



华夏银行股份有限公司

2019 年社会责任报告

2019

华夏银行股份有限公司
社会责任报告



编制说明

报告范围

时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，特别注明时间除外。

组织范围：本报告覆盖华夏银行总行及各分支机构。

报告周期：本报告为年度报告（上一年度报告发布时间为 2019 年 4 月 19 日）。

编制依据

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

指代说明

为便于表述，在报告中“华夏银行股份有限公司”以“华夏银行”或“本行”表示。

数据说明

报告中的财务数据来源于经过审计的《华夏银行股份有限公司 2019 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

董事长致辞	03
行长致辞	04
关于我们	05

1

价值创造 卓越华夏	06
-----------	----

公司治理	08
责任管理	10
责任绩效	14
绿色发展	16

2

创新驱动 数字华夏	46
-----------	----

推动金融科技发展	48
智能应用促进业务发展	50
践行 ESG 投资理念	52

3

优质服务 精诚华夏	62
-----------	----

维护客户权益	64
提升客户体验	67
优化对公服务	73

未来展望	84
------	----

指标索引	86
------	----

第三方审验意见	90
---------	----

读者意见反馈表	92
---------	----

2

坚守本源 匠心华夏	22
-----------	----

专题：为打赢脱贫攻坚战，全力贡献金融力量	24
支持京津冀协同发展	28
服务实体经济	34
发展普惠金融	43

4

安全合规 稳健华夏	54
-----------	----

确保合规经营	56
强化风险管理	60

6

以人为本 幸福华夏	76
-----------	----

保障员工基本权益	78
支持员工发展	79
关爱员工生活	80
共建美好社会	82

董事长致辞

2019年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，也是伟大祖国迎来70周岁华诞之年。在这一年里，华夏银行守初心、铸匠心、秉恒心，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以加强和改进党的领导引领全行改革发展大潮，将“华夏梦”融入“中国梦”，与国同心、携梦同行，努力打造“大而强”“稳而优”的现代金融集团，为实现自身与经济、社会、环境共同可持续发展贡献“华夏”力量。

坚守本源，服务实体经济。我们积极融入主流经济，把服务京津冀协同发展、长三角区域一体化和粤港澳大湾区发展等国家战略作为义不容辞的责任，持续强化对产业转型升级、民生消费、民营经济等实体经济建设重点领域的支持力度，为实体经济培育高质量发展动能。

扎根首都，助推区域发展。我们自觉践行“北京的银行”定位，深化推进“京津冀金融服务主办行”建设，以服务首都“四个中心”功能建设、疏解非首都功能、建设城市副中心等重大任务为中心，全力服务北京经济社会发展，推动实现京津冀一体化协同发展。

勠力同心，深耕普惠金融。我们深耕中小企业，坚持“服务专业化、业务品牌化、经营特色化、管理精细化”，建立专业、专营、专属的组织体系，打造“中小企业金融服务商”品牌；同时，深入贯彻落实党中央脱贫攻坚决策部署，持续深入推进金融精准扶贫，充分发挥网点优势，出台配套信贷政策，创新综合化金融产品与服务，助力坚决打赢脱贫攻坚战。

擦亮名片，发展绿色金融。我们主动将绿色发展理念融入业务运营，积极创新业务管理和金融服务模式，加强国际合作，注重产融结合，加大对节能环保、清洁能源、生态治理等产业的支持力度，打造“绿筑美丽华夏”绿色金融品牌，为实现绿水青山贡献金融力量。

创新驱动，拥抱金融科技。我们立足自身资源禀赋和发展基础，推进整体数字化转型与互联网银行平台创新，运用金融科技培育差异化竞争优势，打造“智慧金融、数字华夏”品牌，绘制创新发展新蓝图。



稳步前行，防控金融风险。我们坚持依法合规经营主线，时刻绷紧风险管理这根弦，不断完善内控合规管理机制，健全全面风险管理体系，做到风险防控焦点不散、靶心不变，持之以恒抓好各项工作落实，打好防范化解金融风险攻坚战。

征程万里风正劲，重任千钧再出发。作为一家有情怀、有责任的国有金融机构，华夏银行有信心、有决心在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，深入贯彻落实深化金融供给侧结构性改革的部署和要求，切实增强政治责任感和历史使命感，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态，不断开创改革发展新局面，为书写中华民族伟大复兴的“中国梦”添上浓墨重彩的一笔！

华夏银行党委书记、董事长

行长致辞

在党的领导下，新中国走过了不平凡的 70 年，特别是改革开放以来，社会经济和人民生活都发生了天翻地覆的变化。作为改革产物的华夏银行，牢牢把握经济发展的脉搏，与祖国同呼吸，与时代共进步，秉承以客户为中心的服务理念，审慎经营，稳健发展，见证并参与着中国金融业的发展。

2019 年以来，华夏银行凝心聚力抓经营，一心一意促发展，全面推进新发展规划实施，着力推动六大战略重点突破，实现业务规模不断扩大，资本实力进一步增强，业务结构不断优化，资产质量日益改善，合规经营水平有效提升。全年实现净利润 221.15 亿元，平均股东权益收益率（ROE）达 10.61%，资本充足率达 13.89%。

这一年，本行坚守金融服务实体经济本源，着力加大对京津冀协同发展、产业转移升级、环境保护治理以及疏解非首都核心功能等重要领域的资源投入。2019 年，累计为京津冀三地协同发展重点项目提供各类融资服务近 800 亿元。主动对接长江经济带、粤港澳大湾区等国家重大发展战略，推动产业结构转型升级，支持国家对外开放，全力促进社会民生福祉增进，助力民营经济和小微企业发展。截至 2019 年底，支持战略性新兴产业贷款余额 812.29 亿元，小微企业贷款余额 3,963.87 亿元。

这一年，本行践行绿色发展理念，深耕绿色金融，创新绿色产品，与世界银行合作，推动中国单体规模最大的“京津冀大气污染防治融资创新项目”，推进“中国可再生能源与电池储能促进项目”，持续打造“绿筑美丽华夏”绿色金融品牌特色。截至 2019 年底，绿色信贷业务余额 798.44 亿元，较年初增长 231.45 亿元，增幅 40.82%。2019 年 3 月 19 日，本行资产管理部加入联合国支持的国际非盈利机构——“负责任投资原则”组织（Principles for Responsible Investment Association，简称“PRI”），成为该组织境内首家商业银行资产管理机构成员，开启了积极实施 ESG（环境、社会和公司治理）策略、将社会责任纳入投资决策的高质量金融发展新征程。



这一年，本行坚持以人为本，维护员工合法权益，拓宽职业发展路径，加强员工能力建设，组织丰富多彩的文体活动，推动员工成长和企业发展的有机统一。2019 年，全行开展员工培训 3,986 期，员工参与培训人次约 26 万人次。主动投身公益事业，组织员工志愿活动，向社会各界传递公益理念与爱心。2019 年，共开展志愿活动 1,977 次，参与志愿活动员工 28,681 人次，志愿者活动时长 21,741.9 小时。

展望未来，中国特色社会主义进入新时代，银行业进入大变革、大转型阶段，新时代的华夏银行也迈入战略转型的关键时期。站在新起点，华夏银行将秉承“诚信、规范、高效、进取”的企业文化理念，努力在服务实体经济上下功夫，在防范金融风险上下功夫，在提质增效上下功夫，牢记初心使命，勇于担当作为，扎实做好各项经营工作，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”作出应有的努力与贡献！

张建华

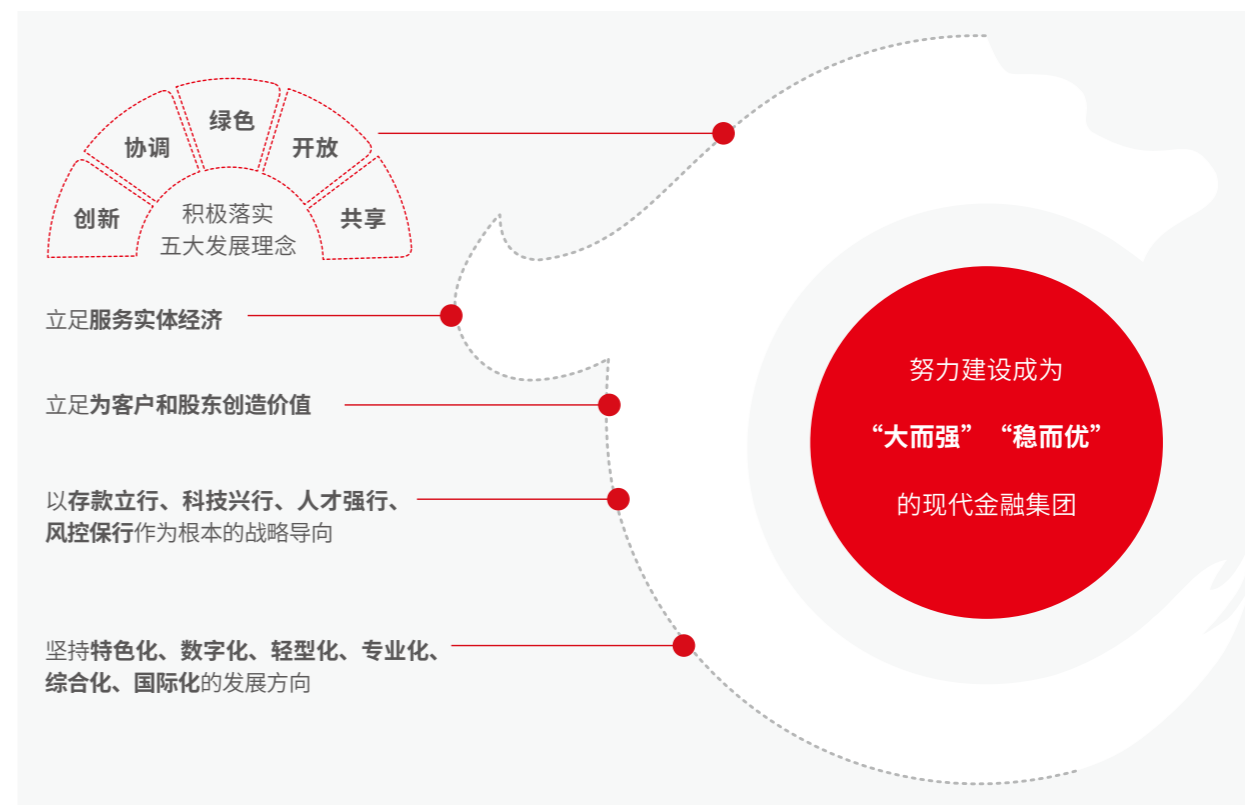
华夏银行党委副书记、行长

关于我们

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

成立至今，华夏银行走过了奋勇拼搏、成果丰硕的发展历程。截至 2019 年底，总资产规模达 30,207.89 亿元，在全国 116 个地级以上城市设立了 42 家一级分行、73 家二级分行，营业网点总数达 1,025 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；设立首家境外分行——香港分行，建立境内外代理行达 1,221 家，遍及五大洲 116 个国家和地区的 380 个城市，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络。

在 2019 年 7 月英国《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 56 位、按资产规模排名全球第 67 位，分别较上一年度提升 9 位和 3 位。在美国《福布斯》杂志 2019 年全球上市公司 2000 强榜单中，华夏银行排名第 265 位，较上一年度提升 24 位。



价值创造 卓越华夏

华夏银行通过完善公司治理体系,优化社会责任管理,加强利益相关方沟通合作,发展特色化、差异化绿色金融,努力实现经济、社会、环境综合价值最大化,携手利益相关方共同迈向可持续发展。

可持续发展实践

- 完善公司治理,推进透明运营
- 强化责任理念,健全责任管理体系
- 加强国际交流合作,树立特色化、差异化绿色金融品牌



2019年

召开股东大会 通过决议

2次 **18项**

支持环保项目

194个

截至2019年底

绿色信贷业务余额

798.44亿元

累计发放ETC卡

312.75万张

公司治理

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

深化落实党组织在公司治理结构中的法定地位，推动行党委与“三会一层”协调运转，将党的领导融入公司治理各个环节，有力促进全行改革发展。

截至 2019 年底

董事会共有董事 **15** 名

其中
独立董事 **6** 名
执行董事 **4** 名

监事会共有监事 **10** 名

其中
外部监事 **4** 名
职工监事 **4** 名

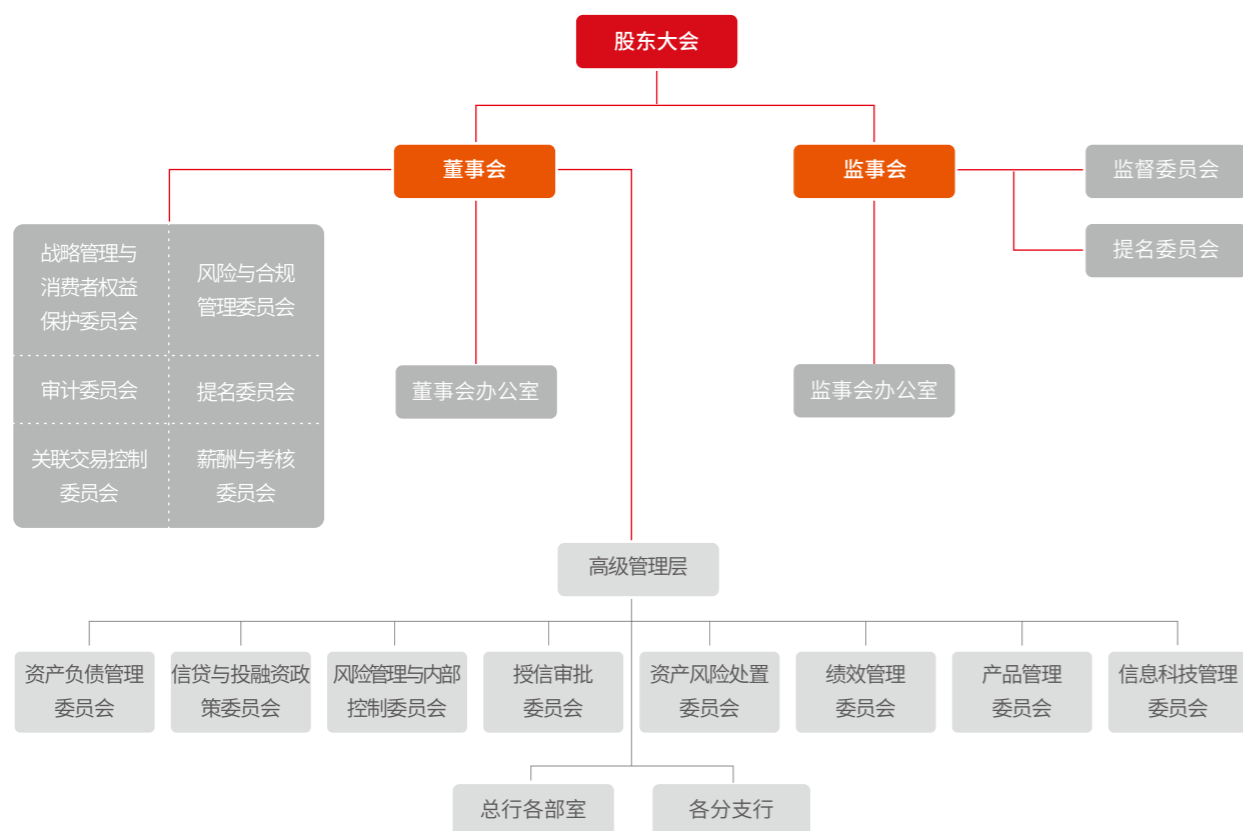
2019 年

召开股东大会 **2** 次
通过决议 **18** 项

召开董事会会议 **7** 次
通过决议 **68** 项

召开监事会会议 **5** 次
通过议案 **19** 项

治理架构



党建引领

风雨砥砺不忘初心，春华秋实继往开来。2019 年，本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，切实加强党的建设，深化全面从严治党，将党的领导融入全行改革发展全过程，加快建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团。

2019 年

各级领导人员签署党风廉政建设责任书覆盖面

100 %

高举旗帜，加强思想政治建设

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，制定《华夏银行在全行开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的实施方案》，开展集中研讨、阅读原著、参观学习等多种形式的学习教育活动。加强意识形态工作，建立“1+1+N”的意识形态和宣传工作制度体系框架。

