

华夏银行股份有限公司

 **华夏银行**  
HUAXIA BANK  
**中小企业金融服务商**

客户服务中心电话：95577  
www.hxb.com.cn  
股票代码：600015

**社会责任报告**  
CSR REPORT  
2016

肖瑾，来自北京市环卫一线职工家庭，已连续两年参与“华夏银行助力环卫子女成长基金”公益活动。详情请见本报告21页内容。

# 目录

管理层致辞	1
关于华夏	2
公司简介	2
公司治理	3

附录	100
GRI 4.0 对照表	100
第三方审验意见	104
第三方评价	106
报告编制说明	107

## 责任始于战略 | 4

责任战略与管理	6
利益相关方参与	8
责任荣誉与绩效	9

## 责任植于实践 | 12

我们全力对接融入京津冀协同发展	14
我们竭力服务小微企业的梦想实现	22
我们努力打造体验升级的“第二银行”	30
我们致力让普惠金融改善民生福祉	36
我们通力携手守护你我的碧水蓝天	44
我们尽力实施精准扶贫助共同富裕	52

## 责任成于管理 | 58

助力创新开放发展	60
提升客户服务水平	70
关注员工发展成长	80
依法合规高效运营	86
公益服务美好生活	92

## 责任恒于初心 | 96

展望 2017	98
---------	----

# 管理层致辞

刚刚过去的 2016 年，是“十三五”规划的开局之年，是中国全面建成小康社会决胜阶段的开局之年。国家“一带一路”战略、京津冀协同发展战略、“互联网+”行动等一系列重大战略深入实施，为华夏银行的发展提出了新的机遇和挑战。2016 年也是《华夏银行 2013-2016 年发展规划纲要》实施的收官之年，我们在“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念的指导下，深入实施“中小企业金融服务商”战略，发挥金融在服务经济社会发展中的优势，努力打造“华夏服务”品牌，展现了认真履行社会责任的良好企业形象。

### 积极服务实体经济，助力经济更繁荣。

2016 年，我们主动对接国家支持京津冀协同发展战略，进一步加大对京津冀地区的资源投入，引入国际金融组织贷款服务京津冀协同发展，大力推广京津冀协同卡，让三地百姓享受到华夏银行的金融服务。我们不断深化“中小企业金融服务商”战略，发展“平台金融+”，创新产品与服务，为小微企业快速成长提供良好的发展环境。我们积极服务国家“一带一路”战略，为“一带一路”项目提供优先支持，加快推进自贸区网点建设和业务创新。我们助力产业结构调整和优化，加大对战略性新兴产业和现代服务业的政策支持和资金投入。我们倾力支持中国企业“走出去”，打造“环球智赢”国际金融服务品牌。

### 深入推进绿色金融，助力环境更友好。

2016 年，我们将发展“绿色信贷”作为指导全行开展信贷业务的长期战略导向和基本准则，不断健全绿色信贷体系，持续创新绿色金融产品。我们

充分发挥金融对经济的调节作用，合理把握对“两高一剩”行业的信贷投放，大力发展以“节能、减排和循环经济”为主题的绿色信贷。我们努力做能效融资的低碳先锋，与世界银行和法国开发署等机构合作，向多个领域投放节能贷款。我们积极助力京津冀大气污染防治融资创新转贷项目。我们创新服务绿色出行，深化推广 ETC 卡。我们积极推行绿色服务，开展以网上银行、移动银行为主体的“华夏龙网+”电子银行服务。我们秉持绿色办公理念，注重节约资源，共建绿色银行。

### 努力打造“华夏服务”品牌，助力社会更和谐。

2016 年，我们结合“互联网+”金融思维，推出多样化金融产品。我们打造与传统银行协同发展的“第二银行”，形成“华夏龙网+”品牌，依托网上银行和移动银行两个平台，形成了包括微信银行、直销银行在内的具有“智慧”特色的电子银行服务体系。我们大力推进社区金融和老年金融服务，致力让普惠金融走进百姓生活。我们逐步构建华夏银行服务品牌体系，丰富服务品牌序列。我们认真贯彻国家精准扶贫要求，利用自身金融优势，开展金融扶贫，让更多的贫困人口能够早日脱贫。我们持续搭建公益平台，创新公益形式，让更多的人能够参与到公益中来，共同营造一个和谐美好的社会氛围。

新起点，新征程。华夏银行将携手利益相关方共同前行，将社会责任理念融入企业运营的各个流程和环节，坚持做一名优秀的企业公民，推动企业与经济、社会和环境的协调可持续发展。

# 关于华夏

## 公司简介

华夏银行于 1992 年 10 月在北京成立；2003 年 9 月，首次公开发行股票并上市交易，成为全国第五家上市银行。华夏银行坚定实施“中小企业金融服务商”战略，努力打造“华夏服务”品牌，建设具有鲜明品牌特色的现代化商业银行。

截至 2016 年末，华夏银行共设立了 40 家一级分行、53 家二级分行和 9 家异地支行，营业网点达到 886 家。形成了“立足经济发达城市，辐射全国”的机构体系，已建立境内外代理行

1,572 家，分布在五大洲的 115 个国家和地区，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络；总资产达到 23,562 亿元。

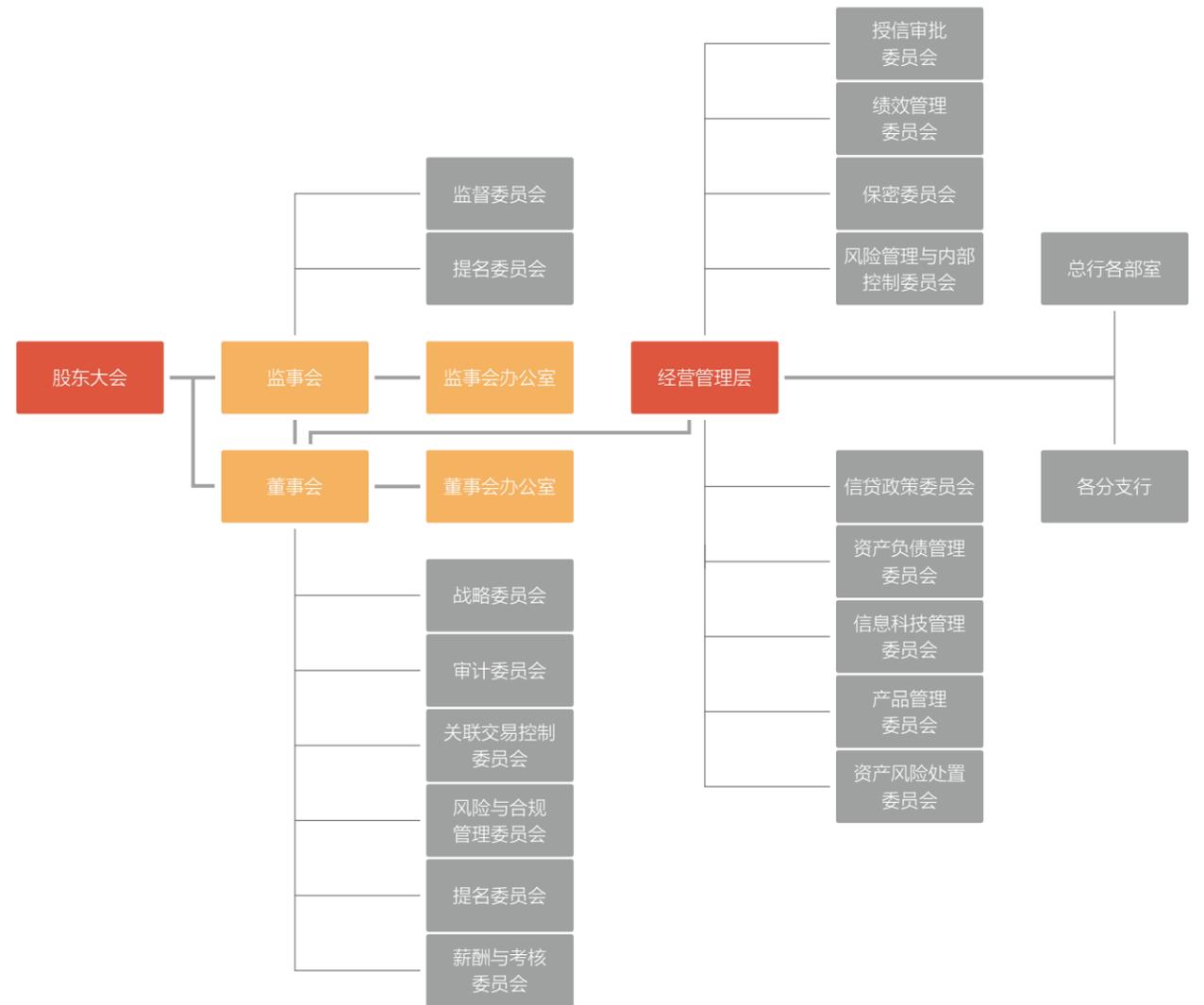
在 2016 年 7 月出版的英国《银行家》杂志世界前 1,000 家大银行评选中，华夏银行按照一级资本排名第 79 名，较上年提升两位；按照总资产排名第 72 名，较上年提升七位；在 2016 中国企业 500 强中排名第 134 名、中国服务业企业 500 强排名第 53 名。



## 公司治理

我行建立了以“三会一层”为主体的公司治理结构，即股东大会为最高权力机构，董事会为经营管理决策机构，监事会为监督机构，经营管理层为执行机构。截至 2016 年末，我行董事会共有董事 15 名，其中独立董事 6 名、高管董事 4 名；监事会共有监事 11 名，其中外部监事 4 名、职工监事 4 名。

2016 年		
召开股东大会	召开董事会会议	召开监事会会议
1 次	11 次	5 次
通过决议	通过决议	通过决议
17 项	53 项	17 项



# 责任始于战略

6

责任  
战略  
与管理

8

利益  
相关方  
参与

9

责任  
荣誉与  
绩效



因为责任，  
我们的战略  
方向更加高远



因为战略，  
我们的责任  
动力更为持久

华夏银行已走过 20 多  
个春秋，即将再度启航  
谱写更美丽的华章

图中人物为我行一线员工

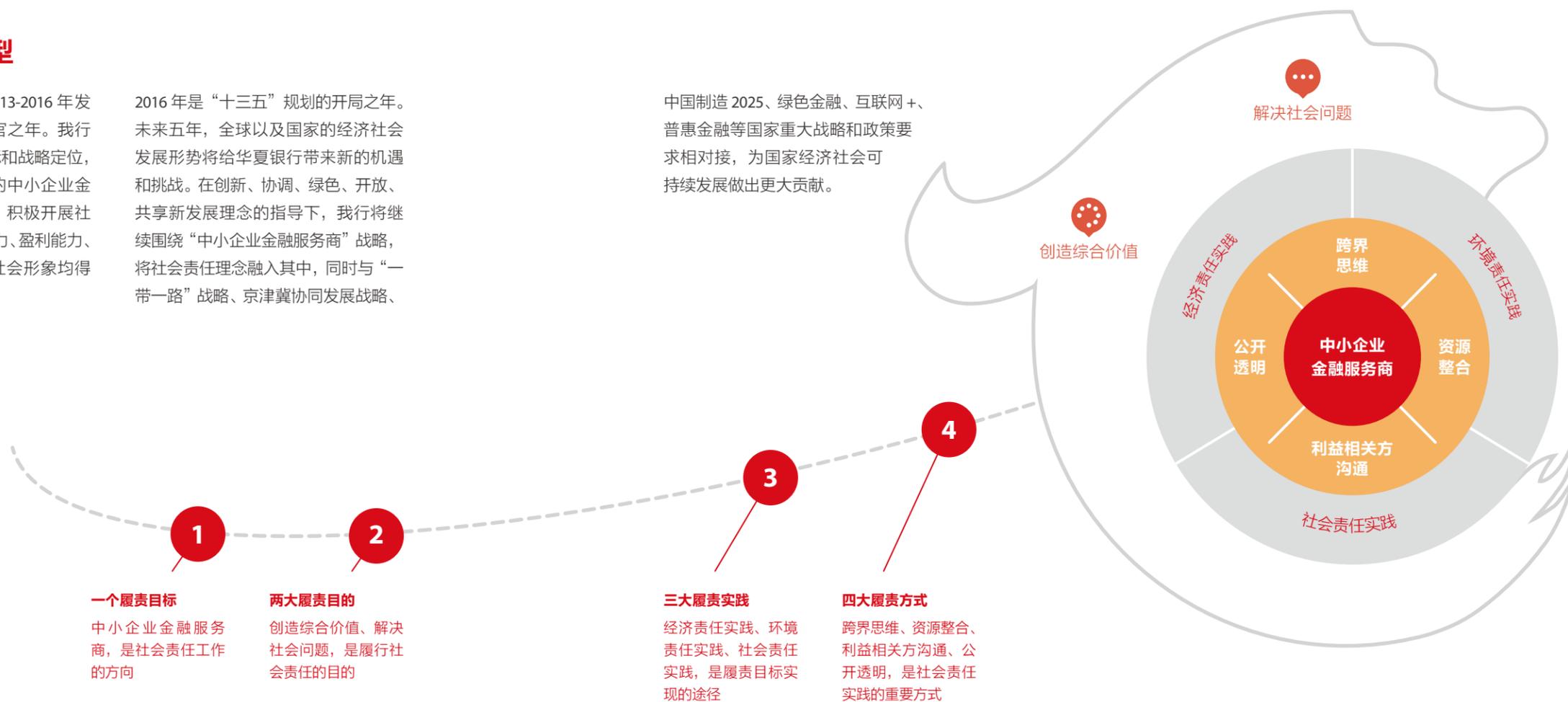
# 责任战略 与管理

## 责任理念与模型

2016年是《华夏银行2013-2016年发展规划纲要》实施的收官之年。我行继续围绕全行的战略目标和战略定位，秉承致力成为“负责任的中小企业金融服务商”的责任理念，积极开展社会责任实践，企业经营能力、盈利能力、发展能力、履责能力、社会形象均得到了显著提升。

2016年是“十三五”规划的开局之年。未来五年，全球以及国家的经济社会发展形势将给华夏银行带来新的机遇和挑战。在创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念的指导下，我行将继续围绕“中小企业金融服务商”战略，将社会责任理念融入其中，同时与“一带一路”战略、京津冀协同发展战略、

中国制造2025、绿色金融、互联网+、普惠金融等国家重大战略和政策要求相对接，为国家经济社会可持续发展做出更大贡献。



## 社会责任推进管理

我行重视社会责任日常管理，明确办公室为全行社会责任工作归口管理部门，具体由新闻宣传室执行，设置社会责任岗1人，专门负责社会责任工作的日常推进。《华夏银行社会责任

报告编制工作指引》《华夏银行社会责任管理办法》等多项社会责任管理制度相继制定，促进了社会责任工作的制度化、规范化管理。

## 社会责任沟通管理

我行进一步加强与利益相关方的广泛沟通，持续创新沟通形式。公司已连续八年向社会发布社会责任报告，同时结合年报关键数据和内容，制作了简版中英文报告、微信H5版社会责任

报告等，以满足不同受众对社会责任报告的阅读需求。我行还积极参加社会责任领域的沟通交流活动，分享履责实践和绩效，在扩大影响力的同时，得到更加广泛的认可。

# 利益相关方参与

我行真诚倾听利益相关方的声音，加强沟通交流，以责任实践回应期望诉求，努力实现与利益相关方的利益认同、情感认同和价值认同。

利益相关方	诉求与回应	沟通方式
各级政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务实体经济发展</li> <li>促进社会进步</li> <li>依法纳税</li> <li>精准扶贫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通</li> <li>工作会议</li> <li>信息报送</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规经营</li> <li>规范治理</li> <li>严格风险管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期汇报</li> <li>专题会议</li> <li>信息报送</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展绿色信贷</li> <li>支持生态保护</li> <li>支持节能减排</li> <li>实施绿色办公</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持密切沟通</li> <li>倡导环保理念</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>资产保值增值</li> <li>提供创新产品</li> <li>服务优质便捷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>95577 服务热线</li> <li>客户满意度调查</li> <li>客户座谈</li> <li>定期走访</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>拓宽合作</li> <li>分享经验</li> <li>公平采购</li> <li>信息透明</li> <li>诚信履约</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>专题会议</li> <li>日常交流</li> <li>完善采购政策</li> <li>严守招标程序</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益保障</li> <li>薪酬福利</li> <li>工作环境</li> <li>职业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职代会</li> <li>座谈会</li> <li>意见反馈</li> <li>走访慰问</li> </ul>
媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期信息披露</li> <li>报道重大活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期发布报告</li> <li>召开新闻发布会</li> <li>多渠道传播</li> </ul>
社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>传播金融知识</li> <li>支持社区建设</li> <li>参与社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融服务进社区</li> <li>参与社区活动</li> <li>参加公益活动</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>业绩优异</li> <li>持续稳定回报</li> <li>透明运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东会议</li> <li>报告与公告</li> <li>日常沟通</li> </ul>

责任始于战略

# 责任荣誉与绩效

## 责任荣誉

奖项	授予单位
年度最具社会责任金融机构奖	中国银行业协会
年度最佳社会责任特殊贡献网点奖	中国银行业协会
2016 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖	中国银行业协会
年度公益慈善优秀项目奖	中国银行业协会
全行 28 家网点荣获中国银行业“十佳”示范网点荣誉称号	中国银行业协会
95577 客服中心荣获第四届优秀客服中心评选“综合示范单位奖”	中国银行业协会
最佳社会责任报告奖	中国企业管理研究会社会责任专业委员会
“2016 年最佳手机银行功能奖”和“2016 年最佳直销银行功能奖”	中国金融认证中心（CFCA）
“微厅”营销模式荣获“2016 年中国金融营销金栗子”奖	中国金融认证中心（CFCA）
2015-2016 年度最佳责任企业奖	《南方周末》
2016 中国最佳财富管理品牌	《证券时报》
2016 中国最佳稳健收益型银行理财产品	《证券时报》
2016 年中国区优秀投行	《证券时报》
卓越资产管理银行奖	《经济观察报》
2016 最佳风险控制银行奖	《21 世纪经济报道》
创新财富管理奖	新浪网
2016 年度中国债券市场“优秀自营商”	中央国债登记结算有限责任公司
中国金融品牌“紫荆花”奖——“最佳移动金融服务平台奖”	新浪财经、清华经管中国金融研究中心、清华经管互联网发展与治理研究中心、英凡研究院
2016 年“金融界·领航中国——杰出手机银行”品牌奖	金融界网站
2016 第七届金鼎奖——“卓越手机银行”奖	《每日经济新闻》

华夏银行股份有限公司 2016 年社会责任报告

## 责任绩效

### 经济

总资产	营业收入	利润总额	净利润	存款余额
亿元	亿元	亿元	亿元	亿元
2016 <b>23,562</b>	2016 <b>640.3</b>	2016 <b>262.4</b>	2016 <b>197.6</b>	2016 <b>13,683.00</b>
2015 20,206	2015 588.4	2015 252.1	2015 189.5	2015 13,516.63
2014 18,516	2014 548.9	2014 240.0	2014 180.2	2014 13,032.16
2013 16,724	2013 452.2	2013 207.1	2013 155.1	2013 11,775.92

小微企业贷款余额	小微企业贷款增量	境外代理行分布国家和地区数量	境外代理行分布城市数量	办理跨境人民币业务
亿元	亿元	个	个	亿元
2016 <b>2,714.19</b>	2016 <b>352.32</b>	2016 <b>115</b>	2016 <b>375</b>	2016 <b>721.6</b>
2015 2,361.87	2015 296.40	2015 115	2015 354	2015 1,295
2014 2,065.47	2014 424.67	2014 115	2014 330	2014 1,006
2013 1,640.80	2013 329.59	2013 115	2013 329	2013 748

平均资产利润率 (ROA)	拨备覆盖率	资本充足率	股东权益	平均股东权益收益率 (ROE)
%	%	次	亿元	%
2016 <b>0.90</b>	2016 <b>158.73</b>	2016 <b>11.36</b>	2016 <b>1,530</b>	2016 <b>15.75</b>
2015 0.98	2015 167.12	2015 10.85	2015 1,184	2015 17.18
2014 1.02	2014 233.13	2014 11.03	2014 1,021	2014 19.31
2013 0.98	2013 301.53	2013 9.88	2013 860	2013 19.30

贷款总额	支持传统产业贷款余额	支持战略性新兴产业贷款余额	支持文化产业贷款余额	支持文化产业贷款余额占全部贷款余额的比例
亿元	亿元	亿元	亿元	%
2016 <b>12,166.54</b>	2016 <b>1,551.79</b>	2016 <b>325.79</b>	2016 <b>169.31</b>	2016 <b>1.45</b>
2015 10,691.72	2015 1,524.78	2015 311.88	2015 151.69	2015 1.47
2014 9,399.89	2014 1,477.21	2014 379.39	2014 96.55	2014 1.31
2013 8,231.69	2013 1,287.90	2013 400.17	2013 102.00	2013 1.52

