



**2020**  
华夏银行股份有限公司  
**社会责任报告**



# 编制说明

## 报告范围

时间范围 | 2020年1月1日至2020年12月31日，特别注明时间除外。

组织范围 | 本报告覆盖华夏银行总行及各分支机构。

报告周期 | 本报告为年度报告（上一年度报告发布时间为2020年4月17日）。

## 编制依据

本报告编制遵循原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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作的通知》及《上市公司环境信息披露指引》等相关要求，参照联合国环境规划署《负责任银行原则》、中国社科院经济学部企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告指南》(CASS-CSR4.0)、国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南(2010)》、全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准(GRI Standards)》及金融服务业行业补充指南、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》。

## 指代说明

为便于表述，在报告中“华夏银行股份有限公司”以“华夏银行”或“本行”表示。

## 数据说明

报告中的财务数据来源于经过审计的《华夏银行2020年年度报告》，其他数据来源于华夏银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

## 语言说明

报告以简体中文和英文两种文字发布，在对两种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。

## 发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本行网站查阅（网址：<http://www.hxb.com.cn>）。

## 联系方式

华夏银行股份有限公司

地址：北京市东城区建国门内大街22号

邮编：100005

电话：010-85237056

传真：010-85239000

邮箱：[zhshzr@hxb.com.cn](mailto:zhshzr@hxb.com.cn)

# 目录

董事长致辞	04
行长致辞	06
关于我们	08
责任管理	11
责任荣誉	14
责任绩效	15

专题： 共克时艰	
助力打赢疫情防控阻击战	18

专题： 多措并举	
助力打赢脱贫攻坚决胜战	26



## 坚守本源 匠心华夏 01

促进京津冀协同发展	34
践行国家区域发展战略	40
推动产业转型升级	42
服务国家对外开放	43



## 深耕普惠 乐善华夏 02

助力小微企业成长	48
支持民营企业发展	53
保障人民生活幸福安康	54



## 创新服务 精诚华夏 03

加快金融科技发展	60
优化对公服务	64
升级服务体验	66
维护消费者权益	71



## 绿色发展 美丽华夏 04

深耕绿色金融	76
服务绿色生活	82
践行绿色运营	83



## 安全合规 稳健华夏 05

确保合规经营	88
强化风险管理	92



## 以人为本 幸福华夏 06

保障员工基本权益	96
支持员工成长发展	98
关心关爱员工生活	99
共建和谐美好社会	102

未来展望	104
附录	106
指标索引	106
第三方审验意见	111
读者意见反馈表	113

## 董事长致辞

2020年，面对新冠肺炎疫情的严重冲击，面对世界百年未有之大变局的加速演变，华夏银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以加强和改进党的领导引领全行改革发展大潮，在机遇与挑战的时代大洋中乘风破浪、乘势而为，以信仰坚守初心，以行动诠释使命，为经济、社会、环境共同可持续发展源源不断地贡献华夏银行人的力量。

**抗击新冠疫情，彰显使命担当。** 面临疫情的极端考验，我们认真贯彻落实党中央、国务院以及中国银行保险监督管理委员会关于疫情防控工作的决策部署，全力做好“六稳”工作，落实“六保”任务，以优质高效的金融服务和积极主动的履责担当助力疫情防控、支持复工复产，与社会各界同舟共济、共克时艰。

**助力脱贫攻坚，践行普惠金融。** 我们深化实施“中小企业金融服务商”战略，加强小微企业信贷投放，给予全面资源倾斜，不断推进产品创新与流程优化，提升小微企业金融服务能力；同时，贯彻落实党中央脱贫攻坚决策部署，充分发挥金融优势，积极创新金融扶贫产品和扶贫模式，提升精准扶贫的服务效能，全力以赴助力打赢脱贫攻坚战。

**坚守金融本源，服务实体经济。** 我们坚守“全国性股份制银行”和“北京的银行”定位，深化推进“京津冀金融服务主办行”建设，紧跟长三角区域一体化、粤港澳大湾区建设等国家和区域发展战略，聚焦产业结构转型升级、国家对外开放、民营企业发展等实体经济重点领域，持续加大资源投入，为实体经济培育高质量发展动能。

**拥抱数字浪潮，创新驱动发展。** 我们不断加快金融科技创新，完善数字化转型的统筹规划和上位设计，加快推进金融科技重点工程建设，推动核心业务数字化项目实施，构建敏捷组织体系创新机制，加速数字生态服务破题，打造“智慧金融、数字华夏”品牌，按下数字化转型创新发展“快进键”。

**深耕绿色金融，守护美丽家园。** 我们积极践行绿色发展理念，引导信贷、投资、金融租赁等资源向绿色金融领域倾斜，从内部架构搭建到产品创新，构建起全链条绿色金融服务体系，主动拓宽国际合作范围，不断提升全行业务绿色含量，着力打造“绿筑美丽华夏”品牌，为实现绿水青山、建设美丽中国贡献金融力量。

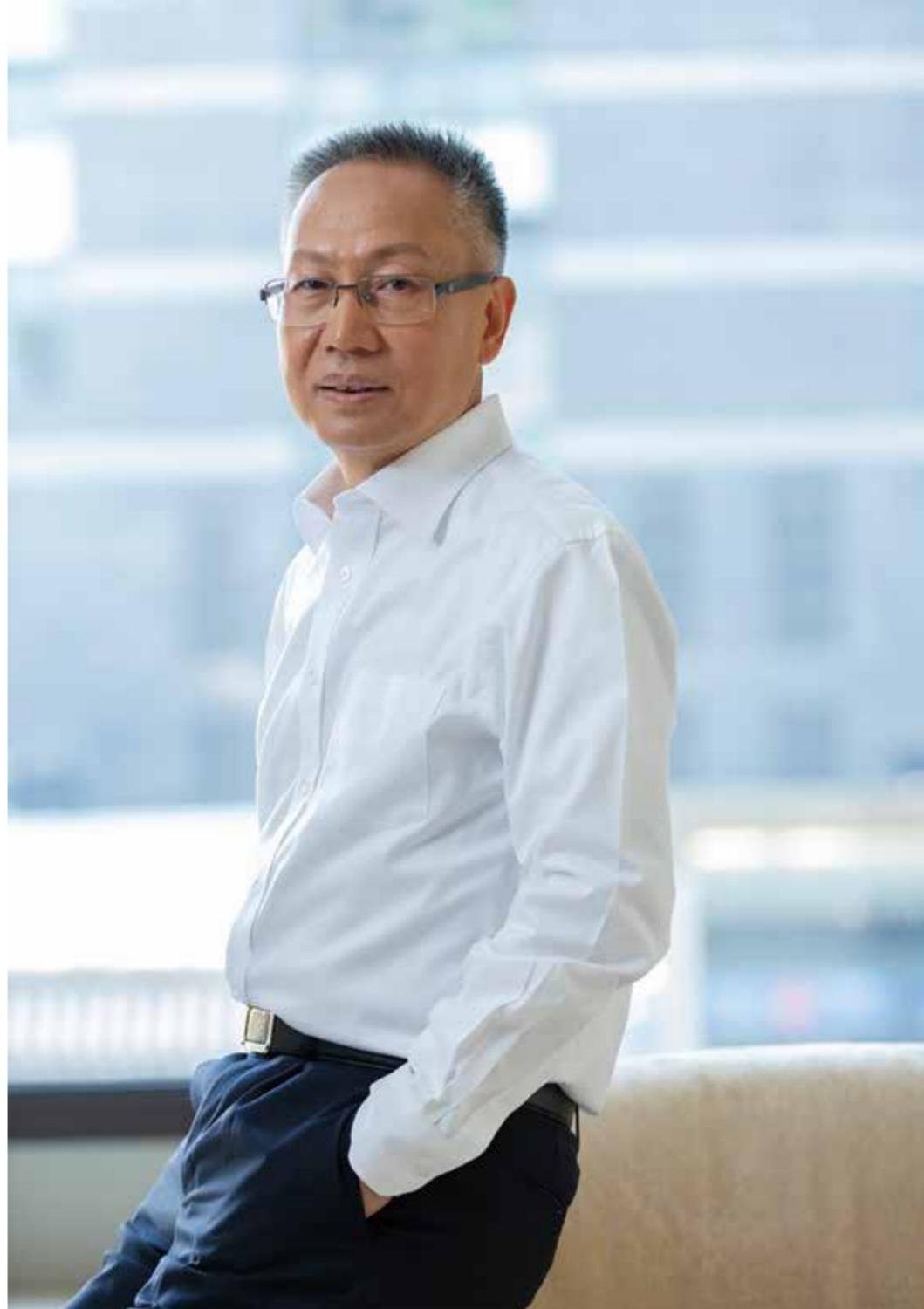
**防控金融风险，合规稳健经营。** 我们坚持合规引领，强化“合规创造价值”理念，时刻绷紧风险管理这根弦，全面推动合规管理长效机制建设，纵深推进全面风险管理体制改革，持续提升内控合规水平，不断夯实合规运行基础，为全行高质量发展保驾护航，切实维护金融秩序和社会稳定。

沧海横流显本色，正是扬帆搏浪时。展望未来，华夏银行将始终坚持在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，在长征中接续长征，在奋进中保持奋进，以优异成绩庆祝中国共产党成立100周年，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”不懈奋斗！



华夏银行党委书记、董事长





## 行长致辞

2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情和国内外严峻复杂形势的冲击挑战，华夏银行扎根实体经济，秉承以客户为中心的服务理念，展示国有金融企业的责任担当，奏响了一首砥砺前行、昂扬奋进的胜利之歌，取得了丰硕发展成果。

2020 年，华夏银行转型发展和体制机制改革持续推进，经营发展基础不断夯实，业务规模持续增长，经营效益稳步提升，风险抵御能力不断提高。全年实现营业收入 953.09 亿元，净利润 215.68 亿元，资本充足率 13.08%。

在这极不平凡的一年，本行面临疫情的极端考验，多措并举，积极开展金融服务助力疫情防控和复工复产，扎实做好“六稳”“六保”工作。截至 2020 年末，累计向 288 户疫情防控相关企业投放信贷资金 207.05 亿元；通过延期还本付息、下调利率等方式，对 11,077 户企业（含小企业主和个体工商户。累计涉及业务本金 2,041.55 亿元）进行纾困支持。

在这极不平凡的一年，本行积极把握区域经济发展机遇，全力推进“三区、两线、多点”区域发展战略，有效支持服务实体经济发展。2020 年，累计为京津冀协同发展重点项目提供各类融资服务 656 亿元。着力推动产业结构转型升级，支持中小微民营企业发展，助力国家对外开放。截至 2020 年末，支持战略性新兴产业贷款余额 796.89 亿元，小微企业贷款余额 4,564.12 亿元。

在这极不平凡的一年，本行扎实推进金融精准扶贫，做好北京地区定点帮扶、东西部协作扶贫和“扶贫+扶智”精准帮扶，加强产业扶贫、公益扶贫、消费扶贫、就业扶贫、教育扶贫，设立防返贫产业振兴基金，为打赢脱贫攻坚战做出贡献。2020 年，提供精准扶贫资金 84,022.22 万元（含金融精准扶贫信贷资金、公益捐款和消费扶贫），累计为建档立卡贫困人口提供融资服务 21,582 人。

在这极不平凡的一年，本行把握国家生态文明建设中的金融机遇，不断完善绿色信贷、绿色投资长效机制，加大与国际组织合作力度，积极开展营销平台搭建、特色产品优化，加强重点绿色项目支持力度，助力打赢污染防治攻坚战。截至 2020 年末，绿色贷款余额 1,800.43 亿元，气候融资业务余额 1,571 亿元。努力践行 ESG 投资理念，上线“中证 ESG120 策略指数”“中证华夏银行 ESG 指数”和“中债-华夏理财 ESG 优选债券策略指数”，引起市场和投资者广泛关注。

在这极不平凡的一年，本行坚持以人为本，为员工提供良好的权益保障、丰富的学习机会、广阔的发展空间，推动员工成长和企业发展的有机统一。2020 年，全行开展培训 4,365 期，员工受训 370,748 人次。积极投身社会公益慈善事业，传递公益爱心，促进社会和谐。2020 年，共组织志愿服务 2,091 次，参与志愿活动员工 30,235 人次，志愿活动时长 22,851.2 小时。

鞍马未歇，战鼓又催征。站在新的历史起点上，华夏银行将永葆初心、牢记使命、乘风破浪、扬帆远航，以更加自信的姿态、更加矫健的步伐一棒接着一棒跑下去，在中华民族伟大复兴中不断走向新的辉煌，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”做出应有的努力与贡献！

张建华

华夏银行党委副书记、行长

# 关于我们



华夏银行成立于1992年10月，总部设在北京。1995年3月，实行股份制改造。2003年9月12日，正式在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600015），注册资本153.87亿元。

成立至今，华夏银行走过了奋勇拼搏、成果丰硕的发展历程。截至2020年末，总资产规模达33,998.16亿元，在全国122个地级以上城市设立了44家一级分行、79家二级分行，营业网点总数达1,022家，员工人数近4万人，形成了“立足经济发达城市，辐射全国”的机构体系；建立境内外代理行1,206家，遍及五大洲101个国家和地区的321个城市，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络。

在2020年7月公布的英国《银行家》全球1000家银行排名中，华夏银行按一级资本排名全球第51位、按资产规模排名全球第65位，分别较上一年度提升5位和2位。

## 公司治理

本行建立了以“三会一层”为主体的公司治理结构，即股东大会是权力机构，董事会为决策机构，监事会为监督机构，高级管理层为执行机构。

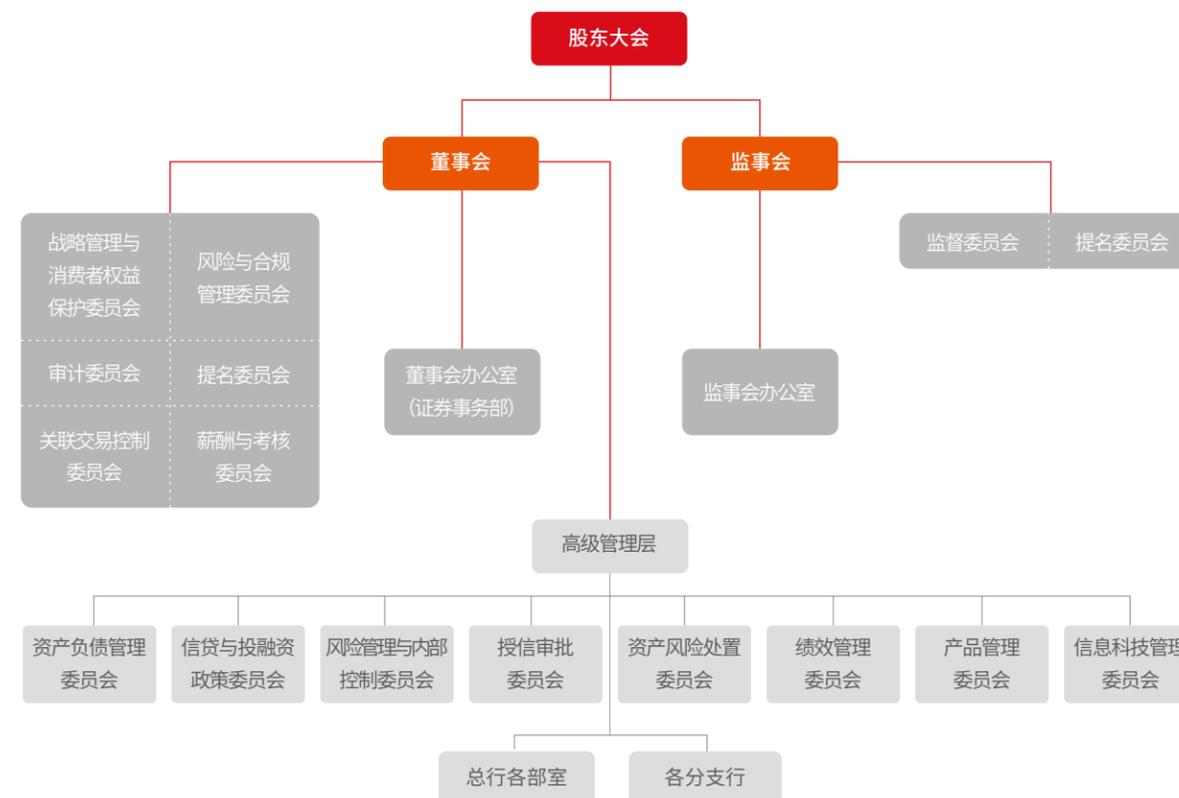
深化落实党组织在公司治理结构中的法定地位，推动行党委与“三会一层”协调运转，将党的领导融入公司治理各环节，推进党的领导与公司治理有机统一。

截至2020年末

2020年

<b>18名</b> 董事会共有董事	<b>7名</b> 独立董事	<b>5名</b> 执行董事
<b>11名</b> 监事会共有监事	<b>5名</b> 外部监事	<b>4名</b> 职工监事

<b>2次</b> 召开股东大会	<b>17项</b> 通过决议
<b>10次</b> 召开董事会会议	<b>55项</b> 通过决议
<b>8次</b> 召开监事会会议	<b>20项</b> 通过决议



## 党建引领

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会及中央经济工作会议精神，始终抓住“坚持党的领导、加强党的建设”根本，持续推动全面从严治党向纵深发展，将党的领导融入全行高质量发展全过程。

发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，严格履行从严管党治党责任

巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育和巡视整改成果

推进全面从严治党向纵深发展，强化日常廉洁教育，强化纪律和规矩教育，强化“以案为鉴、以案促改”警示教育，强化检查考核，严格落实全面从严治党（党建）主体责任

落实意识形态工作责任制，建立健全“1+1+N”意识形态和宣传工作制度体系框架并抓好落地执行

践行新时代好干部标准，坚持党管干部、党管人才

坚持把纪律和规矩挺在前面，全力支持驻行纪检监察组履行职责

不断加强基层党组织建设和企业文化建设，营造阳光、奋进、团结、协作的发展氛围

## 投资者关系

加强投资者关系管理，严格落实《华夏银行股份有限公司投资者关系工作办法》，在董事会办公室下设投资者关系管理员岗位，负责投资者关系管理工作。

采取多种渠道和方式，加强与投资者和分析师的互动交流。2020年，组织召开股东大会、投资者和分析师电话会、现金分红网络说明会、投资者集体接待日、专题调研等会议和活动，认真回答上证e互动平台和投资者热线问题，增进资本市场对本行的了解。

## 信息披露

高度重视透明运营，严格遵守信息披露监管规定，规范信息披露标准和报送流程，通过《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》、上海证券交易所网站、华夏银行官方网站等主要披露渠道，积极履行信息披露义务，持续提升信息透明度。在上海证券交易所对沪市上市公司2019-2020年度信息披露工作考评中，取得A类（优秀）评价结果。

