华融湘江银行2018年度社会责任报告

|  |
| --- |
| 2018年，本行坚持“立足湖南、依托湖南、服务湖南、支持湖南”的发展思路，恪守企业应尽的社会责任，将社会责任贯穿于企业经营管理的各个环节，致力于服务地方、服务中小、服务百姓，追求企业与股东、员工、客户、社会、环境等利益相关方的和谐发展。  一、致力金融普惠，助推经济发展  （一）扶持小微企业。持续创新金融产品，积极拓展融资渠道，为小微企业量身定制专业化的金融解决方案，支持小微企业发展。积极对接国家支持小微业务发展的优惠政策，2018年新增获得支小再贷款22.8亿元，全部用于发放低利率小微企业贷款；完善产品体系，开发了政采贷、粮食贷、油茶贷、生猪贷、特色贷、助保贷、烟叶贷等8个特色产品和“给力卡”线上业务，健全了给力贷产品体系，不断提升小微金融服务水平；搭建了与政府职能部门、担保公司、风险基金、核心企业等机构合作的批量获客渠道；加强与互联网金融机构的合作，发放小微线上贷款余额11.72亿、客户数达5.75万户；实施特色发展，有序建设小微特色支行，打造了17家小微特色支行和4家科技支行，通过政策倾斜和专门帮扶，支持其做大做强小微企业金融服务。截至2018年末，小微贷款余额492.46亿元（银监口径），较年初增长32.04亿元；小微贷款客户66637户。小微贷款全面达到“两增两控”目标。  （二）助力“三农”发展。通过加强县域机构建设、特色业务产品创新、实行倾斜的信贷政策，多措并举，支持“三农”经济发展。2018年新设8家县域支行，县域支行总数达到60家，县域支行占全部支行总数近三分之一，为我行进一步做好“三农”金融服务、支持乡村振兴战略实施奠定了基础。实施特色服务，有序推广粮食贷、油茶贷、生猪贷、特色贷等“惠农担”系列涉农信贷业务，以槟榔生产、茶叶生产、熟食加工、苗木种植、特色水果种植、小水电等地方特色产业为重点支持产业，开展模式化批量融资服务，为涉农产业提供有针对性的金融支持。截至2018年末，全行涉农贷款余额310.08亿元，较年初增长52.21亿元，增速达16.84%。  （三）坚持促进民生。密切关注民众在消费、住房、医疗、养老等领域的民生服务需求，积极发展消费金融业务，加大对医疗等民生项目的支持力度。积极创新消费金融产品，推出涵盖购车、装修、旅游、教育、医疗、婚庆等一大批个人综合消费贷款产品，有力支持了区域内消费升级。截至2018年末，全行消费贷款余额451.21亿元，较年初增长185.52亿元。积极支持民生行业项目，推出供水、供电、供气、养老等行业授信政策，截至2018年末，我行民生领域（含学校、医院、旅游和水电气行业）客户达到590户，较年初新增97户，授信余额330.24亿元，较年初新增42.04亿元。积极推广创业担保贷款业务，截至2018年末，累计发放小额创业担保贷款资金6.75亿元，共支持了2212户小微企业和下岗失业人员、退转军人、返乡创业农民工、建档立卡贫困人口创业。  （四）支持地方经济发展。大力支持湖南省重大战略项目建设，积极服务湖南“创新引领开放崛起”发展战略，主动对接“一带一路”、长江经济带发展等重要领域及重大基础设施建设，重点支持长株潭城市群、湘江新区、对接长江经济带的岳阳、湘南承接产业转移以及京广、沪昆高铁沿线区域；重点支持交通、水利、能源、信息“四张网”基础设施建设，“两房两棚”“两供两治”等新型城镇化建设。积极参与地方债承销，截至2018年末，共配置湖南省地方政府债券123.20亿元，配置省内企业发行的债券77.88亿元。