

湖南银行 2025 年度社会责任报告

2025 年，本行始终坚守金融为民初心，牢记省级法人银行使命，坚持“稳中求进”的工作总基调，锚定湖南“三高四新”战略定位和使命任务，持续对标监管要求与社会期待，在党建引领、公司治理、服务实体、普惠金融、绿色发展、消费者权益保护、风险合规、社会公益、员工关怀等领域较好地履行了社会责任，以更坚定的责任担当、更务实的金融行动，奋力推动可持续高质量发展。

一、党建领航强根基 治理完善筑保障

本行始终坚持党的领导、党的建设、高质量发展一体推进，以党建引领高质量发展，认真履行社会责任，构建权责清晰、运行高效、合规稳健的现代金融企业治理体系。

（一）深化党建引领。一是始终坚持把党的政治建设摆在首位，坚决拥护“两个确立”，做到“两个维护”，严格执行“三重一大”决策制度与民主集中制，坚持第一议题制度，高质量开展党委理论中心组学习研讨。二是严格落实“双向进入、交叉任职”领导体制，健全干部选育管用全链条机制，公平、公开、公正选人用人，完成总行和机关“两委”换届，完善党建考核办法，加强工会、群团建设，队伍结构与组织功能持续优化。三是从严管党治党，扎实开展中央八项规定精神学习教育，一体推进“学、查、改”。加强对“一把手”和领导班子的监督，扎实开展专项整治与排查，将“四

种形态”贯穿于监督执纪问责全过程，政治生态持续净化。

（二）优化公司治理。一是依法依规完成监事会撤销工作，修订公司章程及配套议事规则，平稳推进董事会审计委员会承接监事会职权，公司治理机制规范高效。二是组织公司治理规范运行，切实履行董事会在发展规划、绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、社会责任履行等方面的职责。三是积极回报股东，2025年，每股净资产达4.68元，年内派发现金红利7.75亿元。加强股权管理，强化股东股权穿透管理，规范股东行为，保障中小股东合法权益。坚持规范信息披露，确保真实、准确、完整。

二、聚焦主责主业 赋能实体经济

本行坚守金融服务实体经济本源，加大资源倾斜、创新产品服务、提升服务质效，全年缴纳各项税款25.53亿元，纳税稳居全省前十，累计减费让利7.88亿元，以金融活水精准浇灌湖湘大地。

（一）支持地方建设。一是紧紧围绕全省战略布局，聚焦做好“五篇大文章”，深入开展“百县千企万户”大走访，围绕全省“4×4”现代化产业体系、13条重点产业链持续推进产业金融转型。全行信用总量增长6%，“三高四新”领域投放超600亿元，产业金融用信占对公用信比例59.26%。二是大力支持绿色金融、战略性新兴产业、科技型企业、“专精特新”等重点领域发展。深耕科技金融，成立行业研究中心，科技金融被人行评为“优秀”等次。三是着力支持新能

源建设、水电气民生工程、生态环境治理、湘江科学城等重大项目建设，提供融资超 400 亿元。支持湖南自贸区建设，推出五大重点金融产品，面向自贸区内的先进制造业、创新科技类企业及外贸综合服务平台精准提供综合金融服务，助力企业跨境融资。

（二）深耕普惠金融。一是加强产品创新，打造“科创贷”“大学生创业贷”等优质产品，优化“湘企 e 贷”“湘商 e 贷”，构建新展业模式，积极响应小微企业需求。二是持续深化政银合作，运用“湘信贷”服务企业融资需求，推广“潇湘财银贷”“知识价值信用贷”，升级“政采 e 贷”，拓宽普惠服务渠道。三是落实小微融资协调机制，加强企业走访与系统建设，对接企业融资需求，普惠金融主要监管指标全面达标。

（三）服务“三农”经济。聚焦农业产业链，以“惠农担”“乡村振兴-产业贷”为主要抓手，定制特色行业金融方案，推进农村普惠金融服务。聚焦县域特色经济，实施“一县一策、一行一策”，创新推出“醴瓷贷”等产业贷新模式，激活县域经济。

（四）关注民生福祉。一是开展信用卡“活力嗨购”等惠民活动，上线二手房“带押过户”功能，针对湘银闪贷、按揭客户推出协商还款机制，满足居民合理消费需求。二是代销发行养老、普惠、绿色、数字、科技金融等主题财富产品，获评 2025 年第五届中国资产管理与财务管理行业“金

誉奖”之“最佳投资者教育成就机构”、“卓越银行财富品牌”、“卓越区域服务私人银行”、“卓越运营管理能力银行”，并在第二届“财联星引杯”金融教育年度评选活动中，获评“创新投教作品奖”。三是积极参与长沙各区县民政局“老年食堂”的建设，全力支持解决老年人“就餐难”问题。依托辖内 225 家网点，打造“银发金融安全课堂”、“方言课堂”，普及金融知识，守护百姓“钱袋子”。

三、发展绿色金融 助力“双碳”目标

本行践行“绿水青山就是金山银山”理念，构建绿色信贷、绿色产品、绿色运营三位一体发展体系，以金融力量助力美丽湖南建设。

（一）加大绿色金融供给。一是健全机制，成立绿色金融工作领导小组，统筹推进全行绿色金融相关工作，出台相关政策，加大对绿色信贷的支持力度。二是完善绿色产品体系，打造绿色碳权贷、节能贷、碳票贷等专属产品，支持企业低碳转型。强化绿色产业研究，加大对绿色食品加工、绿色建材、新能源等重点行业的研究分析与授信指引，为绿色产业发展提供精准金融支持。三是加大绿色信贷投放，大力推广碳减排支持工具，支持清洁能源项目建设，申请碳减排支持工具资金 2.97 亿元，在省内法人银行中排名前列。全年绿色信贷增速 19.56%，绿色金融被人行评为“优秀”等次，获得 2025 年度湖南省省级完善金融服务体系奖励——绿色银行奖励。

