

湖南银行 2022 年度社会责任报告

2022 年，本行坚持高质量发展，全面加强党的领导，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，服务湖南经济社会发展战略，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、夯实根基、为股东创造价值

（一）夯实发展根基。一是加强党的领导。始终把党的政治建设摆在首位，压紧压实“两个责任”。认真学习贯彻党的二十大精神，坚决落实党中央及上级党委决策部署，扎实抓好中央巡视整改和党委巡察工作，大力推进基层党组织标准化、规范化建设，全面从严治党从严治行有效强化。二是全面完成阶段性重点工作。圆满完成重大股权变更、公司更名、新总部大楼搬迁等重要工作，全行运行平稳有序。三是着力提升风险管理及内部控制水平。牢固树立“风险优先”文化，不断完善全面风险管理架构体系、偏好策略和风险政策，风险管理长效机制逐步建立。制定授信政策指引和细分行业审查要点，升级迭代智能风控，强化不良生成率和迁徙

率考核，信用风险控制取得实效。深入开展“内控合规管理建设年”活动，持续推进制度“立改废”，全员内部控制意识进一步强化。狠抓案防和操作风险管控，强力监督整改纠错，充分发挥内部控制防风险、促合规作用。

（二）维护股东权益。一是实现股权保值增值。2022年，实现净利润30.86亿元，较上年增长0.36%，盈利能力保持稳定。每股净资产3.83元，增长6.98%。年内派发现金红利7.75亿元。二是切实做好股东服务。办理股份托管、股权质押及变更等服务152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、完整地在本行官网披露年度报告、季度报告、半年度报告及重大临时性公告等21项公告，充分保障股东知情权。

二、助推发展、为地方经济贡献力量

（一）履行法人银行责任担当。一是认真执行减费让利政策，全年减少企业利息成本5.8亿元，减免涉企收费4485.61万元，“六稳”“六保”有效落实。二是依法履行纳税义务。全年缴纳包括所得税、税金及附加额等在内的税款17.45亿元，为支持地方经济发展做出了积极贡献。三是遵守法律法规和公司章程，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) 助推地方经济发展。一是坚决服务中央和地方战略。紧紧围绕湖南“三高四新”战略定位和使命任务，制定稳经济大盘支持实体经济等方案，针对“三高四新”重点企业、专精特新“小巨人”企业、22条新兴优势产业链等开展名单制营销，与120家省级以上园区开展合作，全年累计为882家重点制造业企业投放信用191.36亿元、为679家高新技术企业投放信用199.84亿元、为156家外贸实绩企业投放信用215.17亿元、为646家园区规模以上企业投放信用283.26亿元。二是推进产业金融转型。聚焦湖南省产业定位，持续加大对先进制造业、战略性新兴产业和产业链供应链的金融支持力度，深化人行“一链一行”核心企业名单制营销，供应链核心企业增长迅速，全行新增核心企业30户，累计核心企业达到77户，产业链核心企业及链属企业用信余额123.26亿元，较年初增长30%。三是积极助推自贸区发展。全年累计在自贸区投放本外币、表内外融资折合人民币157.62亿元。

(三) 发展普惠金融。一是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。2022年末，普惠型小微贷款余额193.88亿元，新增29.37亿元，普惠小微贷款余额占比8.97%，超过监管目标0.21个百分点，“两增两控”连续九年达标。二是全力支持民生项目和乡村振兴。合作医院和乡镇卫生院达到157家，涉农贷款余额390.11亿元，普惠型涉农贷款余额60.43亿

元。三是提升小微金融服务能力。加快数字化转型，推出首款对公版线上产品“工程e贷”，实现了对公业务线上线下一相融合、大数据风控和人工经验相互补充。

三、保障权益，提升客户服务水平

（一）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，持续开展互联网渠道应用系统的安全监测与排查，防止客户金融信息泄露或非法使用，保障客户信息与财产安全。二是持续加强消费者投诉处理。全年受理消费者投诉 694 笔，投诉办结率 100%，监管转办投诉零问责，未发生重大投诉及舆情风险。三是防范和打击网络诈骗。建立并完善账户分类分级管理体系，加强涉案账户和可疑账户监测管理。全面开展防范电信网络新型违法犯罪宣传，积极配合公安机关开展打击治理电信网络违法犯罪工作，取得了积极成效。

（二）提升服务效能。一是顺利完成新一代核心系统、新数据中心“双心”工程，进一步优化业务办理流程，大力推进线上银行建设，提升产品研发效率，新增和优化移动金融业务 130 余项，接入银联基金快付等 11 个场景，与 20 多个政企类系统实现对接，完成电子信用证系统升级、国结系统配套改造优化等 38 个交易银行项目，线上金融服务能力稳步提升。二是深化智能网点建设，智能设备网均 8.35 台，智能设备分流率达 81.63%。三是大力推广移动服务，积极构

