



# 南海农商银行 2022 年度社会责任报告

# 目录

<b>1 编制说明</b> .....	<b>1</b>
<b>2 关于我们</b> .....	<b>3</b>
2.1 公司简介 .....	3
2.2 组织架构 .....	4
2.3 发展战略 .....	5
2.4 关键绩效 .....	5
2.5 荣誉奖项 .....	6
<b>3 社会责任管理</b> .....	<b>8</b>
3.1 党建引领发展 .....	8
3.2 完善治理体系 .....	8
3.3 强化风险管控 .....	9
<b>4 社会责任实践</b> .....	<b>10</b>
4.1 经济责任 .....	10
4.1.1 服务实体经济 .....	10
4.1.2 深耕普惠金融 .....	12
4.1.3 支持乡村振兴 .....	15
4.1.4 推进消费金融 .....	17
4.2 社会责任 .....	19
4.2.1 优化客户服务 .....	19
4.2.2 关爱员工成长 .....	26
4.2.3 助力社会公益 .....	28
4.3 环境责任 .....	31
4.3.1 发展绿色金融 .....	31
4.3.2 推动绿色运营 .....	33
<b>5 未来展望</b> .....	<b>35</b>

# 1 编制说明

**报告期间：**2022年1月1日至2022年12月31日。

**报告周期：**年度报告。

**报告范围：**本报告披露范围包含广东南海农村商业银行股份有限公司总行及辖内分支机构，特殊情况另行说明。

**数据说明：**本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获取：本行内部相关统计报表，日常梳理、总结的可持续发展实践案例，基于报告框架的定性与定量信息采集。除特别说明外，报告所披露的财务数据均来自《南海农商银行2022年年度报告》；为了提供数据和信息的可比性，补充了部分历史数据。

除特别说明外，本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种；如出现总计数与所加总数值总和尾数不符，均为四舍五入原因所致。

**编制依据：**本报告根据原中国银行业监督管理委员会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252号）、《银行保险机构公司治理准则》（银保监发〔2021〕14号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009年1月12日）等规定进行编制。

**发布形式：**本报告以电子版的形式发布，电子版可在本行官方网站（网址：<http://www.nanhaibank.com/>）下载。

## 指代说明：

人民银行：中国人民银行

本行、南海农商银行：广东南海农村商业银行股份有限公司

总行：广东南海农村商业银行股份有限公司总行机关

股东大会：广东南海农村商业银行股份有限公司股东大会

董事会：广东南海农村商业银行股份有限公司董事会

监事会：广东南海农村商业银行股份有限公司监事会

公司章程：广东南海农村商业银行股份有限公司章程

报告期内：自2022年1月1日起至2022年12月31日为止的期间

报告期末：2022年12月31日

**编制单位：**广东南海农村商业银行股份有限公司

**地址：**佛山市南海区桂城街道南海大道北26号

邮编： 528200

电话： 0757-86313255

传真： 0757-86251088

邮箱： [ir@nanhaibank.com](mailto:ir@nanhaibank.com)

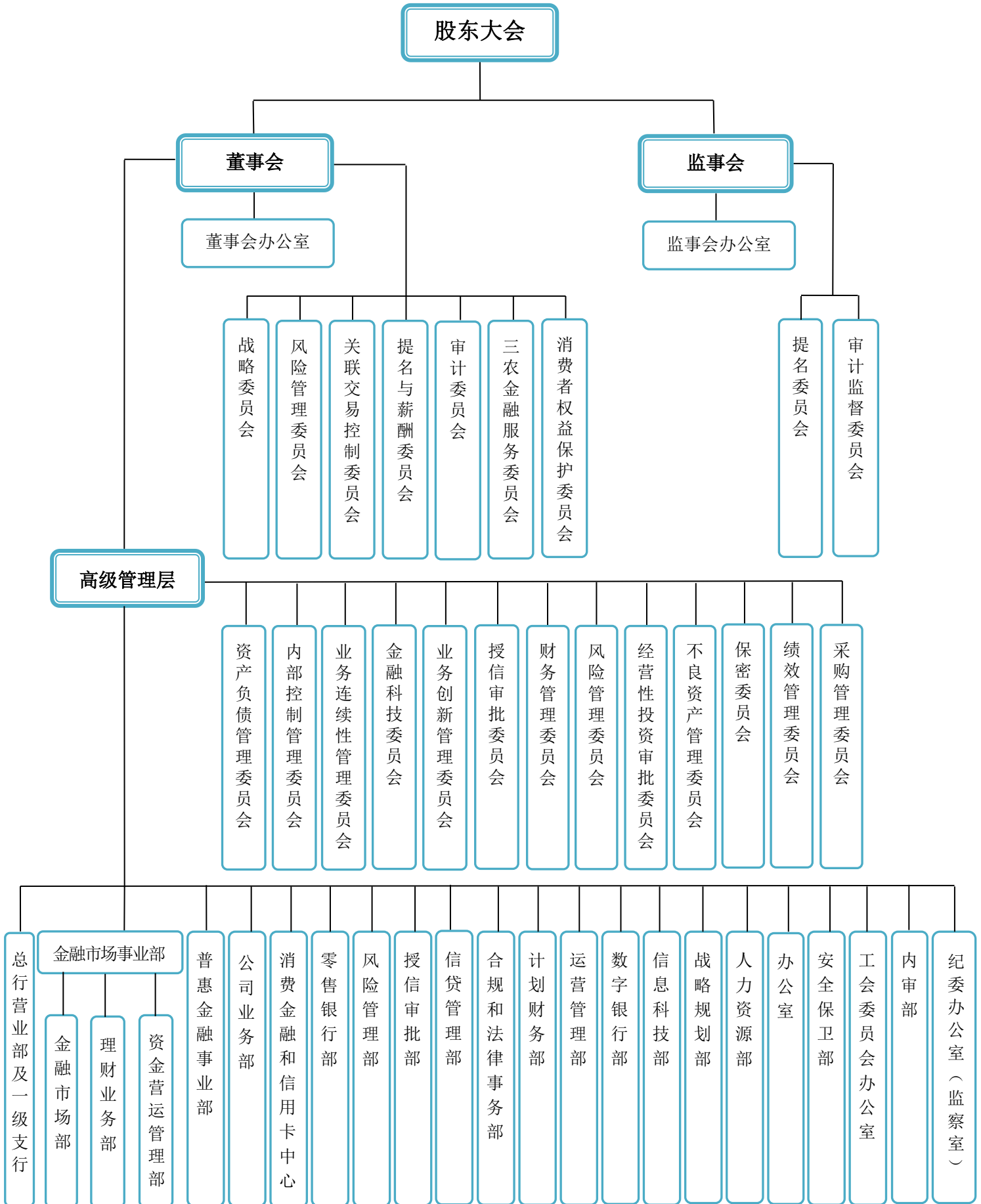
## 2 关于我们

### 2.1 公司简介

南海农商银行成立于 2011 年 12 月 23 日,前身为成立于 1952 年的南海农村信用社。改制以来,本行以“服务地方发展,成就客户价值”为使命,以服务实体经济为导向,着力提升管理水平,不断创新金融产品,大力提高服务能力,加快推进业务发展,保持了良好的发展态势。截至报告期末,南海农商银行在佛山全辖设有 226 家营业网点,其中在佛山三水区 and 禅城区设有 2 家支行和 3 家分理处,在职员工 3,587 人,已经成长为南海区从业人员及营业网点最多、信贷规模最大、服务范围最广的银行金融机构,是华南地区具有较强竞争力和影响力的中小银行之一。

本行向企业客户提供公司银行业务、国际业务、金融市场业务、小微企业金融业务、投资银行业务及贸易融资业务等综合金融解决方案,向个人客户提供零售银行、消费金融、财富管理多元化金融产品及服务;在南海创新成立两家科技支行,三水成立一家科技分理处,发起设立佛山首家银行系金融租赁公司,全面构建起网上银行、手机银行、微信银行、电话银行、自助银行及智能叫号系统等电子金融服务网络,竭诚为客户提供快速、灵活、贴心、高效的优质金融服务。

## 2.2 组织架构



## 2.3 发展战略

**企业使命：**服务地方发展，成就客户价值。

**战略愿景：**坚持高质量发展道路，服务南海，助力湾区，致力建设全功能型精品社区银行。

**战略目标：**力争到 2025 年，将南海农商银行打造成为一家“治理完善、发展稳健、结构合理、管理精益、服务贴心、创新求进、科技引领、文化凝聚”的现代化上市银行。

**发展策略：**全面布局“1+4+5”主体战略规划体系。

“1”即数字化转型战略：以“活前台、敏中台、稳后台”为发展思路，从内部管理运营向外部客户服务构建数字化驱动力，重塑业务增长逻辑，让数字化成为南海农商银行高质量发展的第一生产力和核心动力源。

“4”大核心业务：包括零售业务、公司业务、小微金融、金融市场与理财业务，坚持以客户为中心，以市场为导向，打造全客群、全产品、全渠道的综合金融服务体系，持续改善客户体验，实现“质量、效益、规模”均衡发展，打造有机循环、相互促进的整体，形成高度融合的价值循环链。

