

**广州银行股份有限公司
2019 年度社会责任报告**

2020 年 6 月

目 录

一、关于我们

- (一) 公司简介.....1
- (二) 公司荣誉.....3
- (三) 公司治理情况.....4
- (四) 年度关键绩效指标.....5

二、防范金融风险

- (一) 全面风险管理情况.....6
- (二) 内部控制管理情况.....6
- (三) 合规管理情况.....7
- (四) 反洗钱管理情况.....8

三、服务大湾区建设

- (一) 加强发展规划，加快战略业务布局.....9
- (二) 坚持服务创新，加强金融产品供给.....9
- (三) 深入产融合作，完善现代产业体系.....11
- (四) 加强渠道建设，助力市民服务升级.....13

四、助力脱贫攻坚

- (一) 坚持定点扶贫，完善扶贫政策.....14
- (二) 热心公益慈善，承担帮扶责任.....17

五、发展普惠金融

- (一) 落实监管政策，完成考核指标.....18
- (二) 完善机构体系，强化市场定位.....18

- (三) 突出制度创新, 实行“一行两制”18
- (四) 构建业务渠道, 线上线下并行.....19
- (五) 完善产品体系, 普惠全面落实.....20

六、落实乡村振兴

- (一) 加强“三农”理论学习, 提高政治站位.....21
- (二) 优化完善机构设置, 确保组织保障.....22
- (三) 配置专项资源支持, 加速贷款投放.....23
- (四) 分行布局涉农业务, 畅通服务渠道.....24

七、坚持绿色发展

- (一) 发行绿色债券, 规范相关流程.....25
- (二) 适应政策要求, 推进产品创新.....26
- (三) 探索自营之路, 建立服务体系.....26
- (四) 统计专项数据, 抓实培训工作.....27
- (五) 有效防控风险, 提升管理水平.....27
- (六) 分行顺势而为, 拓展绿色金融.....28

八、关注员工成长

- (一) 关心员工发展.....28
- (二) 开展员工关爱.....29
- (三) 鼓励志愿服务.....29
- (四) 参与文体活动.....30

一、关于我们

（一）公司介绍

广州银行成立于 1996 年 9 月，自成立以来，依托中国经济腾飞的大好形势，乘广东改革开放先行先试的东风，不断深化改革、强化管理、优化服务，先后实现资产重组、跨区经营等重大跨越，各项业务持续快速发展，竞争实力显著增强。

2019 年，本行深入贯彻党中央及国务院的决策部署，认真落实监管要求，面对经济新常态的复杂变化，凝聚共识、保持定力、扎实推进各项工作，全面履行国有企业的经济责任、环境责任和社会责任，开辟了与经济新常态和金融市场化改革相适应的发展道路，综合竞争力进一步提升。截至年末，广州银行资产规模达到 5612.13 亿元，同比增幅 9.27%。各项存款余额达到 3565.43 亿元，同比增幅 11.13%。各项贷款余额达到 2945.30 亿元，同比增幅 22.80%。营业收入达到 133.79 亿元，同比增幅 22.35%。利润总额突破 50 亿元，达到 51.02 亿元，同比增幅 16.22%。净利润达到 43.24 亿元，同比增幅 14.73%。开业机构达 123 家，其中总行 1 家，分行级机构（含信用卡中心）13 家，支行（含信用卡分中心）109 家，形成覆盖粤港澳大湾区广东省内九市，向长三角地区延伸的金融服务网络。

作为一家区域性城市商业银行，本行在依托地方资源促进自身发展的同时，坚持反哺支持地方经济，围绕地方经济社会发展

布局，不断创新金融服务模式、丰富金融服务产品，重点支持战略新兴产业，加大金融支持实体经济的力度。同时，本行注重健全普惠金融体系、全面落实乡村振兴战略、努力践行绿色金融发展、积极投身社会公益、履行社会捐助帮扶责任、注重培养关爱员工，在履行社会责任的道路上不断前行。未来，本行将通过推动社会责任承担与经营发展的统一与融合，坚持走可持续的高质量发展之路。

(二) 公司荣誉

| 奖项名称/排名 | 主办单位 |
|---|---------------------|
| 2019 年全球银行 1000 强 (223 位) | 英国《银行家》(The Banker) |
| 2018 年中国银行 100 强 (46 位) | 中国银行业协会 |
| 2019 年广东企业 500 强 (154 位)、 广东服务业 100 强 (41 位) | 广东省企业联合会、广东省企业家协会 |
| 2018 年广州市总部企业 | 广州市人民政府 |
| 2019 年广东金融百优奖—十优银行保险业机构奖 | 广东金融百优奖评选组织委员会 |
| 2018 年度最佳进步城市商业银行 | 《银行家》杂志 |
| 2019 年中国金融创新奖—“十佳民营企业服务创新奖”、“十佳消费金融创新奖” | 《银行家》杂志 |
| 2019 年铁马银行奖-十佳中小银行 | 《当代金融家》杂志社 |
| 最佳普惠创新机构 | 《南方都市报》 |
| 金质金融奖—最受消费者信赖金融品牌 | 广州日报 |
| 金狮奖—年度最佳“三农”服务银行 | 信息时报 |
| 金狮奖—年度最佳品牌形象银行 | 信息时报 |
| 2019 年中国金鼎奖—“年度卓越银行理财品牌” | 每日经济新闻 |
| 2018 年度中国债券市场优秀自营商 | 中国国债登记结算公司 |
| 2018 年度银行间本币市场“核心交易商”、“交易 300 强” | 全国银行间同业拆借中心 |
| 2019 年无卡业务合作先进单位 | 中国银联 |
| 2019 年度中国物流与供应链金融卓越服务金融机构 | 中国物流与采购联合会 |
| A 级纳税人 | 国家税务总局广州市税务局 |