落实《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》后，减免手续费金额

万元
2016 <b>30,957.96</b>
2015 28,269.31
2014 27,266.76
2013 24,169.67

### 环境

绿色信贷余额	节能环保项目及服务贷款
亿元	亿元
2016 <b>453.5</b>	2016 <b>370.23</b>
2015 399.6	2015 305.95
2014 394.4	2014 270.41
2013 346.6	2013 201.1

ETC 卡累计发放量	ETC 卡签约客户数
万张	万户
2016 <b>209.13</b>	2016 <b>116.57</b>
2015 175.5	2015 88.72
2014 144.79	2014 63.96
2013 104.68	2013 41.97

累计 ETC 一站式网点数量	电子交易笔数
个	万笔
2016 <b>260</b>	2016 <b>37,147.44</b>
2015 214	2015 17,382.57
2014 76	2014 9,905.26
2013 50	2013 4,924.56

电子交易约折合减少碳排放	网上支付交易笔数
万吨	万笔
2016 <b>74.30</b>	2016 <b>27,441.72</b>
2015 34.76	2015 8,320.98
2014 19.81	2014 2,724.66
2013 9.85	2013 363.48

### 社会

全行营业机构数量	农村营业网点数量	服务老少边穷的网点数量	社区支行数量	95577 客户服务中心投诉解决率
个	个	个	个	%
2016 <b>886</b>	2016 <b>77</b>	2016 <b>55</b>	2016 <b>169</b>	2016 <b>100.00</b>
2015 789	2015 71	2015 35	2015 129	2015 100.00
2014 590	2014 61	2014 30	2014 40	2014 100.00
2013 539	2013 61	2013 30	2013 0	2013 100.00

公司网银动账交易笔数	个人网银动账交易笔数	95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题	95577 客户回访数量	反洗钱培训覆盖人次
万笔	万笔	起	人次	人次
2016 <b>1,951.14</b>	2016 <b>3,684.13</b>	2016 <b>2,301</b>	2016 <b>44,079</b>	2016 <b>32,010</b>
2015 2,241.05	2015 3,310.17	2015 2,731	2015 12,769	2015 21,319
2014 1,678	2014 2,985.85	2014 1,400	2014 12,355	2014 15,378
2013 1,063.64	2013 2,281.54	2013 2,509	2013 11,625	2013 14,227

95577 客户满意度	合规教育开展次数	参与合规教育人次	反洗钱培训次数	全行女性员工比例
%	期	人次	次	%
2016 <b>99.50</b>	2016 <b>1,129</b>	2016 <b>88,707</b>	2016 <b>2,916</b>	2016 <b>51</b>
2015 99.12	2015 577	2015 52,607	2015 3,486	2015 52.77
2014 99.64	2014 593	2014 43,692	2014 3,124	2014 54.35
2013 99.07	2013 442	2013 39,164	2013 2,921	2013 55.05

开展法律培训次数	参与法律培训人次	全行员工总数	全行少数民族员工数	开展员工培训期数
期	人次	人	人	期
2016 <b>121</b>	2016 <b>12,827</b>	2016 <b>39,098</b>	2016 <b>1,629</b>	2016 <b>3,593</b>
2015 235	2015 80,000	2015 34,023	2015 1,367	2015 3,416
2014 101	2014 67,000	2014 27,657	2014 934	2014 3,159
2013 90	2013 55,000	2013 25,043	2013 872	2013 5,057

员工参与培训人次	公益捐赠总额
人次	万元
2016 <b>208,321</b>	2016 <b>954.36</b>
2015 225,197	2015 2,273.11
2014 232,456	2014 2,054.15
2013 211,840	2013 1,352.80

# 责任植于实践

14

我们全力对融入京津冀协同发展

22

我们竭力服务小微企业的梦想实现

30

我们努力打造体验升级的“第二银行”

36

我们致力让普惠金融改善民生福祉

44

我们通力携手守护你我的碧水蓝天

52

我们尽力实施精准扶贫助共同富裕



图中人物为我行小企业客户

因为责任，我们的价值创造更可持续

+

因为共赢，我们的成长发展更加健康

=

华夏银行播下了责任的种子，雨露沐浴将蕴育出共赢的果实

# 我们全力对接 融入京津冀协同发展

金融是经济发展的动力源泉和重要支撑, 银行肩负着向实体经济输送“新鲜血液”的重任。京津冀协同发展对立足北京、辐射全国的华夏银行来说, 不仅是机遇, 更意味着更大责任的履行。

自京津冀协同发展成为国家战略以来, 我行立足行业特点和区位优势, 从体制、机制到业务、产品进行了一次服务京津冀协同发展的全面实践。通过三地协同, 为京津冀地区的经济繁荣、环境友好、民生改善贡献了自己的力量。

“坚持优势互补、互利共赢、区域一体, 调整优化经济结构和空间结构, 探索人口经济密集地区优化开发新模式, 建设以首都为核心的世界级城市群, 辐射带动环渤海地区和北方腹地发展。”

2015年4月30日, 中共中央政治局会议审议通过《京津冀协同发展规划纲要》。会议强调, 要在京津冀交通一体化、生态环境保护、产业升级转移等重点领域率先取得突破。随后, 京津冀三省市相继制定了规划纲要落地实施方案。

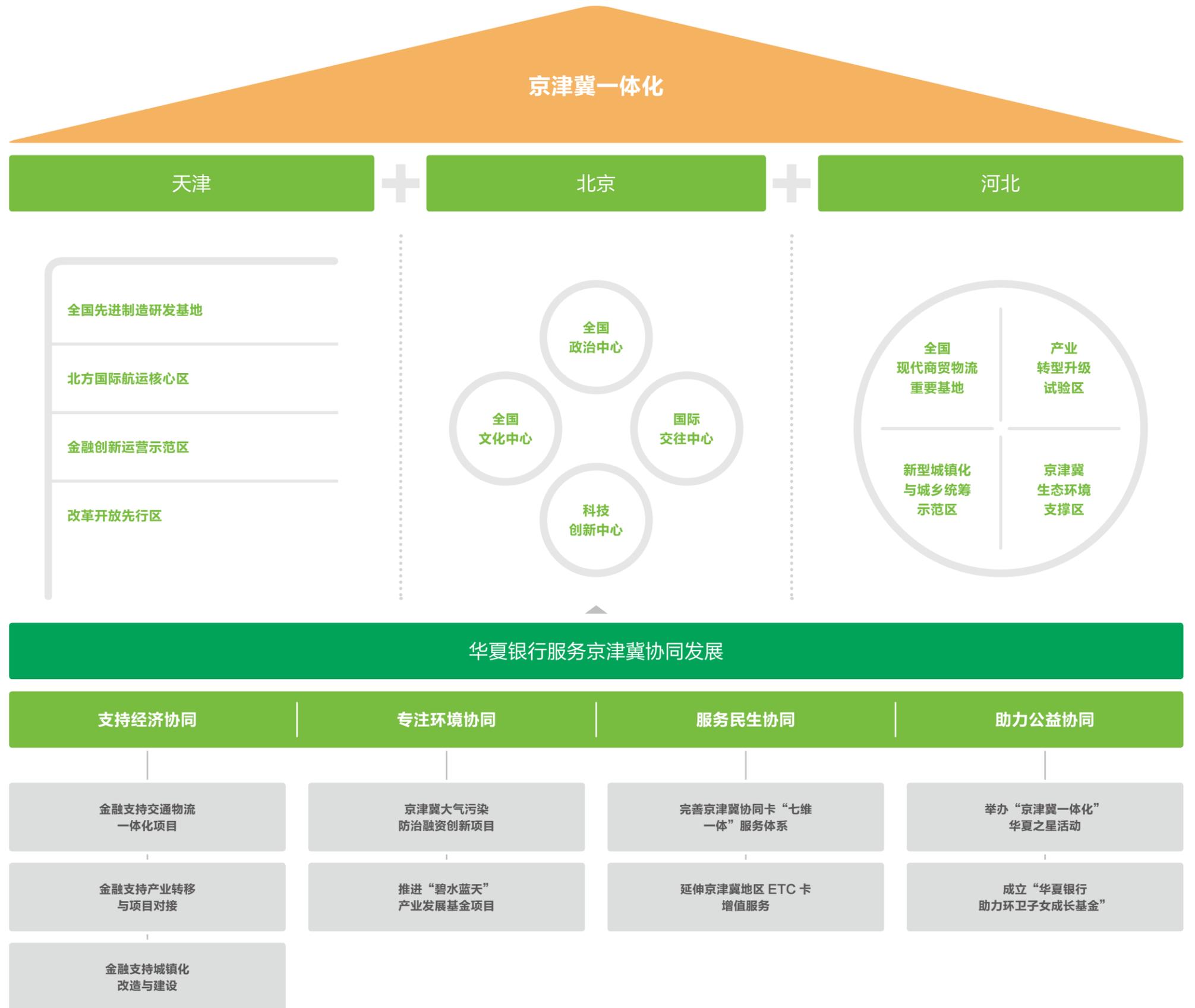
——《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》

2016年2月, 《“十三五”时期京津冀国民经济和社会发展规划》正式印发实施, 明确了京津冀地区未来五年的发展目标。

# 146<sup>家</sup>

截至2016年末, 我行已在京津冀三地开设146家支行网点

华夏银行  
服务京津冀协同发展  
总体思路



## 支持经济协同 京津冀更繁荣

京津冀的繁荣离不开经济的发展，经济的发展需要金融的有力支持。我们充分发挥自身的优势，致力支持京津冀的产业转型升级、基础设施建设，让三地共创共享经济发展带来的美好未来。



**1** 围绕“四纵”（即沿海通道、京沪通道、京九通道、京承-京广通道）、“四横”（即秦承张通道、京秦-京张通道、津保通道、石沧通道）、“一环”（即首都地区环线通道），支持轨道、公路、港口、航空枢纽、客货运枢纽等重点项目建设。

**2** 对产业迁出迁入需求客户实行名单制管理，围绕核心企业定制上下游配套企业的供应链金融服务方案。为首钢、北汽、北京焦化外迁提供信贷支持；为北京锦绣大地、大红门服装城迁移等项目提供金融服务，支持贷款客户 471 户，金额 5.61 亿元

**3** 通过城镇化建设贷款、城镇化建设产业基金等形式，积极支持京津冀区域城镇化过程中土地综合整治、城镇更新改造及安置房建设、产业园区建设等项目的信贷需求。



### 5 亿元信贷支持北汽黄骅基地建设

北京汽车制造厂有限公司是北京汽车集团下属主要整车制造厂之一。为响应京津冀协同发展战略的号召，实现产能外迁，北汽集团将北汽有限由北京市顺义区整体搬迁至河北省黄骅市。

北汽有限的搬迁技改项目立项以后，石家庄分行积极与企业、政府等进行沟通，为北汽有限的项目建设、生产经营、内部管理、个人贵宾服务等方面提供全方位的金融服务。截至 2016 年末，石家庄分行已为北汽有限办理各项融资 5 亿元，核定上下游企业交易额度 5 亿元，满足了北汽有限项目建设资金的需求。同时，石家庄分行已为北汽有限黄骅基地办理了 600 余员工的代发工资，安装了 ATM 自助设备，并进一步为北汽有限黄骅基地提供了厂区内一卡通业务服务。



截至 2016 年末

**5** 亿元

截至 2016 年末，石家庄分行已为北汽有限办理各项融资 5 亿元，核定上下游企业交易额度 5 亿元

## 专注环境协同 京津冀更友好

我们有且只有同一片蓝天，美好的环境需要大家共同努力。我行注重自身运营对环境的影响，致力于带动客户及其他利益相关方共同为京津冀的环境改善作出自己应有的贡献。



截至 2016 年末

**33.64** 亿元

“碧水蓝天”产业基金已完成 8 个项目共计 92.7 亿元的审批，实现投放 33.64 亿元

• 完成“未来 5 年引入 5 亿美元”的任务，并持续推进世界银行京津冀大气污染防治融资创新项目落地

• 设立总规模为 100 亿元人民币的“碧水蓝天”产业基金，主要投资方向为节能减排，新能源，资源循环利用，水、土、气污染治理，并延伸到产业链的上下游

### “小龙人”课堂 世界银行京津冀大气污染防治融资创新项目

2016 年，华夏银行成功申请世界银行京津冀大气污染防治融资创新项目转贷项目（Program for Results，简称 P4R 项目）。该项目作为国务院《大气污染防治行动计划》和《京津冀及周边地区落实大气污染防治行动计划实施细则》的配套项目，由华夏银行作为国内唯一合作银行，和世界银行共同提供不少于等值 9.2 亿元的资金，为京津冀区域能效、可再生能源、污染防控领域项目提供项目融资支持。

项目主要投资方向	
污染防控	脱硫脱硝、除尘、煤改气
能效项目	工业节能、建筑节能、热电联产、路面照明节能、区域供暖改造、地源热泵、水源热泵
可再生能源项目	光伏发电、风力发电、生物质发电、分布式光伏、沼气利用

通过引入低成本的国际金融组织资金，按照世界银行有关流程开展工作，将进一步提高我行绿色金融能力。在实现我行自有资金获得正常收益的同时，为能效、可再生能源和大气污染防控领域提供低于市场平均价格的融资。

## 服务民生协同 京津冀更和谐

### 京津冀协同卡

- 不断完善京津冀协同卡“七维一体”服务体系，在具有异地挂失、解挂、异地存取款免费的功能基础上，新推出协同卡异地同卡号换卡等功能，搭建公用事业拓展平台，推进与北京公交一卡通公司合作，实现京津冀协同卡与京津冀公交一卡通两卡合一

### ETC 卡

- 继续扩大服务范畴，完善增值服务，针对京津冀地区 ETC 客户，推出“有车一族生态圈”项目，为三地客户购车、用车等需求提供“无所不在”的移动银行服务

让京津冀百姓生活更加便利，是三地人民的共同期待。我行努力创新金融产品，为京津冀百姓提供更加优质的金融服务体验，让大家能够体会到金融带来的快乐。

截至 2016 年末，京津冀协同卡累计发行 102.57 万张，京津冀地区 ETC 签约客户达到 89.70 万户，京津冀地区 ETC 卡累计发行量达到 175.78 万张。

“由于工作时间限制，我开车上下班总要赶高峰时期。在外边的路上堵车尚可以忍受，可在自家小区大门口也堵车，就让人很郁闷。现在小区安装了新装置，进出小区顺畅很多，每次回家的心情也就好了许多。”

——业主李先生

### ETC 服务进小区

天津分行不断延伸 ETC 应用范围，将 ETC 的功能应用于居民小区。2015 年，该分行在梅江海逸长洲和红桥西河名邸小区布放 ETC 小区智能抬杆系统，2016 年新布放北辰区国耀上河城小区布放抬杆系统，并定期在小区提供一站式安装服务。ETC 服务进小区，使小区居民进出再也不用停车刷卡，享受回家和上高速的双重便利。

### 京津冀协同卡异地转账和取现免手续费

家在北京的王女士因为工作需要，经常往返京津冀多个城市。路上的奔波、忙碌的工作已经让她感到疲惫，而一些金融服务难题更增加了她的烦恼。例如，异地取现、异地转账等一年下来光银行的手续费就得花不少钱。

针对类似问题，华夏银行推出业内首张以京津冀协同发展为主题的银行卡——京津冀协同卡。有了这张卡，王女士在京津冀三地的华夏银行网点办理异地转账和取现都不再收手续费，密码重置、挂失等很多个人业务也都可以异地办理，还可以办理个人贷款业务等等。真正实现了“一卡在手，三地同城”。

## 助力公益协同 京津冀更温暖

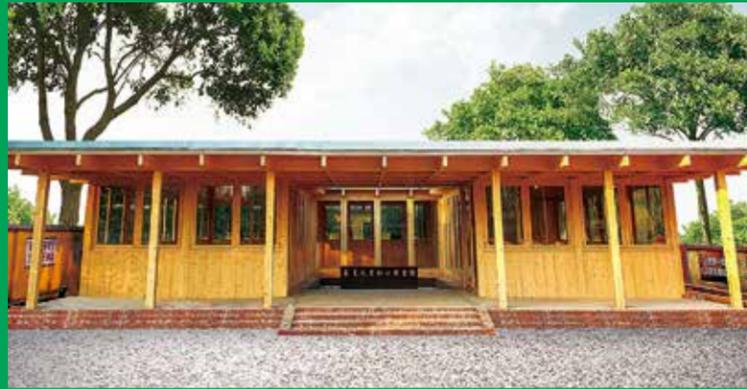
我行利用自身优势和特色服务，持续创新公益形式，打造“华夏之星”小企业公益平台，成立“华夏银行助力环卫子女成长基金”。在项目策划与执行过程中，主动融入京津冀协同发展大局，服务小企业、打通京津冀教育资源，注重结合多方力量，整合社会资源，邀请更多的利益相关方参与到项目当中，让更多的人关注到项目惠及群体，创造最大的社会综合化价值。

我行致力于从能力提升和资源整合两个方面搭建公益平台，在带动项目受惠方的个人发展的同时，邀请更多的组织和个人参与到公益事业中来，整合各方优势资源，实现社会整体的价值增量。

### “小龙人”课堂 “华夏之星”

“华夏之星”是2010年华夏银行联合中国中小企业协会发起的开放式公益平台，旨在寻找中国有远见、有潜力、有情怀的新生代小企业家，支持这些企业家所领导的小企业稳健成长，逐步壮大。这项全行性的公益活动已经坚持了七年，并基本形成了克己、匠心、利他的价值观运营模式。截至2016年末，共有2,000名小企业家从中受益，深度培养了150余名小企业家与我们并肩前行。小企业菁英训练营是“华夏之星”为中小企业提供定制化培训的品牌项目，2014年起，企业主在训练营中，不仅要完成7天的商学院课程，同时必须亲手为乡村学校建造完成一座木质图书馆——“初心图书馆”。

### 华夏之星“初心图书馆”



自2015年国家提出京津冀协同发展战略，“华夏之星”活动即确定以京津冀一体化为重点。2016年10月，第三座华夏之星“初心图书馆”在河北涞水县义安镇第一中学竣工，建造历时7天，由“华夏之星”第六届小企业菁英训练营携手来自全国各行业的27位从事实体经济的企业主，8位往届学长以及14位志愿者共同完成。华夏银行组织捐赠的2万余本图书全部录入图书系统并入馆。涞水县系河北省省级贫困县，这座图书馆使该校760余名师生受益。“华夏之星”还发起了“为你读诗”倡议，得到全行员工的热烈响应。优秀作品已作为“有声读物”被收录至所有的“初心图书馆”中，陪伴乡村儿童的成长。

2014年-2016年，“华夏之星”在湖南长沙望城、河北张家口怀安、河北涞水义安为乡村小学共搭建了三座初心图书馆，华夏银行捐赠图书逾4万册，各界捐赠总额超过200万元，超过2,000名孩子受益。

### “小龙人”课堂 “华夏银行助力环卫子女成长基金”

2014年4月，我行积极响应北京建设“首善之区”的号召，携手北京妇女儿童发展基金会与华夏银行共同实施“华夏银行助力环卫子女成长基金”公益项目。该基金致力于为环卫职工子女搭建健康快乐的成长平台，除每年为200个在京上学的一线环卫子女进行助学帮扶之外，还持续开展提升环卫子女个人发展能力，激发其内在发展潜能的系列公益活动。我行已连续三年每年向此基金提供100万元人民币的捐助。北京妇女儿童发展基金会负责向审计部门提供资金的使用说明，确保项目切实帮助到目标群体。

# 300<sup>万</sup>

2014-2016年，华夏银行已连续三年共向基金会提供300万元人民币的捐助

### “看我的”2016环卫子女成长计划



2016年，“华夏银行助力环卫子女成长基金”组织20名北京环卫子女在中国美术馆开展了为期一周的艺术夏令营，对小朋友进行艺术培养，还让指导老师带领他们对垃圾桶进行改造，完成了5组创意作品，制作成品之后在故宫博物院持续展出。此次活动让环卫子女从不同视角认识了家长的工作，对家长的职业产生认同感和尊敬。