2020年

1,200份

全行各级党组织领导班子和成员落实全面从严治党（党建）主体责任重点任务清单

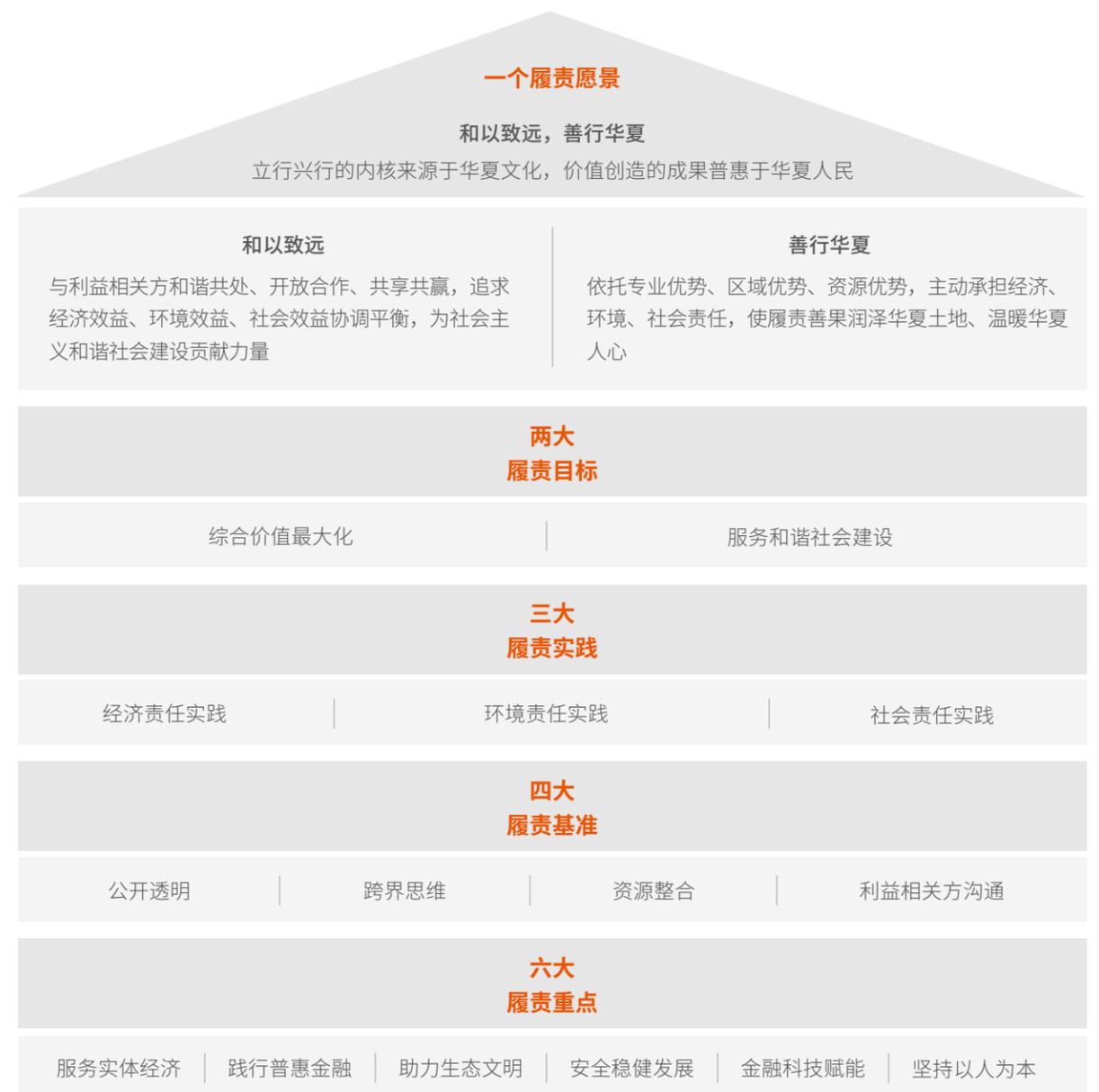
加强行党委工作制度建设，建立和完善行党委工作规则、党务公开实施细则、行党委常委重点联系行工作办法、行党委前置研究讨论重大事项清单及程序等制度规定，并抓好执行落实

# 责任管理

本行将社会责任管理和自身经营发展有机融合，持续完善社会责任管理，深化社会责任实践，不断为利益相关方创造更大价值。严格落实《华夏银行社会责任管理办法》等制度，推进社会责任规范化管理。加强社会责任管理的品牌传播，不断提升内部员工和外部相关方对华夏银行价值创造的感知。

2020年，积极落实联合国《负责任银行原则》(Principles for Responsible Banking, 简称“PRB”), 努力践行ESG责任投资理念，在实现自身可持续发展的同时，助力经济与社会可持续发展。通过组织社会责任管理培训，提升员工履责意识与能力。

## 责任理念



### 实质性议题分析

结合可持续发展动态、先进同业履责实践、利益相关方关切，识别出 16 个实质性议题，从“对华夏银行可持续发展重要性”和“对利益相关方重要性”两个维度开展重要性排序，明确对本行和利益相关方均具有重要性的实质性议题。

实质性议题矩阵



### 贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

2015 年 9 月，联合国可持续发展峰会通过《2030 年可持续发展议程》。议程涵盖 17 项可持续发展目标 (Sustainable Development Goals, SDGs)，为世界各国和企业促进可持续发展指明了方向。本行围绕建设成为“大而强”“稳而优”的现代金融集团愿景，从实质性和重要性两个维度进行评估，区分核心目标和相关目标，着重在核心目标领域倾注资源、发挥优势，推动可持续发展目标实现。



### 利益相关方沟通

利益相关方	核心期望	主要回应
政府	服务实体经济 支持国家战略 发展普惠金融 助力脱贫攻坚 依法足额纳税	服务区域协调发展 支持小微企业成长 助力国家对外开放 推进金融精准扶贫 主动足额缴纳税款
监管机构	依法合规经营 严格风险管理	落实监管政策 接受监督考核 加强风险防范
股东和投资者	健全公司治理 持续稳定回报 保障股东权益 实现透明运营	完善公司治理 实现稳健经营 创造股东价值 加强信息披露
环境	关注气候变化 助力绿色发展	发展绿色金融 推行绿色办公 投身绿色公益
客户	维护客户权益 提升客户体验 加快产品创新	加强消费者权益保护 提供优质高效服务 强化金融产品创新 推进数字化转型
合作伙伴	公平透明 诚信履约 合作共赢	加强交流合作 完善采购管理
员工	权益保障 薪酬福利 工作环境 职业发展	保障员工基本权益 畅通职业发展通道 提供岗位技能培训 开展丰富文体活动
社区	普及金融知识 支持社区建设 助力社会公益	开展金融知识宣传 参与公益慈善活动

# 责任荣誉

<b>2020 年联合宣教活动十佳优秀银行奖</b> <b>2020 年防范非法集资宣传活动优秀组织奖</b> 中国银行保险监督管理委员会	<b>“普及金融知识 守住钱袋子” 联合评选活动优秀奖</b> 中国人民银行金融消费者权益保护局 金融时报	<b>最佳普惠金融成效奖</b> <b>2019 年度绿色银行总体评价先进单位</b> 中国银行业协会	<b>优秀金融债发行人</b> <b>结算 100 强 - 优秀自营商</b> 中央国债登记结算有限责任公司
<b>最佳智能银行奖</b> <b>最佳手机银行用户体验奖</b> 中国金融认证中心 (CFCA)	<b>最具社会责任感上市公司</b> 中国证券金紫荆奖组委会	<b>2020 全球绿色金融创新奖</b> 国际金融论坛 (IFF)	<b>年度最佳金融科技创新奖</b> <b>年度最具特色信用卡产品奖</b> 金融数字化发展联盟
<b>全景投资者关系金奖 (2020)</b> <b>机构友好沟通奖</b> 全景网	<b>数字经济领航奖</b> 证券日报	<b>2020 年度银行理财品牌天玑奖</b> <b>2020 年度手机银行天玑奖</b> <b>2020 年度绿色金融银行天玑奖</b> 证券时报	<b>战疫之星</b> <b>金融扶贫先锋机构</b> 中国网
<b>年度最佳贸易金融银行奖</b> 金融时报	<b>金融“惠民”十大品牌</b> 北京日报	<b>2020 年度卓越董事会奖</b> 南方财经全媒体集团	<b>年度最佳绿色金融银行</b> 新浪财经
<b>2020 年度卓越董事会</b> <b>2020 年度品牌建设银行</b> <b>2020 年度新锐投行银行</b> 21 世纪经济报道	<b>2020 卓越竞争力普惠金融践行银行</b> 中国经营报	<b>ESG 责任投资行业典范奖</b> <b>值得托付资产管理银行</b> 经济观察报	<b>最具责任上市公司</b> <b>年度普惠金融卓越贡献奖</b> 每日经济新闻

# 责任绩效

## 经济绩效

总资产	营业收入	利润总额	净利润
单位: 亿元	单位: 亿元	单位: 亿元	单位: 亿元
2018: 26,805.80	2018: 722.27	2018: 267.83	2018: 209.86
2019: 30,207.89	2019: 847.34	2019: 275.63	2019: 221.15
2020: 33,998.16	2020: 953.09	2020: 271.53	2020: 215.68

存款总额	贷款总额	小微企业贷款余额
单位: 亿元	单位: 亿元	单位: 亿元
2018: 14,924.92	2018: 16,135.16	2018: 3,573.26
2019: 16,564.89	2019: 18,726.02	2019: 3,963.87
2020: 18,183.3	2020: 21,089.93	2020: 4,564.12

小微企业贷款增量	支持战略性新兴产业贷款余额	支持文化产业贷款余额
单位: 亿元	单位: 亿元	单位: 亿元
2018: 430.56	2018: 300.04	2018: 267.53
2019: 390.62	2019: 812.29	2019: 464.99
2020: 600.24	2020: 796.89	2020: 529.30

支持文化产业贷款余额占全部贷款余额的比例	资产利润率 (ROA)	加权平均净资产收益率 (ROE)
单位: %	单位: %	单位: %
2018: 1.74	2018: 0.81	2018: 12.67
2019: 2.62	2019: 0.78	2019: 10.61
2020: 2.66	2020: 0.67	2020: 8.64

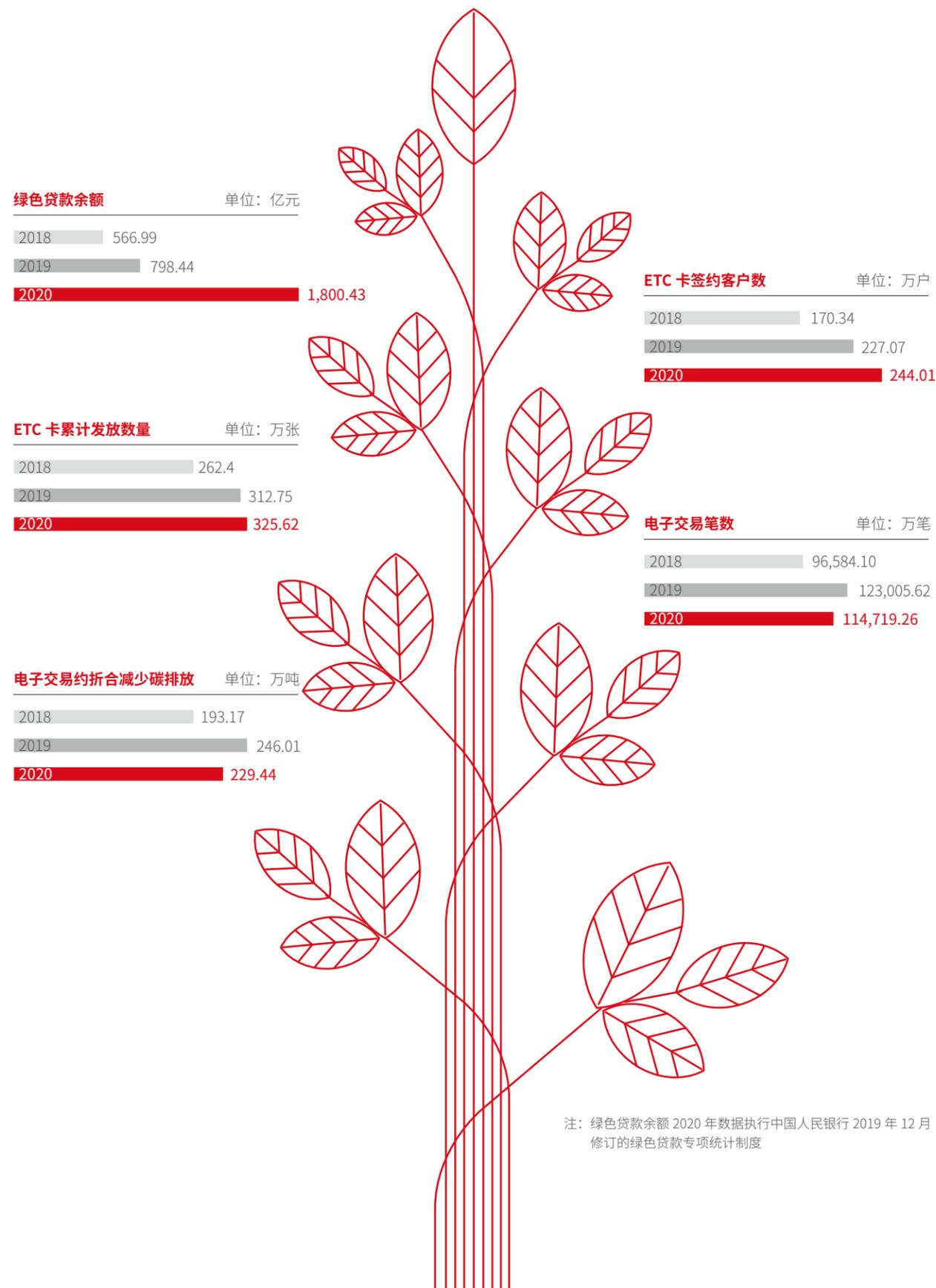
  

拨备覆盖率	资本充足率	股东权益
单位: %	单位: %	单位: 亿元
2018: 158.59	2018: 13.19	2018: 2,187.15
2019: 141.92	2019: 13.89	2019: 2,693.37
2020: 147.22	2020: 13.08	2020: 2,826.55

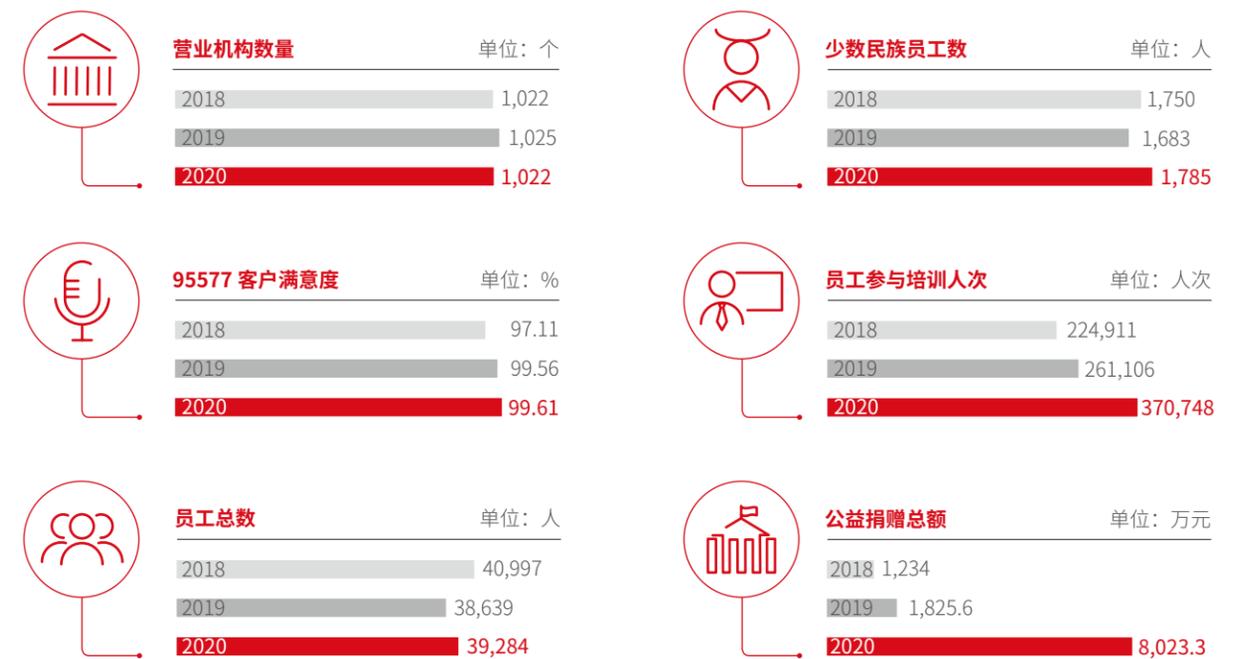
  

境内外代理行分布国家和地区数	境内外代理行分布城市数量	办理跨境人民币业务
单位: 个	单位: 个	单位: 亿元
2018: 103	2018: 344	2018: 371
2019: 116	2019: 380	2019: 442.4
2020: 101	2020: 321	2020: 463

## 环境绩效



## 社会绩效



指标	单位	2018	2019	2020
农村营业网点数量	个	102	106	107
服务老少边穷地区的网点数量	个	79	81	81
社区支行数量	家	192	177	168
公司网银动账交易笔数	万笔	3,649.77	4,692.58	3,018.07
个人网银动账交易笔数	万笔	4,538.94	3,682.81	2,344.73
95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题	起	1,876	2,012	13,126
95577 客户服务中心投诉解决率	%	100.00	100.00	100.00
95577 客户回访数量	人次	69,411	42,604	130,559
女性员工比例	%	50.55	51.46	51.14
开展员工培训期数	期	3,889	3,986	4,365
反洗钱培训次数	次	3,145	3,046	1,210
反洗钱培训覆盖人次	人次	37,046	49,855	98,710
开展法律培训次数	期	186	213	190
参与法律培训人次	人次	16,317	19,595	28,005



共克时艰 助力打赢疫情防控阻击战

2020 年新年伊始，新冠肺炎疫情突然来袭。本行认真贯彻落实党中央、国务院关于疫情防控工作的决策部署，特事特办、急事急办，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，切实发挥金融服务支持保障作用，全力助力疫情防控和复工复产，携手各利益相关方共渡疫情难关。

总行组织东单办公大楼疫情应急演练

## 金融服务 展现使命担当

### 快速响应 开辟绿色通道

逐户排查，第一时间满足医疗机构、医药产品生产采购等领域的融资需求。开辟绿色通道，由专人 24 小时值守，针对进口重要医疗物资、防控物资采购等业务需求开通跨境汇款绿色通道。实施减免政策，对个人转账交易以及企业网银“爱心捐款”发起的抗击疫情捐款，一律免收手续费。对于防疫医疗物资供销企业和民生保障企业，实行优惠利率。提高服务效率，优先受理防疫需要、受疫情影响和武汉地区授信业务。

**案例**

**推出抗“疫”主题理财产品**

本行推出抗击疫情专项理财产品——龙盈固收 G 款 37 号战“疫”精选一年封闭式理财产品，募集资金近 30 亿元，通过减免管理费、销售手续费和托管费等让利方式，吸引投资者购买疫情防控债。

### 千方百计 推动复工复产

针对因疫情遭遇困难的小微企业，主动采取续授信、展期、借新还旧、调整还款计划、减免利息等措施进行纾困，为企业复工复产提供稳定的信贷资金支持。针对参加疫情防控的工作人员等，推出专属产品“华夏爱贷”。对受疫情影响的人群灵活调整个人信贷还款时间，截至 2020 年末，办理贷款延期 556 户，金额 5.89 亿元。