（三）公司治理情况

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》等相关规定，制定《广州银行股份有限公司章程》及配套的管理制度，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、监事会及高级管理层分别下设了各专门委员会，并制定了完备的议事规则和决策程序。本行的组织结构如下：

广州银行组织架构图



(四) 年度关键绩效指标

| 指标类别 | 指标名称 | 单位 | 2019 年 |
|--------|------------|----|---------|
| 经济绩效指标 | 总资产 | 亿元 | 5612.31 |
| | 营业收入 | 亿元 | 133.79 |
| | 净利润 | 亿元 | 43.24 |
| | 每股净资产 | 元 | 3.4 |
| | 加权平均净资产收益率 | % | 11.35 |
| | 不良贷款率 | % | 1.19 |
| | 资本充足率 | % | 12.42 |
| | 拨备覆盖率 | % | 217.3 |
| 社会绩效指标 | 员工总数 | 个 | 6622 |
| | 女性员工比例 | % | 45.45 |
| | 员工培训经费支出 | 万元 | 700 |
| | 公益慈善投入总额 | 万元 | 474 |
| 环境绩效指标 | 绿色信贷余额 | 亿元 | 107.57 |

二、防范金融风险

（一）全面风险管理情况

本行紧紧围绕健全全面风险管理机制、加强全面风险管理两大职能，按照全面风险管理的总体目标，从管理架构、政策制度、业务控制、问责考核等方面建立起多层次风险管理体系。2019 年，本行风险防控工作进一步深化和压实。一是统筹推进全面风险管理工作，开展风险评估，找准和补足管理短板，提升风险水平和管理能力。二是首次编制风险偏好书，确定本行风险管理的总基调，为合理构建风险偏好体系提供重要支撑。三是编制授信指引，全面分析当前本行授信业务面临的发展机遇和挑战，针对对公授信业务在行业、客户、区域、产品等方面作出基础性的指导，促进对公授信业务健康发展。四是实行飞行检查，促进合规操作，检查各机构业务操作、制度执行以及授信企业实际经营情况，摸清业务的风险水平，确保信贷资产安全。以查促改，不断促进各机构的合规管理，防范业务合规操作风险。

（二）内部控制管理情况

本行构建了“三会一层”为主体的现代公司治理架构。2019 年，本行内部控制贯穿决策、执行、监督全过程，涵盖了业务活动和内部管理的所有重要方面，覆盖所有部门、岗位和人员；在治理结构、机构设置及权责分配、业务流程等方面均实现了相互制约和相互监督；设立机构和开办业务均能坚持内控优先，践行

风险为本、审慎经营的理念；内部控制职责明确，分工合理，报告关系清晰；业务和管理活动控制措施总体适当、充分并得到有效执行，控制效果良好；内部控制保障体系较为完整，内部控制环境进一步改善，全行员工内控意识明显增强；内控评价工作逐步规范，评价内容系统全面，评价方法科学合理，评价结果得到适当运用；内部控制审计显著加强，内部控制监督体系和管理责任制初步建立；内部控制体系能满足风险管理的需要，并随风险管理的深化而不断改进和完善；内部控制体系健全完整、设计充分合理、运行可靠有效，不存在重大缺陷。

（三）合规管理情况

本行搭建了由董事会、监事会、高级管理层、总行合规管理职能部门、内部审计部门、业务部门及分支机构组成的分工合理、职责明确、报告路线清晰的合规管理组织架构。2019 年，本行按照监管要求，坚持“合规经营、稳健发展”的经营理念，结合实际，以完善法人治理结构为基础，以标本兼治为原则，以树立合规理念和培育优良合规文化为先导，以开展“巩固治乱象成果 促进合规建设”专项工作和“提升合规意识 加强合规建设”主题活动为驱动，进一步健全合规风险管理体系，完善合规管理制度，加强合规审查、合规检查、合规考核等工作，严格贯彻落实《广东银行业金融机构合规风险管理指导意见》各项要求，持续将合规风险作为本行一项核心风险管理，全面提升合规风险管理的适

当性和有效性，有力保障本行沿着依法、合规、安全、稳健的轨道向前发展。

（四）反洗钱工作管理情况

本行认真贯彻落实反洗钱各项法律法规，紧紧围绕反洗钱工作重点，抓好各项制度的执行和落实，通过完善反洗钱内控机制、优化反洗钱系统监测功能、落实客户身份识别和洗钱风险评级、报送大额交易和可疑交易报告、组织反洗钱宣传培训、实施内部审计和检查、配合反洗钱调查与反洗钱监管等一系列工作，切实履行各项反洗钱义务，有效防控洗钱风险。在机制建设方面，将反洗钱和反恐怖融资工作要求嵌入业务管理制度和业务操作流程，强化业务部门的反洗钱和反恐怖融资制度建设力度和工作要求执行力度。在技术保障方面，积极完善客户身份信息登记功能、交易监测功能、名单监控功能，逐步加大系统对反洗钱工作的支撑力度。在履行法定义务方面，主要从客户身份识别、对高风险客户采取特别措施、以电子化手段留存客户身份资料和交易记录保存、报送大额交易和可疑交易报告、对高风险业务的针对性措施、开展反洗钱宣传、组织反洗钱培训情况、自主管理、检查与审计等九个方面持续开展各项工作。

