

# 广东南粤银行股份有限公司

## 2023 年度社会责任报告

2023 年，是广东南粤银行以国有控股银行新身份推进改革重塑的关键之年。在省委省政府的正确领导下，在监管部门的悉心指导下，本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻中央金融工作会议精神，全面落实广东省委“1310”具体部署，继续按照稳队伍、稳业务、稳风控“三稳”，以及新风气、新规范、新目标“三新”的工作总要求，坚持一手抓问题资产清收处置、一手抓经营发展的“双轮驱动”策略，振奋精神、群策群力、苦干实干，改革发展取得了新成效。截至 2023 年末，本行资产规模跃上 3000 亿元新台阶，达到 3054 亿元，较年初增幅 34.41%；特别是百亿增资顺利完成，本行资本实力和市场信心进一步增强。

### 一、加强党的领导和党的建设

2023 年，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断加强党的领导和党的建设，彻底扭转过去党的领导弱化、虚化和淡化等问题，以高质量党建引领高质量发展。

（一）强化理论武装，夯实思想根基。把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作为一项重大政治任务 and 推进改革重塑的重大契机，开展了“五强化五提升”系列活动，推动主题教育走深走实、见行见效。

（二）强化党委“把方向、管大局、保落实”领导作用，提升党建与经营融合质效。成立总行党委领导下的清收处置推动领导小组、“百千万工程”领导小组、数字化转型推动领导小组、“降本增效”专项行动领导小组等，均由党委书记担任组长，有效发挥“党建+重大项目”的推动作用。

（三）强化标准化规范化建设，提升党组织政治功能和组织功能。严格落实粤财控股党委《关于全面加强广东南粤银行党的建设的意见》，推进《全面加强广东南粤银行党建工作落实方案》75条举措落实，切实发挥党员先锋模范作用，把党的组织优势转化为工作的创造力、凝聚力、战斗力。

（四）强化清廉金融文化建设，提升党风廉政建设水平。开展“躺平式不担当、躺赢式不作为”专项整治，持续开展“不担当、不作为、乱作为、假作为”问题整治活动，狠抓作风建设。推动清廉金融文化建设，分别荣获广东银行同业公会和湛江银行同业公会评选的银行业清廉金融文化建设工作优秀单位。

## 二、完善公司治理

2023年，本行严格落实监管要求，完善公司治理机制，规范“三会一层”履职行为，不断提升公司治理质效。

（一）修订《公司章程》。进一步理顺“三会一层”职责权限边界，形成了党委把方向、管大局、保落实，董事会定战略、做决策、防风险，经理层谋经营、抓落实、强管理的权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制。

(二) 提高治理水平。严格按照《公司法》和《公司章程》等规范运作，召开股东大会 5 次，审议 20 项议案，听取 3 项报告；召开 15 次董事会，审议通过 73 项议案，听取 28 项报告；监事会监督监管意见落实整改，开展董监高及其成员履职考核评价。

(三) 保障股东知情权。通过本行官方网站、报刊媒体、中国货币网和中债登网等相关渠道，依法对外发布各类报告；同时，畅通股东信息获取渠道，做好股东来信、来电和来访等工作。

### 三、主动深耕科技金融

2023 年，本行聚焦广东省“十大战略性新兴产业集群”“十大战略性新兴产业集群”“一链一策一批”、广州“八个万亿级产业链群”、深圳“20+8”产业集群，建立健全政策引导、信贷投放、产品创新和强化推动等机制，助力科技型企业健康发展。

(一) 加强政策引导。制定 2023 年信贷政策指引，在重点客群方面，优先支持“专精特新”中小企业客群，重点支持具备自主知识产权、核心技术、核心竞争力的高成长性科技型制造业企业。

(二) 加大信贷支持。2023 年，本行进一步加大对先进制造业、战略性新兴产业、科技创新等重点领域的信贷投放力度，特别是加大了对“专精特新”“高新企”优质中小企业的信贷投放力度。

