

# 2020

## 长沙银行股份有限公司 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2020




一家  
智造快乐  
的银行


**BANK  
OF  
CHANG  
SHA**


# CONTENTS


## 目录


董事长、行长致辞	4
基本概况	6
所获荣誉	7
社会责任理念	8
社会责任沟通	9


	<b>关键绩效指标</b>	<b>10</b>
	经济绩效	10
	社会绩效	11
	环境绩效	12


	<b>完善治理结构 提升经营效益</b>	<b>13</b>
	强化公司治理	13
	创造经济价值	15


	<b>抗击新冠疫情 助力复工复产</b>	<b>16</b>
	精准防控，力保生产稳定和客户安全	16
	守望相助，落实“六稳”“六保”和复工复产	17


	<b>服务实体经济 推动区域发展</b>	<b>19</b>
	服务战略重点	19
	服务产业升级	19
	发力科技金融	20
	支持涉外业务	20
	强化战略研究	20


	<b>践行普惠金融 支持民营小微</b>	<b>21</b>
	构建普惠金融新格局	21
	支持中小微企业成长	21
	推动乡村振兴	22

	<b>坚持绿色发展 共建美好生态</b>	<b>23</b>
	践行绿色信贷	23
	倡导绿色运营	24
	提倡低碳生活	25

	<b>稳健合规经营 维护客户权益</b>	<b>26</b>
	实施全面风险管理	26
	强化内控合规管理	26
	保护消费者权益	27

	<b>建设生态银行 提升客户体验</b>	<b>29</b>
	构建生态系统	29
	强化科技赋能	30
	提升客户体验	31

	<b>弘扬快乐文化 帮助员工成长</b>	<b>32</b>
	提升员工综合素质	32
	关爱员工生活	33
	保障员工权益	33

	<b>强化党建引领 倾力回馈社会</b>	<b>34</b>
	强化党的建设	34
	决战精准扶贫	35
	践行社会公益	36

未来展望	38
GRI 内容索引	40
编制说明	42
读者反馈	43



## 董事长、行长致辞

## 我们在一起

岁序更替，华章日新。我们携手走过了极不平凡、极其不易的 2020 年。这一年，我们在突如其来的疫情中坚强面对，在经营发展的大战大考中笃定前行，在种种不确定性叠加的环境中坚持坚守，用挺身而出的担当和坚强有力的温暖，书写长行高质量发展的“工笔画”，向股东、投资者、监管部门和社会交出了一份有底气、有份量的答卷。截至报告期末，全行资产总额 7,042.35 亿元，较年初增长 16.98%；吸收存款 4,564.52 亿元，增长 17.89%；发放贷款 3,149.97 亿元，增长 21.00%；实现净利润 53.38 亿元，增长 5.08%；不良率 1.21%，下降 0.01 个百分点。全年经营目标全面达成，抵御风险能力进一步增强。

**2020，我们在一起，助力复工复产，用心服务中小。**

疫情之下，百业俱艰，我们坚守金融服务实体的定位，打出金融战“疫”组合拳，推出“暖心助企”九条措施，积极开展“我们在一起”“暖春行动”等活动，主动走访对接园区、协会和企业，助力企业复工复产。通过人行专项再贷款，累计为 71 户重点防疫企业发放优惠贷款 26.34 亿元，在湖南省法人银行专项再贷款额度中占比超过 50%，企业获得贷款实际利率仅 1.5% 左右；运用人行支小再贷款为 1,674 户小微企业提供贷款 13.69 亿元，发放金额位列湖南省法人银行第一。对受疫情影响较大或暂时受困企业，不抽贷、不断贷、不压贷，做到能续尽续、能续快续。两增口径小微企业贷款余额较年初新增 80.41 亿元，中小微贷款中“首贷户”占比达到 29.61%，被中国人民银行长沙中支授予“推进湖南省普惠金融发展（2016~2020）”突出贡献奖，“做小、做难、做时间的朋友”价值追求，成为长沙银行独特鲜明的标签。

**2020，我们在一起，推进乡村振兴，决战脱贫攻坚。**

我们以金融服务带动产业扶贫，为助力打赢脱贫攻坚收官战和开启乡村振兴新征程，凝聚强大的“长行力量”。构建县域支行+智能网点+农村金融服务站、线上+线下的服务网络，4,799 家农村金融服务站覆盖湖南 84% 的县域，发行乡村振兴卡 21.35 万张，让农村百姓足不出村即能享受便捷金融服务。持续深耕产业扶贫和教育扶贫，发放 51 个精准扶贫项目贷款，帮助 5,519 人实现脱贫。派驻扶贫专干深耕脱贫工作，联点的长沙宁乡市鸿富村提前实现整村脱贫摘帽，贫困户人均收入从 2014 年不足 2,200 元提高到 2020 年的逾 9,100 元。至 2020 年末，依托“快乐学堂百千万工程”，支持湖南 37 个县 74 所贫困地区学校校舍翻新改造和图书室建设，捐赠图书 19.4 万册，惠及 4.1 万中小學生。

**2020，我们在一起，创新驱动发展，提升客户体验。**

我们致力于将“长沙银行装进口袋”，加快线上化、数字化、智能化进程，为客户提供更精准、更高效、更个性化和人性化的服务。大力实施“16213+”数字化转型战略，滨江新数据中心如期投产，多中心多活运转圆满实现，E 钱庄 APP 持续迭代，长行智慧大脑加快推进，实现 AI 能力多场景应用。稳步推动智慧项目、六大中台建设和 G2B2C、B2B2C 生态建设，通过科技赋能生态，提升服务品质。不断优化和丰富“非接触服务”渠道和场景，让客户足不出户轻松办理各项金融服务，通过在线客服、智能语音导航优势，利用网络银行、手机银行、微信公众号等电子渠道，为客户加大信贷、资金汇划、延期还款等金融服务的支持力度，提升客户体验和满意度。

**2020，我们在一起，坚持快乐奋斗，共享发展成果。**

我们坚持快乐文化引领，始终关心员工成长，践行社会公益，让发展的成果为员工、社会共享。建立员工双通道发展体系，加强人才梯队建设，完善培训体系，支持员工成长、精进。关注员工诉求，搭建青椒社区鼓励发声建言。实施员工关怀机制，对 72 名员工提供“爱心救助”116.3 万元。注重消费者权益保护，开展金融知识宣传普及覆盖 57.6 万人次，依托农村金融服务站举行金融知识进万家活动 1,200 余场。积极投身社会公益慈善事业，为 57 所小学 6,720 名进城务工人员子女和城区低保家庭子女提供免费素质培训课程，向长沙见义勇为基金会等提供捐赠支持社会正义，让社会大众共享快乐文化的红利。

道阻且长，行则将至。2021 年是“十四五”和长沙银行新三年战略规划的开局之年，在新旧动能转换、国内国际“双循环”发展的新格局下，长沙银行将坚持客户中心、价值导向，全面呼应各关联方关切，加快推动可持续发展理念全面融入经营管理，以奋斗者的姿态扬帆起航，朝着“深耕湘粤的现代生态银行”目标行稳致远、勇毅前行。

董事长：



行长：





## 基本概况

1. **法定中文名称:** 长沙银行股份有限公司

2. **法定英文名称:** BANK OF CHANGSHA CO., LTD.

3. **法定代表人:** 朱玉国

4. **董事会秘书:** 杨敏佳

5. **股票上市交易所:** 上海证券交易所

股票简称 1 (普通股): 长沙银行 股票代码 1: 601577

股票简称 2 (优先股): 长银优 1 股票代码 2: 360038

6. **联系方式**

办公地址: 长沙市岳麓区滨江路 53 号楷林商务中心 B 座

邮政编码: 410205

办公电话: (0731) 89934772

传真: (0731) 84305417

服务电话: (0731) 96511、4006796511

互联网网址: <http://www.bankofchangsha.com>

## 所获荣誉



<p>“2020 全球银行 1000 强” 榜单第 229 位</p> <p>英国《银行家》杂志</p>	<p>“中国 TOP40 家银行价值创造排行榜 (2020)” 经济资本回报率 (RAROC) 和经济利润两项核心指标 排名分列全国 TOP40 银行的第 7 位和第 15 位</p> <p>麦肯锡管理咨询公司</p>	<p>“2020 年中国品牌价值 500 强” 排行榜第 218 位</p> <p>英国品牌评估机构《品牌金融》</p>
<p>“2020 中国服务业企业 500 强” 榜单第 205 位</p> <p>中国企业联合会 / 中国企业家协会</p>	<p>“2020 中国商业银行竞争力获奖名单 (城市商业银行)” 第二名 (资产规模 3000 亿 ~ 10000 亿元) 最佳普惠金融城市商业银行</p> <p>《银行家》杂志</p>	<p>2020 年度 银行间本币市场核心交易商</p> <p>全国银行间同业拆借中心</p>
<p>2020 年度中债成员 综合评定结算 100 强优秀自营商</p> <p>中央国债登记结算有限责任公司</p>	<p>推进湖南省普惠金融发展 (2016-2020 年) 突出贡献奖</p> <p>中国人民银行长沙中心支行</p>	<p>“2020 年湖南企业 100 强” “2020 年湖南服务业企业 50 强” 分别位列第 16 位和第 5 位</p> <p>湖南省企业和工业经济联合会</p>
<p>2020 年度 银联信用卡业务 突出贡献奖</p> <p>中国银联</p>	<p>2020 上证财富管理论坛 暨第十一届“金理财”年度城商行 理财卓越奖</p> <p>上海证券报</p>	<p>2020 中国金融每经峰会 暨中国金鼎奖荣誉盛典 荣获“年度卓越银行理财品牌”</p> <p>每日经济新闻</p>
<p>“大众证券杯” 中国上市公司竞争力公信力调查 获评“最佳主板上市公司”</p> <p>大众证券报</p>	<p>2020 银行数字生态与普惠金融峰会暨 第十六届中国电子银行年度盛典, 荣获 “最佳数字化运营奖”</p> <p>中国金融认证中心 (CFCA)</p>	<p>2020 中国金融科技大赛, 长沙银行 e 钱庄超级 APP 荣获 “综合智能平台金奖”</p> <p>中国电子银行联合宣传年 / 中国电子银行网</p>
<p>第十六届“金耳唛杯” 中国最佳客户中心评选, 荣获 “卓越客户体验”</p> <p>客户世界机构</p>	<p>“科技创新·智慧赋能 —2020 人工智能与数字化发展峰会” 荣获“数字化应用创新卓越奖”</p> <p>上海市科学技术协会人工智能专委会</p>	<p>“2020 年金融数字化发展金榜” 荣获年度最佳数字化转型实践奖和 年度最受用户喜爱信用卡奖</p> <p>金融数字化发展联盟</p>
<p>2020 中国资本市场荣誉盛典暨 第十届中国上市公司口碑榜颁奖典礼 获评“最具社会责任上市公司”</p> <p>每日经济新闻</p>	<p>第十三届 (2020) 中国经济媒体高层峰会获评 “2020 年精准扶贫贡献奖”</p> <p>中国经济传媒协会华夏时报</p>	<p>2020 中国企业文化建设峰会荣获 “2020 年度企业文化建设优秀企业”</p> <p>中国社会科学院中国文化研究中心等</p>
<p>2020 年金融机构 金融消费者权益保护考核评估 获评“A+ 单位”</p> <p>人民银行长沙中心支行</p>		

