



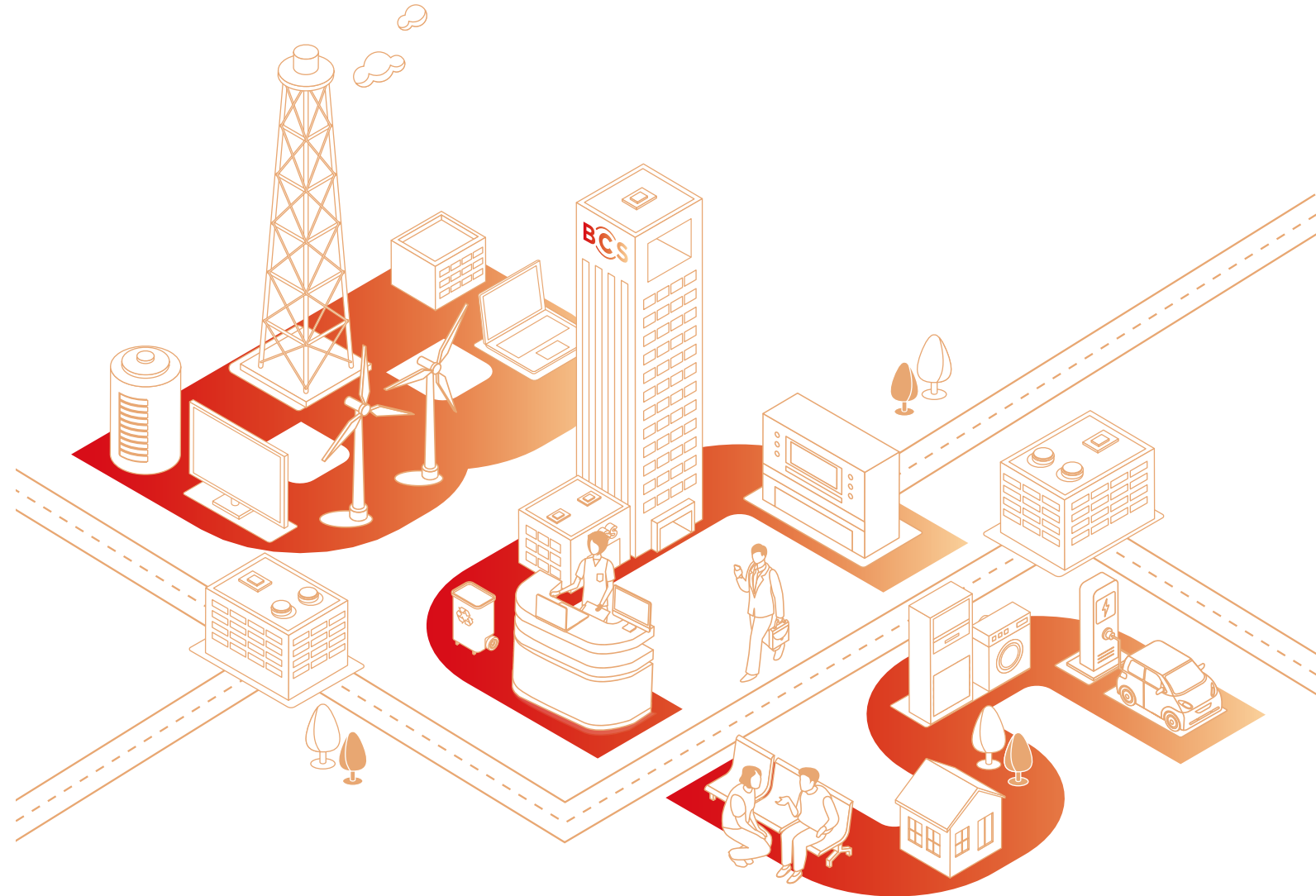
本报告由再生环保纸印刷

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

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

2023 | CSR 社会责任报告

长沙银行股份有限公司



长沙银行官方微信

长沙市岳麓区滨江路 53 号楷林商务中心 B 座

BANK OF CHANG SHA



| 编制报告说明



报告时间范围：

报告时间范围为 2023年1月1日至2023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 2023 年年度报告, 其他数据以 2023 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.bankofchangsha.com/>) 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
传真：0731-8430541

党委书记、董事长致辞

回望极不平凡、意义非凡的2023年，长沙银行全面贯彻党的二十大精神，坚守服务实体的初心使命，奋力开创高质量发展新局面。截至2023年末，集团资产规模10200.33亿元，存款总额6588.57亿元，贷款总额4883.91亿元，不良贷款率1.15%，实现了规模、质量、效益协调发展。稳健前行的同时，长沙银行积极履行地方法人银行的社会责任。

我们坚持服务实体，书写挺膺在前的国企担当。坚决贯彻落实党委政府决策部署，服务湖南“三高四新”美好蓝图，助力长沙打造全球研发中心城市，大力支持重点领域重大项目建设，积极培育和发展新质生产力。发挥地方银行深耕本土的优势，围绕湖南4*4现代产业体系建设，实施产业攻坚“双百计划”“双五行动”，支持改造传统产业，培育壮大新兴产业。以优才贷为载体，精准解决高层次人才及其企业融资难题，让人才留得住、能发展。连续八年支持主办湖南创新创业大赛，培育创新主体，支持个转企、小升规、规改股、股上市。落实助企惠企政策，加大普惠金融投放，实施减费让利，持续为实体经济发展提供活水源头。

我们坚持人民至上，践行金融为民的使命任务。以人民为中心，优化金融服务质量，创新湘农快贷、湘村快贷、企业快贷、快乐秒贷、呼啦快贷等金融产品，为乡村、教育、医疗、养老、住房、消费、创业等领域提供助力，满足广大群众对金融服务的新期待、新需求。运用金融科技推进业务创新，让“智慧医疗”“智慧校园”“智慧非税”等便捷高效的金融+非金融服务惠及1700余万城乡居民。下调存量房贷利率，实施网点厅堂一体化、适老化改造，用长行温度点亮“万家灯火”。持续下沉县域，服务乡村振兴，支持打造“湘米”“湘菜”“湘果”等名优特产品牌，连续3年获得湖南省金融机构服务乡村振兴考核“优秀”等次，奋力书写金融为民的长行答卷。

我们坚持绿色发展，打造环境友好的金融生态。坚守“绿水青山就是金山银山”理念，认真贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”部署，坚定走生态优先、绿色低碳的高质量发展之路。出台零碳银行发展规划，落地湖南首单可持续发展挂钩贷款，绿色信贷增速大幅高于全行贷款增速。积极支持湖南清洁能源、节能环保、新能源汽车、绿色建筑及生态修复等绿色行业发展，助力绿色低碳转型。落实能源转型要求，大力推动节能降耗，滨江数据中心获评“国家绿色数据中心”。开展绿色运营，推动业务线上化、移动化，搭建并丰富生态场景，倡导绿色低碳生活方式，打造环境友好型金融生态。

我们坚持快乐同行，汇聚奉献社会的磅礴力量。始终奉行“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，不断深化快乐银行文化内涵。实施“快乐学堂·百千万工程”“快乐课后三点半”“关爱公安英烈家属”等公益项目，关爱空巢老人、留守儿童等弱势群体，全年慈善公益捐赠超2100万元，获得中华慈善奖提名，持续擦亮快乐益家公益品牌。加大金融消费者权益保障，深化“清水一杯”廉洁文化，维护员工合法权益和民主权利。优化薪酬福利体系，为员工提供广阔成长空间和发展舞台。举办职工集体婚礼，开展职工运动会、橘子洲马拉松等，关爱员工身心健康，共筑快乐文化精神家园，将快乐向客户和社会各界传递，持续汇聚回报奉献社会的正能量。携手各方快乐同行，连续4年获评“最具社会责任上市公司”。

2024年是实施“十四五”规划的关键一年，也是长沙银行新十年战略和新三年规划的开局之年，我们将始终坚守“服务中小企业、服务市民居民、服务地方发展”定位，主动融入党和国家事业发展大局，践行金融国企担当，坚定不移走高质量发展之路，做好科技金融、绿色金融、数字金融、普惠金融、养老金融五篇大文章，全力打造创新驱动、特色鲜明、价值领先的现代生态银行，为促进经济社会发展、服务人民美好生活贡献更多长行力量。

党委书记、董事长：



| 目录

党委书记、 董事长致辞	PART 01 关于我们 01	PART 02 坚持党建引领 实现稳健经营 12	PART 03 恪守主责主业 服务地方发展 22	PART 04 担当金融使命 做好五篇文章 31	PART 05 践行为民初心 真诚服务客户 42	PART 06 坚持守正创新 科技赋能发展 50	PART 07 全力防控风险 护航行稳致远 54	PART 08 弘扬快乐文化 注重职业发展 57	PART 09 投身慈善公益 履行社会责任 61	未来展望 65	读者反馈 66
	· 基本概况 · 公司简介 · 行业排名 · 所获荣誉 · 社会责任理念 · 利益相关方沟通 · 关键绩效指标表	· 深化党建引领 · 优化公司治理 · 扩大经营成果 · 涵养清廉文化	· 服务区域发展 · 服务实体经济 · 服务社会民生 · 服务乡村振兴	· 大力发展科技金融 · 大力发展绿色金融 · 大力发展普惠金融 · 大力发展数字金融 · 大力发展养老金融	· 全力提升客户服务 · 用心保护客户权益 · 积极开展投教活动 · 有效保障信息安全 · 保障业务连续性	· 以创新服务实体 · 以创新赋能业务 · 以创新提增效能	· 强化内控管理 · 强化合规建设 · 牢守风险底线	· 丰富快乐文化内涵 · 畅通员工职业发展通道 · 保障员工合法权益	· 共享发展成果 · 做实公益项目 · 开展志愿服务		

Contents

01

关于我们

About Us

- ◎ 基本概况
- ◎ 公司简介
- ◎ 行业排名
- ◎ 所获荣誉
- ◎ 社会责任理念
- ◎ 利益相关方沟通
- ◎ 关键绩效指标表



BANK OF CHANGSHA

| 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>

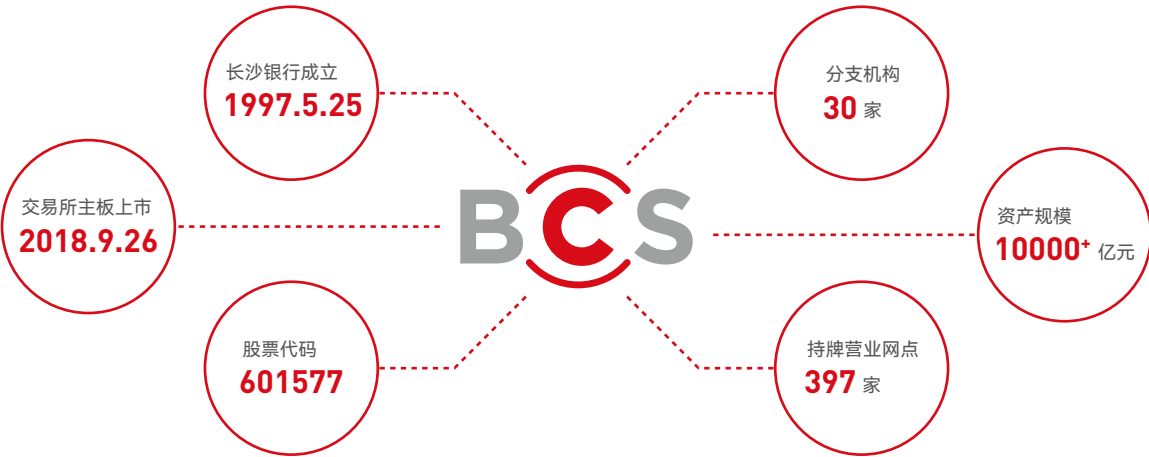
| 公司简介

长沙银行成立于1997年5月25日，是湖南省首家区域性股份制商业银行和湖南省最大的法人金融企业，2018年9月26日在上海证券交易所主板上市，股票代码：601577，是湖南省首家上市银行。

