

# 湖南银行 2024 年度社会责任报告

2024 年，本行坚定践行金融工作的政治性、人民性，坚持稳中求进的工作总基调，锚定“三高四新”美好蓝图，聚焦做好“五篇大文章”，始终秉承“为客户创造价值，为员工创造未来，为政府创造收益，为社会创造财富”的发展宗旨，坚持“服务湖南大局，服务实体经济，服务城乡居民”的经营理念，以党的建设为统领扎实推进全行可持续、高质量发展。

## 一、夯实根基，实现稳健经营

**(一) 强化党建引领，优化公司治理。一是持续深化推进党建工作。**始终把政治建设摆在首位，将党委会研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题的前置程序，压紧压实“两个责任”，扎实开展主题教育和党纪学习，坚持“第一议题”制度，持续完善主体责任清单、党委会议事规则、干部选拔等重要制度，深入落实民主集中制和“三重一大”决策制度，抓好党风廉政建设，把党的全面领导深度融入公司治理，进一步实现制度化、规范化和程序化。**二是持续完善公司治理。**建立董事意见建议落实闭环管理机制，进一步强化董事意见落实，提升治理效能，完成董事补选改选。成立战略执行组织机构，加强战略引导和推动工作。全面完成收购并表管理的附属子公司湘乡市村镇银行股份有限公司设立分支机构的相关工作。组织开展 2023 年度公司治理评估。**三是持续强化风险内控管理。**不断完善全面风险管理体系，

制定《湖南银行全面风险管理体系建设规划（2024-2028 年）》，加大对房地产、政务类、省外异地授信等重点领域集中度风险管控，“一户一策”化解风险。紧盯“两率”贷款指标，不良贷款率、逾期率保持在合理水平。有序推进智能风控建设，不断提升风险识别、预警、监测和分析等综合风险管理能力。建立健全内控管理体系，明确内控管理职责，加强授权管理和制度建设，“立改废并”制度 184 项。强抓案防和操作风险管理，聚焦重点领域的审计审查。

**（二）深耕主业发展，强化经营成效。**一是业务规模加速增长。2024 年末资产、负债、存款、贷款分别较年初增长 12.37%、12.78%、8.81% 和 10.53%，存贷款增速均高于全省银行业平均水平，市场占比稳步提高。二是业务结构不断优化。对公存款总量和新增额均排名全省第三，其中零售存款 1501 亿元，占比提升 2.65 个百分点（不含非银）。产业金融在对公信用占比提升 4.69 个百分点。获得非金融债融资主承销商重要资质，业务范围进一步拓宽。三是盈利水平保持稳定。利差管控成效突出，持续压降高息存款，对公存款、零售存款平均成本较年初分别下降 13BP、16BP，经营效益保持合理增长。

**（三）提升公司价值，维护股东合法权益。**一是积极回报股东。2024 年末每股净资产达 4.52 元，增长 8.39%，年内派发现金红利 7.75 亿元。二是加强投资者服务管理。加强与股东的沟

通，及时完成2023年度主要股东（大股东）履职履约评估、股权变更、转让、问询、查询等工作。按照监管要求规范和优化股权质押、解押，股权受让资格审核等流程。**三是持续做好信息披露。**严格按照监管要求和制度规定，高质量完成年度报告、季度报告、半年度报告以及临时公告等33项信息的编制和披露工作，充分保障股东知情权。

## 二、扎根实体，担当金融使命

**（一）认真践行省级法人银行使命。****一是精准施策减费让利。**全年对公贷款、政府融资平台、普惠小微和消费贷款利率分别下降36bp、50bp、15bp、97bp，全年减少企业息费8.36亿元。**二是积极履行纳税义务。**全年纳税24亿元，排名继续保持全省前十。**三是坚持依法合规经营。**遵守法律法规和公司章程，履行自律公约，遵守反不正当竞争公约、反商业贿赂公约及银行业从业人员行为准则等行业规则，维护银行业良好的市场竞争秩序。

**（二）全力助推三湘经济发展。****一是积极发挥省属金融国企作用。**深入贯彻中央和省委省政府决策部署，围绕地方政府重点工作，制定了《湖南银行服务“八大行动”工作方案》《湖南银行产业金融推动方案（2024年）》等一系列政策措施，深耕本土经济发展。**二是着力支持重点领域发展。**扎实做好金融“五篇文章”，聚焦湖南省“重点产业倍增计划”，进一步加强“4×4”现代化产业体系研究能力，推出创新产品超20余款，制造业、绿色金融、战略性新兴产业、供应链金融等重点领域贷款投

放增速分别为 32%、62%、36% 和 22%。积极对接我省 13 个重点产业链群，组建新能源、生物医药、现代石化 3 个产业敏捷专班，出台授信营销指引，优化服务模式，产业金融用信敞口余额 1568 亿元，新增 278 亿元。上线供应链金融系统，持续推动供应链金融产品数字化、线上化建设，发行金融债券 135 亿元。**三是持续加大消费金融投入。**聚焦居民住房、购车、旅游等重点领域的金融需求，利用大数据、云计算、人工智能等技术，进一步发展线上消费金融产品和服务，推出“湘银闪贷”“湘银房抵贷”等产品，消费金融自营类贷款增长 11.5%。

