

# 华融湘江银行 2019 年度社会责任报告

2019 年，本行认真履行社会责任，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，助力脱贫攻坚，保护股东权益，关爱员工成长，参与社会公益，保护生态环境，实现了稳健可持续发展。

## 一、坚持回归本源，支持实体经济发展

（一）助推地方经济发展。作为地方金融机构，本行始终服从服务于湖南经济社会发展的大局，植根本土，积极支持实体经济发展，服务于湖南各级政府、湖南本土企业，服务城乡居民。2019 年对湖南省重大基建项目、重点产业项目及园区建设、民营企业、民生领域、小微企业、农业供给侧等实体经济信用总量 2046.33 亿元，较年初增加 177.23 亿元，增幅 9.49%。截至 2019 年末，对湖南省基础设施补短板重大项目授信金额合计 191.85 亿元，融资余额 140.68 亿元，涉及“补短板”项目 26 个。

（二）助力产业转型升级。一是积极发展产业金融。截至 2019 年末，产业金融累计投放 707 亿元，对湖南 150 个“制造强省建设重点产业企业”重大项目投放表内贷款 5.68 亿元、表外信用 0.89 亿元。二是大力扶持各级各类园区发展。截至 2019

年末，与 97 家省级以上园区开展授信合作，对 536 户规模以上企业实现表内贷款投放 191.48 亿元。三是不断加大教育、交通、水电燃气、医疗养老等民生领域的信用投放。2019 年对民生领域共投放 112.14 亿元。

（三）支持小微企业发展。不断加大小微企业信贷投放和产品创新，为小微企业提供高效、优质、全方位的金融服务，大力支持小微企业和实体经济发展。截至 2019 年末，单户授信 1000 万元以下小微贷款余额 137.72 亿元，增速高于全行各项贷款增速 9.25 个百分点；有贷款余额户数 7.98 万户，较年初增加 1.38 万户，小微“两增两控”持续达标，并被人民银行长沙中心支行评为“2019 年湖南省普惠金融先进单位”。

（四）服务三农经济发展。通过产品创新、服务模式创新、实行倾斜的信贷政策，多措并举，积极开展涉农信贷业务。2019 年单列涉农信贷计划 20 亿元，保障三农信贷需求，保持三农信贷投放稳中有增。结合湖南省各地产业结构特点，以模式化授信方案支持农业种植业发展，提炼开发了一批适合农村产业发展的模式化项目，大力支持地方特色农业产业发展。着力推广“惠农担”系列产品，通过深化与省内担保公司的业务合作，推出了“惠农担-粮食贷”、“惠农担-油茶贷”等业务产品，支持地方粮食生产、油茶种植等农业特色产业发展。截至 2019 年末，涉农贷款余额 321.69 亿元，较年初增长 11.61 亿元，涉农贷款在全行贷

款中的占比为 15.63%。

## 二、优化服务体系，提升客户体验

（一）提升服务能力。一是完善服务设施。扎实推进网点服务转型，完成 54 台轻型低柜、19 台轻型高柜、651 台移动 IPAD 的推广，打造了 7 家全国星级示范网点。二是丰富业务产品体系，优化产品功能，满足客户多样化金融需求。推出了智盈存款、融易通、融信通等多种存款及授信产品，有效解决了供应商企业的融资难的问题。“悦心存 1 号”新增周期付息功能，购买起点从 1 万元调整至 1000 元，更加贴合大众客户金融需求。研发推出线上智能存款“开心存 2 号”，不断丰富产品功能、提升客户体验。三是完善服务渠道。开发了对公智慧服务平台，为企业提供网上、移动和线下等全渠道收款缴费服务。进一步升级企业金融服务平台，为企业客户提供资金结算、资金归集等一站式综合金融服务。多次升级改造企业网银，丰富了客户网银功能和使用体验。新增华融闪贷业务微信小程序、直销银行申请渠道、货币类（T+1）净值产品手机银行及个人网银销售渠道，拓展客户业务办理渠道。

（二）持续提升服务质量。连续 5 年开展“华融听您言”客户创意征集活动，广泛征集客户对本行系统、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。聘请第三方机构对营业网点规范化服务和客户满意度进行监测，对