目前，长沙银行共有30家分支机构，包括株洲、湘潭、常德、怀化、娄底、郴州、邵阳、益阳、永州、张家界、衡阳、岳阳和广州13家分行，及17家直属支行，下辖397家持牌营业网点，服务网络辐射湘粤两地，实现了湖南省地州市以及所有县域的全覆盖。控股湘西长行村镇银行、祁阳村镇银行、宜章长行村镇银行，发起设立湖南首家消费金融公司——长银五八消费金融公司，成立湖南长银数科有限公司，为客户提供365天*24小时手机银行、网上银行、微信银行和电话银行服务。

长沙银行始终秉承“正道而行、信泽大众”的发展使命，坚持“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，坚持深耕湘粤，坚持服务地方发展、服务中小企业、服务市民居民，不断提升服务实体经济的能力。自成立以来，伴随中国经济的快速增长和湖南经济社会繁荣发展，在广大客户和社会各界的大力支持下，长沙银行各项业务取得长足发展，已经发展成为一家资产规模超10000亿元的区域性上市城商行。在英国《银行家》发布的2023年全球银行1000强排名中位列第186位；在中国银行业协会发布的“2023年中国银行业100强”中位列第36位。

展望未来，长沙银行将坚持“以人为本、客户中心”，坚持本土化、轻型化、数字化、场景化发展路径，搭建“3+2”本地生活生态、产业投行生态、市场投资生态、内部组织生态和金融科技生态五大生态体系，推动县域金融、新型政务、财富管理、普惠金融、产业金融、科技金融、零碳金融、金融投资齐头并进，做强长沙市场、做大湖南省州市市场、做实县域市场、做精广州市场、做优子公司，全力打造创新驱动、特色鲜明、价值领先的现代生态银行。



| 行业排名

◎英国《银行家》
2023 全球银行 1000 强
位列第 **186** 位

◎英国《银行家》
2023 全球银行品牌价值 500 强
位列第 **174** 位

◎中国银行业协会
2023 年中国银行业 100 强
位列第 **36** 位

◎中国银行业协会
2023 年“陀螺”城市商业银行
位列第 **9** 位

◎中国企业联合会、中国企业家协会
2023 中国服务业企业 500 强
位列第 **177** 位

◎《财富》
2023 中国 500 强
位列第 **339** 位

◎湖南省企业和工业经济联合会
2023 湖南企业 100 强
位列第 **17** 位

◎湖南省企业和工业经济联合会
2023 湖南服务业企业 50 强
位列第 **6** 位

| 所获荣誉

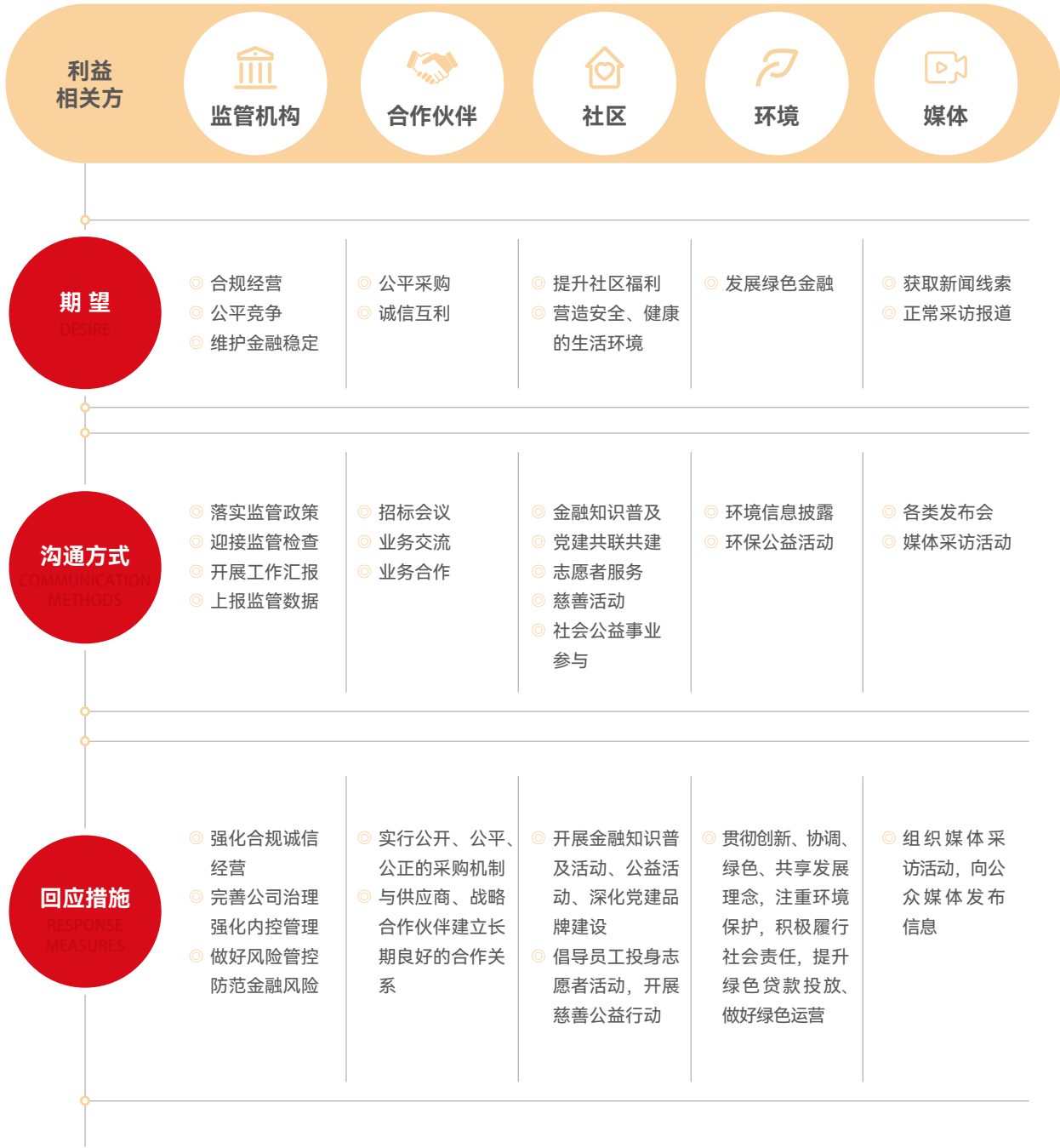
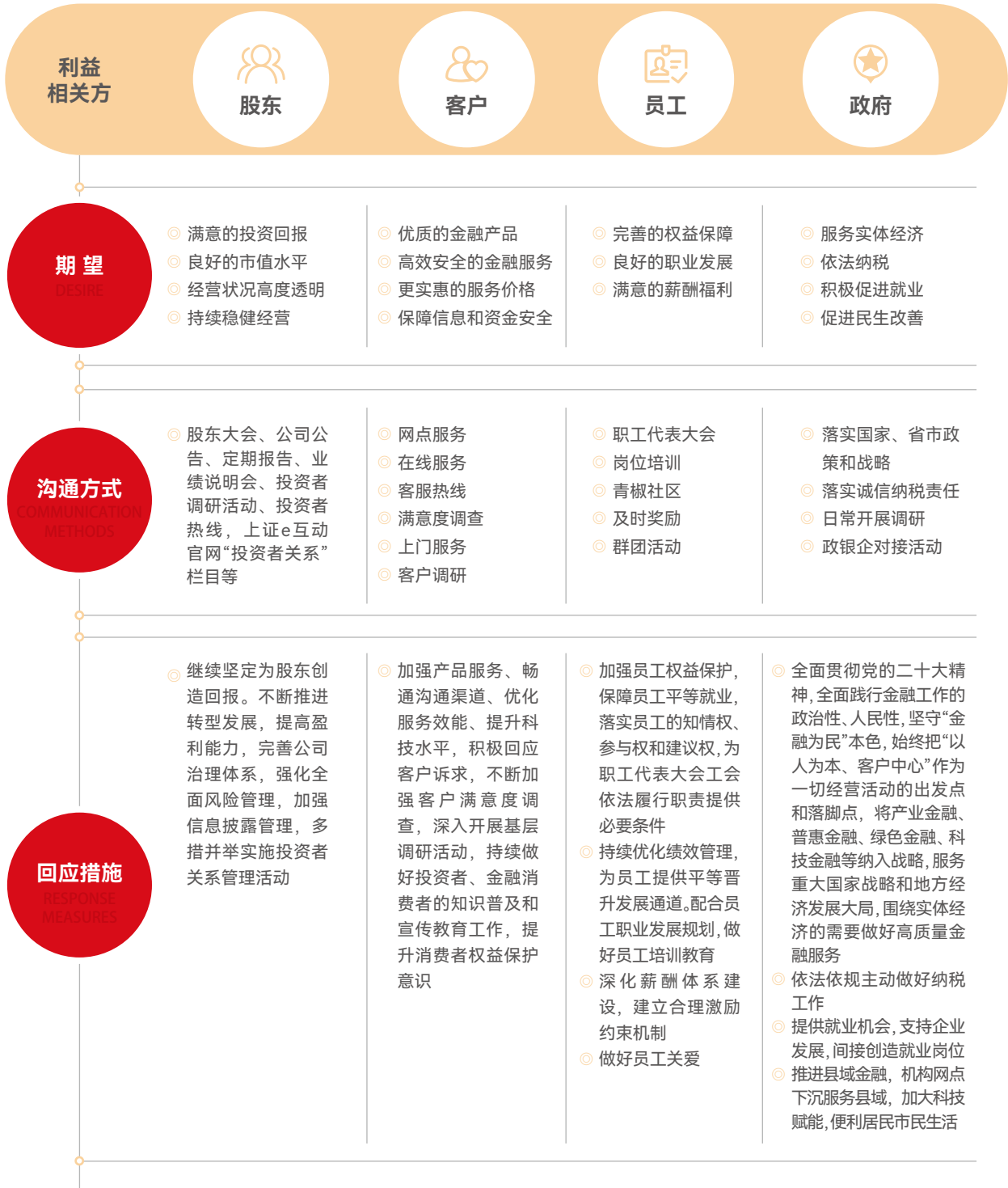
『2023 年度公开市场业务一级交易商』 中国人民银行	『年度市场影响力机构』 『市场创新业务机构』 全国银行间同业拆借中心
『最受欢迎的利率债做市商』 2023 年度全国银行间本币市场	『债券交易自营结算 100 强』 2023 年度中央国债登记结算有限责任公司
『全国村镇银行优秀主发起银行』 『全国百强村镇银行』 第四届中国县域金融发展论坛暨 第十五届中国村镇银行发展论坛（2022—2023 年度）	『2022-2023 年度 全国企业文化优秀成果二等奖』 全国企业文化优秀成果
『2023 年数智化创新应用大赛 新管理类赛道全国 Top5』 中国银行业协会	『2023 数字金融金榜奖』 『最佳数字营销奖』 数字化转型前瞻第十九届（2023） 数字金融联合宣传年年度盛典
『优秀承销机构』『稳定贡献奖』 『最佳服务‘三农’城商行』『同心聚力奖』 中国农业发展银行 2023 年度金融债券优秀承销	『IDC 中国未来客户体验领军者』 国际数据公司 IDC
『银联信用卡业务突出贡献奖』 2023 中国银联	『年度杰出战略合作伙伴奖』 2023 VISA
『科技金融服务工作优秀单位』 2023 湖南省科学技术厅	金融统计工作质量优秀单位 中国人民银行湖南省分行
『年度绿色金融创新优秀案例』 『年度乡村振兴金融服务创新优秀案例』 2023 银行家金融创新论坛暨银行家金融创新成果	『卓越资产管理城市商业银行』 『年度发展潜力财富管理银行』 『优秀固收类银行理财产品』 2023 第三届金誉奖颁奖典礼
『中国银行业理财金牛奖』 第四届银行业理财金牛奖颁奖典礼	『2023 金鼎奖·年度卓越零售银行奖』 2023 中国金融发展论坛暨第 14 届金鼎奖颁奖盛典
『十佳财富管理新锐奖』 2023RBA 第七届零售银行大奖	『理财收益先锋奖』 『理财风云奖』 2023 年度第二届“联合智评·金蟾奖”

| 社会责任理念

本行将经营行为和社会责任紧密结合，积极履行社会责任，坚持可持续发展，服务区域经济，支持乡村振兴，服务实体经济，服务科技研发，大力推进绿色金融和低碳运营，全力提升客户服务与体验,用心保护客户权益和信息安全,鼓励改革创新智慧运营。持续关注员工发展,保障员工权益,关心员工生活,丰富企业文化。维护股东合法权益，公平对待所有股东，诚信合规经营，为社会公众创造安全、便捷、高效的金融服务。注重环境保护，支持公益事业，与利益方携手并进的同时，大力回报社会。



| 利益相关方沟通



| 关键绩效指标表



1.经济绩效

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
资产总额	亿元	10200.33	9047.33	7961.50
发放贷款及垫款本金总额	亿元	4883.91	4260.38	3696.15
营业收入	亿元	248.03	228.68	208.68
职工薪酬	亿元	40.28	36.92	33.19
纳税额	亿元	47.36	41.98	37.70
一级资本充足率	%	10.57	10.80	10.90
拨备覆盖率	%	314.21	311.09	297.87
不良贷款率	%	1.15	1.16	1.20
普惠型小微企业贷款余额	亿元	582.58	494.26	387.78
小企业金融服务专营机构数	个	17	17	17
涉农贷款余额	亿元	767.90	629.47	534.03
金融精准扶贫贷款余额	亿元	25.82	25.36	29.36