(三) 加快产品创新。2023 年，本行推出标准化产品“中

小企业知识产权质押融资”，并推出“专精特新”评分卡，重点支持高成长性的科技型制造业企业。

（四）给予定价优惠。本行颁布了“专精特新”专项优惠贷款定价，加大对持有发明专利、商标专利等企业客群的信贷资源倾斜。通过贷款优惠利率，切实降低企业融资成本。

（五）拓宽渠道合作。通过联合金交所，强化对科技型企业、“专精特新”企业在金融资产交易、非上市公司股权转让等方面的金融服务。

#### **四、持续发展绿色金融**

2023年，本行积极践行绿色发展理念，探索绿色金融创新，倡导绿色低碳运营，实现与环境和谐健康发展。

（一）发展绿色信贷。不断优化信贷结构，信贷资源配置进一步向低能耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜，创新性落地了以碳排放配额作为质押物的碳金融业务“碳资产质押贷”，拓展性落地了“中小企业知识产权质押融资”，专属性定制了一揽子“乡村振兴”贷款，支持列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排重点工程、重点污染源治理项目和市场效益好、自主创新能力强的节能减排企业。

（二）推进绿色运营。持续优化智能柜台和移动PAD，促进柜面业务由柜员手工操作不断变革为客户半自助操作。通过智能化、标准化的集中授权审核处理，提高了网点服务效率，提升客户满意度。以“碳减排”为设计理念的城市假日支行装修改造、

开业运营，在 2023 年 12 月 27 日获得了广州碳排放权交易中心的“碳中和”认证。

（三）提倡低碳生活。办公场所使用节能灯具，做到随手关灯；空调温度夏天不低于 26℃，冬天不高于 20℃；会议使用电子阅读替代纸质阅读，倡导员工开展光盘行动。执行公务车辆配置和采购标准，严格实行定点加油制度，实行公务车辆运行审批制度，杜绝公车私用。

## 五、大力发展普惠金融

2023 年，本行大力发展普惠金融，主动服务小微企业、“三农”、扶贫和民营企业等领域，努力做好“六稳”工作，落实“六保”任务。

（一）完善普惠金融产品。对标市场和同业，积极推动线下经营性贷款业务的发展，通过创设新产品、优化存量产品等方式，提升产品市场竞争力。

（二）落实房地产政策。全面落实“国十六条”政策，对一手、二手住房、商用房、楼盘项目准入等办法进行全面整合，更加贴近市场，满足客户需求。

（三）发展普惠小微业务。开发标准化产品及特色业务，结合政府风险补偿资金池政策和粤财普惠担保业务，推进“政担”“政银”批量业务模式落地，以金融力量服务中小企业。

## 六、认真做好养老金融

2023 年，本行不断优化支付服务、网点服务、柜面服务和

产品服务，持续致力于为年长客户提供更便捷、更友好的金融服务。

（一）数字支付方面。围绕个人手机银行和官网开展了适老化及无障优化工作，手机银行 APP 开发适老版本，提供更大字体、更大图标、更高对比度，并对现有功能路径和交互进行优化，在转账汇款、理财购买等页面提供语音读屏、操作振动反馈、向客服求助、新增截图求助微信好友等功能。

（二）网点服务方面。在网点设立爱心专座，配备老花镜、应急物品，在厅堂安排人员为老年客户提供智能柜台业务指引；对不熟悉智能设备操作的老年人客户开通“绿色服务通道”，提供柜面人工服务，为老年客户创造有温度的金融服务环境。

（三）柜面服务方面。支持为年龄偏大、行动不便的客户提供上门服务，使用移动 PAD 上门办理开户、挂失补卡、重置密码、修改客户信息等服务。在营业网点设置智能终端、纸硬币兑换机等智能设备，为老年人客户提供存折服务和兑换硬币服务等。

## 七、加快发展数字银行

2023 年，本行将数字化转型工作提升到战略高度，明确全面转型创新战略蓝图，全力开展数字化转型工作实践。

（一）加强顶层设计，重点开展数字化转型规划项目。借助外部智力资源协同开展数字化转型规划项目，拟定未来五年转型战略规划、数字南粤方案（含数据治理体系），明确发展愿景、使命与定位，形成我行数字化转型战略蓝图、各板块业务策略以

