厦门银行股份有限公司

（A股股票代码：601187）

【2023】年度报告摘要

第一节 重要提示

1本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）网站仔细阅读年度报告全文。

2公司于2024年4月29日召开第九届董事会第四次会议审议通过了本报告。本次会议应出席的董事13人，亲自出席会议的董事13人。

3安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。

4董事会决议通过的本报告期利润分配预案或公积金转增股本预案

公司董事会建议，以实施权益分派股权登记日的普通股总股本为基数，向权益分派股权登记日登记在册的全体普通股股东每10股派发现金股利3.10元（含税），合计派发8.18亿元。

上述预案尚待公司2023年度股东大会审议。

第二节 公司基本情况

一、公司简介

公司股票简况					
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称	
A股	上海证券交易所	厦门银行	601187		
联系人和联系方式	董事会秘书		证券事务代表		
姓名	谢彤华		张晓芳		
办公地址	厦门市思明区湖滨北路101号商业银行大厦		厦门市思明区湖滨北路101号商业银行大厦		
电话	0592-5060112		0592-5060112		
电子信箱	dshbgs@bcmbankonline.com		dshbgs@bcmbankonline.com		

二、报告期公司所处行业情况

2023年，全球经济增速放缓，地缘政治冲突却在加速震荡，逆全球化浪潮下全球政经格局严峻复杂。国内方面，面临有效需求不足、社会预期偏弱、风险隐患仍然较多等困难挑战，我国全面深化改革开放，加大宏观调控力度，推动经济保持平稳回升势头，根据国家统计数据显示，全年GDP同比增长5.2%，实现了年度目标。

伴随着“波浪式发展、曲折式前进”的经济复苏进程，银行业充分发挥经济和金融稳定的“压舱石”功能，切实加大对实体经济的支持力度，尤其是针对重点领域和薄弱环节的金融服务不断增强，加大信贷投放，持续降费让利，践行金融服务实体经济这一根本宗旨。整体上看，2023年银行业资产负债规模实现平稳增长，资产质量保持稳健，但同时也面临息差收窄、营收增速放缓、业绩分化明显等问题。2023年以来，贷款利率持续下行，净息差大幅收窄。根据中国人民银行《2023年第四季度中国货币政策执行报告》及国家金融监督管理总局公布的2023年商业银行主要监管指标显示，12月新发放企业贷款平均利率为3.75%，四季度末商业银行净息差为1.69%，同比降幅均达到22bp，创下有统计以来新低。

2023年底召开的中央金融工作会议，明确走中国特色金融发展之路，加快建设金融强国，为金融机构高质量发展举旗定向。银行业作为我国金融机构体系的重要构成，作为金融高质量发展的主要力量之一，应为经济社会发展提供高质量服务。会议首次提出“做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章”，给银行业在深化金融供给侧改革和服务实体经济上指明了方向。

三、报告期内公司从事的业务情况

2023年本公司认真贯彻落实国家政策与监管要求，坚持“稳中求进”工作总基调，戮力同心、稳健前行，持续聚焦客群经营、产品开发、渠道建设三大维度，不断提升零售业务、对公业务、两岸金融、资金业务四大业务的专业能力，紧锣密鼓推进战略落地执行，实现资产规模稳步增长、净利润保持提升、不良率持续降低、拨备覆盖率充足。

（一）公司银行业务

报告期内，公司银行业务以服务实体经济高质量发展为主赛道，围绕现代化产业体系建设，聚焦普惠金融、绿色金融、科技金融、乡村振兴等政策导向领域，深耕细作，从稳增长、调结构两方面积极发力，持续巩固基本盘，提速发力新赛道。本公司持续增强服务客户的专业性、协同性、高效性，包括统筹推进客户综色转型发展，打造“商行+投行”，精进服务客户的综合能力，推进贸易融资、支付结算与国际业务发展等，全面提升公司业务的协同作战能力与整体实力，推动公司银行业务高质量发展。

1.负债结构持续优化，资产总量稳步增长

公司存款方面，报告期内，本公司坚持以成本控制，稳定息差为导向，做好量价平衡管理。通过产品管理、利率管控、考核引导等措施，不断优化存款结构，公司客户存款稳步增长，客户综合贡献度有效提升。截至报告期末，公司客户存款余额(不含保证金存款和其他存款)1,312.15亿元，较年初增幅14.02%。对公存款平均付息率较上年同期下降7bp。

公司贷款方面，本公司将支持经济增长和自身业务发展紧密衔接，精准施力，围绕普惠金融、绿色金融、科技金融、制造业等重点领域，加大金融支持和信贷投放力度。截至报告期末，企业贷款和垫款余额(不含票据贴现)1,117.51亿元，较年初增长7.83%，其中普惠小微贷款、绿色信贷、高新贷、中长期制造业贷款余额均保持较快速增长，其贷款增速均高于企业贷款和垫款(不含票据贴现)总体增速。对公贷款(不含票据贴现)的不良率为1.09%，较年初下降0.30个百分点。

