华融湘江银行股份有限公司

2015年社会责任报告

华融湘江银行自成立以来，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，恪守企业公民应尽的责任和义务，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。2015年，本行实现了稳健、快速、可持续发展，在促进地区经济增长、促进社会和谐、服务客户需求、关爱员工成长、参与社会公益、保护生态环境上发挥了积极作用。

一、责任理念与责任治理

（一）社会责任理念

履行社会责任，坚持经济效益和社会效益、环境效益的统一，是银行提升核心竞争力的重要途径，也是本行实现可持续发展的核心战略。本行积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，坚持诚信展业，合规经营，维护客户利益，保障员工权益，注重环保，热心公益，回馈社会，努力塑造普惠银行、价值银行、和谐银行和绿色银行的社会形象。

（二）社会责任议题

2015年，本行企业社会责任工作的重点包括：建立和完善社会责任管理战略和体系，在银行发展战略和文化体系中融入社会责任理念；贯彻落实国家宏观经济政策，支持经济结构调整和发展方式转变，促进经济社会可持续发展；自觉遵守商业规则与企业价值观，做优秀企业公民；保护员工合法权益，为员工创造良好工作环境与职业发展空间；帮助弱势群体，关心社会公益，促进社会和谐发展；注重保护环境，支持节能减排，努力推进资源节约型、环境友好型社会建设。

（三）社会责任管理

为进一步增强全行社会责任意识，加强社会责任工作的组织领导，建立健全社会责任管理机制，系统推进社会责任工作，本行成立了社会责任工作领导小组，统筹组织推动社会责任工作，提出社会责任目标，推广社会责任理念，撰写社会责任报告，并就社会责任事项与监管部门等保持沟通。

（四）利益相关方沟通

本行将股东、客户、员工、社区及环境等视为利益相关方，积极加强与利益相关方的沟通，以规范责任治理为基础，勇于承担经济 责任、社会责任与环境责任，实现企业与社会的和谐共赢。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **相关方** | **沟通方式** | **对本行的期望** | **沟通内容** |
| 股东 | 公开信息披露，股东大会，官方网站 | 取得良好经营业绩，有效管控各类风险，不断提高公司价值，  提供满意投资回报，  保证企业可持续发展 | 公司重要信息，重大经营决策，经营管理数据，业务创新及取得的成效 |
| 客户 | 客户满意度调查，客户服务热线（96599），客户服务活动，客户经理日常联络 | 提供高品质的金融产品和金融服务，不断改进客户体验 | 改善服务的措施，了解客户需求，产品服务相关资讯。 |
| 员工 | 工会，合理化建议，座谈会，培训交流，内刊内网等内宣平台，绩效管理机制 | 合理的薪酬福利，良好的职业成长机会，满意的办公环境 | 员工权益保障，职业生涯规划，绩效管理 |
| 社区 | 社区服务活动，志愿者活动，各种庆祝日的联欢 | 安全运营，促进社区繁荣与和谐，提供安全、健康的环境 | 企业社会责任理念及行动，金融服务及产品风险教育，社区项目 |
| 供应商与  合作伙伴 | 合同，协议，综合评估 | 公平采购，诚信履约，互惠合作，实现双赢 | 合规管理，产品与服务质量，进一步合作机会 |

二、保障股东权益

（一）提升经营业绩，增强可持续发展能力

    面对经济新常态、市场竞争和转型发展等诸多重大挑战，本行认真贯彻落实国家宏观调控政策，业务发展跃上新台阶，综合实力显著提升，持续发展能力不断增强。2015年末，全行资产总额2111.25亿元，比年初增加458.16亿元；一般性存款1403.88亿元，比年初增加223.7亿元；各项贷款793.8亿元，比年初增加186.15亿元；客户总数达到308.48万户，比年初净增40.24万户，规模实现稳健均衡增长。实现净利润22.78亿元，同比增长11.23%；网均利润1434.07万元、人均利润47.93万元；资产利润率1.21%，资本利润率19.18%，盈利能力持续提升。资本充足率13.15%，比年初提高2.19个百分点；流动性比例40.72%，高于监管指标15.72个百分点；不良贷款率0.99%；成本收入比32.50%，比年初下降1.76个百分点，主要经营指标均符合或优于监管标准。

