

# 湖南银行 2023 年度社会责任报告

2023 年，本行锚定“三高四新”美好蓝图，聚焦打好“发展六仗”，以党的建设为统领推进高质量发展，始终遵循“为客户创造价值，为员工创造未来，为政府创造收益，为社会创造财富”的发展宗旨，紧紧围绕“服务湖南大局，服务实体经济，服务城乡居民”的经营理念，维护股东权益、发展绿色金融，助力乡村振兴，热心社会公益，较好地履行了社会责任。

## 一、回报股东、扎实推进高质量发展

（一）党的领导和公司治理有效融合。一是深化党建引领。始终把党的政治建设摆在首位，认真落实“两个责任”，扎实开展主题教育，坚持“第一议题”制度，坚决落实党中央及上级党委决策部署，严格执行“三重一大”制度和民主集中制，党的建设不断加强，将党的领导贯穿公司治理各环节。二是稳步推进内部改革。完善公司章程、各类议事规则等重要制度 11 个，明确事权和公司治理的衔接点；研究编制新的战略规划，启动资本补充计划，切实加强子公司管理。健全优化组织架构，优化分支行网络布局，引进科技、风险数字化专业人才，充实一线人员。三是提升风险管理与内控能力。着力完善风控体系，制定风险偏好陈述书和风险限额指标，构建独立自主风控模型架构。严控不良新增，化解存

量风险，积极推进风险项目问责。优化内控体系，完善授权体系和制度建设，强化案防和操作风险等管控，抓实检查发现问题整改。

**（二）全行业务发展提速增效。**一是加力提速发展总量，存贷款增速高于全省银行业平均水平，并显著高于 2022 年增速。**二是**抢抓负债增长有利时机，全年落地政府专项债、特殊再融资债、特别国债等监管资金 381 亿元，单位存款增量排名全省第一；出台零售系列支持政策，推出“湖湘卡”“幸福宝贝卡”“幸福华年卡”等新产品，零售存款接近 1300 亿元，占比提升 3.22 个百分点。**三是**坚持算账经营，科学配置资产负债，把握节奏、精准投放，从严控制成本，压降高息负债，精细息差管控，全年实现净利润 33.03 亿元，较上年增长 7.01%，盈利能力保持稳定。

**（三）着力提升股东获得感。**一是实现股权保值增值。2023 年末每股净资产达 4.17 元，增长 8.88%。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 315 笔。及时响应股东、投资者来电来访，加强与股东之间的沟通与交流。**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 30 项信息，充分保障股东知情权。

## **二、服务实体、助推地方经济发展**

**（一）强化省级法人银行使命担当。**一是认真执行减费

让利政策，省属国企、普惠小微和消费贷款利率较年初下降47bp、59bp、80bp，减少企业息费1.26亿元。二是积极支持地方财源建设，全年纳税22.6亿元，较上年增长29.6%，排名继续保持全省前十。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）有力支持与服务实体经济发展。一是坚决落实金融大政方针，出台《贯彻落实毛伟明省长调研精神实施方案》《服务“发展六仗”行动方案》等政策措施，全力支持地方经济发展，坚定不移转型支持实体经济。二是坚持产业转型，与长沙、株洲、湘潭、衡阳等市政府和国开行签署战略合作协议，组建产业金融敏捷小组，以链式发展的思路，聚焦新能源、新材料、生物医药等战略性新兴产业，“专精特新”等重点客群开展名单制营销，产业金融用信占比提升3.64个百分点。三是针对“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122家省级以上园区开展合作，全年为1723家重点制造、高新技术、园区规模以上等企业投放信用646.27亿元，发放信用债207.09亿元。

（三）着力提升普惠金融能力。一是提升小微企业金融服务质量。打造对公线上产品“湘企e贷”，推进“税联e贷”“城市闪贷”等产品提质优化。运用人民银行支小再贷款、政策性银行转贷款、小微金融债各类低成本资金，降低