2.重点客群抢抓先机，积极推进多项合作

服务战略客群方面，本公司持续做大战略客户基本盘，注重与各地政府部门、证券公司建立长久合作关系，联动外部机构共同服务目标客户；持续推进县域支行“1+2+3+N”的营销，支持县域支行战略客户培育和发展；深挖战略客户上下游交易数据，通过“高新贷”、“供货贷”产品精准营销上下游客户，并延伸授信以外的更多产品合作，推动战略客户有效户提升。截止报告期末，总、分行级战略客户数较年初增幅分别为7.87%、17.11%。

服务机构客户方面，本公司持续完善和实施机构业务总分重大项目推动机制，加强政府类资格获取及效益转化，落实机构业务渠道建设和项目管理责任，着力提升住建领域、民生保障领域金融服务能力，在公积金、公共维修金等业务上取得代理和承办资格的新突破，机构业务服务范围持续扩大。报告期内，实现机构客户数及有效户提升，同比增幅分别为13.58%、21.47%。

3.普惠金融精耕细作，小微服务增量扩面

本公司始终坚守普惠金融初心，坚定普惠金融发展战略，通过加强普惠金融网点建设，提升专业化服务能力；强化科技赋能，丰富小微产品体系；灵活运用政策工具，持续发挥正向激励；积极搭建普惠金融生态合作圈，对接整合合作机构等一系列举措，不断提升小微企业金融服务质效。

截至报告期末，本公司全辖已有117个经营网点开办普惠金融业务；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，较年初增加106.88亿元，增幅17.51%，普惠型小微企业贷款增速高于全行各项贷款增速；普惠型小微企业贷款客户数较年初增幅为15.14%；普惠型小微企业平均利率为4.02%，较2022年末有所下降，全面完成监管部门“两增”考核目标。本公司深耕小微企业客户，连续9年获评“厦门市银行业金融机构服务小微企业优秀机构”。

强化科技赋能，丰富小微产品体系。2023年，本公司上线信贷工厂2.0，全面推进普惠小微业务线上化，切实增强小微企业贷款业务的可获得性。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，进一步丰富小微企业线上产品体系，提升科技型小微企业融资便捷性。在厦门市科技金融工作推进会上，本公司荣获“厦门市科技金融十周年优秀合作机构”称号。

本公司持续发挥普惠小微贷款支持工具的正向激励作用，对普惠型小微企业、小微企业主及个体工商户的经营性贷款实行阶段性利率优惠。截至报告期末，本公司再贷款余额120.98亿元，累计利用再贷款资金发放贷款笔数7,683笔，支持企业数量5,925户；同时，本公司积极对接福建省财政厅推出的中小微企业提质增产争效专项资金贷款，为企业提供不超过LPR+65bp、并享受财政补贴1%的流动资金贷款，助力小微企业蓬勃发展。

本公司针对福建省内各地市的园区、商协会和政府提供的企业清单，根据不同场景、不同客户的核心金融诉求，为客户提供高质效普惠金融服务。同时，本公司充分挖掘全国中小企业信用信息平台、福建“金服云”和地方性企业信息平台、行业性数据平台的涉企信息资源，提升本公司对企业信用贷款的投放能力。2023年，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联合评价发布2022年度“服务民营企业突出贡献银行”，本公司荣获一等奖。

4.纵深推进“双碳”战略，树牢公司绿金品牌

本公司积极响应国家“双碳”战略，持续开发绿色重点领域、重点绿色行业。报告期内，本公司将ESG及绿色金融发展纳入全行战略任务，成立总行行长牵头、覆盖前中后台多个部门和分支机构的绿色金融工作领导小组及绿色金融工作小组，并成立绿色金融部二级部门协调全行绿色金融工作执行落地，从组织架构上明确绿色金融工作权责、绿色业务实施路径。

本公司厘清绿色商机，分析各区域绿色信贷行业、持续增加对基础设施绿色升级、节能环保、清洁可再生能源、污染治理、生态环境修复、资源节约循环利用等产业的支持力度，形成目标客群清单，加大金融支持力度。本公司加大资源保障，对绿色信贷实施内部定价优惠政策，优先保障绿色信贷投放额度。本公司不断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，已推出“光伏贷”“节能减排贷”、碳排放权质押贷款等绿色信贷产品，并针对区域特征创设绿色信贷特色产品，如三明“林权贷”南平“绿易贷”等。此外，本公司积极参与绿色债券发行及投资、“绿票通”再贴现、碳中和基金代销、数字信用卡、绿色租赁等绿色金融业务，支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型。