## 社会责任理念

本行坚定将履行社会责任与全行经营发展紧密结合，坚持为社会创造效益，为股东创造回报，为客户创造价值，为员工创造未来，携手各利益相关方快乐同行。

- ▶ 我们贯彻落实国家货币政策，发展普惠金融，支持实体经济发展，积极履行社会责任，推动金融与经济可持续发展。
- ▶ 积极维护中小股东权益，高度重视中小股东意见和合理诉求；
- ▶ 开展金融知识普及宣传，注重金融消费者权益保护；
- ▶ 重视客户体验，提升服务效率；
- ▶ 畅通员工职业发展通道，完善员工关怀机制；
- ▶ 倡导绿色低碳运营，投身社会公益，实现与环境和谐健康发展。



## 社会责任沟通

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
股东	满意的投资回报	股东大会、公司公告、业绩快报、上市银行投资者教育基地、投资者调研、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”栏目等	推进转型发展，提高盈利能力，完善公司治理体系，强化全面风险管理，加强信息披露管理，实施积极的投资者关系管理
	良好的市值水平		
	经营状况高度透明		
	持续稳健经营		
客户	优质的金融产品	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等	加强产品服务创新，推进渠道转型，提升服务体验，创新金融科技，持续开展客户满意度调查，加强投诉管理，持续实行芙蓉卡取款免手续费等
	高效安全的金融服务		
	更实惠的服务价格		
	保障信息和资金安全		
员工	完善的权益保障	职工代表大会、岗位培训、青椒社区、及时奖励、群团活动等	保障员工平等、公平就业
	良好的职业发展		完善薪酬和晋升机制，强化员工培训教育，畅通职业发展通道
	满意的薪酬福利		提升员工关怀 v
政府	服务实体经济	法律法规、政策指示、日常调研和沟通、银企对接活动等	优化资源配置，贯彻国家政策
	依法纳税		依法依规主动纳税
	积极促进就业		提供就业机会，支持企业发展，间接创造就业岗位
	促进民生改善		推动乡村振兴，机构网点下沉服务县域，加大科技赋能，便利居民市民生活
监管机构	合规经营	监管政策、监管检查、工作汇报、上报监管数据	强化合规诚信经营
	公平竞争		完善公司治理，强化内控管理
	维护金融稳定		做好风险管控，防范金融风险
合作伙伴	公平采购	招投标会议、业务交流、业务合作等	实行公平公正、诚信互利的采购机制
	诚信互利		与供应商、战略合作伙伴建立长期良好的合作关系
社区	提升社区福利	金融知识普及、志愿者服务、慈善活动、社会公益事业参与等	开展金融知识普及活动、公益活动
	营造安全、健康的生活环境		倡导员工投身志愿者活动，开展慈善公益行动
环境	发展绿色金融	环境信息披露、环保公益活动等	发展绿色贷款
媒体	获取新闻线索正常采访报道	媒体开放日、各类发布会、媒体采访活动	组织媒体采访活动、向公众媒体发布信息



## 关键绩效指标表

### (一) 经济绩效

指标名称	单位	T年	T-1年	T-2年
资产总额	亿元	7,042.35	6,019.98	5,266.30
贷款和垫款本金总额	亿元	3,149.97	2,603.23	2,044.03
营业收入	亿元	180.22	170.17	139.41
职工薪酬	亿元	29.08	28.41	27.29
纳税额	亿元	33.01	30.15	24.60
一级资本充足率	%	9.97	10.76	9.55
拨备覆盖率	%	292.68	279.98	275.40
不良贷款率	%	1.21	1.22	1.29
两增两控小微企业贷款余额	亿元	283.42	203	143.6
小企业金融服务专营机构数	个	17	17	16
涉农贷款余额	亿元	453.30	391.85	359.85
金融精准扶贫贷款余额	亿元	33.45	26.53	22.98

注：  
根据《中国人民银行关于2019年金融机构统计制度有关事项的通知》，已将“金融精准扶贫贷款”“已脱贫人口贷款”“带动服务贫困人口贷款”合并进行评估，金融精准扶贫贷款统计口径较往年有所扩大

### (二) 社会绩效

指标名称	单位	T年	T-1年	T-2年
员工总数(母公司)	人	6,917	6,717	6,559
劳动合同签订率	%	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	%	100%	100%	100%
新员工数	人	428	396	793
女性员工数	人	4,084	3,989	3,921
男女员工比例	%	40.96%(男) 59.04%(女)	40.61%(男) 59.39%(女)	40.22%(男) 59.78%(女)
女性管理者比例	%	36.67%	37.5%	36.84%
少数民族	人	388	375	—
本科及以上学历	人	6,348	6,074	5,785
专科及以下学历	人	569	643	774
培训项目数	期	1,618	2,489	1,870
培训人次	人次	91,632	103,245	69,114
培训经费支出	万元	3,004.01	3,099.05	2,684.42
对外捐赠	万元	1,862.31	1,366.23	1,560.70
工会建会率	%	100	100	100
爱心救助金额	万元	116.32	70.59	71.27
客服中心工作人员累计人数	人	97	110	136
客户申诉按时处理率	%	100%	100%	100%
营业网点	个	342	331	311
新增营业网点	个	11	20	21
自助设备	台	3,763	3,540	2,154
累计建设农村金融服务站点	个	4,799	3,427	534

注：  
1. 培训项目数、培训人数、培训经费支出较上年减少，主要是受疫情影响，面授培训呈现缩减  
2. 客服中心工作人员累计人数较上年减少，主要是因为2020年起新引入外包客服人员17人，而该部分员工未统计在客服中心人员内

### （三）环境绩效

指标名称	单位	T年	T-1年	T-2年
工业节能节水环保项目	万元	189,588.86	43,363.95	132,065.81
自然保护、生态修复及灾害防控项目	万元	338,479.36	255,443.90	118,714.00
垃圾处理及污染防治项目	万元	530,830.59	344,496.95	390,857.90
贷款项目环评率	%	100	100	100
总行办公用水消耗量	万吨	7.47	7.72	7.58
总行办公用电消耗量	万度	1,322.73	826.74	980.96
总行 A4 复印纸采购数量	包	3,432	2,912	3,472
视频会议	次	201	168	154
分行直属支行视频设备覆盖率	%	100%	100%	100%
网上银行交易规模	亿笔	1.87	1.27	0.75
手机银行交易规模	亿笔	81.01	48.35	19.57

注：

1. 总行办公用电消耗量增加，主要是新增 E 栋新数据中心投产使用，同时总行一办大楼新增了 3 个使用楼层
2. 总行 A4 复印纸采购量增加，主要是 2020 年线下审计项目多且打印量大，债权业务单据打印量增多，用纸需求量大



## 完善治理结构 提升经营效益

### （一）强化公司治理

#### 1 加强党的领导

坚决落实党中央和省委、市委决策部署，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，把党的领导贯穿公司治理各个环节，把党委研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题的前置程序，实现“三会一层”与党委领导有机结合、高度统一。全面落实“双向进入、交叉任职”的领导体制，“党委领导核心，董事会战略决策，监事会独立监督，管理层经营执行”的“党管金融”治理体系进一步夯实，党在全行把方向、管大局、保落实的重要作用得以更好发挥。

#### 2 持续夯实“三基”

将“基础客群壮大、基础设施完善、基础管理提升”作为转型升级的内生动力，不断夯实高质量发展根基。

##### 壮大基础客群

坚持以客户为中心、以客户体验为核心，引进盖洛普公司对全行服务流程进行全面梳理，实现“端对端”的“客户旅程”优化，持续做大零售客户数、对公客户数、信用卡发卡量、网络银行客户数，客群基础持续不断夯实。

##### 完善基础设施

深入推进“16213+”数字化转型三年战略，完善 IT 基础设施，滨江新数据中心顺利投产，多中心多活运转圆满实现，系统运行总体平稳，全面升级网点智能柜台设备，推动机具、现金、凭证、人员、实物等 5 大基础系统拉通，实现网点线上化管理。升级企业和个人 E 钱庄，把“长沙银行装进口袋”，零售业务和对公业务线上化、柜台对客业务自助化、交易分流率均大幅提升。

