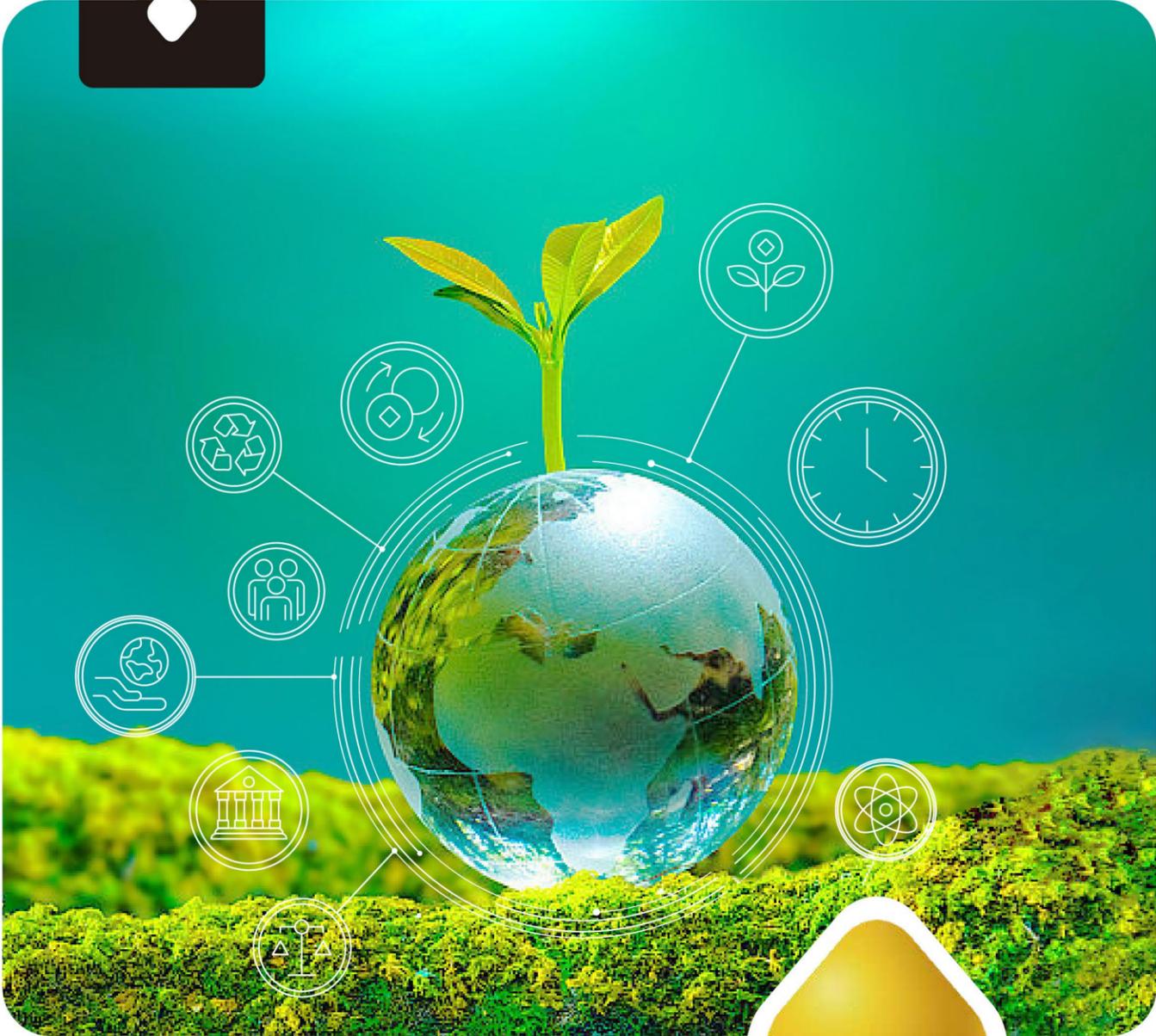




深圳农商银行
SRCB

2023年度企业社会责任 (ESG) 报告



2023年度 企业社会责任(ESG)报告

深圳农村商业银行股份有限公司

目录

关于本报告	03
关于我们	05
可持续发展管理	11

附录	
全球报告倡议组织GRI标准索引	111
读者意见回馈表	116

01

奋力争先，稳健经营

坚持党建引领	17
完善公司治理	18
强化风险管理	22
加强合规内控	24
推进数字化转型	29
完善责任采购	30

02

绿色发展，价值共生

发展绿色金融	33
信贷业务ESG风险管理	38
应对气候变化	40
绿色投融资活动情况	42
产品及服务创新	47
行业研究与交流合作	50
践行绿色运营	53
环境关键绩效数据表	59

03

金融活水，服务实体

服务“双区”发展	63
助力科技金融	65
深化普惠金融	67
服务战新产业	70

04

客户至上，初心不改

增进民生服务	73
提高服务品质	77
保障客户权益	82
增强数据安全与隐私保护	90

05

以人为本，包容共享

广纳优秀人才	95
畅通职业发展	96
员工健康关怀	100
推进民主沟通	102
社会关键绩效数据表	102

06

感恩回报，反哺社会

慈善共筑未来	105
回馈社区发展	106
助力新农建设	109

关于本报告

本企业社会责任 (ESG) 报告 (以下简称“本报告”) 旨在披露深圳农村商业银行股份有限公司 (以下简称“深圳农商银行”或“本行”) 2023年度在环境、社会及治理领域的可持续发展相关信息。

报告范围

组织范围: 本报告覆盖深圳农商银行总行及各分支机构。

时间范围: 本报告为年度报告, 时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日。为增强报告内容可比性及前瞻性, 部分内容或阐述会超出上述时间范围。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织 (GRI) 《可持续发展报告标准 (GRI Standards) 》, 同时依据《深圳经济特区绿色金融条例》《金融机构环境信息披露指南》《深圳市金融机构环境信息披露指引》的要求进行编制。

信息来源

本报告中的信息来源于本行正式文件和实际运行数据的正式记录。本报告中的财务数据来源于本行2023年度报告。如所列数有异 (特殊注明除外), 均以年度报告为准。本报告涉及的货币种类及金额, 如无特殊说明, 均以人民币为计量单位。

发布形式

本报告采用电子版形式发布, 可通过本行官网查询: www.4001961200.com

报告批准

本报告于2024年6月21日, 经本行第七届董事会第四次会议审议通过。

编制单位: 深圳农村商业银行股份有限公司

地址: 深圳市宝安区海秀路2028号农商银行大厦

邮编: 518101

电话: 4001961200

传真: 0755-25188233

邮箱: online@4001961200.com

关于我们

公司概况

深圳农商银行成立于2005年12月，是全国首批由一线城市农信社改制组建而成的股份制农商银行，也是深圳市唯一的本土地方性法人银行。成立以来，本行坚持以党建引领发展，确立了“社区零售银行”战略定位，秉持“合规经营，稳健发展”经营方针，践行金融服务实体初心，不断强化公司治理和风险控制，确保良性稳健发展。目前，本行已发展成为特色鲜明、治理完善、内控严密、资产优良的现代化商业银行，形成“植根深扎，深耕粤东，拓展湾区，辐射两广”的战略发展布局，以专业化、智能化、综合化的优质金融服务为近1,000万个人客户和35万中小微企业客户持续创造价值。

截至2023年末，本行在深圳、广西两地共设立分支机构213家，其中在深圳地区设立2家分行、27家一级支行，布局207家营业网点，网点数量位居深圳同业前列；发起设立前海兴邦金融租赁公司及广西四家村镇银行，战略入股粤东地区博罗、海丰、惠来农商银行，母行携八家子公司欣荣共进。截至2023年末，本行集团资产总额7,422.89亿元，其中母行资产规模6,372.27亿元，位列“全球银行1000强”第206位，中国银行业100强第40位，净资产收益率（Return on Equity, ROE）超11%，连年保持在同业较高水平。

本行积极开拓国际视野，战略引入新加坡星展银行作为大股东，建立并持续深化战略合作关系，汲取其先进管理经验和先进技术，资本实力和市场竞争力得到进一步提升。并在此基础上，深入推进战略转型，以“零售+科技+生态”为驱动，优先发展零售业务，开展特色化公司业务，均衡发展金融市场业务，打造NBC一体化社区生态银行，积极拥抱数字金融，重点发力科技金融、绿色金融和普惠金融，不断加强养老金融，牢牢守住风险底线，统筹规模、效益、质量均衡发展。

本行积极践行“让金融更简单”的企业使命，坚持以客户为中心，致力于做中小微企业和市民信赖的金融服务专家，为广大客户提供简单、便捷、易得的金融服务，实现自身的健康可持续发展，全力以赴朝着具备综合服务能力、客户体验良好、经营特色鲜明并具有较强的市场声誉的数字化智慧型银行方向不断迈进。



数说2023可持续发展足迹

		2023年	2022年
经济 	总资产 (单位: 亿元)	2023 6,372.27	2022 5,849.36
	营业收入	116.49 亿元	110.25 亿元
	净利润	59.01 亿元	56.18 亿元
	纳税	11.93 亿元	10.49 亿元
	不良贷款率	0.97%	0.84%

		2023年	2022年
环境 	承销绿色债券金额	6.6 亿元	4.4 亿元
	温室气体直接排放 (范围一) - 人均	0.37 吨二氧化碳当量/人	0.4 吨二氧化碳当量/人
绿色贷款余额 ¹ (单位: 亿元)	温室气体间接排放 (范围二) - 人均	4.87 吨二氧化碳当量/人	4.88 吨二氧化碳当量/人
		2023 148.79	2022 98.63

¹ 依据中国人民银行口径进行统计。

		2023年	2022年
社会 	支持普惠小微贷款余额	833.56 亿元	735.81 亿元
	支持普惠小微贷款户数	41,036 户	39,415 户
	减费让利 (对小微企业及个体户减免支付结算手续费)	3,870.00 万元	3,652.94 万元
支持中小微企业贷款余额 (单位: 亿元)		2023 2,366.23	2022 2,069.73
	服务科技企业贷款余额	302.70 亿元	260.36 亿元
	服务“20+8”产业集群贷款余额	352.24 亿元	268.87 亿元
	客户投诉解决率	100%	100%

		2023年	2022年
治理 	女董事数量	4 名	3 名
	反腐倡廉培训次数	62 次	59 次
董事数量 (单位: 名)	反腐倡廉培训覆盖人次	4,714 人次	4,174 人次
	反洗钱培训次数	14 次	8 次
	反洗钱培训覆盖人次	6,273 人次	3,550 人次
		2023 13	2022 13

荣誉认可

时间	奖项	颁奖机构
2023年5月	铁马-最佳普惠金融中小银行奖	《当代金融家》杂志社
2023年7月	年度普惠金融服务银行天玑奖	证券时报
2023年10月	深圳绿色金融贡献奖	深圳晚报
2023年11月	最佳数字营销奖	中国金融认证中心
2023年11月	可持续信息披露最佳实践奖	深圳市绿色金融协会
2023年11月	绿色金融治理典范奖	深圳市绿色金融协会
2023年11月	年度金融消保先锋奖	南方都市报
2023年11月	金融科技应用创新奖	中国金融电子化公司
2023年11月	金融科技赋能业务创新奖	中国金融电子化公司
2023年12月	年度绿色金融实践奖	深圳特区报
2023年12月	年度金融科技发展奖	深圳特区报

时间	奖项	颁奖机构
2023年12月	“深惠万企 圳在行动” 金融服务对接活动优秀案例奖	深圳市银行业协会
2023年12月	“深惠万企 圳在行动” 金融服务对接活动优秀单位奖	深圳市银行业协会
2023年12月	深圳银行业社会责任“消保服务”优秀案例	深圳市银行业协会
2023年12月	深圳银行业社会责任“绿色金融”优秀案例	深圳市银行业协会
2023年12月	深圳银行业社会责任“服务小微”优秀案例	深圳市银行业协会
2023年12月	年度卓越贡献新市民金融服务银行	深圳商报
2023年12月	年度社会责任银行	深圳商报
2023年12月	城市发展贡献奖	南方日报
2023年12月	年度农村商业银行风云奖	东方财富信息股份有限公司
2024年3月	2023年度深圳绿色金融支持实体经济优秀奖	深圳经济特区金融学会

可持续发展管理

作为一家以服务社区居民及中小微企业为主的社区零售银行，本行认真践行金融工作的政治性和人民性，肩负“让金融更简单”的使命担当，积极将社会责任与可持续发展理念融入发展战略和经营管理之中，完善公司治理，努力推动绿色转型、经济发展和社会进步，与广大利益相关方携手迈向高质量、可持续发展的新未来。

可持续发展管理架构

本行构建自上而下、层次清晰、结构完善的可持续发展管理体系，董事会是本行ESG事务最高决策机构，高级管理层负责ESG相关战略及目标落实、政策制定和事项审批，总行部门及各分支行负责ESG日常推进，逐步形成各层级高效协同、全面参与的ESG长效管理机制，共同推动本行可持续发展。同时，本行将高级管理层人员负责的ESG议题工作完成情况纳入其绩效考核，不断强化可持续发展绩效与高管薪酬之间的联系。



战略层

董事会是本行ESG事务的最高决策机构，负责确立ESG战略目标，监督ESG战略的实施成效。董事会战略、绿色及普惠金融发展委员会、风险与关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会对ESG工作分工负责，就本行绿色金融、消费者权益保护、风险管理、商业道德、薪酬绩效等ESG具体议题的战略及目标进行审议、监督。

管理层

本行高级管理层负责落实ESG相关战略及目标，全面执行绿色金融、消费者权益保护、员工事务、社会责任和企业文化建设等ESG相关工作。

执行层

总行综合办公室负责识别与本行有关的可持续发展议题，组织开展ESG相关活动，编制ESG年度报告，组织ESG知识宣贯等；

总行其他部门及各分支行负责ESG工作的日常推进，根据具体分工，落实各项可持续发展议题的归口管理工作，并与利益相关方开展紧密沟通。

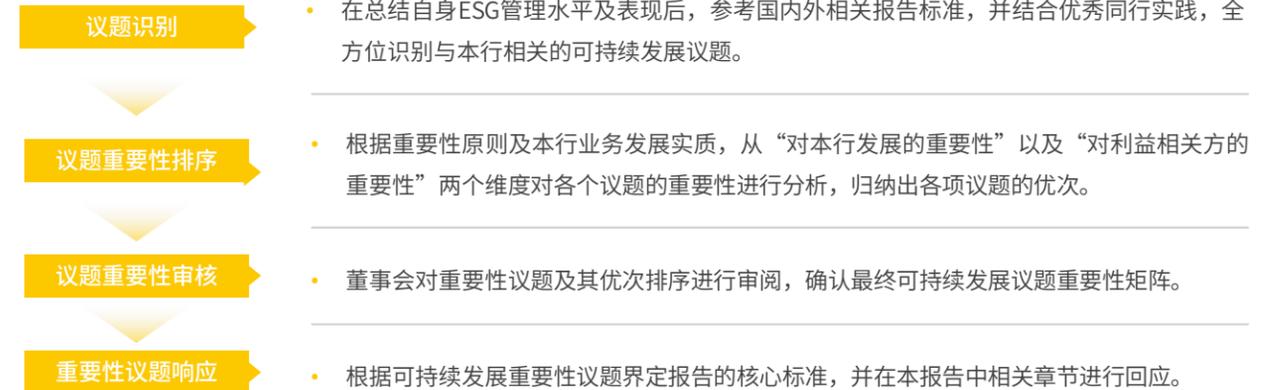
利益相关方沟通

本行在日常经营管理的各个环节，建立利益相关方沟通渠道，充分了解利益相关方期望与诉求并作出积极回应，构建和谐、稳定的利益相关方关系。

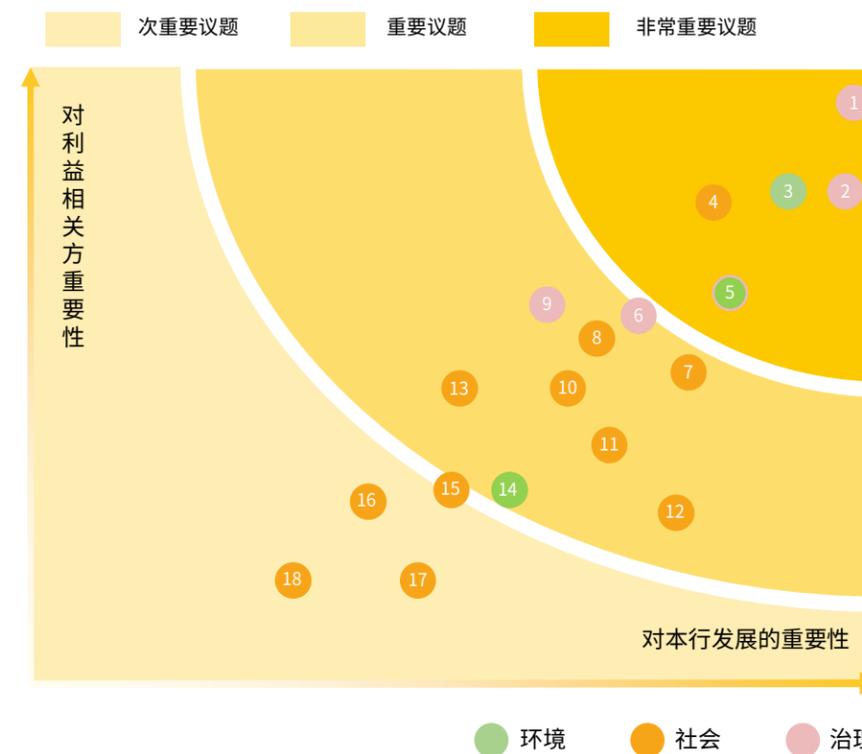
利益相关方	期望与诉求	沟通与回应方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家政策及法律法规 规范公司治理 全面风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> 及时、准确、真实披露信息和报送监管资料 建立健全公司治理体系 加强风险防控和内控管理
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 长期稳定的回报 利益相关方参与 ESG绩效表现 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健经营，增强可持续竞争力 股东大会、投资者调研与沟通会议 定期报告与信息披露 董事会会议
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 行业合作与发展 供应商管理 	<ul style="list-style-type: none"> 参与行业交流活动 开展供应商调研与沟通
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> 消费者权益保护 隐私保护及数据安全 客户体验提升 意见与投诉处理 金融知识普及 	<ul style="list-style-type: none"> 进行客户回访 完善隐私保护相关政策 开展客户满意度调查 受理客户投诉 开展金融消费者教育活动
员工	<ul style="list-style-type: none"> 职业发展 员工培训 健康福利 权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的薪酬机制与晋升渠道 丰富员工培训和强化能力建设 组织员工体检与文体活动 完善员工沟通、申诉与举报机制
社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色低碳经济发展 助力乡村振兴 践行社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 创新绿色金融产品和服务 开展定点帮扶行动 参与社会公益慈善活动