2023年，人民银行将本公司纳入“碳减排支持工具”金融机构范围，藉此契机，本公司积极应用政策红利，为碳减排显著的绿色领域累计发放碳减排支持资金1.98亿元，成为福建省内碳减排贷款投放金额和笔数双第一的地方法人银行。在响应区域绿色金融发展领域，本公司于2023年1月成功发放厦门市首笔“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。截止报告期末，本公司累计发行绿色债券20亿元；绿色贷款余额（人行口径）71.11亿元，较年初增幅72.14%，新发放绿色贷款主要用于基础设施绿色升级、清洁可再生能源、节能环保等产业。

5.科技金融产品补足，精准服务专精特新

本公司积极响应国家科技自立自强的发展战略，重点发力科技金融。本公司针对科技型企业出台“高新贷”专案，将高新技术企业、专精特新企业、省级“科技小巨人”企业等纳入专案支持范围，从审批时效、融资成本等方面给予企业大力支持。报告期内，本公司持续推动高新贷专案，截至报告期末，本公司高新贷专案客户超1000户，贷款余额87.07亿元，较年初增幅42.55%，表内外信贷余额近140亿元。

6.持续支持乡村振兴，增强“三农”金融供给

本公司高度重视“三农”金融工作的切实落地，逐年制订普惠型涉农贷款的信贷增长计划，积极推进城市支农贷款和县域涉农贷款的营销落地，切实加大“三农”信贷投放力度。城市支农方面，本公司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；在创新乡村振兴特色金融产品和服务方面，本公司根据各分行所在区域的农业经济特色，研发创设了南平“茶E贷”、三明“林权贷”、宁德古田“菌菇贷”等，持续推动普惠涉农贷款投放稳中有增。

报告期内，本公司持续推动对台特色“台农贷”业务落地。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普贷款问题，本公司于2023年9月正式上线“台e贷”线上信用消费贷款，提升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。

截至报告期末，本公司普惠涉农贷款余额38.72亿元，较年初增幅23.95%。

7.强化创新驱动发展，科技赋能价值创造

报告期内，本公司加强金融创新的科技基础建设，积极运用大数据和人工智能，为公司业务的运营和管理注入新动力。本公司不断通过数字化手段优化服务流程，提升服务效率，运用智能化解决方案解决金融领域的难题。

本公司持续推动线下业务向线上转移，打造信贷工厂2.0全新线上流程，并将线下抵押贷、信用贷、厦门科技信用贷等业务实现线上化，为银行的商业模式升级提供有力支持。

本公司启动“新一代企业网银”项目，以用户体验为中心，倾听用户反馈，强化多渠道协同，提升服务效率，重视系统稳定性和安全性，保障用户资金和信息安全，为客户提供卓越、高效、便捷、安全的金融服务。

本公司持续优化电子渠道服务能力，通过对公电子渠道的功能迭代升级和用户体验优化，提升电子渠道的便利化程度。截至报告期末，对公电子渠道客户数、交易笔数、交易金额同比增幅分别为22.50%、29.67%、22.68%。

8.深耕交易银行客户，打造多元产品体系

报告期内，本公司以战略目标为锚点，聚焦行业，丰富交易银行产品货架，扩大贸易外汇收支便利化试点范围，打造多元的交易银行产品体系，旨在深化客户服务、简化客户业务办理流程，提升客户体验、增强客户粘性。产品销售经理团队建设不断优化，管理机制上聚焦于赋能分支机构，协助分支机构拓建渠道、整合资源、设计方案、维护客群。截至报告期末，交易银行业务中间收入同比增长4.99%。

围绕资金结算场景，本公司根据不同类型企业的需求，提供不同的现金管理产品方案。政府机构类客群方面，针对机构类客群定制化需求，打造包括产权交易中心、存量房交易资金监管、学校、医院、社保补贴、财政支付等机构类解决方案；针对大型集团企业账户结算需求，打造很企直联、集团账户管理、资金归集、跨境资金池等集团企业现金管理产品；针对中小型企业客群场景化结算需求，打造特色化“e系列”现金管理解决方案，满足企业物业管理、招标保证金管理、连锁加盟管理、资金监管、线上收款、订单稳核等不同场景的结算需求。报告期内，通过对不同客群进行现金管理结算产品需求挖掘，提高对公客户现金管理产品覆盖率，提升企业结算合作粘性，拉动结算性存款增长。截至报告期末，本公司现金管理产品使用客户数增长25.75%，电子渠道交易量全年增长显著，增幅达31.40%。