强基固本，夯实组织建设

始终坚持党的领导，坚决扛起管党治党的主体责任，实现党的组织和党的工作全覆盖，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用。召开中国共产党华夏银行第四次代表大会，明确今后五年的指导思想、奋斗目标和主要任务，选举产生新一届总行党委、常委和总行纪委。推进基层党组织按期换届工作，实现“应换尽换”。开展基层调研、检查工作，完善和落实“三会一课”、主题党日、党组织书记讲党课、党员教育培训等工作。召开庆祝中国共产党成立 98 周年暨“两优一先”表彰大会，大力选树争先创优、担当作为、干事创业的优秀典型。

正风肃纪，营造清廉环境

推动全面从严治党，坚定不移落实党风廉政建设责任制。根据中央“八项规定”、反“四风”精神，制定《华夏银行贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神的办法》，修订《华夏银行“三重一大”决策制度实施办法》。组织开展全覆盖的党风廉政建设工作检查考核，召开“以案为鉴、以案促改”警示教育大会。成立全面从严治党工作领导小组及办公室，制定年度全面从严治党主体责任清单，组织各级党组织层层制定、逐级签署和落实《全面从严治党责任书》。

投资者关系

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

采取多种渠道和方式，加强与投资者的互动和交流，传递本行内涵与价值。2019 年，组织召开股东大会、投资者和分析师见面会、现金分红网络说明会、投资者集体接待日、专题调研等会议和活动，积极接待投资者来访，认真回答上证 e 互动平台、投资者热线和投资者信箱的问题。

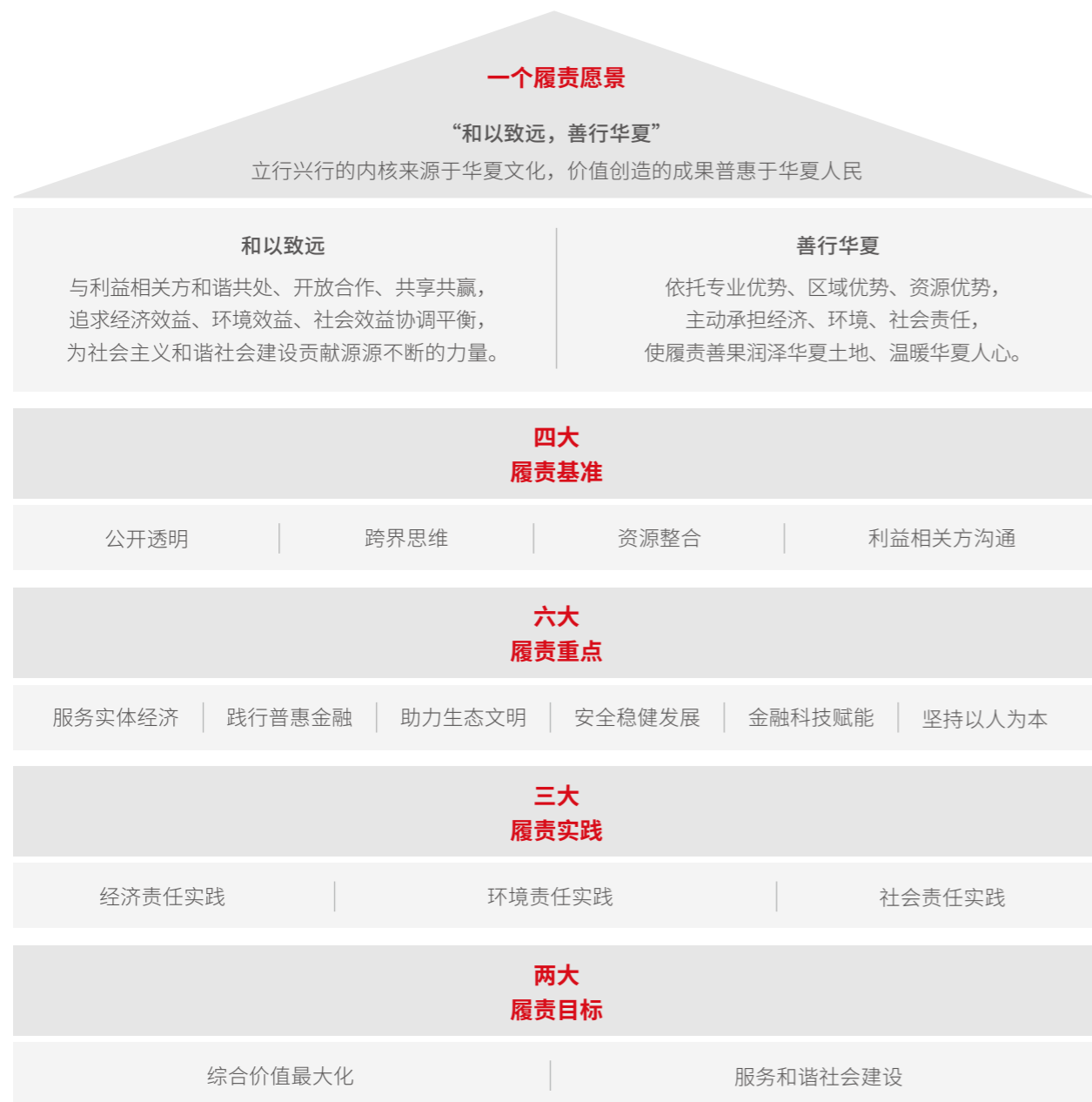
信息披露

严格遵守信息披露监管规定，规范信息披露标准和报送流程，通过《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》、上海证券交易所网站、华夏银行官网等主要披露渠道，积极履行信息披露义务，持续提升信息透明度。

责任管理

围绕建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团愿景，本行将社会责任理念注入企业基因，不断完善社会责任管理，稳步推进社会责任实践，努力实现经济、社会、环境综合价值最大化。

责任理念



社会责任管理

建立健全社会责任管理体系，明确总行办公室为全行社会责任工作归口管理部门，负责社会责任工作的统筹管理与日常推进。加强落实《华夏银行社会责任管理办法》《华夏银行社会责任报告编制工作指引》等管理制度，促进社会责任工作规范化管理。

争做“负责任”银行，续写“可持续”篇章

2019年9月，联合国环境规划署正式发布《负责任银行原则》(Principles for Responsible Banking)，标志着全球银行业与联合国之间迄今最重要的伙伴关系的开始。全球 130 家银行共同签署了《负责任银行原则》，本行成为首批签署银行之一。

长期以来，本行在谋求自身高质量发展的同时，积极为经济、环境和社会的共赢发展贡献力量。作为《负责任银行原则》的首批签署成员及坚定履行社会责任的金融机构，本行承诺将自身战略与业务同联合国可持续发展目标和《巴黎气候变化协定》相结合，通过有效的公司治理和负责任的管理实践履行承诺，开启高质量可持续发展的新航程。

实质性议题分析

高度重视利益相关方关切，通过多种方式收集议题，从“对华夏银行可持续发展重要性”和“对利益相关方重要性”两个维度开展议题重要性排序，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



利益相关方管理

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
 政府	服务实体经济发展 促进社会进步 依法纳税 精准扶贫	日常沟通 工作会议 信息报送
 监管机构	合规经营 规范治理 严格风险管理	定期汇报 专题会议 信息报送
 股东和投资者	业绩优异 持续稳定回报 透明运营	股东会议 报告与公告 日常沟通
 环境	开展绿色信贷 支持生态保护 支持节能减排 实施绿色办公	保持密切沟通 倡导环保理念
 客户	资产保值增值 提供创新产品 服务优质便捷	95577 服务热线 客户满意度调查 客户座谈 定期走访
 合作伙伴	拓宽合作 分享经验 公平采购 信息透明 诚信履约	专题会议 日常交流 完善采购政策 严守招标程序
 员工	权益保障 薪酬福利 工作环境 职业发展	职代会 座谈会 意见反馈 走访慰问
 社区	传播金融知识 支持社区建设 参与社会公益	金融服务进社区 参与社区活动 参与公益活动
 媒体	定期信息披露 报道重大活动	定期发布报告 召开新闻发布会 多渠道传播

责任荣誉



责任绩效

经济绩效

指标	单位	2017	2018	2019
总资产	亿元	25,089.27	26,805.80	30,207.89
营业收入	亿元	663.84	722.27	847.34
利润总额	亿元	262.53	267.83	275.63
净利润	亿元	199.33	209.86	221.15
存款总额	亿元	14,339.07	14,924.92	16,564.89
小微企业贷款余额	亿元	3,142.7	3,573.26	3,963.87
小微企业贷款增量	亿元	428.51	430.56	390.62
境内外代理行分布国家和地区数	个	115	103	116
境内外代理行分布城市数量	个	384	344	380
办理跨境人民币业务	亿元	440.9	371	442.4
平均资产利润率 (ROA)	%	0.82	0.81	0.78
拨备覆盖率	%	156.51	158.59	141.92
资本充足率	%	12.37	13.19	13.89
股东权益	亿元	1,694.98	2,187.15	2,693.37
平均股东权益收益率 (ROE)	%	13.54	12.67	10.61
贷款总额	亿元	13,940.82	16,135.16	18,726.02
支持战略性新兴产业贷款余额	亿元	308.71	300.04	812.29
支持文化产业贷款余额	亿元	199.11	267.53	464.99
支持文化产业贷款余额占全部贷款余额的比例	%	1.49	1.74	2.62

环境绩效

指标	单位	2017	2018	2019
绿色信贷余额	亿元	532.48	566.99	798.44
节能环保项目及服务贷款	亿元	446.46	494.92	668.16
ETC 卡累计发放数量	万张	237.48	262.4	312.75
ETC 卡签约客户数	万户	145.29	170.34	227.07
累计 ETC 一站式网点数量	个	319	382	820
电子交易笔数	万笔	66,363.72	96,584.10	123,005.62
电子交易约折合减少碳排放	万吨	132.73	193.17	246.01

社会绩效

指标	单位	2017	2018	2019
营业机构数量	个	968	1,022	1,025
农村营业网点数量	个	85	102	106
服务老少边穷的网点数量	个	72	79	81
社区支行数量	个	193	192	177
公司网银动账交易笔数	万笔	2,529.4	3,649.77	4,692.58
个人网银动账交易笔数	万笔	4,071.04	4,538.94	3,682.81
95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题	起	2,378	1,876	2,012
95577 客户服务中心投诉解决率	%	100.00	100.00	100.00
95577 客户满意度	%	99.29	97.11	99.56
95577 客户回访数量	人次	39,961	69,411	42,604
员工总数	人	42,358	40,997	38,639
少数民族员工数	人	1,854	1,750	1,683
女性员工比例	%	50.39	50.55	51.46
开展员工培训期数	期	3,675	3,889	3,986
员工参与培训人次	人次	210,652	224,911	261,106
反洗钱培训次数	次	2,962	3,145	3,046
反洗钱培训覆盖人次	人次	34,941	37,046	49,855
开展法律培训次数	期	176	186	213
参与法律培训人次	人次	14,340	16,317	19,595
公益捐赠总额	万元	972.6	1,234	1,825.6

绿色发展

本行把发展绿色金融作为服务国家绿色发展和实现自身高质量发展的重要举措，积极创新业务管理和金融服务模式，鼓励绿色出行，支持绿色交易，践行绿色运营，为绿色、低碳、循环经济发展贡献力量。

深耕绿色金融

将推进绿色金融作为六项战略重点工作之一，从内部架构搭建到产品创新，构建全链条绿色金融服务体系，持续提升全行业务的绿色含量。开展绿色金融特色化经营机构试点，从国际合作资源、业务培训、重点项目推动等方面入手，为全面推动绿色金融工作积累可复制、可推广的经验做法，探索符合实际的特色化绿色金融发展道路。

总行

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

分行

成立由分行行领导牵头的绿色金融领导小组和专业团队，负责协调和业务拓展。

支行

部分地区设立绿色金融专营支行和营销部，专人专项负责绿色金融工作。

加强信贷管理

先后制定《华夏银行绿色信贷管理办法》《华夏银行绿色金融指导意见》等绿色信贷专项制度，将信贷、投资、金融租赁等资源向绿色金融领域倾斜，形成包括管理制度、业务政策、绿色产品、数据统计、系统支持、考核激励、内部审计、专项培训等在内的绿色信贷体系。

2019 年

支持环保项目
194 个

截至 2019 年底

绿色信贷业务余额

798.44 亿元

增幅

40.82%

减排二氧化碳当量

271.42 万吨

较年初增长

231.45 亿元

折合节约标准煤

113.09 万吨

节水

571.42 万吨

节能环保项目贷款余额

668.16 亿元

同比增长

35%



专注产品创新

专注于能效融资、清洁能源融资、环保融资和绿色装备供应链四个领域，不断整合绿色金融产品，丰富绿色服务手段，建立了包括绿色信贷、绿色租赁、绿色投资、绿色债务融资工具承销在内的产品体系，开发了包括国际金融组织转贷款、绿色项目集合融资、能源综合系统化服务、光伏贷、排污权抵质押融资、碳金融、合同能源管理融资在内的一系列特色产品，为促进实体经济绿色发展提供差异化、多元化绿色金融服务。

截至 2019 年底

绿色投资业务金额累计人民币

77.45 亿元，其中

投资产业基金

16 亿元

绿色金融债

30.43 亿元

绿色资产支持证券 ABS

1.51 亿元

绿色信用债券

29.51 亿元



支持我国最大规模无干扰地热供热项目

2019 年，本行为陕西某能源发展公司中深层无干扰供热项目提供授信 5.05 亿元，期限 12 年。该项目是我国最大规模无干扰地热供热项目，运营后可满足西安交通大学 23 个国家级实验室、2.5 万名科研人员和 1 万名教职工的工作生活能源需求，与常规供能方式相比，每年可节约标准煤 2,754.8 吨，节能率 36.01%。

支持新能源公交车的采购与运营

2019 年，本行理财资金投资了“漳州长运公交经营收费收益权绿色资产支持专项计划”，金额 2,700 万元。该项目是福建省内首单非金融机构绿色债券，主要用于公交车场站建设和新能源公交车的采购及运营。以纯电动新能源公交车替代传统柴油公交车，能够降低城市噪音，减少能源消耗，降低大气污染物及温室气体排放；同时，纯电动汽车可以利用电网夜间波谷充电，提升电网综合利用效率。





延伸阅读

扫一扫，阅读华夏银行深度助力美欣达环保产业转型与发展

本行支持的风电项目

擦亮绿色名片

积极与世界银行、亚洲开发银行等机构开展国际交流合作，引入国际低成本资金和绿色金融经验，将绿色金融打造成本行的一张名片、一个标识、一种价值理念，擦亮“绿筑美丽华夏”绿色金融特色品牌。

承接世界银行全球最大储能项目

2019 年，本行与世界银行合作全球范围内最大的储能项目——“中国可再生能源与电池储能促进项目”。这是世界银行 2019 财年在东亚地区最大的单体项目，也是国内首个专项支持储能领域的金融产品，项目规模达 7.5 亿美元，其中世界银行提供 3 亿美元资金，本行配套等值 4.5 亿美元的人民币贷款资金，贷款期限 18 年。该项目将向大规模储能系统，尤其是电池储能系统项目提供融资，同时也将支持可再生能源创新利用领域的项目，有助于推动中国储能行业发展。

截至 2019 年底

转贷项目累计引进外资

10 亿美元

实现本外币投放

102 亿元

为全国 17 个省市自治区的

90 个项目提供融资服务

这些项目累计每年可为

社会节约标准煤

347 万吨

减排二氧化碳当量

847 万吨

减排二氧化硫

2.83 万吨

减排氮氧化物

2.8 万吨



稳步推进“京津冀大气污染防治融资创新项目”

“京津冀大气污染防治融资创新项目”是中国与世界银行合作单体资金量最大的污染防治项目。截至 2019 年底，该项目共投放 27 个子项目，合计投放 18,437.32 万欧元，配套人民币 29.91 亿元。项目各项结果指标均超计划完成，顺利完成世界银行对项目的中期评审，取得“满意”评价，同时，也为京津冀大气质量改善作出突出贡献。

荣誉奖项



2019 年，凭借绿色金融支持清洁能源发展方面的突出表现，本行获得中国银行业协会“最佳绿色金融贡献奖”、《经济观察报》“绿色金融银行之星”等荣誉，连续三年获得金融时报社“中国金融机构金牌榜·金龙奖”之“年度最佳绿色金融服务银行”奖项，并再次荣获国际大奖——美国《环球金融》杂志 (Global Finance) “最佳绿色能源发展银行”奖。



