

# 华融湘江银行 2020 年度社会责任报告

2020 年，本行坚持将履行社会责任与全行经营发展紧密结合，坚守服务国家战略、创造客户价值、提升股东回报、促进员工成长、履行社会责任的使命，积极响应各方面诉求，服务地方经济，服务中小企业，服务三湘百姓，保护股东权益，关爱员工成长，助力脱贫攻坚，热心社会公益，发展绿色金融，保护生态环境，实现了稳健可持续发展。

## 一、提升股东回报，保持投资者关系良好

（一）实现股权保值增值。本行各公司治理主体勤勉履职，深入贯彻党和国家决策部署，统筹协调业务转型发展和风险防范化解，经营取得显著成效。年末全行总资产 4059.76 亿元，增长 10.69%；总负债 3749.73 亿元，较年初增加 321.78 亿元；营业收入首破百亿，增长 11.93%，净利润 28.69 亿元，每股收益 0.37 元。连续三年主体信用获 AAA 最高评级，位列湖南服务企业 50 强第 6 位、湖南企业 100 强第 23 位。

（二）保障投资者的知情权。着力推进国有金融企业现代公司治理机制建设，严格按照国家法律法规规定和本行章程要求，严格履行信息披露义务，不断提高透明度。及时、准确、真实、完整地披露年度信息报告、年度财务报告、社会责任报告等，披露季度经营信息、财务信息及资本管理信

息等，及时披露重大临时性事项，自觉接受投资者监督，保障投资者的知情权。全年在官网“投资者关系”专栏发布信息披露公告 25 条，在相关外部网站发布 8 条。

（三）优质办理股权服务。依法合规强化股权管理，为 32 名股东办理股份托管和确权，年末股权托管户数占比 90.54%，提高 0.49 个百分点；股份托管数占比达到 99.95%。耐心细致为 17 家股东办理股权质押服务 31 笔，为 131 名股东办理股权变更。及时响应股东、投资者来电来访，增进与股东、投资者的互动。

## 二、做精做强主业，服务实体经济

（一）助推地方经济发展。秉承服务湖南、服务实体的宗旨，大力支持湖南地方经济社会发展。2020 年，紧密围绕湖南省及各地市经济发展战略和布局，对湖南省及地市重大基础设施项目、重点产业、园区等实体经济投放信用总量余额达到 2259.62 亿元，较年初增加 230.97 亿元，增长 12%。落实国家“六保”政策，助力抗击新冠疫情，深入实施“暖春行动”，支持企业复工复产，累计向防疫抗疫企业投放优惠利率贷款 39.42 亿元，加权平均利率仅为 2.82%，被湖南省政府评为全省金融机构支持地方经济发展、防疫抗疫工作先进典型。缴纳各项税收 25.94 亿元，较上年增长 56.3%。认真执行减费让利政策，全年减少客户利息 5.33 亿元。

（二）支持小微企业发展。加大小微企业服务力度，着

力解决小微企业“融资难、融资贵”问题。年末小微贷款余额 559.03 亿元，较年初增加 51.82 亿元，增长 11%。“两增”口径小微贷款加权平均利率低于年初水平，小微贷款“两增两控”指标达标。积极落实各项国家普惠金融政策，连续两年完成普惠贷款达标定向降准二档要求。落实普惠金融考核，小微企业金融服务监管评价等级 2A。普惠贷款余额 160.94 亿元，较年初增长 23.22 亿元，增长 17%。

（三）服务三农经济发展。拓展县域网点，丰富服务三农渠道，已开业县域网点 62 个，在建 2 个。开发“惠农贷”、“烟叶贷”等专属产品服务特色农业产业。加大对通村通组道路、水库灌区扩建、高标准农田建设等农业基础设施的中长期信贷投放。年末涉农贷款余额 363.39 亿元，较年初增加 41.7 亿元，增长 13%。

### **三、提升服务品质，改善客户体验**

（一）提升客户服务能力。新开业两家支行，营业网点达到 192 家，其中县域网点 62 家。网点服务不断智能化，新增智能柜台 74 台，方便客户现场办理存取款、转账汇款等。实现社保卡网点信息采集、制卡一站式服务，制卡时间由 2 天缩短到 20 分钟。线上业务不断丰富和优化，零售业务基本线上化，客户通过手机、PAD、电脑等终端足不出户、随时随地一有需要，即可办理，体验满意度；对公业务实现 PAD 上门移动办理开户、签约。财富管理能力提升，外聘投资顾问以线上直播形式对客户投资解疑释惑。与银联商