“5”大支撑保障：包括全面风险管理、资源配置与绩效考核、组织管理与人力资源、金融科技支撑和运营管理。其中，全面风险管理是经营根基，筑牢根基为业务发展保驾护航，行稳致远；资源配置与绩效考核是关键抓手，通过考核指挥棒导向和科学精准的资源配置，支撑业务转型发展和提升全行主观能动性；组织管理与人力资源是核心基石，基于战略导向下的组织心智提升和人力资源管理转型，为战略实施提供组织与人力保障；金融科技支撑是技术保障，为全行经营管理的平稳、安全、高效运行提供全面的科技保障；运营管理是长效机制，通过流程优化与重组、内部服务效能提升、中台集约化管理等，推动管理协同高效。

## 2.4 关键绩效

指标类别	具体指标	单位	2022 年	2021 年	2020 年
经济绩效指标	总资产	亿元	2,765.38	2,485.72	2,240.67
	存款总额	亿元	1,934.02	1,788.30	1,666.00
	贷款总额	亿元	1,412.71	1,250.35	1,126.65
	营业收入	亿元	69.82	59.76	52.01
	净利润	亿元	27.28	30.43	28.20
	纳税总额	亿元	15.27	11.15	9.33
	现金分红总额	亿元	10.26	10.26	10.26

指标类别	具体指标	单位	2022年	2021年	2020年
	加权平均净资产收益率	%	11.80	14.26	14.43
	基本每股收益	元/股	0.69	0.77	0.71
	不良贷款率	%	1.13	1.08	1.05
	拨备覆盖率	%	287.63	295.31	312.90
	资本充足率	%	14.43	15.57	15.20
社会绩效指标	营业网点数量	个	226	229	234
	员工总数	人	3,587	3,469	3,427
	女性员工比例	%	49.90	50.04	50.54
	管理人员中的女性比例	%	33.06	32.96	34.23
	员工年人均培训次数	次	9.05	11.67	11.71
	公益慈善投入总额	万元	345	158	160
	全球1000强银行排名	位	364	379	382
环境绩效指标	绿色贷款余额	万元	365,013.74	176,795.35	85,257.01
	绿色信贷客户	户	93	36	22
	绿色债券投放余额	万元	28,384.39	59,646.42	115,258.53
	营业办公用水量	吨	54,005	70,653	58,659
	营业办公用电量	万千瓦时	673.14	692.75	645.18
	营业办公用油量	升	15,760.24	16,804	20,770.08
	营业办公用纸量	万张	238.25	241.50	246.25

注：1. 绿色贷款及信贷余额相关数据采用人民银行统计口径。

2. 绿色办公运营相关数据为总行的办公数据；用水量、用电量统计范围为南海农商银行总行大楼，但不包括佛山海晟金融租赁股份有限公司和广东省农村信用社联合社佛山审计中心相关数据。

## 2.5 荣誉奖项

序号	内容	颁奖单位
1	国家开发银行 2022 年金融债市场拓展奖	国家开发银行
2	2022 年度普惠金融服务银行天玑奖	证券时报社
3	“2022 年中国银行业 100 强” 榜单位列第 70 名	中国银行业协会
4	“2022 年全球银行 1000 强” 榜单第 364 位	英国《银行家》杂志
5	“海纳百村” 整村授信产品荣获 2022 年十佳零售银行创新奖	《银行家》杂志社
6	银行营业网点服务领域企业标准“领跑者”	北京国家金融科技认证中心
7	“2022 年中国服务业企业 500 强” 榜单第 422 位	中国企业联合会、 中国企业家协会
8	《网上银行服务》获评 2021 年企业标准“领跑者”	中国互联网金融协会评估
9	2021 年度佛山市纳税突出贡献百佳企业	中共佛山市委办公室、 佛山市人民政府办公室
10	“2022 广东企业 500 强” 榜单第 203 名	广东省企业联合会、 广东省企业家协会



序号	内容	颁奖单位
11	“2022 广东民营企业 100 强” 榜单第 100 名	广东省企业联合会、 广东省企业家协会
12	“2022 年佛山企业 100 强” 榜单第 65 位	中共佛山市委、 佛山市人民政府
13	“2022 年佛山企业利税贡献” 榜单第 12 名	中共佛山市委、 佛山市人民政府
14	卓越财富管理农村商业银行	普益标准
15	卓越中小型资产管理农村商业银行	普益标准
16	2022 年度粤港澳大湾区普惠金融优秀服务机构	21 世纪经济报道

### 3 社会责任管理

#### 3.1 党建引领发展

习近平总书记强调，要坚持党中央对金融工作集中统一领导，确保金融改革发展正确方向。党的领导是做好金融工作的最大政治优势。报告期内，本行坚持和加强党对金融工作的全面领导，牢固树立政治意识、大局意识、核心意识和看齐意识，统筹党建引领和经营管理相互融合、相互促进、相互发展，确保南海农商银行高质量发展朝着正确方向迈进。一是把航定向能力持续增强。深入贯彻落实党的二十大精神和广东省十三次党代会精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，全行党员干部把思想和行动高度统一到党中央的决策部署上来。严格落实党委会“第一议题”和党委理论学习中心组学习制度，贯彻执行“三重一大”决策制度和民主集中制，持续提高党委前置研究讨论重大经营管理事项水平。报告期内，共安排召开党委会 41 次，审议事项 321 项，党委把方向、管大局、保落实的作用进一步强化。二是组织队伍活力充分激发。党建共建持续走深走实，共建“朋友圈”持续扩大，辖内党支部共建组织 50 个。深入推进“党建共建+整村授信”模式，深入共建单位开展座谈交流、红色教育、走访慰问等各类活动近 200 场，为 16 个共建对象预授信超 36 亿元，惠及本地村民超 1.3 万名。

#### 3.2 完善治理体系

良好的公司治理是银行业金融机构坚定不移走中国特色金融发展之路的核心保障。报告期内，本行持续完善公司治理顶层设计，持续完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，体现公司治理实践成效。一是建立健全公司治理架构。建立健全以股东大会、董事会、监事会和高级管理层在内的职责明晰、管理科学、运行有效的公司治理结构，并持续优化专业委员会设置。坚持多元化和专业化原则，选聘专业能力强、品行及声誉良好、工作经验丰富的董事监事参与公司治理，不断提高公司治理质效。建立独立董事和外部监事制度，为独立董事、外部监事提供必要的、有效行使职权的工作条件，充分保障股东权益。截至报告期末，本行董事会共有 14 名董事，其中男性董事 13 名、女性董事 1 名，非独立董事 9 名、独立董事 5 名；监事会共有 7 名监事，其中男性监事 4

名、女性监事 3 名，职工监事 3 名、股东监事 1 名、外部监事 3 名。二是持续完善公司治理制度。根据各项最新监管要求修订公司章程、“三会”议事规则、独立董事及外部监事工作制度等一系列公司治理制度，对“三会”运作、董事监事履职等内容进行调整和细化，进一步确保了公司治理架构清晰、信息沟通顺畅、工作机制完善。同时，制定董事会和高级管理层职业规范与价值准则指引，促进本行稳健经营和健康发展。

### 3.3 强化风险管控

本行始终秉承“稳中求进、主动可控”的风险管理基调和“坚守底线、实事求是”的风险管理理念，建立了分工合理、职责明晰的风险管理组织体系，由董事会、监事会、高级管理层、业务部门、全面风险管理部门、各单一风险主管部门及各分支机构等组成。

董事会对本行风险管理承担最终责任；董事会下设风险管理委员会，授权其履行部分风险管理职责；监事会负责监督风险管理体系的建立和运行；高级管理层负责风险管理政策的具体实施和执行。本行搭建了风险管理三道防线，总行各业务部门及各支行为第一道防线；总行各风险管理部门为第二道防线的主要部门；总行内审部为第三道防线。

报告期内，本行积极落实监管要求、满足内部管理需要，推进各项风险管理工作，持续完善全面风险管理体系，有效提升全面风险管理水平。本行着力加强制度建设，不断完善全面风险管理制度体系；持续优化信用风险管控机制，加快科技赋能管理，不断健全和落实贷后风险预警、高风险授信管控、信贷检查和监督整改、统计监测及分析报告等工作机制，推动以内部决策引擎为核心的大数据风控建设，提升信用风险管理效能；完善市场风险限额管理、压力测试、监测与报告等工作机制，优化风险控制中心职能；常态化应用操作风险三大管理工具，操作风险管理水平逐步提升；进一步完善风险偏好和风险限额管理机制，自主开展内部资本充足评估工作，监测报告各类指标执行情况，引领业务审慎合规发展；进一步优化资产负债管理系统，提升流动性风险、银行账簿利率风险管理技术水平；同时，持续加大战略风险、声誉风险、合规风险等其他风险日常管理力度，实施有效管控。

## 4 社会责任实践

### 4.1 经济责任

#### 4.1.1 服务实体经济

实体经济是金融的根基，为实体经济服务是金融立业之本。报告期内，本行主动融入佛山市“515”发展战略以及南海区“两高四新”发展规划，坚持金融服务实体经济的本质，聚焦产业金融、绿色金融、普惠金融、科技金融、跨境金融等重点领域，着力发挥金融资源配置功能，进一步增强地方金融服务制造业当家能力，为佛山市高质量发展注入高质量金融动能。

