦门市思明区湖滨北路 101 号厦门银行大厦