务合作推进商户营销平台建设，打造集产品营销、权益兑换、积分管理、客户经营于一体的金融生态圈。

（二）提升信息安全保障。重新修订客户隐私数据收集和保护相关协议，并升级了信息系统，确保每项客户信息的收集必要且经过客户授权同意。对电子渠道展示的客户姓名、账户进行部分屏蔽，及时向客户提示 APP 潜在的病毒风险。强化电子银行业务风险管控，保障客户资金安全。电子渠道和线上支付业务全面接入统一名单管理系统，对涉案涉黑、非实名制、逃废债等黑名单客户和账户进行交易控制，不允许向黑名单客户和账户转账。不允许手机银行、网上银行登录密码与身份证、手机号等高度重合。

（三）注重消费者权益保护。疫情防控期间坚持疫情防控与网点服务两手抓，合理安排营业网点及服务时间，保障基本金融服务畅通不间断。规范实体网点、电话银行服务，消费者体验满意度不断提升。网点客户满意度为 97.1%；客服中心共受理来电 73.46 万次，接通率 94.65%，同比上升 2.32 个百分点，客户满意度 99.69%，同比上升 0.22 个百分点。注重倾听消费者建议和响应，开展“华融听您言”活动。加强消费者投诉管理。2020 年，全行共受理消费者投诉 388 笔，内容主要涉及借贷记卡、信用卡债务催收和贷款业务，主要分布在长沙、株洲和湘潭等网点数量、业务量较大的分行，投诉处理及时率 98.4%，投诉办结率 100%，客户满意度 100%。在微信公众号推送动漫视频，在官网消保专栏发布金

融知识软文，组织分支机构进校园、进社区、进商圈、上街头，开展了防范非法集资、守住钱袋子等金融知识普及宣传850余次，发放宣传折页12万余份，受益人群达57万余人。组织参与“2020年湖南省金融知识普及月”抖音宣传视频大赛，制作了“存款有保险、生活有保障”，“金融广告迷人眼、钱财损失一瞬间”，“金融知识防骗顺口溜”等主题抖音小视频20余个，提高了消费者的金融素养和风险防范能力。

#### **四、保障员工权益，实现共同成长**

（一）保障员工合法权益。严格执行国家法律法规，规范劳动用工，员工劳动合同签订率100%。鼓励带薪休假，努力让员工达到工作与生活平衡。员工加班按照国家标准支付加班工资。保障员工参与企业民主管理，涉及员工切身利益的制度由工会组织职工代表投票表决。持续推行“工会主席接待日”和“民主管理邮箱”，倾听员工意见建议。开展员工满意度调查，了解员工思想动态，回应员工建议，有效保障了员工的工作权、休息权、报酬权和民主管理权。

（二）提升员工工作技能。以岗位培训、学习激励为手段，不断提升员工工作技能，为员工职业发展奠定良好基础。围绕“培训体系化、内容专业化”，分层分类对员工进行培训，共组织线下培训1587期，培训62662人次；线上培训15万余人次。大力倡导业余学习，鼓励员工参加专业资格考试提升工作能力，全年共有295人次考取银行从业资格证、

注册会计师等专业资格，发放业余学习专项奖励 96.7 万元。全行银行从业资格覆盖率达 72%，增长 9 个百分点。

（三）深化员工人文关怀。企业年金计提比例由 5%提高至 8%，单位缴纳的年金大幅增加。调整企业年金中人补偿政策，已退休员工的待遇得到提高。完善员工补充医疗保障体系，优化医疗报销项目内容，调整报销上限和比例，实现在岗、内退及退休员工全覆盖。开展了“送温暖”扶贫帮困活动，探视慰问 83 名困难员工，发放慰问金 24.9 万元。搭建读书、摄影、羽毛球、瑜伽和游泳等 10 类兴趣小组，组织球类运动会、健步行、摄影等竞赛，鼓励员工参加有益于身心健康的文体活动，丰富员工的业余文化生活。

