

华融湘江银行 2021 年度社会责任报告

2021 年，本行紧紧围绕湖南经济社会发展战略，秉承“为客户创造价值，为股东创造收益，为员工创造未来，为社会创造财富”的经营理念，服务地方经济，服务中小企业，服务三湘百姓，大力发展绿色金融，助力乡村振兴，维护股东权益，关爱员工成长，热心社会公益，较好地履行了社会责任。

一、夯实经营根基，创造经济价值

（一）持续维护股东权益

一是实现股权保值增值。实现净利润 30.75 亿元，较上年增长 7.2%，每股净资产 3.58 元，增长 7.83%。年内派发现金红利 7.75 亿元。二是切实做好股权服务。依法合规强化股权服务和管理，为 28 名股东办理股份托管和确权，年末股权托管户数占比 90.89%，股份托管数占比达到 99.95%。办理股权质押服务 14 笔、股权变更服务 110 笔。及时响应股东、投资者来电来访。三是不断规范信息披露。及时、准确、真实、完整地披露年度报告、季度经营信息报告及重大临时性事项等，全年在官网“投资者关系”专栏发布信息披露公告 16 条，在相关外部网站发布信息 8 条。自觉接受投资者监督，充分保障投资者的知情权。

（二）履行法人银行责任担当

一是依法履行纳税义务。2021年，缴纳包括所得税、税金及附加额、增值税等在内的税款超过22亿元，为支持地方经济发展做出了积极贡献。二是实行减费让利。全年减少企业息费1.5亿元。持续支持疫情防控和企业复工复产，对受疫情影响的企业实施临时性延期偿还的贷款本金94.44亿元。三是合规经营。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。

（三）持续夯实发展根基

一是加强党的领导。坚决落实党中央及上级党委的决策部署，把党的领导贯穿公司治理各个环节，严格执行“三重一大”制度和民主集中制，实现党委领导和“三会一层”的有机融合。二是完善公司治理。完成董事会、监事会和经营层换届，董事会决策的科学性、监事会监督的有效性得到提升。三是提升合规风控水平。加强大数据运用，全流程管控信用风险。深入开展“内控合规管理建设年”活动，不断强化内控案防工作。依法履行反洗钱义务，反洗钱集中作用成效明显提升。坚持公平、公正、公开原则，严格关联交易管理。

二、服务实体经济，发展普惠金融

（一）全力助推地方经济发展

一是坚决服务中央和地方战略。全面落实“六稳”“六保”，

积极贯彻落实湖南省“三高四新”战略定位和使命任务，持续加大对先进制造业、科技创新企业的金融支持力度。与120家省级以上园区开展授信合作，对528户规模以上企业投放信用286亿元。全年累计为670家重点制造业企业投放信用171.22亿元、为494家高新技术企业投放信用166.86亿元、为109家外贸实绩企业投放信用153.37亿元。二是推进产业金融转型。制定了产业金融推动方案，积极坚持算账经营、精准投放、有保有压。2021年末，全行产业金融用信余额超过900亿元，较年初新增78.8亿元，新增用信占比超过70%，更好服务实体经济。三是支持基本民生建设。加大对医疗卫生及教育事业的信贷支持力度，年末公立医院、乡镇卫生院用信客户120家，新增40家，贷款余额45.39亿元，新增13.43亿元。全年批复智慧项目34个，其中智慧校园12个，智慧医院16个。

（二）全力推进小微企业金融服务

一是加大小微企业支持力度。全面落实普惠金融考核权重、延期还本付息、首贷、信用贷款等支持小微企业发展的监管要求，推广平台化发展模式，深化与各级担保机构、核心龙头企业合作，着力解决小微企业“融资难融资贵”问题。2021年末，本行国标小微贷款余额637.5亿元，较年初增长78.47亿元，增幅14.03%。二是提升小微金融服务能力。持续优化“税联e贷”“烟叶贷”等特色产品，推出“工程e贷”“三高四新高层次人才贷”等创新业务，积极申请支小再贷款、政策性银行转

贷款等低成本资金，降低小微企业融资成本。三是大力发展普惠金融。年末普惠小微贷款余额 164.52 亿元，较上年增长 5.7 亿元，户数 8.91 万户，较年初增长 570 户，加权平均利率 6.40%，不良率不超过全行各项贷款不良率 3 个百分点。

（三）全力服务乡村振兴

一是加快发展涉农信贷。年末涉农贷款 379.15 亿元，较年初新增 15.7 亿元，增速 4.32%；普惠型涉农贷款余额 56.91 亿元，较年初新增 11.12 亿元，增速 24.28%。二是完善乡村振兴工作机制。成立“高质量服务乡村振兴”工作领导小组，将普惠型涉农贷款纳入考核体系，提高业务计价，实施内部资金转移定价优惠政策和不良容忍度宽松政策，推进普惠型涉农业务尽职免责，促进普惠型涉农贷款投放。三是优化涉农服务产品体系。以“惠农担”为核心抓手推进农村普惠金融，“惠农担”业务规模较年初增长 18.81%，明显高于全省 7.69% 平均增长率。与湖南省农担公司开展系统直连，优化现有业务合作模式。以核心企业为依托开展农业产业链金融服务，量身定制以“湘西黄金茶模式化项目”“株洲唐人神模式化项目”为代表的茶叶生产、熟食加工、光伏等行业金融服务方案。