##### 提升基础管理

完善过程管理、严格奖优罚劣、确保落地有声；强化数据管理，以数据支持科学决策、精准营销，推动从“经验依赖”走向“数据支撑”；强化流程管理，聚焦客户“找茬”、员工吐槽，端对端推动产品、管理、服务等流程优化和再造 187 项；加强资产负债管理，加强费用预算管理，建设智慧财务，促进集约管理和节约发展。



### 3 坚持从严治行

全面对标党风廉政建设的新常态和清廉湖南建设的新要求，出台《关于落实“三重一大”集体决策的实施意见》《集中采购管理办法》，100 万元以上的预算外项目均上党委会集体研究，基建和较大金额采购项目均纳入市公共资源交易平台统一招标；

以高压态势扎实开展“以案示警、以案为鉴、以案促改”警示教育、“靠企吃企”、违规经商办企业等突出问题专项整治；

坚持“合规创造价值，稳健平衡风险”的理念，实施全资产、全口径、全流程的风险管理，筑牢风险管理三道防线，打造更加严密的风险管理体系；

不断强化合规内控建设，加大审计监督和反洗钱工作力度，坚决做到合规经营、规范管理，守住没有发生重大监管处罚的底线；

全面加大风险资产处置化解力度，综合运用核销、清收、收益权转让等手段化解存量风险，抗风险能力不断增强。



## (二) 创造经济价值

### 1 经营业绩良好

统筹疫情防控和经营发展，坚持目标不变、任务不减，强化使命与担当，突出调度和统筹，确保全年目标任务全面达成。

截至报告期末

本行资产总额 **7,042.35** 亿元 同比增长 **16.98** %

吸收存款本金总额 **4,564.52** 亿元 同比增长 **17.89** %

发放贷款及垫款本金总额 **3,149.97** 亿元 同比增长 **21.00** %

归属于上市公司股东的净利润 **53.38** 亿元 同比增长 **5.08** %

全行不良率 1.21%，同比下降 0.01 个百分点；拨备覆盖率提升至 292.68%，较年初上升 12.70 个百分点，资产质量持续改善，风险抵补能力进一步增强。

### 2 积极诚信纳税

2020 年，本行缴纳包括所得税、税金及附加额、增值税在内各项税款累计 **33.01** 亿元

同比增长 **9.49** % 为支持地方经济发展做出了积极贡献。



## 抗击新冠疫情 助力复工复产

新冠疫情发生以来，长沙银行坚决贯彻执行中央、省市党委政府决策部署和监管要求，全力做好疫情防控、金融服务保障、支持企业复工复产等工作，为战疫情、稳经济贡献长行力量。



### （一）精准防控，力保生产稳定和客户安全

**1. 建立健全制度。**严格落实上级疫情防控要求，结合本行实际，制定和出台《疫情防控期应急处置方案》《营业网点疫情防控及网点消毒指导手册》《机关大楼疫情防控和后勤保障实施方案》《关于继续加强疫情防控加快湖南省居民电子健康卡（码）推广使用的通知》《关于新冠肺炎疫情常态化防控工作现阶段实施要点的通知》等 10 余项指导性文件，保障了疫情防控有章可循、有序推动。

**2. 保障有序营业。**根据疫情防控政策要求，统筹全行网点营业安排和柜面人员调配，每周更新网点排班表，实时根据疫情防控形势进行合理动态调整，在切实保障广大客户金融服务需求的同时，有效减少客户聚集。对于市州分行，根据当地疫情防控领导小组指示进行网点营业安排；对于城区支行，每家直属支行至少保证 1-2 个网点对外营业，并根据疫情形势逐步放开对外营业网点；对于无法营业网点，要求网点安排专人进行账务处理，确保资金畅通。

**3. 强化消毒措施。**固化保洁消毒工作流程，保障营业网点每天 2 次全方位消毒处理，为分支机构和网点配备幻影 360 杀毒神器，重点对营业大厅、ATM 区、办公区、楼梯间、智能设备（叫号机、ATM/CRS/快柜、智慧柜台、网银体验区电脑）、安全门、头寸交接的持手机、头寸箱等进行 360 度无死角消毒。对客户高频使用的设备触摸位置张贴一次性保鲜膜，每隔一小时更换一次。同时通过消毒喷雾、紫外线灯照消毒等先进消毒方式对收付现金进行消毒灭菌，确保流通现钞的安全性，让公众用上“放心钱”。

**4. 做好出入管理。**为各网点配备红外线体温计、手消毒剂、一次性口罩、一次性手套等防护用品。对所有进入营业场所人员进行体温测量、酒精消毒、客户信息登记等规定性动作，发现发热者立即登记并劝返，筑牢防疫第一道防线。

**5. 加大宣传力度。**充分利用电子显示屏，在显著区域和等待区域张贴公益广告，宣传上级政策、疫情防控知识、先进典型和经验，树立打赢疫情防控硬仗的必胜信心。通过本行微信公众号、微博等渠道，广泛宣传和倡导网上银行、E 钱庄等线上服务，及时满足客户需求。

在全方位保障客户金融需求和消费安全的同时，本行十分注重员工疫情期间的安全防护，通过充实防疫物资、强化办公大楼消杀、做好食堂管理、体温测量登记、上下班出入管理、风险排查和信息报送、组织开展核酸检测等防疫措施，全面保障员工的生命安全和身体健康，未曾发生 1 起确诊、疑似病例及无症状感染者，保障了正常的办公秩序。



### （二）守望相助，落实“六稳”“六保”和复工复产

#### 1. 勇于担当增信贷

**加大定向支持。**重点支持湖南省疫情防控重点保障企业，对有信贷需求的开辟专门绿色通道。2020 年，本行累计向 1,594 户生活物资类保障企业投放贷款 96.93 亿元，为 708 户医疗物资类保障企业发放贷款 78.5 亿元，承销 29 支疫情防控债券 42.8 亿元。

**推出专项活动。**联合长沙晚报推出“我们在一起·暖心助企”专项活动，走访 30 多家园区、行业协会和商会，重点服务防疫重要物资生产、运输物流等相关行业企业。

**96.93** 亿元  
2020 年，累计向生活物资类保障企业投放贷款

**78.5** 亿元  
2020 年，累计向医疗类物资保障企业发放贷款

**42.8** 亿元  
2020 年，承销 29 支疫情防控债券

#### 案例一

1：湖南达嘉维康医药集团是湖南省级医药储备企业和湖南省常态短缺药品承储企业之一。新冠肺炎疫情爆发后，公司紧急前往上海、河南等地厂家蹲点采购，全力保障医疗机构、药店的供应，其应急采购金额达 3,000 万元以上，公司流动资金有限，出现了资金短缺的困难。长沙银行第一时间为其开辟金融服务“绿色通道”，迅速制定资金解决方案，并在总行营业部落地执行。2020 年 2 月 3 日，为达嘉维康医药集团新增投放 3,000 万元贷款完成投放，银企携手，共克时艰。

#### 案例二

疫情发生后，通过前期摸排调研，本行了解到信贷客户单位长沙融城医院成为天心区新型冠状病毒感染的肺炎定点救治医院和发热门诊，该医院作为长沙市疫情防控第一线，医疗物资消耗急剧扩大，医院采购及各项支出猛增，陷于流动资金短缺的严峻境地，本行迅速反应，第一时间量身打造融资方案，为其发放三年期纯信用流动资金贷款 1,000 万元，极大缓解了医院财务压力，保证医院开展各项救治工作无后顾之忧。

#### 2. 真心实意降成本

**用好政策降成本。**通过人行专项再贷款，累计为 71 户重点防疫企业发放优惠贷款 26.34 亿元，在湖南省法人银行专项再贷款额度中占比超过 50%，企业获得贷款实际利率仅 1.5% 左右；运用人行支小再贷款为 1,674 户小微企业提供贷款 13.69 亿元，发放金额位列湖南省法人银行第一。2020 年全行累计为中小企业减费让利 11.34 亿元。

**延期还款降成本。**采取延迟归还本金/利息、减免罚息、调整分期还款计划、调整征信逾期记录、贷款展期或续贷等多种方式，支持受疫情影响按时还款存在困难的企业渡过难关。疫情期间，本行第一时间推出贷款延期还款服务，做到应延尽延、能续快续。

**灵活用款降成本。**本行快乐 E 贷一税 E 贷、长湘贷等随借随还产品平均使用期限较短，其中快乐 E 贷一税 E 贷平均用款时间 70 天、长湘贷平均用款时间 22 天，帮助小微企业提高资金使用效率，满足企业特别在疫情期间经营资金需求“短、频、急”的特点和金融服务难点。

### 3. 多措并举优服务

**开通绿色通道。**疫情期间开通防疫保供融资和企业复工复产的绿色服务通道，提供高效便捷服务，并按照特事特办、急事急办原则快速放贷，该类贷款从审批到发放一般不超过 24 小时，最迟不超过 48 小时。

## 案例三

湖南明康中锦医疗科技发展有限公司是湖南省医疗物资防疫的重点企业之一，疫情爆发后为全国新型冠状病毒感染的肺炎医疗救治源源不断提供医用无创呼吸机等设备。2月2日，该公司遭遇资金难题，需要在十余天内向湖北、湖南在内的全国疫情一线提供超过 1,000 台重要治疗设备，由于疫情导致公司上游供应链遇到困难，急需 1,500 万流动资金用于填补资金短缺以扩大生产。在得知该企业困难后，长沙银行立即成立项目工作小组，在接到需求的 2 小时内快速制定绿色通道方案。2020 年 2 月 3 日上午 10 点，工作小组入驻企业进行现场办公，协调园区和担保机构形成联动机制。2 月 3 日当天的 8 个小时，工作小组现场收集客户资料、与企业签署相关业务合同，完成了全部信贷材料的报审，并于当晚完成贷款审批。2 月 4 日，成功为企业发放 1,500 万元融资贷款，帮助企业解决了资金难题。