- 以“儿童艺术教育”为切入点，举办暑假艺术创作营，为孩子提供绘画和设计能力提升课程，以及垃圾桶设计和模型制作实践；组织故宫艺术实验，为孩子们带来成果展示机会
- 邀请故宫博物院、中国美术馆、顶级艺术大师团队加盟，提升项目的专业性和公众号召力
- 北京电视台对活动进行了报道，相关话题在微博上获得上千万的浏览量
- 以“公共垃圾桶艺术改造”为主题，引导环卫子女和父母共同参与解决他们周边的公共问题，以此增进环卫子女对父母工作的认识和理解，培养孩子们的艺术素养、独立思考和解决问题的能力
- 环卫工人为垃圾桶的改造提出建议，游客及小朋友通过艺术实验参与活动，加深了对环卫工人及子女的认识和理解，增强了垃圾分类意识和环境保护意识
- 通过系统的传播计划，引发大众对环卫子女和环卫工人以及本项目的持续深度关注，提高公众对环卫工人及其劳动的尊重

聚焦环卫子女健康成长

提升公众号召力和影响力

深化社会公众责任意识

# 我们竭力服务 小微企业的梦想实现

小微企业是我国经济社会发展的生力军、就业的主渠道、社会创新的重要源泉。但是，“融资难、融资贵”已经成为小微企业保持健康可持续发展的重要制约因素。近年来，政府、监管机构持续出台相关政策，要求银行业金融机构助力解决小微企业融资难题，推动小微企业的发展成长。

华夏银行在坚定实施“中小企业金融服务商”战略的过程中，越来越了解到客户结构中化与中型股份制银行的风险管控能力、客户服务能力是相匹配的。因此，我行立足中型股份制银行发展实际，选择了与自身服务能力相适应的中小企业群体作为发展着力点，将自身的发展战略与小微企业的成长紧密融合，从小微企业的融资难题入手，切实了解小微企业对资金的期望与诉求，致力为其提供实用性的金融产品和服务，形成企业与银行和谐发展的良性关系。

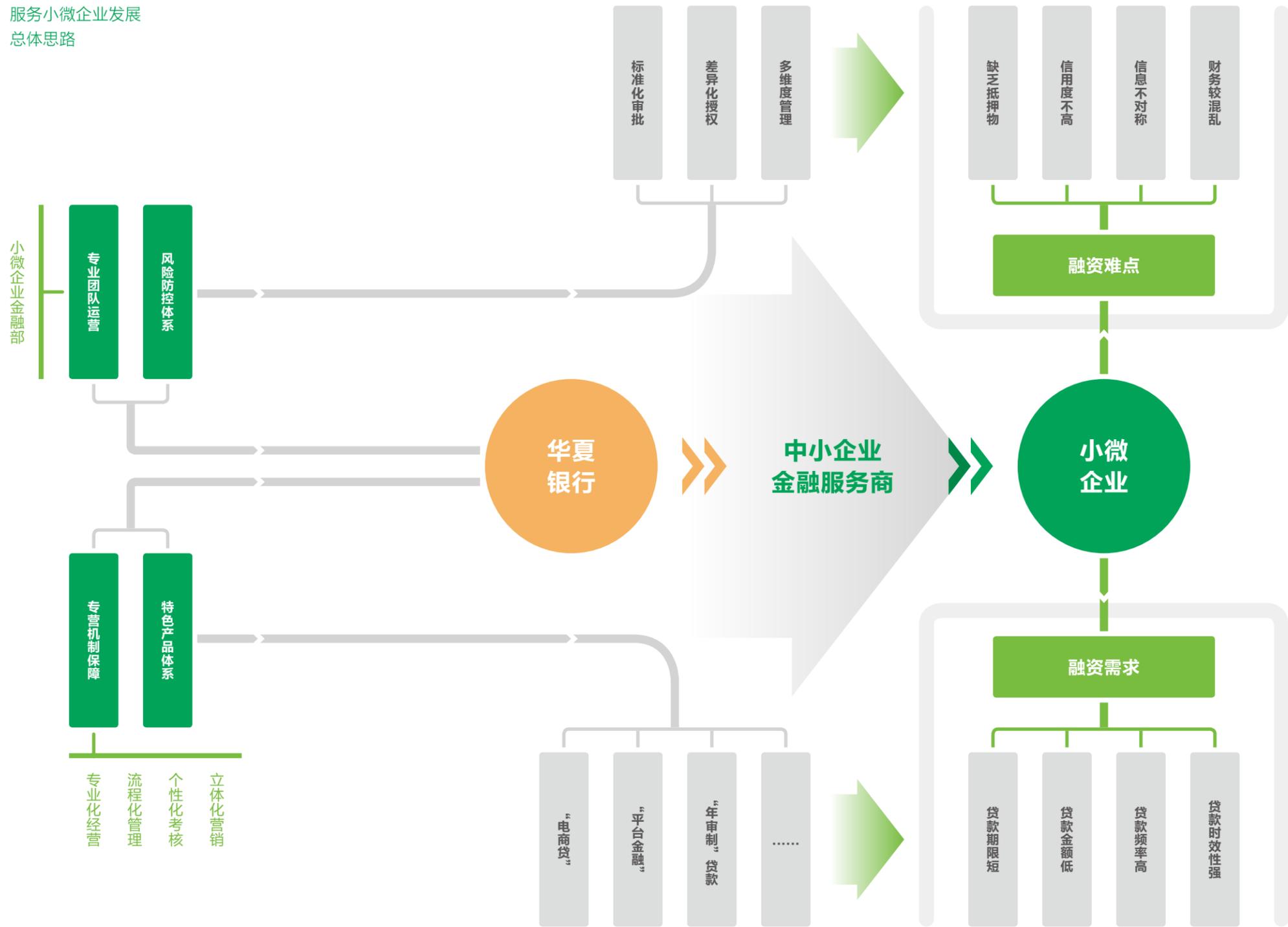
- 加大对小微企业的扶持，让它们在公平竞争中搏击壮大，推动大众创业、万众创新，增添社会活力和发展内生动力，促进经济稳定增长和民生改善
- 加大融资支持，鼓励银行业金融机构单列小微企业信贷计划，鼓励大银行设立服务小微企业专营机构



### “三个不低于”

- 实现小微企业贷款增速不低于各项贷款平均增速
- 实现小微企业贷款户数不低于上年同期户数
- 小微企业申贷获得率不低于上年同期水平

## 华夏银行 服务小微企业发展 总体思路



截至 2016 年末，我行小微企业贷款余额 2,714.19 亿元，比去年同期增加 352.32 亿元，增速高于全行各项贷款平均增速；小微企业贷款客户 28,311 户；小微企业申贷获得率为 91.25%，高于上年同期 0.07 个百分点；完成小微企业“三个不低于”监管指标。

小微企业贷款余额 亿元      小微企业贷款增量 亿元

年份	小微企业贷款余额 (亿元)	小微企业贷款增量 (亿元)
2016	2,714.19	352.32
2015	2,361.87	296.4
2014	2,065.47	424.67
2013	1,640.8	329.59



### 专业团队运营

我行根据内外部环境的变化和小微企业的实际需求，持续加强组织机构建设。2016年，我行将“中小企业信贷部”更名为“小微企业金融部”，突出了从注重为小企业提供融资服务转向为其提供综合金融服务的变化。

截至 2016 年末，我行总共设立 56 家小微企业金融部，其中一级分行设立 36 家，二级分行设立 20 家，服务机构已辐射至全国 50 多个主要城市。

### 专营机制保障

我行历时七年探索，建立了“专业化经营、流程化管理、个性化考核、立体化营销”的小微企业服务机制，对小微企业业务实行独立的客户划分和

评级体系、独立的小企业信贷评审系统、独立的审批流程、独立的信贷计划，同时制定专项考核激励机制，实现了服务实体经济与自身创新发展的双赢。

### 特色产品体系

我行贴合小微企业特点，将互联网思维和技术融入金融创新，研发了“年审制”贷款等线下产品以及“网络贷”等线上产品，线上线下互联互通、融资结算灵活组合，为小微企业提供综合金融服务，满足企业多元需求。

- 网络贷
- 网络贷 - 电子保理
- 网络贷 - 电子保兑仓
- ...

线上产品



线下产品

- “年审制”贷款
- 循环贷
- 房抵贷
- ...

截至 2016 年末

56 家

我行总共设立 56 家小微企业金融部

36 家

其中一级分行设立 36 家

20 家

二级分行设立 20 家

50 多个

服务机构已辐射至全国 50 多个主要城市

### “平台金融”

我行在业内首推“平台金融”业务模式，运用互联网技术将支付融资系统与企业系统对接，基于平台客户与其上下游、体系内的小微企业和个人客户之间的交易信息，为小微企业和个人客户提供在线融资、资金支付等服务，为平台客户提供资金结算、在线对账、现金管理等服务。

截至 2016 年末，“平台金融”线上贷款客户接近 4,100 户，贷款余额超过 51 亿元。业务开办以来，累计发放贷款 12.9 万笔，金额 301.52 亿元，平均每笔 23.42 万元；累计还款 17.17 万笔，金额 260.06 亿元，平均每笔 15.14 万元。

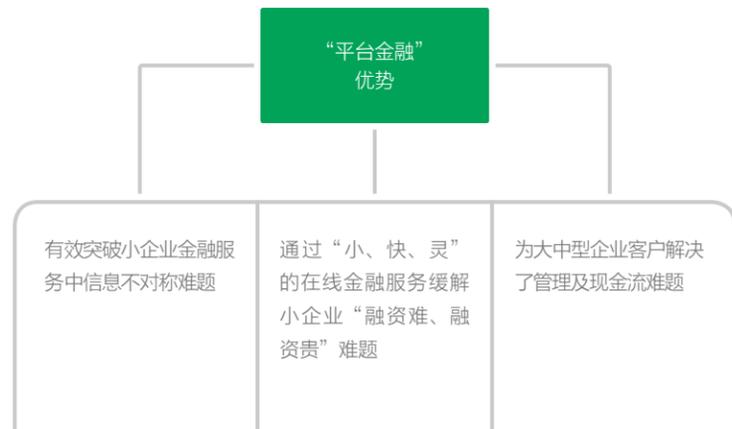
截至 2016 年末

**4,100**<sup>户</sup>

“平台金融”线上贷款客户接近 4,100 户

**51**<sup>亿元</sup>

贷款余额超过 51 亿元



#### “小龙人”课堂 “平台金融”

“平台金融”业务主要通过对接核心企业、物流企业、大宗商品交易市场、电商、市场商圈、园区等企业，服务其上下游及周边小企业客户的融资需求。

#### 青岛工学院实现“云缴费”

青岛工学院每年学费都通过青岛分行胶州支行现场代收，由于学费收取时间集中，缴费人数多，学校和银行收费、对账工作量庞大，还需为学校代付较高的 POS 手续费。为此，根据工学院实际情况和需求，我行对系统二次创新开发，实现“云缴费”系统与学校学籍系统的成功对接，使学生可以通过云缴费系统缴费并实时更新学校学籍系统信息。

自 2016 年 7 月 26 日至 9 月 3 日缴费结束，全校所有学生通过“云缴费”缴费 8,056 笔，缴费金额 1.07 亿元。

学校、老师	<ul style="list-style-type: none"> <li>减轻了学校还须二次录入学籍系统的工作量</li> <li>解决学校老师对账等工作，无须提前上班甚至加班</li> </ul>
学生、家长	<ul style="list-style-type: none"> <li>学生在假期即可缴费，无需带大量现金或余额较大的卡来校现场缴费，也减轻了学生家长的担心</li> <li>新生通过云缴费系统可知道院系、班级及学籍号等信息，同时学校系统也录入完毕相应信息，学生来校后能很快办理手续</li> </ul>
华夏银行	<ul style="list-style-type: none"> <li>节省 POS 手续费，增加发卡量</li> </ul>

### “年审制”贷款

小微企业“融资难、融资贵”，其背后包含着民间低成本融资、传统还贷方式与企业经营周期有“时差”等多方面的原因。小微企业“年审制”贷款正是我行针对上述问题，创新支持小微企业发展的具体责任实践。

2012 年，为创新小微企业流动资金贷款还款方式，缓解小微企业“融资难、融资贵”困难，在监管部门大力支持下，我行率先研发了“年审制”贷款。截至 2016 年末，年审制贷款余额接近 190 亿元。服务客户数接近 4,000 户。

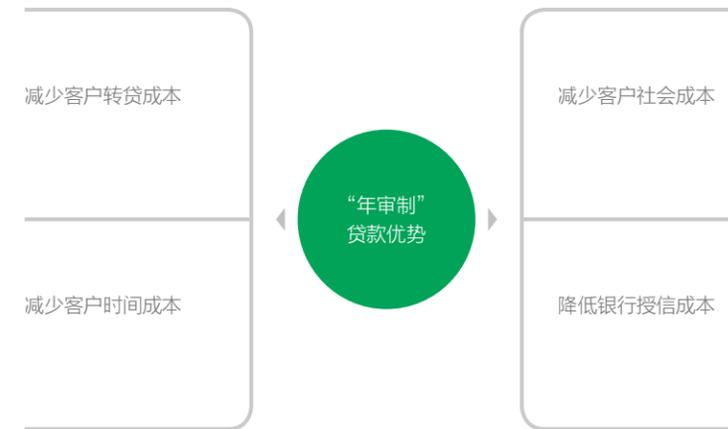
截至 2016 年末

**190**<sup>亿元</sup>

年审制贷款余额接近 190 亿元

**4,000**<sup>户</sup>

服务客户数接近 4,000 户



#### “小龙人”课堂 “年审制”贷款

“年审制”贷款是华夏银行为缓解小微企业融资难、融资贵，同业首推的不超过三个融资时段的流动资金贷款，除最后一个融资时段外，在其他融资时段到期前通过年审，无需归还原贷款、签订新的借款合同，即自动进入下一融资时段，从而缓解小微企业短期还款压力，实现资金轻松周转。

#### “年审制”为客户节省转贷成本

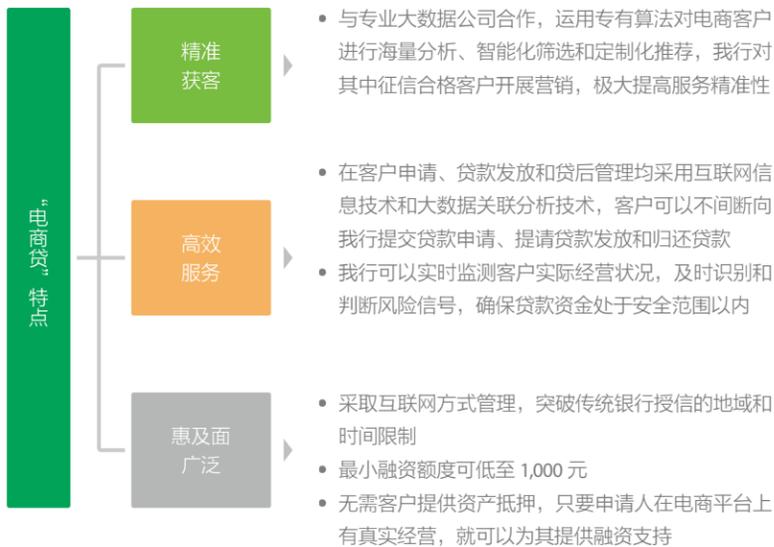
绍兴一普塑业有限公司是一家生产、加工注塑产品、童车组装，同时经销电器配件、塑料制品、塑料原料的企业，已通过 ISO9001:2000 质量管理体系认证。近几年来，该公司与国内相关科研院所联合开发专用塑钢板材，多次创新、发明多项科技项目，拥有多项国家发明专利，在发展国内市场的同时，也开拓国外市场，销售形势良好。

绍兴分行根据企业的经营情况，对企业进行年审制产品的介绍和推荐，并根据企业实际经营情况，做了产品组合方案：年审制 1,000 万元同时配套部分保证，总计给予 1,500 万元的贷款。截至 2016 年底，企业已与我行合作四年，我行通过年审制贷款产品已为该企业累计节省转贷成本费用接近 40 万元。

### “电商贷”

我行运用互联网信息技术和大数据分析技术，研发“电商贷”特色产品，服务互联网经济下的电商客户，致力于为广大电商客户提供专业、全面、高效的融资服务。“电商贷”以淘宝、天猫、速卖通、亚马逊、ebay 等各类电商交易平台上的经营商户为授信对象，向符合条件的网络经营商户在线发放、可随借随还的流动资金信用贷款业务。

截至 2016 年末，“电商贷”已在杭州、北京、广州、武汉、南京等电商分布较为集中的区域开办，我行累计发放贷款超过 4.5 亿元，服务客户数 600 余户。



### “电商贷”让电商“笑逐颜开”

杭州玛凯奴户外用品有限公司主要销售渠道为天猫、京东、唯品会等电商平台。2015 年，网上销售收入达 7,000 万元左右。与众多电商企业一样，“玛凯奴”没有房产等资产，是所谓的轻资产客户群体，以传统的抵质押和保证方式很难取得融资。同时，电商企业资金周转一个周期仅为 20 天左右，对贷款的及时性和操作的便利性要求很高。

杭州分行“电商贷”产品，可由小微企业自助进行自我额度评估和在线贷款申请，最快三个工作日即可审批放款，并通过网上自助发放贷款，随借随还，按日计息，实现了业务效率的全面提升。通过分行审批，“玛凯奴”顺利拿到 100 万元信用贷款额度，保证了其正常运营和发展。



“银行只要接入我们的电商平台数据，系统就能自动测算最大贷款额度。随借随还，按日计息，手机上就可以办理。”

——杭州玛凯奴户外用品有限公司 财务总监 周伟



### 风险防控体系

我行高度重视小微企业风险控制，在全面风险管理框架内，探索出一套“标准化审批、差异化授权、多维度管理”的小微企业全流程风险管理体系。我行注重由单一信用风险管理转向信用、市场、操作、声誉等各类风险的全面管理，健全“制度+技术+人员”的风险防控体系，实现风险管理对业务发展的有效支撑。



# 我们努力打造 体验升级的“第二银行”

无论是从技术手段还是从政策环境看，商业银行的传统金融业态与互联网金融新业态既存在一定的竞争关系，也蕴藏着巨大的合作与共享空间。因此，商业银行必须以包容、开放的心态，积极面对以第三方支付公司为主体的互联网金融新业态带来的挑战，共同分享互联网技术创新升级所带来的便利、便捷和高效，从而全面提升互联网金融时代的商业银行综合金融服务能力。

华夏银行加快与互联网等新兴金融业态的融合，用互联网“开放、平等、协作、共享”的思维与银行风控底线思维相结合，以“一个体系、两个平台、三个专属、四个功能”为整体构架，把华夏银行互联网金融打造为“第二银行”，建立相对独立的产品、渠道、团队、平台等银行服务运行体系，为用户提供更加高效、便捷、安全的优质服务。

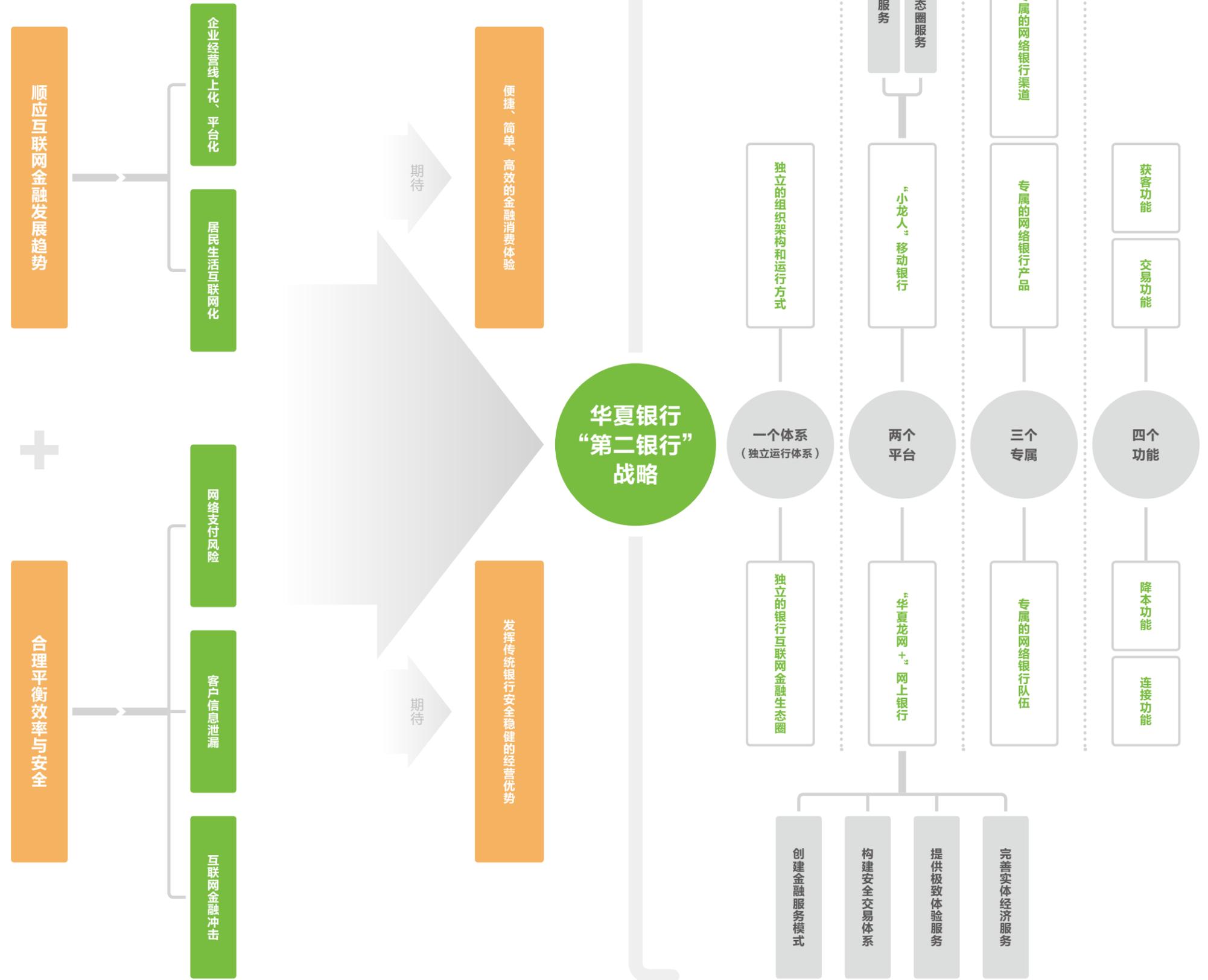
制定“互联网+”行动计划，推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等与现代制造业结合，促进电子商务、工业互联网和互联网金融健康发展。