三、保障客户权益，提升服务品质

（一）切实保障消费者权益

一是加强个人金融信息保护。严格执行征信查询报告制度，完善征信系统功能，防止个人金融信息泄露或非法使用。持续

开展互联网渠道应用系统的安全监测，加强数据防泄露保护，每半年开展一次系统安全排查，保障客户信息与财产安全。二是持续加强消费者投诉处理。2021年度受理消费者投诉1103笔，投诉办结率100%，其中监管转办投诉261件，监管转办投诉零问责，未发生重大投诉及舆情风险。健全消费者投诉回访及满意度调查机制，回访和调查覆盖率达100%，连续七年获评湖南省金融消费者权益保护A类行。三是组织开展消费者权益保护培训，对全行中高层管理人员、网点服务经理及新入行员工等开展相关培训，提升全员消费者权益保护意识。

（二）切实提升服务效能

一是加大网点智能化设备投入。全年新增轻柜102台、存单机53台、移动iPad606台，精简高柜60个，网点业务电子化分流达77.6%。二是提升网点服务智能水平。实现轻型柜台开户、签约等业务“一站式”无纸化办理。推进对公开户意愿核实、个人开卡等业务线上化，建设全流程订单管理体系，打造操作更简、体验更佳、效率更高的服务流程。三是加强科技赋能，着力打造敏捷的线上银行。上线了数字人民币、手机银行3.0和微信小程序门户等业务，新增、优化线上产品功能300余项，推出远程视频银行和智能机器人服务，服务效能显著提高。

（三）切实提升客户服务质量

一是加强网点服务标准化建设。不断提升营业网点的服务标准。打造优质文明服务示范网点，全行网点服务达标认证

100%，6家营业网点获评全国银行业“千佳”示范单位。二是加强客户服务质量管理。全年开展服务质量非现场监测4次，监测网点100个，发现问题132个。建立重点网点服务督导机制，对服务排名靠后的网点开展驻点辅导。持续开展“华融听您言”活动，征集有效建议682条，采纳445条，落地优化273条，不断优化本行产品和服务。三是加强服务经理能力建设。强化厅堂服务经理的能力培训和考核，提高大堂经理、理财经理服务客户的专业素质，切实做好网点客户服务工作。

四、参与公益志愿，倾力回馈社会

（一）积极落实消费帮扶

一是积极开展消费帮扶。通过定向采购、组织职工自购等方式，全年完成消费帮扶587.5万元（其中，投入湖南省内消费扶贫达518.89万元），较上年增加289.7万元，增幅97.3%。二是拓展帮扶渠道。扩大帮扶产品销售渠道和市场，首次引入电商平台开展消费帮扶产品线上销售，全年累计近千人次用户购买消费帮扶产品1280件，合计金额8.13万元。三是创新帮扶方式。将帮助销售与客户服务创新结合，通过本行积分商城运营商采购甘肃和政县消费帮扶产品8.33万元，将乡村振兴帮扶有机嵌入客户服务，赢得客户赞赏。

（二）积极参与社会公益

一是参与慈善捐赠。全年向四川宣汉县捐资80万元，员工自发参与宣汉县学子“一对一”助学、帮扶地方困难群众等活

动，共捐款 11.3 万元。开展“党史百年·与梦同行”捐赠活动，向新疆拜城县福利院儿童和困难家庭学生捐赠 140 余本书籍、10 余箱衣物及学习用品等物资。积极参加湖南共青团“湘豫共进希望同行”紧急救助活动，组织青年员工筹集爱心资金共计 1.3 万元。**二是**开展志愿服务。组织本行青年志愿者赴四川宣汉县开展支教活动，为 200 余名小朋友们上了一堂生动的“红色课程”。组织萤火虫志愿者参与消费帮扶产品专区展销会活动，助力实现线上销售额 8.13 万元。**三是**助力防疫工作。积极组织青年突击队配合社区开展防疫工作，通过上门走访、电话摸底排查社区居民防疫情况，织起细密防控排查网。积极参与疫苗接种点、核酸检测点现场秩序维护，助力防疫工作高效运转。

（三）积极普及金融知识

一是制定《华融湘江银行公众教育服务工作管理办法》《2021 年金融消费知识普及与金融消费者教育工作计划》等，严格按制度和计划开展宣教工作。**二是**组织了“3.15 金融消费者权益保护”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“打击治理电信网络诈骗、跨境赌博”等一系列宣传教育活动共计 1000 余次，印发宣传资料 10 万余份，宣传受众达 64 万人次。**三是**创新宣传教育方式。通过制作动漫宣传视频、推送微信推文、官网消费者权益保护专栏定期发布金融知识，组织宣传人员进校园、进社区、进商圈、上街头开展宣导，引导社会公众提升金融素养和金融风险防范意识。