重要性议题评估

基于实质性分析模型，本行开展可持续发展议题的识别、评估与排序工作，确认对本行和利益相关方具有重要性的实质性议题，并在报告中相关章节重点披露和回应。



深圳农商银行2023年可持续发展议题重要性分析矩阵



议题名称
1. 坚持党建引领
2. 完善公司治理
3. 发展绿色金融
4. 深耕普惠金融
5. 应对气候变化
6. 恪守商业道德
7. 保护消费者权益
8. 数据与隐私安全
9. 强化风险管理
10. 提升客户满意
11. 员工培训发展
12. 创新产品服务
13. 保障员工权益
14. 践行绿色运营
15. 丰富员工福利
16. 助力乡村振兴
17. 参与公益慈善
18. 供应商管理

01

奋力争先 稳健经营

本行坚持以党建引领发展，秉持“合规经营，稳健发展”经营方针，践行金融服务实体经济的初心，不断强化公司治理和风险控制，携手行业和合作伙伴为客户、社会创造正向价值，为支持实体经济发展做出积极贡献。

坚持党建引领

完善公司治理

强化风险管理

加强合规内控

推进数字化转型

完善责任采购

坚持党建引领

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极贯彻落实党的二十大、中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，全面推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设和制度建设，将党建引领作为驱动本行砥砺奋进的源头动力和未来发展的根基磐石。

本行坚持党的领导和完善公司治理相互统一，将党的领导写入公司章程并融入公司治理各环节，将党组织内嵌到公司治理结构之中，强化党对公司治理的领导地位。本行建立健全“三重一大”决策机制，明确本行党委在决策、执行、监督等各环节的权责和工作方式，所有重大经营管理决策，事前在党委会进行充分酝酿和研究讨论。总行党委班子与高级管理层双向进入、交叉任职，实现总行党委与高管层高度融合、经营单位班子与支委班子一体化，做到党建与经营一肩挑。2023年，本行持续开展主题教育、党员培训和研学活动，以实际行动推动新时代党的创新理论武装走深走实。



“走进红色古田”研学活动



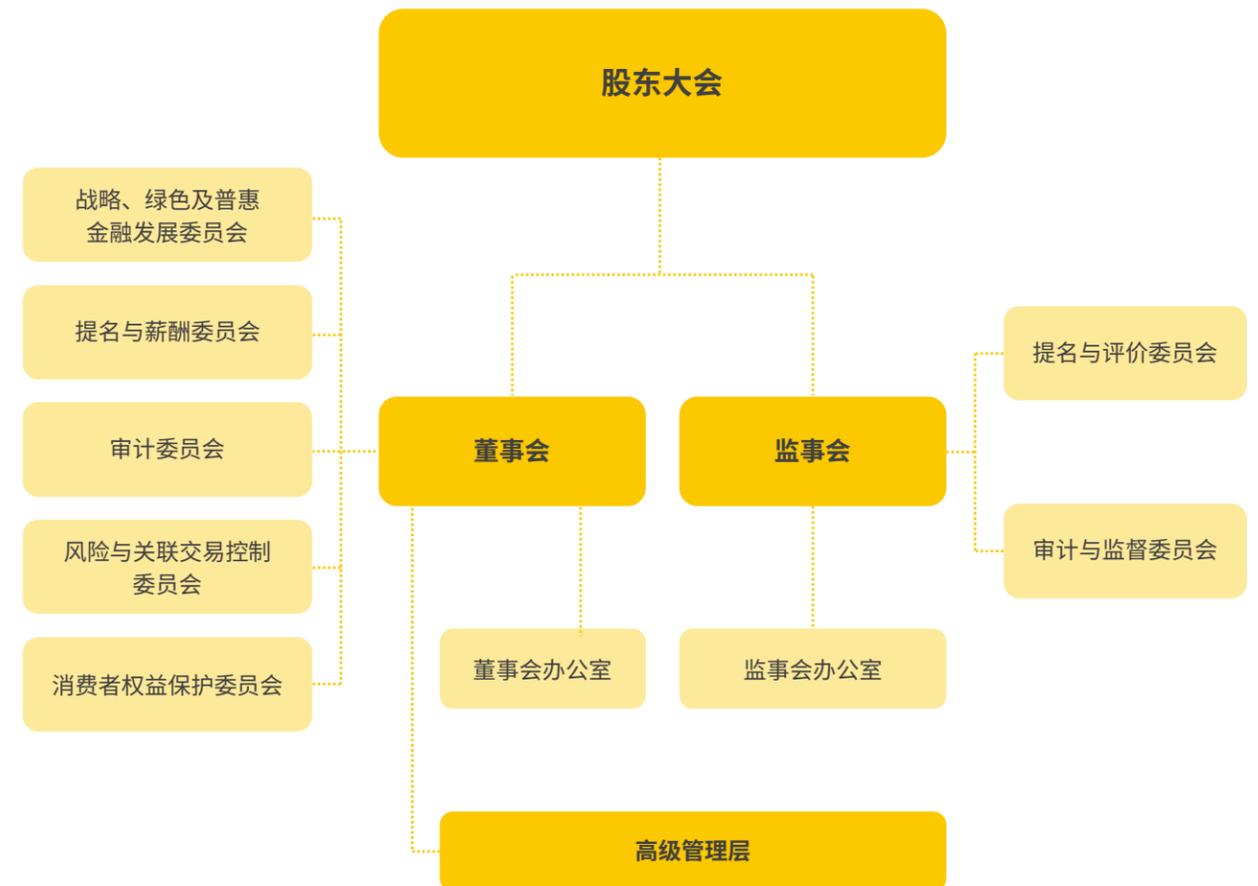
“走进鄂豫皖革命老区”红色研学活动



中央金融工作会议精神学习

完善公司治理

本行严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规及相关规定，制定《公司章程》等制度文件，不断提升公司治理水平。本行已建立由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的法人治理结构。股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间权责分明，各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转。



本行公司治理架构图

本行不断优化“三会一层”的运行机制，以保证公司治理决策的科学性及持续运作的规范性。

2023年本行“三会”运行情况

股东大会召开**1**次，审议**6**项议案，听取汇报**2**项

董事会召开会议**9**次，审议**42**项议案，听取汇报**50**项

董事会专门委员会召开会议**23**次，审议**45**项议案，听取汇报**40**项

监事会召开会议**4**次，审议**14**项议案，听取汇报**36**项

监事会专门委员会召开会议**4**次，审议**8**项议案，听取汇报**6**项

本行高度重视董事会的独立性、专业性和多元化，提升董事履职能力，优化公司治理水平。截至2023年末，本行董事会共有 13 名董事，其中，男性董事 9 名，女性董事 4 名；执行董事3名，独立董事5名，股东董事5名。全体董事勤勉尽责地履行职责和义务，维护股东和本行的合法权益，保证本行持续、健康、稳定发展。



独立性

本行建立健全独立董事相关管理制度，确保独立董事对本行事务进行独立、客观判断。2023年，本行独立董事人数占比超过董事会成员总数三分之一，符合相关监管要求规定。



专业性

本行董事会成员具备金融相关专业学术背景、金融行业工作经历或企业管理经验：3名执行董事长期从事金融管理工作，具有丰富的银行管理经验；5名独立董事分别在财务会计、经济、金融和可持续发展等领域拥有学术背景或工作经验；5名股东董事在大型企业或外资金融机构担任高级管理岗位，具有丰富的企业管理经验。



多元化

本行选择董事会候选人时将性别、年龄、教育背景、从业经验等多元化因素的互补性纳入考虑范围，不断推动董事会多元化，提升女性董事占比。本行有4名女性董事，占董事会成员总数31%。

董事培训

本行董事、监事积极参与各类培训，切实提高自身履职能力。2023年，本行董事及高级管理层参加《“双碳”背景下农商行绿色转型机遇与挑战》主题培训，强化“双碳”目标建设、绿色金融、ESG等领域的知识积累，助力本行ESG治理水平进一步提升。

董事履职评价

内部评价

为全面、客观评价本行各位董事履职表现，推动董事会规范高效运作，促进本行长期稳健发展，本行监事会每年定期对董事开展履职评价。2023年，本行监事会根据《银行保险机构公司治理准则》《银行保险机构董事监事履职评价办法（试行）》《商业银行监事会工作指引》以及本行章程、《董事监事履职评价办法》《监事会2023年度履职评价工作实施方案》等，并结合董事会及各位董事工作情况，对本行董事2023年度履职情况进行综合评价。

独立第三方评价

本行聘请外部审计机构按照履职评价办法相关规定，围绕“推动党的领导与公司治理融合”“履行忠实义务”“履行勤勉义务”“履职专业性”“履职独立性与道德水准”“履职合规性”等六项评价维度，独立地对本行董事2023年度履职情况开展评价工作。

强化风险管理

风险管理组织架构

本行建立由董事会、监事会、高级管理层、风险管理部及各类专业风险管理部门组成的风险管理组织架构。董事会负责建立和优化有效的全面风险管理体系，承担全面风险管理的最终责任；董事会下设的风险与关联交易控制委员会，根据董事会授权履行全面风险管理相关职责；监事会承担全面风险管理的监督责任；高级管理层负责组织执行董事会决议，承担全面风险管理的实施责任；风险管理部牵头全面风险管理工作；各类专业风险管理部门负责开展具体风险的管理工作。

风险管理体系

本行坚守“风险回报相平衡、风险与资本相适应”的风险管理原则，深化全面风险管理体系，切实抓好风险管控，用实际行动维护金融稳定和金融安全。

具体内容	
风险管理偏好	本行秉承自身发展战略，以风险价值为导向，始终坚持风险与回报相平衡的风险管理原则，追求效益、质量与规模的均衡发展，不因对利润的追求而牺牲风险底线，确保各项经营活动在风险偏好框架内。本行持续推进数字化转型，以数字技术促进风控效率的提升，对面临的所有实质性风险进行准确定义、审慎评估和主动管理，确保风险总量不超过资本承受能力。
风险管理模式	第一道防线——总行业务管理部门及分支机构，承担风险管理的直接责任 通过强化风险管理意识和责任意识，提升风险自评、自控、自查和自纠能力，把好第一道关口；及时将风险状况反馈给第二、三道防线。
	第二道防线——各类风险管理部门，承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任 统筹全行各类风险管理工作，强化对全行各类风险管理的指导和监督，开展风险的识别、计量、监测和控制工作；与第一、三道防线合作，提升风险管理协同效力。
	第三道防线——内审部，承担对业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任 对第一、二道防线的管理措施和效果进行再评估、再监督，建立常态化整改及持续跟踪机制。
风险管理审计	本行内审部门对全行各条线的合规经营、风险控制等情况进行审计监督评价。日常以风险为导向，针对存款、信贷、同业、理财、财务、衍生产品交易等重点业务条线及内控合规、全面风险管理、资本充足、案件防控等风险领域，制定审计计划并实施。 2023年，本行内审部门对理财业务、不良贷款、集团资本管理、反洗钱和反恐怖融资、流动性风险管理等重点业务及风险领域实施专项审计，对发现的问题，积极推动相关整改工作，要求审计对象限期采取措施，弥补管理漏洞，消除风险隐患。

加强合规内控

本行恪守诚信合规经营理念，严格落实国家法律法规及监管政策要求，强化合规内控和廉洁从业管理，坚决杜绝洗钱、腐败等违法违规行为。同时，本行尊重知识产权，持续完善知识产权保护制度，防范化解知识产权侵权和被侵权风险。

廉洁从业

本行遵循《银行业金融机构从业人员职业操守指引》《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等有关规定，制定《员工行为守则》《廉洁从业守则》《内部审计人员职业道德规范（试行）》等内部制度，建立健全廉洁从业制度体系，积极开展廉洁从业专项排查和清廉金融文化建设等工作，夯实廉洁风险防控。2023年，本行未发生涉及贪污腐败或不正当竞争的重大诉讼案件。

员工行为管理要求

本行《员工行为守则》《廉洁从业守则》等制度明确廉洁从业、反洗钱等基本要求和行为规范，旨在持续加强员工职业道德建设，规范从业人员职业行为。

员工异常行为排查与监测

同时，本行针对涉及客户投诉、业务纠纷等员工异常行为进行持续关注并定期排查，开展强制休假审计和离职尽职调查，旨在通过常态化异常行为排查和强制休假审计、离职尽职调查，识别员工违规行为，提升本行风险防控力度。



员工合规培训宣传

此外，本行通过员工培训、合规简报发文等形式开展合规培训与宣传，夯实内控合规管理长效机制，确保员工行为准则和合规相关规定传达至全体员工，营造内控合规良好氛围。

案例：法律大讲堂之“法与法律思维”专题培训

2023年11月，本行开展法律大讲堂之“法与法律思维”专题培训活动。培训内容主要围绕“法、法律思维、法律的社会性”三个方面展开，通过典型案例讲解及问题探讨的方式，引导参训人员深入思考法律规定背后的法律思维及法律逻辑，切实提高员工风险防控水平，为本行合规经营稳健发展保驾护航。



培训现场

廉洁文化建设

本行持续开展清廉金融文化建设，并将其作为考核指标列入总行部门和分支机构相关年度绩效考核中。2023年，本行对564名新员工开展清廉金融文化伦理培训，旨在引导新员工扣好廉洁从业“第一粒扣子”；开展纪律教育学习月和清廉金融文化集中宣教活动，全员参与，覆盖率100%，全面提升全体员工廉洁从业的思想自觉和行动自觉，构建本行风清气正的清廉金融环境。

强化廉洁从业管理责任制

本行按照“一岗双责”要求，层层签订责任书，组织全行员工签订《案件防控责任书》和《守规承诺书》，形成层层抓落实的工作格局。对新提拔的管理人员进行任前廉洁谈话，强化廉洁从业意识。

规范党风廉政及经营管理巡察工作流程

本行制定《深圳农商银行巡察工作实施办法（2023年第一版）》，进一步规范党风廉政及经营管理巡察工作流程，不断提升巡察工作质量。

发挥家庭命运共同体助廉作用

本行将清廉金融文化纳入员工日常管理，持续构建单位、员工、家庭“三位一体”的清廉金融文化建设模式。在大宗项目采购与实施时，与客户结成廉洁伙伴，加强双方在廉洁领域的合作，打造“亲”“清”合作方式，营造崇廉经营氛围。



对新员工开展清廉金融文化伦理培训



开展纪律教育学习月

举报与保护

本行制定并落实《深圳农商银行举报制度》，明确相关违规事项的举报、调查、处罚机制和程序。本行规定举报受理人员必须对举报人姓名、工作单位、家庭地址等情况严格保密，防止打击报复行为的发生；凡涉及举报受理人员本人及其近亲属，或与其有直接利害关系的，应当回避，并不得以任何形式施加影响。本行内外部人员均可通过信件、电话、传真、邮箱等渠道举报相关违规事件。



地址：深圳市宝安区海秀路2028号农商银行大厦

邮编：518101

举报电话：25188236

传真：25188236

电子邮箱地址：sunlight@4001961200.com

反洗钱

本行遵守《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规和金融监管要求，制定《反洗钱工作管理办法》等制度，在董事会及其审计委员会的指导下，秉持“风险为本”原则，建立健全反洗钱管理体系，积极开展反洗钱和反恐怖融资各项管理工作，切实履行客户尽职调查、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告等义务。

2023年，本行强化反洗钱数字化建设，引入AI建模提升可疑监测模型预警精准度，强化人工分析决策能力和质检回查质量，持续提升本行反洗钱工作的有效性。

2023年，本行面向高级管理层、反洗钱领导小组、各业务管理部门及业务条线等人员组织开展反洗钱培训共14场，累计参与6,273人次。培训内容涵盖客户尽职调查及可疑交易分析、反洗钱监管要求、业务条线反洗钱履职、反洗钱政策变化及专业知识梳理、新型洗钱手法及防控等，确保各层级、各岗位清晰掌握反洗钱履职知识和技能。

知识产权保护

本行重视知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定并执行《知识产权法律保护管理办法》，在知识产权申请及引入前，开展充分的资产评估和风险评估，严格要求全行员工履行知识产权保护相关义务，旨在依法保护本行自身知识产权，避免侵犯他人知识产权。

本行建立健全知识产权保护管理体系，由总行法律合规部牵头管理全行知识产权工作，并由总行综合办公室、信息技术部、科技运营部等部门负责商标、软件著作的申请、管理等方面工作。2023年，本行持续加强对外信息发布时的字体、图片、声音版权等方面的审核；进一步落实办公电脑监控，对外部软件下载进行规范化管理，杜绝盗版软件使用。

本行鼓励发明创造和自主创新，注重商标、设计专利和域名等知识产权的申请和管理。



推进数字化转型

本行制定《2022-2025年数字化转型战略规划》，以“零售+科技+生态”为驱动，强化组织领导，落实数字化转型各项重点举措，加大资金投入和人才队伍建设，纵深推进数字化转型与场景经营，着力打造数字化智慧型零售银行。

强化组织领导

本行成立以行长为组长，各相关条线分管行领导为副组长，各相关条线业务部门负责人为成员的数字化转型工作领导小组，统筹负责数字化转型工作。总行数据管理部是数字化转型工作的牵头部门。