**(三) 大力发展普惠金融业务。**一是深耕普惠金融，助力小微企业成长。加大“潇湘财银贷”“知识价值信用贷款”等推广力度，积极引入人民银行支小再贷款、政策性银行转贷款、小微金融债等各类低成本资金，大大降低企业融资成本。2024 年末，全行小微贷款余额 822.32 亿元，较年初增长 75.75 亿元，加权平均利率 4.56%。二是聚焦乡村振兴，服务“三农”发展。加大与省粮食局的合作，成为“湖南省粮食收购贷款信用保证基金”三家合作银行之一，投放全省首笔粮食收购贷款，总投放量居三家合作银行首位。以“惠农贷”为抓手大力推进农村普惠金融，开展农业产业链金融服务。三是加强服务对接，积极拓宽服务边界。开展“千企万户大走访”、“一起益企”、创意短视频大赛等各类专项活动，加强与工信厅等平台多元化合作，打通“银政直联”系统，通过“湘信贷”平台完成小微企业融资订单 830 余

笔，放款 36.7 亿元。

### 三、保障权益，做好客户服务

**(一) 全力保障消费者合法权益。**一是持续抓好消费者权益保护工作。将消费者权益保护工作纳入公司治理和经营发展战略中，召开董事会风险管理与消费者权益保护委员会会议，听取并审议消费者权益保护工作事项、研究年度金融消费者权益保护工作相关审计报告等工作。二是筑牢个人信息安全防线。进一步加强产品和服务审查、营销宣传、个人信息保护等工作机制的建设，完善征信系统功能，扎实推进互联网渠道应用系统的安全监测与排查和个人金融信息保护专项检查，防止客户金融信息泄露或非法使用。三是强化投诉反诈处理。加强消保投诉管理，聚焦投诉集中问题，完善投诉处理机制，组织开展投诉专项治理活动，全年受理消费者投诉 1284 笔，主要涉及个贷业务及信用卡业务等方面，主要分布在业务量较为集中的长沙地区，未发生重大消费者投诉及舆情风险，投诉办结率 100%。持续加强反电诈工作，针对不同客群，分类开展防诈风险提示，通过 RPA 机器人自动劝阻受害客户 4728 人。

**(二)全面提升客户服务效能。**一是线下网点智能优化提质。推广智能设备 397 台，新增及优化智能设备业务功能 125 项，业务受理总量 379.4 万笔，分流率 90.76%，同比提升 5.03%。二是线上银行创新优化提质。持续打造好用、易用、安全的线上银行客户体验，新增和优化电子渠道产品服务超 160 项。三是网点服

**务流程优化提质。**荣获 2024 年金融科技大会“现代化银行营业网点服务认证示范机构”。持续优化网点对公开户、个人尽职调查电子化等流程，进一步提升服务效率和客户体验。

**(三) 全心提升星级服务品质。**一是提升客户服务环境。开设绿色通道、涉外服务窗口，构建“温度、专业、灵敏”的服务团队，切实提升特殊客户群体、外籍来华人员、老年人客户的服 务水平。其中，长沙分行营业部、衡阳分行营业部分别被评选为 2024 年湖南省老年人支付服务示范网点。二是畅通客户沟通渠道。持续开展“倾听客户的声音”、“服务听您言”等活动，听取客户意见建议 160 笔，采纳数量 78 笔。三是聚力社区民生服务。与湖南广播电视台爱晚频道共同策划主办“湖南银行杯·快乐社区 365 全省社区歌唱大赛”16 场，与政府主管部门、养老机构、社区等合作共创“养老社区”、“老年食堂”112 家，深入基层社区提供金融及非金融服务。

#### **四、回馈社会，传递正向能量**

**(一) 开展精准帮扶。**一是全力支持帮扶项目。支持养殖基地建设、人居环境提质改造、干塘维修清淤、村镇道路硬化等地方帮扶项目 82 个，投入帮扶资金 449.4 万元。二是积极开展驻村帮扶。组织对口帮扶村镇 67 个，派出驻村队员 40 人次，购买和帮销农副产品 114 万元，引进无偿帮扶资金 280 万元。三是扎实做好防返贫监测。制定有效排查机制，定期开展入户走访，同步推进环境卫生整治、房屋安全鉴定、外出务工人员台账更新、

“防汛抗旱”及“防汛避险”等工作，多举措织牢织密防返贫动态监测网。

(二) 投身志愿服务。一是举办 2024 年“大爱筑绿城，低碳我先行”环保公益活动，为被“冻伤”的岳麓山景区种植 100 余株树苗。该活动已连续开展 10 年，志愿者总数超过一万人次，累计植绿面积 140 余亩，植苗一万余株。二是在长沙市第三社会福利院梅花分院开展“四季同行 雷锋家乡学雷锋”志愿服务活动，捐助衣物、食品、日用品等爱心生活物资 10 余箱。三是积极参与新时代湖南希望工程“强体行动”公益项目，开展“一对一”爱心助学活动、驻村帮扶地升学座谈会等公益项目，捐资 11.5 万元。