   （二）重视投资回报，保障股东权益

    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，通过现金分红等形式，保障股东获得稳定的收益。2010年成立至今，本行累计现金分红17.2亿元。2015 年 7 月，本行实施了 2014 年度红利分配，每 10 股派发现金红利人民币 1元（含税），共计派发现金红利616113137元（含税）。

（三）加强投资者关系管理，提升信息披露质量

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及时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，不断增强银行治理和经营管理的透明度 。通过走访股东、开通外网投资者关系栏目、接待来访、电子邮箱、传真和书面信件等方式，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。

三、助推经济转型升级

（一）服务实体经济发展

2015年，本行认真贯彻执行国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，按照用好增量、盘活存量、优化结构、提高质量的总体思路，综合运用表内加表外、本币加外币、大公司加大零售的综合融资方式，支持实体经济发展。优先支持小微企业、涉农、科技金融、文化金融、绿色金融、民生金融和消费升级等领域的信贷需求；加大对先进制造业、战略性新兴产业、现代信息技术产业和信息消费、现代服务业、传统农业改造升级以及绿色环保领域等支柱产业的支持力度；积极支持重大基础设施、城市基础设施、保障性安居工程项目等。2015年末全行信用总量1238.14亿元，比年初增加176.57亿元，增幅16.63%；各项贷款782.51亿元，比年初增加180.79亿元，增幅30.05%，高于全省平均水平13.5个百分点，增额全部用于当地实体经济。同时本行强化对重点领域的风险管理，逐步压缩退出部分高风险行业，审慎开展房地产行业信贷业务，严格规范政府融资平台信贷管理，从严控制两高一剩行业的信贷投放，促进了经济结构的调整。

（二）服务地方经济建设

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，成为推动地方经济发展的重要力量。一是积极支持符合条件的政府性项目。从湖南省“511”重点投资计划中择优筛选项目，结合政府性债务管理政策，积极配合政府推广PPP模式，积极为社会资本、项目公司开展各项融资支持业务。二是扩大对基础设施的投放。重点支持了临港产业新区物流基地、长株潭城际铁路、衡云快速干道、G320湘潭绕城线、衡西快速干道、邵阳市文化艺术中心等一批重点建设项目。

     （三）强化特色模式助力小微企业

     2015年，本行积极响应国家号召，全面落实服务中小企业金融的各项政策措施，通过设置专营中心、组建专业团队、设置专项流程、推出专属产品、配置专项资源、实施独立考评，推动小微金融服务的特色化和专业化，切实解决小微企业融资难题，重点支持小微企业发展。截至2015年末，小微企业贷款余额235.22亿元，较年初增加96.60亿元，同比增速为69.68%，小微企业贷款增速比各项贷款增速高39.63个百分点；小微企业贷款户数为3018户，比去年同期增加717户；小微贷款增长全面达到“两个不低于”要求；小微业务发展符合人行“定向降准”条件。

（四）服务“三农”经济发展

2015年，本行深入研究新时期农村经济情况和涉农贷款业务特征，通过业务产品创新、服务模式创新、实行倾斜的信贷政策，多措并举，支持三农经济发展。2015年末，本行涉农贷款余额150.28亿元，占全部贷款余额的19.20%，新增贷款余额比年初增长27.37%，涉农客户持续增长，目前已达6800余户。本行控股子公司湘乡市村镇银行始终以“面向三农，服务中小”为宗旨，各项贷款余额8.21亿元，其中涉农贷款余额7.98亿元,占比97.2%。

