

可 持 续 更 美 好
SUSTAINABLE, WONDERFUL

华夏银行股份有限公司

2021年社会责任报告



2021

华夏银行股份有限公司
社会责任报告



可 持 续 更 美 好
S U S T A I N A B L E , W O N D E R F U L



扫一扫，观看
本行形象宣传片

编制说明

报告范围

时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 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。
发布周期：本报告为年度报告（上一年度报告发布时间为 2021 年 4 月 30 日）。

编制依据

本报告满足中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、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》、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《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》等的相关要求，同时参照联合国环境规划署《负责任银行原则》(PRB)、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）》进行编写。

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 2021 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

目录

CONTENTS

董事长致辞	4
关于我们	6
责任管理	9
责任绩效	13

专题	
赓续百年奋斗路	20
开启伟大新征程	

更坚定

坚守金融初心，支持实体经济

服务国家区域战略	28
加快产业转型升级	44
助力国家对外开放	46

更普惠

激发市场活力，推进共同富裕

助力民营小微	52
支持乡村振兴	58
创新惠民金融	66

更智慧

加速数字转型，升级金融服务

推动数字转型	70
优化对公服务	74
提升服务水平	76
保护消费者权益	82

更低碳

致力绿色发展，助推双碳目标

发展绿色金融	86
应对环境风险	91
服务绿色生活	93
践行绿色运营	94

更稳健

强化风控合规，力保行稳致远

确保合规经营	98
强化风险管理	104

更幸福

坚持以人为本，共创美好生活

维护员工权益	108
助力员工发展	111
关心员工生活	112
共建和谐社会	115

展望未来	121
------	-----

附录	122
----	-----

指标索引	122
------	-----

第三方审验意见	126
---------	-----

读者意见反馈表	129
---------	-----

董事长致辞

2021年，站在“两个一百年”历史交汇点和“十四五”大局开端，华夏银行紧紧团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，把自身发展定位和历史使命置于国家全局与新发展格局中加以谋划，更加奋发有为地践行初心使命，认真履行国有金融企业的政治责任、经济责任和社会责任，努力建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团，为实现第二个百年奋斗目标作出新贡献。

坚持党建引领，汲取奋进力量。我们始终坚持党对金融工作的集中统一领导，以高质量党建引领高质量发展。深入推进党史学习教育，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，真正做到“知之深、信之笃、行之实”。广泛开展庆祝建党百年系列活动，评选表彰“两优一先”，举办“走过一百年·迈向新征程”党史优秀话剧展演、“红星闪耀华夏”主题展览，向老党员颁发“光荣在党50年”纪念章，在全行凝聚起庆祝建党100周年的蓬勃热烈气氛，进一步推进党建工作和经营发展的充分融合。

坚守金融初心，服务实体经济。面对严峻复杂的国际形势和艰巨的国内改革发展稳定任务，我们发扬滚石上山、抓铁有痕的精神，不断提升服务实体经济质效。坚持“北京的银行”定位，加大首都“四个中心”建设的金融支持力度，积极服务城市副中心、冬奥会建设等重点领域。聚焦京津冀、长三角、粤港澳等重点区域，全力支持重大项目建设，为国家战略有效落地及区域协调发展添砖加瓦。以金融服务推动产业技术变革和优化升级，加大对新基建、先进制造业、战略性新兴产业金融服务力度，服务国家对外开放，助力“双循环”新格局建设。

完善普惠金融，助力共同富裕。我们持续深化“中小企业金融服务商”定位，不断创新普惠金融产品及服务，强化民营小微、社会民生等重点领域精准滴灌，引金融活水到经济社会发展的重点领域和薄弱环节。同时，积极响应国家乡村振兴战略，扎实促进共同富裕，严格落实“四个不摘”原则，全面巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接。

加快数字转型，创新发展动力。我们顺应新一轮科技革命和产业变革趋势，探索金融支持数字产业化和产业数字化发展的服务方式，实现金融与科技深度融合。产业数字金融业务破冰发展，重点平台建设与数据治理工作取得新进展。打造有特色的数字消费生态圈，与产业数字金融协同，形成产业与消费共通共融的金融服务体系。重视数字化人才培养及创新文化氛围创设，启用数字化创新工厂，打造敏捷型组织体系。

深耕绿色金融，服务“双碳”目标。我们把握国家加强生态文明建设、经济社会发展全面绿色转型的机遇，做好碳达峰、碳中和工作的金融服务，全力打造绿色金融发展新特色、新优势。创新绿色金融产品和服务，积极促进投融资结构优化。2021年，绿色信贷占比位居股份制银行前列，完成人民银行绿色信贷“两个不低于”指导目标。探索构建“气候友好型银行”，碳金融服务创新和国际合作项目取得新突破。

“国之称富者，在乎丰民。”展望未来，华夏银行将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以金融高质量发展作为实现共同富裕的重要保障，从党的百年伟大历程中汲取智慧力量，用党的百年革命精神凝聚前行动力，加快建设成为“大而强”“稳而优”的现代金融集团，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗、勇毅前行。

李民奇

华夏银行党委书记、董事长



关于我们

公司简介



华夏银行股份有限公司成立于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2021年末，总资产规模达36,762.87亿元，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1,008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1,196家，遍及五大洲96个国家和地区的316个城市，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络。

在2021年6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，与上一年度持平；按资产规模排名全球第64位，较上一年度提升1位。

公司治理

本行将可持续发展理念贯彻到公司治理领域，高度重视推进公司治理现代化，建成以“三会一层”为主体的公司治理结构，即股东大会为权力机构，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2021年末

董事会共有董事	其中	执行董事	非执行董事	独立董事
17名		5名	5名	7名

监事会共有监事	其中	股东监事	外部监事	职工监事
7名		1名	3名	3名

2021年

召开股东大会	召开董事会会议	召开监事会会议
1次	9次	7次
通过决议	通过决议	通过决议
21项	62项	32项

 <p>发展理念 创新、协调、绿色、开放、共享</p>	 <p>战略导向 存款立行、科技兴行、人才强行、风控保行为根本</p>
 <p>基本原则 服务大局、市场导向、战略传承、改革创新、价值创造、扬长补短</p>	 <p>发展方向 特色化、数字化、轻型化、专业化、综合化、国际化</p>
 <p>立足点 服务实体经济，为客户和股东创造价值</p>	 <p>企业发展战略愿景 努力建设成为“大而强”“稳而优”的现代金融集团</p>

公司组织架构图



投资者关系

持续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。

通过多种渠道和方式，加强与投资者和分析师的互动交流。组织召开股东大会、业绩说明会、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的问题，增进资本市场对本行的了解。2021 年，本行在“第四届中国卓越 IR 评选”中荣获“最佳数字化投资者关系奖”，在“全景投资者关系金奖”评选中荣获“机构友好沟通奖”。

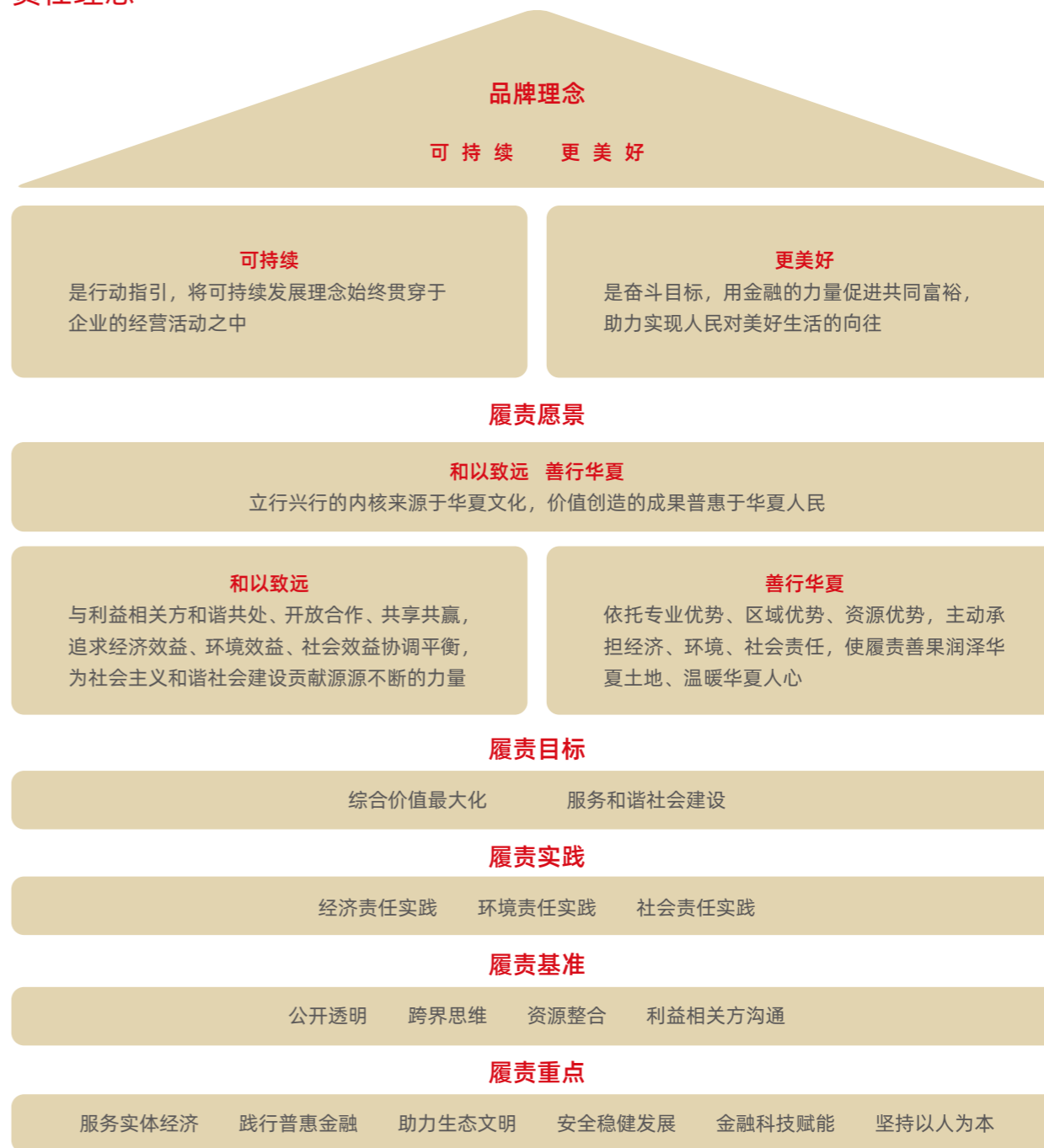
信息披露

高度重视透明运营，密切跟进监管动态，严格遵守监管规定，提升信息披露工作的时效性与有效性。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渠道，履行信息披露义务，提升信息透明度。

责任管理

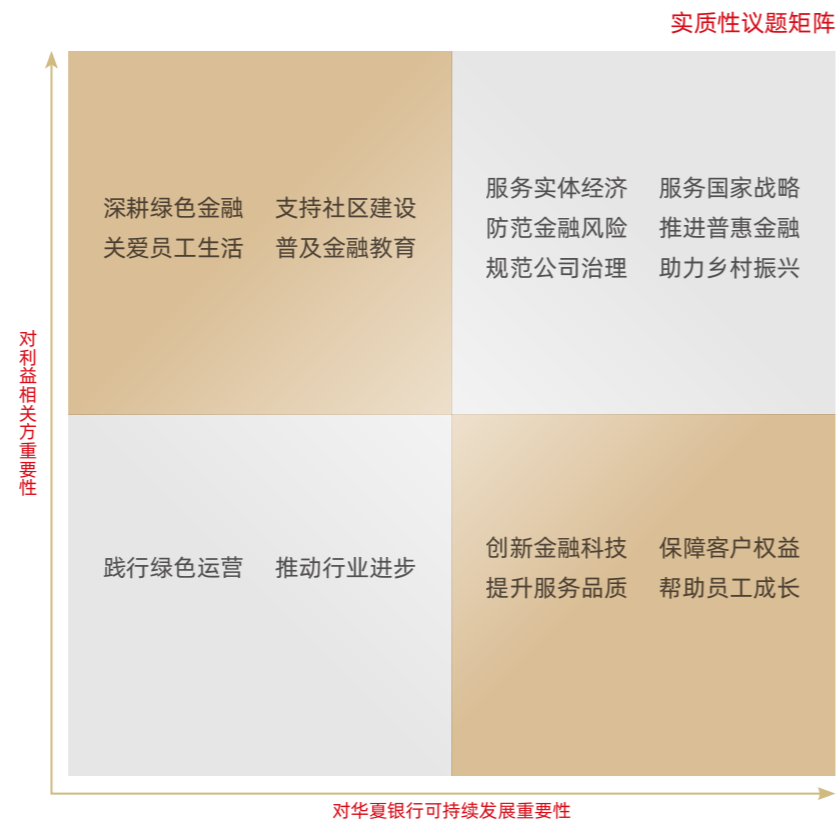
围绕建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团愿景，将社会责任理念注入企业基因，2021 年提出“可持续 更美好”品牌理念，与“和以致远，善行华夏”的履责愿景相互呼应，引领全行走稳责任之路。明确总行办公室为社会责任工作归口管理部门，不断完善社会责任管理，稳步推进社会责任实践。作为联合国《负责任银行原则》的首批签署成员和气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的支持机构，本行持续完善社会责任管理和实践，积极创造经济、社会、环境综合价值，贡献于可持续发展目标。

责任理念



实质性议题分析

通过总行高管层提出建议、向内外部利益相关方征集等方式，收集利益相关方的关切，从“对华夏银行可持续发展重要性”和“对利益相关方重要性”两个维度进行重要性排序，识别出实质性议题。



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。

核心目标



相关目标



利益相关方沟通

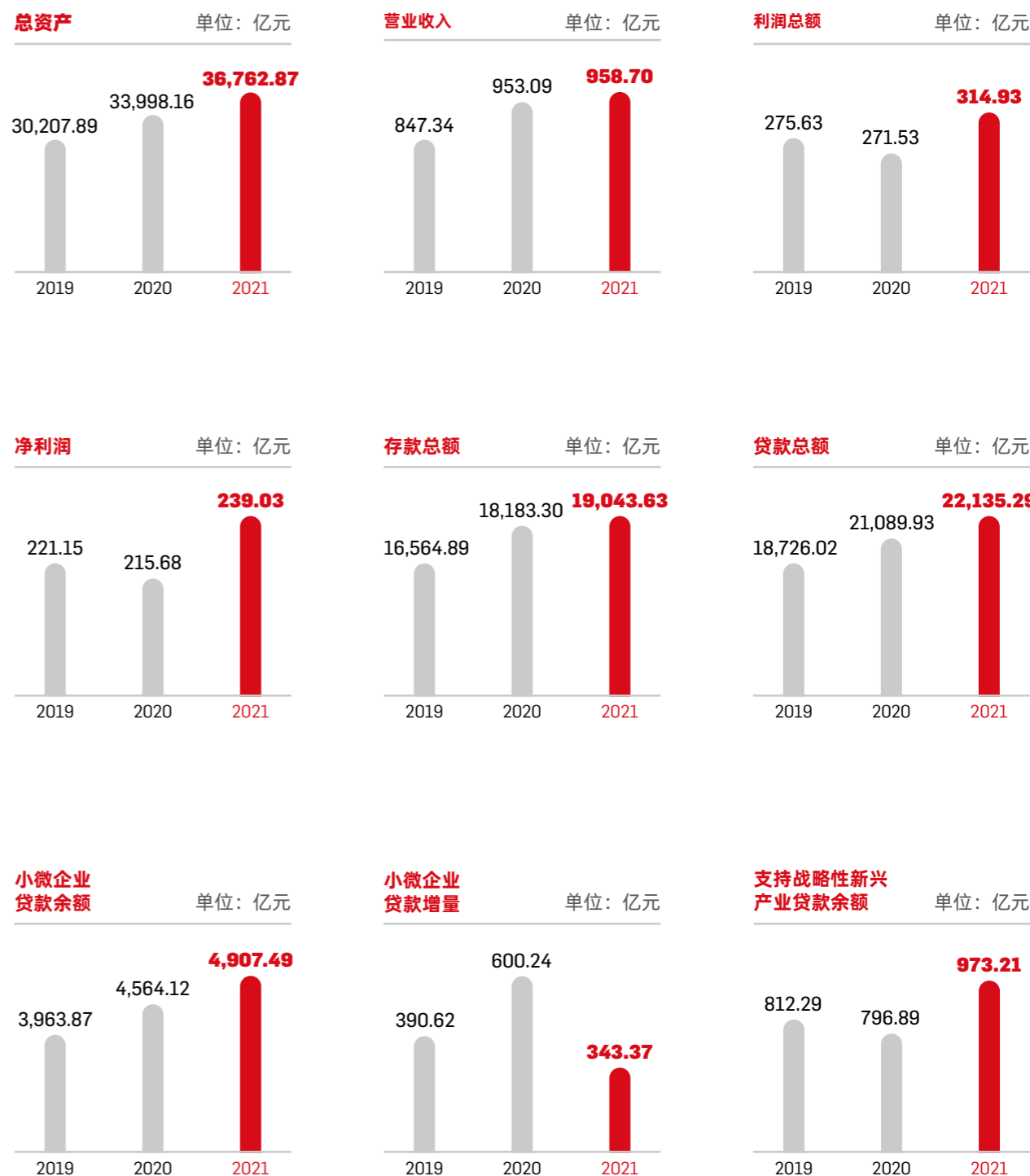
利益相关方	核心期望	主要回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 支持国家战略 发展普惠金融 助力乡村振兴 依法足额纳税 	<ul style="list-style-type: none"> 服务区域协调发展 支持民营小微成长 助力国家对外开放 推进服务乡村振兴 主动足额缴纳税款
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 严格风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> 落实监管政策 接受监督管理 加强风险防范
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> 健全公司治理 持续稳定回报 保障股东权益 实现透明运营 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 关注气候变化 助力绿色发展 	<ul style="list-style-type: none"> 发展绿色金融 推行绿色办公 投身绿色公益
客户	<ul style="list-style-type: none"> 维护客户权益 提升客户体验 加快产品创新 	<ul style="list-style-type: none"> 加强消费者权益保护 提供优质高效服务 强化金融创新 推进数字化转型
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 诚信履约 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 加强交流合作 完善采购管理
员工	<ul style="list-style-type: none"> 权益保障 薪酬福利 工作环境 职业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 普及金融知识 支持社区建设 助力社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 开展金融知识宣传 参与公益慈善活动

责任荣誉

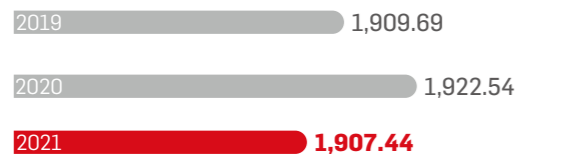
<p>中国银行业协会</p> <p>2021 年金融服务 中小微企业优秀案例奖</p>	<p>中国银行业协会</p> <p>“创新发展” 好新闻奖</p>	<p>全国金融标准化技术委员会 银行间市场技术标准工作组</p> <p>2021 年度银行间市场技术标准 工作组“优秀”评价</p>	
<p>国际金融理财标准委员会(中国)</p> <p>最佳组织奖</p>	<p>中国网</p> <p>年度优秀股份制商业银行 年度优秀绿色金融银行</p>	<p>中国银行保险报</p> <p>2020 年度十佳社会责任机构 中国金融品牌影响力典范奖</p>	
<p>金融时报</p> <p>年度最佳社会责任银行</p>	<p>贸易金融</p> <p>最佳交易银行</p>	<p>北京日报 北京晚报</p> <p>金融惠民十大品牌奖 碳金融创新杰出贡献奖</p>	
<p>北京广播电视台</p> <p>最美企业奖</p>	<p>上海报业集团</p> <p>年度 ESG 绿色金融奖</p>	<p>21 世纪经济报道</p> <p>优秀 CSR 项目奖</p>	<p>经济观察报</p> <p>值得托付社会责任机构 年度卓越绿色银行 企业社会责任奖</p>

