

广州银行股份有限公司
2023 年度社会责任报告

2024 年 4 月

目 录

一、关于我们	3
(一) 公司简介	3
(二) 组织架构	3
(三) 奖项与认可	5
(四) 关键绩效	5
1. 经济绩效	5
2. 社会绩效	6
3. 环境绩效	6
4. 公司治理	7
二、治理篇	7
(一) 党建工作	7
(二) 公司治理	8
(三) 全面风险管理	11
(四) 内部控制与诚信合规经营	12
(五) 反腐倡廉	15
(六) 推进数字化转型	16
三、社会篇	21
(一) 服务实体经济高质量发展	21
1. 扎根本土，服务区域经济发展大局	21
2. 创新赋能，服务经济结构转型和产业升级	22
3. 坚守本源，助力普惠小微企业高质量发展	24
4. 展现担当，深化落实乡村振兴战略	27

5. 立足湾区，服务高水平对外开放	28
(二) 服务社会民生	30
1. 坚持以客户为中心理念，提升金融服务体验	30
2. 围绕消费金融领域，全力支持扩大内需	31
3. 加强新市民金融服务，助力民众安居乐业	32
4. 关爱重点群体，打造有温度的银行	33
5. 坚持人民至上，保护消费者权益	35
6. 建立长效机制，维护客户信息安全	37
(三) 保障员工权益	38
1. 人才引进	39
2. 优化薪酬激励体系	39
3. 人才培养与发展	40
4. 增进员工福祉	40
(四) 开展公益事业	42
1. 强化志愿者服务	42
2. 开展对口帮扶与企业捐赠	43
3. 普及金融知识	44
四、环境篇	45
(一) 绿色金融顶层架构	45
(二) 绿色金融业务发展	47
(三) 绿色运营	49
(四) 传递绿色理念	49

一、关于我们

（一）公司简介

广州银行股份有限公司（以下简称“广州银行”或“本行”）成立于 1996 年 9 月，最初名为“广州城市合作银行”，由原广州市 46 家城市信用合作社及广州市财政局共同发起设立。1998 年 7 月获准更名为“广州市商业银行股份有限公司”，2009 年正式更名为“广州银行股份有限公司”。

截至 2023 年末，本行资产规模 8317.27 亿元，为广东地区规模最大的法人城商行，已开业机构 184 家，其中总行 1 家，分行级机构 17 家（含信用卡专营机构 1 家），支行 159 家，信用卡分中心 7 家，服务范围辐射大湾区和周边重点城市以及长三角地区战略支点南京市，致力于成为城乡百姓的财富管理专家、中小企业的成长伙伴、金融同业的合作纽带，并不断朝着成为粤港澳大湾区精品上市银行的目标迈进。

（二）组织架构

本行根据《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国商业银行法》等相关法律法规，制定《广州银行股份有限公司章程》，并严格按照公司章程和相关制度构建了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的“三会一层”公司治理组织架构，其中董事会、监事会分别下设了各专门委员会，制定了完备的议事规则和决策程序，权责明确，合规运行。本行组织架构图如下：

广州银行组织架构图



(三) 奖项与认可

奖项名称/排名	主办单位
2023 年度全球银行 1000 强 (212 位)	英国《银行家》(The Banker)
2023 年中国银行业 100 强 (42 位)	中国银行业协会
2023 年“金誉奖”一卓越资产管理城市商业银行、优秀投资团队奖	普益标准
2022 年度深圳证券交易所债券市场“优秀债券投资交易机构(银行理财)”	深圳证券交易所
优秀综合业务机构、优秀专项业务机构(交易业务奖)	上海票据交易所股份有限公司
2023 年度市场影响力机构	全国银行间同业拆借中心
2023 年度“自营结算 100 强”“优秀金融债发行机构”	中央国债登记结算有限责任公司
2023 年度城银清算服务有限责任公司“突出贡献成员”称号	城银清算服务有限责任公司
2023 年度城银清算城市金融服务优秀案例评选“渠道建设创新优秀案例奖”“运营管理创新优秀案例奖”“支付清算创新优秀案例奖”	城银清算服务有限责任公司
非上市银行 ESG 综合表现榜单第 2 名、银行业 ESG 年度社会责任典范案例	中国银保传媒
2023 年优秀银行理财机构金榛子奖、2023 年现金管理最佳回报金榛子奖	财联社
金融服务专题最佳展览展示奖	中国国际服务贸易交易会

(四) 关键绩效

1. 经济绩效

序号	指标名称	2021 年	2022 年	2023 年
1	资产总额(亿元)	7,200.97	7,939.32	8,317.27
2	贷款总额(亿元)	3,881.38	4,485.34	4,650.59
3	普惠贷款总额(亿元)	133.31	182.38	245.70
4	涉农贷款总额(亿元)	119.61	131.38	132.76

5	制造业贷款总额（亿元）	120.55	174.06	204.89
6	战略性新兴产业贷款总额（亿元）	66.31	148.44	229.90

2. 社会绩效

序号	指标名称	2021 年	2022 年	2023 年
1	员工总数（人）	5,821	6,304	6,392
2	劳动合同签订率（%）	100	100	100
3	社会保险覆盖率（%）	100	100	100
4	女性员工数（人）	3,038	3,269	3,343
5	女性员工占比（%）	52.19	51.86	52.30
6	少数民族员工数（人）	135	155	154
7	纳税总额（亿元）	28.72	33.01	23.85
8	分红总额（亿元）	12.95	11.78	9.54
9	对外捐赠（万元）	55.00	211.45	180.9
10	客户投诉响应率（%）	100	100	100
11	营业网点（个）	138	167	176
12	新增营业网点（个）	14	29	9

备注：人数口径为正式员工，不含劳务派遣。

3. 环境绩效

序号	指标名称	2021 年	2022 年	2023 年
1	绿色贷款总额（亿元）	281.38	398.64	400.81
2	绿色对公贷款占比（%）	15.71	19.48	19.73
3	绿色贷款项目折合年减排二氧化碳当量（吨）	624,089.13	640,501.47	782,023.80
4	绿色贷款项目折合年减排标准煤（吨）	282,460.54	317,552.07	312,294.85
5	绿色贷款项目折合年减排化学需氧量（吨）	1,294.68	1,322.08	1,327.29

6	总行办公用水消耗量（万吨）	0.74	0.86	0.93
7	总行办公用电消耗量（万度）	208	227	234

4. 公司治理

序号	指标名称	2021 年	2022 年	2023 年
1	董事人数（人）	15	14	15
2	反腐倡廉培训次数（次）	22	40	34
3	反腐倡廉培训覆盖人数（人次）	516	3,100	2,210
4	反洗钱培训次数（次）	16	180	158
5	反洗钱培训覆盖人数（人次）	2,705	18,015	20,430

二、治理篇

（一）党建工作

本行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大精神，扎实开展主题教育，认真贯彻落实省委“1310”具体部署和市委“1312”思路举措，紧扣“高质量党建推动高质量发展”，凝心铸魂、实干笃行，奋力推动全行高质量发展行稳致远。

本行始终坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，牢牢把握“两个一以贯之”根本原则，强化政治核心，将党建贯穿到本行经营管理全流程中。一是完善并强化党的领导与公司治理有机融合的机制，把企业党组织内嵌到公司治理结构之中，持续提升“三重一大”决策规范化水平，严格落实党组织研究讨论前置程序，充分发挥党委把方向、管大局、促落实作用。二是坚

持党对金融工作的集中统一领导,坚持以人民为中心的价值取向,坚持把服务实体经济作为根本宗旨,紧扣粤港澳大湾区建设、科技自立自强、现代化产业体系建设等重点任务,推进绿色金融、普惠金融、财富金融特色发展,支持“产业第一,制造业立市”、乡村振兴战略和“百千万工程”、城中村改造。

(二) 公司治理

本行致力于以持续有效、规范的公司治理推动实现高质量发展。报告期内,本行认真贯彻落实国家决策部署和监管要求,不断加强公司治理体系建设,完善公司治理体制机制,持续提升公司治理水平,加快提高公司治理效能,推动各治理主体规范运作、履职尽责。

1. 有效完善公司治理机制。持续推进由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”相互协调、相互制约、履职尽责、高效运行的公司治理建设。各治理层从本行发展战略、风险管理、科技建设、机构设置、人才培养和社会责任等方面积极履行相关管理和监督职能。报告期内,本行共召开股东大会 3 次,审计议题 31 项,听取汇报事项 2 项;共召开董事会会议 20 次,审议议题 111 项,听取汇报事项 33 项;共召开监事会会议 9 次,审议议题 21 项,听取汇报事项 35 项。同时本行还严格按照相关法律法规和监管要求,建立健全公司治理制度体系,制定或修订了公司章程、关联交易管理办法、股东承诺管理办法等公司治理基础制度。

2. 切实发挥董事会的战略引领作用。董事会紧扣国家战略导向，围绕本行“十四五”发展规划，持续推动本行在绿色产业、战略性新兴产业、制造业、普惠小微企业、乡村振兴等重点领域的金融服务力度，加快构建细分领域竞争优势，为实体经济发展提供高质量金融服务。持续关注本行战略检视、年度经营计划、转型发展等专项工作，积极推动党建与公司治理融合、促进业务发展、提升全面风险管理水平、完善薪酬管理体系、强化内控合规管理等重点工作，有效提升公司治理运行规范性与有效性。