##### （一）全力支持稳经济促发展

本行认真贯彻落实国家稳经济促发展、“六稳六保”等重要指示精神，密集出台“战疫·暖企·助民”金融服务12条、稳经济促发展33条等专项方案及配套措施，以“七个全力以赴”的决心、“快、强、准、全、稳、实、活”的作风，主动作为，授信200亿元支持区域房地产市场平稳发展，授信100亿元支持大沥城市更新，授信100亿元支持九江打造“诗酒渔场 烟火九江”项目，授信50亿元支持西樵“文旅+”产业及环西樵片区等项目建设，授信50亿元助推南海区预制菜发展，提供知识产权质押贷款200亿元授信额度，以源源不断的金融活水助力稳经济大盘和地方高质量发展，践行地方金融主力军的责任与担当，充分发挥金融“压舱石”和“稳定器”的作用。

##### 案例：助力工业园升级改造

佛山市某土地整理有限公司目前主要负责对位于佛山市南海区某工业园改造项目开展土地整理。该项目定位为高端制造产业园，建成后主要引入高新技术企业、高端制造业、智能工业机器人、医疗器械与制药产业、区域内龙头企业的配套企业等，为打造制造业高质量发展新高地提供有力支撑。项目地块面积约592.5亩，土地前期整理预计总投资约8.4亿元，因自有资金不足，借款人向本行提出融资申请。在得知借款人融资需求后，本行迅速组建服务团队，与借款人对接和敲定融资方案，并成功为其授信“工业园区改造贷款”6.5亿元，用于支付土地平整、拆迁补偿等整理费用。本行按照项目建设进度向借款人发放贷款，使项目建设得到有效的资金保障，从而进一步支持和推动地方经济发展。

## （二）增强地方金融服务制造业当家能力

本行主动融入佛山市“515”发展战略、南海区“两高四新”发展规划，密切出台《2022-2023 年产业金融发展实施意见》《支持制造业数字化智能化转型发展实施方案及若干措施》等措施，聚焦“强产、提产、扶产、链产、智产”，以系列产品深入服务佛山辖区产业链核心企业及上下游企业的供应链融资及资金交易等需求，积极响应佛山市政府加快构建具有国际竞争力的现代产业体系目标，精准发力支持制造业转型升级，全力支持佛山打造制造业创新高地。截至报告期末，本行人民币单位存款余额（含保证金存款）达到 668.25 亿元，比年初增加 12.71 亿元；公司业务正常贷款余额达到 623.53 亿元，比年初增加 51.33 亿元；全行制造业贷款余额超 440 亿元，占各项贷款余额比重超 31%，保持地区同业领先水平。

### 案例：推动企业数字化智能化升级

为贯彻“十四五”规划关于推进制造业数字化智能化转型的战略部署，落实政府关于《广东省制造业数字化转型实施方案及若干政策措施的通知》《佛山市推进制造业数字化智能化转型发展的若干措施》等要求，以金融支持佛山市制造业企业数字化、网络化、智能化转型升级，本行创新推出定制化专属产品“数字贷”。为了缓解广东某精密制造股份有限公司的升级成本压力，本行制定数字贷的融资方案，启动绿色审批通道，从贷款申请到成功发放贷款仅用了 2 个工作日。

## （三）深化自贸及跨境金融服务

本行提供丰富的外币贷款产品和高效稳定的跨境收付结算服务，并抓住佛山市外汇套保增信保障项目和中小微外贸企业汇率风险管理扶持政策的契机，成为首批与佛山市融担基金签署战略合作协议的银行之一，有效满足了企业减免保证金办理外汇套保业务的需求，降低企业的汇率避险成本。截至报告期末，本行外币存款余额 7,973.22 万美元，市场占有率居南海区第四位；外币贷款（含贸易融资）余额 7,038.50 万美元，比年初增加 1,031.66 万美元，增长 17.17%，市场占有率居南海区第一位。

### 案例：本行落地佛山市首批外汇套保增信业务

近年来，国际金融风险加快向汇率市场蔓延传导，汇率双向波动明显增强。为支持和引导外贸企业办理外汇套期保值业务，主动管理汇率风险，强化风险抵

御能力，2022年7月，佛山市出台《外汇套保业务增信保障方案》，在市融资担保基金项下，开设外汇套保业务增信保障子项目。2022年8月15日，本行成为佛山市外汇套保业务增信保障项目首批签约银行。签约后，本行迅速成立业务推动小组，加快推进业务落地的各项工作安排，积极开展银企对接，送政策、送服务到企业，同时提升政策覆盖面，有针对性地辅导“未办户”企业，提升佛山市中小微企业汇率避险能力。经过总、支行的共同努力，2022年8月19日，本行成功为佛山市某新能源科技公司（首办户）办理15万美元融资担保基金项下合作远期结售汇业务，既帮助企业规避了汇率波动风险，也为企业节约了5万保证金。

#### 4.1.2 深耕普惠金融

发展普惠金融是银行业服务实体经济、践行金融为民的应有担当。报告期内，本行聚焦小微企业、民营企业融资需求，对民营小微企业公平提供金融服务，持续推进普惠金融提质、增量、扩面，增强金融可获得性，使更多金融活水流向普惠客户。截至报告期末，全行小微企业贷款余额808.61亿元，存量户数9,390户，贷款平均利率4.16%，其中普惠型小微企业（不含贴现）贷款余额209.78亿元，存量户数8,197户，贷款平均利率4.99%。

##### （一）强化纾困稳企

本行积极贯彻落实中央决策部署，全力支持实体经济发展、保障就业民生，更大力度帮助中小企业纾困解难。一是走在市场前沿。在年初中小微企业复工复产的关键时期推进普惠金融服务团队进园区、进乡村、进企业进行走访，争取实现辖内重点园区（市场）、重点联系点村、存量企业客户以及目标客户的走访全覆盖。深入开展“访万企 解难题”金融暖企专项行动，开展多场针对不同领域小微企业的线上、线下金融服务会议，助力市场主体提振发展信心。二是提出纾困举措。设立10亿元“稳企贷”专项额度，重点支持本地区餐饮住宿、批发零售、文化旅游、公路水路铁路运输等特殊困难行业，支持困难行业破局脱困。设立100亿元延期还款专项总额度，为住宿餐饮等行业及消费贷款客户提供差异化延期还款服务。加强“贷租联动”，全力为中小企业赋能纾困。积极主动对接和应用由政府设立的支持企业融资专项资金和企业投贷联动专项扶持资金，切实帮助企业完成转贷。三是全力以赴减费让利。积极对接和落实人民银行、监管部门

金融政策，综合运用支农支小再贷款、延期还本付息、普惠小微贷款阶段性减息等政策工具保障小微、民营企业贷款利率定价持续下降，切实降低小微、民营企业融资负担。加大服务价格收费减免优惠力度，推进服务收费优惠工作落到实处。积极争取更多支农支小再贷款、普惠小微贷款支持、再贴现等货币政策工具资源，确保货币政策“活水”精准滴灌。疫情以来，“应延尽延”和普惠小微贷款阶段性减息政策直达企业，已累计为 3,700 多家企业办理延期还本付息贷款超 690 亿元，为 4,500 多家企业提供超 200 亿元支小再贷款，提供各项减费让利近 1.4 亿元，全力以赴助力本地市场主体纾困解难。

### **案例：注入“金融活水”，解决企业的燃眉之急**

金融暖企、守望相助，是本行近年来最鲜明的底色。疫情发生以来，本行出台了《强化支持防控疫情金融服务十七条》《“战疫·暖企·助民”金融服务十二条》等系列措施，累计为 200 多家抗疫企业提供超 80 亿元防疫专项贷款。广东某生物科技有限公司是佛山市抗疫物资重点企业，研发出了空气消杀系统助力科技抗疫，但突然收到的 5 万台空气消杀系统等多项产品订单令各项原材料采购的资金压力骤然加大。本行获悉此况，立即上门进行实地调研，提供了定制化的融资方案，迅速授信 1.35 亿元为企业纾困，高效解决该企业的燃眉之急，为企业注入“金融活水”。

### **（二）有序推进首贷户拓展工作**

本行科学制定小微企业首贷户拓展攻坚方案，通过细化首贷储备库、匹配优质产品服务、定期开展宣传活动等方式，做实做细首贷户拓展工作。本行积极践行金融为民理念，联合狮山镇行政服务中心，成功设立首贷户服务窗口试点，着力解决小微企业、民营企业等各类市场主体“首贷难”问题，加快无贷户向首贷户转化。报告期内，全行新增首贷户 493 户，发放小微企业首贷户的首次贷款金额约 17.49 亿元。同时，本行积极对接广东省小微企业首贷户补贴政策，出台首贷户贴息政策服务指引，打通“中小融”平台的首贷户贴息功能，为客户争取首贷户贴息优惠提供便利。截至报告期末，广东省首贷户贴息政策落地以来，本行发放符合优惠范畴的首贷户合计 126 户，授信金额超 10 亿元，发放金额接近 9 亿元，申请贴息金额约 541.62 万元。

### **案例：破解首贷融资难题 打通小微企业融资难的“最后一公里”**

融资难，一直是小微企业生产经营所面临的重大难题，而破解小微企业融资难的关键在于破解“首贷难”。新冠疫情以来，大量小微企业生产经营陷入困境，流动资金周转困难，急需银行信贷资金度过难关。佛山市某五金制品有限公司是一家从事铝型材加工、五金产品制造的企业。2022年初，本行在开展“访万企 解难题”金融暖企专项行动中了解到该企业受疫情影响，复工复产急需资金周转，但由于从未与任何银行机构合作，缺乏融资经验。了解到该情况后，本行迅速安排信贷人员上门拜访，为其量身订做金融服务方案，于2022年4月成功放款870万元，为客户成功解决融资需求问题，保障了其资金运作。