2.社会绩效

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
员工总数	人	8593	8034	7266
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	848	995	572
女性员工数	人	4950	4649	4246
男女员工比例	%	男：42.39% 女：57.61%	男：42.13% 女：57.87%	男：41.56% 女：58.44%
女性管理者比例	%	36.05	34.67	33.90
少数民族	人	534	479	414
本科及以上学历	人	8146	7571	6757
专科及以下学历	人	447	463	509
培训项目数	期	1736	1614	1199
培训人次	人次	125457	141789	123136
培训经费支出	万元	3461.51	3120.88	3582.56
对外捐赠	万元	2150.50	2881	2032.25
工会建会率	%	100%	100%	100%
爱心救助金额	万元	132.74	150.31	97.66
客服中心工作人员累计人数	人	73	71	87
客户申诉按时处理率	%	100%	100%	100%
营业网点	个	397	380	355
新增营业网点	个	17	25	13
自助设备	个	3617	3587	3672

3.环境绩效

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
工业节能节水环保项目	万元	117186.05	69964.67	451619.19
自然保护、生态修复及灾害防控项目	万元	510099.00	477925.45	459348.19
垃圾处理及污染防治项目	万元	349273.18	363963.07	358563.51
贷款项目环评率	%	100%	100%	100%
总行办公用水消耗量	万吨	7.29	6.68	6.42
总行办公用电消耗量	万度	1274.73	1089.36	1364.81
总行A4复印纸采购数量	包	3384	3532	3686
视频会议 ¹	次	82	234	251
分行直属支行视频设备覆盖率	%	100%	100%	100%
网上银行交易规模 ²	亿笔	6.04	6.20	2.48
手机银行交易规模 ³	亿笔	124.04	164.20	140.98

1.因为疫情原因，本行系统内统计的视频会议数量较2021、2022年骤减
2.2023年对网络银行系统交易统计口径予以优化
3.2023年对手机银行系统交易统计口径予以优化

BANK OF CHANGSHA

02

坚持党建引领
实现稳健经营

Adhere to the guidance of party
building to achieve stable operation

- ◎深化党建引领
- ◎优化公司治理
- ◎扩大经营成果
- ◎涵养清廉文化



坚持党建引领·实现稳健经营

本行始终坚持金融工作的政治性、人民性，充分发挥党建引领作用，将加强党的领导与推动经营发展有机融合，有力确保党的建设与业务工作同谋划、同部署、同落实，以高质量党建引领全行高质量发展，持续优化公司治理、扩大经营成果，实现稳健经营。



「深化党建引领」

坚定政治方向

始终坚持党对金融工作的集中统一领导，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心聚魂，扎实开展主题教育，切实做到以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干，推动本行广大党员、干部更加深刻领悟“两个确立”的决定性意义，更加自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。充分发挥行党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用，有力推动习近平总书记重要讲话重要指示批示精神及党中央、省市重大决策部署在本行落地见效。



党委书记讲党课勉励干部员工接续奋斗书写万亿长行新篇章



2月3日，长沙银行组织召开新年首会——2023年党建暨党风廉政建设工作会议



长沙银行启动“大道向前·沿着总书记的足迹”学习贯彻党的二十大精神集中轮训暨党性锻炼



长沙银行启动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育

筑牢战斗堡垒

成立机关党委，突出政治建设，围绕中心工作，做强党建品牌。推动支部标准化建设，开展基层党支部书记轮训，进一步夯实基层党建工作。促进党建业务融合，建强基层战斗堡垒。纵深推进基层党组织与街道、社区和乡村振兴示范村联建共建，赋能零售业务转型和县域金融发展，全面升级城区联社区、县域联乡村、机关联县域的“三位一体”党建联建格局。



铸造先锋品牌

深入落实党代表试点五年行动规划，擦亮讲忠诚、讲干净、讲担当的政治本色。开展“党员亮身份”，发挥统一战线资源联络优势，开展“金融兴企统战行”系列活动，广泛汇聚助推发展的团结力量。党委年度党建履职述职评议获评“优秀”等次，获评湖南省文明单位和“全国五四红旗团支部”“全国青年文明号”等荣誉。



「优化公司治理」

近年来，本行持续推进公司治理结构优化，形成了党建引领、结构清晰、战略前瞻、信披规范、风控有效、有效制衡的公司治理模式。2023年，本行严格遵守《公司法》等相关法律法规,严格按照公司章程和有关制度，进一步规范董事会运作,加强股权管理主动性,提高信息披露质量,健全投资者关系管理,公司治理水平得到进一步提升。

◎健全制度充分履职

修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《授权管理办法》，保障股东大会、董事会高效合规运转，确保授权体系符合监管要求、契合公司治理现状、服务业务发展趋势。报告期内召开董事会9次，审议议案71项，听取报告或通报16项；召开股东大会4次，审议议案20项，听取报告1项。

召开董事会	审议提案	听取报告或通报
9次	71项	16项
召开股东大会	审议议案	
4次	20项	

◎加强股东股权管理

制发《股东股权管理办法》《主要股东利益冲突管理办法》，填补股东利益制度空白，规范股东行为，防止股东风险向银行传导。推进股东管理系统建设，提高股权数据质量，提升股权管理治理水平。

◎提升信息披露质量

紧盯信披提质，狠抓重点事项，筑牢信披基础，信息披露实现量质双升。报告期内累计发布临时公告68则，实现零差错更正。修订《信息披露实施细则》，积极提升信息披露标准化、体系化水平。

◎加强投资者关系管理

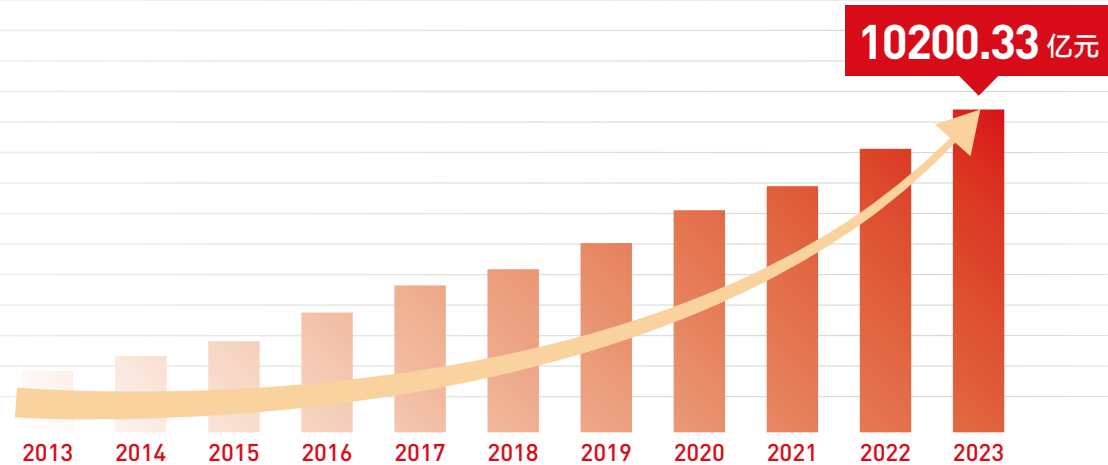
组织业绩说明会、县域金融调研会、创新开展市场交流，增强管理层与投资者的互动交流,市场形象稳固提升。积极组织投资者调研活动，与券商分析师和各类投资者建立了良好的互动联系。持续加强投资者关系电话、上证e互动等交流渠道管理，强化中小股东及投资者沟通渠道，提升沟通效能。

「扩大经营成果」

本行坚持发展为首，在新十年战略规划中高度对齐党和国家部署，将科技金融、普惠金融、零碳金融写入新十年战略规划框架，纳入战略发展重点，坚定立足本土，做强客群基础、做优经营主业，实现经营指标不断攀升、经营成果持续扩大。

截至报告期末

本行资产总额突破万亿	同比增长
10200.33 亿元	12.74%
吸收存款本金总额	同比增长
6588.57 亿元	13.86%
发放贷款及垫款本金总额	同比增长
4883.91 亿元	14.64%
利润总额	同比增长
93.88 亿元	8.08%



实现营业收入	同比增长
248.03 亿元	8.46%
归属于上市公司股东的净利润	同比增长
74.63 亿元	9.57%
集团纳税	同比增长
47.36 亿元	12.82%
不良贷款率	
1.15% 亿元	
拨备覆盖率	
314.21%	

「涵养清廉文化」

本行聚焦“清廉长行”建设目标，积极探索、持续擦亮“清水一杯”清廉金融文化品牌，推动清廉金融文化建设取得新的更大成效。

做实纪法教育

注重发挥正反典型的示范警示作用，行党委书记带头讲廉政党课，行纪委全年开展“纪法教育下基层”警示案例宣讲42场，覆盖人员4300余人。组织90余名行领导和中层正职参观长沙市廉政警示教育基地、禁毒教育基地。编印下发《党风廉政建设学习资料》11期，推送各类典型案例138个，解决了基层机构警示教育“学什么、怎么学”的问题。



9月5日，参观长沙市廉政警示教育基地



4月26日，在望城支行开展“纪法教育下基层”警示案例巡讲



将清廉因子纳入企业文化，提炼“清水一杯”文化内涵

讲好清廉故事

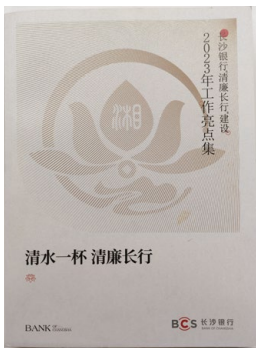
根据员工真实清廉家风故事改编，拍摄制作廉洁微电影《一尺就是一尺》，被中国银行业协会“城商行资讯”、清廉长沙微信公众号转发推介。征集清廉家书551篇，清廉故事137个，评选30篇优秀清廉家书、10个优秀清廉故事。发起“长行廉韵·我最期待的廉洁大片”投票活动，全行4018人参与投票。编印《一把手谈廉洁文集》《“清廉长行”建设2023年工作亮点集》《清廉家书文集》等系列清廉书集。



