



# 2022 年度社会责任报告

湖南湘江新区农村商业银行股份有限公司

2023 年 6 月

# 湖南湘江新区农村商业银行股份有限公司

## 2022 年度社会责任报告

2022 年，本行认真贯彻落实上级工作精神，始终强化责任担当，积极履行社会责任，始终聚焦职责主业、支农支小，坚持回归本源，服务实体经济、服务中小企业、服务当地百姓，参与社会公益，彰显了地方法人银行的责任与担当。

### 一、服务实体经济

#### （一）全面落实稳预期，保民生、促民生

2022 年，在党和政府的坚强领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，本行紧跟党和国家金融工作决策部署，战疫情、促发展、惠民生、稳大局，多措并举开展制造业金融服务工作，落实“保交楼”工作，支持房地产市场健康发展。

#### （二）支持先进制造业，助力“三高四新”发展战略

本行紧跟湖南经济和产业发展大趋势，全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，通过提升用信规模、丰富信贷品种，充分发挥金融杠杆作用，全力构建支持实体经济发展的金融支撑体系，提升服务质效。重点支持大型综合性重型机器制造骨干企业，在其“工程机械”向“智能智造”转型升级的道路上，我行主动对接、精准快捷服务，多次助力重点制造企业如期交付订单，走出融资困境。针对制造企业上下游中小企业融资难、融资贵等问题，创新推出湘税贷、湘流贷等特色贷款，配套提供企业减费让利和无还本续贷等金融服务，全方位满足客户融资和资金增值需求，全力做好金融服务保障工作。

### （三）金融供给侧改革，优化信贷结构

为支持制造业高质量发展，全面落实银保监会监管工作部署和省委省政府“三高四新”战略新部署、新要求，本行高度重视，制定了《湖南湘江新区农村商业银行进一步支持制造业高质量发展行动方案》，主动适应供给侧结构性改革下制造业资金需求变化，逐步做大贷款规模，加大制造业信贷投放，不断优化信贷结构，提高制造业贷款占各项贷款比重，切实满足制造业企业有效融资需求，落实好宏观审慎管理要求。在提高制造业贷款规模基础上，在增量分配中赋予制造业贷款更高的比重、更高的增量，我行要求各信贷网点力争制造业贷款增量高于上年同期、贷款增速高于同期各项贷款增速，制造业中长期贷款增速高于各项贷款平均增速，并提高制造业企业首贷率。

## 二、深化普惠金融

### （一）全力支持乡村振兴，服务本地小微企业

作为地方金融机构，本行积极担负起区域内金融主力军主责，深入推进普惠金融服务，全力支持乡村振兴和本地实体经济发展，服务于本土企业，服务于城乡居民，不断加大小微企业信贷投放和产品创新，不断提升乡村振兴金融服务质效。截至 2022 年末，全口径小微企业、小微企业主及个体工商户贷款余额为 98.64 亿元，较年初增加 14.29 亿元，有余额小微企业户数 1410 户。单户授信总额 1000 万元以下（含）普惠型小微企业贷款余额 12.29 亿元，较年初净增 2.04 亿元，较年初增速 19.98%，较各项贷款增速高 2.33 个百分点，户数 1202 户，较年初净增 31 户，普惠型小微企业综合融资成本控制在合理水平。涉农贷款余额为

140.52 亿元，占比 80%，较年初增加 21.09 亿元，增长 17.66%，实现了涉农贷款余额持续增长。

## （二）服务辖内新市民，助推地方经济发展

新市民是城市发展的建设者、参与者和见证者。近年来，本行始终秉持着金融为民的初心，深入挖掘新市民群体就业创业的金融需求，不断完善个人信贷政策，优化个人经营贷款等流程。2022 年，本行创新推出“湘江快贷”纯线上信用贷款产品，进一步提升了本地小微群体、城乡居民和新市民金融服务的便利性和可获得性。截至 2022 年 12 月末，“湘江快贷”已为 3.5 万户贷款申请客户授信 11 亿元，累计为 2000 多户有资金需求的个人客户放款 3.67 亿元。

## （三）优化“残、老、贫”特殊群体金融服务

重点关注老年人、残障人士等特殊群体支付服务需求，营业网点无障碍设施建设覆盖面达到 100%。针对特殊群体使用智能设备的难点，合理安排营业时间、网点窗口和人员，提高服务效率，尽量减少客户柜面办理业务等待时间。在依法合规的前提下，为有特殊需求和特殊困难的客户提供上门服务，把为客户办实事落实到实处。

## （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，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化管理。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，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。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办妥，投办结率 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，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。