责任绩效

经济绩效



支持制造业贷款余额 单位：亿元



涉农贷款余额 单位：亿元



资产利润率 (ROA) 单位：%



加权平均净资产收益率(ROE) 单位：%



国际结算量 单位：亿美元



办理跨境人民币业务 单位：亿元



资本充足率 单位：%



拨备覆盖率 单位：%



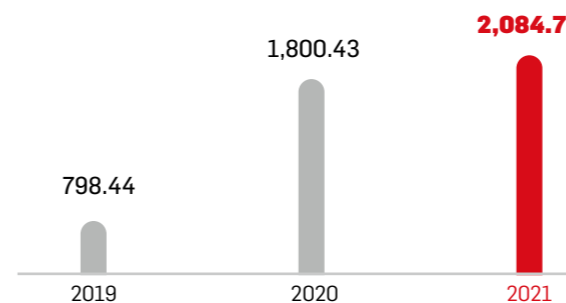
股东权益 单位：亿元



环境绩效

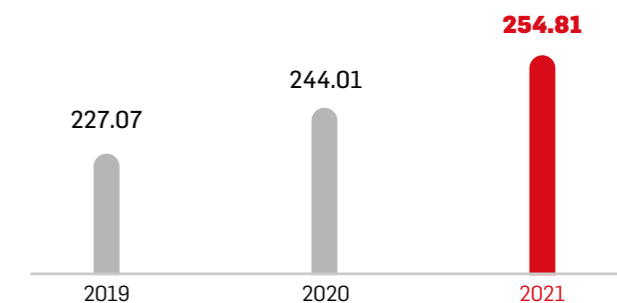
绿色贷款余额^①

单位：亿元



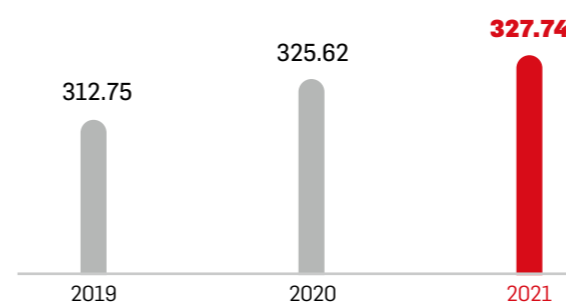
ETC 卡签约客户数

单位：万户



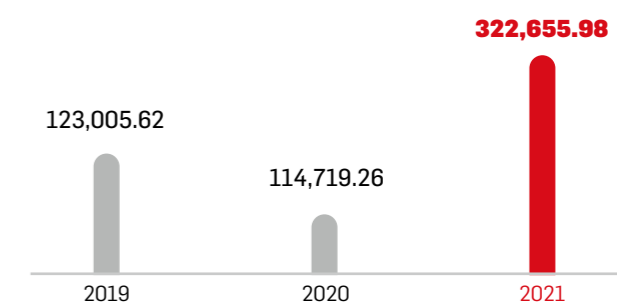
ETC 卡累计发放量

单位：万张



电子交易笔数

单位：万笔

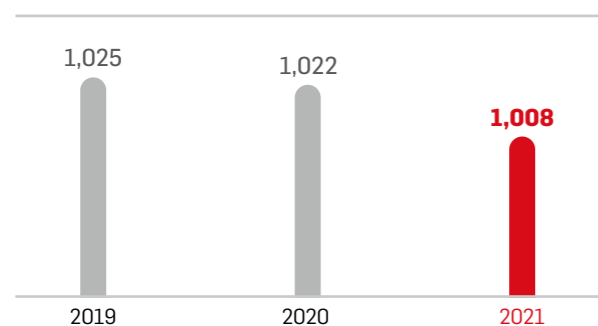


①绿色贷款余额 2020 年数据执行中国人民银行 2019 年 12 月修订的绿色贷款专项统计制度

社会绩效

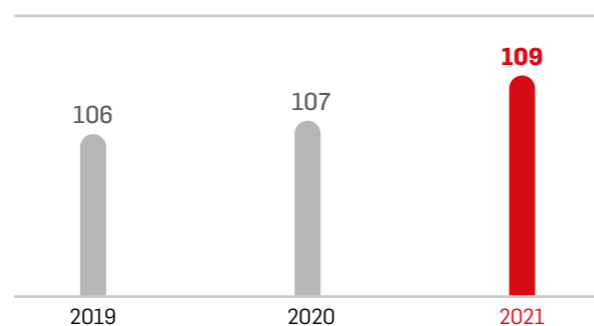
营业机构数量

单位：个



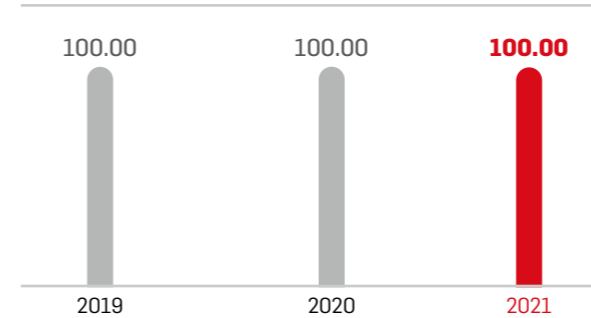
农村营业网点数量

单位：个



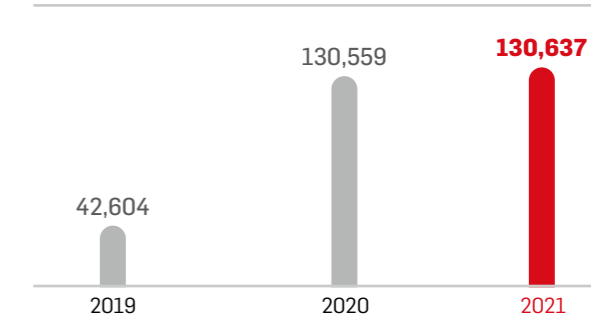
95577 客户服务中心投诉解决率

单位：%



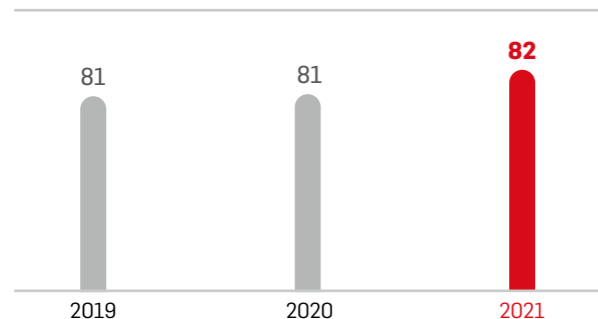
95577 客户回访数量

单位：人次



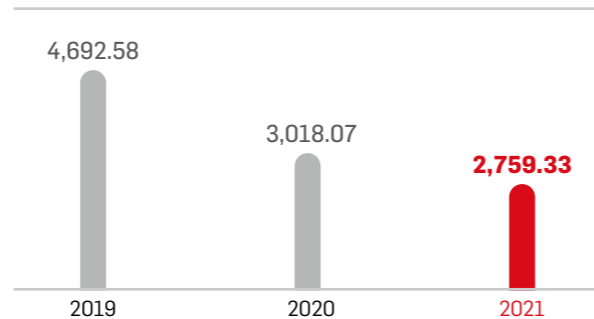
服务老少边穷的网点数量

单位：个



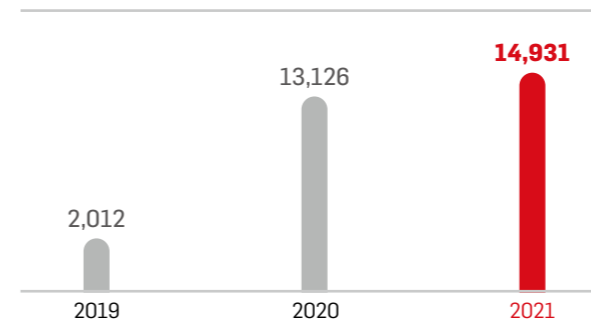
公司网银动账交易笔数

单位：万笔



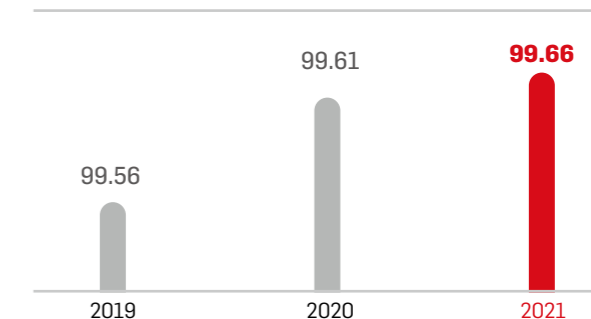
95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题

单位：起



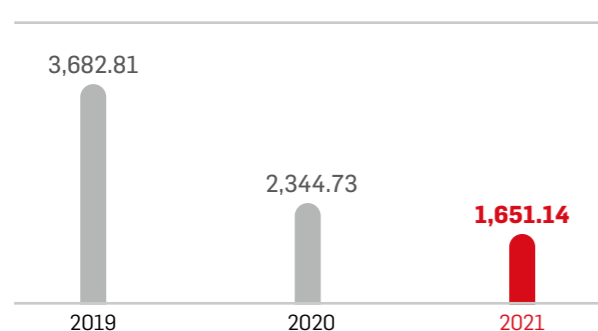
95577 客户满意度

单位：%



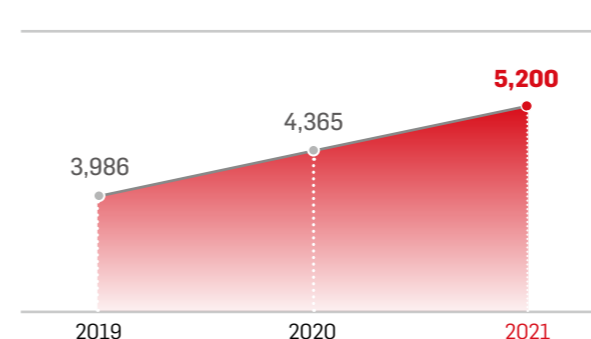
个人网银动账交易笔数

单位：万笔



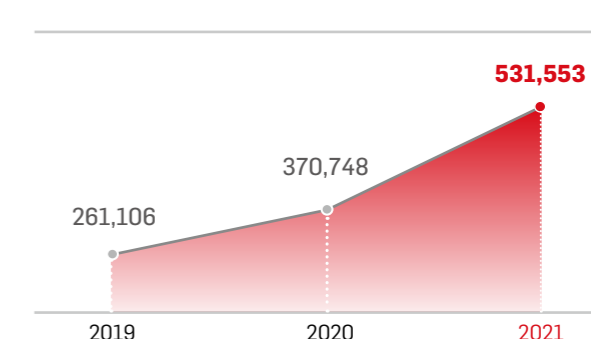
开展员工培训期数

单位：期



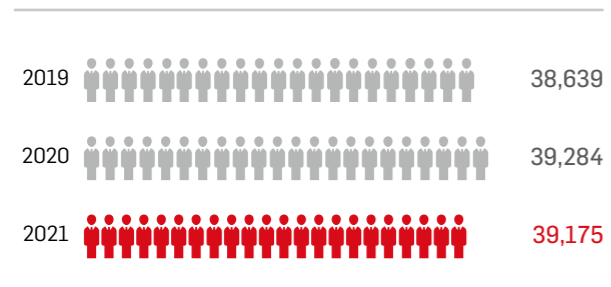
员工参与培训人次

单位：人次



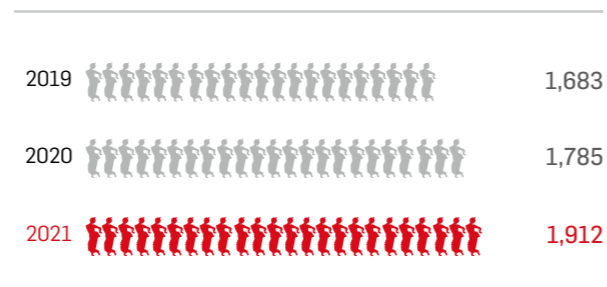
员工总数

单位：人



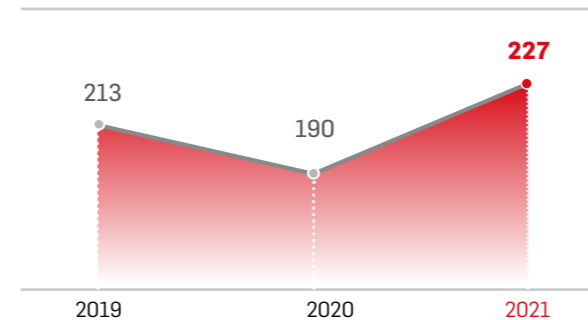
少数民族员工数

单位：人



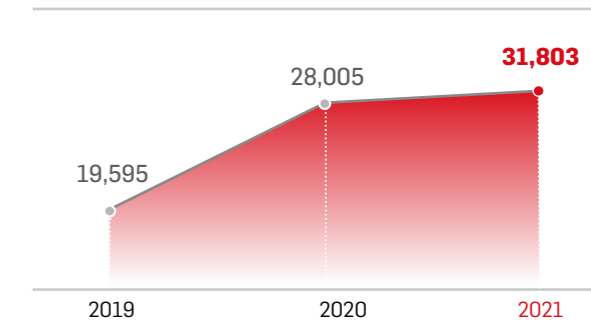
开展法律培训次数

单位：期



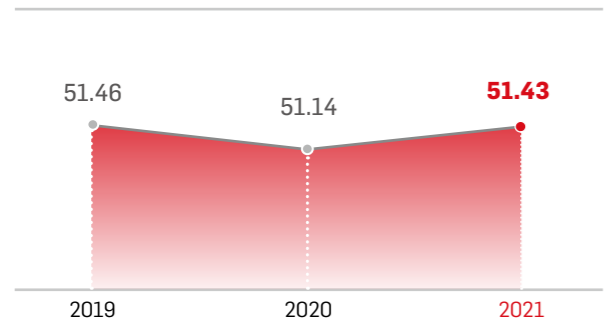
参与法律培训人次

单位：人次



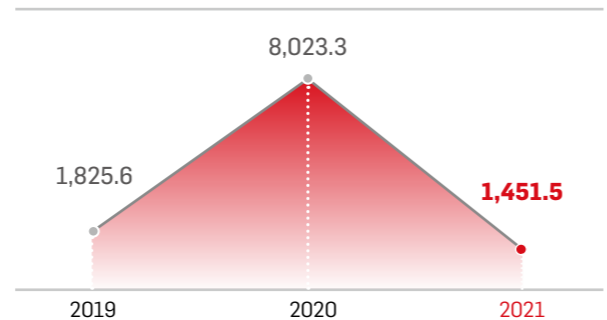
女性员工比例

单位：%



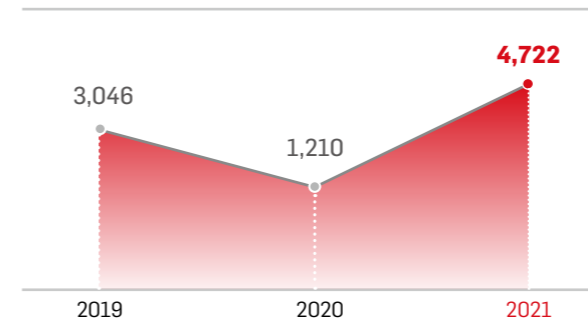
公益捐赠总额

单位：万元



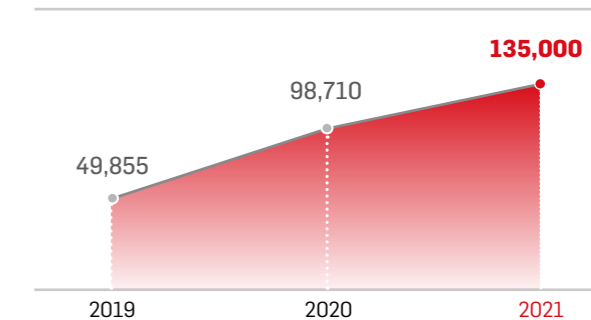
反洗钱内容培训次数

单位：次



反洗钱内容培训覆盖人次

单位：人次

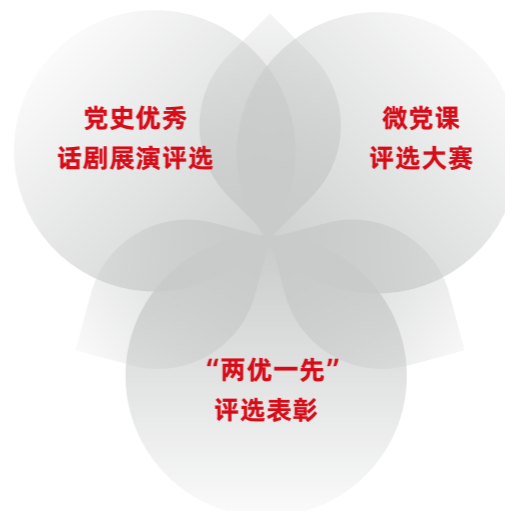




本行“走过一百年，迈向新征程”党史优秀话剧展演现场

追寻红色记忆 多种形式献礼建党百年

举办“走过一百年，迈向新征程”党史优秀话剧展演活动，生动展示党的百年光辉历程、伟大成就和宝贵经验。全行 42 个基层党委近 600 名党员群众积极参与，线上展演期间网络点击量 400 余万人次，网络投票 388 余万张。全行党员群众在回顾历史、再现历史中进一步强化使命担当、激发爱国热情，展现朝气蓬勃、奋发有为的精神风貌。



组织开展“颂党恩、促发展”微党课评选大赛。通过评选、传播让广大党员听得懂、学得进、有触动、受启发的精品微党课，进一步增强党课教育的吸引力、凝聚力、说服力和感召力。

评选并表彰 100 名优秀共产党员、50 名优秀党务工作者、50 个先进基层党组织，其中北京分行党委被评为北京市先进基层党组织，另有 3 个基层党组织、4 名共产党员、3 名党务工作者被评为北京市国资委系统“两优一先”，为全行员工树立价值标杆、注入精神力量，营造“向奋斗者致敬、向先进学习”的浓厚氛围。

专题 | 赓续百年奋斗路 开启伟大新征程

学习党史铭初心

百年岁月峥嵘，百年初心如磐。本行深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，搭建党员教育培训平台，通过参观红色基地、举办党史知识竞赛、召开主题党日等建党 100 周年系列庆祝活动，创新党史学习教育方式，全行党员群众从百年党史学习教育中汲取智慧和力量，积蓄激情和热情，谱写“十四五”开局新篇章。



本行召开“两优一先”表彰大会暨党委书记讲党课报告会



总行举办“红星闪耀华夏——华夏银行庆祝中国共产党成立100周年主题展览”

扫一扫，
了解主题展览



案例|| 学党史守初心 强党性铸根魂

本行精心搭建党员教育培训平台，举办7期干部培训班，培训各类干部约600人次。总行举办2期党员轮训班，共120名党员参与培训。培训包含了党史类、专业类、技能类等多维课程，涉及习近平新时代中国特色社会主义思想精髓、中国共产党百年光辉历程、全面从严治党与党风廉政建设等多方面内容，通过授课式讲解、实地参观、研讨竞赛等多种途径，帮助学员贯通党史与党性、了解时政与形势、融合党建与业务、畅通信息与交流、提升素质与能力，为高质量发展贡献力量。



