

### 倾力支持北京中轴线申遗

华夏银行积极履行社会责任，自2021年起即倾力支持北京中轴线申报世界文化遗产，以文化遗产保护践行“可持续 更美好”品牌理念。



# 2023 社会责任报告

# 报告说明

## 报告范围

**时间范围：**2023年1月1日至2023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股份有限公司及所属主要子公司。

**报告周期：**本报告为年度报告。本报告是本行连续发布的第16份社会责任报告，上一年度报告发布时间为2023年4月28日。

## 编制依据

本报告编制遵循中国人民银行《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《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等相关要求，参照全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》、国际可持续准则理事会《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》等标准编写。

## 指代说明

为便于表述，在报告中“华夏银行股份有限公司”以“本行”表示。华夏理财有限责任公司以“华夏理财”表示，华夏金融租赁有限公司以“华夏金租”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2023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。如无特别说明，报告中所涉及货币金额均以人民币作为计量币种。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：<https://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：010-85237648

传真：010-85239000

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

# 目录



董事长致辞 04

关于我们 06

战略管理 10

责任管理 18

责任实践 22

发展篇 坚定金融报国 书写崭新篇章 22

社会篇 坚守初心使命 共谱时代华章 56

环境篇 坚持绿色发展 建设美丽中国 84

治理篇 坚实责任治理 筑牢发展根基 104

附录: 责任绩效 120

GRI 索引表 122

独立鉴证报告 124

意见反馈表 128

## 责任实践

发展篇 坚定金融报国 书写崭新篇章 22



支持实体经济 24

服务区域发展 28

践行普惠金融 32

推进高水平对外开放 38

服务首都高质量发展 40

专题 加速推进零售业务数字化转型 48

专题 产业数字金融引领数字化转型 52

环境篇 坚持绿色发展 建设美丽中国 84



应对气候风险变化 86

保护生物多样性 92

开展绿色运营 94

专题 深耕绿色金融 98

社会篇 坚守初心使命 共谱时代华章 56



提升客户服务水平 58

增进民生福祉 62

投身社会公益 66

深化员工关爱 70

专题 强化消费者权益保护 78

治理篇 坚实责任治理 筑牢发展根基 104



优化公司治理 106

强化全面风险管理 108

恪守合规经营 110

专题 保障网络与信息安全 强化个人信息保护 116

# 董事长致辞

“

2023 年是我国全面建设社会主义现代化国家开局起步关键之年，也是华夏银行奋力书写新时代金融工作新篇章的一年。中央金融工作会议明确提出“要加快建设金融强国”，金融高质量发展进入提质增效的新阶段。做好新时代新征程中的金融工作，使命光荣、责任重大。作为全国性股份制商业银行和“北京的银行”，华夏银行锚定加快建成“大而强”“稳而优”现代金融集团的战略目标，坚持党建引领，深刻把握金融工作的政治性和人民性，坚持金融为民，为推进金融高质量发展贡献力量。



李良  
华夏银行党委书记、董事长

## 坚定金融报国 促经济发展更强劲

金融服务实体经济，是立身之本，更是天然使命。华夏银行立足支持传统产业转型升级和战略性新兴产业，优化资源配置，细化信贷政策，创新多元金融产品；立足服务国家区域战略全局，融入区域经济主流、争当主力军，鲜明提出并持续实施以京津冀、长三角、粤港澳为重点的“三区、两线、多点”区域差异化发展战略；立足金融工作的政治性、人民性、专业性，切实响应国家乡村振兴战略，主动融入国家对外开放大局，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，加快产业数字金融业务创新发展，致力开创新时代金融工作新局面。

## 坚守初心使命 让美好生活更可期

金融赋能社会是民之所需，更是价值升华。华夏银行坚持“以人民为中心”的价值取向，在养老金融、提振消费等重点领域扎根服务，形成“高管垂范、管理者先行、全员投入”的消费者权益保护工作格局，为人民美好生活保驾护航；坚持以客户需求为导向，构建生态化客户服务体系，实现客户服务模式升级与客户服务能力提升；坚持“以人为本”，立足新发展阶段，扎实推进人才队伍梯队建设，为员工提供自我价值实现平台，积极投身抢险救灾、帮扶济困等公益慈善事业，携手客户、员工、社会共绘美好未来。

## 坚持绿色发展 助美丽中国更欣荣

金融向绿是必答题，更是竞争力。华夏银行服务国家“碳达峰”和“碳中和”目标，积极把握国家生态文明建设中的金融机遇，将绿色金融确定为战略规划重点，制定绿色低碳发展专项行动方案；积极应对气候变化挑战，制定应对气候变化管理框架，强化气候风险管理；积极创新金融产品和服务，完善绿色贷款、绿色投资长效机制，深化 ESG 投融资策略，持续发展碳金融，推出碳排放权抵质押融资产品，加强重点绿色项目支持力度；积极推动绿色运营实践，加大与国际组织合作力度，持续扩大“绿筑美丽华夏”的品牌影响力，全力打造绿色金融新特色。

## 坚实责任治理 夯发展根基更牢固

金融安全是稳定器，更是生命线。华夏银行持续完善公司治理机制，健全内控管理体系，加快合规管理数字化智能化转型，夯实反洗钱、员工管理、案件防控管理基础，打好防范化解金融风险攻坚战；持续完善风险管理，全面升级风险偏好为核心的风险经营体系，建立健全安全防护体系化建设，统筹传统风险管控和新型风险应对，做好重点领域风险防控；持续完善网络安全保障，提高数据安全治理水平，提升个人信息保护和数据安全防护能力，坚决筑牢安全发展防线。

根之茂者其实遂，膏之沃者其光晔。金融高质量发展，事关中国式现代化建设大局。华夏银行将坚守金融本源，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚定不移走中国特色金融发展之路，精心做好“五篇大文章”，持续提高 ESG 治理能力，以金融血脉润泽实体经济，努力为金融强国建设作出应有贡献。

# 关于我们

## 公司简介

在改革开放总设计师邓小平的关心支持下，华夏银行于1992年10月在北京成立，总部位于北京，是首钢总公司（现已更名为：首钢集团有限公司）独资组建成立的全国性商业银行，是全国唯一一家由制造业企业发起的股份制商业银行。1996年4月，完成股份制改造。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159.15亿元，成为全国第五家上市银行。

2017年以来，华夏银行全面贯彻落实党中央、国务院和北京市委市政府决策部署及监管要求，坚持全国性股份制商业银行和“北京的银行”双定位，积极应对复杂严峻的经营环境和多重困难挑战，经营业绩呈现“稳中有进、稳中向好”的态势，资产规模和经营质效平稳增长，资产质

量稳步改善；资产负债结构与盈利结构优化，客户基础持续夯实；改革活力不断释放，转型创新力度加大，资本实力不断提升，主要指标达到历史最好水平。2023年末，总资产规模达到42,547.66亿元，实现归属于上市公司股东的净利润263.63亿元，在全国120个地级以上城市设立了44家一级分行、78家二级分行，营业网点总数达982家，形成了“立足经济中心城市，辐射全国”的机构体系，设有香港分行，控股1家金融租赁公司、1家理财公司和2家村镇银行，跻身全国系统重要性银行。

在2023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46位，连续两年跻身全球银行50强行列。

## 数说 2023



2023年末

资产总额

42,547.66 亿元

贷款总额

23,095.83 亿元

存款总额

21,299.45 亿元

2023年

净利润

263.63 亿元



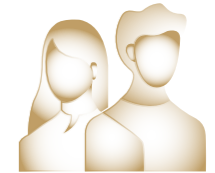
2023年末

小微企业贷款余额

5,849.73 亿元

绿色贷款余额

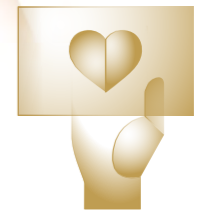
2,692.73 亿元



2023年末

本行从业人数

40,293 人



2023年

公益捐赠总额

7,057.93 万元

开展志愿活动

1,658 次

# 责任荣誉 2023

共青团中央 全国五四红旗团支部 全国青年文明号 全国优秀共青团干部	中国科学技术协会 2022 年度“科创中国”金融科技创新应用 优秀案例奖	中国银联 客户服务戮力同心奖 客户服务卓越运营奖	《金融电子化》 第一届“金科达人赛一讲解赛”最佳组织奖 第十四届“金融科技创新奖”产业数字金融建设创新奖 案例入选“2023 金融信息化 10 件大事”
中华全国妇女联合会 “全国巾帼文明岗”称号	中国外汇交易中心 2023 年银行间本币市场“年度市场影响力机构” “市场创新业务机构”	国际数据公司 (IDC) 2023 IDC 中国金融行业技术应用场景创新奖	《零售银行》 “第六届零售银行创新实践大奖”最佳数字营销奖 6 家分行获得“最佳省行客群经营服务奖”
上海证券交易所 2022 年度优秀债券投资机构 信息披露工作评价 A 类(优秀)	中国电子商会 2023 年度十佳呼叫中心卓越客户体验奖	万联网、复旦大学国际供应链金融研究中心 2023 年“天心奖”产融一体化创新引领机构	《每日经济新闻》 第十四届“金鼎奖”年度卓越普惠金融奖
国家金融监督管理总局北京监管局 消费者权益保护教育宣传月活动优秀案例	中国信息协会客户联络中心分会 最佳学习型组织	普益标准 第三届“金誉奖”卓越财富管理银行 卓越私人银行和卓越财富服务能力银行	《经济观察报》 “第十二届卓越金融企业盛典” 年度卓越数字化建设银行
北京市国资委 2022 年市管企业助力乡村振兴成效考核 “好”等次	国家互联网数据中心产业技术创新战略联盟 (NIISA 联盟) “2022 年度技术创新奖”信息技术平台一等奖 信息基础平台与数据中心二等奖 信息基础平台与数据中心创新奖	《北京日报》 “2023 年度惠民金融品牌”十大惠民金融品牌 “2023 年度惠民金融品牌”科技金融杰出贡献	新浪 年度 ESG 创新银行
北京市财政局 2022 年市级金融企业财务报表工作 “优秀先进单位”	中国金融认证中心 (CFCA) “2023 数字金融金榜奖”手机银行最受客户信赖奖 企业数字金融最佳创新奖	中国银保传媒 银行 ESG 综合表现 TOP20 2023 银行业 ESG 年度绿色金融典范案例 中国银行业保险业服务创新案例消费者权益保护典型案例	和讯 “第二十一财经风云榜” 2023 年度数字化转型领先银行
北京市委宣传部 (北京市版权局) 世界知识产权组织 (WIPO) 中国办事处 2022 年北京市版权保护示范单位 (软件正版化)	亚太银行联盟组委会 2023 年“华鹰奖”普惠金融奖	《证券日报》 数字经济发展典型案例	金融界 2023 年“金智奖”ESG 践行卓越案例
中国银行业协会 2023 年“科技金融”好新闻奖 入选《中国普惠金融典型案例 (2023)》	北京国家金融科技认证中心 移动金融客户端年度最佳安全管理示范单位	中国金融出版社 “第六届中国金融年度品牌案例大赛”普惠金融年度案例奖 整合营销年度案例奖	界面新闻 2023 年“优金融奖 - 卓越机构大奖” 年度股份制商业银行
中国上市公司协会 上市公司董事会最佳实践案例 上市公司乡村振兴最佳实践案例 上市公司乡村振兴优秀实践案例	中关村数字经济产业联盟 2023 全国企业数字化转型十佳案例	彭博绿金、《商业周刊 / 中文版》 2023 彭博绿金 ESG50 奖	中国电子银行网 “2023 年数字金融创新大赛”全场荣耀奖 数智平台 · 数字化赋能方向银奖
	上海现代服务业联合会金融科技服务专委会 2023 “金翼奖”年度金融科技体验服务奖	《贸易金融》中国贸易金融网、环球交易银行网 2023 年“金翼奖”最佳贸易融资银行奖	

# 战略管理

## 学习贯彻中央金融工作会议精神

2023年10月底召开的中央金融工作会议，是我国处于全面建设社会主义现代化国家开局起步关键时期召开的一次十分重要的会议。习近平总书记的重要讲话以宏大的战略视野和深刻的历史洞察，科学回答了金融事业发展的一系列重大理论和实践问题，为本行做好金融工作提供了根本遵循和行动指南。

### 深刻领会新时代新征程加快建设金融强国的重大意义

中央金融工作会议首次提出“加快建设金融强国”的目标，将金融工作上升到更高战略高度。这是以习近平同志为核心的党中央站在党和国家事业发展全局的高度，统筹中华民族伟大复兴战略全局和世界百年未有之大变局，立足时代所趋、人民所盼、发展所需作出的系统谋划，为做好金融工作指明了前进方向。

#### 加快建设金融强国是以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的必然要求。

强国建设、民族复兴是党的主张、国家意志和人民意愿的高度统一。金融是国民经济的血脉，金融活，经济活。纵观世界历史，强国崛起离不开金融的强有力支撑，只有成为金融强国，才能成为经济强国；经济强国也必然是金融强国。党的十八大以来，我国综合实力实现全局性跃升，成为世界第二大经济体。新征程上，加快建设金融强国，实现从金融大国向金融强国的历史性转变，是推进中国式现代化、迈入经济强国的应有之义。

#### 加快建设金融强国是构建新发展格局、推动经济社会高质量发展的必然要求。

党的二十大提出，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，加快构建新发展格局是战略基点。金融作为现代经济的核心、资源配置的枢纽，发挥着畅通资金流动循环、优化资金均衡配置及强化风险抵御的关键作用，是推动经济发展、促进科技创新、提升国民福祉的重要力量。新征程上，加快建设金融强国，强化金融资金引导，升级金融服务模式，增强金融服务效能，有利于更好发挥我国超大规模市场优势和聚集效应，更好利用国内国际两个市场两种资源的联动效应，进一步增强我国生存力、竞争力、发展力、持续力。

#### 加快建设金融强国是提升我国国际影响力和竞争力的必然要求。

当前，世界进入新的动荡变革期，世界之变、时代之变、历史之变的特征更加明显。金融是国家核心竞争力的重要组成部分，也是现代国家治理和国际竞争的重要手段。环顾全球，当今一些发达经济体特别是金融强国，大都是凭借其主权货币国际化程度高、金融市场发育程度高和金融机构体系竞争力强，成为世界经济资源的配置中心。新征程上，加快建设金融强国，加快建设中国特色现代金融体系，形成同我国综合国力和国际地位相匹配的全球资源配置能力与能级，是应对百年未有之大变局、在国际竞争格局重塑中掌握发展主动权的迫切需要。

### 建设金融强国要牢牢把握中国特色金融发展之路的要求

中央金融工作会议首次用“八个坚持”系统地阐述中国特色金融发展之路的本质特征和精髓要义，更加明确了金融工作怎么看、怎么干。这是我们党对金融本质规律和发展规律的认识达到了新的高度，为金融工作更好顺应时代潮流、符合发展规律、体现人民愿望提供了科学指引。

本行深刻领会、牢牢把握“八个坚持”的本质要求，切实增强做好新时代金融工作的政治自觉和责任担当：

### “八个坚持”

- ★ **坚持党中央对金融工作的集中统一领导** 这是做好金融工作的根本保证
- ★ **坚持以人民为中心的价值取向** 这是做好金融工作的基本立场
- ★ **坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨** 这是做好金融工作的本质要求
- ★ **坚持把防控风险作为永恒主题** 这是做好金融工作的根本任务
- ★ **坚持在市场化法治化轨道上推进金融创新发展** 这是做好金融工作的重要方向
- ★ **坚持深化金融供给侧结构性改革** 这是做好金融工作的重要抓手
- ★ **坚持统筹金融开放和安全** 这是做好金融工作的重要路径
- ★ **坚持稳中求进工作总基调** 这是做好金融工作的重要原则

## 走中国特色金融发展之路关键在于推进金融高质量发展

中央金融工作会议强调推进金融高质量发展，确定了新时代金融工作主题。本行深入学习宣传贯彻中央金融工作会议精神，准确把握金融高质量发展面临的新形势新任务，认真落实“八个坚持”，扎实做好“五篇大文章”，更好统筹发展和安全，推动高质量发展取得新进展新成效。

### 全面践行金融工作政治性人民性

**坚守政治性，坚持和加强党中央集中统一领导。**持续深入学习贯彻习近平总书记关于金融工作的重要论述，落实好中央金融委员会的统一指挥和中央金融工作委员会的党建工作部署，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，推动党中央决策部署在本行落地落实。始终坚持“华夏银行姓党”这一根本，以党建促发展，推进全面从严治党向纵深发展，构建了“三体系、两融合、一保障”的全面从严治党工作格局。

**坚守人民性，更好地满足人民对美好生活的向往。**围绕增进人民福祉、促进共同富裕，聚焦打造服务有温度、人民可信赖的银行，大力开展消费金融、养老金融、小微金融，不断提升金融服务的可得性、便利性和普惠性。坚持金融为民情怀，深化“中小企业金融服务商”定位，积极支持民营企业、中小微企业发展；创新“三农”金融产品和服务，加大对粮食安全、乡村产业、农村基础设施等领域的支持力度；强化民生领域金融综合服务，围绕就业、教育、医疗、住房、养老、托育等重点领域，提供一站式金融服务。

### 高质量服务经济社会跨越式发展

**胸怀“国之大者”，高质量服务国家重大区域战略。**坚持服务国家战略，充分发挥全国性股份制商业银行的牌照优势和总部在北京的地缘优势，将服务京津冀等区域战略纳入全行战略重点，鲜明提出并持续实施以京津冀、长三角、粤港澳为重点的“三区、两线、多点”区域差异化发展战略，形成相互促进、优势互补、有序发展的新局面。立足服务国家区域战略全局，大力融入区域经济主流、争当主力军，大力打造以“三区”分行为牵引、“两线、多点”分行为支撑的协同发展新格局，进一步扩展发展空间，提升发展质量。

**恪守服务实体天职，高质量服务经济社会发展。**“五篇大文章”对商业银行转型创新发展提出新要求。本行持续推进数字化、公司金融、零售金融、金融市场业务四大转型战略，深化金融供给侧结构性改革，为经济社会发展提供高质量服务。深化金融科技发展战略，建设企业级数字化能力。加大科技领域金融支持，完善工作机制，加大资源配置，推动科技-产业-金融良性循环。深化零售金融发展战略，以产业链思维服务支持养老产业，普惠金融推动落实服务小微企业政策要求。推进金融市场业务转型，全方位提升同业客户服务能力。深化绿色金融战略，扩大绿色金融品牌影响力。

### 守牢不发生系统性金融风险底线

**秉持合规为先，不断强化合规经营管理。**本行严格落实监管要求，树牢合规经营理念，持续完善公司治理结构，健全内控管理体系，加快合规管理数字化智能化转型，夯实反洗钱、员工管理、案件防控合规管理基础，强化全员、全流程、全方位合规能力建设，全面提升合规经营水平。

**秉持风险为本，不断夯实稳健经营根基。**本行将更好地统筹传统风险管控和新型风险应对，更好地统筹存量风险化解和增量风险防范，加强前瞻性研判，强化资产质量管控，健全全面风险管理体系，加快数字化风控建设，做好重点领域风险防控，坚决筑牢安全发展防线。

### 推进市场化改革提高全行竞争力

**深化体制机制改革，加快提升市场化水平。**锚定加快建成“大而强”“稳而优”现代金融集团的战略目标，遵循市场化方向，提出并实行总行中心推动、分行边缘革命，系统推进激励约束、综合化经营、全面风险管理、营销管理等七大机制改革，全行创新创造潜能进一步释放。下一步，将加快健全与高质量发展相适应的体制机制，完善战略管理体系，调整组织机构体系，升级经营策略体系，重塑价值管理体系，优化激励约束机制，推动经营效能实现变革性实践、突破性进展。

**强化资本管理体系建设，进一步增强资本实力。**坚持资本内生积累与外部补充并重，以资本监管新规实施为契机，完善资本管理体系。强化资本规划、配置与考核管理，发挥资本对经营发展的引导作用，深化结构调整，加大轻资本运行推进力度，提升资本回报水平。积极推进多元化资本补充工作，探索运用创新型资本补充工具。

中央金融工作会议的召开，开启了新时代金融事业发展新篇章。本行将以更强的政治自觉、思想自觉和行动自觉，全面学习领会习近平总书记重要讲话的核心要义，深刻领悟坚定不移走中国特色金融发展之路的实践要求，深刻把握金融工作的政治性、人民性，奋力开创新时代本行高质量发展新局面，为强国建设、民族复兴作出应有贡献。



# 坚持党建引领

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，坚持以党的政治建设为统领，深入贯彻新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，坚定不移深入推进全面从严治党，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，为全行高质量发展提供坚强保障。

## 强化政治建设

始终把政治建设摆在首位，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，持续强化思想理论武装，认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想、习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，坚定拥护“两个确立”，自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

## 严格落实意识形态工作责任制

强化本行“1+1+N”意识形态和宣传工作制度体系落地执行，认真落实会商研判、情况通报、风险防控、管控处置、督查考核等机制，牢牢掌握意识形态主阵地。深化文明创建和典型选树，1家单位获评“全国巾帼文明岗”，1家单位保持全国文明单位称号，4家单位继续获评首都文明单位标兵和文明单位，1人获评首都民族团结进步先进个人。

## 深化党风廉政建设

压紧压实主体责任，层层细化落实各级任务安排、责任清单，推动全面从严治党向纵深发展。深入贯彻中央八项规定及其实施细则精神，印发实施本行贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神办法，持续纠治“四风”。深化清廉金融文化建设，加强日常廉洁教育、监督检查，定期召开警示教育大会，以案为鉴，以案促改。开展2023年综合治理，取得扎实成效。学习运用“千万工程”经验和“浦江经验”，领导班子联系基层单位做到全覆盖，开设“新世界”内部论坛，主动解决基层难题。

## 高质量开展主题教育

通过读书班、集中学习、专题研讨、讲党课等形式带头细学深思，大兴调查研究，深入基层开展调研66次，解决问题71个，转化成果66条，整改整治和民生项目清单所列事项全部按时完成。认真开好专题民主生活会和专题组织生活会，切实增强党内政治生活的原则性严肃性。



▶ 本行召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育党课报告会，党委书记、董事长李民吉作党课宣讲

## 培养干部人才

选派人员参加中央组织部、共青团中央“博士服务团”，牵头研究争取国家级经济金融创新试点政策和重大平台、项目落地，助力成渝地区双城经济圈和西部陆海新通道建设；选派人员参加“人才京郊行”，赴北京市昌平区金融办开展为期一年的专项服务，支撑“两区”“三平台”建设。

## 选派“第一书记”

选派同志到北京市密云区西田各庄镇驻地村、新王庄村、青甸村担任“第一书记”。驻村期间，“第一书记”认真学习政策文件，深入了解村情民意，仔细梳理资源禀赋，在建强村党组织、推进强村富民、提升治理水平、为民办事服务等方面持续发力，着力解决人民群众急难愁盼问题，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。



▶ 本行召开2023年全面从严治党(党建)工作会议

2023年

编发党风廉政建设专栏材料

20期

微信信息

12期

开展反腐倡廉培训

3次

覆盖

13,500人次

# 强化战略执行



2023年，本行党委从实现高质量发展要求出发，扎实推进五年发展规划执行，规划主要指标全面达成序时目标，初步形成了战略引领、改革创新、价值创造的新局面。时间过半、任务过半，规划执行成效好于预期，为规划下半程的实施奠定良好基础。

## 数字化转型加快突破

- 数据标准、数据安全、数据质量等关键领域实现刚性管控。实施数字科技重点工程，加速推进“数字华夏”建设新征程。
- 产业数字金融模式创设取得新进展，数字生态圈建设加快推进，数字化客户经营服务能力快速提升，打造“十百千万”数字化人才梯队。
- 企业级运营能力建设提速，一体化运营新格局逐步完善。科技服务承接能力持续提升，系统安全运营持续强化，守住网络安全和数据安全底线。

## 零售金融转型成效显著

- 启动“速赢项目”，引领零售客户经营实现创新突破。个人基础型存款逐年增长。
- 启动财私客户经营体系优化“强基工程”，推动客户关系提升，建立顾问服务垂直辅销机制，开创财私业务新局面。
- 信用卡业务结合主流消费趋势，开展高频消费场景生态营销，围绕客户生活形成全时段、全场景、全覆盖的消费体验。
- 深化“中小企业金融服务商”定位，启动“专精特新千百十工程”（本行普惠金融条线“专精特新”企业数量在全行整体及分行结构化的工作目标），助力“专精特新”企业驶入高质量发展“快车道”，致力于成为伴随“专精特新”中小企业成长的最佳合作伙伴。