企业融资成本。2023年末，全行普惠型小微企业贷款余额224.43亿元，较年初新增30.54亿元；贷款平均利率5.43%，较年初下降0.59个百分点。二是支持民生项目和乡村振兴。加大与省农担业务合作，“惠农担”新增9个子产品，入选湖南省粮食收购贷款信用保证基金贷款合作管理银行。2023年末，全行涉农贷款余额490.61亿元，较年初新增100.49亿元；普惠型涉农贷款余额71.18亿元，较年初新增10.75亿元。三是做好普惠金融重点领域市场主体对接。开展“走万企 提信心 优服务”、“百行联万户”、小微科技金融服务提升等各类专项活动，精准挖掘中小微企业融资服务需求。累积走访对接企业5696户，发放贷款企业2418户，放款金额348.93亿元。

### 三、保障权益，用心做好客户服务

（一）切实保障消费者权益。一是持续完善消费者权益保护机制。召开董事会风险管理与消费者权益保护委员会会议，听取并审议消费者权益保护工作自评估报告、消费者权益保护工作要点等6项内容。二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。三是持续加强消费者投诉处理。全年受理消费者投诉789笔，消费者投诉主要涉及个贷及信用卡业务等方面，投诉主要分布在业务量

较为集中的长沙地区，占比 66%。投诉办结率 100%，未发生重大消费者投诉及舆情风险。

**（二）着力提升客户体验。**一是推进网点智能化建设。全年累计推广智能设备 208 台，智能设备新增功能 17 项、优化 90 项；智能设备业务总量上万笔，分流率 86.42%，同比增长 5%。二是全年共优化运营业务流程 603 项，对公开户缩短等待时长 20 分钟以上，实现个人账户核实、挂失、启用及注销等一键办理，极大提升客户体验。三是新增及优化线上银行产品和功能约 140 项，实现微信动账通知快捷签约、法人意愿核实等功能，简化线上业务流程。推出手机银行公积金查询、预约转账、非税缴费等新功能，丰富移动金融产品及应用场景。

**（三）大力完善特殊群体服务。**一是开辟绿色通道。全行 202 个营业网点全部为老年人、残障人士等特殊群体开设绿色通道或专属服务窗口，198 个网点设置无障碍通道，配备助听器、放大镜、助盲识别卡等，为特殊客户群体提供主动化、个性化与全程关怀服务。二是提供上门服务。针对因身患重病、行动不便、无自理能力等需要帮助的客户提供上门服务，全年共上门办理业务 1.3 万次，服务客户 1.9 万人。三是加强宣传教育，全年累计开展特殊客户群体金融宣传教育活动 368 余次，发放宣传折页 4.2 万余份，受众人次 2.3 万余人。

#### **四、回馈社会、投身公益活动**

(一)持续服务乡村振兴。一是积极开展驻村帮扶。2023年末，总分行两级共有对口帮扶点52个，其中驻村帮扶点39个。累计派驻帮扶干部42人次，培训基层干部和技术人员440人，细致落实就业培训、产业指导，积极核实医疗、社会保障情况；帮销农副产品、引进无偿帮扶资金131.51万元，造福超过60个县村的居民。二是大力帮扶乡村振兴。审批修建组级便民桥、组级垃圾池、光伏发电站、老村部维修等帮扶项目68项，投入地方帮扶、消费帮扶等资金合计576.41万元。三是切实强化防返贫监测工作。制定有效排查机制，定期开展入户走访，稳步推进环境卫生整治、房屋安全鉴定、外出务工人员台账更新、“防汛抗旱”及“防汛避险”等工作，多举措织牢织密防返贫动态监测网。

(二)积极开展公益活动。一是在长沙市第三社会福利院梅花分院开展“四季同行 雷锋家乡学雷锋”志愿服务活动，共捐助10余箱衣物、食品等爱心物资。二是积极响应共青团湖南省委号召，主动参加“关于共同倡导开展支持新时代湖南希望工程‘希望校服’公益活动”，捐资15万元为芷江县上坪学校500名中小學生配置校服。三是甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震，为贯彻落实习近平总书记关于抗震救灾的重要指示精神、支援灾区救援和灾后重建，组织全行积极募捐资金救助受灾群众，总计捐款4.3万元。