哈尔滨分行开展党史学习活动



扫一扫，
了解总行党员轮
训班更多信息



温州分行赴古田开展党支部书记轮训活动



南昌分行举行话剧展演——《写下你的名字》



广州分行开展延安精神专题研修

为民办事践承诺

2021 年

走访慰问生活困难的党员和奋战一线的干部，送去党的温暖和组织的关怀，共慰问党员、干部

76人

发放慰问金

60.5万元

全行 6,509 名党员群众积极参与“共产党员献爱心”捐款活动

累计捐款

697,451.32元



呼和浩特分行开展“我是党员我帮你”志愿服务活动

广泛开展“我为群众办实事”实践活动，围绕贯彻新发展理念办实事、服务基层一线办实事、履行社会责任办实事、关心关爱员工办实事，着力解决群众的急难愁盼问题，办实事、办好事、办身边事。

总行党委常委领导班子将员工关心、客户关切作为开展实践活动的重点，明确关爱员工心理健康、关爱员工身体健康、开展金融知识普及主题教育活动等 5 项实事。各基层党委将“我为群众办实事”实践活动与提升金融服务水平、履行国企社会责任、解决员工实际困难相结合，逐项推进、落细落实。

案例|| 联合开展“建党百年 信用担当”主题宣传活动



太原分行举办“文明社区你我他 我为群众办实事”志愿活动

本行与其他 23 家单位联合开展“建党百年 信用担当”主题宣传工作。从信用建设的行业身份和社会担当两个维度出发，以更新的理念指导、革新的探索做法，更好地服务居民消费，助力金融稳定安全大局，探索行业高质量发展的未来之路，向建党百年献礼。

从严治党促发展

加强思想政治建设 涵养良好政治生态

始终把政治建设放在首位，持续强化思想理论武装，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想、习总书记重要讲话和指示批示精神，自觉坚持和捍卫“两个确立”，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

强化落实意识形态工作责任制，持续健全“1+1+N”的意识形态和宣传工作制度体系，认真落实会商研判、情况通报、风险防控、管控处置、督查考核等制度，开展意识形态工作专题督查、通报和上报。

加强组织体系建设 打造坚强战斗堡垒

坚持做到“总分行一个标准、京内外一个要求、全系统一个步调”，狠抓基层党组织换届选举，持续加强党组织标准化规范化建设，统筹推进全行党组织书记、基层党务工作者、新党员培训和普通党员集中轮训，着力推动基层党建工作全面进步全面过硬。

建设干部人才队伍 夯实引领发展根基

研究制定《加强领导班子和管理人员队伍建设三年行动计划（2021-2023）》，大力培养选拔优秀年轻管理人员，不断加大市场化竞争性选拔力度。加快推进专业序列建设，进一步优化专业人才职业发展路径，引导员工向专业领域精深发展。

深化党风廉政建设 筑牢廉洁思想防线

严格落实中央八项规定及其实施细则精神和市委各项要求，加强廉洁教育和纪律建设，召开“以案为鉴、以案促改”警示教育大会，进一步纠“四风”、树新风。全面梳理整改上级党委、纪委考核反馈问题，强化源头治理，避免问题反弹回潮。开展境外腐败治理自查和总结，规范和加强境外资产监管，防控跨境腐败风险。

完善党的制度建设 提高管党治党能力

制定实施《中共华夏银行股份有限公司委员会前置研究讨论重大事项清单及程序》、修订《中共华夏银行股份有限公司委员会工作规则》和《华夏银行“三重一大”决策制度实施办法》、制定《华夏银行党委向市国资委党委请示报告重大事项的实施办法（试行）》，制定实施《分行党委工作规则示范文本（试行）》，进一步完善制度体系。

2021 年

党风廉政建设教育专栏

20期

廉政建设短信微信

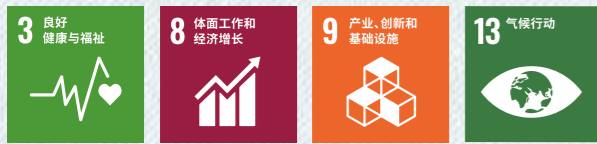
12条

举办法律合规专业培训

9次

参训人次超过

1.6万人次



更坚定 坚守金融初心 支持实体经济

以国家重大战略为引领，积极承担新发展格局下的金融使命，推动区域融合发展，支持产业转型升级，助力国家对外开放，服务实体经济高质量发展。

可持续发展实践

- 对接国家区域发展战略，支持重点区域协同发展
- 服务首都“四个中心”建设，加大投融资支持力度
- 支持产业转型升级，加大信贷与投融资政策倾斜
- 助力国家对外开放，持续完善跨境金融体系

截至 2021 年末
在京津冀地区贷款余额已突破
5,695 亿元

在长三角地区贷款余额已突破
6,171 亿元

在粤港澳地区贷款余额已突破
2,190 亿元

2021 年
为北京地区提供各类投融资服务
2,619 亿元

截至 2021 年末
支持战略性新兴产业贷款余额超
973 亿元

“一带一路”沿线代理行
630 家



服务国家区域战略

本行以国家重大区域发展战略为引领，制定“三区、两线、多点”战略，统筹布局，多措并举推进京津冀协同发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设，为加快推进国家战略有效落地贡献力量。

融入首都发展大局

坚持“北京的银行”定位，制定《华夏银行 2021 年服务首都经济和京津冀协同发展工作方案》，围绕首都“四个中心”建设，为科技发展、文化繁荣、国际交往等领域输送金融“活水”，服务北京高质量发展。

助力经济发展

聚焦首都经济发展的关键领域，加强产品创新，优化服务模式。主动对接，支持重点企业发展及重大项目建设，精准“滴灌”，惠及小微企业。

强化对在京央企的金融支持

服务重点企业重点项目建设

加强对市属企业及重点项目的金融服务

- 出台《华夏银行央企高层营销工作方案（试行）》，组织实施“央企客户开发行动计划”，加强在京央企的金融支持与服务，多项债券承销、募集资金监管、现金管理等业务落地
- 对接北京市“3 个 100”重点项目融资需求，建立重点项目库，加大“商行+投行”综合金融服务力度
- 加大对市属企业的金融支持力度，重点支持首钢集团、北京国管中心、北京电子城高科技集团、京城机电、首农食品等企业。截至 2021 年末，已基本实现对北京市属国企金融服务的全覆盖

2021 年
为北京地区提供各类投融资服务
2,619 亿元

与北京地区
8 家国有企业
1 家政府机构
1 家民营企业签署战略合作协议

本行助力京西地区产业升级



案例 | 创新设计“金信贷”

北京分行针对小微企业融资难、融资贵等问题，依托“创信融”平台创新开发“金信贷”产品，从产品设计到系统开发再到后期测试仅用时一个月，有效化解小微企业轻资产无抵押难题。



2021 年
为北京地区产业园区建设、基础设施、绿色环保等京津冀协同发展重点项目提供投融资服务近

380 亿元

承销北京地区地方政府债券

145 余亿元

为首都小微企业提供融资服务

332 亿元

- 入驻北京首贷中心，推出专属信贷产品，拓宽普惠金融覆盖面



- 推出“暖心贷”“惠农兴商贷”“民宿贷”等产品，助力首都“三农”发展
- 运用小企业决策引擎开发“普惠助农贷”产品，为农户提供精准信贷支持

支持科技创新

立足北京国际科技创新中心建设，完善顶层设计，加强产品创新，持续提高自身金融服务水平，切实加大对首都科技企业与科技人才的金融服务力度，助力北京打造全球科技创新高地。

- 制定《华夏银行支持北京建设国际科技创新中心工作方案》，出台 20 项创新举措，成立由总行行长担任组长的专项工作组，构建总分支、跨条线协同联动的工作机制
- 制定《华夏银行支持北京市“十四五”时期高精尖产业发展工作方案》，积极支持首都产业转型升级



- 加入“长安链生态联盟”，成为“中关村数字经济产业联盟”副理事长单位
- 与中国电子信息产业集团等相关企业签署战略合作协议
- 华夏理财有限责任公司与中关村资本基金管理有限公司签署合作协议
- 发布国内首只专项投资北交所拟上市企业接力基金——北京首发展华夏龙盈接力科技投资基金，为高精尖科技创新领域的未上市企业提供股权投资支持。截至 2021 年末，该基金已成功发行超 2 亿元
- 推出“首都科创企业金融服务包”，坚持“融资+融智”服务理念，为首都科创企业提供一体化金融服务
- 推出“首都科创人才金融服务包”，推广“‘科创菁英’借记卡”“科创菁英贷”等特色产品与专项服务，服务首都科创人才

2021 年

为北京地区 445 家科创企业提供投融资服务近

350 亿元

为首都十大高精尖产业中的 388 家企业提供融资服务

206 亿元

案例 || 助力北京国际科技创新中心建设

在 2021 中关村论坛上，本行与中关村发展集团签署战略合作协议，双方将在园区建设、产业投资、科技服务、科技金融、金融科技、“中关村论坛”建设等领域进一步加强合作，共同支持北京国际科技创新中心建设。



本行与中关村发展集团战略合作协议签约仪式



本行成为 2021 中关村论坛战略合作伙伴

- 上线数字人民币系统并实现投产。数字人民币冬奥会票务支付项目入选北京市金融科技资金支持应用示范项目
- 自主研发产业数字金融科技平台，实现数字化获客、数字化授信与数字化融资
- 围绕仓储物流、产业园区、智慧文旅等生态场景，加强业务创新，丰富融资和结算两类数字化产品体系
- 拓展与首都金融科技企业的合作，稳步推进联合贷项目
- 与清华大学等重点院校开展合作，探索新技术领域生态建设与场景应用
- 在精准营销、智能风控、智能资管等业务领域推广量子人工智能算法模型应用，探索新技术的研究与成果转化



- 深度参与“北京大数据行动计划”和“十百千工程”应用场景建设
- 大力推进供应链融资和消费金融场景线上化、数字化、智能化建设



扫一扫，观看本行参加中关村论坛

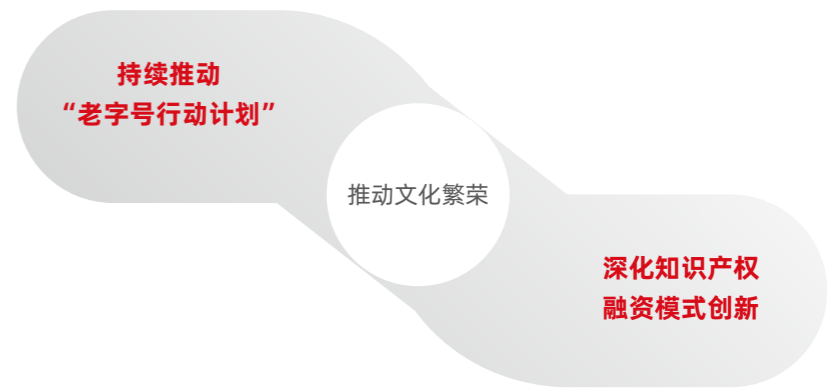
2021 年为首都文创企业提供融资服务

206 亿元

推动文化发展

围绕北京“全国文化中心”的战略定位，聚焦首都文创企业金融服务需求，持续推动文创金融产品与服务优化升级，促进首都文化高质量发展。

推出“华夏匠品”老字号系列产品，为老字号企业发展提供支付结算、现金管理、投融资等综合金融服务，推动首都老字号文化和工匠精神传承发展



参与北京首单专利许可知识产权资产证券化项目 10 亿元，填补北京地区以专利作为底层资产的证券化产品空白

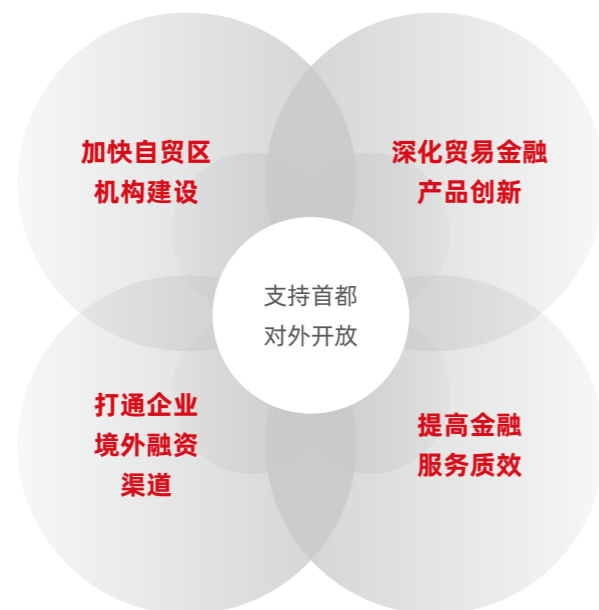


本行为北京老字号企业提供金融服务

服务国际交往

响应北京“国际交往中心”的建设目标，完善跨境产品与服务渠道，提高金融服务能力，助力首都企业“走出去”。

- 设立北京自贸试验区国际商务服务片区支行、河北自贸试验区大兴机场片区支行



- 运用数字化金融科技手段，推出无追再保理线上化业务，赋能中小微企业发展，形成“平台+场景”的供应链金融新模式

- 响应北京地区资本项目外汇收入支付便利化政策，提升跨境贸易投资服务水平

- 完成与国家口岸管理办公室“单一窗口”项目的系统对接，实现“一点接入、一站式办理”

- 提供开发性金融服务，落地一批企业境外债业务，为首都企业“走出去”铺路搭桥

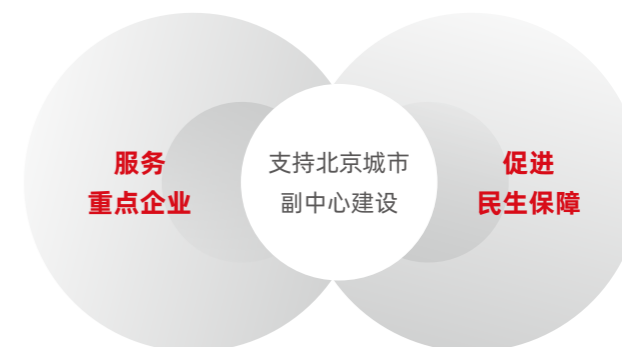


截至 2021 年末
为支持北京城市副中心建设
合计提供授信超

198 亿元

支持北京城市副中心建设

紧抓疏解非首都功能“牛鼻子”，围绕交通一体化、基础设施及乡村振兴等重点领域加大金融支持力度，助力城市副中心发展。



为通州地区重点企业提供投融资服务近 40 亿元

为通州区“京贸国际公馆”等 4 个房产项目提供住房按揭贷款等金融服务



本行支持北京城市副中心建设项目

案例 || 支持环球影城建设

环球影城项目既是国家级重点旅游建设项目，也是北京城市副中心节能绿色建筑的典范项目。北京分行为环球影城项目提供银团贷款 6 亿元，有效助力首都旅游业转型升级，推动区域低碳经济发展。



助力京津冀协同发展

2021 年为京津冀三地协同发展重点项目提供各类融资服务

670 亿元

截至 2021 年末
京津冀地区贷款余额已突破

5,695 亿元

同比增长

5.9%

在京津冀地区设立营业网点

159 个

制定《华夏银行 2021—2025 年京津冀区域发展行动方案》，围绕“京津冀金融服务主办行”定位，以重点区域、重点项目、重点客户为抓手，持续加大对京津冀协同发展的金融服务力度。

支持雄安新区建设

持续加强与雄安集团等新区建设主体的沟通和对接，积极支持“科技自由港”“智慧雄安”建设，为雄安未来之城的数字化、智能化、融合化贡献金融力量。

支持雄安新区建设

- 主动对接国网雄安金融科技集团等雄安新区入驻企业，入围容东片区安置房项目银团资格
- 获得“雄安新区国库集中支付代理银行”和“河北雄安产业引导基金托管银行”业务资格
- 成为“雄安新区工程建设领域农民工工资保证金和专用账户”管理行
- 对接雄安新区管委会政府资金支付区块链平台，与中国雄安集团数字城市科技有限公司共同研发“雄安新区全域智慧养老综合服务平台”

赋能重点功能区发展

围绕“2+4+N”战略合作功能区和产业转移承接平台建设，重点为天津、曹妃甸、沧州市、邯郸等地区产业转移承接平台建设主体与运营企业提供投融资支持。

案例|| 支持产业转移承接平台建设

天津分行通过传统信贷投放和主动投资，为天津市各地区发展提供 60 亿元资金，切实支持天津经济技术开发区、天津滨海新区临空产业区、天津北辰高端装备制造园、武清京津产业新城等 12 个产业转移承接平台建设。



本行支持天津滨海新区高铁站建设

截至 2021 年末
京津冀协同卡累计发放超

253 万张

京津冀地区 ETC 卡发放超

193 万张

截至 2021 年末
京津冀三地分行绿色贷款余额近

321 亿元

支持交通一体化

综合运用多种金融工具，重点为天津、河北的公路、地铁、路桥企业提供金融支持，助力京津冀交通互联互通。同时，持续推广京津冀协同卡和华夏速通卡，为支持京津冀交通一体化提供金融服务。

案例|| 服务冬奥会交通设施建设

本行紧密对接 2022 冬奥会高水平交通建设需求，为张家口地区道路、交通基础设施建设领域的重点企业提供金融支持，助力优化冬奥会办会环境。

服务生态环境治理与保护

充分发挥在绿色金融领域的业务优势，为区域大气污染治理、水污染治理、清洁能源发展等项目及节能环保企业提供全方位的金融服务。

案例|| 支持京津冀海洋生态保护

天津分行为天津临港建设开发有限公司海域、海岸带和海岛综合整治项目发放贷款 9.12 亿元，有力支持开展区域海洋生态修复工作。

案例|| 助力京津冀供热项目改造升级

石家庄分行响应政府大气污染治理工作要求，为石家庄鹿泉南部区域集中供热调峰锅炉房和管网改造项目提供近 3 亿元资金支持，缓解区域供热压力，支持环境保护。

推动长三角一体化

截至 2021 年末
长三角地区贷款余额已突破

6,171 亿元

同比增长

6.4%

存款余额约

5,696 亿元

同比增长

6.7%

推动长三角区域分行协同联动，持续为公共服务与基础设施建设、生态环境保护、产业转型升级等重点领域提供金融支持，助力构筑中国经济高质量发展的“东方明珠”。

制定《华夏银行 2021-2025 年长三角区域发展行动方案》，紧扣“一体化”“高质量”两个关键词，提出 45 项发展措施，搭建新规划期区域分行发展的顶层设计



针对长三角区域特色业务给予产品研发授权，推出基于产品池的数字供应链和数字保理等创新业务，提高服务质效

加强长三角区域分行在项目营销拓展、授信额度核定、风险管控等方面的合作协调，促进区域分行一体化发展



本行召开长三角工作推动会

案例 || 助力长三角一体化

上海分行：服务“五大新城”建设

上海分行成功落地上海某城投集团公司债券投资业务，投资金额 3.5 亿元，为市政开发建设和城市运行提供金融保障，服务上海“五大新城”建设，推动辐射长三角城市群。

南京分行：支持区域重点项目建设

南京分行紧密对接“长三角区域一体化”、南京“四新”行动，全力支持地方交通互联、新基建、战略性新兴产业、新型城镇化、民生保障、生态环保等重大建设。截至 2021 年末，累计为南水北调东线扩散及周边补充配套工程、“连淮扬镇铁路”基础设施建设项目、南京都市圈轨道交通工程、大纵湖退圩还湖生态修复工程等重点项目提供资金支持超 1,000 亿元。