（二）践行绿色运营转型。一是深入推进数字化运营，持续加强线上银行建设，推广移动金融服务，荣获中金金融认证中心（CFCA）“手机银行飞跃成长先锋案例”奖。二是强化节能降耗管理，深化推行线上办公与柜面无纸化，落实办公及营业场所水电气节能管理，优化公务用车管理，规范网点节能设备材料使用。

四、守护消费者权益 提升服务品质

本行坚持以客户为中心，构建全流程、立体化、有温度的消费者权益保护体系，不断提升客户满意度与获得感。

（一）全方位优化服务体验。一是聚焦3·15消费者权益日、金融知识万里行、金融知识宣传周等重要节点开展集中宣教活动，同步运用官网、公众号、手机银行开展线上宣教，全年共开展消保服务宣传活动1032场，发放资料7.1万份，覆盖受众34.5万人。二是升级适老化与便民服务，设立爱心专属窗口、完善无障碍设施、开通老年人服务专线，为特殊客户提供上门服务。三是精简业务流程，优化个人电子尽调、子账户开立、挂失、销户等关键流程，高频业务办理时长大幅缩短。

（二）全链条保障客户权益。一是完善相关制度，强化个人信息全流程管理，规范产品营销与信息披露，推进纠纷多元化解。开展投诉专项治理行动，全年未发生重大投诉与舆情风险，投诉总量663笔，同比下降48%，投诉主要涉及个贷及银行卡业务等方面，主要集中在长沙地区。二是筑牢

反电诈防骗防线，通过 RPA 机器人自动劝阻受害客户，切实守护客户资金安全。三是建立客户来电数据分析反馈机制，升级 AI 智能语音导航，优化 9 大类自助流程，全面整合触客渠道，及时响应客户需求和投诉，实现客户服务“零距离”。

五、强化风险合规 筑牢安全底线

本行坚守合规经营、风险可控、稳健发展的底线，构建全面、全员、全程、全覆盖的风险管理与内控合规体系。

（一）深化合规建设。健全内控管理体系，持续完善各项制度，稳步优化操作风险工具，升级改造反洗钱信息系统，扎实推进反洗钱、案防、关联交易、数据治理、扫黑除恶等重点领域工作，荣获湖南省“安全生产和消防工作先进单位”称号。提升内审监督质效，高质量完成审计项目，内审质量获评 AAA 级，风险分类专项审计获全省内审一等奖。全力推进问题整改，到期整改率 100%。

（二）强化风险防控。一是有效增强全面风险管理，大力实施推进全面风险管理体系建设五年规划，出台年度风险偏好限额等政策，明确各类风险领域限额管控目标，完善经营主责任人制度，优化智能风控模型和内部评级体系。二是严密管控重点领域风险，制定信用风险攻坚方案，围绕房地产、教育、大额民营等重点行业开展摸排，加大对重点客户监测处置力度；开展专项风险化解攻坚，建立风险提示、预警通知和熔断机制，加强对普惠、消金重点产品的风险管控，多措并举保持资产质量平稳，有效控制新生不良。三是切实

加强资产质量管控，“两率”控制在风险偏好内，发展质量稳中趋优。

六、热心社会公益 传递金融温度

本行践行金融向善理念，积极投身乡村振兴和公益事业，以实际行动回馈社会。

（一）全力助力乡村振兴。全年支持地方帮扶项目 84 个，投入帮扶资金 451.4 万元，引进无偿帮扶资金 253.2 万元，帮销农副产品 266.5 万元。选优配强新一轮省派驻村帮扶工作队，全行派出驻村队员 54 人，开展技术培训 149 人次，持续帮扶 70 个村镇巩固脱贫攻坚成果。

（二）积极开展公益行动。一是持续开展与湖南省生态保护志愿服务联合会共同发起“大爱筑绿城”系列公益活动，该活动已连续开展 11 年，累计志愿者超过 1 万人次，植绿面积 140 余亩，植苗 1 万余株。二是积极组织青年员工与长沙市第三社会福利院梅花分院举办“拥抱绿色·与爱同行”公益活动，向福利院捐赠物资、认养爱心菜园、开展义卖帮扶。三是开展“书法名家送春联”、“AI 阅读之城”等公益活动，启动 2025 爱心送考公益活动暨关爱守护季·雷锋家乡学雷锋活动，通过发放爱心送考通行证、设立爱心加油站、开展志愿填报讲座，为高考学子保驾护航。

七、关爱员工成长 凝聚奋进力量

本行坚持以人为本，构建引才、育才、用才、留才全链条人才体系，打造有归属感、幸福感、成就感的金融家园。

（一）赋能职业发展。拓宽选才引才渠道，全面开展社会招聘、校园招聘，积极支持大学生就业，引进关键人才与业务骨干。畅通员工成长通道，强化人才交流机制，完善市场化考核分配机制。

（二）践行员工关爱。一是强化员工服务与健康保障，开展送温暖、送清凉慰问 296 人，走访慰问困难群众 68 人。举办中医问诊 49 场、心理健康咨询讲座 3 场，全方位守护员工身心健康。二是深化内部民主管理，保障员工知情权、参与权、监督权，推动员工与银行共同成长、共享发展成果。三是举办新春汇演、健步走、摄影大赛、球类运动会等文体活动，搭建文体兴趣平台。丰富员工文体活动，荣获省委金融工委和省直工会气排球赛比赛冠军，增强团队凝聚力。