报告期内，本公司不断打磨与优化交易银行贸金产品与相关系统，以满足客户与市场不断变化的需求。本公司积极响应全面推进电子保函替代现金缴纳保证金的国家政策，通过金融科技技术，进一步推广电子投标保函于多地市公共资源交易中心的应用与对接，有效降低了招投标交易双方的信息不对称与交易成本；同时本公司于报告期内将保函业务服务渠道拓宽至企业网银，以渠道拓宽与创新形式更好地服务客户。继供应链系统“厦E链”成功上线后，报告期内，本公司依托数字化风控手段以及线上化便利渠道，围绕本地优质核心企业，以产业链中小微企业作为目标客群，实现业务快速上量；截至报告期末，供应链系统累计投放量已超6亿元。

本公司高度重视票据业务能力建设，积极构筑以“票据系统”为核心的票据品牌产品体系，通过产品优化、信贷资源倾斜等方式，灵活运用承兑、贴现、再贴现等交易银行产品，帮助小微企业解决融资难题。至报告期末，本公司荣获上海票交所授予的2023年度“优秀综合业务机构”荣誉称号，标志着本公司票据业务能力得到票交所和市场的肯定。

报告期内，美元持续加息导致银行跨境金融业务承压，本公司顶住压力积极完善跨境产品拓展跨境客群。一是以产品和系统创新为抓手，以客户需求为出发点，报告期内，本公司完成NRA账户国际贸融的备案并推动NRA国际贸融业务落地；利用重构新网银的契机，以网银为门户，建设外汇大管家，通过优化已有功能，增设新功能模块，为跨境客户提供国际结算、TMU、跨境贸融一站式线上服务。二是针对美元多次加息成本到达高位，为降低企业跨境融资成本，报告期内本公司及时推出错币种跨境融资方案，实现跨境项下人民币融资投放量大幅增长。三是引导企业树立汇率风险中性理念，树立正确的汇率管理理念，报告期内本公司代客衍生品首办户户数同比增加124.00%，结售汇客户数同比提升8.86%。四是宣传贸彻经常项目便利化相关政策，更好发挥金融支持服务实体经济作用，报告期内，本公司泉州分行、漳州分行取得贸易外汇收支便利化试点业务资格，跨境金融服务的市场竞争力得到有效提升。截止报告期末，本公司跨境金融客户数同比提升16.01%。

9.创新投行服务模式，持续精进服务能力

报告期内，本公司持续巩固债券承销、银团贷款和并购贷款三大核心投行业务，实施聚焦重点客群、加强渠道建设、扩大同业朋友圈交流等多项举措，有效提升投行业务能力。此外，本公司积极创新投行服务模式，公司债项目安排人、ESG银团贷款等创新产品接连落地，“厦行E发债”优化上线。

债券承销业务方面，本公司立足地方经济发展，聚焦重点客群开展精准化营销，依托总分联动机制构建快速响应优势，打造专职销售团队形成特色，持续提升市场研究能力，全方位提升债券承销业务能力。报告期内，本公司非金融企业债务融资工具承销金额142.04亿元，在福建省银行间债券市场排名第六，同比持平；参与多笔交易所公司债及境外债券项目，有效带动投行中收和存款留存；“厦行E发债”优化上线，以科技金融创新进一步丰富投行服务模式。

银团、并购贷款业务方面，本公司通过数据挖掘、同业交流等手段，滚动确立目标客户清单并实施精准化营销，推动落实同业合作机制常态化，积极对接先进制造业、绿色等重点领域银团项目。报告期内，本公司担任重要角色的银团贷款投放金额同比大幅增长。

持续做大同业合作朋友圈，同百余家资本市场同业机构达成合作，举办多场债券销售路演，搭建投行客户与全国投资机构对话的平台；打造深耕区域债券的专业销售团队，更新丰富投资人信息库，开展针对性项目推介，债券销售能力持续提升；构建包括各类金融机构在内的同业合作朋友圈，投行品牌影响力进一步凸显。

（二）零售银行业务

报告期内，本公司贯彻大零售战略转型，围绕战略规划和战略任务，以产品货架为支撑，发力业务规模；以分层经营为抓手，提升客群综合贡献；以优化客户体验为目标，夯实基础服务能力；以金融科技为突破，赋能高效经营；以合规优先为导向，巩固风险合规管理，深化压实战略转型成果，在打造具有品牌美誉度和客户体验度的“零售精品银行”的道路上更进一步。个人存款余额671.50亿元，较上年末增长117.59亿元，增幅21.23%，零售存款成本率较去年同期降低4bp，实现规模增长和利率管控双成效。个人贷款余额754.34亿元，较上年末减少12.60亿元，其中个人住房贷款因市场交易量下降和利率快速下行的影响，较去年末减少52.53亿元，个人经营性贷款余额458.76亿元，较上年末增长49.48亿元，增幅12.09%。

1.完善产品体系，产品货架支撑有力

本公司把握市场脉络，掌握客户需求的变化，主动进行业务策略调整，以产品货架为支撑，优化产品策略布局，夯实基础产品、发展差异化产品，鼓励特色化产品，建设健全零售产品体系，做大做强零售业务。