本行支持的光伏项目

服务绿色生活

支持绿色出行

积极与高速公路公司、汽车服务行业开展合作，推出优惠便捷的 ETC 服务，促进更多人参与绿色出行。

截至 2019 年底

累计发放 ETC 卡

312.75 万张

较年初增加

50.35 万张

增幅

19.19%

累计签约 ETC 客户

227.07 万户

较上年末新增

56.73 万户



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%、碳化物 71.2%、一氧化碳 71.3%、二氧化碳 48.9%。

促进绿色交易

积极推进电子绿色交易渠道建设，简化业务办理流程，培养客户移动金融交易习惯。

截至 2019 年底

电子交易笔数

123,005.62 万笔

同比增长

27.36%

较 2018 年增长

26,421.52 万笔

约折合减少碳排放

246.01 万吨

电子渠道业务分流率

98.52%



与交通部路网中心 总对总 ETC 业务正式上线

2019 年 7 月 24 日，本行与交通部路网中心签署 ETC 业务合作备忘录，全力推进总对总 ETC 发行支撑平台建设。8 月 8 日，和交通部路网中心总对总 ETC 业务正式上线，成为第一家上线 ETC 总对总业务的股份制商业银行。

推出华夏 ETC 迅卡，服务绿色出行

2019 年，本行面向有办理 ETC 业务需求的车主客群推出华夏 ETC 迅卡。该卡无实体卡片介质，创新采用“实时审批”和“快速发卡”模式，简化申请，提升时效，客户从申请到签约绑定华夏信用卡，最快可在 30 分钟内完成，且免收年费及挂失手续费，能够享受高速通行 95 折优惠、新户免费获赠 ETC 电子标签等权益。

推出柜台无纸化项目

本行以凭证电子化为核心，推进柜面业务流程再造，实现纸质凭证、客户签名、银行签章电子化，减少纸张消耗。除客户要求外，整个交易过程不产生任何纸质单据。截至 2019 年底，75% 的营业网点已上线无纸化。

践行绿色运营

绿色办公

致力于将绿色发展理念扎根于日常运营管理全过程，通过制定一系列切实可行的举措，主动降低办公能耗，营造绿色低碳的办公环境。由于业务性质所致，暂无环境法律法规及条例会对本行造成重大影响。

总行办公耗电总量（度）

2017 34,894,453.0

2018 37,985,485.3

2019 43,626,786.8

总行办公用纸总量（百万张）

2017 6.67

2018 6.72

2019 4.92

总行公务用车耗油总量（升）

2017 51,534.49

2018 39,812.63

2019 30,149.86

总行办公耗水总量（吨）

2017 42,073.8

2018 41,410.6

2019 40,809.6

线上办公

运用线上系统开展事务处理，避免不必要的资源消耗。

绿色采购

对办公用品等进行集中采购，有效降低办公用品消耗。

降低能耗

利用智能照明系统，降低办公楼能源消耗和碳排放。

节约用水

倡导节约用水，提示用水完毕或发现滴水现象时，及时关闭阀门或报修。

环保公益

鼓励员工参与植树造林、低碳出行等绿色环保公益活动，引导员工形成节约适度、绿色低碳、文明健康的生活方式和消费模式，从身边的点滴小事做起，为生态文明建设奉献环保力量。



厦门分行举办“华夏红 厦门蓝 低碳健步行公益活动”



常州分行开展“拥抱美好春天，播撒生命绿色”植树活动

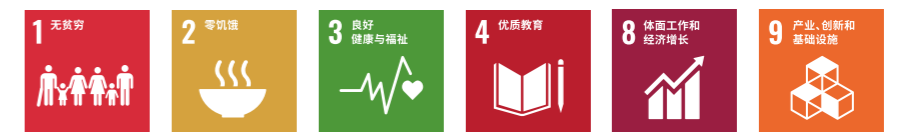


坚守本源 匠心华夏

华夏银行主动融入主流经济,对接国家重大战略,聚焦区域协调发展,推动产业转型升级,助力民营经济及小微企业发展,加大金融支持精准扶贫力度,为更好地满足实体经济发展和人民群众多样化的金融需求贡献力量。

可持续发展实践

- 加大首都建设融资服务力度,推动京津冀协同发展
- 推进管理机制及产品服务创新,支持民营经济和小微企业发展
- 加大资源配置和支持服务力度,多维度助力实体经济发展转型
- 加强政策倾斜,聚焦产业扶贫,助力打赢脱贫攻坚战



2019年

累计为京津冀三地协同发展重点项目
提供各类融资服务近

800亿元

提供精准扶贫资金

430,967.71万元

(含扶贫信贷资金和捐款)

截至2019年底

支持战略性新兴产业贷款余额

812.29亿元

小微企业贷款余额

3,963.87亿元

专题

为打赢脱贫攻坚战 全力贡献金融力量

本行积极贯彻落实“十三五”脱贫攻坚规划要求，聚焦内蒙古、河北、西藏、新疆、青海等北京市重点帮扶的省市地区，出台配套信贷政策，创新综合化金融产品与服务，为我国坚决打赢脱贫攻坚战贡献金融力量。

本行党委带头捐款，向全行倡议加入“中国社会扶贫网”。截至 2019 年底，注册“中国社会扶贫网”微信公众号员工近 3 万人，捐款金额达 150 万元。

2019 年

提供精准扶贫资金

430,967.71 万元
(含扶贫信贷资金和捐款)

累计为建档立卡贫困人口

提供融资服务

54,769 人

发放支持产业扶贫项目贷款

287,601.48 万元

对应产业扶贫项目

57 个

发放个人贷款

36,635.50 万元

发放信用卡透支额度

13,495.23 万元

思想引领助力，打通扶贫攻坚的“总脉络”

- 始终将扶贫作为重大政治任务，加强金融扶贫工作顶层设计，结合实际制定《华夏银行 2019 年扶贫攻坚工作实施方案及工作计划》。

机制保障助力，提升扶贫攻坚的“精气神”

- 建立统筹推进机制：成立金融扶贫攻坚领导小组，统筹规划协调推动扶贫工作，明确精准扶贫工作要求、重点及步骤。
- 建立联动协作机制：将国家、监管部门扶贫政策分解落实，明确实行对口衔接，发挥各部门合力。
- 建立主动配合机制：引进政府风险补偿基金、财政应急互助基金、政策性担保公司，将金融扶贫的整体规划同贫困村的微观实际相结合。
- 建立支持保障机制：将扶贫工作纳入党建责任制考核中，把强化政治纪律作为保障精准扶贫最重要和根本的纪律，做到阳光扶贫、廉洁扶贫。

产业扶贫助力，绘制攻坚扶贫的“致富经”

- 推进扶贫产业项目：针对区域特点，呼和浩特分行为阿鲁科尔沁旗引进内蒙古小尾羊牧业公司肉羊产业化示范项目。
- 做好扶贫小额信贷业务：加大对建档立卡贫困户支持力度，将扶贫小额信贷精准用于贫困户发展生产或能有效带动贫困户致富脱贫的特色优势产业，将信用水平和还款能力作为发放扶贫小额信贷的主要参考标准，并稳妥办理无还本续贷业务。

截至 2019 年底

共向北京市东西部协作和

支援地区发放贷款余额

41.18 亿元

较年初增加

14.51 亿元

吸收当地就业人口

9,230 人

较年初增加

546 人

参与帮助五省区

建档立卡贫困人口就业

944 人



- 在中国银行业协会举办的社会责任百佳评估表彰大会上荣获“最佳精准扶贫贡献奖”。
- 乌鲁木齐分行包村定点扶贫工作被新疆维吾尔自治区扶贫开发领导小组考核，等次为“好”。
- 石家庄分行驻村扶贫工作队被河北省委组织部评为“优秀”、宋熙源同志被评为优秀驻队第一书记、高文丰同志被评为优秀工作队员。
- 海口分行员工赵永军被海南省扶贫办、海南省金融办联合评为 2019 年度“海南省金融系统扶贫先进个人”。
- 成都分行 2019 年被《当代金融家》杂志授予“十佳精准扶贫分行”奖项。

- 做好贫困户结对帮扶工作：先后选派 20 名优秀干部到 11 个省市自治区的 14 个贫困村和发展落后村任第一书记，在建强基层组织、促进增收致富、为民办事服务、提高治理水平等方面发挥重要作用。

- 做好北京结对帮扶工作：认真落实北京市国资委“一企一村”结对帮扶要求，与密云区西田各庄镇新王庄村签订“一企一村”结对帮扶协议，聚焦以资金助产业、以产业助就业、以就业助增收，帮助新王庄村低收入户全部成功脱贫。

- 利用先进技术破解金融服务难题：推出在线信贷产品——电商贷，解决农产品市场经营信息滞后、农产品流通效率低等难题。

公益救助助力，修筑攻坚扶贫的“融智路”

- 开展公益捐款，促进扶贫与扶志并行：呼和浩特分行投入 10 万元资金，用于阿鲁科尔沁旗巴彦花镇宝力格村、巴拉奇如德苏木乡南图古日格嘎查村等地的 5 所“爱心超市”，建立“以奖代补、多劳多得”积分奖励机制惠及贫困群众。
- 坚持融资与融智并重，开展教育扶贫工作：出资 350 万元支持新疆和田地区改善教育基础设施；通过中国金融教育发展基金会支持北京大兴区蒲公英学校农民工子弟助学；持续开展为贫困地区留守儿童圆梦活动捐赠。

精准统计助力，建立攻坚扶贫的考核体系

- 建立精准扶贫统计体系：通过建立完整、清晰的数据统计体系，明确产业、就业、消费、公益扶贫工作的责任单位，做好借款客户带动贫困人口（含就业）、本单位录用贫困人口数、公益和消费扶贫带动贫困人数，开展有针对性的金融服务。
- 建立扶贫信贷资金的监督监测：加强扶贫信贷质量和偿还情况的跟踪监测分析，防范以扶贫名义过度融资。



兰州分行定向西市扶贫办捐赠拖拉机



海口分行支持定点扶贫村建设现代化养鸡场

产业扶贫——激活“造血”功能，帮助贫困人民找到脱贫的“钥匙”

- 乌鲁木齐分行协助发起成立“和田市阿热勒华夏农民农业专业合作社”，利用自身优势帮助村民增收。合作社已吸收 18 户贫困村民以小额贷款资金入股，共计 68 万元。
- 兰州分行对接合作社，由合作社引导甘肃省定西市贫困农户种植马铃薯，同时对接当地农产品深度加工龙头企业，由该公司以高出市场价的保护价格收购贫困户种植的马铃薯，形成“政府+银行+企业+合作社+农户”的“五位一体”金融扶贫新模式，既保证企业的原料供应，又保障马铃薯种植贫困户和专业合作社等各方利益，实现了产业发展、企业增效、农民增收的多重效应。

生态扶贫——做好“山水”文章，让绿水青山真正成为“金山银山”

- 海口分行通过引荐有关企业，采取“公司+合作社+贫困户”的运营模式，在铺仔村建设 498.75 千瓦分布式光伏发电站，项目并网发电后可为每户贫困户每年增加纯收入 4,000 元以上。



向和田市捐赠 350 万元用于阿热勒小学扩建项目



乌鲁木齐分行“访惠聚”驻村队开展“献爱心，送温暖”衣物捐赠活动



获得中国银行业协会“最佳精准扶贫贡献奖”

教育扶贫——坚持“扶贫先扶智”，为孩子们“拉齐”人生的起跑线

- 西安分行主动为东沟小学配置电脑 15 台和 60 寸平板电视 5 台，并协调进行安装调试，确保学生们能够尽早接受多媒体信息化教育。
- 西宁分行向玉树州上巴塘村定向捐赠 10 万元，主要用途包括 5 吨村小学生活采暖用煤、146 件村小学及学前班师生防寒服、136 套小学生书包及学习用品、以及村小学师生食堂和部分贫困户生活物资采购等。



西安分行订购峪南村“爱心苹果”分拣

消费扶贫——培育“以购代捐”风尚，让扶贫变得“人人可为、人人乐为”

- 太原分行将从定点帮扶村购买的价值 1.5 万元的农产品，赠予太原市市容环境卫生机械清洁队的环卫工人；驻村工作队员帮助村贫困户销售农产品小米、土鸡蛋及玉米糝，共 3.17 万元。
- 石家庄分行在国家扶贫日之际，前往帮扶责任点——易县安格庄乡金坡村，现场购买贫困群众自家生产的花生、红薯、柿子、鸡蛋等农产品，鼓励贫困人民靠自己双手创造财富。



太原分行“爱心超市”开业

支持京津冀协同发展

本行始终坚持“北京的银行”定位，积极服务首都“四个中心”建设，支持北京城市副中心和雄安新区“两翼”建设，帮助疏解转移非首都功能，推动实现京津冀协同发展。

聚焦：服务首都建设

以北京城市发展蓝图为指导，持续加大对首都经济的融资力度，不断强化科技创新能力和文化的辐射引领能力，为首都经济结构调整和转型发展新征程保驾护航。

2019 年

为北京地区累计提供各类融资服务 **2,295.60** 亿元

其中为首都科技、文创和小微企业提供融资服务

303.05 亿元、**217.42** 亿元和 **248.36** 亿元

为北京市、区两级主要国有企业提供金融服务的覆盖率达到 **84.91%**

支持科技创新

围绕实施创新驱动发展战略，突出“科技金融”和“互联网+”特色，成立服务科技企业的专属经营机构，通过中关村管理部支持科技企业发展，打造中关村示范区科技金融新业态。

2019 年，会同中关村地区活跃的担保机构、创业投资、创新型孵化器等，推出“创业易贷”“高新易贷”“知识产权贷”“投联贷”等特色产品，在集成电路、环保新能源、生物医药、先进制造等领域支持了一批具有影响力的原始创新成果，培育了一批有发展潜力的创新型企业 and 行业领军企业。

截至 2019 年底

累计为 **282** 家首都科技类企业提供融资服务

投放金额 **87.76** 亿元



助力文化繁荣

围绕北京建设“全国文化中心”的城市战略定位，成立总行文创产业中心以及北京文创产业管理部，加快机制建设和产品创新，积极对接文创企业金融服务需求，促进首都文化大繁荣、大发展。

截至 2019 年底

累计为 **404** 家首都文创企业提供融资支持

信贷余额达 **107.83** 亿元

为“老字号”擦亮“新招牌”，推动中华文化遗产发展

启动“老字号行动计划”，聚焦知名餐饮、传统食品、医疗健康、民族服饰、文化传承、出版传媒和匠人传承等 7 个细分市场，与同仁堂、工美景泰蓝、东来顺、红星、北冰洋、王致和、吴裕泰等多家老字号企业开展全方位合作，助力中华优秀传统文化创新性发展。截至 2019 年底，已与 31 家北京老字号企业进行对接，为 12 家首批重点企业“一户一策”制定了综合金融服务方案。

“一户一策”，为老字号企业提供特色化金融服务

针对企业个性化特点，逐户制定综合金融服务方案，并将服务延伸至其上下游全产业链。

政策倾斜，为“老字号行动计划”保驾护航

给予贷款期限、还款方式、资金定价等多方面政策优惠，同时建立授信审批绿色通道，提高审批效率。

加强综合化服务力度，展现华夏银行担当

与老字号企业开展联合党建、公益活动与品牌共建；积极发挥资源和信息优势，向其提供咨询服务，并联合行业优质企业搭建互补和资源共享平台。

牵手相约北京系列冬季体育赛事

2019 年，本行成为相约北京系列赛事钻石合作伙伴之一，助力首都体育文化产业高质量发展。未来，将继续为我国冰雪产业发展、冰雪运动普及提供全方位、高水平的金融服务。



签署战略合作协议，携手助力首都经济建设

2019 年 3 月 29 日，本行与国管中心、京投公司、北投集团、环卫集团、首农食品集团、首发集团、市政路桥、住总集团、北京电控所属京东方等 9 家北京市管重点企业签署战略合作协议，围绕首都重点项目、重点企业、重点领域和重点区域做好金融服务。

“此次华夏银行与 9 家市管企业签署战略合作协议，是推动市管金融机构和市管企业融合发展，充分发挥首都国资国企引领带动作用，共同助力京津冀协同发展、服务首都建设的又一次重要实践。”

——北京市国资委党委书记、主任 张贵林

发力：服务“两翼”均衡发展

大力支持北京城市副中心和雄安新区“两翼”建设，帮助疏解转移北京非首都功能，推动京津冀协同发展。

促进经济建设

深化与北京市各区县、国资国企的战略合作，主动了解金融需求，搭建总分三级联动服务平台，与重点企业携手助力首都经济平稳运行与快速发展，形成与首都总部经济互利共生的良好局面。