广州分行员工疫情期间主动对接帮助企业复工复产

2020 年

出台支持疫情防控及金融服务保障举措

**8**条

累计向 288 户疫情防控相关企业投放信贷资金

**207.05**亿元

通过延期还本付息、下调利率等方式

纾困支持企业

**11,077**户

(含小微企业主和个体工商户。累计涉及业务本金 2,041.55 亿元)

### 不断创新 升级线上服务

通过微信公众号、网站等线上渠道及时公告，切实保障全国各营业网点的金融服务高效、便捷、安全。通过手机银行、网上银行、电话银行等线上渠道，以及“龙商贷”“龙惠贷”等线上平台，提供无接触线上金融服务。客户服务中心制定应急预案，7×24 小时坚守岗位，确保 95577 业务连续性，保障金融服务顺畅。



北京分行帮助某集团采购境外防疫物资

## 公益捐赠 传递华夏温度



武汉分行紧急捐赠驰援武汉“火神山”医院建设

2020 年

向湖北省慈善总会捐款  
**3,000** 万元

向建设“火神山”和“雷神山”医院的中建三局现场施工人员

紧急捐赠棉被  
**400** 套

一次性碗筷等生活用品  
**24** 万件

“抗击疫情 金融青年在行动”公益活动，累计捐款  
**237** 万余元

为北京市西城区防控疫情捐赠口罩  
**100,000** 只

在京单位参与无偿献血的员工  
**51** 名

总献血量达  
**10,200** 毫升

### 案例

北京分行	武汉分行	深圳分行	常州分行	银川分行
采用信贷系统线上审批+核心系统手工记账的模式，从授信业务发起到贷款发放仅用5个小时，为北京市第一批境外采购口罩等防疫用品提供紧急贷款1亿元。	为湖北省慈善总会、湖北省红十字基金会等机构的赈灾资金及时到位提供有力保障。及时跟进中建三局、协和医院等单位，提供有针对性的金融服务。	联合“微医”平台，聚合全国1,900家重点医院、6,700位学科带头人、20万副主任以上的医师，提供预约挂号、在线诊疗、电子处方、在线配药全方位服务。	上线“人员进出登记系统小程序”，提供免费登记服务，为复工企业、社区人员的进出管理提供便利，减少交叉感染风险。	驻村扶贫工作队主动承担村口进出人员的体温检测和车辆消毒工作，积极监督村民聚会等聚集行为，每天走访全体村民登记体温，并宣讲疫情防控动态与知识。



武汉分行捐赠抗疫物资

# 下沉社区 不忘初心勇担当

充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员干部先锋模范作用，从各在京单位抽调优秀党员和青年骨干脱产下沉社区参加疫情防控工作，与街道、社区和广大居民一道，构筑疫情防控人民防线，充实基层疫情防控力量。组建下沉社区临时党支部，为下沉社区同志提供口罩、一次性手套、测温枪、洗手液等防护设备和消毒杀菌物资。



党委书记、董事长李民吉慰问下沉社区干部

2020 年

先后选派 3 批次优秀党员和青年骨干

**47** 名

脱产下沉社区

**156** 天

参与 **4** 个社区一线疫情防控工作



下沉社区干部为日常工作做好记录



党委副书记、行长张健华与下沉社区干部们在一起



下沉社区干部认真开展疫情防控



# 守土尽责 筑牢安全防线

疫情爆发后，迅速成立防控新型冠状病毒肺炎应急领导小组，统一部署相关工作，掌握员工动态，加强员工管制，结合疫情防控形势，制定管理制度，层层落实责任，确保员工的生命安全和身体健康。

## 员工管理

以“外防输入、内防扩散”为原则，做好返程人员隔离管理，狠抓重要人群、重点环节管理，加强对疑似病例、密切接触人员的排查和员工健康监测等工作。总行办公室每日监测员工发烧等异常状况并及时上报和处置。



总行办公大楼严格进出人员管理

## 办公场所管理

印发《疫情防控期间总行机关行政运行指引》，推出 34 条举措，引导全行科学有效防控，保障行政运行顺畅。完善办公场所防控体系，层层压实主体责任。总行大楼封闭管理，严格控制人员进出，加强办公区域消毒，严格物业管理，实行统一送餐，员工在工位分散用餐，并加强巡视检查力度。



疫情期间总行电梯在上班期间保障每小时消毒 1 次

## 网点管理

严格按照监管要求，统一部署全行营业网点营业时间和工作安排，并及时公告。落实客户分流措施，引导客户使用自助设备，加强对自助设备的清洁消毒。引导进入营业网点的客户做好健康信息登记和体温检测，为客户准备口罩、消毒液等防疫用品。



北京分行加强网点疫情防范

## 宣传引导

及时公告，确保公众准确了解本行各项业务信息。主动联系，通过新闻媒体实时传播本行抗击疫情最新信息。积极响应，密切与上级部门的信息沟通，上报本行疫情防控工作成效。有效沟通，引导员工科学防范疫情。



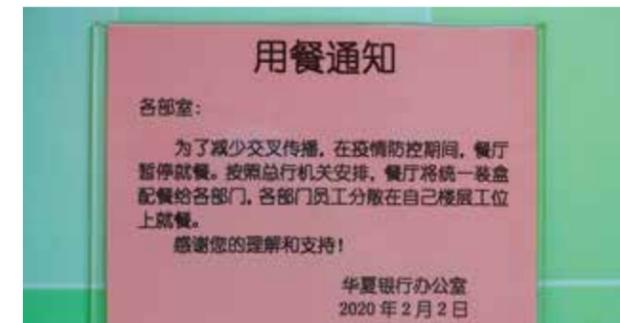
疫情期间，北京日报等 8 家媒体采访现场



总行大楼进行疫情应急演练



总行部署全行防疫工作



总行安排员工分散就餐



办公场所保障员工间距



总行严格管理员工餐食



多措并举 助力打赢脱贫攻坚战

坚决落实党中央、国务院，监管部门和各级党委政府关于脱贫攻坚工作的决策部署，充分发挥金融机构在扶贫中的资源优势 and 特色，出台配套信贷政策，创新综合化金融产品与服务，为打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会贡献金融力量。

2020 年

提供精准扶贫资金（含金融精准扶贫信贷资金、公益捐款和消费扶贫）

84,022.22 万元

累计为建档立卡贫困人口提供融资服务

21,582 人

发放支持产业扶贫项目贷款

48,828.32 万元

对应产业扶贫项目

28 个

发放建档立卡贫困人口贷款

29,879.74 万元

## 完善扶贫机制

### 强化体制机制建设

成立以党委书记、董事长李民吉为组长的脱贫攻坚工作领导小组，加强党委对脱贫攻坚工作的顶层设计和组织推动，制定扶贫攻坚工作实施方案，明确脱贫攻坚工作目标，建立统筹推进、联动协作、主动配合、支持保障等“四项机制”。

### 聚焦重点地区

围绕东西部协作和支援地区，加强全行统筹推动，聚焦新疆、内蒙古、青海、河北等地的重点贫困县区，下发《关于推动落实 2020 年脱贫攻坚重点项目的通知》，确定 11 个重点扶贫项目，集中资源为实现全面脱贫贡献力量。

### 与乡村振兴有机衔接

按照“三精准”“三落实”“三保障”“四不摘”的工作要求，不断完善和创新金融扶贫模式，激活贫困地区内生发展动力，提升贫困人口自主脱贫能力，引导广大群众用自己的辛勤劳动巩固脱贫成果，积极推进脱贫攻坚与乡村振兴工作的衔接。

### 加大信贷投放支持

发挥信贷政策的引导作用，加大对贫困地区特色农业、农副产品加工等特色优势产业的信贷支持力度，综合利用多种金融产品与服务支持扶贫信贷资金需求。

### 探索防返贫机制

为切实防范脱贫户和边缘户返贫致贫风险，进一步巩固脱贫攻坚成效，2020 年 9 月，由本行捐赠出资 1,000 万元、阜平县政府出资 500 万元创设国内第一个防返贫产业基金——“华夏银行阜平防返贫产业振兴基金”。



呼和浩特分行蛋鸡全产业链扶贫项目

# 创新扶贫特色

## 产业扶贫

打造脱贫“金钥匙”，打开致富“幸福门”

因地制宜创新信贷扶贫产品，如东部沿海的“渔民贷”、中部地区的“农耕贷”、西部地区的“光伏贷”、云南地区的“花拍贷”等，给予农村、农村企业和农户经营低息贷款，以信贷资金助产业、以产业扶贫助就业、以就业创业助增收，带动当地扶贫产业发展。2020年，设立专项信贷资金计划，用于北京市东西部协作扶贫对口地区的信贷支持，给予在当地具有扶贫带动效应的企业定向融资，带动农户增收。

## 教育扶贫

坚信阻断贫困靠知识，为孩子“拉齐”人生的起跑线

坚持教育扶贫资金投入，近三年累计投入资金超过1,100万元。在新疆和田地区先后投入850万元，设立“华夏银行幼儿园”、改扩建“阿热勒小学”“古江巴格中学”，拉长了教育扶贫的链条，为当地基础教育的全面健康发展探索出一条崭新的帮扶之路。2020年6月，又向青海玉树职业技术学校投入250万元，用于学校实训基地建设、安全饮用水工程建设、资助优秀骨干教师外出读研或进修等，惠及7,000余名在校师生。



乌鲁木齐分行设立“华夏银行幼儿园”



党委书记、董事长李民吉带队前往北京市密云区新王庄村实地调研



昆明分行驻村扶贫干部向村民了解生产生活情况

## 就业扶贫

帮助端稳就业“饭碗”，鼓励用劳动与双手托起幸福

充分发挥金融支持产业发展带动就业的作用，向北京市东西部协作扶贫对口地区发放企业贷款和个人贷款支持产业发展。2020年，通过加强与中央挂牌督办地区政府部门合作设立公益性岗位，优先招聘录用符合条件的贫困毕业生，对个人和个体工商户发放贷款等方式，加大就业扶贫力度。2020年6月，向墨玉县和洛浦县投入1,000万元设立公益性岗位，带动两县建档立卡贫困户约2,000人就业。

## 消费扶贫

“以购代捐、以买代帮”，让扶贫变得“人人皆可为”

积极支持国务院扶贫办重点推广项目——“消费扶贫智能柜”，2020年给予项目承办单位500万元信用贷款。同时，加大定向采购贫困地区农副产品力度，2020年，累计采购贫困地区农副产品共1,155.72万元。

## 公益扶贫

汇聚人间点滴“小爱”，用心传递“大爱”正能量

以北京市东西部协作和支援地区为重点目标，特别是对新疆和田地区墨玉、洛浦两县加大扶贫捐赠力度。2020年，累计向贫困地区公益捐赠4,158.44万元，较2019年增加2,869.08万元，其中，捐赠墨玉县和洛浦县1,580万元。党委发动员工积极加入中国社会扶贫网微信公众号，个人捐款167万元。



# 丰富扶贫实践



成都分行驻村干部为汪布顶乡幼儿园送去学习用品

## 案例

### 北京分行

自与新王庄村开展结对帮扶以来,通过开展结对联合党建、助力产业升级、公益捐款捐物、购买自产农产品、招聘贫困大学生等民生项目,有效促进农户增收致富。援建的原味西红柿大棚和林下木耳种植每年可为村集体增收至少6万元,新修建的登山步道和1958艺术区吸引了大批游人前来观光住宿,帮助设计的“新王庄”农产品品牌LOGO增加了农产品的附加值。

### 石家庄分行

连续多年驻村帮扶保定市阜平县夏庄乡二道庄村,驻村工作队第一书记宋熙源已经和村民们成为融洽的一家人。在驻村工作队的帮助下,全村成立食用菌、林果、光伏等产业,设定劳动服务岗,有劳动能力的户通过劳动服务岗获得收益,无劳动力的户通过直补获得收益,协助村委会解决建档立卡贫困劳动力就业141人。

### 乌鲁木齐分行

自2017年以来,先后向新疆和田地区投入捐赠资金和运营费用3,750余万元,累计派出15名同志投身和田市三个深度贫困村的“访惠聚”驻村工作,实施“华夏银行惠民超市”“华夏银行扶贫煤场”“华夏银行扶贫夜市”等惠民项目,帮助3个帮扶村1,142名建档立卡贫困人口全部脱贫。

### 昆明分行

为帮助黄花村突破集体经济为零的瓶颈,通过10万元资金投入及村委班子向县委组织部争取的5万元扶持资金以集体经济形式,与该村生态养殖场签订入股协议,以“支部+合作社+养殖基地+农户”的合作方式运营,实现帮扶养殖户、调整农业产业结构和壮大集体经济的三赢。项目投入运营的第一年,村集体经济就实现了超过2万元的盈利。

## 荣誉奖项

在北京市国资委系统扶贫攻坚成效年度考核中结果为“好”

石家庄分行:

- 被河北慈善联合基金会评为“最具热情公益伙伴”荣誉称号

乌鲁木齐分行:

- “访惠聚”驻村工作连续3年自治区考核为“优秀”

- 驻村扶贫工作队被河北省委组织部和河北省扶贫开发办公室评为2019年度全省扶贫脱贫“先进驻村工作队”

- 深度贫困村定点扶贫工作连续2年在新疆自治区考核中为“第一等级”

昆明分行被云南省大理白族自治州党委政府评为“2020年脱贫攻坚扶贫先进单位”

- 在自治区组织的2019年度驻村考核4大项指标中,全部获得最优评价等级(优秀组织单位、先进工作队、先进工作队长、先进工作队员)

呼和浩特分行获得赤峰市阿鲁科尔沁旗人民政府颁发的“脱贫攻坚先进帮扶单位”

- 被和田市授予“促进产业发展先进企业”“扶贫先进基层单位”等荣誉称号

在中国网主办的2020年第三届优秀金融扶贫先锋榜评选活动中获得“精准扶贫先锋机构奖”



获得光明网组织的脱贫攻坚图片征集活动“优秀组织单位”荣誉称号

石家庄分行宋熙源同志荣获“北京市扶贫协作先进个人”

石家庄分行高文丰同志被河北省委组织部和河北省扶贫开发办公室评为2019年度全省扶贫脱贫“优秀驻村工作队员”

乌鲁木齐分行马树新同志荣获北京市扶贫支援办颁发的2019年度“北京市扶贫协作奖”

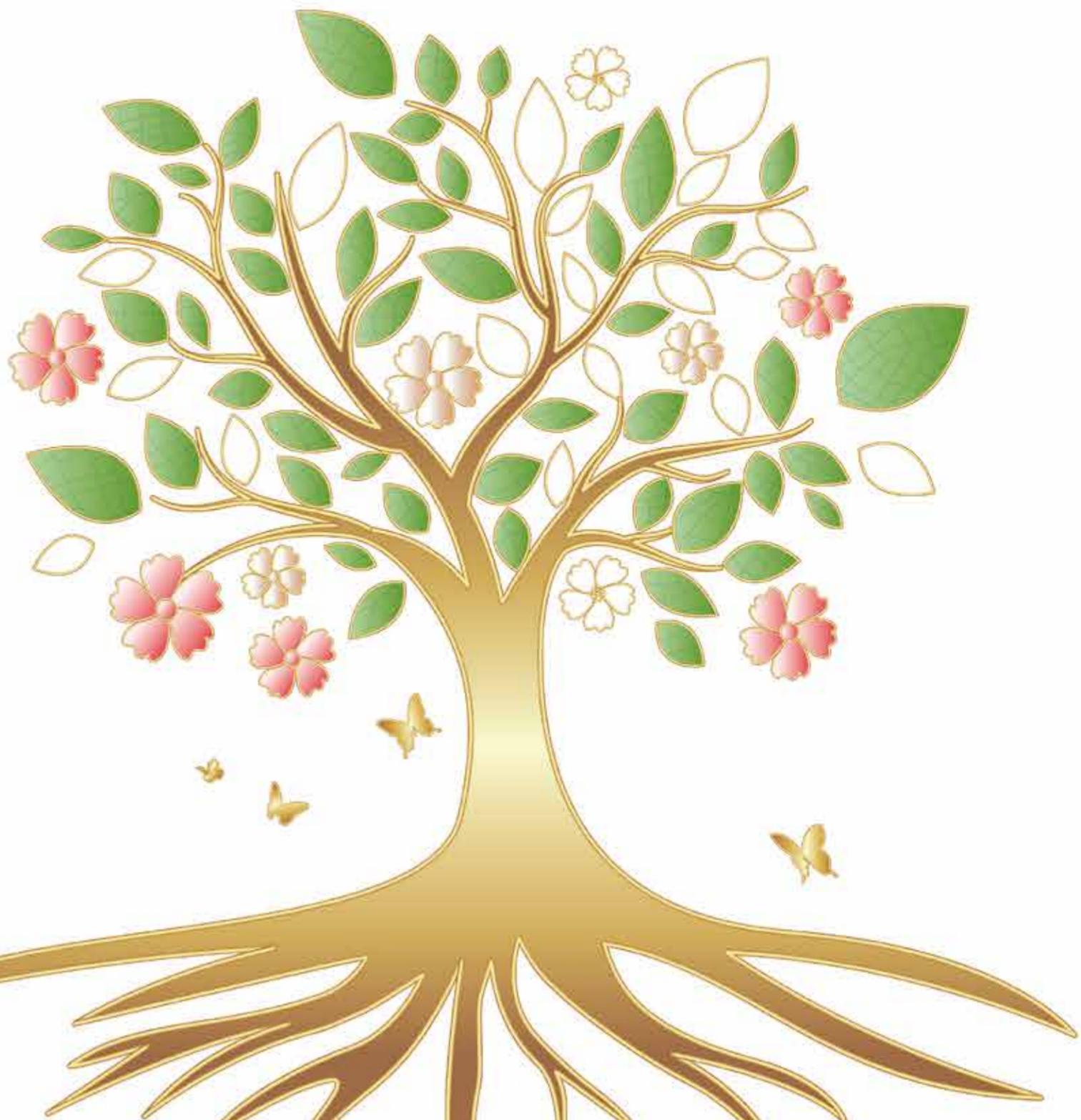
昆明分行李迎春同志被评为“2020年脱贫攻坚优秀驻村扶贫工作队员”“最美扶贫干部”



# 坚守本源 匠心华夏

JIANYUAN

立足服务实体经济，顺应国家政策导向，对接国家重大战略，助力产业结构转型升级，为更好地满足实体经济高质量发展以及人民群众多样化的金融需求贡献力量。



截至2020年末

**5,376** 亿元

京津冀地区贷款余额已突破

**5,801** 亿元

长三角地区贷款余额已突破

**1,942** 亿元

粤港澳地区贷款余额已突破

**796.89** 亿元

支持战略性新兴产业贷款余额

**637** 家

“一带一路”沿线代理行

## 可持续发展实践

加大首都建设融资服务力度，推动京津冀、长三角、粤港澳等区域经济协调发展

加大资源配置与支持力度，推进经济结构转型升级，助力国家对外开放

## 促进京津冀协同发展

深入实施“京津冀金融服务主办行”战略，积极服务首都“四个中心”建设，帮助疏解转移非首都功能，加强对北京城市副中心和雄安新区建设金融支持，推动京津冀区域高质量协同发展。