## 公司金融转型稳步推进

- 加大跨板块业务协同力度，深化“商行+投行”协同服务模式运用，建立投承联动机制，实施“投行+私行”总总共创行动，综合金融服务能力切实提升。对公存款保持稳步增长，存款结构优化。融资客户、价值客户、生态客户较快增长，客户结构转好。投行业务规模保持增长，新兴业务有所突破。
- 打造绿色金融特色优势，绿色贷款占比位居可比同业前列，取得风险可控、经济可行、社会责任可言的绿色金融发展成效，以“行业、产品、人才专业化”为着力点，初步构建双碳重点领域绿色金融专业能力。
- 新上线的“华夏财资云”平台受到客户好评，交易量迅速增长，已陆续服务华为、字节跳动等重要客户，并获得中国人民银行的高度评价，为分行营销和服务集团型客户提供有力支持。
- 贸易金融客户基础持续夯实，积极培育新业务增长点，数字产品池、福费廷、人民币保函、国内保理等业务规模保持增长；积极践行人民币国际化战略，2023年，跨境人民币收付金额合计突破千亿元，同比增长29.15%。

## 金融市场业务转型逐步深入

- 资金交易业务因市而变，本外币投资及交易规模进一步增长，投资客户和同业“朋友圈”拓宽加速。
- 拓宽票据业务融资品种，推出商票极速贴业务，提高授信使用效率和客户体验。
- 托管业务综合贡献扩大，首单公募REITs产品成功上市，公募基金托管快速增长。
- 华夏理财加快资产创设与产品发行，探索银行理财资产配置策略，持续强化ESG领先优势，行外代销规模增长较快。

## 区域发展战略持续深化

- 建设“京津冀金融服务主办行”，主动服务“两翼”建设，聚焦融入当地主流经济，对接京津冀基础设施建设、产业发展、城市治理、营商环境、民生服务等方面金融需求，加大对京津冀重点企业、重点项目的金融支持，助力京津冀协同发展。
- 积极推进长三角区域分行高质量发展，完善区域一体化机制，创新长三角区域科创金融服务新模式，加快构建长三角区域分行零售金融转型新格局，全面打造离岸业务桥头堡，推动长三角区域分行加快发展。
- 积极推进粤港澳大湾区分行提速发展，持续打造零售金融、贸易金融、金融市场、金融科技四大特色，强化金融服务基础设施、绿色金融两大产业，深化“境内+境外”联动协同，跨境金融实现突破发展。

## 服务和融入首都高质量发展大局

- 坚持全国性股份制商业银行和“北京的银行”双定位，实施服务首都经济和京津冀协同发展专项工作方案。将自身战略与北京“五子”联动布局深度融合，在“四个中心”功能建设和融入新发展格局中积极作为。
- 支持北京城市副中心建设，先后在城市副中心设立分行、理财子公司，总行新办公楼开工建设。2023年，与通州区人民政府签署全面战略合作协议，赞助城市副中心绿色发展论坛。

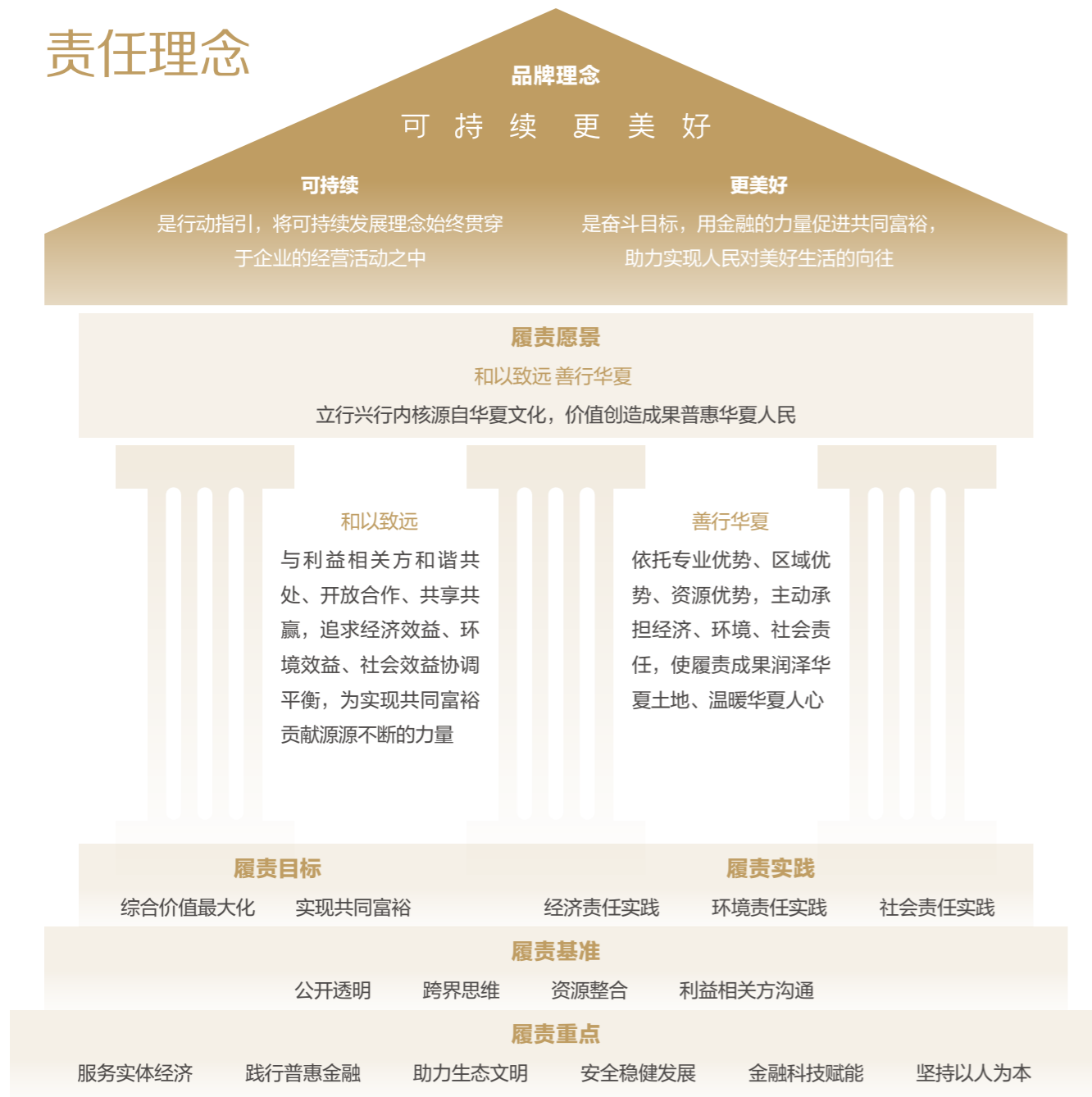
## 强化风险管理

- 深化风险偏好量化传导机制，优化信贷投融资政策体系，加快数字化风控转型，深化风险文化建设，全面风险管理体系不断完善。
- 推进立体、多层级的授信策略体系建设，建立常态化授信预审机制，审批质效持续提升。
- 加快推进特殊资产集中经营机制建设，强化风险处置集约、专业管理，特殊资产价值贡献更为明显。

# 责任管理

作为联合国《负责任银行原则》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，本行秉持“可持续更美好”的品牌理念，将可持续发展理念融入经营发展的各个环节，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。完善社会责任管理体系，持续提升管理水平，以优秀责任实践助力实现“和以致远，善行华夏”的履责愿景，向着建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团目标迈进。

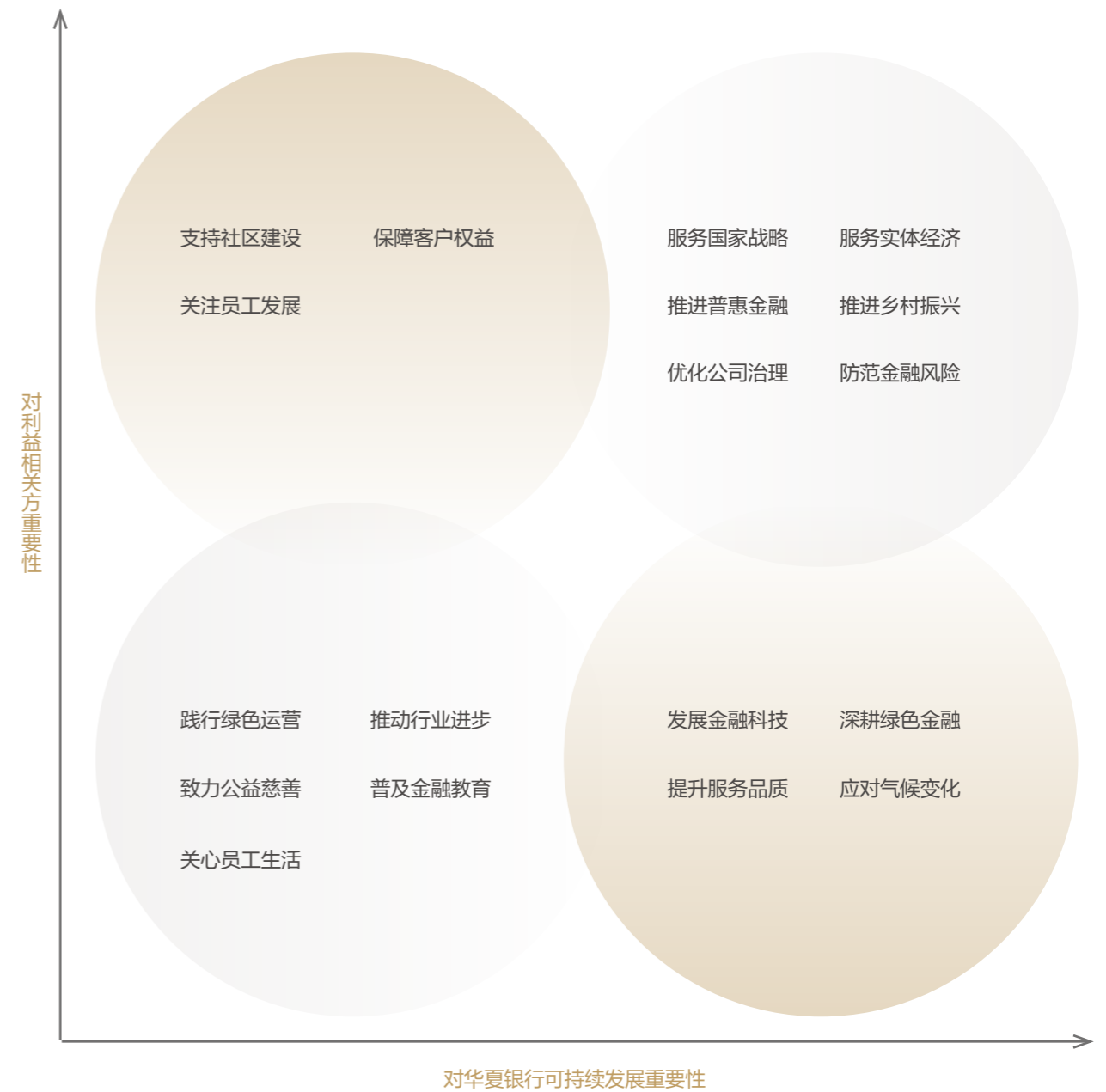
## 责任理念



# 实质性议题分析

高度重视利益相关方关切，持续开展议题的识别、评估、筛选和更新工作，从“对华夏银行可持续发展重要性”和“对利益相关方重要性”两个维度开展议题重要性排序，识别出对于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



# 助力实现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“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9个核心目标和8个相关目标，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	期望与诉求	主要回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>践行国家战略</li> <li>服务实体经济</li> <li>发展普惠金融</li> <li>助力乡村振兴</li> <li>依法足额纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务区域协调发展</li> <li>助力国家对外开放</li> <li>支持民营小微成长</li> <li>推进服务乡村振兴</li> <li>研究和执行相关金融政策</li> <li>主动足额缴纳税款</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规经营</li> <li>严格风险管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实监管政策</li> <li>接受监督管理</li> <li>加强风险防范</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>维护消费者权益</li> <li>加快产品创新</li> <li>提升客户体验</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强消费者权益保护</li> <li>强化金融创新</li> <li>提供优质高效服务</li> <li>推进数字化转型</li> </ul>
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全公司治理</li> <li>持续稳定回报</li> <li>保障股东权益</li> <li>实现透明运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>实现稳健经营</li> <li>创造股东价值</li> <li>准确信息披露</li> <li>召开股东大会</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保护员工权益</li> <li>保障薪酬福利</li> <li>完善工作环境</li> <li>规划职业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工基本权益</li> <li>畅通职业发展通道</li> <li>提供岗位技能培训</li> <li>开展丰富文体活动</li> <li>召开职工代表大会</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现合作共赢</li> <li>坚持诚信履约</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强交流合作</li> <li>完善采购管理公开透明</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及金融知识</li> <li>支持社区建设</li> <li>助力社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展金融知识宣传</li> <li>组织社区服务活动</li> <li>鼓励员工志愿服务</li> <li>参与公益慈善活动</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力绿色发展</li> <li>关注气候变化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展绿色金融</li> <li>推行绿色办公</li> <li>投身绿色公益</li> </ul>

# 责任实践

## 发展篇

### 坚定金融报国 书写崭新篇章

本行积极践行国家战略，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，坚持金融服务实体经济，高质量服务国家重大区域战略，支持推进金融高水平对外开放，融入首都新发展格局。

#### 2023 年末

制造业贷款余额

2,342.65 亿元

小微企业贷款余额

5,849.73 亿元

涉农贷款余额

2,786.21 亿元

京津冀地区贷款余额

5,608.32 亿元

长三角地区贷款余额

6,908.54 亿元

粤港澳大湾区贷款余额

2,527.91 亿元

“一带一路”沿线代理行数量

627 家

在全面贯彻落实党的二十大精神  
的开局之年，本行坚持稳中求进总基调，  
扎实推动五年发展规划高质量落地，  
谱写华夏新篇章。

# 支持实体经济

本行积极贯彻国家及监管政策，契合服务实体经济和本行业务实际，制定《华夏银行 2023 年信贷与投融资政策》，印发涵盖新能源汽车、5G 产业、光伏制造、医药制造、工程机械制造等细分领域的审批指引，在政策层面提高对产业转型升级和战略性新兴产业的重视程度，为实体经济发展注入金融“活水”。

## 支持传统产业转型升级

创新运用多元金融产品，细化信贷政策，优化资源配置，提升服务质效，为企业转型升级提供综合金融服务，推动传统产业高质量发展。



2023 年末  
制造业贷款余额  
**2,342.65** 亿元

### 强化政策指引

- 着力支持传统制造业转型升级。在 2023 年信贷与投融资政策中，明确提出积极支持传统制造业转型升级，优先支持企业设备更新、技术改造、产能布局优化、行业兼并重组和绿色低碳转型发展等领域。明确制造业贷款和制造业中长期贷款年度增速目标。

### 支持制造业补链强链

- 服务关键核心技术攻关和关键技术产业化、“首台套”“首批次”应用和关键零部件国产化等领域。
- 完善供应链金融服务，聚焦“链主”企业，支持龙头企业保链稳链工程、产业链供应链贯通工程和全国供应链创新与应用示范创建，推动产业链上中下游、大中小企业融通创新发展。通过“商行+投行”、产业数字金融等手段服务制造业全生态链。

### 加强产业政策研究

- 结合对制造业相关产业政策、布局、趋势等方面的专业研究，制定下发涵盖新能源汽车、5G 产业、光伏制造、医药制造、工程机械制造等细分领域的审批指引，引导经营单位提供针对性金融服务，提升对制造业客户转型升级的服务能力和服务质量。

### 加大资源配置

- 落实国家政策导向，用好中国人民银行设备更新改造和科技创新再贷款政策，支持企业客户产品研发及设备更新改造，助推企业升级转型。
- 给予制造业贷款投放的内部资金转移定价优惠，对总行级和分行级制造业白名单客户新投放的制造业贷款，分别给予 30BP 和 20BP 的 FTP 定价优惠。

### 加强产品创新

- 综合运用固定资产贷款、并购贷款、银团贷款、票据池、商业承兑汇票保贴、保兑仓、保理、应收账款质押、保函、现金管理以及金融市场等产品或业务，满足制造业企业扩大产能、技术升级改造、资金周转、项目招投标、资产重组、集团结算等方面的金融需求。

### 案例 支持高速公路建设

昆明分行与昭通市政府签署都香高速公路银团贷款项目合作协议，为都香高速公路建设提供 2 亿元授信支持，助力云南省交通基础设施建设发展。



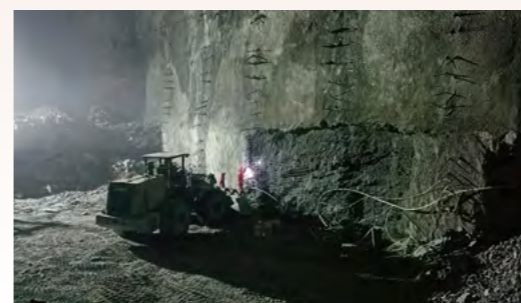
### 案例 保障新型城市基础设施建设

南昌分行聚焦新型城市基础设施建设，为某市政服务公司及其核心子公司累计提供授信支持 36.48 亿元。



### 案例 助力当地采矿业可持续发展

太原分行为山西省某矿业有限公司提供授信支持，参与公司“铁矿露天转地下开采”银团项目贷款，从受理到取得批复仅用时 4 周，资金用于项目技术升级改造。



### 案例 推动冶金行业技改升级

南京分行落地锅炉（窑炉）节能改造和能效提升领域的“碳减排支持工具”贷款，为江苏某钢铁股份有限公司发放贷款 2.52 亿元，支持“电炉绿色节能提质技改”项目建设。



## 支持战略性新兴产业

围绕“专精特新”等重点领域，特设评价体系，提高战略性新兴产业客户金融服务支持力度，为科创领域贷款提供利率优惠，持续提升“债权+股权”综合化金融服务质效，满足企业不同发展阶段金融需求。



2023 年末  
支持战略性新兴产业贷款余额  
**1,036.23** 亿元



### 案例 满足战略性新兴产业不同阶段金融需求

杭州分行运用综合化服务方案满足某汽车制造企业不同发展时期的各项金融服务需求。在该企业成立之初，为其申报 3 亿元固定资产贷款，用于建设企业的生产基地；在该企业产能释放后，通过银行承兑汇票、保函等产品满足客户电池等产品的采购需求；该企业规模逐步壮大后，基于其庞大的上游客户群融资需求，围绕汽车产业生态开展新能源乘用车全链营销合作，形成下游经销商“见证回购”3.0 数字信贷方案。

### 案例 助力半导体行业智能化升级

上海分行聚焦上海市级先进制造业重大工程项目，作为联合牵头行组建银团，为半导体项目提供总规模 21 亿元贷款，用于超硅半导体 300mm 集成电路硅片全自动智能化生产线建造，支持上海超硅生产研发及配套设施建设。

### 案例 助推新材料产业发展

常州分行高度重视新材料产业集群建设，为常州市某新材料科技股份有限公司量身定制专项金融服务方案，提供流动资金贷款、银行承兑汇票、信用证等组合授信 1.25 亿元，开立零保证金银票 8,250 万元，助力高性能纤维多轴向增强材料的生产研发和销售。

### 案例 助力光伏产业高质量发展

南京分行扩大战略性新兴产业贷款规模，为江苏某光伏科技有限公司提供绿色制造业中长期贷款 1.29 亿元，支持光伏行业单晶 PERC 太阳能电池片生产。



### 案例 推动新能源产业快速发展

温州分行贯彻生态发展思路，加大对战略性新兴产业的支持力度，给予温州某新能源公司授信 2.3 亿元，用于其电池液冷板的研发、生产和销售。

### 案例 支持能源互联网产业发展

大连分行落实国家战略性新兴产业政策导向，创新数字化授信，为某能源互联网企业提供集融资、结算、信用卡等业务于一体的综合金融服务方案。



## 服务区域发展

本行立足服务国家区域战略全局，融入区域经济主流、争当主力军，大力打造以“三区”分行为牵引、“两线、多点”分行为支撑的协同发展新格局，助推区域高质量发展。



### 服务国家区域发展战略

深刻领会国家战略意图，鲜明提出并持续实施以京津冀、长三角、粤港澳为重点的“三区、两线、多点”区域差异化支持策略，形成相互促进、优势互补、有序发展的新局面。

#### 京津冀协同发展

落实《华夏银行 2021—2025 年京津冀区域发展行动方案》，将服务京津冀区域战略作为全行战略重点，建立京津冀协同发展重点项目库，不断加大金融服务京津冀协同发展力度。

##### 召开京津冀协同发展金融服务工作推动会

- 完善三地信息交流与共享平台，组织召开“京津冀协同发展金融服务工作推动会”，协调解决痛点难点问题，推动三地分行业务加快发展。

##### 助力重点功能区发展

- 围绕构建“2+4+N”产业合作格局，向天津、曹妃甸、邯郸等产业协同平台建设主体及产业协同园区企业提供投融资。

##### 加大政府合作力度

- 与廊坊开发区管委会联合举办专场银政企对接会。
- 参加京津冀三省市国资委第一次联席会议，与天津城投集团、中国雄安集团签署战略合作协议。



##### 支持雄安新区建设

- 获得“河北雄安产业引导基金托管银行”“雄安新区财政资金存放”等业务资格。
- 深化与雄安集团的战略合作，推进“雄信数字支付平台”建设。
- 为中交雄安融资租赁有限公司办理银租通贷款，全力支持央企子公司在雄安的发展。

##### 2023 年末

京津冀地区贷款余额  
**5,608.32** 亿元

京津冀协同卡累计发放  
**250.91** 万张

在京津冀地区设立营业网点  
**156** 个

京津冀地区 ETC 卡签约客户数  
**142.83** 万户

##### 推动基础设施建设

- 通过“商行+投行”的综合经营模式，为京津冀协同发展重点项目提供各类融资服务。
- 重点支持通州张家湾奥莱小镇、通州环球影城综合交通枢纽、国际航空总部园等项目。

##### 2023 年

为京津冀协同发展重点项目提供各类投融资服务约  
**835** 亿元



#### 长三角区域一体化

落实《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》和《华夏银行 2021—2025 年长三角区域发展行动方案》，抢抓长三角区域协调发展新机遇，为高端人才引进、基础设施建设、战略性新兴产业发展、生态环境保护等重点领域提供综合金融服务，助推长三角区域一体化进程。



##### 2023 年末

长三角地区贷款余额  
**6,908.54** 亿元

##### 案例 参与上海“五大新城”建设

上海分行落地投资长三角一体化发展示范区债，募集资金用于示范区开发项目投资建设及运营，其中包括上海“五大新城”之一青浦新城规划建设重点产业项目。

##### 案例 助力长三角区域半导体产业发展

合肥分行充分运用“投联贷”提供“跟贷”融资服务支持，顺利落地合肥某半导体股份有限公司投联贷业务。

##### 案例 服务长三角区域高净值客户

苏州分行为上市公司及实控人度身定做资产管理方案，联合某信托公司共同研发推出信托产品，既能满足上市公司实控人减持业务和阶段性融资需求，又通过一定的风险缓释手段，为个人高净值客户提供低风险固收类产品。



**案例 助力长三角区域高层次人才引进**

杭州分行聚焦长三角一体化重大项目，为“浙江长三角高层次人才创业基地”项目银团提供2亿元贷款支持，用于整体园区内配套酒店新建，推动长三角区域消费升级，提升人才吸引力。2023年末，已按建设进度投放贷款6,600万元。

**案例 制定实施长三角差异化信贷政策**

无锡分行结合无锡市“长三角先进制造核心区、技术创新先导区、绿色生态标杆区和综合交通枢纽区”发展定位，制定实施“有扶有控”的差异化信贷政策，升级金融产品和服务，打造线上和线下相结合、前中后台为一体的金融服务机制，深入制造业企业、产业园区、重点核心企业，推动多渠道融资供给。2023年，累计信贷投放560.1亿元。

**粤港澳大湾区建设**

落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》，紧抓粤港澳大湾区建设机遇，围绕区域战略性支柱产业创新金融产品与服务，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。

**案例 助力大湾区科创产业金融服务**

广州分行积极为大湾区科创产业提供金融服务，在第12届金交会产融对接项目签约活动中，与科学城某集团、广州开发区某集团签订产融对接项目合作协议。



**案例 推动大湾区金融科技发展**

深圳分行与粤港澳大湾区数字经济研究院展开隐私计算科技合作，探索基于新一代自主可控的SPU机密计算协处理器特色应用项目，打造金融行业多方数据融合的硬件级隐私计算框架。