及“数字南粤”方案雏形。

（二）加强多维赋能，全面提升业务经营数字化水平。深化RPA技术应用，实现了对客户服务、风险防控、数据报送、办公场景和监控场景的5个类别、25个应用场景业务流程自动化。加快手机银行、微信等渠道端客户体验转型升级，提升用户体验。打造普惠金融服务产品矩阵，客户通过手机或其他设备随时随地上传所需的资料、无需亲自前往银行办理，赋能业务发展。

（三）加强系统建设，持续提高全行运营数字化水平。上线数字人民币系统，提供便捷、安全的电子支付方式，拓展了新的业务渠道。上线统一监管报送平台，提供自动化的数据采集、整理和报送功能。上线合同管理系统，通过数字化和自动化的方式实现对合同的全生命周期管理，同步支持合同智能对比、自动用印及移动审批功能，使得合同管理过程更加高效和可控。

## 八、全面加强风险管控和合规管理

2023年，本行坚持底线思维，进一步加强风险管控和合规管理，持续开展安全生产和风险隐患排查整改工作，确保了全行安全生产形势总体平稳。

（一）加强风险管理。持续完善全面风险管理架构、制度、机制、工具、系统等，风险管理基础进一步夯实，风险状况运行平稳。

1. 健全风险治理架构。落实商业银行全面风险管理要求，明确董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门和内

审部门在风险管理中的职责分工，强化各类风险的管理职责，建立多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。

2. 完善风险管理制度。建立了支撑业务发展与风险管理需要的风险管理制度体系，并通过搭建全面风险管理制度地图，将全面风险管理和各单类风险制度纳入管理范畴，明确风险管理工作的基本政策与方针，对风险管理起指导作用。

3. 优化风险管理机制。制定风险偏好陈述书、信贷政策指引，做好顶层设计，并通过搭建风险偏好传导、风险识别与评估、风险限额管理、风险管理报告、应急管理、风险考核、业务连续性管理、风险评审决策等管理机制，提高风险管理质效。

4. 丰富风险管理手段。搭建与推广信用风险评级的模型，开展年度单体机构风险评估，揭示与把握存在的风险问题。开展压力测试，帮助本行识别和定位业务体系的脆弱环节，监测风险的不利变动。开展 RWA 项目，推动轻资本业务发展，优化内部资本充足评估体系与工具。

5. 建设风险管理系统。陆续建立并投入使用了零售信用风险评分决策系统、非零售内部评级系统、风险加权资产管理系统、I9 估值等风险管理系统，保障信用风险、流动性风险等重要风险管理的科技需要。

（二）强化合规建设。将合规理念融入到自身经营发展和社会责任实践中，努力成为服务实体经济高质量发展、守护人民美好生活的重要力量。

1. 厚植合规文化。面向全员开展党企文化、专业知识、合规宣导等主题学习，开展“尊法守法·携手筑梦”专题普法讲座、“防范不法贷款中介”“防范金融诈骗”“防范洗钱风险”“守住钱袋子 护好幸福家”等多层次宣教活动；每周在微信公众号上推送“以案说险”“消保提示”，利用合规案例生动阐明牢守合规底线的重要性。

2. 完善制度建设体系。坚持“制度先行”的理念，强化行内制度建设，完善依法合规经营管理制度。严格落实合规审查工作，将合规审查作为制定/修订制度的必经程序，制度管理的系统性、完备性持续增强。

3. 压实案防主体责任。签署 2023 年度《合规文化建设责任书》《案件防控工作承诺书》及《员工行为管理责任书》，层层落实合规案防责任。加强案件风险排查及员工行为排查工作，主动甄别异常行为，堵住案件风险漏洞，及时遏制违规违法事件的发生。

**（三）加强洗钱风险管理。**本行严格落实监管部门关于反洗钱的各项工作要求，认真做好反洗钱风险管控各项工作，严防风险事件发生。

1. 加强洗钱风险管理。完善客户洗钱风险评估体系，通过优化系统功能提高客户洗钱风险等级评估的时效性及有效性；加大重点业务的洗钱线索挖掘，针对洗钱风险高发领域开展重点排查，对发现有洗钱及其上游犯罪的可疑线索，及时提交监管部门和公