### **（三）丰富普惠金融产品体系**

本行深度融合小微企业日常经营场景，不断完善普惠金融产品体系，加大产品及业务创新力度，推进普惠金融发展。一是推动精品矩阵和金融服务定制。结合不同领域的产业和客群特点，打造“数字贷”“三匠贷”“育鹰宝”“政银普惠贷”等精品产品矩阵，为专属客群提供差异化金融定制服务，精准助力产业高质量发展。针对本地制造业企业数字化智能化转型升级，创新推出“数字贷”专属产品；针对南海区科技创新领域重点企业及科技带头人、本地工业领域重点企业及专业领军人士、本地“乡村专家”、农业龙头企业等，创新推出“科匠贷”“工匠贷”“农匠贷”系列产品，提供担保方式灵活、手续简单快捷、额度相对较高的综合金融服务产品，精准满足多样化融资需求。二是活用政银合作机制助企。积极促进与政、担、保等主体的合作，对接各类政策性风险补偿资金和融资担保基金，在不同风险互补机制下创新推出佛高区普惠贷、数字贷等政银合作类产品，落地全佛山市首笔“佛高区普惠贷”业务，全力破解不同层次市场主体融资难、融资贵问题。三是推进“投贷联动”新型服务创新。与南海区政府合作探索建立“投贷联动”新业态，推出专属产品“政银投融贷”，并成功落地南海区首笔政银合作“投贷联动”业务。

### **（四）强化小微企业对接能力**

本行借助科技力量，持续强化小微企业对接能力，多维度丰富数字化元素为普惠服务赋能。一是与政府“扶持通”系统对接。联合政府“扶持通”平台，加强双方在制造业数字化智能化转型专属业务的信息交互能力，提高信息互动的自



动化程度和业务效率。目前，本行“数字贷”产品的授信、放款、贴息、对账等业务信息均能在双方系统之间进行交互推送。二是知识产权抵押登记线上办理试点成功落地。成功开通知识产权质押登记线上办理试点专用账号，通过专利事务服务系统实现知识产权质押许可业务的线上办理，有效提升知识产权质押类业务登记效率，让小微企业将“智本”便捷转化成“资本”。三是统筹对接“中小融”平台南海分站。在对接“中小融”平台的基础上，进一步对接“中小融”平台南海分站，并在该平台上架“政银普惠贷”“育鹰宝”“政银知识产权宝”等多个小微企业产品，充分发挥平台获客功能，扩大产品影响力。

### 4.1.3 支持乡村振兴

乡村振兴是实现共同富裕的必经之路，本行高度认识乡村振兴工作的重要性，积极贯彻落实国家关于全面推进乡村振兴的战略部署，发挥自身金融力量，强化统筹谋划，细化实施路径，持续参与支持农业现代化、农民增收致富和人居环境改善等方面工作，助力乡村振兴。截至报告期末，全行涉农贷款余额 283.87 亿元，比上年末增加 36.67 亿元，增长 14.83%。

#### （一）完善乡村振兴工作机制

本行持续完善服务乡村振兴工作机制，全力以赴做好各项金融支农工作。一是充分发挥乡村振兴服务长效机制作用。本行建立乡村振兴服务中心，并于 2021 年制定了《强化支持乡村振兴发展实施指导意见》，围绕“守定位、惠乡村、重品质、求创新、立机制”五大工作理念，提出强化服务乡村振兴“十七条”举措。报告期内，本行指导和推动乡村振兴服务中心切实履行全行乡村振兴服务统筹管理职能，创新金融产品和服务，健全金融组织体系，完善基础金融服务，引导更多金融资源投入“三农”领域，促进乡村振兴服务长效机制发挥积极作用。二是强化信贷业务授信指引导向。在 2022 年信贷业务授信政策指引中，紧扣“服务三农、服务小微、服务民营经济和地方产业”的市场定位，将乡村振兴纳入信贷业务优先支持类板块。同时，在稳经济促发展 33 条中，明确持续深耕乡村振兴。三是加强三农金融人才队伍建设。完善“三农”服务人员配置，加强“三农”业务市场营销和服务队伍建设。持续开展乡村振兴特派员培训、服务质量类培训和业务技能类培训等培训活动，切实加强三农金融服务的员工培养力度。截至报告期末，本行共有一线服务人员 2,000 多名，聘任乡村振兴特派员近 200 名，有效

满足三农金融服务需要。

## （二）助力乡村产业兴旺

本行积极响应支持乡村振兴多领域、多样化的金融需求，强化产品创新和支持力度，提升金融服务供给水平。一是加强政银合作。与佛山市南海区农业农村局签署金融服务乡村振兴的全面合作协议，五年内整体意向授信额度 100 亿元，为南海乡村振兴发展提供一揽子金融支持，持续为南海区乡村振兴发展注入金融活水。二是强化产品创新。研发直达农业领域领军企业及优秀人才的“农匠贷”产品，携手乡村工匠，共谱乡村振兴新篇章。运用本行“工业园区改造贷款”和“园融通”综合金融服务方案，为村级工业园改造项目提供全方位金融支持。推出预制菜产业专属产品“珍味贷”，助推预制菜产业发展。三是发行及投资持有与乡村振兴主题相关的专项金融债。成功发行 20 亿元绿色金融债券，募集资金用于投资绿色产业项目。继续加大对“三农”债、绿色概念债券的投资力度，引导金融资源充分灌溉乡村振兴重点领域。四是对本地特色乡村产业进行深度调研。选取本地池塘标准化改造及特色淡水养殖业进行专题调研，结合调研情况对业务进行优化，并有针对性地建言献策。

### 案例：大力支持南海区预制菜产业发展

2022 年 4 月 13 日，南海区出台《佛山市南海区关于推进十大国家级示范项目引领预制菜产业加快发展工作方案》。政策出台后，本行迅速行动，持续为预制菜产业及相关企业提供优先信贷支持，配套专业服务团队和绿色审批通道，为企业量身定制金融服务方案，并向南海区预制菜产业整体授信 50 亿元。本行向广东何氏水产有限公司、佛山市宏大食品有限公司、佛山市南海盐步环球水产交易市场有限公司 3 家首批南海区预制菜企业分别授信 5 亿元，助力企业做大做强。

## （三）提振乡村居民消费

本行以提高居民生活质量为出发点，持续优化乡村居民金融服务获得便利性，保障金融服务覆盖率，提升乡村生活幸福感。一是提升乡村居民消费品质。针对乡村居民日常消费需求，贴心推出“乐居卡”“悠游卡”等信用卡产品，优化“消费易”等消费贷款产品及服务，持续推动银村合作新模式消费信贷类产品——“海纳百村”整村授信项目，全面覆盖乡村居民衣、食、住、行方面的消费需求。截至报告期末，“海纳百村”整村授信项目已覆盖南海区 7 个镇街、超百

条自然村，预授信人数超 38,875 人，预授信金额约 89.06 亿元。二是助力搭建“移动支付+”乡村场景。对接佛山市南海区农业农村局“农财随身管”移动应用服务软件，为村居缴费提供移动支付功能，缴费资金直接进入村居集体银行账户，资金运转全程可追溯，有效维护村居资金管理。推出村居“智慧停车”停车费线上收单服务，停车费清算到村居指定账户，满足农村资金监管需求。三是提高三农金融服务便利度。向各网点、自助银行以及各类商铺投放包含 POS 机、存取款一体机（CRS）、取款机（ATM）、自助服务终端（BST）等电子设备机具，有效服务南海乡村区域，切实保障乡村金融基础金融服务。

#### 案例：南海农商银行“海纳百村”整村授信产品

“海纳百村”整村授信产品是本行为全面贯彻落实《中共中央 国务院关于实施乡村振兴战略的意见》，加大金融服务乡村振兴支持力度，充分发挥自身优势创新推出的银村合作新模式信贷产品。该产品具有六大产品亮点：一是高效便捷，搭建一体化服务场景。二是服务创新，推行“金融村官+网络营销”模式。三是信用村居，实现纯信用无担保。四是精准滴管，助力消费升级实现美丽乡村。五是科技金融，实现数据风控模式决策。六是普惠金融，助力乡村振兴初见成效。2022 年 9 月 26 日，由《银行家》杂志社主办的“2022 年中国创新论坛暨中国金融创新奖成果线上发布会”在北京拉开了帷幕。本行凭借“海纳百村”整村授信产品荣获 2022 年中国金融创新奖的“十佳零售银行创新奖”。

#### 4.1.4 推进消费金融

本行充分认识消费是畅通国内大循环的关键环节和重要引擎，把握居民对美好生活向往的新趋势和新需求，强化数字金融应用和消费金融产品创新，聚焦优质客群，深入挖掘消费场景，促进消费恢复，助力消费潜力释放。截至报告期末，本行消费金融业务贷款余额达到 265.40 亿元，比年初增加 38.39 亿元，增长 16.91%。一是持续创新消费信贷产品。围绕消费者多元化需求，持续丰富“海贷”系列产品，开拓更为全面的消费金融场景，为消费者提供无缝衔接的便利产品及流畅服务。重点支持新型消费需求，创新推出多款信用卡产品，包括满足本地特色村居民客消费需求的“乐居卡”产品、助力疫情旅游消费的“优游卡”产品、本行首款绿色消费金融“绿动卡”产品、结合联合运营推出的“乐享金”大额分期产品等。推动信用卡积分业务上线，拓展商户商圈服务，打造“超级星期六”