内外环境及设施、员工服务礼仪、员工服务行为、驻点人员服务行为进行测评，不断提高营业网点的整体服务水平，创造一流的客户体验。2019 年全行营业网点整体规范度达到 91.6 分，达优秀级别。通过在营业网点发放客户满意度调查问卷、客服中心短信调查和聘请第三方进行拦截式访问相结合的方式，让金融消费者直接参与评价监督工作，客户满意度 98%以上。建立健全了金融消费者投诉回访及满意度调查机制，对所有的客户投诉进行回访和满意度调查，覆盖率 100%。积极参加金融标准“领跑者”活动，制订并对社会公开本行营业网点服务标准和电子银行服务标准。

（三）加强消费者权益保护。进一步完善消费者权益保护工作体系，通过加强消保体制机制建设、消保基础及消费者投诉管理，广泛普及金融知识等方式稳步推进金融消费者权益保护工作。加强组织领导，召开了 2 次董事会消费者权益保护委员会会议，对消费者权益保护工作重要事项进行了审议研究。进一步建立健全消费者权益保护相关制度及工作方案，对全行消费者权益保护工作进行规范和指引。强化消保审核，进一步强化新产品、新业务的消保审核。积极开展消费者权益保护系列培训，有效提升员工消费者权益保护意识。加强消费者投诉管理，进一步优化了金融消费者投诉管理系统，严格落实人民银行投诉分类标准，实现客户投诉全流程系统管理。积极畅通投诉渠道，在确保邮件、信

函、客户服务评价簿、现场等投诉渠道畅通的基础上，新增在线客服投诉受理渠道，进一步提高 96599 客服电话接通率，全年电话接通率达到 92%。强化投诉处理，加强了对投诉处理时间的监督与提醒，所有投诉均在规定时间内妥善处理，投诉办结率 100%，及时跟进和了解客户诉求，提高客户满意度。完善投诉责任认定流程，增加责任复审环节，实行三级审核流程。强化本行个人金融信息保护工作管理，切实维护金融消费者合法权益。积极履行安全保障义务，强化电子渠道安防手段，确保客户信息及账户资金安全。

（四）普及金融知识教育。进一步推动金融消费者金融知识普及教育工作，让广大金融消费者知晓自己的权利和责任，提高金融风险防范意识。在营业网点设置咨询台，摆放宣传展板、资料，张贴 ATM 机等机具使用的注意事项。设立专门的公众教育区，摆放《湖南银行业消费者权益保护知识读本》《金融消费者权益保护典型案例》等书籍和预防电信网络诈骗、远离不良校园网贷、警惕非法集资、人民币防伪反假、征信知识等宣传折页。在多媒体上播放《警惕非法校园贷》《防范电信诈骗》等金融知识相关视频。定期在本行微信银行、官方网站推送与消费者密切相关的金融知识，2019 年在电子渠道共推送人民币防伪反假、防范电信网络违法犯罪、安全支付小知识、银行卡和互联网金融安全知识等各类金融知识 70 期。积极开展“3.15 金融消费者权益日”

“2019年国家网络安全周”“征信助力小微与民营企业融资发民”“专题宣传”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”“新版人民币宣传”“湖南省防范电信网络诈骗宣传活动”等一系列形式多样的集中宣传活动，在阵地宣传的基础上，采取走进社区、走进学校、走进园区、走进农村、走进老年大学和走上街头等形式扩大宣传教育覆盖面，2019年组织宣传活动800余次，发放宣传折页15万余份，受益人群达40万余人次，外媒宣传报道40余次。各分支机构通过设立消保咨询台、“五进一上”等系列活动，通过悬挂宣传横幅、放置宣传海报，派发宣传折页、知识抢答等互动环节，现场解答消费者关注的热点问题，针对特定人群开展特色宣教。

### **三、保障员工权益，实现共同成长**

（一）保障员工合法权益。本行始终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%，合理安排员工工作时间，提供带薪休假，努力让员工达到工作与生活的平衡。本行推进民主管理，鼓励员工参与企业管理，组织了形式多样、丰富多彩的集体活动，在切实保障员工的合法权益的同时使员工业务生活充满健康与活力。本行致力于为员工创造开放的工作环境，不断深化员工沟通与交流，倾听员工意见，通过职工提案、二线为一线服务评价、民主生活会、员工绩效面谈、八小时外家访、慰问等多种形式畅通员工沟通渠道。充分利用本行人力资源管理

