



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



长沙银行股份有限公司 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2021



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



BANK OF CHANG SHA

编制报告说明



报告时间范围：

报告时间范围为 2021年1月1日至2021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 2021年年度报告，其他数据以2021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“社会责任”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：0731-84305417

CONTENTS

目录

董事长、行长致辞



PART 01
关于我们 03



PART 02
规范运行 12
持续稳健发展



PART 03
固守本源 19
倾力服务实体



PART 04
落实政策 25
深耕普惠金融



PART 05
绿色发展 29
共建生态文明



PART 06
客户至上 33
真诚回报客户



PART 07
数字赋能 38
创新驱动发展



PART 08
守牢底线 43
全面防控风险



PART 09
快乐工作 48
助力员工成长



PART 10
投身公益 53
汇聚向善力量

未来展望

读者反馈

董事长、行长致辞

2021年，是长沙银行发展进程中极不平凡的一年。面对复杂多变的经济金融形势，长沙银行认真贯彻落实习近平总书记对湖南重要讲话重要指示批示精神，全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，主动融入地方发展大局，强化金融担当、业务转型，大力发展普惠金融、绿色金融、县域金融、科技金融，积极践行企业社会责任，实现了经济、社会、环境融合发展与可持续发展。

这一年，我们坚持发展为要，实现稳步开局。围绕“123456”战略，着力稳增长、防风险、调结构、强合规，实现规模、效益、质量与结构协调发展，新三年战略规划实现良好开局。截至报告期末，资产总额、吸收存款本金、发放贷款及垫款本金分别达7961.50亿元、5063.69亿元和3696.15亿元，较年初分别增长13.05%、10.94%和17.34%。全年归属于上市公司股东净利润63.04亿元，同比增长18.09%。不良率1.20%，较年初下降0.01个百分点，资产质量不断提升，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。

这一年，我们坚持回归本源，全力服务实体。始终坚守“服务地方经济、服务中小企业、服务市民居民”初心，扎根湘粤大地，持续提升金融服务实体经济的能力。积极开展“三高四新”对接服务，以实际行动服务省市战略大局，普惠小微企业贷款、制造业贷款、科技金融贷款、涉农贷款分别较年初新增104.37亿元、85.58亿元、68.37亿元、80.73亿元，分别增长36.82%、31.08%、35.00%、17.81%。通过降低贷款利率、主动承担费用等为企业减费让利11.58亿元，积极践行金融机构的使命担当和企业公民的社会责任。

这一年，我们坚持生态建设，提升服务品质。依托“16213+”数字化转型，推动业务线上化、办公移动化、管理数据化。着力建设生态银行，建成数字人民币、共享单车、教培、网络货运、灵活用工等支付和收单生态场景，“湘江新势力品牌联盟”盟友超过100家；呼啦新入网商户全年新增8.61万户，交易笔数4.17亿笔、交易金额979.83亿元。积极推进大数据、人工智能服务营销，客户满意度提升至98.50%。截至报告期末，本行网络银行用户达到880万户、新增127万户，年交易笔数143亿笔、增长73%，业务数字化、线上化全面提升管理效能和服务品质。

这一年，我们坚持绿色发展，守护绿水青山。积极贯彻落实双碳战略，加大绿色信贷投放，推动绿色业务发展。截至报告期末，绿色贷款余额254.03亿元，授信客户超过1200家，发行50亿元绿色金融债，重点支持一批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等。前瞻编制双碳金融规划，作为湖南首批试点银行对外发布环境信息披露报告。实施节能减排措施，倡议绿色低碳生活，推动降本增效，培养员工环保意识，共同守护绿水青山。

这一年，我们坚持党建引领，投身公益事业。深入开展党史学习教育，组织“重走长征路，启航新征程”党性锻炼，建设“清廉长行”。开展“走基层、走客户、走市场”，积极践行为基层、为客户办实事。与535家社区、209家战略客户开展党建共联共建。积极履行社会责任，向湖南大学、湖南师范大学各捐赠1000万元，荣获中华慈善总会年度“爱心企业”称号。积极开展投资者宣贯，获评湖南唯一一家国家级证券期货投资者教育基地。

行而不辍，未来可期。2022年，长沙银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚定不移围绕“打造区域领先的现代生态银行”定位，把履行社会责任与自身高质量发展紧密结合起来，坚持稳健发展，深入推进普惠金融、绿色金融和科技金融，持续提升金融服务实体经济的能力，让服务更有速度、更有力度、更有温度，为全面建设现代化新湖南、新长沙贡献更大力量，与各利益相关方一同创造更加美好的未来，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

董事长、行长：



ABOUT US

关于我们

基本概况

所获荣誉

社会责任理念

相关利益方沟通

关键绩效指标表



基本概况 |



法定中文名称：长沙银行股份有限公司

法定英文名称：BANK OF CHANGSHA CO., LTD



法定代表人：赵小中



董事会秘书：杨敏佳



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



联系方式

办公地址：长沙市岳麓区滨江路53号楷林国际B座

邮政编码：410205

办公电话：(0731) 89934772

传 真：(0731) 84305417

服务电话：(0731) 96511、4006796511

网 址：<http://www.bankofchangsha.com>

所获荣誉 |

英国《银行家》

『2021全球银行1000强』

位列第 **227** 位

英国《银行家》

『2021全球银行品牌价值500强』

位列第 **163** 位

第16届亚洲品牌盛典

『2021亚洲品牌500强』价值榜单

位列第 **439** 位

长沙银行投资者教育基地获评

『国家级证券期货投资者教育基地』

2021年度中债成员业务发展质量评价荣获

『2021年度优秀金融债发行机构』

『自营结算100强』

『担保品业务杰出贡献机构』

在全国银行间同业拆借中心2021年度
银行间本币市场评优中荣获

『年度市场影响力奖』

『市场创新奖』

共青团中央授予“长沙银行远程银行部”

『全国青年文明号』

中国金融工会全国委员会授予“长沙银行信息技术部”

『全国金融先锋号』

第九届中国中小企业投融资交易会
暨2021“小企业大梦想”高峰论坛

『2021年金融服务中小微企业优秀案例』

湖南省证券业协会授予

『投资者教育特别贡献奖』

『优秀投资者教育基地』

湖南省银行业协会授予

『2021年银行业营业网点
文明规范服务十佳示范单位』

第四届湖南慈善奖表彰

『最具影响力慈善项目奖』

『最具爱心捐赠企业奖』

2021年度DAMA中国数据管理峰会

『数据治理最佳实践奖』

《每日经济新闻》

2021年第十一届中国上市公司口碑榜

『最具社会责任上市公司』

2021年中国资产管理与财富管理行业年度峰会
暨“金誉奖”年度评选

『年度发展潜力财富管理银行』

『卓越运营管理能力银行』

《每日经济新闻》

『2021中国金鼎奖·年度财富管理奖』

湖南省创新企业文化发展大会

『2021年度企业文化示范基地』

《当代金融家》杂志社第四届“铁马中小银行”颁奖典礼

『铁马·最佳零售中小银行』

2021长沙产业金融服务节

『2021长沙金融机构社会责任典范奖』

『最佳金融服务奖』

《金融数字化发展联盟》2021金融数字化发展金榜奖

『年度最具特色信用卡产品奖』

『年度最佳信用卡品牌影响力奖』

2021年财联社“绿碳先锋”

『年度最具突破力银行』

中国银联

『2021年银联信用卡业务突出贡献奖』

本行坚持将履行社会责任与全行经营发展紧密结合，坚定为社会创造效益，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。



- ★ 本行认真贯彻落实国家各项政策，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。

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
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、党建共联共建、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，开展慈善公益活动
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