积极参与“金融服务湖南实体经济市州行”活动，通过到娄底、湘潭、永州、张家界等市州进行对接、调研和签约等形式，紧跟当地经济社会发展的总体布局和产业发展规划，加大产业信贷投放，优化信贷支持方向，创新金融服务产品，为实体经济提供更加优质的综合金融服务，为金融服务实体经济搭建平台、疏通血脉。  （五）助力产业转型升级。积极推进产业金融转型，把握宏观经济调整和产业转型升级需求，支持淘汰落后产能，帮助重点企业脱困和技改升级，同时推动战略性新兴产业成长。截至2018年末，我行产业金融累计投放641.43亿元，共对全省150个“制造强省建设重点产业企业”重大项目投放表内贷款7.72亿元、表外信用1.74亿元。大力扶持工业园区经济，重点支持各地市州的国家级、省级经开区、高新区、产业园区、工业集中区、产业示范基地、保税区建设，通过表内贷款、表外或非信贷融资的形式，支持园区建设、扶持园区企业发展。截至2018年末，我行园区贷款余额172.91亿元，较年初增加24.99亿元；支持园区内企业贷款余额103.23亿元。我行“产业金融创新项目”获得湖南省金融机构融资创新考评三等奖。  二、提升服务品质，致力客户满意  （一）提升服务能力。一是完善服务设施。加快推进网点智能化服务建设，加大网点智能设备投入，新增低柜64台，新增32项新功能，新增移动ipad582台。二是丰富业务产品体系，满足客户多样化金融需求。打造特色存、贷款类产品，推出了“青e卡”、“房e贷”、“华融闪贷”、“悦心存2号”、个人结构性存款等特色产品。新推出了“网商贷”联合贷款业务，实现了小微业务线上办理的新突破。全面优化个人综合消费贷款业务流程，整合推出“华融消费通”产品，业务办理效率及客户体验有效提升。三是优化服务流程。深入推进流程优化工作，优化对公开户线上预审业务，推进了智能设备及柜面部分流程的组合化，加快推进柜面电子印章及无纸化建设，对现有消费贷款业务流程进行整合优化，加快发展移动金融，新增和优化共计160项产品和服务，进一步提升客户服务体验。电子渠道新功能及优化服务陆续落地。  （二）持续提升服务质量。持续开展 “华融听您言”客户创意征集活动，广泛征集客户对我行系统、产品、服务、流程等方面有价值的创意，并大力推进客户合理化创意的落地。持续健全完善全行投诉管理体系，强化投诉系统化管理，所有投诉工单均纳入系统进行全流程管理，并加强投诉的跟踪处理，确保涉及消费者权益的事件得到及时、合理和有效解决，全年投诉办结率100%。积极参与千佳网点创建活动，长沙分行营业部、岳阳湘阴支行顺利通过银协验收。扎实推进“三个一百”创建工作，10家网点被评为“湖南省金融知识普及体验基地”。2018年客户满意度调查，整体满意度为92.8分，较2017年上升0.6分，保持优秀水平。  （三）加强消费者权益保护。我行高度重视金融消费者权益保护，围绕全流程消费者权益保护体系建设，完善消费者权益保护工作体制机制，在经营管理各环节全面推进消费者权益保护，构建与消费者和谐共赢的关系。加强个人金融信息保护，确保金融消费者个人金融信息存储的安全性；加强电子渠道安全防护，推出网银专属浏览器和直销银行指纹登录，加强互联网渠道系统运行监测，及时对手机银行、直销银行客户端新发布的APP版本进行安全评估与加固，线上业务安全性进一步提升；规范服务收费，严格按照《商业银行服务价格管理办法》和“四公开”相关要求对我行服务价格标准予以公开和公示，充分保护了消费者的知情权。  三、践行人本管理，携手共同成长  （一）关注员工发展。