



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
2022

CORPORATE SOCIAL
 RESPONSIBILITY REPORT 2022



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



BCS 长沙银行 | 股票代码 601577
BANK OF CHANGSHA

编制报告说明



报告时间范围：

报告时间范围为 2022年1月1日至2022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2022年年度报告，其他数据以2022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》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR5.0）》等规定编制。



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：0731-84305417

董事长、行长致辞

2022年，是我们党和国家历史上极为重要的一年，也是长沙银行发展进程中极不寻常的一年。面对严峻复杂的外部形势、空前激烈的行业竞争和艰巨繁重的发展任务，长沙银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，始终践行金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，以实干实绩扛起地方法人金融机构的责任担当。

我们扎根本土，全力抢抓发展。始终与湖湘经济社会发展同频共振，全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，全力为强省会战略提供强有力金融支撑，在大力支持地方发展的同时，实现自身经营规模、效益、质量与结构协调发展，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。截至报告期末，资产总额突破9000亿元大关，达到9047.33亿元，增长13.64%，全年归属于上市公司股东净利润68.11亿元，同比增长8.04%。不良率1.16%，较年初下降0.04个百分点。在英国《银行家》杂志公布的“2022年全球银行1000强”榜单中位列第191位，在中国银行业协会发布的“2022年中国银行业100强榜单”中排名第36位，在中银协发布的2022年“陀螺”评价中位列全国城商行第7位。

我们固守本源，专注服务实体。坚持将金融服务的重心着落于实体经济，切实用好用活专项贷款、小微风补基金等政策，全力助实体、增投放、提效率。截至报告期末，制造业贷款、科技金融贷款、绿色金融贷款分别达到376.16亿元、321.70亿元、326.01亿元，同比增长21.75%、21.93%、28.33%；国际贸易融资投放150.16亿元，同比增长73.21%。扎实推进普惠金融、稳企纾困、减费让利，第一时间出台稳企纾困“20条”硬核举措，确保信贷“应投尽投”，费用“应减尽减”，贷款“应延尽延”，全行中小企业贷款余额2285.18亿元，同比增长17.55%；普惠小微企业贷款余额494.26亿元，同比增长27.46%，全年减费让利达到11.76亿元，携手40万中小微客户共同穿越周期。

我们依从本心，真情回馈社会。牢记金融为民初心，紧盯共同富裕的宏伟目标，将县域金融作为全行“一号工程”加快推进，全面对接乡村振兴战略，成功实现省内县域分支机构全覆盖，全面加强与各级农业农村部门合作，政银携手共促乡村振兴。同时，紧贴人民期盼，积极落实“保交楼、稳民生”要求，有效满足供需两端融资需求，助力更多居民实现“安居梦”。联手省公安厅发起“关爱英烈家属”项目，成立全国首家“投教+廉洁”主题的投教基地，率先搭建客户体验监测平台，“快乐益家基金会”荣获中国金融年度优秀社会责任奖，切实做到服务便民、发展利民、成果惠民。

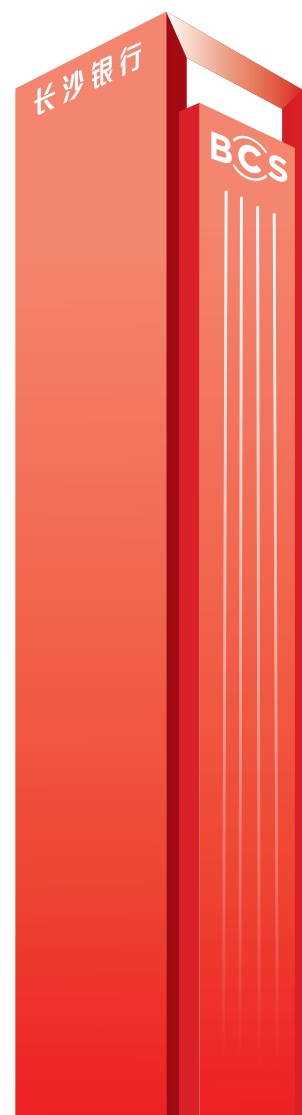
我们保持本色，强化党建引领。坚持将党的全面领导深度融入公司治理，把迎接和学习宣传贯彻党的二十大精神作为主题主线抓落实。圆满完成直属党组织换届和团委换届，隆重举行“七一表彰”“长行之星评选”“25周年行庆”等系列活动，为党的二十大胜利召开营造了浓厚热烈的氛围；着力在全面学习、全面把握、全面落实上下功夫，切实把真理伟力转化为推动发展的强大动力。深入推进党建融合共联共建，携手近600家社区、260家战略客户共同开展党建活动，全面构建银企共赢生态圈。用心开展“我为基层办实事、我为客户办实事、我为群众办实事”“三为三办”活动，着力解决基层困难，做好客户服务，党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用进一步彰显。

惟勤惟德，向上向善。展望2023，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，全面贯彻落实党的二十大精神，紧紧锚定集团资产总额过万亿战略目标，坚定不移以“战略收官提质年”为抓手，切实把履行社会责任与自身高质量发展紧密结合起来，全力打造区域领先的现代生态银行。

董事长：赵小中

行 长：唐力勇

目录



Part 01 关于我们 01

Part 02 全力实现 11
稳健经营

Part 03 全力担当 18
金融使命

Part 04 全力推进 27
绿色发展

Part 05 全力优化 31
客户服务

Part 06 全力提升 38
科技创新

Part 07 全力抓严 45
风险防控

Part 08 全力助推 52
员工成长

Part 09 全力做好 57
社会公益



01

关于我们

About Us

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:** 彭敬恩

○ **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》
『2022年全球银行1000强』
位列第 **191** 位

英国《银行家》
『2022年全球银行品牌价值500强』
位列第 **163** 位

中国银行业协会
『2022年中国银行业100强榜单』
位列第 **36** 位

中国银行业协会行业发展研究专业委员会
『2022年“陀螺”评价体系城市商业银行榜单』
位列第 **7** 位

中国人民银行公布的2022年度公开市场
业务一级交易商名单

被中国人民银行长沙中心支行评为
湖南省数字人民币试点先进单位

被湖南省文明委评为
2022届湖南省文明单位

2022年湖南省科技金融服务工作总结表彰会
科技金融服务工作优秀单位

湖南文旅产业投融资大会
湖南优秀文旅金融服务机构

长沙市第二届长沙慈善榜发布典礼荣登
长沙慈善捐赠榜
长沙慈善公益组织影响力榜

湖南省商标品牌协会
湖南省知名品牌

2022年度银行间本币市场
年度市场影响力奖
核心交易商、债券市场交易商
市场创新奖

中国银联
2022年中国银联信用卡业务突出贡献奖
湖南银联移动支付便民工程建设优胜奖
2022年度受理市场线上业务贡献奖

2022（第五届）“铁马”中小银行
铁马一知名品牌中小银行

2022年全国用户体验创新典型案例集
用户体验与数字化转型类典型案例

2022中国上市公司口碑榜
最具社会责任上市公司

“砥砺前行 笃行致远”2022年度财经网金融业评选
年度乡村振兴突出贡献银行

2022年度中国金融发展论坛暨第13届金鼎奖颁奖盛典
年度卓越银行理财品牌

《金融电子化》杂志
2022金融业数字化转型突出贡献奖

荣登Asiabrand发布的“2022中国上市公司品牌500强”
位居第253位

2022中国资产管理与财富管理行业年度峰会
暨第二届金誉奖颁奖典礼
卓越资产管理城市商业银行
优秀现金管理类银行理财产品
年度发展潜力财富管理银行

2022年度城市金融服务优秀案例评选
2022年度运营管理创新优秀案例奖

2022数字金融创新发布周暨第十八届宣传年年度盛典
2022中国数字金融金榜奖-最佳企业网银奖



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。



<p> 认真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。</p>	<p> 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。</p>
<p> 开展金融知识普及宣传，注重金融消费者权益保护。</p>	<p> 重视客户体验，提升服务效率。</p>
<p> 畅通员工职业发展通道，完善员工关怀机制。</p>	<p> 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。</p>

相关利益方沟通



相关利益方沟通



关键绩效指标表

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	9047.33	7961.50	7042.35
贷款及垫款本金总额	亿元	4260.38	3696.15	3149.97
营业收入	亿元	228.68	208.68	180.22
职工薪酬	亿元	36.92	33.19	29.08
纳税额	亿元	41.98	37.70	33.01
一级资本充足率	%	10.80	10.90	9.97
拨备覆盖率	%	311.09	297.87	292.68
不良贷款率	%	1.16	1.20	1.21
普惠小微企业贷款余额	亿元	494.26	387.78	283.42
小企业金融服务专营机构数	个	17	17	17
涉农贷款余额	亿元	629.47	534.03	453.30
金融精准扶贫贷款余额	亿元	25.36	29.36	33.45

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	8034	7266	6917
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	995	572	428
女性员工数	人	4649	4246	4084
男女员工比例	%	男: 42.13% 女: 57.87%	男: 41.56% 女: 58.44%	男: 40.96% 女: 59.04%
女性管理者比例	%	34.67	33.90	36.67
少数民族	人	479	414	388
本科及以上学历	人	7571	6757	6348
专科及以下学历	人	463	509	569
培训项目数	期	1614	1199	1618
培训人次	人次	141789	123136	91632
培训经费支出	万元	3120.88	3582.56	3004.01
对外捐赠	万元	2881.15	2032.25	1862.31
工会建会率	%	100	100	100
爱心救助金额	万元	150.31	97.66	116.32
客服中心工作人员累计人数	人	71	87	97
客户申诉按时处理率	%	100	100	100
营业网点	个	380	355	342
新增营业网点	个	25	13	11
自助设备	个	3587	3672	3763