（1）注重资产配置，业务规模提升

报告期内，本公司高度重视个人客户财富管理服务，基于客户需求进行多元化产品配置，强调产品运营和客户体验，在产品系统建设、监管合规销售等方面持续进行能力提升。本公司已与13家银行理财子公司、1家银行、22家基金公司和5家保险公司实现代理代销业务合作，进一步丰富产品货架。本公司在代销业务市场中日益活跃，报告期内新增包括招银理财有限责任公司、中邮理财有限责任公司等合作机构，合作范围不断延展，市场影响力进一步扩大。

本公司及时响应市场变化，在储蓄存款和保险上持续发力，促进金融资产规模增长和中收利润提升。截至报告期末，本公司管理个人金融资产972.67亿元，较上年末增长88.17亿元，增幅9.97%；年度代理保险销售金额353亿元，创造中收超过2,400万元，较上年末增幅140.87%。

（2）优化策略布局，提升资管能力

报告期内，本公司在资管新规、理财新规的指引下，围绕“调整资产结构、丰富产品货架、深挖客户需求”等多方面开展工作，以客户为中心，实现资管业务的高质量发展。一是投资方面，增加低波动类资产占比，降低组合净值波动；二是产品方面，推出公募周期申购定期赎回类产品、策略保障型产品，力求为投资者带来更丰富的产品选择和更好的投资体验；三是渠道方面，深耕行内渠道，挖掘零售大客户和企业客户的定制需求，加强分支机构联动和产品培训，开展投资者宣传教育，从产品售前、售中、售后做好客户全周期陪伴服务。

（3）聚焦重点客群，落地专属产品

本公司积极响应国家对台籍、新市民等重点客群的金融服务工作的部署，着眼客户资金需求，落地“新市民快E贷”“新市民安居易”“新市民消费易”“新市民贷”和“台e贷”等各具特色的客群专属产品，切实加强对新市民客群创业就业、住房按揭、安居消费方面的资金支持。“台e贷”和“新市民贷”同属本公司力推的信用消费贷款“秒贷”的子产品，通过系统自动化审批，免抵押、免担保，为新市民群体及台胞群体提供更加便捷、高效、灵活的金融服务；新市民群体可在标准化定价的基础上享受利率优惠，真正实现减费让利。在首创性方面，“台e贷”通过标准化评分卡模型，有效解决台胞在大陆安居消费，缺乏有效担保品、两岸征信信息暂未连通等导致的融资难问题，为大陆首款台胞专属线上自动化审批的信用消费贷款产品。“台e贷”产品发布会被央视新闻、人民政协报、央广网、中新网、人民网、中国台湾网等多家媒体宣传报道，“台e贷——台胞数字化零售服务平台”还获评“第四届厦门市金融科技优秀项目三等奖”。本公司“E秒贷”产品体系日趋完备，广受各界认可，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”。

2.深化分层经营，客户贡献显著提高

本公司贯彻“以客户为中心”的业务策略，细化客户分层经营体系，积极推进做大做实大众客户、做透做深财富私行客户、做活做精信贷客户，为客户提供有温度的综合服务。截至2023年末，本公司零售客户256.17万户，较上年增长6.54%。

（1）优化客群结构，加强综合经营

本公司强化大众客户综合运营，重视结构调优和交叉销售。本年新开负债账户的客户18.49万户，较上年增幅11.52%。通过长期贯彻一户一多开业务，新客手机银行开通率、微信动账通知绑定率、微信支付绑卡率、开户入金达标率均达到历史新高，基础户转化率达到72.49%，有效提升大众客群可经营性。

本公司专注拓展代发工资客群，经过近3年的推进，代发工资业务已形成涵盖产品方案、考核督导、营销推动、客群经营、数据驱动等在内的完整经营体系，在服务质量的提升和运营方式的创新上持续发力。2023年代发新客在全量新开负债客户中的占比较2021年实现翻番；12月当月代发客户超15万户，较去年同期增幅23.43%。

本公司精准筛选大众客户开展E秒贷和资产提升营销，促进有价值客户转化升级。报告期内，本公司通过线上多渠道营销，收获E秒贷申请、提款客户数在全行总量中分别占比19.85%和15.43%，成为分支行营销的重要补充；开展事件触发自动化营销和资产提升活动，各类资金变动事件自动化触客营销超过13万人次，资产提升活动参与人次近万人，挖掘高潜力重点客群名单传导线下客户经理定向触达，实现客户升级。

（2）深耕客户管理，提升客群质量

本公司高度重视客群经营，将客户经营作为财富管理业务长久发展的基石，围绕“产品、服务、运营”三大主题，多措并举，提高客户服务能力。截至报告期末，零售财富管理客户达到17.56万户，增幅13.19%，其中财富及以上客户5.22万户，增幅15.64%，高净值客群质量进一步提升。