活动品牌，组织策划形式多样的节假日消费活动，持续提升客户权益服务水平及用卡体验。截至报告期末，“海贷”系列产品累计放款 56.50 亿元，惠及客户数 32,539 户；信用卡业务累计发卡 2.05 万张，消费金额超 1.80 亿元，累计透支余额 5.42 亿元。二是支持刚性和改善性住房需求。优化按揭贷款业务收入及流水认定范围，调整二手房屋按揭贷款准入范围及流程，提高资信良好客户的信贷可得性。三是数字化转型提速赋能。对新一代信贷管理系统、移动信贷系统、手机银行等进行深度开发改造，实现贷前商品房买卖合同的 OCR 自动识别功能。按揭智能化项目落地应用，进一步提高金融科技在按揭贷款领域应用的广度和深度，为本行按揭贷款业务提供更低成本、更高效率的运营管理支持。四是提升金融关怀。对受疫情影响符合实行延期还本付息条件并有实际需要的客户，提供特别金融关怀服务，灵活调整住房按揭、个人消费贷款等个人信贷及信用卡业务的还款安排，合理延后还款期限，切实保障特殊时期个人信贷服务需求。

#### **案例：百万消费补贴惠民生 全面助力潮玩夜精彩**

作为地方金融主力军，本行秉承服务实体经济、服务地方民生的初心，积极参与佛山市夜间消费节活动。2022 年 6 月至 7 月，本行通过云闪付平台面向佛山市民及来佛游客广泛派发消费立减优惠券，通过合作商户消费场景开展“满 50 元减 20 元”消费补贴活动。活动期间，用户只要进入云闪付 APP “佛山夜间消费节”领券页面，打开手机定位至佛山市，即可领取南海农商银行“满 50 元减 20 元”专属优惠券，领券后前往指定活动商户消费，通过云闪付 APP 渠道使用南海农商银行借记卡支付可立享优惠。本行以真金白银消费补贴，切实助力地区用户畅享醉美夜生活，为提振佛山市本地消费贡献力量。

## 4.2 社会责任

### 4.2.1 优化客户服务

#### （一）坚持优质服务

为客户提供更深层、更专业、更贴心的金融服务，是商业银行在实现可持续发展道路上的必然要求。报告期内，本行积极践行金融为民理念，充分利用金融科技优势，与时俱进，精准洞察客户需求，贴心提供个性化产品与服务，不断重塑和迭代客户体验。一是优化网格化营销机制。创新搭建“轻量化、轻投入、轻负载+异业联盟”的“3+1”网格化微场景，精准构建网格视图和营销地图，持续深入围绕村居、厂企、楼盘、商贸市场、企事业单位和教育等六大场景开展营销活动。持续优化网格化服务机制，将网格化营销服务与乡村振兴、普惠金融有机结合，深化网格营销效能和产出。报告期内，本行举办线下网格主题营销活动超3,400场，覆盖南海各镇街、禅城和三水地区1,900多个村居、社区和商圈，为佛山市民提供专业化、多元化的便捷金融服务支持。二是升级数字化营销服务。持续优化手机银行、企业网银及微信银行功能，不断推出便民移动金融服务。成功上线企业微信，稳步搭建总行、支行、网点多层级的企业微信推广运营体系，全渠道客户触达的数字化营销生态初步形成。持续优化“智慧校园”“智慧村居”“智慧政务”等智慧场景，创新探索“移动支付+”便民场景。作为佛山市首家银行推出“社保卡移动快速发卡机”及首批银行推出社保卡跨行换卡业务，引入“社银合作”自助终端，开发“社银双系统”，助力社保跨界服务“自助办”，线上服务渠道进一步完善。三是不断提升网点服务质量。加快网点转型升级，撤并3个低效能网点，对2个分理处升格为支行，完成15个网点的升级改造以及120个国标网点的认证工作。投放22台“粤智助”政务自助，充分利用超级柜台和移动营销，继续探索“银行+政务”服务模式，持续推进智慧网点转型，不断提升客户服务体验。四是持续推进养老金融服务。探索开展养老金融业务，已准入养老相关的代理保险产品和代销基金产品，目前可售的包括6款基金产品和2款保险产品，其中1款为专属商业养老保险产品。持续推动金融服务适老化改造，针对老年及特殊客群的金融与生活需求，构建暖心服务生态，提供有温度的差异化服务。报告期内，2家网点荣获适老服务示范网点和达标网点称号。五是关爱重点群体。结合星级网点创建经验，在有条件的营业网点外增设无障碍通道，不

能设置无障碍通道的网点均在厅堂外显眼位置公示求助电话，以便照顾行动不便的客户办理业务。推出老年版手机银行，聚焦高频业务功能，提供大字体、大图标适老化服务，为长辈群体提供更加贴心、更有温度的金融服务体验。制定《新市民金融服务工作实施方案》，建立涵盖信贷产品和服务、基础金融服务、配套金融服务的“多元立体”服务体系，并组织开展“新市民金融服务宣传月”活动，持续强化新市民服务。

**案例：佛山市首家银行推出社保卡移动发卡机，提供集约式上门发卡服务**

为进一步提升社保卡发卡效率以及服务便捷性，本行创新推出佛山市首台社保卡移动快速发卡机。社保卡移动快速发卡机具有社保卡开卡、换卡、卡激活、卡密码修改等多种业务功能。社保卡移动快速发卡机发卡耗时约为 10 分钟，客户立等可取，大大提升社保卡发卡效率。此外，社保卡移动快速发卡机具有轻巧便携特点，从“定点发卡”到“上门发卡”，社保卡发放实现新一轮转型升级。

**案例：南海农商银行新市民金融服务工作实施方案**

为建立多维度的新市民金融服务管理体系，提升新市民金融服务的均等性、便利性和可得性，本行制定了《南海农商银行新市民金融服务工作实施方案》。工作措施包括：

**一、扩大信贷产品和服务供给，助力新市民安居乐业。**一是强化产品创新和推广，促进新市民创业就业。二是加强小微企业首贷户拓展，推动新市民就业平台发展。三是优化住房金融服务，实现新市民“安居梦”。四是推出多样化信用卡产品，满足新市民消费需求。

**二、强化基础金融服务，助力新市民便捷生活。**一是加强网点功能设施建设，为新市民提供便捷服务。二是开展金融知识宣传活动，增强新市民金融安全意识。三是优化账户开立流程，提高开户效率。四是强化网点规划布局，提升客户服务便利性。

**三、完善配套服务体系，助力新市民工作精准落地。**一是践行利率优惠和费用减免，提升金融服务普惠性。二是加强政银合作，搭建信息共享机制。三是强化新市民客群识别，为业务开展打好基础。四是完善考核激励机制，提升金融服务质量。

## （二）保障客户权益

加强金融消费者权益保护工作，是贯彻以人民为中心的发展思想的具体体现，是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容，也是商业银行自身可持续发展的内在需求。本行高度重视金融消费者权益保护工作，始终把金融消费者的权益放在首位，并将金融消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。报告期内，本行深入贯彻落实消费者权益保护工作管理政策要求，不断完善消费者权益保护体系，全面推进消费者权益保护全流程管理，认真履行消费者权益保护主体责任，切实保障金融消费者合法权益。

### 1. 加强消费者权益保护信息披露及宣传工作

本行持续加强和完善消费者权益保护信息披露机制，积极开展消费者权益保护宣传工作，持续提升消费者权益保护意识。一是主动做好各项信息披露工作。通过官微官网公示、网点展示、宣传折页、业务文书等方式，及时披露与消费者权益保护相关的经营信息、金融产品、服务信息以及其他信息。披露内容通俗易懂，有利于金融消费者理解、接受，符合监管机构和相关行业规定。二是积极开展金融知识宣传教育活动。在本行官方网站设立金融知识宣传教育区，向消费者发布以案说险、风险提示等信息，并充分利用微信公众号等渠道扩大宣传范围。开展日常性宣教活动，利用营业网点普及基础金融知识，深化对重点人群宣传教育，强化社会公众金融消费安全意识。聚焦“一老一少”、新市民、村居民、中小微企业等群体，通过进校园、进村居、进养老院、进社区、进厂企、进商铺等形式，组织开展多层次、差异化的宣传教育活动。报告期内，本行被中国人民银行佛山市中心支行、佛山市金融消费权益保护协会授予“2022 年度金融知识普及教育先进单位”称号。

#### 案例：南海农商银行金融消费者权益保护宣传教育

为帮助金融消费者进一步提升风险防控能力、责任观念和文明理性维权意识，全力维护经济金融安全和消费者合法权益，在3·15消费者权益保护日期间，本行组织辖内多渠道、多形式、有侧重地开展了“权利·责任·风险”及“共促消费公平，共享数字金融”为主题的宣传教育活动。具体活动内容包括：

一、依托营业网点，建立金融科普主阵地。本行充分利用网点数量优势，在营业网点建立宣传阵地，在厅堂显眼位置设立“3·15 金融知识教育专区”并摆

放金融知识普及资料，派出业务经验丰富、沟通能力强的员工担任网点宣教员，并充分利用自有媒体开展联合宣传，有效强化金融消费者权益保护教育。活动期间，本行设立“行长接待日”，主动提示消费者，在发生纠纷或争议时，可采取合法途径，依法理性维权。