落实重点举措

- 打造对公CRM系统“有数”平台、先机APP等数字化工具，完善产业金融、零售金融、金融交易、运营服务、风险控制等数字化经营管理体系；
- 迭代零售CRM和先机APP等数字化工具，提升网点经营管理效能；
- 构建全行数据能力体系，全面加强数据能力建设，深化数字技术金融应用；
- 搭建大数据平台，统筹全行数据口径的标准化；
- 推进数据中心绿色转型，改善数据中心能耗；
- 强化数字化转型相关风险管理，推进金融科技伦理治理；
- 探索数据共享、技术创新、生态赋能等领域的数字化转型创新与应用。

加大资金投入

本行持续加大相关资金投入，为数字化转型提供坚实基础。2023年，本行信息科技资金投入5.97亿元，占营业收入的5.12%。

夯实队伍建设

本行不断优化金融科技人才引进模式，加大科技方向专业序列人才的岗位管理，鼓励符合条件员工参加银行业金融科技师（CFT）认证培训和“深港澳金融科技师”专才计划，构建与数字化转型相匹配的复合型专业人才队伍。

本行数字化转型持续赋能业务发展，助力客户服务提质增效。2023年，本行上线“有数”平台，进一步实现企业客户服务规范化、业务管理精细化；全面整合企业网银和手机银行功能架构，上线运行企业网银2.0版本，不断优化企业客户线上服务体验。截至2023年末，本行企业网银2.0客户数17.39万户，较年初增长9,977户。

2023年，本行分5个批次在209家营业网点（含广西地区2家网点）成功落地网点零售数字化转型2.0，推进机制建设、数字化工具迭代、内训赋能等重点工作，强化营业网点数字化管理能力，助力本行加快实现数字化转型目标。

完善责任采购

本行严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，制定《集中采购管理办法》等内部制度，明确供应商管理和采购工作要求，积极推动供应商履行环境和社会责任，助力打造可持续的供应链生态。截至2023年末，本行共有供应商280家。

责任采购

- (1) 在同等条件下，本行优先考虑具有环保属性的供应商；
- (2) 以采购评审小组形式集体参与项目采购决策，降低采购过程中的舞弊风险；
- (3) 所有合作供应商均签署《项目采购与实施反商业贿赂承诺书》，承诺在项目采购过程中规范运作，防止行贿受贿等违法违规事件的发生；
- (4) 在采购活动开展前，对供应商进行调研考察，审核供应商资质及相关产品、服务是否符合采购标准及需求；在交付环节，按照双方协议约定的质量标准，对采购的工程、货物、服务等标的组织全面验收。

02

绿色发展 价值共生

本行贯彻落实党中央、国务院加快推进生态文明建设的总体部署，积极响应国家“双碳”战略，践行绿色发展理念，完善绿色金融管理体系，不断创新绿色金融产品与服务，加大对绿色产业的支持力度，推动企业节能减排和绿色转型，促进人与自然和谐共生。

发展绿色金融

信贷业务ESG风险管理

应对气候变化

绿色投融资活动情况

产品及服务创新

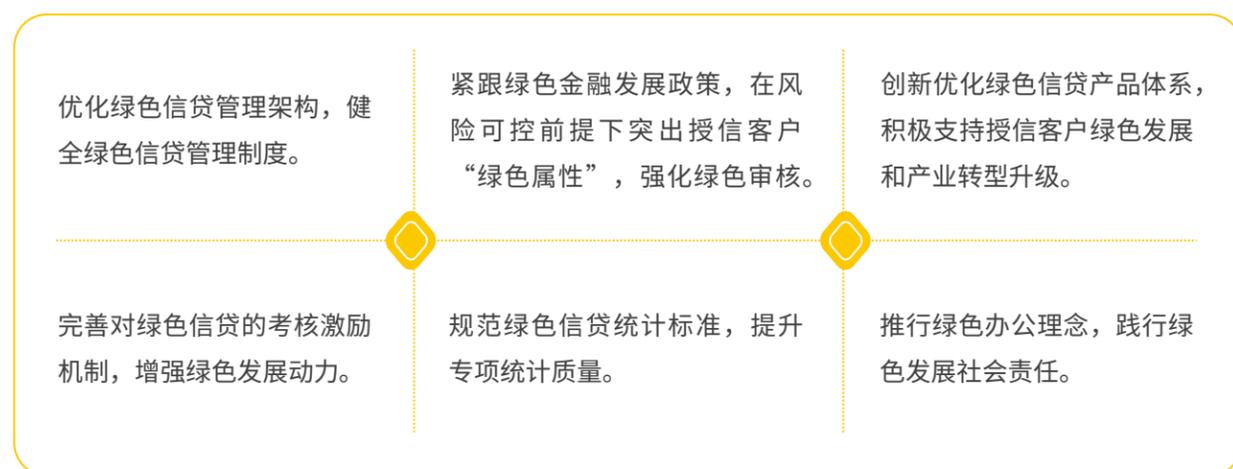
行业研究与交流合作

践行绿色运营

发展绿色金融

战略目标

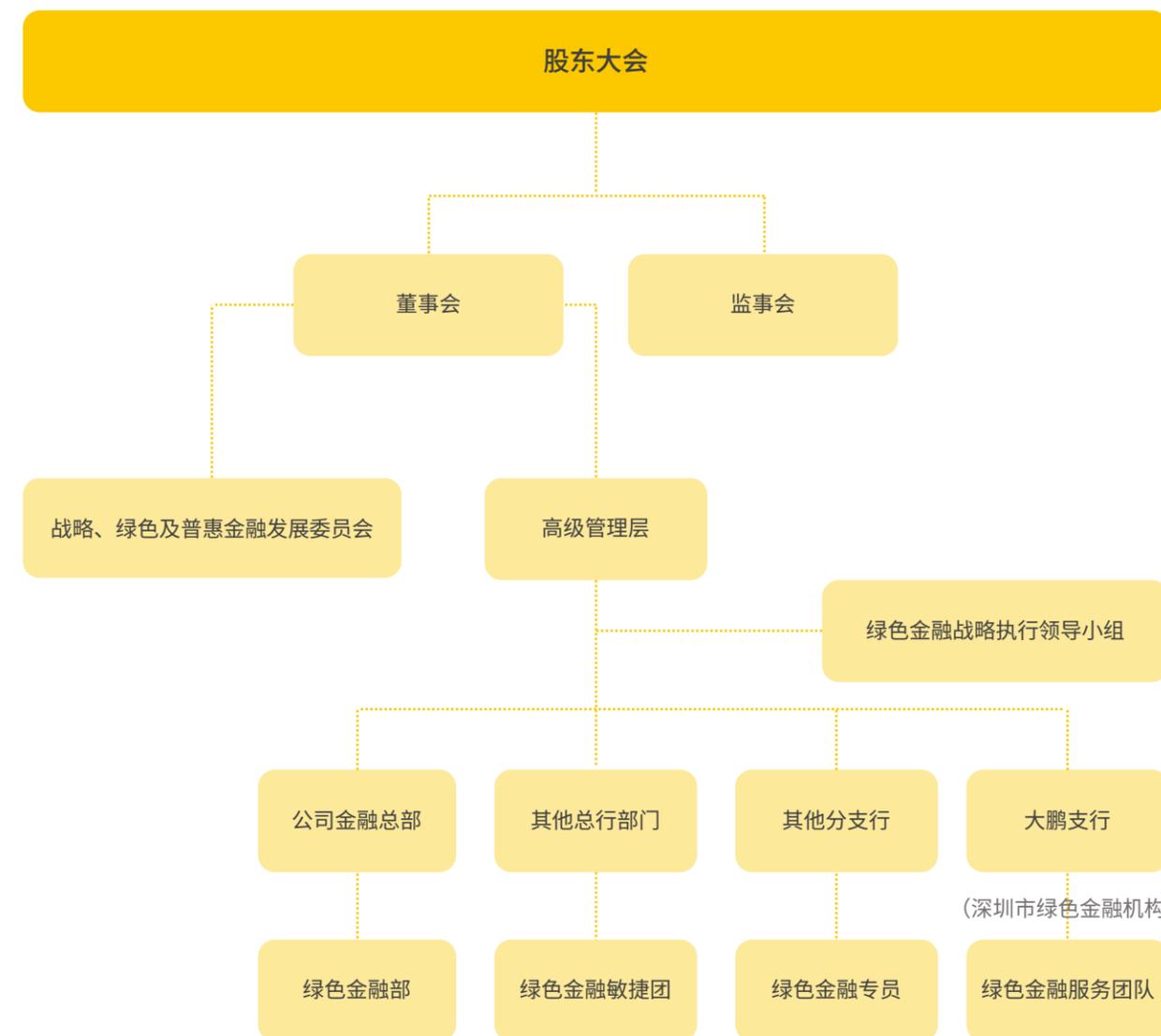
本行作为深圳市本土地方性法人银行，紧抓“双区”²建设的重要机遇，将服务实体经济作为发展的出发点和落脚点，不断丰富绿色金融业务模式，着力打造绿色金融的内生发展动力，助力“双区”建设。本行制定《2021-2025年发展战略规划》《绿色金融体系建设总体方案》等纲领性文件，明确将绿色金融发展作为战略规划的重要组成部分，并提出六项战略举措，旨在完善绿色金融顶层设计，将绿色金融作为长期发展方向。



六项战略举措

治理架构

本行建立从董事会及相关专门委员会、高管层、专业部门到专营机构的多层次绿色金融治理结构，强化信贷客户环境和社会风险管理，全面推进绿色金融业务发展。



本行绿色金融治理架构图

² 双区：粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区。

董事会

负责监督、评估绿色金融发展战略规划执行情况。

监事会

在检视战略规划实施过程中，将绿色金融发展作为主要关注内容加以监督。

战略、绿色及普惠金融发展委员会

负责拟订绿色金融发展战略规划，并提请董事会审议。

高级管理层

设立绿色金融战略执行领导小组，由行长担任组长，负责统筹全行资源落实董事会绿色金融发展战略规划，领导全行绿色金融的制度建设、产品创新、标准厘定、考核激励、风险防范等工作，定期向董事会报告绿色金融工作情况。

专业部门

专设绿色金融部，负责统筹推进全行绿色金融工作，包括实施绿色金融战略措施、研究及开发绿色信贷产品、组织绿色金融内部培训、开展同业绿色金融业务交流等。此外，总行建立绿色金融敏捷机制，跨部门组建敏捷团队，协同各职能部门共同推进绿色运营。

专营机构

各分支行设立绿色金融联系人，负责分享国家、地方绿色发展相关的政策和同业绿色金融信息；部分支行成立绿色金融服务团队、绿色信贷课题小组。

政策制度

本行以国家碳达峰、碳中和“1+N”政策体系为指引，积极响应《银行业保险业绿色金融指引》等金融监管要求，遵守《深圳经济特区绿色金融条例》等绿色金融相关法律法规，结合自身战略定位、客群定位、资源禀赋和商业可持续原则，在信贷、投资、资管和运营等方面，全方位检视绿色金融管理机制，新制定并发布5份绿色金融相关文件，以进一步完善绿色金融制度体系，全面推动本行绿色金融发展。2023年，本行未受到生态环境、绿色金融相关的行政处罚或司法判决。

环境及绿色金融相关政策制度表

序号	分类	名称	文号	文件主要内容
1	战略规划	《深圳农商银行绿色金融体系建设总体方案》	深农商银董〔2022〕7号	结合本集团实际制订绿色金融行动纲领。
2		《深圳农商银行2021-2025年发展战略规划》	深农商银董〔2021〕15号	五年战略规划中，将绿色金融发展作为重要组成部分，并提出6项战略举措。
3	组织建设	《深圳农商银行绿色金融机构建设指引（试行）》	深农商银公总〔2022〕106号	逐步完善本行绿色金融体系，鼓励各经营单位积极投身绿色金融建设。
4	绿色统计	《关于调整绿色贷款统计范围的通知》	深农商银公总〔2022〕27号	明确绿色贷款的统计范围，整体梳理认定流程。
5	绿色信贷政策	《关于发布绿色贷款（绿色建筑类）认定标准模式的通知》	深农商银公总〔2023〕45号	加强营销人员对绿色建筑类贷款的识别能力。
6		《关于明确绿色信贷业务管理有关事项的通知》	深农商银贷〔2022〕45号	贷前、贷中、贷后全流程贯彻ESG理念。
7		《深圳农商银行绿色信贷授信业务指引》	深农商银授〔2022〕3号	引导经营机构大力拓展绿色金融业务。
8		《绿色金融领域服务策略和服务机会》	深农商银公总〔2022〕142号	研究总结绿色金融领域服务策略和服务机会，推广碳减排挂钩贷款模式。

序号	分类	名称	文号	文件主要内容
9	绿色信贷政策	《深圳农村商业银行绿色信贷管理办法（2014年第一版）》	深农商银发〔2014〕74号	针对不同类型的公司授信客户，匹配对应的授信管理政策。
10		《深圳农村商业银行股份有限公司绿色信贷实施纲要》	深农商银董〔2013〕12号	将绿色信贷纳入长期发展战略。
11	环境与社会风险管理	《深圳农商银行环境、社会 and 治理风险调查及审查要点（2022年第一版）》	深农商银公总〔2022〕140号	将环境、社会 and 治理（ESG）理念引入客户授信调查和审查流程中。
12	绿色投资制度	《绿色金融投资工具投资操作细则》	深农商银办发〔2022〕72号	完善金融市场领域的绿色金融投资制度，探索发展绿色债券投资及绿色基金投资。
13	绿色金融产品创新	《关于发布“光伏贷 2.0”产品的通知》	深农商银公总〔2023〕125号	对光伏贷产品进行优化，贴近企业生产应用的实际情况，匹配企业的用款需求。
14		《关于开展2023年“光伏贷”产品营销竞赛的通知》	深农商银公总〔2023〕26号	推动光伏领域相关融资业务的发展。
15		《关于发布2023年碳减排支持工具重点领域服务策略和营销竞赛的通知》	深农商银公总〔2023〕29号	研究碳减排支持工具政策内容，制定重点行业服务策略。
16		《关于发布“碳减排贷”产品的通知》	深农商银公总〔2022〕52号	将“碳减排贷”信贷产品标准化，推出碳绩效挂钩模式。
17	考核管理	《深圳农商银行碳排放权质押业务指引(2022年第一版)》	深农商银公总〔2022〕14号	将碳排放权质押业务标准化，促进本行在碳金融业务领域发展。
18		《2023年度分支机构经营目标责任制考核办法》	深农商银〔2023〕183号附件1	设置“绿色信贷”考核指标，高效高质促进绿色金融发展。

信贷业务ESG风险管理

本行制定《环境、社会和治理风险调查和审查要点（2022年第一版）》，将ESG风险管理纳入相关信贷客户尽职调查流程并采取差别化风险管理措施，强化信贷客户授信业务贷前、贷中、贷后的ESG风险管理，并通过信贷管理系统进行环境风险预警及管理，形成相关信贷业务ESG风险管理体系，以确保在积极服务各类经济活动的同时，有效管控环境、社会和治理风险。

ESG信贷管理流程

贷前调查阶段：在受理客户授信业务申请时，详尽调查客户的ESG管理情况，包括应对气候变化、资源消耗、污染防治、员工权益保障、供应链管理及治理机制等，并基于调查情况填写《客户环境和社会风险评估简表》，对客户及其关联方的ESG风险进行评估，评估结果将作为项目评审的基本条件和要素。

贷中审查阶段：在授信审查审批时执行ESG审查程序，积极支持从事清洁能源、节能减排、污染治理、改善生态、循环经济等绿色低碳的项目和企业，对存在重大环境或社会隐患以及不符合环境保护规定的项目和企业不予授信。

资金支付管理：强化信贷资金的拨付管理，将信贷客户的ESG管理状况作为信贷资金拨付的重要依据。在出账支付审核时如发现借款人存在重大环境和社会风险隐患，将立即终止信贷资金支付。

贷后管理阶段：加强存量授信客户ESG风险动态分析，对贷后检查中不符合国家环保要求或行业政策的项目和企业，实行信贷风险退出机制，并在资产风险分类、准备计提、损失核销等方面按审慎原则及时作出调整。



差异化风险管理

差异化授信政策：制定并实施《绿色信贷管理办法（2014年第一版）》《关于将环保信用信息纳入授信风险信号管理的通知》等政策制度，以耗能、污染、公众健康与安全、生态保护等指标为主，构建综合评价体系。根据该体系，将授信客户划分为绿色（环境友好型）、蓝色（环境良好型）、黄色（环境关注型）及红色（环境风险型）四种类型。对于评价为黄色类型的企业，仅允许审慎支持企业在一定期限内能效或环保升级相关授信；对于评价为红色类型的企业，原则不允许新增授信。

差异化授信策略：制定并实施《2023年度授信政策指导意见》《绿色信贷授信业务指引（2022年第一版）》等政策制度，明确加大对节能环保、清洁能源、基础设施绿色升级和先进碳减排技术等绿色产业的信贷支持力度；加强企业ESG风险的审查，逐渐退出对政策反应迟钝、市场适应能力弱、绿色转型困难的项目和企业。

差异化授信审批流程：制定并实施《关于开辟绿色信贷业务快速审批通道的通知》等政策制度，开辟绿色信贷业务快速审批通道，对上报的绿色信贷业务采取即报即审的审批模式，确保审批流程的迅速和高效。同时，成立绿色信贷业务专业化审批团队，负责绿色信贷业务的风险识别、授信审批、行业研究以及政策学习等工作。对于存在重大环境或社会隐患的客户，不予授信。

信贷管理系统支持

本行将金融监管、司法、税务、生态环境、市监等部门提供的特殊名单嵌入信贷管理系统，对环境风险进行及时预警及管理。截至2023年末，本行通过信贷管理系统识别并督促企业完成环保风险事项整改367项，强化信贷业务ESG风险管理，有效提升客户整体环保意识。

应对气候变化

气候风险与机遇

本行密切关注气候风险对自身金融资产的影响，结合自身实际情况与投融资业务行业分布特点，持续识别和分析短期（3年内）、中期（3-7年）和长期（7年以上）不同时间维度的环境、气候因素可能对本行业务产生的潜在风险，并提出应对措施。