1.经济绩效

指标名称	单位	T年	T-1年	T-2年
资产总额	亿元	7961.50	7042.35	6019.98
贷款及垫款本金总额	亿元	3696.15	3149.97	2603.23
营业收入	亿元	208.68	180.22	170.17
职工薪酬	亿元	33.19	29.08	28.41
纳税额	亿元	37.70	33.01	30.15
一级资本充足率	%	10.90	9.97	10.76
拨备覆盖率	%	297.87	292.68	279.98
不良贷款率	%	1.20	1.21	1.22
普惠小微企业贷款余额	亿元	387.78	283.42	203
小企业金融服务专营机构数	个	17	17	17
涉农贷款余额	亿元	534.03	453.30	391.85
金融精准扶贫贷款余额	亿元	29.36	33.45	26.53

2.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	7266	6917	6717
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	572	428	396
女性员工数	人	4246	4084	3989
男女员工比例	%	男：41.56% 女：58.44%	男：40.96% 女：59.04%	男：40.61% 女：59.39%
女性管理者比例	%	33.9%	36.67%	37.5%
少数民族	人	414	388	375
本科及以上学历	人	6757	6348	6074
专科及以下学历	人	509	569	643
培训项目数	期	1199	1618	2489
培训人次	人次	123136	91632	103245
培训经费支出	万元	3582.56	3004.01	3099.05
对外捐赠	万元	2032.25	1862.31	1366.23
工会建会率	%	100	100	100
爱心救助金额	万元	97.66	116.32	70.59
客服中心工作人员累计人数	人	87	97	110
客户申诉按时处理率	%	100%	100%	100%
营业网点	个	355	342	331
新增营业网点	个	13	11	20
自助设备	个	3672	3763	3540
建设农村金融服务站点	个	5700	4799	3427

关键绩效指标表

3.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	451619.19	189588.86	43363.95
自然保护、生态修复及灾害防控项目	万元	459348.19	338479.36	255443.90
垃圾处理及污染防治项目	万元	358563.51	530830.59	344496.95
贷款项目环评率	%	100	100	100
总行办公用水消耗量	万吨	6.42	7.47	7.72
总行办公用电消耗量	万度	1364.81	1322.73	826.74
总行A4复印纸采购数量	包	3686	3432	2912
视频会议	次	251	201	168
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	2.48	1.87	1.27
手机银行交易规模	亿笔	140.98	81.01	48.35

STEADY DEVELOPMENT

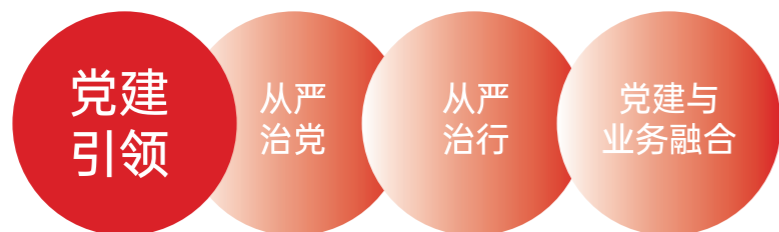
规范运行 持续稳健发展

突出党建引领
优化公司治理
扩大经营成果

长沙银行

突出党建引领 |

本行将党的建设与公司经营发展高度融合，在推进全面从严治党、从严治行、党建与业务融合等方面进行了有益尝试和探索，充分发挥党建引领作用，为全行高质量发展提供坚强政治保障。



1.深化领航型党建

始终将党的政治建设摆在首位，严格遵守政治纪律和政治规矩，在政治立场、政治方向、政治道路、政治原则上坚决同党中央保持高度一致。将党委会研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题的前置程序，深入贯彻落实“三重一大”事项党委集体决策机制，党的全面领导深度融入公司治理，进一步实现制度化、规范化和程序化。

2.深化廉洁型党建

加强党风廉政建设，扎实推进“清廉长行”建设，持之以恒开展内部巡查、专项巡查和专项整治，坚持从严执纪问责，发挥警示警醒和利剑震慑效果。在全行开展廉洁谈心谈话、干部家访，加强员工行为管理，及时掌握员工动态，营造廉洁从业、干净干事氛围。

3.深化融合型党建

围绕庆祝建党100周年，开展党史学习、主题征文、表彰大会等系列活动，巩固深化党史学习教育成果。组织“重走长征路·启航新征程”党性锻炼，全行1360名党员接力走完长征路线，以党建正风气、激动能、促发展。与超过500家社区、200家战略客户深入开展党建共联共建。全年开展爱心助学、爱心助残、爱心慰问等活动1600余场。

4.深化规范型党建

健全完善《基层党建工作责任清单》《党风廉政建设主体责任清单和监督责任清单》等制度，党建工作责任体系更加健全。持续推动基层支部年中交叉检查、年度党建考核评价，提升支部“五化”建设水平。组织全行党员三年轮训全覆盖，14个基层支部获评长沙市国资委“先进基层党组织”。

5.深化品牌型党建

强化党员服务意识和表率作用，深化党工团联动，深入开展创先争优，全年赢得57项国家、省市相关荣誉。长沙银行荣获第四届湖南慈善奖最具爱心捐赠企业奖，“快乐益家·追逐梦想”慈善项目荣获第四届湖南慈善奖最具影响力慈善项目奖。长沙银行信息技术部荣获“全国金融先锋号”，远程银行部荣获“全国青年文明号”。

2 优化公司治理 |

报告期内，本行按照《公司法》《证券法》《商业银行法》等有关法律法规和中国证监会、中国银保监会的监管要求，致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构。

有序组织换届

严格遵照有关规定，依法开展新一届董事、监事的遴选及提名，并提交股东大会及职工代表大会选举，新老交替保持稳定，为公司治理的持续规范运作奠定良好基础。

完善修订制度

严格落实监管要求，根据《银行保险机构公司治理准则》，对公司治理制度体系进行系统评估，全面启动修章建制相关工作；对授权管理办法及授权书、党委前置审议事项进行更新完善；发布《董事、监事及高级管理人员任职重大事项管理制度》，进一步规范董监高及其亲属重大信息报告，加强事前行为管控，确保董监高依法合规履职。

开展专项行动

根据中国证监会《关于开展上市公司治理专项行动的公告》及中国银保监会《银行保险机构公司治理监管评估办法（试行）》要求，对公司治理状况开展全面系统的自评工作，不断健全体制机制，持续强化风险内控能力，确保全行稳健有序运行。

依法合规履职

2021年组织召开股东大会**1次**，董事会会议**11次**，监事会会议**9次**，董事会下设专门委员会会议**30次**，董事出席率**99.24%**，监事出席率**100%**。本行每年开展董监高履职评价工作，评价结果提交监管部门。持续提升董事、监事履职能力，为本行高质量发展提供坚实保障。

强化投资者关系管理

信息披露规范有序，全年发布信息披露文件**82条**，临时公告**57则**，未出现更正或补充公告情形。市场交流不断深入，以直播方式举办2020年度业绩说明会，以分析师专题会议方式推介2021年半年度业绩，开展“资本市场湘江峰会”活动，组织投资者调研**31次**，参与券商策略会**5次**，开展非公开发行路演**13次**，市场交流的频度与深度不断增强。股东回报持续增厚，制定稳健合理的利润分配方案，持续进行现金分红，2021年实施完成2020年度分红方案，派发现金**12.87亿元**，现金分红比例为**25.64%**，现金股利发放稳中有升，有效保障了股东依法分享本行发展红利。增持股票彰显信心，本行第一大股东长沙市财政局、董事及高管履行稳定股价承诺，积极增持股票，传递内在价值，彰显发展信心。