**二、依托线上渠道，推进金融科普提质增效。**本行充分利用自有媒介渠道，传播《3·15 金融消费者权益日科普：金融消费者权益知多少》《[3·15 金融消费者权益日]以案说险|老年人谨防电信网络诈骗》《3·15 金融知识科普|警惕！ETC 诈骗又卷土重来》等宣传信息文章 16 条，向客户推送宣传资料 33.9 万人次。

**三、深入社区网格，助力金融科普走进用户身边。**本行深入村居社区学校厂企开展户外宣传活动，向老年人开展活动 12 次，向青少年开展活动 13 次，走进中小学 12 所，以派发金融知识宣传材料，提供咨询、案例警示等多种方式开展户外宣传教育活动，得到了广大消费者的好评与认可。

**四、开展专题专讲，深化履行社会责任。**本行积极参加 2022 佛山金融业消费者日现场活动，通过设立展位、面对面交流、派发单张资料、游戏互动等形式，向广大市民普及人民币知识、老年人权益、金融消费者享有的八项法定权利等金融知识，以及向群众科普防诈骗技巧、非法金融广告以及各项惠民便民措施等。

## **2. 持续开展消费者权益保护教育培训**

本行致力于打造学习型消费者权益保护组织，通过多样化的消费者权益保护培训，有效增强员工消费者权益服务能力。报告期内，本行采用消费者权益保护员特训班、推广班、强化班及高管培训班等形式，有序组织本行中高层管理人员、基层业务人员及新入职的人员开展消费者权益保护专题教育培训，不断强化员工消费者权益保护意识，进一步提高员工的业务水平和服务质量。年度专题教育培训包括消费者权益保护暨个人金融信息保护专题教育、高管消保专项培训以及人民银行 5 号令培训等，重点培训消保新动态及八大权益解读、体制机制建设、营销宣传和消保审查、适当性原则和格式条款、投诉处理、个人金融信息保护以及人民银行 5 号令等内容。另外，本行还邀请了外部专家开展关于学习《个人信息保护法》《网络安全法》《数据安全法》《关键信息基础设施安全保护条例》等法律法规的培训活动，不断提高消费者权益保护工作水平。



### 3. 高度重视客户投诉管理

本行始终将消费者投诉管理作为工作重点，持续完善投诉处理制度体系，优化服务手段和流程，切实解决客户合理诉求，不断提升客户满意度。一是开展服务质量提升专项活动。完善基础保障，全面推进落实厅堂及柜面业务条线、信贷业务条线、不良资产处置等方面的服务质量提升措施，建立挂点督导机制、奖惩机制、跟踪监测机制，完善考核评价配套措施，发动全员力量提升服务质量，有效防控信访投诉风险。二是建立常态化培训机制。通过开展服务和业务培训、客户投诉和舆情应急处理等预防演练，不断提高员工服务水平和妥善处理客户负面情绪、投诉的能力。三是持续强化信访投诉总结通报机制。对引发客户投诉的主要原因和典型案例进行深入剖析，找出问题症结所在，进一步改进经营管理，提升服务水平。四是做好内部考核评价。将客户投诉纳入绩效考核范围，有效促进辖内各相关单位快速、主动、积极、妥善地解决客户投诉。五是畅通诉求渠道。通过本行网站、手机银行、微信公众号和网点等渠道公布本行的投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程，广泛宣传调解组织等维权渠道并开展投诉接待日活动等，引导客户多元化化解矛盾纠纷，依法合规地解决合理诉求。

### 4. 注重客户隐私保护与数据安全

本行高度重视客户隐私保护与数据安全工作，正确处理安全与发展的关系，积极贯彻落实《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规和行业标准，完善内部控制制度和责任机制，规范消费者金融信息的全生命周期管理，强化技术防护，开展安全教育培训，有效保障数据安全和保护客户隐私。一是明确数据管理规范。制定《信息系统数据操作实施细则》《敏感信息脱敏实施规范》等制度，明确日常工作开展过程中的数据管理规范，防止客户资料、重要业务信息等敏感数据外泄。二是实施数据治理咨询项目。制定《数据安全管理办法》《数据资产分类分级指引》《外部数据管理办法》《数据生命周期管理办法》等制度，明确数据安全管理的标准和流程，进一步规范和强化数据安全管控机制。研究数据安全风险评估和数据分类定级工作，推动提升数据安全保障能力。三是妥善处理客户信息。坚持以合法、必要、正当的目的、方式、范围处理客户信息，在收集客户信息前，通过隐私政策、服务协议等明示收集信息的目的、方式和范围，不存在过度收集与业务无关的信息或采取变相强制、违规购买等不正当方式收集信息的

情况。通过持续的安全意识宣贯以及不定期数据安全检查、定期 APP 隐私合规检测，确保信息系统在个人信息采集、使用、存储、销毁等全生命周期阶段的合法合规性。**四是**加强技术防护。开展网络安全等级保护定级备案、电子渠道商用密码改造、重要应用系统安全评估等工作，强化网络安全防护、全力保障系统安全。部署终端数据防泄漏系统和邮件安全网关系统，定制安全防护策略，确保敏感数据不外泄。

### **（三）推进数字转型**

当前，面对各类新兴技术的持续迭代升级，商业银行正在步入数字化转型的攻坚时期。加强数据治理，提高金融科技应用能力，加快推动金融业数字化转型，是增强金融服务实体经济能力的重要引擎。报告期内，本行顺应金融科技发展趋势，持续推进数字化转型，大兴金融创新研究，充分发挥数字金融的惠民利民优势，有效提升数字化经营水平，致力让金融和科技惠及更多民生大众。**一是**构建全景市场画像。建立宏观经济及产业、行业画像，撰写多份市场监测报告和产业分析报告，为业务挖掘营销白名单。创建“北斗七星”企业评价体系，利用大数据技术，多维度海量数据融合，“专家经验+智能算法”构建企业评价体系量化模型，全面分析区域产业情况，基于产业特征，精准洞悉和判断企业产业地位、综合能力和金融需求，定制化匹配金融服务策略，开启业务数字化经营新模式的篇章。**二是**建立本行机构画像。完成业务考核主线的经营指标体系构建和技术体系升级优化，实现阶段性指标的统一归属、统一口径、统一开发和统一应用。建设涵盖主要业务条线和产业金融的数字看板，实现直观、便捷地监测经营情况。**三是**完善客户标签画像。对标业界成熟标签业务框架，结合本行实际情况，构建标签业务和技术体系，开发并输出数据支持程度和业务价值高的标签，为本行核心客户识别和经营提供重要支撑。**四是**开展多元外部合作。与广东财经大学共同成立大数据治理与应用研究基地，与中山大学法学研究所、北京市天元（广州）律师事务所共同成立数据合规研究中心，以各自的丰富经验与资源共同探索化解银行数据合规风险，构筑“数据资产管理体系”，实现数据驱动全渠道融合和智能化，提升客户线上线下渠道办理业务的体验。

### **（四）强化金融科技**

随着人工智能、大数据、云计算、区块链等信息技术与金融业务融合的逐步

加深，金融科技不断突破金融服务时空束缚，使得银行能够更加高效精准的服务客户。报告期内，本行以客户需求与应用场景为导向，推进新兴技术融入和生态场景建设，重点推进科技体系重构，有序开展系统开发建设，完善科技管理与基础支撑能力，切实提升科技发展能力和赋能水平。一是高质量推进科技体系重构。制定“海芯”工程方案并启动核心及周边系统回迁工程咨询项目，致力打造业务驱动、架构领先、交付敏捷、能力共享的区域银行科技体系。二是推进新兴技术融入。结合线上渠道多元化发展趋势，运用 H5 人脸活体检测算法，成功引入新人脸识别活体认证技术，有效增强第三方渠道业务入口的人脸识别场景安全性、业务渠道认证可靠性、人脸检测高效性，并提升线上渠道客户体验。三是加强金融科技基础设施建设。建成并投产绿色金融数字化系统，顺利上线二代征信报送系统、综合档案系统、云桌面平台等管理系统，不断优化智能财务管理平台、智能营销平台等系统，进一步完善内部决策引擎，持续推进灾备中心建设，金融科技基础设施建设成效明显。四是夯实科技创新基础。持续加强金融科技人才队伍建设、保障信息科技投入，进一步增强金融科技发展能力。截至报告期末，本行在编各类信息科技人员 145 人，占全行在职员工总人数比例 4.04%。全年创新性研究与应用科技项目累计投入 2,954 万元。

## 4.2.2 关爱员工成长

### （一）保护员工权益

本行认真贯彻落实《劳动法》《劳动合同法》《禁止使用童工规定》《妇女权益保障法》等法律法规，重视员工在雇佣、薪酬、福利、招聘与晋升等方面的合法权益及合理诉求，完善劳动关系管理，深化民主管理，着力构建和谐劳动关系，保障员工合法权益，关注员工成长。一是规范招聘管理。遵循“公开、公平、公正”的招聘原则，坚持规范用工、尊重人权，坚持以应聘者的能力、经验、文化为客观招聘依据，在招聘环节严格核验候选人身份信息，严禁雇佣童工和强迫劳动，实施以全员劳动合同制为主要形式的劳动用工制度。二是完善薪酬管理。按照国家有关法律法规的规定，构建符合现代商业银行发展要求的薪酬管理体系。根据本行员工薪酬管理制度的规定，员工薪酬由固定薪酬、绩效薪酬和福利构成。其中固定薪酬标准与员工级别相对应；绩效薪酬遵循市场定位、向关键人才倾斜的原则，与机构经营情况和员工绩效考核情况等挂钩；福利主要包括社会保险、住房公积金、企业年金等，按照监管政策依法合规进行管理。三是加强民主管理。不断完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，加强劳动关系协商机制建设，畅通职工意愿表达和工会主张的渠道，主动接受职工群众的监督，充分保障职工的知情权、参与权、决策权和监督权。