五、践行绿色发展，守护绿水青山

（一）深入发展绿色金融

一是绿色金融业务稳步增长。成立绿色金融工作领导小组，制定《关于推动绿色金融业务发展的指导意见》等一系列政策，创新开发“生物质发电贷”“净水贷”等绿色金融特色产品。截至2021年末，本行绿色信贷余额49.4亿元，较年初增加14.45亿元，增速41.35%；持有绿色债券11.6亿元。二是加强绿色发展交流。联合财信证券举办“碳路金融 财聚湘江”2021年碳中和高峰论坛，湖南省金融办、华融湘江银行、财信证券和金融机构代表共同签署了《绿色金融倡议书》，倡议金融行业做绿色金融的践行者、绿色信贷的推动者，为如期实现“碳达峰、碳中和”目标贡献力量。三是开展环境信息披露。本行作为湖南省首批环境信息披露试点金融机构，对全行2020年度的绿色低碳运营情况、投融资情况、环境治理情况等方面进行了全面梳理，在官网披露了《华融湘江银行环境信息披露报告（2020年度）》。

（二）深入推行低碳运营

一是推进无纸化办公。加快推行柜面业务、对公授信及个人消费贷款无纸化作业，有效降低纸质单据、打印耗材消耗，年人均用纸量持续下降。二是推行办公节能减排。努力降低水、电、气的能耗，加强公务用车精细化管理，减少碳排放。全行年办公人均电费、水费支以及公务车辆费用三项费用支出持续

下降。**三是**加快发展网络金融业务。2021年度，全行电子银行交易额达16450.29亿元，较上年增长18.27%，电子银行交易替代率达97.98%，较上年增长0.65个百分点。

（三）深入倡导绿色生活

一是连续7年组织开展“大爱筑绿城”系列活动，组织员工参与植树、净化水源等公益环保活动，累计植绿面积达130余亩，植树一万余株。**二是**倡导“光盘”行动，引导、监督员工养成节约粮食、杜绝浪费的良好生活习惯。**三是**号召员工低碳出行，连续6年在全行开展员工“健步行”活动，参与员工人数达23465人次，用实际行动为构建绿色生活贡献力量。

六、携手员工成长，关爱员工健康

（一）坚持助力职业发展

一是搭建员工成长通道。加大年轻人才、优秀人才的选拔力度，全年通过公开竞聘、竞争上岗等方式选拔基层管理人员10名，提任中层干部34名。加强员工专业序列建设，全年累计完成128人专业序列资格评定，专业序列新聘任入列73人，让拥有不同专长的员工有更多自主选择 and 成长空间。**二是**加强员工培训。为员工提供“线上+线下”“集中+外派”的组合式学习，满足员工个性化能力提升需求。全年共组织培训1008期，累计课时5709.5小时，受训59161人次。**三是**鼓励员工业余进修。制定《员工业余进修学习奖励办法》，对获得资格认证及学术活动成果的员工予以奖励。2021年度全行共奖励员工146

人次，奖励金额达 35.75 万元。

（二）坚持打造“家园文化”

一是建立多层次的职工保障体系。实施企业年金计划，丰富医疗保障体系，为员工购买商业医疗补充保险，为员工赠送“百万航空意外保险”，为员工家属搭建重大疾病保险团购平台。二是加强员工关爱。连续 11 年开展为员工办实事活动。开展“新春送温暖”等慰问活动，慰问困难员工 343 人，发放慰问费 188.2 万元。开展趣味运动会、春游秋游和青年联谊等 10 余项主题活动，不断改善员工食堂服务质量、开展生日慰问、发放节日物资，增强员工的归属感和凝聚力。三是促进员工工作与生活相得益彰。建立读书、摄影、球类及健身等有益身心健康的兴趣活动小组近 20 个，丰富员工业余生活。组织 107 名先进员工参加疗休养。开展“以爱护心”一对一心理健康咨询服务，提升员工心理健康知识，预防心理危机。

（三）坚持保障员工合法权益

一是严格依照法律法规规范劳动用工。组织劳动用工风险防范培训，指导处理劳动争议纠纷调解、仲裁与诉讼，有效防控劳动用工风险。合理安排员工工作时间，切实保障员工的正常休息、休假权益。二是推动民主监督民主管理。充分发挥职工代表大会和工会在保障员工参与管理、维护职工合法权益等方面的作用，涉及职工切身利益的事项均提交职工代表大会审议。全年召开职工代表大会 10 次，审议议案 12 项。三是多方

倾听员工意见建议。持续推行工会主席接待日、“民主管理邮箱”及八小时外家访等工作机制，定期开展员工满意度调查，畅通了解员工心声的渠道，及时掌握员工思想动态，积极主动回应及解决员工的诉求和困难。全年共收到员工意见 217 条，办结率 100%。

2022 年，本行将全面落实上级党委和监管要求，坚持稳字当头、稳中求进，持续加强党的建设，平稳完成引战转制工作，加快推进结构转型，实施更全面严密的风险管理，着力提升创新敏捷控制能力，力求发展进位、质量进升、管理进阶，积极响应利益相关方诉求，践行社会责任，为实现经济、社会和环境可持续发展做出新的更大贡献。