**案例 支持大湾区基础设施建设**

香港分行积极参与某建筑集团公司及其下属单位在香港的业务发展，为该建筑集团公司申请超35亿港元的综合授信额度，支持该公司在粤港澳大湾区的项目建设。

2023年末

粤港澳大湾区贷款余额

**2,527.91** 亿元

香港分行

落地大湾区客户境外债承销项目

**22** 单



**助力区域高质量发展**

围绕区域基础设施建设、产业转型升级、生态环境保护等重点领域提供金融支持，推动成渝地区双城经济圈建设迈出新步伐，进一步推动长江经济带高质量发展。

**案例 支持西部金融中心建设**

2023年8月，支持重庆打造西部金融中心、助力现代化新重庆建设金融系统座谈会在北京召开。本行李民吉董事长出席会议，杨伟副行长代表本行与重庆市政府签署战略合作协议。积极支持西部金融中心建设，明确未来5年为重庆市各类企业或重点项目提供表内外意向性综合融资2,200亿元。



**案例 助力长江经济带生态环境改善**

南昌分行为赣州市某污水处理有限公司提供2亿元授信，用于赣州市中心城区生活污水治理工程项目建设，加强长江经济带江西段城镇污水处理。

## 践行普惠金融

本行积极践行金融工作的政治性、人民性，切实响应国家乡村振兴战略，聚焦金融服务薄弱环节和重点领域，依托金融科技和数字化，探索数字普惠业务发展新路径，推动普惠金融产品及服务升级。

### 加大普惠服务力度

结合小微企业特点，贴心提供优质服务，积极响应金融支持“三农”领域政策，持续拓展普惠金融服务的广度和深度。

#### 服务小微企业

围绕“中小企业金融服务商”定位，主动对接小微市场主体，持续加大普惠金融信贷支持力度，完善服务定价机制，有效减轻小微企业融资成本与负担。

#### 加大普惠条线小微企业支持力度

- 设立专项普惠贷款信贷计划，全面保障普惠信贷规模。
- 设定普惠型小微企业类贷款增速不低于各项贷款增速、贷款余额的户数不低于年初水平的“两增”目标，实现贷款增加 141.06 亿元，增长 8.77%。
- 减免普惠条线小微企业手续费，主动承担普惠条线小微企业融资业务中的抵押登记费、评估费、保险费、强执公证费等费用，合计金额 3,603.99 万元

#### 扶持“专精特新”小微企业

- 在普惠金融领域专门启动“专精特新千百十工程”。
- 对“专精特新”企业给予差异化授权，提高“专精特新”小微法人客户单户审批权至 3,000 万元，给予分行“专精特新”客户专项信用授权权限。
- 强化全业务、全流程服务，建立绿色审批通道，实行“一户一策、实时审查、优先上会、快速审批”。
- 从行业、客户、担保、区域、集团等方面给予“专精特新”白名单新客户准入政策优惠。

#### 做好阶段性减息工作

- 企业免申即享，进一步降低小微企业财务成本，助力小微企业发展。
- 两批利息返还涉及 56.75 万笔贷款，返还利息共 4.61 亿元，惠及 51.76 万个普惠小微客户。

#### 完善业务管理考核机制

- 提升普惠金融考核权重，实行内部资金转移定价优惠和经济资本占用优惠。
- 建立普惠金融业务过程管理评价体系，从机制建设、客户管理、业务运营、风险管控、队伍建设、业务创新等 6 个维度进行科学评价，引导分行高质量开展普惠金融业务。
- 落实授信尽职免责和容错纠错机制，增加小微业务各流程环节人员免责认定标准，细化小微企业授信尽职免责制度。

#### 案例 突破传统，全面赋能“专精特新”中小企业

北京市某人工智能科技有限公司是一家基于新一代 AI 技术的智能制造企业，北京分行针对该企业前期科研投入大、产品投入市场后变现周期长等特点，转变传统服务思路，推出“融资+培养”全生命周期创新服务机制，累计提供 1,800 万元贷款资金支持，并推出“无还本续贷”服务，助力该企业技术迭代升级。

#### 案例 多方联动，深度赋能“专精特新”中小企业

芜湖某智能科技有限公司是一家深耕节能环保的高科技企业、省级“专精特新”企业，合肥分行了解到该公司着手引进战略投资者进行股权融资后，为其提供“成长顾问”式的金融服务，积极为企业推荐第三方投资人，并对该笔股权融资业务进行专业辅导，满足企业多元化金融需求。

#### 案例 主动作为，高效赋能“专精特新”中小企业

深圳市某光电有限公司是一家专注于液晶显示屏研发、生产、销售、服务于一体的制造类企业，深圳分行得知该公司现金流紧张，主动给予企业贷款展期，同时减免部分贷款利息，帮助企业减轻还贷压力。在企业现金流恢复后，继续追加授信 1,000 万元“科创贷”，为优质中小科创类企业发展保驾护航。

#### 2023 年末

小微企业贷款余额	单户授信总额 1,000 万以下（含） 小微企业贷款余额	单户授信总额 1,000 万以下（含） 小微企业贷款客户
<b>5,849.73</b> 亿元	<b>1,750.11</b> 亿元	<b>35.18</b> 万户

**案例 “靶向”施策，精准赋能“专精特新”中小企业**

南京某科技有限公司是一家专注于轨道交通电源控制设备和电气控制设备的“专精特新”制造业企业，南京分行聚焦该企业轻资产融资难的痛点，向其匹配了“专精特新贷”产品，一周内即向企业发放1,000万元的信用贷款，有效地满足了企业资金需求。

长沙分行根据小微企业行业类型、成长阶段等要素精确对接客户需求。向创业和再就业的小微客户推出“创业贷”；向符合条件的POS收单特约商户推出“POS网贷”，解决不同企业的融资痛点；向烟草零售商推出纯信用贷款“烟商贷”，满足商户卷烟销售及日常经营周转需求。

**助力乡村振兴**

认真贯彻落实《中共中央 国务院关于做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的意见》，汇聚资源助力乡村振兴事业发展，加大涉农贷款投放力度，引金融“活水”润泽乡村发展。

**加强顶层设计**

- 本行成立由党委书记、董事长任组长的乡村振兴工作领导小组，制定《华夏银行2023年助力全面推进乡村振兴工作实施方案》。

在2022年北京市国资委系统扶贫攻坚绩效考核中结果为“好”。

在中国上市公司协会举办的“2023年上市公司乡村振兴最佳实践创建”活动中荣获“上市公司乡村振兴最佳实践案例”奖。

**巩固脱贫成果**

- 发挥金融助力乡村振兴产业帮扶优势，统筹金融资源的协调配置，根据帮扶地区特色因地制宜创新产品和服务模式，不断加大信贷支持。
- 聚焦北京市集体经济薄弱村增收帮扶，落实“一村一策”帮扶计划，派驻优秀干部作为“第一书记”，协助集体经济薄弱村统筹用好各类帮扶资金，提高村集体经营性收入，解决各类实际困难。
- 在北京、内蒙古、新疆等重点帮扶地区采购农副产品，开展消费帮扶，促进农产品销售。

**完善机制建设**

- 将涉农贷款、普惠型涉农贷款、脱贫地区贷款完成情况、国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款完成情况等乡村振兴相关指标，纳入分行及分行班子绩效考核体系，并持续提升考核权重，强化乡村振兴指标考核激励。
- 对全行普惠型涉农贷款给予80BP的内部资金转移定价优惠，对国家乡村振兴重点帮扶县信贷业务给予20BP的内部资金转移定价优惠，激发经营单位对帮扶地区投放信贷的积极性。

**案例 关心关爱新疆乡村青少年成长**

乌鲁木齐分行在新疆维吾尔自治区“访惠聚”驻村、全面乡村振兴工作中，不断深化“1+6”精准帮扶模式（“1”指以行党委后盾帮扶为基础，落实领导责任、机制保障、资金保障、工作指导；“6”指以教育、消费、产业、就业、金融、公益帮扶为抓手），助力脱贫攻坚和乡村振兴，先后多次向和田地区捐赠专项资金用于奖学金设立及惠民帮扶项目，开展多项慰问、助学活动。



**2023年末**

涉农贷款余额  
**2,786.21** 亿元

普惠型涉农贷款余额  
**227.56** 亿元

农村营业网点数量  
**108** 个

**案例 为“菜篮子”保驾护航**

广州分行对粤港澳大湾区“菜篮子”生产基地之一的广州某农业发展有限公司给予信贷支持，促进企业特色农产品如增城迟菜心、荔枝、鸭稻丝苗米、稻田鸭、荔枝鸡等标准化生产和质量提升。



**案例 帮扶乡村产业发展**

银川分行制定金融服务乡村振兴计划，推行“整村授信”模式，办理乡村振兴贷款 254 万元，捐赠 10 万元扶持驻点村开展“散养鸡”项目。



**案例 支持带动农牧产业链发展**

呼和浩特分行重点围绕地区农牧业龙头企业和区域特色产业，依托核心企业通过信用、保证等方式，对农牧产业链上游饲料种植加工企业和牲畜养殖企业给予信贷支持，推动农畜产品加工流通企业做大做强。



**案例 支持优质农业企业**

西安分行下辖宝鸡分行在了解凤县汇农养猪专业合作社实际经营情况及资金用途后，向企业提供授信方案并给予授信支持，助力该企业健康发展，季节性带动周边贫困户 560 余人就业。



**创新普惠金融产品**

充分发挥金融机构资源优势，精准开发特色普惠金融产品，满足普惠客户多元化金融需求。

**全面升级传统“房抵贷”业务**

创新研发全流程数字化房产抵押经营贷款“房抵贷”6.0，依托自主研发的“数字普惠智能风控平台”，实现“在线申请、在线房产估值、自动建档、自动风险筛查、在线签约、在线房产抵押、在线提款、在线还款、自动贷后”等功能，全流程线上办理，随借随还，最高额度 3,000 万元，高效满足小微客户“短小频急”的融资需求。

**大力推广互联网贷款业务**

聚焦头部平台，积极发展优质合作项目。新增“阳光华夏个人经营 e 贷”“微户贷”“青岛众安龙 e 贷”网贷项目，运用互联网和移动通信等技术，提高小微客户信贷获得率。

**“科创 e 贷”护航企业发展**

为北京分行中关村管理部科创类企业客户推出“科创 e 贷”产品，运用金融科技手段，助力科创企业成长。

**专属定制“菜篮子保供贷”**

为亚洲最大菜市场北京“新发地市场”定制专属数字化产品“菜篮子保供贷”，实现全流程在线办理业务。

**案例 上线全流程线上化房产抵押类产品“房抵贷”6.0**

郑州分行持续深化与郑州市不动产登记中心合作，上线全流程线上化房产抵押类产品“房抵贷”6.0，该产品以传统房抵贷业务流程为基础框架，在打通内部操作系统的基础上，完成与郑州市不动产登记中心系统的数据交互，实现个人房屋抵押申请、房产估值、审批筛查、房产抵押、押品管理等功能全流程线上化，为普惠客户提供更加便捷、快速、安全的信贷服务。

**案例 “豆瓣贷”支持区域特色企业发展**



成都分行聚焦地方特色经济，创新“豆瓣贷”等一系列有效支持区域农业发展的金融产品，结合豆瓣生产企业经营特点，为拥有郫县豆瓣商标的小微企业提供最高 300 万元的信用贷款，用于支持豆瓣企业采购辣椒、蚕豆等原材料，解决小微企业原料采购融资难题。

## 推进高水平对外开放

本行主动融入国家对外开放大局，加强国际结算、进出口贸易融资、跨境担保产品和跨境人民币产品的推广运用，为中国企业“走出去”提供高效、便利的金融服务。

### 响应“一带一路”倡议

在共建“一带一路”倡议提出十周年之际，通过贸易金融等产品和服务支持“一带一路”相关企业跨境业务需求，为企业提供集政策咨询、支付结算、避险保值、贸易融资、担保增信等于一体的综合金融服务，助力企业拓展境外市场。

#### 案例 支持构建国际物流枢纽

南宁分行向承担国际物流枢纽建设的企业给予信贷支持，为广西某港口有限公司、广西某船运公司提供流动资金贷款合计8.330万元，助力国际物流枢纽新通道沿线基础设施建设。



#### 案例 落地全国首单“一带一路”资产证券化项目

南京分行主动践行共建“一带一路”倡议，成功落地全国首单“一带一路”资产证券化(ABS)项目：“华夏-平安-东灶港港口收费收益权第1期资产支持专项计划”，助力盘活港口企业存量资产。



### 支持人民币国际化

践行人民币国际化战略，投产企业网银跨境人民币汇款功能，推动线上渠道建设，探索业务场景创新，发挥跨境人民币业务服务实体经济、促进贸易投资便利化的作用，不断提升跨境人民币业务规模以及在本外币收付款中的占比，推动人民币国际化进程。

#### 案例 落地 QFLP 业务

海口分行联合外汇管理局、当地政府机构举办自贸港政策推介会，为招商企业一对一宣讲海南 QFLP(合格境外有限合伙人)外商投资便利化政策。成功落地一笔7,000万元人民币 QFLP 业务，梳理并逐一解决客户外汇登记、资本金账户开立、资本金境内支付以及基金资金监管全流程中可能遇到的堵点，拓宽了跨境人民币在引入外资领域的场景运用。

#### 案例 助力民营企业境外上市

杭州分行坚持拓展跨境人民币资本项目业务，为某新能源汽车企业提供跨境人民币结算服务方案，并成功落地该企业境外上市项目，募集资金以跨境人民币形式回流，累计收到跨境人民币回流资金18.42亿元。



#### 案例 优化跨境结算流程管理

上海分行主动对接优质外贸企业客户，为其定制跨境人民币便利化服务方案，将企业原来需提交的一摞单证资料缩减为一张“跨境人民币结算收/付款说明”，有效帮助企业提升资金结算效率，节约业务成本。

#### 2023年

跨境人民币收付金额

**1,023.99** 亿元

跨境收支金额

**788.73** 亿美元

#### 香港分行

境外债累计发行规模等值人民币约

**1,725** 亿元

#### 2023年末

“一带一路”沿线代理行数量

**627** 家

覆盖国家

**98** 个

境内外代理行

**1,187** 家

覆盖城市

**304** 个

## 服务首都高质量发展

本行坚持全国性股份制商业银行和“北京的银行”双定位，印发《华夏银行 2023 年服务首都经济及京津冀协同发展工作方案》，立足首都城市战略定位，将自身战略与北京“五子”联动布局深度融合，在“四个中心”功能建设和融入新发展格局中积极作为，充分发挥首都金融“排头兵”作用，不断开创首都金融高质量发展新局面。

### 助力经济发展

将服务首都经济社会发展作为年度行党委重点督办事项和经营工作重点任务，全力支持、深度参与首都建设和发展，持续加强各类重点项目投融资服务，全力加大对北京地区的资源投入力度，以高度的使命感和责任感服务首都建设和经济发展。

#### 加大对首都重点企业的金融支持

- 服务在京央企。为国家能投、中国诚通等 28 家央企集团本部或一级核心子公司开展主动授信；与 40 家央企开展司库业务对接；与中林集团、电投融和、中电国际等签署战略合作协议。
- 投资首创城发、首都开发、电子城高科技等北京市属企业债券。
- 支持重点区属企业。与北京金融街集团开展总对总业务合作；为海淀国资提供信贷支持；投资多个区属企业债券。
- 加大优质平台企业金融服务力度。中标字节跳动中国大陆地区现金管理 RFP 项目；滴滴优惠加油 API 嵌入手机银行；推进与京东集团的多项合作。

#### 加强对首都重点项目的金融服务

- 总分联动，加强与政府主管部门的对接，大力支持北京市区两级重点项目，推行“项目承包制”服务模式，提供一揽子金融服务。推动北京市“3 个 100”等重点项目储备。建立由“客户经理、产品经理、授信审批人员”构成的“铁三角”工作机制，开展审批前移。
- 参加八批地方政府债券投标，配合地方债试点工作，业务规模居北京市属银行第一。
- 为全国首单以光伏发电为基础资产的 REITs 项目——中航京能光伏 REITs 提供资金监管及托管服务。
- 创新房地产业务模式，积极支持城市建设与更新改造。为北京保障房中心有限公司、京投发展提供信贷支持。

#### 服务首都小微企业

- 加大与北京市贷款服务中心对接力度，扩大普惠金融覆盖面。
- 进一步加大减费让利力度，落实《北京市中小微企业首次贷款贴息及担保费用补助实施细则》。
- 推出“房贷通”“无还本续贷”“科创易贷”等专项产品及服务，解决首都小微企业融资痛点。

#### 服务首都民生发展

- 制定《国家卫生健康委员会智慧医疗综合金融服务方案》，印发《关于全面加强与健康委对接合作及做好卫生健康医疗领域金融服务的营销工作提示》。
- 与北京市医保局合作，推动 2023 年北京普惠健康保上线。
- 全力加大北京市第三代社保卡业务推广力度，积极推广养老金账户。

#### 案例 为北京新发地市场定制全线上数字普惠产品“菜篮子保供贷”

北京分行为北京新发地市场量身定制专属数字化产品“菜篮子保供贷”，向市场商户提供数字化、智能化融资支持，实现“在线申请、自动建档、自动风险筛查、在线签约、自动放款、在线还款、自动贷后”全流程在线办理，全面提升客户体验，为北京市“菜篮子”工程注入金融“活水”。2023 年末，产品累计服务客户达 1,000 户，授信金额超 10 亿元。



北京分行与新发地市场签署战略合作协议

#### 2023 年

为北京地区提供各类融资服务约

4,580 亿元

同比增长约

53%

为北京地区小微企业提供各项融资服务

超 400 亿元

## 推动科技发展

坚持拓展科技金融，构建全链条金融服务机制，促进数字经济与实体经济深度融合，大力支持北京国际科技创新中心、全球数字经济标杆城市建设和高精尖产业发展。

2023年  
为北京地区科创企业提供投融资  
超 **315** 亿元

### 完善体制机制

- 在央行专项再贷款工具基础上加大 FTP 支持力度，持续支持科创企业降低融资成本。
- 启动“专精特新千百十工程”，对国家级、省级“专精特新”名单客户贷款给予 FTP 补贴，助力“专精特新”企业驶入高质量发展“快车道”。2023年，服务北京地区“专精特新”小微企业客户超 170 户，业务余额超 15 亿元。
- 培育北京分行中关村管理部专营特色，打造“1+16+N”科创金融专营体系（“1”是指 1 个中心，即中关村管理部，牵头负责一区十六园营销方案制定，科技创新产品制定，生态客户开发维护，定期下发园区科技企业、“专精特新”企业名单，研究商机管理等。“16”是指在北京分行范围内所有经营单位根据地理所辖区域，以与园区科技企业合作情况为标准，认定 16 家“园区主办支行”，以中关村一区十六园规划为指引，提供针对性的园区金融合作方案，实现全市范围园区渠道营销全覆盖。“N”是指 N 家“园区支撑支行”，针对园区规模和园区科技企业数量设置“园区支撑支行” 2-5 家）。

### 深化战略合作

- 通过与首都科技发展集团合作设立“北京首发展华夏龙盈接力科技投资基金”，积极服务科技企业股权融资。
- 与北京微芯区块链与边缘计算研究院共同完成龙信链项目建设。
- 落地航天二院、华能等产业数字金融项目。

### 优化产品服务

- 在北京地区试点“投联贷”“认股权贷款”产品，借助投资机构专业优势，为优质科创企业进行“跟贷”。
- 发布产业数字金融“数翼通”品牌及系列产品。
- 持续优化供应链无追索权再保理线上化产品，为产业链企业提供中企云链再保理服务。
- 投产首都重要民生工程“北京医保移动支付项目”，为北京医保定点机构提供商户入网和资金清算服务，支持北京医保 7×24 小时线上支付。北京地区医保移动支付业务已服务 50 多家医院。
- 实现数字人民币新系统投产，完成手机银行与数币运营机构建行系统直联，上线数字人民币代发工资功能。
- 智能 POS 终端实现数字人民币、银行卡、条码支付的聚合受理能力，支持商场、超市、便利店、批发市场等小额高频应用场景。

### 案例 参加 2023 年中关村论坛

2023 年 5 月，中关村论坛在京开幕，以“开放合作·共享未来”为主题，共设立 50 多场分论坛。作为 2023 中关村论坛行业合作伙伴，本行参加“双碳战略与绿色金融论坛”专业研讨，并在核心展览区设立展台，向与会各方展现我行在数字金融创新方面的成效，助力北京国际科创中心建设。



## 促进文化发展

擦亮文创金融招牌，参与北京消费季，联合中华老字号企业共同举办文化主题活动，通过“商行+投行”金融服务模式支持企业长远发展，扎实推进全国文化中心建设。

2023年

为首都文创企业提供投融资

超 **100** 亿元

### 案例 为首都文化发展贡献力量

2023年10月，文化和旅游部、中国人民银行、财政部开展首批国家文化与金融合作示范区验收工作，北京分行作为示范区首批合作银行参加机构座谈会，并开展“文菁服务”华夏银行服务月活动。



2023年9月，北京分行积极参加共青团北京市委员会、北京市国资委举办的“青创北京潮购会”，开展多种形式的园区拓展营销及文创金融服务宣传。



### 案例 金融“活水”滋润历史文化遗产

北京分行深入实施“老字号行动计划”，与多家老字号企业开展业务合作，助力北京老字号传承发展。报告期内，共计服务老字号企业51户，为部分老字号所属集团提供综合授信306亿元。

## 案例 服务北京中轴线文化传承创新



2023年底，北京卫视大型文化原创音乐真人秀《最美中轴线》第三季“文脉季”燃情开播，聚焦门、水、仓、墙、山、塔、馆、居、坛九大主题，以历史复现和情景还原方式，隔空与历史先贤对话，深层解读中轴线蕴含的深厚文化积淀和民族智慧。本行作为陪伴了《最美中轴线》三季的“老朋友”，在此季以首席战略合作伙伴身份加盟，再度与观众一道探寻中轴线上的文脉传承，倾力支持北京中轴线申遗。

一条中轴线，一部中国史。全长7.8公里的北京中轴线是世界上现存最长、最完整的古代城市轴线，其不仅凝聚了中国古代城市建筑的智慧，还承载着首都历史的文脉，被誉为“北京老城的灵魂和脊梁”。本行自2021年起即倾力支持北京中轴线申报世界文化遗产，服务中轴文化传承，助力中华文脉永续流传。

北京中轴线是中国文明和文化传统的独特见证，北京中轴线申遗有利于增加北京知名度和文化魅力，促进中轴线乃至传统文化的保护与传承，让更多人通过中轴线参悟中国古代思想和文化，增强文化自信和民族自信。

本行深知金融不仅是经济的血脉，更是文化传承与发展的重要支撑，将可持续发展理念深度融入企业战略，连续三年赞助《最美中轴线》节目，在为观众科普中轴线文化内涵、形成保护北京中轴线民众共识的同时，更是见证中华文明“兼容并蓄”“绵延不断”的发展历程，助力文化遗产保护，致力于激发公众特别是年轻一代对中轴线乃至中国传统文化的兴趣和热爱，推动更多人共同参与到文化遗产的保护和传承中来。





## 服务国际交往

打造贸易金融服务特色,积极参与“两区”“三平台”建设,助力北京“国际交往中心”建设发展,不断扩大高水平对外开放。

筹建北京大兴自贸试验区支行、北京自贸试验区后沙峪支行和北京自贸试验区城市副中心运河商务区支行。

北京地区 6 家支行成为贸易收支便利化试点行,为 8 家企业申请贸易收支便利化试点。

完善“两区”机构布局

创新贸易金融服务

支持首都对外开放

提升贸易收支便利化服务

拓展对外宣传渠道

强化结售汇与衍生品产品运用,为“两区”企业创新发展提供全流程、个性化、适当性、多币种的外汇避险保值方案以及外汇政策咨询等综合服务。

赞助支持中国国际服务贸易交易会、中关村论坛,参加金融街论坛,宣传本行科创、绿色、数字、跨境金融等领域创新实践和成果,积极服务参会企业。

### 案例 参加 2023 年服贸会

2023 年 9 月,中国国际服务贸易交易会在北京举办,本行参加金融服务专题展,展示本行在产业数字金融、生态化客户开发、华夏财资云平台、贸易金融服务平台、信用卡业务数字化场景融合等方面的创新实践和成果。



## 支持北京城市副中心建设

聚焦北京城市副中心重点产业,围绕北京非首都功能疏解,广泛开展战略合作,提供优质金融服务,助力城市副中心高质量发展。

### 支持北京城市副中心建设

#### 完善顶层设计

- 制定印发《华夏银行服务通州地区发展工作方案》。
- 与通州区开启全面战略合作。2023 年 12 月,本行与通州区政府签署全面战略合作协议,推动双方合作向更高层次迈进。支持北京城市副中心重点项目建设,深度参与区属重大项目前期研究、国企改革等领域,完成多个项目报告、融资方案,为通州区重点项目提供融资、融智服务。2023 年末,累计向通州区属企业新增授信支持超过 300 亿元,投放信贷资金超过 100 亿元。