报告期内，本公司将理财经理对管户个人客户的服务能力提升作为年度重点工作推动，将客户关系管理作为客群经营的首要工作和目标，持续优化包括客户触达频率、客户服务标准在内的过程管理体系，年度存量客户流失率大幅降低，高净值客群质量和数量双增。

同时，本公司进一步充实财富顾问团队，加强财富顾问团队的客户陪访率，提高私行客户服务能力和专业水平。

（3）精进营销机制，促进客户活跃

本公司搭建标准化的信贷客户营销管理体系，落地普惠一体化营销过程管理方案，完成客户营销日志场景建设，为客户营销过程管理的交互记录与管理人员及时督导提供了可视化、具象化和精细化的系统全流程支持，为业务增长提供新动能。截至报告期末，个人经营和消费类贷款客户数6.82万户，较上年末增长1.13万户，增幅19.80%。

本公司深入盘活内部渠道资源，最大限度挖掘客群潜力，提升批量获客和活客的效能。通过代发工资、生意会等营销契机，开展信用消费贷款团办营销、批量获客活动；通过智能化营销策略，促进客户转化，2023年下半年实现月均新增授信户数超5,000人。

本公司升级信用卡自营渠道功能，延续发卡、营销、经营一横一纵一圈的三大体系权益活动，加强借记卡交叉销售，不断迭代权益服务平台，通过贴合客户生命周期和消费场景的活动和权益构筑品牌特色，打造自营流量新的增长点。

3.夯实服务基础，客户体验不断提升

本公司坚守“做对客户有价值的渠道”出发点，在线下按规划铺设网点，在线上全面提升服务及运营能力，客户体验提升取得实效，渠道降本增效逐步显现。

（1）推动网点建设，践行金融下沉

本公司始终坚持“您身边的银行”的客户服务理念，加快回归本源、服务中小、深入社区、融入商圈，稳步推进网点建设。报告期内，网点布局以补充潜力空白区域、增加重点区域密度为主线，截至报告期末共有网点117个，其中县域网点18个，进一步实现金融服务下沉。

（2）做强线上渠道，改善客户体验

得益于便捷、完善的线上渠道综合服务和广泛、坚实的用户基础，本公司在改善客户体验的同时实现运营降本增效。

在个人手机银行方面，本公司已完成存款、基金、信用卡等多个功能服务模块的优化升级。截至报告期末，个人手机银行签约客户达到138.83万，较上年增幅18.36%；年末月活跃客户数37.52万，较上年末增幅16.01%。在手机银行体验调研中，对手机银行表示满意的客户占比超过90%。

在客户服务中心方面，本公司加强服务营销一体化的作业管理，引入先进的技术和工具，优化流程，提高效率。报告期内，客服中心实现厦门、泉州双职场运营，夯实服务体系，提高灾备能力；建立客户反馈机制，及时收集客户意见和建议，提升客户满意度。本公司客服中心荣获2023中国数字服务年度风云榜“2023中国最佳客户联络中心奖”和2023金首奖“中国最佳客户联络中心（在线客服）奖”。

4.赋能高效经营，金融科技再获突破

本公司以提升“智能风控、精准营销、客户服务”三大核心能力为主线，全面提升数字化营运能力，充分发挥金融科技对业务的支撑作用。

普惠小微信贷工厂2.0抵押及信用经营贷落地运行，成功实现了流程、系统、风控的数字化升级，进一步完善“一体化、数字化、智能化”管理体系。信贷工厂2.0项目获得证券时报主办的2023年中国银行业天机奖“2023年度普惠金融服务银行天机奖”等多个奖项。信贷工厂2.0全面运行后迅速铺开，授信金额超过70亿元，营销人员前端作业效率提高65%，激发业务活力。普惠小微信贷工厂2.0落地实现经营贷全流程线上化风控管理，有效节约分行授信审批岗30%工作量，节约放款岗50%工作时长。

本公司依托于客户关系管理系统，持续优化客户画像、商机管理、客户认领、PDCA、绩效管理等功能，提供较为完善的业绩激励和过程管理，为营销人员提供有效助力。自功能上线以来，PDCA登记超十万个客户记录，存量客户信息维护超百万次。本公司延续数据模型开发建设，完成手机银行活跃户分析，信用卡客户画像分析、客户消费偏好分析等基础数据模型，助力前台营销决策。

本公司持续发力触客渠道数字化建设，一是建立融合消息中心，统一对客消息渠道，增加国际短信发送能力，实现对客消息一站式管理；二是智能外呼机器人从30路提升至50路，新增应用营销场景5个、催收催缴类场景4个，在助力业务发展的同时充分释放人员投入；三是智能在线客服问答时加入手机银行相关链接，累计优化1.3万条交互语料，提高一次性解决率，有效减少话务回流，夯实金融服务能力。