### 服务“一核”发展建设

坚持“北京的银行”定位，以北京城市发展蓝图为指导，加强对首都建设的综合金融服务力度，助力首都提升科技创新能力和文化辐射引领能力，推动首都经济结构调整和转型发展。

#### 促进经济建设

持续加大对北京市属国企的金融服务，为首钢集团、建工集团、金隅集团等重点企业提供信贷支持。在集体经营性建设用地、城市更新、项目运营期融资业务等方面，一事一策，创新产品，为首都建设提供金融服务支持。

扎实做好小微企业金融服务，入驻北京市首贷、续贷服务中心，设立18个“小微企业金融服务中心”，为首都小微企业信贷业务办理提供绿色通道。2017年以来，累计为首都1.65万户小微企业提供信贷支持812亿元。

2020 年

与北京地区 **1** 家政府机构、**5** 家市属国企、**1** 家民营企业签署战略合作协议  
承销北京地区企业债券 **58** 只，金额 **614** 亿元，同比增长 **52%**



本行与北京金控集团签署战略合作协议

2020 年

**2,607** 亿元

为北京地区提供各类融资服务

截至 2020 年末

**310** 亿元

为首都小微企业提供融资服务

#### 助推文化繁荣

围绕北京建设“全国文化中心”的战略定位，积极对接文创企业金融服务需求，促进首都文化大繁荣、大发展。

#### 推动文创金融服务发展

##### 持续推动“老字号行动计划”

推出7款老字号特色金融产品，为老字号企业提供融资、融商、融智的综合金融服务，助力老字号企业传承发展。与北京吴裕泰茶业股份有限公司签署战略合作协议

##### 深入推进文化金融融合发展

推出华夏文化园区贷系列产品，加大对北京地区文化园区支持力度。成为北京市文化产业“投贷奖”风险补偿金首批意向出资的金融机构。疫情期间，出台十条措施纾困文化类小微企业，降低文化企业经营成本

##### 大力助推知识产权融资创新发展

投资“第一创业-首创证券-文化租赁1期资产支持专项计划”，积极助力北京市全国文化中心建设

#### 创新科技金融

立足全国科技创新中心建设，主动融入中关村创新生态体系，持续扩大服务企业覆盖面，促进科技成果转化，助力北京成为全球科技创新引领者。

#### 支持科技企业发展

搭建平台	加强合作	创新服务
与中关村管委会、北京市金融局、深圳证券交易所、中关村上市公司协会进行对接，深化与海淀综合金融服务等平台的合作	加强与中关村担保、北投担保、中投担保等融资性担保机构业务合作，共同建立风险共担机制，采取有效的风控措施，为高新技术企业融资提供有力支持	与某知识产权运营管理机构合作推出“知识产权贷（智融宝）”和“小额智融宝业务”，加大知识产权质押贷款推广力度，探索开展中关村企业集合知识产权资产证券化业务

2020 年

**295** 家

为首都文创企业提供融资支持

**229** 亿元

投放金额



2020 年

**490** 家

为首都科技型企业提供融资服务

**487** 亿元

投放金额

### 助力“两翼”展翅齐飞

紧抓疏解非首都功能“牛鼻子”，大力支持北京城市副中心和雄安新区“两翼”建设，高起点高标准高质量服务好京津冀协同发展。

#### 支持北京城市副中心建设

响应国家和北京市战略部署，着眼城市副中心未来发展，以更高层次开展对政府和企业的金融服务，与城市副中心实现共赢发展。2020 年，北京城市副中心分行正式开业，重点在基础设施建设、绿色金融、产业转移、科技创新、文化创意、个人金融六大领域做好金融服务。

服务交通一体化建设	加大对综合交通枢纽、轨道交通等重点项目融资服务，加快推动区内交通一体化建设
助力生态文明建设	持续推进京津冀大气污染防治融资项目，利用绿色金融债券募集资金支持北京城市副中心绿色项目贷款
支持保障民生项目	加大对通州老城平房区、棚户区改造等民生保障工程的支持力度，积极助力城市副中心民生发展
推动基础设施建设	积极支持运河商务区、国家网络安全产业园、环球度假区等重点工程与重要基础设施建设

#### 支持雄安新区建设

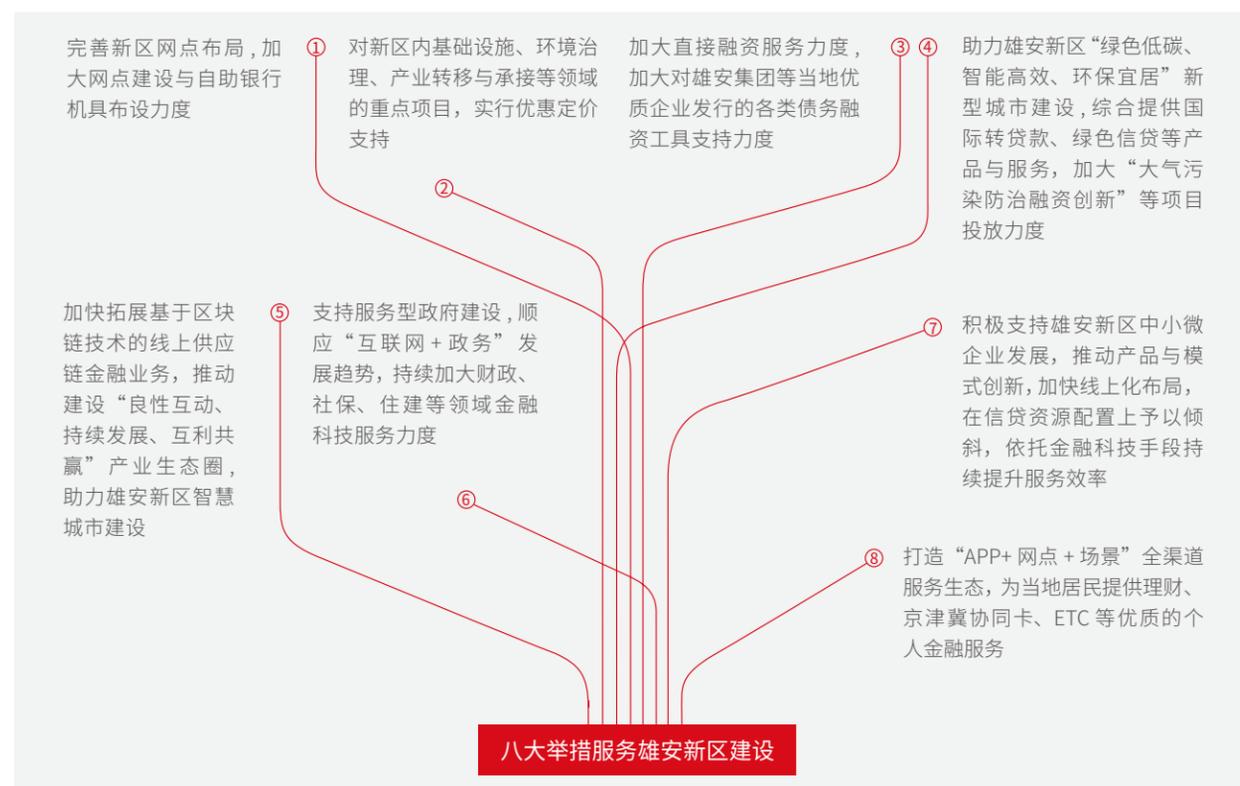
制定《华夏银行支持雄安新区创新发展做好金融服务工作的实施方案》，围绕基础设施、环境治理、产业转移与承接等重点领域，为雄安新区提供多元化、全方位金融服务。2020 年，河北雄安分行正式开业，并与 6 家当地优质企业签订了战略合作协议，为雄安新区建设做好金融服务。



河北雄安分行开业仪式



河北雄安分行营业厅



## 支持“三地”协同一体

设立京津冀分行发展工作组，形成总分行联动、条线协同的京津冀金融服务工作机制，以重点项目储备与落地为抓手，加大资源投入和政策支持力度，助力京津冀协同发展。

### 推进京津冀重点功能区建设

#### 支持北京新机场临空经济区发展

石家庄分行与廊坊临空经济区签订战略合作协议，重点围绕临空服务中心、北京大兴国际机场综合保税区（河北）一期项目等提供金融服务支持，已实现贷款投放 2 亿元

#### 支持天津滨海新区发展

投资天津滨海新区某公司各类信用债 16.2 亿元，并为其发行超短期融资券 5 亿元，独立承销并全额投资天津经济技术开发区某公司发行的全国首单“京津冀协同发展”债权融资计划 10 亿元

#### 支持曹妃甸协同发展示范区建设

主动与园区管委会加强沟通对接，给予曹妃甸国控投资集团有限公司授信支持，加大对园区及园区内企业的金融服务力度

#### 支持张承生态功能区建设

为张北某风能有限公司、河北某新能源有限公司授信 13.8 亿元，支持张家口风电清洁能源项目建设

2020 年

656 亿元

为京津冀三地协同发展重点项目提供各类融资服务

截至 2020 年末

160 个

在京津冀地区的营业网点



“中国可再生能源和电池储能促进项目”亮相北京市国资委系统新产品·新技术·新应用场景推介发布会

### 支持京津冀金融服务一体化

积极为京津冀三地居民打造“大同城”金融服务圈，强化“大同城”金融服务理念，在支付便利、费用优惠、贷款融资等方面，为三地居民提供一体化个人金融服务。持续优化京津冀协同卡一卡通功能，方便客户异地公交出行。

截至 2020 年末

237.73 万张

已累计发行京津冀协同卡

### 支持京津冀生态治理与修复

依托在绿色金融领域的业务特色和品牌优势，进一步加强与世界银行等国际金融机构的合作，利用世行转贷款、外国政府贷款等低成本资金支持京津冀节能减排和清洁能源等绿色发展项目，推动京津冀区域的绿色发展。

28 个

京津冀大气污染防治融资创新项目投放项目数量

2020 年

379.01 亿元

京津冀三地分行绿色贷款余额

144.36 亿元

新增绿色贷款

61%

增幅

# 践行国家区域发展战略

制定“三区、两线、多点”战略，发挥自身专业优势，通过信贷与投融资政策引导，鼓励分行积极融入当地主流经济，助推区域经济协调高质量发展。



党委书记、董事长李民吉主持召开长三角区域分行一体化发展推动会

## 助推长三角区域一体化

深化一体化协同发展机制和专业能力建设，加强区域政策研究，抢抓市场机遇，加大资源配置支持力度，促进信贷投放，全力支持长三角一体化发展。

### 案例

#### 支持长三角区域重点项目建设

上海分行	杭州分行	南京分行
深入推进对某机场集团、某新能源汽车公司等长三角地区一体化发展重点企业的综合金融服务	与杭州市政府签订战略合作协议，在未来三年向杭州优质企业和重点项目提供 1,200 亿元融资服务	累计为大纵湖退圩还湖生态修复工程等一批重点项目提供资金支持超 1,000 亿元

## 助力长江经济带发展

把握长江经济带发展形势，为加快推进基础设施建设、改善民生重点问题、加快产业基础高级化等提供优质金融服务，为长江经济带迈向高质量发展增添动力。

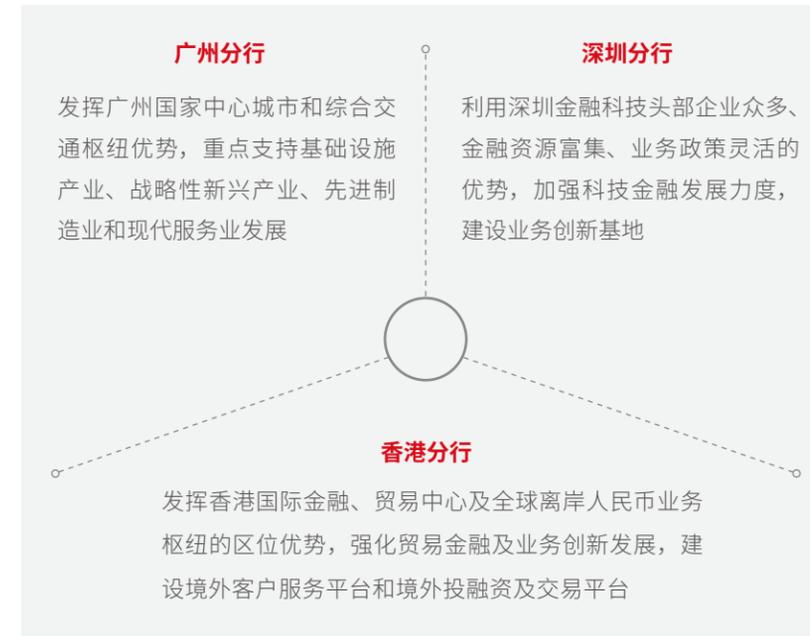
### 案例

#### 支持防汛抗灾，夯实长江经济带基础建设

给予安徽省六安市裕安区救灾主体贷款 1 亿元，用于河道洪灾后清淤、道路雨污水管网的检修复原、灾后重建工程等抗洪救灾应急资金支出的支付，助力当地早日恢复正常生产生活。

## 支持粤港澳大湾区发展

加速完善大湾区分行跨境金融服务体系，大力建设大湾区特色产品体系，为大湾区建设提供全方位金融支持。



截至 2020 年末

# 1,942 亿元

粤港澳地区贷款余额已突破

# 28.2%

较上年增幅

### 案例

#### 跨境联动，为大湾区企业提供高质量金融服务

香港分行为某有限公司投放 5,000 万美元的双边贷款，并与其签署战略合作协议，在公司账户业务、企业融资业务、拓展多元化产品、互联网平台合作等方面进一步加强互联互通，携手打造跨境金融高质量服务。



# 推动产业转型升级

贯彻落实国家产业升级政策，积极助力国企改革，帮助传统产业转型升级，推动战略性新兴产业发展壮大，助力实体经济高质量发展。



常州分行赴某企业调研新材料领域研发

## 助力传统产业转型

以产业政策和产业布局为导向，推动金融业与传统产业互利共赢、融合发展，促进传统产业转型升级。

### 案例

#### 助力煤炭企业转型升级

使用转贷资金支持山西某矿业集团子公司建设长治县光伏发电项目，助力能源转型。项目建成后，每年可发电 2,347.14 万 kWh，节约标准煤 7,763.3 吨。

## 支持战略性新兴产业

加大对重点产业和领域的金融支持力度，助力高端装备制造、新能源汽车等战略性新兴产业快速发展。截至 2020 年末，支持战略性新兴产业贷款余额 796.89 亿元。

### 案例

#### 发行全国首单通用航空领域续发型 ABN

积极推动某通用航空企业 ABN 项目落地，推进应收账款资产证券化，帮助盘活存量资产。

# 服务国家对外开放

面对双循环新发展格局，积极做好“稳外资”“稳外贸”工作，持续为“一带一路”项目、企业“走出去”和自贸区建设提供跨境金融综合化服务，助力国家更高层次的对外开放。

### 稳外资稳外贸

#### 成立专项工作小组

推出《华夏银行线上跨境金融服务指南》，总分支三级联动，开通绿色通道，全力保障紧急进口防疫物资、境外捐赠款项顺利到账

#### 落实政策

贯彻落实《国家外汇管理局关于优化外汇管理支持涉外业务发展的通知》等各项政策，切实提高外汇业务办理效率，防范跨境资金流动风险

#### 创新服务方案

为企业提供全流程外汇政策咨询、跨境保函 / 备用信用证增信等一体化综合金融服务

#### 强化线上服务

推出供应链云账户、供应链线上签约、区块链福费廷等线上化功能，减少客户出行成本

### 案例

#### 开通跨境业务绿色通道

疫情期间，及时开通跨境业务绿色通道，简化进口购付汇流程，为多个地区客户进口防疫物资和接受境外捐赠款提供业务支持。

#### 广州分行

响应某客户进口防疫物资需求，快速开立 1,300 万美元进口信用证，并为客户减免手续费

#### 南昌分行

克服交通管制等多重困难，为某客户办理 8,000 万美元外债资金结汇业务

#### 苏州分行

20 分钟内完成购付汇和清算流程，帮助某企业向美国生产厂家紧急采购红外线耳温计等防疫物资

### 服务“一带一路”建设

主动对接国家“一带一路”建设，加大“一带一路”沿线代理行布局，通过贸易金融产品、债务融资工具、同业投资等业务创新，支持“一带一路”基础设施建设与沿线市场拓展。

截至 2020 年末

637 家

“一带一路”沿线代理行

53%

占比

截至 2020 年末

30 家

在全国 21 个自贸区实施范围内设立机构数

#### 案例

##### 助力重庆内陆开放高地建设

重庆分行重视中新（重庆）示范项目，帮助区域内客户赴新加坡交易所上市，推动中新项下跨境绿债和跨境人民币资金池项目，为客户拓宽融资渠道。

### 支持自贸区建设

深度融入自贸区建设，通过建机制、推产品、促传导等多项措施，发挥自由贸易账户在跨境直接投资、跨境融资等方面的便利化优势，满足跨国企业集团、境外机构、中资企业的融资需求，助力自贸区金融改革。

### 发展跨境金融服务

创新贸易金融业务产品，加强国际合作，支持人民币国际化，为中国企业“走出去”提供可靠金融支持。

#### 拓展全球服务渠道

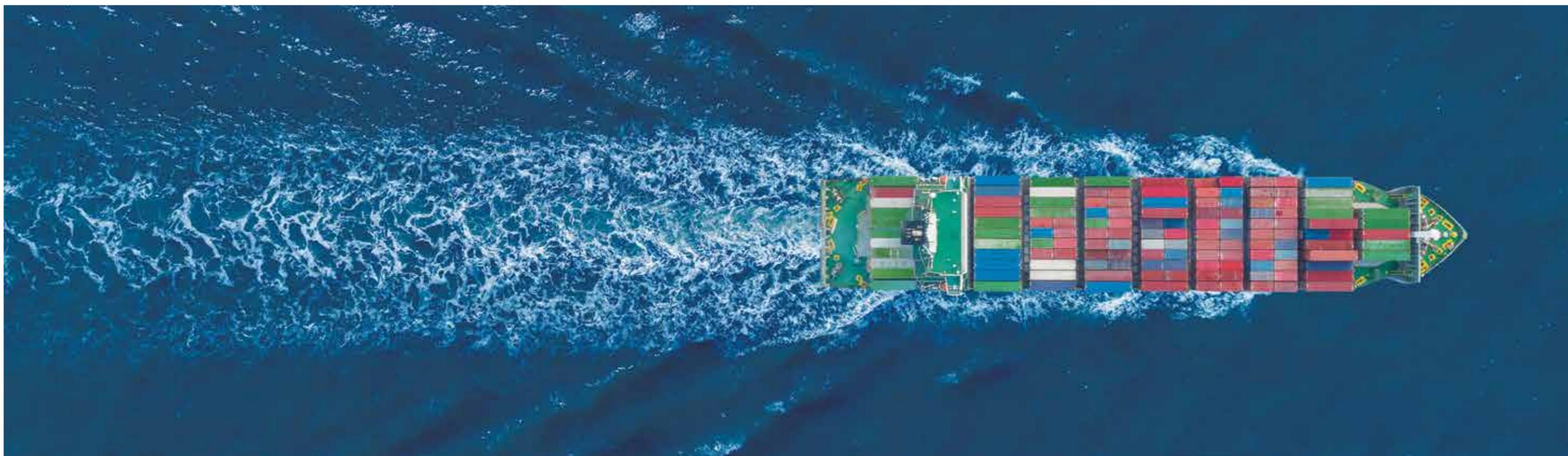
强化境内外代理行网络渠道建设，加强与国际同业间交流与合作，为客户提供境内外、本外币一体化贸易金融服务。截至 2020 年末，已建立境内外代理行 1,206 家，遍及五大洲 101 个国家和地区的 321 个城市