**优化金融服务。**本行不断优化和丰富“非接触服务”渠道和场景，让客户足不出户就能轻松办理好各项金融服务，并充分发挥视频客服、在线客服、智能语音导航的优势，充分利用网络银行、手机银行、微信公众号等电子渠道，为客户加大信贷、资金汇划、延期还款等金融服务支持力度，做好疫情防控金融保障工作。积极为企业提供 7\*24 小时在线服务，打造线上对公服务大厅和智慧园区两大综合服务平台，逐步实现企业在银行网点享受企业登记、税务代缴、公积金和社保缴费、不动产质押登记等全流程一站式服务，让客户“最多跑一次”。

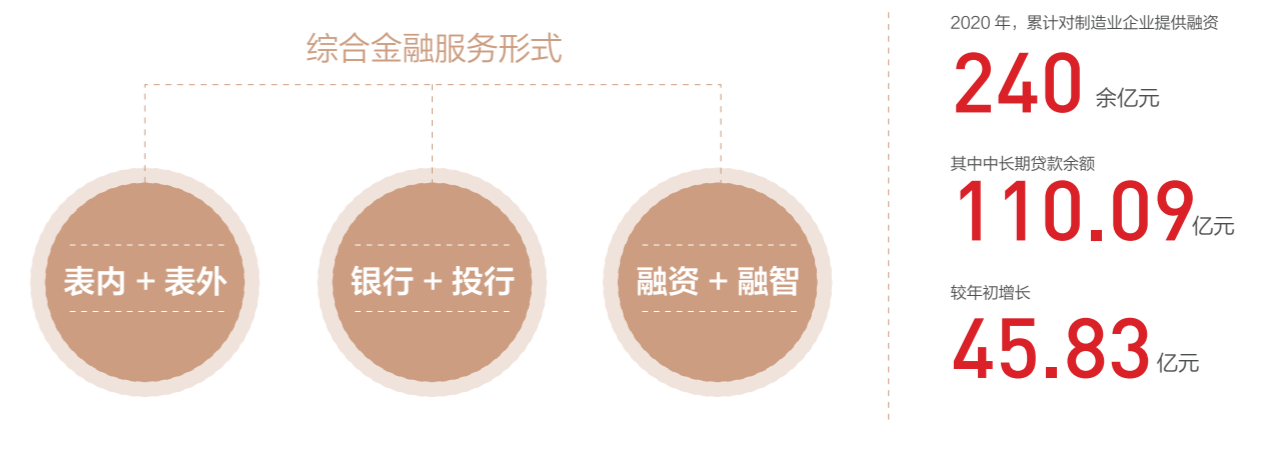
**推出专享服务。**疫情期间，对医护人员推出住房按揭专享优惠政策，切实服务“最美逆行者”按揭金融需求。对普惠客户推出快乐秒贷限时利率折扣活动，成为疫情后的消费加油站。对受疫情影响暂时失去收入来源的客户，开展了延期还款与息费减免等服务工作。对个人消费贷款客户，如确有与疫情相关的特殊情况导致短期内丧失还款能力的，在借款人主动提出申请、本行进行风险评估的前提下，视情况单独审批调整方案，对延期还款期间额外所产生的罚息可进行减免（正常利息由客户承担）。在信用卡还款方面，延长因疫情影响的客户对应账单还款期限，调整由此产生的逾期费用。经营资金需求“短、频、急”的特点和金融服务难点。



## 服务实体经济 推动区域发展

### （一）服务战略重点

围绕推动湖南省制造业高质量发展、产业链建设以及湖南打造全球工程机械之都、长沙率先打造国家智能制造中心等战略目标，采取“表内+表外”“银行+投行”“融资+融智”等形式提供综合金融服务，加大信贷倾斜支持力度。2020 年累计对工程机械、先进轨道交通装备、人工智能及机器人、先进储能、集成电路等 2,300 余家制造业企业提供融资 240 余亿元，其中中长期贷款余额 110.09 亿元，较年初增长 45.83 亿元，同比增长 71.32%。2020 年累计服务本土上市公司 93 家，服务拟上市公司、新三板上市公司及上市后备公司近 500 家。2020 年全省新增的 11 家 A 股上市公司中有 8 家获得长沙银行提供的全面、长期综合金融服务。



### （二）服务产业升级

通过债券承销、产业基金等业务和产品，围绕平台转型、政府资本招商，推动地方产业发展，持续增强银行服务地方实体经济的能力。储备了文和友、高新控股等 10 支基金，落地衡阳弘湘、株洲国投、爱尔医疗集团产业基金。2020 年新债发行 22 单，发行金额达 173.5 亿元，发行规模增长 192%。针对本土大型企业战略客户，制定综合金融服务方案，支持上市公司、拟上市公司、省内大型国企及重点骨干企业驻湘子公司发展。深耕和服务湖南区域优势产业，立足产业“最懂”，围绕“大消费+科技”，选择美食、文教、医疗、商贸零售、高创 5 个产业组建产业部落群，聚焦产业互联、资金融通，搭建对公场景生态，发挥集聚效应，集中前中后台资源搭建敏捷组织，对目标产业开展整体开拓和深耕。





### (三) 发力科技金融

本行连续5年独家冠名湖南省创新创业大赛, 积极参与湖南省科技金融志愿者活动、科创板拟上市后备企业培训等, 为参赛科技企业提供全流程、优质高效的金融服务, 累计为120家参赛企业提供融资服务7.14亿元。持续创新科技金融服务模式, 发挥审批流程短、产品开发快、系统支撑强等优势, 打造以专利权质押、投贷跟、认股选择权、科创快贷等创新产品为主的科技金融产品体系, 积极参与湖南省知识价值信用贷款评价体系建设。联合长沙市委组织部推出信用贷款“优才贷”, 助力长沙市高层次人才或所在企业创新创业发展。2020年全行新增科技金融贷款47.83亿元。

累计为120家参赛企业提供融资服务

7.14 亿元

2020年全行新增科技金融贷款

47.83 亿元

### (四) 支持涉外业务

推行结算便利化, 结合国家外汇局及人行收支“绿色政策”及本行业务实际, 制定防疫期间便利化收支措施。全年为100余家企业提供非接触式审单服务, 办理防疫相关收付业务金额近亿美元, 有效提升业务效率和客户体验。创新“内保直贷”“内保外贷”等跨境担保业务, 打通国内外“两个市场、两种资源”, 助力客户“降成本、增额度”, 拓宽企业融资品种和渠道, 累计为境内外企业筹资约17亿元。参与跨境金融区块链服务平台试点, 通过平台功能加速融资审批流程, 通过该平台累计办理国际贸易融资业务笔数位居全省第二。2020年有效国际结算量完成29亿美元, 国际贸易融资投放完成75.64亿元。

2020年有效国际结算量完成

29 亿美元

国际贸易融资投放完成

75.64 亿元

### (五) 强化战略研究

2020年12月, 本行成立行长研究院, 下设宏观经济与货币政策、行业研究与金融创新、区域经济与产业发展三个研究中心。行长研究院主要发挥决策参考、政策研究、产业分析、市值管理、智库咨询等方面的职能职责, 将在打造内部赋能中心、组织变革加速器和本土公共智库三个维度持续发力, 以打造城商行领先的金融智库为目标, 为湖南省“三高四新”战略积蓄金融力量。



## 践行普惠金融 支持民营小微

### (一) 构建普惠金融新格局

#### 1. 优化内部转移定价机制

全面落实减费让利政策要求, 优化普惠小微企业贷款定价机制, 小微企业贷款在普通贷款FTP上打七八折, 小微企业贷款目标价低于一般企业贷款30~50BP。通过传导政策红利、转贷续贷、优化流程等方式, 降低小微企业综合融资成本, 小微企业办理一笔1,000万元以内的抵押或信用贷款, 综合融资成本较2019年下降60~150BP。

#### 2. 加大普惠金融考核

加大对分支行普惠型小微企业贷款的考核权重, 同时明确规定对新增普惠金融贷款投放占比未达到要求的分支行实施一票否决, 取消内部评优评先资格。

#### 3. 构建“愿贷、敢贷、能贷”长效机制

打破传统的贷款问责追责模式, 创新推出普惠小微信贷轻度未尽职免责、“72条负面清单”扣分标准等举措, 对小微企业贷款实行差异化不良容忍度。

#### 4. 加大首贷发放规模

通过大数据风控、科技赋能创新手段完善客户画像, 将信贷服务扩展至因缺少抵质押物无法获得银行贷款的普惠客群, 提高小微金融服务的覆盖面。2020年本行发放的中小微企业贷款中, “首贷户”达到3,054户, 占比达到29.61%。



### (二) 支持中小微企业成长新格局

#### 1. 发展信用贷款

积极运用科技赋能、数据挖掘, 对接工商、税务、公积金等数据资源, 发展基于大数据的“快乐e贷一税e贷”线上纯信用贷款, 审批最快10分钟完成, 支持随借随还、手机直接办理。



## 2. 优化业务模式

对外简化手续、对内优化流程，以“大数据审贷+人工校验”实现批量、快速审批，最快1个工作日内完成全流程操作。2020年，本行小微企业服务专营机构通过优化信贷业务模式，实现累计投放纯信用贷款超过84.59亿元、服务客户超过33,343人次。其中长湘贷69.37亿元、服务客户24,658人次，快乐流水贷15.22亿元、服务客户8,685人次。

## 3. 完善线上服务

针对中小微企业移动金融服务需求，本行大力推广企业E钱庄，为企业免费提供在线开户、银企对账、工资代发等线上服务，注册客户已超过15万户。积极运用大数据挖掘和应用，推出“快乐e贷”系列数据贷产品，为企业提供便捷的线上融资服务。