加强员工队伍教育培训，全年组织全行培训1077期，参训5.33万人次；员工通过移动平台学习内部课程18.36万门次、共享课程6.46万门次、必修课程9.48万门次。完善员工职业发展通道，建立管理类、专业序列类以及通用类行员发展通道，将不同类别行员纳入统一的行员等级管理体系，进一步拓宽了员工职业发展路径。  （二）维护员工合法权益。重视保障所有员工的合法权益，严格执行劳动合同法的各项规定，严格实施带薪休假，依法为员工办理各项社会统筹保险，劳动合同签订率和社保覆盖率均保持 100%；为员工提供具有竞争力的薪酬，确保足额按时发放，并按规定支付超时工作报酬。不断优化完善员工福利体系，建立企业年金和补充医疗保险制度。重视员工民主管理，积极搭建员工沟通渠道，完善经营管理，提升员工满意度。重视职工代表大会建设工作，完善职工代表大会相关工作机制，规范工会运作，依法合规履行职工代表大会制度、工会制度，保障员工民主权利。职代会建制率和工会入会率均保持 100%。  （三）增进员工关怀。坚持以人为本，关爱员工身心健康，定期组织职工健康体检，并提供一对一健康咨询顾问服务；举办中医大讲堂1期,中医现场问诊15期，问诊员工超过600人次；组织了首届52人次先进员工疗休养活动；搭建文体兴趣平台10个，积极引导职工利用业余时间参与读书、摄影等有益于身心健康的文体活动；积极帮扶困难员工，开展“送温暖”活动，各级工会共组织慰问困难员工69人，发放慰问金38.19万元； 建立员工探视慰问制度，广泛开展节日慰问、生日慰问、生育慰问、伤病慰问、婚丧慰问等关爱活动，增强了员工的归属感。  四、秉持环境友好，促进持续发展  （一）发展绿色信贷。积极顺应国家政策导向和国内经济转型趋势，从全行战略高度推进绿色金融，持续完善绿色信贷政策，加大对低碳经济、循环经济、节能环保等绿色产业的支持力度。2018年，成功发行25亿元绿色金融债，债券募集资金投向污染防治、资源节约与循环利用以及生态保护等绿色产业项目，“绿色金融债券项目”获得湖南省政府2018年融资创新考评一等奖。截至2018年末，我行节能环保项目及服务贷款余额37.44亿元，较年初增加16.86亿元。通过加大对低碳经济的信贷支持力度，2018年我行节能环保项目及服务信贷支持的企业节约标准煤和水资源4014吨和6930吨，减排二氧化碳和二氧化硫0.04吨、210吨，节能减排成效显著。  （二）践行低碳运营。以电子化、无纸化和智能化为导向，借助金融科技，不断完善自身的线上服务平台，鼓励客户优先在手机银行、网上银行等进行业务办理，在网点推广普及智能化设备，引导客户通过电子化解决自身业务需求，进一步减少因手动填单、回单打印等造成的签章、纸张等资源消耗。截至2018年末，手机银行客户累计90.56万户，较年初新增31.96万户；网上银行客户累计107.45万户，较年初新增28.07万户；电子银行交易额达8034.6亿元；电子银行交易替代率达93.2%，较年初提升2.87个百分点。  （三）倡导绿色办公。大力倡导环保办公理念，全行上下主动自觉践行，将绿色化理念融入到办公的各环节，实施节水、节电、节能、降耗、循环利用、视频会议、电子化办公等措施，营造环境友好的办公氛围。  （四）传播绿色理念。坚持开展环保公益活动，连续第5年开展 “大爱筑绿城 全民抗雾霾”大型环保公益活动，鼓励员工亲自参与到植树活动中，加强环境保护的使命感。成立全省首家抗霾试验室，首次邀请环保专家现场实验并采取全程网络直播的方式给公众揭示有关雾霾的构成，积极向员工、客户和社会公众传播环保理念，倡导更多人参与到绿色公益中来，共创绿色未来。  