股权管理有序开展

定期进行股东变化分析，进行股份解禁政策宣贯，梳理完善银保监会股权监管信息系统**1%**以上股东穿透管理信息，继续做好原始股东股份的确权及证券账户补登记工作。



🏆 扩大经营成果 |

将经营发展 作为第一要务

本行始终坚持
合规经营、稳
健发展，为股
东创造最大利
益。

截至报告期末



将改革转型 作为动力源泉

全力推进“16213+”
数字化转型战略，
全面实现业务线
上化、办公移动
化、管理数据化。

截至报告期末



将精益管理 作为关键能力

提升精益管理能力，加强数字中台建设，大力推进智慧财务、数据治理、流程变革，管理的数字化、可视化、精细化水平不断提升。严格落实监管意见整改工作，加强审计监督，稳步推进智慧合规建设，持续开展违规经商办企业等问题专项整治，深入开展反洗钱“利剑”专项行动，员工行为管理、合同审查管理、诉讼案件管理、合规文化建设等进一步加强。推动数字风控建设，建立健全垂直独立的风险管理体系、合规管理体系和内部审计体系，推行业务条线风险嵌入式管理，全面风险管理能力不断加强。

SERVICE ENTITY

固守本源
倾力服务实体

服务地方发展
服务智能制造
服务科技创新
服务对外开放
服务社会民生



服务地方发展 |

14个
地州市

133个
厅(局)

122个
区县政府

先后与我行
深化合作

主动融入国家、省市重大发展战略，先后与14个地州市、133个厅（局）、122个区县政府深化合作。

立足湖湘、服务地方，通过银行信贷、结构化融资、专项债配套融资、产业基金等多种形式，有力支持了湖南三安半导体、巴斯夫杉杉长沙基地、中联智慧产业城、黄花综合保税区“区港联动”等一批重点项目和基地建设。

大力支持政府隐性债务风险化解，认真贯彻“六个一批”要求，配合各级地方政府有序化解风险，各项隐债表内贷款均按期足额还本付息，未出现不良。

支持市场主体培育，助推优质企业登录资本市场，累计服务本土上市公司112家，2021年湖南省新增15家A股上市公司有12家是本行的服务客户。

服务智能制造 |

投向制造业贷款余额
360.97亿元

积极贯彻落实湖南打造先进制造业高地要求和《关于湖南银行业保险业支持制(智)造强省建设的指导意见》，对制造业重点企业开通融资绿色专属通道，按照特事特办、急事急办原则，适当追加授信额度、优先保障信贷规模、加快信贷审批流程、适度下调FTP定价，以线上线下、多样化、智能化的模式和产品，及时满足客户融资需求。

截至报告期末，投向制造业贷款余额360.97亿元，较年初净增85.58亿元，增长31.08%。2021年湖南省先进制造企业382个重点技改项目，本行支持了其中的154个。

服务科技创新 |

以湖南省134家重点园区为立足点、以20条新兴产业链为着力点，实施科技金融增量、扩面、提质行动。在资源配置、客户准入、专营机构和专项产品的信贷授权、专人审贷等方面设立独立机制，创新设置科技企业信用评分卡模型、推出科技型企业授信尽职免责政策等。

构建覆盖科技企业全生命周期的信贷产品体系，包括知识价值型信用贷款、投贷跟、认股选择权、优才贷、知识产权质押融资、产业基金等特色产品。

全行科技金融贷款余额较年初增长68.37亿元，增长35.00%

成功落地湖南省首笔知识价值信用贷款、累计投放2310万元

为291家“专精特新”小巨人企业提供授信89.93亿元

携手长沙市委组织部推出“优才贷”，为圣湘生物、威胜电子等96家长沙市高层次人才及所在企业发放信用贷款4.02亿元

全程参与湖南省创新创业大赛，近年来累计服务湖南双创大赛参赛企业超1200户



案例一：

湖南长步道光学科技有限公司是一家人工智能与机器视觉领域的高新技术企业、“专精特新”小巨人企业。本行根据企业在经营发展中面临缺少抵押物融资难的问题，主动为其提供1000万元、利率最优惠的纯保证类流动资金贷款，满足其日常经营需要；随后在该司新建工业厂房项目办证阶段，提前制定授信方案，及时给予最高抵押率的8000万元项目贷款，并主动匹配2000万元票据池业务额度，提供国际结算业务汇率及费率的双重优惠等，本行成为该公司最重要伙伴银行。目前，公司已启动上市计划，进入了快速发展通道。



案例二：

湖南某制药公司是一家从事临床治疗型处方药研发、生产和销售的制药企业。2021年，企业欲进行车间设备升级，提高产能，减少人力，改造项目共需要资金1.5亿元，一次性投入资金大，时间长。作为多年的合作伙伴，该企业第一时间找到长沙银行，2021年5月到6月期间，本行解决了企业担保方式不足的难题，先后共为企业发放贷款1.5亿元，期限6年，极大程度上减少了企业资金压力，确保企业技术项目改造顺利实施，使得企业经营成本减少，营业收入进一步增加。



服务对外开放 |

全年累计为875家涉外企业提供服务，实现有效国际结算量34.57亿美元。

加大贸易 融资投放

除进口开证、进出口押汇等传统国际贸易融资产品外，积极推出海外代付、跨境担保等创新产品，助力企业打通国内、国际两个市场，拓宽融资渠道。全年累计投放国际贸易融资**86.69亿**元人民币，增长**14.61%**，其中以备用信用证增信支持株洲高科集团发行5000万美元境外债，为2021年湖南省内唯一一笔备证项下境外发债。

加强线上 结算服务

实现线上即期结汇、汇出汇款、汇入汇款、进口信用证开立等核心产品全部线上化，极大节约客户交易成本。同时本行已接入ESS电子交单平台，为国际信用证客户提供无纸化审单服务。通过电子交单方式，将进口结算时间从原来的10-15天缩短为2-4天，显著降低企业交易成本。成功实现跨境区块链平台，全年通过跨境区块链平台办理国际贸易融资**94笔**，金额**1.08亿**美元，笔数和金额排名湖南省第二。

加快自贸区 建设

本行机构服务范围基本辐射湖南省内自贸区各片区，在长沙片区已设立经开区支行、高铁新城支行、临空支行、黄花支行、泉塘社区支行等5家机构，在岳阳片区筹建岳阳自贸区支行，在郴州已设立郴江支行服务范围辐射郴州片区企业，围绕湖南自贸区功能定位、区域特色、金融需求，从产品创新、机制建设、资源配置、人才输送等多方面加大投入支持力度。

案例：

本行某大型生鲜进口企业客户，付汇频率及时效要求高，以前企业需配备2名专员负责往来银行办理涉外汇款，耗人、耗时、耗力，本行根据企业痛点，为其提供企业网银付汇产品，实现在线填写涉外汇款信息、上传电子交易单证，追踪款项流转情况，足不出户完成汇款业务办理。该公司2021年共办理网银汇出汇款277笔，金额合计约1.35亿美元。

服务社会民生 |

服务 两保缴费

本行是湖南省养老保险、医疗保险的代缴合作银行之一，已开通微信银行、手机银行、自助和柜面等八大缴费渠道，构建起线上、线下一体化多渠道服务体系，支持湖南省**14个**地州市社保类缴费工作开展，累计服务湖南省居民达**1980万**人次。

支持 教育事业

上线教培机构监管平台，与**50多个**区县的教培监管合作，解决校外培训机构预收款监管难点，助力家长学生合法权益得到保障。上线“校e收”收单平台，与“智慧校园”组成产品矩阵，帮助学生家长通过手机即完成各类费用缴纳，帮助学校自助生成缴费账单、智能对账、一键退款等无忧管理，助力教育事业信息化。

助力 医疗行业

推出“智慧养老”缴费系统，便捷养老缴费，打造专属“医保贷”“医采贷”等产品，满足行业上下游融资需求。支持城乡基础医疗设施和服务优化，全年为公立医院、民营医疗卫生机构（含基层医疗卫生机构）提供表内外投放超**28亿**元，实现大幅增长。