#### 响应决策部署

- 全力推进本行在城市副中心的总行新办公大楼建设。

#### 服务区属国企

- 实现通州区区属一级国企合作全覆盖。

#### 深化合作交流

- 与北京绿色交易所签署战略合作协议。
- 与北京城市副中心绿色发展研究院签署备忘录。
- 赞助城市副中心绿色发展论坛。
- 获得通州国资公司、通州城建集团 PPN 项目主承销资格,作为总协调人为通州国资公司完成公司债券发行。授信支持通州区属国企。
- 与“城市副中心产业引导基金”开展托管业务合作。

# 专题

## 加速推进零售业务数字化转型

本行始终将数字化转型与零售转型作为全行重要的战略转型方向，坚持秉承“以客户为中心”的经营理念，深化协同联动，构建数字化客户经营体系、打造数字化经营平台，实施数字化客户经营“速赢项目”，积极探索数字化经营的零售业务最佳实践，为广大用户提供更便捷、高效、安全的金融体验。

### 六大机制先行 构建数字化客户经营体系

本行积极运用数字化手段构建客户经营体系，并着眼快速见效速赢，全力打造零售客群经营增长第二曲线。

#### 构建以“敏捷”为核心的总分支一体化作战机制

形成“总行大脑+分行战区指挥部+网点作战单元”自上而下和自下而上的一体化、协同化敏捷队伍，通过“跨线条融合、‘业技数’（业务、技术、数据）贯通、总分支穿透”，形成新的传导推动机制。

#### 构建以“协同”为核心的跨部门联动机制

坚持“全局打法，一盘棋作战”，打造个人、财私、普惠、信用卡中心等营销部门以及科技、运管、计财、人力等支持部门的数字化客群经营作战室，打破部门界限及人员职别限制，各部门协同经营，高效推进项目冲刺。

#### 构建以“高效”为核心的“业技数”融合作战机制

组建涵盖业务、技术、数据人员在内的跨部门柔性团队，实现稳态、传统的瀑布式开发与敏捷、场景化的渠道运营联合高效推进。

#### 构建以“智慧”为核心的数字化用例驱动经营机制

筛选数千万客群，构建 20 个精准营销模型，设计 30 多个客群策略用例，打造客群经营策略中枢“智慧大脑”。

#### 构建以“精准”为核心的财富配置及定向推送的产品供给机制

针对财富私行客群细分及投资生命周期，实现根据客户需求精准定制财富私行产品组合及专业顾问服务。

#### 构建以“价值”为核心的“能量分+优享值”客户积分权益“双引擎”推送机制

围绕两大客层、七大客群及 30 个大数据用例，结合不同客群特色打造“能量分+优享值”客户积分权益体系升级推送机制。

升级个人客户积分权益体系，优化“能量分”和“优享值”双引擎驱动的客户价值成长体系，推动个人客户线上积分活动平台系统敏捷迭代，丰富活动矩阵，建设回馈客户的重要阵地。2023 年，个人客户积分权益总访问量突破 3,000 万人次，为 800 万名客户发放能量分、120 万名客户直接发放权益。

#### 举办客户回馈活动

- “能量驿站”以客户生命周期为主线，推出“小龙人寻宝记—畅游天宫”支线任务，引导客户参与新客有礼、新客联盟、个人养老金、医保电子凭证、代发工资、理财等活动。
- 搭建“低碳”账户积分体系，上线兼具趣味性、个性化的营销活动。
- 弘扬传统国学文化，围绕敬老与亲子举办系列活动。

#### 丰富增值服务内涵

- 教育成长板块上线华夏选书专属服务，定期更新财经管理、人文社科、生活科普、文学艺术、少儿阅读五大类别图书。
- 品质生活板块上线华夏全家福、爱宠洗护、家政玻璃清洁等定制化服务。
- 健康管理板块上线就医预约，为客户提供高效便捷的就医体验。

#### 案例 举办“享配置 盈未来”资产配置活动

本行启动“享配置 盈未来”资产配置活动，通过对市场的专业判断，基于客户风险偏好、资金期限、财富管理需求等，为客户提供覆盖个人、家庭、企业等多场景定制化、一站式资产配置解决方案。



“华夏银行‘能量驿站’积分权益活动整合营销案例”在中国金融出版社举办的第六届金融业年度品牌案例大赛中荣获“整合营销年度案例奖”

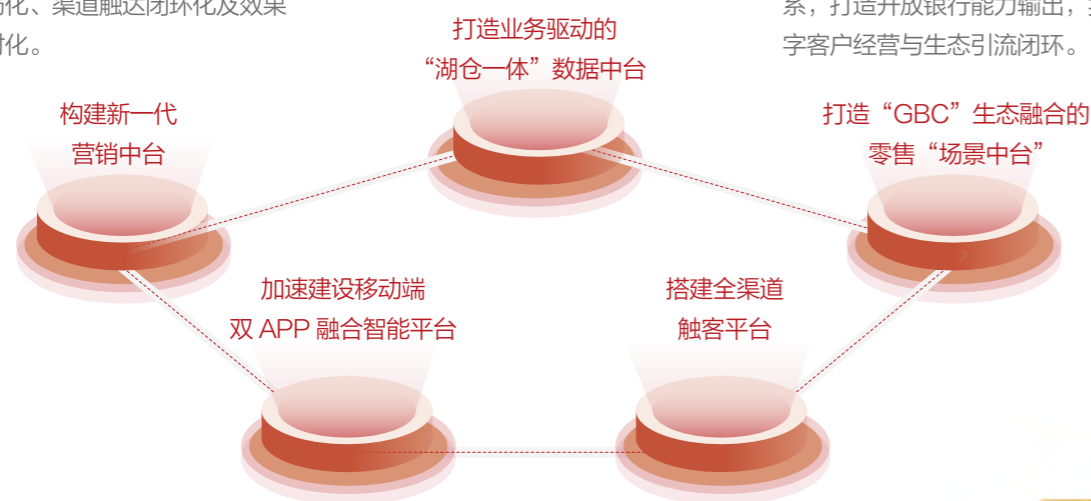
## 夯实五项底座 打造数字化经营平台

为夯实零售客户数字化经营速赢的数字科技底座,本行推动“业技数”深度融合,强化业务技术、数字技术和科技技术综合运用,建立拥有 300 多人的零售专属科技团队,快速构建五项技术平台,为“速赢项目”成功奠定技术基石,实现数科引擎驱动“业务发展、价值创造、客户体验”的加速进化。

建立源头治理的多维业绩指标体系,构建金融资产总量、存款等“黄金数据”实时指标体系,打造大额入账、理财到期等实时事件营销库,完善六大维度、1,000+ 核心标签的精准客户视图。

打造企业级数字生态圈系统平台,与产业数字金融协同,围绕“房、车、学、医、游、购”构建涵盖个人账户、电子钱包、开放权益的广义数字账户体系,打造开放银行能力输出,实现数字客户经营与生态引流闭环。

将“模型引擎、营销事件、策略管理、线索分发、渠道触达、反馈收集”六大流程无缝融入营销中台,实现营销管理线上化、客群营销场景化、线索分发全局化、渠道触达闭环化及效果反馈实时化。



按照“主要功能合并、数据与渠道共享、积分权益互通、场景生态复用、全面融合发展”原则逐步推进双APP全面融合,打造“场景引流+金融承接”协同获客链条,提升客户全旅程服务体验。

打通营销类短信、手机银行 PUSH+ 弹窗+ 消息中心、客户经理统一外呼平台、客户经理 APP、云工作室、AI 外呼、厅堂等触客渠道,成功实现单一电销模式发展为多渠道、多维度协同的客户触达体系。



▶ 在中国金融认证中心 (CFCA) 主办的第十九届数字金融联合宣传年度活动中荣获“手机银行最受客户信赖奖”

## 组建新锐战队 推动数字化经营“速赢项目”快速见效

大力培养具备全面素质的数字金融专业人才,围绕零售速赢“业务、管理、数据”三要素打造三层培训评估体系。通过“敏捷种子”充分激发复合型人才潜能,设计不同岗位差异化数字化能力图谱,针对核心能力开展有针对性的培训课程,持续深化“干中学”理论+实践培养模式。



▶ 长沙分行零售条线开展数字化转型及新媒体工具运用专题培训

通过 1 年数字化经营“速赢项目”实施, 全行培养了 700 多名管理、营销及数据分析人才, 成功组建保证“速赢项目”落地见效的数字化直营、手机银行运营及生态运营团队, 全面增强数字化速赢战斗力, 扩大速赢战果。

“速赢项目”使全行零售数字化精准营销能力有了显著提升, 上线 30+ 大数据用例进行差异化客群经营, 与对照组相比, 用例组的客均资产总量提升超 30%, 重点客群总资产提升量超 700 亿元, 引领推动本行零售业务实现快速稳健发展。

## 专题

# 产业数字金融引领数字化转型

本行全力推动数字科技规划落地，构建基于“业务技术、数字技术、科技技术”三技术进步的新业务模式和商业模式，加快产业数字金融业务创新发展，促进全行客户生态化转型。

### 强化组织机制支撑

以充分激发创新活力为导向，锻造创新团队，为产业数字金融业务创新发展保驾护航。

#### 打造敏捷的柔性团队

围绕分行承揽、总行承做模式，变革总分行组织架构，重塑总行产业数字金融部组织架构，形成总行前中后台敏捷组织，体系化支撑分行作战。

#### 构建标准化项目作业流程

以敏捷化、标准化、高效化为原则，按照初创期、试运行期、正式运行期三个阶段，从项目立项、团队组建、项目调研、方案制定、模型评估、风控审查、沙盘攻关、科技开发、试运行、试单、调整复盘等各个步骤，实行流程驱动式项目管理。

#### 搭建科学化的创新机制

整章建制建齐创新容错（快速核销机制、创新风险准备金机制、尽职免责机制）、创富激励（劳动创富机制）、协同（跨分行利益分配机制、跨条线收益计量机制、生态综合定价机制、生态客户账户服务协调机制）、问题解决（问题建议收集及解决机制）4方面9大机制，创新支持保障不断增强。

### 创设业务发展方向和产品

坚定创新使命，全面调整产业数字金融业务发展方向，促进数字融资产品落地，筑牢产业生态服务根基。

#### 确立三大业务方向

确立动产、交易、物流三大业务方向，构建以动产管理为核心的生态体系，提供数字动产融资，基于产业数字化、贸易数字化提供数字供应链融资，围绕数字化现代物流提供综合化数字金融解决方案。

#### 创设五类数字融资产品

基于“业务技术、数字技术、科技技术”三技术进步，创设形成订单数贷通、应收数贷通、经销数贷通、货押数贷通、平台数贷通五类产业数字金融3.0业务模式，为产业生态提供有力金融支持。

### 构建独立全流程系统平台

构建独立全流程系统平台，以科技赋能产业数字金融业务创新发展。

围绕产业数字金融流程、风控、监测三大体系规划，完善产业数字金融科技平台 >>>

平台具备支撑5大模式产业数字金融项目落地运行能力，按模式组建流程、渠道、风控研发团队，提升开发效率和产能。

建设数字化、标准化、自动化、智能化的产业数字金融信贷平台 >>>

完善产业数字金融业务流程体系，提供具有产业链客群生态化服务、即时数据驱动业务流程、乐高式流程编排快速实施、先进数字技术工具应用等特征的数字化融资服务能力。

初步搭建产业数字金融信贷监测运营平台 >>>

重点构建项目级模型监测能力、风险预警处置流程和业务报表功能。

完成基于区块链技术的产业链金融服务平台（即龙信链平台）基础建设 >>>

上线本行第一个应付款电子债券凭证产品——龙信，实现龙信在线签发、流转、拆分和在线申请数字保理融资等服务。

### 建立数字授信和数字智能风控体系

积极前探运用产业生态数据和宽维数据，基于“算法+模型+规则”实现数字授信和数字智能风控两大核心技术革新，支撑产业数字金融模式创新稳步实施。

精细内控管理，形成风控模型全生命周期管理机制。管理内容包括模型设计、评审、部署、测试、发布、监测、优化迭代等环节，实现对模型全流程操作精细化管理。

完善产品标准，积累底层数据资产。针对不同模式不同产品的风控要求，制定政采贷、军工贷、白酒经销商贷和网络货运贷等产品的标准化数据需求清单及模型策略，积累产业数字金融底层数据资产。

应用量化模型，实现数字决策破冰。已在个别产业数字金融项目中应用量化模型，用于预测融资客户金融违约风险及生态交易稳定性、预测融资客户退网概率等。

提升审批效率，项目授信由“人工审批”转为“模型自动审批”。结合项目数据积累情况优化模型和规则迭代，持续提升模型审批精细化程度，已实现客户授信审批100%由模型完成。

打造风控特色，构建产业数字金融风控模型12宫格体系。结合5大业务模式各业务场景逐步完善该风控体系，持续向模块化、标准化、产品化方向演进。

## 共建产业数字生态

秉持“协同、系统、开放、共享”的发展理念，与产业、科技、平台类等主体开展广泛合作，促进生态协同。

### 共建产业生态联盟

协同华为、前海泽金等 10 余家机构，围绕“物的数字信用”明确动产融资重点发展方向，打造动产数字融资生态解决方案，发布《动产融资数字化仓储白皮书》。

### 推进行业标准制定

承办国家标准《仓单要素与格式规范》修订工作专家座谈会，依托中物联、中仓协等，与 20 余家监管、协会、同业机构共同探讨制定金融仓储领域行业级标准。

### 构建生态伙伴体系

2023 年 8 月，由本行、龙盈智达公司共同举办的 2023 “雁群行动”生态伙伴大会在北京举行。“雁群行动”生态伙伴体系以服务产业生态协同创造者的视角，聚焦产业方向和客户需求，联合科技侧、产业侧、金融侧等不同类型伙伴，首批引进近百家优秀伙伴共建生态场景，为实体产业提供“科技+金融”体系化解决方案，助推企业数字化转型。



## 取得业务发展成效

产业数字金融业务发展取得突破性成效，市场影响力全方位提升。

### 树立市场领先优势

牵头申报的“十四五”国家重点研发计划“产业数字资产金融创新的穿透式监管关键技术研究及应用示范”项目通过科技部立项答辩评审，正式获批立项。作为本行建行以来首个牵头承接的国家级重大科研项目，该项目有力推高本行产业数字金融行业领先地位。

### 打造“数翼通”品牌形象

2023 年 11 月，本行与中国仓储与配送协会、中国物资储运会联合举办 2023 中国金融仓储创新发展大会暨华夏银行数字金融峰会，峰会以产业生态伙伴协同构建数字仓储新基建为切入点，发布产业数字金融品牌“数翼通”及系列产品、《动产融资数字化白皮书》。分享产业数字金融创新实践成果，进一步加强生态伙伴合作。

### 业务发展取得突破性成效

2023 年，本行产业数字金融在高端制造、钢铁、能源、化工、仓储、物流、农牧、白酒、政府采购等 20 多个行业成功落地，服务生态客户 651 户，实现投放 26.78 亿元。



### 案例 探索金融数字化新模式

哈尔滨分行联合黑龙江象屿农业物产有限公司推出全栈式数字化产业融资项目，通过“数字+粮食银行”，打造全链条数据监测模型，为粮食经纪人提供数字授信、线上放款和智能贷后等 7×24 小时无接触式金融服务，满足经纪人粮食收储场景中的融资需求，实现供应链条缩短及流通成本降低。

在中国上市公司协会主办的 2023 上市公司数字化转型优秀案例评选中，项目荣获“优秀案例”奖



# 责任实践

## 社会篇

### 坚守初心使命 共谱时代华章

本行始终坚持“以人民为中心”的发展思想，践行金融工作的人民性，聚焦金融消费者权益保护，投身社会公益慈善事业，培育员工自我价值实现的沃土，与各界人士共筑“可持续更美好”的社会。

2023 年末

个人贷款余额

7,248.70 亿元

公益捐赠总额

7,057.93 万元

本行从业人数

40,293 人

开展员工培训期数

7,829 期



华夏银行第二届职工运动会总决赛  
员工风采。

## 提升客户服务水平

本行以客户需求为导向，推动组织机制变革，完善生态化客户服务体系，实现客户服务模式升级与客户服务能力提升。



## 构建生态化客户服务体系

深入贯彻落实国家、区域产业发展战略，认真践行《华夏银行 2021-2025 年发展规划》，持续推进公司金融业务转型，始终坚持“以客户为中心”，在 2023 年全面开启客户服务生态化转型，将客户增加、客户服务能力提升作为工作重点，推动获客模式从单一获客向生态获客、批量拓客转变，客户服务手段从线下向线上线下融合发展。通过逐渐积累生态圈内客户交易数据，重塑客户服务模式、风控模式，提升对客户资金交易的持续跟踪服务能力、对客户机会业务的全面覆盖能力，解决风险控制和客户获取两端的难题。生态化客户服务引入数字化技术，深入了解客户需求，改变客户沟通方式，以多渠道整合能力提供一体化的解决方案。

2023 年末

新开发生态客户超过

3 万户

对公客户增速

4.1 %

### 加快市场发展模式转型

- 坚持服务“产业高端”和“高端产业”，积极服务国家制造业、战略性新兴产业、绿色双碳、民营经济战略，依据“3-3-1-1”客户战略，围绕央企、地方国企、上市公司、新三板上市企业提供综合金融服务。
- 聚焦新能源汽车、集成电路、绿色双碳等 18 个新动能领域经营客户，服务新兴产业领军企业、“专精特新”企业和科创企业等优质客户。
- 强化对重点产业全产业链的综合金融服务，从产业类、资金类、平台类和园区类等四类生态出发，穿透核心客户的产业链、股权链、资金链，大、中、小生态并举，实现“1+N+N”的客户批量开发，推动生态横、纵延伸。
- 关注全链客户的需求和“痛点”，以线上平台对接、定制开发数字化产品等手段，大力开发产业链上的核心客户，并延伸拓展其上下游客户。

### 深化支付业务场景连接器作用

- 持续加强场景化收单能力建设，扎根社会民生和实体经济，重点搭建批发市场、餐饮消费、社区物业等消费场景，围绕小区业主、市场商铺、商家会员等个人客户，提供优质、便捷的支付结算服务。
- 构建线上支付闭环，打造“支付+清算+理财+融资”的一体化金融服务工具，拓展“账户+支付、权益+支付、投资+支付、融资+支付”的场景生态，为北京医保移动支付及组合支付一站式结算、亚运会期间乘车码支付等民生场景提供服务保障。

### 打造营销支持工具和产品

- 构建“可持续、可盈利”的对公数字化营销模式，通过大数据、人工智能等技术，推进数字化生态图谱研究。
- 开发上线生态图谱平台，实现产业洞察、企业洞察、产业图谱分析、企业商机触达等功能。
- 推进建设生态客户融资平台，致力实现融资的“线上申请-建立模型-生态限额审批”，并在限额下实现线上审批、线上签约、线上放款、线上部分贷后及还款。
- 建设上线“华夏财资云”平台，推进二期功能建设和系统迭代，将平台结算功能融入生态客户业务场景，不断沉淀交易数据，推动交易数据在客户审批、风控中的交叉验证。

**华夏银行**  
HUAXIA BANK

**一网在手 账务无忧**

**华夏财资云平台**

是华夏银行在网银、手机银行等渠道为对公客户打造的数字化综合服务平台，旨在为客户提供多银行账户集中管理、资金集中运营、财务管理等对公金融综合服务。

- 多银行账户管理：本他行账户，一体化统筹
- 多银行支付结算：支付灵活，渠道便捷
- 资金池：智能调拨策略，资金集中运营
- 投融资管理：全视图展示，高效能管控
- 资金监控：交易预警，实时提醒
- 财务管理：快速对账，规范预算
- 信息服务：个性报表定制，多维数据可视

股票代码：600015 客服电话：95577 www.hxb.com.cn

**华夏财资云**  
HUAXIA TREASURY CLOUD  
安全至上 服务至上

### 专注聚合企业级服务能力

- 聚合零售服务能力打造企业级零售生态圈，推出并推广电子钱包、生态收银、聚合支付、预付费、保证金监管、消费券、养老金账户及开放式积分权益等功能。
- 围绕政府提振消费及打造便民生活圈主题，构建网点周边三公里零售生态圈，以手机银行为智慧网点赋能，以线上生态盘活线下网点效能，以数字经营提升网点产能。
- 聚合信用卡与手机银行双 APP 场景打造企业级线上客户服务能力，推进双 APP 融合，提升关键场景双 APP 全流程客户服务体验，结合企业微信、客户经理 APP、云工作室不断完善移动营销矩阵，以企业级维度聚合场景生态共建能力及客户线上服务能力。

## 优化客户服务

科学布局营业网点，全力发展数字金融渠道，优化客户服务体验，不断提升客户满意度，为客户带来更加便捷、更有温度的金融服务。

### 推进网点升级

- 深入推进网点数字化转型，丰富自助渠道业务场景，优化业务办理流程，实现网点 95% 以上高频个人业务自助办理。
- 持续优化网点布局，填补金融服务空白，全年新设立 13 家支行网点，迁址及装修改造网点 92 家，助力当地经济高质量发展。

### 优化客户体验

- 打造“好快·新能力、好用·新服务、好看·新体验、好惠·新生态、好玩·新创意”的“五好·五新”手机银行，不断完善手机银行 APP 产品矩阵，丰富服务功能，以每周一小步、每月一大步的迭代频次，打造智能化、线上化服务体系。
- 个人网银以全新视觉规范为基础，推出“悦享·账户+”、“悦盈·财富+”、“悦速·转账+”品牌服务，账户、基金、批量转账功能全面改版。
- 拓宽信用卡自助渠道业务服务范围，通过工作流系统与华彩生活 APP 联动，客户可直接上传业务材料，替代原有的传统式传真资料+重复致电业务流程。
- 投产上线对公增值税发票申请线上化、线上申请线下物流交付、电子营业执照在渠道端广泛应用等多项业务功能，有效提高柜员操作效率、减少客户临柜时间，提升服务响应效率。
- 根据《关于推进落实新版外国人永久居留身份证适配性改造提升外籍人员金融服务便利性的通知》要求，优化外籍人员永久居住证业务办理流程。
- 信用卡中心电话银行丰富自助语音场景，增加年费查询、还款情况查询、续卡情况查询及挂失业务智能语音场景，帮助客户自助办理业务。
- 95577 客服中心建立事前预测、事中监控、事后分析全流程统一运营模式，实现“电话+文本+视频”多渠道、“业务+服务”多类型、“智能+人工”多形式的服务质量管控，全面提升客户服务水平。

### 强化特殊客群服务

- 设立专属实时服务机制，保障农民工工资代发质效，实时解决农民工工资代发中遇到的问题。2023 年，代发农民工工资人数达 36 万人次，代发金额 27 亿元。
- 推进新市民贷等惠民金融服务，实现新市民标识，精准区分信贷客户中的新市民群体，根据各地新市民生活需求场景，满足新市民住房装修、职业技能培训、子女教育等需求。实现个人住房按揭贷款受理线上化。优化消费贷产品线上化业务流程，实现线上申请、线上提款、实时还款等功能，提款前增加防欺诈提示，在实现便民服务的同时，增强产品风险管控水平。
- 调整居民存量首套房贷利率。依法有序推进存量个人住房贷款利率调整工作。
- 积极做好“保交楼”金融服务，主动对接地方政府、监管部门等机构，为“保交楼”项目提供专项借款资金支持，并为“保交楼”项目的借款人提供贷款延期金融服务，灵活调整还款方式。

2023 年

95577 客户满意度

99.65%



2023 年末

智能柜台配备数量

3,736 台



### 案例 荣获银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位

2023 年 6 月，济南分行辖属滨州分行营业部荣获中国银行业协会“2022 年银行业营业网点文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号。





## 增进民生福祉

本行坚持响应民生需求，聚焦养老金融、促进消费等重点，不断拓展业务领域，深化产品创新，为人民美好生活保驾护航。



## 做好养老金融大文章

积极响应党中央、国务院和监管部门关于大力发展养老产业的号召，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，大力支持第三支柱个人养老金发展，做好养老金融大文章。

### 助力养老保障体系建设

设立养老产业金融业务室，聚焦老年健康服务、智慧养老服务等重点领域，加大服务支持力度，推动养老产业金融业务发展。2023年3月，本行正式加入中国银行业协会养老金融业务专业委员会，成为该委员会15家会员单位之一。