2019 年，研究制定《华夏银行助力首都经济“开门红”做好全年金融服务工作方案》；服务各区国资中心、金融办、平台企业，强化对大兴、朝阳、海淀等重点区域的服务力度；重点支持了北汽集团、北投集团、国管中心、首发集团、金隅集团等企业。

2019 年

为市属企业集团本部及下属子公司累计提供信贷资金支持

343 亿元

与

16 家市属企业
2 个政府部门
1 个民营企业签署战略合作协议

支持市重点信贷项目

70 个

金额超过

300 亿元



支持北京城市副中心建设

积极将优质金融资源向副中心转移，围绕通州“一核五区、三带四组团”新城规划重点项目，加大对通州建设项目的审批和投放力度，有力助推北京非首都功能的有序疏解。

加强区域网点布局

已设立支行网点 3 家，智能柜台及自助设备 40 余台；通州分行获得银监局开业批复，成为入驻城市副中心的第二家一级分行金融机构。

强化平台企业合作

为北投集团授信近 100 亿元，专项支持其建设通州新城方面的 52 个基础设施建设项目，以及台湖小镇及周边地区拆迁腾退工作。

积极参与搬迁保障

主动参与市级机关、企事业单位向北京城市副中心搬迁的支持保障工作，为北京市直机关 118 家单位的 5 万多名人员设计华夏菁英贷、华夏速通卡和环球精英信用卡等专属定制产品。

加大资源配置力度

2015 年以来，为通州地区发展累计提供信贷支持和金融服务超过 373 亿元，陆续支持通州文化旅游区拆迁改造、通州云端产业园、环球影城主题公园、潞城镇棚户区征地拆迁等重点项目。

支持雄安新区建设

根据雄安新区建设需要,给予特殊政策支持,加强产品、服务、创新、效率等方面“高点定位”建设,为建设雄安新区添砖加瓦。2019年,雄安分行已获准筹建。

首家对接雄安新区区块链项目管理平台

作为首家与雄安新区区块链项目管理平台实现对接的全国性股份制银行,本行将企业现金管理产品的转账支付、审核授权、融资服务等嵌入到项目管理平台,配合雄安新区实现了对各个建设项目的合同管理、履约管理、资金调拨和资金监控,已为中国雄安集团有限公司等 21 家企业提供服务,并支持千年秀林工程、唐河污水治理工程等新区重点项目建设。

加速：助力“三地”协同一体

深化“京津冀金融服务主办行”建设,成立以总行行长为组长的京津冀协同发展工作小组,从体制、机制到业务、产品等多方面出发,打造京津冀金融服务平台,发挥金融创新优势,用“金融速度”助力京津冀协同发展。

2019年,围绕交通一体化、生态环境保护、产业转移升级等重点领域,重点支持了北京市新机场轨道线、城市副中心博物馆、通州有机生态资源处理站、曹妃甸协同发展示范区基础设施项目、白洋淀水体污染控制与治理科技重大专项区块链资金管理平台项目等。随着通州分行、雄安分行相继批筹,基本形成覆盖京津冀协同发展重点区域的网点布局。

2019年

累计为京津冀三地协同发展重点项目提供各类融资服务近 **800** 亿元

在京津冀地区的营业网点达到 **159** 个



支持京津冀公共服务一体化

积极打造“大同城”金融服务圈,推行“菁英贷”“积金宝”“法拍贷”等特色产品,解决京津冀三地居民在消费、出行、搬迁、装修等过程中的各类资金需求;开发了行业内第一张以京津冀协同发展为主题的银行卡——京津冀协同卡,搭建了协同服务三地客户、协同发展三地业务、协同拓展三地市场的重要工作平台,带动三地公共服务一体化发展。

截至 2019 年底

京津冀协同卡累计发行 **213.96** 万张

较上年末新增 **36.93** 万张

增长 **20.86**%



支持京津冀交通一体化

围绕“四纵 - 四横 - 一环”,综合考量经济效益和社会效益,加大对轨道、公路、港口、客货运枢纽等交通一体化项目的支持力度,促进京津冀便捷互通。

支持北京市轨道交通新机场线建设

2019年,北京市新机场投入使用,进一步优化了京津冀地区的交通出行布局。北京分行积极支持北京市轨道交通新机场线工程建设,促进现代化快速交通体系构筑和居民出行结构改善,累计投放信贷资金 5.65 亿元。



支持京津冀生态环境治理

持续加强与世界银行等国际金融组织的合作,为大气污染治理、水污染治理、清洁能源发展等重点项目与节能环保企业提供金融支持。2019年,重点支持了北京北排清河再生水厂分布式光伏发电、黄骅骀南风电场等节能环保和清洁能源优质项目。

截至 2019 年底

京津冀区域与世界银行合作设立“京津冀大气污染防治融资创新项目”共投放 **6** 个子项目

2019 年

为京津冀绿色发展项目提供融资近 **140** 亿元



与张家口开展绿色创新发展战略合作

为推进首都水源涵养功能区和生态环境支撑区建设,本行与张家口市政府以绿色金融创新推动绿色产业发展为合作主线,签署战略合作协议。截至 2019 年底,通过“京津冀大气污染防治融资创新项目”等绿色金融产品支持,累计为张家口提供绿色信贷融资 5.2 亿元,有效助力张家口市绿色、低碳、环保的发展模式。

服务实体经济

本行坚守服务实体经济本源，主动对接国家发展战略和区域发展规划，积极推动产业结构转型升级，全力促进社会民生福祉增进，为支持国家对外开放提供高效便捷的全方位金融服务。

服务国家区域战略

发挥自身专业优势，通过信贷与投融资政策引导，推动业务全面融入国家重大区域发展战略。

助力长江经济带发展

紧跟长江经济带发展进程，不断为基础设施建设、产业转型升级、新型城镇化建设等提供优质金融服务，为长江经济带发展“加油添彩”。

为长江经济带插上腾飞的“翅膀”

合肥分行紧密依托长江黄金水道发展规划，加大对转型升级、环保创新企业和项目的支持；积极介入长江经济带综合立体交通走廊规划重点建设项目融资需求；择优支持区域产业升级和产业转移，以安徽皖江等承接产业转移示范区为切入点，支持符合信贷及投融资政策、行业前景良好的产业转移企业和项目融资需求，大力支持长江经济带发展。截至 2019 年底，支持长江经济带业务余额 199.78 亿元，涉及客户 476 户。

助力赣江新区建设

赣江新区是国家级新区，对于推动长江经济带发展、促进中部地区崛起、加快内陆地区开发开放具有重要意义。南昌分行主动在赣江新区设立赣江新区支行，为当地经济发展提供优质金融服务。截至 2019 年底，累计向赣江新区提供各类信贷支持 16.45 亿元。

支持粤港澳大湾区建设

持续健全支持粤港澳大湾区建设的组织机制，助力粤港澳大湾区加速融合发展。

设立香港分行，为粤港澳大湾区建设再添金融力量

2019 年 9 月 26 日，香港分行筹备组获得香港金融管理局授予的银行牌照，正式升格为分行。未来，将积极融入国家战略布局，持续向粤港澳大湾区建设提供具有华夏银行特色的现代化金融服务，助力粤港澳大湾区建设再上新台阶。

为粤港澳大湾区注入“源头活水”

广州分行携手社会各行各业，打造粤港澳大湾区宜居、宜业、宜游优质生活圈和世界级城市群。

依托项目贷款、银团贷款、基金等，为地方重点建设项目提供低成本融资。

关注地方城市更新进程，为房企改造普通住宅的“三旧”项目提供优质金融服务。

打造消费金融特色产品，为大湾区零售客群提供特色化权益服务。

依托高铁、地铁和高等级公路为主体的快速交通网络，开展 II 类账户高速通行等服务，助力湾区互通。

支持自贸区建设

从战略高度审视和探索自贸区金融服务，不断完善自贸区服务模式及机制，为自贸区金融改革持续注入活力。

推进并鼓励自贸区机构建设，完善自贸区机构布局。截至 2019 年底，17 家分行已在自贸区实施范围内设立 30 家自贸区机构。

强化专业团队建设，成立华夏银行自贸区业务专家小组，集中力量推动自贸区业务稳健发展。

明确“商行+投行”综合化服务模式，不断提高自贸区客户占比和资本金融业务占比，强化特色化、差异化的自贸区机构业务定位。

持续完善自贸区联系工作机制，组织自贸区机构间建立沟通机制，按月收集监管政策、同业动态、产品创新并在自贸区机构间实现信息共享，相互学习借鉴先进经验。

积极发展区块链技术，服务天津自贸区建设

天津分行联合国内首个区块链跨境贸易平台（天津海关、天津市商务局搭建的“TCB 贸易直通车”平台）提供定制化金融产品，促进天津本地跨境贸易企业良性发展。截至 2019 年底，通过区块链技术对物流数据交叉印证，已累计实现跨境支付 550 万美元，做到全流程货物监控与跨境资金交易数据交互，形成不断优化业务生态闭环。

推动产业转型升级

贯彻落实国家产业升级相关政策，运用金融工具引导与支持传统产业转型、战略性新兴产业发展和农业现代化发展，助力经济增长方式向更可持续的方向转变。

支持传统产业转型

以产业政策和产业布局为导向，加大对经济新动能的支持力度，严格控制淘汰落后产能，推动金融业与传统产业互利共赢融合发展，促进传统产业转型升级。

2019 年，本行通过发行永续债券 400 亿元补充一级资本，进一步增强了金融供给侧结构性改革的能力和潜力。

助推蓝色海洋经济转型发展

山东洁晶集团股份有限公司是中国海藻综合加工业历史最悠久的实体企业和龙头企业。近年来，青岛分行积极向山东洁晶集团股份有限公司提供信贷支持，助力其从传统生产加工型企业转型升级为人才引领、科技先行、产品够硬的新型企业，助推蓝色海洋经济高质量发展。



支持中联水泥转型升级

支持战略性新兴产业

积极响应国家关于发展战略性新兴产业的号召，加大对重点产业和领域的金融支持力度。截至 2019 年底，支持战略性新兴产业贷款余额 812.29 亿元。



绍兴分行客户经理走访绍兴地铁施工现场，了解企业需求

支持中国制造业发展

根据《中国制造 2025 绍兴实施方案》和绍兴先进装备制造业发展特点，绍兴分行对市政府重点培育的龙头企业、上市公司及其核心子公司、拟上市企业或技术水平先进、竞争优势明显、经营效益好的装备制造企业给予优先支持。2019 年上半年，先后对 10 家装备制造企业新增授信 9.4 亿元。

支持现代农业发展

通过差异化信贷管理、金融产品创新、服务模式创新等方式，助力涉农企业健康发展，助力农业供给侧结构性改革。



为农业插上更精准、更有力、更牢靠的金融翅膀

辽宁省北镇市窟窿台蔬菜批发市场是全国首批农业产业化龙头企业、国家级中心批发市场和锦州市“菜篮子”重点工程。针对该市场进款难、结算难、支付难、对账难等一系列问题，沈阳分行与其在资金结算、数字金融平台搭建、涉农金融产品创新等领域开展深度合作，通过建立专用存款账户和内部簿记搭配的账户体系，实现资金存管、资金流向监测、资金支付、内部簿记计息等多项功能。自 2019 年 8 月上线以来，累计交易达到 14 万笔，交易金额 3 亿元，受到企业高度称赞。

支持民营企业发展

贯彻落实党中央、国务院关于服务民营企业和民营经济的重大决策部署，通过配置专门信贷资源、缩短企业融资链条、降低民营和小微企业融资成本等一系列措施，为民营企业发展提供坚强有力的金融支持。

推出普惠民企通，解决民营企业融资“三难、三贵、三痛”问题

针对民营小微企业短、小、频、急的融资特点，本行为民营小微企业打造专属金融服务工具箱——华夏普惠民企通。华夏普惠民企通包含融易通、融惠通、融结通三大系列产品，能够为民营小微企业提供一揽子金融服务方案，帮助解决“三难、三贵、三痛”问题的同时，满足其个性化需求。



深圳分行携手深圳高新投，助力“四个千亿”计划落地

为进一步落实深圳支持民营经济健康发展“四个千亿”计划，2019年7月17日，深圳分行与深圳市高新投集团（以下简称“深圳高新投”）共同签署《关于支持深圳民营企业融资战略合作协议》，推出更有力、更精准、更务实的举措，协力为民营经济赋能。



携手深圳高新投共同为 300 家获得政府税费补贴的民营企业提供“补贴贷”和“政府采购贷”，并给与相应手续费减免。

为深圳民企提供不少于 300 亿元专项信贷规模支持。

通过深圳高新投增信，为深圳民企提供不少于 300 亿元的发债支持，深圳分行运用总行包销池产品，为优质民企提供债券全额包销服务。

在云计算、大数据和人工智能领域深度合作，为深圳 3 万家小微企业主提供可在手机终端申请最高 30 万信用贷款，可实现秒批秒贷。

助力国家对外开放

顺应经济全球化的趋势和国家对外开放的基本国策，积极拓展海外业务，稳步提升国际化水平，为“一带一路”和“走出去”企业保驾护航。

支持“一带一路”倡议

积极铺设金融网络,打通金融通道,提升“一带一路”金融服务质效,为“一带一路”倡议搭建金融大动脉。

截至 2019 年底

“一带一路”沿线代理行

645 家

占本行全部代理行的

53%

2019 年新增代理行中“一带一路”沿线代理行占比超过

50%

助力西哈努克港经济特区打造成为“一带一路”共赢工程

红豆集团有限公司是国务院 120 家深化改革试点企业之一和工商总局认定的商标战略实施示范企业，在柬埔寨主导开发了西哈努克港经济特区，为深化“一带一路”框架下中柬两国经贸合作作出了贡献。无锡分行为红豆集团有限公司提供集团授信额度 6.3 亿元，集团内企业合计用信 4.3 亿元，助力其加快推进柬埔寨工业园区建设，早日将西哈努克港经济特区打造成“一带一路”上的共赢工程、友谊工程。

服务“走出去”企业

持续推进海外机构布局,加强国际合作,创新国际业务产品,支持人民币国际化,为企业“走出去”提供可靠金融支持。

拓展全球服务渠道

积极强化境内外代理行网络渠道建设,致力于为客户提供境内外一体化国际金融服务。截至 2019 年底,已建立境内外代理行 1,221 家,分布在五大洲的 116 个国家和地区的 380 个城市。

创新国际业务产品

研发二级市场风险参与型福费廷产品及付款保函福费廷产品,进一步丰富本行贸易金融产品体系、应用场景及业务渠道。截至 2019 年底,共办理二级市场风险参与型福费廷 14.4 亿元;办理付款保函福费廷业务 1 亿元。

丰富人民币外汇衍生产品序列,推动人民币外汇货币掉期产品落地。截至 2019 年底,已签约对客户人民币外汇货币掉期业务 10,981 万美元。

支持人民币国际化

持续推进人民币国际化进展,形成跨境账户服务、跨境结算产品、跨境融资产品、资本项目四大系列产品体系,既包括汇款、信用证等传统产品,也包括跨境双向人民币资金池等新产品,助力企业用人民币开展各类跨境结算融资业务。截至 2019 年底,共办理跨境人民币业务 442.4 亿元。

助力民生幸福安康

发挥金融资源协调优势,通过丰富金融产品、创新服务模式、差异化信贷管理等措施,全方位满足人民群众对美好生活的向往和追求。

优化个人金融服务体系

做大消费信贷业务

- 以客户需求为中心,针对不同消费场景,大力推动消费贷。
- 在符合国家政策和市场化定价原则下,因城施策,选择优质项目加快个人房贷投放。
- 发挥金融科技支撑,加大创新力度,与头部平台合作,积极发展网络贷款。
- 探索开办个贷资产证券化业务,先后发行“龙居”个人住房按揭贷款资产支持证券化产品、个贷不良资产证券化产品。

做强财富管理业务

- 完善普惠、基础、贵宾、财富、高净值和私行六级财富管理客户分层体系,业务结构按照资产管理业务监管要求不断优化。

做优支付收单业务

- 大力拓展 ETC 业务,落实移动支付便民示范工程。推进金融科技与零售业务融合,推动收单业务场景化,促进支付领域创新。



开展“百城万户”主题营销日活动(图一)



开展“百城万户”主题营销活动(图二)

打造“安居乐业 e 生活”，聚焦民生添彩生活

本行围绕居民衣食住行、创业就业、医疗养老、旅游休闲等不同需要,提供全方位、多层次、专业化的金融产品和金融服务,做优做强“安居乐业 e 生活”个人贷款品牌,支持居民消费升级。