5.坚持合规优先，筑牢风险合规防线

本公司聚焦“控不良”及“优体验”两大核心职能，以精细化、数字化、智能化为工作目标，细化管控措施，持续做好零售信贷资产信用风险管理。“控不良”就是持续做好风险策略迭代和催清收管理。报告期内，本公司打通问题资产转让通路，拓宽处置渠道，形成不良贷款月度跟踪机制，提升催清收成效。截至报告期末，普惠金融清收金额是上年的1.79倍，信用卡不良清收金额是上年的3倍。“优体验”就是加强量化分析在风险管理中的运用，提升风险管理的一致性，有效加强作业标准化及规范化。零售整体资产质量保持平稳，个人贷款不良率为0.51%，在市场上处于较低水平。本公司获得上海浦东国际金融学会、上海银行同业公会、亚洲财金联合会等联合主办的第四届银行业数字化创新（中国）峰会“年度银行业最佳智能风控奖”等多个奖项。

本公司高位推动，提升消费者保护和个人信息保护等合规管理水平。一是着眼数据安全规范，坚决保护个人信息，从机制上落实分级分层管理，按照最小、必要原则，从系统上控制不同类型用户的数据处理权限，规范个人信息的处理使用，保证安全责任有责可依，有迹可循。二是狠抓消费者权益保护工作，明确各层级机构在投诉处理时的职责分工和边界，形成总分支协同的常态化处理机制，层层发力维护消费者权益；持续提升事前消保审核及事后客诉处理的质效，前移客诉解决关口、优化处置方法及层级、梳理场景话术、加强客诉处理技巧、用好多元纠纷解决机制。

（三）金融市场业务

报告期内，本公司金融市场业务深入贯彻“票息为王、提升交易、做优销售”的经营策略，在错综复杂的国内外宏观环境下，多措并举，稳中求进。本公司金融市场业务持续优化资产结构、精细管控负债成本、提升全面交易能力、拓展同业合作空间、服务全行代客业务、强化内控合规管理，盈利能力持续提升，金融同业朋友圈持续扩大，扎实践行“重要利润来源，综合服务平台”的金融市场业务定位。

1.贯彻执行自营策略，稳中求进

（1）优化资产负债配置，稳定套息收入

报告期内，本公司金融市场业务发挥专业优势，准确研判宏观形势，强化战略决策执行，持续优化资产负债结构。资产方面，通过常前配置、提升日均、结构优化，有效应对市场利率下行，维持资产组合日均收益水平。负债方面，积极操作平抑峰谷，合理安排负债吸收节奏，有效管控负债到期落点，全力保障全行流动性安全、有效降低资金成本开支。

（2）丰富交易策略体系，提升交易能力

报告期内，本公司持续完善交易策略体系，提升主观及量化交易能力。主观交易方面，注重策略灵活性，优化对冲机制，有效利用衍生品对冲交易波动。量化交易方面，通过趋势-震荡、长-短持仓不同，将量化策略场景划分为四象限，提出包括日内反转策略、短期反转策略、期差交易策略、长期趋势策略等不同场景策略。策略研究方面，组建跨团队研究小组，搭建宏观研究体系，加强研究交易联动。做市方面，通过对做市报价策略、成交策略的集中优化，积极履行做市商职责，维护业务资质。

（3）深入服务金融市场，保持市场领先地位

报告期内，本公司作为“银行间债券市场现券做市商”“银行间人民币外汇市场即期尝试做市机构”“银行间人民币外汇市场远掉尝试做市机构”、债券通“北向通”报价机构，积极履行做市商义务，助力金融市场业务高质量发展。报告期内银团同业借款业务保持业内领先，搭建两岸、境内外同业机构合作桥梁；债券借贷业务持续精进，交易量及交易对手数持续提升。报告期内，本公司荣获中国外汇交易中心评选的“年度市场影响力机构”“X-Lending活跃机构”“X-Lending之星”等荣誉。

（4）提升服务实体质效，践行社会责任

报告期内，本公司作为三大政策性银行金融债承销团成员、厦门市地方债主承销商、福建省及重庆市地方债承销团成员，积极参与债券承销，助力实体经济。服务实体客户方面，基于原有区域分工、需求管理及联动共享三项机制，更新迭代每个区域的联动策略，有效联动传统版块，信用债投资重点支持辖内实体企业，践行服务社会责任。

2.开拓创新销售业务，步步为营

（1）精进销售，助力提升传统代客业务

报告期内，本公司金融市场业务积极落实代客营销推动，持续精进人员销售能力，不断扩展代客产品范围，有效提升公司综合代客服务能力。报告期内，本公司金融市场行销团队积极协助分支机构走访客户，协助客户提升汇率避险意识，积极配合分行开展台商、外商企业汇率风险讲座，得到客户高度认可。报告期内，传统代客业务服务客户数同比增长15%，台商客户在代客业务中数量占比24%，体量占比提升至32%。