### 案例 多领域发力助推养老产业发展

**智慧养老服务领域。**上海分行运用“短期流贷+中长期流贷+银票+国内证+募集资金监管”的组合方式，制定综合金融服务方案，为某智慧健康养老示范企业提供4亿元综合金融服务。

**机构养老照护领域。**重庆分行运用固定资产贷款支持区域公办养老机构市场化改革的国资主体养护院项目，为该项目融资5,200万元；温州分行积极服务当地“市级康养示范工程”养生康复城项目，为该项目提供1亿元固定资产贷款支持。

**医疗健康领域。**青岛分行积极对接医疗大健康板块独角兽企业，为某医药集团客户及其子公司提供2.5亿元融资支持。

## 创新养老产品与服务

积极应对老龄化趋势，不断完善个人养老金融产品体系，构建个人养老金融场景，在线上线下服务渠道、权益体系构建、智慧养老、资产配置服务等方面全方位打造养老新生态。

### 产品与服务日臻完善

作为23家具备个人养老金业务开办资格的银行之一，为客户养老金账户开立及保值投资服务提供最大便利，现已支持网点柜台、手机银行、个人网银、网点智能柜台、微信小程序、H5链接六大开户渠道。

加快丰富个人养老金账户投资产品，推出4支养老储蓄产品、准入并代销48支养老基金产品、2支养老保险产品。

发布专属资产配置服务“颐养伴VCare”，秉持以客户为先（VIP），将养老规划的流动性（Currency）、匹配性（Allocation）、收益性（Return）和可持续性（Examine）等理念融入到养老资产配置方案和服务中。

助力政府和企业“智慧养老”平台建设，实现养老机构预付资金三方监管，开展养老服务行业数字人民币试点应用，打造政府-银行-企业一体化养老服务生态体系。



加强与社区嵌入式养老机构、老年大学合作，建设为老服务特色渠道。

打造在线医疗、家庭医生、高端体检、消费购物、家政服务、养老照护、旅居康养、游学助学等境内外非金融权益和优惠体系。

完善手机银行、个人网银等电子渠道老年关怀版，破解老年客户“数字鸿沟”难题。



### 案例 建设云监管平台保障养老资金安全

济南分行辖属烟台分行中标当地养老机构预收费资金监管银行资格。将“资金云监管平台”与烟台市民政局养老资金监管平台对接，为养老机构提供资金监管服务，满足民政部门对养老机构预收费资金监管账户开立与管理、监管资金收付、交易信息及账户信息服务等需求。

### 案例 完善养老金融服务

天津分行定期组织开展针对老年人的财富沙龙活动，为客户提供养老专属理财、养老FOF基金及其他保险保障产品；联合保险公司开展养老主题沙龙，帮助老年客户做好养老规划。

## 点亮“大美华夏”消费季

落实“扩内需、促消费”政策导向，以“大美华夏”消费季系列活动为引领，上线北京消费季“京彩华夏惠购节”、深圳华夏购物节“消费点亮美好生活”等系列活动；推出“促发展、惠民生”经营举措与商户消费补贴，深耕线上消费生态经营，满足消费场景企业金融需求，提振市场信心，释放消费潜力。

- 信用卡中心结合居民消费偏好，开展北京地区山姆会员店、北京大悦城购物满减活动，围绕餐饮场景开展万达广场消费优惠活动。
- 开展北京环球影城出行满减活动，助力旅游业复苏向好。
- 联动抖音短视频平台、拼多多电商购物平台以及美团餐饮出行场景开展线上场景优惠营销。



- 推出低门槛、易参与的“10分心意”用卡优惠活动，以不限消费金额门槛的刷卡金、消费立减金、购物券、咖啡代金券等回馈客户。
- 围绕大额消费及分期需求客户推出多消费多回馈的“华彩菁英俱乐部”专项活动。

- 拓展客户支付渠道，通过与银联、头部商户及各类收单机构合作，聚焦淘宝天猫、拼多多、小米等存量商户，上线支付宝平台分期业务。
- 联合淘宝天猫、拼多多等平台为客户提供免息分期、分期满减等支付方式。

### 案例 深化消费场景生态建设

本行与瑞幸咖啡达成战略合作，携手发行联名信用卡。安排100亿元消费信贷额度，通过“万店百亿”计划，根植场景配套银行产品与服务，打造数字消费新生态。



### 案例 开展多项助商惠民行动

贵阳分行与中国银联共同开展系列促经济消费活动，参与旅游、餐饮、零售等多领域消费促进活动。此外，着重开展水电满减、超市满减等民生活动。



### 案例 组织“京彩华夏惠购节”活动

2023年6月，总行及北京分行举办2023北京消费季“京彩华夏惠购节”活动，促进消费扩容提质，助力北京国际消费中心城市城市建设。活动推出“1+E+4”内容体系：“1”为夏至启动仪式，包含多项惠民措施、游艺项目及国潮活动；“E”为线上数字消费分会场，以本行消费券为核心，联合美团、饿了么等互联网平台，激活线上数字消费；“4”为四大主题暑期消费场景，针对零售、丽人、数码、自我提升类消费品开展“夏日悦己、再接再厉”活动；针对夏季特色美食、清凉消费等消暑需求开展“夏日清凉、品质畅享”活动；针对毕业生群体和亲子家庭旅行消费需求开展“夏日出游、毕业赠礼”活动；针对“浪漫经济”开展“秋日浪漫、爱恋七夕”活动。



2023年末

个人贷款余额  
7,248.70 亿元

个人贷款（不含信用卡）余额  
5,359.89 亿元

其中  
个人消费贷款余额  
1,045.26 亿元

# 投身社会公益

始终积极履行企业社会责任，大力支持慈善事业发展，积极参加抗灾救灾、帮扶济困等公益事业，建设“京华志愿”公益品牌，践行志愿者精神。

## 致力公益慈善事业

持续在多个社会公益领域开展活动实践，为弱势群体提供各项资源支持，鼓励员工积极参与公益志愿活动，以实际行动为社会慈善事业贡献华夏力量。

2023年  
公益捐赠总额  
**7,057.93**万元

### 案例 助力香港慈善事业发展

2023年12月，本行向香港历史最久远、规模最大的慈善机构“东华三院”捐款100万元港币，助力香港安老服务发展，展现中资金融机构和国企担当。



### 案例 关爱环卫工人

2023年，“华夏银行助力环卫子女成长基金”继续开展环卫子女助学帮扶资金和困难家庭特殊帮扶资金捐赠。对北京市300名环卫家庭子女开展助学行动，各提供1,000元助学金，共发放爱心助学金30万元。在发放助学金的同时，对10户困难环卫职工家庭进行救助，每户发放5,000元救助款，共发放救助款5万元。2023年末，“华夏银行环卫子女成长计划”已持续开展9年，本行已累计向该公益项目提供超1,000万元的资金捐助。

2023年冬季，长春市出现连续降雪、大风天气。长春分行幸福街支行开展“情系环卫工 冬日送温暖”活动，支行长和工作人员走上街头，向环卫工人等户外工作人员发出温暖邀请，为他们提供“歇歇脚”“喝口水”“充充电”等惠民服务。



### 案例 捐建“华夏路”

郑州分行致力改善帮扶村人居环境，为鹤壁市浚县卫贤镇前公堂村捐赠28.82万元，资金专项用于村内两条主街道路路基平整及道路配套管网建设。2023年6月，前公堂村“华夏路”竣工并通过验收。



▶ 前公堂村黄土路旧貌



▶ 前公堂村“华夏路”新颜

### 案例 建设“京华志愿”品牌

本行统一规范全行青年志愿品牌，以“京华志愿”为标志，以“华夏青年，共筑美好”为理念，构建“立足北京，服务全国”的青年志愿服务体系，推动志愿服务品牌化、机制化。2023年3月，总行团委组织开展“京华志愿，有为青年”公益案例线上评选，在“向雷锋同志学习”题词60周年之际，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，共获得5.9万人次投票、45.9万人次浏览。

#### 2023年

开展志愿活动  
**1,658**次

参与志愿活动的员工  
**18,545**人

志愿者活动时长  
**18,221.5**小时

### 案例 开展公益助学活动

2023年12月，西安分行赴柞水县曹坪镇中心小学开展公益助学活动，联合公益组织捐赠520本图书、422个清洁箱、36个温暖大礼包等物资，向乡村学生送上关怀与祝福，传递华夏温度。



### 案例 组织无偿献血活动

呼和浩特分行了解到当地血液供应紧张的情况后，组织开展“一滴热血 一份关爱 华夏情是你我的纽带”活动，共计93人审验合格通过，累计献血32,700毫升，被内蒙古自治区血液中心授予“无偿献血突出贡献单位”。



## 投身抢险救灾

面对罕见强降雨、突发地震等灾情，第一时间迅速响应，有序做好各项金融服务和救援工作，全力以赴支持灾后重建，传播守望相助的力量。

### 案例 捐款支援甘肃、青海抗震救灾



甘肃省慈善联合总会捐赠仪式

2023年12月，甘肃积石山县发生6.2级地震。本行第一时间参与救灾援助工作，通过甘肃省慈善联合总会，向灾区捐款100万元，兰州分行员工捐款3.7万元；青海民和县部分地区灾情严重，西宁分行员工自发捐款1.81万元，汇至民和回族自治县红十字会。

### 案例 投身首都防汛救灾和灾后重建

2023年7月，北京遭遇特大暴雨突袭。总行成立“支持首都灾后恢复重建”工作组，摸排客户受灾情况和灾后金融服务需求，开展精准对接，全力帮助受灾企业和群众纾困。坚持不抽贷、不压贷、不断贷，支持受汛疫情影响企业的合理续贷需求，积极推广“无还本续贷”产品，缓解小微企业还款压力。加强与“中和农信”平台沟通，为“普惠助农贷”客户申请延长贷款期限，为受灾农户申请免于征信。推出专属“汛灾同舟”服务方案，将支持灾区经济、民生重建落到实处。

北京分行门头沟支行快速启动防水应急预案，妥善安置办理业务的客户，第一时间转运营现现金，保障运营机具安全。在暂停营业期间，线上审核重要单据，顺利完成6笔信用证业务的交单和福费廷材料的传递。

北京分行房山支行向区金融办运送首批救灾物资；为国资公司以及区属控股企业提供应急贷款服务，先后发放贷款超7.9亿元，专项用于房山区灾后重建、抢修河道等；为受灾的小微企业提供无还本续贷、借新还旧累计金额超5.6亿元，助力房山区经济市场主体复商复市，恢复生产。



北京分行门头沟支行员工开展救灾工作



北京分行房山支行支援灾后重建工作

### 案例 做好受灾地区金融支持

2023年7月，河北省遭遇严重洪涝灾害。石家庄分行积极争取总行政策支持和贷款规模倾斜，对授信客户进行慰问，加速推进重建资金审批；推介无还本续贷、延期等产品，落实小微企业减费让利、优惠利率政策；设立绿色服务通道，优化个人客户凭证挂失、补办流程；分行专项捐款80万元，员工自发捐款13.2万元，用于对口帮扶县灾后重建工作。



石家庄分行辖属廊坊分行捐赠爱心物资慰问受灾群众

## 深化员工关爱

坚持“以人为本”的理念，立足新发展阶段，扎实推进人才队伍梯队建设，健全员工培训教育机制，为员工提供自我价值实现平台，与员工携手共绘美好未来。

## 维护员工合法权益

围绕全行发展战略规划，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，建立完善的人力资源管理体系与管理制度，充分发挥职工代表大会民主管理与监督作用，全方位保障员工合法权益，助力企业高质量发展。

**人才引进：**秉承公开、公平、公正的原则，通过线上、线下多种宣传渠道，开展社会招聘及校园招聘，打造优秀雇主品牌。

**平等与多元：**招聘中严禁设定性别、民族、宗教信仰、文化背景等限制性条件，杜绝任何歧视和不公平行为。

**激励约束机制：**持续完善员工绩效与薪酬相匹配的考核激励机制，强化消费者权益保护考核。

**薪酬福利制度：**依法签订集体合同、工资专项集体合同和劳动合同，并缴纳各项社会保险；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，防止以任何形式强迫或强制劳动。

贯彻落实《中华人民共和国工会法》要求，总行及各级机构均建立工会组织，通过选举产生职工代表，依据《华夏银行职工代表大会管理办法》规范职工代表大会运作，保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权及各项合法权益。

### 案例 关爱员工身心健康

宁波分行开展员工特色健康管理服务，设立“健康小屋”，配备各类健康设施、常用医药品及健康书籍；配备健康评估仪提示员工健康指标变动，关注员工亚健康健康问题；提供专家面诊预约服务，为职工搭建健康保障。

兰州分行启动“职工心理支持项目”，通过全年“五个一”活动计划的全面落实，即一份心理调查问卷、一个“职工心声”信箱、一堂健康讲座、一部心理热线、一场减压活动，切实为职工提供有温度的服务与帮助。

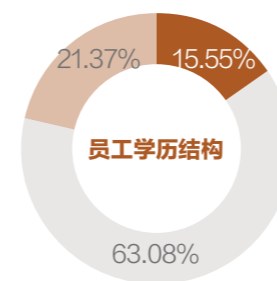
### 案例 通过职代会开展民主管理



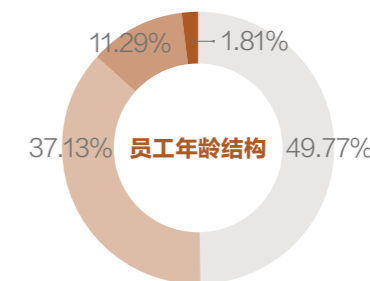
厦门分行 2023 年共组织召开职代会 6 次，选举产生第四届工会委员会，完成工会委员会换届；审议福利费预算方案、绩效考核办法等多项涉及职工切身利益的规章制度，充分保障职工知情权、参与权、表达权及监督权。

#### 2023 年末

本行从业人数	女性员工比例	少数民族员工	劳动合同签订率	社会保险覆盖率
40,293 人	51.57%	1,985 人	100%	100%



- 研究生人数
- 大学本科人数
- 大学专科及以下人数



- 55 岁及以上
- 46 到 55 岁
- 36 到 45 岁
- 35 岁及以下

#### 2023 年

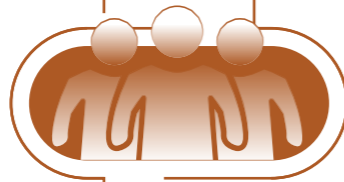
召开职工代表大会	召开员工座谈会	基层员工参会
131 次	162 次	3,840 人次
参会职工代表	提案	提出合理化建议
6,340 人次	215 条	605 条
		落实率
		100%

## 促进员工职业发展

坚持以提升员工专业能力为核心,构建分层分类的培训体系。紧密围绕全行战略规划,聚焦数字化转型、公司金融、零售金融、金融市场、风险管理、运营管理等六大板块,设置重点培训项目,着力提升跨专业的全员数字化能力和业务板块的核心专业能力。开发上线数字化培训知识库学习平台——华夏学苑,打造集知识管理、培训、学习、直播、考试等功能于一体的内外网联通的培训平台,满足员工多样化、碎片化学习需求。

### 面向新员工

统一举办全行应届生和社招新员工入职培训,通过线上+线下相结合方式,帮助新员工了解行史行情、充实专业知识、提升综合素养,尽快融入华夏大家庭。



### 面向专业岗位员工

持续开展“华夏大讲堂”数字化转型系列专题培训,邀请行内外老师,围绕数字经济发展、人工智能、物联网、数据应用等主题进行授课,提升全行员工数字化意识,加大数字化转型普及力度。

### 案例 举办新员工专场培训

总行举办“2023年新员工星火训练营”和社招新员工培训,先后组织全行及子公司新入职的400余名应届毕业生及4,000余名社招员工参加培训。



▶ 在浙江革命烈士纪念馆开展新员工爱国主义教育

### 案例 支持青年员工能力提升

绍兴分行召开“华夏未来星”管培生座谈会并按月开展学习沙龙活动,学习沙龙全程由管培生自主策划、组织、外联,邀请分行资深专家分析、研讨、讲解、授课,进一步加强管培生的组织管理能力、综合协调能力和理论联系实际能力。



### 案例 组织生态数字能力专项培训

本行为公司金融资深经理开办“生态数字能力建设”训练营,通过融合业内最新的理论知识和实践经验,引用大量数据以及实际操作流程,以思维导图的方式,为学员们直观地呈现出行业分析的逻辑、核心要务、基本思路、数字生态等重要知识点。



### 2023年末

开展员工培训期数

7,829期

员工参与培训人次

622,620人次

涵盖社会责任内容的培训

2,124期

参加涵盖社会责任内容的培训

214,119人次

涵盖环保内容的培训

134期

参加涵盖环保内容的培训

11,126人次

## 帮助员工平衡工作生活

持续关注员工身心健康，创造和谐工作氛围，完善职工之家建设，为员工提供自我调整空间；开展丰富多彩的文化体育活动，帮助员工保持工作与生活平衡；关注女性员工、退休员工、困难员工的各项需求，给予更多人文关怀。

### 丰富文化生活

成立各类兴趣协会，结合行内外活动平台，创新文体活动项目，丰富员工兴趣爱好，活跃员工业余生活，增强员工队伍的向心力和凝聚力。

#### 案例 举办第二届职工运动会

“凝心聚力促发展、共铸华夏新未来”。2023年10月，本行第二届职工运动会总决赛在北京国家体育场（鸟巢）成功举办，全行员工代表及家属近9,000人现场观看了比赛。经过四个分赛区的预赛，全行47个代表队、900多名运动员参加了14个项目的竞赛。经过激烈角逐，广州分行代表队获得团体一等奖、乌鲁木齐分行代表队获得团体二等奖、北京分行代表队获得团体三等奖；北京分行、信用卡中心、华夏理财、华夏金租和龙盈智达公司分别获得特别贡献奖；武汉分行、无锡分行、南京分行、济南分行和总行机关分别获得优秀组织奖。



2023年

组织各类文体活动比赛、“建功立业”竞赛等

337次



## 完善职工服务体系

完善职工服务体系，坚持做好“婚、育、病、困、退、丧”等常规慰问，落实重要节日慰问制度，持续关爱女性员工、退休员工，开展各类困难员工帮扶活动，提升员工获得感与幸福感。

### 案例 多样活动庆祝“三八”国际妇女节

本行在“三八”国际妇女节来临之际，举办丰富多彩的庆祝活动，向广大女员工致以真诚的祝福。



▶ 本行时任党委副书记、监事长王明兰参加郑州分行“三八”节活动



▶ 总行机关“女神驾到”节日活动



▶ 昆明分行女员工插花活动



▶ 上海分行女员工手绘环保袋活动



▶ 南宁分行女员工团队协作游戏

2023年

帮扶困难员工

245人

发放医疗救助金

28.84万元

发放生活帮扶金

76.12万元

## 共建职工之家

坚持以“职工之家”作为增强工会活力、激发员工民主参与积极性的有效载体，依据《华夏银行“职工之家”建设管理办法》持续推进合格职工之家和模范职工之家建设，不断改善员工工作生活环境，增强员工凝聚力。

2023年末

共建职工之家

818所

其中

模范职工之家

194所

合格职工之家

592所



## 完善退休人员服务工作

围绕全行重点工作，增强退休干部政治建设、思想建设和党组织建设，提升服务理念，做好各项服务工作。

### 退休人员服务重点工作

- 开展总行退休党员干部学习党的二十大精神理论轮训工作。
- 开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育。
- 组织开展理论学习、主题座谈、实地参观等形式多样的主题党日活动。
- 开展“话传统、谈复兴、聚力量”专题调研，组织“华夏溢书香·学习在路上”读书交流活动。
- 推广使用“学习强国”“北京老干部”APP和“离退休干部工作”公众号等学习平台。
- 保障退休人员生活待遇，制定行政经费预算，保障退休干部服务管理工作经费。
- 贯彻落实退休人员社会化管理的承诺待遇，落实传统节日及生日的日常慰问。春节走访慰问、“七一”慰问老党员及生病住院慰问共计22人次。
- 丰富退休人员文化生活，组织春秋游活动，开展掼蛋扑克培训和绘画培训，鼓励参加兴趣协会、“国粹茶社”活动和书画摄影等各类文化交流活动。



## 专题

# 强化消费者权益保护

本行高度重视消费者权益保护工作，严格落实各项工作要求，确保相关工作扎实推进。

持续牢固树立“以人民为中心”的发展思想，认真落实国家金融监督管理总局、中国人民银行的监管要求和行业协会的有关规定，全面落实党委、董事会及经营管理层对2023年消保工作的指导意见，持续健全消保工作体制机制建设。全行消保工作坚持守正创新、系统思维、目标导向、问题导向，重点从顶层设计、业务运行、消保审查、公众教育、内部培训、监督检查、投诉处理及纠纷化解、考核评价等体制机制方面进一步提升消保工作水平。

### 促进全行系统管理，统筹消保和经营深度融合

加强组织领导，保障消保工作有效运行。进一步建立健全董事会对消保工作的总体规划及指导、监事会对相关履职情况进行监督、高级管理层统筹部署、消费者权益保护工作（事务）委员会协调、消保职能部门推动、专业管理部门等各方齐抓共管的消费者权益保护工作格局。明确消保工作主体责任，系统性推动解决消保问题。发挥分支机构主阵地作用，确保管理要求落实到位。各部门间加强消保工作的衔接与协调，将消费者权益保护与业务开展深度融合，推动落实全年各项消保工作任务。

### 细化各项监管要求，全面传达贯彻和执行落实

全面对标监管最新制度要求，紧密围绕2023年3月1日施行的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，结合工作实际，细化落实相关监管要求，完成行内消费者权益保护工作管理办法的修订完善，评估消保考核管理办法等配套制度的适用性，确保消保相关制度的及时更新和优化。完善内部管理和监督措施，确保消费者八项基本权利等监管要求得以有效落实。

### 推进“四聚焦”人群分类施策，打造“五进入”活动场景宣传

积极推进“四聚焦”人群分类施策，聚焦“一老一小一新”及特殊群体，积极帮助老年人解决“数字鸿沟”问题、引导青少年树立理性消费观念、增强新市民风险防范意识，面向特殊人群开展金融服务举措教育宣传。贴近金融消费者需求打造进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等“五进入”全场景宣传，积极引导广大金融消费者学金融、懂金融、用金融。

### 推进消保审查全业务全流程嵌入，强化风险关口前移

强化消保审查系统管理，立足源头管控，在产品的设计、业务制度、系统开发、营销宣传等环节严格把关，推动消保审查全业务全流程嵌入，督办金融消费者权益保护审查意见落地，推进风控关口前移。不断总结实践，及时归纳更新消保审查要点，对金融产品或服务中可能损害金融消费者合法权益的问题及时发现并更正。

### 深化投诉治理，落实投诉处理主体责任

切实落实投诉处理主体责任，不断畅通投诉渠道、积极妥善处理消费投诉、深化溯源治理和源头解决、积极运用调解机制化解纠纷、突出消费投诉考核导向等，努力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，持续提升投诉工作管理水平。

### 优化培训课程，促进消保培训与业务深度融合

针对消保工作中发现的问题，及时安排针对性培训。广泛征集总行部门及各分行对消保培训的需求，优化消保培训课程设置，促进消保培训与业务开展深度融合，通过“线上+线下”“集中+自学”“专项+联合”等形式持续为全行提供适配的消保培训课程。全行各条线有序推进对基层业务人员、接触消费者金融信息岗位人员、投诉多发及风险较高的业务岗位人员的强化培训，推动消保培训深度贴合经营发展。

### 案例 开展金融消费者权益保护专项培训

2023年7月，本行组织开展金融消费者权益保护线下集中培训，总行19个部门以及各一级分行共百余人参加培训。培训课程内容包括消保服务内训管理能力提升、金融消费者权益保护工作效能提升、消保审查要点解析、投诉处理技巧提升及纠纷多元化解。

### 增强“三个意识”，统一消保认识和行动

认真落实监管要求，牢固树立“三个意识”，即“大局意识、责任意识、长远意识”，坚决把思想认识和行动统一到董事会及经营管理层有关消保的决议和部署上，增强责任感和使命感，提高工作的坚定性和主动性，将消保工作任务目标和行动与助力全行高质量发展保持高度一致。

### 发挥监督作用，督促问题解决和成果固化

督促解决重点问题与责任追究落实。结合近两年行内外消保检查、消保考核评价中发现的重点问题，跟踪督查总行相关专业部门、各分行整改情况。持续加强对分行消费者权益保护工作督导，对北京、南昌、西宁、西安等17家分行开展线上线下监督检查工作。



**案例 警银携手，守护消费者“钱袋子”**

南昌分行开展员工反诈知识强化提升活动，加强银行卡源头管控及日常排查工作，对日常排查发现的交易异常客户和来柜台办理业务的异常客户，各网点第一时间联系所在区域派出所报警。通过警银联动，共同打造电信网络诈骗防火墙，全力守护消费者的“钱袋子”安全。