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	69964.67	451619.19	189588.86
自然保护、生态修复及灾害防控项目	万元	477925.45	459348.19	338479.36
垃圾处理及污染防治项目	万元	363963.07	358563.51	530830.59
贷款项目环评率	%	100	100	100
总行办公用水消耗量	万吨	6.68	6.42	7.47
总行办公用电消耗量	万度	1089.36	1364.81	1322.73
总行A4复印纸采购数量	包	3532	3686	3432
视频会议	次	234	251	201
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	6.20	2.48	1.87
手机银行交易规模	亿笔	164.20	140.98	81.01

02

全力实现 稳健经营

Stable Operation

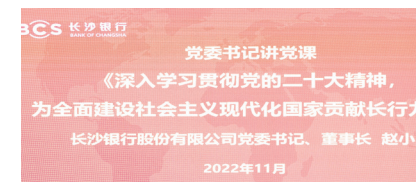
深化党建引领
优化公司治理
强化经营成效



深化党建引领

本行坚持将党的建设与公司经营发展深度融合，在推进全面从严治党、全面从严治行、党建与业务融合等方面进行有益探索，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.持续深化领航型党建



始终将党的政治建设摆在首位，全面学习宣传贯彻党的二十大精神，引领全行上下深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终在政治立场、政治方向、政治道路、政治原则上同以习近平同志为核心的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.持续深化廉洁型党建

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察、专项巡察和专项整治。完善监督机制，构建“全链条”监督闭环。坚持从严监督执纪问责，保持对违纪违规问题的“零容忍”，发挥警示警醒和利剑震慑效果。分层分级开展廉洁谈心谈话、廉洁家访，加强员工行为管理，及时掌握员工动态，进一步浓厚廉洁从业、干净干事氛围。



3.持续深化融合型党建



组织“喜迎二十大·建功新征程”员工演讲比赛，开展党的二十大精神“进网点、进工区、进社区”宣讲活动，加强党建与业务融合度。打造县域共联共建标杆行，开启县域联建赋能县域金融发展新征程。与近600家社区、260家战略客户深入开展党建共联共建，巩固“老客户”、链接“新朋友”，为构建亲清政银合作搭桥铺路，加快建设融入业务、覆盖全面的银企共赢生态圈。

4.持续深化规范型党建

制定实施《党务专干管理办法》，继续完善《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规范。常态化开展直属党组织书记年度党建考核评价，进一步提升支部“五化”建设水平。组织开展党费收缴、“三会一课”、“主题党日”、理论学习、出入境管理等专项清查，基层基础全面夯实。

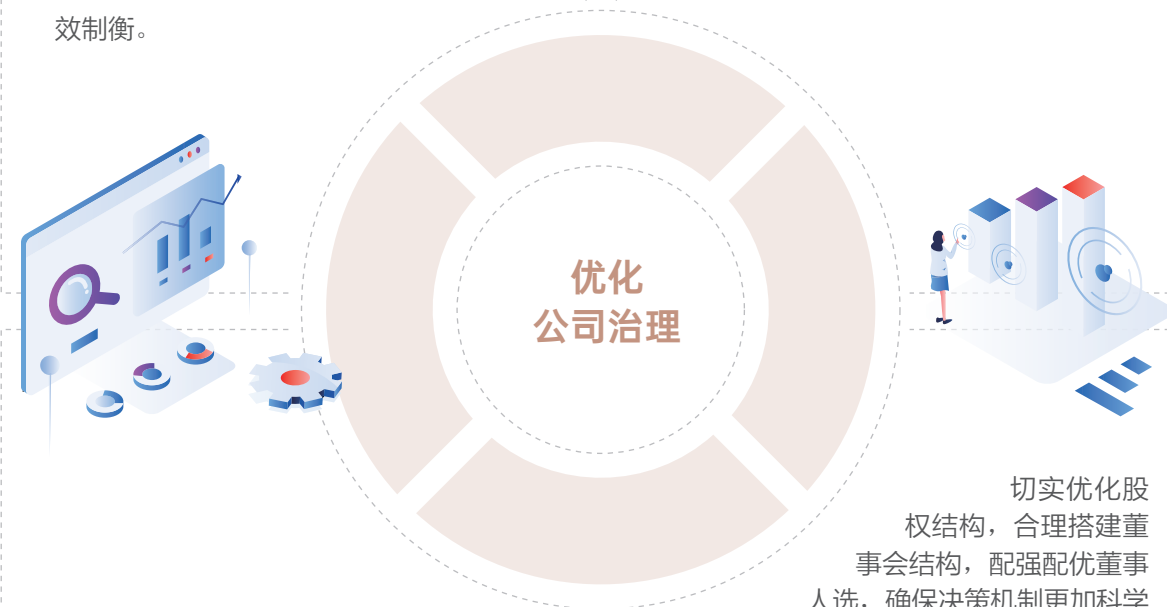
5.持续深化品牌型党建

扎实推进创先争优，长沙银行总行机关与郴州分行同时获评省级文明单位，株洲分行荣获湖南省金融模范职工之家，望城支行荣获湖南省五一劳动奖状，银德支行荣获长沙市巾帼建功先进集体等。此外，全行还涌现一批各级“五一劳动奖章”“青年岗位能手”“巾帼建功标兵”“长沙好人”“芙蓉标兵”等先进个人。

优化公司治理

加快建立了以《公司章程》为基础，以议事规则为框架、以业务管理制度为支撑的公司治理制度体系，持续更新《党委会会议前置决策提交董事会审议事项清单》，各治理主体之间的权责边界更加清晰、决策程序更加规范、管理运作更加高效，真正实现所有权、决策权、监督权、经营权的相互分离、有效制衡。

不断完善优化授权管理，制定实施《授权管理办法》《行长转授权事项一览表》，建立了从股东大会、董事会到高级管理层、分支行及部室负责人的逐级授权、差别授权、弹性授权管理体系，确保授权体系与监管要求相符合，与公司治理实际需求相契合，与银行业发展现状相适应。

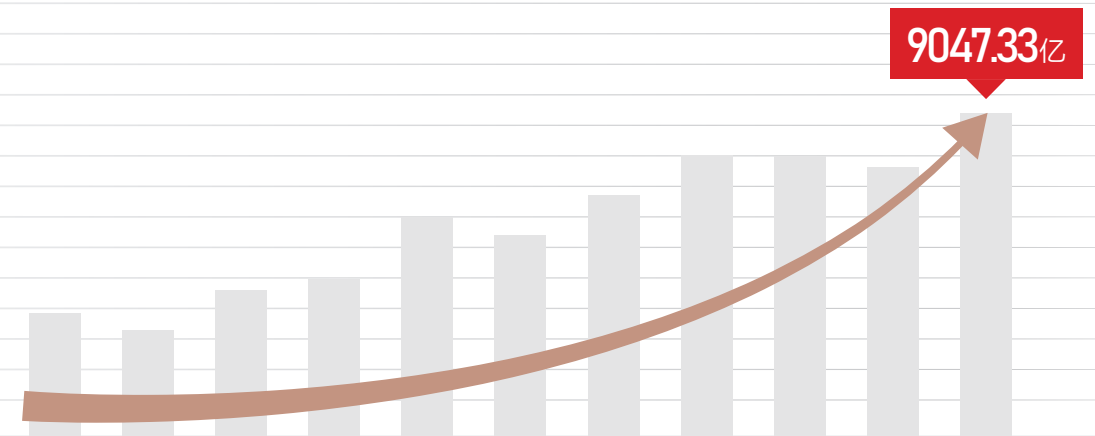


厘清集团与子公司的权责关系，原则上集团不直接干预子公司的经营管理事项，大力支持子公司董事会依法依规行权履职，维护子公司自主经营权。

切实优化股权结构，合理搭建董事会结构，配强配优董事人选，确保决策机制更加科学合理。坚持将规范运作作为董事会决策前提、议案质量作为董事会决策基础，沟通交流作为董事会决策桥梁，将制度指引作为董事会行权要求，培训交流作为董事会提升土壤，制定实施《董事会重大事项报告制度》《董事、监事沟通交流机制》《独立董事工作制度》等一系列制度，确保履职更加规范有效。

强化经营成效

1.发展更有力



截至2022年末

全行总资产突破9000亿元大关

9047.33 亿元



同比增长

13.64% ↑

存款总额

5786.48 亿元



同比增长

14.27% ↑

贷款总额

4260.38 亿元



同比增长

15.27% ↑

利润总额

86.86 亿元



同比增长

8.45% ↑

集团纳税

41.98 亿元

同比增长

11.35%



金融科技子公司

长银数字科技有限责任公司正式开业

新金融产业园

顺利开工

理财子公司申设和

基金托管牌照申筹

有序推进

历史性跻身全球银行业1000强

第 **191** 位



历史性跻身全国银行业100强

第 **36** 位



中银协“陀螺”评价体系全国城商行榜

第 **7** 名



2.改革更深入

高规格成立乡村振兴委员会与县域金融部，成功实现省内分支机构县域全覆盖。

全面完成国企改革三年行动任务，圆满完成第七届董事会、监事会换届。

久久为功推进生态银行建设，数字化转型不断深入，一批生态场景相继上线、一系列战略合作相继达成，新版企业网银全面对客，全年网络渠道触客超1亿次，上线客户体验监测平台，客户体验有效提升。