三、服务大湾区建设

粤港澳大湾区建设是新形势下全面推动社会改革和扩大开放的重大决策，也是广东省改革开放的大机遇、大文章。本行作为

地处粤港澳大湾区中心城市的一级法人银行，围绕湾区纲要，紧贴发展要求，从创新金融模式、服务特色产业、优化湾区企业营商环境着手，着力促进大湾区跨境要素高效便捷流通、建设宜居宜业宜游的优质生活圈，全力推动大湾区建设任务落地落实。同时，本行把服务大湾区建设作为做优做强的重大机遇，积极探索发展新动能，推动经营高质量发展。

（一）加强发展规划，加快战略业务布局

本行出台《关于广州银行全面融入粤港澳大湾区建设工作方案》，将大湾区发展战略提升为全行战略规划，强化未来三年大湾区业务管理、客户基础、产业布局、业务创新以及分行特色化发展等领域规划布局，规划内容涵盖公司业务、零售业务、金融市场业务、金融科技体系等。

（二）坚持服务创新，加强金融产品供给

一是紧贴客户需求，公司产品体系加速成型。针对大湾区发展规划及产业特点，不断推动加快公司金融产品及服务。开发普惠、绿色、供应链、城市更新等重点领域新产品 22 个，包括全线上普惠产品“宅E经营贷”、境内外币通产品、“线上+线下”标准化抵押贷款产品“快抵E贷”等。适应发展新需求，升级迭代“科技贷 5.0 版本”、“知易贷 55 模式 2.0 版”、“灯易贷”、“城市更新贷款”等 8 个产品。

二是深化场景运用，完善零售产品体系。优化“鑫定盈”储

蓄产品，推出“醒目仔”少儿存单产品、节日特惠大额存单，拉动储蓄存款增长；不断丰富代销产品，推出针对高端客户的万联证券季添利、广发证券尊享利；针对基础客户的广盈宝、泰达宏利鑫利债基，满足多元化的客户需求；丰富贷款类产品，推出“网商房抵贷”，优化升级“广银 e 贷”；扩展支付类产品“广银惠收银”，推出银行卡产品“薪资卡”、红棉番禺卡；丰富资金约定划款类产品“学驾易”。

三是积极拓展金融市场业务，服务湾区融资需求。为支持粤港澳大湾区以及本行的发展规划，本行自营债券投资对湾区内发债企业资质进行适度下沉，加大对广东省内发债企业授信，支持省内发债主体的债券融资，已增加省内企业债券授信 60 家。在增加债券授信库的同时，本行结合对市场利率水平的判断，同步增加对实体企业发行的债券进行投资，将支持实体经济落到实处。本行瞄准银行间债务融资工具市场，积极探索资产证券化业务模式，自营资金投资省内信用债券规模合计 34.52 亿元，以“承揽、承做、承销”思路为抓手，加强投行产品创新，以优质的综合金融服务能力，满足大湾区优质企业的各类非信贷融资需求，服务于大湾区在航空、港口、铁路、路桥等综合交通枢纽基础设施建设项目，在信息技术、生物技术、高端装备制造、新材料等新兴战略领域的布局。逐步加强与港澳主流投资机构建立联系，充分发挥深港澳交易所优势推动境内外资本互通，满足境内企业开展

境外投融资等需求。

（三）深入产融合作，完善现代产业体系

一是以互联互通为重点，助力湾区基础设施建设。本行积极响应市政府号召，主动参与区域性基础设施互联互通项目，全年新增投放大湾区基础设施贷款 24.5 亿元，重点支持了广州大型民营企业佳都集团、广州地铁十四条线路建设项目、惠州惠新大道及梅湖大道建设工程 PPP 项目等一批省市重点项目。

二是加快战略性新兴产业贷款投放，加速推动项目落地。重点支持广州市重点建设项目“粤芯半导体芯片”、全国陶瓷智能装备龙头企业“广东科达洁能”、深圳重大产业项目“富桂精密制造基地”等一批大湾区优质战略新兴产业项目。

三是支持产业园区转型升级，助力湾区打造先进产业集群。以区域重点产业园区建设项目为突破口，先后支持广州增城“珠江国际创业中心”建设打造“珠江智慧产业小镇”；支持广州“宝时物流空港物流园”建设打造第三代跨境电子商务产业园区；支持南沙区重点建设项目“广东中创医疗器械与生物科技产业园”打造集产业孵化、生产、研发、仓储、物流分拨等功能于一体的医疗器械产业集群，累计向上述产业园区提供授信 42 亿元。

四是紧贴产业融资需求，供应链业务规模翻番。围绕湾区基础设施建设，提出电网、航空、基建核心企业供应商全流程融资业务方案。全年实现华为、格力经销商供应链融资，首批核心船

厂集群保理融资业务落地，中顺洁柔经销商融资方案顺利获批。全年荣获中国供应链金融年会和中国物流与采购联合会颁发的“供应链金融优秀案例奖”、2019 年度中国物流与供应链金融“卓越服务金融机构”2 个奖项。

五是用好绿色金融政策，推动湾区绿色、低碳发展。本行首支绿色金融债券成功发行，募集资金 50 亿元，专项用于支持绿色信贷项目，有效降低企业融资成本。全年完成“乡村环境改善贷”、“碳排放权抵押贷”、“净水贷”等绿色信贷产品的开发。继续实行“广银绿金融”专项支持计划，成功落地横琴总部大厦“绿色建筑类”项目、比亚迪“绿色交通类”项目等一批影响大、社会反响好的重大绿色金融项目。