INCLUSIVE FINANCE

落实政策 深耕普惠金融

服务乡村振兴
助力小微成长
发力县域金融



服务乡村振兴 |

积极响应国家“共同富裕”“乡村振兴”号召和政策要求，加大“三农”信贷投放，满足农村多样化、多层次金融需求。

截至报告期末

本行涉农
贷款余额 **534.03亿元** 较年初增加 **80.73亿元** 增长 **17.81%** ↑

普惠型涉农
贷款余额 **55.58亿元** 较年初新增 **12.54亿元** 增长 **29.12%** ↑

大力推动“惠农担”业务，做活农e贷、湘女贷等特色产品，全年新增贷款**1.6亿元**。加大生猪保供支持，全年新增贷款**1.76亿元**。

加强“一县一策”等特色行业支持，支持农户和新型农业经营主的生产发展。

如针对浏阳市镇头镇、柏加镇苗木种植，推出“苗木流水贷”

针对邵东市廉桥药材市场推出“信用长湘贷”

针对桑植县农业电商推出专属“电商流水贷”等



案例：

本行积极探索“核心企业+农户”服务模式，大力推动农业产业链融资。2021年与唐人神集团开展“农户贷”业务合作，对下游采购猪崽与饲料的农户发放个人经营性贷款，2021年7月以来，累计为55户客户授信2385万元，合计放款金额1420万元，有效支持农户发展生猪养殖。



助力小微成长 |



积极落实国家“六稳”“六保”要求，通过增信贷、拓产品、搭场景、减费用，助力小微企业纾困解难。

一是加大普惠金融信贷投放，截至报告期末，普惠小微企业贷款余额387.78亿元，较年初新增104.37亿元，增速达36.82%。

二是创新信贷产品，通过税e贷、政采贷、呼啦快贷、长湘贷、优才贷、知识价值信用贷等信用类融资产品，加大对高新技术企业、创新创业小微企业、社区个体商户的融资支持。

三是做活消费场景，围绕客户关心的“吃喝玩乐美”“医教游养娱”大消费场景，通过“呼啦”等非金融的个性化服务、整合商户权益，为个体工商户生态发展持续赋能。全年“呼啦”90天活跃商户达99788户，“呼啦”交易金额979.83亿元，交易笔数4.17亿笔。

四是加大减费让利，积极传导政策红利降费让利，用好人行支小再贷款和两项货币直达工具，通过降低利率、转贷续贷、主动承担费用等举措，全年为企业降费让利超11.58亿元。



案例一：

文昌阁是政府经营性保护的市井菜馆，是长沙市井菜的地标。疫情期间，餐饮是受影响最大的行业之一，文昌阁通过外卖、社区团购等方式进行自救，但是人工工资、房租等资金需求是持续经营的最大压力。本行通过长湘贷产品为文昌阁发放50万元纯信用贷款，助力社区小微商户渡过难关。



案例二：

湖南某医药有限公司是一家致力于细胞免疫治疗的高科技小微企业。由于企业处于初创研发阶段，研发期限长、经费投入大，因此经营流动资金变得紧张。本行得知企业的难点后，立即上门沟通对接，通过专门针对长沙市高层次人才推出的“优才贷”纯信用产品，在两天内完成贷款审批，为公司发放150万元贷款，解决了企业燃眉之急。



发力县域金融 |



发行乡村振兴卡
38.38万张

1.推动机构下沉。本行网点已覆盖湖南省79个县（含浏阳市、宁乡市、长沙县、村镇银行所在县域），县域覆盖率92%。同时坚持深耕本土、服务下沉，在湖南省累计设立农村金融服务站5700家，服务农村客户超92万户。

2.助力县域发展。以金融助力农村集体产权制度改革深化，累计开立农村集体经济组织账户5868户。以农村金融服务站为依托，积极开展“金融知识进万家”、农村电商、扶贫捐赠等非金融惠民服务，为构建更和谐的乡风、助力乡村振兴贡献长行力量。

3.优化支付环境。联合中国银联推出“乡村振兴主题卡”，优化农村支付环境。截至报告期末，累计发行乡村振兴卡38.38万张，在乡村地区提供小额现金取款、转账汇款、现金汇款、余额查询、公用事业缴费等传统金融服务。

GREEN DEVELOPMENT

绿色发展 共建生态文明

发展绿色金融
深化绿色运营
倡导绿色生活



发展绿色金融 |

本行积极践行绿色、低碳、可持续发展理念，大力发展绿色金融，响应“碳中和、碳达峰”要求。

在信贷政策方面，本行建立了完善的业务管理机制，将环境和社会风险管理嵌入授信业务全流程，在信贷投向、业务准入、尽职调查、审查审批、额度支用、贷后管理等授信业务各环节贯彻环境和社会风险管理要求，将绿色金融指标纳入分支行综合经营考核，创新产品和服务，已形成涵盖绿色信贷、绿色投行等多个业务种类的绿色金融产品与服务体系。

在绿色信贷方面，截至报告期末，绿色贷款余额254.03亿元，较年初增加67.82亿元，主要投向基础设施绿色升级、节能环保以及生态环境产业等行业，重点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等，服务绿色授信客户超过1200家。在绿色债券方面，积极打通绿色金融资金链，加大对绿色企业支持。

- 01 丰富资金来源，充实绿色专项资金。报告期内成功发行绿色金融债券，期限3年，规模50亿元。**
- 02 积极参与绿色债券投资交易、承分销、做市等业务，积极助力地方绿色环保经济发展和低碳转型，实现本行自身经营效益和社会效益的双赢。**
- 03 表外理财适度投资符合投资要求的绿色债券，引导公众投资者参与绿色金融。**
- 04 通过投行服务加大对绿色、碳减排等相关领域非金融企业债务融资工具产品的推广，完善考核和激励机制。**
- 05 充分挖掘绿色低碳相关领域企业的发债需求，引入具备专业知识的第三方机构参与项目，共同推动绿色业务发展。**

深化绿色运营 |

全年访客码发送

35134人次

1.办公低碳化

迭代开发新OA系统，集成审批流程、公文、会议、业务通知、公共信息、员工论坛等功能线上运营，打通OA系统与50多个业务系统间的壁垒，解决流程断点问题，提升办公效能。大力推广视频会议，提高办会效率，2021年召开视频会议次数较2020年同期增加50次。对总行办公大楼实行访客无纸化管理，线上填写信息生成访客二维码，在闸口扫码自助出入，实现自助高效便捷进出，全年访客码发送35134人次。建设全行管理类档案系统，推进文书类档案电子扫描、查询，实现公文与电子档案管理系统的互通直连，档案管理通过省一级评审。安装漏水智能检测系统、智能空调控制系统，升级总行大楼智能感应照明系统，总行大楼空调能耗实现下降。推出预约预填业务，覆盖7大类常见业务和场景，全年预约预填交易量超11万笔，前置客户等待时长，有效提升网点效能，助推业务无纸化进程。

远程银行全渠道智能替代率

77.91%

同比增长

14.44%

2.运营集约化

打造网点形成“智能柜台、移动PAD、视频云柜”智能+移动+远程的有效互补、协同服务新格局，涵盖110多种自助交易场景，替代原窗口90%以上的对客交易量。建设共享运营平台，实现柜面89支交易集中授权及4支交易集中作业，通过流程优化，引入人脸识别、影像碎片、OCR识别等新兴技术，大幅提升业务作业效率、风险防范能力，降低作业成本。推广使用智能排队叫号系统，网点业务印章、重要物品、会计档案等实物交接手机端一键处理。升级统一自助交易平台，系统自动存储业务交易记录及影像，支持微信公众号获取和查看自助业务回单，打造网点低碳运营服务模式。积极探索人工智能与远程坐席的“人机融合”服务模式，全年远程银行全渠道智能替代率77.91%，同比增长14.44%，约替代人工313人。