2020年，本行小微企业服务专营机构实现累计纯信用贷款超过

84.59  
亿元

服务客户超过

33,343  
人次



# 坚持绿色发展 共建美好生态

## （一）践行绿色信贷

### 1. 聚焦重点项目

优化信贷资源配置，积极助力地方绿色环保经济发展，重点推进节能、污染防治、清洁能源、清洁交通、资源节约与循环利用、生态保护等行业。本行绿色贷款资金主要用于绿色项目的发展建设，支持包括长沙地铁项目、郴州东山河水污染防治项目、瓦松铁路（衡阳段部分）、岳阳县铁山水库生态环境保护项目（一期工程）等，主要支持垃圾处理及污染防治项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目以及农村及城市水资源项目。

### 2. 创新绿色金融

依托合同能源管理贷款、排污权抵押贷款，绿色环保产业基金、新能源汽车产业基金、绿色金融债等创新服务，积极支持绿色产业发展。

截至2020年5月15日，本行2017年第一期绿色金融债券发行所募集资金投放余额20亿元，涉及9个项目，无闲置资金，投放绿色产业项目涉及4个类别，包括污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通及生态保护和适应气候变化相关的绿色产业项目。

2020年7月19日，本行2017年第二期绿色金融债券发行所募集资金投放余额30亿元，涉及23个项目，无闲置资金，投放绿色产业项目涉及6个类别，包括节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化相关的绿色产业项目，积极支持包括长沙市轨道交通公司、长沙嘉年华巴士公司、湖南湘牛环保实业公司、广州环发环保公司、邵阳武冈市星威水处理公司等一批环保企业。

截至2020年末，本行绿色金融贷款余额186.21亿元，较年初净增47.88亿元，同比增长34.61%，累计支持授信客户超过1,000家。

截至2020年末，本行绿色金融贷款余额

186.21  
亿元

较年初净增

47.88 亿元

同比增长

34.61%

累计支持授信客户超过

1,000 家

## （三）推动乡村振兴

### 1. 推动机构下沉深耕

积极响应国家乡村振兴战略号召，改善农村支付环境，提升农村金融服务水平，本行在农村地区设立农村金融服务站，即通过在乡（镇）、指定合作商户服务点或村委推荐的个人代理点布放银行卡受理终端，开办助农取款业务。截至报告期末，本行线下拥有30家分支行、持牌营业网点342家、县域网点（含乡镇网点）150家、农金站4,799家，构建了“县域支行+乡镇支行+农村金融服务站”服务网络，让百姓足不出村就能享受到便捷金融服务。

### 2. 服务农村居民生活

为农村居民提供助农取款、转账支付、余额查询、两保缴费、交通罚款缴费、水电气充值等日常基础性金融服务和民生服务，大力提升农村金融服务水平。2020年本行依托站点助农POS机具开展助农取款、转账汇款、两保等公共事业缴费等业务交易达78,389笔，交易金额3.24亿元，实现了“基础服务不出村”的目标。2019年11月起，本行与湖南银联联合启动“乡村振兴卡”计划，依托农村金融服务站宣传发动和上门服务，截至报告期末已累计开立银行卡68.36万余张，其中乡村振兴卡近21.35万张。

### 3. 破解农村融资难题

与湖南省农担合作重点推广惠农担、农E贷等三农专属产品，服务农副产品和春耕备耕农户等；以扶持县域特色产业为核心，大力助推“产业兴湘”战略实施，通过“一县一策略、一县一特色”做细做深金融服务。如针对浏阳苗木、宁乡花猪养殖、常德粮食种植、湘潭槟榔、益阳大通湖水产养殖等，采取“企业+农户”，农户小额信贷、惠农担等融资模式，通过信贷支持县域特色产业发展。同时大力支持农村公路、水利、农村物流、能源、电网改造、信息基础设施建设等多个领域民生工程。截至报告期末，本行涉农贷款达到453.30亿元，较年初新增61.45亿元。

## (二) 倡导绿色运营

### 1. 运营数字化、轻型化

搭建网点综合管理平台和统一自助交易平台，为运营管理轻型化提供有效支撑。建立包括网点经营、客群、运营、人员等多维度的网点画像，重构网点全渠道智能排队体系，激活网点宣传大小屏，实现线上线下联动和营销互动。通过自助设备故障闭环管理、机具及凭证订购的全生命周期管理，全面实现网点数据、流程和系统拉通。提供要客到店人脸识别，实现网点智能排班和 ATM 智能加钞等，持续推动网点智能化。通过网点风险检查、尽职调查、实物交接、客户排队等管理的移动化，实现厅堂管理的轻型化。升级网点 19 类智能设备，完成厅堂智能设备的功能整合和智能分流，实现客户交易智能化。对全行 88 种非重要空白凭证全面梳理，取消 40 种、整合 26 种纸质凭证，大力推动本行业务及管理的无纸化和数字化，在提升网点效能和客户体验的同时，有效降低运营成本。

### 2. 办公无纸化、智能化

打造低碳环保的办公文化，增强集约节约意识，通过智能化手段开展节能降耗。建立电力能耗监测系统，对空调实行智能化系统设置和调控，有效降低空调能耗。2020 年总行办公大楼空调能耗同比下降 15%，节约能源费 39.16 万元。推动数字化行政办公，采用数字化访客码、智能识别停车等，践行绿色低碳环保理念。



### 3. 业务线上化、集约化

公司业务方面，营造线上线下一体化开户模式，企业云开户，线上预约预填，让客户少跑腿少填单，柜面开户时长大幅缩减，客户满意度达到 96% 以上。优化银企对账，开通网上银行、手机银行、微信公众号、小程序银企对账功能，支持客户就近选择网点办理。对银企对账进行集中作业，有效解决分散对账耗时长、效率低的痛点。个人业务方面，本行制定统一的账户管理标准，根据业务风险类型，充分运用运营商实名认证、OCR 识别、人脸识别、远程银行等，实现了个人账户密码解锁、挂失撤销、同号换卡、不动户激活等业务的线上办理。同时，本行积极承担社保卡发卡等服务，持续简化流程，支持客户就近开销户，提升客户体验。



## (三) 提倡低碳生活

### 1. 开展垃圾分类

一是全行范围开展生活垃圾分类知识培训及转培训，确保员工深入了解掌握最新政策、垃圾分类及处理流程。

二是邀请长沙市源方环保公益发展中心垃圾分类专家，解读《长沙市生活垃圾管理条例》并作案例分享培训。

三是充分利用办公 OA、微信公众号、网点电子屏等，宣传垃圾分类知识。

四是强化废弃口罩回收处置，创新“一桶一袋”做法，总行大楼设置废弃口罩回收专用桶 100 余个，累计处理废弃口罩 65 万余只，确保废弃口罩处理到位。

五是对城区 17 家直属支行生活垃圾分类桶的标志和图形符号以国标的图样进行更换，确保标识醒目、准确。

### 2. 倡导光盘行动

在全行广泛开展节约粮食、倡导厉行节约行动，反对铺张浪费，提倡餐厅不多点、食堂不多打、厨房不多做，带动员工珍惜粮食、按需点菜，就餐环境井然有序。

### 3. 提倡低碳运动

举行长沙银行第五届职工运动会，历时一个月，项目涵盖迷你马拉松、乒乓球、篮球、羽毛球、电子竞技等项目，全行 2,000 多名员工踊跃参与。赞助 2020 长沙马拉松系列活动，倡导绿色运动生活方式。2020 年 11 月 1 日，长沙银行乐跑团参加 2020 岳阳君山最美长江岸线马拉松比赛，践行“快乐文化”，活动从宣讲环保理念、环保知识互动、环保服装涂鸦 DIY 等多角度，丰富赛事内容，提升跑者感受，多角度传播环保公益信息。





## 稳健合规经营 维护客户权益

### （一）实施全面风险管理

本行始终坚持“合规创造价值，稳健平衡风险”的风险管理理念，持续推进全面风险管理体系的建设。

在全行层面，通过统一风险偏好，平衡风险和业务发展，确保业务策略和风控策略的有机统一

通过完善风险管理组织，完善风险垂直管理、风险派驻管理，建立风险嵌入管理机制，提升风险集中、统一管理，强化风险和业务的协同

通过做强风控大中台，优化风险管理流程、完善风险管控工具，强化风险大、中台资源配置、能力建设，提升风险管理的有效性

### （二）强化内控合规管理

坚持依法合规经营主线，持续强化内控合规长效机制建设，推动全行高质量发展。

- ▶ 一是深入开展“市场乱象整治回头看”，层层落实责任，按照“巩固、排查、整改、问责、报告”五个方面组织实施，通过持续集中整治，有效遏制违法违规行为，实现金融服务实体经济质效明显提升。
- ▶ 二是组织开展《民法典》贯彻落实工作，根据《民法典》新变化对全行格式合同、相关管理制度进行全面修订与优化，提升法律合规风险管控能力，促进依法合规经营。开展《民法典》知识普及和培训，提升全行员工法律素养，增强依法展业能力，确保合法合规金融服务供给的同时，有效维护客户合法权益。
- ▶ 三是增强内部控制的充分性和有效性，全面提高业务内控合规管理水平。严把对制度、新产品新业务和授权事项的合法合规审查关，为依法合规经营提供依据和保障。
- ▶ 四是加强案件风险防控和员工行为管理，持续保持案防高压态势，深入开展案件警示教育，加大案件风险和员工异常行为排查力度，坚决防范从业人员金融违法犯罪。
- ▶ 五是深化合规文化理念宣贯，通过警示教育、主题活动、合规教育及考试等活动，促使员工规范从业，提升风险管控能力。编辑《合规之旅》刊物，以案示警，搭建内网《合规园地》宣传阵地，从理论、实操、专业知识等方面为员工提供合规性指导，引导员工树立底线思维，养成“时时合规、事事合规、处处合规”的良好习惯，营造全员、全面、全过程落实合规要求的文化氛围。