全年网络渠道触客

100,000,000+次

3.管理更精益

深入实施厅堂一体化，新建厅堂一体化APP正式推出，厅堂效能不断释放。

数字风控不断深入，资产质量持续向优。

持续推进降本增效，大幅管控成本支出，全年节省各类成本近亿元，分层分类压降“僵尸”流程，基本实现动态清零。

统筹抓好发展与安全，成功实现第26个“安全年”。

“一部两中心”协同更加有力有效，自研能力不断增强，科技与业务同频共振、融合发展。

降本增效
全年节省各类成本约

100,000,000元

03

全力担当 金融使命

Undertake A Mission

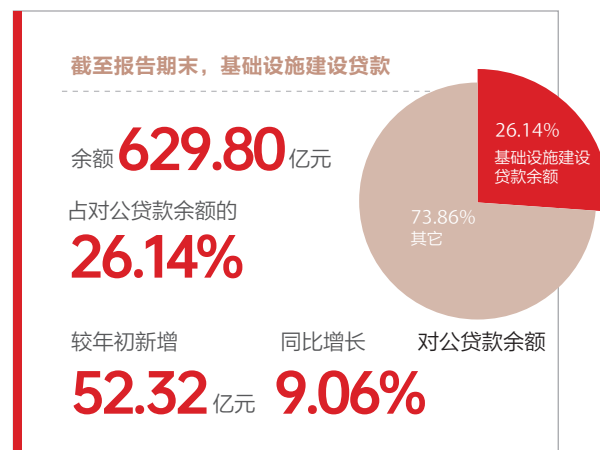
服务地方发展
服务实体经济
服务社会民生
服务共同富裕



服务地方发展

1.支持基础设施建设

全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，出台《金融服务“强省会”战略行动方案》，聚焦重大项目加大信贷投放，全面梳理湖南省809个基础设施建设项目和长沙市1766个重大项目，通过制定项目清单、开展挂图作战，不遗余力满足重大项目和重点企业的多元化金融需求。2022年，为省市重点投资建设项目投放信贷资金136.69亿元，全力服务省市基础设施建设。截至报告期末，基础设施建设贷款余额达629.80亿元；占对公贷款余额的26.14%，较年初新增52.32亿元，同比增长9.06%。



2.助推科技创新

推出优惠定价、考核激励、尽职尽责、特色授权四大举措，用心做好“专精特新贷”、积极优化“优才贷”信用产品、大力投放知识价值信用贷款，稳步打通“投贷联动”产品行权的实施路径，着力打造覆盖科技企业全生命周期的特色产品体系，全力助推科技创新。截至报告期末，本行科技金融贷款余额321.70亿元，较年初增长57.86亿元，同比增长21.93%。



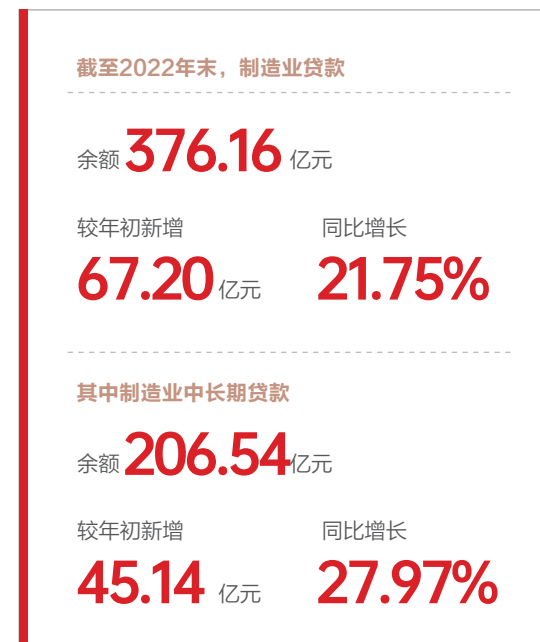
案例

湖南某智能科技股份有限公司是一家从事智能化和网络技术研发、计算机网络系统工程服务的企业，2015年公司成功在新三板上市，其法定代表人兼董事长是长沙市B类人才。根据企业经营规划及企业资产配置情况，本行通过抵押贷款、固定资产贷款、“优才贷”信用贷款等业务品种组合的方式为该公司提供6500万的融资服务，有效保障企业经营发展的资金需求。



3.发力先进制造

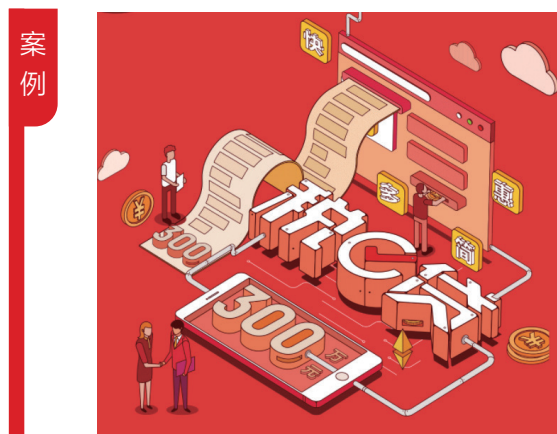
聚焦省市先进制造业重点园区、重点项目、重点企业，主动对接、靠前审批、精细服务，助推项目早落地、早投产、早见效。加强内部管理考核，完善“敢贷、愿贷、能贷”长效机制，不断提升服务制造业高质量发展的质效。针对行业需求收缩、供给冲击、预期转弱的问题，积极做好稳链纾困，全力保障产业链供应链畅通稳定，多措并举支持制造业高质量发展。截至2022年末，全行制造业贷款余额376.16亿，较年初新增67.20亿元，同比增长21.75%，其中制造业中长期贷款余额达206.54亿元，较年初新增45.14亿元，同比增长27.97%。



服务实体经济

1. 深耕普惠金融

联合财税、科技、工信、商务等政府部门同步发力，畅通银企对接渠道，及时迭代优化税e贷、政采贷、呼啦快贷、优才贷、长链保理等融资产品服务，不断提升企业获贷率、服务覆盖面、信贷契合度，持续精准滴灌中小企业，有效帮助受疫情影响较大的小微企业解决资金周转难题。截至报告期末，本行普惠小微企业贷款余额494.26亿元，较年初新增106.48亿元；服务小微企业66483户，较年初增长39.14%。



某生物技术有限公司，主营体外诊断试剂的开发与销售，是一家无固定资产的小微企业，受疫情影响，公司面临流动资金短缺的窘境。本行了解到该公司实际困难后，客户经理当即上门向客户推荐“快乐e贷-税e贷”产品，并指导客户进行贷款申请，短短5分钟，企业在没有抵押物的情况下，仅仅凭借良好的纳税记录顺利获得了300万元的信贷额度，本行当天即为客户全额放款，为企业解决了燃眉之急。

2. 抓实稳企纾困

出台“稳企纾困20条”举措，组织开展中小微企业“纾困增效”融资专项行动，对受疫情影响较大的批发零售、物流运输等行业以及暂遇困难的企业和个体工商户，主动进行走访对接帮扶。2022年开展银企对接和金融帮扶活动超过600场，无缝对接2万多户民营企业和小微企业，解决企业融资问题超过1000项。同时，坚决不抽贷、不断贷、不压贷，确保应帮尽帮、应贷尽贷。切实做好转贷续贷，2022年发放无还本续贷121.67亿元，同比增长27.98%。加强政策红利传导，为企业提供贷款优惠利率。2022年，本行普惠型小微企业贷款加权平均利率较上年下降88个BP。制定推出降低小微企业和个体工商户支付手续费的政策，对小微企业开户手续费、人民币结算服务收费和电子银行服务收费实行优惠政策，报告期内累计减费让利11.76亿元。



某餐饮连锁商户作为长沙知名企业，受疫情影响生意情况有所下滑，本行在了解情况后主动对接该商户，当前已经陆续接入15家门店，对收单手续费实行全额减免政策，自入网后已累计减免手续费46万余元，切实降低了企业经营成本。

3.做强跨境金融

依托国家外汇管理局跨境金融区块链平台数据，推出线上无抵押贷款产品——“出口快贷”，满足出口小微企业“短、频、急”的资金需求，积极探索贸易新业态，率先实现业务系统与湖南高桥市场采购贸易联网信息平台直连，成为湖南省内首个直连金融机构。不断提升业务便利度，实现汇款、信用证、托收等核心业务的线上化、智能化办理，线上业务规模突破80亿元，客户覆盖率近66%。截至报告期末，本行服务涉外企业902户，国际结算量44.59亿美元，同比增长28.98%，其中跨境人民币43.11亿元，同比增长190.89%。通过跨境担保成功落地湖南省新能源企业首笔中长期绿色美元债券，助力优质企业“走出去”。



截至报告期末 本行服务涉外企业 **902** 户

国际结算量 **44.59** 亿美元 同比增长 **28.98%**

其中跨境人民币 **43.11** 亿元 同比增长 **190.89%**

成功落地湖南省新能源企业

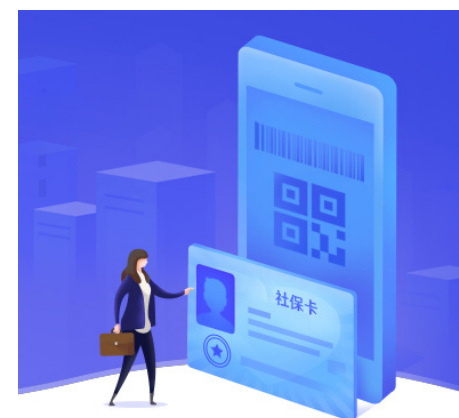
**首笔中长期
绿色美元债券**

服务社会民生

紧贴湖南本土民生建设，倾斜金融资源推动省、市重点民生项目落地见效。2022年，本行对省内水、电、气、交通、教育、医疗、水利等细分民生行业提供的贷款支持超过300亿元，让金融业务发展拥有更多“民生含量”。严格按照要求，做好非税电子化试点推广工作以及数字人社建设，更好地为广大企业和群众提供全流程、一体化的民生在线服务。积极参与“保交楼”项目，向湖南省内的保交楼项目提供综合金融服务支持，加大对多个保交楼项目住房按揭贷款授信额度和个人按揭贷款投放力度，有效满足供需两端融资需求，助力更多居民实现“安居梦”。