廉洁微电影《一尺就是一尺》被中国银行业协会“城商行资讯”、清廉长沙微信公众号转发推介



《清廉长沙》杂志专题刊发《聚焦行业特色突出结合融合持续擦亮“清水一杯”清廉长行文化品牌》一文



编印《“清廉长行”建设2023年工作亮点集》



编印《一把手谈廉洁文集》

升级清廉品牌

深化“清水一杯”清廉文化品牌，走出湖南、走向全国。报告期内在“清廉长沙”微信公众号、网站等媒体发表视频、推文及相关报道25篇次，《清廉长沙》《清风》杂志专题刊发《聚焦行业特色 突出结合融合 持续擦亮“清水一杯”清廉长行文化品牌》。清廉金融文化建设经验做法被湖南省银协向全省推介，接待四川省银行业协会21家银行机构代表考察交流。长沙银行清廉金融文化建设案例获评2022年度湖南银行业履行社会责任九大典型案例之一，是唯一一个清廉金融案例。长沙银行荣获第五届“玉琮杯”清廉微电影微视频大赛组织奖、优秀奖。



长沙银行荣获第五届“玉琮杯”清廉微电影微视频大赛组织奖、优秀奖

03

恪守主责主业 服务地方发展

Adhere to the main responsibilities and main business and serve local development

- ◎ 服务区域发展
- ◎ 服务实体经济
- ◎ 服务社会民生
- ◎ 服务乡村振兴



恪守主责主业·服务地方发展

本行全面落实省市党委政府决策部署，恪守地方银行全力服务地方经济社会发展的主责主业，服务实体经济，支持社会民生改善，助力产业升级转型，统筹推动长株潭一体化、湖南“一核两副三带四区”协调发展，全力服务“三高四新”美好蓝图。

服务区域发展

全面服务三高四新美好蓝图 聚焦湖南打造国家重要先进制造业高地、具有核心竞争力的科技创新高地、内陆地区改革开放高地建设，服务于湖南4*4现代化产业体系建设，积极开展产业金融深耕行动，支持产业升级转型和项目招商引资。组织专门团队对接省市重点片区、重点园区，精准高效对接一批省市重点产业项目。报告期内，本行支持省市重点产业项目168个、投放信贷资金175.51亿元。

2023年，本行承办并圆满召开全国银行间债券市场区域做市商机制交流会暨湖南省区域做市商启动会，共同发布湖南省债券综合指数，全国52家主流投资机构、46家省重点发债企业参与，助力畅通地方经济发展融资渠道，提升金融服务覆盖面。



支持省市重点产业项目

168 个



投放信贷资金

175.51 亿元



服务三高四新美好蓝图



2023年11月2日湖南省债券综合指数发布仪式

助力长株潭一体化发展 聚焦长株潭十大重要产业链，运用“商行+投行”“融资+融智”“债权+股权”的“一站式+全周期”模式，为长株潭的“三个高地”产业集群企业提供高效综合金融服务，有力支持了唐人神生态产业链项目、湘潭吉利新能源汽车生产基地建设。报告期内，本行为长株潭地区投放贷款超1100亿元。

支持区域经济发展 先后与郴州市政府、岳阳市政府、娄底市政府、长沙市公积金中心、财信金控、湖南省旅游集团等签订战略合作协议，主动服务中非经贸博览会，深度参与第二届湖南旅发大会，有力支持区域经济社会发展。



长沙银行助力湖南省重大项目推进



长沙银行与郴州市政府举行战略合作协议签约仪式



长沙银行与岳阳市政府举行全面战略合作框架协议签约仪式

服务实体经济

本行积极贯彻落实国家战略部署，始终将支持实体经济作为银行最重要的使命，优化配置信贷资源，做好货币政策工具传导，深化各项惠企政策，推出包括政采贷、企业快贷、优才贷、呼啦快贷等覆盖企业全生命周期的金融产品，赋能市场主体培育，支持企业发展壮大。

支持重点产业发展 开展产业金融“双百计划”，聚焦湖南省20条和长沙市22条产业链发展，加强对轨道交通、工程机械、先进储能等重点产业链客户融资支持。先后开展走园区进千企、星火长行点亮万户等行动，迭代优化“专精特新贷”，上线“满天星”系统，全面开展走访对接。截至报告期末，全行专精特新信贷规模166.25亿元，同比增长58.47%。



培育壮大市场主体 积极响应湖南省政府部署，对接各类市场主体，持续扩大金融服务覆盖面，助推“个转企”“微升小”“小升规”“规做精”“精做强”，支持小巨人企业做大，引导中小民企“专精特新”发展，对接企业上市“金芙蓉”跃升计划，持续助推本土企业境内外上市，通过资本市场做强做优，赋能各类市场主体培育壮大。截至报告期末，服务湖南上市公司132家，覆盖率91%，对湖南上市后备企业的服务覆盖率近70%。

支持制造业发展 聚焦省市先进制造业重点园区、重点项目、重点企业，从机制体制上保障信贷资源重点投向制造业，对重点客户制造业中长期贷款实施专项补贴，不断提升金融服务制造业高质量发展的质效。截至报告期末，本行制造业贷款余额467.6亿元，同比增长12.49%，其中制造业中长期贷款余额252.88亿元，同比增长22.44%。



本行制造业贷款余额

467.6 亿元

同比增长

12.49% ↑

制造业中长期贷款余额

252.88 亿元

同比增长

22.44% ↑

案例

武冈某电子科技有限公司是一家以研发、生产和销售漆包线及温控开关为主的高新技术企业。2017年至2018年期间，长沙银行邵阳分行加入当地党委政府的招商考察团，多次赴广东招商引资，该企业为武冈市全力引进的智能制造高新技术企业。

2018年该企业正式入驻武冈。2019年9月企业一期建成投产，因前期投入较大，流动资金较缺乏，且企业相关证件尚在办理中，缺乏有效抵质押品，融资较困难。长沙银行邵阳分行迅速介入、积极协调，在3日内为企业授信500万元，担保方式为信用。

为支持该公司创新产品研发和新能源汽车线束生产线建设，本行工作团队上门了解企业发展规划，围绕企业融资需求，量身定制授信方案，全面解决金融需求，为企业发展保驾护航。目前该企业在本行综合授信达7000万元。5年来在本行持续支持下，该企业已发展成为了武冈市重点企业、准上市公司、高新技术企业。



服务社会民生

本行作为湖南最大法人金融机构，始终恪守“服务城乡居民”定位，坚持以人民为中心，倾听客户声音，办好民生实事，着力提升服务价值、降低业务成本，服务人民对美好生活的向往。



便利居民生活

发挥地缘人缘优势，主动加强与地方政府有关部门合作，链接湖南社保、医疗、教育、住房公积金等事关居民切身利益的民生领域2300多家政企单位，重点支持国库、非税、公积金、物业维修、公共资源等领域的数字化系统搭建，承担市民卡、社保卡、医保卡、工会卡的发卡、结算、运行等任务，为医疗、教育的基础设施建设提供融资支持，开展费用代收、代发工资、个人贷款等综合化金融服务。

运用OCR、人脸识别、云柜等技术，支持居民个人账户密码解锁、挂失撤销、同号换卡、不动户激活、电子账户开立等业务线上办理，支持城乡居民社保账户养老发放信息认证。



9月6日长沙银行与长沙住房公积金管理中心战略合作签约仪式



长沙银行携手住房公积金中心深化合作服务更多市民安居梦



支持居民安居

优化住房金融服务，保障市民住房按揭刚需。贯彻差异化住房信贷政策，批量下调首批存量房贷利率，惠及8.3万户家庭，预计每年为居民节约房贷利息超4亿元。首套住房按揭贷款平均利率较上年同期显著下降。



服务新市民群体

持续下沉服务重心，加大机构、人员、资金、设备等资源投入，在县域和重点乡镇设立分支机构，实现湖南省内县域全覆盖。促进创业就业，增加批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等领域的小微企业贷款投放，通过再贷款加大对货运物流行业的优惠利率信贷投放，支持货运物流保通保畅。接入农民工工资支付监控预警平台，保障农民工工资及时、有效、安全管理与支付。子公司长银五八消费金融公司重点服务产业工人、网约车司机等新市民群体，以信息换信用，累计授信超37万户、贷款投放超1200亿元。



支持消费升级

顺应长沙文旅消费热潮，依托“弗兰社”“呼啦”等，连接本地特色商户，助力火宫殿、徐记海鲜等传统老店转型升级，支持黑色金典、聚味瞿记等网红餐饮消费等品牌数字化经营，累计服务商户超20万户。

引入征信、司法、公积金等外部数据，研发160多个风控模型，提供线上自助消费贷款便捷办理，满足居民消费需求，支持消费升级。



长沙银行与湖南旅游集团签署战略合作协议



长沙银行携手郴州市政府启用湖南省旅发大会联名卡，支持居民旅游消费

案例

本行配合对全省财政非税收入管理进行系统性重塑，支持财政非税收入收缴信息化建设，落实电子非税收入一般缴款书推广实施。项目率先在部分地州市试点成功，2023年湖南省全面上线电子非税系统，电子非税系统涵盖教育、法院、交警、不动产、公共租赁住房等多领域，可有效解决缴费排队长、耗时久等难题，真正实现非税收缴“数据多跑路，群众少跑腿”，大大提高金融便民利民服务效能。

服务乡村振兴

本行持续深耕县域金融，聚焦县域特色产业，强化信贷支持，创新产品服务，增加农村金融服务供给，为湖南乡村振兴注入更多金融“活水”。

丰富乡村金融服务内涵

完善“线上+线下”“静态+动态”的渠道体系，创新首发乡村振兴综合服务车，打造移动服务窗口，延伸金融服务半径。签约湖南省供销合作总社，搭建本地生活生态+金融科技生态。聚焦村支两委乡村治理数字化改革，开发上线乡村振兴综合服务平台——“湘村在线”，打造集“党务、村务、业务、劳务、商务、服务”于一体的线上服务渠道。截至报告期末，“湘村在线”客户突破10万户。普及金融安全知识，提高村民反诈防骗意识。冠名2023首届湖南乡村诗词大会、举办第五届美丽乡村文化艺术节等，开展丰富文娱活动，助力新农村精神文明建设。报告期内，本行在农村地区开展各类金融知识进湘村、文化下乡活动近2700场，接老乡回家超1.5万人次。



9月25日，长沙银行第五届美丽乡村艺术节开幕仪式



举行“长沙银行杯”首届湖南乡村诗词大会

创新产品富农强村

创新丰富金融产品供给。紧跟国家乡村振兴政策，先后推出系列产品，以“高标准农田施工贷”支持国家粮食安全战略，以“农雁贷”支持乡村产业振兴带头人，以“农村产权抵押贷”支持农村“三资”流转。优化“湘农快贷”支持蔬菜、粮食、水果、烟叶、茶叶、油料种植。在宁乡、桑植和浏阳试点“湘村快贷”，共准入村居118个，评议25.7万户家庭，推动信贷下沉县域。

支持县域特色产业

深耕县域特色产业，实施“一行一策”“一县一特”，制定特色授信专案，支持桂东民宿、新化文印、华容芥菜、江永香柚、沅陵碣滩茶、澧县葡萄等特色产业和中小微企业发展。开展主题直播，打造助农新场景，支持乡村产业振兴。截至报告期末，“一县一特”新增授信2.50亿元、用信1.29亿元。

截至报告期末，本行涉农贷款余额767.9亿元，全年贷款余额新增138.43亿元，增幅21.99%。在湖南省金融机构服务乡村振兴工作考核评估中获评最高等级，获评银行家杂志“2023年度乡村振兴金融服务创新优秀案例”。

案例

麻阳县被誉为中国冰糖橙之都。向某在黄连冲村承包了500亩冰糖橙柑桔园，是当地出名的冰糖橙种植大户。六月前后是化肥和农药的采购季节，亟需大量资金。长沙银行客户经理在了解客户实际情况后，主动与其对接并推荐了湘农快贷产品。在完成准入及收集相关资料后，为其授信50万元。向某通过手机自助操作，仅3分钟便收到了到账的贷款资金，资金燃眉之急迎刃而解。相较传统模式，湘农快贷产品运用线上大数据风控模型及金融科技手段，有效提高了业务办理效率，极大地提升了客户体验。