六是大力发展跨境金融，提升跨境金融便利化水平。首家上线跨境金融一站式服务，本行与广东省电子口岸合作上线广东单一窗口金融服务模块—广银“智慧窗口联通”1.0，并联合开展面向大湾区进出口企业的“口岸贸易便利化 本行伴你行”系列巡回推广活动。同时，以此为基础推出“一站式跨境金融服务站”，荣获“2019 年度广东银行业支持粤港澳大湾区建设优秀案例”奖。全新上线新国际业务系统，本行新国际业务系统（第一阶段）成功上线，整合国际结算、报文清算、集中申报三大平台，为跨境金融创新发展提供新平台，也为跨境金融业务的扩容性夯实系统保障基础。全年荣获银行家颁发“十佳民营企业金融服务创新奖”、

广东省银行外汇和跨境人民币业务展业自律机制评选“广东自律机制优秀实践成员奖”。

（四）加强渠道建设，助力市民服务升级

一是构建线上立体式服务通道，客户体验进一步提升。优化手机银行交易功能，便捷交易渠道，增加多项线上功能，优化信息架构，功能主次分明，降低用户认知成本，通过手机银行综合升级改造，从视觉、流程、安全、服务等多方面提升客户体验，打造客户贴心的线上服务平台；上线个人网银黄金超市，丰富手机银行代销产品种类。推进微信银行优化升级，建立可配置的产品和服务中心“微营业厅”，打通全员营销新模式；布局“保险超市、基金超市”，推出“线上食堂”功能模块，提高移动支付便民服务质量，将微信银行打造为具有良好用户体验、强大在线业务办理功能的移动互联网平台。

二是全力推进网点智能化建设，提供优质零售服务。加快智能化设备推广，上线智能柜台、移动营销设备，实现“自助+智能”的交易处理自助化与离柜化，业务流程一站式与精简化，服务营销体验人性化，智能柜台网点覆盖率达 80%，移动营销设备实现网点全覆盖；推动智能服务区建设，将金融服务延伸到“最后一公里”，为服务单位建设“智能化金融服务专区”，提供集多元化服务、舒适性与便捷性为一体的业务办理空间；提升 ATM 运营管理，制定自助设备服务保障方案，提高自助设备运营质量，

自助设备开机率提升至 98%；完成自助设备识别新版人民币升级，提升自助机具应用风险防范能力。

三是创新支付场景新应用，智慧型社区逐步形成。打造“智慧食堂”，在客户单位上线“智慧食堂”项目，自主创新“电子饭卡”应用，实现“充值多样化、消费无感化、点餐线上化”，解决客户传统用餐方式的不便利，提高了客户单位员工工作就餐满意度，实现本行移动场景应用新突破；打造“智慧校园”，新增大学城“一卡通”羊城通应用功能，满足持卡人日常多场景金融服务需求。

四、助力脱贫攻坚

作为服务实体经济的重要阵地，本行坚决贯彻党中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战的决策部署，以精准扶贫、精准脱贫基本方略为引领，切实履行社会责任，建立健全金融精准扶贫工作机制，创新金融扶贫产品和服务，加大政策及资源投入力度，扎实推进贫困地区金融精准扶贫工作。

（一）坚持定点扶贫，完善扶贫政策

1、持续推进精准扶贫精准脱贫工作

根据市委、市政府安排，本行从 2016 年 5 月起对口帮扶梅州市五华县长布镇太平村、栋新村及大客村新时期精准扶贫精准脱贫工作。截止目前，本行已向三个帮扶村各投入帮扶资金 350 万元（合计 1050 万元）用于产业发展、基础设施建设、教育帮扶等

项目。截至 2019 年末，三个帮扶村均已达到贫困村退出标准，其中贫困人口方面，太平村 70 户 232 人，已脱贫 69 户 226 人；栋新村 62 户 245 人，已脱贫 62 户 245 人；大客村 57 户 260 人，已脱贫 56 户 256 人，三个帮扶村贫困人口整体脱贫率 98.64%。

一是增强组织领导，确保精准扶贫保障到位。本行选派员工分别担任太平村、栋新村和大客村的第一书记，兼任所在村的工作队队长。“六一”儿童节期间，本行组织开展了“情暖童心、爱在广银”微心愿圆梦活动，本行干部职工通过认领微心愿的方式与对口帮扶村 77 名贫困户儿童对接，并深入帮扶村与孩子们亲切交流，详细了解孩子们学习、生活、家庭等方面的情况，为贫困户儿童送上“六一”微心愿的礼物，向帮扶村小学捐赠 2068 册爱心图书，用实际行动助推帮扶村的教育事业发展。

二是扎实推进产业帮扶，促进贫困户稳定增收。本行在太平村统筹 100 万元发展夏威夷果基地项目，基地除了按年返回分红到贫困户和村集体经济外，还招收贫困户劳动力到基地进行果树维护等劳作，提供劳动岗位。在栋新村统筹 100 万元发展生态农业种植基地，该基地种植香芋等经济作物，并与五华县同富裕种养专业合作社签订固定分红协议，合作社每年返回分红到贫困户和村集体经济，同时能吸纳有意愿的贫困户进行劳作，促进就业。在大客村统筹 50 万元发展 30 亩生态茶叶基地，基地种植当地著名的梅占茶，除了可带动贫困户参与种养，还将吸收劳动力到基