合肥分行：服务高新技术产业

合肥分行为合肥市高新技术产业开发区量身打造“科创贷”产品，助力高新技术产业发展。该产品聚焦合肥某高新建设投资公司、安徽省某高新技术产业投资公司投资或拟投资的高新技术小微客户，为其提供信用类或“新型政银担”担保类业务，单户最高授信额度 1,000 万元。

杭州分行：支持亚运会交通设施建设

杭州分行为杭州市某枢纽开发公司提供 10 亿元固定资产贷款，用于杭州西站的配套项目——杭州西动车所盖板项目建设。作为国内首个双铁联动、轨道交通快线引领的超级 TOD 集群，杭州西动车所将成为 2022 年杭州亚运会对外交通的重要保障，为长三角地区深度融合发展发挥样板作用。



杭州分行为长三角交通一体化项目提供金融支持



推进粤港澳大湾区建设

围绕基础设施建设、产业转型升级等重点领域，创新服务模式，加大金融供给，推动区域分行与境外分行协同联动，升级跨境金融服务体系，助力粤港澳大湾区建设成为国际一流湾区和世界级城市群。

零售金融 | 贸易金融
金融市场 | 金融科技

**打造四大
特色领域**

工作
布局

**实现两大
产业突破**

基础设施 | 绿色金融

香港分行获得香港证监会颁发的第1类、第4类牌照。成为港交所场外结算公司的直接结算会员

**深化区域跨境
金融服务体系建设**

广州分行、深圳分行持续深化综合金融服务能力，打造特色化投行



广州分行支持的珠三角城际轨道建设项目

案例|| 服务“双区”生命科学产业发展

位于大鹏新区的坝光片区是“广深港科技创新走廊”创新平台之一，生物家园项目是片区首个产业载体项目，肩负着承接生命信息、生物医药等高端生命科学产业的使命。深圳分行成功中标深圳市大鹏新区坝光生物家园政府专项债项目，成为4亿元专项债的唯一监管银行，积极推动“双区”生命科学产业发展。

案例|| 支持大湾区基础设施建设

香港分行为深圳某公司发放4亿港元贷款，支持打造大湾区西岸最具影响力的大型综合体和城市新地标项目，为大湾区基础设施建设贡献力量。

截至2021年末
粤港澳地区贷款余额已突破

2,190 亿元

同比增长
10.3%



粤港澳大湾区首个世界银行贷款电池储能项目



深圳分行南头支行被深圳市地方金融监督管理局授予首批“深圳市绿色金融机构”

支持长江经济带发展

紧跟长江经济带建设进程，重点为基础设施建设、产业转型升级、生态环境保护等提供优质金融服务，助力长江经济带高质量发展。

案例|| 服务长江中游城市群建设

湖北省某产业投资集团是湖北长江经济带生态保护和绿色发展的省级AAA投融资主体，业务重点支持湖北长江经济带战略新兴产业和优势产业发展以及长江“黄金水道”港口基础设施建设。武汉分行积极与该集团签订银企战略合作协议，给予27.3亿授信支持，截至2021年末，已提供8.2亿流动资金贷款，切实服务长江经济带建设。

案例|| 贡献成渝地区经济圈发展

成都分行积极承揽地方债政府专项债项目，成功发行九江污水处理厂新建工程（一期）、宜宾市南溪区长江沿岸生态旅游资源综合开发等多个重点项目，为长江经济带生态环境治理与保护提供强有力的金融保障。

加快产业 转型升级

结合《国家产业结构调整指导目录》，制定印发《华夏银行 2021 年信贷与投融资政策》，加快优化产业投向结构，为新基建、先进制造业、战略性新兴产业等重点领域建设增强金融“引擎”，加快推动产业转型升级。

推动基建加速跑

立足区域发展战略和城市群规划定位，主动对接重点客户，为交通、水利等重大工程提供信贷与投融资支持，推动新型城镇化建设。

紧密跟随区域发展战略和基础设施建设重点项目，梳理区域重点客户名单，深化运用“商行+投行”服务模式，多元化创新产品，提高服务质效。

案例|| 支持区域交通建设

长沙分行成功助力湖南某高速公路集团发行 2021 年度第三期中期票据，发行规模 20 亿元，并作为票据投资人主动投资 3 亿元，有效降低企业融资成本，支持区域交通设施建设。

助力释放新动能

综合运用信贷、投融资、保函等多元金融工具，提高金融服务质效，切实支持制造业、农业等传统行业进行现代化改造升级，助力芯片、集成电路、工业互联网、人工智能等战略性新兴产业快速发展，重点服务北京某半导体集成芯片龙头、深圳某大型精密零部件制造商、某行业应用软件头部开发商等一大批新兴产业领军企业，推动现代化产业奏响高质量发展最强音。

案例|| 支持存储器制造业发展

长江某存储器有限公司是国家存储器基地项目实施主体公司之一，主营业务为 NAND Flash（数据闪存芯片）的制造，目前企业技术已达同业领先水平，并逐步向国际第一梯队迈进。武汉分行积极为公司提供银团贷款、贸易融资及保函等多元化金融服务，支持企业研发项目顺利进行，为我国存储器制造业迈上新台阶贡献力量。

截至 2021 年末
制造业贷款余额

1,907.44 亿元

支持战略性新兴产业贷款余额超

973 亿元

案例|| 助力芯片产业发展

苏州某半导体有限公司为第三代半导体 GaN（氮化镓）生产及成品供应商，是全球唯一能够同时量产低压和高压 GaN（氮化镓）芯片的企业。苏州分行积极参与企业芯片产能扩建项目，提供授信 6,000 万元。这一项目的落成将推动企业成为全球产能最大的 8 英寸硅基氮化镓生产商，有效推动我国芯片产业的发展。

案例|| 助推科创产业发展

深圳分行成功完成红土创新智能制造混合型发起式基金募集，基金全渠道累计销售 2.32 亿元。该基金将重点投向高端制造、新材料、5G、光伏、新能源汽车等产业的优质成长型企业。作为基金的托管银行，本行将继续为基金运作提供优质服务，全力推动科创产业高速发展。

案例|| 推动现代农业建设

南宁分行为广西某大型机械集团提供资金近 15 亿元，大力支持集团建设现代农业机械、机器人系统等项目，为高空作业平台、环境产业、林业机械等工程机械新业务提供动力，推动现代化农业建设。



本行为浙江某轴瓦公司转型升级项目提供金融服务

助力国家 对外开放

积极融入“双循环”新发展格局，不断提高自身跨境金融服务能力，支持自贸区建设，为“一带一路”和“走出去”企业保驾护航，助力国家实现更高层次的对外开放。

推出对客户掉期外汇买卖等新产品。利用资融通等方案，丰富跨境金融服务内容。推动对客户外币利率互换等创新产品研发，丰富产品体系，提升贸易金融服务水平

截至 2021 年末
“一带一路”沿线代理行数量
630家

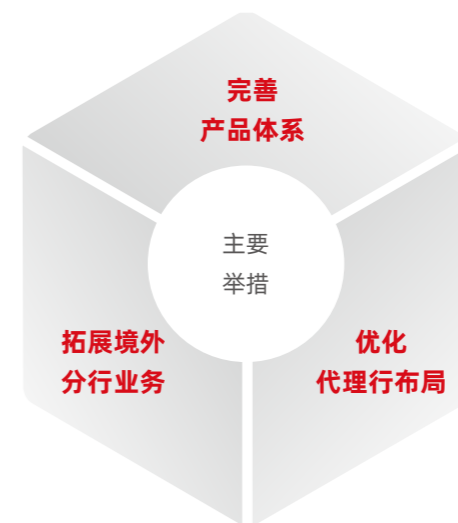
支持“一带一路”建设

持续优化“一带一路”沿线代理行布局，深化贸易金融产品、债务融资工具、同业投资等业务创新，不断拓展境外业务。

案例|| 服务“一带一路”重点项目建设

乌鲁木齐分行充分发挥投资银行、金融市场和资产管理业务产品创新优势，运用非金融企业债务融资工具、结构化融资、产业基金、债转股、主动投资等金融新产品，大力支持丝绸之路经济带核心区交通枢纽中心建设、水利建设、农业灌溉和民生水利工程。

加强对“一带一路”沿线地区出口业务支持，帮助中资企业降低融资成本



积极对接国家“一带一路”建设，加快拓展“一带一路”沿线代理行



昆明分行支持锁蒙高速公路建设项目

助推自贸区加快发展

不断完善自贸区机构布局与配套金融服务，为对外开放新高地建设提供金融支持。发挥自由贸易账户优势，重点推动以 FT 账户为依托的配套金融服务，满足跨国企业集团、境外机构、中资“走出去”企业的融资需求。

案例|| 支持自贸区企业跨境融资

海口分行作为基石投资人，高效支持海南省某国有大型农垦集团发行境外债券，帮助企业实现低成本、多渠道融资。该笔业务是海南自贸港的首笔境外债券，既实现了海南省属国有企业发行境外债券零的突破，也开创了我国农垦企业在国际资本市场融资的先河。

案例|| 助力自贸区民营企业打通境外融资渠道

上海分行成功落地上海某高新技术民营企业自贸区美元债业务，投资金额 4,000 万美元。该笔业务是境内首笔中资民营企业发行的自贸区美元债业务，为自贸区民营企业融资渠道拓展打开新局面。

截至 2021 年末
设立境内外代理行共

1,196 家

覆盖

96 个国家

316 个城市



优化跨境业务

2021 年
办理跨境人民币业务

701 亿元

国际结算量

1,647 亿美元

加快构建全方位、多层次的跨境金融综合服务体系，创新设计贸易金融产品，加快拓展线上线下服务渠道，服务人民币国际化，为企业“走出去”提供高效便捷的金融服务。

优化跨境业务

创新贸易金融产品

- 提供跨境企业一体化金融服务，推出“票证财资通”
- 推出“薪资通”跨境金融服务方案，实现跨境员工薪酬发放的高效便捷

支持人民币国际化

- 积极推进跨境人民币结算便利化实施，重点针对国际贸易新业态提升服务水平

拓展全球服务渠道

- 加快海外分支机构建设，启动欧洲代表处申设工作
- 推动境内外代理行网络渠道建设，为客户提供境内外、本外币一体化国际金融服务

强化线上服务能力

- 通过网银、手机银行等线上渠道提供国际业务服务，优化批量汇款等功能，提升客户体验
- 将电子渠道批量汇出汇款产品升级为购汇+汇款，新增企业通过网银渠道批量汇出汇款项下的影像传输功能，提升跨境支付结算产品线上化服务能力

案例 || 助力拓宽民营企业境外融资渠道

重庆分行创新制定海外债全链通一站式综合化服务方案，助力重庆某实业集团落地 400 万欧元内保外贷业务，有效支持民营企业拓宽融资渠道。

案例 || 支持外贸企业稳健发展

温州分行举办“汇率避险暨跨境人民币业务线上推介会”，为 30 余家外贸企业分析疫情影响下的发展难点，通过四款定制化汇率避险产品，满足外贸企业需求，全方位地提供差异性、动态化服务。

助力小微企业“走出去”

帮助小微企业防范外汇风险

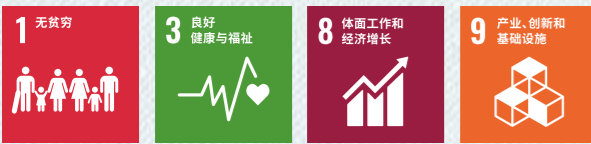
- 加强宣导，帮助中小微企业树立外汇风险中性意识
- 为中小微企业提供全流程、个性化、适当性、多币种的综合金融服务

降低小微企业套期保值成本

- 支持中小微企业批量办理远期结售汇询价，降低中小微企业套保成本
- 为适应中小微企业“金额小、笔数多”的结售汇业务特点，为部分中小微型企业客户办理批量即期结售汇询价业务

切实提高服务质效

- 围绕民营中小企业财务实力相对较弱、缺少抵质押物的特点，加强福费廷、出口双保理业务服务
- 加强外汇局跨境金融区块链服务平台应用，丰富业务场景，提升出口发货后贸易融资业务办理效率



更普惠 激发市场活力 推进共同富裕

持续深化中小企业金融服务，打造特色普惠金融体系，解决小微企业融资难题，助力民营经济健康发展，支持乡村振兴，全力服务民生。

可持续发展实践

- 打造特色化普惠金融体系、多元化产品体系，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。
- 加强“三农”服务，助力乡村振兴
- 创新惠民金融服务，全力服务民生

截至 2021 年末

小微企业贷款余额
4,907.49 亿元

小微企业贷款增量
343.37 亿元

单户授信总额 1,000 万以下（含）
小微企业贷款客户数量
63.47 万户

单户授信总额 1,000 万以下（含）
小微企业贷款余额
1,380.39 亿元

普惠型涉农贷款余额
167.36 亿元

个人贷款（不含信用卡）余额
4,710.47 亿元



助力民营小微

通过产品创新、模式创新、管理创新，为中小微企业、民营企业提供专业化、特色化、普惠化金融服务，持续提升金融服务质效。

截至 2021 年末

小微企业贷款余额

4,907.49 亿元

小微企业贷款增量

343.37 亿元

小微企业贷款余额占全行贷款

23.68%

升级拳头产品，打造专属微信公众号，扩大在线服务渠道，引入在线抵押、智能化贷后管理等功能，打造小微特色金融服务

推广“信贷工厂”模式，持续优化信贷业务全流程管理，利用小企业授信决策引擎平台，提供智能决策辅助和贷后管理



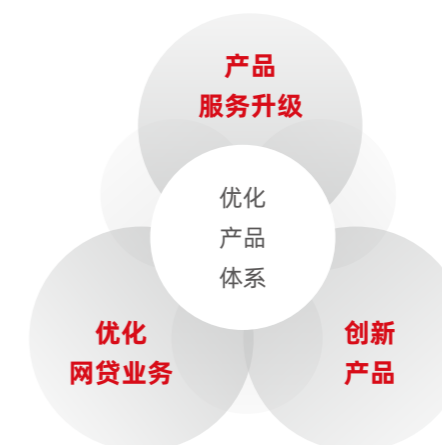
总行层面充实专业管理人才，分行层面建立专营团队，大力打造高质量专业化队伍

落实国家支持科技企业、战略新兴产业、制造类企业政策，围绕核心企业，拓展供应链金融业务

提升服务质效

强化科技赋能，优化金融产品体系，拓展服务渠道，落实减费让利，提升服务质效，助力小微企业融资与发展。

搭建专属线上渠道，实现业务在线办理，引入在线评估，运用大数据，实现自动化贷后管理，全面提升业务办理效率和客户体验



积极探索全新网贷业务模式，丰富小微金融产品体系，缓解小微企业融资压力

升级“华夏银行小微客户智慧贷”系列产品，实现在线申请、落地审批、在线签约、在线提款等功能，全面提升产品科技化水平





绍兴分行为个体工商户量身定制金融服务方案

强化客户体系建设，完善在线融资、资金监管、现金管理等一体化业务流程，实现线下业务向线上化迁移

创新开发普惠金融专属微信公众号——华夏银行普惠民企通，通过自助申请、自助提款、在线签约等功能，拓展金融服务覆盖范围



优化风控模型，提升审批响应效率，满足客户便捷化、快速化的金融借贷需求，提升客户体验

加强技术合作，将用户的金融需求与头部平台业务场景相结合，优化服务体验

截至 2021 年末

小微特色产品数量
25[↑]

小微企业全线上业务贷款余额
197.72 亿元

小微企业全线上业务贷款客户
56.95 万户

小微企业金融服务专职机构数量
29 家

案例 || 便捷支付助力商户经营

积极响应国家扶持小微商户和实体经济政策，践行“支付为民”理念，推出“华夏 e 收银”数字化金融服务产品。通过采用“场景在前，金融在后”服务模式，商户不仅可以采用各类主流收款方式更便捷地完成收款，还可以使用数字化管理平台进行财务和经营管理，有效提升经营业绩。



厦门分行设立小微企业对公开户绿色通道



深圳分行赴光电科技企业实地调研

截至 2021 年末
 单户授信总额
 1,000 万以下（含）小微企业
 贷款余额较年初增长

23.69%

高出全行各项贷款增速

19.81 个百分点

解决发展痛点

响应落实“六稳”“六保”政策导向及监管统一部署，积极做好疫情期间支持企业复产复工金融服务。通过差异化制定金融服务方案，实施包括延迟还本付息在内的一揽子小微企业扶助措施，采用互联网客户触达、线下业务线上化等无接触式业务办理模式，助力疫情常态化防控模式下小微企业发展。

案例|| 助力农业养殖户渡过难关

厦门分行针对农业养殖户推出根据企业经营特点，给予“一户一策”的房贷通授信产品。截至 2021 年末，累计为 6 户农户发放 940 万元，解决其运营资金紧张的问题，有效助力乡村经济发展。

案例|| “科创贷”赋能科技型企业

杭州分行积极响应国家扶持中小微企业号召，服务“数智杭州”建设，践行“中小企业金融服务商”战略，为科技型小微企业量身打造“科创贷”产品，广受企业好评。截至 2021 年末，已批复授信 1,900 万元，有力支持了科技型小微企业可持续发展。

案例|| “POS-E 贷”助力商户稳生意

成都分行运用科技手段将传统“POS 贷”升级改造为“POS-E 贷”，有效解决个体工商户办理 POS 业务中，申请业务手续繁多的痛点，疫情期间资料传递的堵点和小额贷款无担保、价格高、效率低的难点。

案例|| “龙商贷”促进小微企业发展

深圳分行推出“龙商贷”深圳本地版业务，打造 O2O 线上金融服务新模式，满足个体工商户及小微企业的金融需求。截至 2021 年末，累计发放“龙商贷”普惠贷款 13.6 亿元，支持小微“两增”客户 1.44 万户。

案例|| 积极拓展首贷户业务

温州分行主动对接当地市场监管局等相关单位，增量扩面，积极服务“首贷户”，切实解决中小企业融资问题。截至 2021 年末，温州分行已服务小微企业首贷户 91 户，小微企业首贷率达 46.68%。



温州分行走访当地小微企业

支持乡村振兴

积极响应国家乡村振兴战略，建立服务乡村振兴工作机制，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，持续拓展“三农”服务的深度与广度，推动服务乡村振兴高质量发展。

截至 2021 年末

涉农贷款余额 高于全行各项贷款增速

2,559.80 亿元 **18.4** 个百分点

普惠型涉农贷款余额 增速

167.36 亿元 **22.28**%

较年初增加

30.49 亿元

农村营业网点数量

109 ↑

服务老少边穷的网点数量

82 ↑

2021 年

新增县域支行

2 家

中西部地区新开业营业网点

2 家

案例 || 结对帮扶北京市密云区集体经济薄弱村

本行党委第一时间做好结对帮扶村“第一书记”选派工作，从总行、分行选派三位优秀党员干部分别担任北京市密云区西田各庄镇署地村、新王庄村、青甸村“第一书记”。组建专项工作组多次开展走访调研，与以上 3 个村签署《市管国企助力集体经济薄弱村增收协议书》，制定“一村一策”帮扶方案。定向采购 50 万元农产品，以拓宽农产品产销渠道。



本行赴北京市密云区西田各庄镇开展集体经济薄弱村帮扶工作



本行在营业网点布放“消费扶贫智能柜”

强化顶层设计

成立华夏银行乡村振兴工作领导小组，由党委书记、董事长李民吉担任组长。明确乡村振兴工作小组成员单位及职责分工，统筹全行服务乡村振兴战略各项工作。印发《华夏银行 2021 年助力全面推进乡村振兴工作实施方案》，确保各项措施落实到位。