建“网点辅助+客户自助”的服务新模式。移动柜台全年业务量达100万余笔，同比提升23.09%，存单机业务量同比提升825.65%。

（三）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，实现所有网点全覆盖。持续开展“服务听您言”活动，征集有效建议213条，采纳103条，落地优化62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、回馈社会、投身慈善公益活动

（一）服务乡村振兴。一是积极开展消费帮扶。充分运用可持续帮扶渠道，通过食堂采购、工会采购、积分商城兑换助农产品等途径，总分行全年实现消费帮扶123.8万元。二是全力实施地方帮扶。全年累计派驻帮扶干部40人次，培训基层干部和技术人员281人，为帮扶地区引进投入无偿帮扶资金194.8万元，帮助实施抗旱抗灾、主干道改造、沟渠疏洗等数十个项目，造福超过60个县村的居民。三是切实做好捐赠帮扶。向四川宣汉县捐赠150万元，助力该县教

育、民生、就业等方面乡村振兴建设。

(二) 积极开展公益活动。一是连续 8 年组织开展“大爱筑绿城”系列活动，组织员工参与植树、筑巢护飞等环保活动，累计植绿面积达 140 余亩，植树一万余株。二是积极开展捐赠和献爱心活动，全行向社会相关机构捐赠慰问金额共计 51.27 万元。三是开展了“爱心护考”“书法名家送春联活动”“致敬抗疫医务工作者”等一系列公益活动。

(三) 普及金融知识。一是组织开展宣传教育活动。全年开展 3.15 消费者权益保护、金融知识万里行等宣传活动 1128 次，发放宣传折页 18 万余份，宣传受众 38 万余人。二是积极组织“一村一机构”金融教育工作。成功挂牌 50 家湖南省农村金融教育示范村，设立宣教设施设备 133 个，培养宣教人员 303 人，累计开展宣传活动 283 次，覆盖人次 5.56 万余人。三是创新宣传教育方式。通过微信公众号及官方网站定期发布金融知识，在营业网点现场举办消保小课堂、讲解金融风险等活动，引导社会公众提升金融素养和金融风险防范意识。

五、积极探索、践行绿色发展理念

(一) 加快推进绿色金融。一是加快发展绿色金融业务。制定《关于推动绿色金融业务发展的指导意见》《绿色信贷管理办法》等一系列政策，明确了有差别、动态的授信政策。2022 年末，本行绿色信贷余额 115.66 亿元，较上年新增

66.26 亿元，增速 134%，持有绿色债券 9 亿元，超额完成绿色信贷年度发展目标。二是开展绿色金融合作。积极配合区域绿色金融改革创新工作，与湖南省地方金融监督管理局签订承诺书，支持长沙申建绿色金融改革创新试验区。积极参与人民银行长沙中支与邮储银行联合绿色金融调研、省金融办牵头的全省绿色金融工作标准制定等工作，为地区绿色金融研究贡献经验。三是加强绿色金融人才队伍建设。开展了绿色信贷制度、绿色贷款统计制度分析及绿色信贷业务审查审批等 4 期培训。邀请专家、教授相继在全行开展了“光伏行业”、“新能源”等专业课程培训，提升绿色金融专业能力。

（二）推行绿色低碳运营。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，用纸量较上年下降 5%。二是努力降低水、电、气能耗，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较上年下降 12%，总碳排放量较上年下降约 10%，节能减排成效逐步显现。三是加快发展电子银行业务，推进业务流程无纸化、组合化、自动化及线上化。推出了在线开卡、线上自助签约、远程视频银行和智能外呼服务，推广了银联快付、第三方快捷支付和 ACS 账户充值等一系列电子银行业务。

六、关爱员工、携手员工共同成长

（一）助力员工职业发展。一是打造初、中、高级标准化培训体系。为员工提供“线上+线下”“集中+外派”的组合式学习方式，满足员工个性化能力提升需求。全年共组织完成 1267 期集中培训，参训 7 万余人次。二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。全年共奖励员工 91 人次，奖励金额 16.35 万元。三是优化全行绩效考核及薪酬分配方案，做好员工年度调级调档和年金激励性补偿工作，强化激励约束机制。

（二）保障员工合法权益。一是严格依照法律法规规范劳动用工。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。有序推进职工社保补缴工作。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，全年共审议议案 9 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，积极主动回应及解决员工的诉求和困难。

（三）打造“家园文化”。一是建立多层次职工保障体系。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、赠送就医服务，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。扎实做好“为员工办实

事”工作，慰问困难职工，组织员工健步行、春游、秋游和青年联谊会等 10 余项主题活动，增强员工的归属感和凝聚力。三是促进员工身心健康。建立摄影、球类及健身等兴趣小组，丰富员工业余生活。组织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。