——《2015年政府工作报告》

规范发展互联网金融。大力发展普惠金融和绿色金融。

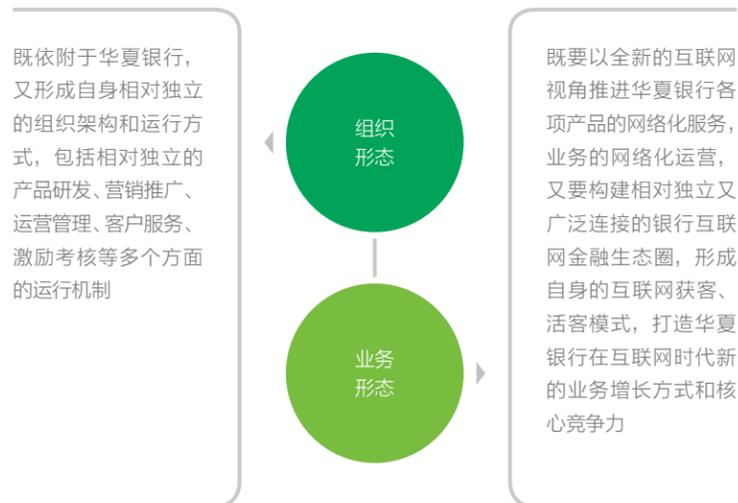
——《2016年政府工作报告》

## 华夏银行 “第二银行” 建设思路



## 建立“一个体系”

我行努力把电子银行建设成适应网络金融发展的相对独立运行体系——“第二银行”。



## 打造“两个平台”

“小龙人”移动银行和“网上银行”两个平台，是我行“第二银行”在移动互联网和 PC 互联网两端服务客户的主要载体。

### “小龙人”移动银行 4.0

“小龙人”移动银行 4.0 运用位置服务、生物识别、大数据等新技术，从业务架构、服务内容、操作流程、视觉设计等方面进行全新设计开发，推出了基于用户实时位置自动推送、基于用户交易轨迹智能引导、基于用户生活场景智能融入的移动银行 4.0 服务，构

建了满足客户“衣食住行医教保娱”等日常生活需要的“完美生活”生态圈，重塑移动互联网服务新体验。

截至 2016 年末，“小龙人”移动银行日均新增客户数约 7,000 户，日均动账交易量约 6 万笔。



### “小龙人”课堂 “完美生活”生态圈

“完美生活”生态圈将服务延伸到了生活场景之中，集合了旅游、购物、家装、医疗、保险、教育等 N 个外部平台，覆盖了“衣食住行医教保娱”各类生活场景，联合创新“互联网+”新型服务，满足了用户在服务体验方面不断追求简单、有趣、实惠的心理预期。

“完美生活”生态圈已接入 10 家合作商户，成功策划了“人生赢家”“普吉岛浪漫游”“惠享 88 话费充值优惠”“家装赠送万元大礼包”“重阳节”体检秒杀等 15 个移动银行专属活动，其中约 20 万客户参与了 9.9 元普吉岛浪漫游活动。

#### “完美生活”生态圈的优势

“完美生活”的场景服务满足了单个客户整个生命周期各类需求，包括少年时期留学教育、青年时期家装购车、老年时期医疗健康等



场景服务满足了一个家庭不同年龄层成员的需求，达到了以用户为中心串联价值链的效果



## “华夏龙网+”网上银行

网上银行是“第二银行”的重要服务平台，包括网上企业银行、网上个人银行等电子银行服务，是客户基于PC端获得我行服务的主要入口。

我行按照“中小企业金融服务商”战略定位，全面整合网上银行、银企直联、现金管理、贸易金融、网络信贷、银商通等一系列服务产品，嵌入客户业务场景，打造面向公司客户的网上交易银行；按照“智慧化、场景化、

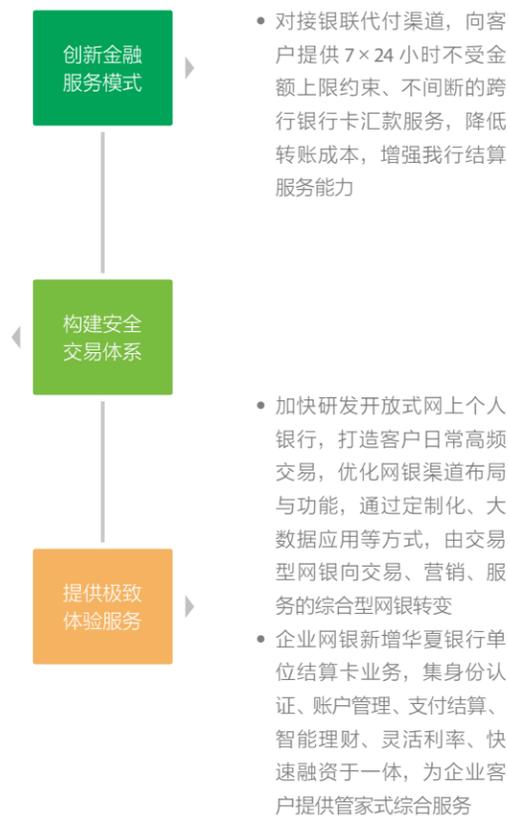
电商化、互动化”思维全面改造网上个人银行等服务系统，成为PC端入口面向个人客户提供全功能服务的主要平台。

截至2016年末，我行网上银行客户同比增长25.5%，其中个人网银客户净增约100万，企业网银客户净增约4万户，电子银行交易笔数达到3.71亿笔，同比增长113.71%，对于低碳运营、履行绿色金融等社会责任做出了积极贡献。



### “华夏龙网+”网上银行的特点

- 落实央行关于《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》要求，优化个人网银转账交易方式、严控汇款限额，增设大额提示信息，构建客户安全交易体系



## 突出“三个专属”

我行秉持让客户“敢用、好用、愿用”的理念，从安全、效率、客户体验等方面不断打磨电子银行的服务渠道和产品，满足互联网环境下用户极致体验的需求，致力于形成较为完备、跨渠道、跨终端智能协同的“第二银行”专属渠道体系；打造客户体验优良、市场竞争力较强、品类体系丰富的“第二银行”专属产品体系；构建结构合理、规模适中，适应互联网文化，专业能力突出的“第二银行”专属队伍。

### “三个专属”

- 推进传统金融产品的网络化，使传统金融产品能够适应互联网用户的习惯和需要
- 丰富互联网金融业务自身产品线，打造线上支付、现金管理、贸易融资、网络融资、资金存管、投资理财及分行业专属解决方案、分客群的专属生态圈服务等领域，以及跨业态的产品组合包装、交叉销售，构建“第二银行”自身专属产品体系



- 完善渠道体系，在互联网用户最密集、最易触达的地方，延伸服务渠道
- 优化渠道服务功能和客户体验
- 建立跨渠道、跨入口以及线上线下渠道协同机制，让各个“孤岛”变成“一盘活棋”
- 按照互联网的属性调整组织架构职能，研究建立“第二银行”单独的考核机制，优化配备总行、分行专属团队，打造专业的产品研发、市场拓展和客户服务队伍

## 拓展“四个功能”

我行不断拓展“第二银行”的获客功能、交易功能、降本功能和连接功能，全面提升“第二银行”对全行的综合贡献度。

### “四个功能”

- 不单纯追求规模发展，以提高客户使用率和活跃度为基本出发点
- 对内连接不同的渠道、产品、团队，对外连接各类机构、平台、产品，进而连接客户，让银行服务无处不在，随时随地可得



- 通过对传统银行业务、产品的网络化改造和互联网专属产品的创新，更高效便捷地满足互联网用户的需求，聚集和活跃客户群
- 通过平台对接、场景嵌入、网络营销等手段，在互联网用户最多、流量最密集的地方嵌入服务，迅速获取新客户，并经过沉淀，积累为我行忠诚客户
- 交易离柜率、替代率的提升，节约了物理网点等资源投入
- 通过技术应用和创新等方式，在产品成本、获客成本、运营成本等多个领域大幅降低银行成本

# 我们致力让普惠金融改善民生福祉

大力发展普惠金融，是我国全面建成小康社会的必然要求，有利于促进金融业可持续均衡发展，推动大众创业、万众创新，助推经济发展方式转型升级，增进社会公平和社会和谐。

党中央、国务院高度重视发展普惠金融。党的十八届三中全会明确提出发展普惠金融。2015年《政府工作报告》提出，要大力发展普惠金融，让所有市场主体都能分享金融服务的雨露甘霖。

作为普惠金融体系的重要组成部分，华夏银行在业务、产品和服务等方面进行积极探索和创新，通过创新社区金融服务、创新惠民产品服务、创新金融知识普及等方式，为广大城乡居民提供丰富的基础性金融服务，增强经济增长的内生动力，提升居民生活品质，助力中国和首都经济社会的持续发展。

“到2020年，建立与全面建成小康社会相适应的普惠金融服务和保障体系，有效提高金融服务可得性，明显增强人民群众对金融服务的获得感，显著提升金融服务满意度，满足人民群众日益增长的金融服务需求……使我国普惠金融发展水平居于国际中上游水平。”



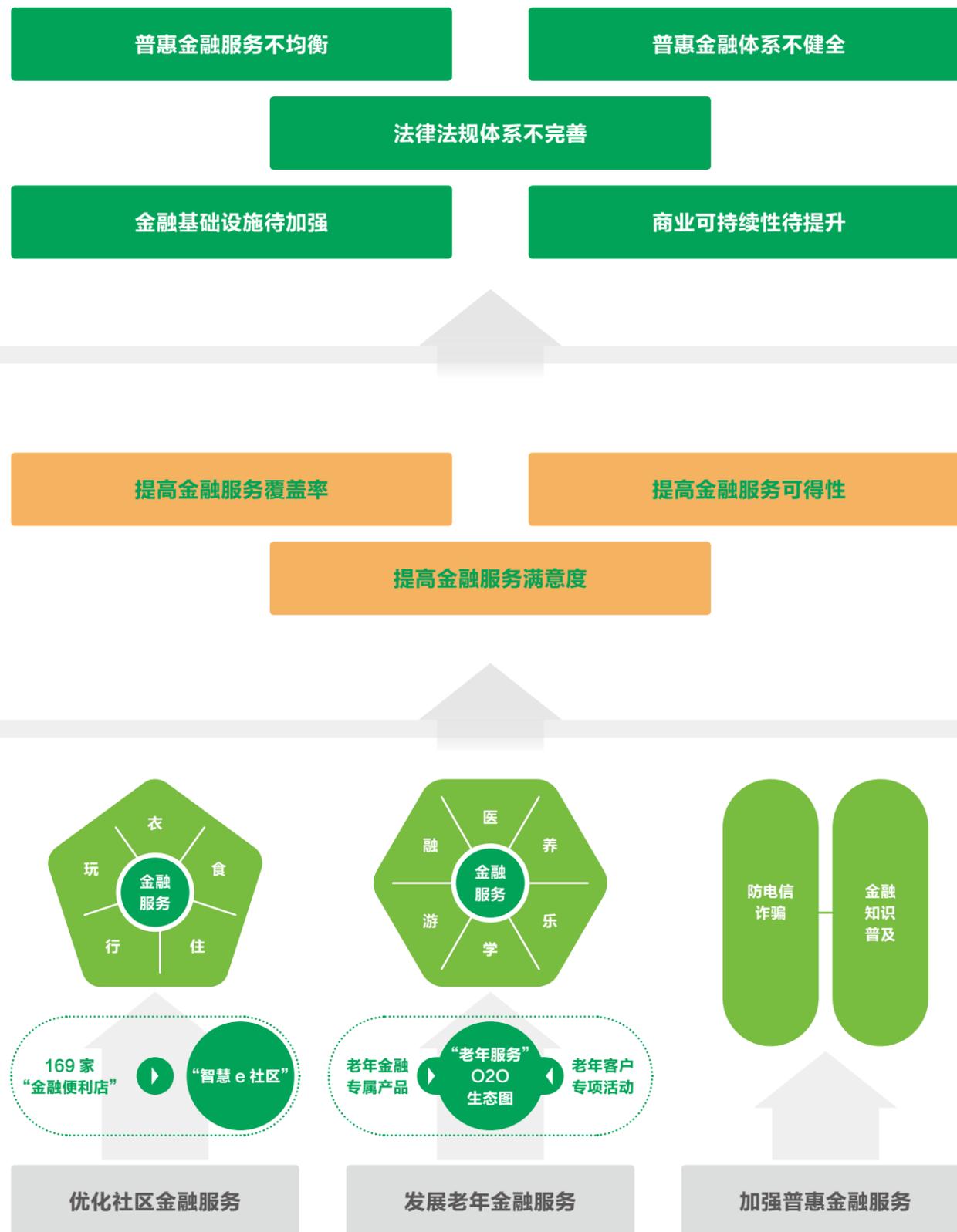
——国务院《推进普惠金融发展规划（2016—2020年）》

华夏银行  
普惠金融  
发展思路

## 问题挑战

## 发展目标

## 华夏银行举措



## 优化社区金融服务

我们重视社区金融服务的创新，致力于为社区居民解决切实的金融服务需求和难题，通过建设社区支行、打造智慧社区生态圈，让更多的人享受到金融服务的便利。

截至 2016 年末

275,698 户

社区支行个人客户  
数合计 275,698 户

187,240 户

较年初增长  
187,240 户

8.61 %

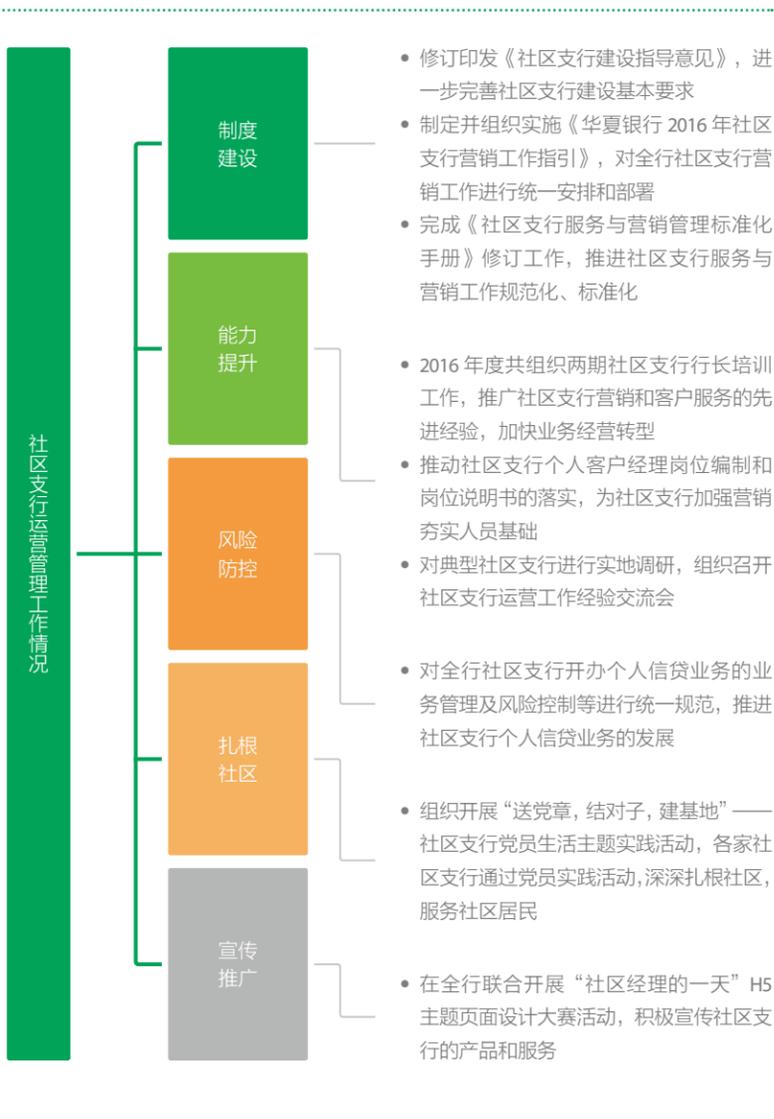
占全行客户增量的  
8.61%

### 推进社区支行建设

我行将银行开进社区，打通金融便民服务“最后一公里”，持续推进社区支行建设，以更精细化的业务品种满足社区居民或市场商户实际金融需要，实现便捷、精准、粘性强的“金融便利店”模式，努力将社区支行打造成

居民身边的银行，使客户不出小区或市场门就能享受银行基本的个人业务服务，提升服务品质。

截至 2016 年末，全行共有 27 家分行 169 家社区支行正式营业。



### 部分分行社区支行经营亮点及特色



**青岛分行**  
全功能社区支行模式



**武汉分行**  
产品专家型社区支行模式



**昆明分行**  
分行集中管理社区支行模式



**重庆分行**  
打造差异特色化社区支行模式



**成都分行**  
与市场商户业务联动的社区支行运营模式

### 武汉分行社区支行“4+”特色

武汉分行社区支行发展主要呈现“4+”特色。

以“小社区、大舞台”为定位，制定社区支行运营管理办法，双线管理、双向保障，为持续健康发展奠定基础

以“社区支行是培育未来管理人才的最佳平台”为目标，通过定期公开选拔社区支行行长，每周组织社区支行全员开展专题培训，打造“营销+服务+理财+结算+风控”五位一体的复合型人才队伍，为高效发展铺平道路

“条线+支行”

“专业+全能”

“品质+特色”

“产品+服务”

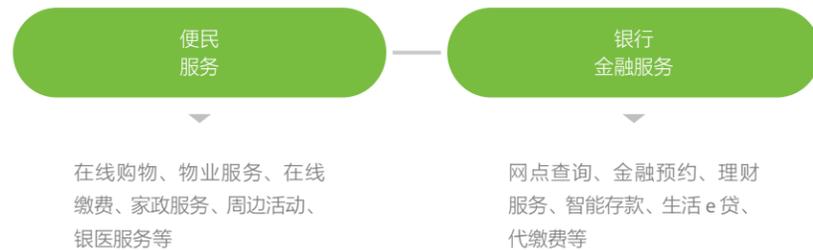
以“永远不做伤害周边老百姓的事情”为承诺，对社区礼品坚持统一采购、统一配备和定期质检，坚持每周组织社区支行开展特色营销活力，为建立服务口碑落实普惠金融提供保障

以“社区支行是未来银行争夺客户的核心战场”为渠道，通过配置专属产品、开通低柜业务、实施错峰服务，建立商户联盟等，为持续经营发展提供支撑

### 打造智慧社区生态圈

我行依托“智慧e社区”APP及电商服务系统，通过跨界拓展社区周边商户和社区公众服务机构，有效整合非金融服务和金融服务，密切社区居民、商户和银行关系，构建基于衣食住行的智慧社区O2O生态圈，为社区居民及周边商户提供便捷、方便、高体验感的优质社区服务。该项目已于2016年7月成功上线。