3. 有效夯实监事会监督职能。监事会严格按照国家法律法规、监管要求，以及本行各项制度的相关规定，以维护股东和员工利益、保障公司长期稳健发展为目标，把贯彻落实国家经济金融决策部署和监管政策作为重要监督方向，紧扣全行转型发展工作重心，扎实开展监督工作，认真履行监督职责，不断健全完善工作机制，持续提升监督效能，推动本行提升风险防控能力，强化合规经营，加快业务转型步伐，增强高质量发展核心动力。

4. 持续优化董监事履职保障。本行依据《公司章程》对董事进行提名和选举，通过搭建合理的董事结构，组建由专业人员组成的专门委员会，充分发挥专门委员会的议事职能，保障公司治理的科学和专业性。截至 2023 年末，董事会有 5 名独立董事，具备丰富的企业管理、法律、金融、财务专业能力，在董事会中就经营管理、风险管理、内部控制等方面充分发表专业、客观、独立的意见。本行积极加强董监事履职能力建设，通过持续健全

履职评价和履职培训体系，切实保障履职需要，推动提升履职水平。按照《广州银行股份有限公司董事会和董事履职评价办法》《广州银行股份有限公司监事会和监事履职评价办法》《广州银行股份有限公司高级管理层和高级管理人员履职评价办法》等制度文件，定期对相关治理层及其成员履职情况从多维度进行综合评价，督促董事、监事和高级管理人员忠实、勤勉、专业地履行职责。此外，本行围绕公司治理、反洗钱等内容，2023 年共组织 2 次董事培训、2 次监事培训；围绕全行战略转型、风险管理、业务发展等主题先后开展董事会调研 6 次、监事会调研 6 次，深入了解全行经营管理状况以及优秀同业先进经验，为科学决策提供有力保障。

5. 大力践行 ESG 理念。2023 年，董事会审议通过《2022 年度社会责任报告》《2022 年消费者权益保护工作情况报告》《2022 年绿色金融发展情况暨 2023 年绿色金融发展方案》《广州银行碳减排贷款信息披露报告》以及捐赠事项等议案，切实履行本行在绿色金融、服务区域经济、普惠小微、乡村振兴、服务市民百姓、消费者权益保护、人才培养和公益事业等方面的责任，全心全意践行金融服务实体经济与民生。

6. 持续强化信息披露和投资者管理。本行严格按照相关法律法规和内部有关规定开展信息披露工作，坚持以保护投资者利益为导向，不断增强信息披露的针对性和有效性，切实保护投资者知情权、参与权和决策权。报告期内，完成了年度报告、社会责

任报告、利润分配公告、股东大会公告、资本充足信息、净稳定资金比例信息、环境信息披露报告、发行债券募集资金使用情况、跟踪评级报告等信息披露工作。同时，本行建立了多维度的投资者沟通服务体系，持续提升投资者关系管理。通过投资者热线、专用邮箱、官方网站等渠道，加强与投资者的双向沟通，积极回应投资者关切的问题。持续实施稳健的分红政策，始终兼顾投资者利益和本行可持续发展需要，确保投资者合理分享本行经营发展成果。

（三）全面风险管理

本行坚持贯彻稳健经营理念，持续健全完善覆盖全员、全流程的全面风险管理体系，从风险文化、风险政策、治理机制、业务流程、决策程序、信息系统建设等方面不断提升风险管理能力，有效保障全行稳健发展，维护金融秩序安全稳定，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。

1. 加强风险管理体系建设。发挥派驻风险总监职能，形成了总行与分支机构一体发力的联动管理机制。强化制度体系建设，出台或完善预期信用损失法实施管理办法、不良资产转让等一系列制度，夯实风险管理制度基础。

2. 完善风险管理手段。引导实施审慎授信，强化业务与风险“双同步”机制，开展平行作业和项目预评审，有效防范新增风险；持续加强房地产业务等重点领域风险防控，针对不同行业制定差异化风险控制策略，提升风险管控能力；强化主动管理意识，

通过加强授信全生命周期管理、调整风险考核等措施，提前将有风险苗头的客户纳入统一管理，及时化解潜在风险。

3. 做好资产质量管控。推动大额风险化解，按照“一户多策”原则制定风险处置方案，灵活采取司法和解、债务重组、破产重整、刑民并举、引入纾困资金等多元化、创造性的处置模式，重点项目取得较好的处置成效。积极推进不良资产处置，提前谋划制定全年处置方案，开展专项攻坚活动，奖惩并举，实现不良指标的双降。

（四）内部控制与诚信合规经营

2023 年，本行坚守“内控优先、合规为本”的理念，进一步完善合规经营机制，强化内控合规意识，提升内控合规管理水平，护航高质量发展，保障金融服务可持续化。

1. 内部控制情况

本行强化内部控制，持续优化制度体系和业务流程，不断提升信息系统控制能力，加强内部审计监督力量，逐步提高内部控制水平。一是各级内部控制委员会发挥统筹协调作用，推进内控合规体系建设。二是深化制度管理建设，建立健全外规内化、制度后评价和制度重检机制，并强化实质性内控合规审查，确保制度设计科学合理。三是推动流程管理信息化，组织开展信息化建议征集工作，并建立流程信息化常态机制，促进内控由“人控”向“技控”转型升级。四是开展内控合规检查和风险排查，督查制度落实情况，同时开展“以案促改”工作，查找内控缺陷和流

程控制盲点，以点带面开展风险排查和整治。五是强化内控考核监督，制定内控考核方案，对违规行为、内控缺陷等进行评价；扎实开展内控评价，揭示风险点及控制薄弱点，并运用评价结果强化控制；加强内部审计监督，定期对整改效果进行评价确认，跟踪整改问责情况。

2. 反洗钱与反恐怖融资情况

本行切实加强反洗钱工作，通过强化绩效考核、加强系统建设、优化内部管理流程和工作机制，纵深推进洗钱风险管理工作，切实履行反洗钱义务和社会责任。一是持续完善洗钱风险管理机制，将反洗钱工作细化分解至业务前端及一线机构，确保全行反洗钱管理责任层层传导、逐级落实。二是持续优化反洗钱相关系统功能和操作流程，不断提高管理效率，逐步实现管理流程优化、管理质效提升、风控体系健全的系统建设目标。三是深入开展反洗钱培训，全面覆盖不同岗位、不同层级人员，有效传达反洗钱工作的重点要点，全面提升员工的反洗钱意识和工作水平。四是积极组织开展反洗钱宣传，多渠道、多形式、有重点地开展反洗钱日常宣传，营造良好的反洗钱舆论氛围，履行金融机构的社会责任。

3. 案件防控情况

本行持续完善案件风险防控体制机制建设，压实主体责任，推动案件风险防控各项工作有效落实。一是结合监管要求制定年度案件防控工作计划，明确案防重点领域及重点工作，并督导实

施。二是强化案件风险排查。围绕信贷业务、理财业务、柜面业务、员工行为管理等重点领域开展案件风险排查，并做好溯源性整治。三是开展案防自评估。对标监管要求，全面、客观评估本行案件防控工作情况，持续改进不足之处。四是优化案防考核机制。细化考核规则，加大对重大案件的扣分力度和对自查发现案件的激励力度。

4. 员工行为管理情况

本行严抓员工行为管理，通过持续开展员工行为排查，构建员工行为监测模型，完善举报机制，及时发现员工异常行为并进行整治。落实“日日学合规、人人重合规”常态化机制，持续开展员工合规案防专题培训和警示教育活动，教育从业人员知敬畏、存戒惧、守底线，提升员工合规案防意识。

5. 合规文化建设情况

本行持续深化合规文化建设，提升全员遵规守纪意识，营造“正心明道、怀德自重”的内控合规文化氛围。一是党建引领夯实合规根基，建立“党建+合规”工作机制，实现了党建学习和合规学习相结合，纪检监察与合规案防相联动，进一步强化合规建设。二是专业培训提升能力素质，组织中层管理人员领学规章制度，确保制度触达一线，形成领导干部带头敬畏制度、遵守制度的合规氛围；建立了专业岗位培训、入职合规教育等合规教育常态化机制，强化员工合规意识的同时提升其专业水平。三是警示教育强化法纪意识，管理人员率先垂范做好引领，总行合规总

监对新入职员工讲授“合规第一课”，各级机构负责人开展“一把手说反洗钱”宣讲活动；常态化开展合规警示教育，印发案防手册，发布银行警示教育案例汇编、问责典型案例，以身边事教育身边人；开展“清廉金融文化建设月”“以案为鉴”系列专题警示教育等合规文化宣导活动，推动合规文化建设走深走实、入心入脑，厚植“合规创造价值、合规人人有责”的稳健审慎经营文化。