### （三）保护消费者权益

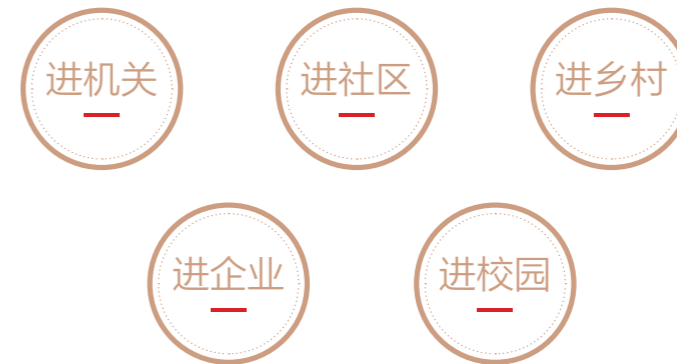
#### 1. 普及金融知识

开展农金站金融知识进万家活动 1,200 余场次，参与宣传的村民突破 8 万人次，以面对面、通俗易懂的交流形式，以鲜活的警示案例，提醒村民加强金融安全意识，提高辨识“非法集资”能力，达到保护好手中的“钱袋子”、纯化乡风的目标。以抖音、快手小视频的形式设计原创金融知识宣传视频 72 个，借助微信小程序、答题赢大奖线上互动形式，以独特的防诈骗视角、生动的消保案例、有趣的宣传形式加大金融知识宣传，2020 年金融知识普及宣传受众达 57.6 万人次。

#### 2. 宣传存款保险知识

搭建学习平台，将存款保险条例导入全面知识库系统，纳入考试题库范围，通过晨夕会、场景模拟和线上微信课堂等形式强化学习培训，存款保险考试实现全员覆盖、考试合格率 100%。加大宣传力度，通过 LED 显示屏滚动播放“存款保险，保护您珍贵的存款”等宣传标语，在营业网点摆放宣传展架和宣传折页，开展“进机关、进社区、进乡村、进企业、进校园”宣传活动，累计宣传 957 场次，发放折页 16 万余份。拍摄宣传视频，制作宣传漫画。做好存款保险标识启用工作，通过醒目标识，做好存款保险宣传普及。

#### 开展宣传活动



#### 3. 做好反洗钱工作

积极开展风险排查，及时关闭可疑客户账户。持续优化完善反洗钱系统，及时向人行反洗钱监测分析中心上报大额和可疑交易报告。积极配合人行反洗钱调查及银联协查，切实履行反洗钱义务。

2020 年金融知识普及及宣传受众达

57.6 万人次

存款保险知识累计宣传场次达

957 场次

发放折页

16 万余份



#### 4. 受理解决客户投诉

2020 年本行共受理客户投诉 1,857 笔，其中长沙地区投诉共 1,409 笔，非长沙地区投诉共 448 笔。从类别看，信用卡业务 471 笔、借记卡业务 364 笔、贷款业务 283 笔、支付结算业务 236 笔、中间业务 146 笔、人民币储蓄业务 143 笔、其他投诉 214 笔。本行通过 24 小时移动办公处理和全行全量客户投诉意见的分类统计，实现金融消费者投诉分办、转办、统计、管理的电子化、规范化和标准化，提高客户服务事件的响应速度和管理质量，在人行长沙中支 2020 年金融机构金融消费者权益保护考核评估中评为“A+类”单位，连续六年保持行业优秀水平。

#### 5. 成立投资者教育基地

成立全国首家上市银行投资者教育基地，总面积超 2,000 平方米，将银行业涉及反洗钱、反电诈等消费者权益保护内容，与资本市场倡导的价值投资、理性投资、长期投资理念有机结合，打造“基地 + 分支行 + 农金站”的投教体系。

成立全国首家上市银行投资者教育基地，打造投教体系



#### 6. 开展“断卡”行动

认真落实反电诈工作部署要求，积极实施“断卡”行动，与人民银行、反电诈中心联动，及时提供可疑账户线索，协助打击电信网络诈骗；组织开展“断卡”行动知识进社区的宣传活动，张贴“严厉打击账户非法买卖”的警示宣传资料，向社会公众宣传非法出租、出借、出售、购买银行卡（账户）的危害性及惩戒措施，提升公众金融安全和金融知识水平，营造共同打击电信诈骗和买卖银行卡违法犯罪行为的良好社会氛围。

#### 7. 创建标准服务网点

拥有全国千佳网点 2 家，全国级五星网点 7 家。对照中银协标准，持续开展网点星级创建，2020 年行内五星级网点达 96 家，四星级标准化网点 49 家，三星级标准化网点 24 家，服务品质进一步提升。

#### 8. 加强客户信息安全管理

制定数据分级管理工作指引和数据安全管理办法，明确不同等级的数据安全保护要求。明确数据备份管理、数据提取与修改细则，以及数据存储、使用、传输、备份、恢复、脱敏、销毁等各个环节的管理要求以及操作规程，保障金融消费者的信息安全。

全国千佳网点

2 家

全国级五星网点

7 家

2020 年行内五星级网点达

96 家

2020 年行内四星级标准化网点

49 家

2020 年行内三星级标准化网点

24 家



## 建设生态银行 提升客户体验

### （一）构建生态系统

#### 1. 组建金融科技湘江生态联盟

2020 年 9 月，本行联合腾讯、阿里、华为、科大讯飞等 48 家企业组建金融科技湘江生态联盟，共同营造产业发展的良好生态环境，构建产业链协同发展格局，合力推动金融科技产业发展。2020 年 9 月 25 日，联盟启动“长沙银行杯”腾讯云启创新大赛，在金融科技场景应用方面积极创新，服务传统企业数字化升级，推动金融科技在长沙快速发展。与联盟成员 CSDN 共同主办的“长沙·中国 1024 程序员节”活动以及与腾讯云、湖南经视共同推出的真人秀节目“数字英雄”，获得业界及主流媒体广泛关注。通过以上联盟系列活动，推进金融科技在产业的应用和发展，推动长沙市乃至湖南省金融科技产业化、传统产业数字化，助力湖南省的产业优化升级和经济高质量发展。

#### 2. 组建湘江新势力品牌联盟

2020 年 12 月 11 日，联合包括友阿、盐津铺子、芒果 TV、湖南交通频道、中广天择、老百姓大药房等 68 家本土企业，成立“湘江新势力品牌联盟”，通过惠民政策、粉丝互动、权益让步等，让联盟服务品牌深入人心、惠及民心，助推湖南消费经济升级发展。

#### 3. 打造湖南本土生活圈弗兰社

本行立足湖南市场，围绕居民衣食住行娱方面的需求，开发弗兰社，依托呼啦支付，链接本土生活，平台化赋能中小商户，联动商户端与用户端，覆盖衣食住行、医教游娱等各方面，打造基于本土的“吃喝玩乐美”的线上线下权益体系，形成用户流、资金流、信息流“三流合一”，加速构建金融 + 生活的本地生活生态圈。呼啦业务更加下沉，聚焦消费及民生行业，在量与质两方面均获得有效提升。截至报告期末，呼啦商户交易笔数达 1.40 亿笔，较上年末同比增长 102.46%，交易金额 467.31 亿元，较上年末同比增长 88.68%，累计触达消费者 2,700 万人次。

本地生活生态圈 ——





## (二) 强化科技赋能

### 1. 打造 16213+ 数字银行体系

形成科技+金融+生态的数字银行发展新模式，即基于云计算、分布式架构的多点多活的长行云数据中心，数据、产品、运营、财务、风险、人力六大智能中台，双网双柜、一致体验的数字渠道，赋能前线的智能营销平台，驱动本地生活生态、投行生态、投资生态三大生态，以及若干基于金融科技的创新应用。大力推动业务产品线上化进程，便利客户自助办理业务。



1

基础设施

6

数据、产品、运营、财务、风险、人力

2

双网双柜

1

智能营销平台

3

本地生活生态、投行生态、投资生态

### 2. 大力推进智慧运营能力建设

应用人脸识别、OCR、远程视频等金融科技技术优化对公开户线上化流程，上柜时间由平均 50 分钟下降到 15 分钟，减少客户等候时间。构建了 AI 基础能力平台，基本实现了“人工智能+全渠道”的立体化服务能力。2020 年远程银行智能服务替代率达 68%，数字员工产能相当于替代坐席 156 席。全年共上线 42 个智能语音导航场景机器人，智能导航分流率 61.8%，平均一次性解决率达 86%。新智能文本机器分流率达 90.4%，全年维客量 117 万户。创新实现智能联想、知识图谱、广告弹窗、消息推送、千人千面、多轮对话等交互模式，为线上经营转型提供了技术支持。

2020 年远程银行智能服务替代率达

68%

新智能文本机器分流率达

90.4%

全年智能外呼规模达

168 万次

### 3. 积极推广智能外呼服务

创设 17 项业务产品，创建 33 个外呼场景机器人，全年外呼规模达 168 万次。其中催收场景成功率达 45.71%，催收金额 3.12 亿元；快乐秒贷促申请场景意向客户率高达 69%，授信金额 1.1 亿元。智能外呼场景有效实现了与全行的业务融合，起到了降本增效作用。

## (三) 提升客户体验

### 1. 建立全渠道客户之声反馈机制

通过发挥“线上+线下”服务方式，7\*24 小时不间断关注客户诉求，建立了多种快速、高效、标准化的客户之声收集渠道。建立以客户业务场景为导向的客户之声标准化模版，设定客户之声标签，使客户的问题能够在线快速记录，同时迅速被分类流转。以“人工+智能”的方式建立智能化客户之声模型，把客户体验管理从被动转化为主动管理，实时、快速采集客户关注点，通过全渠道客服系统对客户数据进行收集形成数据湖，以数据化、可视化的方式将市场和客户的需求反馈到业务部门，通过分析、挖掘形成有价值的信息，为客户提供更为精准的优质服务。2020 年客户之声处理效率大幅改进，客户之声采纳问题解决率达 100%。