全年批量云开户

8000+

3.业务线上化

推动线上线下一体化融合，以公私联动、场景赋能为目标，打造“足不出户”“个性化”的金融服务体验，让客户少跑腿，想办就办，一次办好。个人业务方面，实现监管允许范围内全量业务的线上化，最大程度便利客户，同时提供个性化集中制卡服务，实现个人账户密码解锁、挂失撤销、不动户激活、自选卡号等业务线上办理，满足客户定制化需求。公司业务方面，引入电子营业执照，简化单位账户流程，大幅提升客户体验；大力推广批量云开户，全年为市公交公司、市工贸学校等批量开户8000余户；调整对账规则、拓宽对账渠道、简化电子对账签约手续等，大幅节约语音外呼和短信催达成本、纸质对账成本、资料费用等。

倡导绿色生活 |

通过企业文化微信公众号等宣传渠道，向全行员工及家属发起节能减排低碳生活倡议书，倡导节能环保低碳的绿色健康生活理念。

实施垃圾分类 坚持在全行范围开展生活垃圾分类知识培训及转培训，明确各分支机构垃圾分类工作联系人，做到垃圾分类人人知晓、规范处理，培养员工良好的分类习惯，共同美化周边环境。

倡导绿色运动 鼓励和引导员工优先选择步行或公共交通等环保低碳出行方式。参加长沙市国资系统第一届职工运动会、冬季团体接力跑活动，举行长沙银行第六届职工运动会，涵盖篮球、足球、羽毛球、乒乓球、气排球、田径、跳绳、拔河等项目，超过2000人次参加，将绿色低碳运动融入工作生活之中。

披露绿色信息 在中国人民银行长沙中心支行指导下，作为湖南省试点行之一，首度编制并披露长沙银行环境信息披露报告（2020年度）。



RETURN TO CUSTOMERS

客户至上
真诚回报客户

提升金融服务品质
保护金融消费者权益
开展投资者教育活动
保障客户信息安全



提升金融服务品质 |



突出优服文化。打造“早安长行”“快乐服务故事”“快乐分享家”三大服务文化主题板块，构建全行服务文化分享平台。全年共开展165次晨会服务标准导入、29期快乐服务故事、32次分支行优秀服务管理经验分享。通过弘扬快乐服务精神，传播员工与客户的动人服务故事，带动全行为客户提供更加优质便捷的服务。

突出适老服务。充分考虑老年群体对传统银行网点服务的依赖，定制以老年人服务为核心的服务规范，努力延伸服务边界。创办老年人超能力俱乐部，通过构建超能力积分、课堂、才艺、健康服务、商城五大平台，打造老年人精神家园和圆梦舞台。加速线上服务适老化改造，推出尊爱版手机银行APP、敬老热线服务、远程云柜服务等多个针对老年人定制的专属服务流程，尊爱版手机银行APP用户数达9779户，让老年人看得清、听得懂、易操作，为老年人带来贴心、快乐、丰富的“金融+非金融”双轨服务。

打造示范网点。以物理渠道为核心开展服务提质，对全辖分支机构开展服务标准化星级网点评定，打造出一批硬件标准、软件完备、服务口碑的星级营业网点。

总行营业部、东城支行营业部成功创建全国银行业文明规范服务示范千佳单位

湘潭分行营业部被中国人民银行长沙中心支行评为湖南省首批金融教育示范基地

星城支行营业部等13家营业网点被评为湖南省金融消费者权益保护标准化网点

保护金融消费者权益 |



一、普及金融知识

组织开展“3·15消费者权益日”“守住钱袋子”“金融知识进校园”“存款保险国家守护”等集中性金融知识普及宣传活动，全行30家分支行营业网点（含社区支行）开展不同形式及规模的活动4698余次，组织印发宣传资料31万份。开辟“乐说消保”线上宣传专栏，发布“刷单诈骗擦亮眼”“陌生链接不乱点”“网络贷款正规选”等系列金融知识宣教主题漫画，金融知识普及宣传受众量达136万人次。在存款保险宣传“码上行”竞赛活动中，本行活动参与人数累计达14万人次，被人民银行长沙中心支行评为宣传组织奖（法人机构）二等奖。

金融知识普及宣传受众量达 **136万人次**

“码上行”参与人数累计达 **14万人次**

被人民银行长沙中心支行评为宣传组织奖（法人机构）**二等奖**

二、耐心受理解决客户投诉

2021年本行共受理客户投诉1639笔，其中长沙地区投诉共1355笔，非长沙地区投诉共284笔。从类别看，信用卡业务587笔、借记卡业务360笔、贷款业务267笔、支付结算145笔、人民币储蓄业务118笔、其他不涉及具体业务的73笔、其他中间业务51笔、银行代理业务12笔、自营理财11笔、个人金融信息8笔、人民币管理2笔、准贷记卡等其他卡类业务1笔、其他债务催收1笔、外汇1笔、贵金属1笔、国库税收与行政事业性收费1笔。客户投诉按时处理率100%，并通过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。



发放各类宣传资料近

20万份

开展反洗钱集中培训

20+次

受众人数超

3000人

三、落实反洗钱工作

建立了由董事会、监事会、高级管理层、各部门及各分支机构在内的洗钱风险管理组织架构。在董事会授权下成立总行反洗钱工作领导小组，以董事长为组长、行长及分管法律合规的行领导为副组长、总行各部（室、中心）及各分支行（部）主要负责人担任组员，领导小组在总行法律合规部设立办公室，反洗钱中心负责洗钱风险管理各项工作的具体实施。

各分支行、法人机构设立各自反洗钱工作领导小组。全行实行“两级管理，两级监测”反洗钱工作模式，共配置洗钱风险管理初审岗37人，复审岗兼岗人员37人，总审批岗5人，系统管理员岗2人，确保对异常交易的调查分析和反洗钱数据报送工作有序开展。

完善反洗钱内控制度，年内完成《反洗钱培训管理办法》《机构洗钱和恐怖融资风险自评管理办法》等内控制度的修订，持续完善反洗钱内控制度体系。推进反洗钱系统建设，年内累计新增业务需求20次，完成优化上线20次，反洗钱监测分析系统功能得到有效发挥；加强宣传培训工作，组织开展防范非法集资、反洗钱集中宣传月、禁毒主题宣传等多项宣传，发放各类宣传资料近20万份，累计开展20多次反洗钱集中培训，受众人数超3000人，近三年培训人数实现翻番。

四、强化反电诈工作

积极推动反电诈进社区、进农村、进家庭、进学校、进企业的“五进”现场宣传，组织开展245场宣传活动和路演。利用网络直播、短视频、公众号等新媒体渠道实时开展反电诈宣传，提升社会公众反诈反诈意识。为1000余万客户发送了防范电信诈骗短信。自行制作的《反诈风暴之最后的独白》公益短视频荣获湖南省一等奖并获得广泛传播。

加强警银联动，协助长沙市协调办挽回客户资金1000余万元，柜面拦截异常开户824例，堵截电信诈骗24起，协助公安机关抓获嫌疑人72人。通过系统实时向客户推送风险提示，协助客户主动取消风险交易642笔，涉及交易资金251万元。

五、做好社保卡清理

守护老百姓的养老钱，完成湖南省267万张社保卡清理、490万张医保卡清理，有力捍卫了人民群众财产安全。

开展投资者教育活动 |

本行认真贯彻落实中国证监会关于投资者教育保护及中国银保监会关于金融消费者权益保护的各项要求，设立全国首家银行类国家级实体投资者教育基地，立足“证券+银行”投教定位，依托“基地+分支行+农金站”物理网络，重点聚焦学生、青少年、老年人、农民、工人五大群体，开展系列特色化投教活动，持续做好投资者、金融消费者的知识普及和保护教育工作，帮助投资者、金融消费者树立理性投资意识及风险防范意识，以实际行动保护投资者及金融消费者权益。

全年开展投教活动近500场，参与人数近7万人，基地参观学习人数近20万人。



保障客户信息安全 |

严格履行数据安全保护义务，维护消费者合法权益，保障客户资金和信息的安全。

管理制度上，制定《数据安全管理办法》《数据安全分级管理工作指引》《客户个人金融信息安全管理办法》，明确了数据提取、使用、销毁等环节的安全要求和数据分类、分级标准，规范了个人客户信息收集、传输、存储、使用、删除和销毁过程中的管理要求。