巩固脱贫成果

严格落实“四个不摘”要求，聚焦北京市支援协作重点地区，创新帮扶特色，持续开展帮扶工作，推进乡村高质量发展，提升乡村振兴工作质效。

截至 2021 年末

精准对接内蒙古、新疆、青海等省市的北京市对口帮扶县区

累计投放贷款 其中新增投放 累计吸收当地就业人口超过

52.38 亿元 **11.31** 亿元 **25,000** 人

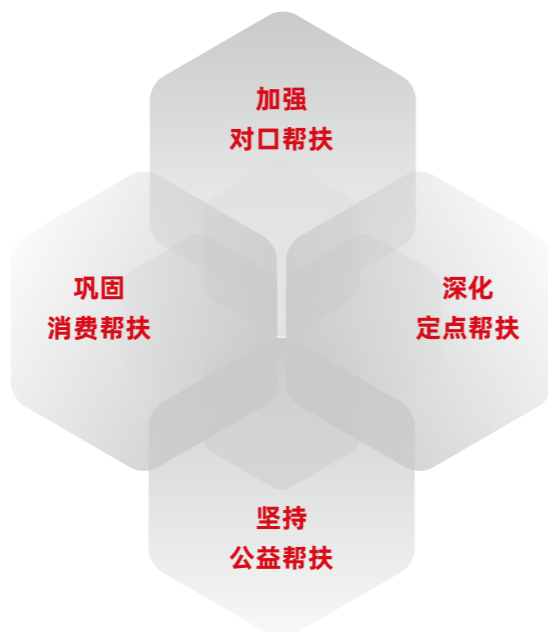
通过直采、订单式采购、线上渠道采购等方式

采购对口支援地区农副产品超

1,000 万元

- 设立专项信贷额度，支持北京市支援协作地区产业发展

- 加大在内蒙古、新疆、青海、西藏帮扶地区的采购力度
- 在手机银行上线“扶贫商超”专区
- 拓展消费帮扶新渠道，支持脱贫地区合作商户特色农产品销售



- 选派干部开展对国家乡村振兴重点帮扶县的驻村帮扶工作
- 对接脱贫地区各级政府、核心企业以及增信机构，以信贷资金助产业、以产业帮扶助就业、以就业创业助增收

- 持续跟进存量帮扶项目，确保实现带贫益贫效果。拓展新增公益项目，帮助脱贫地区巩固“两不愁三保障”成效



乌鲁木齐分行新疆棉花产业帮扶项目



乌鲁木齐分行支持曙光村开展养殖产业发展



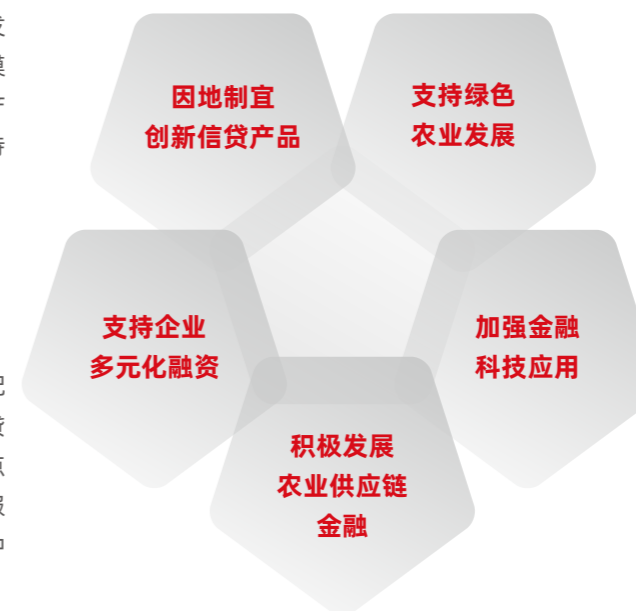
乌鲁木齐分行“访惠聚”活动

丰富产品服务

开发针对性、特色化涉农产品，优化“三农”金融服务，更好地满足乡村振兴多样化、多层次金融需求，以金融“活水”服务乡村振兴。

结合当地资源特点和产业发展特色，创新产品和服务模式，开发适合当地的信贷产品，支持当地农村和农户特色产业发展

对涉农贷款实施信贷资源配置差异化政策，加大涉农贷款投放力度。结合客户特点及需求，研究设计个性化服务方案，支持企业通过多种渠道募集资金



组建专门业务团队，开发业务系统和客户端APP，推进户用光伏业务，提升农民收入水平。将传统农业种植与光伏发电相结合，试点光伏农业模式，支持绿色农业生产

运用大数据、云计算等技术，在业务流程中嵌入人脸识别、联网核查、电子签章、信贷决策引擎分析、在线筛查监控等科技手段，提升客户识别能力和业务办理效率，扩大客户服务范围

通过与涉农核心企业合作，充分发挥经营主体带动作用，实现上下游客户链式开发，促进小农户和现代农业发展有机衔接

案例|| 首笔“乡村振兴”债权融资计划成功落地

南宁分行作为主承销商，在北京金融资产交易所成功落地广西农垦集团有限责任公司2021年度第五期债权融资计划，项目规模3亿元，期限33个月，资金专项用于乡村振兴相关领域，是本行首笔“乡村振兴”债权融资计划。

案例|| “普惠助农贷”化解农户贷款难题

为化解农户贷款门槛高、授信难、环节多、程序繁的难点，北京分行通过“普惠助农贷”为农村小微企业主及农户提供贷款服务。截至2021年末，该项目贷款户数近2万户，贷款余额12.7亿元，切实为巩固脱贫攻坚成果提供有力支持。

案例|| “光伏贷”“贷”动绿色发展

无锡分行紧跟国家新能源计划，利用无锡光伏产业优势，创新推出“光伏贷”业务，为购买分布式光伏电站的农户提供专项信贷支持。

案例|| 参与乡村振兴研究报告编制

10月21日，由中国人民银行和北京市政府主办的成方金融科技论坛暨全球金融科技峰会在北京新动力中心召开。本行作为《金融科技赋能乡村振兴工作研究报告》的编制参与方受邀参加发布仪式。



《金融科技赋能乡村振兴工作研究报告》发布仪式现场





昆明分行在国际花卉拍卖交易中心推广“花惠贷”特色业务

案例|| “花惠贷” 满足花卉产业资金需求

2021年2月，昆明分行依托花拍中心“云花大数据平台”获取花卉交易指数数据，打造花卉产业金融服务引擎，在微信公众号推广“花惠贷”特色业务，为花卉种植户提供贷款支持。

案例|| 为乡村“贷”去美丽

为解决农村集体经济融资困难问题，杭州分行推出嘉兴市新时代美丽乡村建设金融服务项目，通过贷款精准扶持、村党支部共建、信息共享等活动，将优质金融服务下沉至基层，助推当地农村发展“一村一特”的特色产业与产品，推动美丽乡村与幸福产业建设，实现产业兴、百姓富、生态美的有机结合。

案例|| 创新产品，支持农业产业发展

乌鲁木齐分行探索与新疆本地农业、养殖业饲料核心企业合作，搭建与当地担保公司、农业发展公司共同服务涉农企业模式，为上下游农户提供“养殖贷”及“棉农种植贷”等多类产品，满足现代农业项目和高科技农业项目的信贷需求。

拓展服务渠道

持续扩大农村地区基础金融覆盖面，不断提升金融可得性，推动服务乡村振兴高质量发展。

提升电子终端覆盖范围

在网点服务覆盖不到的乡镇、农村等地区，选择合作商户服务点布放银行卡受理终端，为农户提供取款转账、现金汇款、代缴费等业务，推动普惠金融下乡，提高金融服务覆盖率、可得性和便利性。

拓展驻村工作队金融服务功能

将驻村工作队驻点设立为定点咨询处，宣讲金融政策和消费者权益保护知识，推广金融产品与服务，提升金融知识在农村地区普及率。



青岛分行支持三农发展



银川分行支持当地乡村振兴产业



南宁分行成立驻村金融公益教育服务点

创新惠民金融

围绕提升社会大众的安全感、获得感和幸福感，创新业务管理和金融服务模式，以安全、专业、有温度的金融服务，满足人民群众对美好生活的向往。

服务民生消费

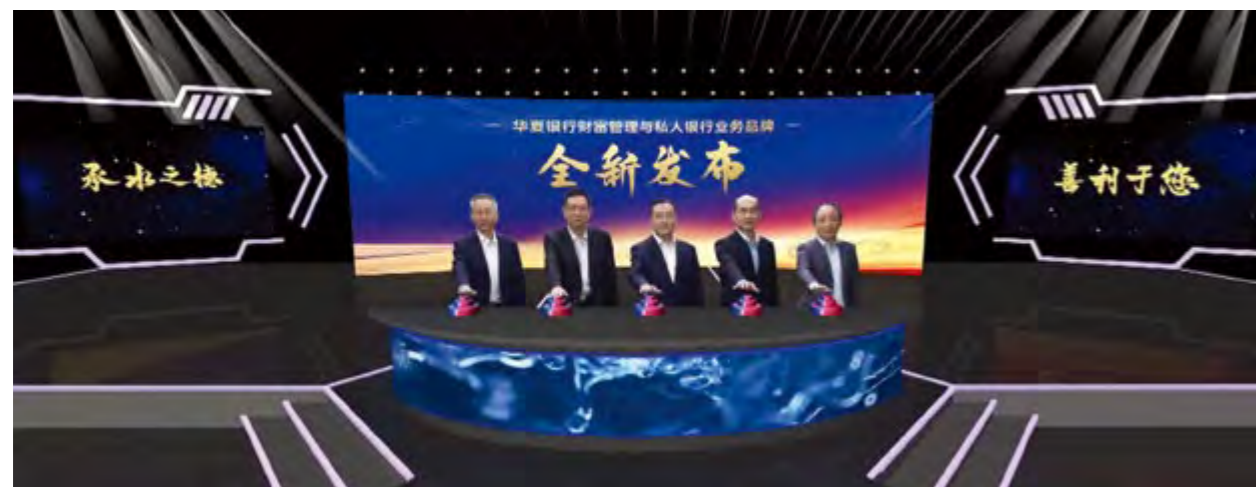
升级消费金融产品，提升消费侧供给能力，促进民生消费领域发展。围绕“消费—场景—生态”，立足居民“吃、穿、住、用、行”核心消费需求，建立涵盖线上线下多场景的消费金融生态体系，加大对居民小额消费的金融支持。

截至 2021 年末
个人贷款（不含信用卡）余额
4,710.47 亿元

助力居民 消费升级	华夏 e 贷	优化功能，丰富提款验证方式，延长提款有效期，实现差异化授信，让产品惠及更多客户
	装修贷 车位贷	搭建家装、车位等特色场景，将消费信贷服务嵌入其中，以智提质，为客户提供更加便捷优质的消费金融服务
	菁英易贷	实现贷款开户、签约、放款、还款全流程线上操作，优化客户使用体验

案例 || 财富管理与私人银行双品牌全新发布

2021 年 10 月 15 日，本行全新发布财富管理和私人银行双品牌，在“服务新时代，建设新华夏”主题引领下，通过构建开放式的财富管理生态，不断提升财富管理效能。创新“橄榄型”客户服务模式，主动融入大财富市场转型大局，通过客户服务模式的创新，致力于大众客户的价值提升，精准服务中产和高端客群的个性化金融需求。



品牌发布仪式

服务民生工程

积极融入第三代社保卡、京津冀协同卡项目建设，通过灵活多样的业务模式和实惠便民的服务内容，为广大客户提供金融、民生一揽子服务。

案例 || 第三代社保卡惠及广大市民

在深圳、西宁等地区的居民已享受到了本行第三代社保卡的综合金融服务，客户在使用社保卡时无需支付工本费、手续费，普惠广大市民。

案例 || 为京津冀区域居民提供一体化服务

不断完善协同卡产品功能，为京津冀区域居民提供网点服务一体、费用优惠一体、财富管理一体、贵宾服务一体、贷款融资一体、集团用卡一体和支付便利一体的“七维一体”服务。

案例 || “医保贷”提升医疗保障服务

大连分行创新发展数字普惠，建设“银医联动”信用信息共享机制，结合医保定点药房及诊所的医保结算数据，研发“医保通”信用贷款产品，实现银行与医保数据共享平台的系统对接，为客户提供医保贷款业务。

案例 || “暖心贷”助力供热企业保民生

北京分行充分了解居民供暖需求及供热企业经营情况，推出专属“暖心贷”产品，对民营及小微供热企业提供绿色审批通道、快速放贷等信贷支持，助力冬季民生供暖保供。



深圳分行为华强北个体工商户提供上门服务



更智慧 加速数字化转型 升级金融服务

坚持创新引领发展，以客户需求为导向，不断推进数字化转型，实现数字价值到数字信用的跃升。拓宽线上线下服务渠道，提高金融服务效能，优化客户体验。组织开展金融知识普及教育，保障金融消费者合法权益。

可持续发展实践

- 推动数字化转型，助力数字经济发展
- 打造产业数字生态圈，构建线上线下一体化服务模式，强化产品和服务创新
- 重视客户隐私安全等权益保障，积极服务老人等特殊客群，持续开展金融知识普及教育活动

2021 年

手机银行动账交易笔数
8,007.86 万笔

金融知识教育宣传活动年度累计次数

16,743 次

截至 2021 年末

设置爱心窗口网点数量

921 个

设置无障碍通道网点数量

918 个



推动数字转型

本行坚持创新引领，强化金融科技赋能，以产业数字生态、消费数字生态两条主线为牵引，纵深推动数字化转型，为客户提供移动化、数字化、智能化的金融服务。

完善顶层架构

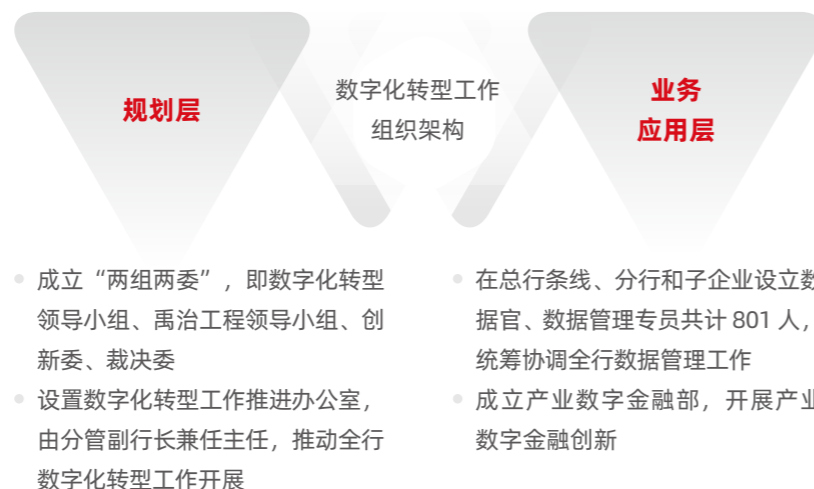
编制《华夏银行 2021-2025 年数字科技转型行动方案》，明确未来 5 年数字化转型重点工作。构建开放生态、精准营销、智慧经营、智能风控、依法合规、价值管理六大主题，引领形成六大平台，横向辐射各条线、子企业，纵向贯穿总分支，全面提升全行数字化转型能力和水平，确立 10 大领域，40 个专题，120 项重点任务，制定了 22 个业务条线的数字化转型行动方案，推动数字化转型重点任务深入开展。

在 2021 数字经济产业大会上，本行产业数字金融项目入选

全国企业数字化转型十佳案例

在由中国金融认证中心（CFCA）、中国电子银行联合宣传年主办的“2021 银行数字动能与金融创新峰会暨第十七届宣传年年度盛典”上，本行荣获

"金融科技创新奖"和"数字金融业务创新奖"



优化资源配置

重视人才培养

试点实施运营千人数字人才计划，在创新区域探索建立新型数字化人才课程和培训体系。开展数据分析师基础培训，组织建模特训营，提升业务人员数据分析与建模能力

启用数字化创新工厂，引入赛马进阶机制，集聚全行数字化研创力量，支撑数字化创新项目实施

营造创新氛围

加大数字化创新支持力度，设立创新孵化基金和创新风险准备金，创设试错容错的良好创新文化氛围

搭建创新平台

强化数据治理

荣获人民银行颁发的
"2021 年度优秀数据贡献单位"

被银保监会列为
"数据治理高层专家指导协调委员会成员单位"

大力推进数字科技 1 号工程“禹治工程”，深化数据治理与数字资产管理，推动数据价值释放与数据业务赋能应用。

重塑数据治理三层金字塔组织架构，建立数据问责机制，明确 1,659 项基础数据和 291 项指标数据责任部门

推进“两仓两湖”建设，基于数据湖、虚拟湖、图技术、区块链等打造企业级数据技术底座，构建企业级数据中台。“四横两纵”架构汇聚内外部数据，打破数据孤岛

构建数据资产化管理体系，围绕精准营销、智能风控、监管合规、智慧经营四大数据应用主题，先试先行，速赢落地

构建共赢生态

加强与产业链上下游客户、科研机构等合作伙伴的沟通，开展技术合作，探索新技术研究与成果转化。

与华为、腾讯等科技创新头部企业建立联合创新实验室，推动关键技术攻关与创新应用

与制造业、能源、物流等国家战略重点行业伙伴合作，打造多个产业生态服务方案，如基于核心企业深耕垂直产业链生态、基于能源互联网平台细耕横向交织生态等



与清华大学、北京科技大学等知名院校开展合作，探索新技术领域生态建设与场景应用

防范科技风险

强化金融科技风险管理，守护客户隐私和财产安全，强化技术保障水平，坚实做好客户金融安全的守护者。2021年，重要信息系统在主要业务时段的整体可用率达到100%。

完善运维管理制度，控制运维风险，通过实战演练，消除风险隐患，提升业务连续性保障能力



实现重要信息系统双活、多活部署，系统健壮性、承载能力稳步提升

完成全栈云平台生产环境建设，提供计算、网络、存储、数据库、容器等基础软硬件云服务

打造总分行统一运维平台，实现自动化、移动化、智能化运维，故障快速处置



本行参加 2021 年中国国际服务贸易交易会



扫一扫，观看本行参展服贸会



本行员工在服贸会展台为客户手绘制团扇



本行员工在服贸会展台上向来宾介绍产品

- 持续开展数据治理工作
- 强化信息科技外包风险管理



- 对全行交易类移动应用 APP 开展合规监测并组织整改
- 完善组织机制保障
- 按季度组织全行安全技术检测
- 开展专项治理工作

- 参加国家网络安全宣传周活动
- 多渠道面向全行员工开展专题培训

- 持续加强远程办公数据安全防护、终端认证管理和终端安全技术管控，开展敏感信息清理

优化对公服务

深化金融和科技融合，促进对公业务模式转型升级，围绕产业链上下游交易场景创新产品与服务，为企业创造互联互通的商业生态环境。

完善平台建设

陆续推出预约开户、存款证明开立、扫码缴费等一系列对公业务线上办理功能，满足客户移动办公的需要。截至 2021 年末，累计签约客户数 13.41 万户，同比增加 2.84 万户，增幅 26.89%

企业
手机银行

微信
银行

基于云原生开发平台进行重构，
开通函证业务线上办理

现金
管理平台

中间业务
云平台

为交通运输、批发、零售、外贸等十几个行业的 600 余家企业提供服务

打造金融科技产品超市，支持 14 大类业务场景、近 300 个特色化业务

开展产品创新

立足先进制造、新能源、智慧物流等国家战略重点行业，打造垂直生态领域的产业数字金融服务方案，围绕产业链上下游交易场景，丰富融资、结算两类数字化产品体系，提升资金交易跟踪服务能力和机会业务全面覆盖能力，更好地服务实体经济。