▶ 南昌市公安局青云谱分局向南昌分行象湖支行赠送锦旗

**提升投诉工作管理水平**

本行高度重视金融消费者投诉管理工作，做好投诉业务受理，合规、及时、妥善、高效处理客户投诉；在投诉受理、处理及回访等过程中严格落实消费者信息保护相关工作要求；全面提升客户问题在线解决和直通解决能力，努力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，持续提升投诉工作管理水平。2023年，全行客户投诉数178,944笔，15日办结率为99.99%，办结率达100%，投诉处理满意度为97.18%。

投诉地区分布方面，涉及信用卡业务相关投诉主要集中在广东、山东、河南等地区；涉及其他银行业务投诉主要集中在北京、江苏、广东、河南等地区。投诉业务类别方面，信用卡协商还款、个贷（主要集中在房贷、网贷等）还款、债务催收、征信调整、理财及其他产品收益等业务环节的投诉较为集中。针对上述情况，本行在规范做好投诉受理处理的同时，持续注重投诉问题分析和源头治理，督促业务流程和服务持续优化，不断发挥投诉管理正向作用，持续提升服务水平。

**落实“接诉即办”工作**

印发《华夏银行2023年“接诉即办”工作要点》，落实首接首问负责制，收到工单后，第一时间联系诉求人核实，安排专人做好工单诉求过程跟进、回访等工作，严格履行投诉办理程序。强化源头治理，深入分析“接诉即办”投诉数据，主动发现高频问题、共性问题，开展业务、产品、服务的主动优化，持续提升服务水平。

信用卡中心前往北京12345市民热线服务中心实地参观及学习交流，学习“接诉即办”先进经验。

本行认真组织2023年12345市民服务热线“接诉即办”工作，2023年工作成果位居北京市属国有企业前列

**加强服务监督，强化95577渠道投诉流程管理**

**落实监管一键呼转工作**

认真落实国家金融监督管理总局12378热线“一键呼转”项目要求，配备客服专席，建立支持保障团队，确保12378转呼投诉问题优先处理、妥善解决。该项目于2024年1月1日起正式运行。

**加强投诉治理专项服务监督**

提高全行服务意识，开展投诉治理专项服务督导工作，从机制、系统及流程等三方面形成投诉治理质效提升优化措施，按月跟踪推进相关措施完成情况，确保投诉治理工作得到有效落实。

**强化总分直通解决**

推动客户问题直通解决，建立工单分层分类处理机制，拓展直通解决场景，强化总分支及跨条线的协同联动，提高客户问题在线解决和直通解决能力，提升95577渠道投诉响应速度和处理质效。

**深化客户之声闭环管理**

关注客户体验，跟踪并有效推进高频客户问题整改落实；开展“95577灯塔”体验活动，组织业务部门管理人员直接倾听客户来电，感知客户真实反馈，提升客户服务水平和客户满意度。

**2023年末**

95577客户服务中心投诉解决率

100%

95577客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题

35,627起

95577客户回访数量

1,104,592人次

## 注重消保宣传教育

本行历来坚持“高管垂范、管理者先行、全员投入”的消保工作理念，确保高级管理层全面参与、管理和监督；通过持续丰富公益教育宣传形式，强化线上线下风险提示警示教育，打造“行长说消保”等特色消保教育宣传活动，围绕宣传重点、结合自身特点、打造特色亮点，因地制宜地开展自主教育宣传活动，为消费者普及金融知识。

“行长说消保”系列自主教育宣传活动。

营业网点教育宣传活动，包括行长接待日、行长站大堂活动等。

专项教育宣传活动，包括走进学校、社区、养老院开展主题教育宣传活动等。

### 主要教育宣传形式

线上渠道教育宣传活动，包括行长微课堂、行长直播课活动等。

联动外部媒体教育宣传活动，包括联合制作节目、开辟专栏等。

特色主题文化教育宣传活动，包括在中秋节、国庆节、高校入学等时点开展主题宣传等活动。

### 案例 内外联动开展金融宣教活动

2023年9月，本行信用卡中心采用跨界合作方式开展金融宣教活动，与4家机构成立“消保教育宣传联盟”，整合消保宣教资源，聚焦“一老一少一新”等重点人群，形成“老有所养、幼有所育、新有所愿”三个主题宣传，联动北京广播电视台财经频道《蜜蜂计划》节目，重点打造“金融护老、金融爱幼、金融为民”金融消保宣教主题活动。



### 案例 丰富金融知识宣传形式

宁波分行丰富金融知识宣传形式，推出《神来之币-数字人民币》《你的反诈意识升级了吗》等原创视频，通过新媒体平台传播。其中，《神来之币-数字人民币》在中国人民银行总行团委官微“成方三十二”上刊载。



### 案例 开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动

沈阳分行开展“全行齐发声”视频征集活动，举办金融知识宣传活动20余场，参与监管机构举办的“金融消费者权益保护教育宣传月”启动日活动，为群众普及金融知识。



2023年

累计开展公众教育活动  
15,570次

公众教育受众  
4,230余万人次

原创线上线下教育宣传资料  
21,753份

### 案例 开展特殊人群金融宣传教育

福州分行辖属龙岩分行走进龙岩市特殊教育学校开展宣传活动，在老师手语“翻译”的帮助下，为听力受限学生宣传保护个人金融信息、防范各类诈骗等金融知识。



# 责任实践

## 环境篇

### 坚持绿色发展 建设美丽中国

本行坚持绿色发展理念,积极服务国家“碳达峰”和“碳中和”目标,大力发展绿色金融业务,全面应对气候变化挑战,开展生物多样性保护工作,探索自身绿色运营实践,助推生态文明建设和绿色低碳发展,打造“绿筑美丽华夏”金融品牌。

2023 年末

绿色贷款余额

2,692.73 亿元

ESG 理财产品累计管理规模

295.04 亿元

电子交易笔数

630,328.53 万笔

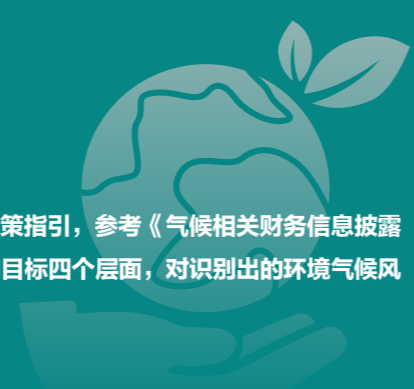
ETC 卡签约客户数

270.37 万户

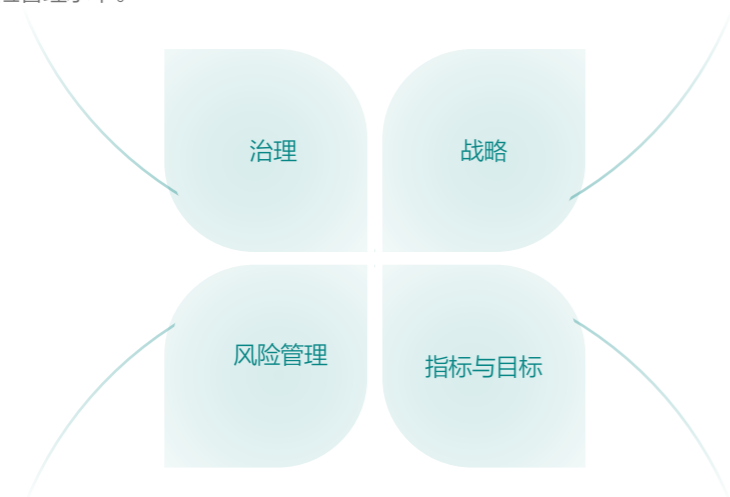
倾力支持农业文化遗产“浙江湖州桑基鱼塘系统”传承,助力循环农业发展,让中国古代农耕生态智慧闪耀在绿水青山间。

# 应对气候变化

本行依据国家法律法规、政策要求，以及国内外可持续发展趋势和内部政策指引，参考《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》等所建议的治理、战略、风险管理、指标和目标四个层面，对识别出的环境气候风险和机遇制定相应措施，形成闭环管理机制。



- 构建由“董事会 - 高级管理层 - 绿色金融管理委员会 - 绿色金融中心 - 分行绿色金融部”组成的绿色金融治理架构，明确各层级的职责和权限，形成有效的绿色金融业务管理和环境社会治理风险控制体系。
- 建立绿色金融激励约束机制，通过绩效考核、综合评价等方式，激发各层级和部门的绿色金融创新意识和能力，提升本行环境气候风险管理水平。
- 在《华夏银行 2021-2025 年发展规划》中，明确“全力打造绿色金融新特色”战略重点，加强对清洁能源、节能改造、绿色生态等领域的金融支持，创新绿色金融产品及服务，积极践行 ESG 投资理念。



- 将环境、社会和治理风险作为单一风险，纳入全行风险偏好管理体系。
- 建立健全环境气候风险管理机制，将环境、社会和治理风险纳入授信业务的全流程管理，完善环境风险管理工具，加强对客户环境影响的评估和重点监控客户的管理。
- 设置环境专家岗位，对客户环境相关风险进行专业评估，为本行各级人员及客户提供专业意见。
- 开展环境、气候风险压力测试，量化环境气候风险，为本行制定风险缓释措施提供依据。
- 制定《华夏银行碳达峰行动方案》，将碳达峰碳中和工作纳入全行发展全局，明确目标任务，制定碳达峰行动路线图。
- 加大对绿色低碳产业的金融支持，持续优化绿色贷款业务的结构和质量，不断扩大绿色金融业务的规模。
- 强化环境相关风险管理，避免因环境气候风险管理不力造成的授信业务损失。
- 践行绿色运营，实施低碳管理，逐步实现自身运营碳达峰。

## 识别气候风险与机遇

本行高度重视包括气候风险在内的环境相关风险管理，将环境、社会和治理风险作为单一风险纳入全行风险偏好管理体系，持续深入研究短期、中期、长期的环境气候相关的风险和机遇，进一步提升多维度识别、评估能力，以强化对环境气候风险的管理。

### 本行环境气候风险识别

物理风险		
急性风险		
洪水、台风、暴雪、超高温等极端天气	<p><b>业务风险</b> 气候变化导致极端天气频发，对受灾地实物资产（如房屋、农田、基础设施等）造成严重物理损失，体现为资产减值、生产活动受限等，从而增加客户违约风险，导致银行不良贷款增加。</p> <p><b>运营风险</b> 极端天气可能引起温度升高、供水紧缺等风险，从而导致配电网耗增加，生活用水、空调补水水压不足，影响业务连续性和日常运营管理的运维安全。南方沿海区域频繁遭受暴雨、台风等极端天气侵袭，可能引发海水倒灌现象，影响沿海地区营业网点的正常运营和服务。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>资产质量降低</li> <li>收入下降</li> <li>抵抗灾害及相关运营成本增加</li> </ul>
慢性风险		
平均气温上升	<p><b>业务风险</b> 气候变化导致全球平均气温上升，制冷设备消耗量增大，温度敏感性较高的行业（如冷链、鲜活农产品等）运营成本将大幅上升，进而可能增加客户的违约风险，导致银行不良贷款增加。平均气温上升也可能加剧登革热等病媒传播疾病的蔓延，导致部分地区居民的健康风险增加，影响借款人的还款能力和意愿。</p> <p><b>运营风险</b> 平均气温上升可能会增加银行的能源消耗，提高相关运营及维修成本，缩短有效营业时间，进而影响银行的业务连续性。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>资产质量降低</li> <li>收入下降</li> <li>运营及维修成本增加</li> </ul>
海平面上升	<p><b>业务风险</b> 气候变化导致海平面上升，可能会对沿海地区的房地产和基础设施造成影响，影响客户的资产价值和业务开展，进而增加客户违约风险，导致沿海地区营业网点的不良贷款增加。海平面上升可能导致沿海地区居民和企业的搬离，进而减少沿海地区营业网点的存款来源。</p> <p><b>运营风险</b> 海平面上升可能会对公司的办公地点、线下营业网点以及服务后台（如数据中心）等造成影响，部分设备可能受到侵蚀和腐蚀，进而影响银行的业务连续性、增加网点的维护成本。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>资产质量降低</li> <li>收入下降</li> <li>运营及维修成本增加</li> </ul>

**转型风险**

**政策风险**

<p><b>环保新政策出台</b></p>	<p><b>业务风险</b> 若客户未能及时跟进气候变化相关的政策动向，未能制定相应举措，可能面临收入下降、成本上升、盈利下降等状况，进而增加客户违约风险，导致银行不良贷款增加。</p> <p><b>运营风险</b> 政府可能出台新的气候相关政策，要求银行在其运营中更加积极地考虑气候因素。银行若未能充分应对新政策，可能会面临管理成本增加、可持续目标无法达成等风险。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 短期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 资产质量降低</li> <li>• 收入下降</li> </ul>
-----------------------	---	---

**法律风险**

<p><b>监管要求加强</b></p>	<p><b>业务风险</b> 若银行对贷款企业或项目的环境合规资质审批不严，导致贷款企业或项目发生环境污染事故，将可能为贷款企业或项目的环境污染事故承担责任，从而带来法律合规风险。</p> <p><b>运营风险</b> 政府和监管机构可能加强对银行气候风险管理的监管要求（如披露要求、风险评估程序等），银行若未能及时调整其运营和管理流程，可能面临法律合规风险。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 资产质量降低</li> <li>• 收入下降</li> </ul>
----------------------	--	---

**技术风险**

<p><b>技术低碳转型</b></p>	<p><b>业务风险</b> 清洁技术发展导致高污染高排放企业竞争优势丧失，高碳行业的技术转型压力增大、成本上升，由此可能增加客户的信用风险，导致银行不良贷款增加。此外，从事新兴低碳技术行业投研落地的客户也有可能技术创新中投资失败，进而增加客户的违约风险，导致银行不良贷款增加。</p> <p><b>运营风险</b> 金融科技和数字化转型可显著减少不可再生资源使用及温室气体排放，若银行未能及时投入资源掌握数字化转型和节能减排的最新技术，可能会面临运营成本增加等风险。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 中、长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 资产质量降低</li> <li>• 运营成本增加</li> </ul>
----------------------	--	---

**转型风险**

**市场风险**

<p><b>碳价波动、客户偏好与投资行为</b></p>	<p><b>业务风险</b> 企业层面，随着碳价升高与免费配额减少，可能导致企业盈利能力下降或出现资产贬值，进而增加违约风险，导致银行不良贷款增加。</p> <p>银行层面，高碳行业产品市场需求减少，特定行业的产品（特别是大宗化石能源）受市场供需影响导致长期价格大幅波动。若银行不能快速把握市场需求，提供更符合需求的绿色产品与服务，可能会面临客户流失、产品与服务需求量下降等风险。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 市场占有率降低</li> <li>• 收入下降</li> <li>• 利润降低</li> </ul>
------------------------------	--	--

**声誉风险**

<p><b>负面舆论</b></p>	<p><b>业务风险</b> 若银行投融资业务客户持续造成环境污染或温室气体高排放，可能导致银行被牵连而产生负面新闻，影响银行整体声誉，导致关注环境相关问题的投资者撤资和客户流失，甚至引发诉讼。</p> <p><b>运营风险</b> 若银行在日常运营过程中对环境造成破坏或对气候变化采取行动不及时，可能导致社会公众、媒体等利益相关方形成负面评价，从而损害银行声誉形象。</p>	<p><b>影响时间范围</b> 中、长期</p> <p><b>对银行的潜在财务影响</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 资产质量降低</li> </ul>
--------------------	--	---

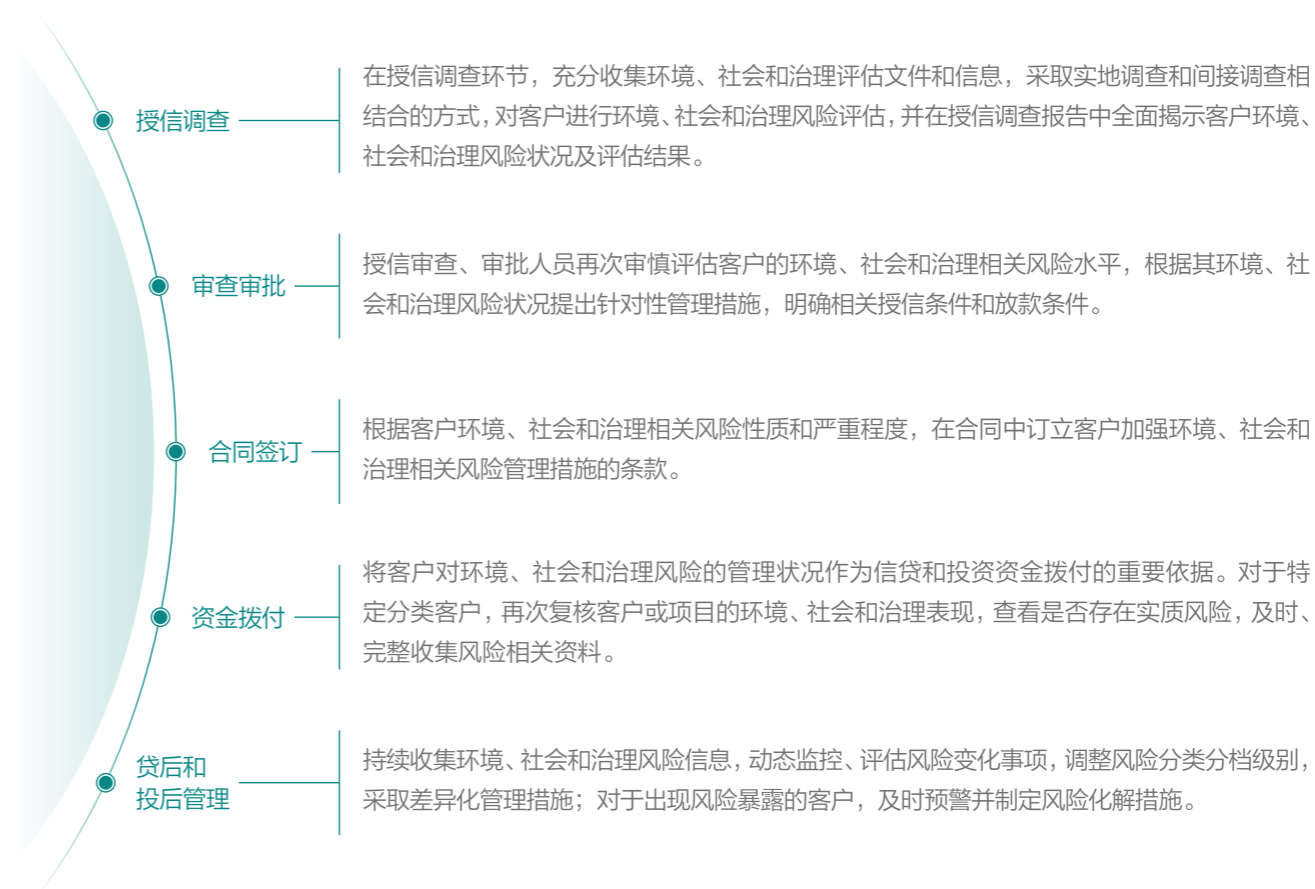


## 本行环境气候机遇识别

绿色产品与服务	
<ul style="list-style-type: none"> <li>银行可以通过设计和提供符合低碳转型需求的金融产品和服务，如碳中和金融、气候风险管理等，满足客户的多元化需求，扩大市场份额，增加收入来源。</li> <li>银行持续稳步推进绿色金融产品与服务创新，有助于提升金融服务体系和服务能力的适配性。</li> <li>绿色发展和低碳转型带来银行业务发展的新机遇，在清洁能源、节能环保、清洁生产、生态环境、基础设施绿色升级和转型金融领域的市场规模扩大，为银行提供更多市场空间和收益来源。</li> </ul>	<p>影响时间范围 中、长期</p> <p>对银行的潜在财务影响</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>资产质量向好</li> <li>营业收入提高</li> </ul>
资源效率与能源来源	
<ul style="list-style-type: none"> <li>在日常运营中，通过节能改造、员工行为管理、循环技术等措施，减少用电量和耗水量，进而减少运营成本。</li> <li>在适当条件下，选择可再生能源，如通过建设分布式光伏、购买绿色电力等方式替代化石能源的使用，使银行自身使用能源清洁低碳化。</li> </ul>	<p>影响时间范围 中、长期</p> <p>对银行的潜在财务影响</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本下降</li> </ul>
低碳技术应用	
<ul style="list-style-type: none"> <li>银行可以通过引入和应用绿色低碳技术，如数字化平台、绿色数据中心、智能建筑等，降低运营成本和碳排放，增强自身的可持续发展能力。</li> </ul>	<p>影响时间范围 中、长期</p> <p>对银行的潜在财务影响</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本下降</li> </ul>
气候数据服务	
<ul style="list-style-type: none"> <li>银行可通过提供气候数据分析和技术解决方案，协助客户更好地理解和管理气候风险，如为企业提供气候风险评估、可持续性咨询和先进的环境数据分析工具。</li> </ul>	<p>影响时间范围 中、长期</p> <p>对银行的潜在财务影响</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>运营成本下降</li> </ul>

## 贯穿授信业务全流程

制定并印发《华夏银行法人客户授信业务环境、社会和治理风险管理指导意见》。指导意见覆盖授信调查、审查审批、合同签订、资金拨付、贷后和投后管理全流程，要求根据客户所属行业的环境相关风险敏感度以及客户自身环境、社会和治理表现，加强授信业务全流程环境、社会和治理风险管理。



### 案例 香港分行制定气候风险管理办法

为应对全球气候变化，响应国家关于碳中和“3060双碳目标”的号召，践行“影响力投资”“绿色金融”理念，香港分行根据香港金管局的监管政策手册GS-1，制定《华夏银行香港分行气候风险管理办法》，将气候风险管理融入日常风险管理程序，制定应对气候风险的中期和长期策略；对高碳排放行业设置集中度限额，限制对高气候风险行业的贷款。

## 开展气候风险压力测试

在充分考虑高碳行业在本行资产权重的基础上，选取高碳行业中气候风险高、转型压力大的火电、钢铁和水泥三个重点行业进行气候风险压力测试，完善高碳排放行业定量分析与实施压力测算的体系框架，并运用于风险识别和监测的管理实践中。

# 保护生物多样性

本行关注生物多样性保护，通过金融力量防控投融资活动对生物多样性产生的风险，并创新金融产品支持生物多样性保护，推动生态价值提升，为实现生态可持续发展贡献金融力量。



梳理《绿色产业指导目录》中生物多样性保护相关标准，形成本行绿色金融支持生物多样性的统计标准。2023年末，本行支持生物多样性的信贷余额达452.85亿元，在绿色贷款中占比16.82%。

不断丰富绿色金融产品体系，加大生物多样性金融产品创新。开发碳排放权抵质押融资、植物新品种权质押贷款，数智农业科技平台等产品和项目。



管理投融资活动与生物多样性相关风险。将投融资活动对生物多样性影响作为独立环节纳入环境社会治理风险评价体系。在项目层面，探索投融资活动对生物多样性影响的评估方法、工具和体系。

持续开展信息披露。本行从2022年开始编写独立的《环境信息披露报告》，专门开辟生物多样性板块进行信息披露。

深化金融支持生物多样性研究。引入平台工具进行生物多样性风险筛查，判断业务覆盖区域生态敏感性，综合评估项目对周边生态环境的影响范围和程度。

## 案例 保护农业文化遗产

杭州分行辖属湖州分行为湖州荻港桑基鱼塘建设管理有限公司发放贷款2,000万元，用于桑基鱼塘系统的建设和完善，为保护农业文化遗产助力。



## 案例 支持滇池流域水环境综合治理

昆明分行为云南某滇池补水工程有限公司贷款1.5亿元，用于牛栏江-滇池补水工程项目运营。该工程节约高耗能建筑材料，持续开展珍稀特有鱼类增殖流放，支持牛栏江-滇池流域水生生物保护及水生态环境修复。



## 案例 支持区域海洋生态修复

大连分行为大连某公司发放流动资金贷款7,420万元，用于区域海域清淤及海域环境综合治理，有力支持企业开展区域海洋生态修复工作。





## 开展绿色运营

本行重视自身运营对环境的影响，倡导绿色办公、绿色采购，投身绿色公益，引领绿色低碳生活新风尚；鼓励绿色出行，促进绿色交易，推动社会公众形成绿色生活方式。

## 促进绿色交易

### 开拓远程绿色服务新模式

新增远程视频服务渠道，突破营业网点时空限制，依托手机银行、微信银行等渠道，为客户提供“足不出户、轻触即达”的非接触式金融服务；融合音频、视频、文本等多元服务矩阵，打造7\*24小时不间断、一站式、零出行对客金融服务。