截至 2019 年底

个人消费贷款余额 **2,704** 亿元

较年初增长 **600** 亿元

增幅 **28.51%**

安居

- 优先满足居民普通商品住房、首套住房和改善性住房信贷需求。
- 贯彻执行便利香港、澳门居民在粤港澳大湾区内地城市购买房屋的国家发展策略,打造“惠港澳安居贷”产品。
- 截至 2019 年底,个人住房贷款余额达到 1,859 亿元,较年初增长 393 亿元。

乐业

- 推出个人商用房贷款、个人工程机械车贷款,支持消费者创业。
- 截至 2019 年底,个人商用房贷款余额达到 285 亿元,客户达到 5.9 万户。

E 生活

- 逐步扩大借款人在房屋装修、旅游、医疗等方面的个人综合消费贷款,加大在新型消费领域的信贷支持。
- 陆续升级菁英 e 贷、华夏 e 贷,努力将金融产品全方位、无缝与客户连接,为客户提供高速、便捷的消费金融服务。
- 坚持科技创新,深化汽车金融领域业务服务,联合人保财险共同打造“华夏车易贷”产品,为广大客户提供全链条、便捷化、智能化的汽车金融新服务。
- 截至 2019 年底,综合消费贷款余额达到 561 亿元。

发展普惠金融

强化业务管理

主动对接中小企业金融需求,坚持“服务专业化、业务品牌化、经营特色化、管理精细化”,通过持续优化顶层设计,完善组织架构,健全管理机制,强化资源配置,加强风险防控,不断提高普惠金融服务水平,做好“中小企业金融服务商”。自 2010 年以来,连续十年完成小微企业监管指标。

打造特色化普惠金融之路

强化政治站位 实施民营小微企业行动计划

- 制定全面加强和提升民营、小微企业金融服务行动计划,形成全行上下一盘棋、齐心协力共推小微金融服务的生动局面。

完善组织架构 构建普惠金融专营服务机构

- 先后改建普惠金融部、构建零售及普惠金融板块,完成分行层面普惠金融部改建,提升各条线共同服务小微企业的协同作战能力。

完善机制建设 不断形成“敢贷、愿贷”的信贷文化

- 完善业务考核机制:将小微企业业务考核指标完成情况、监管政策落实情况与分支机构主要负责人考核评优及提拔任用挂钩,发挥正向激励作用。
- 完善不良容忍度考核机制:落实银保监会对小微业务设定的不良容忍度监管要求,按照不良容忍度指标进行考核。
- 完善尽职免责机制:制定《华夏银行 2019 年信贷与投融资政策》《华夏银行授信工作尽职调查认定结果标准》。

强化资源配置 加大对民营小微企业业务的支持

- 加强信贷资源保障,优先保证对小微企业的信贷投放。
- 提高对普惠口径贷款内部资金转移定价优惠支持力度,对符合小微企业贷款利息收入免征的增值税,通过管会系统还原体现到分行考核利润中。
- 随着 400 亿元永续债的成功发行,进一步加大对小微企业贷款的专项资金支持。

坚守风险底线 完善特色化风控模式

- 强化风险管理导向和政策刚性要求,按照“产业调整导向、主流经济走向、行业发展方向”把握投向策略,注重对行业和客户分类管理的引导。
- 深入拓展民营经济发达区域小微企业客群,加大对京津冀、长三角、珠三角等区域的资源投入,提高对高违约率授信客户的分析,完善授信客户分类和准入标准。
- 根据所处区域经济发展水平和信用环境,建立总额控制、差别分级、动态调整的差异化授权机制,防范区域性风险。
- 建立与完善金融科技业务风险管理要点,并持续加强专业化审批队伍建设。

开展纾困服务 帮助民营小微企业渡过难关

- 开展续贷服务:全力推进年审制贷款,积极落实无还本续贷,大力推广“永续通”。
- 积极帮扶纾困:对暂时出现经营困难但产品有市场、发展有前景的小微企业,坚持不盲目停贷、抽贷、断贷,帮助企业渡过难关;实施让利降费,通过合理控制贷款利率、减免服务收费、提升审批效率等一系列措施,缩短企业融资链条、提升融资效率、降低融资成本。

截至 2019 年底

小微企业贷款余额
3,963.87 亿元

小微企业贷款增量
390.62 亿元

小微企业贷款余额占全行贷款
22.36%



合肥分行为小微企业宣讲产品及业务

深耕普惠金融，展现责任担当

2019 年，常州分行围绕完成“两增”指标，在服务普惠金融发展的大局中精准发力、聚力前行，展现担当作为。

优化考核强机制 发挥考核指挥棒作用

- 经营单位层面：将“两增”口径贷款余额和户数增量计划纳入奖金考核。
- 经营单位班子层面：将“两增”指标纳入考核，与分管行长工资直接挂钩。
- 客户经理层面：将管会考核中“两增”贷款系数从 1.5 倍提高至 3 倍，将 KPI 指标中“两增”占比从 70% 提升至 80%。
- 通过阶段性竞赛，引导经营单位和客户经理按照分行部署和要求开展工作，激励能者，惩罚惰者。

提升管理强服务 为服务普惠保驾护航

- 制定普惠条线管理实施细则，明确各个层级的工作运行机制，安排专人跟进督导并通报执行情况。
- 采取日监测、月通报、季考核的方式，加强分行“两增”任务序时进度督导，促进“两增”贷款增长。
- 融入当地经济发展，以“百行进万企”、精准扶贫等活动为契机，加大重点支持领域的营销力度。

创新特色产品服务

持续加强产品服务创新，通过构建线上与线下相结合的特色服务体系，更灵活、快捷地助力民营、小微企业融资与发展。

2019 年

小微特色产品数量
24 项

截至 2019 年底

小微企业全线上业务贷款余额
122.44 亿元

小微企业全线上业务贷款客户数
54,705 户



线上：强化金融科技赋能

线下：深化经营特色化布局

以快制胜

优化房贷通，推出华夏快贷，通过集中化授信建档，开通抵押物线上评估，实现电子化合同管理等。

聚焦便利

升级年审制贷款，在落实无还本续贷的基础上推出“永续通”服务模式，对符合条件的贷款实现贷款期限的自动接续，为小微企业转贷、续贷提供更多便利；优化小微企业授信业务流程，打造小微“信贷工厂”，提高服务效率。

瞄准痛点

整合推出普惠民企通及小微企业卡，为民营小微企业提供特色化全面服务。



常州分行实地走访常州针纺城个体经营户

推出小微企业卡，助力小微企业告别“成长的烦恼”

2019 年 8 月 9 日，本行在绍兴召开华夏普惠民企通暨小微企业卡发布会，推出小微企业卡。小微企业卡能够为小微企业提供存取现金、转账结算、支付、融资、保险、法律咨询等多种功能及特色权益，满足个体经营户、小微企业主和小企业法人的综合金融服务需求。



创新驱动 数字华夏

华夏银行坚持以创新驱动改革发展，深度融合信息技术与金融业务，在谋求自身高质量发展的同时，深化ESG理念的指引作用，开启高质量可持续发展的新航程。

可持续发展实践

- 加强金融科技技术创新，推进金融科技平台建设，拓展金融科技应用场景
- 加强金融机构服务能力，构建线上线下一体化服务模式，扩大全民获得金融服务的机会
- 加入“负责任投资原则”组织，创设ESG主题理财产品，推动气候行动和可持续发展



2019年

科技专利

2个

开展信息应急演练

75次

发行ESG主题理财产品

11期

募集规模

100.68亿元

推动金融科技发展

夯实金融科技平台建设

实施数字化转型策略,全面启动现金管理、一体化支付、精准营销、数字化信贷等 15 项金融科技重点工程。截至 2019 年底,88% 的重点工程已取得阶段性成果,其中 13 项技术平台已投产,达到行业领先水平。

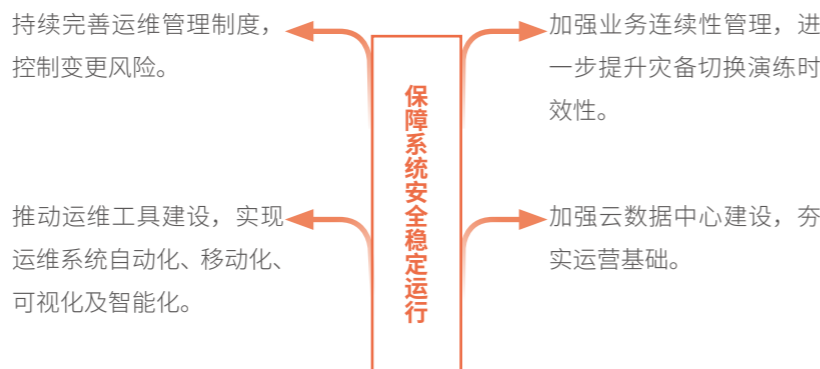
15 项金融科技重点工程



防范金融科技风险

在拓展新业务、应用新技术的同时,坚决守住不发生系统性金融风险的底线。不断优化金融科技风险管理体系,运用技术手段全面识别排查风险隐患,确保金融科技策略安全与高效地落地。

完善系统安全管理体系建设,健全金融网络安全应急管理体系,优化金融业灾难备份系统布局,加强金融业信息系统业务连续性;通过工具平台的建设,加强网络安全态势感知,实现风险全局感知和预判预警,提升重大网络威胁、重大灾害和突发事件的应对能力,保障系统安全稳定运行。



加强金融信息安全防护,研究制定金融信息全生命周期管理制度和标准规范,对易发生信息泄露的环节定期排查,保障金融数据资产安全,防范金融信息泄露风险。

严格防控用户隐私

- **加强生产数据管理**
完善《华夏银行信息系统生产数据管理实施细则》,对涉及敏感数据的操作和下载提出严格管理要求,防止未经授权擅自进行查看、篡改、泄露和破坏。
- **开展个人信息保护检查工作**
在全行范围内开展个人信息保护检查,排查信息泄露风险隐患。
- **加强网络安全防护,保障数据完整性**
查找并整改系统安全漏洞;加强系统安全监测与主动防控能力;强化终端安全管控,开展生产数据下载定期销毁、终端弱口令、生产密钥备份等专项检查。
- **严控数据使用,保障数据流转安全**
严格控制数据处理范围,实现“三网隔离”,将生产问题分析限定在生产、准生产环境进行,逐步实现敏感数据封闭管理。加强生产数据操作管控,部署审计系统,实现对各类系统操作行为的记录、审计和追溯。

产融结合 助力产业互联网升级

积极推进对外金融科技交流合作,与互联网企业、金融科技公司、互联网银行等合力探索业务场景开发与解决方案,不断提升本行智能化和数字化程度,构建融合、融通、融智的价值创造新模式。

携手华为“鲲鹏”,共建开放银行平台

2019 年,本行携手华为创新实验室,开展信息系统架构转型总体策略规划和开放银行 IT 架构设计,采用安全开放基础组件构建业内首家依托“鲲鹏”处理器的全栈分布容器云(Stack 平台),打造开放银行平台。此次合作,保障了本行业务安全、稳定运行,也提升了自主掌控能力。

与恒生电子签署协议,增添科技新动能

恒生电子是国内首家为商业银行理财子公司提供资产管理新规整体解决方案的科技公司,在个人财富管理、公司财资管理、机构资产管理三个领域拥有完整解决方案。2019 年,本行与恒生电子签署《资管科技全面合作协议》,在资产管理科技领域实现全面合作,为客户服务能力、投资管理能力、运营保障能力三方面增添新动能。

智能应用促进业务发展

科技引领 数字化零售新进程

持续加大金融科技资源投入力度，积极打造以客户体验为核心、以数据为基础、以技术为驱动的智慧型零售业务体系，驱动零售业务数字化转型升级，实现持续、稳健的高质量发展。

“刷脸付”

打造智慧支付新生态

“刷脸付”是应用生物识别基础平台打造的特色科技创新产品，能够为客户提供安全规范、便捷高效的支付服务。客户在手机银行或云闪付 APP 完成注册流程后，与商超、餐饮、加油站、便利店等场景的特约商户进行消费结算时，无需银行卡等物理介质，仅根据提示完成“刷脸”操作并输入支付口令，即可成功付款，实现客户支付体验的大幅提升。

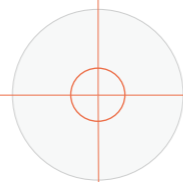


加速线上化贷款平台建设

个人贷款移动营销平台实现了 pad 移动营销平台收单放款，提高营销服务能力及业务办理效率，并有效提升客户体验感。

建设个人线上贷款自主风控模型

通过数字化信贷风控平台系统，个人线上贷款业务的高危欺诈和信用风险得到有效防控。



推动移动支付建设

上线云闪付 APP 基础金融服务等功能；配合银联持续优化绑卡验证要素，提升通道质量；调整交易限额，进一步加快结算效率。同时，各类手机闪付产品相继上线移动端，如三星手表、OPPO PAY、VIVO PAY 及小米手环等，进一步丰富本行移动支付产品体系。

上线智能投顾系统及财私系统

智能投顾系统改变了传统的理财顾问的销售模式，运用云计算、大数据分析等技术，对投资者进行用户画像，为投资者自动生成资产配置建议，实现主、被动投资策略相结合的定制化投顾服务。财私系统助力私人银行业务智能化，满足了贵宾私行客户分层管理、产品货架式管理、财富与私行客户投资建议规划等功能。



技术提升 中小企业服务能力

以金融科技为切入点，通过创新服务模式、简化借贷手续，提升服务中小企业能力；利用技术手段解决中小企业风险评估问题，降低金融服务风险，提高金融服务的可得性，助力解决中小企业融资难、融资贵问题。

数字化小企业服务平台，升级服务能力

数字化小企业信贷服务平台实现小企业获客、授信申请受理与审批、放款管理、贷后管理全线上化操作流程，在着力缓解中小企业融资问题的同时，极大提高中小企业融资效率。

程序上

身份识别技术进行身份比对核查，增强了放款的安全性；借助互联网和大数据等技术，实现在线分析、自动生成，极大提高了效率。

数据上

系统将内外部数据作为线上授信申请审批、贷后监控等数据核查分析依据，并自动生成相应结果，为各种业务模式的需求和强化风险控制提供有效依据。

“龙商贷”构建普惠新模式

华夏“龙商贷”是本行与腾讯共同研发的特色金融产品，以云计算、大数据、人工智能等前沿科技技术为基础，开发了客户身份认证、活体识别、OCR、大数据风控等关键技术板块，搭建了高效的营销、风控和放款体系。华夏“龙商贷”在保障用户资金和信息安全的前提下，实现全流程线上化、自动化操作，为客户带来了更加多样化的金融服务、更加高效便捷的金融体验。

线上汽车金融为客户提供超越地域的贴心服务

为满足三四线城市日渐增长的汽车金融服务需求，上海分行联合盛世大联融资租赁（上海）有限公司，通过技术手段打破地域限制，为有新车融资租赁业务需求的客户提供便捷的线上融资服务。

该产品实现了审批、授信、放款流程线上自动化，突破了传统信贷业务时间和空间上的限制，在为全国范围内的“准车主”提供高效便捷的融资服务的同时，借助互联网技术为传统实体汽车服务门店带来更多的客户流量，实现了多方共赢。

践行 ESG 投资理念

本行履行责任担当、实施 ESG 投资策略，引领银行资产管理发展与践行 ESG 投资理念。本行资产管理部加入联合国支持的国际非盈利机构——“负责任投资原则”组织（Principles for Responsible Investment Association, 简称“PRI”），通过开展策略研究、搭建 ESG 数据库、发行主题理财产品等多种方式推行 ESG 理念。

加入“负责任投资原则”组织

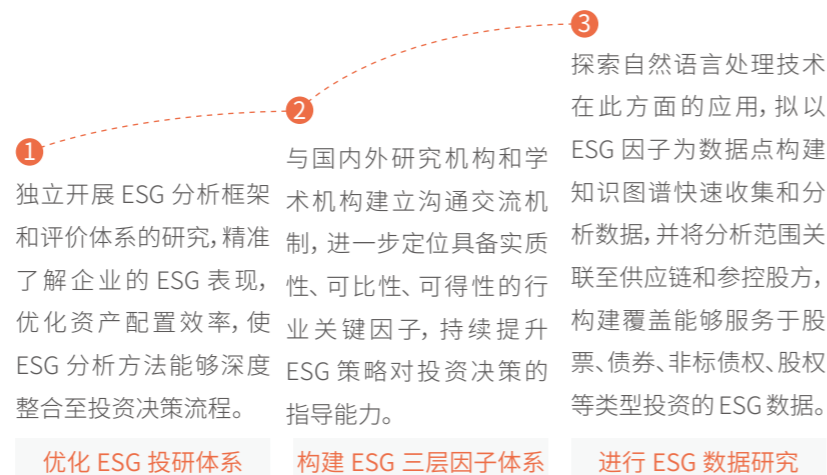
2019 年 3 月，本行资产管理部加入联合国支持的“负责任投资原则”组织，成为该组织境内首家商业银行资产管理机构成员。