（五）反腐倡廉

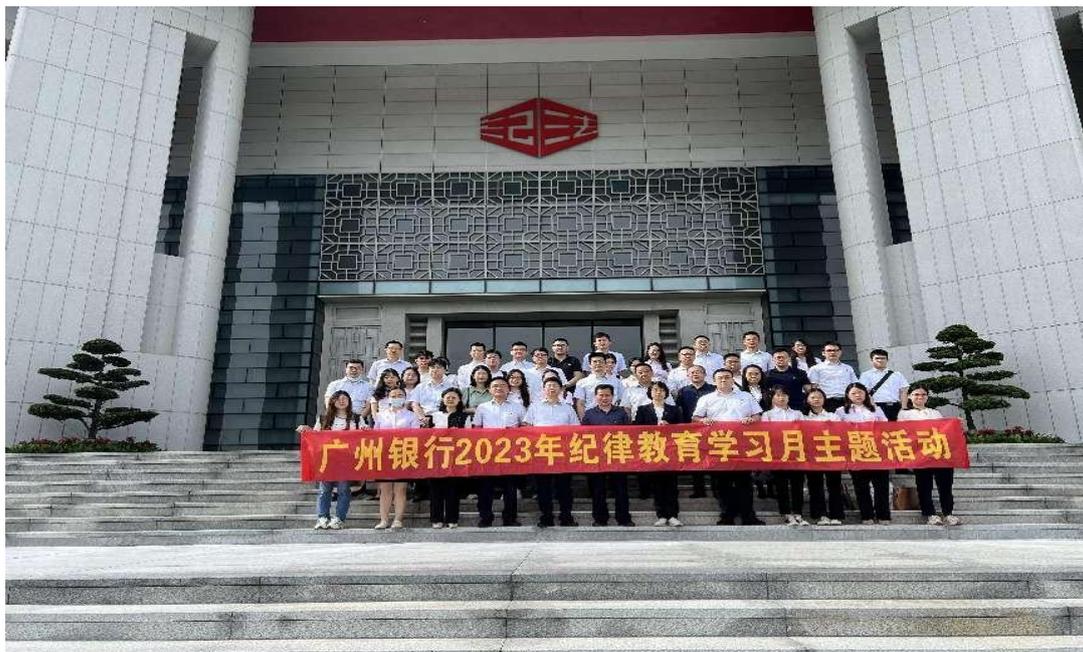
本行着力防范廉洁风险，深化构建反腐倡廉长效机制，坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”一体推进。深化运用监督执纪“四种形态”，坚持“抓早抓小”，综合把握问题性质、程度、责任人态度，努力获得执纪问责震慑惩处和警示教育的双重功效。倡导“纪律教育学习”与“清廉金融文化”大融合理念，组织开展纪律教育学习月及清廉金融文化月活动，活动覆盖总行及各分支机构党员干部 2000 余人次。

案例：以案为鉴 警钟长鸣——广州银行总行机关纪委开展廉洁警示教育

为推动广州银行 2023 年纪律教育学习月工作进一步走深走实，深化以案促改、以案促治、以案为鉴，教育引导广州银行党员干部正心修身，自觉强化廉洁自律的道德操守，筑牢拒腐防变的思想道德堤坝，同时，也为深化学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作，广州银行总行机关纪委组织机关各党支部党员干部共 43 人赴广州市党员干部纪法教育基地开展实地参观学习，进行一次沉浸式、场景式的廉洁警示教育活动。

活动期间，在解说人员的引领下，全体人员依次参观了“源流·

纪法”“正视·纪法”“知行·纪法”“镜鉴·纪法”“尊崇·纪法”“抉择·纪法”等6个主题展厅，展览详实的历史资料、生动的实体布景展示了我党反腐倡廉的历史沿革，梳理了党的纪律建设的变迁，深刻剖析了近年来查处的各种重大典型案例，尤其是党的十八大以来查处党员干部违纪违法案件等史料、案例，以及身处改革开放前沿的广东对反腐倡廉建设的不懈探索和取得的丰硕成果，此外大家还观看了讯问实景再现、《忏悔》警示教育片、体验“人生道路”等，身临其境催人警醒，参观的时间虽然短，但这些案例和案件当事人的违法犯罪行为，深深地震撼着每一位参观的同志，让大家在思想上又一次受到了警醒与教育，也接受了一次深刻的精神洗礼。参观结束后，大家都纷纷表示要警钟长鸣，算好“六笔帐”，常怀律己之心，常思贪欲之害，时刻做到自重自省自警自励，慎独慎初慎微慎友，始终以如临深渊、如履薄冰的心态，踏踏实实做人做事、永葆共产党人的初心和本质，为广州银行的高质量发展做好保驾护航的作用。



（六）推进数字化转型

本行积极拥抱数字化浪潮，以创新驱动作为高质量发展的关键路径，陆续投产“广银芯”核心系统工程及南海后台数据中心，不断夯实科技能力基座，从体制机制、经营模式、金融服务、技

术能力等方面加大全行数字化转型推进力度，持续提升营销移动化、服务数字化、流程敏捷化、风控智能化、管理集约化等能力。

1. 丰富金融服务产品与渠道，推动客户体验迈上新台阶。

围绕居民“衣食住行娱医教”方面的需求，加速构建“金融服务+生活场景”的数字金融生态圈，运用广银 e 掌柜、智收款等数字化产品，融入消费、教育、旅游、驾培等场景，为客户提供安全、便捷、优质的金融产品与服务。推动网点向智能化、轻型化转型升级，持续优化以新一代手机银行为重心，个人网银、微信银行、智能柜台、远程视频银行等多渠道协同的智能化经营阵地建设，新一代手机银行重塑 400 余项功能，从视觉、交互、流程等方面为用户带来数字金融新体验。打造以零售客户经营管理平台为体系支撑底座、精准营销平台为营销中台、企业微信为客户经营展业工具的“零售 3C 智能营销平台”，构建智能、精准、高效的数字化营销能力矩阵，实现了解客户、聚焦客户、触达客户。满足小微企业日常经营需求，打造数字小微作业平台，打破传统人工作业模式，实现普惠小微业务从传统信贷模式转向数字小微信贷模式，企业无需开户即可完成认证、融资和跨行放款，极大便利了企业运营，平台上线后，整体业务办理时效提升一倍以上。上线“一站式”跨行工资代发功能，有效简化服务对接流程，高效解决了企业跨行工资代发的难题。助力市民消费升级，推出消费信贷特色产品，“即享贷”不断强化多渠道覆盖、快速申请、灵活支取等优势，目前已实现最快 5 分钟完成审批、

2 小时内放款，能最大限度减少客户时间成本。

案例：广州银行助力企业解决跨行工资代发难题

为满足客户多元化、便捷化的代发工资服务需求，2023 年 8 月，广州银行智能柜面和企业网银端代发业务模块成功上线跨行代发功能。广州银行金融科技团队秉持“以客户为中心，解决客户难题”的原则，自主完成综合前端应用、企业网银应用等多个系统的研发和改造，创新推出“代收付中心”——中间业务平台通用代收付应用，全面对外提供“一站式”代收付服务，有效简化服务对接流程，高效解决了企业跨行工资代发的难题。

一是优化工资代发服务体验，提升对公业务竞争力。跨行代发功能的推出，是对公和对私条线联动的具体体现，不仅有助于做好大中型企业客户的综合拓展，助力提升客户营销质效，同时助力拉动对公存款提升，解决了企业客户在本行未设立网点的地区进行异地机构跨地区工资代发的痛点，“一站式”工资代发免除企业多次“跑腿”之劳，有效提升对公客户的粘性。二是实现代发手续费自主配置功能，提升代发业务灵活度。跨行代发功能支持针对不同的代发渠道进行独立的单笔代发手续费设置，本行可根据企业的实际代发业务情况自行制定减免政策，为本行与企业签订代发协议提供更大的灵活性。同时，代发企业可通过智能柜台对跨行代发手续费账号进行统一的设置和维护，并确保各代发渠道均使用统一维护的手续费账号，极大简化了操作流程。三是助力代发企业提升财务精细化管理水平，提升客户体验度。在同一业务批次中，跨行代发功能支持对企业代发账户的本行和跨行交易分别进行汇总记账，帮助企业更准确、高效地管理代发账户。

2. 拓展数字技术应用领域，全方位提升实体经济服务能力。

打造数字化产业金融服务平台，围绕重大区域战略、战略性新兴产业、先进制造业、重点产业链和新型基础设施建设，加强场景聚合、生态对接。推进企业客户业务数字化，加强开放银行

建设，提供投资融资、支付结算、现金管理、财务管理等综合化“一站式”金融服务，持续打造更多具备粤港澳大湾区特色的“精、尖、专”综合金融产品。基于“分布式+大数据+区块链”技术打造供应链金融平台，创新“银-政-企”三方供应链金融服务模式。针对中小出口企业汇率管理难点和痛点，升级国际结算系统，创新性推出实时结汇、挂单结汇、企业网银汇出汇款、汇款直入账四大功能，满足中小出口企业外汇资金即期结汇的业务场景，极大提升了线上跨境金融服务的便捷性和高效性。运用数字场景金融产品和开放平台，打造数字金融新工具、新渠道、新打法，通过“广银好乡村”“广银校付通”和“广银诚E金”等场景金融产品，联动企业端与用户端，赋能中小商户。持续强化数字风控能力，打造数据集市及风险决策模型实验室，通过机器学习、知识图谱描绘客户关系网络，实现客户全方位的信用评级、风险预警和反欺诈管理，提升风控智能化水平。此外，利用行内已有数字化能力，助力企业客户数字化转型。