数字产品池、数字保理、基于数字仓单质押的委托贷款、数字物流贷四项业务成功落地放款。截至 2021 年末，累计服务超过 120 家客户，投放金额超过 28 亿元

融资类

结算类

与上海清算所合作推出大宗商品“清算通”产品，为实体企业提供大宗商品现货交易资金清算结算服务。截至 2021 年末，累计服务 150 多家客户，交易笔数超 1.8 万笔，单边交易金额近 240 亿元



本行作为首批合作银行，与上海清算所共同推出大宗商品清算通业务

深化战略合作

持续支持大型央企、地方国企改革，加大对上市公司以及新兴产业领军和成长型企业服务力度，持续推动战略合作。2021 年，围绕“国企改革三年行动方案”，组织实施“央企客户开发行动计划”，与 20 余家央企开展合作会谈，积极为央企提供多元化金融服务；与 2 家大型央企集团、4 省（市）政府签订战略合作协议，建立战略合作伙伴关系。

案例 || 发行首单央企子公司能源保供债

南京分行于 2021 年 12 月 2 日承销某央企江苏能源有限公司 2021 年度第四十二期超短期融资券（能源保供用途）项目，发行规模 6 亿元，为发行人和本行“双首单”能源保供债，为能源保供保驾护航。



南京分行支持的能源保供项目

提升服务水平

本行坚持“以客户为中心”的服务理念，优化线上线下服务渠道，重视客户意见收集及回应，全面提升金融服务可获得性。

截至 2021 年末
分支机构

1,008 个

覆盖中国大陆(除西藏外)
全部省会城市

122 个

地级以上城市

自助银行数量

1,042 家

2021 年

新开业营业机构

12 家

拓宽服务渠道

持续优化网点布局，深化网点转型，提升线上服务便捷性及操作性。

制定《华夏银行网点转型升级工作方案》，建设“简约+智能+场景”的新型网点，为客户提供直观、流畅、便捷的极致体验。截至 2021 年末，已有 8 家分行启动网点转型升级工作，其中北京、深圳等 6 家分行的 15 家网点已完成转型升级。

升级新一代智能柜台，运用大数据、智能化等科技手段对新一代智能柜台系统进行全面重构，全方位提升设备性能及客户交互能力，自助交易平均时长缩短 40%、操作效率提升 30%，实现全行 80% 以上个人高频业务可自助办理，客户服务体验显著提升。



沈阳分行网点智能服务



截至 2021 年末
配备智能柜台

2,736 台

网均配备

2.71 台

2021 年

个人手机银行 APP

平均月活客户较上年增长

36.35%

深化 5G、AI 等先进技术运用，提升线上渠道服务便捷性。

微信
小程序

坚持以客户为中心，持续全面提升“好快、好用、好看、好惠、好玩”移动渠道“五好”新体验

手机银行

客户可享受理财资讯、产品优选、能量积分、一键邀约、线上开户、线上签约等六大服务

增强服务质效

多措并举，不断提高服务质效，持续提升客户满意度和社会影响力。

优化服务效能

完善服务管理体系，加强员工培训，开展监督检查，提升客户服务水平，努力提供更优质的金融服务。全行 24 个网点荣获“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。

将服务质量监督检查及改进纳入消费者权益保护工作统筹推进、系统推进



开展特殊人群服务、客户投诉化解技巧等专题培训，加强日常交流督导和帮扶

积极推进“千佳”网点创建工作，创新探索文明规范服务管理新实践

全面开展集中式、常态化的服务主题教育宣传工作，开展多样化的专题服务活动



北京分行开设“图书馆银行”

重视客户投诉

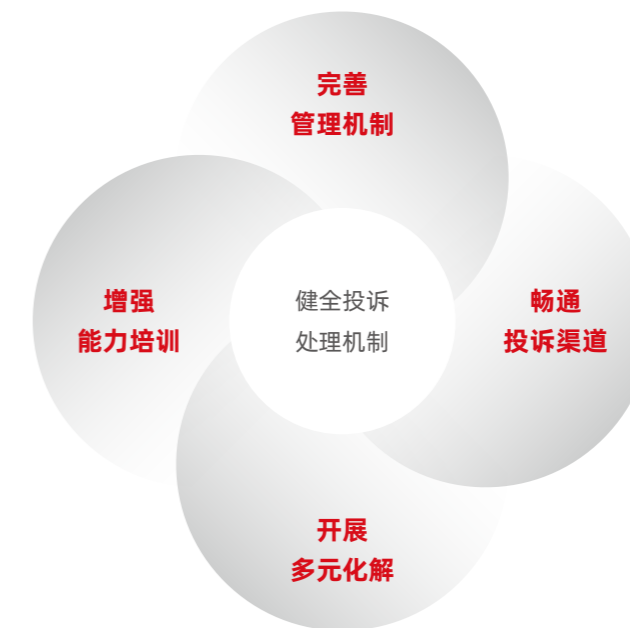
长期以来，本行高度重视做好客户投诉管理工作，在董事会、行党委和经营班子的引领带动下，全行始终坚持把投诉管理工作放在国有企业践行“以人民为中心”发展思想的高度来理解和把握，始终坚持把畅通渠道、倾听诉求、解决问题、主动服务作为银行机构落实消费者权益保护主体责任的具体行动和担当，充分发挥消费者投诉对完善公司治理、推动经营发展、提升金融服务的积极作用，为本行实现高质量发展不断夯实基础。2021 年，本行坚决贯彻落实监管制度工作要求，通过有序健全在重大消费投诉应急管理、金融纠纷多元化解、投诉管理考核评价等方面的专项投诉工作机制，进一步畅通投诉受理渠道、丰富投诉渠道公示形式、规范投诉受理、提高投诉处理质效、强化投诉分析、重视溯源整改、积

极推进金融纠纷多元化解等，切实履行投诉处理主体责任，持续提升投诉工作管理水平。

在投诉受理和处理方面，本行严格按照流程及时、妥善处理，无正当理由不得拒绝受理投诉。2021 年，全行客户投诉数 40,154 笔（含总行本级、信用卡中心及各分行全渠道、全口径投诉类、意见类工单），15 日办结率为 99.15%，办结率达 100%，投诉处理满意度为 92.88%。特别是充分考虑到疫情因素等影响，本行针对投诉较为集中的协商还款、债务催收等业务领域，以及广东、山东、江苏、北京等投诉多发地区实际特点，通过进一步注重投诉问题分析和溯源整改，不断强化投诉管理工作基础，持续提升服务水平，竭诚为金融消费者提供更优质的服务。

印发《华夏银行客户投诉管理工作考核评价管理办法（试行）》《华夏银行金融纠纷多元化解工作管理办法（试行）》《华夏银行重大消费投诉处理应急预案》等，进一步完善投诉工作机制

开展投诉专题培训，提升纠纷化解能力。截至 2021 年末，累计开展 5 次投诉处理专题培训，参训人员 180 余人次



完善来信、来访等传统投诉渠道，并通过微信公众号等渠道公示投诉受理渠道和处理流程，提升工作透明度

切实履行金融纠纷处理主体责任，积极响应多元化解号召，做好“投诉”与“调解”的衔接，避免矛盾进一步升级。2021 年，共调解成功 160 余件纠纷

客户满意度管理

本行在科学、系统的调查问卷设计和跟踪分析机制下，可对客户满意度进行体系性调查，保证客户意见、建议的收集和分析评价工作持续有效进行，并能准确了解客户需求

变化趋势，持续强化客户体验管理，提高客户诉求和市场需求的响应速度，进一步提升华夏银行客户满意度和品牌形象。2021年，本行95577客户满意度为99.66%。

服务特殊客群

为老人、军人、外出务工者等特殊客群提供专属、贴心的金融服务，确保线上、线下金融服务“不掉线”。

2021年

老年客户数	较年初增长	增幅	设置爱心窗口网点数量	设置无障碍通道（或相当设施）的网点数量
535.38 万户	61 万户	12.86%	921 个	918 个



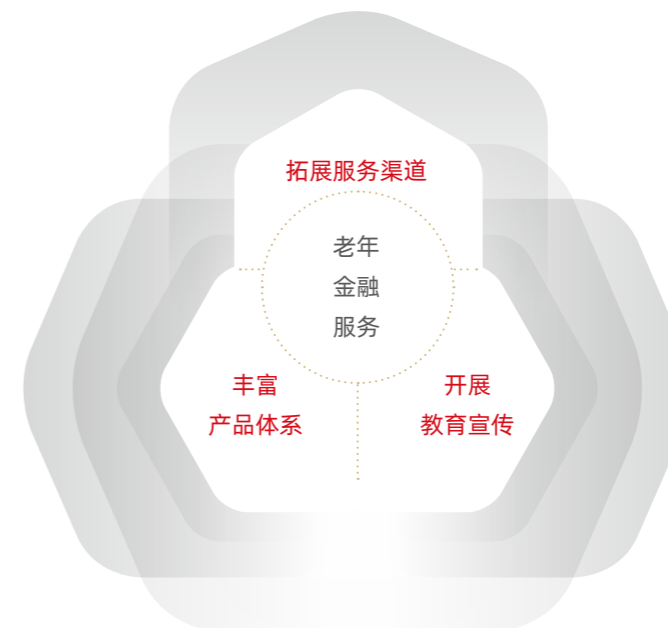
本行营业网点便民设施



上海分行为老年客户提供优质服务

- 推出手机银行关怀版，向老年客群提供大字、语音等特色化金融服务
- 推进营业网点建设，完善无障碍通道及相关设施，为老年客群提供便利的金融服务

- 为客户精选养老 FOF 基金等多元化财富管理产品
- 为客户提供多样化保险产品 and 优质的养老金融服务



- 通过开展丰富多彩的教育宣传活动，为老年客户普及金融基础知识和智能技术应用知识，助力跨越“数字鸿沟”

保护 消费者权益

本行高度重视消费者权益保护，致力于为广大消费者提供更加安全、优质的金融服务。

强化基础管理

坚持践行“以人民为中心”，强化“大消保”工作格局，贯彻“全员、全业务、全流程”工作原则，推进消费者权益保护工作体制机制健全完善，发挥消费者权益保护工作对完善公司治理、推动经营发展、提升金融服务、打造企业文化和品牌建设的积极作用，致力于为广大消费者提供更加优质的金融服务。

强化董事会、监事会和高级管理层对于消费者权益保护工作的统筹、研究和指导；在《华夏银行股份有限公司2021—2025年发展规划》中深度嵌入消费者权益保护相关战略目标

完善消费者权益保护内部考核指标设置，做好考核评价、整改跟踪、监测评估，强化考核结果在经营管理中的运用，严格纳入综合绩效考评体系

考核评价
体系化

嵌入公司治理
深度化

组织架构
专业化

消费者权益保护
工作“七化”

监督整改
常态化

思想认识
步调一致化

教育宣传
阵地化

消保审查
制度化

完善消费者权益保护监督检查，将发现问题与内控整改相结合，促进提升整改质效，持续推进消费者权益保护向经营管理和业务运营的融合渗透

优化层级管理体系，完善总、分行各相关专业条线消费者权益保护队伍建设，确保消费者权益保护工作开展的独立性、权威性、专业性

提高政治站位，强化全局视野和系统思维，培育公平诚信的消费者权益保护文化和理念，实现消费者权益保护与业务发展“双融合”“双促进”

打造“线上+线下”“集中性+阵地化”的教育宣传全网格，推动消费者权益保护教育宣传工作制度化、常态化、多样化开展

立足于源头管控，强化事前审查，优化审查流程，风控关口前移，全面落实消费者权益保护全流程管控

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、中国银行业协会等组织的消费者教育宣传活动，深化金融知识普及宣传教育，建立健全长效工作机制，以线上渠道与线下阵地宣传、广泛性与集中性相结合的方式开展金融教育活动，向消费者普及金融知识，加强消费者风险防范意识。

截至2021年末
金融知识教育宣传活动
投入金额

556.75 万元

年度累计次数

16,743 次

受众人次

3,800 万人次

发放宣传资料数量

328.08 万份

案例|| 电台直播普及金融知识

2021年9月1-3日，上海分行联合上海市人民政府反假货币工作联席会议办公室、上海交通广播电台推出“反假货币 与您同行”电台直播访谈节目，为广大听众传播最简洁易懂、接地气的金融知识。该节目获得广泛认可，期间累计互动达10万人次，上海市人民政府反假货币工作联席会议办公室官方微信信号连续两次转发，取得较好的宣传效果。



广州分行“金融知识进课堂”活动现场



更 低 碳

助力双碳目标 致力绿色发展

致力于通过金融力量,推动经济社会绿色低碳转型。以“全力打造绿色金融新特色”为战略目标,持续深化国际合作,积极促进投融资结构优化,不断丰富绿色金融产品和服务体系,努力实现自身碳中和,探索构建“中国气候友好型银行”,打造“绿筑美丽华夏”特色品牌。

可持续发展实践

- 发展绿色金融,加强国际交流合作,践行ESG投资理念,积极应对环境风险,树立特色化差异化绿色金融品牌
- 支持绿色出行,促进绿色交易
- 开展负责任采购,切实践行绿色运营,投身绿色公益

截至 2021 年末

绿色贷款余额

2,084.77 亿元

气候融资业务余额

2,065.67 亿元

ESG 主题理财产品累计管理规模

263.38 亿元

累计发放 ETC 卡

327.74 万张



截至 2021 年末

绿色贷款余额

2,084.77 亿元

较年初增长

284.34 亿元

增幅

15.79%

折合节约标准煤

132.72 万吨

减排二氧化碳

311.11 万吨

节水

1,113.72 万吨

发展绿色金融

本行多年来高度重视绿色金融发展，积极践行绿色发展理念，新规划期提出“全力打造绿色金融新特色”的战略目标，持续推进信贷结构转型，创新绿色金融产品和服务，坚持国际合作，支持生物多样性保护。经过多年探索，已初步建立了风险可控、商业可持续的绿色金融发展机制，并将继续深化绿色金融发展战略，着力构建绿色金融新特色、新优势。

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

在北京、南京等 15 家分行设置绿色金融部，专项负责绿色金融业务管理和风险控制等工作。选定新一批共 12 家绿色金融特色化试点机构，鼓励在机制建设、业务管理、专业化和能力提升方面先行先试

深耕绿色信贷

贯彻落实“碳达峰、碳中和”要求，持续提高绿色信贷业务占比，坚持严控“两高一剩”行业授信，加大绿色低碳行业的融资，积极促进信贷结构绿色转型，聚焦于可再生能源、绿色交通和绿色建筑等低碳行业，支持绿色基础设施建设、水资源等气候变化适应行业。

案例 || 支持陆上风电项目

乌鲁木齐分行为木垒县某风力发电有限责任公司 49.5MW 风电项目提供授信 3.2 亿元。该项目建成投产后，预计年上网电量共 13,045.63 万千瓦时，与相同规模火电相比，每年可节约标准煤约 5.36 万吨，可减少烟尘排放量约 37.9 吨，二氧化硫排放量约 26.1 吨，二氧化氮排放量约 52.2 吨，二氧化碳排放量约 17.35 万吨。

案例 || 支持危险废弃物处置项目

浙江某环境科技有限公司承接的危险废弃物填埋场项目为浙江省首个刚性填埋场，区别于柔性填埋场直接填埋，能更有效地隔绝渗漏，减少土壤及水资源污染。杭州分行为其授信 4,500 万元，授信期限为 8 年，截至 2021 年末已完成投放 3,850 万元，预计项目正式投产后将每年为当地处置 2,800 吨危险废弃物，助力当地环境改善。

案例 || 助力矿区环境整治

南京分行为镇江市某生态环境治理有限公司发放 2.17 亿元绿色贷款，专项用于整治当地因无序开采导致破坏严重的矿区环境，重塑当地水环境，解决积水污染问题，改善矿区附近的生产生活环境。

创新绿色产品

截至 2021 年末

绿色投资业务余额合计

142.63 亿元

其中

绿色主题债券专户基金

33.30 亿元

绿色产业基金

10 亿元

绿色债券

71.67 亿元

外币债券

1.10 亿美元

绿色金融债券

20.62 亿元

资产支持证券

0.03 亿元

积极服务双碳重点领域，完善绿色金融综合服务方案，落实国家促进可再生能源产业健康发展的方针政策。积极开拓绿色租赁业务，不断丰富气候金融产品和服务模式，推出系列碳金融产品，在全国碳市场启动当日，本行成功落地银行业首笔碳远期交易保函业务，并成为首批全国碳市场资金结算行。

案例|| 绿色金融债券支持绿色产业发展

2020 年，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 2021 年末，累计投放项目 84 个，绿色金融债券资金已全部投放完毕。投放领域涉及节能、清洁交通、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。

案例|| 境内外投承联动助力首单绿色境外债落地

2021 年 12 月 7 日，无锡市建设发展投资有限公司境外债券成功发行，规模折合人民币 19.14 亿元，为本行首单绿色境外债承销项目。香港分行和无锡分行以境内外投承联动为抓手，精准部署营销策略，成功在众多承销商中脱颖而出成为该项目全球协调人，进一步扩大本行境外债业务在国际市场的声誉及影响力。

践行 ESG 理念

将 ESG 理念纳入投融资业务核心策略。理财资管体系结合投资全流程管理框架，完成全面 ESG 融合工作，自主研发 ESG 评价和数据体系，对各类资产实现打分全覆盖。

作为联合国支持的“负责任投资原则”组织（Principles for Responsible Investment Association，以下简称“PRI”）签署机构，本行自主开展并向 PRI 报送了 2020 年负责任投资情况。2021 年，通过 PRI 官网与微信公众号，对 PRI“签署方故事”（Signatory Story）专题内容进行了中英文分享，向全球市场展现了国内银行资产管理机构在践行负责任投资理念中的探索与思考。

2021 年

发行 ESG 主题理财产品

11 支

产品募集规模

75.43 亿元

截至 2021 年末

ESG 主题理财产品累计管理规模

263.38 亿元

案例|| 发布 ESG 债券指数

2021 年 12 月，本行与中证指数有限公司联合发布“中证华夏银行 ESG 优选债券指数”。该指数精选了 ESG 评价且收益较高的投资标的，并突出了信息技术、新能源等战略新兴行业占比，引导市场资金流向 ESG 表现良好的优质企业。本行后续将积极促进该指数的应用和投资，紧跟国家战略转型的发展导向，持续推动 ESG 投资在中国资本市场的发展。

开展国际合作

围绕气候投融资等领域，不断深化绿色金融国际合作，积极沟通世界银行、法国开发署等各国际组织，国际影响力稳步提升。2021 年，运用全球环境基金（GEF）赠

款完成了环境压力测试，开展新形势下区域智慧能源及能效市场机遇研究、绿色金融信息管理系统科技建设规划等多个课题。

截至 2021 年末

转贷项目累计引进外资

10 亿美元

合作项目累计实现投放本外币折合人民币

108 亿元

累计为全国

18 个

省市自治区的

98 个

项目提供融资服务

所投项目每年可为社会节约标准煤

373 万吨

减排二氧化碳

912 万吨

减排二氧化硫

2.83 万吨

减排氮氧化物

2.8 万吨

案例|| “中国可再生能源和电池储能促进项目”支持清洁能源发展

“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。项目生效以来，子项目在合肥、广州、南京、湖北等地成功落地。以该项目为切入点，配合“京津冀大气污染防治融资创新项目”的持续推动，本行从支持清洁能源生产，延伸到清洁能源的储存、输送、创新利用等多个维度，有效实现对清洁能源发展全产业链的金融服务，打造支持清洁能源发展的金融服务平台，为推动我国清洁低碳、安全高效的能源体系建设做出金融贡献。

构建绿色文化

推进品牌建设：绿色金融品牌、宣传语“绿筑美丽华夏”及相关标识五项商标的注册顺利通过，《华夏银行绿色金融视觉识别系统手册》完成更新并下发使用，制作新版绿色金融综合服务方案、主视觉等宣传品，强化品牌宣传能力。