地劳作，每年分红收益用于贫困户增收和村集体经济增收。

三是完善基础设施建设，严格落实社会保障。支持贫困村民生基础设施建设，投入 14.6 万元进行太平村坪背、铁辽两个村民小组的主要干道硬底化；投入 12.64 万元建设太平村村级卫生站、修缮村委公共服务站及修建村级公共厕所等项目；此外还投入 46 万元建设亮灯工程，安装路灯共 320 盏，解决村内 9 个自然村无路灯的状况。支持 35 万元完成栋新村文体广场建设，另外投入 40 万元建设栋新村综合楼（村级卫生站、公共厕所、老人活动中心），提升公共服务水平。支持大客村 10 万元建设村级卫生服务站，投入 48 万元重建大客村农耕桥鸡公潭桥，另外资助约 47 万元建设村内文体活动中心等项目。此外本行还通过驻村工作队和当地政府相关部门的协助，落实了当地在校贫困学生每年的教育补助，推进落实了由政府代缴城乡居民医疗保险及大病保险，太平村、栋新村、大客村的贫困户适龄儿童义务教育入学率均达到 100%，解决了三个帮扶村全部在册贫困人口共计 189 户 737 人参保问题。

2. 扎实推进东西部扶贫工作

根据市委市府的安排部署，本行在 2018-2020 年期间与贵州省毕节市织金县熊家场镇干河村、高粱村、屯口村及磨石村结成帮扶对子。自结对帮扶工作开展以来，本行党委高度重视，紧密团结村两委干部和当地群众，稳步推进帮扶工作。2019 年共投

入帮扶资金 62 万元在帮扶村修建排洪沟、果园基地便道、卫生室等帮扶项目，切实解决帮扶村的实际困难，给帮扶村群众的生产生活提供便利，为帮扶村的脱贫攻坚打下坚实基础。

3. 积极开展“千企帮千村”工作

按照市国资委的统一安排，本行与从化区吕田镇份田村结成帮扶对子并签订了帮扶协议，向份田村捐赠帮扶资金 22 万元开展乡村建设和危房改造帮扶项目。进一步提升份田村人居环境整治工作质量，持续巩固人居环境整治工作成果，按照“三清理”、“三整治”的要求全面落实；同时扎实做好低保户的危房改造项目，要求村干部把有关政策讲清、把程序讲透，把要求讲明，最大限度的满足广大群众的知情权和参与权，调动广大干部群众的参与度。

（二）热心公益慈善，承担帮扶责任

一是参加广东省金融监管局“广东扶贫济困日”献爱心募捐活动，向广东省扶贫基金会捐赠 10 万元用于连州市丰阳镇湖江村的扶贫开发工作。

二是积极响应广州市地方金融监管局的号召，向广东省扶贫基金会捐赠 30 万元用于广州市金融监管局对口帮扶梅州及黔南州贫困村的扶贫开发工作。

三是积极响应市国资委、广州市对口支援办公室的倡议，向友成企业家扶贫基金会捐赠 200 万元支持贵州省雷山县脱贫攻坚

产业发展。

五、发展普惠金融

本行积极响应国家“一带一路”、“粤港澳大湾区”建设、珠三角产业战略转型升级号召，立足本土、植守主业，致力于服务实体经济和助力地方经济社会健康快速发展。秉持“回归本源服务实体”的初心和使命，通过不断探索机制体制改革、创新普惠金融产品、科技赋能金融等举措，深耕普惠金融业务。

（一）落实监管政策，完成考核指标

本行积极响应政策要求，落实监管政策，已连续五年完成小微业务监管指标。2019 年末，普惠小微贷款增速高于全行贷款增速，贷款户数高于年初水平，全面完成“两增”监管指标。普惠小微贷款加权平均利率比年初降低 0.48%，达到降利率的要求。同时，普惠涉农贷款比年初增长 613.81%，实现迅猛发展。

（二）完善机构体系，强化市场定位

总行设置普惠金融部，同时在广州分行、清远分行和江门分行分别成立普惠金融部，专项负责普惠小微业务的营销推动及业务管理工作；在广州、中山、清远、江门和佛山分行打造 7 支专人、专事、专注、专业的“四专”小微专营团队。广州地区设对外运营农村服务站 9 家，社区金融服务站 31 家。

（三）突出制度创新，实行“一行两制”

一是创新推出一系列政策，打造普惠金融专项体制。为提升

本行对普惠小微的支持力度，区别传统信贷体制，基于普惠小微企业的特质打造了普惠金融专项体制。出台“普惠十条”、“民营 25 条”、“乡村振兴战略”，全方位加强对民营小微和三农的信贷支持力度；单列小微信贷规模，保障小微贷款优先发放；下放小微贷款审批权限，提高审批效率。

二是持续落实“敢贷、愿贷、能贷”机制。通过提高不良容忍度至 3%、个别拨备不计考核、制定普惠小微尽职免责制度等，培育“敢贷”氛围；通过单列专项营销费用、固定工资包、绩效工资包，将普惠小微、科技信贷、普惠涉农纳入考核体系，不断强化绩效考核和激励机制，增强“愿贷”动力；通过探索全流程线上贷款模式、推进线上信贷风控模型的建设、下放审批权限、实行产品专项授权等制度，提升“能贷”能力。

三是创新“党建+金融”服务模式，守初心、担使命，走进乡村，走入农民群众中，通过“整村授信”的形式，将基层党建与业务相结合，建设“红色信贷基地”，促进党建工作与金融业务同频共振、深度融合，助力乡村振兴。