### 2. 推动快乐服务文化落地生根

深化快乐服务文化，组织举办服务创新评比，优化服务流程和服务环境，开展客户体验监测和专项提升调研，共收集优化创新服务举措 131 条，遴选并推广 19 条优秀创新服务举措。2020 年，根据国家及行业标准规范，建立起快乐服务文化标准体系，包含《长沙银行营业网点服务规范》《长沙银行远程银行基本要求》《长沙银行客户满意度测评标准》《长沙银行客户体验规范与评价标准》《长沙银行远程银行服务评价指标规范》等 7 项标准，并在全标准信息公共服务平台发布，主动接受社会监督。

### 3. 注重特殊人士和特殊时期服务细节

对于不习惯或不方便使用线上业务的客户，本行积极引导客户至营业网点办理业务，并安排专人接待、指导。每天对营业网点进行消毒清洁，要求网点员工佩戴口罩上班，为来行客户提供安全舒适环境，并向有需要的客户发放口罩，在网点配备免洗洗手液、凉茶及温开水，及时提供给有需要的客户使用。老年人使用自助设备时配备专人指导，对于身体不便或重病住院客户，本行适时提供上门服务，为客户纾困解忧，提供贴心和超预期的金融服务。此外，2020 年本行积极贯彻落实国家关于接收安置退役军人的政策要求，切实履行职责，积极主动作为，共接收 8 名退役军人入职，并开展职业培训。

### 4. 倡导快乐向上的服务文化

持续开展快乐服务活动，通过文化微课、抢答赛、快乐故事分享等形式，强化服务文化培育和宣传，全年共征集快乐故事 724 例，评选出优秀故事案例 103 篇，评选 9 个年度快乐故事，表彰优秀服务员工 97 人、10 家服务领跑者团队，实现服务文化知识普及在分支行层面的 100% 覆盖。拍摄两支服务微电影，将快乐服务文化理念进行立体化、多维度的宣导和传播，获得互联网媒体的转发点赞，反响热烈。

“线上+线下”服务方式  
“人工+智能”智能模型



2020 年客户之声处理效率大幅改进，客户之声采纳问题解决率达

100%





## 弘扬快乐文化 帮助员工成长

### (一) 提升员工综合素质

#### 1. 精准画像识人才

不断深化对领导班子和干部队伍的日常了解和分析研判。持续推进人才盘点工作，通过组织专业考试、线上测评及一对一面谈，开展全行 B 等和 C 等人员盘点工作，建立全行统一的人才标准，构建各层级干部胜任力 4K 模型，从专业、特质、绩效、经历四个方面对干部任职要求进行明确，为培养、招聘和选任干部提供了有力支撑。创新开展分支行绩效综合会谈，对 30 家分支行围绕队伍建设、运营管理等六大方面开展精准画像，进一步摸清各分支行班子建设、队伍建设、能力建设等方面情况，为选优配强班子、选准用好干部提供科学的决策依据。



#### 2. 内培外引聚人才

坚持“高起点、高定位、高标准”的引才招聘策略，推行“卓越人才”计划，开展线上和线下专题招聘宣讲，深入本土高校和北上广开展校园招聘宣讲会。与湖南大学联手成立长沙银行“博士后流动站协作研发中心”，首位全职博士后于 2020 年 9 月顺利出站。不断拓宽高端人才进入渠道，加大核心技术人才引进力度。主动对接芙蓉人才计划和长沙市人才振兴计划，重点吸引在外湘籍高端金融人才。全年新引进川员工均为本科及以上学历，其中硕士及以上学历占比 38.37%，满足了快速发展的人才需求。践行“内部育才，内部育才”人才理念，不断完善后备干部梯队培养机制，深入实施“三狮行动”和“尖兵计划”，近几年，共选拔中层正职“醒狮”23 名，中层副职“雄狮”53 名，年轻员工“幼狮”156 名，选拔新招录大学生员工中“尖兵”36 名，逐步形成了类别清晰、层级分明的干部梯次培养链条。

引才招聘策略

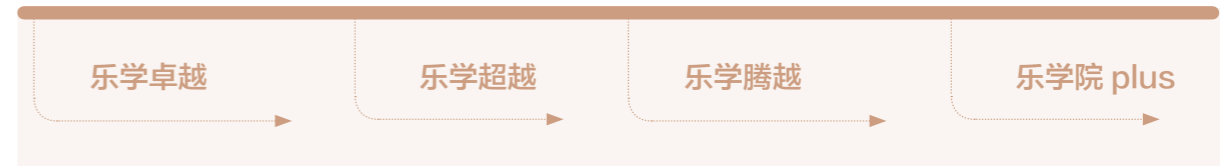


深入实施



#### 3. 因材施教教育人才

针对不同等级员工的业务需求、能力层次和工作岗位，以职业生命周期为指引，围绕领导力项目、专业力项目和普适性项目，制定精准的培养计划。结合人才盘点工作，全面摸清干部的知识空白、经验盲区、能力弱项。针对中层正职、副职和基层管理人员，分别开发乐学卓越、乐学超越、乐学腾越三个普适性领导力项目。对于“三狮”学员，开发精英型领导力项目，重点通过理论学习、阶段性竞赛、IDP 个人发展计划、学习工作坊、轮岗交流等措施，提升综合能力和管理水平，帮助其迅速历练成长。对于管培生、尖兵等潜力人员，通过组织开展面对面的交流、总行定岗培养活动以及全面的考核评价，鼓舞员工士气、开拓思维视野。打造线上线下一体化学习平台，开发上线“乐学院 PLUS”手机端学习平台，结合实际开发各类课程 155 门，有效提升内部培训的针对性、适用性。



### (二) 关爱员工生活

举办“在一起·我们结婚了”2020 年长沙银行首届职工集体婚礼，在麓山脚下湘江之滨的洋湖公园见证 60 对新人步入婚礼的殿堂。举行 4 场“我们在一起”快乐交友活动，拓宽本行员工交际渠道。开展两节慰问工作，以“快乐长行温暖 2020”为主题，走访慰问 92 位困难员工，为生活困难员工送去深切关怀和新春祝福。为员工搭建良好的健身场所，邀请瑜伽、健身、乒乓球专业教练，指导吸引行内员工积极参与健身活动，提高身体素质。举行三期茶艺培训，通过茶叶基础知识、茶艺技艺、茶艺解说等，进行现场操作训练，丰富员工工业余生活。



长沙银行首届集体婚礼

### (三) 保障员工权益

完善员工保险体系，办理综合医疗保险、家庭财产意外保险、少儿健康保险、职工互助医疗等项目，为员工提供健全的生活医疗保障。组织员工体检，为员工健康保驾护航。开展快乐火车票活动，为全行 82 名春节长途回家团圆的员工发放交通补助 3 万余元。开展全行金榜题名活动，为全行 90 名员工子女发放 20.5 万余元助学金。举行 4 次“爱心救助”会议，受理并审议 72 名员工的爱心救助申请，发放救助金 116.3 万余元，为困难职工送上温暖。

为全行 90 名员工子女发放助学金

20.5 万元

为 72 名员工发放救助金

116.3 万余元





## 强化党建引领 倾力回馈社会

### (一) 强化党的建设

#### 1. 推进领航型党建

制定《落实全面从严治党主体责任工作任务清单》，示范做好党委民主决策、第一议题制、三会一课、大调研、联点创建示范党支部等基础工作，为全行各级党组织班子建设作表率。面对突如其来的新冠肺炎疫情，第一时间组织各级党组织迅速行动，在抓好自身防疫的同时组织捐款捐物，累计捐资 600 余万元。

#### 2. 推进廉洁型党建

深入开展警示教育，观看《迷航》等警示教育片 3,000 余人次，召开专题组织生活会 142 场次，扎实开展“靠企吃企”突出问题专项整治，常态开展党委巡查工作，全员开展廉洁谈心谈话、干部家访，掌握员工动态，营造廉洁从业、干净干事的良好氛围。

#### 3. 推进融合型党建

组织召开“初心向党·银地共建”党建共联共建现场推进会，与长沙 9 个县区签订合作协议，每年预算 700 万元，共计 2,100 万元，支持社区联建单位党建工作，实现共联共建社区 430 多家、战略客户 200 余家，累计开展社区活动 1,500 余场，推广向社区、企业派驻金融专干，打通金融服务最后一公里。

#### 4. 推进规范型党建

推动全面开展基层支部年中交叉检查，年度考核评价，提升支部五化建设水平。组织直属党组织书记、党务专干、入党积极分子脱产培训。推进全行党员三年轮训全覆盖，2 个基层支部被长沙市国资委评为示范支部。

#### 5. 推进品牌型党建

召开七·一表彰暨“快乐先锋”先进事迹宣讲会，组织先进人物轮回宣讲。本行联点扶贫工作长沙扶贫推进现场会上作典型发言。弘扬“快乐先锋”党建品牌的正气，浏阳支行行长彭洁被评为“省级劳动模范”，安保专干白晓晓被评为“长沙好人”。



观看《迷航》等警示教育片

3,000 余人次



### (二) 决战精准扶贫

牢固树立“责任田”意识，严抓组织领导，突出金融服务，抓好产业扶贫，选好驻村干部，多管齐下，抓紧抓实抓好扶贫工作，贡献长行力量。

#### 1. 驻村精准帮扶

按照分支行开办到哪里，驻村帮扶就推进到哪里的原则，根据当地党委政府要求，选派驻村扶贫干部，捐赠扶贫资金 317.05 万元，帮扶项目 51 个。其中联点村宁乡市鸿富村 2019 年全村已脱贫摘帽，贫困户年人均收入从 2014 年不足 2,200 元提高到 2020 年的 9,100 元。驻村工作法被全市作为典型推介，长沙银行获评 2020 年精准扶贫贡献奖，扶贫专干魏美林获评全省精准扶贫先进个人、2020“感动湖南”十佳人物，先进事迹被《人民日报》报道。娄底分行派驻的驻村干部冯攀长期扎根长禾村帮助 18 户贫困户全部脱贫，满意度达 100%。