案例

临近春节，在外打拼的湖湘游子纷纷踏上返湘之路，长沙银行“接老乡回家”爱心公益活动如约而至，温暖守护湖南老乡春运回家路的“最后一公里”。1月15日，湖南新年首场大雪悄然落下，在怀化溆浦汽车站准备搭车返乡的曹女士一到车站便看到了举着“接老乡回家”接车牌的长沙银行志愿者们，她说，知道有爱心专线可以直达老家村里特别温暖特别亲切。这一条条回家路上上演了无数温暖场景，长沙银行“接老乡回家”活动已连续举办四年，2023年在湖南省内13个地市、80余个县/区开展，共计发布86条路线，发车超400趟次，累计接送老乡15000余人次，通过专车、专线免费帮助返湘亲人回到家乡，长沙银行的快乐服务也如点点星火传播在湖南县域、乡村的道路上陪伴老乡温暖回家。



长沙银行“接老乡回家”主题活动

04

担当金融使命 做好五篇文章

Take on the financial mission
and prepare five articles

- ◎大力发展科技金融
- ◎大力发展绿色金融
- ◎大力发展普惠金融
- ◎大力发展数字金融
- ◎大力发展养老金融



BANK OF CHANGSHA

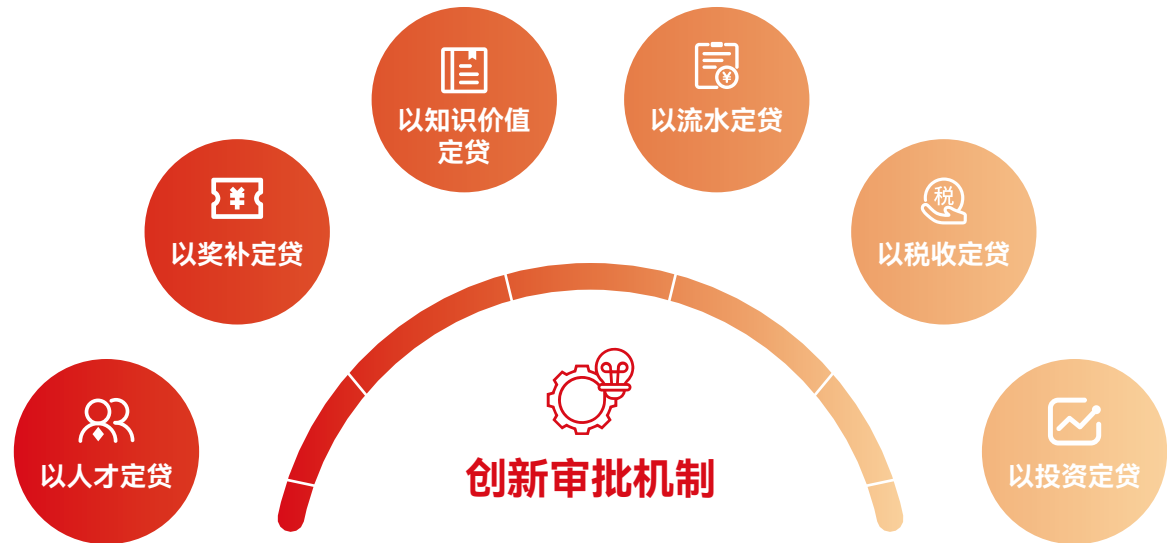
担当金融使命·做好五篇文章

「大力发展科技金融」

本行致力于优化金融供给，加速科研成果转化，助力产业转型升级，促进科技 - 产业 - 金融良性循环。

创新机制专业专营

2023年，本行积极落实中央金融工作会议做好科技金融大文章要求，基于科技金融专业专营和优化对客服务的需要，将科创支行升格为直属支行，明确“专业专营、事业部制、立足长沙、覆盖全省”定位，推动科技金融业务高质量发展。建立以企业科创能力为核心的科创力评价体系，创新推出“科e快贷”，迭代优化专精特新贷、优才贷、知识产权质押融资、投贷联动、企业快贷等拳头产品，建立“以人才定贷、以奖补定贷、以知识价值定贷、以流水定贷、以税收定贷、以投资定贷”的创新审批机制，着力提升客户获贷率，支持科创企业发展壮大。



助力长沙打造全球研发中心城市

本行全力支持科技创新，助力长沙打造全球研发中心城市。通过迭代优化“专精特新贷”、持续加大科技型企业知识价值信用贷款投放力度，提升科技企业科创数据在信贷评级准入中的应用程度，重点支持新材料、新技术、新能源、先进计算、人工智能、生命健康、北斗规模应用、数字化技术运用等科技创新领域中小微企业。截至报告期末，本行科技金融贷款余额 377.37 亿元，同比增长 17.30%。

本行科技金融贷款余额

377.37 亿元

同比增长

17.30% ↑



长沙银行携手湘江新区服务高层次人才落户长沙创新创业



长沙银行支持湖南省青年创新创业大赛，助力全球研发中心城市建设

案例

湖南某生物制药有限公司是一家生物医药行业高新技术企业，主要从事医药生物活性产品、药物中间体、原料和药物制剂的开发、生产和销售，其中一款药物广泛销往国内和北美、欧洲等国家和地区。2023年，企业在原材料上涨和新药品、新工艺研发压力下，流动资金吃紧，希望申请信用贷款，解决临时资金周转需要。本行在接触客户后，进行科技金融维度综合评分。公司拥有国际一流水平的研发管理团队，其核心产品获得国家药品监督管理局批准，是全国5家获此资质的企业之一，企未来发展前景广大。该公司作为生物医药领域的科技型企业，行内科创评价得分74分，处于较高科创评价水平。由此本行上调企业评级2级，为企业申报并获批授信1000万元，极大缓解企业资金压力，支持产品研发。

案例

湖南某生物科技有限公司成立于2011年，实控人为长沙市高层次人才C类人才。公司研发和制造、销售生物试剂、一类医疗器械、二类医疗器械、三类医疗器械、化学试剂和助剂等，且已获得创新型国家级III类医疗器械注册证、注册产品2个，II类注册产品10余个，I类产品6个；已获发明专利4项，实用新型专利2项，申报在审发明专利5项。该公司具有高投入、成长快、轻资产等科技型企业典型特点，在公司产品还未量产、没有稳定营业收入的科研关键时期，长沙银行根据实控人为长沙市高层次人才C类人才及其科技属性，给予300万元优才贷，用于新产品的研发与经营周转，成为该公司唯一授信行，解决了企业燃眉之急，支持了人才在湘创新创业。该公司在2023年湖南省创新创业大赛等多项湖南省重要赛事上获得名次。

「大力发展绿色金融」

本行认真践行绿色低碳发展理念，积极做“绿水青山就是金山银山”的传播者和践行者，强化低碳发展、弘扬绿色文化，推动绿色低碳可持续发展理念落实到全行经营管理各个方面。



长沙银行投放湖南省首单可持续发展挂钩贷款尽调现场



加大绿色信贷投放

通过绿色信贷投放，支持绿色经济、低碳经济、循环经济的发展，不断提升自身的环境与社会表现，积极推进绿色金融工作获得显著成效，有力支持了一批光伏发电、生物质能发电等清洁能源、节能环保、新能源汽车产业链、绿色建筑、污水废水处理、固危废综合利用及园林绿化等绿色行业发展。截至报告期末，本行绿色贷款业务余额429.03亿元，同比增长31.60%，累计支持公司授信客户超过1300家。

本行绿色贷款业务余额

429.03 亿元

同比增长

31.60% ↑

累计支持公司授信客户

1300+ 家

积极践行低碳办公

本行依托数字化办公平台，持续推进办公无纸化、档案电子化，提高内部高效协同办公和管理效率，减少日常纸张、打印耗材使用。落实金融节能减排要求，借助金融科技赋能场景建设，降低本行生产经营能耗与排放，报告期内，本行滨江数据中心荣获“国家绿色数据中心”。

大力推动柜面交易无纸化，提升集中授权效率，推动业务运营节能降耗和增效。推动设备设施节能降耗，合理回收利用设备，推广智能照明系统，智能控制空调系统，在网点建设中积极践行绿色环保要求，将节能降耗落到实处。



强化生态文明建设

发布共促文明倡议书，提倡保护生态环境、文明出行用餐、健康合理消费，鼓励低碳环保的绿色出行方式和健康体育运动，共享畅通、健康、文明的城市生活，增强员工的环保意识和责任感。举办长沙马拉松橘洲跑系列活动，开展涵盖篮球、足球、乐跑、网球、飞盘等15个兴趣团的俱乐部运动100多场，举行职工运动会等，全年开展职工健身和专业培训超540场次。引导员工落实垃圾分类处置，严格管理公车使用，在主流媒体宣传长沙零碳银行理念、绿色金融主张以及绿色发展成果。自2021年开始，本行连续3年通过官方网站与微信公众号发布环境信息披露报告。截至报告期末，本行经营活动排放二氧化碳当量人均减少0.21吨。

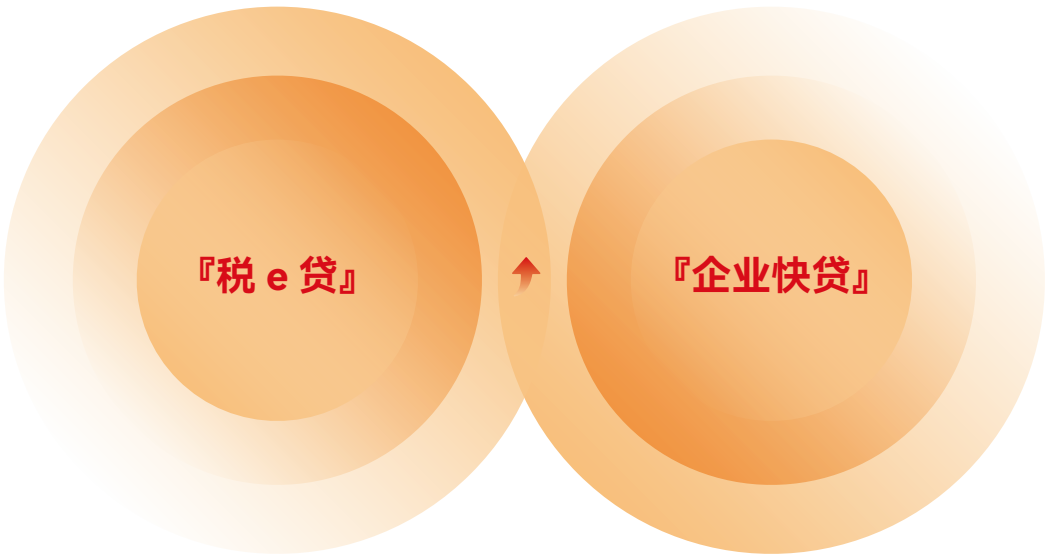


「大力发展普惠金融」

持续落实“愿贷”“敢贷”“能贷”长效机制，加大普惠金融贷款投放，培育市场主体，提升中小微企业、商户融资可得性。

创新普惠产品

打造链接G端、B端和C端的本地金融生态圈，开发供应链金融平台，实现核心企业优质信用在供应链传导，为核心企业上下游融资赋能。对接中联重科联信平台、三一集团金票平台、湖南建投集团湘票平台以及中企云链平台，支持中小微企业融资。平台围绕108户核心企业，为4282户供应商发放融资91.91亿元。引入“企业收支流水征信平台”数据，将“税e贷”升级为“企业快贷”，成为湖南省内企业收支流水数据首批应用试点银行。截至报告期末，本行普惠小微企业贷款余额582.58亿元，服务小微企业71959户。



核心企业	发放融资	小微企业贷款余额	服务小微企业
108 户	91.91 亿元	582.58 亿元	71959 户

构建长效机制

单列小微企业信贷增长计划，重点支持单户授信1000万元及以下的小微企业客户，优先保障信贷投放额度，不断提升企业获贷率、服务覆盖面、信贷契合度，分层培养专注普惠业务的客户经理与基层管理人员。上线“满天星”系统，能够更精准地提供多维度数据支撑，提升营销走访全过程管理，实现对基层行“传帮带”的落地追踪。通过线上线下相融合，全面触达小微企业客户，为普惠群体提供全方位、有温度的贴心服务。