#### 智慧社区生态圈主要功能

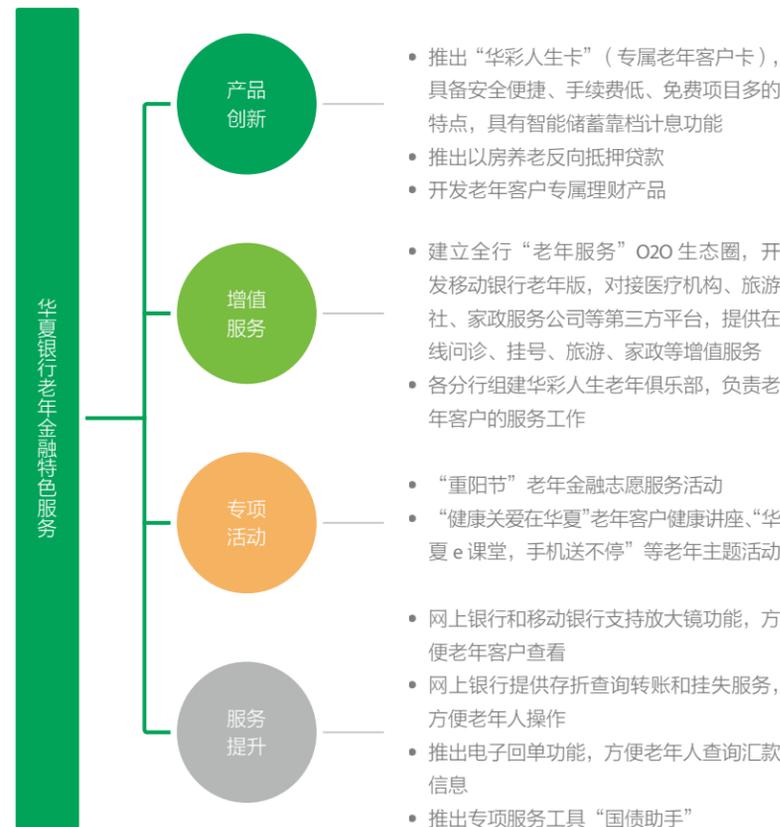


#### “小龙人”课堂 “社区经理的一天” H5 页面

“社区经理的一天”H5页面设计大赛向社会展示了华夏银行深耕社区服务“一心为您”的精神风貌，显著提升了社区支行的影响力。

### 发展老年金融服务

我行将老年人作为重要的服务群体，从专属产品推广、特色活动开展、资源渠道整合方面加强推动，组建老年客群建设的专属机构，建立老年客户服务的长效机制，完善老年客户的产品服务体系，紧密围绕老年客户生活需求，打造涵盖“医、养、乐、学、游、融”六大功能的老年金融生态圈，提升老年客户服务水平。



截至2016年末

**216.93** 万人

我行老年客户数  
216.93万人

**23.1** 万

比年初增  
23.1万

**1,272.97** 亿元

持有金融资产  
1,272.97亿元

**198.74** 亿元

较年初增加198.74  
亿元

#### 微信教学迎好评，服务客群我最棒

广州分行云景花园社区支行了解到部分老年客户对微信的使用很感兴趣，但对微信诸多功能并不熟悉，于是为老年朋友组织开设《老年微信课》系列课程。随着课程的成功举办，客户经理逐步与老年学员成为了微信好友，建立了老年大学的微信服务群，并引导老年客户关注了华夏银行的微信公众号。老年朋友们在生活和理财领域有任何疑问都可通过微信群向客户经理求助，华夏银行客户经理会第一时间着手解决，此外老年客户还可通过华夏银行微信公众号及时了解金融理财信息，多了个理财的好帮手。

## 加强普惠金融教育

金融知识宣传教育是创造良好金融消费环境和维护金融稳定，同时促进金融普惠和金融稳定目标的重要基础。我行通过开展各类宣传活动，深入推进金融知识普及教育，培育公众的金融风险意识，提高金融消费者维权意识和能力。在普及金融知识和传播金融消费者权益保护理念的同时，有效促进了我行金融服务意识和水平的提高。

### 防范电信诈骗

我行通过开展专项宣传活动，在新媒体和传统媒体进行相关宣传，以综合性支行为点、小微支行及社区支行为面，开展辐射所在区域的宣传活动等方式，正面解读加强信息保护和支付

安全、防范电信网络诈骗的政策文件，努力增强公众支付意识、培养安全支付习惯，有效防范电信网络诈骗，保护自身合法权益。

- 《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发[2016]261号）、《中国人民银行关于进一步加强银行卡风险管理的通知》（银发[2016]170号）等政策文件



- 解读个人账户分类管理要求、账户实名制、个人账户转账业务限制措施、买卖账户行为处罚规定、涉案相关账户处置方法、严禁使用非法改装的终端等政策要点

- 在校学生、中老年妇女、留守青少年、孤寡老人、外来务工人员、个体经营者和企事业单位财务人员

- 在微信社交媒体推出“防骗神器”特色公众订阅号
- 在电视广播、报刊杂志投放宣传片、广告语



### 宣传金融知识

为进一步提升公众金融安全意识，提高公众的金融知识水平，营造学金融、懂金融、用金融的良好环境，我行开展“金融知识进万家”和“金融知识

万里行”等形式多样的金融知识普及教育活动，通过金融知识进社区、学校、企业和农村，让广大群众更多了解金融知识，提升信用与风险防范意识。



公众教育服务投入金额 万元

2016	550
2015	510

公众教育专题活动个数 个

2016	10,380
2015	10,128
2014	136

公众教育年度累计活动次数 次

2016	12,370
2015	11,000
2014	7,258

公众教育受众人次 万人次

2016	2,680
2015	2,340
2014	900

公众教育发放宣传资料量 万份

2016	2,320
2015	2,280
2014	1,100

# 我们通力携手 守护你我的碧水蓝天

随着《2030 可持续发展议程》的落地、《巴黎气候协议》的生效，作为五大发展理念之一的“绿色”，成为与国家发展水平和人民生活质量越来越密切相关的话题。

华夏银行深入推进绿色金融，不断健全绿色信贷体系，持续创新绿色金融产品，通过广泛的国际合作，向多个领域投放节能贷款，并积极开展绿色服务和环保宣传，助力环境友好型、资源节约型社会发展。

“绿色是永续发展的必要条件和人民对美好生活追求的重要体现。必须坚持节约资源和保护环境的基本国策，坚持可持续发展，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，加快建设资源节约型、环境友好型社会，形成人与自然和谐发展现代化建设新格局，推进美丽中国建设，为全球生态安全作出新贡献。”



——《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》

华夏银行  
绿色发展  
总体思路

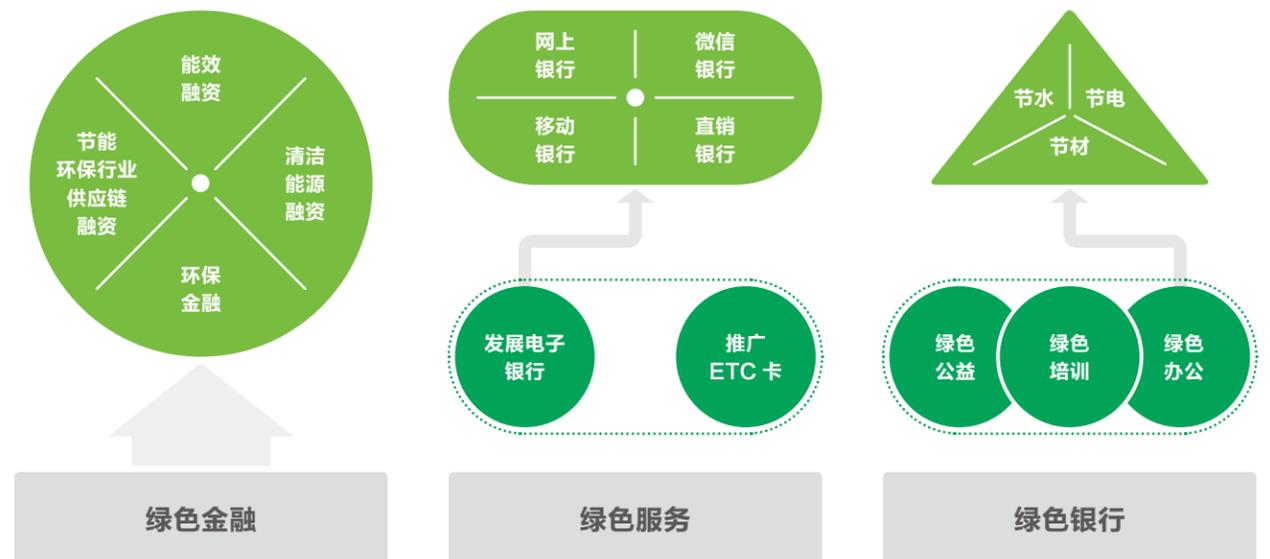
## “十三五” 环保目标



## “十三五” 环保措施



## 华夏银行 绿色行动



## 发展绿色信贷

2016年

# 453.5

亿元

我行绿色信贷投放  
余额 453.5 亿元

# 53.87

亿元

比去年增加 53.87  
亿元

# 13.48

%

增幅 13.48%

为积极贯彻执行国家产业政策和监管要求，推动绿色信贷业务发展，我行持续加强绿色信贷管理，完善绿色信贷框架体系，构建绿色信贷长效机制，夯实绿色信贷管理基础，先后制定了《华夏银行绿色信贷指导意见》《华夏银行支持京津冀地区环境治理指导意见》等绿色信贷专项政策，出台了《华夏银行绿色信贷管理办法》（2016年修订），组织全行深入开展绿色信贷，拓展金融产品及服务，提升绿色信贷服务能力，助力产业转型升级。

2016年，我行绿色信贷投放余额 453.5 亿元，比去年增加 53.87 亿元，增幅 13.48%；五大产能过剩行业表内外授信业务余额（钢铁、煤炭、有色、建材、船舶）比去年下降 4.43%，占全行表内外授信业务余额比重较去年下降 1.18 个百分点。

“该基金正式设立，势必对湖州加快推进绿色发展提供新动力。”



——湖州市副市长 董立新

### 节能转贷助力企业转型升级

莱芜电厂（即华能莱芜发电有限公司与华能莱芜热电有限公司前身，统称莱芜电厂），从事火力发电，隶属华能集团公司，始建于 1970 年。该电厂为响应国家节能减排号召，充分利用现有的公共设施、人力资源、土地、铁路等资源，以“上大压小”的方式建设 1×1000MW 火电机组，急需一笔融资来支持项目建设。

此项目符合世界银行转贷资金投向要求“项目能够产生节能量，而且能够减少污染物排放，有利于大气污染治理”。在对该项目充分调研基础上，青岛分行于 2016 年给予其项目贷款授信 77,500 万元，其中欧元贷款 3,700 万欧元，利率不高于 1%，极大的降低了客户融资成本。

新项目建成后年节约标煤将达 17.04 万吨，预计每年可减排二氧化碳 44.6 万吨，二氧化硫 1,448.4 吨，氮氧化物 1,261 吨。项目以较低成本减少了资源浪费，降低了环境污染，取得良好的社会效益。



- 服务领域
- 主要项目
- 配套产品

能效融资	为耗能企业进行节能改造提供能效融资
清洁能源融资	为清洁能源利用提供金融服务
环保金融	为水资源、废气、固体废物处理和城市环境治理等提供金融服务
节能环保行业供应链融资	为节能设备生产商提供绿色装备供应链融资，满足其在采购、生产、销售各环节融资需求

## 推行绿色服务

我行积极倡导低碳生活，努力拓展电子银行产品和互联网金融业务，全力打造包括网上银行、移动银行、微信银行、直销银行在内的具有“智慧”特色的电子银行服务体系，着力推广ETC，通过推动服务方式电子化，降低金融服务过程中的资源消耗，传播环保理念，倡导绿色生活。



### 电子银行交易笔数



### 电子银行交易额



### 电子交易折合减少碳排放



### ETC 签约客户数



### ETC 客户持有金融资产

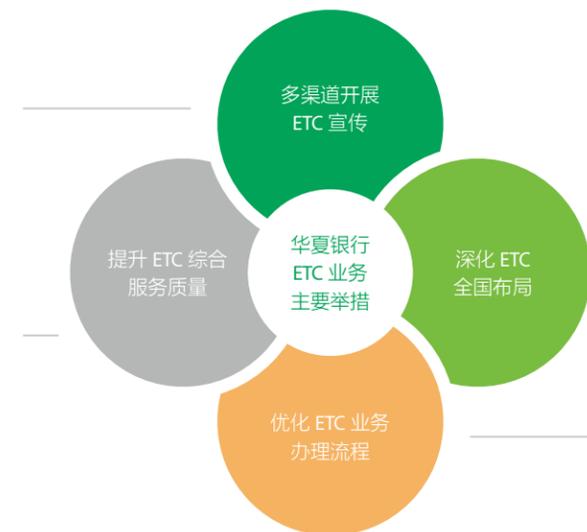


经测算，普通轻型车辆使用 ETC 车道通行相对于人工收费车道通行，分别减少



- 利用微信、网络、报刊杂志等媒体渠道宣传 ETC 业务
- 与中石化等单位开展 ETC 客户互荐活动
- 搭建速通公司、滴滴实体店等 ETC 营销平台
- 与汽车租赁、洗车等公司开展业务合作

- 通过折扣、车险、自驾游优惠套餐等形式，提升产品附加值



- 青岛、武汉、南京分行上线 ETC 业务系统
- 全行开办 ETC 业务分行达到 16 家

- 开通网银和手机银行 ETC 预签约功能
- 开通百度直达号、微信预约办理 ETC 等业务
- 全行 ETC 一站式服务网点达到 260 家
- 推出自助发卡机移动办理 ETC 业务

## 建设绿色银行

我行将绿色理念植根日常运营的每一个细节，推行“简单办公、绿色办公”，加强自身节能低碳管理，同时通过开展各类绿色宣传活动，与全社会共同努力建设清洁美好家园。

### 绿色培训

我行通过专题培训、交流等多种形式，持续开展绿色金融教育，内容包括经济形势以及产业转型分析、节能减排

行业分析、本行绿色信贷业务重点产品讲解等。



### 绿色办公

我们将低碳环保的理念融入运营全过程，注重办公场所的节能、节水、节电、节纸等工作，激励员工养成绿色低碳的办公习惯，减少二氧化碳排放和办公场所的生态足迹，对员工、股东、客户等利益相关方传达公司创造绿色工作环境的承诺。



### 绿色宣传

我们积极参与绿色环保公益活动，开展绿色宣传，用自己的实际行动营造良好环境保护氛围，感受环境美好的意义，为美丽城市、美丽中国做出贡献。

#### “点滴行动，绿色生活”公益亲子活动

在“点滴行动，绿色生活”公益亲子活动中，长沙分行远大路支行邀请了二十余组家庭参加，大小朋友们拿着垃圾袋，穿梭在大街小巷帮助环卫工人捡拾垃圾，还为他们送上了矿泉水。不少路过的家长和小朋友也被吸引过来，加入到绿色环保行动队。



# 我们尽力实施 精准扶贫助共同富裕

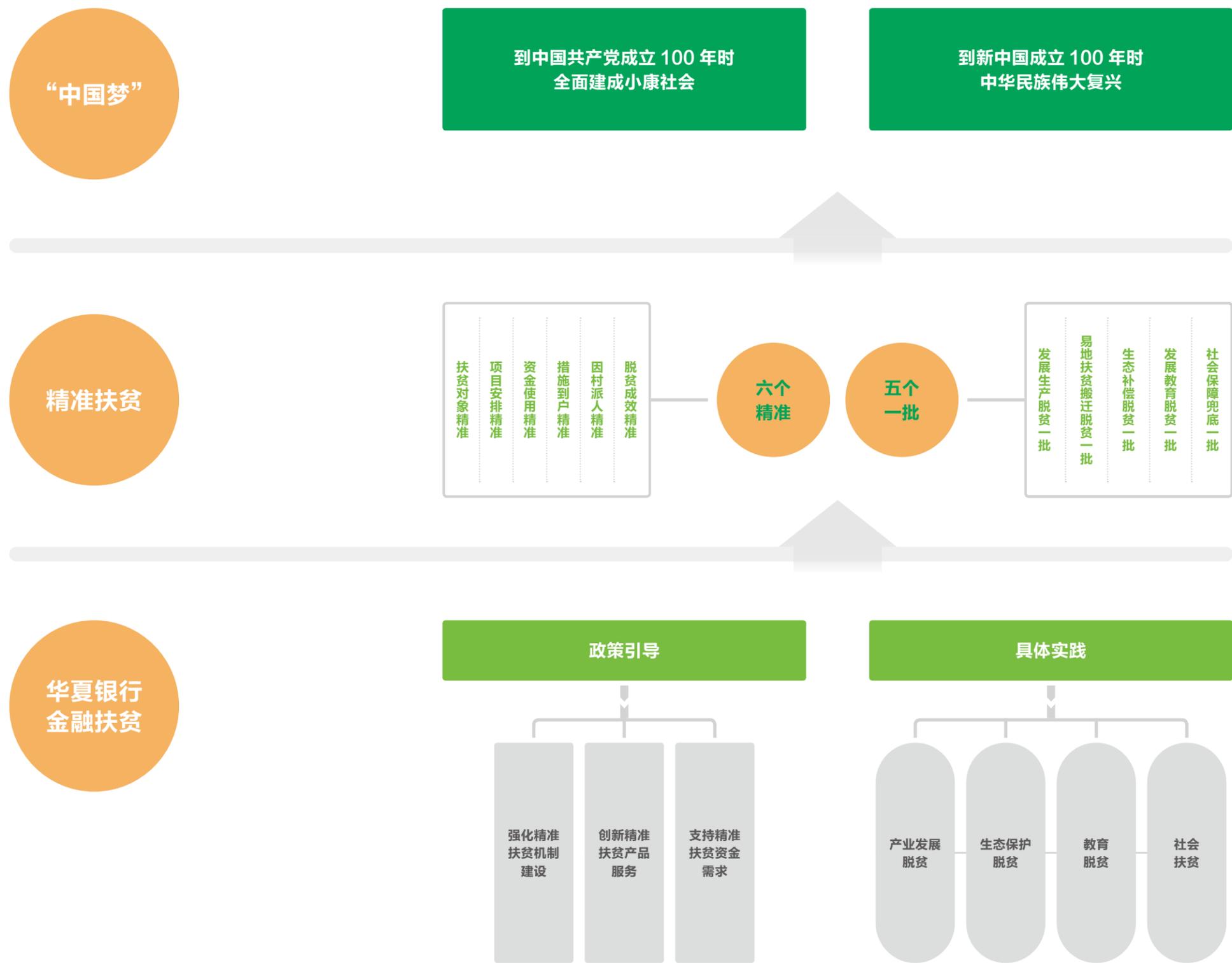
扶贫开发工作与中国数千万人民的福祉有着密切的关系。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央把扶贫开发摆到治国理政的重要位置，提升到事关全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的新高度。

华夏银行认真贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，深刻领会精准扶贫基本方略，以支持贫困地区企业和个人发展需求为导向，严格制定金融扶贫规划，积极创新金融产品和服务方式，提高融资效率，降低融资成本，通过支持当地产业发展、生态保护、儿童教育等方式，提升贫困地区自我发展能力，实现可持续发展。

到2020年，稳定实现现行标准下农村贫困人口不愁吃、不愁穿，义务教育、基本医疗和住房安全有保障（以下称“两不愁、三保障”）。贫困地区农民人均可支配收入比2010年翻一番以上，增长幅度高于全国平均水平，基本公共服务主要领域指标接近全国平均水平。

——《“十三五”脱贫攻坚规划》

华夏银行  
精准扶贫  
总体思路



2016年

精准扶贫投入资金总额

¥ 113,565.87 万元

精准扶贫物资折款

¥ 797.31 万元

帮助建档立卡贫困人口脱贫数

44,075 人

产业扶贫项目个数

23 个

产业扶贫项目投入金额

¥ 59,289.56 万元

资助贫困学生投入金额

¥ 76.3 万元

资助贫困学生人数

3,339 人

贫困地区医疗卫生资源投入金额

¥ 18 万元

生态保护扶贫投入金额

¥ 70 万元

帮助贫困残疾人投入金额

¥ 728.75 万元

帮助贫困残疾人数

4,794 人

定点扶贫工作投入金额

¥ 106.86 万元

扶贫公益基金

¥ 42.7 万元

其它扶贫项目个数

44 个

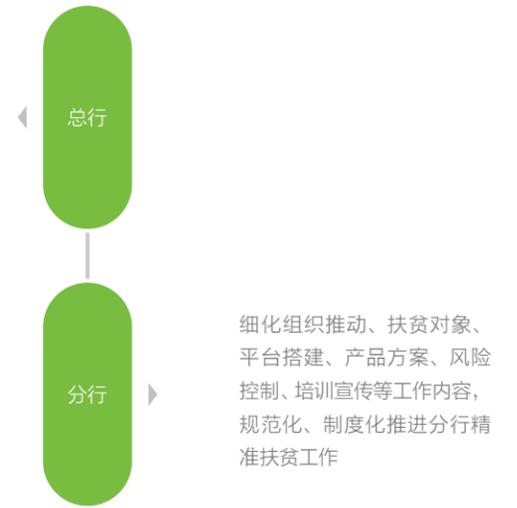
其它扶贫项目投入金额

¥ 54,031.01 万元

强化政策引导

我行贯彻落实《关于做好全面扶贫开发金融服务工作的指导意见》等金融扶贫指导性文件，提出“坚持商业可持续原则，在有效防范风险的前提下，引导金融资源向贫困地区倾斜，重点支持基础设施建设、产业结构升级、就业创业提升、生态环境保护等领域，促进贫困地区经济社会持续健康发展”的工作要求，在持续加大金融精准扶贫支持力度的同时，深化推进捐款捐物、公益计划等多样化精准扶贫工作，推进精准扶贫工作。