### 三、发展绿色金融

（一）聚焦“双碳”目标，加大绿色信贷支持、创新绿色金融产品服务、支持绿色产业发展

为认真执行国家产业政策和环保政策，规范绿色信贷业务的发展，严格限制贷款流向高污染、高耗能和产能过剩行业，强化环境和社会风险管理能力，优化信贷结构，促进信贷业务可持续发展，我行制定了绿色信贷发展相关目标和投放计划，明确了全行“绿色信贷”指导思想和工作目标：制定了《湖南湘江新区农村商业银行绿色信贷管理办法》，明确了大力发展绿色信贷，积极支持和促进低碳经济发展。2022 年本行无新增“两高一剩”行业贷款。目前，本行正在积极对接节能减排及绿色、低碳类客户，加大对环保产业的信贷投入。

（二）践行绿色运营，建设环境友好型银行

近年来，本行认真贯彻落实国家产业政策、环保政策和金融

监管要求，积极促进产业升级，减少资源环境损耗，不断加大对本地绿色经济、低碳经济、循环经济的金融支持，坚持“绿色、低碳、循环经济”的发展理念，将发展绿色信贷与加快自身经营转型发展相结合，全力建设环境友好型绿色低碳银行。

#### 四、防范金融风险

##### （一）强化自律规范，提升内控合规效能

2022年我行印发《中国银行业自律公约及行规行约文件汇编》，做到全行员工人手一册，并按照工作安排督促网点继续扎实开展行规行约贯彻落实工作，加强员工行规行约的教育，有利于提高员工的业务水平和综合素质。加强内控排查，着力防范风险。2022年度组织了员工行为专项排查、涉众型非法集资风险与养老诈骗风险集中排查、打击网络传销专项行动、金融放贷领域专项整治等排查，未发现需报送的线索和问题。我行将继续加强从业人员管理，扎牢内控合规藩篱，积极排查和防范风险隐患，有效维护安全稳定的经营秩序。

##### （二）弘扬清廉金融文化，涵养正气清风

为全面培育清廉文化，推动本行清廉金融文化建设，提升金融反腐内生动力，本行印发“促和谐金融 建清廉文化”宣传手册，开辟廉洁文化墙、张贴“经营行为二十条禁令”提示标牌，悬挂“清正廉洁”警示标语，LED电子宣传屏播出廉洁箴言、观看警示教育片《零容忍》《反腐倡廉永远在路上》和《叩问初心》等多种方式督促全体员工时刻保持清醒头脑，知敬畏、讲规矩、明禁令、守底线，营造风清气正的从业氛围，树立良好党风行风企业形象。

#### 五、携手员工成长

### (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为 100%，合理安排员工工作时间，努力让员工达到工作与生活的平衡。本行推进民主管理，鼓励员工参与本行管理，组织形式多样、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余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，通过组织生活会、员工面谈、八小时外家访、慰问等多种形式畅通员工沟通渠道。开展员工满意度调查、年度考核测评等工作，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发展空间，畅通职业发展通道，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。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。高度重视员工培训工作，2022 年组织开展各类业务培训 30 余次，累计培训 6000 余人次。“技能之星”竞赛比武活动在全行范围内掀起了创先争优的学习热潮。组织开展 2 场业务知识考试，营造了良好的学习氛围。积极引导和鼓励员工参加全国专业技术职称考试，2022 年有 200 多人参加会计师、经济师、银行初级、中级等职称考试。

### (三) 深化员工关怀

建立了多层次的职工福利与医疗保障体系。关爱员工身体健康，为员工提供形式多样的福利，切实提高员工的幸福指数。本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，参与羽毛球、篮球等各种有益于身心健康的文体活动。2022年本行组织了一次全行范围内的气排球比赛，让员工在工作之余强身健体，消除身体疲劳，缓解精神压力，增强了本行员工团结协作意识。

## 六、支持公益事业

为积极支持公益事业，践行社会责任，关爱贫困地区教师学生，我行向攸县鹰翔教育基金会捐赠 20 万元。主要扶助贫困师生，奖励有突出贡献的优秀教师和全面发展的优秀学生；支持学校建设和教育人才队伍建设；开展与教育相关的交流考察活动，弘扬尊师重教的社会风尚，推动全社会关心和支持教育，促进教育公平，促进教育及其他有关事业的健康发展。

我行着重把理论学习与为群众办实事结合起来，组织开展“温暖迎新春，圆梦微心愿”，为 50 个家庭送去新春温暖祝福。组织志愿者宣讲，为岳麓区 17 个街道社区送去金融知识，充分发扬“党旗在基层一线高高飘扬”的精神。启动共建支部联防联控机制，下拨防疫慰问专项资金，组织党员干部、青年员工，积极投身防控一线助力疫情防控。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、交通文明劝导等公益与志愿服务活动，为构建和谐社会做出了积极的贡献。