长沙银行助力湖南文旅产业投融资大会

着力惠企利企

加强政策红利传导，为企业 提供利率折扣、免息券、抵扣券、微信立减金等多种形式优惠，降低小微企业融资成本。报告期内，本行普惠型小微企业贷款加权平均利率较上年下降64BP。制定政策降低小微企业和个体工商户支付手续费，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。优化业务流程，降低企业融资成本。报告期内，累计减费让利金额超10亿元。

「大力发展数字金融」

近年来，本行紧跟数字金融改革大势，坚定“16213”数字化转型战略，抓生态、建场景、夯基础、强能力，持续提升数字化能力，推动金融科技与业务管理全面深度融合、协同发展，形成科技+金融+生态的数字银行发展新模式。

数智经营进阶升级

从探索数字经营新模式进阶为深化数智经营新体系，升级e钱庄主平台数字经营全旅程，基于客户洞察构建数字经营策略库，搭建AI智能模型，实现App+智能外呼+微信+短信的组合式精准触达，推进业技融合，深入业务场景建设，打造“满天星”等数字化经营工具，支持中小客群精细化经营，搭建“智能化、自动化、个性化”的数智经营体系。截至报告期末，网络银行用户数达到1090万户，网络渠道月均活跃用户(MAU)达239.00万户。数字化经营活动开展1035场，触达客户728.91万户，打造40个精细化客群经营场景。



推广数字人民币

开展“1+1+1”、“818”、“926”数字人民币消费节活动，进一步推广普及数字人民币的使用。截至报告期末，本行数字人民币个人钱包绑卡数量达7.1万户，交易笔数18.94万笔，交易金额10.74亿元。数字人民币风险管理项目在城银清算服务有限责任公司组织的“2023年度城市金融服务优秀案例评选”中荣获“数字人民币创新优秀案例奖”。

数字人民币个人钱包绑卡

7.1 万户

交易笔数

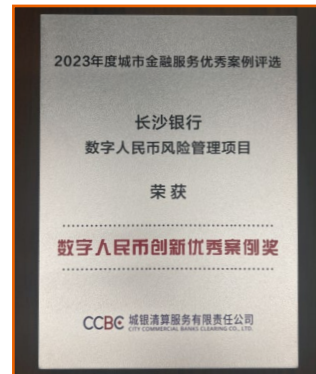
18.94 万笔

交易金额

10.74 亿元



长沙数字人民币试点工作调研座谈会



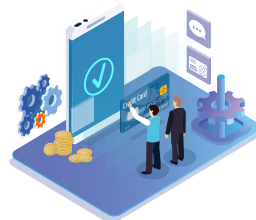
长沙银行数字人民币风险管理项目
荣获数字人民币创新优秀案例奖

2023年度城市金融服务优秀案例

数字人民币创新优秀案例奖

AI 赋能智慧运营

推出AI数字员工，基于语音识别、图像识别、自然语言处理和知识图谱等技术，集成虚拟人技术等AI能力，在线为客户提供包括业务导航、咨询和办理等服务，参与企业文化宣传、金融消保投教工作，累计服务客户36万次。



智能外呼赋能经营

建设八类240项业务场景，开展智能外呼，连接线上+线下、总行+分行、客户+产品，不断提升服务效能。报告期内，本行智能外呼2847.08万通，同比提升143.92%，完成65989人工时替代，折合替代专职外呼人工938人。

本行智能外呼

2847.08 万通

同比增长

143.92%

「大力发展养老金融」

本行践行“金融为民”“金融向善”，围绕养老金缴存、养老财富管理、养老金领取、老年人群适老服务等提供综合化金融服务，提升城商行养老金融服务温度，增加老年人群对金融服务的获得感。

提升适老金融服务温度

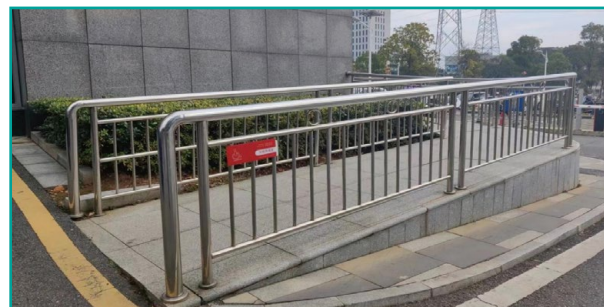
从老年人的核心需求出发，推动网点适老化改造，全行网点厅堂入口设置无障碍通道，便于有需要的老年人群出入厅堂。在便民服务区备置爱心座椅、老花镜、放大镜、防走失手环、轮椅等适老化设备。部分网点根据老年客群需要设置起身助力器，方便久坐后起身行走。对于因特殊情况无法亲自到网点的老人，提供上门服务。坚持“以人为本”，对e钱庄APP进行适老化迭代，推出“尊爱版”e钱庄，消除“数字鸿沟”，线上服务老年客户超10万人。



厅堂引导老年客户办理业务



厅堂引导老年客户办理业务



全行网点厅堂入口根据服务标准规范设置无障碍通道，
便于残障人士出入厅堂



网点设置起身助力器和爱心座椅

服务健康养老需求

优选养老产品，丰富客户选择，助力居民养老财富的保值增值。搭建“超能力”俱乐部，招募银发一族会员，上线会员小程序，打造线上生活生态，支持老有所学、老有所乐、老有所得。截至2023年12月31日，已建立255家超能力俱乐部特色分部，招募老年会员超16万人，注册会员9万余名，累计开展老年人特色主题服务活动10000余场，覆盖全省14个地州市。

报告期内，本行累计为53万退休人员提供养老金代发业务。



长沙银行“超能力”俱乐部组织丰富多彩的书画、舞蹈、养生等活动，让老年人群老有所乐

老有所学

老有所乐

老有所得



05

践行为民初心
真诚服务客户

Fulfill the original intention of serving the people and sincerely serve customers

- ◎ 全力提升客户服务
- ◎ 用心保护客户权益
- ◎ 积极开展投教活动
- ◎ 有效保障信息安全
- ◎ 保障业务连续性



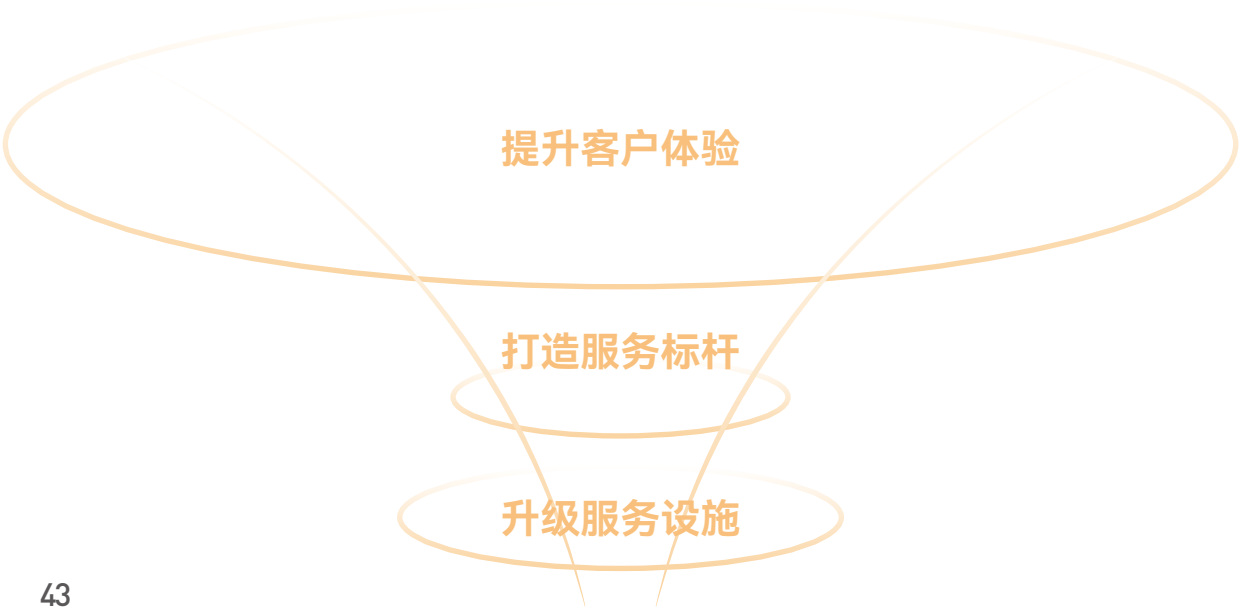
| 践行为民初心 · 真诚服务客户

本行坚守人民金融底色，将“以人民为中心”的发展思想融入“以客户为中心”的经营理念，持续下沉深耕、完善服务体系、丰富金融产品，推动金融服务不断增量、扩面、提质、降本。



全力提升客户服务

坚持“以客户为中心，以客户体验为核心”，升级服务设施、打造服务标杆、提质客户体验三大维度，全面提升客户服务品质。



升级自助设备

全面升级推广存取款一体机和嵌入式排队叫号机。升级版存取款一体机增配双目摄像头、燃气充值等模块，支持燃气等第三方缴费业务处理。嵌入式排队叫号机支持客户通过银行卡、存折、身份证等多介质快速取号和排队号码打印，极大便利客户日常业务办理。

打造服务标杆

对标行业千百佳网点创建标准，遴选6家网点培育试点，围绕环境管理、服务执行、厅堂管理、联动营销与服务等，开展星级网点创建，评选年度五星网点132家、四星网点86家、三星网点9家，以标杆效应带动网点服务环境全面提质，焕发网点服务活力。

优化客户体验

优化客户体验监测平台，广泛收集内外部客户声音，实时监测、洞察分析、优化旅程，切实解决客户反馈的痛点、热点问题和个性化需求。精进数字信用卡服务，将申请到用卡旅程提效至最快10分钟，满足持卡人日常消费需求。组建客户体验团队，邀请客户建言献策，营造关注客户、重视体验的服务氛围。

用心保护客户权益

本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚守金融的政治性、人民性，积极传播金融知识，推动金融教育普及，保护金融消费者合法权益，捍卫城乡居民“钱袋子”安全。

贯彻“金融为民”发展理念，落实全过程部署、全员重视、领导带头、治理源头、化解苗头的要求，健全消费者权益保护工作的顶层设计和机制体制，从联席会议、审查管理、宣传教育等环节整章建制，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设，融入业务流程相关环节。

健全消保机制

构建消费者权益保护工作横向信息共享及协调配合机制，不定期召开金融消费者权益保护联席会议，传达落实监管要求，化解客户投诉，紧盯薄弱环节和短板问题，妥善处理客户诉求，规范业务管理。高度关注个人金融信息安全，建立健全个人信息保护机制。

加大消保宣传

组织金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈宣传，常态化开展存款保险、反诈反诈等知识宣讲。

创新消保宣教方式，依托官方微信、公众号、微博、抖音、“湘村在线”乡村振兴综合服务平台，开展消保宣传活动，通过上门服务宣传、厅堂微沙龙、投资者教育基地活动等，全方位全渠道开展存款保险、反诈宣传等消保知识宣传普及4353场，覆盖21万余人。



长沙银行在常德开展金融消费者权益保护教育宣传活动



长沙银行金融知识普及活动走进社区

有效处理客户投诉

本行高度重视并积极受理监管部门转办投诉、96511渠道客户投诉及微信公众号、营业场所等其他渠道投诉，不断完善投诉处理流程，及时受理客户投诉，妥善解决客户合理诉求，提升客户体验。2023年，本行共受理各类客户投诉1074笔，其中湖南省内1065笔，湖南省外9笔；从投诉业务类别看，贷款业务392笔，信用卡业务326笔，借记卡业务139笔，债务催收58笔，其他不涉及具体业务的41笔，支付结算36笔，人民币储蓄33笔，银行代理业务15笔，其他中间业务14笔，自营理财11笔，个人金融信息4笔，人民币管理4笔，国库1笔。本行实施24小时移动办公，客户投诉按时处理率达到100%。