积极推广信保融资、国际保理、自贸区质押融资贷款等产品，加强对出口企业的支持，助力中资企业降低融资成本。供应链金融业务实现线上化场景应用，有力支持中小微企业发展

#### 创新贸易金融产品

#### 支持人民币国际化

持续推进人民币国际化，形成跨境账户服务、跨境结算服务、跨境融资服务、人民币贸易融资资产跨境转让四大系列产品，助力企业利用人民币开展各类跨境结算融资业务，享受跨境人民币便利化结算政策红利。截至 2020 年末，共办理跨境人民币业务 463 亿元





# 深耕普惠

SHENJING PUYHUI

## 乐善华夏

持续深化「中小企业金融服务商」定位，着力解决小微企业融资难融资贵问题，助力民营经济健康发展，关注「三农」问题，提供便民惠民的金融服务，为推进普惠金融发展贡献力量。

截至 2020 年末

**4,564.12** 亿元

小微企业贷款余额

**600.24** 亿元

小微企业贷款增量

**143.98** 亿元

普惠型涉农贷款余额

**4,242.51** 亿元

个人贷款(不含信用卡)余额

### 可持续发展实践

推进管理机制创新,提供特色化产品服务,携手小微企业、民营企业共渡难关

加强“三农”服务,助力乡村振兴

支持民生消费,提供惠民服务

## 助力小微企业成长

连续 11 年完成小微企业监管指标。主动对接中小企业金融需求，强化“六稳”举措，通过制定小微企业综合金融服务方案，实现小微企业信贷的增量、扩面、提质、降本。

截至 2020 年末

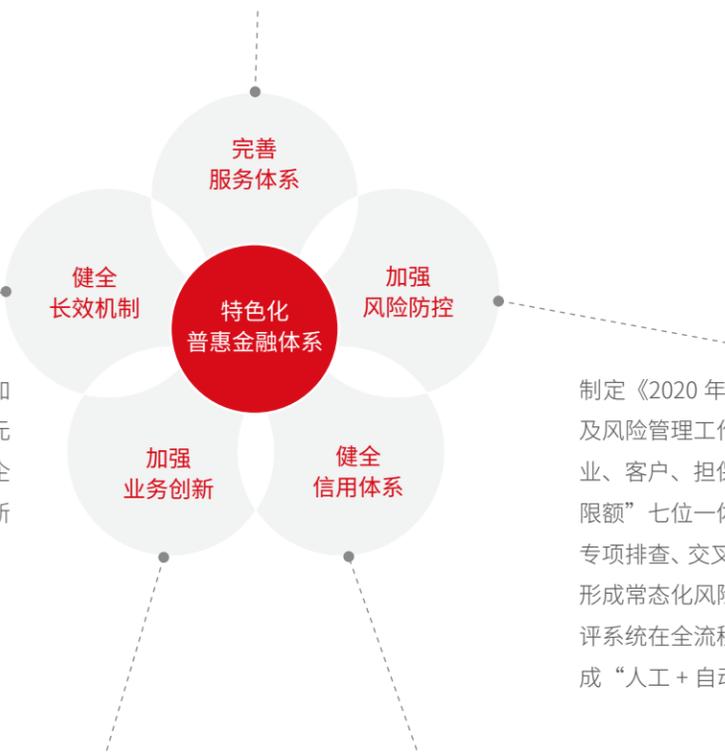
4,564.12 亿元

小微企业贷款余额

600.24 亿元

小微企业贷款增量

在重点分行设立特色机构，强化金融科技赋能，统筹协调资源分配，建立统一的网贷管理平台



强化考核政策支持，重点加大单户授信总额 1,000 万元及以下的普惠型民营小微企业支持力度。优化业务创新容错纠错机制

制定《2020 年普惠金融条线授信准入及风险管理工作指导意见》，坚持“行业、客户、担保、区域、产品、平台、限额”七位一体管理。通过在线监测、专项排查、交叉检查、专项考核等方式，形成常态化风险排查机制。推进零售内评系统在全流程风控环节深度应用，形成“人工 + 自动”相结合的风控模式

加强产品、技术、模式等创新，通过与核心企业、政府部门相关管理和信息系统对接，为上下游小微企业提供更加方便快捷的融资服务

推动“银税”“银商”“银担”“银保”等机构合作

## 创新产品服务

通过金融科技赋能，优化线上服务体系，以更灵活、便捷的服务模式助力小微企业发展。

### 提升线上服务水平

#### 加强风控能力

加快网贷自主风控模型建设，建设自主把控、有竞争力的线上贷款风控体系。制定线上贷款业务管理办法、互联网贷款风控模型管理实施细则等一系列网贷制度

#### 提高缴税效率

优化银关通新一代税费电子支付系统，实现实扣、收费等业务线上化，可实时缴纳关税，减少作业中心人工缴库成本，提升税款入库效率

#### 提升业务效率

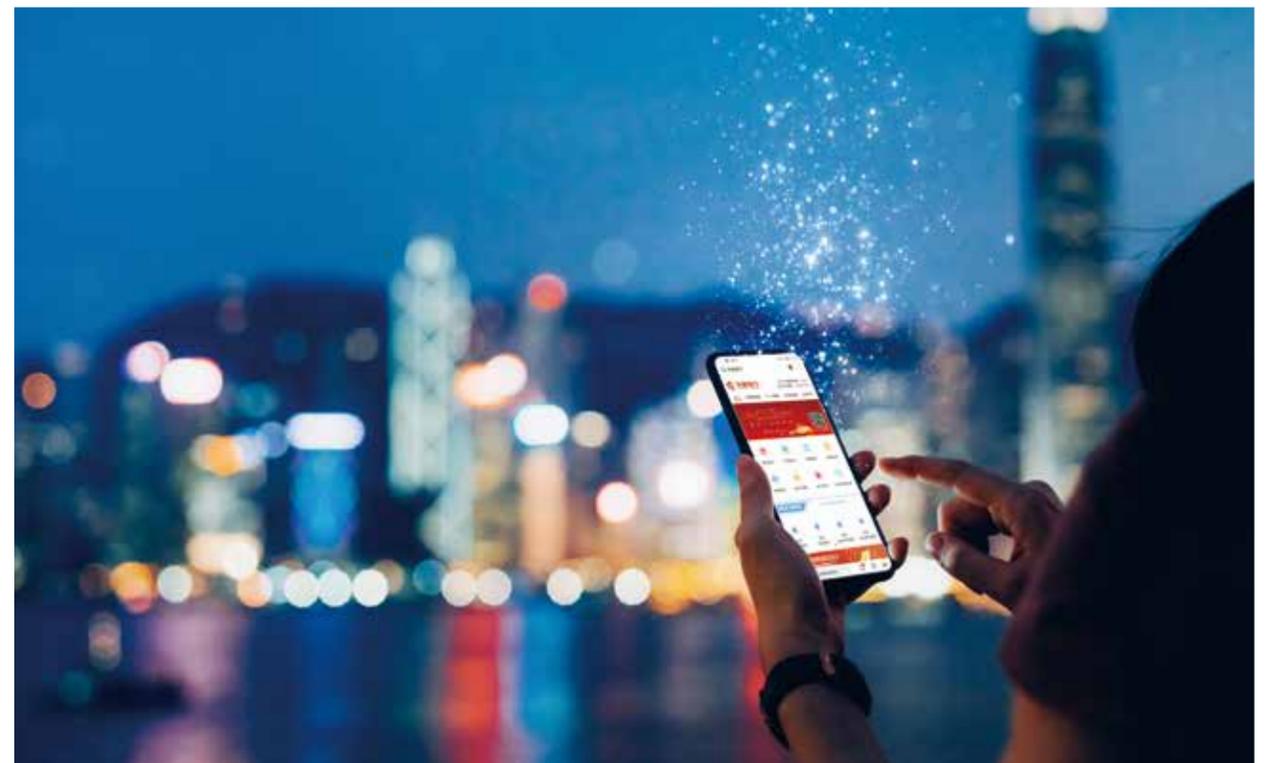
制定信贷决策引擎平台业务管理办法及实施细则，推广小企业电子信贷合同管理系统，以科技手段提升业务效率

#### 增强客户体验

开发小微金融移动应用客户端，为小微企业提供便捷金融服务。新增客户征信及外部数据信息查询在线授权等系统功能，进一步增强客户服务体验

#### 提供便捷服务

通过设立普惠小微微信公众号，为客户提供自助额度申请、自助放款申请、系统自动建档、客户自助还款、线上房产评估等多项服务





### 华夏银行物流贷

#### 房贷通 5.0

推出适合小微企业的中长期贷款产品，融资期限最长达 30 年

#### 年审制贷款

降低小微企业续贷成本，减少中间倒贷成本，减少企业贷款资金占用时间，让企业五年内不用归还本金、无需重新签订借款合同并自动转贷，解决小微企业资金周转痛点

#### 便民易贷和外贸易贷

与北京某担保公司合作共同研发推出创新产品，为首都餐饮、便利店、快递等便民零售小微企业及“一带一路”外贸企业提供贴心服务

#### 多元化产品体系

#### 物流贷

针对物流行业收货方、发货方、物流公司、个体司机等物流产业链内的小微企业客户支付物流费、运输费等融资需求，发放可随借随还的小额信用贷款，为物流行业提供灵活的金融服务

#### 无还本续贷

减少小微企业流动性风险，切实解决小微企业倒贷、“先还后贷”等问题

## 纾困小微企业

全力落实“六稳”“六保”工作，“两增”小微企业贷款持续保持较高增长速度，助力小微企业复工复产。



广州分行在疫情期间主动对接企业

- 完善对接服务
- 开辟绿色通道
- 创新产品服务
- 降低融资成本
- 优化线上服务

#### 五项助力措施

#### 五项排忧解难措施

- 加强续贷服务
- 延缓还贷期限
- 提供“复工贷”
- 推出“放心贷”
- 强化专属服务

截至 2020 年末

# 266.88

亿元

单户授信总额 1,000 万以下（含）小微企业贷款余额较年初增加

# 26.65%

增长

# 14.61

个百分点

高出全行各项贷款（境内汇总）增速

#### 案例

#### 雪中送碳，“放心贷”提供专项服务

厦门分行创新“放心贷·薪管家”等疫情应对专项金融服务，为在疫情中受影响的，符合条件的小微企业和个体工商户，提供专项薪资代发信用融资支持。

案例

主动对接，打通金融服务“最后一公里”

温州分行积极推进“百行进万企”融资对接工作的宣传推广，加大实地走访频率，服务企业融资需求，制定针对性金融服务方案。截至2020年末，通过“百行进万企”“三服务”等活动，共走访企业1,068次，帮扶企业739户，为民营和小微企业解决融资金额39.48亿元。

案例

共渡难关，“复工贷”助力企业复工复产

深圳分行向某高新技术企业发放1,000万元“复工贷”，用于原材料购买、生产线智能升级、研发人员扩容等，有效缓解了企业资金压力，帮助企业渡过难关。



深圳分行支持某公司生产线复工



昆明分行支持花卉小企业发展



# 支持民营企业发展

深入贯彻落实党中央、国务院，监管部门关于服务民营企业和民营经济的重大决策部署，提高服务民营企业质效，加大对民营企业服务收费减免力度，切实为民营企业减负，支持民营企业发展壮大。

案例

创新产品，服务“首贷户”

突遇疫情，深圳某科技有限公司流动资金紧张。深圳分行特事特办，简化手续，通过创新推出“首贷易”产品，向“首贷户”提供定制金融服务，快速核定授信额度，并给予企业优惠利率。

2020年

# 17,529.54

万元

累计为民营企业减免服务收费

# 12,299

万元

较上年同期多减免



绍兴分行为某印染企业制定专属金融服务解决方案

# 保障人民生活幸福安康

通过提供丰富的金融产品、多样化的服务模式，为客户提供安全、专业、有温度的金融服务，满足人民群众对美好生活的向往。



杭州分行助力平湖林埭镇美丽乡村建设

## 助力“三农”发展

开发有针对性的产品和服务，提升农村地区基础金融覆盖面和贷款可得性，有序推进金融服务乡村振兴工作，为建设美丽乡村贡献力量。

- 健全机制** 持续优化“三农”信贷投放业务流程和审批机制，建立统计和监测体系
- 优化产品** 深化银担合作机制，积极发展农业供应链金融，开发特色化产品，探索质量增信融资制度
- 完善服务** 加强服务下沉，开展助农取款服务；利用移动终端提供流动服务，提升线上服务能力

截至 2020 年末

# 143.98

 亿元

普惠型涉农贷款余额

# 18.08

 亿元

较年初增加

# 14.36%

增速

# 2.32

 个百分点

高于全行各项贷款（境内汇总）增速



昆明分行助力江南村旧貌换新颜

### 案例

#### 支持产业发展，铸就“美丽乡村”

2020 年，杭州分行陆续向平湖市林埭镇投放小微企业贷款 9 笔，合计 2,900 万元，帮助推进现代农业提质增效，为扩大农村就业覆盖面提供有力的金融支持。

### 案例

#### 推动基础设施建设，治理乡村新景

昆明分行积极支持江南村绿化美化、道路硬化等基础工程建设，帮助完善卫生室、图书室、健身场地等各种公共服务设施，切实改善江南村人居环境。

### 案例

#### “豆瓣贷”焕发企业新活力

截至 2020 年末，成都分行通过“豆瓣贷”产品累计向郫县豆瓣行业授信 54 笔，累计授信额度 1.6 亿余元。“豆瓣贷”产品的推出，有效解决当地豆瓣生产企业融资难问题，同时助力上游种植农户实现增产增收。



成都分行实地考察豆瓣企业

### 全力服务民生

积极响应国家关于发展中西部地区、东北老工业基地等号召，持续提升基础服务水平，完善县域地区机构布设，为欠发达地区提供金融服务，支持民生消费，聚焦公共服务、医疗、教育、养老等服务场景，让优质服务触手可及。



昆明分行为少数民族客户提供金融服务

### 发展惠民金融

积极响应国家改善民生和加强社会保障的政策号召，持续优化资源配置，积极助力民生工程项目建设，让专业金融服务贴近每一位居民，增进社会民生福祉。

#### 案例

##### 助力解决黔西北地区干旱缺水问题

贵阳分行顺利落地某水利公司 30 亿元保险撮合业务，支持贵州省重点水利工程夹岩水库项目复工复产，保障重大民生工程顺利进行。

#### 案例

##### 赋能公共服务

长春分行搭建“微信供暖缴费”平台，连接供热企业、用户与渠道，持续打造百姓值得信赖的公共事业缴费及便民生活服务平台。

截至 2020 年末

107 个

农村营业网点数量

81 个

服务老少边穷地区的网点数量

2020 年

1 家

新增县域支行

7 家

中西部地区新开业营业网点

支持民生消费

积极推进民生消费领域的发展，聚焦居民核心消费需求，助力人民开启美好生活，为国家拉动消费、提振经济注入信心和动力。

#### 推动居民消费升级

加快个贷智能化、数字化、敏捷化转型，持续做大个人贷款规模

##### 升级个人信贷品牌

打造“华夏易贷”品牌，包含“菁英易贷”“华夏 e 贷”“房易贷”“车易贷”“学易贷”五大子品牌，借助大数据分析、风控云平台，持续为广大零售客群提供专业化、智能化、综合化个人信贷服务

##### 加大消费侧供给支持力度

围绕居民旅游休闲、教育培训、医疗养老、妇幼保健、新风环保、智能家居，积极拓展租车、购车等消费场景，发展综合消费贷款业务

#### 案例

##### 独家首发华夏“云闪付”主题信用卡

响应中国人民银行大力推进移动支付便民工程倡议，携手中国银联独家首发华夏“云闪付”主题信用卡。产品主打云闪付“笔笔消费皆返现”、消费特惠、分期特惠等特色权益，助力疫情后复产复工、复商复市。

截至 2020 年末

4,242.51 亿元

个人贷款（不含信用卡）余额



华夏医护专享信用卡



华夏“云闪付”主题卡·摘星者



# 创新服务 精诚华夏

HUAXIA BANK

坚持创新驱动改革发展，深化金融科技发展战略，加快数字化转型脚步，强化线上和线下金融服务能力，多维度提升服务体验，积极保障客户各项权益，全心全意为广大客户提供高效便捷、丰富优质的金融服务。

截至2020年末

**864**个

设置爱心窗口网点数量

**913**个

设置无障碍通道网点数量

2020年

**6,244.04**万笔

手机银行交易笔数

**18,416**次

金融知识教育宣传活动年度累计次数

## 可持续发展实践

助力中小企业数字化转型，推动数字经济发展  
构建线上线下一体化服务模式，扩大全民获得金融服务的机会

强化产品创新，拓宽服务渠道，满足客户多样化需求

保障金融消费者合法权益，组织开展金融知识普及教育

## 加快金融科技发展

全面推动数字化转型发展，坚持以金融科技创新赋能产品和业务发展，推进对外金融科技交流，努力防范金融科技风险，积极融入产业数字金融时代。

### 布局金融科技

以“创新引领、数据驱动、智能转型、安全运行、效率提升”为目标，持续提高信息科技专业管理水平，构建大数据平台、智能服务基础平台、数字化信贷平台等一批基础应用平台。

#### 建立敏捷组织体系

积极推进数字化转型，组建数字化转型领导小组，成立数字化转型工作推进办公室，从机制上保障数字化转型快速有效推进，规划数字化转型总体目标蓝图和实施路线，完善数字化转型的统筹规划和顶层设计。