### 扩大智能技术应用范围

深化智能客服机器人运用，采用语音或文本交互方式，进行业务问答、辅助交易，有效替代人工操作，为绿色交易提供强有力的支撑，全年智能客服机器人服务人次较上年提升12.99%。

## 鼓励绿色出行

践行绿色发展理念，积极服务低碳社会建设，严格遵照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，始终以倡导“绿色通行”为己任，大力推广ETC速通卡安装。

### 2023年末

ETC卡签约客户数  
**270.37**万户



## 推行绿色办公

积极推行绿色办公，持续推广办公电子化、无纸化，树立绿色建筑新标杆，开展碳盘查工作，全方位践行低碳运营。

### 2023年

电子交易笔数

**630,328.53**万笔

主要电子渠道交易替代率

**99.58**%

使用LED灯具等低能耗设备照明，减少电脑等办公设备待机消耗。

提倡  
节电

推动  
低碳出行

高度重视新能源汽车推广应用工作，全力推动存量燃油公务用车更新为新能源汽车。

### 案例 建设绿色数据中心

本行实施数据中心绿色节能改造，通过采购绿色节能的IT设备、更换改造制冷系统、优化机房气流组织、更换不间断电源(UPS)、改造照明系统等举措，持续降低电源使用效率(PUE)。

本行高标准选定新同城数据中心——万国数据南法信数据中心。该数据中心应用大量《国家工业节能推荐技术目录》节能新技术，并通过参与绿证交易、碳交易等方式实现碳抵消，间接实现100%绿色电力的使用。

本行主生产中心暨中金北京数据中心入选工信部发布的首批国家绿色数据中心名单

### 2023年

能源消耗总量

**3.66**万吨标准煤

温室气体排放总量

**15.22**万吨二氧化碳

温室气体排放量(范围一)

**0.29**万吨二氧化碳

温室气体排放量(范围二)

**14.93**万吨二氧化碳

注:

碳排放核算边界:本行集团全口径,包括总行、各分支机构以及子公司。碳排放范围包括集团范围内直接排放(化石燃料燃烧带来的排放)和间接排放(外购电力、热力产生的排放),不包含上下游供应链碳排放。本行碳排放核算仅为二氧化碳,不包含其他温室气体。

碳排放核算依据:本行使用的能源种类涉及电力、市政热力、天然气、汽油、柴油、液化石油气和少量煤炭,其中天然气、汽油、柴油、液化石油气、煤炭和热力依据国家发展改革委发布的《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》中的排放因子进行计算,排放因子均为缺省值。内地机构使用的电力排放因子源自生态环境部办公厅发布的《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》,香港机构使用的电力排放因子源自《碳足迹-各国具体电网温室气体排放因子(2023英文版)》。总行电力消耗量统计范围涉及区域:华夏银行大厦、隆福大厦、环球金融中心、西单国际大厦、博瑞大厦、基建办公室通州办公区。总行热力消耗量统计范围涉及区域:华夏银行大厦、隆福大厦;其它办公地点因物业费已包含供暖费用,无法单独核算热力消耗,因此未纳入统计。

能源消耗边界及依据:本行能源消耗主要涉及汽油、柴油、天然气、液化石油气、煤炭、外购电力和热力的消耗。如无特殊说明,本行能源消耗数据统计范围包括华夏银行总行、各分支机构以及子公司。各类型能源消耗量数据统计过程中涉及的密度、折标煤系数等参考国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的《综合能耗计算通则GB/T 2589-2020》及国家发展改革委发布的《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》。

**案例 树立绿色建筑新标杆**

本行新建总行办公大楼锚定绿色建筑三星级、LEED 铂金、WELL 铂金、超低能耗建筑、北京市超低能耗示范项目、LEED Zero Carbon 六项认证目标，通过断热桥和高气密性的节点设计、真空绝热板及气凝胶等新型保温材料的使用、新风热回收机组的应用等举措减少建筑的环境负荷。建筑设置集中式太阳能发电系统，设计总发电量约 1.000MWh/年，配备建筑设备监控系统、能源管理与计量系统及信息集成平台，保证办公楼所要求的环境质量，实现安全、节能、舒适的绿色建筑环境。



▶ 新建总行办公大楼设计图

**倡导绿色采购**

严格按照《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》等制度要求，建立绿色采购制度，进一步规范采购流程，提升绿色采购质效。

优化平台建设，提升采购效率

完善集采平台全流程设计，延长线上化采购链条。

开发电商管理和协议商城模块，实现标准化物品和行内入围产品的线上快速下单。

开通线上召开集中采购委员会会议和项目评审会议功能，契合行内无纸化办公和降本增效的管理理念。

**传播绿色理念**

开展绿色公益活动，组织志愿者参与植树造林、城市清洁等活动，守护碧水蓝天，绘就人与自然和谐共生生态画卷。

**案例 华夏银行 2023 密云生态马拉松成功举办**

2023 年 5 月，华夏银行 2023 密云生态马拉松成功举办。本次赛事被评为世界田联银牌赛事，由北京市密云区政府主办，中国田协认证，华夏银行总冠名，设马拉松、半程马拉松、迷你马拉松三个组别，参赛规模 1 万人。总分行、子公司及客户等 800 余名选手组成“华夏银行跑团”参加比赛，传播“可持续 更美好”的品牌理念与“挑战自我、超越极限、坚韧不拔、永不放弃”的精神。



**案例 助力“绿色亚运”成功举办**

第 19 届亚洲运动会筹备期间，杭州分行作为“浙江绿色金融标杆银行”，向亚组委捐赠 4 万吨国际认证的碳信用，用于亚运会和亚残运会举办，助力杭州亚运会成功实现碳中和。



▶ 杭州分行行长闫炯智作为亚运火炬手在丽水站完成火炬接力

# 专题

## 深耕绿色金融

本行积极面对新机遇和新挑战，贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，深耕绿色金融，积极践行 ESG 理念，将绿色金融确定为全行战略规划重点，明确提出“全力打造绿色金融新特色”的发展目标。

### 绿色金融战略规划

制定绿色低碳发展专项行动方案，深化 ESG 投融资策略，在开展重点领域布局、深入创新产品服务、探索广泛合作机制、强化气候风险管理、加快金融科技建设以及绿色运营等方面取得成效。

加大对绿色低碳产业的支持，做深做透清洁能源领域，持续提升在节能环保、清洁生产、生态环境、基础设施绿色升级等领域的专业能力，探索推出重点领域行业解决方案。

完善绿色金融产品创新机制，加大低碳金融产品创新，建立涵盖绿色贷款、绿色票据、绿色投资、绿色租赁、绿色债务融资工具承销、绿色理财、绿色基金、碳金融等绿色金融产品服务体系。

加快绿色金融信息化建设步伐，完善气候投融资基础数据，持续建设绿色金融信息系统。

### 绿色金融政策体系

贯彻落实国家绿色产业发展政策，完整、准确、全面贯彻新发展理念，根据原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》，本行修订并印发《华夏银行绿色金融管理办法》，坚持从战略高度推进绿色金融，持续加大对绿色、低碳、循环经济的支持力度，防范环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，促进经济社会发展全面绿色转型，优化全行资产结构，提高服务水平，全力打造绿色金融新特色。

### 绿色金融产品创新

#### 绿色贷款

持续加强绿色客户开发，绘制绿色重点产业生态图谱，强化专业化服务能力，提升绿色资产价值贡献。持续发展碳金融，推出碳排放权抵押融资产品，积极利用中国人民银行碳减排支持工具，为经济社会绿色低碳转型提供有力支持。

2023 年末

绿色贷款余额  
**2,692.73** 亿元

减排二氧化碳当量  
**260.84** 万吨

折合节约标准煤  
**109.84** 万吨

节水  
**2,197.92** 万吨

#### 案例 发挥协同效能，助力绿色发展

香港分行与汇丰、建银亚洲联合牵头银团贷款，携手 17 家中外资银行，成功为北京能源国际控股有限公司发放境外绿色银团贷款，金额 5 亿美元，香港分行参贷 5,000 万美元。贷款用途符合亚太区贷款市场协会的绿色融资框架中《绿色贷款原则》的相关要求，获得了香港品质保证局绿色贷款认证。



#### 案例 支持融资租赁，共建绿色交通

南宁分行围绕区域重点产业，聚焦“绿色行业、绿色客户”，形成“绿色产品、绿色服务”，向广西某租赁公司发放绿色贷款 7,000 万元，用于企业开展融资租赁业务，租赁标的物为新能源充电桩储能电池设备。

**案例 助力碳减排支持工具落地**

武汉分行积极营销某央企在鄂投资的国内规模最大压缩空气储能项目，成功获批项目贷款批复15.6亿元，贷款期限15年。该项目可引入世界银行转贷款融资，并运用“碳减排支持工具”支持。



**绿色债券**

创新绿色金融特色产品和业务模式，加大绿色债券投资，大力支持绿色经济、低碳经济和循环经济。2023年，本行成功发行100亿绿色金融债券，募集资金累计用于74个《绿色债券支持项目目录（2021年版）》规定的绿色产业项目，涉及节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级五大领域。

**案例 发行离岸人民币绿色债券**

广州分行落地某控股集团有限公司离岸人民币绿色债券业务，发行规模13.7亿元。

**案例 发行自贸区绿色债券**

上海分行创新服务模式，通过总行和分行协调联动，助力某公司发行自贸区绿色债券11亿元。

**绿色租赁**

确立以“绿色租赁”为特色的发展战略，逐步构建以绿色能源、绿色交通、污染治理、循环经济为核心的绿色业务生态矩阵。精耕风电、光伏等绿色能源领域，开拓新能源网约车、物流车等绿色交通市场，在厂商租赁、冷链物流、海上风电安装船等业务上“多点开花”。

**案例 积极拓展海上陆上风电设备经营租赁业务**

华夏金租积极推动陆上风电吊装机经营性租赁业务，推出24台陆上风电吊机在各大风电项目基地参与风电吊装建设，累计完成风力发电机吊装超500台，累计装机3.4GW。在租金方案中融合浮动机制，帮助中小型风电工程企业减负，围绕“绿色基建”回归租赁本源。



▶ 华夏金租履带式起重机参与中船哈密项目吊装

**华夏金租**

2023年末

绿色租赁余额  
**622.52**亿元

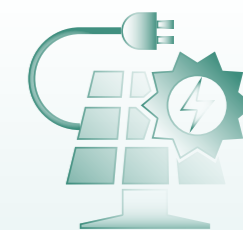


2023年

服务的光伏电站累计产生清洁电力  
**100**亿度

相当于减排二氧化碳  
**958**万吨

节约标准煤  
**384**万吨



2023年

储能业务累计放款  
**35**笔  
**1.83**亿元

2023年

为B端客户提供新能源物流车**7,217**台、合计金额**9.55**亿元，为C端客户提供新能源物流车**421**台，合计金额**4,302.2**万元；共提供**2,479**台新能源网约车，合计金额**2.53**亿元。

## 绿色理财

发挥财富管理与私人银行专业优势，推出国内首只契合绿色低碳转型经济活动的资产配置指数——“中证华夏银行绿色经济财富指数”，旨在反映绿色经济发展状况，为居民资产配置提供专业工具参考。

贯彻 ESG 投资理念，以绿色投资推动绿色发展，持续开展 ESG 行业研究，先后推出多只 ESG 理财产品。

2023 年末

绿色投资余额

223.02 亿元

ESG 理财产品累计管理规模

295.04 亿元



### 案例 举办 ESG 投资高峰论坛

华夏理财在北京市地方金融监督管理局和通州区人民政府的指导下，在北京城市副中心举办第五届中国资管行业 ESG 投资高峰论坛暨华夏理财年度投资策略会。论坛以“绿意同源、和合共生”为主题，邀请来自政府、监管、行业与学术界专家，就全球宏观经济、国际可持续发展准则、气候变化与碳市场发展等多个话题进行深入探讨。



### 案例 持续深化 ESG 管理与实践

2023 年 8 月，华夏理财发布《2022 年度 ESG 投资报告》，向社会披露华夏理财在投资体系和运营层面 ESG 管理的先进实践。该报告系国内资管行业公开披露的首份经权威三方鉴证的 ESG 投资报告，其中华夏理财 2022 年资产碳足迹核算覆盖率超过 90%，在金融行业低碳转型工作中具有较强示范意义。



### 案例 发布行业研究报告

2023 年 12 月，华夏理财与香港中文大学（深圳）汇编前三年中国资管行业 ESG 研究成果，出版发行《中国资管行业 ESG 投资发展研究报告（2020-2022）》。



## 绿色金融合作深化

不断完善绿色金融产品体系，持续深化各方合作，与世界银行、亚洲开发银行、法国开发署等国际金融机构建立长期紧密的合作关系，积极发挥绿色金融促进经济社会绿色低碳转型的重要作用。

▶ 本行全力支持第四届北京城市副中心绿色发展论坛，李民吉董事长发表《金融助力绿色低碳发展的探索与实践》主旨演讲。



▶ 本行李民吉董事长会见世界银行副行长陈广哲，双方围绕本行绿色金融发展及“中国可再生能源和电池储能促进项目”执行情况进行交流。



▶ 本行参与生态环境部、中国科学技术协会、山东省政府共同主办的“2023 绿色低碳高质量发展大会”，时任行长关文杰发表《金融服务绿色低碳高质量发展的实践与探索》主旨演讲。



更多绿色金融与环境信息详见本行官网《华夏银行股份有限公司 2023 年度环境信息披露报告》。

# 责任实践

## 治理篇

### 坚实责任治理 筑牢发展根基

本行深刻把握金融工作的政治性，坚持稳中求进工作总基调，持续完善公司治理机制，加强合规管理措施，打好防范化解金融风险攻坚战，提升数据安全治理能力，为实现高质量发展打下坚实基础。

2023年

开展合规教育

3,329<sup>次</sup>

开展反洗钱培训

3,996<sup>次</sup>

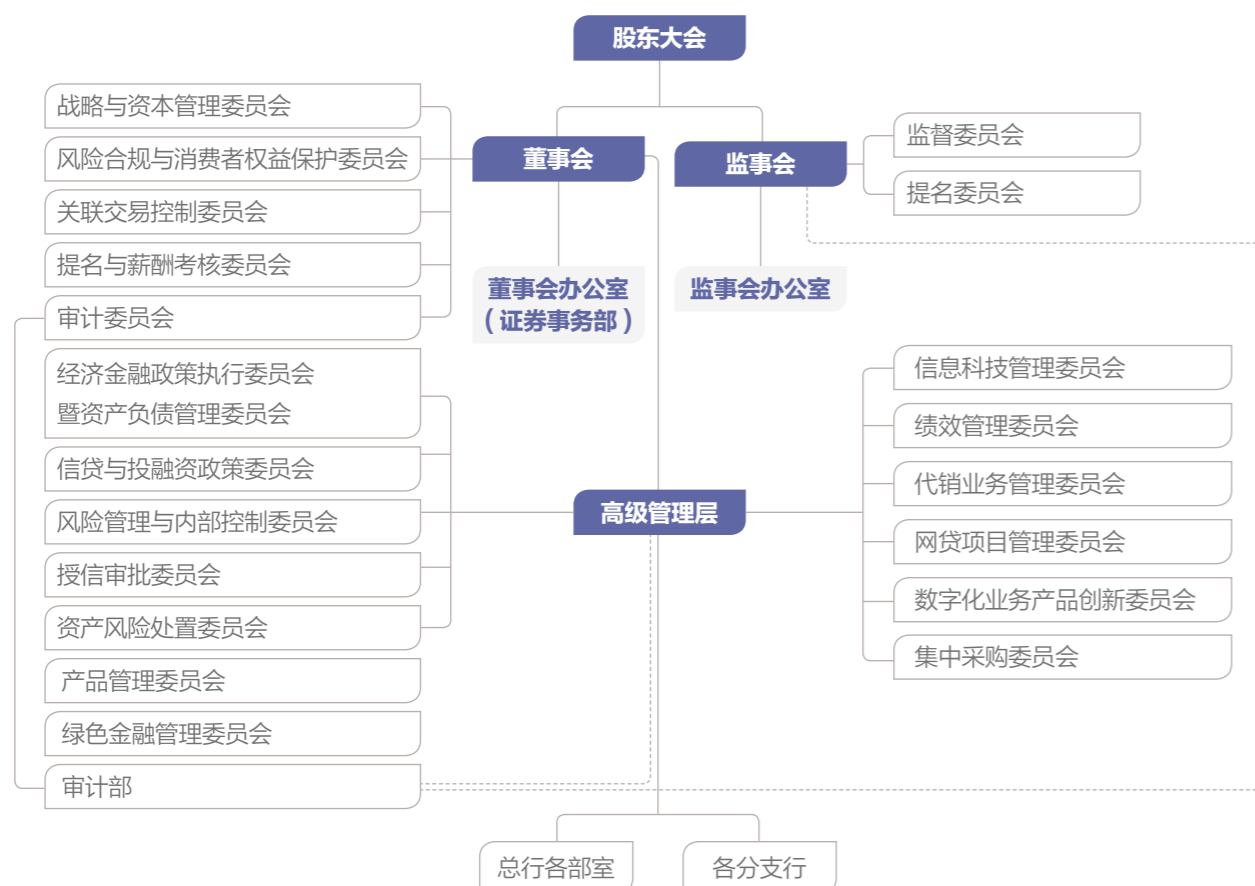
开展法律培训

228<sup>次</sup>

青年员工传承伟大革命精神，在高质量发展中攻坚克难、强健精神。

# 优化公司治理

本行持续完善公司治理，充分发挥公司治理组织架构作用，深化投资者沟通与信息披露，不断提高公司治理水平。



## 2023年末

董事会共有董事

16名

其中

执行董事

3名

股权董事

6名

独立董事

7名

监事会共有监事

9名

其中

股东监事

2名

外部监事

4名

职工监事

3名

# 完善公司治理

建立“三会一层”治理架构，党委与“三会一层”职责清晰，各治理主体各司其职，协调规范运转。

- 党委发挥把方向、管大局、促落实的领导作用，重点从政治方向、党的建设、领导班子、基本制度、重大决策着手，切实承担好从严管党治党责任，前置研究讨论重大经营管理事项。
- 股东大会切实发挥权力机构作用，本行股权结构清晰稳定，股东行为规范，主要股东积极支持本行经营发展，依法合规履行股东责任与义务，中小股东通过参加股东大会等渠道参与经营决策，共同维护本行发展根基的稳定。
- 董事会注重定战略、作决策、防风险，持续发挥战略引领和科学决策作用，建立有效的风险管控和合理的激励约束机制，积极履行社会责任，维护利益相关者的合法权益。
- 监事会发挥监督职能，结合监管导向和全行经营工作开展监督检查，依法依规、客观公正、科学有效地履行法定监督职责，有效维护本行及全体股东的最佳利益和利益相关者的合法权益。
- 高级管理层注重谋经营、抓落实、强管理，严格根据公司章程及董事会授权开展经营管理活动，认真落实股东大会决议及董事会决议，主动接受监事会监督，团结带领公司各级员工，全面完成年度经营发展任务。

## 2023年

召开股东大会	通过决议	召开董事会会议	通过决议	召开监事会会议	通过决议
1次	9项	8次	60项	4次	15项

# 加强信息披露

遵守信息披露监管规定，不断提升信息披露工作质效，持续加大信息披露力度，拓展信息披露广度和深度。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、本行官方网站等主要披露渠道，履行信息披露义务。2023年，披露4项定期报告、44项临时公告，及时向投资者传递包括三会决议、董监高变动、业绩快报、关联交易、利润分配等方面的重要信息。在上海证券交易所沪市上市公司2022-2023年度信息披露工作评价中，获得A类（优秀）评价结果。

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》。采取多种渠道和方式，加强与投资者和分析师的互动交流。2023年，组织召开股东大会、业绩说明会等会议和活动，认真回答上证e互动平台和投资者电话、邮件问题，就本行经营成果、财务状况等情况与投资者进行沟通交流，积极向资本市场传递本行价值，展示本行推进高质量发展的成效，有效增进资本市场对本行的了解，促进与市场的良性互动。

## 强化全面风险管理

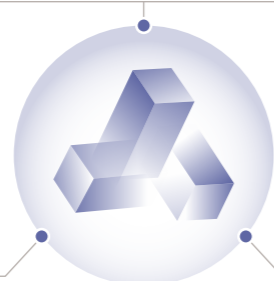
本行坚决贯彻落实国家各项决策部署，统筹做好支持实体经济、服务社会民生、防范化解金融风险各项工作，遵循“清旧控新、标本兼治”的工作基调，持续完善风险管理策略和程序，有效应对防范各类风险。

## 风险管理体系机制建设

健全风险管理体系及机制，保障全行业务稳健发展。

全面升级以风险偏好为核心的风险经营体系

修订风险偏好管理办法，制定风险偏好传导方案，首次构建“时点指标 + 动态指标 + 前瞻指标”的指标体系，引导各层级在风险偏好传导体系框架下开展业务经营，确保风险成本与收益的平衡。



优化风险管理策略

基于监管要求和外部风险形势变化，明确年度风险控制目标及各类风险管控措施，有效发挥策略约束力。

加强集团化风险管理

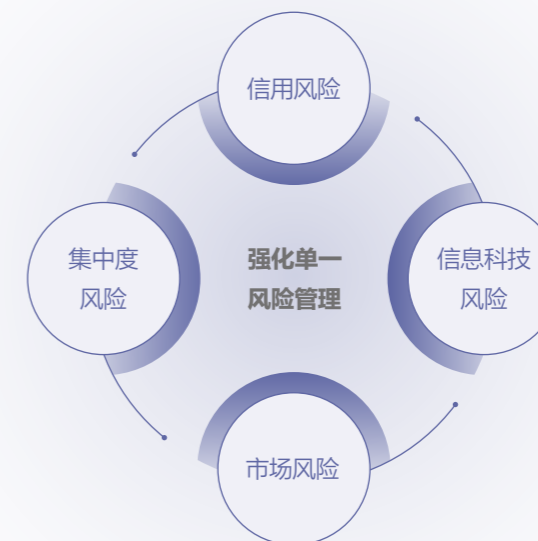
指导子公司健全完善风险偏好和风险管理策略，促进子公司健全自身全面风险管理体系，强化日常各类风险管理，保障集团战略和经营目标顺利达成。

## 强化单一风险管理

坚持风控保行的战略导向，加强前瞻性研判，强化风险精细化管理，坚决筑牢安全发展防线。

- 全面优化信贷与投融资政策体系。密切跟踪、研判经济形势，坚决贯彻执行国家经济金融政策和监管要求，优化“条线 + 行业 + 区域 + 客户 + 产品” 五维信贷与投融资政策体系，创新搭建行业风险评价模型，提升政策微观化、差异化水平。
- 深入开展产业行业专题研究。结合最新监管政策要求，加强课题研究，有效引导全行资产配置向主流产业、主流客群倾斜，支持国家战略导向领域的融资需求。

- 综合考虑内外部经济形势和本行风险状况，从客户、行业、区域、产品、风险缓释等维度加强集中度风险限额管控，持续开展大额风险暴露管理，确保全行集中度风险处于合理水平。



- 持续优化年度信息科技风险监测指标。通过提高监测分析频率、增设应用系统自主掌控及信息安全等监测指标、扩大监测指标覆盖范围，不断提升信息科技风险监测的及时性和全面性。

- 坚持适度稳健的偏好态度，建立偏好量化区间，优化限额设置方法和限额指标体系，强化市场风险限额监测和管控，全年市场风险业务平稳运行。
- 推进监管新规落地实施，完善账簿划分、识别、计量等机制流程，优化市场风险管理系统，提升市场风险计量能力，实现监管合规与内部管理提升。
- 密切跟踪市场变化，加强外部形势研判，有效防范市场风险。



## 恪守合规经营

本行持续加强合规管理，将合规尽责要求融入日常经营管理，强化数字科技支撑，向主动合规转变，提升全员、全方位、全过程的合规管理水平，持续推进合规文化建设，加快实现合规层级跃升。

### 构筑合规文化

完善合规管理体系，加强合规文化建设，不断提升全行依法合规经营意识，营造良好合规氛围。

2023年

开展合规教育  
3,329次

参与合规教育  
122,641人次

#### 大力加强合规文化建设，持续增强全员依法合规经营意识

- 加强法律合规专业培训。以法律合规大讲堂为平台，开展合规专业培训，提升合规履职能力。
- 开展合规宣传教育。深入分行调研宣贯，开展案例宣讲，宣扬主动合规理念。开展案例巡讲活动，讲解违规处罚案例，发挥警示作用。