健全反诈机制

建立“事中防火墙”机制，2023年本行与湖南省公安厅联合启动“警银携手·联合反诈”平台宣传活动，构建并持续完善智能反欺诈体系。根据公安提供的涉诈账户信息，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27987笔。发送防骗提醒短信50余万条，向大众进行风险提示，协助公安机关劝阻受害人取消转账涉及资金6853.13万元。



长沙银行携手湖南省公安厅开展联合反诈宣传，积极捍卫居民财产安全

深入开展反洗钱

成立反洗钱工作领导小组，对标监管要求，贯彻“风险为本”的反洗钱工作理念，强化工作督导，优化监测系统，加强宣传培训，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，形成良好的反洗钱工作局面。组织开展反洗钱集中培训19次，受众人数超3000人，持续增强社会公众风险防范意识。

积极开展投教活动

高标准高质量运营全国首家银行类国家级实体投教基地“长沙银行投资者教育基地”，以及省级实体投教基地“长沙银行（永州）投资者教育基地”，面向公众积极开展形式多样、寓教于乐的投教活动，深入开展金融知识普及和风险教育，提升大众金融素养、构建理性投资文化、维护国家金融安全。本行投资者教育基地现已发展成为湖南省金融知识普及的重要窗口。

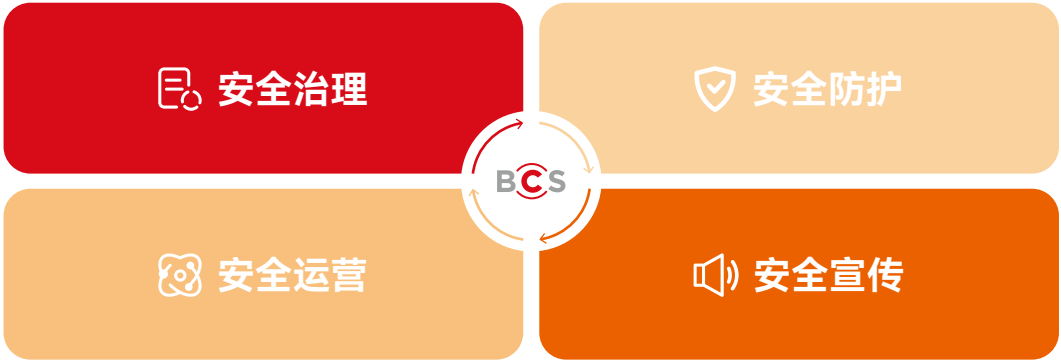
2023年，基地被湖南省公安厅授牌为“警银联合”反电诈宣传窗口，被湖南大学授牌为“湖南大学学生实习实践基地”，被共青团长沙市委授牌为“长沙少先队校外实践教育基地”、长沙市“雷锋少年”综合实践基地。报告期内，累计开展“线上+线下”投教活动2135场，服务公众143.5万人，制作投教产品536则，发布宣传信息769件，合计点击量1291.4万次，基地团队及个人获国家级奖项2项、省市级奖项9项。



有效保障信息安全

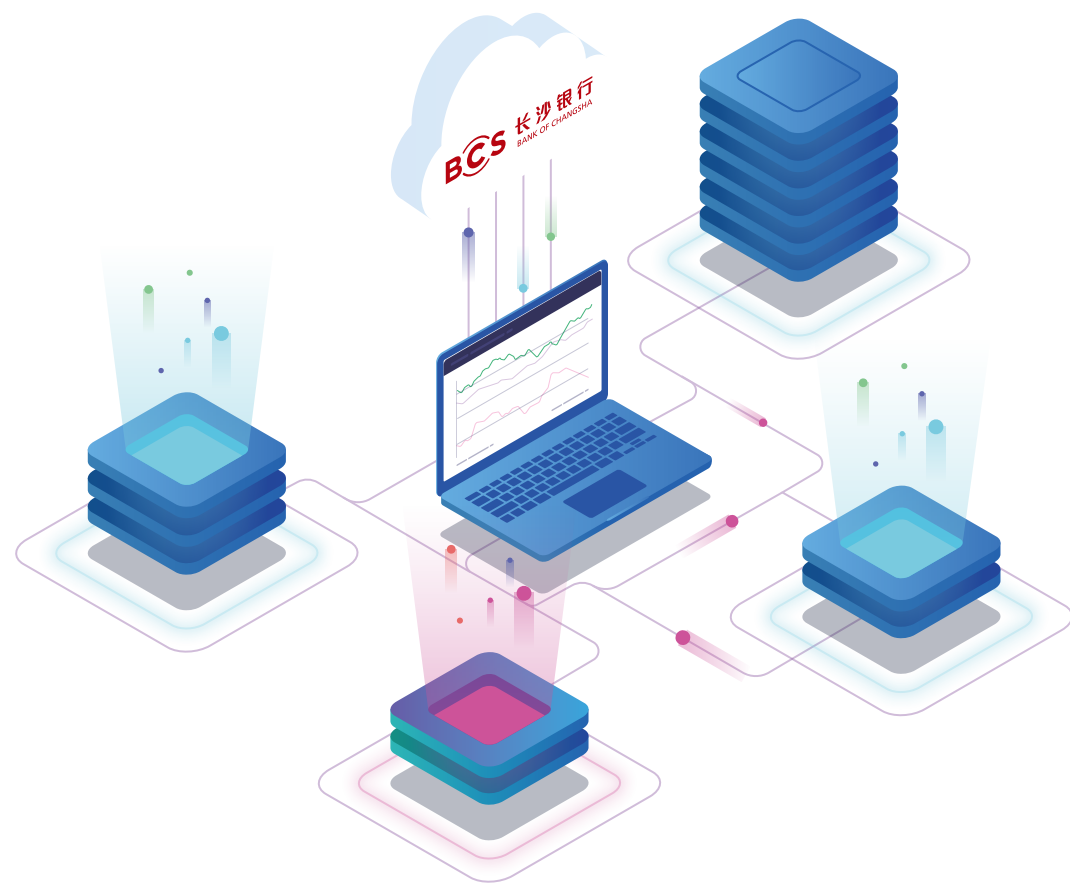
认真落实网络安全工作责任制，履行网络和数据安全保护义务，开展体系化安全治理、实战化安全防护、常态化安全运营，保障网络与信息系统安全稳定运行、客户信息和资金的安全，践行金融企业的社会责任与担当，护航金融安全高质量发展。

安全治理方面，健全协作联动机制，完善管理制度、规范，持续推进覆盖信息系统全生命周期的安全治理、人与工具、流程相融合的安全管理闭环，定期开展渗透测试、安全评估等，强化数据在使用、传输、存储、删除等环节的安全管控。安全防护方面，持续完善实战化防护能力建设，实现“两地三中心”的一体化、智能化网络安全主动防御及协同运营；不断健全数据安全管控与防护能力，搭建移动办公数据安全管控平台，提升远程接入访问和数据安全保护能力，多措并举提升数据在采集、使用、展示等环节的安全性和合规性。安全运营方面，不断优化完善安全分析模型、安全运营机制和流程，自主设计和实现特定场景精细化检测分析模型，打造“威胁感知、分析定位、智能决策、响应处置”的快速安全闭环能力，提升安全运营效率。安全宣传方面，定期开展安全意识、安全技能、安全法规培训，不断提升员工安全意识和安全技能水平；多形式、多场次向社会大众和客户宣传金融科技创新、网络安全和数据安全、个人信息保护等知识、普及网络安全法律法规、推广网络安全技能，助力公众提升网络安全意识和技能，营造全民共筑网络安全防线的浓厚氛围。



保障业务连续性

业务连续性方面，本行积极落实监管机构政策要求，有序推进业务连续性管理工作提升。建立健全业务连续性日常管理和应急组织架构，规范业务连续性应急预案体系，夯实业务连续性重要资源配置，重要信息系统全部实现同城应用双活。推动业务连续性演练常态化开展，全年未发生重大运营中断事件，有效保障全行重要业务稳健运营。



06

坚持守正创新 科技赋能发展

Adhere to integrity and innovation
and technology empowers development

- ◎以创新服务实体
- ◎以创新赋能业务
- ◎以创新提增效能



| 坚持守正创新·科技赋能发展

本行坚决贯彻落实国家创新驱动发展战略。2023年，举办第二届创新大赛、组织创新评审会，鼓励全行踊跃创新，力争走出一条具有本行特色的创新之路。

以创新服务实体

坚持高质量服务实体经济，持续打造更丰富的产品与服务体系，致力于实现更优质的客户体验。与财信金控签约，联合创新实验室，依托湖南省企业收支流水征信平台上线“企业快贷”，实现湖南省内所有银行对公流水数据一点接入，解决线上贷款行内流水不足等难题，以客户流水引融资活水，以数字赋能强普惠服务，大力提升对小微企业的融资服务能力。设计长沙银行长尾客群数字直营模式，实现长尾客群的洞察分类、线上直营，提升潜力客户价值。



产品服务创新

流程管理创新

科技业务创新

微创新

以创新赋能业务

科技创新持续发力，赋能业务高质量发展。深挖行内图像数据价值，创新反欺诈图像分析，依托关系图谱刻画关联风险，有效防控中介、黑产、恶意逃废债等欺诈。截至报告期末，共拦截欺诈团伙24个，阻断非法中介、黑产等信贷欺诈事件733起，并获得中国银行业协会、长沙市金融办创新成果奖2项。

紧跟AI大模型技术前沿，实现百亿级参数规模大模型在行内部署，打造安全隔离、经济适用与内容可信的专有大模型引擎。截至报告期末，已申请发明专利与软件著作权共3项，赋能高业务价值场景14项。

拦截欺诈团伙	阻断非法中介、黑产等信贷欺诈事件	已申请发明专利与软件著作权	赋能高业务价值场景
24 个	733 起	3 项	14 项



以创新提增效能

不断优化现有工作流程，提高业务办理效率。自主创新开发紧急预警账户自动化管控工具，单个账户数据筛查5分钟内可完成，替代人工数据整合和账户管控的重复性工作，快速响应监管指令，保护人民财产安全。创新利用BI数据产品，灵活配置一套涵盖关键指标的报表体系，实现策略和运营的全流程监控，同时自主开发了取数小工具，使得业务人员无需代码背景即可快速取数，提高日常工作效率。



07

全力防控风险 护航行稳致远

Make every effort to prevent and control risks and protect the ship's long-term stability

- ◎ 强化内控管理
- ◎ 强化合规建设
- ◎ 牢守风险底线



| 全力防控风险 · 护航行稳致远

强化内控管理

遵循全覆盖原则、制衡性原则、审慎性原则、相匹配原则、独立性原则，本行的内部控制治理和组织架构由董事会、监事会、高级管理层、内控管理职能部门、内部审计部门、业务部门及管理部门和分支机构组成，分工合理、职责明确、报告关系清晰。各业务条线和分支机构的负责人是本条线和本机构内部控制的第一责任人，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。

本行持续完善内部制度建设，加强制度全生命周期管理，全面强化制度执行力建设，提升制度的规范性、可行性和完备性，夯实内控管理基础。加强内控合规检查监督，对重点机构和重点业务开展内控体检，督促责任机构对问题进行根源性整改，同时针对检查发现的普遍性、典型性问题，举一反三，在全行组织开展专项排查，早发现、早整改，防止屡查屡犯。

强化合规建设

本行严格落实外部监管政策和内部控制要求，加强合规建设，完善合规管理体系，树立合规理念，筑牢合规底线，积极开展合规风险防范工作，持续提升合规风险管理质效。开展对法律合规问题的前瞻性研究，密切关注外部法律法规和监管政策变化，发布外规解读与风险提示，切实把好合规经营和风险防范的“大门”。持续强化法律合规前置审查，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。全面加强合规管理信息化建设，持续提升智能化合规管控能力，不断拓宽合规风险监测维度，打通员工行为管理与合规风险管理“双循环”，持续提升合规风险监测质效。坚持合规文化引领，深入推进合规意识内化于心，通过开展以“规行致远”为主题的系列合规文化建设活动，提升全行上下合规思维和底线意识，引导员工将“规则”“底线”铭记于心，营造良好的合规经营氛围。