(三) 开展投教活动。一是开展常态化宣传教育。全年开展 3.15 消费者权益保护、金融知识万里行、金融知识宣传月等大型宣传活动 1321 次，宣传受众 75.37 万人。二是开展特色化宣传教育。组织开展“一村一机构”金融教育工作，培养并建立与对口村常住人口相适应的宣传队伍，开展各类宣传活动 206 次，成功挂牌湖南省农村金融教育示范村 106 家。三是开展创新化宣传教育。持续联系媒体开展宣教推广，相关活动多次获央视新闻正直播、新湖南、红网、湖南都市、湖南经视等媒体报道。开展爱心送考、“湖南银行杯”第十一届湖南省青年创青春大赛、株洲“厂 BA”等特色系列活动，多渠道、立体化、全方位的开展金融知识宣传。

## 五、发展绿色金融，推进低碳转型

(一) 持续发展推进绿色金融。一是持续推进环境信息披露工作。积极开展环境信息披露工作，全面梳理自身绿色金融工作情况，以披露促提升，不断优化自身绿色金融发展体系，本年度完成对造纸行业压力测试。二是全面深化绿色金融实践。对重点产业金融客户、绿色信贷标准客户等一系列优质客户给予利率优惠政策。持续丰富产品体系，陆续推出“绿色碳权贷”、“绿色节能贷”等专属产品，支持企业差异化的融资需求，逐步降低本行融资业务的碳排放强度。持续发行绿色债券 105 亿元，其中，2024 年成功发行 35 亿元 3 年期绿色金融债券。成功获得非金融企业债务融资工具一般主承销商资质，填补了我行在标准化债券领域主承销资质空白。2024 年末，绿色信贷余额 321.5 亿元，增幅 62.77%。三是加大碳减排支持工具推广力度。2024 年申请碳减排资金 2.01 亿元支持清洁能源项目建设，有力地推动了碳减排支持工具在湖南地区的推广运用。

(二) 持续加强低碳节能管理。一是持续推进无纸化办公。大力推广线上办公，持续优化 OA 系统、人力资源、E 讯通等办公系统，积极倡导柜面业务无纸化运营，新建印章管理系统，有效降低纸质单据和打印耗材的消耗。二是加强办公能耗管理。努力降低水、电、气、油等能耗，加强公务用车精细化管理，减少碳排放，全行办公运营活动年度用电量和总碳排放量逐年下降。三是倡导低碳绿色生活。组织全行员工参加“低碳先锋官”闯关

健走活动，通过绿色徒步、闯关打卡、学习低碳生活知识等活动环节，积极宣传绿色生活方式。

## 六、关爱员工，凝聚发展合力

**(一) 注重权益保障。**一是规范劳动用工。完成年度劳动合同续签工作，做好员工行员等级年度调整，以及全行人员年度费用预算安排和管理。二是注重员工建言。推动完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，完成职工董事和工会主席选举。召开5次职工代表会议，审核事关员工切身利益的规章制度10项，切实落实员工的知情权、参与权和建议权。三是倾听员工心声。建立智慧工会线上系统，设立“主席邮箱”“主席接待日”“职代会提案”“会员大会提案”“为员工办实事”等意见建议征集窗口，主动回应并解决员工的诉求和困难。

**(二) 注重职业发展。**一是推进培训体系建设。进一步健全标准化培训体系，制定发布年度培训计划，组织开展“时政前沿”系列主题培训，开拓全行视野。持续优化内训体系，聘请总行多名中层干部、部室主任为导师，辅导优化60多门课程及案例。组织全行1035名客户经理进行分层分级线上培训。二是完善员工培养计划。组织完成2024年“朝晖计划”校招生培训，明晰职业发展路径。持续推进专业序列后续教育与日常测试、年度综合考试等常态化培训，进一步提升专业序列队伍专业化水平。三是畅通员工发展路径。建立通用类、管理类、专业类三通道发展路径，可实现纵向晋升和横向转换，让员工职业发展路径更加多

元、自主、清晰。组织完成总行遴选、内部选拔等工作，进一步促进人员流动，充实干部队伍力量。

**(三) 注重员工关爱。**一是健全福利保障。开展了 2024 年元旦、新春和“七一”送温暖慰问活动，慰问、帮扶困难职工群众 250 人。增强全行职工防病治病能力，购买中医现场诊疗服务，现场问诊 49 次；采购员工心理健康关爱服务项目，组织“以爱护心”专属心理健康咨询。二是丰富业余生活。持续组织全行员工开展第九届健步行、第六届摄影作品展、第三届球类运动会、2024 年新春文艺汇演等活动；带队参加上级工会和各系统组织的文体活动比赛，荣获佳绩；持续为员工搭建篮球、摄影、读书等文体兴趣小组 20 多个，员工归属感和凝聚力日益增强。