#### 2. 助力产业扶贫

用好与湘西州政府联合发起设立的 200 亿元扶贫产业基金，持续推动“一县一品”“一村一品”产业培育。探索推行“党建引领、互助五兴”乡村基层治理模式，以“互助五兴贷”“茶叶贷”“粮食贷”“生猪贷”等系列特色信贷产品帮扶特色产业做强做精。有效帮扶古丈和保靖的茶业、凤凰和永顺的猕猴桃种植、泸溪的铁骨猪养殖、吉首的猕猴桃加工、花垣的蔬菜加工、龙山的百合加工等扶贫产业发展壮大。发挥地方银行熟悉地方的优势，针对集约化养殖、种植业，采取多种创新模式，充分挖掘上、下游产业链扶持“三农”，例如“企业集团融资”模式、“公司+农户”模式等。同时还结合贫困地区实际和农民需求，创新融资产品，相继推出农户小额无抵押贷款、林权抵押贷款、农房抵押贷款等“三农”金融产品，帮助解决农村用户贷款难的问题。依托在精准扶贫发源地——花垣县十八洞村设立的集助农取款点、金融扶贫服务站、农村电商平台等实用功能为一体的社区银行，持续为当地农民带去便捷优质的金融服务，打通了农村金融服务的“最后一公里”。

捐赠扶贫资金

317.05 万元

帮扶项目

51 个

获评 2020 年

精准扶贫贡献奖

与湘西政府联合发起设立扶贫产业基金

200 亿元

推出农户三农金融产品



### (三) 践行社会公益

#### 1. 持续实施“百千万工程”项目

每年捐赠 400 万元，5 年共计捐赠 2,000 万元。截至 2020 年底，项目已在全省 32 个县（区）实施，到 2020 年末，共支持湖南 37 个县 74 所贫困地区学校的校舍翻新改造和图书室建设，捐赠图书 19.4 万册，体育器械（用品）4,526 件，惠及 4.1 万中小學生。



#### 2. 持续落地“快乐益家·追逐梦想”项目

自 2016 年起，每年捐赠 240 万元，五年共计捐赠 1,200 万元。截至 2020 年年底，项目先后开设教育戏剧、音乐艺术、文化经典吟赏、健康心理建设、国际小公民、活力运动和科创少年等 8 大类 30 余项综合素质教育培训课程，累计为 57 所小学的 6,720 名进城务工人员子女和城区低保家庭子女开展综合素质教育培训，另开展研学实践和汇报演出活动 7 场。



#### 3. 实施“快乐益家·快乐分贝”项目

2020 年捐赠 90 万元，建设首家湖南听障儿童康复训练基地并投入使用。推动湘西州康复基地建设，让听障儿童听见父母爱的呼唤和自然万物的美妙声音，将打造成长沙乃至湖南地区的示范标杆基地在湖南推广，创建救助听障儿童慈善版块新模式。



#### 4. 与慈善行业优秀同行通力合作

发挥长沙银行的本土优势，与长沙市内优秀慈善组织联姻，全力提升与其他基金会之间的互联、互通、互动、互助能力，建立慈善联盟，扩大项目影响力。持续助力“99 公益日”，与湖南省慈善总会联合发起“爱心点燃希望，善行成就梦想”慈善助学活动，在腾讯公益平台刮起上市商业银行募捐新浪潮。加大与长沙市教育局、教育基金会的合作力度。拟 3 年内捐助长沙市教育基金会共计 330 万元用于评选“长银教育奖”“长银教育绩效考核奖”。关注勤工俭学学子，提高学生就业能力。在宁乡市职业中专开办湖南“一家一”助学就业·同心温暖工程“民建·长沙银行班”，捐赠 20 万元资助该校 50 名 2020 级贫困新生。向长沙市学雷锋志愿服务基金会捐赠 30 万元，搭建合作桥梁，携手推动雷锋家乡学雷锋活动，支持和推动学雷锋志愿服务。与长沙见义勇为基金会签订合作项目，2018-2021 年期间将每年捐赠 30 万元，共计 120 万元。



2018-2020 为长沙见义勇为基金会共捐赠

**120** 万元

#### 5. 开展“开绘啦”阅读点亮心灵项目

本行快乐益家慈善基金会向李丽心灵教育中心捐赠资金 200 万元，用于培养儿童养成良好自主的阅读习惯，项目覆盖长沙及周边地区 200 个班级，吸引近 500 名社会志愿者，约有超过一万名学生受益。2020 年长沙银行快乐益家慈善基金会深入基层开展慈善活动，推动湖南省分支行慈善力量助力工作，全年共计对 13 家分支机构，捐赠善款超百万元、10 余个慈善项目落地实施，积极践行企业公民的社会责任，以实际行动回馈社会。

向李丽心灵教育中心捐赠

**200** 万元







## 未来展望

2021年是“十四五”规划的开局之年，也是长沙银行新三年战略实施和现代生态银行建设的起步之年。长沙银行将坚持稳健发展，以服务实体为根本宗旨，不断增强创新能力，推进转型发展，将信贷资源更多地投向实体经济，支持新兴产业、先进制造业和创新产业，助推经济发展质量和效益提升，积极回应社会、客户、股东、员工、党委政府和监管部门各方的期待，确保可持续健康的高质量发展，以奋斗者的姿态扬帆起航，不断朝着“深耕湘粤的现代生态银行”目标勇毅前行，全力打造优质上市银行、卓越现代银行，持续践行好企业社会责任！

## GRI 内容索引

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	章节
102-1	组织名称	基本情况
102-3	总部位置	基本情况
102-4	经营位置	基本情况
102-8	关于员工和工作者信息	社会绩效
102-14	高级决策者的声明	董事长、行长致辞
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	社会责任理念
102-18	管制架构	强化公司治理
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	强化公司治理
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	强化公司治理
102-23	最高管治机构的主席	强化公司治理
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	关键绩效指标表
102-30	风险管理流程的效果	稳健合规经营 维护客户权益
102-40	利益相关方群体列表	社会责任沟通
102-42	利益相关方的识别和遴选	社会责任沟通
102-43	利益相关方参与方针	社会责任沟通
102-44	提出的主要议题和关切问题	社会责任沟通
102-46	界定报告内容和议题边界	社会责任沟通
102-49	报告变化	GRI 内容索引
102-51	最近报告的日期	参见官网
102-52	报告周期	编制说明

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	章节
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	编制说明
102-55	GRI 内容索引	GRI 内容索引
201-1	直接产生和分配的经济价值	服务实体经济 推动区域发展 践行普惠金融 支持民营小微
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务实体经济 推动区域发展
203-2	重大间接经济影响	坚持绿色发展 共建美好生态 稳健合规经营 维护客户权益 建设生态银行 提升客户体验 弘扬快乐文化 帮助员工成长 关键绩效指标表
302-1	组织内部的能源消耗量	关键绩效指标表
302-4	减少能源消耗量	坚持绿色金融 共建美好生态 关键绩效指标表
302-5	降低产品和服务的能源需求	倡导绿色运营
303-3	水循环与再利用	践行绿色信贷
307-1	违反环境法律法规	无
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	关爱员工生活 保障员工权益
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效指标表 提升员工综合素质
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	提升员工综合素质
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	无



## 报告编制说明



### 报告时间范围:

报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，特别注明的除外。



### 报告组织范围:

报告覆盖长沙银行股份有限公司总行、分支机构及对外投资机构。为了便于表达，在报告表述中使用“长沙银行股份有限公司”“长沙银行”“本行”或“我们”。



### 报告发布周期:

本报告每年发布一次。



### 报告数据说明:

本报告中的财务数据来自 2020 年年度报告，其他数据以 2020 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。



### 报告参考标准:

本报告参照中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252号）、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等规定编制、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》。



### 报告获取方式:

电子版报告可在长沙银行网站（<http://www.cscb.cn/>）投资者关系栏目下载。



### 联络方式:

湖南省长沙市岳麓区滨江路长沙银行大厦董事会办公室  
邮编：410205  
电话：0731-89934772/89683001  
传真：0731-8430541

## 读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读《长沙银行 2020 年社会责任报告》，这是长沙银行连续第 3 年发布报告。为更好地提升编制报告质量，向您及利益相关方提供更多有价值信息，提升长沙银行的履职能力和服务水平，我们诚挚期待您对本报告提出意见和建议。

1. 您对本报告的总体评价：

好 较好 一般 较差 差

2. 对于长沙银行来说，您所属的利益相关方类别是：

股东 客户 员工 政府 监管机构 合作伙伴 社区与公众 环境相关组织 媒体

3. 您认为本报告所披露的信息、数据、指标清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 较差 差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

很好 能 一般 不能

6. 您对本报告的哪部分最感兴趣？

抗击新冠疫情 服务实体经济 践行普惠金融 坚持绿色发展 稳健合规经营 建设生态银行 弘扬快乐文化 强化党建引领

7. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

注：请您将反馈意见邮寄至长沙市岳麓区滨江路 53 号楷林商务中心 B 座

邮编：410205 | 联系电话：0731-89683001 | 邮箱：[guiningliu@163.com](mailto:guiningliu@163.com)







本报告由再生环保纸印刷

版权归长沙银行股份有限公司所有，未经许可不得转载和翻印



长沙银行官方微信

总行地址：长沙市岳麓区滨江路 53 号楷林商务中心 B 座 | 24 小时客户服务热线：0731-96511/40067-96511