### （二）赋能职业发展

人才是本行不断发展的内在驱动力。本行坚持人才强企理念，把人才资源开发放在优先突出位置，尊重劳动，尊重知识，尊重人才，尊重创造，畅通员工职业发展通道，为员工提供广阔的学习成长空间，促进人才在本行不断成长和发挥价值。一是建立多通道人才发展体系。积极探索员工发展的有效模式，健全员工发展体系，明确员工成长路径，持续深化员工分类分层针对性培养。加强干部队伍建设，推进“展翅计划”后备干部培养，加大跨条线、跨部门的交流力度，严把选人用人关口，突出政治性、年轻化、基层工作经验等选拔任用标准，完善选拔机制。推进后备人才库、岗位轮换、外派对口帮扶等机制，定向做好人才储备。落实“管理序列+专业序列”双通道发展机制，拓宽员工职业发展空间，鼓励专业人才发展，释放人才活力。二是构建多层次培训体系。扎实推进人才培养工作，不断探索与时俱进的培训手段，打造集企业内部培训、智力创新、文化交流三大

功能为一体的综合性人才培养基地，设立了精英特训营、财智菁英汇、名师面对面、南商大讲堂四大培训品牌，为全行中高层管理人员、骨干员工及客户提供丰富、优质的培训项目。构建高素质的内训师队伍和科学的课程体系，整合优质教学资源，采用线上线下混合式培训模式，有序开展各项重点培训项目，满足不同岗位、不同层级员工的学习需求，促进公司战略转型更好地落地。报告期内，本行组织线上线下各类培训 555 场次，累计培训 32,456 人次，共计 182,556 学时。

### 案例：内训师团建活动

为庆祝本行内训师团队成立 13 周年，在教师节来临之际，总行组织内训师开展了一场“旱地冰球，运动不止”团建活动，以新颖的旱地冰球活动，增强内训师团队凝聚力，激发内训师进取精神。除了组织开展团建活动，本行还为全行近 350 名内训师送上了精美的教师节贺卡，感谢内训师们在本行知识传播、技能提升、人才培养方面作出的突出贡献。

### （三）关心员工生活

本行将促进员工健康与福祉作为日常运营管理的重点工作，努力营造平安、积极、温暖的工作氛围，促进员工快乐工作、健康生活。一是建立多维保障体系。设立“补充医疗门诊基金”，为员工投保“平安佛医保”、广东省职工医疗互助保障计划（甲）及广东省在职女职工安康（甲）、综合人身保险附加住院医疗保险、终身重大疾病保险等，定期组织员工接受健康体检，为员工建立起多层次的保障体系，充分保障员工身心健康。二是关爱关怀员工。定期慰问退休员工和困难员工，设立员工困难扶助专项基金，落实困难职工帮扶工作，帮助困难职工解决实际问题。三是丰富文体活动。以篮球、足球、羽毛球、书画摄影、文艺等七大协会为依托，组织开展羽毛球、太极班、瑜伽班、舞蹈班、插花比赛、摄影比赛等多种活动，积极组队参加省、市、区各类文体比赛，充分展现员工奋勇拼搏、力争上游的精神面貌，营造积极向上、团结和谐的文化氛围。四是树品牌立标杆。开展一系列文明争创活动，充分发挥典型人物、标杆网点的示范导向作用，提高员工队伍的综合素质，营造争先创优的良好氛围。

### 4.2.3 助力社会公益

#### （一）积极开展志愿活动

志愿者是为社会作出贡献的前行者、引领者。本行持续关注社会需求，积极发挥自身在资源、人力和科技等方面的优势，探索构建志愿者活动长效机制，加强志愿者管理，积极带动员工参与社会公益活动，不断深化志愿服务品牌，为促进社会公平、增进民生福祉贡献力量。一是建立志愿者服务机制。秉承“拒绝形式公益，扎根一线服务”的理念，积极打造阳光志愿服务品牌，引导志愿服务团队定期举办志愿服务活动。在营业网点设立志愿服务站点，通过设立志愿服务站牌、提供志愿服务清单、员工轮流担任志愿服务者等方式，为有需要的客户群体提供支持。报告期内，本行在营业网点内举办志愿服务活动超过 900 场次。二是持续开展“我为群众办实事”实践活动。成立 16 支干部突击队和 16 支党员先锋队，组建 130 多人的疫情防控志愿服务队伍，积极主动投入社区疫情防控，在核酸检测、疫苗接种、捐赠物资、爱心慰问、扶老助弱等方面给予大力支持。实施社区助残济困公益帮扶计划，组织员工在春节、中秋、冬至等节日期间到福利院探望长者、入户探访困难家庭、与特殊群体举办节日庆贺等，并在疫情防控关键时刻组织献血活动。报告期内，本行共开展爱心服务系列活动 200 场次，志愿公益活动区域覆盖南海区七大镇街。

#### 案例：鼓励先进树典型 凝聚力量立榜样

大沥支行作为本行志愿服务工作的优秀代表，一直以来，在落实总行相关要求开展各项志愿服务活动的同时，积极开拓创新。2021 年 6 月 1 日，大沥支行组建了一支由全支行员工组成的“沥行者”志愿服务队，并于 2022 年成功完成了大沥义工联的 i 志愿平台注册备案工作，此外还自行设计了“沥行者”logo 和队旗，成为行内首支在 i 志愿平台登记在册且拥有自身“名片”的志愿服务小分队。在 2022 年度南海区志愿服务嘉许礼暨第十七届南海区志愿者文化节闭幕式上，大沥支行“沥行者”志愿服务队荣获“2022 年度南海区杰出志愿服务团队”称号。大沥支行“沥行者”志愿服务队的先进经验，为行内其他志愿服务队提供值得借鉴的好经验、好做法，为推动本行志愿服务工作树立榜样力量。

#### （二）热心社会公益慈善

本行始终以鱼与水共生共荣的情怀，持续将“企业公民”专业奉献意识内化

于心、外化于行，积极参与地方建设和慈善公益事业，强化勇担社会责任、公益为民的服务理念，以实际行动回馈社会，在全行上下营造出博爱向善的良好氛围，坚持作一家有温度、有情怀的银行，做一家知感恩、勇担当的银行。一是支持文体事业发展。多年出资冠名支持佛山市镇（街）男子篮球超级联赛、南海区百村（居）男子篮球赛，以篮球为媒助力打造富有佛山特色、群众喜闻乐见的体育赛事活动。冠名赞助南海区高中生电视辩论赛、协作支持百集“学四史”系列节目《为人民谋幸福》，为地区文体事业蓬勃发展贡献力量。二是积极投身公益事业。报告期内，本行主动投身慈善公益事业，向南海区慈善会“南海区慈善会筑梦慈善基金”捐赠 90 万元，向南海区红十字会捐赠 50 万元抗疫物资，通过佛山市慈善会向黔东南州台江县捐赠 200 万元，向佛山市南海区企业上市促进会捐赠 3 万元，向广东省扶贫基金会捐赠 2 万元等，不断拓展企业社会责任内涵，以实际行动彰显金融企业的责任与担当，为助力社会和谐发展贡献一份力量。在 2022 年度南海区志愿服务嘉许礼暨第十七届南海区志愿者文化节闭幕式上，本行荣获“2022 年度南海区热心公益奖”。

#### **案例：南海农商银行杯 2022 年南海区百村（居）男子篮球赛**

作为南海区全民健身体育品牌赛事，南海区百村（居）男子篮球赛从 2005 年至今已连续举办 18 年，受到广泛关注，素有“南海 NBA”的美誉。每年的球赛已成为篮球爱好者交流切磋的平台，大大丰富了城乡群众的体育生活，掀起了全民健身运动的热潮。2022 年，本行第 8 次冠名南海区百村（居）男子篮球赛，是本行积极践行社会责任的暖心举措。2022 年 11 月 14 日晚，历时 5 个月的“南海农商银行杯”2022 年南海区百村（居）男子篮球赛于西樵飞鸿馆圆满收官。本届赛事共有 262 支村（居）队伍参赛，超 3,500 名运动员参加，赛事总场次达 583 场，掀起了群众篮球运动的高潮。本次赛事在多个网络平台进行直播，总决赛线上观看点击量超过 30 万人次。在赛事闭幕式上，南海区文广旅体局还为本行颁发了“突出贡献奖”。

#### **案例：爱心捐赠 倾力支持一线战“疫”**

作为地方法人银行机构，支持地方疫情防控工作责无旁贷、义无反顾。为全力支援地区疫情防控工作，积极履行社会责任，本行与南海区红十字会紧密沟通，深入了解地区抗疫实际需求，高效协调组织物资采购。2022 年 5 月，本行向南