PRI

是联合国环境署金融倡议组织及联合国全球契约组织共同发起的一家由联合国背书国际非盈利机构，其倡导的“负责任投资原则”由联合国前秘书长科菲·安南于 2005 年邀请全球最大的投资者代表和利益相关方共同制定，于 2006 年在纽约证券交易所发布。旨在帮助投资者理解“环境”“社会”和“公司治理”因素对投资价值的影响，支持各成员机构将 ESG 因素纳入投资决策，并以维护成员机构、成员机构所处经济体长期利益为己任。

制定 ESG 投资策略

为深入开展 ESG 策略研究及业务推广，推动国内资产管理行业践行 ESG 投资理念，制定了理财投资业务 ESG 策略实施指引及 ESG 主动和被动策略，明确了内外部评价标准。同时，成立 ESG 策略研究小组，对 ESG 策略的实践方法和标的资产开展深入研究。



设立 ESG 主题理财产品

2019 年，本行资产管理部重点创设以“守护绿水青山、共筑美丽中国”“践行社会责任、服务改善民生”等为主题的 ESG 理念净值型理财产品，自 4 月 15 日发行首支产品以来，全年累计发行 11 期产品，募集规模达到 100.68 亿元。

举办首届中国资管行业 ESG 投资高峰论坛，发布 ESG 指数

2019 年 12 月 14 日，本行主办“首届中国资管行业 ESG 投资高峰论坛”，与协会、金融机构等代表，聚焦“ESG 投资发展理念”“金融助力可持续发展”议题分享真知灼见，并发布了与中证指数有限公司联合编制的“中证华夏银行 ESG 指数”。



安全合规 稳健华夏

华夏银行全面贯彻党中央、国务院关于金融工作决策部署，打好防范化解金融风险攻坚战，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，严守风险底线，确保自身稳健经营，维护金融安全与稳定。

可持续发展实践

- 坚持依法合规经营，完善内控管理体系，推进法治文化建设
- 严守风险底线意识，完善全面风险管理，落实风险防控主体责任



2019年

合规教育开展次数

3,636期

反洗钱培训次数

3,046次

截至2019年底

不良贷款率

1.83 %

拨备覆盖率

141.92 %

确保合规经营

本行坚持依法合规经营主线，完善内控合规管理机制，推进全行法治建设，优化业务管理流程及系统，发挥洗钱风险管理与案件风险防控效用，确保经营管理活动符合监管要求和方向，无重大违反法律的负面信息。

2019 年

合规教育开展次数 3,636 期	参与合规教育人次 163,222 人次	开展反金融犯罪讲座或培训次数 635 次
参与反金融犯罪讲座或培训人次 21,444 人次	反洗钱培训次数 3,046 次	反洗钱培训覆盖人次 49,855 人次



全面开展“巩固治乱象成果 促进合规建设”工作

本行积极贯彻落实中国银行保险监督管理委员会工作要求，开展“巩固治乱象成果 促进合规建设”暨“合规管理提升年”工作，梳理优化内控制度，通过对照重点领域问题整改要点，组织开展本部门自查自纠、本业务条线“双随机”现场检查，及时发现并消除各类风险隐患，切实做到依法合规经营。

完善内部控制体系

不断加强内控体系建设，深入推进专业检查与问题整改，严格做好业务制度合规性审核，大力开展金融市场乱象整治工作，全面提高业务内控合规管理水平，为全行精益化管理和高质量发展提供有力保障。

修订《华夏银行股份有限公司章程》，加强党建及股权管理。建立《上市银行董事会合规履职事项表》，强化董事会合规履职机制建设。

完善公司治理结构

内控合规部与法律事务部合并为法律合规部，增加问题授信尽职调查等 6 项职责。

调整管理组织架构

优化问题整改机制

修订《华夏银行内外部检查问题整改工作管理办法》，优化整改流程，明确整改职责。通过“检查 - 整改 - 核查”工作模式全面揭示问题，深入分析问题成因，制定针对性举措。

统一违规问责标准

修订《华夏银行员工差错及违规积分管理办法》，统一员工差错及违规积分在各分行、各条线的执行标准，加大对违法违规行为及屡查屡犯问题的问责和处罚力度。

推进全行法治建设

深入推进依法治企，落实《华夏银行 2017-2020 年法治建设实施方案》，积极完善法律风险管理，持续强化法律审查，系统指导法律风险识别管控，促进业务依法合规开展。多措并举、不断丰富法治宣传教育实践，深耕遵纪合规守法文化，培育风清气正优秀行风。

加强法治文化建设

- 全年组织 5 期华夏银行法治讲堂，针对法律风险易发频发领域，普及法律知识、增强员工法治意识和依法合规操作能力，参训 8,000 余人次。
- 全年开展法治培训 208 次，培训对象覆盖分行各级领导干部、各条线员工以及法律专业人员。
- 在法律事务管理系统开设面向全行的“法律解读”专栏与“法治银行”专栏，分别登载 14 则法律解读与典型案例、319 则法治工作动态，广泛交流法治建设和法律风险管理经验。
- 组织员工集体观看宪法宣传片与法治电影，重温宪法誓词，鼓励参加线上学法大赛，组织文艺汇演、知识竞答、监所参观等活动，推动形成全行学法的良好氛围。

强化法律风险管控

- 运用信息技术手段，优化法律事务管理系统，不断提升合同、授权、诉讼、律师、知识产权、法治宣传教育等法律事务管理各个方面的效率和规范化水平。
- 制订资产管理、托管等业务合同条款指引，下发涵盖理财、零售、对公、国际、债券承销、广告服务等业务领域的格式合同文本，批量解决相关业务领域合同起草及审查质效问题，系统提升法律风险防控能力。



举行“合规管理提升年”主题活动动员会议

加强反洗钱管理

持续健全反洗钱内控制度，完善反洗钱工作运行机制，升级反洗钱信息系统，强化高风险业务管控，开展反洗钱宣传活动，全面提高反洗钱工作质效。

深入开展宣传培训

- 开展形式多样的反洗钱宣传系列活动，增强社会公众的反洗钱意识，针对社会公众、行内员工发布特色化宣传海报，制作并运用华夏银行微信公众号连续发布4期反洗钱宣传漫画，累计阅读量达 6.5 万次。
- 强化反洗钱队伍建设，针对董监事、高级管理层、业务部门及分支机构开展多维度反洗钱培训，培训覆盖面超 4.9 万人次。



济南分行开展反洗钱宣传活动



郑州分行开展“打击洗钱犯罪，维护金融安全”反洗钱宣传活动

持续完善工作机制

- 修订《华夏银行反洗钱管理办法》《华夏银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《华夏银行反洗钱领导小组工作规则》《华夏银行大额交易和可疑交易报告管理办法》《华夏银行大额交易和可疑交易报告业务流程》5 项制度，明确反洗钱履职标准。
- 健全洗钱风险管理体系，开展机构洗钱风险评估，实现洗钱风险的精准识别和有效管控。

充分发挥科技支撑

- 研发或优化纳税犯罪、骗取出口退税、赌博、电信诈骗等多个可疑交易监测模型，全面覆盖各类洗钱犯罪类型。
- 探索实践人工智能技术在反洗钱领域的应用，提升可疑交易监测的精准度和有效性。

加强案件风险防控

持续保持案防高压态势，深入开展案件警示教育，加大案件风险和员工异常排查力度，坚决防范金融案件风险。

落实监管工作要求 加大风险排查力度

贯彻落实《中国银保监会办公厅关于开展保险机构非法集资风险排查整治活动的通知》《中国银保监会关于银行业和保险业做好扫黑除恶专项斗争有关工作的通知》《中国银保监会办公厅关于银行业保险业防范和打击非法集资、非法放贷、金融诈骗有关工作的通知》要求，制定并下发扫黑打非各专项工作方案，加大风险排查力度，按要求报送相关线索，并及时采取控制措施。

持续开展外部宣传 维护和谐稳定金融环境

开展扫黑除恶专项斗争和防范打击非法集资、非法放贷、金融诈骗专项活动，加强对社会公众和内部员工的宣传教育，提高广大群众正确认识和自觉抵制非法金融活动的意识和能力。

加大案防培训力度 筑牢依法合规经营基础

明确案防必学内容和案防培训要求，指导和监督各部门开展培训教育；各分行开展合规案防知识竞赛、合规主题宣讲等形式多样的活动，加强内部控制文化建设。

制定员工行为规范 牢固树立合规意识

制定《华夏银行从业人员行为守则》《华夏银行员工行为禁令》并纳入员工日常培训和新员工入职培训范围，要求全行员工深入践行“诚信、规范、高效、进取”的企业文化理念。

明确案防履职内容 持续巩固案防成果

修订《华夏银行案件防控目标责任书》，组织全行员工签署并开展责任书内容考试，确保员工掌握本岗位应履行的案防责任和应坚守的职业操守。

切实保护知识产权

严格遵守知识产权保护相关法律法规，建立事先防范管理机制、行为管控机制、知识产权侵权纠纷协调处理机制以及处罚问责机制，提供知识产权权属核查方法等工具，系统规范本行使用他人知识产权成果行为。

强化风险管理

本行深入构建风险管理体系，全力推动风险文化建设，为全行各类业务健康、均衡、持续、较快发展提供可靠保障。

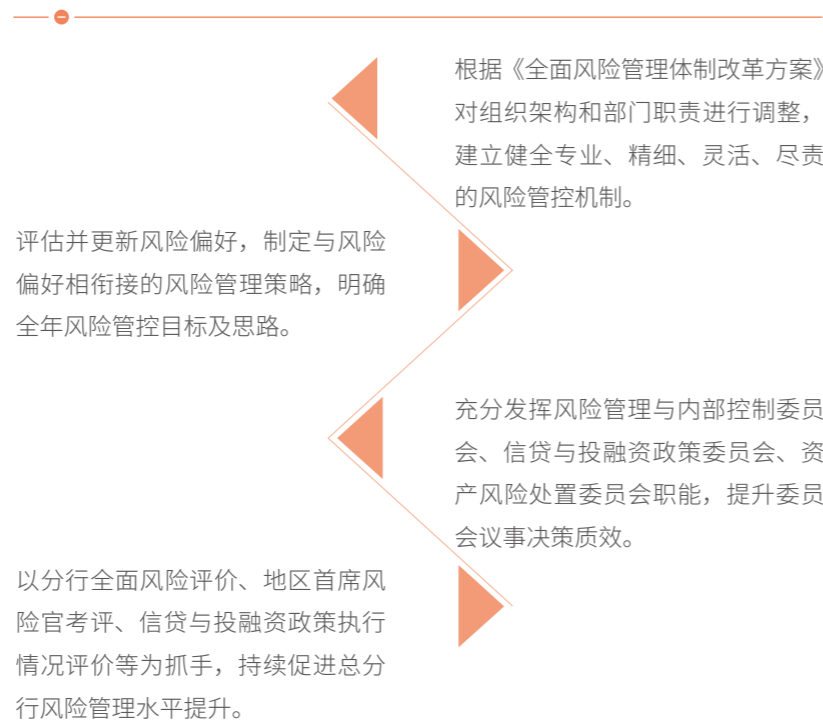
完善风险管理体系

稳步推进全面风险管理体系改革，积极推动各项监管制度和规定的落地实施，不断完善风险管理流程，确保管理效能充分发挥。

截至 2019 年底

不良贷款率 **1.83%**

拨备覆盖率 **141.92%**



深化全面风险管理

不断增强对业务经营中各类风险的识别、计量、监测、控制与报告能力，消除重点业务领域与环节的风险隐患，确保全行风险管理从决策、执行到监督层面有效开展。

信用风险管理

- 制定《华夏银行 2019 年信贷与投融资政策》，将环保和扶贫项目列为鼓励投向领域，优先支持环保类企业，精准对接贫困地区融资需求。

市场风险管理

- 围绕全年风险管理策略，严格落实市场风险偏好，持续跟踪分析重大事件对相关业务市场风险的影响，强化风险限额管理、重点业务专题分析和风险提示预警。

操作风险管理

- 加强操作风险识别，从源头防控操作风险。
- 强化操作风险监测分析，优化关键风险指标体系，增强对指标的分析、提示和预警。
- 完成覆盖全行主要业务条线、总分行机构的自我评估工作，形成各主流程的操作风险地图。
- 修订《华夏银行操作风险重要风险点及防范措施汇编手册》，印发《操作风险典型案例汇编（2019 年）》，开展操作风险管理建功立业劳动竞赛。

业务连续性管理

- 完成 59 项业务连续性演练，演练计划执行率达到 100%。
- 重点针对业务手工应急、备用操作场所切换等场景，采取技术业务、总分联动方式实施演练，使演练更加贴近实战。

建立健全“八项机制”，完善风险管控模式

上海分行把“过程管理、计划刚性、目标达成、合规督导”落实到每个风险管理岗位、每个风险管理业务环节、每位授信业务客户，守住不发生重大风险事件的红线和资产质量的生命线。

授信审批与公司业务 授信项目联动机制	分行风险集中度管理 指标体系和监测机制	授信运行统筹管理 工作机制	重点风控客户实地核查 工作机制
授信运行监测分析结果 运用机制	操作风险管理全面 覆盖机制	客户经理每周跟岗代训 工作机制	风险事件快速处置和 响应机制



优质服务 精诚华夏

华夏银行全力维护客户权益，不断拓宽服务渠道，持续进行产品创新，多维度提升服务体验，积极开展战略合作，将丰富优质的金融服务覆盖最广大的金融客户。

可持续发展实践

- 保障金融消费者合法权益，组织开展金融知识普及教育
- 聚焦客户多样化需求，强化产品创新，拓宽服务渠道，升级服务体验



2019年

公众教育服务投入金额

349.38万元

投诉处理满意度

99.90 %

投诉处理办结率

100 %

截至2019年底

农村营业网点数量

106个

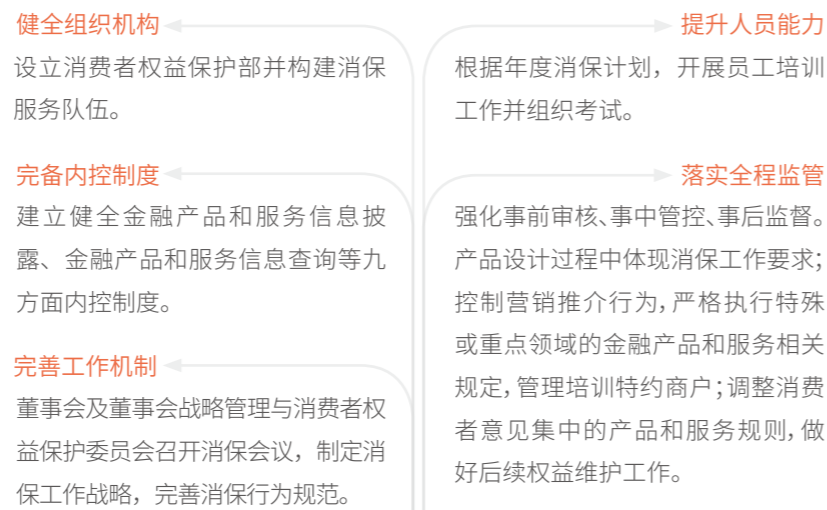
服务老少边穷的网点数量

81个

维护客户权益

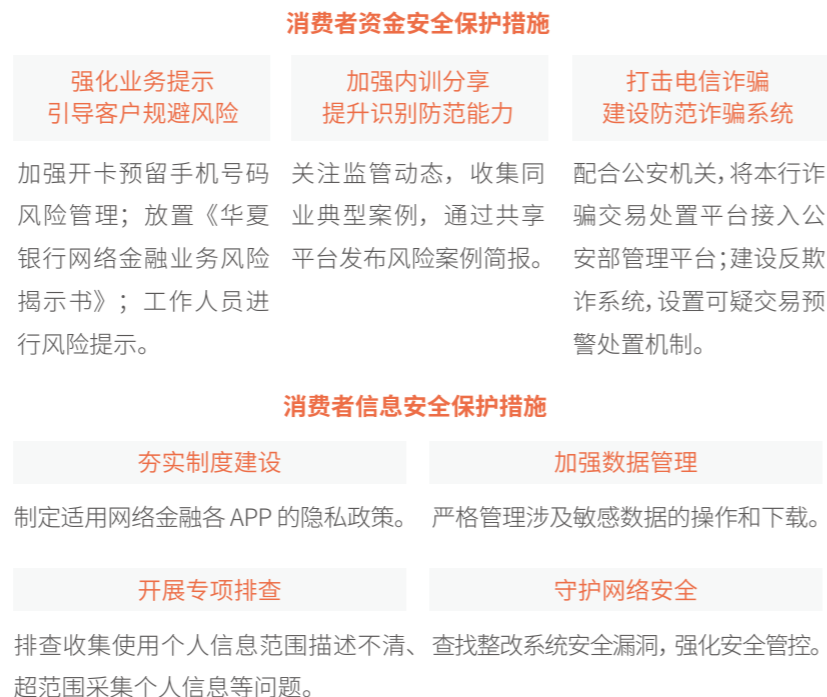
强化消保管理

坚定落实监管部门要求，将消费者权益保护纳入公司治理体制与战略之中。不断健全组织机构和工作机制，着力加强人员培训，开展全程监督和专项检查，在制度、执行和监管层面主动作为，全方位维护消费者权益。