在《华夏银行2016年信贷政策》中明确提出“认真贯彻落实国家政策，积极开展普惠金融，服务支持‘三农’，提供‘精准扶贫’金融服务”的授信政策要求



落实精准扶贫工作

武汉分行根据总行及监管机构要求，制定《华夏银行武汉分行金融扶贫工作方案》，成立分行金融扶贫工作领导小组，有序开展精准扶贫工作。

此外，武汉分行还确定了“两区一市”作为首期试点地区。今年来，已分别到黄陂区、江夏区、黄冈市等试点区域与金融办、扶贫办、人民银行等扶贫主管机构和部门进行金融扶贫的具体工作对接和推进。

武汉分行金融扶贫工作领导小组组织架构图



## 开展扶贫实践

我行积极落实政府、监管部门等关于精准扶贫有关工作要求和精神，强化发挥信贷政策的引导作用，加大对贫困地区农田水利等领域的信贷支持力度，支持贫困地区特色农业、农副产品加工业等特色优势产业资金需求，综合利用公司信贷、个人信贷等多种金融产品与服务支持扶贫资金需求。此外，我行还积极发起各类捐款捐物和主题公益活动，提升贫困人口自我发展能力，为扶贫地区 2020 年同步建成小康社会提供有力支持。

2016 年，我行提供精准扶贫资金 113,565.87 万元，物资折款 797.31 万元，帮助建档立卡贫困人口脱贫数 44,075 人；累计捐款 327.3 万元，捐物折款 797.31 万元。



### 产业发展脱贫

#### 杭州分行农民住宅财产权抵押贷款支持农村地区发展

义乌市江东街道西陈村村民陈旭康拥有 1 幢民房，市场价值 500 万元以上，在义乌主要从事电商业务，因货款周转需要申请贷款。义乌支行综合衡量贷款人贷款额度、利率水平、贷款周期等因素，向其推荐农民住宅财产权抵押贷款，并仅用了 2 天时间就完成了从申请到审批的过程。该贷款业务能有效缓解农村地区抵押不足，融资难、贷款难问题。

#### 海口分行探索公司 + 合作社（农户）+ 金融模式

海口分行多次赴金融精准扶贫包点村临高县和舍镇铺仔村，联系企业和专家进村调研，拟建 10 万吨饲料厂一座，拟建蛋鸡场一个，拟建“路亚赛事基地”发展乡村旅游。以传统种养业、龙头企业、旅游业三位一体，公司 + 合作社（农户）+ 金融模式，彻底解决铺仔村精准脱贫。

### 生态保护脱贫

#### 北京分行支持通州区永乐店镇临沟屯村“煤改电”项目

临沟屯村位于北京市通州区、大兴区与河北省廊坊市三地交界处，现有村民 402 户，常住人口 1,300 人。该村“煤改电”该项目主体工程由政府投资，空气源热水采暖系统由村民自付小部分。目前，共有 328 户安装，还有 74

### 教育脱贫

#### 昆明分行为大理州剑川县马登镇江南村提供智力帮扶

大理州剑川县马登镇是昆明分行的对口帮扶镇，分行先后帮助三个小学扩建篮球场、修缮校舍，改善教学环境；动员行内职工捐资 15 万元，帮助 381 人次困难家庭和品学兼优学生解决上学问题。2015 年底，分行定点帮扶的黄花村已顺利实现了脱贫；截至 2016 年底，分行累计投入扶贫资金 100 余万元。

### 社会扶贫

#### 济南分行开展包村扶贫公益活动

济南分行针对烟台莱阳市团旺镇孙太庄村多年未建立水泥路的交通现状，帮扶该村修建进出村主要道路。目前约 1,000 平方米、0.22 公里道路已通车，为该村招商引资发展经济、提高村民经济收入奠定了基础。

#### 沈阳分行创新金融支农产品

针对沈阳市产业发展特点和新型农业经营主体的融资需求，沈阳分行制定专门的农村土地承包权抵押贷款产品，并开展以云南云天化股份有限公司、云南云天化国际农业生产资料有限公

司和山西兰花科技创业有限公司为核心客户的化肥行业保兑仓业务，解决了购货商因传统担保不足情况下的融资需求，帮助购货商在货物未形成质押物时即取得融资，以较少的自有资

金获得较大的订单，享受批量定货的折扣优惠，扶持供货商、经销商共同发展。

#### 石家庄分行驻村推行种植柴胡项目

石家庄调研市场行情后，援助二道庄村村民种植 500 亩柴胡的种子款 10 万元，由安国县朝阳中药材技术服务专业合

作社提供种子、田间管理技术，并负责产品收购，实现销售。经该合作社保守测算，村民种植柴胡每亩可盈利

1,400 元以上，且该中药材种植采取与玉米间作套种方式，不另外占用耕地，提高每亩耕地产出。

#### 南昌分行支持光伏扶贫发电项目

户未安装。2016 年底，北京分行对购买机器的农户提供补贴，补贴额度为 185,200 元。

南昌分行与定点帮扶贫困村瑞昌市高丰镇长垌村签订《华夏银行南昌分行扶贫资金捐款及项目合作协议书》，拨付首笔捐赠 20 万款项，启动光伏扶

贫发电项目。项目未来每年可产生不低于 10 万元的收益，实现长垌村 26 户贫困户和村集体脱贫致富。

#### 大连分行对口帮扶单位普兰店市双塔镇唐屯希望小学

2016 年，大连分行前往对口帮扶单位普兰店市双塔镇唐屯希望小学，开展“心连心，手牵手，传递华夏幸福”扶贫活动，向学校捐赠了教学用具、

体育用品等设施，并组织 20 名员工家庭与 20 名希望小学困难家庭进行了“一对一”结对子爱心捐赠活动。

#### 南京分行助大学生“圆梦”

南京分行与扶贫对象淮安市涟水县密切联系，捐助扶贫项目资金 25 万元，并在行内发起了帮助涟水县贫困学生圆梦大学梦活动。分行员工踊跃参与，共募得助学金 14 万余元，30 多名贫困大学生受益。

#### 青岛分行助力村庄亮化

青岛分行了解到前卧牛石村目前夜间无路灯后，与青岛轩尔电子商务有限公司对村庄 3 条主干道进行勘察、测量、

规划，拟定了覆盖全村道路的 22 盏灯亮化计划，由分行投入 2.3 万元资金，赶制设备，理顺用电线路，于 2016 年

6 月初全部安装完毕，给村民小麦收割提供了照明便利，结束了村民几十年来夜间一摸黑的历史。

# 责任成于管理

60

助力  
创新开放  
发展

70

提升  
客户服务  
水平

80

关注  
员工发展  
成长

86

依法  
合规高效  
运营

92

公益  
服务美好  
生活



因为责任，  
我们的服务  
更加以人为本

+

因为实践，  
我们的理念  
更是深入人心

=

华夏银行已将责任内化于心，新的方式将给您不一样的体验

图中人物为我行小企业客户

# 助力创新开放发展

华夏银行以服务国家战略与需求为导向，着眼区域、产业和企业三个不同层面，研究部署信贷政策，创新金融产品与服务，深化内外合作，为服务国家经济创新开放发展发挥应有之力。

## 促进区域发展

我行积极贯彻落实国家重大发展战略，努力服务“一带一路”、长江经济带、自贸区三大区域战略，为中、东、西、东北部区域协调发展、城乡统筹发展与地方特色经济发展提供强有力的金融支撑。

## 服务三大区域战略

我行继续贯彻落实国家重大区域发展战略，通过信贷与投融资政策引导，引导全行信贷与投融资业务主动融入“一带一路”、长江经济带、自由贸易试验区建设发展。

### “一带一路”战略

- 西安分行** 积极开展对西咸新区区域经济发展营销推动，为“一带一路”相关建设项目提供融资方案
- 昆明分行** 累计对云南省公路、机场、轨道交通等项目投放信贷资金 48 亿元
- 南京分行** 先后储备和投放了南通洋口港综合开发有限公司、徐州高铁港务投资有限公司等优质授信客户
- 重庆分行** 为“西部物流园”提供建设资金 4.6 亿元支持；参与“中新（重庆）互联互通股权投资基金”并签约 100 亿元

### “长江经济带”战略

- 杭州分行** 累计实现对 9 个涉及“长江经济带”项目的信贷支持，贷款余额 17.17 亿元
- 武汉分行** 积极参与湖北省长江经济带产业基金，加强对武汉市新兴平台企业的基金融资服务
- 宜昌分行** 宜昌分行与三峡现代物流签署战略合作协议

### “自贸区”战略

- 上海自贸区** 针对自贸区的“跨境人民币双向资金池”成功落地 开立国内自贸区内首单平行进口车信用证业务 成功承销首单自贸区地方政府债券，成为首批 2016 年上海市政府自贸区债券承销团成员之一
- 广东自贸区** 华夏银行广东自贸试验区南沙分行正式开业 广州分行自贸区特色业务“账户 e 路通”实现落地
- 天津自贸区** 试点平行汽车进口未来货权开证业务 在天津组织举办了“合作、开放、互利、共赢——天津自贸区产品推广和业务对接会议”
- 福建自贸区** 福建自贸试验区福州片区分行正式开业，重点围绕“一类账户、两项业务”开展自贸区金融服务



- “一带一路”战略
- “长江经济带”战略
- “自贸区”战略

## 促进区域协调发展

我行紧密对接国家区域协调发展战略，分析不同地区经济发展特色和需求，创新金融产品与服务模式，大力促进

我国以“东部率先发展—中部崛起—东北振兴—西部大开发”为纲领的区域协调发展战略。

### 促进东北振兴

重点支持城市基础设施建设、老工业区搬迁改造、棚户区改造项目；围绕先进装备制造、信息技术、节能环保等重点领域，大力支持其上下游产业链。

### 促进东部率先发展

加大对基础设施、转型升级、新兴产业支持力度，加强对两高一剩等风险行业的授信控制；从传统存贷款业务向提供全面金融服务方向转变。

### 促进中部崛起

积极介入区域经济建设先行领域和优势产业；加大对基础设施、能源资源、文化旅游等特色优势产业和中小客户的金融扶持力度。

### 促进西部大开发

持续加大对基础设施、特色优势产业、环境保护和中小客户的金融扶持力度；强化客户细分，实施分层服务，实行差异化管理。

## 支持城乡统筹建设

我行积极响应国家统筹城乡建设战略，研发城镇化基金投资业务，针对旧城改造、基础设施建设、新农村建设量身定制融资方案；贴近主流经济大力支持城镇化配套的教育、医疗、供水等民生工程，以金融服务促进城乡统筹发展。

### 苏州张家港支行支持“美丽乡村建设”实现首笔放款

2016年以来，苏州分行围绕“苏州市十三五规划”支持美丽乡村建设计划，在充分进行市场调研的基础上，灵活运用丰富的小微金融产品，借助融信通平台整合小而散乡村企业，做好“一村一策”“一镇一品”业务设计方案，扩大客户基础。2016年，支行为南丰镇的新农村建设提供9,600万元信贷支持。



## 支持地方特色经济

我行针对不同地区的特色经济发展需求，在融资商、电子结算、个人业务等各领域提供全方位的金融支持，助推政府和企业将特色经济建设成为聚合资源、提升特色产业的新载体，打造品牌、展示良好形象的新景区。

### “一镇一策”个性对接特色小镇建设

特色经济是经济新常态下加快区域创新发展的战略选择，是促进地方经济社会发展的重要生力军。绍兴地区块状经济发达，省市两级特色小镇达30余个。绍兴分行加大金融支持特色小镇建设力度，通过300亿授信整体服务，运用“互联网+”“平台金融”等模式，重点支持特色小镇内的政府重点建设项目、重大招商引资项目。绍兴分行还专门设立服务“诸暨袜艺小镇”“上虞伞艺小镇”的小微企业专营支行，以“一对一”的模式加大金融服务力度。



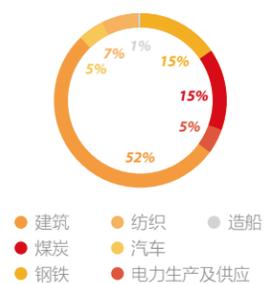
### 武汉分行支持湖北特色农业项目

针对养殖行业等湖北特色的农业项目，武汉分行弱化抵押的要求，采取与龙头企业合作搭建平台的方式支持养殖户发展，有效解决了涉农企业抵押不足的问题。在市畜牧局的支持下与武汉正大有限公司和武汉市农业担保公司合作搭建平台，为生猪养殖经营主体提供授信支持，通过养殖大户带动贫困户脱贫，首期给予合作额度4,000万元；与湖北神丹健康食品有限公司合作搭建平台，为其合作的养殖户提供无抵押授信业务，用于购买鸭苗、饲料等生产资料，支持养殖大户带动周边贫困户，已有12户、贷款总额660万元贷款通过网络发放，形成良好的带动效应。

## 推动产业升级

新常态下，中国经济正经历着经济下行的压力，同时也面临着转型升级发展的新机遇。我行贯彻落实国家产业升级相关政策，运用金融工具引导传统产业优化升级，大力支持新兴产业发展，助力经济增长方式向更加可持续的方向转变。

2016 年我行支持传统产业贷款结构 %



### 助推传统产业优化升级

我行以《中国制造 2025》为导向，贯彻《关于金融支持工业稳增长调结构增效益的若干意见》等政策要求，重点支持大中型骨干制造企业在淘汰落后产能、提升技术装备水平、节能减排、兼并重组等方面的融资需求；关注挖掘服务型制造业和生产性服务业的信贷需求；综合运用传统信贷产品、贸易融资产品和投融资产品，为工业企业转型升级提供多元化金融服务。

2016 年，全行支持传统产业贷款余额 1,551.79 亿元；为对接产业转移的小企业发放年审制贷款、乐业贷等 70 多亿元；通过“两退、一提、一降”优化授信业务结构，退出低质客户贷款 129 亿元。

### 授信支持阳光集团智能转型

阳光集团是国内最大的精毛纺企业之一，属于传统制造业。近年来该企业的低成本优势逐渐消失，必须加快转型升级。阳光集团通过融合互联网、物联网等新一代信息技术，开启智能转型之路。在此期间，无锡分行积极争取信贷资源，同时设立绿色通道，在授信额度、贷款利率、审批效率等方面给予企业最大程度的便利及优惠，支持其转型升级。截至 2016 年末，共给予集团 66,500 万元融资额度，惠及集团及下属企业 17 余家。



### 助力新兴产业快速发展

我行持续大力支持战略新兴产业发展，在信贷政策中明确提出优先支持高新技术、重大技术装备、工业强基工程企业及新能源、新材料、新能源汽车、新一代信息技术等战略新兴产业中具备自主研发能力、上下游渠道稳定的优质企业，同时鼓励经营机构积极拓展战略性新兴产业小微企业客户。

截至 2016 年末，我行投向战略新兴产业贷款余额为 325.79 亿元，较年初增加 13.91 亿元，增幅 4.46%。

### 服务生物生产基地快速发展

大连花园口经济区是辽宁省政府和大连市政府重点打造的生物产业基地，2009 年被国家发改委列为“国家高技术产业新材料基地”。大连分行积极与花园口管委会建立业务合作，历经近两年的时间，成功为企业注册 25 亿元公司债额度，并于 2016 年 3 月发行首期 7 亿元，帮助花园口管委会实现了债券融资“0”的突破，解决了企业长期大额资金的需求。



### 服务农业现代化发展

我行一直把涉农贷款、农村信贷作为信贷工作重点，研究制定针对农业现代化发展的金融扶持政策，建立农业信贷绿色通道、简化审批流程、拓宽融资渠道、创新金融产品，开展土地经营权质押、林权质押及农业合作组织贷款等业务，为农业现代化发展提供全方位的融资支持与精准普惠的金融服务。

#### 金融助力云南咖啡产业国际化发展

位于云南省普洱市的云南咖啡交易中心是云南省政府重点开发项目，也是亚洲首个、世界第三大咖啡交易中心。围绕云南省委、省政府大力发展实体经济、打造高原特色农业产业发展思路，昆明分行积极跟进，作为唯一一家入驻咖啡交易中心的金融机构，专门设立服务站点为中心提供金融服务。

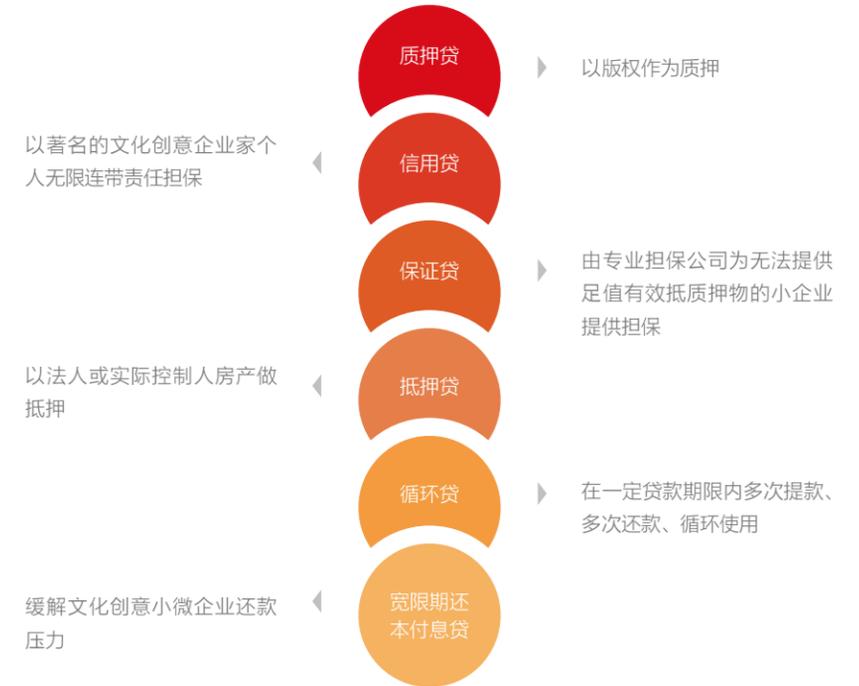
2016年11月8日，中共中央政治局常委、国务院副总理张高丽在考察咖啡交易中心期间，专门来到我行服务站点调研，对华夏银行开展普惠金融、支持小微企业发展给予了充分肯定。



### 支持文化创意产业发展

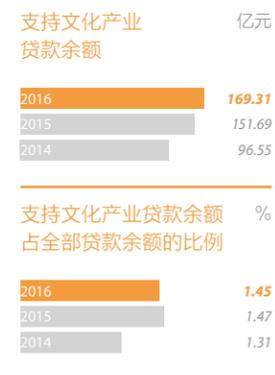
文化产业在经济结构转型中有着至关重要的作用，是社会发展的重要支撑。我行加快文化金融业务发展，加强与北京文化产权交易中心、广州文化创意产业园、武汉光谷创意产业园等平台合作，为文化类企业提供专业高效的综合金融服务，培育和支持诸多文化企业发展壮大，逐步实现资本与文化产业的融合。

#### 小企业“文创贷”系列产品组合



#### 牵手北京文化产权交易中心助力首都文化产业繁荣

2016年9月8日，北京分行与北京文化产权交易中心在北京举办了签约仪式，双方将就艺术银行、文投汇等相关业务进行银企合作，开拓金融与文化深度融合的全新空间。华夏银行将为北京文化产权交易中心提供合作额度不超过100亿元人民币的融资服务，进一步创新文化产业融资模式，激发文化市场活力，促进首都文化产业繁荣。



## 支持企业走出去

我行不断拓展境外服务机构，加强国际合作，支持人民币国际化，依托境外机构与资源持续创新国际业务与产品，并不断拓展目标客户群，为中国企业“走出去”提供全方位的国际金融服务。