案例



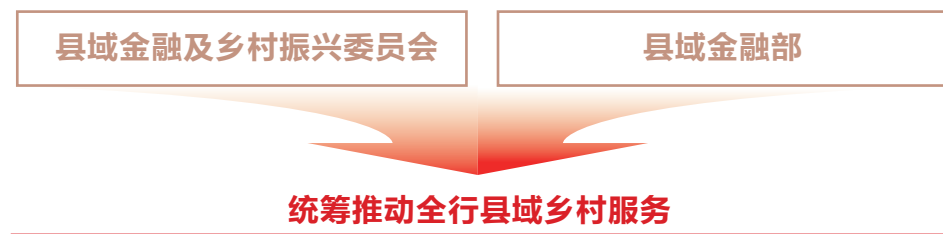
本行以国家人社部的要求为总导向，落实数字人社建设政策，全面配合湖南省人社厅推进金保二期系统工程建设及功能优化，全力支持人社信息化建设。经过不懈努力，率先完成与省人社厅的系统联调测试，成功在长沙市试点上线，在全省全面投入使用。金保二期新系统的顺利上线，实现了省内各地人社系统的整合统一，社保代发业务处理能力大幅提升，便民惠民服务水平进一步加强。

服务共同富裕

不断加强战略倾斜，加大信贷投放，打通服务渠道，多管齐下服务县域乡村，争当金融服务乡村振兴的示范行和引领者。

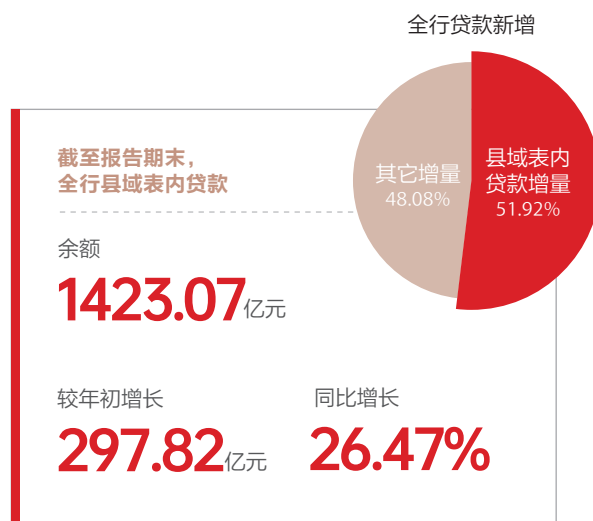
1.全面加强战略倾斜

2022年，本行将县域金融作为1号工程，举全行之力推动县域金融业务实现高质量发展。出台《关于打造“长行战略发展增长极，湖南金融服务乡村振兴引领者”三年行动方案》，设立“县域金融及乡村振兴委员会”以及“县域金融部”，统筹推动全行县域乡村服务做实做透。开展人才“淬炼”计划，选拔优秀骨干充实县域一线，进一步夯实基层队伍。



2.持续加大信贷投放

加大授信政策支持，明确将现代农业等作为择优支持类别，全力强化对县域乡村市场的信贷支持。加快涉农信贷产品研发，探索差异化、特色化的县域产业金融服务模式，创新打造农雁贷、湘农快贷、美丽湘村贷等一系列产品，推动县域信贷规模加速增长。截至报告期末，全行县域表内贷款余额达到1423.07亿元，较年初增长297.82亿元，增量占全行贷款新增的51.92%，同比增长26.47%。



3.切实加快服务下沉

结合湖南省各县域实际，全力搭建“县域+乡镇”、“静态+动态”、“线上+线下”的多维渠道覆盖体系，致力提升县域基础金融服务覆盖面。截至报告期末，本行已开立县域支行86家，设立乡镇支行54家（含村行），县域网点覆盖率已达100%，成为湖南首家县域全覆盖本土金融机构。



案例

位于浏阳市古港镇的农户钟某松是当地主要的生猪养殖大户，因生猪养殖规模扩大，需要额外筹集100万元资金购买生猪饲料及进行相关设施改造，对于资金的需求较为迫切。本行客户经理在得知这一情况之后，主动向客户推介了长沙银行新推出的“湘农云担”线上业务。客户通过扫描客户经理提供的湘农云码进行业务申请，最终成功获得了100万元贷款。该笔贷款从受理到发放仅用3个工作日，解决了客户急需资金周转的燃眉之急。相较以往传统模式，在导入数字化平台后，贷款办理效率得到了极大的提升。客户钟某松在收到贷款后不禁感慨，“真是太感谢你们了！没想到这么快钱就到了！”



04

全力推进 绿色发展

Green Development

发展绿色金融
坚持绿色运营
倡导绿色生活



发展绿色金融



继续践行绿色、低碳、可持续发展的理念，围绕打造“区域领先的现代生态银行”这一核心目标，全面助推区域双碳目标实现、全面助力地方经济绿色转轨。建立完善的绿色信贷业务管理机制，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，深入贯彻环境和社会风险管理要求，将绿色信贷纳入对分支行绩效考核指标体系，引导分支行加大对绿色金融业务的倾斜。不断创新绿色金融产品和服务，积极开展合同能源管理融资、排污权质押贷款、林权抵押贷款、水电通贷款等业务，通过融合多种金融工具的综合服务方案，全力满足客户的多元化需求。加大绿色信贷投放，优化信贷资源配置，本行绿色金融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项目等。截至报告期末，本行绿色贷款业务余额326.01亿元，较年初新增71.98亿元，同比增长28.33%，累计支持公司授信客户超过1300家。

截至报告期末，本行绿色贷款业务

余额 **326.01** 亿元 较年初新增 **71.98** 亿元 同比增长 **28.33%**

坚持绿色运营

1. 低碳化办公

大力推广厅堂设备定时关机功能，成功实现全行设备全覆盖，持续做好设备的合理回收利用，确保节能降耗落到实处。持续提升OA系统办公质效，全力满足全行日常办文、办会、办事的需求，员工辐射面达100%，日均使用超过14万次，流程发起量较上一年提升约44%，线上化办公水平不断提升。全力减少纸张打印、能源消耗，全年办会较去年同期减少11.41%，视频会议占比较往年继续呈上升趋势。



- OA系统员工辐射面
100%
- 日均使用超过
14万次
- 流程发起量较上一年提升
44%

2. 智慧化运营

持续推进自助设备优化升级，不断提升客户体验与业务效能，着力释放厅堂人力。加快推进业务集约化、线上化进程，共享运营平台完成全行网点推广应用，实现116支柜面交易集中授权及7支集中作业交易上收，截至报告期末，柜面集中授权业务累计办理63.47万笔，集中授权柜面分担率达73.67%、使用率达94.13%，释放柜面授权人员340人。大力推进单位本外币账户一体化、一站式办理，个人外币开户业务实现自动化、自助化。稳步推进批量业务线上化发展，完成企业网银批量云开户、个人e钱庄批量代收个人签约等基础能力建设。



- 柜面集中授权业务累计办理
63.47万笔
- 集中授权柜面分担率
73.67%
- 使用率
94.13%

3. 节能化建设

坚持在总行办公区采用湘江水源集中供能模式，有效减少总行办公区空调系统碳排放。持续对租赁网点进行局部节能改造，采取将外窗更换为断桥隔热节能窗、增加外墙内保温等措施，进一步降低网点耗电量。利用网点建设招标文件和合同条款等关口全面提升环保管理，逐步实现在网点建设中绿色建材使用率不低于65%，节能设备使用率不低于90%。在装修、家具的材料选型中推广可重复利用的新型复合材料，全面使用绿色建筑推广名录内的材料，摒弃石材、矿物质材料等全生命周期污染较大的建材，严格控制木材等使用量。



- 柜网点建设中绿色建材使用率
不低于**65%**
- 节能设备使用率
不低于**90%**
- 在装修、家具的材料选型中
推广可重复利用的新型复合材料

倡导绿色生活

成功举办长沙银行·安全保卫员技能比武大赛和“长路同心 反诈齐行”反电信诈骗金融知识技能比武大赛等低碳活动，积极参加湖南省金融系统演讲比赛、长沙市总工会组织的“四球联赛”乒乓球项目比赛等，不断将绿色低碳理念深度融入工作生活。加强节约粮食宣传，全面提倡“光盘行动”，宣扬中华民族勤俭节约的传统美德。切实落实好垃圾分类处置，将垃圾分类学习宣传视频在总行电梯间进行循环播放，在全行范围内开展宣传教育，引导全行员工争当垃圾分类的宣传员和示范者。