守护资金与信息安全

高度重视并全力保护客户资金安全和信息安全，严格落实各项监管要求，通过强化业务风险提示、升级技术手段等方式，严格防控信息泄露，加强安全保障能力，引导客户规避风险，做好金融安全的守护者。



普及金融知识

围绕社会关注热点和金融服务难点，深入开展金融知识普及与消费者教育活动，走进学校、商圈、社区等地点，与社会公众进行互动，提高消费者对产品与服务的认知和安全意识，助力营造良好的金融生态环境，做金融知识的传播者。

2019 年

公众教育服务投入金额约 **349.38** 万元

公众教育年度累计活动次数 **21,021** 次

公众教育受众达到 **999.37** 万人次

公众教育发放宣传资料数量约 **355.13** 万份

参与金融知识宣传员工数量 **51,945** 人次



主要举措

积极参与中国人民银行及中国银保监会组织的消费者教育活动

组织开展“3·15”教育宣传周、防范非法集资宣传教育、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等宣教活动。

自主开展金融知识普及教育活动

结合新中国成立 70 周年重大事件、新版人民币宣传、防诈骗、智能柜台使用等内容开展专项宣传。

主要渠道

线下

通过 LED 屏幕、柜台宣传材料、咨询台现场讲解、设立公众教育服务区等方式进行厅堂宣传，并走进社区、校园、商圈等场所，广泛普及金融知识。

线上

通过网站、微信公众号、微博、抖音、短信等传播方式，以读者友好的形式进行金融知识教育；在官网设置“安全提示”专栏，更新典型风险事件和防范措施；通过“防骗神器”微信公众号，提供防骗攻略等信息。



昆明分行举办“以消费者为中心优化服务”主题宣传活动



银川分行开展“金融知识宣传月”普及宣传活动



北京分行开展校园金融知识普及活动

新消法“最强大脑”比拼

2019年3月，“2018-2019 华夏银行杯全民普及《消费者权益保护法》答题赢大奖总决赛暨颁奖典礼”成功举行，华夏银行是此次活动的独家冠名商。张健华行长在致辞中表示：华夏银行始终致力于保护金融消费者的合法权益，视维护金融市场繁荣稳定和金融安全为己任。比赛历时3个多月，共吸引了全国各地488万用户参与，累计答题超过4,500万次。借势决赛余温和3·15消费者权益保护周，本行与活动主办方联合开展了走进校园线下普及宣传活动，同步开展了线上返场活动，进一步强化消保知识宣传，将消保融入生活点滴。



张健华行长在新消法决赛暨颁奖典礼上致辞

提升客户体验

拓宽服务渠道

积极推进网点建设，促进网点智慧转型。响应国家城镇化改造、新农村建设号召，完善县域地区机构布设，为欠发达地区提供金融服务，让优质服务触手可及。

截至 2019 年底

分支机构总数
1,025 家

覆盖境内（除拉萨外）全部省会城市
116 个大中城市

农村营业网点数量
106 个

服务老少边穷的网点数量
81 个

中西部及东北地区新开业
4 家分支机构

2019 年

新增
4 家县域支行

新开业营业机构
31 家



上海分行营业厅



郑州分行打造最美厅堂，探索温馨服务



首都国企开放日，感受智慧金融之旅

智能柜台建设

更便捷

将柜面高频个人业务迁移至智能柜台，实现业务场景化、流程标准化，提高效率，提升客户体验。

更安全

智能柜台交易增加人脸识别，保障客户金融服务安全。

不断优化线上服务渠道，持续提升手机银行、个人网银、电话银行等线上产品功能多样性，让消费者享受到更优质、更便捷的金融服务。

个人网银

优化部分业务流程，上线“龙盈智投”服务和“手机号码支付”业务，生成智能投资策略，提升客户线上支付体验。

电话银行

引入人工智能技术，打造智能客服机器人 i 小夏，为客户提供场景化交易辅助、功能导航、业务咨询等服务，提升客户自助业务办理效率和体验。

“智、美、芯、安”——手机银行 5.0 贴心服务

全力打造手机银行 5.0，以智能的服务、美观的设计、强大的科技支撑和安心领先的安全防护体系，为客户提供“智、美、芯、安”的综合化金融生活服务。依托手机银行 5.0，构建了淘宝拼购、外卖餐饮、娱乐休闲、校园缴费、留学教育等城市服务生态。



智

智能推荐、智能客服、智能提醒、智慧转账、智慧理财、智慧生态六大智慧功能，为客户提供智能金融服务。

美

可视化、色块区分、功能自定义组合、轻广告免打扰等设计技巧，提升客户体验满意度。

芯

运用生物识别、大数据分析、机器学习等技术，引入先进国产移动开发平台，大幅提升手机银行速度、流畅度等性能，给客户更便捷的使用体验。

安

首创安全守护机制，帮助客户防范大额转账和资金盗刷风险，并可按动特殊序列触发报警机制，进行反欺诈事中拦截，全力维护客户资产安全。

创新金融产品

通过创新产品服务满足个人客户消费升级、资产保值增值等多样化的金融需求，全面推进技术、产品、流程创新，从产品运营、场景生态、用户体验等各方面进行优化，提供个性化金融产品，营造行业领先的客户体验。

线上菁英贷款 2.0

实现在线循环使用、自动跨行转账、授信重检、电子签约等功能，为客户提供多重便捷服务。

华夏 e 贷 2.0

优化华夏 e 贷业务，上线分行白名单功能，白名单客户可通过手机银行进行申请，审批系统按照差异化模型智能审批授信。

ETC 业务方便出行

客户通过微信小程序“华夏 E 出行”签约绑定华夏信用卡，申请 ETC 电子标签设备，收到设备并自助安装激活后即可畅行高速 ETC 通道。

线上汽车消费贷款

将信贷服务植入汽车消费场景，全流程线上办理，提升产品效能，简化客户办理流程。

支持消费升级

服务有车一族

资产增值保值

实现便捷支付

个人大额存单 3.0

丰富大额存单产品功能，增加白名单功能和纸质存单业务功能，对专属客群发行专属产品，丰富客户选择。

华夏收银台“三码合一”

开发集成银联、支付宝、微信三大交易渠道的聚合支付产品“华夏收银台”，提升客户支付体验。

联合今日头条发行“IN 城”联名信用卡 打造个性化金融体验

随着金融消费群体日益年轻化，雷同的卡面已无法满足人们对于彰显个性的需求。本行与今日头条联合发行华夏今日头条“IN 城”联名信用卡，甄选最具代表性、最具情怀热度的十个城市，结合城市标志建筑、人文历史、草木花卉和印象情怀，借助 3D 制卡技术将“华夏大好河山”浓缩在小小卡面，还原华夏城市之美，打造“千人千面”“千人千城”的个性化金融体验。

增强服务质效

提高服务标准

在优化渠道建设的同时,完善服务管理体系,加强员工培训,进行监督检查,努力为客户提供更优质的服务。



2019 年

星级网点数量 71 个	其中,五星级、四星级和三星级网点分别有 22 个、 36 个和 13 个	百佳示范单位 2 个
-----------------------	--------------------------------------------------------------	----------------------

重视客户意见

重视投诉处理,畅通投诉渠道,优化投诉机制,进行投诉分析,切实解决问题,提升客户满意度。2019 年共收到 19,751 笔投诉(含意见),办结率达 100%,投诉处理满意度为 99.90%,全年无因拒绝处理或拖延处理产生的投诉类舆情。



2019 年

95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题 2,012 起	客户投诉解决率 100%	95577 客户回访数量 42,604 次
-------------------------------------------------	------------------------	---------------------------------



为客户提供优质服务

服务特殊客群

充分考虑社区不同群体的实际需求,为老人、军人、外出务工者等特殊群体提供个性化、便利化、有温度的金融服务。

- 为老年客户设计专属金融产品服务,打造“华彩人生”服务品牌**
- 丰富老年金融产品。针对老年客户追求安全性、流动性和收益性的特点,整合老年金融服务产品包,通过国债、老年防癌险等产品满足老年客群需求。
- 提供便捷服务。华彩人生卡持卡人在网点优先办理业务,网点提供老年人服务专柜,老年人常用物品。
- 社区老年融合发展。结合重点假日开展丰富活动,组织多种培训,普及金融知识,让老年客户老有所学,老有所乐。

截至 2019 年底

老年客户数 402.97 万户
较年初增长 70.26 万户
增幅 21%

- 为外出务工人员建立工资代发机制**
- 针对政府监管部门、建筑公司、农民工等不同主体的需求,提出农民工工资代发解决方案。与政府平台对接,上线代发业务,实现了工资代发、资金监管、代发数据政府报送等功能,解决了拖欠、挪用农民工工资等社会问题。
- 面向退役军人制订金融服务方案**
- 为退役军人提供专属借记卡华夏拥军卡,持卡客户减免多项费用,并可定制专属存款、理财、创业贷款等金融服务。上海、济南,杭州等分行成功发行华夏拥军卡,受到客户广泛好评。

设置爱心窗口的网点数量

918个

设置无障碍通道的网点数量

949个



- 为行动不便客户提供服务延伸方案**
- 对于住院病人等行动不便的客户群体,提供延伸服务方案,急人之所急,帮助客户顺利办理所需服务。

优化对公服务

创新服务模式

巩固公司金融业务主体地位，搭建服务平台，营造互联互通的商业环境，针对不同行业的客户，提供个性化的产品与服务，建设大资管、大投行、大交易的公司金融业务体系，做“金融服务的资源整合者”。

“平台通宝” 满足客户多样需求

2019年，广州分行与佛山众陶联供应链服务有限公司开展平台通宝业务，将“平台通宝”系统对接众陶联平台资金存管系统，为平台及其用户提供便捷的支付接入通道，以账户管理、交易结算、资金清算和统计分析功能，有效提升交易资金管理规范性和有效性。此外，广州分行与广东股权交易中心股份有限公司等三家企业开展平台通宝业务，有效满足客户资金管理、资金清结算等需求。

建设服务平台

企业手机银行

提供转账、对账、移动授权等金融功能和行政管理、商圈互动等平台化、工具化服务。

- 企业定向传声筒：可查询外部企业的商调报告、寻找优质商务伙伴、甄别合作企业风险、解决中小企业融资难题。
- 企业家移动助手：无论身在何地均可实现财务授权。可嵌套移动办公应用，将金融业务与行政办公业务相融合。
- 随行财务风险官：客户端与设备绑定，多种安全手段打造移动端安全体系。
- 多渠道服务管家：APP与网银共用账户、验证、授权体系，高度协同让客户更加省心。

企业网银

不断优化基础功能，开发转账、代发工资等标准化服务接口，极大简化企业端开发工作量。实现中央财政非税系统对接，简化企业非税缴费手续，提供更加便利高效的网银服务。

平台通宝

提供在线支付、资金结算、分户核算、在线融资等金融服务。通过搭建平台、融合场景，为企业创造互联互通的商业生态环境，为138家企业、商户提供了金融服务。

企悦财资管家现金管理平台

提供全方位、全流程、一体化、高效率的账户和资金管理服务，切实解决企业财资管理操作繁、对账乱、管理难等问题，面向不同行业客群推出“智·汇”资金归集、账务通、招标通等子产品，覆盖223家核心企业，管理账户超过2,300个。

多管齐下助力解决农民工欠薪问题

南宁分行积极配合广西住建厅推进农民工工资支付保障工作，与合作银行共同为建筑农民工人发行专属“桂建通”工资卡，免除企业代发工资手续费、卡工本费等多项费用。依据现有现金管理产品，针对建筑施工企业定制代发工资功能。为建筑分包企业提供“建工保”，解决建筑劳务公司未按时发放工资的问题。截至2019年底，已开立“桂建通”工资卡2.91万张，农民工工资代发专户49户。

智慧社区生态圈，服务社区展担当

本行致力于满足社区居民金融服务需求，以商户服务、物业管理、小区周边生活服务为切入点，整合多项功能，依托华夏e社区APP构建服务闭环，打造智慧社区生态圈。截至2019年底，智慧社区生态圈活跃用户数108万户。



丰富金融服务

提供多种e支付方式，打造安全、便捷支付方便、快捷的消费体验。



便利生活服务

便捷购物 打造“衣食住行娱购游”生活闭环，与商超、餐饮、电商等600多家三方机构建立连接，提供十万多种商品，为客户提供多种生活便利服务。



智慧社区生态圈

客户可用APP预约客户经理上门服务。搜索网点位置，通过电话向客户经理进行业务咨询。

高效咨询

缴费充值

华夏e缴费服务涵盖86个城市和571个缴费单位，客户在手机上即可进行生活缴费充值。

智能分析客户需求，提供针对性金融产品组合，让客户真正享受属于自己的金融服务。

智能理财

有车一族

针对ETC客户需求，对接第三方汽车服务平台，为“有车一族”客群提供汽车服务。

针对科创类企业,推出“创业易贷”“高新易贷”“知识产权贷”“投联贷”等特色产品,帮助客户解决融资难题。



在服务小微企业方面,大力推进“年审制贷款”“房贷通”“华夏快贷”“龙惠贷”等特色产品,满足融资需求,提高服务效率。

针对文创类企业,推出文创贷、文创融、文创投、文创贸四大产品体系,不断丰富子产品,发布“龙盈·知识产权通”,助力文创企业发展。

为服务中国企业“走出去”,推出福费廷、信保融资、有追索权国际保理、融资性保函、非融资性保函等产品。

“龙盈·知识产权通” 盘活文化企业知识产权

2019年8月,本行发布了以文化企业的专利权、著作权、商标权等知识产权为底层资产的新产品“龙盈知识产权通”。本行作为承销商及出资人投资此类资产证券化产品,或作为贷款人向文化企业提供资金支持,提供“商行+投行”的全面金融服务。目前已投资国内首单知识产权融资租赁 ABS 和首单知识产权储架 ABS。

“苏科贷”为“中国智造”加油助威

“苏科贷”以江苏省科技型小微企业为授信对象,由江苏省专项资金提供一定比例信用保障,南京分行发放流动资金贷款。南京分行了解到南京绿金人橡塑高科有限公司进入快速发展启动阶段,需要资金支持,积极协助企业与南京高新区生产力促进中心沟通,迅速向企业发放了“苏科贷”300万元,解决客户资金需求,助力“中国智造”。

“龙惠贷”助力企业成长

“龙惠贷”项目为杭州分行小微条线第一个全线上化项目,具有全流程线上化、自动化、智能化的“秒贷”业务模式,可构建风险识别模型,形成授信基础,确定授信额度。“龙惠贷”从小微企业客户的融资需求及用信习惯出发,推出了等额本息还款方式,循环用信、一次性用信等用信方式。“龙惠贷”项目客户来自全国不同的省份和行业。截至2019年底,项目累计审批通过5,997户,累计放款17.82亿元,贷款余额8亿元。

主动出击激发科创企业潜力



深圳分行赴光峰科技参观调研

2019年,光峰科技作为全球领先激光显示科技企业,成为首批登陆科创板的企业之一,在深圳分行开设募集资金监管账户,归集募集资金合计人民币3.3亿元。深圳分行大力支持科创企业发展,自2015年起同光峰科技展开合作,发放贷款,加大授信额度,通过银行承兑汇票开立服务。深圳分行服务的科创企业客户达到354家,近三年累计为科创类企业提供信贷支持300多亿元。

