华融湘江银行股份有限公司

2016年度社会责任报告

|  |
| --- |
| 2016年，本行始终坚持“立足湖南、依托湖南、服务湖南、支持湖南”的发展思路，以服务湖南“四化两型”建设为基本出发点，恪守企业应尽的责任和义务，将社会责任意识和理念贯穿于企业发展战略、经营管理的各个环节，致力于服务地方经济、服务中小企业、服务三湘百姓，在实践中追求企业与股东、员工、客户、社会、环境等利益相关方的和谐发展。一、提升经营业绩，积极回报股东2016年，本行积极应对复杂的经济形势，牢牢把握“稳健稳定、合规发展”的总体要求，坚持“稳中求进”的发展主基调，稳步推进各项经营管理工作，取得了良好的经营业绩和管理成效，实现了第二个五年发展的良好开局。2016年，在增提2.5亿元拨备后，实现净利润23.37亿元；资产利润率（ROA）0.99%，资本利润率（ROE）17.11%。贷款拨备覆盖率152.65%。在实现自身可持续发展的同时，本行坚持将发展成果惠及股东， 2016年 7 月按每 10 股派发现金红利 1元（含税），共计派发现金红利6.16亿元（含税）。 报告期内，本行高度重视投资者关系管理工作，规范信息披露行为，使所有股东能够公平地获得公司的公开信息，同时不断提高信息披露的标准和质量，增强银行治理和经营管理的透明度，努力成为投资者信赖的银行。组织编制了2015年年度报告及摘要，在本行外网及主要媒体进行了公开披露。通过走访股东、外网投资者关系栏目、接待来访等方式，搭建了良好的投资者交流沟通平台，增进了与投资者之间的了解与沟通。加强股权管理工作，持续为股东办理股权变更及质押等股权事项，为股东提供优质高效的服务。二、致力金融普惠，助推经济发展（一）加大小微金融创新力度，助推小微企业发展。小微企业是支持我国经济增长，缓解社会就业压力，改善社会经济结构的重要力量，我行高度重视作为股份制商业银行应该承担的社会责任，大力支持中小企业发展，致力于为中小企业提供高效、优质、全方位的金融服务。针对小微企业的特点，积极探索专项政策、专营机构、专属流程、专门产品、专业团队、专设渠道、专有模式等“小微七专”服务模式，提升服务效率；先后推出了组合贷、联保贷、信用贷、信义贷等覆盖小微企业生命周期的小微企业金融产品体系，实现了我行小微业务线上申贷功能，进一步增强了产品的适用性；实施模式化经营方案，搭建了株洲高新园区、株洲温州商会、益阳兰溪镇米业集群、衡阳汽贸市场等小微金融平台，有力支持了湖南当地小微企业的成长与发展；利用央行政策，向人民银行长沙中支申请了10亿元支小再贷款并于2016年7月全部投放完毕。截至2016年12月31日，我行小微贷款余额344.50亿元，较年初增长109.28亿元，同比增速为46.46%，高于全行贷款平均增速；申贷获得率94.05%，较去年同期提升0.74个百分点；小微贷款客户数5289户，较去年同期增加2271户；全面实现年末“三个不低于”目标，得到监管部门和社会各界的广泛好评。（二）以县域网点为依托，服务“三农”经济发展。2016年，我行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。加强县域网点机构建设，2016年新设县域支行2家，总数达到48家，占全部支行总数的28%，有效扩大了农村地区金融服务覆盖面，并打造了醴陵瓷器、安化黑茶、邵东皮革、浏阳花炮、岳阳渔产品、益阳苗木等一批涉农特色支行；搭建农村金融服务平台，加强与各级政府及部门的沟通，继续推广“公司+农户”的融资模式，批量扶持一批农业产业化客户群体；实行倾斜的信贷政策，充分把握农业生产的季节性规律，合理安排信贷投放指标，在信贷计划紧张的宏观经济环境下，全年安排涉农专项贷款计划40亿元，占全行贷款新增计划的20%以上，并对农产品加工企业实行更多的贷款利率优惠，减轻涉农企业财务负担。开发特色金融服务产品，新开发了“农民住房财产权抵押贷款”和“农村承包土地的经营权抵押贷款”，并开始在省内11个试点县（市）进行试点。截至2016年12月末，我行涉农贷款余额194.49亿元，较年初增长44.2亿元，增速达29.41%。其中，非农户个人农林牧渔业贷款1.84亿元，农户贷款29.36亿元，农村企业及各类组织贷款132.62亿元，城市企业及各类组织涉农贷款30.67亿元。（三）加大信贷投放力度，支持地方经济发展。