05

全力优化 客户服务

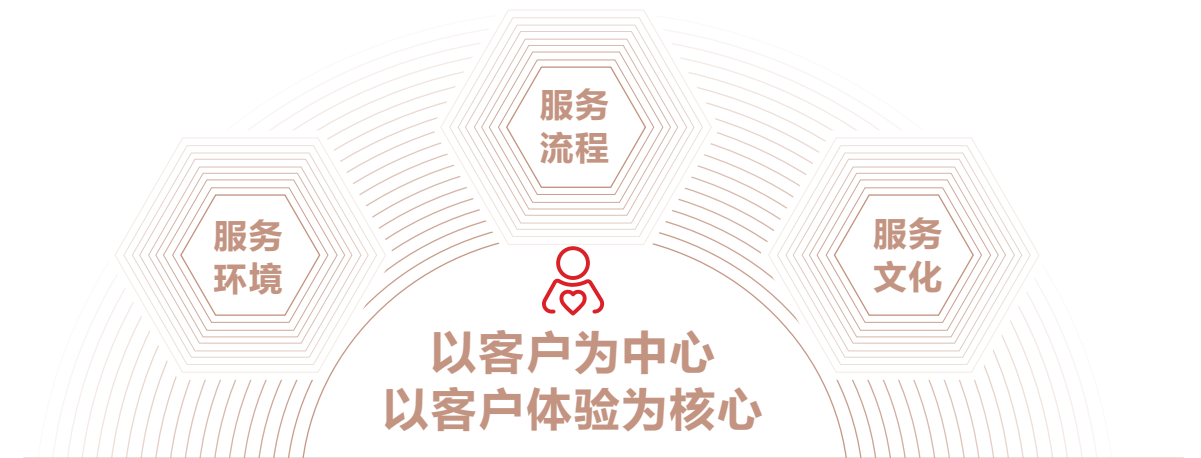
Customer Service

- 用情提升服务品质
- 用力保护客户权益
- 用心开展投教活动
- 用智保障信息安全



用情提升服务品质

按照“以客户为中心，以客户体验为核心”原则，围绕服务环境、服务流程、服务文化建设三大重点内容，全面提升营业网点对客服务品质。



1.服务环境全面提质

以定标准、强执行、树品牌为主线，出台《营业网点服务环境管理办法》及《标准可视化手册》，形成规范统一、直观可视的管理标准，推动全行300余家营业网点完成服务环境全面提质。通过定期开展服务环境现场巡查固化成效，网点整洁度、舒适度整体提升，服务形象焕然一新“新”，获得广大客户好评。



2.对客流程全面提质

全力提升对客服务速度、温度和精度，制定实施营业网点《厅堂一体化服务管理手册》，从劳动组合、动线布局 and 区域分工等方面规范网点服务流程管理，同时明确完善高价值、适老化及特殊客群的专属服务流程，强化网点普惠综合服务水平。通过现场检查、非现场监测、神秘人暗访、满意度评价等全方位服务监测机制，每日对30家分支行开展提质辅导、进行整改跟踪，确保服务标准规范高效执行，有效提升客户服务体验。



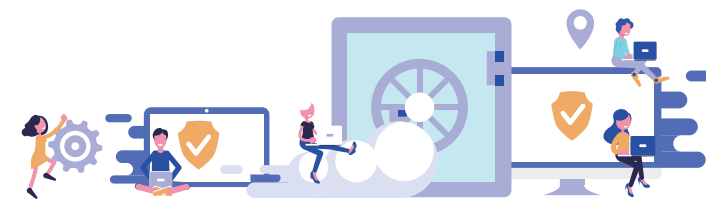
3.文化建设全面提质

建立健全“快乐故事、快乐分享、快乐访谈”服务文化宣贯机制，报告期内累计挖掘一线“超预期服务故事”486例，共开展推广宣传32期、优秀服务经验分享69次，快乐服务文化氛围不断浓厚。启动首届“星创杯”快乐服务文化节，评选出年度10家“最美厅堂”和10位“服务明星”，全行上下用真情与行动共同唱响长沙银行服务文化品牌。



用力保护客户权益

1.建机制



切实将消费者权益保护工作纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中，明确董事会承担消费者权益保护工作的最终责任。

建立消保联席会议机制，持续加强消费者权益保护制度体系建设。前移风控关口，开展事前审查，针对营销方案、管理制度、新产品等开展消保审查，2022年消保审查同比增长150.94%。

围绕客户之声开展分析研判，针对客户反映的热点问题，以消保建议书的形式向主管业务部室进行重点提示，切实把预防工作落到实处。

建立“事中防火墙”机制，结合公安提供涉诈账户信息，主动向潜在受骗客户进行风险提示，经提示后客户取消转账交易1773笔，挽损资金达900余万元。



持续健全反洗钱内控制度，成立总行反洗钱工作领导小组，坚持“风险为本”的反洗钱工作理念，对标监管要求，优化反洗钱监测系统，将反洗钱工作与业务发展及风险防控等有机结合，切实履行反洗钱义务，推动形成良好的反洗钱工作局面。

2.保权益



针对不同客群，分类开展反诈风险提示，向124万户医保卡、社保卡客户推送关于“钓鱼网站”风险提示短信，分批向70余万存量客户、88万老年人客户发送防范电信网络诈骗风险提示短信。

周密部署推进消保隐患整改，针对个人信息保护、金融营销宣传、第三方合作机构等开展专项排查，确保隐患清零、不留死角。

积极参与多元化非诉调解，全年共向湖南省金融消费者纠纷调解委员会申报17名人民调解员，参与调解110场。

组织开展反洗钱集中培训15次，受众人数超2000人，带动员工深化认识、保持警醒、从严履职。

加强消保投诉管理，2022年本行共受理客户投诉1264笔，其中湖南省内1257笔，湖南省外7笔；从投诉业务类别看，以信用卡业务、借记卡业务、贷款业务为主，具体分布为：信用卡业务365笔，借记卡业务290笔，贷款业务244笔，其他不涉及具体业务的99笔，人民币储蓄业务84笔，债务催收58笔，支付结算52笔，自营理财25笔，其他中间业务23笔，银行代理业务14笔，人民币管理6笔，个人金融信息3笔，国库1笔；实施24小时移动办公，客户投诉按时处理率达到100%，长沙银行总行营业部荣获“2022年湖南省金融教育示范基地”称号，13家网点获评“湖南省金融消费者权益保护标准化网点”。

共受理客户投诉

1264 笔

客户投诉按时处理率

100%

长沙银行总行营业部荣获

**2022年湖南省
金融教育示范基地**

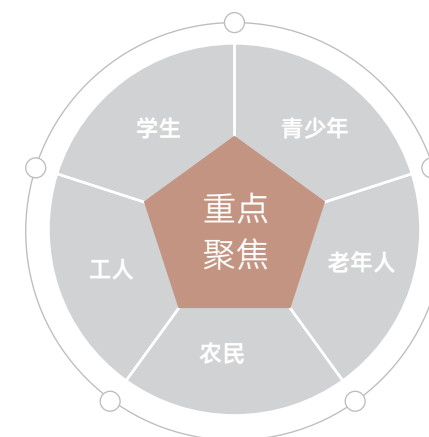
3.强宣传

全面铺开网格化反诈宣传，以“三湘反诈 与法同行”“打击整治养老诈骗”等为主题，深入宣传《中华人民共和国反电信网络诈骗法》及反诈相关知识，组织开展422场厅堂微沙龙、433场现场宣传活动，辐射22所职业院校、165个社区、246个乡镇，参与人数突破60万人。在湖南省打击治理电信网络诈骗犯罪集中宣传月活动中，手机银行、官方微信、微博、抖音等线上渠道宣传点击量达20万余次，宣传形式及所起效果得到社会广泛好评，被中国银保监会消费者权益保护局评为3.15宣传周“优秀组织单位城商行十佳”。认真组织开展防范非法集资、反洗钱宣传月等多项宣传活动，全年发放各类宣传资料超25万份，切实提升广大民众防风险、反洗钱意识。



用心开展投教活动

积极投身投资者教育保护事业，发起设立全国首家银行类国家级实体投资者教育基地，新建长沙银行（永州）投资者教育基地，努力打造“国家级-省级”双级示范基地格局。立足“证券+银行”大金融投教定位，依托“基地+分支行”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教育保护工作，帮助投资者、金融消费者树立理性投资理念及风险防范意识。全年开展投教活动超1100场，服务人数超34万人。



用智保障信息安全

完善信息安全管理机制，打造智能化安全体系，保障网络与信息系统安全；严格履行数据安全义务，提升数字化风控能力，保障客户信息和资金安全。

网络安全方面

NETWORK SECURITY

推进人、工具、流程相融合的安全管理闭环，提升主动防御、纵深防御能力，完善云网端联动协同的威胁检测、分析和响应机制，建立符合内部管控、威胁监测等需求的安全模型，在日常安全运营过程中实现安全风险的智能感知和动态研判。

数据安全方面

DATA SECURITY

完善数据安全相关管理制度，不断细化数据提取、使用、销毁等步骤的安全要求，采用多种技术手段提升个人金融信息在采集、使用、展示等环节的安全性和合规性，强化数据使用、传输、存储、删除的安全管控和审计，定期委托专业机构开展渗透测试、安全评估、等保测评等，主动排查安全隐患、及时进行整改。

数字风控方面

DIGITAL RISK CONTROL

运用大数据、机器学习、知识图谱等技术，打造智能风控、风险预警、智能语音外呼、自助分析等系列平台，持续丰富风控规则和监测模型，推动反欺诈从“事后分析”向“事前甄别、事中干预”转变，切实保障客户资金安全。

场景保障方面

SCENARIO SUPPORT

在产品销售、智慧缴费、转账交易等业务场景完善反欺诈、风险交易预警等机制，积极引入提升AI能力，借助人脸识别、公安联网核查、智能语音等技术手段防范欺诈风险；在登陆、开户、资金交易、重置和找回密码、修改重要信息等场景，采用OCR识别、设备指纹、人脸识别、活体检测等多种技术手段，通过联网核查、运营商验证、视频客服等一系列身份验证方式，加强客户身份的识别，保障交易信息的真实性和完整性。