系统开展员工满意度调查、年度考核测评、一报告两评议等工作，深入挖掘了解员工的意见建议，及时了解员工的思想动态，做到“想员工之所想，急员工之所急”。

(二)关注员工成长。本行注重培训学习和技能提升，为员工发展提供广阔职业发展空间，畅通职业发展通道，建立了管理类、专业类、通用类三通道发展路径，三类通道可横向互相转换，让拥有不同专长和职业兴趣的员工有更多自主选择 and 成长的职业空间。优化干部选拔任用机制，坚持公开、公平、公正的选拔方式，加大年轻干部使用，执行干部竞争性选拔。推出专业序列体系建设，建立员工纵向发展通道，持续优化序列建设和评审等工作，实现序列建设更规范、高效和专业。从岗位层级、学历学位、工龄和金融从业年限四个维度对员工进行综合评定，结合绩效考评结果，每年动态调整行员等级，打通员工纵向发展通道。高度重视员工培训工作，2019年本行培训工作按照“总行统筹、总分结合、分层实施、各负其责”的原则，加强总分支三级培训统筹，全年共计组织培训14余万人次，其中组织线下培训1544期，培训人数74500人次；通过华银网上学院线上培训74716人次。

(三)深化员工关怀。建立了多层次的职工福利保障体系，建立了员工企业年金计划，构建了多层次的员工养老保障体系，切实保障了员工退休后的生活水平。关爱员工身体健康，建立多层次的员工医疗保障福利体系，包括安排健康体检、购买商业医疗

保险，为员工家属搭建重大疾病保险产品团购平台等。为员工提供形式多样的福利，切实提高员工的幸福指数。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、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，开展了“送温暖”活动，2019年各级工会组织共慰问困难员工191人，发放慰问金105万元。

#### **四、倡导公益精神，聚焦扶贫攻坚**

（一）实施金融精准扶贫。认真服务国家扶贫攻坚战略，重视扶贫工作，脱贫工作扎实有效开展。认真总结推广“十八洞村猕猴桃产业种植产业扶贫模式”，积极开展模式化批量融资服务，大力支持茶叶、苗木等地方特色产业，有效带动贫困地区及贫困人群脱贫。截至2019年末，本行金融精准扶贫贷款余额37.25亿元，其中个人精准扶贫贷款余额2.25亿元、产业精准扶贫贷款余额25.75亿元、项目精准扶贫贷款余额9.25亿元。充分发挥扶贫贷款的“造血”功能，累计带动超过4万贫困户创业或就业。

（二）加大定点扶贫投入。作为主办或协办单位，对57个扶贫点、65个扶贫项目，派驻扶贫专干21人，投入扶贫资金416.06万元，同比增长69.82%。结对帮扶建档立卡贫困户4817户17794人，完成脱贫1151户4065人。建立金融扶贫服务站33个，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。

(三) 大力开展教育扶贫。连续第六年组织开展“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。本行“绿色助学”行动，累计投入资金超过 1800 万元，支持 6000 名贫困学子圆梦“象牙塔”，取得了良好的社会效应。共青团湖南省委充分肯定高度赞赏本行绿色助学教育扶贫，对本行颁发了“公益助学特别奖”。

(四) 参与公益活动。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。

## **五、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。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。截止 2019 年末，本行绿色贷款 27.26 亿元，余额占全行各项贷款余额的 1.28%。

(二) 发展电子银行，降低业务能耗。本行积极发展电子银行，提倡客户通过网上银行、手机银行、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 2019 年末，手机银行客户累计 124.4 万户，较年初新增 33.84 万户；网上银行客户累

计 135.8 万户，较年初新增 28.35 万户；电子银行交易额达 10689.8 亿元；电子银行交易替代率达 97.05%，较年初提升 3.9 个百分点。

（三）倡导环保理念，践行节能降耗。本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于节能环保等方面进行检查，持续督促员工在日常细节上为节约能源做出贡献。

2020 年，本行将继续按照高质量发展的要求，始终牢记初心使命，着力服务实体经济、牢牢防控金融风险、持续推进创新转型，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。