（五）创新民生金融

     坚持金融服务民生为本，积极支持与百姓生活相关的民生项目，主动参与保障房建设项目，大力推动教育和医疗事业发展，切实为民众解决实际问题。积极支持保障性安居工程重点项目建设，满足经济适用房和限价商品住房建设的融资需求，支持各类棚户区改造，解决中低收入家庭住房困难。截至2015年末，保障房贷款余额2.6亿元，对支持保障性安居工程建设起到了良好的推动作用；积极支持教育事业发展。持续加大对教育机构的金融支持力度，针对各类学校不同发展阶段的特点，提供专业化的金融服务方案。截至2015年末，教育类贷款余额达26.8亿元。加大对医疗卫生事业的金融支持。做好对医疗机构贷款的信贷投放，支持医疗卫生服务机构改善硬件设施，提升医疗服务水平；积极支持新设医院的开工建设，重点向医疗条件薄弱地区和城市社区倾斜。2015年末，本行对综合医院等医疗机构的贷款余额达15.2亿元。

四、增进员工关怀

    本行始终坚持“以人为本、人尽其才、有为有位”的用人导向，高度重视人才队伍建设，持续关注员工职业生涯发展，不断加强培养力度，有效完善激励机制，积极追求员工与企业的共同成长。

   （一）锻造职业能力，搭建成长平台

本行坚持以人为本，高度重视全员培训工作，在全行倡导“培训是福利”、“培训普惠制”、“培训出干部”和“培训出人才”的培训理念，搭建起纵向的总-分-支三级与横向“条块”相结合的专业链延伸培训管理体系。2015年，全年共组织957期培训，参训人次40896人，其中，总行举办一级培训106期，参训人次4061人；总行各部门、各分行共组织各类培训841期，参训人次36835人。坚持正确的用人导向，构建科学有效的选人用人机制，使各类优秀人才充分涌现；持续推动后备人才队伍建设，加大干部培养选拔力度，强化对各级干部的选拔、培养和配备，使他们在实践中增长才干、历练成长；稳步推进专业技术职务序列建设，拓宽员工职业发展通道。2015年，本行完成了IT岗位专业序列的评聘工作，基本建成了授信、风险、科技三大专业技术序列队伍。同时启动了审计序列的建设与评聘，有效拓宽了员工职业发展空间，充分激发了员工积极性和主动性，有力促进了员工个人与企业的共同成长。

（二）增进员工关怀，打造家园文化

本行坚持以人为本，关爱员工身心健康、开展丰富多彩的业余文化活动，关注困难员工，增强企业凝聚力。开展丰富多彩的文娱活动，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，参与读书（写作）、摄影、乒乓球、羽毛球、瑜伽、舞蹈、户外、网球、游泳、太极拳等各种有益于身心健康的文体活动；积极帮扶员工，开展了特困党员、特困职工“送温暖”活动，各级工会组织共慰问困难员工72人，发放慰问金28万元；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；为职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。

（三）优化薪酬福利体系，共享发展成果

坚持以业绩定薪酬、以责任定待遇，构建多层次、多渠道的员工薪酬福利体系。建立企业年金计划，丰富员工养老保障体系，完善企业年金管理，截至2015年末，本行共有员工个人账户4238户，基本实现了全员覆盖，切实保障了员工退休后的生活水平；进一步建立健全多层次医疗保障体系，完善补充医疗保险，为员工看病就医提供进一步的保障。2015年度本行补充医疗保险共计理赔1112人次，赔付率达到82.9%。通过以上措施，营造本行关爱员工、氛围温馨的福利文化，确保本行员工个人待遇与全行业务发展速度合理匹配，使员工能真正分享本行业务发展的成果，以此调动员工工作积极性，增强凝聚力和创造力，促进本行又好又稳科学可持续发展。