案例：广州银行“资管家”企业数智化赋能项目荣获“金融科技赋能业务创新奖”

2023年11月，由中国人民银行主管《金融电子化》杂志社、苏州市金融科技协会共同主办的“第十四届金融科技创新奖颁奖典礼”在苏州隆重举行。在人民银行省市分行、开发性金融机构、政策性银行、银证保等金融机构及科技企业共315家单位报送的815项申报项目中，广州银行“资管家”企业数智化赋能项目荣获“金融科技赋能业务创新奖”。

3. 发挥数字金融能力优势，助力数字政府建设。

引入民生政务服务，通过“线上+线下”模式，向用户提供一体化政务服务受理环境，将广东省内 300 余项民生政务服务事项引入银行网点，并通过广州银行手机银行、微信银行的“指尖政务服务专区”实现上千项民生政务服务事项轻松办理。支持校园互通互联，推出大学城一卡通智慧校园业务，为在校师生提供丰富多样的便捷金融服务。通过渠道融通、业务创新等方式推动社会保障卡在金融、医疗支付、社会保障等领域的全方位应用，发力多元业务创新，让民生服务更加安心、贴心、省心。通过构建数字化跨银行资金归集和支付结算能力，助力社保、公积金、公共资源交易中心、国企等资金体量巨大，对资金管理的安全性和效率要求较高的机构高效开展资金收缴、清算、计息、拨付，显著提升其管理效能。配合政府专项债项目开发资金管理系统，实现项目评审、资金使用情况上报、项目信息收集反馈等专项债资金全生命周期管控，做好财政资金的好管家。

三、社会篇

（一）服务实体经济高质量发展

1. 扎根本土，服务区域经济发展大局

2023 年，本行主动服务国家和地方经济发展战略，持续加大对粤港澳大湾区、省市基础设施、制造业、科技创新等经济重点领域和薄弱环节的支持力度，多措并举支持实体经济高质量发展。

（1）深度融入粤港澳大湾区等国家重大发展战略。粤港澳

大湾区是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，是全国经济发展格局中的排头兵、试验地，肩负我国经济挑大梁的重任。本行持续加大对粤港澳大湾区重点领域、重大项目的信贷投放力度，推动湾区基础设施互联互通。2023 年，本行累计向粤港澳大湾区内企业新发放贷款超 600 亿元，年末贷款余额超 1300 亿元。积极参与省市重点项目建设，大力支持清远市磁浮旅游专线工程、白云机场三期扩建工程等一批重点项目以及广州城建、地铁、城投等省、市、区重点国有企业发展。

(2) 赋能科创产业发展。围绕广州市建设科技创新强市目标，持续完善金融支持科技创新企业相适应的管理机制、产品服务，针对科技型企业生命周期各个阶段金融需求，结合科技型企业的创新链、产业链、资金链、人才链，积极拓展科技型企业链条服务，促进“科技—产业—金融”良性循环。截至 2023 年末，本行为超 1300 家科技型中小企业提供融资支持。

2. 创新赋能，服务经济结构转型和产业升级

近年来，本行积极响应广东省“制造业当家”、广州市“制造业立市”以及“战略性新兴产业发展‘十四五’规划”等经济发展战略，通过战略引导、政策支持、组织保障等系列措施，服务经济结构转型，助力新质生产力高质量发展。

(1) 聚焦产业链条，提供综合服务。本行紧贴省、市发展战略，总行层面组建产业金融部，积极从产业链整体视角出发，系统梳理当地重点产业链条及链主企业。基于产业目标客户清单，

精心筛选出具有显著发展潜力的优质标的，提供针对性的重点支持，从而有力推动各地域产业集群繁荣发展。推出产业金融专项激励政策，确保形成长效激励机制，提升分支行产业金融发展的积极性。2023 年，《人民日报》广东版以《金融支持广州生物医药产业做大做强》为题报道本行生物医药业务发展成绩。

(2) 金融赋能技改，助力产业升级。企业产业升级主要是对自身技术的迭代升级，在转型过程中资金需求较大。为积极服务该部分客群，本行以企业技术改造为切口，推出“技术改造贷款”专项产品，深入挖掘企业需求，全面梳理制造业企业技术改造流程，制定《技术改造客群攻坚行动方案》，通过营销奖励支持、绿色审批通道，实现技术改造客群快速审批、精准投放。新华财经以《广州银行：金融赋能企业技术改造，助力大湾区制造业高质量发展》为题报道本行技术改造客群业务发展。

(3) 开展专项营销，攻坚专精特新。本行积极筛选工信部等政府部门下发的“专精特新”企业名单，开展清单式营销，搭建“七个一”专项营销体系，即一张营销作战地图、一支专属服务团队、一套完备配套支撑、一套专业运营机制、一条绿色审批通道、一个重要业务抓手、一套专属产品体系，总分支紧密联动，为客户提供全流程“一站式服务”。

(4) 创新服务模式，支持上市公司发展。上市公司是巩固和提升实体经济的中坚力量，对产业升级转型具有非常重要的标杆作用。为了更好地服务这一重要群体，本行成立专门机构全面

负责和统筹管理全行的上市公司营销工作。通过投贷联动、并购贷款以及股权激励综合咨询等一系列具有针对性的产品和服务，为上市公司提供全方位、全生命周期的支持。

案例：广州银行支持广州市生物医药产业做大做强

广州银行贯彻落实广州市“坚持产业第一、制造业立市”的工作要求，持续提升行业经营能力，积极探索金融服务生物医药行业的新举措，取得较好成效。

广州某生物有限公司，从事原创新药研发，其核心产品为血液瘤领域全球领先，国内唯一并获监管批准“附条件上市”，拥有较强综合创新能力。在产品量产入市前夕，需要银行授信支持研发、临床投入及产品商业化推广等日常运营需求。广州银行获悉企业情况后，主动对接企业，为破解创新药“难”痛点，由总行牵头，针对企业核心产品开展行业研究分析，为授信审批提供专业意见支持。最终，基于对企业产品“临床价值”的高度认可，核定企业超亿元授信，成为广州市首家对企业授信银行，为其“临床研究”及“商业化”征程护航。目前，企业产品已纳入国家医保，商业化步入快车道。

广州某医药公司，从事抗肿瘤创新疗法研发，核心产品是全球首个进入临床试验阶段的可精准靶向基因工程生物制品，先后获得领域内多个知名机构多轮投资。由于产品处于研发，“营收”及“利润”等传统财务指标暂未体现，需要采用创新评价手段评估企业资信状况。广州银行生物专业支行将需求上报总行后，总分支迅速联动，短期内完成“尽调——论证——审批”全程协同，基于“高成长性”“产品潜力”及“投贷联动”，向企业成功授信，解决了企业发展资金需求。

3. 坚守本源，助力普惠小微企业高质量发展

本行积极践行国企担当，切实增强普惠金融支持实体经济的责任感和使命感，做优做实普惠金融服务，持续扩大小微企业金

融服务的覆盖面。截至 2023 年末，全行普惠小微贷款余额 245.70 亿元，同比增幅 34.71%；普惠小微贷款户数近 3 万户，新发放普惠小微贷款加权平均利率连续两年下降，实现普惠金融“增量扩面降本”。2023 年本行普惠小微工作成效获得多方认可，荣获“广州金融助企纾困优秀案例”“高质量发展·年度普惠金融典范银行”等奖项。

(1) 落实惠企政策，彰显国企担当。充分利用中国人民银行普惠小微贷款支持工具、支小再贷款政策，以及国家开发银行转贷款业务，将资金全部投放于小微企业；帮助符合广东省制造业专项贴息政策的制造业中小微企业申请贴息，助力小微企业降低融资成本。

(2) 完善配套措施，强化业务支撑。将普惠金融纳入全行 2023 年度重点工作任务之一，提高普惠小微贷款指标在分支机构考核权重，对普惠小微贷款给予利率优惠，精简普惠业务授信和出账资料，差异化下放审批权限、缩短审批路径，建立普惠业务伴飞行动小组，指导分支机构以支行网点为中心绘制“普惠作战地图”，推动普惠客群建设向网格化、精细化方向发展，持续强化业务支撑。

(3) 加大创新力度，完善产品体系。资产端构建风险分担类、小额信用类和抵押类三大产品体系，以特色产品带动普惠业务稳健运营；负债端以多种结算产品为抓手，通过“移动支付+金融生态场景”，挖掘低成本结算存款。

(4) 夯实团队建设，强化人员保障

搭建“总-分-支”三级联动的普惠金融服务网络，加快小微客户经理招聘和小微专营团队组建，组建“专人、专事、专注、专业”的小微客户经理服务团队，持续加大普惠业务政策、产品等宣贯和培训力度，不断提高小微专营团队服务水平。

(5) 加速科技赋能，加快数字化转型

积极推进小微作业与管理平台建设，通过建设 PC 中台、移动作业平台、小程序入口，实现线上作业流程，充分运用内外部数据、建设数字化风控模型，打造“批量化获客、线上化流程、智能化风控”的数字小微信贷模式。