#### 理念先行

- 形成数字化的特征、“四个数字层次”、数字金融生态等系统性理论基础，探索推进数字化创新和数字化转型发展

#### 战略先导

- 将国家、区域数字经济战略部署融入数字科技转型规划，打造企业和客户双重视角的新型业务架构

#### 创新驱动

- 创设数字化、智能化金融服务解决方案，助推产业链供应链优化升级。推进开放银行建设，打造创新试验田

### 提升管理水平

#### 建立机制

- 打造“一部、六中心、一公司”的IT组织架构
- 建立覆盖信息科技全生命周期的闭环流程体系
- 开展敏捷项目试点并推广

#### 加强沟通

- 搭建线上渠道，发起新技术应用创意征集和系统好用性评价等活动
- 建设众测平台，开展对手机银行、员工移动平台等应用的众测活动

#### 激励创新

- 设立金融科技创新基金
- 设立金融科技创新风险准备金

#### 成果应用

- 上线金融科技产品超市
- 投产应用开发云平台

## 构建共赢生态

积极推进对外金融科技交流合作，发掘业务场景、推出解决方案，探索开放、协同、共享的发展新模式。

### 开展交流合作

与互联网企业、金融科技公司、互联网银行等开展跨界合作，不断提升本行智能化和数字化水平。

#### 案例

##### 云原生应用开发平台正式上线

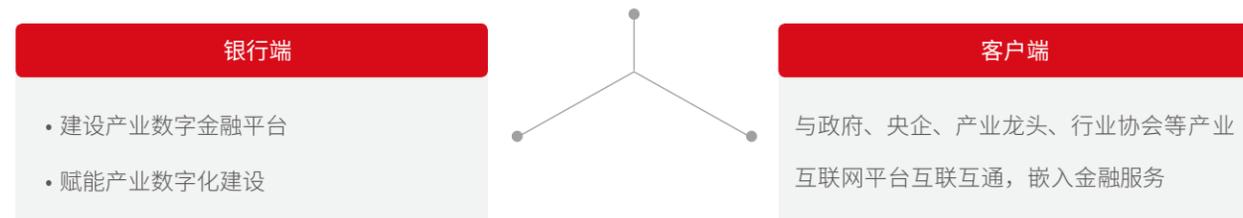
本行携手专业科技公司联合打造云原生应用开发平台。该平台包含先进的微服务应用开发框架、完善的云原生服务治理基础设施和先进移动开发平台，开发效率明显提升，实现应用统一管理，在微信银行等多个项目试点成功。

### 支持产业数字化生态建设

推进基于产业互联网平台的数字生态模式建设，联接中小企业，形成以数字生态为基础的群体客户效应，助力中小企业提高金融服务可获得性，降低融资成本。



#### “1+4”平台互联互通策略

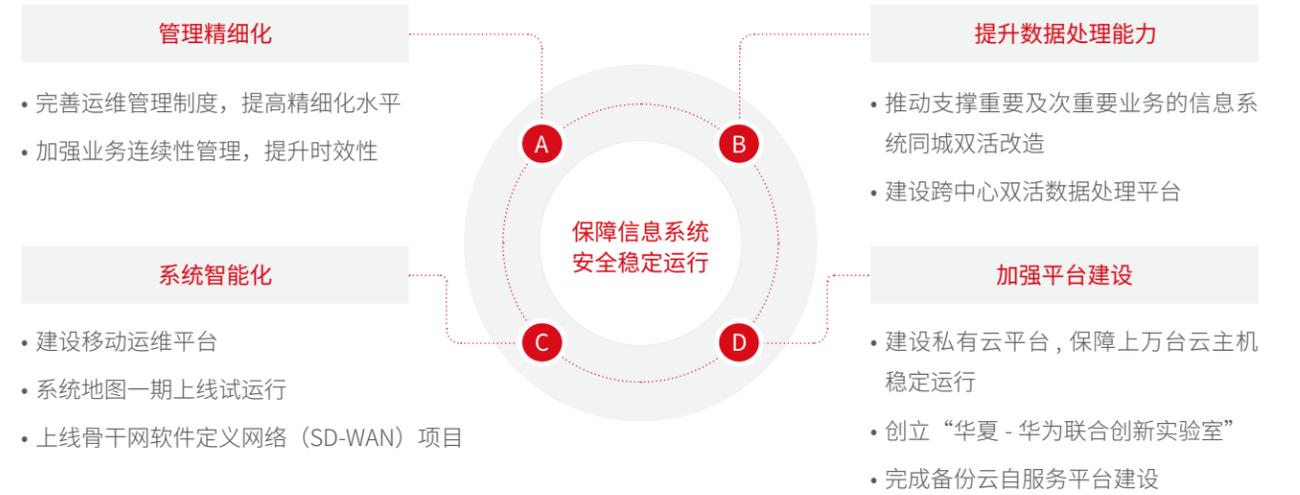


### 助力中小微企业数字化转型

规划咨询	人才培养	行业信息咨询	移动化管理服务	综合金融服务
向 IT 或金融类中小企业提供整体规划、架构设计、系统建设和后续运营等咨询服务	向 IT 或金融类中小企业提供软件开发、系统运维、数据库等培训服务	向应用企业手机银行的中小企业提供企业信息查询、对手风险监控、经营分析报告等服务	为应用企业手机银行的中小企业提供员工考勤打卡、行政审批、报销申请等移动化管理服务	为中小企业提供在线预约开户、账户管理、代收代付等线上综合金融服务

### 防范金融科技风险

强化金融科技风险管理，确保安全高效运营。



#### 加强客户信息管理

修订印发数据信息管理制度，完善数据全生命周期管理流程，落实个人信息保护各项要求，防范金融信息泄露风险。

#### 制度建设

制定印发《华夏银行数据治理管理办法》《华夏银行信息系统生产数据管理实施细则》等制度

#### 自查检测

对标《个人信息保护技术规范》等行业技术规范以及主管部门要求，针对全行交易类移动客户端软件，开展技术检测，排查移动客户端 APP 身份验证信息管理、客户端应用软件自身安全等方面存在的问题

#### 技术防护

加强远程办公终端认证管理和终端安全技术管控

#### 宣传培训

开展 2020 年度全行信息安全员培训，参加 2020 年国家网络安全宣传周活动



本行成为“数字化转型伙伴行动”首批倡议单位

## 优化对公服务

深化金融和科技融合，促进公司金融业务模式转型发展，针对不同行业或领域提供个性化的产品和服务，为企业创造互联互通的商业生态环境。

### 平台建设

#### 企业手机银行

上线电子回单、预约开户、蓝牙盾等 40 项功能，完成流程重塑、体验交互等 273 项优化；运用大数据技术为企业客户提供交易对手信息查询、潜在合作伙伴优选等服务，帮助企业识别经营风险、拓展生意圈

#### 企业网银

上线电子回单、供应链业务在线签约、单位协定存款购买、询证函开立等功能，满足企业无接触式办公需求

#### “企悦财资管家” 现金管理平台

服务于批发、零售、外贸等十几个行业的 300 余家中小微企业客户，并助力地方政务线上一体化、惠民类政策项目落地实施

#### 平台通宝

完成模块化和专业化的创新升级，加强平台的使用体验和安全保障，为平台商户提供专业化、人性化、定制化的服务。截至 2020 年末，平台通宝已为广西登记结算中心、国网电商等 151 家企业提供金融服务



便捷服务

### 产品创新

加大对制造业企业中长期融资支持，创新推出专项服务制造业客户、最长 5 年内不还本金、实现续贷的年审制贷款产品

支持科技企业的孵化成长，创新推广“创业易贷”“高新易贷”“成长贷”“孵化贷”等全生命周期、全方位金融服务



多元化服务

加强小微企业产品创新力度，推出“房贷通 5.0 版”、物流贷等产品，满足多样化融资需求

为服务中国外贸企业，推出供应链云账户、供应链金融网银功能线上签约产品



党委副书记、行长张健华与深圳证券交易所洽谈合作

### 战略合作

持续加大对大型央企、地方国企、上市公司以及新兴产业领军和成长型企业服务力度，深化“3-3-1-1”客户营销与服务。选取和认定 79 家总行级战略客户。

截至 2020 年末

**6,850.33** 亿元

纳入“3-3-1-1”白名单管理的客户  
信贷与投融资业务余额

**578.23** 亿元

较年初增加

**9.2%**

增速

#### 案例

#### 与深圳证券交易所签署战略合作协议，支持创新企业成长

本行与深圳证券交易所签署战略合作协议，双方重点在公司上市培育、科技金融等方面进行深入交流与合作。共同支持创新创业企业成长，服务战略性新兴产业发展，为加快形成国家新发展格局提供有力的金融服务支持。

2020 年

**22** 家

新增“总对总”签约客户数  
(不含金融类机构)

其中 **18** 家  
企业客户

**4** 家  
政府部门、协会、交易所等机构

# 升级服务体验

秉承“以客户为中心”的服务理念，通过搭平台、引场景、建生态、推服务，打造智慧型零售业务体系。



本行通过网点智能机柜提升客户体验



## 拓宽服务渠道

扩大机构覆盖范围，持续优化网点布局，深化网点转型，优化线上产品及服务模式。



北京分行为客户提供暖心服务



本行在昆明分行设立首家网点运营转型实验室

截至2020年末

**1,022**个  
分支机构

覆盖中国大陆（除西藏外）

**全部**省会城市

**122**个  
地级以上城市

**168**家  
社区支行数量

**1,149**家  
自助银行数量

2020年

**17**家

新开业营业机构

### 线下渠道建设

网点服务场景化、智能化。

打造集金融服务、便民服务、公众教育、活动沙龙等为一体的综合生态圈

通过智能柜台分流柜面业务，厅堂业务受理时长缩短 30% 以上

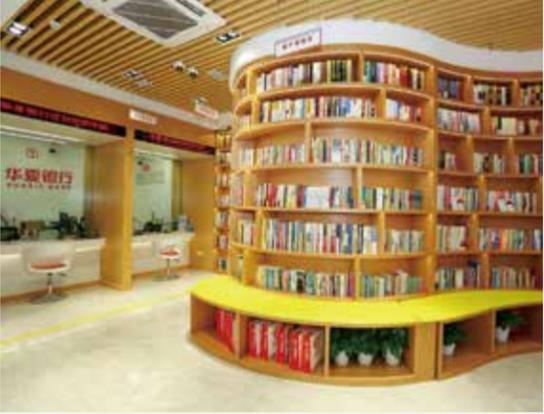
通过生物识别、人工智能等技术，实现网点设备互联互通、个性化产品智能推介等服务

在营业大厅设计移动式、模块化服务场景，与客户之间的沟通更灵活

**更综合**      **更高效**

**更智能**      **更灵活**

**智能网点**



广州分行建设“图书馆银行”

### 增强服务质效

完善服务管理体系，提升服务品质和效率，提高客户满意度。

#### 提升服务标准

持续完善服务管理体系，加强员工培训，开展监督检查，努力为消费者提供更优质的服务。

制定服务管理工作考核评价标准，细化服务管理方式

强化内训团队管理，开展针对性服务培训

积极参与“中国银行业文明规范服务示范单位”创建活动

为客户提供多样化、高品质的增值服务



线下网点 7\*24 小时服务不间断

截至 2020 年末

2020 年

2,932 台

配备智能柜台

2.87 台

网均配备

75%

离柜率

64.1%

个人手机银行月活跃客户较上年增长

### 线上渠道建设

提升线上渠道服务能力。

#### 手机银行 5.0

- 以“好快、好用、好看、好惠、好玩”为主线，保持平均 1-2 周优化一次的迭代速度
- 整合 e 社区服务 APP，支持地域特色化应用，大力推广场景化营销活动

#### 个人网银

- 新增大额存单转让等功能
- 优化柜面影像前端系统个人网银交易流程

#### 电话银行

- 运用语音识别等人工智能技术，升级智能客服机器人系统
- 疫情防控期间，上线居家座席，保障 95577 客服热线 7\*24 小时不间断运行

#### 案例

##### “零接触”服务

为满足客户疫情期间“零接触”金融服务的需要，投产“客户经理云工作室”，打造线上线下一体化的数字化服务新窗口。



厦门分行贵宾客户亲子活动

### 重视客户投诉

2020 年，牢固树立“以人民为中心”理念，持续高度重视做好投诉处理工作，通过畅通投诉渠道，优化投诉机制，加强投诉分析，着力提升投诉处理质量和水平。全年共收到 29,771 笔投诉，办结率达 100%，投诉处理满意率为 93.48%。积极应对新冠肺炎疫情影响，针对投诉较为集中的北京、江苏、天津、湖北等重点地区以及信用卡还款等业务领域，通过进一步规范服务标准，优化完善业务流程，多元化解投诉纠纷，努力减少投诉数量，着力提升客户满意度，切实维护金融消费者合法权益。

<p><b>强化机制建设</b></p> <p>修订印发《华夏银行客户投诉管理办法》，细化客户投诉处理流程、核查流程等</p>	<p><b>畅通投诉渠道</b></p> <p>通过媒体公示投诉受理渠道和投诉处理流程，在营业网点设立投诉接待区域等</p>
<p><b>规范投诉处理</b></p> <p>切实履行投诉处理主体责任，多元化解金融纠纷，持续提升投诉处理质量和效率</p>	<p><b>重点问题督导</b></p> <p>召开全行投诉分析会，重点分析典型问题，推进整改取得实效</p>

**完善投诉管理**

### 服务特殊客群

为老人、军人、外出务工者等特殊群体提供贴心的金融服务。



杭州分行在重阳节举办敬老爱老文化节活动

截至 2020 年末

**474.38**万户  
老年客户数

**864**个  
设置爱心窗口网点数量

**913**个  
设置无障碍通道网点数量

## 维护消费者权益

高度重视消费者权益保护工作，严格落实监管各项要求，全面提升工作质效。

### 强化基础管理

将消费者权益保护纳入公司治理与战略之中，推动消费者权益保护与业务深度融合，助力构建和谐金融环境。



长沙分行开展消费者权益保护教育宣传活动



扫一扫  
了解更多消费者  
权益保护实践

#### 体制机制建设

- 加强消费者权益保护的顶层设计，建立组织架构体系、制度体系、审查机制、信息披露机制、监督检查机制、教育宣传机制、培训和投诉管理机制，以及考核评价机制

#### 全流程管控

- 事前审核，规范制度审议等工作环节
- 事中管控，重点加强业务和产品相关内容的审查
- 事后监督，强化专业检查、投诉分析和考核评价

#### 培训管理

- 制定年度消费者权益保护培训计划
- 开展覆盖中高级管理人员及基层业务人员的消保培训和考试，全行参加人员总数为 37,186 人

### 开展金融教育

积极参与中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会和中国银行业协会组织的消费者教育宣传活动。持续深入开展金融知识普及与消费者教育宣传活动，提高消费者对金融服务的认知，加强风险防范意识，助力营造良好的金融生态环境。



乌鲁木齐分行开展儿童节人民币常识普及活动

在官方网站等渠道开设专栏专刊，在营业网点设置公众教育区。线上线下开展丰富多彩的教育宣传活动。

2020 年

18,416 次

金融知识教育宣传活动年度累计次数

26,105,997 人次

金融知识教育宣传活动受众人次

327.75 万份

金融知识教育宣传活动  
发放宣传资料数量

118,409 人次

参与金融知识教育宣传员工数量

#### 案例

##### “互联网+”保障金融知识普及

积极采用“互联网+金融知识”的教育宣传方式，增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力。

金融服务  
云体验

深圳分行组织“金融服务云体验”线上直播活动。银行员工变身主播达人，带领线上消费者“云感受”营业网点疫情防控措施、“云体验”各项业务办理流程

金融知识  
云传播

武汉分行利用线上消费者权益保护讲座、线上服务沙龙等“云传播”形式，向“宅在家”的消费者普及金融知识，以丰富的案例对消费者进行防骗提示

金融风险  
云互动

南京分行组织线上情景式答题游戏等活动，带动消费者了解并防范金融风险

### 守护金融安全

高度重视客户金融安全保护，通过技术手段严格防控信息泄露。强化安全保障能力，引导客户规避风险，做好金融安全的守护者。

将诈骗交易处置平台接入公安部管理平台，有效配合公安机关打击电信诈骗

建设防范诈骗系统

消费者  
资金安全保护

监测可疑交易情况

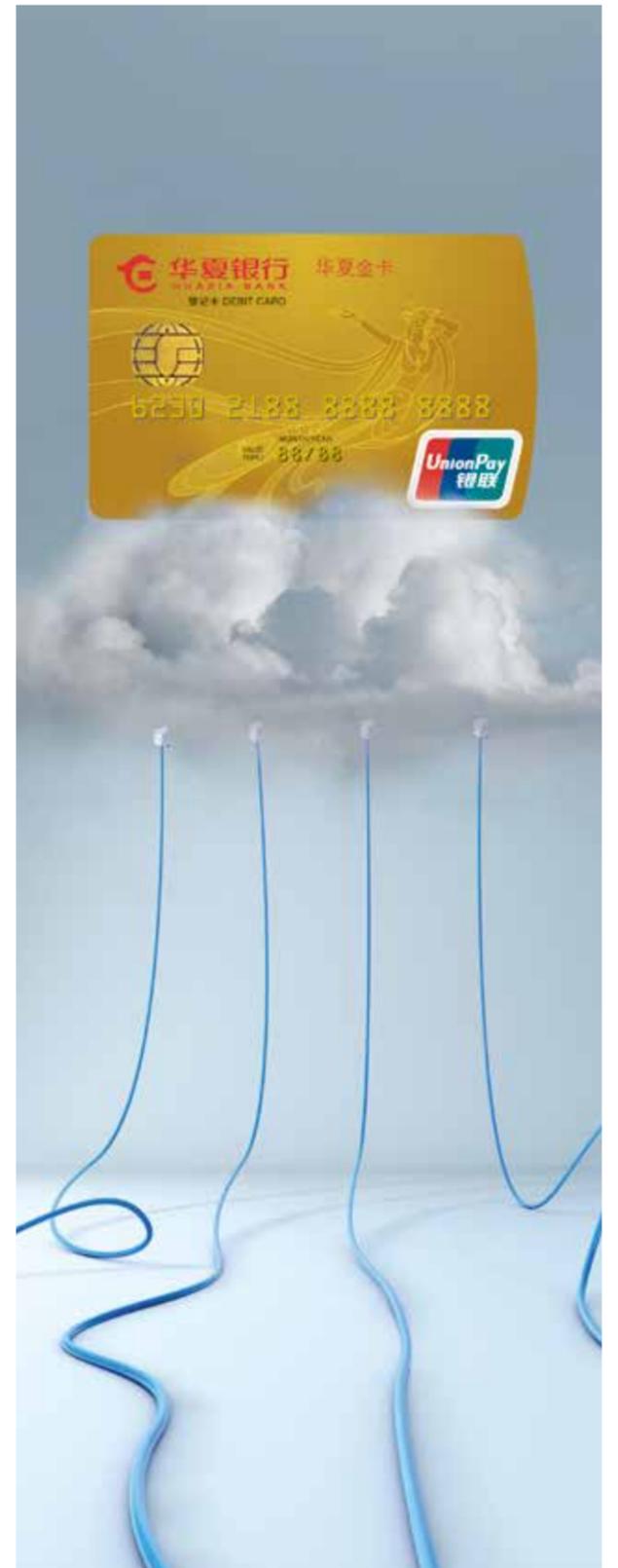
运用大数据、机器学习技术，实现对交易欺诈风险有效甄别和事中干预

加强信息保护

消费者  
隐私保护

提升风险处置能力

制定网络金融业务应急预案，完善客服热线应急预案制度





# 绿色发展 美丽华夏

HUANIA BANK

践行绿色发展理念，深化绿色金融服务，以国际合作为切入点，运用多元化产品，为节能环保、清洁生产、清洁能源产业提供高效便捷的金融服务，全面践行ESG理念，助推美丽中国建设。

截至2020年末

**1,800.43**亿元

绿色贷款余额

**1,571**亿元

气候融资业务余额

**182.9**亿元

ESG主题理财产品管理总规模

**325.62**万张

累计发放ETC卡

## 可持续发展实践

发展绿色金融，引导金融资源流入绿色、清洁、循环领域  
加强国际交流合作，践行ESG理念，持续打造“绿筑美丽华夏”品牌  
开展责任采购，践行绿色运营，投身绿色公益