06

全力提升 科技创新

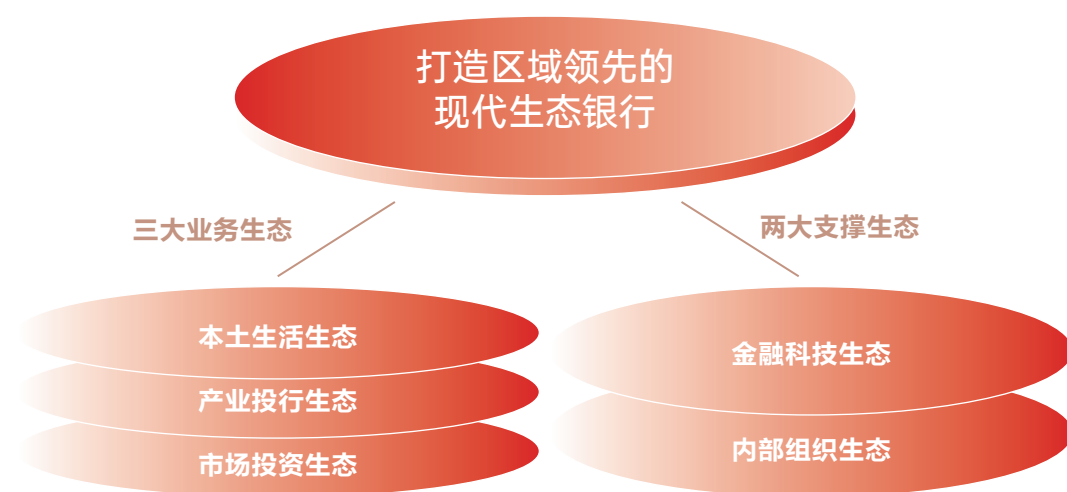
Innovation

坚持以生态求发展
坚持以智慧提效能
坚持以数字强支撑
坚持以创新促转型



坚持以生态求发展

锚定“打造区域领先的现代生态银行”战略目标，积极与客户进行跨界融合，推进经营发展模式转型升级，着力打造“3+2”的生态体系。“3”即三大业务生态，包括本土生活生态、产业投行生态和市场投资生态；“2”是两大支撑生态，包括金融科技生态和内部组织生态，力争走出一条差异化的转型之路。



1. 打造本地生活生态

持续优化“弗兰社”与“呼啦”的产品体系、权益体系与服务能力，推动本地生活生态的进一步优化。通过手机银行、微信银行等网络渠道，结合“呼啦”服务体系与统一收单支付平台的虚拟分账户，形成多方面生态服务能力，成功应用于共享出行、教育培训、餐饮服务、网络货运等一系列领域。



2022年，本行通过赋能共享单车平台，为超360万终端用户提供押金支持、费用支付、会员充值及资金管理服务等，年交易额超1300万笔，交易金额超3850万元；创新推出“校e收”移动化收单产品，为110所幼儿园、中小学、职业院校等民办教育机构提供一站式线上费用管理服务，成功实现超6.4万人次、超5亿元的学杂费收缴；积极配合各地教育管理部门开展教培机构资金监管，成功完成与教育部全国统一监管平台的系统对接，助力“双减”政策落到实处、取得实效，截至报告期末，纳入监管的教培机构超过2600户，占湖南省存量培训机构的20%以上；深度对接餐饮、团餐产业客户，积极联动餐饮协会，倾力支持“菜跟团”平台建设，成功实现产业链的信息流、物流、资金流全线上化运营，当前平台已上线商品千余种，在200余个食堂档口试点使用；积极参与“放心肉”智能监管平台建设，为肉类供应链体系提供“账务管家、智能支付”为核心的解决方案，截至报告期末，平台已入驻主体2.85万家，总交易量达7.44亿元。



截至报告期末，“放心肉”智能监管平台

已入驻主体 **2.85** 万家

总交易量达 **7.44** 亿元



2. 打造产业投行生态

围绕打造本土最懂产业的专业银行，探索整合多方资源，强化全产品线的销售能力、全生命周期的产品能力，为产业链上的企业提供综合金融服务。持续深化平台整合、推进场景整合提质，同时打造上市公司市值管理、县域投行生态及科创投行生态三大场景，不断优化债权融资计划、银团贷款、并购贷款、产业融资工具、债务融资工具、信用风险缓释凭证（CRMW）六大产品，着力提升赋能服务能力。聚焦本土，开展特色产业（如工程机械、生物医药、新材料、节能环保）的行业研究，持续为本地民企、本地综合性集团、国有企业等产业客户提供投行业务服务，2022年服务产业类客户达22户。深入开展以“金融助力企业上市，企业反哺地方发展”为宗旨的“冬笋行动”，以有上市目标且具备相应条件的初创、中小、成长期公司，特别是科创企业为标的客户，提供贯穿企业生命周期的金融服务，全面深化与产业客户的合作。



3. 打造市场投资生态

协同整合行内外和金融市场资源，搭建“大财富管理生态价值链”，实现企业融资需求与居民财富管理需求的有效连接。针对居民和企业制定针对性、综合性的金融服务，全力满足居民和企业的资产保值、增值与融资需求。大力支持实体经济开展汇率风险管理工作，特别是在引领中小微企业用好汇率避险工具、提升企业应对汇率风险能力等方面开展一系列工作，取得了广大客户的一致好评。积极落实国家外汇管理局湖南省分局“百行千企汇率避险专项活动”，制定《长沙银行汇率风险中性宣传手册》，通过实地走访、客户面对面交流咨询等方式宣导风险中性理念，覆盖企业客户超过120家。组织开展专项培训，不断提升客户经理业务素养，切实为客户制定个性化避险服务方案，不遗余力降低汇率波动对客户主营业务与财务状况的负面影响。2022年，长沙银行代客外汇业务量同比增长68%，衍生品新客户数同比增长145%。

长沙银行代客外汇业务量 同比增长 **68%** 衍生品新客户数 同比增长 **145%**

同时，在金融科技生态方面，对外通过打造“金融科技联盟”等形式，强化开放与协同创新，对内通过赋能提升，推动业务和管理全面开展数字化和智能化转型，内外协同推进金融科技在生态场景的应用迭代，截至报告期末，“金融科技联盟”成员单位已达到63家，本行金融科技能力不断提升。在内部组织生态方面，全力突破部门与业务壁垒，搭建“跨部门+端到端”的立体化组织架构，切实打造赋能型组织生态，做到全员为客户赋能，中后台为前台赋能，总行为一线赋能。

坚持以智慧提效能

积极探索远程客户经营模式，通过智能外呼，通过连接线上+线下、连接总行+分行、连接客户+产品，不断提升服务效能；运用空地协同、人工+智能的方式，积极拓展线上线下维客边界，提升服务价值，实现降本增效，助力全行线上经营高质量发展。2022年，本行智能外呼总量达1167.19万通，同比提升163.48%，完成38755人工时替代，折合替代专职外呼人工394人。围绕“智能化能力赋能”“零售大众客户经营试点”两大工作主线，积极为数字化经营赋能，截至报告期末，合作业务场景同比提升134.14%，负债类业务新增零售产品销售7.3亿，资产类业务新增贷款投放58.8亿，中收类业务新增理财销售1.6亿。大力推进建设数字人民币生态圈，以服务民生、创新生态为目标，不断丰富本行数字人民币基础平台功能，多向对接三家同业运营机构，有效提升客户操作体验，同时围绕重点区域、重点领域、重点人群，设计推广放心肉、燃气缴费、代发工资、税务缴纳、智慧校园等多类数字人民币应用场景，着力构建具有城商行特色的数字人民币生态圈，截至报告期末，数字人民币开户1.5万户、交易金额达1.3亿元，2022年获评“湖南省数字人民币试点先进单位”。

截至报告期末，
数字人民币

开户

1.5万户

交易金额

1.3亿元

2022年获评

**湖南省
数字人民币试点
先进单位**

坚持以数字强支撑

始终坚持贯彻“16213+”的数字化转型三年规划部署，围绕“数字引领”战略，聚焦“数字经营开局战”，通过数字技术与业务共创经营模式，夯实数字化赋能基础，稳步推进数字化转型落地落实。同时以坚持科技引领、聚焦自主可控、赋能业务发展、提质条线管理为目标，实现信息科技全流程管理，助力全行高质量发展。深化推动零售业务数字化经营，重点围绕大众客群、数字化产品、特定场景，通过客户洞察、智能策略、精准触达等方式批量经营，全年新增客户标签画像217个，数字经营活动触达客户346万，触客超1亿人次，网络银行用户达到974万，月活跃用户（MAU）达到202万；e钱庄交易额8205亿，快捷支付交易额3482亿，微信支付交易量排名全国城商行第一。完成19个智慧项目投入，覆盖智慧工地、智慧校园、智慧医院、智慧烟草等多个领域。持续加大新技术能力的提升及应用推广，推进赋能体系标准化建设，加快推进从“+金融科技能力”到“金融科技能力+”的模式转变，助力业务纵深发展，报告期内，流程自动化机器人（RPA）全年新增应用场景30余个，场景平均处理效率提升5.2倍，光学字符识别（OCR）能力实现模型自主开发，完成32个新模型推广应用，成功引入人脸识别反欺诈套件，风险防控能力持续提升。深化推广云计算技术能力建设及应用，持续推进IT基础设施架构向云原生分布式架构转化，打造“一云多芯”多元算力，实现异构品牌、异构架构的全面兼容，切实保障数据中心高可用能力，不断提升科技基础保障能力。