安机关，有效履行打击、预防洗钱及其上游犯罪的社会责任。

2. 积极开展反洗钱宣传。2023 年度累计发放各类反洗钱宣传折页 15000 余份，组织开展《反有组织犯罪法》普法宣传活动 150 余场，受众人群超过 3 万人，组织现场宣传活动 34 场次，受众人数达到 8000 余人次，宣传活动取得较好的宣传效果，营造良好的反洗钱社会氛围。

（四）做好消费者权益保护。本行将消费者权益保护纳入公司治理和经营发展战略，融入业务全流程各环节，切实保护消费者的合法权益。

1. 健全管理体系。本行董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，是消费者权益保护工作的最高决策机构；董事会下设消费者权益保护委员会，在董事会授权下开展消保相关工作。高级管理层负责确保消保战略目标的达成及政策的有效执行，相关高级管理层和有关部门负责人共同组成总行消保领导小组，加强消保工作统筹部署与统一规划。

2. 完善消保机制。制定《消费者权益保护工作管理办法》《消费者投诉管理办法》《重复投诉化解操作指引》《消费者权益保护应急预案》《消保审查管理办法（试行）》等一系列管理制度和工作指引，增强消保工作的规范性。开展消保专项培训，截至 2023 年末，全行共 57232 人次学习了 120 余项消保相关课程。

3. 宣导金融知识。制定《金融知识宣传教育工作管理办法》，面向老年人、青少年、新市民、农村居民、残障人士等群体开展

线上线下、多渠道、多形式的金融知识普及和消费者教育。2023年，本行在消费者教育服务方面共开展消费者教育 656 次，受众超 184 万人次。

4. 规范投诉管理。不断优化投诉处理流程，规范投诉管理。2023 年，本行共计受理消保投诉 1642 笔，同比降幅 5.1%，实现投诉数据三年连续下降。

## 九、实施人本管理

2023 年，本行实施“人才强化”战略，坚持正确用人导向，让选好人、用好人、管好人成为高质量发展的关键支撑。

（一）提升队伍综合素质。2023 年，本行实施“育才计划”，为优秀员工提供更广阔的成长平台，在营造“有为有位”中加强队伍建设；2022 年初至 2023 年末，“英才计划”共招录优秀人才 555 人。开展人才评估，让人岗更匹配、队伍结构更优化。启动“铁军计划”培训项目，组织 156 名支行负责人集中培训，全年共计举办培训 513 场，培训覆盖率 100%。

（二）丰富员工业余生活。建立足球、篮球、羽毛球、乒乓球、瑜伽、太极拳、徒步等俱乐部，全年共组织 508 场/次活动，丰富员工文体生活；举办职工书画摄影比赛和各类节庆活动，提升员工的凝聚力。组织开展“学习习近平总书记视察广东重要讲话重要指示精神”专题学习和线上知识竞赛等活动，寓教于乐，多种形式和渠道加强对员工的宣教。

（三）关爱员工健康成长。开展百分百家访，了解员工的思

想动态和生活状态；开展员工年度体检，购买员工补充医疗保险，提高员工住院慰问标准，加强困难员工动态管理和帮扶救助。2023年员工补充医疗保险共理赔693例，共计赔付109.4万元；帮扶困难员工21人，共计帮扶金5.3万元；慰问结婚、住院等员工210人次，共计慰问金25.5万元。

## 十、积极回馈社会

（一）服务“百千万工程”。2023年，本行成立了由党委书记担任组长的“百千万工程”领导小组，印发《广东南粤银行金融服务广东省“百县千镇万村高质量发展工程”工作方案》，聚焦支柱产业、基础设施、现代农业产业、消费升级、渠道建设五大方面，推动17项重点项目实施。截至2023年末，本行“百千万工程”相关贷款余额250.82亿元。

（二）践行社会公益。2023年，本行积极履行社会责任，组织员工无偿献血，在“广东630扶贫济困日”捐款20万元，支持甘水塘村党群文化楼建设资金30万元，购买惠农产品109万元；参与公益捐赠和消费帮扶40余万元，帮助新民镇13个村委会整治人居环境。