案例：广州银行深圳分行积极履行社会责任，推动普惠金融提质增效

广州银行深圳分行积极履行社会责任，在组织架构、产品设计、减费让利、人员配置上全力支持普惠金融发展，并取得四大成效，2023 年荣获“深圳市普惠金融高质量发展优异贡献奖”。

一是普惠贷款余额持续增长，分行从人力、考核、资源配置等方面加大倾斜力度，搭建普惠信贷工厂，设置绿色审批通道，优化提升作业效率。年末分行普惠贷款同比增幅 43.85%，增速位列深圳市银行业第 5 位。二是服务覆盖面持续扩大，积极探索银担、银保合作，



丰富产品体系，简化业务流程，有效解决小微企业融资难、担保难问题。年末，分行服务深圳小微企业和个体户近 2000 户，辐射在深就业人员近 4 万人。三是适度调整普惠信贷政策，加强公司普惠业务授信。分行公司普惠贷款占比明显提升，服务小微企业能力显著增强。四是融资成本持续降低，分行发放的普惠小微贷款加权平均利率明显低于深圳地区城商行平均利率，有效缓解了小微企业融资贵的问题。

4. 展现担当，深化落实乡村振兴战略

本行将实施乡村振兴战略作为全行发展战略之一，助力农业供给侧结构性改革，把推动城乡融合发展、建设美丽乡村、农业农村现代化作为全行重要工作。

2023 年，本行积极践行乡村振兴发展战略，助力农业供给侧结构性改革。出台《广州银行落实“百县千镇万村高质量发展工程”做好金融服务乡村振兴重点工作实施方案》，通过 15 条具体措施，支持乡村产业发展、推动城乡融合建设、延伸县域服务触达，提升普惠金融覆盖面，全方位助力广东“百千万工程”建设。截至 2023 年末，全行乡村振兴贷款余额超 250 亿元。本行确定“每家支行至少拓展一龙头企业、下沉一镇（街）、挖掘一产业、服务一村社”的服务目标；通过“存贷汇财”一体化的服务策略，不断丰富金融场景、积累业务经验，科学、合理、及时地确定本行乡村振兴业务转型服务方向。此外，本行坚持监管指导优先，社会责任为先、公益效益并重的乡村振兴特色化服务道路，派驻金融“村官”深入基层，全力服务本地村社及居民；发行“乡村振兴卡”一站式解决农民金融需求；全力帮扶对口村镇，金融助力当地特色农业产业发展。

案例：广州银行广州分行助力城乡融合发展，探索乡村资产盘活新路

广州银行通过参与广州花东镇港头村改造项目，有效助力原有古村屋的微改造，成功转换成可经营物业，修旧如旧，在保留了原有古村特色风貌的同时，通过对外招商，引入经营业态，汇聚了客流，拉动了消费，提高了村民收入，助力了共同富裕，切实履践乡村振兴，并荣获中国银保传媒“2023 年银行业 ESG 年度社会责任典范案例奖”。

港头村项目的建设，不仅创造了就业岗位，还提供了一个旅游大市场，农民可通过直接就业获取薪资收益、参与旅游经营获取经营收益、对房屋物业等资源出租获取租金收益等等，促进了农民增收长效机制的建立，为农民增收创造更多的条件和机会，实现多方共同富裕。港头村项目，该村文旅业务累计实现收入约 100 万元（含应收未收部分租金），带动当地村民收入增长，带动当地短途游旅客人数增长 40%，成为 2023 年春节花都区推介广东乡村休闲精品的代表村。“原本荒废破败的村子，经过打造变得卫生整洁，村里的人都多了许多，我家 60 多个平方的青砖老屋也都租赁出去了。”港头村村民曾先生介绍，除了房屋，耕地被收储后，一亩地一年增加 1800 元的收入。

**5. 立足湾区，服务高水平对外开放**

本行立足粤港澳大湾区，坚持以服务中小外贸企业为己任，在便利化政策支持上做“加法”，在跨境业务流程上做“减法”，为企业跨境贸易投融资“降成本、增绩效”，全力支持广东外贸高质量发展。

(1) 拓宽融资渠道。为中小外贸企业提供充足信贷资源，通过“资金链”激活“产业链”，着力服务中小外贸企业。本行累计为超 2000 户外贸企业提供信贷支持，其中小微企业超三成，国际贸易融资客户中，小微企业占比超五成，跨境结算客户中，中小出口企业占比超六成。

(2) 线上功能齐聚力。为解决中小外贸企业汇率管理的痛点和难点，本行升级企业网银“广银结汇通 2.0 版”，实现“申请结汇”“实时结汇”“挂单结汇”三大功能，助力企业随时结、随心结，帮助企业做好汇率中性管理，体现了倾力支持中小企业的责任担当，获得中小外贸企业的好评和肯定。

(3) 落实便利化措施。本行践行便利化，落细落实各项政策，从制度、流程和服务等方面，将便利化措施融入行内业务之中，在确保合规性的前提下，使便利化政策惠及更多中小外贸企业，形成“越诚信越便利、越合规越自主”的市场共识。

案例：广州银行持续提升跨境金融服务水平，助力企业汇率管理

为帮助中小外贸企业有效应对汇率波动风险，解决中小出口企业汇率管理的痛点和难点，广州银行在企业网银推出广银结汇通 2.0 版，“申请结汇”“实时结汇”“挂单结汇”三大功能齐聚，助力企业随时结、随心结，帮助企业做好汇率中性管理。

中小外贸企业的订单存在金额小、频率高、碎片化等特点，使用线上渠道办理结汇加快了资金周转效率，企业足不出户就能快速办理结汇，广州银行推出的广银结汇通满足了中小外贸企业高频、小额、及时结汇的业务需求，获得中小外贸企业的好评和肯定。

“广银结汇通 2.0 版上线后，我们第一时间向银行提出申请，“挂

“单结汇”功能可以实时锁定目标汇率，特别是在汇率波动较快的情况下，我们不用再紧紧盯着汇率波动，轻松完成实时结汇，成功办理还有短信通知，省时又省心”，某制造业企业负责人说。该公司为中小外贸企业，因公司离银行网点远，外汇资金入账频率高，以前需要财务人员到银行线下办理结汇，有时因凭证填写有误、漏盖印章等原因多次往返，费时费力。在广州银行工作人员的推荐下，该公司开通了企业网银“实时结汇”功能，公司财务人员自行登录网银办理结汇，公司资金流转加快，且大大减少人力和时间成本。尽管企业能自行进行账户内资金结汇，但因担心面临较大的汇率波动风险，需要派员时时盯着市场汇率变化来操作，导致财务人员部分时间被挤占。广州银行推出“挂单结汇”功能后，该公司立即申请体验，公司负责人体验新功能后连连称赞，表示在广州银行办理结汇业务，再也无需“跑银行”，也无需“盯市场”，设好“心水价”即可，真正实现了“线上办、更方便”。

（二）服务社会民生

1. 坚持以客户为中心理念，提升金融服务体验

（1）持续丰富零售财富产品体系。以“做全品类、做稳收益”为导向，打造自营+代销的双平台财富产品体系，聚力打造“红棉理财”品牌，优化客户体验类储蓄存款，丰富公募基金、保险及资管信托等代销产品，拓宽跨境理财渠道，探索适合不同市场环境的创新产品。目前代销合作机构超 40 家，在架产品超千款。此外，本行还新增跨境理财通、柜台债、保险金信托等财富管理产品，为城乡百姓提供更多财富配置，满足客户多元化财富管理需求。

（2）提升零售信贷业务效率。积极为市民提供经济适用房、共有产权房等保障性住房按揭贷款的便民服务，有效节约市民的

交易成本，保障购房者权益；推出微信按揭小程序办理按揭业务申请服务，减少市民办理金融业务时长，为市民提供了打破时空限制的优质金融服务。围绕消费贷产品开展“秒”速升级项目，对审批、放款、支取等环节进行全方面提质提效，并配套专属上门服务，让客户足不出户即可享受专业的信贷服务。

(3) 提升网点服务广度与深度。作为设立在粤港澳大湾区城市群中的地方性城市商业银行，本行持续加快网点建设，优化网点布局，从空间布局、功能区域划分以及客户动线设计等方面，全面提升网点客户体验度。截至 2023 年 12 月末，全行营业网点达 176 家，其中广州地区 103 家、异地地区 73 家，实现了珠三角地区全覆盖，并逐步延伸至粤东西北部地区。

2. 围绕市民消费领域，全力支持扩大内需

为积极响应扩内需、促消费的政策号召，本行围绕城乡居民衣食住行等各领域，打造特色消费信贷产品，推进消费信贷产品与生活消费场景的融合，提升城乡居民消费品质，促进消费转型升级，2023 年本行持续加大消费信贷投放力度，累计服务人数超过 18 万户。聚焦湾区美食及文旅场景打造专项活动，持续加强湾区美食商户的开拓和本地知名企业的联动，结合区位优势聚焦湾区特色商户，提振餐饮消费，2023 年在美食场景上与餐饮门店、优质品牌深度合作，在宣传传播上带动平台同步直播和媒体发布报道，以数千万级品牌曝光提振区域消费信心。积极响应政策号召，联合市商务局、广东银联先后开展“Young 城 Yeah 市”美食