海区红十字会捐赠抗疫物资一批，主要包括洗手液、消毒水、衣物除菌液、消毒湿巾、毛巾、沐浴露与便携饮料等抗疫用品近 2,000 套，合共货值约 50 万元，为南海区疫情防控工作提供力所能及的帮助。



## 4.3 环境责任

### 4.3.1 发展绿色金融

#### (一) 绿色金融总体概况

##### 1. 绿色金融发展规划

本行紧跟国家“十四五”规划和“30•60”目标，在2020年制定的《广东南海农村商业银行股份有限公司2021-2025年战略规划》中提出坚定不移贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，并以此为指导，于2021年制定了《广东南海农村商业银行股份有限公司2021-2025年绿色金融发展规划》，作为全行三期战略规划的补充，提出未来五年内，将通过制度体系构建、绿色产品创新、环境和社会风险管控、绿色品牌打造、绿色文化培育等一系列措施，加大对资源节约、生态环境保护等领域的金融支持力度，致力于将本行打造成为区域内领先的“绿色银行”。

##### 2. 整体投融资情况

2022年11月，本行成功发行20亿元绿色金融债券。截至报告期末，本行绿色金融债券募集资金已累计向绿色产业项目<sup>1</sup>投放2.84亿元，贷款余额为2.84亿元。截至报告期末，本行绿色贷款余额36.50亿元，对比年初增加18.82亿元，增速为106.50%，比各项贷款余额增速高94.97个百分点；绿色贷款余额占各项贷款余额的比例为2.41%，对比年初增加1.11个百分点，绿色信贷业务导向成效明显；在绿色贷款投向方面，投向节能环保产业17.21亿元，清洁生产产业1.00亿元，清洁能源产业1.68亿元，生态环境产业0.36亿元，基础设施绿色升级项目16.25亿元。

指标名称	披露细项	2022年	2021年	2020年
绿色贷款余额及占比	各项贷款余额（万元）	15,127,078.14	13,563,535.41	12,037,980.90
	绿色贷款余额（万元）	365,013.74	176,795.35	85,257.01
	绿色贷款占比（%）	2.41	1.30	0.71
绿色贷款投向及余额	节能环保产业（万元）	172,133.31	103,947	49,685.4
	清洁生产产业（万元）	9,982.40	4,100	1,000
	清洁能源产业（万元）	16,767.90	21,013.96	24,804.78

<sup>1</sup> 已投绿色产业项目数量9个，已投项目均为新增项目投放，不包括存量再融资项目和到期项目。

指标名称	披露细项	2022年	2021年	2020年
	生态环境产业（万元）	3,615.00	500	0
	基础设施绿色升级（万元）	162,515.13	47,234.39	9,766.83

注：绿色贷款及信贷余额相关数据采用人民银行统计口径。

## （二）绿色信贷发展导向

本行持续强化绿色信贷发展导向，积极推进绿色金融业务发展，为全面支持企业绿色低碳转型、社会经济碳减排和实现“双碳”目标贡献金融力量。一是制定《广东南海农村商业银行股份有限公司2022年信贷业务授信政策指引》，明确将“以发展绿色信贷为先机”作为总体授信策略的内容，加大业务创新力度，优化绿色金融信贷产品开发，稳妥推进绿色金融业务发展，并不断强化绿色信贷理念的引领，围绕“双碳”目标的绿色金融政策发展先机，逐步将绿色信贷作为未来信贷业务发展的主心骨。二是将绿色金融领域授信业务纳入“优先支持”类进行分层管理，积极支持南海区乃至佛山市内的节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级及绿色服务六大产业，重点支持纳入绿色产业指导目录进行管理的绿色产业和项目，优先准入、优先审批、优先投放，有力推动绿色信贷高质量发展。三是建立绿色信贷“绿色通道”机制。结合全行绿色金融发展规划及绿色金融发展实施方案等文件精神，研究建立绿色信贷“绿色通道”机制，从准入调查、风险审查、授信审批、利率定价及放款审核等环节明确工作要求及办理时限，原则上保障绿色信贷业务办理时限不超过常规信贷业务办理时限，助力本行绿色信贷规模实现突破。

## （三）绿色金融产品创新

本行创新推出“绿融通”综合金融服务方案，构建“减降惠通达”的绿色品牌文化内涵，通过聚焦“绿融低碳、绿融环境、绿融万企、绿融万家、绿投未来”五大服务场景，为企业和个人提供专业绿色金融服务。一是成功发行20亿元绿色金融债券，通过增加绿色信贷的有效供给，大力支持地方经济绿色低碳转型。二是打造碳排放权贷款、美丽池塘贷、清洁能源贷、绿色建筑贷等特色产品，在节能减排、污染治理、布局清洁能源等减污降碳领域对本行客户进行重点培育，助力推动区域经济结构转型升级和绿色低碳发展。三是积极向人民银行申请绿色再贴现再贷款，以低成本资金返惠于绿色企业。四是打造个人绿色消费品牌，围

绕佛山市居民环保消费、低碳出行等生活需求开发绿色金融主题信用卡——“绿动卡”和大额分期产品——“绿动新能源购车分期”，通过设计专项分期产品和搭建绿色主题权益等配套服务，满足持卡人新能源购车分期及日常生活绿色消费的需求，为佛山人民提供绿色低碳生活新选择。**五是**加强地方产业客群绿色金融服务，引导企业走生态优先、绿色导向的发展道路，通过政策宣讲、信贷对接、量身定制服务方案等措施，成功打造大湾区首家民营制造业“零碳”企业，金融支持企业减污降碳协同增效，助力地方实现双碳目标，共创绿色未来。

#### **案例：创新推出碳排放权抵质押融资产品**

为深入贯彻落实国家关于碳达峰、碳中和战略的部署，助力地方绿色低碳发展和经济结构转型升级，本行创新推出碳排放权抵质押融资产品，为纳入碳排放交易市场的重点排放单位（如石化、化工、建材、有色、钢铁、造纸、电力、航空等）提供融资资金。碳排放权融资业务是指企业以其合法持有的碳排放配额抵（质）押给本行，本行为其提供信贷资金支持企业自身技术改造、购买更新环保设施等减污降碳活动及日常经营活动，助力企业盘活碳资产，赋能企业快速融资，提升客户旅程体验。

#### **案例：创新推出绿色金融主题信用卡——“绿动卡”**

本行于报告期内推出面向个人消费者的绿色金融产品——“绿动卡”，这是一款围绕环保消费、低碳出行等生活需求发行的绿色金融主题信用卡，持卡人可享受丰富的绿色主题权益。卡片受众客群为具有绿色环保理念的佛山居民。其中，绿动卡还设计搭载了“绿动新能源购车分期”，适用于客户购买各品牌新能源汽车，助力客户绿色出行。本行推出的“绿动卡”产品为个人客户践行绿色消费、绿色出行提供了有效的解决方案，有助于支持佛山居民采购新能源汽车，加快佛山新能源汽车的普及速度，进一步推动当地绿色经济增收、增效。

### **4.3.2 推动绿色运营**

本行将可持续发展理念融入日常运营过程中，强化绿色运营、绿色行为，积极提倡绿色出行，降低自身运营碳排放，践行环境和社会责任。**一是**搭建绿色运营管理平台，通过信息系统对全行碳排放指标进行有效收集、分析和处理，进一步完善全行绿色运营管理体系。**二是**合理使用业务用车，集体外出公务活动提倡合乘业务用车，提高用车效率。报告期内，总行汽车燃油用量较 2021 年度下降

了 6.21%。**三是**用水、用电、使用空调设备和办公设备继续执行“三控一节能”要求，减少资源浪费。报告期内，总行用电量较 2021 年下降 2.83%，用水量较 2021 年度下降了 23.56%。**四是**不断完善无纸化办公应用，提高办公场景电子替代率，减少办公用纸使用量。报告期内，总行办公用纸使用量较 2021 年度下降了 1.35%。**五是**完成文件云平台建设，实现高效安全的协同办公。**六是**建设综合档案系统，赋能档案管理电子化、无纸化及共享服务。**七是**不断优化会务管理，采用绿色、环保、可重复使用的会务理念，从会场布置、物料、宣传、饮用水等各个会务环节入手，减少会务消耗，提高会务效能。**八是**积极推行绿色采购，切实提高采购人员采购绿色产品的认识，积极采购低功耗绿色环保电子产品，持续优化电子设备采购工作。报告期内，全行采购的主要电子设备总功耗较 2021 年度下降了 8.40%。**九是**践行绿色基建，报告期内，本行完成总行大厦地下车库 438 支灯具改造，预计每年减少用电 37,065 千瓦时，较改造前能耗下降超过 60%。**十是**推动绿色服务，建成大湾区首家农商行“碳中和”营业网点，力争做到践行绿色低碳的行业标杆。

## 5 未来展望

2023 年是贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是本行管理权移交地方后再出发的一年。本行要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神以及中央经济工作会议、全省高质量发展大会、市委经济工作会议精神，在全行战略规划的引领下，坚持金融工作的政治性、人民性；坚持稳中求进，变革创新，实干有为，全面贯彻新发展理念，积极融入新发展格局，把创新“高质量发展”作为首要任务，聚焦主业、突出主责，坚持继续在服务实体、深化改革、防范风险、强化治理上用心用力、深耕细作，在履行社会责任中不断提升自身能力，努力实现质的有效提升和量的合理增长，在高质量发展新征程上展现新气象和新作为，为中国式现代化建设贡献金融力量。