#### 加强合规体系重构及系统建设，推动合规层级跃升

- 启动合规管理体系梳理重构。完成合规管理体系、架构及流程梳理，厘清合规管理职责边界，推动三道防线协同配合、有效运行的合规体系建设。
- 开展业务产品内控机制提升工作。制定业务产品内控机制提升方案，组织全行进行归因分析，着力提升业务产品制度、流程、系统管控的有效性。
- 推动合规系统建设。推动合规系统平台建设，努力构建数字化“法、合、审”一体化平台。

#### 多措并举，夯实内控合规管理基础

- 夯实制度全流程管理基础。加强法规梳理、立项复核、计划跟进等制度立项全流程管理。
- 提升重点风险问题整改质效。健全整改工作机制，完善整改工作流程，建立重点问题整改台账，防范突出风险隐患。
- 推动授信尽职调查关口前移。开展尽职标准化工作，推进授信尽职调查关口前移，有效提高授信尽职调查时效性。
- 加大监督检查力度，对专业检查等情况进行打分评价，提升检查质效。
- 扎实开展巴 III 项下操作风险新标准法落地实施准备工作，对监管规则确定的事项同步开展制度修订和系统改造。

### 推动法治建设

提供全面法律支持，积极开展法律风险专项排查，做好法律风险预防和管控，推动本行依法合规健康发展。

#### 提供全面法律支持

为全行重点项目、创新产品、重大事项提供业务准入、架构设计、制度制订、协议文本设定、合同履行等全方位法律合规支持，促进经营管理依法合规健康发展。

#### 开展法律风险专项排查

组织开展合同签署效力风险排查、零售条线格式合同自查、总分行转授权检查等专项检查工作，强化法律工作规范性管理，推动第一道防线落实法律风险管理职责，促进业务依法合规运行。

#### 强化法律风险提示

密切跟进金融法治环境变化，回应重点领域法律风险防控突出需求，制发法律解读、案例汇编及专项风险提示，前瞻性指导业务条线防控潜在风险。

#### 落实风险管控要求

深化法律风险并表管理，组织完成市管金融企业法治建设考核、反垄断专项排查、“八五”普法中期自查、知识产权自查等任务，落实法律纠纷案件管理要求，推动集团法治建设再上新台阶。



## 增强案防与内控有效性

加强案件风险防控排查，消除重点领域和关键环节的案件隐患，加强员工准入管理和异常行为监测排查，坚决遏制大案要案发生，守牢案件风险防控底线。

### 加强员工异常交易监测和行为排查管理

- 开展全行预防从业人员金融违法犯罪和案防自我评估工作。分析案件风险防控形势和本行存在的问题，提出下一步预防从业人员金融违法犯罪工作安排。
- 开展员工私售理财产品排查，采取客户交叉互访、与员工谈话、突击检查等方式方法，对服务与营销人员开展私售理财产品情况排查。
- 加强总行员工预警信息核查，对员工账户异常交易监测系统中总行员工涉及预警信息开展线下核查，加强总行从业人员行为管理。
- 优化员工账户异常交易监测系统。针对防范私售行为，新建及优化交易监测模型，完善系统功能，实现对员工异常行为全方位、多角度的监测。

### 严格落实案防监管要求

- 推进监管制度及相关要求落地实施。转发监管机构《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》及多期案情通报，完善案件风险管控措施。
- 常态化开展扫黑除恶，强化信贷业务线上贷款和第三方机构管理，加强风险监测预警，提高涉黑涉恶防范能力。
- 开展违规经营投资责任追究工作自查，对责任追究组织体系建设、违规责任追究损失等情况开展自查，狠抓违规经营投资责任追究落实。
- 组织开展防范非法集资宣传月活动，提升群众对非法集资的防范意识和能力，切实保护金融消费者权益。
- 持续开展防范和打击非法集资、非法放贷、金融诈骗工作，运用整体联动、分工负责、前中后台密切协作的工作机制，加大对非法金融活动的打击力度。

### 推动案防制度体系建设

- 加强案防管理，印发通知加强案件防控管理以及规范香港分行案防管理工作，提出案件防控管理工作的目标和要求。
- 对照受贿罪、违法发放贷款罪等罪名的立案标准和量刑标准，开展涉刑案件自查自纠。
- 印发指导意见和禁令，强化私售行为防控，明确业务管理、员工管理工作要求，加强违规行为综合治理。
- 开展重点领域案件风险专项排查，强化重点领域群防群治，在集团范围内开展排查。
- 持续推进业务违规线索核查处理，加强总行直查，加大对分行督导及复查复核力度，严肃查处违规行为。
- 严肃问责管理，开展问责重检和强化责任追究工作，组织各部门、子公司对各类违规问题开展问责重检，规范全行责任追究工作，确保责任追究到位。

## 深化反洗钱管理

完善反洗钱合规管理架构，不断深化洗钱风险管理，为业务健康发展保驾护航。

2023年

开展反洗钱培训

3,996次

反洗钱内容培训覆盖人次

127,291人次

### 完善反洗钱内控制度体系

修订《华夏银行机构洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》《华夏银行产品洗钱和恐怖融资风险评估及分类管理办法》等制度，推进集团化洗钱风险管理，夯实反洗钱管理基础。

### 加强洗钱风险评估管理

完善客户洗钱风险评估模型及产品洗钱风险评估模型，丰富评估指标体系，优化客户洗钱风险评估系统及产品洗钱风险评估模块系统功能，提升评估结果准确性、规范性及有效性。

### 提升监测预警能力

研发设计针对新型业务的交易监测模型，评估优化既有监测模型，提升风险预警、识别精准性。完善反洗钱系统功能，强化系统对洗钱风险管理支撑。

### 强化信息传导和风险控制

密切关注内外部风险，下发风险提示，及时向全行及子公司传导洗钱风险信息。

### 开展反洗钱培训宣传

针对董监高、反洗钱岗位人员、新员工等各层级开展针对性的反洗钱培训，全面提升反洗钱履职能力和风险防范意识。面向大众积极开展宣教服务，大力营造“防范洗钱，人人有责”的良好氛围。

### 案例 组织反洗钱宣传系列活动

青岛分行开展“助力反洗钱，我们在行动”反洗钱现场宣传。活动通过悬挂横幅、发放资料、金融专家现场咨询等方式，对在校大学生、老年人等特定群体开展针对性宣传，增强社会公众对洗钱犯罪的防范意识。



▶ 西宁分行在厅堂开展反洗钱宣传



▶ 长沙分行组织户外反洗钱现场宣讲

## 实施普法宣传和法律培训

深入开展法律专题培训，提升合规意识，防范风险隐患。

2023年

开展反金融犯罪讲座和培训

429次

参与反金融犯罪讲座和培训

33,872人次

开展法律培训

228次

参与法律培训

42,472人次

开展征信管理规范及案例宣讲专题培训，征信工作规范讲解与行政处罚及侵权案例宣讲相结合。

线上线下同步开展数据安全法律制度宣传，举办两期数据安全法专项培训。举行全行数据安全知识测试，24,286人参加。

### 案例 独家冠名《民法典通解通读》

北京广播电视台《民法典通解通读》是全国唯一一档逐条解读《民法典》的大型普法电视节目，对《民法典》七编1,260条法律条款进行全面系统的影像化解读阐释，获得中央政法委优秀新闻一等奖。本行独家冠名并作为银行业代表在节目中提供专业讲解。



## 维护知识产权合法权益

积极维护本行知识产权合法权益，增强知识产权保护意识。加强对使用他人知识产权成果的监督，防控侵犯知识产权的法律风险。

建立知识产权保护工作体系。遵循统一管理、分工协作、有效保护原则，已制定《华夏银行知识产权管理办法》《华夏银行商标管理细则》等管理制度。

形成知识产权保护工作运行机制。高度重视和及时保护本行在业务经营及金融科技发展过程中所产生的知识产权，维护知识产权合法权益。

强化知识产权法律风险防范。制定《华夏银行使用他人知识产权成果管理办法》，规范本行使用他人知识产权成果工作，防控知识产权侵权风险。

## 开展审计监督

加强金融案件风险防控、消费者权益保护和反洗钱审计监督，大力推进数字化审计转型，持续推进审计规范化建设，充分发挥审计监督与评价职能。

2023年

围绕国家政策落实、全行战略执行、业务风险防控等重点领域，开展各类综合及专项审计

145项

制定、修订审计制度

14项

其中，制定《华夏银行审计整改约谈管理办法（试行）》等制度

8项

修订《华夏银行审计业务条线反洗钱工作实施细则》等制度

6项

继续深化“数字审计、敏捷审计、智慧审计、价值审计”理念，完善“一体六维”综合审计监督体系。

发挥机构监督与条线监督协同融合的审计风险监测分析机制作用，完善审计督改体系。

严格落实事中控制、事后监督、年度评估的审计质量管理体系，加强对重点工作、重点项目关键环节质量管控。

组织开展内审项目质量检查和年度审计质量自我评估，全面检视内审工作，切实提高审计工作质量。

加强审计队伍建设。制定人员补充计划，拓展人才引进渠道，加大对数字化审计人才的引进力度。

加强数字化审计应用课题研究，充分利用线上线下多种培训资源，开展审计人员能力培训。开展创先争优活动评比，培育积极进取的审计文化。

### 金融案件风险防控

聚焦金融领域案件风险防控，持续强化案防领域审计监督。加强数字化技术在案防领域的深度挖掘运用，防范外部欺诈、内部舞弊以及内外勾结侵害银行和客户资金的案件风险。

### 消费者权益保护

聚焦金融消费者权益保护，开展消费者权益保护审计监督，将消费者权益保护作为审计重点工作纳入全面内控审计及其它相关审计范畴。

### 洗钱风险防控

聚焦金融秩序稳定，持续开展反洗钱及反恐怖融资审计监督，检查和评价洗钱风险管理的合规性和内部控制的有效性，促进全行防范洗钱风险。

深入开展不同领域审计监督

# 专题

## 强化个人信息保护 保障网络与信息安全

本行依据网络与信息安全相关法律法规及监管要求，建立健全安全防护体系化建设，强化数据安全管理和技术工具运用，提升个人信息保护和数据安全防护能力，为客户提供更安全的金融服务。

### 健全网络与信息安全治理体系

完善信息安全管理架构，持续优化信息安全制度，加强网络安全队伍建设，提升信息安全管理水平。

#### 明确各级党委网络安全主体责任

- 建立党委网络安全工作责任制，印发《华夏银行党委网络安全工作责任制管理办法》，明确各级党委对网络安全工作负主体责任。

#### 持续完善网络安全制度体系

- 制定科技安全与风险管理策略、科技安全管理办法等制度，规范指导全行开展网络安全工作。
- 将网络安全工作落实情况纳入绩效考核，压实网络安全责任。

#### 切实履行网络安全各项职责

- 组织落实国家主管和监管部门的政策法规，完善与业务发展相适应的信息科技治理结构，优化网络安全管理工作机制。

#### 持续加强网络安全队伍建设

- 强化全行网络安全统筹管控。
- 设置应用安全处室和信息安全员，加强安全管理。
- 完善评价流程标准，选拔攻防人才，增强漏洞挖掘能力。
- 开展网络安全专题培训，提升全员网络安全意识、法规认识和防护实操能力。

### 案例 举办 2023 年国家网络安全宣传周活动

北京分行联合中国人民银行北京市分行、北京市委网信办，在石景山区老山社区举办以“网络安全为人民 网络安全靠人民”为主题的 2023 年国家网络安全宣传周活动，向公众宣传“网络安全从我做起 防范电信诈骗 共筑网络安全”。



### 案例 开展网络安全周宣传培训

海口分行开展以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为主题的网络安全周宣传培训，宣传普及网络安全知识，引导员工学习政策法规。

2023 年

通过现场面授、视频会议和线上直播等多种方式

开展网络安全培训

14 次



其中

信息安全员培训

2 次

安全攻防技能培训

2 次

安全知识大讲堂

10 次

累计参与培训人数

1 万余人

开展信息安全应急演练

125 次

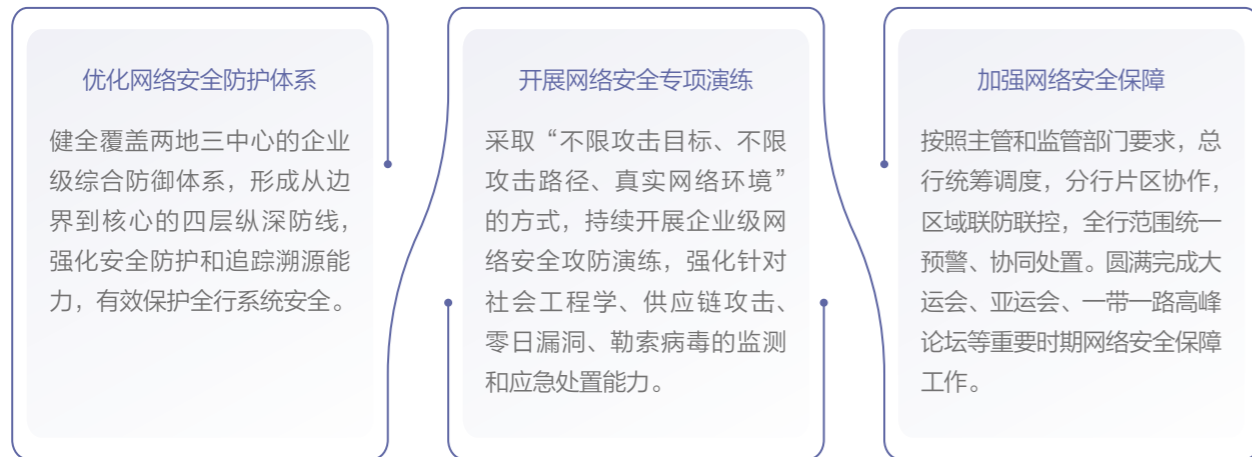
较上年增加

28 次



## 提升网络与信息安全治理能力

强化安全防护和追踪溯源能力,定期开展网络安全专项演练,保障信息系统安全稳定运行。



### 案例 保障网络系统安全稳定

天津分行为提高网络安全防护能力,保障网络运行的稳定性,通过在互联网及内网区域部署高级持续威胁 (APT) 和入侵防御系统 (IPS) 检测设备,更换分支行超时限运行网络设备,有效提升整体网络性能及网络安全威胁检测、发现能力。

### 案例 优化网络安全防护策略

青岛分行对中心机房的网络系统进行设备更新和系统改造。在网络架构统一规划的原则下,整体网络结构实行分区、分层管理,关键点设备实现冗余备份,重要传输节点均配置两条不同运营商的线路,大部分设备采用虚拟化技术进行部署,切实保证了网络系统运行的稳定性。在网络核心、外联部署物理防火墙,实现安全分区定义以及安全分区间的访问策略控制,在全局部署高级持续威胁 (APT) 和入侵检测系统 (IDS) 检测设备,有效提升分行整体安全防护水平。

## 强化个人信息安全与隐私保护

规范对数据安全和消费者个人信息的管理,完善信息采集、传输、使用等环节管理流程和操作要求,切实保护消费者个人信息安全。

制定修订《华夏银行数据安全管理办法》《华夏银行数据安全管理制度》《华夏银行信息系统生产数据管理实施细则》等相关制度,从制度层面明确数据加工、处理和传输等安全管理要求,夯实个人信息保护工作基础。

对服务渠道的隐私条款进行整合,统一制定并发布《华夏银行个人信息保护政策》;对照监管要求,严格按照“业务需要”和“最小权限”原则,仅对使用到的隐私权限向客户获取授权,保护个人信息采集安全。



基于“决策层、统筹管理层、执行层”的数据安全组织架构,构建“金字塔”式组织协调架构,统筹推进全行数据安全相关工作,确保数据安全相关工作能够持续稳定的贯彻执行。

开展业务系统个人客户信息泄露风险专项排查,防范个人信息泄露;针对使用核心及外围系统的查询交易,抽查生产数据敏感信息脱敏情况;对测试环境开展专项排查,确保测试环境不使用个人客户真实信息。

部署互联网邮件数据防泄漏系统,针对敏感信息进行告警;部署 API 接口监测设备,防范个人信息窃取;部署桌面管控系统,分析识别传输内容中敏感关键字,实现数据文件跟踪溯源。



▶ 本行“云原生安全管理平台”顺利通过中国信息通信研究院云原生应用保护平台 (CNAPP) 先进级能力测评,成为国内首家获得该资质的银行,被评为“2023 年度云原生安全优秀案例”。

# 附录：责任绩效

## 经济绩效

指标	单位	2021	2022	2023
资产总额	亿元	36,762.87	39,001.67	42,547.66
营业收入	亿元	958.70	938.08	932.07
利润总额	亿元	314.93	335.83	354.39
净利润	亿元	239.03	254.90	263.63
存款总额	亿元	19,043.63	20,638.74	21,299.45
贷款总额	亿元	22,135.29	22,729.73	23,095.83
小微企业贷款余额	亿元	4,907.49	5,654.70	5,849.73
支持战略性新兴产业贷款余额	亿元	973.21	1,045.87	1,036.23
支持制造业贷款余额	亿元	1,907.44	2,128.27	2,342.65
涉农贷款余额	亿元	2,559.80	2,715.38	2,786.21
资本充足率	%	12.82	13.27	12.23
拨备覆盖率	%	150.99	159.88	160.06
资产利润率	%	0.67	0.67	0.66
加权平均净资产收益率	%	9.04	9.00	8.71
不良贷款率	%	1.77	1.75	1.67

## 环境绩效

指标	单位	2021	2022	2023
绿色贷款余额	亿元	2,084.77	2,470.35	2,692.73
绿色贷款业务较年初增长额	亿元	284.34	385.58	222.38
绿色贷款业务折合年减排二氧化碳当量	万吨	311.11	278.59	260.84
气候融资业务余额	亿元	2,065.67	2,521.45	2,651.05
绿色投资余额	亿元	142.63	211.11	223.02

指标	单位	2021	2022	2023
ESG理财产品累计管理规模	亿元	263.38	289.69	295.04
ETC卡签约客户数	万户	254.81	261.79	270.37
电子交易笔数	万笔	322,655.98	405,259.04	630,328.53
主要电子渠道交易笔数替代率	%	98.34	99.42	99.58

注：绿色贷款余额 2023 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

指标	单位	2021	2022	2023
营业机构数量	个	1,008	987	982
农村营业网点数量	个	109	109	108
公司网银动账交易笔数	万笔	2,759.33	2,661.08	2,947.60
个人网银动账交易笔数	万笔	1,651.14	1,597.29	1,661.75
95577 客户回访数量	人次	130,637	580,710	1,104,592
95577 客户满意度	%	99.66	99.63	99.65
开展员工培训期数	期	5,200	6,913	7,829
员工参与培训人次	人次	531,553	640,050	622,620
本行从业人数	人	39,175	39,938	40,293
女性员工比例	%	51.43	51.39	51.57
公益捐赠总额	万元	1,451.5	2,138.53	7,057.93
参与法律培训人次	人次	31,803	39,741	42,472
反洗钱内容培训覆盖人次	人次	135,000	137,755	127,291

# GRI 索引表

全球报告倡议组织 Global Reporting Initiative (GRI)  
《可持续发展报告指南 (GRI Standards) 2021 版》内容索引

GRI 标准	披露项	页码 / 备注
<b>GRI 1: 基础 2021</b>		
<b>GRI 2: 一般披露 2021</b>		
2-1	组织详细情况	P6
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P1
2-3	报告期、报告频率和联系人	P1
2-4	信息重述	P120-121
2-5	外部鉴证	P124-127
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P6
2-7	员工	P70-71
2-9	管治架构和组成	P106
2-11	最高管治机构的主席	P5
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P18
2-13	为管理影响的责任授权	P18
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P107
2-16	重要关切问题的沟通	P21
2-22	关于可持续发展战略的声明	P4-5
2-23	政策承诺	P18
2-24	融合政策承诺	P4-5
2-28	协会的成员资格	P18
2-29	利益相关方参与的方法	P21
2-30	集体谈判协议	P70
<b>GRI 3: 实质性议题 2021</b>		
3-1	确定实质性议题的流程	P19
3-2	实质性议题清单	P19
3-3	实质性议题的管理	P19
<b>经济</b>		
<b>GRI201: 经济绩效 2016</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	P7
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P87-90
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	P70-77
<b>GRI203: 间接经济影响 2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	P28-31
203-2	重大间接经济影响	P28-31

GRI 标准	披露项	页码 / 备注
<b>GRI205: 反腐败 2016</b>		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P14-15
<b>GRI207: 税务 2019</b>		
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	P21
<b>环境</b>		
<b>GRI302: 能源 2016</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	P95
302-4	减少能源消耗	P94-96
302-5	产品和服务的能源需求下降	P94
<b>GRI304: 生物多样性 2016</b>		
304-3	受保护或经修复的栖息地	P93
<b>GRI305: 排放 2016</b>		
305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	P95
305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	P95
<b>社会</b>		
<b>GRI401: 雇佣 2016</b>		
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P70
<b>GRI403: 职业健康与安全 2018</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	P70
403-3	职业健康服务	P70
403-6	促进工作者健康	P70
<b>GRI404: 培训与教育 2016</b>		
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	P72-73
<b>GRI405: 多元化与平等机会 2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	P70
<b>GRI413: 当地社区 2016</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P66
<b>GRI416: 客户健康与安全 2016</b>		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	P78-83
<b>GRI417: 营销与标识 2016</b>		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	P78-83

# 独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 17, 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17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(2024)专字第70013365\_A01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”或“贵行”)编制的《华夏银行股份有限公司2023年社会责任报告》(简称“《2023年社会责任报告》”)中所选定的2023年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

#### 一、绩效信息

本报告就以下选定的2023年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 营业机构数量(个)
- 农村营业网点数量(个)
- 开展反洗钱培训次数(次)
- 反洗钱内容培训覆盖人次(人次)
- 开展法律培训次数(次)
- 参与法律培训人次(人次)
- 支持战略性新兴产业贷款余额(亿元)
- 支持制造业贷款余额(亿元)
- 涉农贷款余额(亿元)
- ETC卡签约客户数(万户)
- 绿色贷款余额(亿元)
- 公益捐赠总额(万元)
- 跨境人民币收付金额(亿元)
- 小微企业贷款余额(亿元)
- 本行从业人数(人)
- 女性员工比例(%)
- 员工参与培训人次(人次)
- 开展员工培训期数(期)
- 电子交易笔数(万笔)
- 公司网银动账交易笔数(万笔)
- 个人网银动账交易笔数(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(笔)
- 95577客户回访数量(人次)
- 95577客户满意度(%)
- 95577客户服务中心投诉解决率(%)
- 温室气体排放量(范围一)(万吨二氧化碳)
- 温室气体排放量(范围二)(万吨二氧化碳)
- 温室气体排放总量(万吨二氧化碳)

1



## 社会责任报告独立鉴证报告(续)

安永华明(2024)专字第70013365\_A01号  
华夏银行股份有限公司

我们的鉴证工作仅限于《2023年社会责任报告》中所选定的2023年度的绩效信息,《2023年社会责任报告》所披露的其他信息、2022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

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录:关键数据编制基础”(简称“编制基础”)中。

#### 三、华夏银行的责任

选用适当的编制基础,并按照编制基础的要求编制《2023年社会责任报告》中的2023年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制,在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计,以使该等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《2023年社会责任报告》中的2023年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。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”)的规定执行了鉴证工作。ISAE3000要求我们计划和实施鉴证工作,以对我们是否注意到为了使《2023年社会责任报告》中的2023年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。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颁布的国际会计师职业道德守则中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。

本事务所遵循《国际质量管理准则第1号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》,设计、实施和运行质量管理体系,包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

2







社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70013365\_A01号  
华夏银行股份有限公司

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《2023年社会责任报告》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，我们仅在总行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解华夏银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“附录：关键数据编制基础”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。



社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2024）专字第70013365\_A01号  
华夏银行股份有限公司

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2023年社会责任报告》中所选定的2023年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，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

2024年4月26日



# 意见反馈表

## 亲爱的读者：

感谢您百忙之中阅读《华夏银行股份有限公司 2023 社会责任报告》，我们殷切期望您能够对报告提出宝贵的意见及建议。我们将充分考虑您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。

电话：010-85237648

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？

- |                             |                                 |                                 |                             |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 政府 | <input type="checkbox"/> 监管机构   | <input type="checkbox"/> 股东和投资者 | <input type="checkbox"/> 客户 |
| <input type="checkbox"/> 员工 | <input type="checkbox"/> 合作伙伴   | <input type="checkbox"/> 环境     | <input type="checkbox"/> 社区 |
| <input type="checkbox"/> 媒体 | <input type="checkbox"/> 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？

---

---

---

---

---

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

---

地址:北京市东城区建国门内大街22号华夏银行大厦 邮编:100005  
电话:010-85237648 传真:010-85239000  
网址:www.hxb.com.cn  
邮箱:zhshzr@hxb.com.cn  
股票代码:600015

---



扫一扫获取更多精彩