技术防护上，利用数据加密、去标记化、数据脱敏、显示字段屏蔽等措施，提升个人金融信息的采集、使用、展示的安全性；采取抗拒绝服务、入侵检测、网络加密、恶意代码防范、安全审计等技术措施强化安全防护，每年开展渗透测试、安全评估、等级保护测评等主动发现安全缺陷，确保了网络、信息系统和数据的安全；部署终端管控系统、操作行为审计系统等，实现了对数据使用、传输和存储的管控和审计；重要互联网系统委托专业机构开展安全检测、金融科技产品认证和备案工作，确保安全合规。

操作控制上，制定数据提取、修改审批流程，确保了数据修改、使用合规合法，并留存相关记录备查，并对敏感数据进行脱敏和安全管控；记录所有操作行为，不定期对操作行为日志进行审计。

DIGITAL EMPOWERMENT

数字赋能 创新驱动发展

丰富生态场景
提升智慧服务
打造数字银行



丰富生态场景 |

按照“区域领先的现代生态银行”转型目标，全力推进生态能力建设，更好服务城乡居民生产生活金融需求。

全年总共发放消费券

24434张

总金额

1246.84万

一、创新生态建设模式，完成数字人民币、常德消费券、郴州契税优惠、省公共资源专家费支付等场景建设。其中，扶贫专柜电子消费券项目在常德落地实施，服务于常德市总工会及下属417家工会企业，全年总共发放消费券24434张，总金额1246.84万元；建设农村集体资产监督管理服务平台，可为湖南省一万多家农村集体经济组织提供资产、资源、资金的全生命周期管理及交易全流程监管服务。

二、搭建本地生活生态，持续完善“弗兰社+呼啦”平台建设，打造营销平台新框架；完成统一收单上线，支持共享单车、教培、网络货运、灵活用工等生态场景。其中，商贸物流项目完成6家网络货运平台的合作及应用，为平台110家货运企业或个人提供服务，全年完成15943笔资金交易；累计服务智慧项目超过8000个，精心打造智慧系列产品。



三、建设交易银行生态，打造对公统一的用户中心、账户中心、支付中心，实现金融客户与非金融用户整合，虚拟分账户体系在高速物流、小黄鸭等多个场景落地。共享单车项目完成小黄鸭、喜宝达两家平台对接，为逾187万终端用户提供押金、用车费用支付及监管服务，全年累计完成超过1252万笔交易，交易金额达4808万元；推动投行业务管理系统、代客衍生品系统等系统建设，实现债权融资计划、结构化业务、信用债、公募基金、外币债买卖等业务的线上化操作及管理。

提升智慧服务 |

1.推动智慧升级

在手机银行e钱庄APP落地视频服务专区，线下实现全辖所有网点自助设备100%全覆盖，全面赋能网点厅堂授权业务，打造远程柜员在厅堂自助设备审核授权的新型服务模式。在网点自助设备中部署智能语音导航能力，帮助客户通过快速语音交互直达业务办理界面，提升客户体验，全面推广后的远程视频日均服务量5412人次，高峰时达6451人次。



2.强化科技融合

积极利用人工智能等新兴技术重塑远程服务模式，扩展智能外呼应用与赋能，将科技深度融入到全行产品和业务之中，全年开展智能外呼总量超过442万，约替代人工89人，助力降本增效。

3.洞察客户需求

上线全渠道系统“新360统一客户视图”，完善客户识别能力，实现精准服务；升级智能语音分析系统，增加客户情绪识别能力，建立五大维度共500多个洞察模型，客户服务场景数字洞察能力、问题诊断能力大幅提升；开展流程优化，全年共完成流程优化项目38个、优化工作207项，在总维客量增长的情况下，电话渠道人工来电量同比下降18.75%，节约14951.7人工时，实现线上服务体验与降本增效双提升。

4.推动“云柜”服务

基于“统一、开放、安全、智能”的设计理念，引入“云柜”远程视频服务，助力网点自助业务集约化、智能化。“云柜”上线以来，已推广银行卡取款、我要转账等10个远程集中授权业务场景，实现全行315个网点全覆盖，网点日均授权业务量达3200笔，平均授权替代率约为40%，大幅提升效率、控制风险、节约人力。

5.推广数字人民币

顺应政策、主动创新，成为全国首批、湖南首家成功登陆数字人民币APP的城商行；创新推出三套工资代发流程，成为全国首家数字人民币工资代发试点的“2.5”层服务机构，荣获2021年度银行数字化转型金融科技类优秀成果。在第二届中非经贸博览会上推出“数币1元购”，提升数字人民币知晓度和本行影响力。截至报告期末，本行已实现个人账户钱包绑定7987户，对公账户钱包绑定5340户，引进呼啦数币商户2786户，为长沙市数字人民币试点工作进行了有益探索。

🔗 打造数字银行 |

聚焦数字银行提质，推进“16213+”数字化转型，为长沙银行高质量发展持续提供科技支撑。通过在渠道能力建设、中台能力夯实、金融科技工具应用以及基础保障方面发力，全面推进业务线上化、办公移动化、管理数字化进程。



1.推动渠道能力建设。持续打造数字化渠道平台，推进业务线上化，推出贵宾版、老年版e钱庄，建立用户行为九大分析模型。搭建e钱庄基础运营体系，投放运营策略170余条，覆盖基金、理财、信用卡、贷款等产品，触达客户数287万人。推进新网银系统重构，全面提升系统兼容性、性能及用户体验。推广企业微信生态私有化部署版本，企业微信服务客户超过200万户。持续强化对公智能营销服务能力，实现对公CRM平台接入智能营销平台，为客户提供精准服务。

2.推进中台能力建设。强化数据、风险、产品、运营、财务中台建设，为科学决策、运营管理、业务发展、风险防控提供全方位保障。数据中台方面，推动信用卡集市、六大看板和数据指标体系建设，推进外部数据平台、在线服务平台功能迁移。风险中台方面，加强数字化风控能力，新增1100+个风控策略指标，400+个基础指标实现共享复用。产品中台方面，启动全行产品管理咨询项目，推动资产配置系统、供应链系统长链保理业务、信用证产品业务功能上线。运营中台方面，完成运营服务共享平台、统一对账平台上线；推动统一自助交易管理平台国产化上线，设备改造适配率提升3倍以上。财务中台方面，完成价值看板、财务数据集市等上线，构建本行条线、部门、产品等多维度的价值管理分析体系，推动财务管理线上化、智能化。

3.推广金融科技工具。报告期内，大力推广RPA、人脸识别、NLP、智能语音等金融科技工具能力，同时针对声纹识别、区块链、物联网和5G持续开展技术研究，全年获得18项软件著作权和2项专利。

应用方面

- ★ RPA全年完成30个+场景上线，净值型理财产品发行信息披露自动化流程将原本人工耗时25分钟缩短至4分钟。
- ★ 完成区块链BaaS平台上线，实现对公数据贷额度核对业务场景上线。
- ★ 丰富OCR平台应用场景，新增支持身份证、营业执照、支票等9个模型智能识别。
- ★ NLP文本训练能力落地投诉预警等场景。
- ★ 人脸识别新增15个场景，其中呼啦进件、信用卡网申等场景，支持通过用视频活体核实客户身份，客户体验大幅提升。
- ★ 引入AI智能质检升级，覆盖电话、文字、视频全渠道质检。
- ★ 智能语音导航、智能文本机器人、智能外呼等智能产品得到广泛应用，远程服务智能替代率大幅提升。