(三)大力普及金融知识。一是常态化开展金融知识宣传教育活动。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 1477 次，宣传受众 59.68 万人。通过公众号、视频号、网点及园区等方式组织开展“利率知多少”金融知识公益宣传活动，覆盖近 3 万人，发放折页近 2 万份，效果获人行肯定。二是积极牵头组织“一村一机构”金融教育工作，制定宣传教育工作方案，培养并建立与对口村常住人口相适应的宣传队伍，将基地打造成金融知识宣传、金融教育活动开展、金融服务延伸的场所，目前已成功挂牌 104 家湖南省农村金融教育示范村。三是创新宣传教育方式。积极制作宣传活动视频，其中《金融有温度，服务加速度 湖南银行助力奔入实体经济》视频获评湖南省银行业协会 2023 年十大“为民办实事”典型事例。持续联系媒体开展宣教推广，相关活动多次获央视网、中新网、新华财经等媒体报导。

## 五、积极探索、聚力绿色发展目标

(一) 加快推进绿色金融。一是完善绿色金融发展机制。规范绿色信贷审查审批，进一步优化差异化转授权方案，切实加强对符合产业政策、环境行为信用良好的客户或项目在授信额度方面的支持。二是超额完成绿色信贷年度目标。2023 年末，绿色信贷余额 197.51 亿元，较年初增加 81.85 亿元，增速 70.77%。成功发行 35 亿元 3 年期绿色金融债券，截至年末共持有绿色债券 44.92 亿元。积极推进非金融企业债务融资工具主承销资质申请，为下阶段提升我行绿色债券承销服务打下基础。三是不断创新产品和服务。根据人民银行相关文件要求，我行成功申请碳减排支持工具 676.8 万元，

用于加大对碳减排重点领域的贷款投放。我行申报的“常德市生活垃圾焚烧发电置换工程”项目在2023年湖南省绿色金融劳动竞赛展评活动中荣获“优秀项目三等奖”，常德分行鼎城支行荣获“2023年湖南省绿色金融劳动竞赛先进集体”。

**（二）践行绿色发展理念。**一是通过召开线上无纸化会议、推行柜面业务、对公授信及个人消费贷款无纸化作业等方式，有效降低纸质单据、打印耗材消耗。二是加强绿色理念宣传。鼓励员工积极参与环保社会公益，开展绿色徒步、保护水源、筑巢护飞等多元化活动。连续9年组织植树造绿活动，参加的志愿者总数超过一万人次，累计植绿面积140余亩，植苗一万余株，用实际行动践行环保理念，为构建绿色、低碳生活贡献力量。

## **六、关爱员工、携手员工共同成长**

**（一）保障员工合法权益。**一是严格依法规范劳动用工。修订完善《劳务派遣用工管理办法》等10个制度。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。督促落实《职工代表大会操作指引》，切实支持职工董事、监事依法履职，代表员工参与经营决策；切实履行职工代表大会日常工作机构职责，召开6次全行职工代表大会，对涉及员工切身利益的20个重大事项和重要制度进行了审议表决。三是多方倾听员工意见建议。广泛征求为员工办实事意见，



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，积极主动回应及解决员工的诉求和困难。

（二）助力员工职业发展。一是推进培训体系建设。搭建内训师体系，组织3期内训师培训班，认证120名总行级客户经理序列内训师。完成了公司、小微、零售及理财客户经理4套专业学习地图搭建。二是服务员工专业能力提升。共完成439名员工450项初、中、高级职称评定评审及聘任。三是完善新员工培养计划和方案。组织完成2023年“朝晖计划”新员工（社招）培训，合计345人参训，完成第六期管理培训生全部培养任务及定岗，制定定向生培养管理方案。

（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。二是多渠道增强员工幸福感。开展了“送温暖”等活动，全年共慰问困难职工228人次，慰问费共计119.1万元。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。三是多方式促进员工身心健康。建设“职工之家”，加强经费管理，完善职工运动室、音乐室及图书室等场馆设施，丰富员工业余生活。组织先进员工参加疗休养。打造了中医诊疗和专属心理咨询服务等普惠职工服务品牌，为员工普及健康养生知识。