五、提升客户体验

（一）提供综合化、多样化创新产品。本行以客户需求为导向，坚持金融产品创新，满足客户多样化金融需求。公司业务推出了政务类基金、PPP业务、双保理、商票保贴、非公开发行公司债、大额存单、智慧存款、信贷资产证券化、非标资产证券化等业务；小微企业业务以“给力贷”为总品牌，构建了适用小微企业创立、成长和成熟等各个生命周期的小微产品体系，2015年开发了多抵贷、银担贷、银保贷和税联贷4款拳头产品，使小微特色产品从原来的6个拓展到10个，进一步丰富了小微特色产品体系；个人消费贷款业务方面，推出了“华融消费通”、首款互联网线上“微粒贷”等产品；直销银行推出了 “零钱+”产品、“存款+”“开心存”产品。财富管理业务方面，针对客户个性化需求，推出了开放式理财“天天盈”理财产品，以流动性高、安全性好、收益稳健、购买便捷的特点成为同业“明星产品”，针对教师客户群推出了教师专属理财、针对老年人推出了重阳理财、针对电子银行推出了电子渠道专属理财，本行富盈计划理财产品再登“新浪网”、“财经网”榜首，融智理财系列理财产品荣获理财周报评选“中国最佳城商行理财产品”称号。

（二）改造和完善客户服务渠道

一是加强物理网点建设。2015年，本行新开业14家支行，新开业社区支行6家，新开业财富管理中心1家，进一步拓展了服务渠道。二是加强自助设备运行管理。2015年，自助设备运营率大幅提升，交易笔数和交易金额分别达778.63万笔和178.74亿元,较2014年分别增长28.69%和52.6%，自助设备运行管理获湖南银联2015年ATM年度竞赛业务综合奖。三是加快电子渠道建设。完成了网上银行、手机银行、微信银行、直销银行等线上渠道布局，全行电子银行签约客户达225万户，比年初增加94万户。

(三)持续提升网点服务质量

开展形式多样的服务提升活动。开展“华融听您言”客户创意征集活动，通过官网、网银、微信、短信、信笺、客户座谈会等多种渠道，广泛收集客户及基层的意见和建议；深入推进流程优化工作，集中力量优化解决一批客户体验不佳的业务流程，实现了开户挂失免填单、结算凭证整合、来账凭证打印优化等业务流程的优化；加强运营队伍能力建设，进一步促进全行运营队伍业务技能和服务水平的提升；积极开展星级网点创建工作，通过星级网点创建工作为全行网点建设树立标杆，带动提升网点服务标准化水平，本行全部６家标杆网点均通过省银协的验收。2015年网点整体规范度平均90.3分，较上年提高1.4分，客户服务满意度89.6分，比上年提高1.9分

（四）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，制定了《华融湘江银行金融消费者权益保护管理办法》、《[华融湘江银行2015年金融消费者权益保护工作任务分解表](http://www.hrxjbank.com.cn/75/229/javascript:DocDetail('Link1182105',182105,1,0))》等制度办法，对全行消费者权益保护工作进行规范和指引；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；积极参加监管部门组织的3.15金融消费者权益保护、普及金融知识万里行、规范民间融资、打击银行卡非法买卖活动、反假货币宣传等系列宣传活动，在监管部门对消费者权益保护工作的评级中，本行获得省银监局初评一级96分，人民银行评选A级；四是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，加强投诉分析和结果应用，实现有效投诉的持续下降。

六、打造绿色银行

   （一）打造绿色信贷，响应低碳号召

本行坚持绿色信贷理念，高度重视环境污染治理、资源节约利用和生态保护建设等领域的可持续发展，将绿色信贷理念贯穿到金融服务的全过程，支持绿色信贷，助力绿色产业，履行促进低碳经济发展的责任。2015年末，本行绿色信贷贷款余额达130345万元，占全行各项贷款余额的1.7%。支持的企业节约标准煤和水资源约15123吨和21920吨，削减化学需氧量约543.87吨，减排二氧化碳、氨氮和二氧化硫约19824吨、53.15吨和2347.5吨。