4.增强高效基础保障。生产运行稳定可靠，业务系统整体可用率达到99.99%，全年未发生一起三级以上信息系统突发事件；圆满完成新一代“两地三中心”的多地多活数据中心体系建设，业务连续性保障能力达到同业先进水平。部落2.0逐步推广落地，业务技术深度融合，在全年需求同比增长45%的情况下，整体交付时效提速27%。

业务系统整体可用率

99.99%

RISK PREVENTION AND CONTROL

守牢底线 全面防控风险

提高内控能力
加强合规建设
防范金融风险
规范招标工作
涵养清廉文化



提高内控能力 |

本行建立了由董事会、监事会、高级管理层、内控合规管理职能部门、内部审计部门、业务部门及管理部门和分支机构组成的分工合理、职责明确、报告关系清晰的内部控制治理体系和组织架构，通过制定并完善《内部控制基本制度》《内部控制评价管理办法》等，对公司治理、组织架构、权责分配、风险管控、内部监督等方面进行规范，让内控合规要求贯穿于经营决策、业务管理全过程，覆盖每个层级、每个岗位、每位员工，实现横向到边、纵向到底。

本行全力构筑内控三道防线：



第一道防线

各操作人员、各业务单元形成自我检查

对所从事业务中涉及的内部控制有效性负责。



第二道防线

各类风险履行管理职责的部门

对业务单元的内部控制有效性进行监测和评估，并提出改进意见。



第三道防线

审计监督条线

对内部控制的充分性和有效性作出评价，对检查发现问题督促整改。

加强合规建设 |

严格落实外部监管政策和内部控制要求，完善合规管理体系，树立合规理念，培育合规文化，积极开展合规风险防范工作，持续提升合规风险管理质效。

一、持续完善内部制度建设。关注外部法律法规和监管政策变化，不断完善相关制度，提升制度的规范性、可行性和完备性，夯实合规管理基础；进行新法规和监管政策解读分析，积极开展《民法典》知识普及，指导业务合规审慎开展。

二、坚持业务合规前置。强化合规前置审查，结合业务实际提出切实可行的应对措施和建议，确保全行各类业务产品、制度发文的合法合规性，守住合规风险底线。

三、深化合规管理信息化建设。通过推进合规管理数字化建设，强化合规风险的监测、分析、评估等，提升合规风险管控的有效性。

四、深入开展合规文化建设。通过合规文化宣贯，开展系列合规主题活动、树立合规榜样、及时分析典型案例以案示警、线上线下多渠道普及合规文化知识等方式，弘扬合规正能量，积极提升全行合规文化建设层次和成效，提高员工合规意识，营造良好的合规经营氛围。

防范金融风险 |

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建设，不断提高自身金融风险防控能力。

合规创造价值，稳健平衡风险

一是根据风险偏好、风险状况以及市场和宏观经济变化情况，持续完善风险管理策略传导机制，通过年度授信政策执行监测、风险限额管理、经济资本考核、内部转移定价、风险管理考评及绩效考核、责任追究机制等措施，确保风险管控目标及风险管理策略得到充分传达和有效实施。

二是持续完善内部防火墙体系，及时识别子公司、村镇银行总体和个体风险，并通过审慎隔离股权、管理、业务、人员和信息等措施，防范金融风险在并表范围内跨业、跨机构传染，实现业务协同与风险隔离的协调统一。

三是对风险管理实现业务全覆盖、机构全覆盖、风险类别全覆盖、流程全覆盖、人员全覆盖。风险管理范畴覆盖各个业务条线、各项业务，覆盖总行业务部门、分支机构、子公司，覆盖所有风险种类和不同风险之间的相互影响，贯穿决策、执行和监督全部管理环节。

四是加强对各类重点风险隐患的监测评估，做好重大风险演变的预判预警，筑牢风险抵御的拨备和资本防线，建立健全垂直独立的风险管理体系、合规管理体系、内部审计体系，确保资产质量和稳健运行。坚持增量防控和存量处置并举，全力打好防范化解金融风险攻坚战，综合运用核销、清收、收益权转让等手段，化解存量风险，全行的资产质量持续优化，抗风险能力不断增强。

规范招标工作

对招标工作进行制度梳理、修订和完善，确保职责明确、流程清晰、有章可循，修订完善包括《招标管理办法》《供应商管理办法》《招标代理管理办法》等系列规章制度。完成采购评审委员库及招标工作监督委员库建设，建成标准化招标场所。

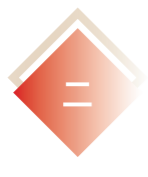
统一招标代理公司规范化操作，使招标项目开标、评标及资料归档等过程管理更加规范，同时招标工作随时接受纪检、合规部门现场监督，持续增强招标代理公司及招标工作人员的合规操作意识。

涵养清廉文化

深入推进“清水一杯”清廉金融文化建设，组织开展“清廉长行”建设系列活动，为实现战略目标保驾护航。



举办“清廉长行·礼赞百年”清廉金融文化书画作品展，精选65幅清廉金融文化书画作品展陈，庆祝建党百年。



在湖南大学、中南大学开展“清廉金融进高校”宣教，累计接受咨询近400人次。



全行34家分支机构主要负责人参与录制“一把手谈廉政”视频作品，阐述对党风廉政建设的认识和理解，在全行形成“讲廉”“倡廉”浓厚氛围。



大力开展清廉金融文化宣传。开展“纪法教育下基层”警示案例宣讲活动25场，以案示警、以案释法、以案释纪，告诫全行干部员工知敬畏、守底线、明法理。重要节日前夕，在网点电子显示屏、办公内网系统滚动播放清廉金融宣传标语、专题清廉宣传画。在总行企业文化中心、各分支机构打造廉洁文化墙，让“清风涵养正气，廉洁护航金融”成为长沙银行干部员工的共同价值追求。

HAPPY WORK

快乐工作 助力员工成长

关注员工职业发展
保障员工基本权益
关心员工工作生活
丰富企业文化内涵



关注员工职业发展 |

1.人才引进

构建了分层分类、标准明确、渠道丰富的招聘管理体系。创新组织校园招聘，与高校建立战略合作关系、举办高校“精英交流会”，强化雇主品牌宣传，吸引高校优秀学生来长行发展。全年录用高校毕业生共689人，其中硕士研究生及以上学历480人，占比70%。广泛吸纳优秀人才支撑本行业务高质量发展，引进金融科技、风险管理等专业人才近300人。积极为退役军人提供安置岗位，成立专项招聘小组开展退役军人暨随军随调家属专场招聘活动。

全年录用高校毕业生

689人

硕士研究生及以上学历

70%

2.发展通道

建立涵盖各序列人才的任职资格体系和评聘机制，进一步完善全行“双通道+多序列”的员工职业发展体系。员工根据自身职业发展愿景既可在本序列晋升，在具备职业素养、满足岗位任职资格要求的条件下，也可进行跨序列转换。通过清晰双通道发展路径，帮助员工更系统、更直观地了解未来发展路径。

双通道

+

多序列

3.人才培养

构建了分层分级分类的人才培养体系，配套建立并不断完善人才发展机制。一是管理人才培养。为高潜后备打造“三狮计划”，通过集中学习、行动学习、导师辅导、轮岗交流等形式提升综合管理能力。为中基层管理者引入麦肯锡经典线上课程，提升问题解决、统筹规划能力。对106名一级支行行长进行分类培养，通过个人发展计划、一对一辅导等方式助力专业精进。二是专业人才培养。构建了覆盖全行12大子序列的学习地图及分级课程体系。全年外采内开课程近500门，覆盖绝大部分适岗性培训需求。公司、零售等多个条线开展“业务菁英”“周周精进”等多个品牌培训项目，及时应对市场变化与监管要求。三是专项培养计划。分类实施校招生、管培生、“尖兵”和“淬炼”等系列培养计划，根据培养目标不同，匹配不同的培养方案，通过专业培训、总分支轮岗、师徒带教，强化对培养过程的考核、跟踪辅导，加速年轻人才成长，已成为补充各机构后备干部、各序列专业人才的重要来源。