### 拓展境外服务机构

我行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 2016 年末，我行已建立境内外代理行 1,572 家，分布

在五大洲的 115 个国家和地区的 375 个城市，通过代理行渠道为客户提供融资服务超过 118 亿美元。

### 香港代表处设立一周年回顾

2015 年 12 月，华夏银行在香港设立代表处，开启了国际化布局的第一步。经过近一年的运行，香港代表处已较好地融入当地，加入了香港中国企业协会等 4 家行业组织；落实香港永隆银行为我行提供两期免费跟岗培训；积极与当地金融机构沟通联系，为境内企业境外发债等业务合作牵线搭桥，为服务当地经济以及华夏银行跨境客户做出了积极的贡献。

### 加强境外机构合作

我行加强与环球同业银行金融电讯协会（SWIFT）机构合作，促进银行结算的安全、可靠、快捷、标准化和自动化；

做好与出口信用保险公司等平台合作，通过出口信保融资、福费廷资产转让、融资性保函产品加强对“一带一路”

沿线地区装备制造和成套设备出口等行业的支持。

### 支持人民币国际化

我行大力推进人民币国际化进展，已形成跨境账户服务、跨境结算产品、跨境融资产品、资本项目四大系列产

品，助力进出口企业用人民币开展各类跨境业务。2016 年，我行共办理跨境人民币业务 721.6 亿元，在重庆分行

落地签约跨境直贷项目金额 5 亿元人民币。

### 创新国际业务与产品

我行不断打造“环球智赢”品牌，加强国际业务与产品创新，为进出口企业提供国际结算、贸易融资等全方位服务；创新推出福费廷、京津冀交单通等产品，为客户在结算服务、产品报价等方面提供增值服务；强化利率汇率风险管理产品运用，帮助“走出去”企业规避汇率风险。

截至 2016 年末，已为 36 家分行约 1,200 户客户办理了福费廷业务，累计办理业务金额 1,850 亿元；累计办理出口再议付业务 1,055 万美元；国际信用证、国内信用证累计办理 1,614 亿元，服务客户近 1,500 户。

2016 年 9 月，我行“福费廷系列产品服务方案”荣获 2016 中国国际金融展“金鼎奖”优秀金融服务方案奖。

### 拓展目标客户群

我行不断扩大“走出去”目标客户群体，在深化货物贸易客户合作的基础上，重点研发资本项目、平台客户、境外客户、同业客户等合作产品。目前，深圳、杭州等重点分行已与跨境电商、外贸综服和第三方支付平台客户开展电子商务领域金融服务，在满足客户需求的同时有效带动了我行国际结算量、结售汇和中间业务收入的增长。

### 支持小微企业“走出去”

我行在国际业务中积极实施“小企业成长计划”，总分行联动开展面向小企业进出口客户的政策解读、单证培训或产品推广活动，为小企业客户提供外汇业务指导、国际市场风险提示、费率优惠等，逐步建立养客户、共成长的小企业扶持模式。同时对我行国际业务小微企业客户，在办理结售汇业务或国际结算业务时，给予一定费率、汇率优惠政策，降低企业财务成本。

## 提升客户服务水平

华夏银行坚持“以客户为中心”，建立全过程安全防范体系保障客户资金安全，创新开发金融产品满足客户多元化需求，丰富服务渠道助力客户获取高品质的服务体验，竭力为客户提供卓越的“华夏服务”。

## 保护金融安全

我行始终将保护客户资产安全放在服务的首要位置。我行严格落实人民银行关于防范电信网络诈骗的各项规定，

建立事前预防、事中提醒、事后挽救的全过程金融安全防范体系，最大程度保障客户的资金安全。

华夏银行电子银行金融安全防范体系



### 移动端“防骗神器”，为用户装上“火眼金睛”

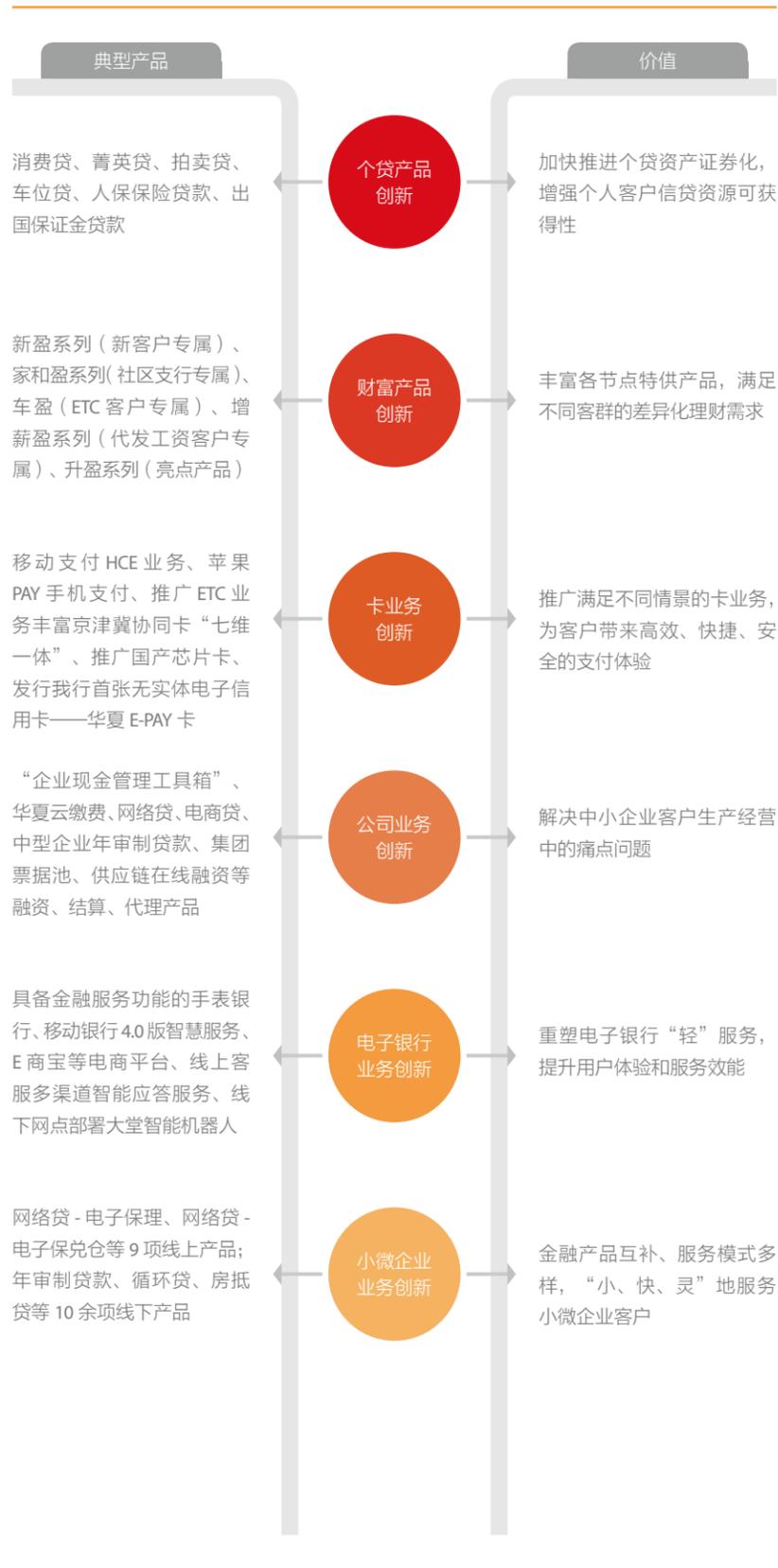
面对防不胜防的“骗术”，华夏银行于 2016 年 3 月推出了一款基于微信社交平台的“防骗神器”公众号，为用户装上“火眼金睛”。关注该公众号的用户可定期收到华夏银行定期搜集、发布的防骗攻略，学习其“安全讲堂”栏目提供的网络安全防范小常识。在遇到骗术时，用户还可使用“防骗神器”中的“应急热线”功能向银行、运营商和第三方支付平台官方客服寻求帮助。

### 银行助您防诈骗

2016 年 6 月，一位 60 多岁的女客户在一名年轻男子的陪伴下来到深圳分行布吉支行办理业务。该客户神情焦灼，要求提前支取 2.5 万元定期存款，而旁边的年轻男子则表现得很热情，柜员立即提高了警惕。出于保护老年客户资金安全的目的，柜员认真询问了客户资金用途。客户表示是打算购买随同男子销售的保健品，因为保健品功效显著而且当天购买还享受大幅度优惠。柜员意识到这可能是一起诈骗案件，遂采取措施将客户与随同的年轻男子隔离，对客户进行劝说。经过支行工作人员耐心细致的风险分析后，客户对支行工作人员的认真负责表示感谢。为保护客户安全，支行还向片区民警求助，客户在民警和我行工作人员的护送下平安回家。

## 创新金融产品

我行不断加强产品管理研发机制建设，下发《个人业务产品创新创意管理办法》，制定《第二银行个人业务战略发展规划》，实施“互联网+”产品创新思路和实施路径，开发了一系列有特色、有针对性的金融产品，为客户经营融资、财富增值和日常生活提供有价值的金融服务。



## 丰富服务渠道

我行在加快营业网点布局基础上，深入践行“第二银行”发展战略，加大电子银行与智能自助设备的开发，与线下物理银行互为依托、协同发展，为客户提供丰富的服务渠道。

### 华夏银行“第二银行”构成



### 深化营业网点布局

截至 2016 年末

**40** 家

我行已设立 40 家一级分行

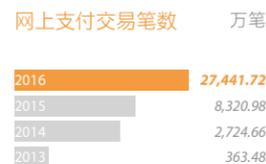
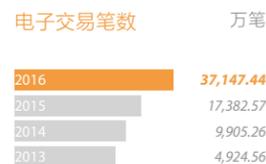
我行继续加快机构网点布局，完善全国服务网络渠道。截至 2016 年末，我行已设立 40 家一级分行，53 家二级分行，9 家异地支行，营业网点总数达 886 家，覆盖 96 个地级以上城市，累计设立县域支行 77 家。

2016 年，全行 28 家网点荣获中国银行业协会组织的中国银行业“十佳”示范网点荣誉称号。

### 打造电子银行服务体系

我行顺应国家“互联网+”行动计划，围绕“第二银行”发展战略，全新推出移动银行 4.0 产品，打造包括网上银行、移动银行、微信银行、直销银行在内的具有“智慧”特色的电子银行

服务体系，在提升客户体验、实现客户财富升值、改善客户金融生活品质等方面发挥了有效作用，得到社会及客户的高度认可。



### 开发智能化自助银行

我行将智能化、大数据引入自助设备开发，推出智能发卡机、智能 POS、智能机器人等自助设备，提高客户自助操作的便捷体验。2016 年，全行共有自助银行 1,245 家、自助设备 6,307 台。其中：取款机 2,478 台，存取款一体机 2,550 台，自助发卡机 1103 台，存款机 57 台，查询机及其他自助机具 119 台。



### 我行首款智能发卡机器人试点上线

这款名为“华小夏”的机器人，身高 158 厘米，体重约 80 公斤，除具备业内机器人通用的互动聊天的功能外，还具备厅堂迎宾、分流引导、业务咨询和业务办理四大特色功能，可承担 80% 的非现金个人业务。武汉分行营业部作为首家试点网点，智能机器人上线以来成为“吸睛神器”，客户纷纷上前交流体验，为我行科技金融创新带来的便利点赞。



## 提升服务体验

我行坚持“从客户投诉中发现商机”和“服务为经营载体”工作理念，持续完善投诉管理与服务改进机制，为客户提供精准、便捷与人性化的服务体验，不断提升客户满意度。2016年，我行95577客服中心客户满意度为99.50%，信用卡中心客户满意度为99.04%。

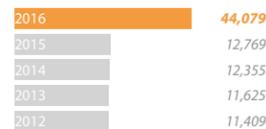
95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题



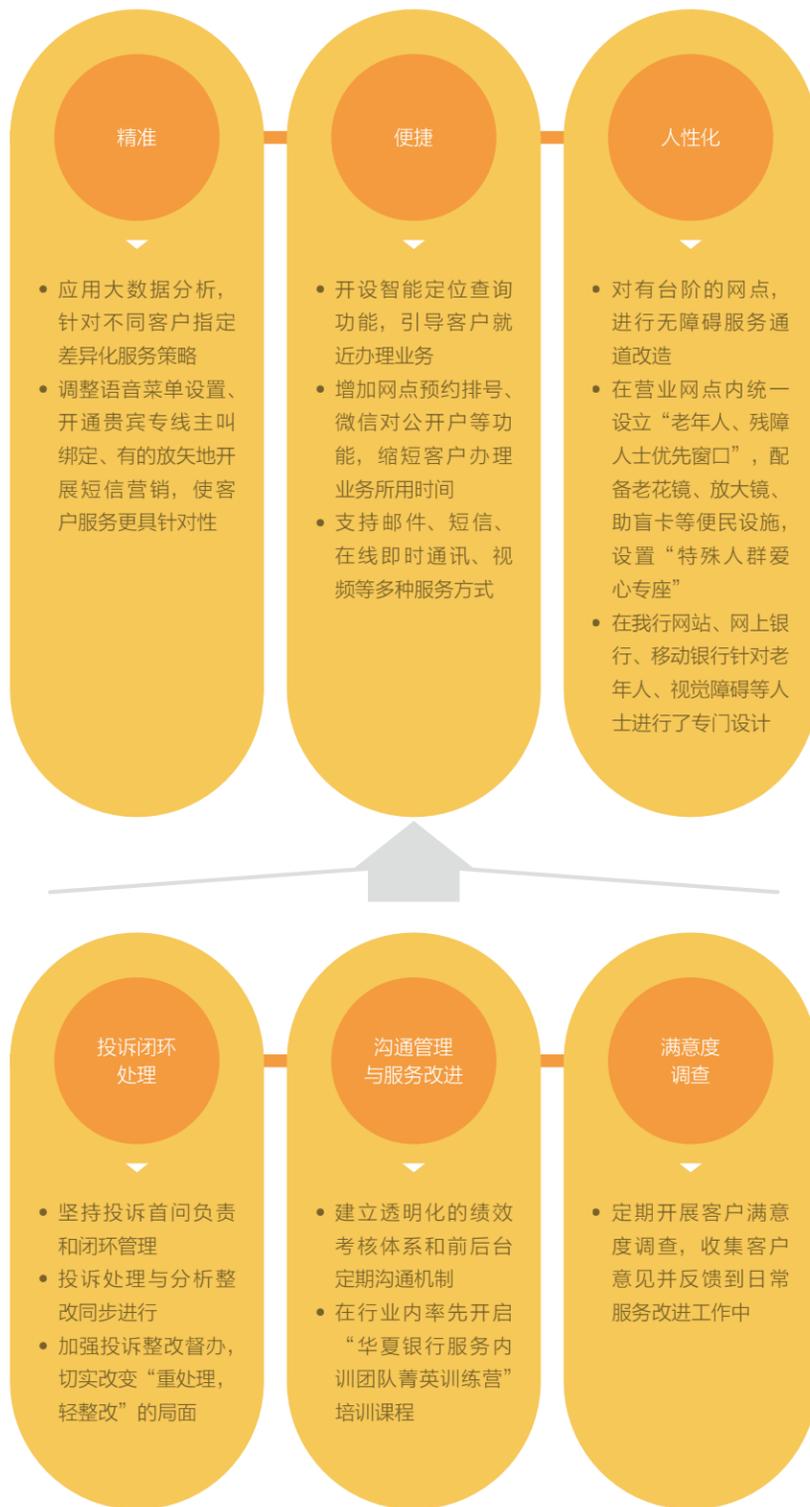
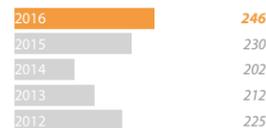
95577 客户服务中心投诉解决率



95577 客户回访数量



客服工作人员累计人数



## 一杯果汁引发的思考

2016年某日，长沙分行友谊路支行柜员叶果用良好的专业素质和优质服务打动了前来办理存款的客户。业务办理结束后，客户专程买了瓶果汁送给柜员。这次经历让叶果意识到，优秀的业务素质和贴心周到的服务能够拉近客户与银行工作人员之间的距离，建立更加友好、温馨的伙伴关系。

在首次接触客户时，需针对客户特点为其贴上“标签”。使得在以后的业务办理过程中，能很快反应过来这位客户的业务需求，也能更快地为客户解决问题。

为客户“贴标签”

提升服务专业性

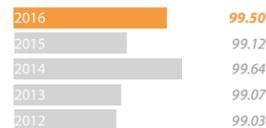
熟练的掌握业务知识，不断提高技能水平，才能快速、有效地解决客户问题，提高工作效率，做到“您有需求，而我正好专业”

## 用心服务聋哑客户

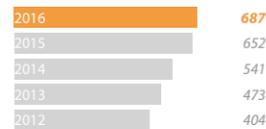
2016年10月19日上午9时许，常州分行金坛支行的一位聋哑客户因借记卡丢失，需要马上补办。为解客户燃眉之急，支行打开绿色通道为其办理挂失业务。工作人员通过曾在分行组织学习过简单手语，以及手机文字输入等方式耐心细致地与客户交流，缓解了客户的焦虑情绪。在柜员、大堂经理和客户的三方配合下，补卡业务得到顺利办理。临走时，客户翘起大拇指，并在手机上输入：“华夏银行的服务最棒！”



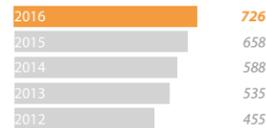
95577 客户满意度



设置无障碍通道的网点数量



设置爱心窗口的网点数量

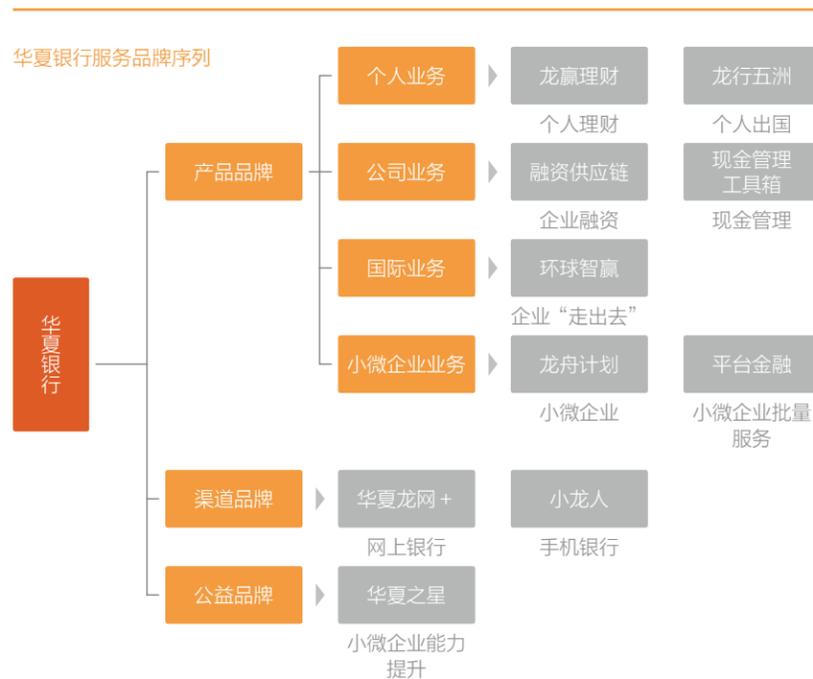


## 打造服务品牌

我行将品牌化思维融入产品开发、营销服务和沟通传播的全过程，构建丰富且一脉相承的子品牌序列，创新品牌活动与传播，不断加深客户对于华夏服务的品牌印记与好感度。

### 构建品牌序列

我行围绕打造“华夏服务”品牌，将“华夏”、“龙”等体现我行精神内涵和元素融入品牌设计，升级推出“华夏龙网+”品牌，针对不同用户群体，设计构建个人业务、公司业务、海外业务等各类金融服务品牌，提升我行金融服务的差异化与辨识度。



### 细节处彰显品牌理念——小龙人移动银行 4.0 设计体验

2016年11月，华夏银行“小龙人”移动银行4.0版全新上线。“小龙人”移动银行是华夏银行电子银行升级品牌——“华夏龙网+”旗下的重要子品牌。升级后的“小龙人”移动银行，无论在操作流程上还是在视觉观感上，都体现了华夏银行追求客户“极致体验”的设计理念和“一心为您”的服务理念。