牢守风险底线

本行始终秉承稳健经营理念，坚守风险合规底线思维，持续完善全面风险管理体系，强化风险文化建设，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，助力经营发展行稳致远。



资产质量稳步夯实

持续完善资产质量管控机制，做优做实风险策略，坚持统一授信政策，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。完善风险预警体系，强化风险早期预警管控，健全存量压降机制，不断强化风险化解能力，实施大额风险资产“一户一策”名单制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。



风控体系全面优化

持续推进风控体系数字化、系统化、智能化建设，推动科技助力本行金融风控水平提质增效。持续提升数字化风控能力，构建跨产品、分客群的模型策略共享池，不断精进反欺诈等模型策略应用，发挥对业务发展的乘数效应；深入推进全面风险管理体系建设，完善风险条线垂直管理，大力推进风控基础设施能力建设，筑牢风险管理基石；全面推行标准化、线上化、智能化信贷作业体系，进一步提升信贷业务作业效率及风险防控能力。



重点领域强力管控

积极落实国家产业政策、宏观调控政策和监管要求，立足本行业务拓展，以强烈的责任意识做好风险防控工作，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。持续有效防范化解地方债务、房地产等重点领域风险，深入贯彻落实中央金融工作会议关于地方债务风险防控的指示，合规展业，确保平台公司业务风险可控；根据国家导向和金融支持房地产平稳健康发展的相关要求，及时优化房地产授信政策，积极响应房企和购房群体合理融资需求，提高业务审查审批效率，为房地产行业逐步恢复提供金融支持。

08

弘扬快乐文化 注重职业发展

Promote a happy culture and focus
on career development

- ◎丰富快乐文化内涵
- ◎畅通员工职业发展通道
- ◎保障员工合法权益



BANK OF CHANGSHA

弘扬快乐文化·注重职业发展 😊

丰富快乐文化内涵

2023年，本行紧扣发展战略，全面升级以“快乐、担当、服务、合规、创新、清廉”为内涵的企业文化体系。以赋能业务发展、服务内部管理、提质队伍建设为根本目标，为建设“创新驱动、特色鲜明、价值领先的现代生态银行”提供精神动力和文化支撑。

改造升级企业文化中心，提质青椒社区线上交流平台，倾听员工呼声，畅通对话交流机制，确保意见和建议及时发声、及时回应和解决。开展丰富多彩的企业文化活动，举办对客对外行庆活动，评选百名“长行挚友”，近距离感受长行快乐文化。连续7年举办职工运动会，超2000名职工参加。举行第三届职工集体婚礼，为新人缔结“白首之约”。举办首届职工文化艺术节，开展“长行好声音”歌唱比赛，弘扬快乐文化，激扬青春风采。

《区域性商业银行快乐文化体系构建与实施》获得中国企业联合会颁发的2022-2023全国企业文化优秀成果二等奖、24届湖南省企业管理现代化创新成果一等奖。



快乐



担当



服务



合规



创新



清廉



长沙银行举行第七届职工运动会



长沙银行举行首届职工文化艺术节，开展“长行好声音”总决赛



2023年第三届长沙银行集体婚礼



长沙银行员工参加花艺兴趣团活动

畅通员工职业发展通道

本行推行人才强行战略，依托乐学院PLUS平台，打造多领域、多通道、多层次的培训发展体系，倡导员工养成不断精进的终身学习习惯。积极沟通绩效目标和期望，定期反馈、指导，激励员工不断提升能力，促进个人职业成长。

畅通职业发展 建立并持续完善“经营决策、职能管理、专业、客户经理、运行”五大员工序列，建立并持续完善管理和专业的职业发展双通道。开展并持续完善序列评级，为员工提供序列业绩、素能提升空间，进一步畅通员工职业发展通道。

注重人才培养 持续创新、优化领导力阶梯培训，建设后备人才梯队，面向新员工及管培生开展“乐学扬帆”培训，实现“岗-证-培-考”闭环管理。绘制子序列学习地图，打造各条线专业专精的业务能手。强化讲师队伍的赋能及认证，打造长行“名师名课”，开展“送课下基层”，助力员工能力提升。

报告期内，本行通过社会招聘、校园招聘新入职848人，其中退役军人6名，应届毕业生290人。



保障员工合法权益

强化民主管理 落实以职工代表大会制度为基本形式的民主管理制度，召开第六届职工代表大会第一次会议和第二次会议，推动职工代表充分履职，两次职代会共受理265件代表提案，第一批97件提案完成办结，第二批168件提案全部交办。组织召开第一次妇女代表大会，选举产生第一届妇工委委员7人。

两次职代会共受理	第一批完成办结	第二批全部交办	第一届妇工委委员
265件代表提案	97件提案	168件提案	7人

深化员工关爱 全面启动全员心理关爱计划，上线心理咨询小程序上线，建立职工心理咨询平台和热线，驻点开展一对一心理咨询服务35场，服务职工322人，开展两轮分支行心理巡检和团辅活动。报告期内，全员心理测评参与率93.03%。帮扶困难职工，2023年发放员工爱心救助金132.74万元。

丰富福利保障 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。持续深化退休人员社会化管理，保障员工的合法权益。为职工提供包括行服清洗、综合医疗、生日祝福和健康体检在内的系列福利保障。为在职职工办理住院互助医疗，提供财产意外保险和员工子女少儿健康保险，为女职工提供特殊疾病保障计划。



09

投身慈善公益 履行社会责任

Participate in social welfare
and fulfill social responsibilities

- ◎共享发展成果
- ◎擦亮公益品牌
- ◎开展志愿服务



BANK OF CHANGSHA

投身慈善公益·履行社会责任

本行始终葆有金融国企的家国情怀，肩负时代使命，秉承“慈怀天下、善耀长行”的公益理念，践行社会责任，通过长沙市长沙银行快乐益家慈善基金会，为弘扬慈善文化和推动公益慈善事业发展，贡献坚实力量。

共享发展成果

本行积极参与各项社会公益慈善活动，捐赠支持乡村振兴、扶贫济困、助残扶优、教育科学、文化体育等领域公益项目，与社会各界共享发展成果。报告期内，本行公益性捐赠总额2150.5万元，惠及超5万人。

在县域乡村，实施“照亮坝塘”“新宁县回龙寺镇路灯项目”“水口桥村振兴美丽乡村项目”“常德市鼎城区亮化工程”等，为乡村道路带来明亮，守护村民平安出行。疏通村庄水渠助力秧苗灌溉，凿井取水解决边远山村用水，支持美化乡村环境。

面向特殊群体，实施“关爱湖南省公安英烈家属”项目，表达对公安英烈的崇敬与怀念。实施“快乐分贝”关爱听障儿童，打造康复基地。落实教育帮困，继续实施“快乐·课后三点半”项目，致力解决新城市居民及低保户子女的课后素质教育问题，促进教育公平，累计帮扶近2万名学生。

对教育工作者奖优助困，营造尊师重教的社会氛围；在湖南大学、湖南师范大学设立“长沙银行奖助学金”，提供优才课题支持，促进人才扶优，引领高素质人才的高质量提升。实施“永州困难学校提质改造”“长沙银行·护苗行动”校服捐赠、“长沙银行·东中红课桌计划”等项目，实现乡村学校资源优化配置。开展“中国语言文化传播资助”项目，通过湖南师范大学师生为边远山区群众普及中国传统文化。相关公益慈善行动，得到中国网、人民网、央视网、红网及新湖南等主流媒体90余次报道。



长沙银行为湖南省公安英烈家属送上关爱



长沙银行·乐善居关爱困境老人学雷锋志愿服务

案例

“长沙银行·湖南省残疾人文体公益爱心计划”公益项目是联合湖南省残疾人联合会捐赠发起，为残疾人朋友开辟全民健身、才艺展示的平台，辐射29个省（直辖市）、749家单位、361家涉残服务机构、90所特殊教育学校、共计31841人参与、赛事主平台关注1068万人次。不仅如此，项目还支持开展艺体特长培训专项行动，帮助艺体特长少年实现艺体梦。



长沙银行杯·湖南省第一届残疾人运动会选手风采展示

案例

长沙银行联合湖南省慈善总会，开展“快乐益家 非遗薪火传”公益活动，为怀化溆浦60余名城乡儿童搭建友谊之桥，通过“走进来，带出来”的形式，让孩子们感受瑶花挑花非物质文化遗产的传承魅力及无人机科技力量。



2023手拉手之“快乐益家行非遗薪火传”公益活动



长沙银行志愿者家庭与孩子们一起体验国家级非遗花瑶挑花课程



长沙银行志愿者家庭与孩子们一起体验无人机课程

做实公益项目

本行紧扣“快乐奉献、友爱互助、公益帮扶”三大主题，充分发挥上市金融国企慈善先锋作用，致力于各类公益慈善事业。“快乐·课后三点半”项目入选湖南省推荐项目，入围民政部第十二届“中华慈善奖”（国家级）项目奖。三个公益项目荣获湖南省乡村振兴100个重点慈善项目奖，连续第三次荣登“长沙慈善榜”。

通过公益乐乐、志愿者乐乐IP、重点公益节日的宣传等原创公益推广，彰显了本行鲜明、生动、具有辨识度的公益形象，深化了公益品牌的内涵与外延。

开展志愿服务

本行与湖南省慈善总会、长沙市慈善总会、长沙市青少年基金会等社会各界慈善组织紧密合作，关注“一老一小一困”（即老年人、儿童和困境人群）等社会弱势群体，长沙银行快乐益家志愿者队伍组织志愿服务上百场，累计服务时长超3360小时，惠及12000余人次，长沙银行快乐益家志愿者队伍被授予2023年长沙市“雷锋家乡学雷锋”志愿服务先进典型中的“最佳志愿服务组织”称号。

积极开展志愿服务，建设长沙银行志愿服务专区，助力长沙火车南站打造全国首座“雷锋车站”，为旅客提供便民服务，传承雷锋精神。推出“乐善居困境老人关爱计划”帮扶困境老人，开展“快乐益家行 非遗薪火传”手拉手公益活动，搭建城市儿童与乡村儿童、残障儿童、留守儿童等群体沟通与关爱的“桥梁”。开展“快乐分贝 听见爱‘520’手拉手公益活动”，向听力言语康复中心儿童们传递温暖。实施“蓝信封”乡村儿童书信计划，本行员工与乡村儿童一对一书信陪伴，关爱乡村留守儿童心理健康，并组织“小小金融家”财商素养启蒙志愿服务，将投资者教育融入国民教育。



5月20日，“快乐分贝 听见爱”爱心牵手公益志愿活动

| 未来展望

2024年，是全面贯彻落实党的二十大精神深化之年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，是贯彻落实中央金融工作会议精神的开局之年和长沙银行新三年战略的起步之年，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，持续秉持国有金融机构的政治责任和使命担当，心怀“国之大者”，坚持稳中求进、以进促稳、先立后破，全面优化金融服务，持续践行社会责任，积极回应各方关切，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，在改革创新中不断做大做强做优，努力打造创新驱动、特色鲜明、价值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。

| 读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《长沙银行 2023 年社会责任报告》，这是长沙银行连续第 6 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宝贵意见和建议。

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、指标的清晰、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？

☐恪守主责主业，实现稳健经营 ☐担当金融使命，服务发展大局

☐聚焦节能降碳，坚持绿色发展 ☐践行为民初心，真诚服务客户

☐坚持守正创新，科技赋能发展 ☐全力防控风险，护航行稳致远

☐践行快乐文化，注重职业发展 ☐投身社会公益，履行社会责任

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 0731-84305631，或发送至邮箱 472048624@qq.com。