   （二）发展电子银行，降低业务能耗

    本行将低碳环保理念融入日常业务运营。全面加强信息技术基础管理，加大科技治理力度，完善信息科技基础设施和运维管理，IT体系建设初见成效。2015年，开发新上线项目16个，优化升级项目15个，有效提升经营管理效率。加快互联网金融体系建设，基本完成了网上银行、手机银行、微信银行、直销银行等线上渠道布局，全行电子银行签约客户达225万户，比年初增加94万户；电子银行交易笔数2768万笔，交易金额4283亿元，有效降低业务运行对柜台、纸媒等传统服务渠道的依赖性，电子银行交易替代率79.13%，比年初提高8.12个百分点。

   （三）推广低碳办公，支持节能减排

本行将绿色环保理念融入日常办公中。开展“绿色办公微行动，低碳环保乐生活”活动，倡导员工绿色办公、节约办公。提倡办公用品循环使用、纸张双面使用；积极开展无纸化办公，尽量通过电子邮件沟通工作，利用公司网上办公系统进行公文处理；减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗；科学安排公车使用，降低油耗，推广视频会议，减少异地往来交通耗能。

（四）开展绿色公益，推广环保理念

2015年，为应对雾霾，继续与湖南省环保志愿服务联合会合作，积极开展“植绿抗霾”活动，在长株潭生态区绿心同种植了一片乌梅，植树1000余棵，进一步扩大华融湘江银行生态果林；开展“小绿筑大爱，绿色阳台”行动。联合环保联合会整合专家团队资源，指导社区居民开展打造绿色阳台活动，倡导居民通过绿化阳台来美化生活环境，改善室内小气候。开展“环保酵素助力抗雾霾”行动，该活动在长株潭三个城市共举办6场，参与人员近500人，通过酵素制作减少餐厨垃圾，净化水资源，着力推广了环保理念。

七、热心公益事业

2015年，本行在不断提高自身经济效益的同时，积极承担社会责任，通过支持社会公益事业、关爱贫困及弱势群体积极回报社会。

  （一）帮扶弱势群体，践行社会责任。积极落实金融扶贫要求，联合人民银行在花垣县十八洞村设立了金融扶贫服务站，投放1000万元贷款支持花垣县十八洞村猕猴桃种植项目；持续关注社会弱势群体的生活状况，开展多项捐助活动，连续第二年开展“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；组织青年员工为宣汉县希望小学爱心捐款活动、华融湘西民族学校“情系华融寒冬送暖”爱心捐赠等多项活动。2015年全年各项对外捐助累计达到412万元，为社会慈善公益事业做出了贡献。

   （二）开展公益活动，助力社会和谐。大力支持湖南足球事业发展，投入600万元与湖南湘涛足球俱乐部开展战略合作；持续推进“萤火虫微公益”活动，积极组织青年员工参加无偿献血、植绿抗霾、慰问孤残儿童和留守老人、环境保护倡导、交通文明劝导等志愿服务活动，为社会和谐稳定发展做出贡献。

   （三）加强公众教育，深化社区服务。完善公众金融服务，参加“普及金融知识万里行”、“3.15金融消费者权益保护宣传月”、“金融知识进万家”、“送金融知识下乡”等公众金融服务活动。通过公司网页、营业场所展示、开办知识讲座、走上街头宣传、走进社区宣讲等形式，积极宣传金融法制知识、产品知识。

2016年展望

2016年，是本行推进第二个五年规划的开局之年。公司正处于新的历史发展阶段和重要战略机遇期，我们将主动适应经济金融发展新形势、新变化和新特征，加快差异化、特色化发展，不断增强可持续发展的内生动力。在新的一年里，本行将进一步深化改革创新转型，强化基础管理建设，扎实推进各项工作，继续坚持稳中求进，围绕“引资、改革、创新、转型、提质、控险”六大中心任务，着力推进“轻型化、综合化、特色化、智能化”发展，努力将本行建设成为一家“治理科学、内控严密、服务优良、队伍专业、业绩突出”的具有较高品牌价值和核心竞争力的好银行。

在实现自身可持续发展的同时，本行将继续坚持“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，践行社会责任各项承诺，加强与各方的沟通与交流，关怀客户、关心员工、关注股东、关切社会、关爱自然，与利益相关方一起，共同为促进企业和社会的协调发展而努力。