类、“草莓音乐节”文娱类活动，通过切实的优惠投入精准提升消费信心，加速释放消费潜力。

3. 加强新市民金融服务，助力民众安居乐业

(1) 建立健全契合新市民特点的产品和服务体系。制定新市民金融服务工作方案，推出 18 条惠民、便民服务举措，涵盖就业创业、教育培训、住房安居、养老保障、基础服务、分行特色等 6 个方面。加强组织保障，设置新市民金融服务工作小组，积极争取地方政府配套政策支持，做实做细新市民金融服务各项工作。在风险可控、依法合规的前提下，为新市民办理金融业务提供业务便利，满足新市民日益增长的金融服务需求，不断增加新市民的获得感、幸福感、安全感，促进新市民金融服务高质量发展。

(2) 提升社保服务质效。发挥本行作为广州市首三家社保医保服务银行的优势，不断提升民生保障工作的便利性，推进社保卡的互联互通及场景应用，提升社保服务质效，助力民生保障落地。2023 年多家分支机构成功获得当地社会保障卡发卡服务银行资格，进一步夯实客户基础，践行金融为民、金融利民、金融惠民。优化社保服务渠道，加大投入配置立柜式和便携式社保卡自助发卡一体机，实现社保卡新发卡、补换卡即时制卡、立等可取，解决民生政务高频业务和特殊客户上门服务需求，目前已实现广州、佛山地区网点全覆盖。深化社保医保服务内涵，2023 年本行成功获得广州市就医信用无感支付业务试点银行资格，积

极推广就医信用无感支付业务，并协助市直医保经办部门上门开展政策宣讲工作。

(3) 加大零售信贷支持。严格落实中国人民银行、国家金融监督管理总局有关降低存量首套住房贷款利率规定要求，按时保质完成存量房贷利率调整工作，充分保障客户权益。推出信用卡立享消费分期，定位于满足居民生活的大额消费需求，典型消费场景包括家庭装修、家电购买、婚庆、旅游、教育、购车等，可以有效减轻客户压力，助力市民安居乐业，为美好生活持续加码。

4. 关爱重点群体，打造有温度的银行

坚持金融工作人民性，打造“健康 e 站”医保服务网点、“适老化”特色网点，从厅堂设施、服务流程、智能平台等全方位进行升级改造，更好地满足“银发客户”等特殊群体金融服务需求。持续推进“适老化”移动金融服务升级，手机银行 APP 推出“长辈版”专属版本，针对老年客群重点关注与使用的版块功能做专属化设计；新增远程视频银行服务功能，通过一键接入视频银行的方式，为老年客户的离柜服务提供了更为便捷的服务体验；新增智能语音引擎功能，通过语音识别检索菜单的方式，进一步为老年客户提供服务便利，以实际行动提供有温度的金融服务。

案例：广州银行首批“爱心银行”示范网点正式亮相

爱心献社会，真情暖人心

广州银行首批“爱心银行”适老化特色示范网点-福利支行、执信支行已正式对外服务，使极具特色的银行网点在当地落地生根。

作为“市民的银行”，本行始终秉承以“人民为中心”的新金融发展理念，不断优化网点布局、扩大金融服务半径，并积极探索多元化、特色化网点经营模式，增强金融服务能力，助力高质量发展。

广州银行深入实践网点“适老化”特色示范服务，从厅堂设施、服务流程、智能平台等全方位升级改造，更好地满足“银发客户”等特殊群体金融服务需要，福利支行现以全新面貌精彩亮相。

爱在身边，全方位升级服务

“爱心银行”网点门外，沿着玻璃橱窗一路走来，一幅幅富有创意、别出心裁的“公益金融”系列宣传画特别引人注目；步入网点里，厅堂空间通透明亮、温馨大气，网点设置无障碍标准服务，涵盖无障碍通道与等候专位，以及低位接待台、轮椅、拐杖等，让行动不便的客户也能尽享便利金融服务；尤其针对“银发客户”所需，特别配备移动填单台、助力扶手杆、有声计算器、呼叫按钮等，打破适老用品配置传统，“一键”即可呼下陪伴式服务，充分保障金融服务触达至每位客户；同时，精心布置的“爱心专区”，不仅提供防骗、养生等书籍，方便客户取阅，普及健康知识，还提供应急药箱、体温枪、血压计等医疗用品，以备不时之需；此外，网点配置有“AED（自动体外除颤仪）”急救设备，以加强公共场所面对突发和意外事件的应对和救助能力，保障广大人民群众的健康安全。厅堂整体环境十分舒适，处处彰显着用心与细致，真真切切让客户安心、舒心、放心。



爱在关怀，让智能化更知心

除了厅堂的升级改造，广州银行也同步推动智能平台体验优化，携手“银发客户”跨越“数字鸿沟”。一方面增添“长者服务”叫号功能，联动临柜“爱心窗口”，优先为有需求客户办理业务；另一方面推出智能柜台、手机银行的“关怀模式”专属版面，常用功能一目

了然，页面更简洁、字体图标更大，并在操作步骤上调整优化，更符合“银发客户”使用习惯。



与爱同行，让暖心成为常事

未来，广州银行将持续贯彻以“人民为中心”的新金融发展理念，深耕细作本土阵地，不断提升服务水平，推出更多的“爱心银行”示范网点，不遗余力地满足“银发客户”等特殊群体的高频需求，用实际行动为客户提供有温度的金融服务，切实履行社会责任，彰显地方国企担当，落实我为群众办实事、办好事。

5. 坚持人民至上，保护消费者权益

本行坚持人民至上的根本立场，切实把党的二十大精神转化为推进全行消保工作的强大动力和生动实践，将维护好、实现好、发展好金融消费者的合法权益作为工作的出发点和落脚点，持续优化管理体制机制、投诉纠纷多元化解、金融宣教等各项工作。

(1) 优化管理体制机制。将消保工作纳入《广州银行“十四五”战略规划（2021-2025）》，明确消费者权益保护方面的工作目标及具体举措，践行为客户谋福祉的经营理念。完善组织架构，设置消费者权益保护中心，负责牵头和落实全行消费者权益保护相关工作，进一步强化行内消保力量，确保消保工作流程

管控扎实有效。进一步完善全行消费者权益保护制度体系，明确细化行长接待、提级包案、带案下访和积案化解等信访投诉工作要求。主动践行“全流程管理”，把消费者权益保护融入产品和服务的设计开发、协议制定、定价管理、审批入市、营销推介和售后评估等环节，并加大对金融营销宣传、产品和服务信息披露、消费者个人信息保护等方面的督查力度。

(2) 推动纠纷多元化解。优化投诉处理机制，成立投诉处理快速响应小组，推动纠纷尽早尽小解决。通过微信公众号统一发布全行各级机构投诉电话和广州地区机构“行长接待日”日程安排，拓宽沟通渠道。继分别与广州市金融纠纷调解委员会和广东正和消保中心签署“小额纠纷快速处置备忘录”后，进一步推进完善异地调解，2023 年度已与佛山、东莞当地调解组织建立客户发起调解的直接对接机制。持续加强与辖内公安机关、信访部门、街道办事处、社区的日常沟通，明确对接人及联系方式，积极构建内外联动、通力协作的纠纷处理机制，充分运用公安、信访等政府机构以及社区、行业协会等社会力量合力化解纠纷投诉，尤其是重大、重复以及恶意投诉。

(3) 积极开展金融知识宣传活动。本行积极践行金融知识宣传的社会责任，着力保障金融消费者的受教育权，积极打造“线上+线下”“集中性+阵地化”金融知识宣传矩阵。以营业网点为依托，设立金融宣传教育专区，在做好常态化宣教工作的同时开展“微课堂”及其他特色宣教活动，营造沉浸式宣传氛围；以周

边社区及商圈、企业、校园为抓手，拓展宣传阵地，把宣教重点投向“一老一小”、新市民、农民工等重点人群；以线上渠道为媒介，通过官方网站、微信公众号、手机银行等渠道推送“以案说险”系列、“金融安全知识学堂”系列等金融知识文章，助力客户“守住钱袋子”。

案例：金融知识进校园 守护校园金融安全

为进一步加强青少年金融知识普及工作，增强青少年金融安全意识，在中国人民银行广东省分行的指导下，广州银行积极参加中国金融教育发展基金会“金育工程”项目，组建了一支专业的金融讲师队伍，制定详细的课程安排，每学期走进校园开展授课，为广大师生奉献了一堂又一堂精彩的金融知识课程。



6. 建立长效机制，维护客户信息安全

本行坚持贯彻落实网络安全保护要求，加强网络安全监测，不断利用多途径开展形式丰富的网络安全科普宣传教育，旨在提升客户及员工安全防范意识，加强个人信息保护。

2023 年，本行加强网络安全主动监测，关停疑似钓鱼网站，下架仿冒 App，及时处置潜在安全风险隐患，避免客户错误访问钓鱼网站或仿冒 App 而造成信息泄露与资金损失。根据个人信息保护法要求，开展业务自查，对处理个人信息（包括基本信息、身份影像信息及生物特征）的，采用协议等方式取得个人客户的同意，并明确信息处理的目的、方式、范围及保管期限等，充分保障消费者权益。主动开展网络安全宣传，在 2023 年国家网络安全宣传周期间，本行积极筹备、精心策划，通过现场讲解、线下展会、派发宣传单、制作宣传视频、宣传海报、利用微信公众号推送文章等形式，向民众广泛开展网络安全知识、钓鱼邮件防范等相关科普宣传。