风险类型	风险影响因子	风险描述	应对措施	影响时间范畴
物理风险	极端天气事件	影响业务连续性，主要包括对银行的分支机构、办公场所、信息网络等基础设施以及人员安全的影响。	建立相关制度及应急预案，以应对和处置各种运营中断事件，降低或消除重要业务运营中断事件的影响。在极端天气易发时间加强值班、防灾等应对措施，以防范突发极端天气事件影响业务连续性。	短期
	长期的气候模式转变	特定行业的生产运营受到较大影响，导致行业整体盈利能力降低，从而影响本行损益。	将ESG风险管理纳入相关信贷客户授信管理流程并采取差别化风险管理措施。	长期
转型风险	政策与法规	未及时按银行相关的环境标准和规章制度等政策导向进行业务转型，进而影响业务运营。	持续关注国内外环境相关政策变化，不断健全本行绿色金融制度体系。	中、长期
	信息技术改进或创新	在环境风险影响下，银行因缺少绿色金融相关技术支撑从而影响信贷业务的推进，或需要对现有技术进行转型升级而使运营成本增加。	根据人民银行绿色贷款统计制度要求，优化绿色信贷业务系统，完善信贷管理系统中环境风险预警及管理模块。	中、长期
	声誉风险	利益相关方日益关注气候环保议题，若银行授信企业或项目发生环保违规等事件，或将产生关联性声誉风险。	加强对授信企业和项目的ESG风险监测、预警及管理。	中、长期

本行积极把握国家生态文明建设和“双碳”目标规划实现过程中的金融机遇，不断创新绿色金融产品与服务，时刻关注新兴市场机遇，以推动金融资产的绿色低碳转型。同时，本行实施多种举措提升资源使用效率，不断推进绿色运营。

机遇类型	机遇分析	回应举措
政策机遇	“双碳”目标以及相关政策持续推进，为银行绿色金融业务发展带来新机遇。	密切关注政策动向，灵活调整信贷策略和机制，以资源配置引导产业结构转型，提升重点绿色产业的投融资占比。
市场机遇	ESG通过资本市场资源配置功能引领社会资本向绿色产业倾斜。未来，全球碳交易市场将蓬勃发展，这将为企业提供广阔的市场空间。	持续创新绿色金融产品与服务，关注新兴市场机遇，研究探索碳金融等专项产品。
资源效率	随着节能环保、绿色低碳技术的发展不断成熟，企业在运营过程中可以使用的资源提效、节能减排手段日愈丰富，为尽早实现运营层面碳中和提供机遇。	推进低效设备的升级改造，推广使用节能设备，并在全行范围内积极推行绿色办公，加强节水、节电管理，倡导光盘，节粮节材。

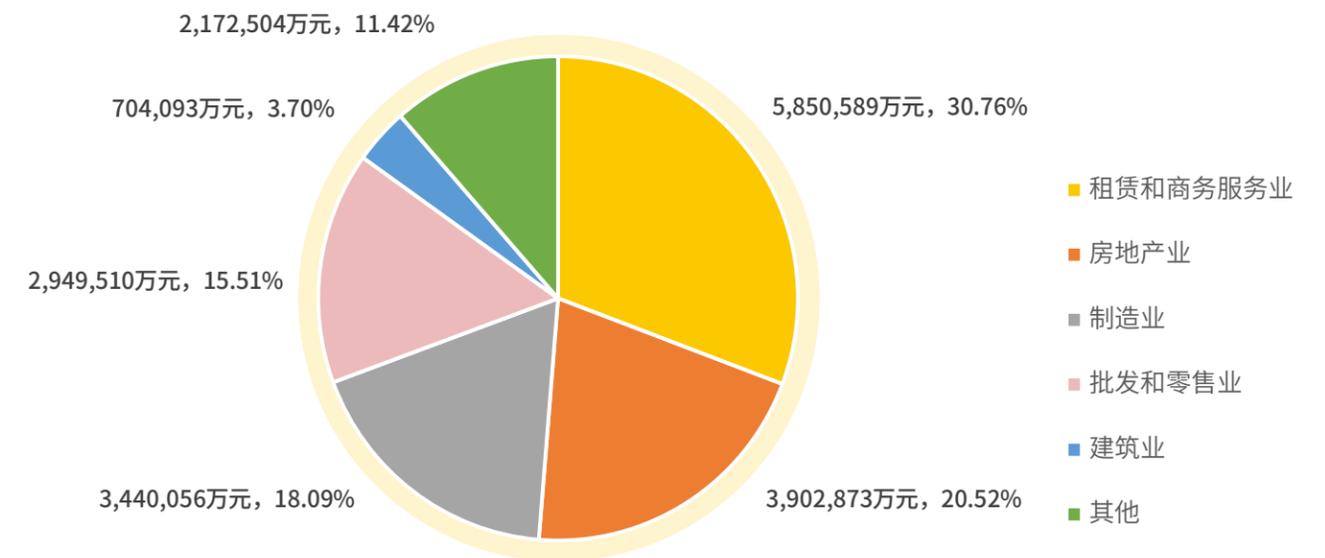
气候风险压力测试

本行组织开展气候风险压力测试，积极评估本行气候风险管理状况。2023年，本行选取纳入深圳碳市场重点排放单位名单且在本行有贷款的部分企业，开展气候风险压力测试，测试结果显示，相关企业碳价线性逐年上升和碳排放免费配额逐年下降均对本行贷款不良率和贷款拨备无重大影响。

绿色投融资活动情况

整体投融资情况

2023年，本行对公信贷主要投放在租赁和商务服务业（30.76%），房地产业（20.52%），制造业（18.09%），批发和零售业（15.51%），建筑业（3.70%）等行业³⁻⁴。同时，本行积极落实国家产业政策，禁止新增“两高一剩”行业客户授信。截至2023年末，本行存量贷款中无“两高一剩”行业相关授信。



2023年末投融资概况

³ 对公贷款（不包含同业业务、票据业务）。

⁴ 占比=各融资主体行业余额对公贷款余额合计（不包含同业业务、票据业务）。

投融资活动碳排放

2023年，本行投融资活动产生的碳排放量⁵主要集中在租赁和商务服务业（47.02%），房地产业（26.25%）等行业。2023年，本行投融资活动碳排放强度为78.97吨/百万元。

投融资活动碳排放表

类别	碳排放量(吨)	所报告部分融资业务占本行该类型融资业务的比例 ⁶
项目融资业务碳排放量	9,931,299.52	78.53%
非项目融资业务碳排放量	8,985,065.77	79.75%

未来，本行将在信贷审批环节加强对项目能源消耗、温室气体排放量等数据的收集、校验与管理，进一步完善数据管理系统，并从政策制度、组织管理机制、员工培训等方面予以配套支持，在保证基础数据质量的同时，逐步提升投融资活动碳核算能力。此外，本行将逐步引导企业开展碳排放基础数据核查工作，探索通过贷款产品的利率优惠激发企业减排意愿，推动企业绿色转型。

绿色投融资活动情况

绿色贷款

本行绿色贷款⁷主要投向基础设施绿色升级、节能环保、绿色服务、清洁能源、清洁生产、生态环境等六大产业，重点投向绿色建筑、城乡公共交通系统建设和运营、城乡生活垃圾综合利用等领域。截至2023年末，本行各项贷款余额3,293.44亿元，绿色贷款余额148.79亿元⁸，占本行总贷款余额的4.52%，贷款余额较上年末增加50.86%，占比较上年增加1.19%。绿色贷款加权平均利率较全部贷款加权平均利率低10个BP。

⁵ 测算方法依据中国人民银行《金融机构碳核算技术指南(试行)》。

⁶ 依据《金融机构碳核算技术指南（试行）》进行统计。

⁷ 绿色贷款投向界定依据《绿色产业指导目录（2019年版）》。

⁸ 依据中国人民银行口径进行统计。

绿色贷款整体情况表⁹

指标名称	单位	2023年	2022年
绿色贷款余额	亿元	148.79	98.63
-基础设施绿色升级贷款余额	万元	829,491.33	487,243.96
-节能环保产业贷款余额	万元	332,719.18	233,066.11
-绿色服务产业贷款余额	万元	82,316.91	66,636.45
-清洁能源产业贷款余额	万元	132,884.24	62,676.63
-清洁生产产业贷款余额	万元	66,751.90	58,655.40
-生态环境产业贷款余额	万元	43,747.46	28,538.85
绿色贷款占全行各项贷款比重	%	4.52	3.20
绿色贷款客户数（对公）	户	772	520
绿色不良贷款余额	亿元	0.09	0.034
绿色不良贷款率	%	0.06	0.03

⁹ 此表各项数据依据中国人民银行口径进行统计。

绿色贷款环境效益表¹⁰

指标名称	单位	2023年
节能量	吨标煤/年	5,071.98
减排二氧化碳当量	吨/年	13,049.88
二氧化硫削减量	吨/年	144.86
氮氧化物削减量	吨/年	23.43
化学需氧量削减量	吨/年	8,754.16
氨氮削减量	吨/年	1,033.85
总氮削减量	吨/年	1,228.76
总磷削减量	吨/年	227.44

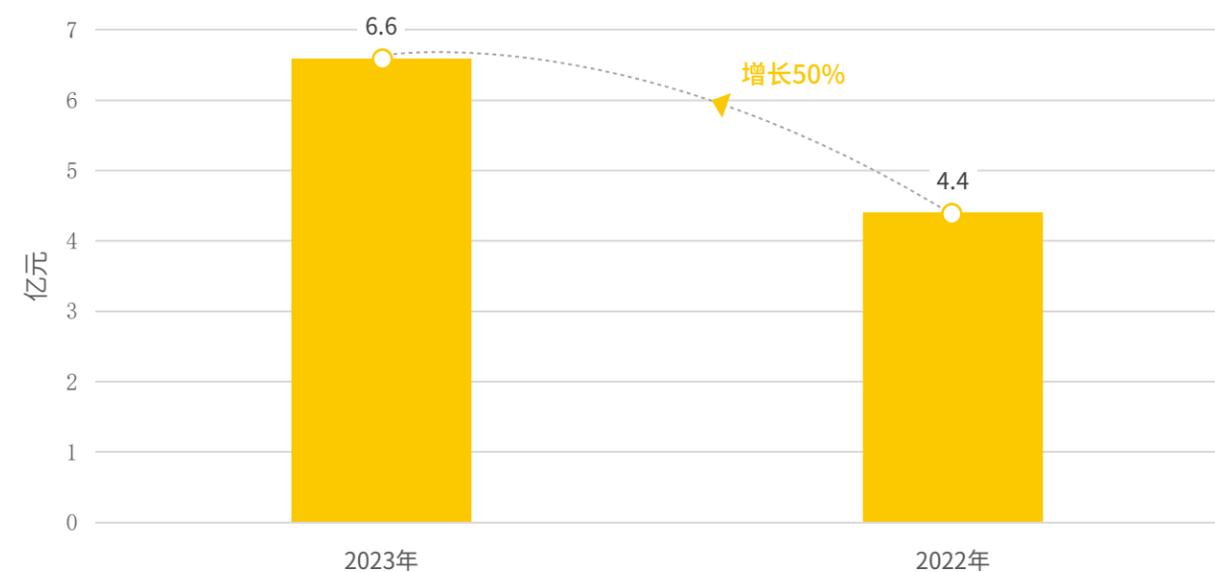


¹⁰考虑可得性和可计算性，部分无法量化环境效益未列入其中，本次进行环境效益披露的绿色贷款业务占本行绿色贷款2023年末总余额的1.07%。

绿色债券承销

2023年，本行积极探索绿色债券、碳中和债券等创新产品的参团承销机会，累计参团承分销绿色债券6.6亿元，承销规模较2022年增长50%。

绿色债券承销规模



绿色基金投资

本行发布《绿色金融投资工具投资操作细则》，积极挖掘绿色债券、绿色债券基金投资机会。2023年，本行投资绿色债券基金1亿元。

产品及服务创新

产品创新

本行始终以服务实体经济、支持绿色产业发展为己任，先后推出“碳减排贷”“光伏贷2.0”“新能源汽车贷”“新市民绿色信用卡”等绿色金融产品，持续加大对企业绿色融资支持力度，满足市民绿色消费需求。

案例：“碳减排贷”

“碳减排贷”是本行推出的碳绩效挂钩产品。产品将企业碳绩效与优惠利率挂钩，有效激发企业的碳减排意识，以经济导向激励企业推进自身绿色转型；同时，该产品采取碳排放权质押作为可选的信用支持方式，有效帮助企业盘活碳资产，在为企业碳资产赋予市场价值和流动性的同时，也为高碳企业转型提供新的融资选择。截至2023年末，本行已累计发放7笔“碳减排贷”，质押碳排放配额14,000吨，为企业绿色融资支持6,500余万元。



“碳减排贷”推动企业绿色低碳转型

案例：碳减排支持工具贷款

2023年，本行成功落地首笔深圳地方法人金融机构碳减排支持工具贷款，向深圳市某新能源科技公司发放190万元碳减排贷款，用于宝安区某工业园屋顶光伏发电项目建设。项目建成运营后，预计发电量达94.27万kWh/年，可节约标准煤289.41吨/年，实现二氧化碳减排618.88吨/年、二氧化硫减排8.27吨/年，对推动绿色低碳发展和改善环境质量具有积极意义。

案例：“光伏贷 2.0”

针对深圳地区光伏电站建设单户规模小、分布分散、建设方多为小微企业等特点，本行开发“光伏贷”绿色贷款特色产品，为规模较小的新能源企业提供融资新渠道，助力深圳地区分布式光伏发展。

2023年，本行进一步对“光伏贷”产品进行升级，推出“光伏贷2.0”，并在信用支持方式、出账时点要求、用信灵活性及抵质押形式多样化等方面进行优化，更贴近企业生产应用实际情况，更有效匹配其用款需求。截至2023年末，本行共计发放光伏贷4户，累计为企业融资超1,110万元。

案例：绿色信用卡

本行推出智小窝新市民绿色信用卡，采用“数字卡”形式，不仅为新市民提供分期交租、交租返现等便捷服务，还融合共享单车1分钱骑行和公交地铁乘车券等实惠权益，让新市民在享受便捷生活的同时，也能积极践行低碳环保理念，共同“碳”索美好生活。截至2023年末，本行新市民绿色信用卡共发卡8,647张。

2023年，本行推出宝安马拉松绿色纪念信用卡，助力宝安马拉松热力开跑。该卡终身免年费，并配备共享单车1分钱骑行、公交地铁乘车券等绿色权益，倡导市民低碳出行。



智小窝新市民绿色信用卡



宝安马拉松绿色纪念信用卡

服务创新

本行不断健全绿色金融服务体系，积极开展绿色金融专营机构建设。作为深圳市绿色金融机构之一，大鹏支行以《2022-2024年绿色金融发展规划》为战略指引，建立健全优惠利率、快速审批通道、专项额度等7项绿色金融机制；强化绿色金融服务队伍建设，配备具有丰富授信经验的团队长和具有环境知识储备的专职绿色金融客户经理。总行绿色金融部派驻具有丰富的公司授信经验及环境专业背景的专员，为大鹏支行绿色金融服务团队提供全方位的支持与协助，全面推进绿色金融业务发展。2023年，大鹏支行成功通过“深圳市绿色金融机构”年度复审，连续两年获评“深圳市绿色金融机构”。

此外，本行积极践行社会责任，出资与深圳市绿色金融协会共同建设深圳市绿色金融公共服务平台，支持深圳市绿色金融服务发展。该平台于2023年6月正式上线发布，并于同年10月在国家发展改革委等部门发布的《关于再次推广借鉴深圳综合改革试点创新举措和典型经验的通知》中被纳入第二批深圳综合改革试点创新举措和典型经验。



深圳市绿色金融公共服务平台发布仪式



深圳市绿色金融公共服务平台展示

行业研究与交流合作

本行积极开展绿色金融课题研究、参与绿色金融相关行业交流活动，以开放、合作的姿态，与行业共享绿色金融研究成果和实践经验，为经济社会绿色转型发展提供新思路。

绿色金融研究

2023年12月，本行参与编制的深圳市地方标准《金融机构绿色投融资环境效益信息披露指标要求》正式对外发布。该标准为落实《深圳经济特区绿色金融条例》《深圳市金融机构环境信息披露指引》中相关要求提供了明确的操作规范，有助于解决深圳市金融机构环境效益信息披露中遇到的痛点难点，推进金融机构低碳化转型并发挥引导产业节能降碳作用。

同时，本行积极响应深圳市经济特区金融学会“以学立名”的号召，开展金融研究课题的申报工作。2023年，本行《绿色低碳转型的影响因素研究—基于融资视角》《金融支持深圳市战略性新兴产业发展研究》《数字人民币支付对中国现有支付体系的影响研究》入围深圳市经济特区金融学会年度重点研究课题。

此外，本行亦开展绿色金融政策文件梳理及深圳市碳交易市场运行机制相关研究，并形成《深圳市绿色金融理论发展背景》《深圳市碳交易市场发展现状及银行业的机遇》等研究成果。

行业交流合作

2023年，本行积极参与绿色金融相关的行业交流活动，汲取和分享绿色金融相关实践与经验，推动行业绿色发展领域沟通与合作，为深圳市绿色发展建言献策。

2023年4月，参加“国家气候投融资试点（深圳市·福田）高质量发展大会”，加入“香蜜湖”国际气候投融资合作倡议。



2023年6月，协同深圳市绿色金融协会举办“深圳市绿色金融公共服务平台发布仪式及国内外转型金融实践进展与经验交流”论坛。



2023年11月，参加“守正创新·以标准引领湾区可持续金融高质量发展”圆桌论坛。



2023年11月，参加“2023碳达峰碳中和论坛暨深圳市国际低碳城”圆桌论坛。



2023年7月，参加“科学谋划·高效推进《银行业保险业绿色金融指引》专题培训会”并进行经验分享。



2023年8月，参加“金融支持生物多样性保护与蓝色经济发展的创新实践”圆桌论坛。



此外，2023年6月，本行与深圳排放权交易所签订框架合作协议，建立长期合作机制，在碳金融业务、绿色评级和碳账户应用等方面开展创新研究合作，积极探索绿色低碳投融资新模式、新路径。