开展专项培训：组织举办 3 期绿色金融专题培训，内容涵盖政策解读、碳减排支持工具讲解、环境和社会风险管理等，绿色金融、授信审批、客户经理等相关工作人员参与，累计覆盖近 3,000 人次。

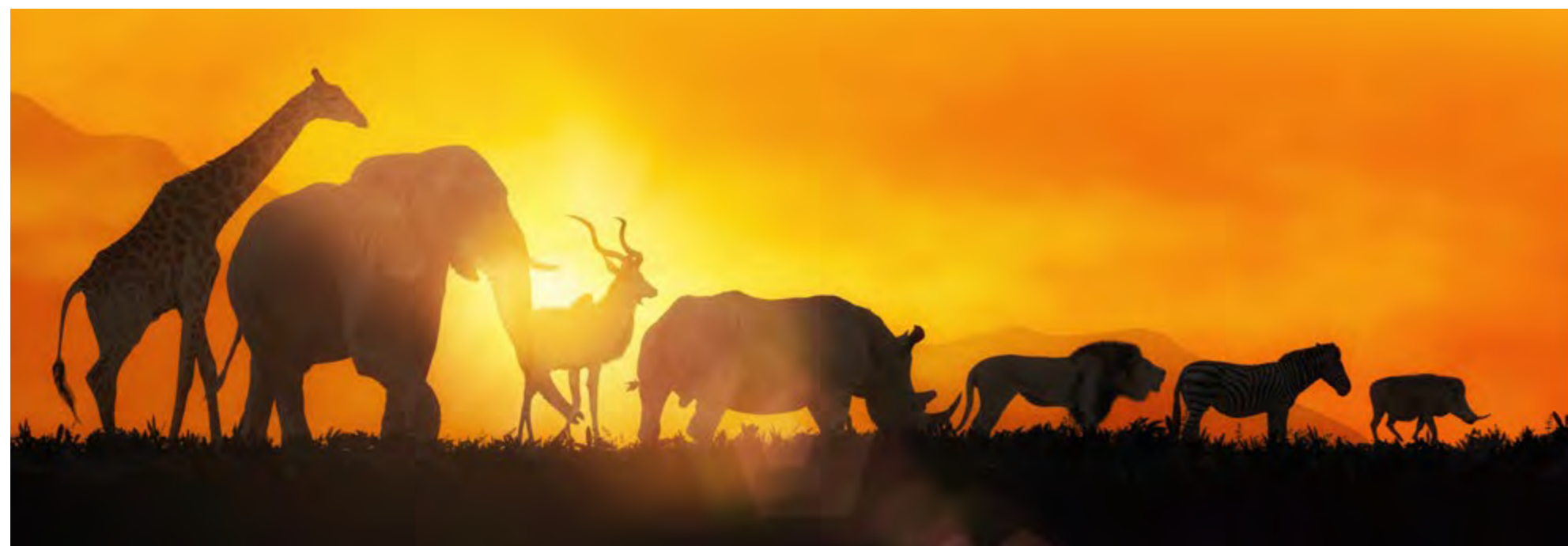
支持生物多样性保护

2021 年，联合国生物多样性公约第十五次缔约方大会在中国召开，本行与国际金融论坛（IFF）和世界资源研究所（WRI）等机构共同发起并加入《生物多样性金融伙伴关系全球共同倡议》，并作为成员共同签署中国银行业协会《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，以实际行动为全球生物多样性保护贡献金融力量。

未来，本行将根据《倡议》要求，强化生物多样性风险控制，加大生物多样性投资与创新，加强宣传，促进合作，为保护生物多样性注入金融动力。

案例 || 支持生物多样性保护项目

江苏省东台条子泥湿地是我国第 54 处世界遗产、第 14 处世界自然遗产。该湿地作为鸟类迁徙线上重要的中转站、栖息地，在每年秋天都有近 200 种、数以百万计的候鸟来此栖息。本行给予该项目 1.5 亿元贷款，用于湿地公园整治、湿地文化展示馆及极危物种主题馆建设、鸟类监控系统完善等，为保护和发展生物多样性贡献力量。



应对环境风险

本行以中国人民银行、银保监会等部门发布的《关于构建绿色金融体系的指导意见》和《绿色信贷指引》为行动准则，强化环境与社会风险管理，提升识别、计量、监测、控制信贷业务活动中环境和社会风险的能力，完善相关政策制度和流程管理，建立健全环境和社会风险管理工作框架。

按照全面覆盖、分类管理、动态管控的原则，开展环境和社会风险重点客户名单制并实施动态管理

审慎把控授信调查环节、授信审查审批环节、合同签订环节、放款环节、贷后环节等各个环节风险



完善优化非金融机构法人客户授信业务环境和社会风险管理流程

为了更好地识别与管理气候变化过程中经济系统固有的机遇与风险，以全球主要国家央行为成员的金融稳定理事会于 2015 年 12 月成立了气候相关财务信息披露工作组（TCFD），协助企业进行气候相关财务信息披露工作。

本行着力打造“气候友好型银行”，于 2021 年 8 月正式成为 TCFD 的支持机构。未来，将从治理、战略、风险管理、指标和目标四个方面出发，进一步明确在战略层面考虑气候相关风险和机遇对本行业务、战略和财务规划的影响，完善气候风险管理业务流程和披露方法，提升本行环境信息披露水平和全面风险管理能力，擦亮绿色金融品牌。



深圳分行落地深圳市气候投融资改革试点业务

积极参与人民银行组织的气候风险压力测试，评估“碳达峰、碳中和”目标转型对本行信贷资产的潜在影响



选择重点行业进行环境风险压力测试。通过量化识别环境压力因子对样本行业营业成本的影响，构建压力传导数据模型，预估企业承压力和风险程度，增强本行应对环境变化风险的能力。2021年，成功完成环境压力测试报告，标志着本行环境风险管理能力达到业内领先

服务绿色生活

助力绿色出行

紧跟国家政策，为客户提供高速通行不停车的绿色出行服务，减少汽车尾气排放，助力低碳社会建设。

截至 2021 年末

累计签约 ETC 客户
254.81 万户
较上年末新增
10.8 万户

累计发放 ETC 卡
327.74 万张
较年初增加
2.12 万张
增幅
0.65%

经测算，普通轻型车辆使用 ETC 车道通行相对于人工收费车道通行，分别减少
氮氧化物 **16.4%** 一氧化碳 **71.3%**
碳氧化物 **71.2%** 二氧化碳 **48.9%**

促进绿色交易

全面完成柜面无纸化改造，持续推动柜面交易整合，倡导绿色低碳金融服务。2021年，运用大数据路径分析算法，完成 252 个柜面交易整合，实现 177 个影像前端交易场景。截至 2021 年末，柜面无纸化交易替代率达 97%，进一步减少纸张消耗，提升柜面操作效率及客户体验。

截至 2021 年末

电子交易笔数
322,655.98 万笔
较年初增加
207,936.72 万笔

主要电子渠道交易笔数替代率
98.34%



践行绿色运营

本行于 2021 年正式提出 2025 年前实现自身碳中和的目标，为国内首家提出自身碳中和目标的银行。截至 2021 年末，已摸清自身碳排放现状，下一步将结合发展目标合理预测“十四五”及中长期的碳排放变化趋势，制定自身碳中和目标及路线图，通过技术减排、办公运营低碳化、抵消机制、植树造林等方法，促进自身碳中和。

绿色办公

积极倡导绿色环保理念，重视自身运营对环境的影响，贯彻勤俭节约理念，强化员工节约意识。全方位践行绿色办公，加大节能减排力度，积极落实节能环保有关政策，降低环境有害物质排放，持续推进低碳零碳运营工作。

指标名称	2019 年	2020 年	2021 年
总行办公耗水总量（吨）	40,809.6	33,193.13	34,423.6 ^①
总行办公耗电总量（度）	47,169,874.84	51,340,078.62	60,577,508.3 ^②
总行公务用车耗油总量（升）	30,149.86	24,607.26	27,808.22 ^③
总行办公用纸总量（吨）	20.52	20.83	20.89

①：2021 年总行耗水总量较 2020 年增加的主要原因为 2020 年疫情期间在岗办公人数较少。

②：2021 年总行耗电总量较 2020 年增加的主要原因为新增 1,820 台机房设备及新投入 3 处办公场地。

③：2021 年总行公务用车油耗总量较 2020 年增加的主要原因为 2020 年疫情期间公务用车量较少。

绿色采购

制定《华夏银行集中采购管理办法》《华夏银行招标投标采购管理办法》《华夏银行集中采购委员会工作规则》等 10 余项制度，明确将绿色环保、履行社会责任等要求作为供应商准入条件，因不履行社会责任而被通报的供应商不得纳入供应商库管理。2021 年，重点推进线上采购平台建设，提升采购公开度、透明度、规范度，贡献低碳零碳运营。

完善集采全流程设计，提升项目实施的流畅性

开发电商管理和协议商城模块，实现线上快速下单



打通线上召开集中采购委员会会议功能，减少纸张消耗

增加供应商风险核查等功能点，强化供应商资质审查和风险管理

绿色公益

坚持组织开展绿色公益活动，切实改善生态环境，传播绿色低碳生活理念，推广垃圾分类，建设绿色美好家园。截至 2021 年末，总行和北京分行本部已完成生活垃圾分类示范单位创建工作，总完成率达 79%。

2021 年
张贴垃圾分类宣传海报

200 余张

发放垃圾分类宣传手册

4,000 余份

总行设置垃圾分类垃圾桶

147 个

《生活垃圾分类承诺书》签约率

100%

在京机构

2,710 名

员工参与“周末守桶我参与”活动

其中党员

1,432 人

加强各营业办公场所监督指导，严格落实垃圾分类各项规范和标准

从餐厅食材采购、制作等源头环节减少厨余垃圾，鼓励员工按需取餐，减少浪费

建立领导组织体系，
总行成立推进工作专班

健全生活垃圾分类减量管理机制，责任工作落实到人



组织主题宣讲会、专项培训及线上测试



北京市国资委督导组指导本行垃圾分类工作



更 稳 健

强化风控合规 力保行稳致远

坚持审慎经营，持续强化内控合规管理建设，夯实稳健合规经营根基。将防控系统性金融风险置于头等位置，持续提升风险管理水平，坚持底线思维，筑牢风险防控堤坝。

可持续发展实践

- 坚持依法合规经营，完善内控合规管理机制，推进全行法治文化建设
- 筑牢风险底线，健全风险管理长效机制，提升风险管理水平

2021 年

合规教育开展次数

3,877 期

反洗钱内容培训次数

4,722 次

截至 2021 年末

不良贷款率

1.77%

拨备覆盖率

150.99%



确保合规经营

本行坚守依法合规底线,推进法制建设,培育法治文化,完善内控合规管理机制,确保经营管理符合监管要求和方向。

2021年
合规教育开展次数

3,877期

参与合规教育人次

133,130人次

开展反金融犯罪讲座或培训次数

666次

参与反金融犯罪讲座或培训人次

41,047人次

反洗钱内容培训次数

4,722次

反洗钱内容培训覆盖人次

135,000人次

开展法律培训

227期

参与法律培训人次

31,803人次

完善内控合规体系

本行坚持依法合规经营,主动化外部合规要求为内部管理动力,全面推进合规管理长效机制建设,确保自身稳健经营,维护金融安全与稳定。

**建设制度
管理体系** 印发《华夏银行股份有限公司合规政策》,优化内控治理顶层设计,首次建立本行集团层面合规管理架构体系

印发《关于加强分行监督检查工作管理的通知》,切实提升分行监督检查工作质效,补齐分行“一、二道防线”日常管理和风险防控短板

**强化分行
监督检查质效**

**加强员工
行为管理** 修订《华夏银行从业人员行为细则》,细化行为规范,加强行为管理,引导从业人员保持良好职业操守,推动清廉金融文化建设

制定《华夏银行线上贷款尽职调查管理办法》《华夏银行授信工作尽职调查申诉处理管理办法》,建立健全线上业务尽职调查规范,规范尽职申诉工作程序

**完善信贷责任
认定工作机制**

**重点整治屡
查屡犯问题** 深化“内控合规管理建设年”活动,聚焦整治屡查屡犯重点问题,降低发生率

案例|| 扎实开展“内控合规管理建设年”活动

为深入贯彻落实党中央、国务院关于金融工作的决策部署,巩固拓展乱象整治成果,强化内控合规管理建设,厚植稳健审慎经营文化,根据《中国银保监会关于开展银行业保险业“内控合规管理建设年”活动的通知》要求,本行自2021年6月至12月,在全行范围内开展“内控合规管理建设年”活动。



本行举办全行合规教育大会

根据合规形势、违规案例、典型案例等,开展警示教育,扎实推动整改、严肃责任追究。强调建设合规长效机制,培育合规文化氛围

全行开展“案例下基层宣讲”活动,以案明纪、以案释法,将合规意识渗透至每一位员工



总行成立由董事长、行长任组长的工作领导小组,推动全行开展“内控合规管理建设年”活动

总行领导小组按月跟踪进度并及时通报,从区域、行业等维度开展非现场分析与现场检查,保障“内控合规管理建设年”活动取得实效

认真落实工作方案要求,确保思想认识到位、组织领导到位、检视问题到位、整改落实到位,责任追究到位

聚焦强化法治建设

深入推进依法治企，夯实法治工作基础，强化主动管理，积极防控法律风险，有序开展法治宣传教育，着力培育风清气正优秀行风，促进全行业务依法合规开展。

- 完善法律风险管理制度，优化管理流程，细化管理要求，加强法律风险协同管控，强化合法权益保护
- 落地法律顾问专业序列建设试点，构建法律专业人才培养激励机制
- 优化法律事务系统，提升运行速度、丰富管理功能，提高法律系统科技化水平

- 强化重点领域法律风险防控系统指导，制发针对性法律解读与风险提示，为经营管理提供专业指引
- 审核发布零售与供应链融资等重点领域格式合同，统一规范交易文件



- 检查合同管理责任落实情况，强化合同风险防范，推动履行法治建设与法律风险管理职责
- 制定有效注册商标清单，规范注册商标许可使用，优化商标管理

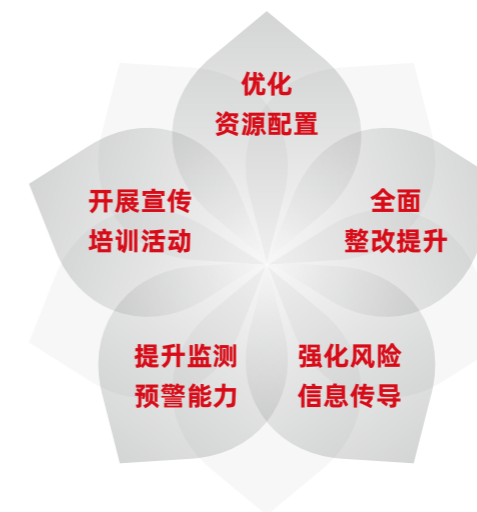
- 组织全行法律教育培训，提升依法合规经营意识，增强法律风险防控水平
- 多种形式开展社会普法宣传活动，发挥多媒体平台优势，营造全员学法氛围，提升社会大众法治意识

加大反洗钱管理力度

持续加大资源投入，强化风险信息传导，开展宣教活动，全面提升工作质效。

- 增设反洗钱中心，加大资源投入，提高管理专业性

- 面向全行开展宣传作品竞赛活动，积极防范洗钱行为
- 针对性开展面向董监事等各层级的反洗钱培训，提升风险防范意识



- 开展全行整改提升，梳理并加固管理短板和薄弱环节，提升全行反洗钱管理水平

- 推进数据治理，研发设计针对新型业务的交易监测模型，完善客户洗钱风险评估模型，扩大交易监测覆盖面，提升风险预警、识别精准性

- 密切关注重点业务风险并下发提示，分析汇总典型问题，传导国内外反洗钱动态、典型案例等，提高风险防范能力



温州分行举办反诈反洗钱形势与案例培训



贵阳分行开展反洗钱宣传活动

加强案件风险防控

始终保持案件风险防控高压态势，严厉打击非法金融活动，加大员工异常行为排查力度，充分发挥问责惩戒警示作用，坚决防范金融案件风险。

防控案件风险

- 修订《华夏银行案件防控目标责任书》，组织全员签订，强化各层级案防履职
- 制定专业案件防控“四重”范围，下发2期案情通报、5期风险提示，紧盯金融违法犯罪关键领域，坚决遏制案件风险
- 制定并发放“堵截案件和风险事件单项奖”，鼓励员工有效堵截和化解案件风险

打击非法金融活动

- 开展案件集中清理专项行动，协助地方政府以及公安司法、纪检监察等单位追赃挽损，深挖存量案件风险，彻底清理陈案积案
- 常态化开展扫黑除恶工作，将打击防范涉黑涉恶犯罪活动与集中整治金融乱象、化解重大金融风险有效结合
- 开展以“学法用法护小家·防非处非靠大家”为主题的防范非法集资宣传月活动，增强人民群众及员工对非法集资的防范意识和能力，切实保护金融消费者权益

加强员工异常行为排查

- 修订《华夏银行员工异常行为排查管理办法》，规范全行员工异常行为排查、处置和监督机制
- 针对重要岗位关键人员建立更为严格的异常行为常态化排查机制，提升异常行为排查质效
- 加强异常行为排查工作闭环管理，建立员工异常行为台账，落实违规人员问责，总结典型案例，加强警示教育

加大追责问责力度

- 印发《关于进一步加强责任追究工作的通知》《关于责任追究工作的指导意见》，细化问责尺度标准，规范并加强责任追究管理
- 从严从快落实严重违规行为责任追究，推动全行形成严管严治的追责问责氛围
- 转发《中国银行业协会银行业从业人员违法违规信息管理办法（试行）》，建立向银行业协会报送从业人员“黑名单”机制，促进员工自觉遵守银行业从业人员职业操守和行为规范



银川分行开展案例巡讲活动

强化风险管理

以深化风险管理体制改革、健全风险治理体系为主线，加强重点领域和关键环节风险防控，提升全面风险专业管理水平，健全风险管理长效机制，增强风险管理的“全面性、专业性、前瞻性”。

优化管理体系

制定五年风险管理行动方案，对新规划期风险管理体制机制进行战略性安排。

强化科学有效配置新增资产、严防存量正常资产劣变、有序出清存量风险“三个阶段”资产全生命周期管理



着力健全风险偏好与政策传导落实机制、条线与机构分工协作机制、业务与产品风险管控机制、风险成本与收益平衡机制“四大长效机制”建设

确定科技赋能、零售业务、公司金融、市场化业务、环境与社会风险管理强化“五项工程”



加强风险管控

加大重点领域和主要风险管控力度，深入推进风控数字化转型和工具优化，夯实防范系统性风险的基础。

**信用风险
管理**

- 研判经济形势，贯彻执行中央经济金融政策和监管要求，提升信贷与投融资政策的前瞻性和适配性
- 强化资产质量管控，优化新增资产结构，处置存量问题资产，强化存量资产续授信管理，保障资产质量稳定
- 综合运用准入底线、分类管理、名单制、限额等多种工具，强化授信业务风险识别和管控，防范风险转化
- 强化风险缓释管理，坚持将“第一还款来源”作为授信主要依据，加强押品价值评估管理，严控担保风险
- 从行业、区域、客户、风险缓释等多维度开展信用风险集中度风险限额管控，细化大额风险暴露内部管理，提升集中度风险管理水平

- 优化市场风险限额管理体系，强化动态调整
- 探索建立市场风险调整后收益（RAROC）体系，为合理设置限额提供依据
- 落实新资本协议市场风险管理要求，促进监管达标和管理提升
- 提高风险敏感性，加强债券、外汇、衍生品重点业务风险管控
- 完善交易对手信用风险管理制度，优化相关系统，强化交易对手信用风险管控