## 深耕绿色金融

坚决贯彻国家产业政策，引入国际资金和先进理念，配置专项资源，建立专业团队，致力于产品、理念创新，探索特色化绿色金融发展之路。

### 总行

设立华夏银行绿色金融管理委员会，统筹管理全行绿色金融业务开展；设立绿色金融中心，负责推动绿色金融业务发展

### 分行

成立由分行行领导牵头的绿色金融领导小组和专业团队，负责协调和拓展业务

### 网点

部分地区开展经营机构绿色金融特色化试点，设立绿色金融专营支行和营销部，专人专项负责绿色金融工作

截至 2020 年末

**1,800.43** 亿元

绿色贷款余额

**608.9** 亿元

较年初增长

**51.1%**

增速

注：增量与增速数据按照中国人民银行 2019 年 12 月修订的绿色贷款专项统计制度，对 2019 年数据调整后计算得出

**145.7** 万吨

折合节约标准煤

**1,094.99** 万吨

节水

## 发展绿色信贷

认真贯彻落实国家产业、环保政策和金融监管要求，坚持严控“两高一剩”行业授信，引导金融资源向绿色、低碳、可持续方向倾斜，大力支持节能环保、清洁能源、绿色交通、生态环境等绿色信贷领域，为绿色产业和企业发展注入金融活水。



本行支持的某风电项目



本行支持的某工业废物处理处置中心项目效果图

### 案例

#### 助力水环境综合治理工程

无锡某环境治理有限公司实施的水环境综合治理项目，主要针对无锡市 11 条河道开展河道清淤和新建护岸等整治工作。无锡分行前期给予其 4 亿元专项贷款，后期补充 1 亿元流动资金贷款，有效缓解企业资金压力，支持提高区域防洪排涝功能，改善区域水环境和人居环境。

### 案例

#### 支持工业废料处理项目

沈阳分行为某环境服务有限公司授信固定资产贷款 3.9 亿元，授信期限为 2 年，用于葫芦岛工业废物处理处置中心建设。项目建成后每年可处理工业废弃物 92,500 吨，解决当地企业无法有效处理工业垃圾的难题，改善服务区域内的生产生活环境。

## 创新绿色产品

开发合同能源管理融资、排污权质押融资等一系列产品，探索为政府和重点用能企业提供涵盖能源诊断、能源规划、能源改造和绿色金融支持的综合服务。建立包括绿色信贷、绿色租赁、绿色投资、绿色债务融资工具承销在内的产品体系，覆盖能效融资、清洁能源融资、环保金融及绿色装备供应链融资等多个领域。2020 年，推出绿色项目集合融资产品，提高绿色项目的审批效率和客户服务能力。

截至 2020 年末



106.73 亿元

绿色投资业务金额累计

其中

72.33 亿元

绿色债券

9.2 亿元

绿色票据

5,700 万美元

外币债券

16 亿元

投资产业基金

4.5 亿元

同业资产收益权

0.97 亿元

资产支持证券

### 案例

#### 发行 100 亿元绿色金融债券

2020 年 4 月，在全国银行间债券市场成功发行“华夏银行股份有限公司 2020 年第一期绿色金融债券”，发行规模为人民币 100 亿元，为 3 年期固定利率债券，专项用于绿色产业项目贷款。

截至 2020 年末，合计投放项目 63 个，投放领域共涉及节能、清洁能源、生态保护和适应气候变化、污染防治、资源节约与循环利用六大领域。

## 践行 ESG 理念

明确将 ESG 作为核心投资策略，以开展策略研究、构建 ESG 数据库、发行主题理财产品等多种方式践行 ESG 理念。

制定《华夏理财有限责任公司 ESG 业务管理办法（试行）》，编制《华夏银行 ESG 评价体系》，举办“第二届中国资管行业 ESG 投资高峰论坛”，并发布《2020 年度中国资管行业 ESG 投资发展研究报告》。

### 案例

#### 本行 ESG 系列指数正式发布

2020 年 4 月 8 日，中证指数有限公司公告发布由本行定制开发的“中证华夏银行 ESG 指数”和“中证 ESG120 策略指数”。这是基于中证指数公司自主构建的“ESG 评价体系”开发的首批指数，4 月 30 日正式上线。

本次 ESG 系列股票指数的发布，是本行参与资本市场发展的积极探索。后续将围绕“中证华夏银行 ESG 指数”和“中证 ESG120 策略指数”，充分利用净值型理财产品的丰富形态，推动 ESG 投资在中国资本市场的发展。

2020 年

27 期

发行 ESG 主题理财产品

87.27 亿元

产品募集规模

截至 2020 年末

182.9 亿元

ESG 主题理财产品管理总规模



举办第二届中国资管行业 ESG 投资高峰论坛



《2020 年度中国资管行业 ESG 投资发展研究报告》



本行支持的某集装箱式削峰填谷电化学储能电站项目

## 开展国际合作

与法国开发署、亚洲开发银行、国际绿色经济协会等有关国际机构深入开展合作，积极推进世界银行“中国可再生能源和电池储能促进项目”，稳步推进“京津冀大气污染防治融资创新项目”等世行转贷项目，将自身的政策、专业能力、项目管理和执行力与国际接轨。

### 案例

#### “中国可再生能源和电池储能促进项目”首个子项目落地

本行与世界银行合作开展的“中国可再生能源和电池储能促进项目”是世界银行最大的储能项目，也是国内首个专项支持储能领域的金融项目。项目总规模达 7.5 亿美元，其中世界银行提供 3 亿美元资金，本行配套等值 4.5 亿美元的人民币贷款资金，支持储能（抽水蓄能以外）项目以及可再生能源新型利用项目，在全国范围内提高可再生能源的整合和利用效率。

2020 年 8 月，首个子项目——广东省某啤酒有限公司储能项目贷款成功投放，内容为建设集装箱式削峰填谷电化学储能电站。

### 案例

#### 稳步推进“京津冀大气污染防治融资创新项目”

“京津冀大气污染防治融资创新项目”是中国与世界银行合作单体资金量最大的污染防治项目。截至 2020 年末，该项目共投放 28 个子项目，本外币合计投放折合人民币 46.33 亿元，每年可节约标准煤约 116 万吨，减排二氧化碳 256 万吨。

截至 2020 年末

10 亿美元

转贷项目累计引进外资

107 亿元

合作项目累计实现本外币投放

为全国 17 个省市自治区的

95 个

项目提供融资服务

363 万吨

每年可为社会节约标准煤

887 万吨

减排二氧化碳

2.83 万吨

减排二氧化硫

2.8 万吨

减排氮氧化物

### 案例

#### 支持响水县沿海生态防护林二期项目

通过世行转贷款业务，重点支持响水县沿海生态防护林项目，项目总投资 94,426 万元，建设占地 6.74 万亩，为改善沿海地区生态状况、提升防灾减灾能力、保障人民群众生命财产安全和促进沿海地区经济社会可持续发展贡献力量。

受益于该项目的实施，当地 412 户居民每年可增加固定收入 200 余万元，生活水平明显提升，贫困户被雇佣为护林员，有了稳定的收入来源，得到当地政府、监管部门、企业及居民的一致好评。

## 提升管理标准

积极对标国际，成为国内首个运用世行新环境社会管理框架（ESF）的金融机构，建立转贷款业务环境社会管理体系（ESMS）。

## 构建绿色文化

通过加强能力建设、组织宣传教育、鼓励学习交流等方式，培育和倡导绿色金融企业文化，为全行绿色金融纵深发展注入文化动力。

开展绿色金融特色化品牌建设营销活动，各分行全年共举办大中型绿色金融宣传活动 33 个。编制优秀绿色金融营销案例集，在全行范围内推广 16 个取得创新领域突破、创新产品运用、有较强社会影响力的优秀案例

编制可再生能源、转贷款项目系列培训教程，印发年度绿色金融业务营销要点，开展城市能源、风电光伏、绿色建筑等行业研究，在全行初步建立起宏观形势、绿色金融政策、重点行业政策跟踪分析、业务办理和风险防范细则的学习资料体系

开展全行绿色金融业务培训 4 次。召开“团聚绿色金融”青年发展论坛，引导青年员工关注绿色金融、深化业务交流学习

开展绿色金融形象宣传，于央视 1 套及央视 9 套频道黄金时段滚动播出绿色金融品牌宣传片，“绿筑美丽华夏”品牌获得市场广泛认可，品牌影响力持续提升

## 荣誉奖项

连续获得环球金融颁发的  
“最佳绿色能源发展银行奖”

获得国际金融论坛（IFF）颁发的  
“2020 全球绿色金融创新奖”  
为全球唯一一家获奖的银行业金融机构



## 服务绿色生活

### 助力绿色出行

积极促进 ETC 业务发展，不断提升服务质量。通过制定 ETC 用户专享优惠政策等方式鼓励用户使用 ETC 通道，助力绿色通行。

#### 提升服务专业度

加强营销人员专业服务培训和考核。针对客户最关切问题制定服务方案，着力解决服务痛点，并确保客户的知情权

#### 升级服务系统

上线总对总 ETC 业务短信推送功能，按照路网中心统一规范完成分对分 ETC 业务交易扣费信息发送系统改造工作，为 ETC 客户提供查询通行明细等信息服务

#### ETC 业务服务

截至 2020 年末

244.01 万户

累计签约 ETC 客户

16.94 万户

较上年末新增

325.62 万张

累计发放 ETC 卡

12.87 万张

较年初增加

4.12 %

增幅

经测算，相对于人工收费车道，普通轻型车辆使用 ETC 车道通行，分别减少



### 促进绿色交易

截至 2020 年末，已实现全行柜面无纸化，以凭证电子化为核心，推进柜面业务流程再造，实现纸质凭证、客户签名、银行签章电子化，在减少纸张消耗的同时有效提升柜面操作便利度。

2020 年

114,719.26 万笔

电子交易笔数

229.44 万吨

约折合减少碳排放

98.21 %

主要电子渠道交易笔数替代率

## 践行绿色运营

### 绿色办公

重视自身运营对环境的影响，在全行倡导绿色办公，着力减少资源消耗，提升能源利用效率，降低环境有害物质排放，全方位践行低碳运营，推动绿色发展。

#### 降低能耗

严格执行空调温度控制标准，采用智能照明系统，降低能源消耗

#### 无纸办公

办公区域采取集中打印方式。全面实现柜台无纸化，减少资源消耗

#### 节约用水

号召全行员工用水完毕及时关闭阀门，发现水管滴漏主动报修

#### 绿色采购

推广集中采购电子化平台，将绿色环保、履行社会责任作为供应商准入条件

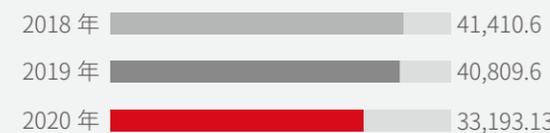
#### 垃圾分类

积极响应垃圾分类的号召，集中投放垃圾，安排专人于重点楼层、重要时段桶前值守

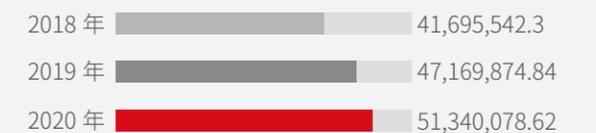
#### 光盘行动

号召全行员工参与“光盘行动”，推出餐食打包服务。加大宣传力度，杜绝浪费

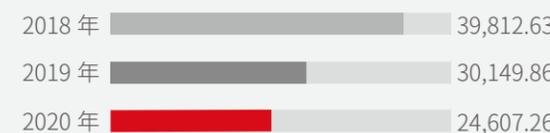
总行办公耗水总量 单位：吨



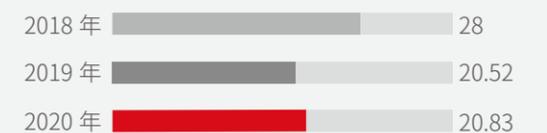
总行办公耗电总量 单位：度



总行公务用车耗油总量 单位：升



总行办公用纸总量 单位：吨



### 绿色公益

引导员工树立“爱护环境，人人有责”的环保理念，增强员工节约资源、保护环境的责任感和使命感，为建设绿色美丽家园贡献力量。

#### 案例

##### 积极响应北京市“垃圾分类国企在行动”活动

总行及北京分行组织员工签订《生活垃圾分类承诺书》，强化员工自我约束、单位与社区的双向监督机制。动员员工积极参与工作所在地或居住社区“桶前值守”，通过“志愿北京”小程序或线下方式进行社区报名报到。截至2020年末，3,885人签订《生活垃圾分类承诺书》，签订率100%，1,583人参与桶前值守活动，值守参与比例超过40.75%。



总行办公大楼集中定点摆放分类垃圾桶



成都分行植树活动



南京分行垃圾分类“趣旅行”活动



贵阳分行健步走活动，倡议低碳出行



总行开展垃圾分类实践活动宣讲会



温州分行“世界环境日”低碳环保活动

# 安全合规 稳健华夏

HUAXIA BANK

主动化外部合规要求为内部管理动力，全面推动合规管理长效机制建设。持续推进全面风险管理体制改革，持续加强资产质量管理与力度，确保自身稳健经营，维护金融安全与稳定。

2020年

**3,304**期

合规教育开展次数

**1,210**次

反洗钱培训次数

截至2020年末

**1.80**%

不良贷款率

**147.22**%

拨备覆盖率

## 可持续发展实践

坚持依法合规经营，建立健全内控合规管理体系，推进全行法治文化建设，严守风险底线意识，纵深推进风险管理体制改革，提升全面风险管理水平。

## 确保合规经营

坚持依法合规经营，健全内控合规管理机制，优化业务管理流程，确保全行经营管理符合监管要求。

### 完善内控体系

强化“合规创造价值”理念，推进内控体系建设，夯实合规运行基础，为全行高质量发展提供有力保障。

#### 完善考核机制

制定《华夏银行分行法律合规管理考核办法》，完善对分行法律合规运行评价，加强考核手段应用

#### 健全检查制度

制定《华夏银行法律合规现场检查管理办法》、修订《华夏银行专业检查统筹管理办法》，明确现场检查内容，强化专业部门专项检查的工作要求

#### 提升整改质效

制定《内外部检查问题整改核查工作标准》，明确信贷及类信贷业务、会计业务等方面整改核查工作标准，确保整改工作准确、有效

#### 强化尽职调查

修订《华夏银行授信工作尽职调查管理办法》《华夏银行授信工作尽职调查认定结果标准》，对有章不循、严重违规的行为零容忍

#### 加大问责力度

修订《华夏银行违规行为责任追究管理办法》《华夏银行违规行为责任追究工作规则》及专业条线违规行为责任追究实施细则，加大对违法违规行及屡查屡犯问题的问责和处罚力度

2020 年

3,304<sup>期</sup>

合规教育开展次数

152,334<sup>人次</sup>

参与合规教育人次

255<sup>次</sup>

开展反金融犯罪讲座或培训次数

35,048<sup>人次</sup>

参与反金融犯罪讲座或培训人次

1,210<sup>次</sup>

反洗钱培训次数

98,710<sup>人次</sup>

反洗钱培训覆盖人次



党委副书记、行长张健华主持“回头看”会议

### 案例

#### 多措并举，推动市场乱象整治“回头看”工作

本行贯彻落实中国银行保险监督管理委员会《关于开展银行业保险业市场乱象整治“回头看”工作的通知》，组织全行上下开展全面自查自纠。

<b>总分行</b>	成立工作领导小组，制定工作方案；强化单位“一把手”责任制，层层抓传导、抓落实	<b>各业务条线</b>	充分发挥主体责任，突出问题和风险导向，提升检查工作质效，及时发现并消除各类风险隐患
<b>总行法律合规部</b>	切实加强工作过程管控及督导，开展巡查督导，持续推进分行“回头看”工作有序开展	<b>审计条线</b>	重点加强市场乱象整治“回头看”领域审计监督工作

## 推进法治建设

积极强化法治宣传教育、法律事务管理、法律风险防控，促进全行业务依法合规开展。



## 加强反洗钱管理

持续健全内控制度，完善工作运行机制，强化重点领域风险防范，开展培训宣教活动，全面提高反洗钱工作质效。

### 完善工作机制

- 制定洗钱和恐怖融资风险管理政策，构建洗钱风险管理框架
- 修订洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类、反洗钱和反恐怖融资名单监控等制度，强化反洗钱管理

### 强化科技支撑

- 优化反洗钱工作平台，重构客户洗钱风险评估模型，加强高风险领域洗钱风险管理
- 探索运用人工智能技术对触发频次高的可疑交易监测规则进行优化，提升智能化监测能力

### 开展宣教活动

- 结合电信诈骗等洗钱犯罪新手法，设计场景化案例，通过网点、活动及媒体等各类渠道加大宣教力度
- 重点针对社会公众反洗钱意识，以及防范洗钱和恐怖融资违法犯罪活动内容进行宣导

### 严格风险管控

- 密切关注频发、高发的洗钱行为，及时提示风险特征，加强交易监测和风险账户管控，有效阻断犯罪资金



南宁分行开展反洗钱宣传活动

## 加强案件风险防控

始终保持案防高压态势，深入开展警示教育，着力开展案件风险排查，强化员工行为管理，坚决防范金融案件风险。



## 加强知识产权保护

严格遵守知识产权保护相关法律法规，制定知识产权管理办法，建立知识产权管理架构，在维护本行商标、专利等自有知识产权合法权益的同时，系统规范本行使用他人知识产权成果行为，防控侵犯他人知识产权风险。

## 强化风险管理

抓实全面风险管理，以《全面风险管理体制改革方案》落地为契机，推进和完善风险管理各项机制建设，系统性提升全面风险防控能力，为全行各类业务健康、均衡、持续、较快发展提供可靠保障。

### 完善风险管理体系

2020 年，风险管理新架构全面落地实施，实现了组织架构、部门职责、人员安排等多层次的整合优化。加快推进授权管理机制、审批管理机制、风险经理机制、特殊资产专营机制、责任落实机制、全口径扎口管理机制、科技赋能机制和 risk 文化机制等八项机制建设，覆盖风险管理关键流程和关键环节。

截至 2020 年末

1.80%

不良贷款率

147.22%

拨备覆盖率



## 深化全面风险管理

不断增强经营管理中各类风险的识别、计量、监测、控制等能力，消除重点业务领域风险隐患，提升全面风险管理水平，确保风险管理全面有效开展。



信用风险管理

- 贯彻执行中央经济金融政策和监管要求，提高信贷与投融资政策的前瞻性和适配性
- 强调履职尽责，强化重点业务、重点领域、重点产品的风险管控
- 加快问题资产处置，拓宽处置手段，保障资产质量稳定
- 实施居住用房押品价值线上评估，提高评估效率，降低评估成本
- 调整全行信贷与投融资政策，差异化支持重点区域制造业和小微企业发展
- 优化信贷系统、押品管理系统等，加快大额风险暴露系统等系统的开发和规划



市场风险管理

- 优化市场风险限额体系和管理流程，提升限额管控效力
- 加强重点业务分析提示预警，及时评估市场波动和重大事件的影响
- 完善交易对手信用风险管控体系，加强衍生品业务风险管控
- 落实新资本协议市场风险管理监管要求，开展新标准法市场风险资本测算，推进新资本协议市场风险咨询项目实施