紧跟国家“一带一路”、长江经济带建设和湖南“一带一部”战略，围绕长株潭城市群、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”基础设施建设和“两房两棚”“两供两治”等新型城镇化建设。实施“有扶有控”的差异化信贷政策，落实“三去”要求，大力支持供给侧结构性改革，对过剩产能行业实施分类名单制管理，重点支持未来发展前景好、成长性高的行业。综合运用基金、银团贷款、PPP融资、政府购买服务融资等产品和手段，为湖南省内重点项目建设提供传统信贷、承销顾问、融资顾问等服务，满足项目资金需求。围绕建设制造强省“1274”行动、“9312”投资促进计划、“产业园区倍增计划”和中小企业“百千万”成长工程，加大对基础设施项目、产业项目、民生项目的支持力度。截至2016年12月末，全行信用总量1588.5亿元，较年初新增348.5亿元；广义信贷余额达到2194.54亿元，较年初增长582.07亿元。 三、优化服务体系，提升客户体验（一）完善客户服务渠道。加强物理网点建设，截至2016年，全行新增机构网点6个，离行式自助银行新增18个，进一步拓展了服务渠道；加快电子渠道建设，正式上线“华融e银”直销银行，着力加强网络支付体系建设，推出网上支付跨行清算系统、京东快捷和百度快捷支付业务、跨行智能转账产品，新增电子银行服务功能30多项，优化功能120多项，为客户提供便利、快捷、安全的支付通道。（二）持续提升服务质量。全面推进融贯计划实施，编制《岗位服务流程规范指南》，聘请第三方专业咨询公司开展17期“融贯计划”培训，全面提升了网点员工业务素质和服务水平；积极开展“创星争佳”工作，湘潭芙蓉支行、长沙分行营业部获得全国文明规范服务千佳示范单位；持续开展“华融听您言”活动，广泛征集客户对我行产品、服务、流程等方面的优化改进建议，积极推进合理化建议落地，重点优化了开卡换卡、电子银行签约等流程，推动全行服务水平的整体提升。2016年全行客户服务满意度达89.6分，比上年提高1.9分，网点整体规范度平均92.5分，较上年提高2.2分。（三）降低客户融资和交易成本。本行认真落实国务院及银监会关于缓解企业融资成本高问题的系列指导意见，切实规范服务收费行为。严格按照银监会价格管理有关要求，对拟收费的项目按规定向监管部门报备，并在各营业网点张贴公示等方式，切实履行服务收费告知义务，提高服务收费信息的透明度，充分尊重消费者的知情权和选择权。对与客户日常生活相关的多项服务予以免费，实施“华融卡”开户、取现和网上银行转账手续费全免等一系列惠民措施，真正让利客户。（四）加强消费者权益保护。坚持“预防为先、教育为主、依法维权、协调处置”的原则，从维护消费者权益角度出发，着力夯实组织架构、工作机制、宣传教育、信息沟通、监督评价、机制创新等重点工作，切实保障广大消费者合法权益，构建和谐稳定的金融消费关系。进一步完善消费者权益保护工作体系，新设二级机构 “消费者权益保护中心”，配备专职人员从事金融消费者权益保护及服务工作；健全标准化的投诉管理体系，完善投诉管理系统，实现投诉管理的系统硬控制，有效提升客户投诉处理效率，全年投诉办结率达到100%，投诉处理客户满意度为100%；积极开展金融知识普及月、反假币知识、规范民间融资、反洗钱、银行卡非法买卖、电信网络欺诈等一系列专项宣传活动，加强对金融消费者的金融知识教育，提高消费者识别和防范金融风险的能力。本行多家支行获得“金融消费者权益保护工作先进单位”称号，2016年本行在人民银行长沙中支的金融消费者权益保护评价中获评A等。四、保障员工权益，实现共同成长（一）维护员工合法权益。重视保障所有员工的合法权益，严格遵照《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》等国家法律法规，劳动合同签订率100%；严格执行国家社会保障法律法规，按时、足额缴纳社会保险，覆盖率为100％；加强职代会制度建设，依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力，鼓励员工为企业发展建言献策；努力为员工提供健康、安全的工作环境，关注员工职业健康。（二）关注员工成长。我行高度重视培训工作，建立健全培训制度，完善培训体系，开展内容丰富、形式多样的培训活动，通过政策制度讲解、业务案例分析、专题讲座、知识和技能培训、课题研究等现场培训，以及通过华银网上学院等线上平台进行知识共享。