与深圳排放权交易所签订框架合作协议

践行绿色运营

本行积极落实《绿色金融体系建设总体方案》工作部署，将绿色运营贯穿于全行各业务领域，努力实现业务可持续发展与环境保护双重目标。2023年，深圳农商银行大厦（LEED 铂金级）凭借绿色低碳运营理念及绿色建筑物业管理的探索实践，获评深圳市宝安区首个三星绿（最高级）绿色物业管理评价标识。



三星绿色物业管理评价标识



环保标识

节能管理

本行积极响应政府号召，加强节能宣传，推进低效设备的升级改造。2023年，本行立足运营特点，深挖数据中心绿色潜力，对深圳数据中心和武汉数据中心进行节能升级改造，实现两地数据中心的年平均PUE值¹¹均较上一年度优化超10%。此外，本行在农商银行大厦实施消防楼梯及人防通道照明灯节能改造工程，实现年用电量下降约3,900kWh。

管理措施	主要内容
空调管理	严格执行室内空调温度设置标准，合理设置空调温度，办公室、会议室等办公区域夏季的空调设置温度不得低于26摄氏度。提倡每天少开1小时空调，开空调时不开门窗，定期对空调进行节能清洗，提高空调能效。
照明管理	使用高效节能照明产品，办公区域根据实际情况按需开灯，充分利用自然采光，光线充足且自然光照较好时不开灯，避免拉窗帘遮光开灯；会议室、接待室等场所在使用前才开启照明，会议结束后人离灯熄，无会时不开灯；离开办公室要求随手关灯，做到人走灯灭，坚决杜绝“无人灯、长明灯”现象。
办公设备电源管理	减少计算机、打印机、复印机等办公设备的待机能耗，不使用时关机切断电源或设置为自动进入低能耗的休眠状态。
电梯管理	电梯系统实行智能化节能控制，加强电梯日常运行调节和维护保养，提高电梯系统能效。
提升智能楼宇技术应用水平	农商银行大厦通过智能软件及物联网技术的运用提升空调能效比；智能电表和主机自动控制，实时统计和监控用电，使空调主机和水泵实现最优配置和运行状态。推行共享办公模式，提升空间使用率，采取垃圾分类、智能照明、智能空间管理等措施，降低办公能耗。
强化管理	加强办公大厦巡查和管理，及时关闭各楼层照明和空调等，减少不必要的电源浪费。
节能宣传	积极开展节能降耗宣传工作，举办环境日、地球日等活动，使健康、绿色、环保等概念深入人心。

¹¹ PUE (Power Usage Effectiveness) 是评价数据中心能源效率的指标，为数据中心消耗的所有能源与IT负载消耗的能源的比值。

案例：地球一小时活动

2023年3月, 本行连续六年参与世界自然基金会 (WWF) 发起的“地球一小时”活动。本行通过关闭农商银行大厦整体照明灯光1小时 (含外围泛光、logo灯光、室内灯光等) 的方式, 向员工传递节能减排和低碳环保的理念, 号召员工在日常工作和生活中注重资源节约和低碳环保, 共同守护蓝天绿水。



“地球一小时”活动宣传

案例：全国低碳日活动

2023年7月, 在全国低碳日活动期间, 本行以“积极应对气候变化, 推动绿色低碳发展”为主题, 快速响应并发布农商银行大厦节能低碳行动倡议。为推动员工在日常工作中积极践行节能减排措施, 共同为绿色低碳发展贡献力量, 本行鼓励员工签署《低碳办公倡议书》, 充分展示员工对节能减排措施的积极态度和坚定决心。



签署《低碳办公倡议书》

节水管理

本行积极倡导员工节约用水, 并采取多种节水管理措施, 确保水资源的合理利用和有效保护。同时, 本行在日常办公与服务过程中严格遵守规定, 将所有产生的污水接入市政污水管网, 杜绝任何违规排污行为。

管理措施	主要内容
节水宣传	始终坚持“绿色运营办公”的理念, 在公共区域积极开展节约用水宣传, 同时在茶水间、卫生间等用水点张贴节水标识, 促使员工养成良好用水习惯。
设备更新	如有设备设施老化, 效率下降的趋势, 逐步推进设备的更新和优化工作, 包括:卫生间节水马桶; 电动出水龙头替代按压式水龙头; 采用高性能高压水枪清洁冲洗地面; 在大型用水设备端增加智能水表监控等。
用水管理	加强用水设备的日常维护与管理, 及时检查更换老化的供水管路及零件, 减少不必要的水资源消耗; 在水龙头使用上, 做到随用随开、尽量开小、防止“长流水”; 在饮用水管理上, 按需盛装, 杜绝浪费; 用水管网定期维护, 杜绝跑冒滴漏。在进行清洁工作时, 尽量对水资源进行多次利用; 节约绿化用水, 提高水资源利用率。

节材管理

管理措施	主要内容
办公用品管理	加强对办公用品的使用和管理, 规范办公用品的采购、配备和领取。
合理用纸	积极推行办公无纸化措施, 大力开发建设金融科技管理工具, 在系统上进行线上审批, 大力推广使用线上视频会议系统等。
资源循环再用	强化文印耗材管理, 做好资源循环再用工作。提倡双面用纸, 降低纸张消耗数量, 减少重复打印、复印次数, 注重稿纸、复印纸的再利用。大力提倡修旧利废, 延长文印设备的使用寿命。

节粮管理

管理措施	主要内容
节粮宣传	提倡勤俭节约，反对铺张浪费，提倡节约每一粒粮食，提倡节能环保型的就餐环境；安排“光盘行动”监督员进行监督巡查，提醒浪费员工按需取餐，鼓励不剩餐、不浪费。
合理采购	厨房每季度的耗材物品采购，根据库存盘点数量，精准下单，按需购置；餐标按人员数量下单采购，营养搭配精准备货，有效控制成本，防止因过量采购食材造成浪费。
合理供应	坚持“食堂不多打、厨房不多做”原则：员工按需取餐，杜绝浪费；厨房根据运行情况，从员工饮食喜好、就餐人数把控，对饭菜实行精准控量，减少粮食浪费。

低碳出行

管理措施	主要内容
提倡绿色出行	更新公务用车优选新能源车，员工出行优选高铁、地铁、新能源公交，出差住店优选符合能效的处所。
用车使用管理	加强公务用车使用管理，建立健全公务用车使用管理制度。
加强车辆保养	加强车辆养护管理，减少车辆维修费用。定期检查公务用车水箱、波箱、刹车油及内外饰的使用情况，及时维修；定期现场核查故障车辆情况，合理管控维修成本，时刻督导供应商提升服务管理意识，对于公务用车使用时间达到报废标准的，进行报废处置。

废弃物管理

本行坚持“循环利用”和“无害化”的处置思路，尽可能降低废弃物对环境带来的不利影响，加强对物品更新淘汰等过程中产生的废弃物如纸皮、塑料、木料、五金等材料的回收处理，将其转换为可再利用的资源。

管理措施	主要内容
垃圾分类宣传	通过垃圾分类宣传片、宣传手册等媒介，推动全行员工主动通过垃圾分类宣传片、宣传手册等媒介，学习“生活垃圾分类”相关知识。营造人人关心并践行垃圾分类、践行垃圾分类的良好氛围，让“绿色、低碳、环保”的理念深入人心。
垃圾分类	对生活垃圾、建筑垃圾、厨余垃圾进行分类，有效控制大厦整体排放量；设立“可回收垃圾”和“其他垃圾”集中投放点；楼层茶水间设立“厨余垃圾”投放点。
鼓励回收和再利用	遵循大型办公场所按照废弃物品分类管理和回收处理的相关制度，实行“循环利用”和“无害化”的处置思路，设置明确的分类投放点，确保各类废弃物得到妥善处理，以促进资源的循环利用和环境的可持续发展。



2023年4月，本行邀请深圳市垃圾分类蒲公英公益讲师开展垃圾分类讲座

环境关键绩效数据表 ¹²⁻¹³

类别	指标	单位	2023年	
能源消耗	营业办公所消耗的化石能源	柴油	升	23,741.31
		天然气	立方米	32,779.22
		液化气	吨	30.21
	自有交通运输工具所消耗的燃油	汽油	升	580,042.24
	营业办公所消耗的电力	外购电力	千瓦时	44,756,998.16
水消耗	营业办公所消耗的水	/	吨	265,840.12
纸张消耗	营业办公所消耗的纸张	/	张	18,286,785
废弃物	一般废弃物	厨余垃圾	吨	303.29
		办公家具	项	123
		空调设备	台	97
	电子废弃物	灯具	个	3,427
		电脑	台	60
		打印机	台	191
		其他 ¹⁴	项	1,710

类别	指标	单位	2023年	
温室气体排放 ¹⁵	直接排放(范围一)	总量	吨二氧化碳当量	1,524.89
		人均 ¹⁶	吨二氧化碳当量/人	0.37
	间接排放(范围二)	总量	吨二氧化碳当量	20,194.36
		人均	吨二氧化碳当量/人	4.87
其他间接排放(部分范围三) ¹⁷	总量	吨二氧化碳当量	1,675.81	
	人均	吨二氧化碳当量/人	0.40	

¹² 2023年，经营活动能源、资源消耗统计与温室气体排放的测算范围为全行，包括总行及支行、网点、数据中心。

¹³ 2023年，本行员工通勤、商务出行和网点运营全面恢复，部分环境关键绩效数据表现较2022年有所增长。

¹⁴ 其他电子废弃物包括点钞机、电池、硒鼓等。

¹⁵ 各能源排放因子的选取主要包括《广东省市县（区）级温室气体清单编制指南（试行）》《组织的温室气体排放量化和报告指南》（SZDB/Z69-2018）、《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》《深圳市低碳公共出行碳普惠方法学（试行）》等。

¹⁶ 人均排放量的核算以总排放量对应的统计口径（全行正式员工人数）为基准。

¹⁷ 范围三温室气体排放仅包含员工差旅、通勤、办公用水消耗、办公纸张及废弃物产生的排放。

03

金融活水 服务实体

本行深刻践行金融工作的政治性、人民性，在确保稳健发展的同时，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，助力粤港澳大湾区建设，以金融活水精准服务实体经济，服务民生需求。

服务“双区”发展

助力科技金融

深化普惠金融

服务战新产业

服务“双区”发展

本行充分发挥区位优势，积极融入国家战略布局，全面提升综合金融服务能力，为“双区”建设贡献本土金融力量。

深化跨境合作

2021年，本行引进新加坡星展银行作为战略投资者，共同推进跨境业务、财富管理、风险管理等领域的深度合作，持续提升服务大湾区建设能力。2023年，本行继续深化与星展银行战略合作，完善常态化联席会议机制，高位推动战略合作落地实施，助力本行跨境理财通业务取得突破性进展。

优化网点建设

本行在前海合作区设立前海分行以来，充分发挥前海合作区政策优势，为前海企业、居民提供特色化、综合化的金融服务，打造金融支持前海合作区发展新格局。2023年，前海分行立足前海实际，积极支持央企国企主导项目，增加贷款投放4.02亿元。未来，前海分行将始终紧跟国家战略部署与前海合作区规划，以更多样化的产品和更完善的服务能力，为粤港澳大湾区发展增添发展动能。

服务港澳人士

本行积极参与区域金融改革创新，提高产品普适性，丰富资产配置，为在深港澳人士提供专业化、综合化优质金融服务。2023年，本行全面梳理零售信贷产品货架，向港澳居民全面提供额度适配、期限灵活、利率优惠以及还款方式便捷的优质零售信贷产品，满足客户消费需求、创业需求和居住需求。截至2023年末，本行已向在深港澳人士提供授信支持9.72亿元。此外，本行优化银保通系统，证件类型增加港澳居民居住证；上线支持港澳客户智能双录的专业系统，提升在深港澳人士的服务体验。



创新金融产品

作为全国首家具有“跨境理财通-南向通”业务资格的农商银行，本行持续丰富产品组合，提供包括基金、债券及11种主要货币存款在内的多元化理财产品，有效提升客户跨境投资便利化程度，满足其多元化投资需求。截至2023年末，本行开立“跨境理财通”业务相关账户355个，办理资金跨境汇划2.69亿元人民币。

为满足港澳人士在大湾区的金融服务需求，本行推出“前海湾区通”信用卡。截至2023年末，本行已核发“前海湾区通卡”323张，为港澳居民提供专属信用卡服务。

开展跨境金融服务试点

本行积极推广外汇支付便利化场景应用，2023年，本行对跨境人民币结算便利化政策进行大力宣传，推进“优质企业”便利化方案落地实施。在风险可控的前提下，简化优质企业跨境人民币业务办理流程，为优质企业提供跨境金融服务便利化。2023年度，本行跨境人民币结算量85亿元，同比增长66.06%。

作为首批“银企融资对接”应用场景的试点银行之一，2023年本行构建“总分行协同、服务下沉”的工作机制，在政策落实、工作联动、精准服务等方面形成总行、分支机构、企业三级联动合力，深入企业进行“一对一”交流，解决资金需求，帮助企业更好开展跨境业务。截至2023年末，本行成功落地授信额度7笔，授信总额超11,021万元人民币。

助力科技金融

作为“五篇大文章”的首篇，科技金融在推动高水平科技自立自强中发挥着重要作用。本行持续推进覆盖科技型企业全生命周期的多层次、专业化、特色化的科技金融服务体系建设，发布《关于支持专精特新中小企业高质量发展的实施方案》，制定差异化授信政策，持续加大支持科技创新力度。截至2023年末，本行科技型企业贷款余额302.70亿元，累计为3,497家科技型企业提供信贷服务，其中深圳市内国家高新技术企业2,400余户，占全市国家高新技术企业比例近十分之一。

创新金融产品

针对科技型企业轻资产、研发周期长、投入多的特点，本行持续升级匹配科技企业全生命周期的服务方案，聚焦“专精特新”及重点行业和新兴产业，开发适用不同生命周期、不同类型科技企业的信贷产品。同时，本行还开通科技贷款绿色审批通道，对科技型企业的授信业务实现即到即审机制，提高审批时效性。

“专精特新贷”

对不同级别的专精特新企业设计差异化的量化评价标准，满足企业研发、生产、购置设备等综合需求。

“科创金种子”计划

针对高成长科技型企业打造，入库企业可享受匹配企业成长周期的专项服务，包括优惠定价、绿色通道审批和配套增值服务等。

“腾飞贷”

聚焦高成长长期科技型企业融资不充分、“不解渴”的痛点，通过灵活的利率定价和利息偿付方式，为其提供更高金额、更长期限的授信。

知识产权质押融资服务

将知识产权作为担保措施向企业主体提供信贷支持，帮助企业将知识产权“无形资产”转化为“有形资产”，推动科创企业科技成果转化。

案例：“腾飞贷”助力专精特新企业腾飞发展

某自动化公司是国家高新技术企业、专精特新企业，主营自动化设备的研发、制造、销售。企业近两年业务规模高速扩张，对流动资金的需求也相应增加。本行在获悉企业最新资金需求后，根据企业业务模式、财务状况、创新能力和市场化程度，为其提供“腾飞贷”授信方案，有效满足企业融资需求。“腾飞贷”通过金融生态圈模式的创新，在期限、金额和定价方式上实现了突破，对高成长科技型企业是强有力的金融支持。

案例：知识产权质押融资服务专精特新企业

深圳市某科技公司主营智慧城市建设和智慧校园建设，已取得了10余项专利和50余项软件著作权，并获得国家高新技术企业、深圳市专精特新中小企业等多项资质认证。2023年，该公司因项目建设急需一笔经营周转资金。本行快速响应，通过“专业免费评估+绿色审批保障+便捷线上质押”的“一站式”知识产权金融服务体系，为其定制融资方案，让“知产”变“资产”，及时满足其资金周转需求。2023年，本行累计完成知识产权质押贷款超300笔，累计质押金额超30亿元，质押融资业务规模位于市场前列。

打造特色模式

针对科技型企业，本行形成了“授信+培育”的特色金融服务模式，重点围绕企业成长性，通过评估企业科研团队、技术先进性、成长阶段等因素确定授信额度，并动态通过信用监测、分步授信、增值服务等多种方式培育科技型企业，支持企业成长壮大。本行推出“科创金种子”服务品牌，专注服务高成长科技型企业客户，为企业提供专项费用减免、专享定价优惠、专门审批通道、专业服务机制和专属增值服务。

拓宽服务渠道

本行以线上线下相结合的方式，不断拓展服务渠道，搭建科技金融生态圈，赋能科技创新企业的发展。为增强融资效率与便利度，本行坚持把数字化转型作为发展新动能，不断丰富线上产品类型，提高授信业务智能化水平和处理效率。同时深入走访高新产业园区、创新中心和工业园区等重点区域，有效提高支持科技创新企业的广度。此外，本行进一步完善融资增信策略，协同“银政企保”，积极推进与政府部门、担保平台建立业务合作关系，推动建立科学合理的风险分担机制，不断提高信贷资金的可获得性。

深化普惠金融

本行自成立之初就确立了社区零售银行战略定位，以服务民营、中小微企业为主要经营理念，不求大、不怕小，始终保持定力，心无旁骛地支持民营中小微企业发展壮大。同时，本行积极支持农村产业信贷资金需求，为乡村振兴注入金融“活水”，走稳走实普惠金融高质量发展之路。

服务中小微企业

作为本土地方性法人银行，本行立足本地开展特色化经营，坚定走服务民营、中小微企业的高质量发展道路，坚持精细化管理和数字化赋能，深化模式创新、产品创新和服务创新，提升普惠金融服务的广度和深度，强化金融服务质效。截至2023年末，本行中小微企业贷款客户占全部公司贷款户数99%以上。

深化服务模式

本行构建普惠型小微企业（以下简称“普惠小微”）专营模式，设立普惠金融部，专注小微企业领域的金融服务。在全年信贷额度中单列普惠小微信贷计划，保证资源向小微企业倾斜，并将普惠小微企业贷款考核纳入年度经营目标责任制考核，激发全行小微发展活力。同时定期开展小微企业尽职免责评议，构建“敢贷愿贷能贷会贷”的长效机制，全面强化小微企业服务能力。截至2023年末，本行普惠型小微企业贷款余额833.56亿元，同比增长13.29%；贷款户数41,036户，同比增长4.11%；户均贷款203万元。