（四）构建业务渠道，线上线下并行

一是推出“惠 e 通”普惠金融综合服务平台，推动普惠金融服务线上化。“惠 e 通”平台是以普惠金融服务线上化、综合化为发展方向，以打造普惠金融“综合金融服务商”为目标，形成客户、产品、营销、管理、服务“五位一体”的普惠金融综合服

务平台。通过在营销端打造普惠金融、科技金融两大线上产品超市，让普惠金融服务走出物理网点，将产品和服务通过互联网便捷化、零距离、精准地送到小微企业手上。

二是开展“利剑出击 助力实体”暨访万家企业专项金融行活动。本行从组织保障、工作要求、激励措施、培训及宣传等方面制定了《利剑出击 助力实体 暨访万家企业金融专项行动方案》，共走访企业 35059 户，进度完成率 157%，成功新增贷款投放超 15 亿元。

（五）完善产品体系，普惠全面落实

一是积极落实乡村振兴战略，大力发展“三农”业务。积极推动“广清农业众创空间”项目落地实施，推出专项产品“清远农家贷”，并给予 1 亿元产品总额度，用于 300 间经清远市政府认证的“清远农家”品牌生鲜门店加盟商户的前期筹办和日常经营的资金需求。创新推出农村承包土地经营权抵押贷款产品“金土地”、为农业产业链上下游提供融资服务的产品“农易贷”，有效拓宽农户农企融资渠道。

二是创新普惠信贷产品，精准对接小微企业融资需求。创新线上贷款，提升服务效率。针对特定场景的小微企业和个体工商户，推出全线上信贷产品“普惠贷”，3 分钟申请、1 秒钟放款、0 人工操作，随借随还，降低小微企业融资成本，提升客户体验度。推出全线上房产抵押普惠产品“宅 E 经营贷”，全流程最快

仅需 1 天，解决了传统小微抵押贷款审批、评估、抵押过程冗长等痛点。创新线下贷款，精准定位客群。针对小微企业推出标准化抵押产品“快抵 E 贷”，落实无还本续贷、解决小微企业贷款到期“先还后借”的困难推出“连连贷”，针对广东省工信局“小升规”、“高成长中小企业”白名单客户，推出纯信用贷款“成长贷”。

三是支持中小微科技企业做优做强，积极发展科技金融。本行支持完善与科技金融相适应的管理机制、业务模式、产品服务，结合大湾区内各地差异化的科技信贷政策，推出符合当地风险补偿政策的科技金融创新产品“科技贷”、“知易贷”等系列产品，扶持一批成长性良好的小微型科技企业快速健康发展。本行还根据高新技术企业特点，在全行范围内推出“高新贷”，具有打分卡核额、标准化审批、免抵押的特点，最高额度 500 万元。

六、落实乡村振兴

践行金融支持乡村振兴一直是本行的重点工作之一。为确保乡村振兴战略实施见成效，本行紧紧围绕“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”五大总要求，找准工作着力点，畅通金融服务渠道，强化产品和服务创新，全力推动乡村振兴战略稳步实施。

（一）加强“三农”理论学习，提高政治站位

全行组织贯彻学习《习近平关于“三农”工作论述摘编》，

制定了学习贯彻方案，把学习贯彻《习近平关于“三农”工作论述摘编》作为“不忘初心、牢记使命”主题教育的一项重要内容，列入学习书目清单，组织党员干部原原本本精读。印发《关于进一步加强各基层党委（党总支部）理论学习中心组相关专题学习的通知》，将《习近平关于“三农”工作论述摘编》列入理论中心组学习内容，各级党组织开展专题学习 20 余次，切实做到学习到位、宣传到位、贯彻到位，对武装头脑、指导实践、推动工作和实效起到了非常重要的作用。

本行党委深入学习并贯彻落实习近平总书记关于“三农”工作重要指示批示精神，以党委会“第一议题”、理论中心组学习、“三会一课”为载体，以《习近平关于“三农”工作论述摘编》读本为核心，扎实开展学习贯彻工作。结合《中国共产党农村工作条例》相关内容，要求党员干部全面准确把握“三农”工作精神实质和基本内容，切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来。

（二）优化完善机构设置，确保组织保障

本行在总行层面成立乡村振兴战略实施小组领导小组、乡村振兴战略实施小组，并安排专职人员负责乡村振兴各项工作的推动；将广州分行、江门分行、清远分行、肇庆分行打造为乡村振兴特色分行，从人员配置、信贷资源配置、KPI 考核等方面予以大力支持；在广州市内七个行政区域的边远乡村，投入使用农村金融

服务站 9 家，提高农村金融服务水平，以保障乡村振兴战略实施推进落地；建立乡村振兴督办机制，总行每月跟进乡村振兴试点分行业务完成情况，及时跟进项目落地存在的难点，与试点分行共同制定可行授信方案，协调各方面资源支持项目落地。