开展战略合作

高度重视对国民经济具有战略意义和支柱作用的重点行业和重点企业,加快建设“3-3-1-1”战略客户和重点客群服务体系,坚持贴近市场、服务实体、融入主流。

截至2019年底

公司客户	新增
56.73 万户	3.66 万户

2019年

与**29**个客户签订了“总对总”战略合作协议

包括

6家政府机构

京投公司、北投集团等**17**家地方国企

国家电网、中国通用技术集团**2**家央企

苏宁控股集团等**4**家优质民营企业

成功合作京投公司,银企产融合作协同发展

2019年,本行与京投公司签署战略合作协议,京投公司作为主要社会资本方,参与绍兴市城市轨道交通1号线建设。总分行上下联动积极协作,充分发挥全国性股份制银行的优势,根据京投公司需求,提供全面高质量综合金融服务方案,高效的服务、可复制的模式,受到京投公司和绍兴PPP项目公司的高度赞赏,巩固了与京投公司的战略合作伙伴关系,实现业务协同与共赢。

以人为本 幸福华夏

华夏银行坚持以人为本,切实维护员工合法权益,全面支持员工成长与发展,关心关爱员工工作与生活,同时积极支持社会公益事业,举全行之力为建设和谐社会添砖加瓦。

可持续发展实践

- 实现全民健康保障,人人享有优质的基本保健服务
- 为员工提供工作技能培训
- 保证男女员工体面就业,同工同酬



2019年

女性员工比例

51.46%

少数民族员工

1,683人

开展员工培训

3,986期

公益捐赠总额

1,825.6万元

保障员工基本权益

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，不断完善各项劳动用工制度，维护员工合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。

坚持平等用工

禁止任何形式的就业歧视和强制劳动，对不同民族、性别和文化背景的员工一视同仁。同时，不断完善带薪休假制度，严格落实女性员工孕产期、哺乳期休假规定，保障员工合法休假权利。

2019 年

员工总数	女性员工比例
38,639 人	51.46 %
新进员工	少数民族员工
5,996 人	1,683 人



推进民主管理

不断完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，保障企业员工依法行使民主管理的权利，通过召开员工座谈会、开展合理化建议活动、设立征求意见电子邮箱等多种形式，畅通员工信息交流和沟通渠道。

2019 年 6 月 11 日，召开 2019 年度职工代表大会，表决通过《华夏银行职级工资管理办法》《华夏银行企业年金修订方案》等有关工资、劳动合同的议案，并向全体员工开展议案解释和宣传，切实保障知情权、参与权、表达权、监督权。

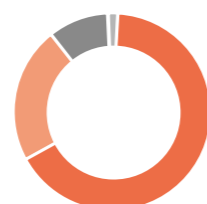
2019 年

劳动合同签订率	社会保险覆盖率
100 %	100 %



员工学历分布

研究生	13.70%
大学本科	65.67%
大专及以下	20.63%



员工年龄分布

35 岁及以下	66.69%
36-45 岁	22.33%
46-55 岁	9.93%
56 岁及以上	1.05%

2019 年

召开职工代表大会	参会职工代表	员工提案
168 次	8,252 人次	256 条

提出合理化建议	落实率
1,479 条	94 %

举行员工座谈会	基层员工参会
396 次	7,434 人次



支持员工发展

本行重视员工能力素质提升，围绕业务发展和经营管理需求，不断优化员工培训体系。通过组织开展覆盖各层级、各业务条线的培训，为员工提供学习的机会和平台，帮助员工拓宽视野，提高综合职业素养。

2019 年

开展员工培训
3,986 期

员工受训
261,106 人次

涵盖社会责任内容的培训
628 期

员工参加涵盖社会责任内容的培训
50,576 人次

员工培训

加大课程自主研发力度：通过编写客户经理通关秘籍、对公营销案例集等，沉淀优秀实践与案例，以理论知识与实际工作经验相结合的方式，帮助员工提高解决实际问题的能力。

丰富线上学习方式：利用移动学习平台华夏学苑 APP，以视频直播培训、微课推送、竞赛考试等多种方式，加快知识传导；开辟并完善理财充电站等学习专栏；组织开展第二届微课制作大赛，购置《区块链技术与金融应用》课件，不断丰富平台课程体系。

更新金融专业知识：通过专业带头人培训、境外培训、大讲堂、客户经理轮训等多种方式，紧贴宏观经济与产业政策、金融科技与数字化转型、互联网金融、资产管理等现代银行业发展趋势，加快员工知识更新迭代速度。



营销人员职业素养培训



开展全行品牌传播管理培训班

关爱员工生活

丰富文体活动

倡导工作与生活的平衡，大力开展多彩文体娱乐活动，为员工创造积极健康的工作与生活氛围。建立羽毛球、网球、舞蹈等兴趣协会，举办各具特色的赛事活动，丰富员工精神文化生活，鼓励员工之间的互动交流，让员工以更加饱满的精神状态投入工作。



举办职工篮球赛及乒乓球比赛



举行“我和我的祖国”——喜迎建国七十载华夏银行劳模表彰暨第一届歌咏比赛决赛



厦门分行开展“七一拉歌”活动



呼和浩特分行举办歌咏比赛

打造职工之家

持续推进职工之家建设工作，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”。职工之家配置健身器材、电视机、图书阅览室、休息室等，为员工提供日常锻炼的平台、畅游书海的机会以及提供减压休息的空间。2019年，共建职工之家 920 所，其中“模范职工之家” 59 所。



员工亲手将职工之家布置得既温馨又有创意

帮扶困难员工

构建完善的员工医疗救助体制，设立困难员工保障生活帮扶金和重要节日慰问制度，将困难员工帮扶工作常态化，把以人为本、关爱员工落到实处。

2019 年

帮扶困难员工
596 人

发放生活帮扶金额
348.36 万元

发放医疗救助金额
45.77 万元



南宁分行为患急性白血病的员工开展医疗费爱心捐助



共建美好社会

献礼国庆 70 周年

春华秋实，砥砺前行。自 1992 年创立以来，本行伴随着国家飞速发展而成长壮大，成为服务国家经济建设的重要力量。在 2019 年新中国成立 70 周年之际，举办向祖国献礼活动，并全力做好服务保障工作。

国庆庆典群众游行活动

2019 年 10 月 1 日，本行 170 名党员群众组成的游行方阵，在经过 3 个多月的基础训练、整理合练和实地预演后，于国庆节当天圆满完成群众游行任务，确保了“精益求精、万无一失”，受到媒体、大众的广泛关注和一致好评。



扫一扫，阅读本行员工和客户代表汇聚长城庆祝中华人民共和国成立 70 周年



参与公益慈善

积极组织开展无偿献血、敬老、助学、慰问退伍军人和社会边缘群体等社会公益志愿活动，服务社会、回馈社会。



郑州分行走进儿童福利院



大连分行开展“温暖星星之火·共筑爱心桥梁”帮助孤独症儿童公益活动



环卫子女环保小课堂



“环卫子女成长计划暑期训练营”圆满收官

为蒲公英中学“送福送春联”志愿活动

2019 年 1 月，来到北京市大兴区蒲公英中学，为孩子们赠送了毛笔、墨汁、宣纸、砚台、笔架等物品，希望通过此次活动为孩子们架起艺术与生活之间沟通的桥梁，让每一位孩子都拥有开启艺术世界的“魔法”。

此外，还通过中国金融教育发展基金，连续两年向蒲公英中学提供捐款，专门用于支持学校教师参加研发学习活动，促进该校教学质量提升。

开展“环卫子女成长计划暑期训练营”活动

2014 年，本行携手北京妇女儿童发展基金会成立“助力环卫子女成长基金”，帮扶条件困难的一线环卫家庭，助力贫困环卫子女上学，以及开展一系列关爱环卫子女成长和能力提升的公益活动。六年来，累计捐赠 750 万元。

2019 年 7 月，“看我们守护未来·2019 华夏银行环卫子女成长计划”在史家胡同博物馆正式开营。孩子们走进北京垃圾中转站、中国气象局参观，了解垃圾对环境的影响，拍摄垃圾分类科普视频，听取大人们垃圾分类的看法，并将学到的知识传递出去，成为真正的环保践行者。



未来展望

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，也是华夏银行四年发展规划纲要的收官之年和启动下一个发展规划的谋划之年。本行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，开拓进取，务实创新，发扬只争朝夕的精神，主动承担经济、社会、环境责任，不断开创华夏银行改革发展新局面！

服务实体经济

- 围绕首都“四个中心”建设、疏解非首都功能、建设城市副中心、推动京津冀协同发展等重大任务，服务北京经济社会发展。
- 紧跟国家区域发展战略，围绕深化供给侧结构性改革主线，突出抓好重点领域服务和结构调整。
- 着重拓宽民营企业、消费和民生领域金融服务。

践行普惠金融

- 持续深化“中小企业金融服务商”，提升小微企业金融服务的覆盖率和满意度。
- 深化落实精准扶贫战略，加大金融精准扶贫力度。

助力生态文明

- 完善绿色金融服务体系，加大对绿色、低碳、循环经济的支持力度，加强绿色金融国际合作，提升“绿筑美丽华夏”品牌影响力。
- 打造绿色出行特色产品，推进绿色交易渠道建设。
- 强化绿色运营，推行绿色采购，投身绿色公益。

安全稳健发展

- 推进合规管理长效机制建设，严守风险底线，维护金融安全与稳定。

金融科技赋能

- 加快金融科技 15 项重点工程建设，打造信息科技平台。
- 创新金融服务模式，努力实现“智慧金融，数字华夏”的愿景。

坚持以人为本

- 全面保障员工权益，助力员工多元化成长。
- 重视员工人文关怀，注重充实员工精神生活。
- 加强金融知识普及教育，提升公众金融素养。
- 积极参与社会公益事业，携手人民共享美好生活。

指标索引

GRI 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	P5
	102-2 活动、品牌、产品与服务	P5
	102-3 总部位置	P5
	102-4 营运位置	P5
	102-5 所有权与法律形式	P3
	102-6 服务的市场	P5
	102-7 组织规模	P5
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P5
	102-9 供应链	
	102-10 组织及其供应链的重大变化	
	102-11 预警原则或方针	P54-61
	102-12 外部倡议	P11
	102-13 协会的成员资格	P11、P52
战略	102-14 高级决策者的声明	P3-4
	102-15 关键影响、风险和机遇	P56-61
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P5、P10-11
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	P10
管治	102-18 管理架构	P8
	102-19 授权	P11
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P10-15
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	P11-12
	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	P3
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	
	102-25 利益冲突	
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P8-9
	102-27 最高管治机构的集体认识	
	102-28 最高管治机构的绩效评估	
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	P11-12
	102-30 风险管理流程的效果	P60-61
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	P11-12
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P11
	102-33 重要关切问题的沟通	P12
	102-34 重要关切问题的性质和总数	P11-12
102-35 报酬政策		
102-36 决定报酬的过程		
102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与		
102-38 年度总薪酬比率		
102-39 年度总薪酬增幅比率		
利益相关方沟通	102-40 利益相关方群体列表	P12
	102-41 集体谈判协议	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	P11-12
	102-43 利益相关方参与方针	P12

指标编号和描述	页码	注解	
利益相关方沟通	102-44 提出的主要议题和关切问题	P11-12	
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P1	
	102-46 界定报告内容和议题边界	P1	
	102-47 实质性议题列表	P11	
	102-48 信息重述	P86-89	无重述信息
	102-49 报告变化	P86-89	报告议题无重大变化
	报告实践	102-50 报告期	P1
		102-51 最近报告日期	P1
		102-52 报告周期	P1
		102-53 有关本报告问题的联系人信息	P92
		102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P86-89
		102-55 GRI 内容索引	P86-89
		102-56 外部鉴证	P90-91
GRI 200 经济	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P11、P22-45	
GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P22-45	
	103-3 管理方法的评估	P22-45	
GRI 201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P14-15	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P16-21	
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划		
	201-4 政府给予的财政补贴		
GRI 202 市场表现	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比		
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例		
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P22-45	
	203-2 重要间接经济影响	P22-45	
GRI 204 采购实践	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P21	
	103-2 管理方法及其组成部分	P21	
	103-3 管理方法的评估	P21	
GRI 205 反腐败	204-1 向当地供应商采购支出的比例		
	103-1 对实质性议题及其边界的说明		
	103-2 管理方法及其组成部分	P58	
	103-3 管理方法的评估		
GRI 206 反竞争行为	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P58	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P58	
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动		
GRI 300 环境	206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼		
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P11、P16-21	
	103-2 管理方法及其组成部分	P16-21	
GRI 103 管理方法	103-3 管理方法的评估	P16-21	
	301-1 所用物料的重量或体积		
	301-2 所使用的回收进料		
GRI 301 物料	301-3 回收产品及其包装材料		
	302-1 组织内部的能源消耗量	P21	
GRI 302 能源	302-2 组织外部的能源消耗量		

指标编号和描述	页码	注解
GRI 302 能源	302-3 能源强度	
	302-4 减少能源消耗量	P21
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P20、P68
GRI 303 水资源	303-1 按源头划分的取水	
	303-2 因取水而受重大影响的水源	
	303-3 水循环与再利用	
GRI 304 生物多样性	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	
	304-3 受保护或经修复的栖息地	
	304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	
GRI 305 排放	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	
	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	
	305-5 温室气体减排量	
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	
GRI 306 污水和废弃物	306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	
	306-3 重大泄漏	
	306-4 危险废物运输	
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	
GRI 307 环境合规	307-1 违反环境法律法规	
GRI 308 供应商环境评估	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
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	P11、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
GRI 401 雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	P78
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P78
	401-3 育儿假	P78
GRI 402 劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期	
GRI 403 职业健康与安全	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	
	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	P81
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	
	403-4 工会正式协议中的健康与安全议题	
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	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P79
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	

指标编号和描述	页码	注解
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	
	103-2 管理方法及其组成部分	P78
	103-3 管理方法的评估	P78
GRI 406 反歧视	405-1 管治机构与员工的多元化	P78
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	
GRI 407 结社自由与集体谈判 GRI 103 管理方法	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	
	103-2 管理方法及其组成部分	
GRI 408 童工	103-3 管理方法的评估	
	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	
GRI 409 强迫与强制劳动	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
GRI 410 安保实践	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	
GRI 411 原住民权利	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员	
	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	
	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点	
GRI 412 人权评估	412-2 人权政策或程序方面的员工培训	
	412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	
	103-1 对实质性议题及其边界的说明	P82-83
GRI 413 当地社区 GRI 103 管理方法	103-2 管理方法及其组成部分	P82-83
	103-3 管理方法的评估	P82-83
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
GRI 414 供应商社会评估	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	
GRI 415 公共政策	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
	415-1 政治捐赠	
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	P62-75
	103-2 管理方法及其组成部分	P62-75
	103-3 管理方法的评估	P62-75
GRI 417 营销与标识	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P64
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	
	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P64、P70
GRI 418 客户隐私	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3 涉及市场营销的违规事件	
	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	
GRI 419 社会经济合规 GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	
	103-2 管理方法及其组成部分	
	103-3 管理方法的评估	
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	

第三方审验意见

Deloitte.

德勤

独立鉴证报告

华夏银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受华夏银行股份有限公司（以下简称“华夏银行”）董事会的委托，对华夏银行编制的自 2019 年 1 月 1 日起至 2019 年 12 月 31 日止的《华夏银行股份有限公司 2019 年社会责任报告》（简称为“社会责任报告”）中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序。

董事会的责任

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

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

我们的责任

根据与华夏银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标（详见社会责任报告第 14、15 页“责任绩效”）进行有限保证鉴证，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

我们的独立性和质量控制

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

鉴证工作的基础

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

工作程序、范围及局限性

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

- 与华夏银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解华夏银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，华夏银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与华夏银行确立 2019 年社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试华夏银行 2019 年度关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及其编制社会责任报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

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

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

同时，有限保证鉴证的范围不包括对华夏银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标（详见社会责任报告第 14 页、15 页“责任绩效”）以外的其他信息。

结论

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

独立有限保证鉴证报告的使用

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



2020 年 4 月 15 日

读者意见反馈表

感谢您阅读《华夏银行股份有限公司 2019 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

1. 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（_____）

2. 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（_____）

3. 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

4. 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？