创新产品服务

本行持续丰富普惠金融产品体系，加快普惠金融产品效能释放。针对企业经营场景的不同，总支行密切联动，本行在产品期限、还款方式、信用支持等方面联合创新，推出一系列手续简单、操作便捷的产品，如小商贷、订单贷、中小企购置贷、速易贷等，并根据企业反馈不断优化产品版本，推出“速易贷3.0”“薪e贷2.0”等迭代产品，提高产品灵活度。

本行充分发挥地方法人银行决策链条短的优势，给予分支机构充分的灵活度，鼓励分支机构创新产品，及时满足区域中小微企业的特色金融需求，对于支行创新的成熟产品，在全行迅速进行复制推广，形成规模效应。

强化平台合作

围绕重点业务、重点领域，本行探索创新银政合作模式，积极参与政府服务平台项目，与深圳各区级科创局联动创新产品，与深圳市公共就业服务中心联合推出可享受政策性贴息的“创业担保贷”，为深圳初创企业和小微企业提供融资“及时雨”。截至2023年末，本行创业担保贷款余额11.29亿元。

案例：“创业担保贷”为创业者解难题

90后张某，留学毕业后回深创业，公司主要经营固体益生菌饮料的研发与销售。在创业过程，张某遇到多数创业者均面临过的流动资金紧张困境。了解到深圳农商银行创业担保贷后，张某提交贷款申请，仅1天时间就贷到50万元的资金。正是这笔贷款让公司恢复了研发投入的动力，并带动5名新增就业人数。

坚持数字赋能

本行积极推进小微业务数字化转型，着力打造小微数字化运营平台，并依托平台建设，实现营销产品的快速创设、业务流程的线上操作和客户的精细化管理。同时，充分利用大数据分析等手段，将内部积累的数据与人行征信进行整合，同时通过引入工商、司法、税务等外部信息，打通数据链路，提高风险评价的准确度，拓宽对小微企业的服务覆盖面。

案例：上线全国首款依托公共信用评价体系的个体工商户专属线上信用贷款产品

2023年，在深圳市市场监督管理局、深圳征信服务有限公司的支持下，本行上线全国首款依托公共信用评价体系的个体工商户专属线上信用贷款产品——“个体深信贷”。该产品充分运用公共信用大数据，有效解决了个体工商户信息不足、与银行信息不对称等问题，通过对接政府“深i企”平台，实现了从贷款申请到合同签约、提款、用款等环节的线上操作，银行审批时间从线下3-5个工作日缩短至最快20分钟，有效扩大个体工商户贷款规模和覆盖面。

落实减费让利

本行持续落实国家减费让利政策，灵活运用再贷款、转贷款和政府贴息等各项优惠政策，降低企业融资成本；持续加大减费让利力度，推出对小微企业及个体工商户累计减免支付结算手续费等多项措施，将惠企利民落到实处；对经营困难企业延期还本付息，做到应延尽延。2023年，本行累计减免支付结算手续费3,870万元，累计惠及小微企业和个体工商户15.74万户。

支持乡村振兴

乡村产业振兴离不开金融的有力支持。本行成立“三农”工作小组，明确协调执行和落实“三农”服务工作的主管部门，制定并发布《关于2023年全面推进乡村振兴重点工作的通知》等内部制度，明确涉农贷款目标，全力支持农村产业信贷资金需求。此外，本行制定涉农贷款内部转移定价优惠，进一步降低农户及涉农企业融资成本。截至2023年末，本行涉农贷款余额25.56亿元，同比增长0.71亿元。

本行鼓励广西地区支行、深汕特别合作区分行结合当地农村经济特征与客户融资需求，为不同农户量身打造融资方案。2023年，本行通过多款涉农信贷产品，如“村民养牛贷”“桉树种植贷”“快享贷”等，为广西当地乡镇企业、村民提供信贷支持，支持领域涵盖肉牛、蛋鸡、蚂蚱养殖和五彩椒、甘蔗、莲藕、葡萄、林木等农产品的种植、生产、销售，助力当地小微企业和农户扩大经营规模，带动更多农户增加收入。

案例：“小金融发挥大能量”，为广西农户提供资金支持

2023年，广西临桂支行持续走访周边六塘镇、青美山村、天华村等地区，开展金融授信帮扶工作。天华村某养殖户采购鸡苗，急需流动资金周转。临桂支行实地走访，为养殖户量身定制低利率的贷款方案，有效解决其资金短缺问题，以“小金融发挥大能量”，让惠农贷款资金流到更多的农户手中。

服务战新产业

本行积极响应深圳市发展壮大战略性新兴产业集群和培育发展未来产业（以下简称“20+8”）政策号召，将支持“20+8”产业集群纳入全行战略发展指标，制定服务“20+8”专项行动方案，为先进制造等“20+8”产业集群企业创新发展搭建全方位、全周期、多场景的金融服务平台和服务生态圈。此外，本行发布《关于加强储能行业研究学习及业务营销的通知》和重点企业清单，印发《支持新能源汽车产业链高质量发展的落地实施方案》，持续推动战略性新兴产业集群和未来产业发展。截至2023年末，本行“20+8”产业集群贷款余额352.24亿元，同比增幅31%。

同时，本行通过探索金融服务模式创新，为更多先进制造等“20+8”产业集群企业提供服务，深度参与深圳市“工业上楼”项目，研发创新“工业上楼产业贷”等授信产品。同时紧跟深圳产业结构升级和产业园区快速发展的趋势，以“N端（园区）导入B端（企业），再链接C端（企业员工）”的模式，组建“NBC团队”拓展一体化社区场景生态，为企业提供必要的“金融+非金融”服务。截至2023年末，本行通过推进NBC生态银行建设，已实现同242个NBC工业园区内上万家企业的深度链接。

案例：金融赋能新能源汽车产业链发展

深圳某科技有限公司是一家以新能源汽车充电系统研发、安装、调试、运营维护服务等为主营业务的“20+8”产业企业。该企业深耕新能源充电产业领域，但也面临着业务发展与科研投入方面的资金压力。本行积极响应企业融资需求，为其量身定制中长期贷款授信额度，以金融赋能新能源汽车产业，助力深圳“20+8”产业集群高质量发展。



新能源汽车充电系统

04

客户至上 初心不改

客户满意是检验本行产品和服务品质的试金石。本行坚定“社区零售银行”战略定位，始终将客户置于各项工作的重心，不断洞察、精研客户需求变化及趋势，紧抓数字化转型机遇，持续提升服务效能，全方位保障消费者权益，让金融服务惠及更多人群。

增进民生服务

提高服务品质

保障客户权益

增强数据安全与隐私保护

增进民生服务

作为扎根深圳本土的社区零售银行，本行努力满足市民消费、住房、就医、创业等领域的金融需求，增进民生服务。

服务新市民

本行制定《关于加强新市民金融服务工作的实施方案》，围绕安居、创业就业、养老医疗、金融教育等领域，为来深务工、求学人群提供全面、高质量的金融服务，提高新市民金融服务可得性和便利性，切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感。截至2023年末，本行服务的新市民客户达730万人。



满足新市民基础金融需求

- 发布新市民客户专属定期存款产品，并结合新市民客群特征，定向推出相应理财产品及重疾、意外、年金等类型保险产品，满足新市民基础金融需求。
- 提供新市民免收小额账户管理费和年费的账户服务，免收手机银行转账手续费等费用，降低新市民金融服务成本。
- 手机银行上线“新市民金融服务专区”，设置“创业无忧”“借钱不愁”“用卡随心”等模块，方便新市民一站式获取金融产品及相关服务。



“新市民金融服务专区”界面

助力新市民生活消费

- 深入调研新市民客户融资需求，推出“智小窝新市民绿色信用卡”和“新市民茶餐厅信用卡”，提供共享单车优惠、“周五美食半价”优惠、房屋交租返现等权益福利，满足新市民生活场景的各类消费需求。
- 与前海金信合作推出智慧租住平台金信“智小窝”，将“智小窝”管理系统应用在城中村、长租公寓、工业园等区域，并链接智能水表、电表、门禁等智能硬件，实现房东房源线上管理，为来深新市民提供线上房源查找、签约、交租等便捷化服务。

支持新市民创业活动

- 推出“小微e贷”“创业担保贷”“小商贷”等多款支持创业就业需求的专项融资产品，持续吸纳和稳定在深新市民创业就业。2023年，本行累计发放创业担保贷款6446笔，累计金额23.88亿元，该产品当年带动就业人数约4,000余人。

提供新市民社会保障

- 为新参保客户提供一站式社保服务。2023年，本行金融社保卡制卡超9万张，方便广大民众就医就诊。

消费金融

本行持续增强金融支持扩大内需的力度，优化消费金融产品服务，便捷市民消费。2023年，本行消费贷款当年增量7.5亿元，同比增长6.46%。



信用卡优惠

- 提供信用卡分期优惠，降低民众购物门槛，为其提供更加灵活的金融服务供给。
- 推出“社区茶餐厅”信用卡，持卡消费者可享受美食消费优惠，并为86个餐饮品牌及中小商户带来客流。



丰富产品供给

- 2023年，采用智能风控技术，开发额度适配、期限灵活、利率优惠的信贷产品，为客户提供更方便、高效、快捷的金融服务。
- 优化个人纯线上信用产品“消费e贷”风控模型，提升贷款审批效率，扩大客群服务覆盖面。
- 推动“职享贷”产品的线上化，不断提升客户体验，实现产品的好用和易得。
- 迭代推出信用贷2.0、新能源汽车贷2.0和优享贷3.0等产品，响应和落实稳增长、促消费等政府号召，并通过调整收支比、调整非抵押贷款余额上限等，扩大客户覆盖面。



日常惠民活动

结合商圈和应用场景，开展不同类型的惠民活动，如超市消费满减、外卖消费满减、影城优惠、洗车优惠等活动，为客户享受周边餐饮、购物、洗车、出行等服务提供利民优惠，助力民众乐享消费。

住房金融

本行认真落实国家和监管政策，积极支持居民物业购置需求，促进房地产市场健康平稳发展。



2023年，本行积极施策，不断优化工作流程，缩减办理时限，为有需求的居民客户提供优质的住房信贷服务。2023年，本行投放住房贷款53.18亿元，用于支持居民物业购置。



贯彻落实监管决策部署

本行积极落实国家房地产调控政策，印发《深圳农商银行降低存量首套住房贷款利率操作细则》的通知，做好存量个人住房贷款利率调整工作。

聚焦民生，优先支持住宅物业购房按揭需求，积极支持安居型商品房的按揭贷款需求，适度支持个人投资性办公、公寓类物业贷款需求。配合做好房地产开发贷款存量融资合理展期、个人住房贷款延期还本付息、保函置换预售监管资金、“保交楼”金融服务等工作。



提高服务品质

本行秉持“以客户为中心”的核心价值观，推动线上、线下服务渠道建设与融合，不断提升服务效能，持续满足各类型客户需求。

拓宽服务渠道

本行坚持“质量优先、适度规模、专注服务、保证效益”的社区零售银行发展观，聚焦普通民众，发挥网点、产品和技术优势，搭建线上线下立体化服务网络，构建完善的零售综合金融服务渠道网络。截至2023年末，本行零售客户数近1,000万，其中98%以上为社区居民、新市民等客群。



网点分布

本行积极开展营业网点布局优化工作，建立贴合市场需求和本行特色的服务网络。截至2023年末，本行共有营业网点213家，其中深圳地区207家，广西地区6家。本行深圳市内网点数量位居全市同业前列，实现各个行政区全覆盖，并深入大部分街道，更好地为社区居民提供快捷方便的金融服务。



自助服务

部署智能柜台设备921台（含广西11台），其中立式智能柜台518台，移动智能柜台205台（含广西9台），平板智能柜台达187台（含广西2台）；部署自助柜员机（ATM/CRS）数量889台（含广西9台）。



线上服务

本行突破物理网点限制，以“移动优先、PC为辅”作为渠道建设方向，建立网点服务之外含手机银行、远程银行、微信银行等一体化的线上服务，满足线下营业网点无法覆盖地区人群的金融和非金融需求。

2023年，对手机银行及网上银行进行迭代升级；优化电话银行功能和业务流程、提升人工座席业务技能，多措并举夯实线上服务能力。2023年，本行个人手机银行APP共开展线上活动771场，参与人次211.64万。截至2023年末，本行个人网上银行签约客户数631.3万户；个人手机银行签约客户数571.7万户。

案例：个人手机银行APP

本行致力于为广大用户打造简单、安全且高效的移动金融服务体验，通过手机银行平台，确保每一位客户，均能享受量身定制般的金融与非金融服务。除提供账户查询、转账、存款、理财等基础金融服务之外，本行手机银行还积极引入“跨境理财通”等特色金融产品，提升财富管理服务质量；推出合同线上化签署、公积金贷款线上办理等创新服务，为客户提供更为便捷、高效的融资服务体验；关注老年客户和视障等特殊群体的需求，持续迭代并推出适合特殊群体的手机银行应用版本，提供有温度的服务。

提升服务效能

本行持续关注服务品质提升与细节改善，通过业务流程改造、网点布局优化、服务行为规范和培训考核等重点举措，提升服务效能，为各类客户带来更便捷、高效的服务体验。



业务流程改造

本行聚焦客户体验，从细小问题推进溯源，优化开立个人基本账户、申请个人消费贷款、手机号码核实等业务流程，提升客户体验。截至目前，已累计完成业务流程优化27项。

优化网点功能布局

本行持续完善网点功能布局，结合业务需求和公众需要，结合网点实际情况设置经理室、洽谈室、多功能区等，重塑网点形态，拓宽客户服务边界，为客户提供更有“温度”的金融服务。

升级网点智能服务

2023年本行新升级网点排队系统，实现微信扫码取号，叫号后同步推送客户信息至先机APP，以缩短客户等待时间，提升客户服务体验。

本行在智能柜台新增“关怀模式”，ATM柜员机上线大字版，方便老年客户查看界面及使用机器设备。

提升网点形象

本行于各二十四节气日当天，在网点放置与本行IP形象公仔关联的节气主题海报，给客户带来更温馨愉悦的业务办理体验。

此外，本行制定《营业网点服务规范指引》，从服务纪律、基础礼仪、网点服务环境、岗位专项服务、网点服务管理等维度明确员工行为准则，旨在进一步规范营业网点服务标准。同时结合网点服务人员培训、月度服务质检等举措，持续提升本行客户服务质量和水平。

服务特殊群体

本行注重提升金融服务水平，从特殊消费者需求出发，优化传统服务和智能化服务，不断提高金融服务人民群众的广度与深度。

尊重老年客户金融习惯

保留存折、存单等传统金融凭证的使用，不强制要求使用卡类凭证。

减免跨行取现手续费

对年龄满60岁以上（含）的老年客户提供每月前10笔ATM跨行取现手续费免费服务。截至2023年末，本行累计减免该项手续费33.72万元，惠及老年客户数17,693人。

网点无障碍及适老化改造

本行网点设置无障碍通道，并配备老花镜、便民箱、爱心便民柜、爱心窗口、爱心专座、轮椅等设施设备。同时，本行选取27家网点开展“智志助老e站”建设，加强老年金融培训志愿服务和适老服务政策普及，打通适老服务“最后一公里”。



网点无障碍及适老化改造

柜台延伸服务

在风险可控、合法合规前提下，对因病卧床、行动不便的客户提供预约上门服务、云柜台意愿核实、电话视频核实和邮件递送等便捷服务。

上线个人手机银行“无障碍服务”及“尊爱版服务”，操作界面设计简约，操作按钮及字体较普通版本更大，并具备语音搜索功能和无广告特点，帮助老年人更方便地使用手机银行。截至2023年末，本行手机银行“尊爱版服务”累计使用超3,900人，使用次数超28,000次。



手机银行“尊爱版服务”

个人手机银行改造

生僻字无障碍服务

为满足生僻字客户群体业务办理诉求，本行制定《生僻字服务操作规程（2023年版）》，对前端、中台到后台的一整套生僻字处理流程进行改造，规范本行生僻字业务服务操作，健全可持续化管理机制，基本实现生僻字无障碍服务。

保障客户权益

本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，将消费者权益保护（以下简称“消保”）工作有机融入经营管理和业务发展的各环节，在消保制度体系、消保审查和消费投诉管理等方面持续发力，切实提升消费者的金融素养及风险防范意识，为提升本行社会形象注入消保动能。

消费者权益保护管理体系

本行制定《金融消费者权益保护管理办法》，落实消费者权益保护主体责任，持续加强消费者权益保护工作体制机制建设，不断提升消费者权益保护管理水平。



本行消费者权益保护管理架构

2023年，本行新制定《金融消费者风险等级评估管理办法》《金融消费者权益保护重大事件应急管理办法》等4项内部制度，进一步细化消保重大事件应急管理和金融消费者风险等级评估工作要求，持续提升本行消保管理水平。

消费者权益保护审查

本行制定《金融消费者权益保护审查工作管理办法》，持续健全消保审查工作机制，将消保审查责任落实到位，依法保障消费者基本权利。

消费者权益保护部

负责健全消保审查工作机制，组织开展消保审查工作等。

消保审查发起机构

负责按照总行消费者权益保护相关行为规范、操作规则 and 标准开展业务或提供服务等。

消保审查参与机构

负责对归口管理的新产品或服务进行先行审查，评估送审材料的合规性、有效性等。

消费者权益保护审查机构职能分工

本行遵循“依法审查、独立审查、事前审查与客观审查”四大原则，全面落实消保事前、事中、事后审查，围绕保障消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权八项基本权利，对新产品和服务准入进行相关审查工作，并结合产品和服务相关投诉、满意度调查等情况，及时发现并解决金融产品或者服务中可能损害金融消费者合法权益的问题。

合规营销

本行积极落实《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等相关监管要求，践行合规与负责任营销。本行《金融消费者权益保护管理办法》明确规定业务人员在金融营销宣传时需遵循“依法合规、客观真实、符合公序良俗”三大原则，并遵守营销宣传基本规范。