（三）配置专项资源支持，加速贷款投放

一是配置专项资源，提升涉农审贷效率，其中明确涉农贷款 FTP 成本按照同期限 FTP 价格下调 70BP 执行，涉农小微银票贴现成本按人行再贴现成本执行、制定尽职免责实施细则，细化尽职和免责评价标准。明确涉农、扶贫、绿贷等授信业务，授信当事人尽职，相关业务不良率不高于政策规定的风险容忍度，免除授信当事人全部责任。同时，为涉农业务审批开通绿色审批通道，明确审查时效要求，标准化产品当天完成审批，非标准化产品 2 周内完成审批。明确将省农业龙头 1000 万元信用授信权限下放分行，并优化行内审查审批表格，简化上报流程。本行全年打造乡村振兴系列产品 19 款，其中信贷产品 17 款，涉农理财产品 2 款。已上线 5 款乡村振兴专项信贷产品，分别是“村享贷”、“农易贷”、“乡村环境改善建设贷”、“清远农家贷”和“金土地”贷。为探索开展新型抵押模式试点，本行重磅推出农村承包土地经营权抵押贷款专项产品——“金土地”贷并顺利落地。

二是支持广州龙头企业做优做强，为提高农业龙头企业贷款审批效率，总行单独下发省级 1000 万、市级 800 万农业龙头企业

专项授权，极大的提升了审批效率，有力的支持了农业龙头企业融资需求。近两年累计向 16 户农业龙头企业发放贷款 80848 万元，开立银承 19337 万元；其中向广州地区 7 户农业龙头企业发放的贷款金额为 63488 万元，占比 78.53%。全行新增农业龙头企业授信客户数 10 户，其中广州地区新增 4 户，向农业龙头企业新发放贷款 21798 万，其中广州地区 12138 万元，占比 55.68%。

三是支持发展广州现代农业产业园，本行积极对接从化和增城地区的现代农业产业园，充分调研了解现代农业产业园的金融需求，并积极探索金融支持现代农业产业园发展的方式。向增城省级现代农业产业园牵头实施主体某农业发展有限公司发放个人保证担保贷款 500 万元，为客户解决了季节性资金需求。

（四）分行布局涉农业务，畅通服务渠道

江门分行成功协办由广东省农业科学院和江门丽宫国际食品股份有限公司主办的“产业链金融，助力乡村振兴”主题活动，向江门市政府部门以及企业家宣传本行陈皮贷专属产品与江门市丽宫陈皮产业园签署战略合作协议，授予 3 亿元专项额度，助力江门陈皮产业发展。

中山分行成立普惠金融业务团队、强化专业队伍能力，大力支持涉农业务发展。同时在把握风险的前提下，积极营销“农易贷”普惠金融产品，优先做好农户申请的首套房和改善型居民住房贷款，加强审查首付款来源。为支持金融便民事业，解决行政

村支付不便的问题，中山分行向当地行政村持续推广移动金融服务，充分利用本行“红棉收银宝”及银联“云闪付”等创新金融产品的优势，为行政村居民提供安全、快捷、便利的支付服务。

清远分行以乡村需求为着眼点，推进业务与农村市场相融合。深入了解清远市农村市场，扎根农村市场，派人入驻乡村，提供“点对点”的金融服务；由村委会推荐有融资需求的种养殖户，通过地毯式的方式进村入户，强化上门走访工作，了解农户、专业合作社、种养殖户的生产经营情况，解决农户“不敢贷、不会贷”等难题，力求把金融服务信息传导到每一位村民，切实打通金融服务“最后一公里”。

七、坚持绿色发展

本行坚持落实国家大政方针，顺应国内经济转型趋势，努力推动全行绿色金融运行机制的建立，探索兼顾自身效益与社会效益的可持续发展模式。截至年末，本行绿色贷款余额 107.57 亿元，较年初增加 34.98 亿元，增幅达 48.19%；绿色贷款余额占对公贷款比重 7.86%，较年初提高 2 个百分点。全年绿色贷款共计新增客户投放 58.73 亿元，其中投向节能减排改造领域 16.77 亿元、绿色交通运输领域 11.26 亿元、垃圾处理及污染防治领域 7.88 亿元，有效防控环境社会风险，并无涉及环境保护、安全生产违法违规且尚未完成整改的客户。

（一）发行绿色债券，规范相关流程

本行顺利发行 50 亿元绿色金融债券，所募资金全部投向于节能减排、污染防治、废水废气循环利用、清洁交通等绿色产业项目。修订《广州银行绿色金融债券募集资金及信息披露管理办法》，规范本行滚动申请绿色金融债券相关流程，提高专项募集资金使用透明度。

（二）适应政策要求，推进产品创新

本行首次将绿色金融授信业务指引加入到本行对公授信指引中，完善更新绿色信贷政策制度，加快信贷结构调整和强化环境和社会风险管理；相继出台《广州银行绿色信贷营销指引》、《广州银行绿色信贷营销白名单》，为全行绿色信贷营销指明方向；围绕广州银行乡村振兴战略行动计划重点支持美丽乡村建设，制定《广州银行乡村环境改善建设信贷业务管理办法》；根据市场发展需求，加快推进环境修复、能效管理、碳排放权抵押等新型融资产品的创新，制定《广州银行碳排放权抵押融资业务管理办法》、《广州银行“净水贷”融资业务管理办法》，在风险可控的前提下，丰富绿色金融产品，创新担保方式，转变传统项目风险观念。

（三）探索自营之路，建立服务体系

本行充分发挥自营优势，申报 3 笔项目，共计 1.2 亿元，并成功放贷 3000 万元用于绿色农业发展；其中申报一笔碳排放权抵押项目，为各分支机构运用本行产品提供范本。强化总分联动，