业务连续性管理

- 修订《华夏银行业务连续性管理办法》《华夏银行业务连续性总体应急预案》《华夏银行业务连续性应急预案编写规范》
- 全面梳理重要或次重要业务与信息系统的关联关系，识别重要信息系统的范围，促进重要信息系统高可用性和灾备建设，防范因信息系统故障带来业务运营中断风险
- 加强演练管理，促进演练“规范化、常态化、实战化”，全年共实施 47 项演练，覆盖 8 类场景



# 以人为本 幸福华夏

MINSHENG BANK

坚持以人为本，切实保障员工合法权益，培育造就优秀人才，关心关爱员工生活，积极投身公益事业，开展志愿服务，与社会共享发展成果，助推社会和谐稳定。

2020年  
**4,365**期  
开展员工培训

**648**人  
帮扶困难员工

**8023.3**万元  
公益捐赠总额

**可持续发展实践**  
为员工提供工作技能培训  
所有员工平等就业，同工同酬  
投身公益事业

## 保障员工基本权益

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，切实保障与维护员工各项合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。

### 坚持平等用工

严格遵守《中华人民共和国就业促进法》等国家相关法律法规，向劳动者提供平等的就业机会，坚决反对就业歧视，公平、公正对待不同国籍、种族、年龄、性别、宗教信仰和文化背景的员工。

2020 年



截至 2020 年末

员工总数 **39,284** 人



**6,931** 人  
新进员工



**51.14 %**  
女性员工占比



**1,785** 人  
少数民族员工

## 推进民主管理

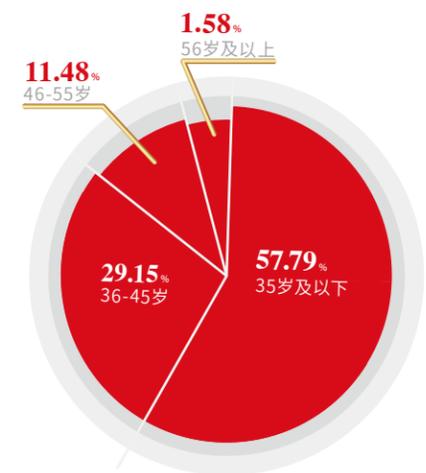
完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，贯彻落实务公开制度，畅通员工诉求表达、利益协调、权益保障通道，利用内部网、公众号、宣传栏、电子屏等渠道及时公布涉及员工切身利益、企业改革发展方向的重大决策，实现与员工平等对话、共同发展。

2020 年，职工代表大会选举产生了新一届华夏银行职工监事，投票通过《华夏银行集体合同》，修订《华夏银行总行务公开暂行办法》，有效落实广大员工的知情权、参与权、审议权、监督权，并荣获 2020 年全国厂务公开民主管理工作先进单位。

2020 年



员工学历分布



员工年龄分布

# 支持员工成长发展

关注员工成长，通过畅通员工发展通道，缔造人才梯队，注重岗位技能与能力素质提升，为不同层级、不同岗位的员工提供快速成长的平台，支持每一位员工的职业成长与价值实现。



党委书记、董事长李民吉在第十届青年发展论坛发表讲话



支行长零售业务培训

# 关心关爱员工生活

## 丰富文体活动

切实关爱员工生活，组织开展丰富多彩的文体活动，搭建员工展现才艺、绽放自我、陶冶情操的舞台，倡导员工阳光健康、积极向上，增强本行凝聚力。



总行组织员工赴“两山”理念发源地-余村开展活动



香港分行瑜伽协会活动现场



贵阳分行 2020 新春联欢晚会



哈尔滨分行学习“抗美援朝”精神活动



培训资源

完善培训体系，建立培训基地，提升培训质效

培训渠道

利用移动学习平台、APP，采用直播等多种方式，构建多元立体的培训网络

培训方式

针对不同级别和岗位员工开展多层次培训



总行举办 2020 年品牌传播管理培训



杭州分行 2020 年综合能力提升班

2020 年

# 4,365

期

开展培训

# 370,748

人次

员工受训

其中

# 979

期

涵盖企业社会责任内容的培训

# 81,885

人次

参加涵盖企业社会责任内容的培训



海口分行组织员工及家属趣味运动会

### 建设职工之家

持续推进职工之家建设，致力于将职工之家打造成为“学习之家、创业之家、民主之家、快乐之家、温馨之家”。配置健身器材、电视机、图书阅览室、休息室等，为员工打造休闲交流互动平台。

2020 年

892 所

共建职工之家

其中

87 所

“模范职工之家”



兰州分行开展“不忘初心砥砺前行”健步走活动



广州分行员工主题党日活动



总行员工参加乒乓球活动

### 帮扶困难员工

设立困难员工生活保障帮扶金，建立重要节日慰问制度，畅通困难员工帮扶通道，开展多种形式的慰问活动，增强员工的幸福感和归属感。

2020 年

648 人

帮扶困难员工

126.81 万元

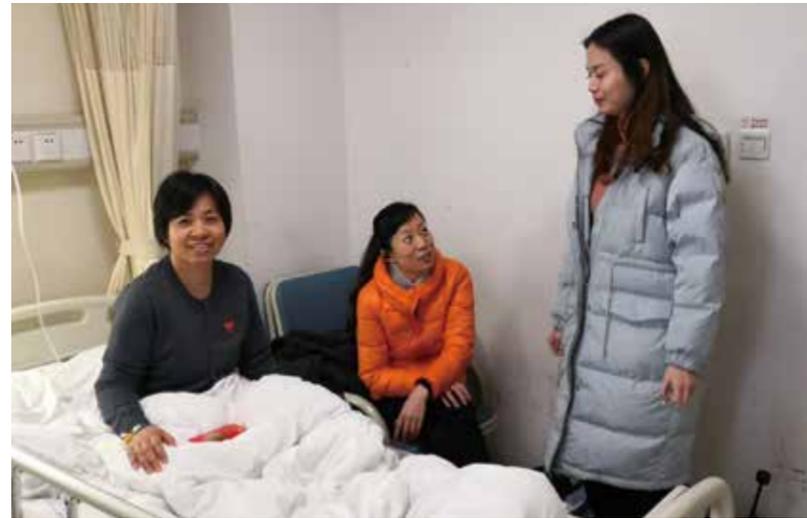
发放生活帮扶金额

98.94 万元

发放医疗救助金额

106.48 万元

发放受灾补助金额



无锡分行慰问员工

关注女职工健康及发展，定期开展专项体检，组织开展各类主题活动，召开女职工座谈会，收集意见建议并逐一落实，将关爱女性落到实处。



天津分行三八妇女节舞蹈演出



昆明分行母婴关爱室



上海分行妈咪小屋

# 共建和谐美好社会

倡导公益理念，热心公益事业，发扬志愿者精神，持续开展志愿服务活动，推动公益事业常态化发展，积极传播文明和谐的社会风尚。

## 案例

### 开展“筑梦华夏 幸福满城”不完美音乐馆公益活动

2020年11月，杭州分行联合腾讯打造的“不完美音乐馆”H5项目正式上线，25位在心理、生理上有缺陷的特殊儿童组建成“不完美乐队”，用音乐尽情地表达他们的内心世界。项目采取线上线下同步传播，截至2020年末，已有超过2万人关注并支持了特殊儿童们的音乐梦想。



## 案例

### “华夏银行奖助学金”帮助困难学生完成学业

2020年5月，本行与中国金融教育发展基金会合作设立“华夏银行奖助学金”，用于支持兰州大学、兰州财经大学等家庭贫困的在校大学生顺利完成学业，为扶贫助教等公益事业贡献力量。



兰州大学“华夏银行奖助学金”颁奖仪式



北京分行组织员工学习花艺



呼和浩特分行组织扶贫公益活动



济南分行组织员工拓展活动



河北雄安分行组织党支部活动

## 未来展望

2021 年，是中国共产党成立 100 周年，是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年，也是华夏银行新五年发展规划的开局之年。本行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化责任担当，勇于开拓进取，主动履行经济、社会、环境责任，加快建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团。

### 践行使命担当，服务实体经济

主动对接京津冀协同发展、长三角一体化、粤港澳大湾区建设等国家重大发展战略，积极支持产业结构转型升级、国家对外开放、民营企业发展等实体经济建设重要领域，大力开展乡村振兴金融产品和服务模式创新，持续提升小微企业金融服务的覆盖率和满意度，开启新时期助力实体经济高质量发展新篇章。

### 创新金融科技，共建美好生活

加快数字化进程，通过科技创新实现对业务的技术赋能，为客户提供优质高效的金融服务。保障员工合法权益，注重员工人文关怀，携手员工共同成长。开展金融知识教育宣传，投身社会公益慈善事业，携手人民共享美好生活。

### 应对气候变化，共筑美丽家园

持续完善绿色金融服务体系，加强绿色金融国际合作，践行 ESG 投资理念，支持绿色、低碳、循环经济发展，助力“碳达峰、碳中和”目标如期实现。重视自身运营对环境的影响，全方位践行绿色办公，推行绿色采购，投身绿色公益，为生态文明建设贡献力量。

# 附录

## 指标索引

### GRI Standards 内容索引

指标编号和描述	页码	注解
GRI 101: 基础		
GRI 102: 一般披露		
	102-1 组织名称	P8
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P8
	102-3 总部位置	P8
	102-4 营运位置	P8
	102-5 所有权与法律形式	P8
<b>组织概况</b>	102-6 服务的市场	P8
	102-7 组织规模	P8
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P8
	102-11 预警原则或方针	P86-93
	102-12 外部倡议	P11
	102-13 协会的成员资格	P11
<b>战略</b>	102-14 高级决策者的声明	P4-7
	102-15 关键影响、风险和机遇	P4-7
<b>道德和诚信</b>	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P8、P11
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P11
	102-18 管理架构	P9
	102-19 授权	P11
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P11-17
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P12-13
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P9
	102-23 最高管治机构主席	P4-5
<b>管治</b>	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P9
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	P11-13
	102-30 风险管理流程的效果	P92-93
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	P11-13
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P11
	102-33 重要关切问题的沟通	P13
	102-34 重要关切问题的性质和总数	P12-13

指标编号和描述	页码	注解	
	102-40 利益相关方群体列表	P13	
<b>利益相关方沟通</b>	102-42 利益相关方的识别和遴选	P12-13	
	102-43 利益相关方参与方针	P13	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P12-13	
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P1	
	102-46 界定报告内容和议题边界	P1	
	102-47 实质性议题列表	P12	
	102-48 信息重述	P106-108	无重述信息
	102-49 报告变化	P106-108	报告议题无重大变化
<b>报告实践</b>	102-50 报告期	P1	
	102-51 最近报告日期	P1	
	102-52 报告周期	P1	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P1	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P106-108	
	102-55 GRI 内容索引	P106-108	
	102-56 外部鉴证	P111-112	
<b>GRI 200 经济</b>	<b>GRI 103 管理方法</b>	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P12、P32-57
		103-2 管理方法及其组成部分	P32-57
		103-3 管理方法的评估	P32-57
<b>GRI 201 经济绩效</b>		201-1 直接产生和分配的经济价值	P15
		201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P74-85
<b>GRI 203 间接经济影响</b>		203-1 基础设施投资和支持性服务	P32-57
		203-2 重要间接经济影响	P32-57
<b>GRI 204 采购实践</b>	<b>GRI 103 管理方法</b>	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P83
		103-2 管理方法及其组成部分	P83
		103-3 管理方法的评估	P83
<b>GRI 205 反腐败</b>	<b>GRI 103 管理方法</b>	103-2 管理方法及其组成部分	P90-91
		205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P90-91
		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P90-91

指标编号和描述		页码	注解
GRI 300 环境	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P12、P74-85
		103-2 管理方法及其组成部分	P74-85
		103-3 管理方法的评估	P74-85
GRI 302 能源		302-1 组织内部的能源消耗量	P83
		302-4 减少能源消耗量	P83
		302-5 降低产品和服务的能源需求	P82-83
GRI 400 社会	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P12、P18-31、 P94-103
		103-2 管理方法及其组成部分	P18-31、P94-103
		103-3 管理方法的评估	P18-31、P94-103
GRI 401 雇佣		401-1 新进员工和员工流动率	P96
		401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P99-101
GRI 404 培训与教育		404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P98
		404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P98
GRI 405 多元化与平等机会	GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P96-97
		103-3 管理方法的评估	P96-97
		405-1 管治机构与员工的多元化	P96-97
GRI 413 当地社区	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P72、P102-103
		103-2 管理方法及其组成部分	P72、P102-103
		103-3 管理方法的评估	P72、P102-103
GRI 416 客户健康与安全	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P66-73
		103-2 管理方法及其组成部分	P66-73
		103-3 管理方法的评估	P66-73
		416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P71-73
GRI 417 营销与标识		417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P71-73

## PRB 内容索引

指标内容	对应披露内容索引
<b>原则 1：一致性</b>	
1.1 描述银行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型、提供融资的主要行业 / 技术 / 活动类型，以及主要经营或提供融资的地理区域范围。	P4-8、P11-13、 P33、P47、P59、 P75、P87、P95
1.2 描述银行现有战略 / 计划调整战略如何与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架中所述的社会目标保持一致，并为之作出贡献。	
<b>原则 2：影响和目标设定</b>	
2.1 影响分析	说明银行已通过影响分析识别其（潜在）正面和负面影响最大的领域。  说明银行已针对至少两个自身业务和提供产品 / 服务（潜在）影响最大的领域，设定并公布至少两个目标。目标具体、可测量（定性或定量）、可实现、有相关性及时限（SMART）。
2.2 目标设定	说明这些目标与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》目标以及国际、国家或地区其他相关框架保持一致，并推动作出更大贡献。银行应该确定一个基线（针对特定年份进行评估），并根据基线设定目标。  说明银行已经分析并确认了所设定目标可能对可持续发展目标（SDGs）/ 气候变化 / 社会目标产生的重大（潜在）负面影响，并在可行的情况下采取相关措施，尽可能地减少这些负面影响，提升净正面影响。
2.3 目标实施和监测计划	说明银行为达到设定的目标，已设定了阶段性目标并制定了行动方案。  说明银行已经建立了衡量和监测目标实施进度的方法，相关关键绩效指标的定义、定义的任何变动以及基线的任何重设都应公开披露。
2.4 目标实施进展	针对每个目标： 说明银行已经落实所制定的目标实施行动。或解释为何未落实相关行动或为何需调整行动，以及银行如何调整其计划以达到既定目标。  报告银行过去 12 个月（在签署后首次披露时最多可以覆盖 18 个月）目标实施进展以及其产生的影响。

P4-7、P11-14、  
P16、P39、  
P74-85

指标内容	对应披露内容索引
<b>原则 3: 客户与顾客</b>	
3.1 概述为促进与顾客之间负责任的关系, 银行已实施和 / 或计划实施的政策与做法。	
3.2 描述银行如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作, 以鼓励可持续实践, 促进经济活动可持续发展。披露信息应包括已实施或计划实施的行动方案、所开发的产品和服务, 以及 (在可能的情况下) 所取得的影响。	P19、P21、 P26-57、P64-82
<b>原则 4: 利益相关方</b>	
4.1 描述为实施《原则》和提升银行影响, 与哪些利益相关方 (或利益相关方的群体 / 类型) 开展意见征询、沟通、协作或合作。概述银行如何识别利益相关方、解决了哪些问题、取得了哪些成果。	P13
<b>原则 5: 公司治理与银行文化</b>	
5.1 描述为管理重大 (潜在) 正面和负面影响、有效落实《原则》, 银行实施或计划实施的相关治理架构、政策和流程。	
5.2 描述为在员工中形成负责任的银行文化, 银行已实施或计划实施的倡议和措施。概述相关能力建设、薪资结构和绩效管理中相关因素的纳入情况、领导沟通等方面。	P9、P11-13、 P81-85、P98
5.3 《负责任银行原则》实施的治理架构 说明银行具备落实《负责任银行原则》的治理架构, 包括: a) 目标设定和实施行动 b) 在目标或阶段性目标没有达成或发现未预估到的负面影响时, 采取补救措施	
<b>原则 6: 透明与责任意识</b>	
说明银行过去 12 个月 (在签署后首次披露时最多可以覆盖 18 个月) 在至少两个领域设定目标并落实 (请见 2.1-2.4) 以外, 在履行六项原则方面还取得了其他进展。	
6.1 《负责任银行原则》的实施进展	详见本报告及《华夏银行 2020 年年度报告》
说明银行已经提升 / 正在提升现有做法, 以反映和符合现有及新兴的国际 / 地区良好做法, 并在履行《原则》方面有所进展。	

## 第三方审验意见

**Deloitte.**

**德勤**

### 独立鉴证报告

华夏银行股份有限公司董事会 (以下简称“董事会”):

我们受华夏银行股份有限公司 (以下简称“华夏银行”) 董事会的委托, 对华夏银行编制的自 2020 年 1 月 1 日起至 2020 年 12 月 31 日止的《华夏银行股份有限公司 2020 年社会责任报告》 (简称为“社会责任报告”) 中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序。

### 董事会的责任

董事会负责根据原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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议编制社会责任报告, 并对其中的表述 (包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定) 负责。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标, 包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题, 负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统, 以及负责保留足够的记录的责任。

### 我们的责任

根据与华夏银行的约定, 我们负责实施有限保证鉴证工作, 对社会责任报告中的关键社会责任指标 (详见社会责任报告第 15-17 页 “责任绩效”) 进行有限保证鉴证, 除此以外, 并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容, 对任何第三方承担任何责任。

### 我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》 (“Code of Ethics for Professional Accountants”) 对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》 (“International standard on Quality Control 1”)。

### 鉴证工作的基础

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号: 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》 (“International Standard on Assurance Engagements 3000”) 执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时, 均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标, 使我们能获得充分的凭证作出结论。

### 工作程序、范围及局限性

社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问, 并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括:

- 与华夏银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈, 以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序, 以及编制社会责任报告流程的有关控制;



- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解华夏银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，华夏银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与华夏银行确立2020年社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评估标准；
- 抽样测试华夏银行2020年关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及编制社会责任报告流程的有关控制。

**鉴证工作的局限性**

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性、绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为华夏银行总行本部。华夏银行的其他分支机构及子公司信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对华夏银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标（详见社会责任报告第 15-17 页“责任绩效”）以外的其他信息。

**结论**

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信在社会报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报。

**独立有限保证鉴证报告的使用**

本独立有限保证鉴证报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。



**读者意见反馈表**

感谢您阅读《华夏银行股份有限公司 2020 年社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心欢迎您对报告提出意见建议，并通过以下方式反馈给我们：

电话：010-85237056  
 传真：010-85239000  
 邮箱：zhshzr@hxb.com.cn  
 邮编：100005  
 地址：北京市东城区建国门内大街 22 号

您属于以下哪类利益相关方？

- 政府       监管机构       股东和投资者       客户       员工  
 合作伙伴       环境       社区       媒体       其他 ( )

您认为报告内容是否完整覆盖了您对华夏银行的期望？

- 是       否，您还希望体现哪些内容 ( )

您认为报告内容安排和版式设计的阅读友好性如何？

- 好       一般       不好

您对华夏银行社会责任工作和社会责任报告还有哪些意见和建议？

.....

.....

.....