消费者权益保护培训

本行持续关注消保监管要求与市场趋势，以专题讲座、案例分析等形式开展多场消保培训，增强金融消保实战能力，不断提升基层员工及消保工作团队的专业水平。

案例：开展2023年金融消费者权益保护工作专题培训

2023年11月，本行开展2023年度消费者权益保护工作专题培训，各部门、分支行相关人员等共计3,000余人参与。培训采用“现场+视频”形式，主要围绕消保新规要点解读与监管趋势分析、投诉处理技巧及应急演练、员工心理调适等方面进行授课，进一步加强全行消费者权益保护行为规范，有效提升员工消保合规意识和投诉处理能力。



金融消费者权益保护工作专题培训现场



催收管理

本行一直致力于践行金融人民性，严格遵守债务催收管理相关法律法规，充分保护金融消费者权益，搭建全行催收能力体系，不断完善标准化催收作业流程及服务规范，并通过常态化监测机制、投诉分析等方式加强催收工作的质量管控，落实合规催收。

此外，本行对催收人员开展月度常规培训与专题培训，以业务质检会、晨会等多种形式学习典型案例、监管政策等内容，提升催收人员合规意识，确保消费者合法权益不受侵害。

诉求响应

本行高度重视消费者意见和诉求，制定《金融消费投诉管理办法》，明确客户投诉管理机制和处理流程，确保客户投诉得到快速响应和妥善处置。本行设置投诉邮箱online@4001961200.com、24小时服务监督（消保投诉）热线0755-25188888、在线客服（门户网站、手机客户端、微信公众号等平台）、总行消保接待室、各分支行营业网点等渠道接收客户提出的意见或建议。



本行门户网站、手机客户端、微信公众号投诉渠道

深圳农商银行
<https://www.4001961200.com>

深圳农商银行
 深圳农商银行手机银行



此外，为构建多层次的纠纷矛盾化解场景，提高消费者非诉纠纷化解质效，加大保护金融消费者合法权益的保护力度，2023年9月，在深圳市银行业消费者权益保护促进会（以下简称“深圳银促会”）指导下，本行“在线调解室”正式挂牌成立。深圳银促会调解员和本行可通过“在线调解室”，以视频方式为消费者进行答疑解惑。目前，“在线调解室”已高效化解多名客户疑虑，有效增强本行与客户间的理解和信任。

资金安全

本行深知进行反电诈宣传和打击电信网络诈骗的重要性和紧迫性，通过智能化、科技化、大数据手段，提升反诈效果及精准度，切实守护客户的“钱袋子”。

2023年，本行引入机器学习AI建模，提升反洗钱可疑交易监测智能化水平；充分利用内外部大数据，提升反洗钱客户尽职调查质效；以“集中做”“专家做”为抓手，开展可疑交易线索挖掘，向相关监管部门或公安机关报送可疑交易报告或线索，防范可能发生的洗钱风险。

2023年，本行线上对35,484个疑似电信诈骗受害人账户进行精准保护拦截，有效避免客户资金损失1.87亿元；线下拦截劝阻电信诈骗案件613起，避免客户资金损失5,504.47万元。

强化金融教育宣传

本行始终坚守“金融为民”初心，深入整合金融宣教资源，持续加大金融教育宣传工作投入，不断细化金融知识教育宣传“颗粒度”，逐步形成形式多样、内容丰富、覆盖面广、成效显著的消保教育宣传机制。2023年，本行组织开展金融教育活动802次，触及消费者1,636万人，通过监管平台报送消保活动动态170余次，创作原创消保宣传文案数十篇。



集中宣传月活动

本行按照监管机构要求，组织开展3、6、9月集中宣传月活动，通过网络、多媒体、户外广告等线上渠道广泛覆盖社会公众，创新开展形式多样的线下教育宣传活动，并将金融教育与游戏互动相结合，向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险、倡导理性消费、树立价值投资观念。



“金融为民”暖心工程金融知识宣传

2023年7月和10月，本行分别走进宝安区和光明区举办“金融为民”暖心工程金融知识宣传专场活动。两场活动分别围绕“电子支付”和“存款保险”主题开展，通过主题讲解、游戏问答等寓教于乐的方式，将安全支付、金融反诈、存款保险、消费者权益、金融理财、投资消费等金融知识传递至广大市民群众。



深圳3·15金融消费者权益保护集中教育宣传活动现场



2023年10月“存保为民 储户放心”暖心工程专场活动



2023年7月“金融为民”暖心工程进宝安专场活动

此外，本行针对老年人、青少年等重点客群，开展差异化的特色金融知识教育宣传活动。

老年人

通过专题讲座、微信群小课堂或走进周边社区等多种形式，面向老年客户开展反假币、防范诈骗等金融知识宣传，帮助广大老年群体增强风险防范意识，守好“钱袋子”。

青少年

举办“我是小小画家”“小小银行家”“学子俱乐部”等系列活动，助力青少年群体提升金融素养；走进校园，向学生讲解买卖网络游戏装备诈骗、虚假中奖诈骗、非法校园贷等典型电诈手段。



“普及金融知识 守住‘钱袋子’”活动



大鹏支行开展金融知识进校园活动

增强数据安全与隐私保护

数字金融是新一代信息技术革命的重要驱动力。本行确立“数字化转型”战略目标，持续提升信息安全与隐私保护能力，保障业务高质量发展。

信息安全

本行不断完善信息安全管理体系统，制定《信息安全管理规程》等内部制度，构建信息安全管理组织架构，遵照“统一性、规范性、完备性、可操作性、易扩充性、前瞻性”六大原则推进信息安全管理各项工作，筑牢信息安全底线，为客户提供安全、放心的金融环境。



明确工作机制	制定《信息安全管理小组考核方案》，明确各项工作推进方式，持续完善信息安全管理小组工作机制。
系统安全评估	对本行电子银行系统进行安全评估，评估内容涵盖安全策略、内控制度、风险管理、系统安全性、业务运行连续性计划、业务运行应急计划、风险预警体系等，有效检验电子银行系统安全性。
外部认证	开展系统等级保护测评工作，提高信息系统安全防护水平。2023年，本行完成信息系统网络安全等级保护测评工作，测评结果均为良。
信息调阅与输出	采取系列措施规范生产系统数据的内部调阅与对外输出。敏感信息导出时，需严格按照相关流程进行审批，审批通过后，由不同部门分别负责文件的信息生成和授权下载，形成文件下载操作制约。
信息安全审计	开展信息安全相关审计，审计内容涵盖信息安全管理组织架构、安全管理策略、安全管理制度等。
备份与应急响应	本行在深圳罗湖、深圳观澜和武汉分别搭建数据中心，共同组成同城双活、异地灾备的两地三中心云架构。该“两地三中心”分布式云平台，可进行数据备份及信息系统的快速切换，有效保护数据免受损害。本行持续完善应急演练与响应机制，制定网络安全事件应急预案，并定期组织演练。
红蓝对抗演练	2023年，本行组织开展红蓝对抗演练，通过实战攻防对系统网络安全进行查缺补漏。演练防守方对外部恶意攻击进行有效响应与处置，充分检验本行网络安全防护水平，以攻防促持续提升网络安全保障能力。
培训宣贯	2023年，本行面向全体员工及专业岗位人员组织开展10场信息安全培训，强化员工网络安全风险认知，提升运维人员网络安全防护、检测和应急处置能力。



本行2023年网络安全等级保护测评认证

本行搭建的“两地三中心”分布式云平台是国内农商银行首个实现异地多活的云平台，承载本行新一代分布式云原生核心系统。2023年，本行“两地三中心”分布式云平台荣获“金信通”金融科技创新应用十大案例奖。



荣获“金信通”金融科技创新十大案例奖

隐私保护

本行制定并落实《客户信息保护管理办法》等内部管理制度，明确客户个人信息收集、储存、使用、调阅管理等方面的细项规定，旨在严防信息遗失、泄露、毁损或被篡改等风险。针对第三方外包机构，本行在与其签订服务协议时，明确其保护客户信息的职责和保密义务，并要求其在外包业务终止后及时销毁相关客户信息，加强客户隐私安全管理。

数据脱敏系统	搭建并优化数据脱敏系统，该系统具备敏感数据自动发现、信息脱敏过程不可逆等功能，从而实现脱敏数据传输的单向访问，有效防止客户信息泄露，保障客户隐私数据安全。
专项检查	通过开展全行个人信息保护专项检查，排查各环节管理制度和防护措施的有效性，监督全行个人信息保护工作落地执行。
专项培训	面向全体员工开展客户信息保护工作专项培训。培训内容涵盖客户信息保护概述、泄露客户信息警示案例、客户信息泄露风险防范要点等，旨在提升员工隐私安全意识和保护客户隐私安全的工作能力。

隐私保护重点举措



05

以人为本 包容共享

人才是第一资源。本行秉持“兼收并蓄，博采众长，内育外引相宜”的用人理念，构建多元、平等职场环境，持续关注员工发展，建立健全薪酬福利体系，保障员工合法权益，携手员工共同成长。

广纳优秀人才

畅通职业发展

员工健康关怀

推进民主沟通

广纳优秀人才

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定相关工作制度，规范招聘管理和劳动合同签订等工作。同时，本行坚决反对因民族、种族、性别、宗教信仰不同等原因造成的就业歧视，努力为员工提供平等的就业机会和公平的就业条件。截至2023年末，本行少数民族员工159名。2023年新员工女性比例超50%。

同时，本行持续优化招聘管理工作，积极拓宽招聘渠道，通过校园招聘、社会招聘等多元渠道广纳优秀人才；每年两次开展招聘需求盘点，深入分析人力资源需求，不断完善人才储备，支持本行发展战略及业务拓展。

此外，本行积极开展校企合作，畅通高校学子实习、就业渠道。2023年，本行与深圳技术大学签订“实习基地”协议，接待西安电子科技大学、香港中文大学（深圳）、西南政法大学等多所知名高校师生来访交流。2023年，本行为98名在校大学生提供实习机会，帮助大学生积累工作经验、提升实践能力，实现及早就业。



畅通职业发展

本行为员工提供清晰的职业晋升通道和完善的薪酬体系，重视员工能力培养，不断健全员工培训体系，提升员工专业能力，携手员工共同成长。

晋升与发展

本行制定《员工岗位管理办法》《专业序列岗位管理办法（试行）》等内部制度，形成以管理类、专业技术类、营销类、服务类为主体框架的岗位管理体系，通过年度考核及用人单位测评，为员工提供明确的晋升通道与任职资格认证，实现员工职业“双通道”发展路径，不断为员工创造良好的成长环境和发展平台。

2023年，本行积极推动人才库建设，通过多维度计分排名，结合竞争选拔、优先选拔等方式，遴选人才库人员423名，进一步完善人才梯队培养机制，加快后备人才队伍建设。

案例：持续举办员工荣耀颁奖典礼

2023年12月8日，在始创71周年、改制成立18周年之际，本行举办企业文化建设启动仪式暨2023年度员工荣耀颁奖典礼，表彰员工爱岗敬业和忠诚奉献的品质，提升员工的荣誉感和使命感。这是本行连续第三次为员工举办荣耀颁奖典礼。本次典礼11位员工获得“党团先锋奖”、34位员工获得“终身服务奖”、5位员工获得“才艺风华奖”。



“党团先锋奖”获奖员工

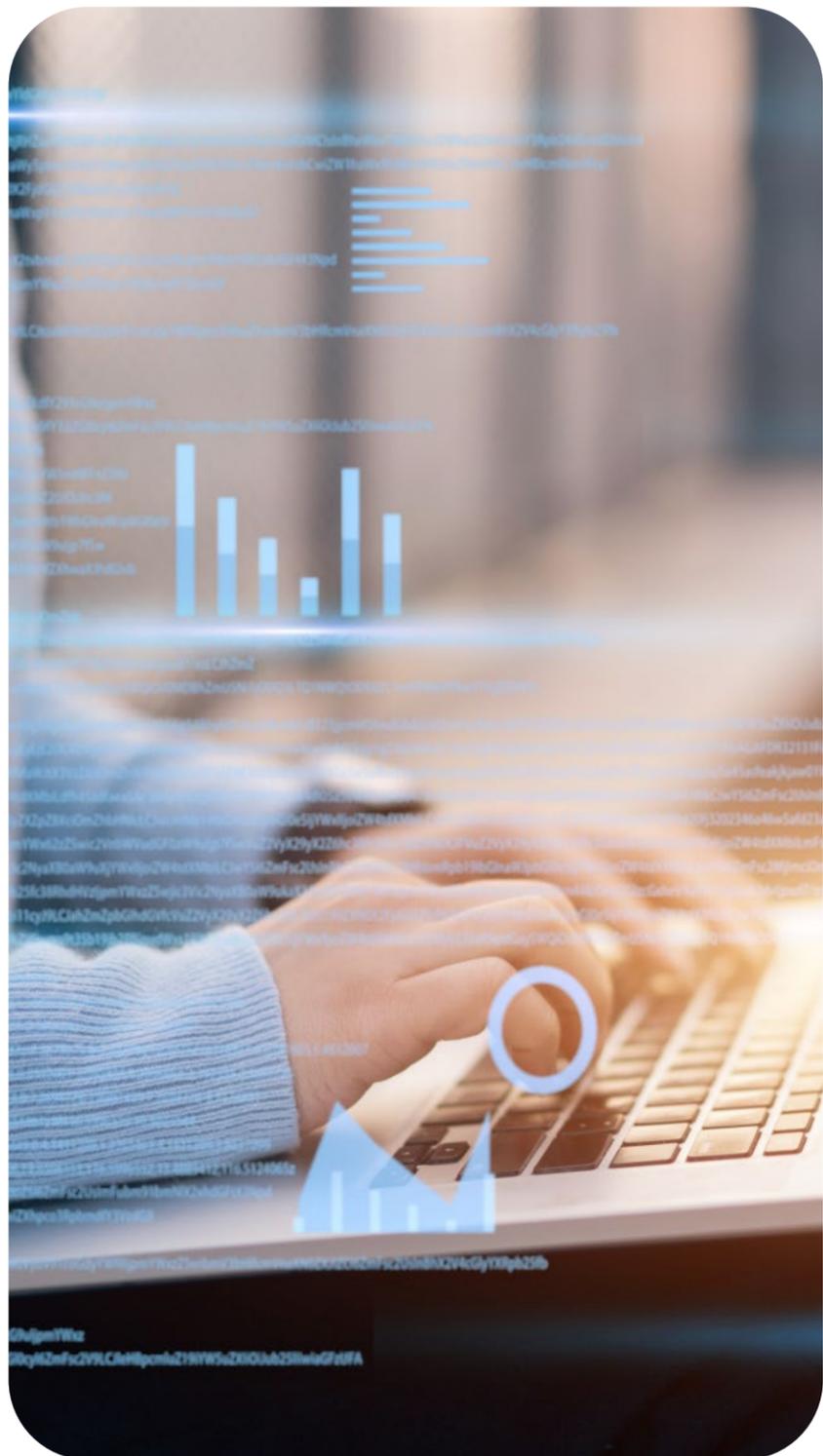
考核与薪酬

本行建立科学的绩效考核指标体系，将绩效考核指标层层分解并落实到具体部门和岗位，并将其作为发放绩效薪酬的依据。同时，本行定期组织开展员工考评工作，对考评对象当年履职过程和结果进行综合考核评价，在发挥考核激励作用的同时，确保人才评估的全面、客观、公正。

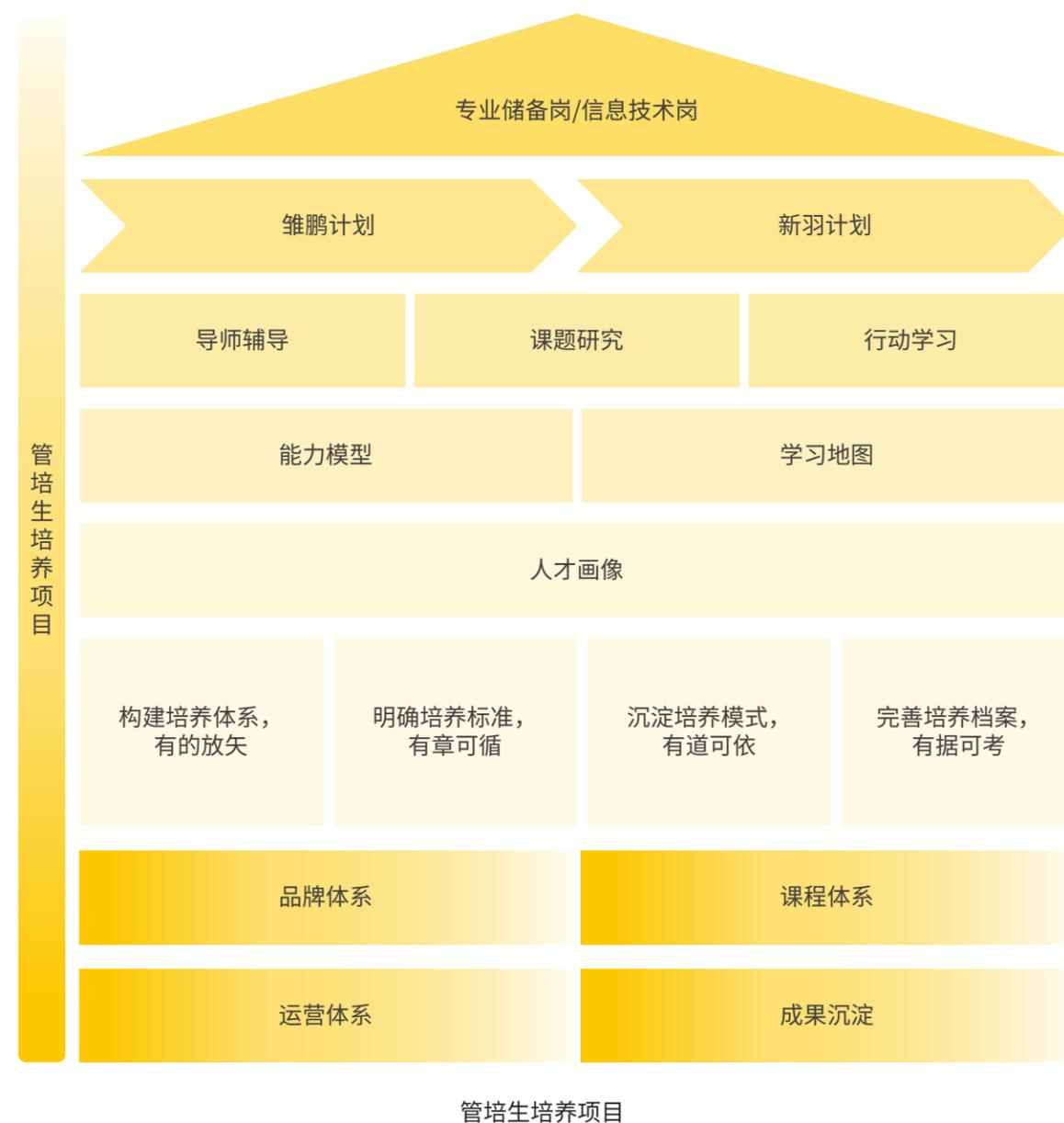
本行秉持“公平公正、男女平等、同工同酬”原则，不断完善薪酬管理体系，制定《员工薪酬基本制度》，通过提供具有市场竞争力的薪酬待遇，实现人才吸引、留用及发展，促进劳动关系的和谐稳定。