案例：广州银行积极开展网络安全科普宣传

2023 年网络安全宣传周期间，本行在人民银行广东省分行、广东省委网信办的领导与精心组织下，积极筹备、精心策划，通过现场讲解、线下展会、派发宣传单、制作宣传视频、宣传海报、利用广信、微信公众号推送文章等形式，向民众广泛开展网络安全知识、钓鱼邮件防范等相关科普宣传。



（三）保障员工权益

本行认真践行人才强国战略，着力建设高素质人才队伍，以

吸引、培养、关怀人才为己任，用高质量人才推动高质量发展。

1. 人才引进

本行围绕战略发展需要，秉持公开公正、择优录取的原则，在外部招聘和内部晋升中考核应聘者和候选者的专业能力与职业素养，不将性别、民族、宗教、家庭状况、生理疾患等因素作为招聘与录用的条件，致力于构建和谐、稳定的劳动关系，切实保障员工劳动权益。落实中央稳就业部署，推动解决青年人群就业压力，制定 2024 届校园招聘方案及培养方案，积极与高校合作开展线下校园招聘宣讲，通过各级机构微信公众号等渠道加大线上宣传力度，努力吸引更多优质人才。围绕全行业务转型，持续加大经营机构专业人才和营销人才的引进力度，提升专业化经营能力，人才队伍结构持续优化。

2. 优化薪酬激励体系

本行持续优化薪酬激励体系，配套完善市场化考核机制，营销序列人员建立以量化业绩为核心的定级定薪和退出体系，中后台人员实现考核全覆盖，构建部门业绩、岗位职责和 360 度考评为核心的评价体系。健全薪酬约束机制，对中高级管理人员和对风险有重要影响的岗位人员实施绩效薪酬延期支付和追索扣回制度，实现薪酬与贡献相匹配，收益与风险相适应，短期利益与长期可持续发展相协调的机制体制。完善管理序列和业务序列双通道机制，保障管理人才和专业人才的职业发展通道，激励不同类型员工发展成长。

3. 人才培养与发展

本行聚焦能力提升，实施分层分类人才培养。从不同岗位的具体需求出发，着力构建“领导力体系、专业力体系、新员工体系、通用力体系”四大核心培训体系，领导力培训体系着力提升干部政治水平和履职能力，专业力体系重点抓好营销类、风险合规类及分行特色业务三大领域专业力，新员工体系侧重实操性锻炼，加快新员工文化融入、业务融入，通用力体系加强员工心理素质 and 职业素养培养，提升职工通用能力，保障员工学习发展与职业发展同步提升。打造精品培训项目，组织开展“红棉领航”中高层管理人员赴清华培训项目、“红棉储英”支行行长培训项目、“红棉雏鹰公司初级客户经理基础能力训练营”等，全面覆盖全行各类专业人才，培养综合素质和业务能力水平双优的复合型人才，扩宽领导干部管理视野和经营思路，提升员工专业能力水平。

4. 增进员工福祉

秉承“以人为本”的理念，本行持续加强员工服务保障工作，筑牢企业与职工命运共同体，职工群众的获得感、幸福感、安全感更加充实。竭诚做好各项慰问服务保障，开展员工常态化关爱慰问以及帮扶解困走访送温暖等活动；持续推进工会会员参加特种重疾、女工安康、住院互助等三项互助保障计划，努力减轻职工患病、住院等带来的经济负担。组织开展各类文体活动，紧紧围绕基层所需、职工所盼，用心建设“职工之家”，先后建立书

法、太极拳、健身操、瑜伽等 10 个兴趣活动小组，举办“广融杯”羽毛球赛、职工趣味运动会、棋牌大赛等系列活动，在文体赛事中培育高尚情操、加强团队协作、促进全面发展。建立员工心理健康服务机制，开展职工心理健康服务月活动，组建心理服务关爱队伍、搭建职工心灵驿站，并开展“追梦二十大、巾帼绽芳华”三八妇女节系列活动、六一员工亲子蒲扇油画绘制活动、粤闽健康徒步活动等，用心用情关爱员工身心健康发展。发挥职代会参与企业民主管理作用，2023 年顺利进行了职工代表大会换届选举工作，召开职代会审议与员工切身相关的议案，维护职工合法权益。

案例：爱心相伴 情暖中秋 | 广州银行开展退休困难职工走访慰问活动

为深入贯彻落实党的二十大精神，突出重大节日送温暖示范引领作用，2023 年中秋佳节来临之际，广州银行总行领导班子成员分别带领 7 个慰问小组走访慰问行内退休困难职工，把组织的节日问候和温暖关怀送到退休职工心坎上。

殷殷细语、涓涓温情。在退休职工家中，行领导同退休职工促膝长谈，详细了解他们的生活情况和身体状态，向他们介绍广州银行目前欣欣向荣的发展情况，鼓励他们保持乐观向上的积极心态，并祝愿他们度过一个温馨快乐的中秋佳节。退休职工对广州银行一直以来的重视和关心表示衷心感谢，为本行在高质量发展新征程上取得的成绩感到由衷地高兴，纷纷表示在退休多年后仍能深刻感受到广银大家庭在思想上的关心、生活上的照顾、精神上的关怀，内心感到无比温暖和幸福。

本行将进一步贯彻落实好退休职工常态化关爱工作，坚持利为职工所谋、情为职工所系、心为职工所牵，切实为退休职工办实事、办好事，用足用好各项帮扶保障政策，为退休职工提供全方位、多元化

的服务，让退休职工的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

（四）开展公益事业

1. 强化志愿者服务

开展植树志愿服务活动。为深入贯彻落实习近平生态文明思想，引领广大职工以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”理念，2023年3月，本行工会组织志愿者前往花都九龙湖生态公园，开展“植此新绿 树说花城”公益林义务植树志愿服务活动。志愿者分工协作、相互配合，最终在公益林山坡上共种下100棵紫花绣球风铃木树苗。本行将一如既往坚持绿色发展理念，为祖国天更蓝、山更绿、水更清、生态环境更美好贡献广银力量。

搭建户外劳动者爱心驿站。为改善户外劳动者劳动条件，增进民生福祉，2023年本行进一步拓展银行网点服务功能，推动建设银行网点户外劳动者爱心驿站计划，致力为广大户外劳动者提供贴心、暖心的服务，增强户外劳动者的幸福感、获得感、安全感，努力让更多的劳动者共享社会经济发展成果。

案例标题：植此新绿 “树”说花城 | 广州银行工会开展义务植树志愿服务活动

2023年3月，广州银行志愿者到花都九龙湖生态公园，开展“植此新绿 ‘树’说花城”公益林义务植树志愿服务活动。志愿者每当立起一棵风铃木，大家都小心翼翼把竖排和亲手写的心愿卡挂上，仿

佛已看到繁花艳丽、满树灿烂的美景。



2. 开展对口帮扶与企业捐赠

本行稳步推进东西部协作帮扶、省内驻镇帮镇扶村工作，不断加强组织领导，推动帮扶项目落地见效。2023 年向毕节市纳雍县羊场乡发宝村等 8 个帮扶村捐赠资金 43.8 万元，支持当地建设基础设施、改善农村人居环境等；向梅州市丰顺县黄金镇捐赠资金 30 万元，协助镇村巩固脱贫攻坚成果、建设基础设施、提升镇域公共服务能力。同时，积极响应市委市政府关于深化拓展消费帮扶工作的决策部署，倡导本行各级工会开展“我为荔农办实事”消费帮扶工作，助力推动广州荔枝产业升级和广州城乡区域协调发展，并加大对口帮扶贵州、梅州地区农产品的消费帮扶力度，2023 年全行各基层工会共采购消费帮扶农副产品 260 余万元，助力乡村振兴全面发展。此外，本行积极响应上级部门倡议，捐赠共计 23 万元支持省内乡村振兴事业发展。

案例：广州银行赴丰顺县黄金镇调研乡村振兴驻镇帮镇扶村工作

为深入贯彻落实中央和省市关于乡村振兴工作的部署，积极响应“百县千镇万村高质量发展工程”的号召，推动驻镇帮镇扶村工作责任进一步落实，11月23日，广州银行党委书记、董事长丘斌带队赴梅州市丰顺县黄金镇调研，深入了解驻镇帮镇扶村工作开展情况。

丘斌同志一行在当地政府和驻镇帮镇扶村工作队的陪同下，先后到黄金镇农产品仓储物流中心、光伏长廊项目地进行考察调研，现场听取镇村发展规划、驻镇帮镇扶村工作情况等汇报，并对帮扶项目的推进落实给予指导意见。他表示，产业帮扶要实现“造血式”发展，要积极探索出符合黄金镇实际的产业融合模式，发挥好当地龙头企业带动辐射作用，激发当地群众内生发展动力。丘斌同志一行还到脱贫户家中探望座谈，详细了解他们目前的生活经济情况、孩子教育等问题，并亲切询问目前还存在哪些困难，为他们送上温暖关怀。