坚持以创新促转型

本行坚决贯彻落实国家创新驱动发展战略，全力激发创新活力促转型，持续打造更为智能化的产品与服务体系，推动形成层次丰富、覆盖广泛的金融服务体系。依托长沙公共资源交易金融服务支撑平台搭建金融服务生态场景，上线“金融产品超市”，有效满足中标客户融资需求。利用深度学习和NLP智能技术，为客户提供7*24小时在线服务，覆盖超2000个服务场景，报告期内服务量达298万，91.34%问题由智能机器人解决，客户满意度达99.18%；积极运用数智技术，在96511电话人工渠道，将传统客户按键服务模式升级为智能导航模式，截至报告期末，线上超85%的服务场景均建立了智能交互能力；通过远程视频服务，链接线上线下渠道，满足客户足不出户远程办理业务的服务需求。截至2022年末，远程视频服务已经接入线上7个渠道，顺利实现线下网点全覆盖，可提供30个业务办理，报告期内全渠道远程视频日均受理量已达6000笔，高峰期达万笔以上。



07

全力抓严 风险防控

Risk Prevention
And Control

提高内控能力
加强合规建设
防范金融风险
涵养清廉文化



提高内控能力



01

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，内控管理责任层层压实，全行上下对内部控制的重要性形成高度共识。

02

把制度建设摆在突出重要位置，推动外规内化，确保中央精神、监管政策的落地生根；结合内外部环境变化、业务发展情况对制度体系持续梳理评估，坚持立改废并举，提高科学立规的质效，内部控制制度实现对全行业务经营、管理事项的纵横覆盖。全面强化制度执行力建设，以上率下带头坚守制度，加强制度执行情况的检查监督，对违规行为严肃惩处，以精准有效的问责强化制度刚性约束。

03

围绕内控“五要素”对集团层面开展覆盖全辖的内部控制评价，对全行内控设计和运行作出独立、客观、准确的评价，强化内部控制评价结果运用，内部控制的有效性不断提升。

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，筑牢合规底线，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。

及时关注外部法律法规和监管政策变化，全面开展新法规和监管政策解读分析，通过外规内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。

全面加强合规管理信息化建设，提升合规智能管理水平，利用信息科技、大数据分析等手段推动合规内控工作向“数字化”“智能化”“精细化”转型。



持续强化法律合规前置审查，切实保证日常合同、制度审查质效，前置法律服务至新产品新业务开发、交易结构设计、风险转化项目方案决策，积极助推业务安全落地。开展对法律合规问题的前瞻性研究，发布外规解读与风险提示，对发现的风险或危机及时提出法律意见和改进建议，切实把好合规经营和风险防范的“大门”。

深入推进合规文化建设，坚持做实合规文化与审慎经营理念培育，以合规文化建设活动为抓手，通过年度合规底线教育知识考试、合规分享、案例警示教育等一系列主题活动，形成“正面有规范，反面有禁止”的合规宣贯机制，提升全行上下合规思维和底线意识，营造良好的合规经营氛围。

防范金融风险

始终坚持审慎稳健的风险文化，加强重点领域、重点行业 and 重点客户风险管控，强化信贷领域及非信贷领域全流程风险防控，严把客户准入关口，严控新增风险，积极化解存量不良风险，实施大额风险“一户一策”名单制，不断提升存量风险出清效率，持续优化风险管理工具、流程、监督和约束机制，全面推动风险管理数字化、系统化、智能化建设，不断提升风险管理能力，推动经营发展行稳致远。

调优信贷投向



积极落实国家产业政策、宏观调控政策和监管要求，持续加大对制造业、小微企业、绿色金融和普惠金融等实体经济领域的信贷投向；不断强化风险策略和授信政策引领，加强行业和产业链研究，引导行内信贷资源行业投向结构调整，严控高风险领域新增融资投放，不断推动全行授信业务高质量发展。

紧盯重点领域



紧跟国家和监管房地产调控政策，结合经营区域内房地产市场实际情况，坚持“响应政策、稳健发展”的原则，严格落实监管政策要求，继续保持总体稳健的授信策略，将房地产贷款额度优先用于满足居民合理的刚性和改善型住房融资消费需求，实施住宅开发名单制管理，在依法合规的前提下有序开展房地产授信业务；强化对异地客户、政务类客户业务情况的持续监测和风险排查，防范地方政府债务风险，从严开展异地客户准入，严控本行经营辖区外异地客户授信业务。

加强风险处置



以风险防范为核心，持续完善资产质量管控机制，坚持统一授信管理，深化授信授权管理，精细授信限额管理，精准推进客户画像，从源头上控制资产质量，严把准入关口。健全存量压降机制，不断强化风险化解能力，组织不良资产攻坚活动，调动各方不良资产清收积极性，实施重点风险业务、大额风险业务一户一策和小额风险资产标准化清收模式，不良处置取得良好成效，资产质量保持稳中向优态势。

做精风控体系



持续加强科技赋能，前置信用风险管理，强化底盘策略的准确性，建立敏捷有效的信贷申请反欺诈体系，更精准识别欺诈风险。构建组合、精细的策略模型，核心风控自主可控，实现信贷客群的精细化管理。推进线上审批通道，对小额分散的零售业务及普惠类业务实现自动化审批，持续提升风险计量水平。完善风险治理架构和管理机制，推进风险管理全面、统一、集中、智能、协同、敏捷管理，通过派驻制、内嵌制、窗口制等管理机制，将风险控制嵌入到业务流程及产品设计中，将风险管理的重心前移，实现风险和业务的协同共进；持续扩大风险管理范畴，确保全行各项业务全口径纳入风险管理范畴，实现信用风险、市场风险、操作风险和流动性风险全覆盖。遵循“统一授信、穿透管理、有效内控、适度分散、大小中台良性互动”的风险治理模式，推进内部评级体系优化升级，强化金融市场业务全流程风险管控，保障金融市场业务的健康有序发展和投资安全稳定。

涵养清廉文化

围绕“清廉长行”建设目标，主动对标清廉长沙建设要求，为助力长沙银行高质量发展提供坚强纪律保障，“清水一杯”廉洁品牌越擦越亮。

1. 廉洁短视频屡获好评

拍摄制作长沙银行“一把手谈廉政”视频《廉韵千年 廉动长行》，总行部室主要负责人亲自出镜，谈廉政、话责任、讲承诺、转作风。拍摄制作10部精品视频，其中，“长行廉韵”好故事、好家风、好规矩系列片《一条咸鱼》《积善成德 言信行直》《感情深，一口闷？严禁！》等被三湘风纪、清廉长沙微信公众号采用播出，《一个基层网点的创建日记》被湖南银保监局、省银协作为优秀视频重点展播。



▶ 廉韵千年 廉动长行

▶ 一条咸鱼

▶ 积善成德 言信行直

▶ 感情深，一口闷？严禁！

▶ 一个基层网点的创建日记

2. 清廉活动深入人心

广泛开展清廉家书、清廉故事征集，2022年征集清廉家书254封、清廉故事93个，评选优秀清廉家书25篇、优秀清廉故事10个，并精心编印《长行廉韵·清廉家书文集》一书。其中，《责任担当上 廉洁记心间》《写给胖老娘的廉洁家书》等廉洁家书、《妈妈那杆称》《一锅面条》等清廉故事在“快乐长行人”微信公众号发布，引起了广大职工强烈共鸣。顺利开设“清廉讲堂”，邀请文化大咖举行清廉家风专题讲座。首创“清廉长行小课堂”，运用创意短视频和漫画创作等形式，对红包礼金、公务活动禁酒、公车私用等常见廉洁作风问题予以警示警醒。



3. 清廉品牌越擦越亮

积极推介长沙银行党风廉政建设工作经验，在“快乐长行人”和长沙银行视频号发布视频及推文30余篇，积极宣贯清廉长行，“清水一杯”廉洁文化影响力进一步提升。“清廉长行”建设被新湖南、长沙晚报、红网和《清风》杂志等媒体重点报道；在“清廉长沙”微信公众号及网站发表视频及推文22篇次；长沙银行“清水一杯”廉洁文化在2022年“清廉长沙赋能强省会”专题展陈中被作为清廉金融行业代表重点展出。

在“快乐长行人”和长沙银行视频号发布视频及推文	30+ 篇
被新湖南、长沙晚报、红网和《清风》杂志等媒体重点报道	清廉长行
在“清廉长沙”微信公众号及网站发表视频及推文	22 篇次
在2022年“清廉长沙赋能强省会”专题展陈中被作为清廉金融行业代表重点展出	清水一杯

08

全力助推 员工成长

Employee Growth

- 畅通发展路径
- 注重权益保障
- 加强员工关爱
- 丰富文化内涵



畅通发展路径

全年录用高校毕业生 **485** 人 硕士研究生及以上学历 **423** 人



在人才引进上

进一步挖掘岗位资源，创新开展校园招聘，首次采用“线上+线下”相结合、总分支联动模式，通过现场见面+空中宣讲、直播带岗等方式与求职者开展交流互动，持续强化雇主品牌宣传，全力帮助高校毕业生就业。全年录用高校毕业生共485人，其中硕士研究生及以上学历423人，占比87.63%。持续关注退役军人安置工作，成立专项招聘小组，高规格组织开展退役军人暨随军随调家属专场招聘活动，2022年安置退役军人3人，随军家属3人，获评“长沙市退役军人就业安置优秀企业”。