员工培训

本行不断建立健全员工培训体系，制定《培训管理办法》，规范培训工作管理，明确培训工作要求及实施路径。本行全面开展岗位赋能轮训，并分批次、多层次落地管培生、人才库、领航班及护航班等人才培养项目，搭建以岗位学习地图为基础的课程体系框架，让员工不断积累和沉淀经验，陪伴员工职业生涯全周期成长。此外，本行持续规范内训师及导师培养认证，为培训体系建设保驾护航。2023年，本行开展线上、线下培训324场，共计43,731人次参与。



本行针对专业储备岗和信息技术岗员工，开展管培生培养项目，通过导师辅导、课题研究、行动学习及IDP等多种形式对管培生进行培养，旨在帮助员工适应工作环境，快速成长为业务骨干。



新员工管培计划

面向2023年新入职员工开展雏鹏计划。通过在岗培养、建立新员工导师辅导机制等方式，帮助新员工快速实现企业融入和岗位适应。

对2020-2022年入职的员工，开展为期6个月的新羽计划训练营，进一步提升管培生岗位胜任力及综合职业素养。

人才库培训

面向初级人才库员工开展首期培养项目，培训内容涵盖角色认知、定目标、管业务、建团队、传文化5个专题。

领航/护航班培训

面向总行部门及经营单位管理人员，分批次开展领航班和护航班培训项目，课程内容涵盖企业文化、数字化、统筹规划、梯队建设能力、主动协作、发展人能力等。



员工健康关怀

本行高度关注员工安全与健康，为其提供健康、舒适和愉悦的工作环境，并组织丰富多样的文体活动，鼓励员工培养各类兴趣爱好，提倡工作与生活平衡，着力提升员工工作幸福感和归属感。

健康与安全

本行引导员工劳逸结合、提高健康意识，定期组织员工进行体检，开展幸福心理健康讲座，为员工打造健康安全的工作环境。

心理健康讲座

2023年，本行举办3期幸福心理健康讲座，邀请清华大学、北京大学讲师为员工介绍幸福概述、积极情绪与积极关系等内容，帮助员工疏解心理压力，提升工作幸福感。



心理健康讲座

安全演练与宣贯

为提升员工的安全意识，本行定期开展消防安全隐患与重大事故隐患专项排查，组织“安全生产月”“防灾减灾宣传”“消防宣传月”等安全教育学习及宣传活动，旨在加强员工安全意识，构建安全工作环境。2023年，本行开展防爆演练76次、消防演练77次，累计参与超9,000人次。



消防安全培训

关怀与福利

本行为员工提供良好的福利待遇，除为员工提供“五险一金”等法定福利外，还为员工购买商业保险，提供企业年金计划、单位周转房、伙食补贴、生日及节日礼金等；为女性员工提供生育保险、育儿假与护理假等福利，增强员工的归属感和忠诚度；持续优化提升员工宿舍环境，对单身公寓配备充足的家私电器，提高员工幸福感。同时，为丰富员工业余生活，本行定期组织太极、舞蹈、搏击等课程，开展和参与乒乓球、羽毛球、篮球、足球等文体活动，帮助员工放松身心、强身健体，进一步提高其工作积极性和创造力。



2023年职工乒乓球比赛



在“党建杯”羽毛球邀请赛连续三连夺冠

推进民主沟通

本行充分尊重宪法和法律赋予员工的民主权利和言论自由，搭建员工沟通与反馈渠道，鼓励员工民主管理，保障员工权益。本行持续完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，积极推动集体协商机制，畅通员工权益通道。2023年，本行召开职工代表大会1次，审议《集体合同》等6项议题，切实维护员工合法权益，保持劳动关系和谐稳定。

此外，为更深入地了解员工的需求和期望，本行构建员工与总行管理者的直达式沟通渠道，认真倾听员工心声，切实帮助其解决工作和生活中的实际问题。

社会关键绩效数据表

类别	指标	单位	2023年
员工雇佣	员工总数	人	4,150
	男性员工人数	人	2,198
	女性员工人数	人	1,952
	30岁以下员工人数	人	1,748
	30-50岁员工人数	人	1,924
	50岁以上员工人数	人	478
员工培训	员工培训人次	人次	43,731
	员工培训覆盖率	%	100
	员工每年人均接受培训时长	小时	48
员工保障	劳动合同签订率 ¹⁸	%	100
	社会保险覆盖率	%	100
	工会建会率	%	100
客户服务	消费者教育年度累计活动次数	次	802
	消费者教育受众人次	万人次	1,636
	客户投诉解决率	%	100
服务渠道建设	个人手机银行签约户数	万户	571.70
	社区银行数量	个	213
供应商	供应商总数	家	280
	供应商审查覆盖率	%	100

¹⁸ 统计口径为全行正式员工。

06

感恩回报 反哺社会

本行在坚持服务实体经济的同时，积极回馈社区发展，将社会责任实践延伸至教育、文体、“三农”、环保等领域，以实际行动彰显本土银行的社会责任与担当，为创造更美好和谐的社会贡献力量。

慈善共筑未来

回馈社区发展

助力新农建设

慈善共筑未来

2013年，本行在深圳市慈善会下成立深圳农商银行慈善基金（以下简称“慈善基金”）。该慈善基金以助学助医、助残济困、公益环保、关爱社会、奉献爱心为宗旨，致力于弘扬扶弱济贫、扶危救急、共襄公益、服务社会的优良美德。慈善基金的原始金额为1,000万元，全部来源于本行捐赠。2022年，本行追加捐赠2,000万元。

案例：“助学温暖行”活动薪火相传

助力教育就是奉献未来。2014年，慈善基金启动“深圳农商银行·助学温暖行”助学计划。该助学计划以长效机制资助困难学子实现人生理想，致力于帮助家庭有困难的年轻大学生完成学业，踏入社会成为国之栋梁。至2023年该助学计划已持续开展10年，累计资助学子909名次，资助金额共计456.5万元，充分体现本行对教育事业和社会公益的坚定支持。

案例：“书香计划”照亮乡村教育之路

“书香计划”项目是依托慈善基金发起的一项慈善活动，自2016年开展以来，累计共向19所小学捐赠价值超40万元的物资，为学生们创造良好的阅读环境，满足他们对知识的渴望。

2023年，“书香计划”再次出发，分别向广西宜州区刘三姐镇良村小学、灵川县潭下镇枣木小学、扶绥县吉阳小学、梧州市古凤小学捐赠2,500余册图书，270个书包文具，450件体育器材，并帮设“书香图书室”4家，让学生沉浸在知识海洋。



“书香计划”爱心图书捐赠

回馈社区发展

本行持续践行扎根社区、服务社区的使命担当，积极履行社会责任，关注社区学子成长，助力学子筑梦远航；积极响应深圳建设国际著名体育城市、国家体育消费试点城市等发展战略，以金融力量支持深圳文化体育事业高质量发展，努力回馈社区，为实现人民对美好生活的向往增添健康活力。

本行扎根社区70余年，积极跟进社区发展动态和需求。“学子俱乐部”作为本行“植根社区”的最美样本之一，秉持助力社区学子更优发展的理念，向新生代传递阳光、健康的价值观，助力培养学子的创造力、社会责任感。

案例：“学子俱乐部”护航学子载梦扬帆

以“聚焦社区教育提升”为出发点，本行持续为社区学子举办“学子俱乐部”活动，关注学子成长，倾听学子心声，助力学子筑梦远航。该活动已持续举办十余年，见证了一批又一批优秀学子载梦起航。2023年，共有1,410名学子参加了总行与支行学子俱乐部专场活动，通过精彩纷呈的金融课程、妙趣横生的分享交流、寓教于乐的职场体验，为学子提供宝贵知识和经验，帮助他们树立远大理想，为社会传递更多正向价值。



2023年“学子俱乐部”总行“职”体验活动

本行积极举办各类社区体育赛事，如2023年“农商银行杯”社区篮球赛、2023农商银行本地杯社区足球赛等。社区赛事汇聚了来自各个街道的本土社区队伍，不仅丰富了群众的文体生活，还充分展现了新时代深圳社区居民健康向上的精神风貌。

本行积极支持本土文体事业发展，参与各类大型文体赛事，鼓励市民更多投身于健康文体活动，提升群众体育运动和文化生活的质量。通过此类活动，本行致力于促进社区和谐发展，为社区居民创造更加美好的生活环境。

案例：举办2023年“农商银行杯”社区篮球赛

2023年7-9月，本行举办2023年“农商银行杯”社区篮球赛，来自深圳各社区162支股份公司球队、近2,300名深圳本地原居民，以积极拼搏的竞技精神传承社区荣光。本届赛事将本土文化、社区民生与体育运动相链接，并通过举办深黔联谊赛等形式，传承本土特色文化，加强区域文化交流。



2023年“农商银行杯”社区篮球赛

案例：穿越山海，与宝安马拉松一起热力开跑

2023年3月19日，深圳宝安马拉松在宝安海滨广场鸣枪开跑，赛事规模1.8万人。作为本土金融企业，本行以赛事首席合作伙伴的角色，大力支持当地重大体育赛事的发展。为贴心服务赛事，本行专门发布马拉松主题专项金融产品，并组织员工、客户积极投入、深度参与，将相关特色金融服务带到现场，让本土金融力量助力陪伴各位跑友“跑”出活力、赛出风采。



深圳宝安马拉松赛事活动现场

案例：举办2023年农商银行本地杯社区足球赛

2023年11月，本行首次举办本地杯社区足球赛，吸引了来自122个深圳社区的52支球队参赛。本届赛事历时两月余，共组织112场赛事，吸引社区居民热情观看。赛事期间，球员的热血拼搏、社区文化的展现，让“文化+体育”成为本次赛事的独特之处。赛事在丰富群众文体生活、促进社区体育交流的同时，为深圳社区之间搭建起增进交流、促进友谊的优质平台。



2023年农商银行本地杯社区足球赛

案例：2023年粤港澳大湾区茅洲河龙舟赛开赛

2023年5月28日，2023年粤港澳大湾区茅洲河龙舟赛在深圳市宝安区燕罗街道茅洲河段举行，比赛吸引来自粤港澳大湾区的24支队伍参赛。本行积极支持本土文体事业发展，第三次参与赛事的举办，提供车辆接送、驿站补给、医护医疗、观赛帐篷等赞助支持，助力中华传统文化的传承与弘扬。



2023年粤港澳大湾区（深圳·宝安）茅洲河龙舟赛

助力新农建设

乡村全面振兴是实现农民农村共同富裕的必由之路。本行通过农资捐赠、养殖教育、以买带帮等形式推动农村产业发展，持续助力乡村振兴。

案例：“深桂心连心”赋能乡村振兴

为助力乡村振兴，持续巩固和拓展脱贫攻坚成果，2023年本行在广西地区继续开展“深桂心连心”精准帮扶项目。该项目主要聚焦产业扶贫，通过开展各种形式的农资捐赠、养殖教育及农产品回购等帮扶活动，激发群众的内生动力，带动乡村产业发展。“深桂心连心”活动自2017年开展以来，已累计帮扶2,649名农户，资助金额超170万元，以金融力量助力乡村发展。



为新利村等捐赠物资

案例：“爱心帮扶，共同富裕”特色农产品采购

本行积极参与消费帮扶工作，鼓励各级工会及员工帮销农副产品，通过以购代捐、以买代帮的方式，集中从广西地区采购特色农产品，打通农产品走向市场的“最后一米”。2023年，本行“爱心帮扶，共同富裕”活动采购了香菇、竹荪、黑豆、黄豆等特色农产品，合计采购金额31.95万元，帮助广西地区优质农产品卖得出、卖得快、卖得好，持续推动当地特色产业发展，助力农民群众增收致富。



“爱心帮扶，共同富裕”物资采购

附录

全球报告倡议组织GRI标准索引

GRI标准	披露项	在报告中的位置
一般披露		
	2-1 组织详细情况	关于本报告
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于我们
	2-7 员工	以人为本, 包容共享-广纳优秀人才 社会关键绩效数据表
	2-9 管治架构和组成	奋力争先, 稳健经营-完善公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	奋力争先, 稳健经营-完善公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	奋力争先, 稳健经营-完善公司治理
GRI 2: 一般披露 2021	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理-可持续发展管理架构
	2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展管理-利益相关方沟通
	2-17 最高管治机构的共同知识	可持续发展管理-可持续发展管理架构
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管理-可持续发展管理架构
	2-19 薪酬政策	以人为本, 包容共享-畅通职业发展
	2-20 确定薪酬的程序	以人为本, 包容共享-畅通职业发展
	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理-可持续发展管理架构
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理-利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	以人为本, 包容共享-推进民主沟通
实质性议题		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展管理-重要性议题评估
	3-2 实质性议题清单	可持续发展管理-重要性议题评估

GRI标准	披露项	在报告中的位置
经济绩效		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	关于我们
	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于我们-公司概况
GRI 201: 经济绩效 2016	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色发展, 价值共生-发展绿色金融
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	以人为本, 包容共享-畅通职业发展 以人为本, 包容共享-员工健康关怀
间接经济影响		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	金融活水, 服务实体 绿色发展, 价值共生-发展绿色金融 感恩回报, 反哺社会
	203-2 重大间接经济影响	
采购实践		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	奋力争先, 稳健经营-完善责任采购
反腐败		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	奋力争先, 稳健经营-加强合规内控
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	奋力争先, 稳健经营-加强合规内控
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	奋力争先, 稳健经营-加强合规内控
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	奋力争先, 稳健经营-加强合规内控
能源		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
	302-1 组织内部的能源消耗量	环境关键绩效数据表
GRI 302: 能源 2016	302-2 组织外部的能源消耗量	环境关键绩效数据表
	302-3 能源强度	环境关键绩效数据表

GRI标准	披露项	在报告中的位置
	302-4 减少能源消耗量	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
	302-5 降低产品和服务的能源需求	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
水资源与污水		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
GRI 303: 水资源与污水 2018	303-5 耗水	环境关键绩效数据表
排放		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴1) 温室气体排放	环境关键绩效数据表
	305-2 能源间接 (范畴2) 温室气体排放	环境关键绩效数据表
	305-3 其他间接 (范畴3) 温室气体排放	环境关键绩效数据表
	305-4 温室气体排放强度	环境关键绩效数据表
	305-5 温室气体减排量	环境关键绩效数据表
	305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	环境关键绩效数据表
废弃物		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	绿色发展, 价值共生-践行绿色运营
GRI 306: 废弃物 2020	306-3 产生的废弃物	环境关键绩效数据表
	306-5 进入处置的废弃物	环境关键绩效数据表
雇佣		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 包容共享

GRI标准	披露项	在报告中的位置
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	以人为本, 包容共享-广纳优秀人才
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	以人为本, 包容共享-畅通职业发展的福利 以人为本, 包容共享-员工健康关怀
	401-3 育儿假	以人为本, 包容共享-员工健康关怀
职业健康与安全		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 包容共享-员工健康关怀
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	以人为本, 包容共享-员工健康关怀
	403-5 工作者职业健康安全培训	以人为本, 包容共享-员工健康关怀
	403-6 促进工作者健康	以人为本, 包容共享-员工健康关怀
	403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	以人为本, 包容共享-员工健康关怀
培训与教育		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 包容共享-畅通职业发展
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	社会关键绩效数据表
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	以人为本, 包容共享-畅通职业发展
多元化与平等机会		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	奋力争先, 稳健经营-完善公司治理 以人为本, 包容共享-广纳优秀人才
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	奋力争先, 稳健经营-完善公司治理 以人为本, 包容共享-广纳优秀人才

GRI标准	披露项	在报告中的位置
反歧视		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 包容共享-广纳优秀人才
结社自由与集体谈判		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	以人为本, 包容共享-推进民主沟通
当地社区		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	感恩回报, 反哺社会
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	感恩回报, 反哺社会
营销与标识		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	客户至上, 初心不改-保障客户权益
客户隐私		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	客户至上, 初心不改-增强数据安全与隐私保护

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读本报告。为了进一步提升本行可持续发展管理和实践工作，我们非常重视并期望聆听您的宝贵意见和建议。

1. 对于本行来说，您所属的利益相关方类别是？

政府及监管机构 股东与投资者 合作伙伴 客户与消费者 员工 社区与公众

2. 您对本报告的总体评价是？

好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理 (ESG) 信息质量如何？

高 较高 一般 较差 差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的可读性如何？

好 较好 一般 较差 差

6. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

衷心感谢您对本行的关心和支持！

姓名：_____ 联系电话：_____ 电子邮件：_____

您可以通过电话或其他方式联系我们：

 联系电话：4001961200

 邮寄地址：深圳市宝安区海秀路2028号农商银行大厦

 邮编：518101