协同开展客户和业务营销工作；加强管理职能，与各经营机构保持密切交流，在全行普及绿色信贷相关知识。

（四）统计专项数据，抓实培训工作

本行根据监管要求做好人行绿色金融专项统计、银监绿色贷款统计工作；进一步加强绿色信贷标识管理，确保绿色信贷业务认定准确性，夯实绿色信贷统计数据基础。做好人才培训工作，组织业务骨干与各个分行开展业务交流宣讲活动，为绿色金融业务的进一步发展打下了坚实基础；外聘绿色金融领域专家对客户经理、经营机构负责人开展绿色金融基础知识、绿色金融特色方案及案例等方面专题培训，提高员工对绿色项目的风险识别和判断能力。

（五）有效防控风险，提升管理水平

本行目前正在开发绿色金融管理系统，引入 ESG 系统（环境社会治理投资系统）对全行信贷数据科学化、规范化管理，利用大数据技术提高本行绿色信贷信息化管理水平；形成环境和社会管理评价机制，研究、筛选环境违法违规信息，通过风险预警平台向各分支机构、客户经理推送。同时，撰写《广州银行信贷环境和社会风险管理办法》，根据客户面临的潜在环境和社会风险程度，结合其所属行业或建设项目的特点，将存量客户和新客户划分为 A、B、C 三类，对于 A 类客户一律不得信贷准入；存量客户一律不得新增（为化解风险办理表内承接表外业务导致贷款余

额增加的除外)。B类客户准入、余额新增需报各分行主管行领导审核同意。加快推进环境和社会风险压力测试。

同时,本行在对公授信业务调查、审查环节增加准入标准,对于一些高污染、高耗能等不符合国家产业及环保政策的企业不予准入,有效防控了环境社会风险,并无涉及环境保护、安全生产违法违规且尚未完成整改的客户。

(六) 分行顺势而为,拓展绿色项目

广州分行抓住粤港澳大湾区发展机遇,拓展绿色建筑类项目,与横琴分行联手营销珠海某知名房地产项目,授信 30 亿元,为本行创造良好的资金收益。

深圳分行深耕本土企业,拓展绿色交通类项目,采取再保理的模式拓展深圳某知名电动车国际融资租赁公司,用于购买新能源汽车。

江门分行紧跟国家发改委关于开展广东省煤代油电站建设规划的精神,拓展热电联产项目,采取固定资产贷款的形式拓展江门新会某发电厂项目,授信 21 亿元。

八、关注员工成长

(一) 关心员工发展

本行重视员工的个人发展,结合业务发展和人才发展规划的实际需要,秉持以学习创造价值、与员工共同成长的理念,以能力建设为核心,面向市场、服务一线,分层次、多形式地开展以

关键人才培养为重点的全员培训。包括：中高层管理人员的“红棉·卓越”计划，支行行长的“红棉·广银金蕊”计划，公司客户经理的“雏鹰”、“飞鹰”、“雄鹰”计划，零售客户经理的“引领计划”、“精英联盟”和“菁英计划”，柜员的“红棉品质”计划，校招新员工的“红棉·广银种子”计划以及针对广大员工的“红棉·广银学堂”等。

（二）开展员工关爱

本行各基层工会结合自身实际，开展组织了“三八妇女节”、“春暖花香 约绘广银”现场油画体验、香薰蜡烛DIY；“六一国际儿童节”员工亲子互动等主题活动；做好全行员工“元旦”、“春节”、“清明节”、“五一劳动节”、“端午节”、“中秋节”、“国庆节”等七大节日共 21500 人次员工及近 700 名退休员工的慰问工作，对结婚生育退休住院员工等慰问达 2500 余人次，三八节、六一节、八一节主题活动慰问员工达 4100 余人次；积极落实员工的工会互助保障计划，为到期续保和新增的员工购买工会互助保险 954 人次。

（三）鼓励志愿服务

为培育和践行社会主义核心价值观，推进诚信建设和志愿服务制度化，本行组建志愿服务组织“广州银行志愿者服务队”，推动辖内青年行员成为广东省“i 志愿”平台注册志愿者，认真做好志愿者注册登记管理工作，共建立志愿者服务队 4 支，注册志愿者人数 389 人，志愿者平均时长数 498 分钟，结合学雷锋活

动月、国际妇女节、植树节、五四青年节等重大节日，广泛开展主题志愿服务系列活动。组织本行 80 余名志愿服务队员开展“践行生态文明 共筑绿色家园”为主题的公益义务植树活动，以实际行动积极响应习近平总书记提出的“绿水青山就是金山银山”的理念；组织本行职工开展无偿献血活动，活动得到了广大职工的积极响应和大力支持，当天近 70 名职工参与，献血量达 16800 毫升。

（四）参与文体活动

本行年初与广东金融工会联合开展了“翰墨飘香 福送万家”现场送“福”活动，书法家们为广大员工和客户送上“福”字及春联 300 余幅，吸引了众多员工积极参与；结合广大员工的兴趣爱好，基层工会组织工会书法、太极拳、乒乓球、羽毛球、篮球、足球、游泳、瑜伽等各项兴趣活动小组，丰富员工业余文化生活；针对广东金融工会对庆祝建国 70 周年文学艺术系列活动工作的安排，组织基层工会 30 名员工参加了中国金融文学艺术界联合会和中国金融音乐家协会联合举办的第三届“金声奖”合唱比赛(初赛)排练及视频录制的工作。

本行员工参加行外多项体育项目比赛。参加 2019“金交会杯”广东金融行业足球大赛获得亚军；参加广州金融行业第五届篮球大赛夺得冠军；组队参加广东金融系统职工乒乓球比赛获得第三名；组队参加广东金融系统职工网球比赛获得第五名；组队参加广东金融系统职工羽毛球比赛获得优秀组织奖等。