## 五、倡导公益精神，决战脱贫攻坚

（一）发力金融精准扶贫。持续加大金融精准扶贫贷款投入，充分发挥扶贫贷款的“造血”功能。年末金融精准扶贫贷款余额 42.61 亿元，累计带动超过 4 万贫困户创业就业。产业扶贫贷款产品和模式不断丰富。推广“十八洞村猕猴桃产业种植产业扶贫模式”，推出了粮食贷、油茶贷、生猪贷、烟草贷等涉农信贷业务，大力支持地方特色产业；积极开展“两权”抵押贷款业务；积极推广创业担保贷、“惠农担”产品，大力支持湘西、怀化等地贫困县特色产业。依托 33 家金融扶贫服务站积极开展金融服务，为当地村民提供金融知识宣传、结算及融资的综合金融服务。推出“网商贷”，网商贷农户超 12 万户，贷款余额近 19.46 亿元。

(二) 加大地方和消费扶贫。作为协办单位，全行共派出 23 名驻村扶贫干部，积极参与地方扶贫，资金支出 437.02 万元，对口帮扶 55 个贫困村、40 个扶贫项目，帮助贫困人口 15665 人实现了脱贫。扶贫工作人员不仅穿针引线，多方联系有关单位、超市销售扶贫产品，而且手把手教贫困户通过淘宝、拼多多、抖音等平台开展电商营销，拓宽扶贫产品销售渠道。工会发动员工积极购买扶贫产品，内部食堂最大限度采购使用湖南省消费扶贫示范中心或贫困户农副产品。全年共完成消费扶贫 297.86 万元。

(三) 热心社会公益。积极参与社区疫情防控，为社区一线抗疫人员做好后勤保障服务。积极响应党中央号召，切实履行社会责任，向湖南省捐款 200 万元、向湖北省捐款 80 万元、组织全行党员捐款 53.51 万元用于支持疫情防控和救助工作。组织全行 1200 余名青年员工参与了中国青少年发展基金会发起的“抗击疫情金融青年在行动”公益捐赠特别活动，捐款超 15 万元。组织员工参加长沙市慈善基金会发起“筑梦流浪者的家园”公益捐赠，全行共捐赠 5875.84 元，为精神障碍人士送去 1175 个康复机会。总行行领导带头，共 18 名干部员工“一对一”爱心资助宣汉县贫困学生 18 名，共捐资 3.6 万元。

## 六、践行绿色金融，保护生态环境

(一) 支持节能减排促进环境友好。本行将绿色金融纳入重点培育六大领域之一，积极调整优化信贷结构，建立健

全绿色信贷新的增长点，促进循环经济、节能减排和低碳经济发展。2020年末，本行节能环保项目及服务贷款余额为27.71亿元，较年初增加3.52亿元，占全行各项贷款余额的1.21%，提升15个百分点。

（二）发展电子银行降低业务能耗。积极发展线上银行业务，在线处理自助缴费、账户查询、转账汇款、理财等非现金类业务，减少客户出行、纸张损耗。2020年末，个人手机银行客户达161.2万户，新增36.98万户；微信银行客户数达42.72万户，新增10.82万户。全年电子银行总交易金额13909亿元，较2019年增长30.12%，总交易笔数达12161万笔，同比增长4.31%；电子银行交易替代率达97.33%，较年初提升0.28个百分点。

（三）倡导低碳环保，践行节能降耗。本行开展了多样性的绿色办公实践，倡导无纸化办公和视频会议，公文流转、用印审批实现线上完成，各类会议资料以电脑投屏形式等提供给与会人员。充分利用网络视频等现代信息技术手段召开会议，除全行性重大会议外，一般采用视频会议。2020年总行召开视频会议237次，视频会议比例较上年大幅提升69%。积极倡导节能环保理念，号召员工从节约一滴水一度电做起。总行办公电费支出较上年减少8%，年人均办公电费支出较上年减少25%，办公水费支出较上年减少3.9%，年人均办公水费支出较上年减少22%，公务车辆费用支出减少24.8%。



2021年，本行将以“回归本源、固本强基”为主题，立足在高质量发展中解决问题，始终秉承以客户为中心的经营理念，着力加快业务转型，着力强化风险管控，着力深化市场化改革，着力强化基础保障，构建组织高效、上下协同、创新敏捷的体系，积极响应利益相关方诉求，践行社会责任各项承诺，为实现经济、社会和环境的可持续发展做出更大贡献。