管理人才培养

专业人才培养

专项培养计划

4.绩效考核

不断优化绩效管理工作指引及实施细则，从制度上保障员工绩效管理的规范性、科学性。全行上下实现从合约制定—绩效评估—绩效复盘辅导—绩效结果应用的闭环管理，绩效管理机制在全行有效贯彻实施。

保障员工基本权益



1.召开职工代表大会。召开职工代表联席会议和工会会员代表大会，审议工会工作报告、财务工作报告，审议通过《退休人员社会化管理工作实施方案》《长沙银行爱心救助管理办法》《长沙银行违规行为处理办法》和《长沙银行不良资产责任追究管理办法》等规章制度，落实和保障员工的知情权、参与权和建议权，推进工会工作群众化、民主化和社会化。



2.落实员工关怀项目。开展“两节”慰问，走访慰问92位困难员工。向50名员工发放爱心救助金97.6万元。组织各级工会在三八国际妇女节为女同志送上慰问祝福，激励女员工建功立业。开展快乐火车票活动，为春节长途回家团圆的员工发放交通补助。开展“迎新春·稳岗留工”送关怀活动，为119名留在长沙过年员工送去温暖。积极开展消费扶贫，采购湘西贫困地区椪柑作为爱心物资发放，帮助果农销售回款，助力乡村振兴。实施金榜题名奖励，为全行员工子女考上大学送达祝福。组织员工健康体检，使员工及时掌握自己的身体状况，以健康的身体和心态投入到快乐的工作中。



3.健全员工福利保障。严格按照国家政策设定法定福利，通过建立年金计划、补充医疗保险等形式，为员工提供养老、医疗补充保障，提升员工获得感。一是完善员工医疗保障体系，按要求为员工及时办理补充医疗保险、在职员工住院互助医疗、在职女职工特殊疾病保障计划等。二是建立补充养老保险体系。逐年为员工分配企业年金，员工退休后领取，作为员工养老金的有效补充。2021年为26名达到退休年龄的员工办理年金待遇领取。三是根据省市退休人员社会化管理工作要求出台《退休人员社会化统筹外费用方案》，完成284名退休人员的档案移交，截至报告期末本行退休人员共计303人，严格按照《退休人员社会化统筹外费用方案》，确保退休员工待遇。



4.落实疫情防控举措。坚定落实各级党委政府疫情防控政策，实时安排部署疫情防控工作，全行员工按要求完成疫苗接种，做到应接尽接，序时推动加强针接种工作。密切关注排查境外输入、省内流动、疫情重灾区往返人员，以及所有中高风险地区风险人员专项排查。自主开发“快乐防疫打卡小程序”，做好重大会议（活动）防疫审批备案。有序应对年中张家界、株洲两地疫情反弹挑战，科学统筹安排涉疫区域分支机构营业安排和对客服务，积极组织人员在当地参加抗疫志愿服务，实现机构零感染，确保了安全稳定运行。根据实时疫情风险动态，高效组织开展全员涉疫风险信息排查和上报工作，对因疫情防控要求需隔离或远程办公的员工开展慰问关怀，以严明的纪律和扎实的举措保障员工生命健康安全和稳定有序生产。

关心员工工作生活



举行长沙银行第二届职工集体婚礼，见证39对新人步入婚礼殿堂。

建设乐读湘江图书馆，为员工提供优质的阅读环境和服务，丰富员工业余生活，报告期内承办50多场阅读交流活动。

参加湖南省金融工会建党一百周年合唱比赛，获得三等奖的优异成绩。

开展“庆祝建党100周年”征文及全行技能比武科技项目比赛，为员工提供展现业务水平的竞技舞台。

开展机关员工“快乐心灵·阳光心态”“乐享快乐生活”形体芭蕾等女性主题讲座，启动员工EAP关怀计划，为员工心理健康保驾护航。

丰富企业文化内涵



大力践行“企业文化+”理念，提炼出使命、愿景、价值观、作风四大核心理念及服务、人才、风险、科技、创新、党建六大职能理念，全员领会、全员传播、全员践行。

明确领导干部及员工的行为规范，开辟青椒社区，让全员自由发声交流，不定期开展家属开放日、TALK长行、大咖讲文化系列品牌活动，全行上下积极参与、主动参与、创新参与。

建立规范统一的VI视觉体系与系列文创产品。出版企业文化书籍《乐在其中》，在2021湖南省创新企业文化发展大会上做长沙银行企业文化建设主题分享，获评“企业文化示范基地”荣誉。

推出“青椒社区首届生态创新场景大赛”，营造良好创新氛围。

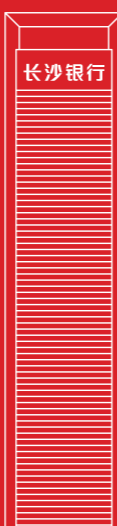
依托长沙银行微信公众号、视频号、抖音、快手、B站等宣传矩阵，建立并升级企业文化中心对外窗口，形成专属长行的企业文化品牌。



PUBLIC WELFARE

投身公益
汇聚向善力量

共享发展惠社会
捐资助学显真情
志愿服务传爱心



共享发展惠社会

积极响应国家乡村振兴战略和共同富裕要求，依托长沙银行快乐益家公益基金会这一平台载体，将发展成果与社会各界共享。

与湖南省民政厅、省教育厅、省扶贫办等单位携手合作推出多样爱心助贫、助残、助困行动。与湖南省慈善总会、省教育基金会，长沙市慈善总会、市教育基金会等建立战略合作，公益支出1300多万元支持扶贫助学、乡村振兴、“快乐分贝”听障儿童、社区微公益等32个捐赠项目，惠及上万人次。



本行成为**湖南省唯一一家入选中华慈善总会2020年度全国慈善会系统爱心企业宣传推荐活动的企业**，荣获第四届湖南慈善奖最具爱心捐赠企业奖，“快乐益家·追逐梦想”慈善项目获第四届湖南慈善奖最具影响力慈善项目奖，是唯一获得两项湖南省政府最高慈善领域奖项的企业。同时，本行荣登首届长沙市慈善总会企业影响力榜，“开绘啦阅读点亮心灵”项目荣登长沙市慈善总会项目影响力榜。

捐资助学显真情

大力弘扬优秀湖湘文化，将金融与教育、慈善与公益有机融合，共同绘制“金融+教育+慈善”的美好蓝图。与湖南大学、湖南师范大学签署捐赠项目，2021年-2025年分别向湖南大学、湖南师范大学捐赠1000万元，共计2000万元，支持培育家庭贫困、品学兼优的优秀学子。



志愿服务传爱心

布局慈善网络，打造公益慈善共享平台，实现信息公开、课程预约、志愿者报名等闭环管理。推动慈善活动与行内业务融合发展，在湖南省范围内组织10余场志愿公益活动，营造人人参与公益氛围，将个人的公益坚持变成群体的公益坚守。



未来展望

2022年是党的二十大召开之年，是落实湖南省党代会精神开局之年，也是长沙银行新三年战略规划承上启下的关键之年，长沙银行将以打造区域领先的现代生态银行为目标，坚持以服务实体为根本，精准对接地方发展战略，精准服务地方民生，大力发展智慧金融、绿色金融、科技金融、县域金融、普惠金融，提升消费者权益保护，做好社会公益慈善，积极探索适合自身特点的社会责任履行方式，通过提升客户体验，加强企业文化和员工社会责任教育引导，在实现自身良性增长的同时，达到对股东投资回报和对大众客群诉求响应的有机统一、经济效益和社会效益的有机统一、社会价值和商业价值的有机统一。



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2021年社会责任报告》，这是长沙银行连续第4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？

持续稳健发展 倾力服务实体 深耕普惠金融 共建生态文明 真诚回报客户

创新驱动发展 全面防控风险 助力员工成长 汇聚向善力量

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