全年完成总行一级培训92期,分行二级（含支行三级）培训1143期，培训共计51223人次。建立健全专业序列晋升渠道，授信、风险、IT、稽核四大专业技术序列队伍基本建成，进一步拓宽了员工职业发展路径。（三）增进员工关怀。本行坚持以人为本，开展员工关怀。关爱员工身心健康，行工会定期开展兴趣小组活动，积极引导职工利用业余时间，参与摄影、乒乓球、羽毛球等各种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，各级工会组织共慰问困难员工89人，发放慰问金48.7万元；定期组织职工健康体检，固定体检医院跟踪职工健康状况并提供一对一健康咨询顾问服务；建立企业年金计划，构建多层次的员工养老保障体系，截至2016年末，共有员工个人账户4160户，基本实现了全员覆盖；为员工购买商业医疗保险，加入“中国华融员工大病救助基金”，为职工建立多重长效大病救助保障；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。五、倡导公益精神，助建和谐社会（一）实施金融精准扶贫。本行积极响应政府号召，加大金融精准扶贫力度。根据本行《2016—2020年金融精准扶贫工作规划》，2016年我行安排专项资金100万元，在衡阳、怀化、娄底和湘西等市州贫困村建立了11家金融扶贫服务站，通过提供多样化的金融服务，因地制宜开展驻村扶贫工作。在开展金融精准扶贫过程中，我行注重以项目带动和产业发展为引领，立足贫困地区实际，加大贫困地区信贷投放力度，逐步推广“十八洞村产业扶贫”的典型经验，增强贫困地区“造血”功能。截至2016年末，我行个人扶贫贷款518笔，余额1.25亿元；产业扶贫贷款21笔，余额1.69亿元；项目扶贫贷款5笔，余额2.32亿元；共带动3万余贫困人口就业。（二）帮扶弱势群体。持续帮扶贫困学子，连续第三年开展“绿色助学行动”，捐资320万元帮助1000名寒门学子顺利迈入大学校园。关注社会弱势群体的生活状况，开展多项捐助活动，2016年全年各项对外捐助累计达到447万元，为社会慈善公益事业做出了贡献。（三）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。六、践行绿色金融，支持低碳经济（一）支持节能减排，引领环境友好。2016年，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，建立健全绿色信贷发展长效机制，创新和培育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。2016年末，我行节能环保项目及服务贷款余额为16.4亿元，较年初增加了3.37亿元，余额占全行各项贷款余额的1.46%。2016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9396吨和1920吨，削减化学需氧量200.35吨，减排二氧化碳、氨氮和二氧化硫90525吨、10.2吨和11257.5吨，节能减排成效显著。（二）发展电子银行，降低业务能耗。我行积极发展电子银行，提倡客户通过网上银行、直销银行在线处理自助缴费、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，培养低碳生活理念。截至2016年末，全行电子银行客户达350.02万户，较年初增加139.02万户；全行电子银行交易笔数3896.56万笔，交易金额5301.41亿元；电子银行交易替代率达86.11%，较年初提高6.98个百分点，有效分流柜台营业压力，减少纸张及电力耗损，切实减少相关碳排放。（三）倡导环保理念，践行节能降耗。2016年，我行开展了多样性的绿色办公实践活动，围绕日常节水节电、无纸化办公、节能设备更换以及公务车辆配置，降低运营能耗，并采取定期和非定期形式对节能环保、合理利用办公设备等方面进行检查，持续督促员工在日常细节上为节约能源做出贡献。2017年，本行将继续贯彻 “关爱社会弱势群体，积极投身公益事业，当好优秀企业公民，服务和谐社会建设”的文化理念，将自身发展融入到我国经济发展和社会进步的整体格局之中，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，为实现国家富强、人民幸福、民族复兴的中国梦作出新的贡献。 |