开展结对帮扶以来，广州银行协助黄金镇全面实施乡村振兴战略，通过村企党建共建、派驻金融顾问、走访调研镇内涉农企业并给予授信支持等，为当地乡村振兴事业持续注入“金融活水”。2022年至今，广州银行结合黄金镇乡村振兴项目需求，共定向捐赠60万元用于镇村基础建设、提升公共服务能力等，并通过消费帮扶采购姜糖、姜茶和其他农副产品等助力黄金镇农户增收。下一步，广州银行将不断加强与当地政府和各帮扶单位的沟通协作，扎实推动各项帮扶措施，为黄金镇乡村振兴事业做出更大贡献。

3. 普及金融知识

为进一步提升客户自我保护和防范诈骗意识，本行通过多种形式、多途径的宣传教育方式，积极践行金融知识普及宣传教育的社会责任和义务，为打造诚信安全、健康和谐的社会金融环境发挥积极作用。一是以营业网点为阵地，充分发挥厅堂公众教育服务区、LED电子显示屏、电视以及自助机具等阵地宣传作用，

摆放或循环播放有关支付安全、存款保险、防范非法集资等宣传材料，着力打造网点宣传氛围。二是以新兴传播模式为重点，扩大宣传面，通过“广银直播间”“微信视频号”等渠道，将理财规划、防范诈骗、反洗钱等金融知识投影到客户的生活和工作场景中，拓宽了金融知识普及的广度和深度，提升了客户金融知识水平和金融技能，正确引导客户树立科学的金融理念，通过合法、正规渠道获取金融服务。

四、环境篇

（一）绿色金融顶层架构

本行以“成为引领绿色金融支持粤港澳大湾区高质量发展的绿色银行”为愿景，深化推进绿色发展战略，积极践行绿色发展理念，加速完善绿色金融服务体系。

1、董事会层面

董事会作为本行经营管理的最高决策机构，负责在全行树立绿色发展理念，坚定不移地推动全面绿色发展。制定绿色金融专项规划—《广州银行绿色金融战略规划（2021-2025年）》，负责绿色金融管理架构的搭建和绿色发展战略目标的制定等内容。董事会每年审议高级管理层提交的绿色信贷发展情况报告，全面监督、评估本行绿色金融发展战略执行情况，并审批下一年度绿色信贷发展方案。董事会下设战略发展与金融消费者权益保护委员会，负责监督本行绿色金融战略完成情况。

2、高管层层面

高级管理层负责制定全行绿色金融发展目标、工作计划，并确保目标完成。本行在高级管理层面成立专门的绿色金融工作小组和环境信息披露工作领导小组，推动全面有序开展绿色金融相关工作。

3、专业部门层面

作为绿色金融改革创新试验区的法人银行，本行率先成立绿色金融事业部作为总行一级管理部门，专项统筹绿色金融业务发展，负责研究和推动全行绿色金融政策，以及绿色金融产品和服务的研发、营销推动，绿色信贷业务认定、分类、培训及数据统计等业务管理工作。同时就专业领域内重大绿色信贷问题，制定应对措施，并及时地向高级管理层汇报。公司业务、授信审批、风险管理、金融市场、法律事务等相关业务部门在各自工作职责范围内按照本行战略方向推动绿色业务落到实处，并就相关重要事项和信息及时与牵头部门（绿色金融事业部）沟通。在全行统一的风险偏好和资产配置策略大前提下，差异化、精准化、动态化地开展绿色金融业务。

4、特色机构层面

特色经营机构建设方面，为更好地服务绿色产业发展，支持绿色项目落地，相继设立惠州博罗、江门新会、中山南头三家绿色支行和惠州博罗、韶关分行营业部、佛山季华和中山南头四家零碳网点，通过积极建设特色化经营机构，逐步完善绿色银行组织体系，以点带面实现绿色金融全面发展。

（二）绿色金融业务发展

1、用好低成本资金，助力绿色低碳发展

2023 年，本行双管齐下，通过运用碳减排支持工具、发行绿色金融债券等方式充分利用低成本资金，以更好地支持经济社会绿色可持续发展和低碳转型。碳减排支持工具方面，本行成功入选全国首批央行碳减排支持工具扩容机构，作为广州市唯一一家入围的本土金融机构，截至 2023 年末已发放碳减排贷款余额近 3 亿元，带动年度碳减排量超过 6 万吨。绿色金融债券方面，本行于 2023 年成功发行 100 亿元绿色金融债券，成为当年广东省地方法人银行最大规模绿色金融债券发行机构，为广东省内的绿色项目提供了金融活水，助推大湾区经济绿色低碳高质量发展。

2、深耕重点领域，打造多元发展格局

2023 年，本行进一步明确调整重点关注领域、重点营销方向和营销拓展模式：明确固废处理、水污染治理、清洁能源、节能改造四大领域，专注绿色普惠、绿色供应链、绿色乡村振兴、绿色零售四大业务结合，着眼打造广州、深圳、南京三大支柱区域，探索和培育新的绿色信贷增长点。此外，为激发经营机构对接重点领域、重点区域客户开展绿色金融业务的积极性，推动创新产品落地和全行绿色金融业务快速健康发展，本行持续强化各项考核激励措施，总分联动成效显著。截至 2023 年末，全行绿色金融融资规模突破 620 亿，近五年绿色融资规模年均复合增长率保持在 60%以上，居同业前列。

四大领域贷款余额同比增幅 30.63%；三大支柱区域对公绿色信贷余额占全行对公绿色信贷比重超 50%；落地特许经营权质押贷、绿园贷、林权贷、碳排贷、环卫贷、优土贷等创新产品，全力打造绿色金融发展的“广银模式”。

案例 1：助力节能改造项目，促进纸业公司能效提升

广东某纸业有限公司在现有厂房用地上新建建设 1*80 兆瓦（6F 级）燃气-蒸汽联合循环供热机组，设备采用“一拖一”多轴配置的装机方案。该企业新增纸业项目配套自备热电厂所生产的电力和蒸汽并入现有电力和蒸汽系统，为纸业基地提供电力和蒸汽，该项目所产生的电能自发自用，不仅能够缓解该市电网电力供应不足的问题，同时有利于优化区域能源结构和配置方式、达到节能减排的目的，促进地区经济与环境的协调发展。广州银行给予该企业 1 亿元授信，截至 2023 年底，广州银行已发放贷款 1800 万元。预计项目建成达产后将实现年发电量 5.79 亿千瓦时，年供热量 82 万吨，预计可减少二氧化碳当量 9494.44 吨。

案例 2：推进整县光伏工程项目，实现“低碳乡村”生态目标

粤北某市结合可利用屋顶资源情况，通过利用村集体建筑物、农村居民住房屋顶，拟在“十四五”期间建设分布式光伏发电项目。分布式光伏发电所产生的电能为清洁能源，对环境无污染，不仅可以提高农民收入、为村集体经济发展添砖加瓦；同时还能将屋顶光伏建设与乡村优势产业相结合，增加农业项目的附加值和科技含量，促进乡村产业兴旺。为助力绿色生态可持续发展，实现该市“低碳乡村”的生态目标，广州银行给予该地区贷款授信 2.16 亿元。截至 2023 年年底，广州银行已累计发放贷款 3750 万元。预计项目建成后可累计建成总装机容量约 60 兆瓦分布式光伏电站，为该地区带来直接投资约 2.7 亿元，每年的税收收入可达 250 万元-300 万元。投运后该项目每年可节约标准煤约 18411.13 吨，可减少二氧化碳排放量约 44614.8 吨、二氧化硫排放量约 324.17 吨、氮氧化物排放量约 486.82 吨。

（三）绿色运营

近年来，本行积极推行无纸化办公，通过持续建设完善新 OA 系统功能，重塑办公流程、优化审批环节、简化操作界面提高办公办文效率，减少运营过程中产生的纸张耗费。印章管理方面，实现行政公章全流程电子化审批和业务跨机构间线上用印审批，简化审批程序，减少跨机构间往来交通成本。档案管理方面，建设与业务系统相互衔接的综合档案管理系统，加强档案共建共享，推进跨部门、跨条线、跨机构档案资源共享利用，减少纸质档案使用及调阅，实现各类档案电子化。集中采购方面，逐步实施绿色采购，树立绿色、环保、节能的发展理念。

（四）传递绿色理念

近年来，广州银行积极推进绿色转型、践行社会责任、强化公司治理，在绿色品牌建设上成果丰硕。本行凭借多年在 ESG 领域的出色表现，成功上榜“非上市银行 ESG 综合表现榜单”且名列前茅，并荣获“2023 年银行业 ESG 年度社会责任典型案例”；《广州银行“固废贷”助力退役动力电池“变废为宝”》入选广东省年度绿色金融改革创新推广案例，同时入选《负责任金融蓝皮书（2023）》；“林权贷”获得 2022 年中国金融创新奖“十佳绿色金融创新奖”，“碳排贷”入围“中国银行业创新发展典型案例”。此外，本行积极参与监管机构举办的各项会议，就绿色金融发展等主题建言献策；受邀参加首届中国 ESG 金融人才国际论坛、2023 年中国国际服务贸易会等重大活动，分享绿色发展理念和先进做法，以成果和经验彰显品牌影响力。