**市场风险
管理**

**业务连续性
管理**

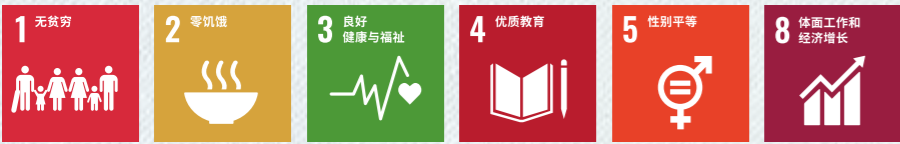
- 修订《华夏银行业务连续性计划》，根据最新全面业务影响分析结果修订重要、次重要业务清单，明确各项业务的业务恢复时间目标、业务恢复点目标，以及各类关键资源范围
- 加强应急演练管理，促进演练“规范化、常态化、实战化”，全年共实施 46 项演练，覆盖 8 类场景，持续提高应急处置能力

- 完善机制体制建设。修订华夏银行《银行保险机构声誉风险管理办法》《华夏银行舆情管理实施细则》，建立健全与投诉、举报、诉讼等风险联动防范的声誉风险管理机制，强化工作的协同性
- 强化源头管理。压实管控责任，提升防范意识，实时排查预警，及时应对化解，切实提升管理水平
- 培育声誉风险文化。加大培训和考核力度，加强有效履行声誉风险管理职责的主动性

**声誉风险
管理**

案例 || 智能风控助力动态防范业务风险

本行打造大数据风险识别预警系统，全面整合行内外风险数据，利用大数据、知识图谱等技术，构建企业风险信息库、风险视图、风控规则与模型，提升风控效率和精度。



更幸福

坚持以人为本 共创美好生活

本行倡导“以人为本”的理念，维护员工权益，积极回应员工诉求，关心员工成长，关爱员工生活，主动投身社区公益慈善事业，助力防疫救灾，让居民生活更具幸福感。

可持续发展实践

- 切实维护员工权益，坚持平等用工和民主管理
- 为员工提供工作技能培训
- 为员工创建温馨暖心的职场环境
- 参与社区公益慈善，助力提高民生福祉

2021 年

开展员工培训
5,200 期

帮扶困难员工
457 人

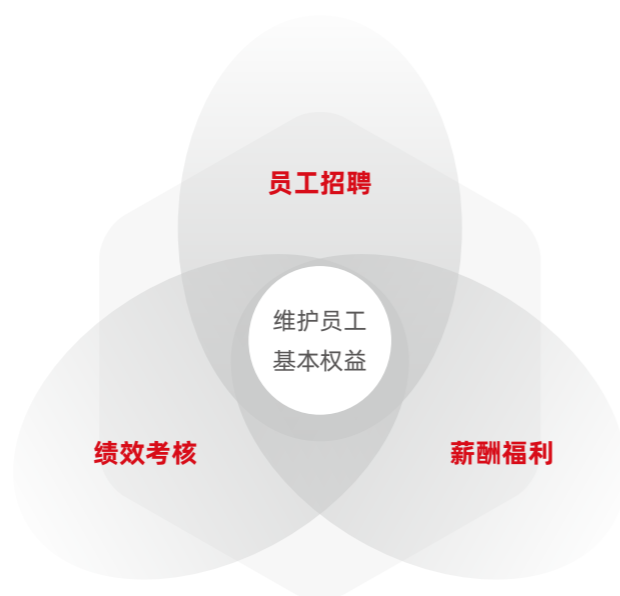
公益捐赠总额
1,451.5 万元



维护员工权益

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，建立了包括员工招聘入职、绩效考核、薪资福利等在内的完善的人力资源管理体系，保障员工各项合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。

- 设立丰富多元的招聘渠道，保障招聘过程信息公开透明



- 持续完善员工绩效与薪酬相匹配的考核激励机制，将服务质量、消费者权益保护、绿色金融、小微企业服务、涉农扶贫等纳入绩效考核，引导员工履行社会责任
- 依法签订集体合同、工资专项集体合同和劳动合同，并按时足额缴纳各项社会保险
- 合理安排员工的工作时间并按时足额支付劳动报酬
- 保证每位员工享有国家法定节假日及带薪年假

截至 2021 年末

劳动合同签订率
100%

社会保险覆盖率
100%



坚持平等用工

严格遵守《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等国家相关法律法规，向劳动者提供平等的就业机会，坚决杜绝任何因国籍、种族、地区、年龄、性别、残疾等引发的歧视行为。

截至 2021 年末

员工总数	其中，新进员工	员工学历分布	员工年龄分布	46-55 岁占比
39,175 人	7,220 人	研究生占比	35 岁及以下占比	10.60%
		14.06%		
女性员工占比	少数民族员工	大学本科占比	36-45 岁占比	55 岁及以上占比
51.43%	1,912 人	64.01%	28.94%	1.69%
		大专及以下占比		
		21.93%		

招聘中不设性别、民族等限制性条件，杜绝招聘歧视和不公平行为

坚持平等用工

公平对待每一位员工，为员工提供平等的培训、发展机会

推进民主管理

推进以职工代表大会为基本形式的民主管理制度建设，通过职代会、职工之家建设、党务及行务公开专栏、行长信箱、行长接待日等多种形式畅通信息披露与沟通渠道，切实解决员工集中反映和关注的问题，加快形成“党委统一领导、党政共同负责、工会主动作为、有关部门齐抓共管、职工群众广泛参与”的民主管理领导体制和工作格局。

2021 年

提出合理化建议 落实率
1,524 条 **97.63%**

举行员工座谈会 基层员工参会
109 次 **1,774** 人次

召开职代会 参会职工代表
103 次 **4,996** 人次

设立征求意见电子邮箱 聘请监督员
82 个 **46** 名

提案 提案处理比例
207 条 **100%**

- 召开职代会审议涉及职工利益的规章制度或重大事项方案，推动员工参与民主管理、开展民主监督



- 将职工职业发展、劳动保护、劳动报酬等作为协商要点，进行集体协商
- 制定《华夏银行劳动争议协商调解暂行规定》，设立调解委员会，负责宣传劳动保障法律、法规和政策

- 选取长春、呼和浩特、武汉、昆明 4 家分行作为行务公开试点行，推进行务公开工作

助力员工发展

注重岗位技能与能力素质提升，持续投入优质资源，优化培训体系及师资队伍，建设全方位、多层次的培训体系，为不同层级、不同岗位的员工提供快速成长的平台，携手员工同进步、共发展。

2021 年
开展员工培训项目
5,200 期

受训员工
531,553 人次

其中，涵盖企业社会责任内容的培训
842 期

参加涵盖企业社会责任内容的培训
73,877 人次

涵盖环保内容的培训
147 期

参加涵盖环保内容的培训
10,540 人次

培训范围覆盖总分行各业务条线、各层级人员，支持每位员工发展



针对总分支行各层级员工不同专业领域，开展形式多样的培训，提升员工素质

通过开设视频直播、微课推送，搭建知识竞赛平台等方式，打通培训渠道，增强员工学习便捷性

案例 II 开展“内训师”培训

- 本行持续开展“内训师”项目，优化内部培训师师资队伍建设。
- 明确内训师评定的条件和程序，每年组织内训师资格认定。
- 通过邀请资深专家授课、开展内训师大赛等方式，持续丰富培训内容。
- 通过线上网课、线下集中培训等形式多渠道开展培训。



南京分行举办内训师培训



石家庄分行举办内训师培训大赛

关心员工生活

关注员工身心健康与生活质量，开展一系列文体活动，丰富员工的业余生活，深入推进职工之家建设，慰问困难员工并为其提供实际帮助，积极营造温馨暖心的职场环境。

关怀退休员工

重视离退休员工关怀，广泛开展慰问活动，将华夏温度传递至每位员工心中。



总行办公室欢送 2021 年退休员工

开展文体活动

组织开展丰富多彩的文体活动，为员工搭建展现才艺、展示自我的平台，倡导员工形成健康的工作生活方式。



南昌分行举办秋季团建活动



贵阳分行举办健步走拓展活动

关爱女性员工

重视女职工健康及发展，组织开展各类主题活动，将关爱女性落到实处。



成都分行开展妇女节蛋糕 DIY 活动



贵阳分行开展妇女节蜡染体验活动



总行组织员工进行“可持续 更美好”主题创意绘画活动

建设职工之家

持续推进职工之家建设工作，推动分行、网点为员工配置健身器材、电视机、图书阅览室、休息室等设施，为员工提供日常锻炼的平台和减压休息的空间，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”。

2021年

共建职工之家	其中合格职工之家	模范职工之家
811 ^所	627 ^所	87 ^所

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，努力解决员工最困难、最忧虑、最急迫的实际问题，提升员工的获得感、幸福感和安全感。

2021年

帮扶困难员工

457^人

发放生活帮扶金额

124.09^{万元}

发放医疗救助金额

217.49^{万元}

发放受灾补助金额

83.05^{万元}



天津分行慰问困难员工



广州分行组织慰问员工

共建和谐社会

关注社会需要，在抗疫救灾、特殊教育、敬老爱老、慈善捐助等领域积极开展多种形式的公益活动，用责任和爱心回馈社会，助力提高人民生活福祉。

凝聚抗疫救灾力量

积极投身抗疫救灾，通过捐款捐物、参与志愿活动及爱心献血等举措支持疫情防控 and 灾后重建工作，与疫区及灾区人民共担风雨、共克时艰。

2021年

开展志愿活动

2,355^次

参与员工数量

14,789^{人次}

志愿活动时长

20,890^{小时}

案例 || 支持疫情防控

2021年12月，绍兴突发新冠疫情，在全辖开展大规模核酸检测的关键时期，绍兴分行迅速成立志愿服务队，奔赴抗疫一线，在当地核酸检测点协助做好人员疏导、体温测量、行程查验、信息采集及检测样本运送等志愿服务工作，为全市抗疫工作贡献华夏力量。



绍兴分行抗击疫情志愿服务队



石家庄分行向医院捐赠抗疫物资



兰州分行向社区街道捐赠抗疫物资



郑州分行支援汛情重灾区志愿者团队

开展公益文化活动

秉承热忱之心，持续开展公益捐款、志愿服务等慈善活动，汇聚员工、客户及社会各界的爱心力量。热心首都文化事业，助力中华文化薪火相传、发扬光大。

案例|| 支持北京中轴线申遗工作

本行独家冠名北京卫视大型文化音乐竞演真人秀节目《最美中轴线》，倾力支持北京中轴线申遗工作，推动首都文化产业发展，助力中华文脉永续流传。



本行独家冠名北京卫视《最美中轴线》节目，支持北京中轴线申遗工作

案例|| 支持民法典普及工作

本行独家冠名北京广播电视台科教频道《民法典通解通读》，生动地宣传普及《民法典》，提高全民法治意识，弘扬法治精神，推进法治建设。



《民法典通解通读》节目录制现场

案例|| 持续7年开展“环卫子女成长计划”

“与我们同行 感受零度绿色可持续之美——华夏银行2021年环卫子女成长计划”在北京冬奥组委所在地——首钢园正式开营。本届环卫子女成长计划通过带领孩子们探访绿色能源世界、聆听专家讲授冰雪运动精神、学习花样滑冰课程等丰富多彩的活动，帮助孩子们探索世界、开拓视野，领悟可持续发展的意义。截至2021年末，“环卫子女成长计划”已持续开展7年，累计捐赠900万元。



扫一扫，观看本行环卫子女成长计划活动



厦门分行城中村儿童图书馆捐赠活动



苏州分行关爱特殊儿童公益活动

案例 || 助力“2021 密云生态马拉松”成功举办

本行作为“2021 密云生态马拉松”的主冠名商，全程参与活动赛事服务过程。本行信用卡中心与北京分行 100 人拉拉队和 20 名工作人员参与本次赛事，为此次自然生态特色赛事提供全方位服务，助力生态环保理念深入人心，激发、汇聚磅礴的绿色力量。



扫一扫，观看
本行支持密云马拉松

案例 || 助力冬奥文明出行

为迎接冬奥，本行积极响应北京团市委号召，组织北京地区青年员工开展“礼让斑马线”社会志愿服务活动，引导车辆及行人遵守交通信号灯指示，有序出行，助力北京交通文明发展。2021 年，本行参与人数累计 100 余人次。



本行员工积极参与“礼让斑马线”文明交通引导志愿服务



华夏银行 2021 密云生态马拉松现场



未来展望

2022年，是党的二十大召开之年，也是“十四五”规划承上启下的关键之年。这一年，华夏银行将迎来建行三十周年，三十年来我们聚焦改革创新、转型发展，锐意进取、笃行不怠，取得了丰硕成果。未来，我们将继续坚定不移地贯彻可持续发展理念，紧抓战略机遇，服务实体经济，发展普惠金融，助力乡村振兴，深耕绿色金融，为实现国家“碳达峰、碳中和”目标贡献金融力量，积极履行社会责任，携手各方走好可持续发展之路，共建更加美好的未来。



扫一扫，了解
可持续 更美好

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				
组织概况	102-1 组织名称	P6		
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P6		
	102-3 总部位置	P6		
	102-4 营运位置	P6		
	102-5 所有权与法律形式	P6		
	102-6 服务的市场	P6		
	102-7 组织规模	P6		
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P6		
	102-11 预警原则或方针	P96-105		
	102-12 外部倡议	P9		
	102-13 协会的成员资格	P9		
	战略	102-14 高级决策者的声明	P4-5	
		102-15 关键影响、风险和机遇	P4-5	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P6、P9		
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P9		
管治	102-18 管理架构	P8		
	102-19 授权	P9		
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P9-19		
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P10-11		
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	P8		
	102-23 最高管治机构主席	P4-5		
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P8		
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	P9-11		
	102-30 风险管理流程的效果	P103-105		
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	P9-11		
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P9		
	102-33 重要关切问题的沟通	P11		
	102-34 重要关切问题的性质和总数	P10-11		
	利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	P11	
		102-42 利益相关方的识别和遴选	P10-11	
102-43 利益相关方参与方针		P11		
102-44 提出的主要议题和关切问题		P10-11		
102-45 合并财务报表中所涵盖的实体		P1		
报告实践	102-46 界定报告内容和议题边界	P1		
	102-47 实质性议题列表	P11		
	102-48 信息重述	P122-125	无重复信息	
	102-49 报告变化	P122-125	报告议题无重大变化	
	102-50 报告期	P1		
	102-51 最近报告日期	P1		

	指标编号和描述	页码	注解
报告实践	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	P122-125	
	102-55 GRI 内容索引	P122-125	
	102-56 外部鉴证	P126-128	
GRI 200 经济	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P10、P26-49
		103-2 管理方法及其组成部分	P26-49
		103-3 管理方法的评估	P26-49
GRI 201 经济绩效		201-1 直接产生和分配的经济价值	P13
		201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P84-95
GRI 203 间接经济影响		203-1 基础设施投资和支持性服务	P29、P35-43
		203-2 重要间接经济影响	P35-43
GRI 204 采购实践	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P94
		103-2 管理方法及其组成部分	P94
		103-3 管理方法的评估	P94
GRI 205 反腐败	GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P101-103
		205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P101-103
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	P10、P84-95
		103-2 管理方法及其组成部分	P84-95
		103-3 管理方法的评估	P84-95
GRI 302 能源		302-1 组织内部的能源消耗量	P94
		302-4 减少能源消耗量	P87、P89
		302-5 降低产品和服务的能源需求	P87、P89
GRI 304 生物多样性		304-3 受保护或经修复的栖息地	P90
GRI 305 排放		305-5 温室气体减排量	P87、P89、P93
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	P10、P20-25、P106-119
		103-2 管理方法及其组成部分	P20-25、P106-119
		103-3 管理方法的评估	P20-25、P106-119
GRI 401 雇佣		401-1 新进员工和员工流动率	P109
		401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P112-114
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	P111
		404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P111
GRI 405 多元化与平等机会	GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P108-109
		103-2 管理方法及其组成部分	P108-109
		405-1 管治机构与员工的多元化	P108-109
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	P66-67、P83
		103-2 管理方法及其组成部分	P66-67、P83
		103-3 管理方法的评估	P66-67、P83
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	P76-83
		103-2 管理方法及其组成部分	P76-83
		103-3 管理方法的评估	P76-83
		416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P82-83
GRI 417 营销与标识		417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P82-83

《负责任银行原则》内容索引

负责任银行原则	指标内容	页码
原则 1 一致性	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。	P4-6、 P9-11、 P27、P51、 P69、P85、 P97、P107
	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。	
原则 2 影响与目标设定	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。
	2.2 目标设定	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)。
		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。
	2.3 目标实施和监测计划	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 / 社会目标的产生的重大 (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。
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。		
2.4 目标实施进展	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。	
	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、 P9-12、P15、 P37、P84-95

负责任银行原则	指标内容	页码
原则 3 客户与顾客	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。	P26-67、 P74-93
	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。	
原则 4 利益相关方	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。	P11
原则 5 公司治理与银行文化	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。	P7-11、P90、 P93-95、P111
	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。	
原则 6 透明与负责	6.1 《负责任银行原则》的实施进展	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。
		说明银行已经考虑了与履行负责任银行六项原则相关的现有和新兴的国际 / 地区良好做法。并在此基础上，确定了与良好实践相一致的优先事项和目标计划。
		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。

详见本报告及
《华夏银行
2021 年年度报告》

第三方审验意见



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2022)专字第60466757_A03号
华夏银行股份有限公司

华夏银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对华夏银行股份有限公司(以下简称“华夏银行”)编制的《华夏银行股份有限公司2021年社会责任报告》(简称“《社会责任报告》”)中选定的2021年关键社会责任绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、选定绩效信息

本报告就选定的2021年关键社会责任绩效信息(包括《社会责任报告》13-19页中的环境绩效、社会绩效以及经济绩效中的小微企业贷款余额、小微企业贷款增量、支持战略性新兴产业贷款余额、支持制造业贷款余额、涉农贷款余额、国际结算量和办理跨境人民币业务)实施了有限保证的鉴证程序。

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选定的2021年关键社会责任绩效信息,《社会责任报告》所披露的其他信息、2020年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、华夏银行选用的标准

华夏银行编制《社会责任报告》社会责任绩效信息所采用的标准列于本报告“编制说明”的“编制依据”(以下简称“编制依据”)中。

三、董事会的责任

选用适当的编制依据,并按照编制依据的要求编制《社会责任报告》中的2021年社会责任绩效信息是华夏银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任绩效信息相关的内部控制,在编制社会责任绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计,以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中选定的2021年关键社会责任绩效信息发表有限保证的鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第3000号(修订)—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“ISAE3000”)的规定执



社会责任报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2022)专字第60466757_A03号
华夏银行股份有限公司

行了鉴证工作。ISAE3000要求我们计划和实施鉴证工作,以对《社会责任报告》中选定的2021年关键社会责任绩效信息在所有重大方面依据编制依据进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断,包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当,为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、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》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第1号》。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序,因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时,我们考虑了管理层相关内部控制的有效性,但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员,实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内,我们仅在华夏银行总部开展工作,工作内容包括:

- 1) 对华夏银行参与提供《社会责任报告》中选定的关键社会责任绩效信息的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作,我们未发现《社会责任报告》中选定的2021年关键社会责任绩效信息在所有重大方面存在与编制依据的要求不符合的情况。





社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第 60466757_A03 号
华夏银行股份有限公司

八、报告的使用

本鉴证报告仅向华夏银行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2022 年 4 月 28 日



读者意见反馈表

感谢您阅读《华夏银行股份有限公司2021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满足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？