五、倾力回馈社会，共建美好生活  （一）致力金融精准扶贫。认真贯彻党中央、国务院和中国人民银行关于精准扶贫的政策和工作部署，加大金融精准扶贫力度。完善金融扶贫服务站建设，我行作为主联系行发起设立了31家金融扶贫工作站，依托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。注重发挥金融扶贫的“造血”功能，持续加大扶贫信贷投放，为贫困地区特色产业提供有针对性的金融支持，激发贫困地区内生经济发展动力。截至2018年末，金融精准扶贫贷款余额40.59亿元，较年初增长19亿元，增速46.80%；其中产业扶贫贷款24.70亿元，较年初增长9.47亿元；项目扶贫贷款13.78亿元，较年初增长8.93亿元；个人扶贫贷款2.11亿元，较年初增长0.60亿元。我行湘西分行获湖南省金融扶贫专项竞赛五一劳动奖。  （二）加大定点扶贫投入。2018年，我行分支机构作为主办或协办单位，对54个扶贫点进行定点扶贫，参与移民搬迁、危房改造、基础设施建设、电力整改、水利建设、道路硬化等40多个项目扶贫，投入扶贫资金共计245万元，共派驻驻村扶贫专干22人，2164户7140人建档立卡贫困户完成脱贫1587户5909人。2018年参与中国华融定点扶贫项目共投入200万元，用于宣汉县定点扶贫。  （三）大力开展教育扶贫。连续五年组织开展“绿色助学行动”公益助学活动，捐资320万元帮助1000名寒门学子顺利迈入大学校园。2014至今，我行绿色助学行动累计资助了 5000 名贫困学子，捐资总额超过1500万元，同时我行为受助学子在实习、就业等方面提供支持帮助。我行员工还自愿与受助学生结成互助对子，开展“手拉手”活动，进行一对一帮扶。2018年参与了中国华融指定教育扶贫项目，向和田希望小学及和田希望幼儿园捐赠100万元。  （四）参与公益活动。积极推进“萤火虫微公益”活动，积极组织青年员工参加金融知识宣传、义务献血、植绿抗霾、环境保护、交通文明劝导等志愿服务活动，为构建和谐社会做出了积极的贡献。积极支持文体事业，举办了第二届“湘江悦读”活动，在长沙轨道交通网开行华融湘江银行“悦读”专列，开辟华融湘江“悦读室”，推出“湘江艺术”专享活动，进一步丰富群众文化生活，促进精神文明建设。  （五）开展金融教育。我行高度重视公众金融教育工作，通过日常宣传与集中宣传相结合的方式，积极开展各项宣传活动。充分利用短信、微信、官网、专题活动等宣传平台，多层次推进消费者金融知识宣传及风险提示。2018年利用短信渠道发送消费者权益保护类短信共11批次，共计112万余条，专题微信推送23次。充分利用网点资源，通过摆放金融知识宣传海报和展架、在网点宣传电视上播放基础金融知识视频等形式加强金融风险提示，并制作了防范非法集资、人民币防伪等8个动漫视频在LED显示屏上滚动播放。积极开展“金融知识进校园”“3.15国际消费者权益日”“防范非法集资宣传月”“国家网络安全宣传周”等一系列形式多样的集中宣传活动，在官网消保专栏定期发布金融知识，采取进校园、进社区、进商圈、上街头等形式开展集中宣传300余次，发放宣传折页25万余份，受益人群达18万余人，取得了良好的活动效果，有效提高了消费者的金融素养和风险防范能力。  2019年，我行将继续积极响应利益相关方诉求，践行社会责任各项承诺，积极服务实体经济发展，持续提升客户服务水平，关心员工发展，关注股东回报，关切社会福祉，关爱自然环境，推动可持续发展战略与企业经营战略的进一步融合，为实现经济、社会和环境的可持续发展做出更大贡献。 |