在职业发展上

在职业发展上，坚持以打造“人才供应链体系”为主轴，聚力构建覆盖“盘、入、培、用”的员工全生命发展体系，建立健全涵盖5大序列11个子序列的人才任职资格评聘机制，进一步优化全行“双通道+多序列”的员工职业发展模式，确保员工职业发展路径更为多元、更加自主、更显清晰。

在培训培养上

围绕“建立一套全覆盖的长行培训课程体系、打造一支内外兼专一体的讲师队伍、建设一个高效友好的学习教育平台、形成一套有效的培训项目管理评价机制”目标，着力构建上下一体、齐抓共管的人才培养责任体系，全年产出内部课程100余门，认证讲师212名，持续赋能本行内训讲师队伍。依托人才管理梯队分层、分级、分类培养计划，为高潜后备干部打造“三狮计划”，为全行141名一级支行行长分类实施培训项目，不断提升中层管理人员的综合素养。围绕支撑业务战略“盘-入-培-用”人才供应链体系，构建覆盖全行专业序列的学习地图及上岗证学考一体资源。

注重权益保障

注重员工建言

推动完善以职工代表大会为基本形式的长沙银行民主管理制度，召开3次职工代表联席会议，审核事关员工切身利益的6项规章制度，切实落实员工的知情权、参与权和建议权。认真办理、及时反馈职工代表工作建议，征集关于维护职工权益、保障女职工特殊权益、职工生活福利、薪酬管理建设、文体活动需求、工会运行机制、作风建设等方面的意见和建议，共收集职工建议146条，进一步维护职工权益，尽心尽责做好员工服务。



健全福利保障

严格按照国家政策落实法定福利，及时为员工办理补充医疗保险、在职员工住院互助医疗、在职女职工特殊疾病保障计划等，进一步完善员工医疗保障体系。有序建立补充养老保险体系，逐年为员工分配企业年金，切实提升员工获得感，2022年成功为24名达到退休年龄的员工办理年金待遇提取业务。持续深化退休人员社会化管理工作，完成32名新增退休人员的档案移交，报告期内，本行335名退休员工均严格按照《退休人员社会化统筹外费用方案》要求落地保障待遇。



加强员工关爱

始终坚持办实事、解难事、做好事，时刻把“增强心理关爱、深化员工关怀，护航身心健康”放在心上。

做好防疫抗疫

全面筑牢疫情防控防线，引导全行员工保护自己、关爱他人，全年开展全员核酸检测48轮，在职员工参检人次超过36000人次，做到应检尽检。防控进入新阶段后，及时出台关爱措施，做好涉疫员工的心理疏导，明确阳性员工居家期间不占假期、不扣工资，切实以真心呵护员工身心健康。



做好心理关爱

正式启动全员心理关爱计划（EAP）方案，建立职工心理咨询平台和心理服务热线，通过心理普查、心理课程、心理团辅、心理视频、心理咨询等形式舒缓员工心理压力，提升员工安全感。



做好员工关怀

完善员工医疗保障体系，定期组织职工开展健康体检，全面落实在职职工住院互助医疗机制与女职工特殊疾病保障计划，全力为职工健康保驾护航；全员办理职工家庭财产和员工子女少儿健康保险，解决职工后顾之忧；开展“新春暖心”行动，为春节回家团圆的异地员工发放交通补助。定期发放机关员工生日祝福、春节、端午、中秋和劳保物资，及时将节日慰问送到员工手中。



做好困难帮扶

组织开展“快乐长行温暖2022”主题活动，走访慰问113位困难员工，及时给予人文关怀和物质帮助。深入开展全行金秋助学活动，助力行内贫困学子圆梦。全年举行爱心救助4次，为72名员工发放爱心救助金超150万元。



丰富文化内涵

首次开展“长行之星”“最美家属”评选，组织推进“长行之星走近你身边”首届长行之星线下巡回宣讲，线上录制课件开辟学习专区，广泛分享“长行之星”的感人故事、工作经验与心路历程，宣传辐射达百万人次。出版企业文化书籍收官之作《乐见其成》，全面展示属于长沙银行员工与客户成果、成长、成功的故事。首次推出“微笑墙”“历史墙”两项打卡活动，给本行员工带来全新的参与感与获得感。以本行员工真实故事为原型打造企业文化宣传片，进一步向外界展示“快乐文化”的深刻内涵与长行员工的精神面貌。全新推出《企业宣传册》、《企业文化宣传片》，全面更新35楼企业文化中心展厅内容，圆满完成各项参观接待任务超60批次。专注文化赋能，深入铺开“文化三湘行”活动，邀请省内顶尖中医名家把人民群众喜闻乐见的健康养生文化传播到三湘大地，覆盖人群达1200人，切实以金融之力助力民生工程、县域建设和乡村振兴。



09

全力做好 社会公益

Public Welfare

擦亮特色品牌

开展精准帮扶

投身志愿服务

慈怀天下 善耀长行

擦亮特色品牌

始终坚持“慈怀天下 善耀长行”的公益理念，围绕“快乐奉献、友爱互助、公益帮扶”三大主题，不断增强慈善实力，搭建爱心桥梁，落实公益行动。2022年度长沙银行公益性捐赠投入约2881万余元，辐射湖南省14个地州市。其中通过专属公益品牌“长沙市长沙银行快乐益家慈善基金会”（简称“快乐益家慈善基金会”）投入约1558万元，覆盖乡村振兴、疫情防控、帮老爱幼等32个公益项目，惠及人群超3万人。快乐益家慈善基金会首次获评长沙市4A等级社会组织，全年获得人民日报、红网、新湖南、国家发改委官站等主流媒体宣传推介50余次，荣登“长沙慈善捐赠榜”“长沙慈善公益组织影响力榜”，获评“中国金融年度优秀社会责任奖”。

2022年度长沙银行公益性捐赠投入约 **2881** 万元

通过“快乐益家慈善基金会”投入约 **1558** 万元

覆盖公益项目 **32** 个 惠及人群超 **3** 万人

快乐益家慈善基金会
首次获评 **AAAA** 长沙市
等级社会组织

长沙慈善
捐赠榜

长沙慈善公益组织
影响力榜

中国金融
年度优秀社会责任奖



开展精准帮扶

认真贯彻落实党的二十大精神，围绕农业农村优先发展，城乡融合发展，畅通城乡要素流动等重点任务，将更多公益资源配置到乡村振兴领域，结合对口帮扶点宁乡市流沙河镇的产业基础、建设需求和资源禀赋，加强产业发展信贷支持，助力乡村基础设施建设，扎实开展消费帮扶，建设高标准农田2000亩，帮助销售花猪近60万元。紧贴特殊群体需求强化保障，切实以精准帮扶实现公益补位，与湖南省公安民警基金会共同发起“长沙银行·关爱英烈家属”项目，惠及全省14个地州市公安民警，以实干实为崇尚英烈、捍卫英烈、关爱英烈；优化孤寡老人服务，助力织密民生保障网，打造“乐善居-困境老人关爱计划”；大力支持素质教育，促进教育公平，持续开展“快乐学堂·百千万工程”、“快乐·课后三点半筑梦同行”教育帮扶项目，援建“长沙银行·张家界青少年防溺水水培培训基地”项目，切实通过慈善公益助力教育发展，展现长沙银行高度的责任担当与使命情怀。



案例 长沙银行发起的“快乐·课后三点半筑梦同行”项目，以减轻进城务工人员教育负担为目标，支持发展素质教育，促进教育公平，邀请知名公益慈善授课教师团队，免费为参与项目的学生量身打造课后综合培训体系，全面增强新市民、外来务工人员获得感、归属感、幸福感。当前已开发设计15门课程、遍及11所学校、开设33个综合素质培训班，惠及1014名城市新市民困难家庭子女。



投身志愿服务

积极调动志愿者力量，促进志愿服务常态化发展，营造人人参与公益的浓厚氛围，激励社会大众传递爱心。与湖南省慈善总会、湖南师范大学联合开展“点亮快乐书屋”乡村振兴支教活动，为280名留守儿童带去温情陪伴与知识分享。携手长沙市公积金中心、长沙市青少年基金会联合发起“爱的小屋”活动，持续为经济困难青少年改善学习生活环境，助力青少年健康快乐成长。



借助“喜迎二十大 一起向未来”活动契机推进“手拉手”活动，让员工家长陪同孩子一同走进山区开展志愿服务，让城乡儿童在结伴学习、结伴劳作中携手进步。同时，充分发挥快乐益家基金会小程序线上功能优势，通过活动发布、报名、咨询共享等，以此为纽带，切实拉近公益距离。



PROSPECT

未来展望

2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年、长
行新三年战略的收官之年、万亿资产的跨越之年。长沙银行将
以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实
党的二十大精神，心怀“国之大者”，勇担金融使命，始终坚
持稳字当头、稳中求进，全面优化金融服务，持续践行社会责
任，积极回应各方期望，切实落实好服务实体经济这个根本任
务，积极助力实现人民对美好生活的向往，全力在改革创新中
不断做大做强做优，努力打造区域领先的现代生态银行，奋力
为地方经济社会发展作出新的更大贡献。

BCS 长沙银行 | 股票
BANK OF CHANGSHA 代码 601577

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2022年社会责任报告》，这是长沙银行连续第5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？

全力实现稳健经营 全力担当金融使命 全力推进绿色发展 全力优化客户服务

全力提升科技创新 全力抓严风险防控 全力助推员工成长 全力做好社会公益

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：772882074@qq.com