（2）整合资源，建设同业综合经营体系

报告期内，本公司构建“1+N”同业关系管理框架，上线同业CRM系统，利用系统维护、扩大同业朋友圈，并整合利用同业资源，提升同业客户综合贡献，形成了全行同业客户综合经营的基本框架。围绕“扩大外部市场同业合作圈”战略任务，优化整合全行同业资源，加强同业客户联动营销与深度合作。本公司金融市场同业业务模式不断丰富、合作机制不断完善、合作粘性不断提升、客户分层分类管理不断细化，同业“朋友圈”不断巩固扩大。

3.持续优化金融市场全面风险管理体系

（1）筑牢合规风险全链条管控机制

本公司高度重视金融市场业务合规管理工作，有效落实外规要求，持续健全管理体系，升级合规管理系统，强化合规经营意识。

一是在制度建设方面，及时落实报告期内监管规定，对反洗钱管理、交易授权管理等制度进行了修订，细化、完善合规管理制度体系。二是在系统建设方面，报告期内实现资金业务系统自动识别反洗钱黑名单、关联方及关联交易，优化交易记录及通讯信息的监测功能，提升系统监测成效。三是在合规文化宣导和建设方面，开展外规宣导及业务合规培训，持续提升交易员的交易规范意识。

（2）提升信用风险全流程管理质效

本公司扎实推进信用风险管理各项工作，强化行业分析及实地调研，审慎把控授信审查，优化投后检视工作机制。一是强化行业分析及实地调研，开展行业研究，及时调整信用风险管控策略，积极参与实地调研。二是审慎把控授信审查，深入分析授信主体信用资质情况，结合对宏观经济和行业的趋势性判断，审慎核定授信额度。三是做好投后管理工作，持续开展舆情监测，及时采取必要的投后管理措施。

（3）推进市场风险管控机制持续升级

本公司持续优化市场风险管控机制，在合理设置市场风险限额、有效开展日常监控和持续报告的基础上，同步推进市场风险管理流程的系统化。报告期内实现市场风险限额超限流程线上化，实现市场风险限额管控的全流程系统化。

4.稳步推进金融市场业务数字化转型

在自动化水平提升的基础上，本公司转向以数据应用及建设为重心，结合自身业务特点，明确了同业客户管理、前台交易能力、中台风控能力、后台运营管理四个应用领域的提升目标，以系统建设和数据能力建设为抓手，基本完成了金融市场业务的系统布局和数据平台搭建。

报告期内，本公司“金市智能运营”“程序化交易”和“程序化做市”三个自主研发系统成功申请获得计算机软件著作权。同时，“金市智能运营”项目获得了《银行家杂志》颁发的“银行家金融科技创新优秀案例奖”。

（1）重要项目顺利上线，基本搭建系统布局

一是同业客户关系管理系统一期上线。搭建全行同业客户管理架构，围绕客户、产品、交易等维度实现了对全行90多个同业产品的数据统一整合，为全行同业业务综合营销奠定基础。

二是量化交易系统持续夯实系统功能。报告期内完成执行算法模块重构，上线策略统一管理功能，进一步优化风控系统功能，提高程序化交易风险防范能力。

三是智能运营系统主体上线。目前，系统功能包括管理驾驶舱、经营策略辅助、风险监控、运营管理的四大部分，形成了前中后台一体化的管理及数据应用门户。

四是监管报表自动检核上线。建立了从检核规则配置、异动扫描、监测总览到层层下钻问题明细的自动检核及监测机制。

（2）落成金市数据集市，加快数据标准梳理

为有效支持各项数据应用、形成面向金市业务视角的数据整合和衍生加工，报告期内完成了金融市场数据集市一期建设，支持同业客户关系管理、智能运营、经营数据等。同时，加快数据标准梳理，完成超2000项法报数据、超330项非法报数据标准业务定义。

（四）两岸金融业务

本公司依托台资股东背景及区位优势，在两岸金融合作方面不断先行先试，围绕个人、公司及同业构建全面的两岸金融业务体系，致力于成为最懂台商的银行以及两岸金融合作样板银行。报告期内，本公司创新台企台胞专属产品和服务，推动两岸交流合作，助力建设两岸融合发展示范区，实现客户覆盖度和市场优势的持续提升。

本公司保持并不断提升两岸金融业务的市场优势，目前是福建省台企授信户数、针对台胞发放信用卡数最多的金融机构。截至2023年12月31日，本公司台企客户数相比年初增长34%；台企授信户数相比年初增长41%；台企存款余额相比年初增长8%；受美元加息影响，本公司台企贷款余额相比年初有所下降