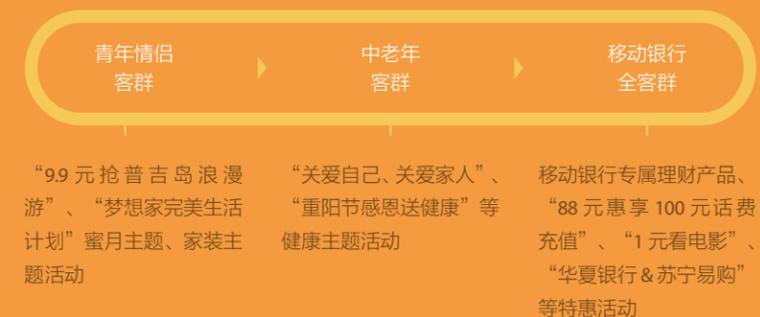


## 丰富品牌活动

我行联合合作商户、CFCA 等机构，细分客户群体，设计丰富多彩的社会化营销活动、环保嘉联华活动等各类主题活动，通过让客户参与寓教于乐、特惠公益活动等方式，提高客户对我行品牌与服务的认同。

### “完美生活”生态圈品牌活动，让您的生活更完美

我行以移动银行 4.0 升级为契机，围绕“完美生活”生态圈开展丰富多彩的社会化营销活动，持续打造“周末抢快乐”活动品牌，培育客群，倡导低碳生活，践行普惠金融理念。



## 创新品牌传播

我行注重通过创新互联网营销宣传方式强化品牌服务，形成预热期宣传与持续期营销并重、功能介绍与品牌强化并重、情感营销与社会热点事件营销并重的宣传策略，以新颖、丰富的形式展示我行品牌服务内涵。

### 借 G20 东风树服务品牌形象

2016年9月4日至5日，G20峰会在杭州举行，该会议将让全世界目光聚焦杭州，也为华夏银行提升国际形象和品牌影响力创造了机会。杭州分行积极行动，通过媒体宣传、广告投放和公益活动，塑造和传播华夏银行品牌形象。



《绿水青山满华夏》形象广告以《钱塘晚报》为载体精准发送到参与峰会的 5,000 余名全球记者和嘉宾手中

带有红色华夏玉龙标志的杭州分行办公大楼亮相杭州钱塘江新夜景，通过城市宣传片传播到全世界

峰会期间，组织志愿者在公交站点向过往乘客宣讲 G20 科普小知识，热情接受乘客咨询，并扶送老人、小孩上下车，成为宣传我行品牌形象的大使

## 关注员工发展成长

华夏银行始终坚持“以人为本”的核心思想，为员工营造公平、自由、和谐的人才发展环境，在提供就业的同时，加强对员工的培养和管理，将员工的工作生活与未来职业成长相结合，促进员工与企业共同发展。

### 维护员工合法权益

我行严格遵守劳动法规，保障员工在公平就业、薪酬福利、民主参与等方面的合法权益，努力构建和谐劳动关系。

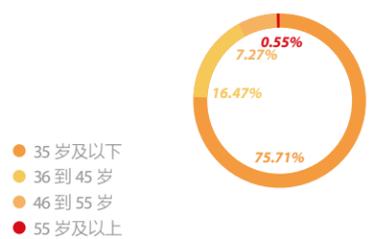
### 依法规范用工

我行坚持依法规范用工，重视构建和谐劳动关系，保护员工的合法权益，与每一位员工签订劳动合同，根据国家有关规定，缴纳社会保险；足额准时发放工资，合理安排工作时间，严格执行带薪休假制度；秉持公正公开的原则，通过网络、社会、校

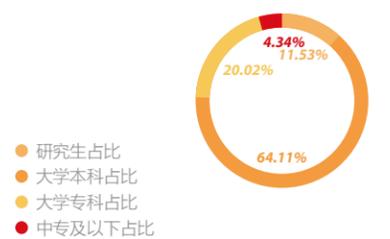
园等多种渠道招聘新员工，杜绝任何歧视和不公平的行为。

2016年，我行员工总数 39,098 人，女性员工占比 51%，少数民族员工 1,629 人，劳动合同签订率和社保覆盖率均达到 100%。

员工年龄结构 %



员工学历分布 %



“大陆银行现代化的工作方式和流程给我们留下了深刻的印象。”



——参加实习的台湾大学生们

### 接收台湾大学生暑期实习，增进两岸交流

北京分行积极参与北京市台办、市国资委党委“2016年台湾大学生到市属银行暑期实习”活动，接收了4名来自台湾的大学生在分行进行为期一个月的实习。分行为每名实习大学生指定了“师傅”，手把手的教授相关业务知识和业务技能，并安排专人负责帮助解决台湾大学生在生活和学习上遇到的困难。工作之余，大家经常会对于两岸不同的风土人情和风俗习惯进行交流，彼此间建立了深厚的友谊。

### 员工民主管理

我行高度重视员工民主管理，建立健全职工代表大会、总经理信箱、监督员机制等多种沟通渠道，听取员工诉求和意见；尊重员工主体地位，广泛征求来自基层的合理化建议，促进员工参与公司决策和管理。

2016年，我行工会建会率 100%。召开职工代表大会 57 次，员工提案 177 条，提案处理比率 100%。召开员工座谈会 457 次，参加员工 8,217 人次。征集合理化建议 1,868 条，合理化建议落实率 100%。



### 完善员工培训体系

我行以人才发展为目标，建立分类、分级、系统化、专业化的培训体系，提高员工业务素质和综合能力；不断健全培训工作机制，优化培训管理流程，有效整合培训资源，创新学习方式，提升培训效率。通过专题培训、干校脱产学习培训等多种形式，对员工进行有针对性的培养，开展岗位轮换、双向交流，提升员工能力素质。

### “管培生”模式培育青年员工成长

2016年8月，大连分行首次以“管培生”模式开展新员工培训。为使培训达到预期效果，分行特别研发了新员工培训管理平台，利用“系统双向考核反馈”机制，实现员工与导师在系统平台记录日志、答疑解惑、彼此评价，监督反馈教学质量，实现分阶段、全方位、全流程管控培养。

2016年

3,593 期

全行共组织培训项目 3,593 期

208,321 人次

参与 208,321 人次



## 促进员工职业发展

我行将员工成长与发展作为人力资源管理的首要任务，搭建顺畅的职业发展通道，并通过树立优秀典型与开展技能竞赛等多种方式，为员工成长铺平道路。

### 构建职业通道

坚持“人才兴行”的战略，不断拓宽人才发展通道。完善专业序列体系，初步搭建以岗位职责为基础，以资质标准、能力标准和业绩标准为核心的

专业序列建设架构，确保员工各具特色的能力专长能够得到充分的施展和发挥。

### 树立优秀典型

我行注重培养和树立员工中的优秀典型，积极创造条件发掘工作中的标兵模范，并推送参与银行内外的比赛和评比，荣获行业内的表彰与嘉奖；利

用镜头和新闻媒介等多种形式挖掘和传播身边的感人故事，充分发挥榜样的示范效应，带动激发员工成长。

### 我行员工王文倩当选“2016 年度银行业最美人物”

2016 年 12 月 10 日，我行武汉江南春城社区支行行长王文倩荣获中国银监会组织评选的“2016 年度银行业最美人物”。该荣誉是从全国各类银行机构上万名同行中层层选拔而得，最终获选的仅为 10 人。

作为普惠金融服务网格员，王文倩扎根社区精耕细作，逐步将江南春城从一家自助银行升级为社区支行，金融资产规模达 2.4 亿元。她每月为社区居民开展各类防诈骗金融知识讲座，覆盖 90% 以上居民，成功拦截多起电信诈骗，避免 30 多户家庭参与非法集资。她帮助社区居委会设立微党课、制定专题党日活动方案，定期举办社区居民联谊活动，联合周边商户举办“华夏活动周”主题营销活动，帮助照顾困难居民，为社区共建与和谐做出了积极的贡献，被社区居民亲切地称赞为“最美金融人”。



### 南京分行逯瑶荣获“明星大堂经理—魅力之星”称号

根据中国银行业协会《关于表彰 2015 年度中国银行业文明规范服务“明星大堂经理”的决定》，南京分行汉中支行大堂经理逯瑶经过总、分行层层选拔，从全国各金融机构共 1,000 名明星大堂经理中脱颖而出，成功晋级前 50 名，荣获“明星大堂经理—魅力之星”称号。



### 开展技能竞赛

我行将技能竞赛纳入员工成长的工作范畴，组织形式多样的劳动技能比赛，激发员工的工作热情，提升员工的专业技能和综合素质，通过竞赛培养和选拔优秀的后备人才。

2016 年

789<sup>次</sup>

我行组织各类比赛  
789 次



## 关爱员工健康生活

我行注重关心员工的身心健康，通过职业安全健康、丰富业余生活、关爱困难员工、建设职工之家等多种方式，增强员工的归属感和凝聚力。

### 保障职业安全健康

我行将职业安全放在员工关爱的首位，打造安全、健康的工作、饮食环境，为员工购买医疗保险，定期组织员工体检，并专门针对银行业基层员工工作状态，开展心理减压和情绪管理等培训辅导。

### 心理讲座帮助员工减压释负

2016年2月，南宁分行邀请清华大学心理学研究专家为行员开展“做自己的减压教练”讲座，从工作和生活的压力释放、心理健康、压力应对与情绪管理技巧等方面授人以渔。讲座还通过互动游戏来分析员工目前可能承受的压力，并提供缓解压力的建议。



### 帮扶困难员工

我行持续开展对重病、生活困难以及退休员工的关爱和帮扶，建立医疗救助机制和“五必访”帮扶机制，每逢节假日开展送温暖活动，为员工生活排忧解难。

2016年，我行帮扶困难员工836人，发放生活帮扶金额210.25万元，发放医疗救助金额96.88万元，受灾补助金额11.6万元。

2016年

# 836

我行帮扶困难员工  
836人

# 210.25

发放生活帮扶金额  
210.25万元

# 96.88

发放医疗救助金额  
96.88万元

### 丰富员工生活

我行注重工作与生活的平衡，鼓励员工建立文学、摄影、体育等各类兴趣活动小组，开展类型多样、健康向上的文体活动，舒缓员工工作压力，增强员工的交流协作与凝聚力。



### 建设职工之家

我行持续推进职工之家建设，将员工关爱落实到具体的载体和常态化的活动，让员工切实感受到“家”的温馨与和谐，增强员工的认同感和归属感。

2016年，我行共建立“职工之家”398家，其中“合格职工之家”354家，“模范职工之家”44家。

### 苏州分行多维度打造职工之家

- 改善食堂伙食
- 完善阅览室
- 完善健身活动区

完善物理之家

丰富思想之家

- 开展廉政主题教育活动
- 开展和社区居民共建活动

创新网络之家

- 建立苏州华夏工会QQ群
- 建立苏州华夏妈妈微信群

## 依法合规高效运营

高效合规运营是企业实现可持续发展的根基。华夏银行持续加强全面风险管控与合规管理，切实发挥以信息科技部门、风险管理部门、审计部门为主体的信息科技风险管理三道防线作用，坚守风险底线，逐步走出了一条创新与风控并重、技术与管理并重的可持续发展之路，有力支撑和促进了全行业务高效运营。

### 高效运营

我行依托科技与信息化，持续改进内部运维体系与业务流程，不断提高运营效率和安全运行水平，增强银行的服务能力与竞争力。

### 加强智能运维

我行遵循“自主可控、科技创新、持续发展”的指导方针，创新打造智能化、全方位的信息系统监控平台和大数据故障预测平台，推动运维管

理向标准化、智能化方向发展。建设一体化信息安全风险感知平台，实施ISO20000标准体系建设，确保系统安全稳定运行。

#### “小龙人”课堂 “智能客服”技术平台

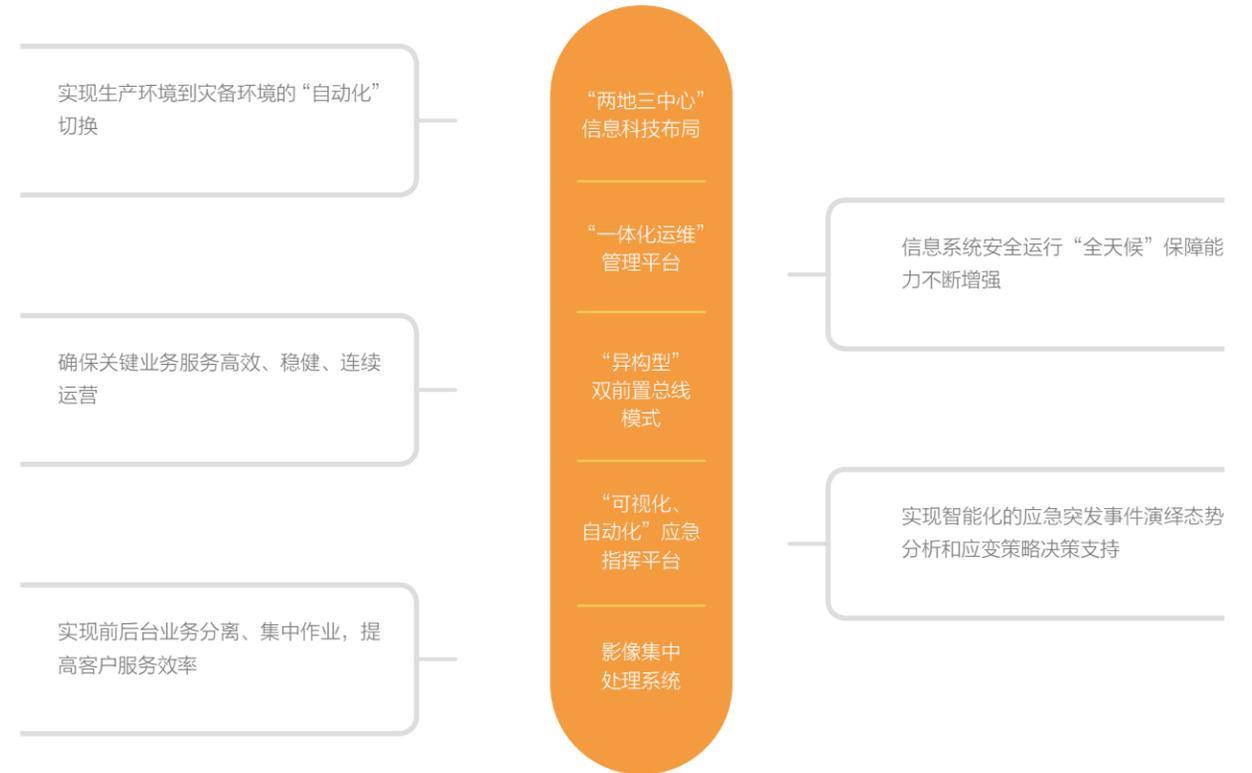
华夏银行通过智能客服建设，实现微信、网上银行、手机银行、短信等多渠道客户服务，凭借低成本智能化客服服务有效分流人工话务量。2016年，智能客服总会话数180.23万通，总提问数552.06万通，服务成功率90.2%。

### 安全稳定运行

我行科学运用“底线思维”方法，构建“多措并举、立体防护”的网络安全体系，持续强化信息系统安全防护措施，运用大数据处理技术和多维模型组合分析方法对运维监控数据进行

分析，前移风险关口，严守不发生重大信息系统事件的底线，确保系统安全稳定运行，完成了全年所辖各系统可用率达到99.97%以上的目标。

### 华夏银行信息安全体系



### 优化业务流程

为精简分行业务申请流程，我行信息技术部作为总行接口部门，统一受理信用卡、借记卡及95577客服中心等基础业务的申请；制定《分行信息系统开通与绿灯测试分时计划》；在合规操作的基础上，不断优化工作环节，提高业务开通效率。



## 风险管理

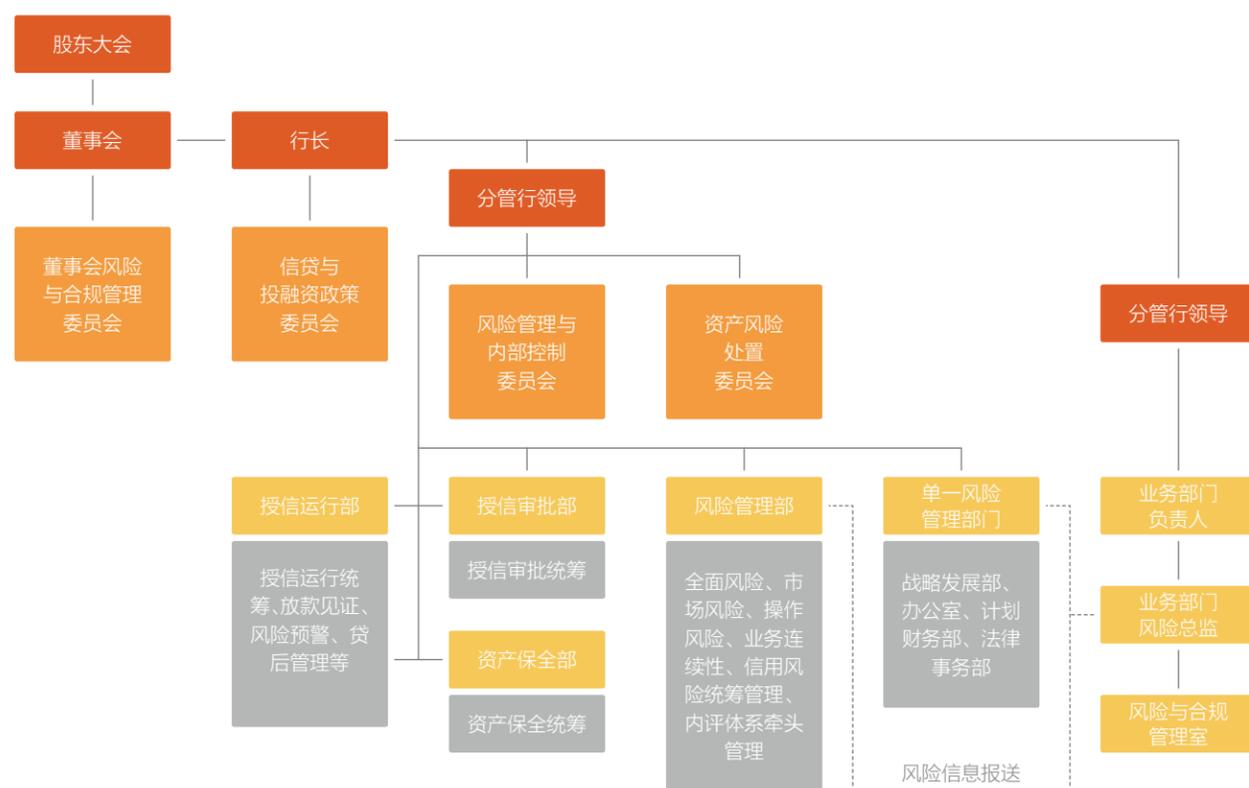
我行以新风险管理体制高效运行为重点，加强统筹管理，完善管控机制，加快提升全面风险管理水平，保证机构的平稳安全运行。

### 调整风险管理架构

我行对风险管理组织架构进行了优化调整，全面风险及各单一风险管理的职责得到明确，实现各类风险的全面

覆盖和各条线风险的统筹管理，风险垂直管理进一步加强。

华夏银行全面风险管理架构



### 深化全面风险管理

我行不断健全风险识别、检测、计量和控制机制，加强对重点业务和新兴业务风险的识别、分析和监测，做到

风险管理在全流程、全业务、全产品、全环节的全覆盖。

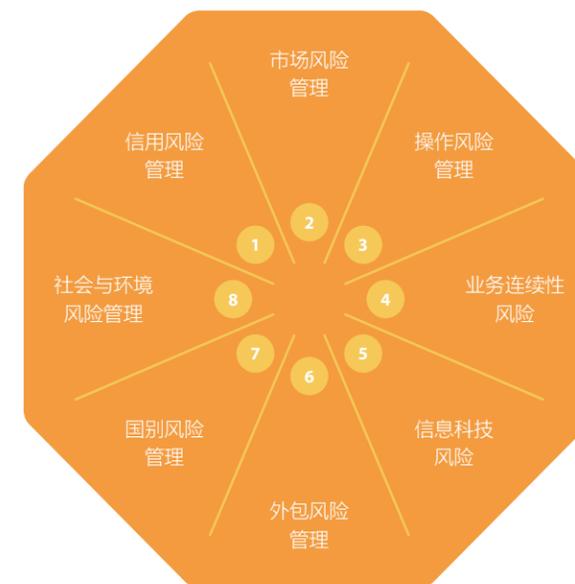
华夏银行全面风险管理基本内容

1

加强信用风险的全口径管理和穿透管理，实现对全行包括信贷业务、同业业务等在内的表内资产、表外业务等主要风险进行全面评估分析

2

持续对外部经济环境和监管政策变化进行跟踪、分析、预判，对市场风险相关业务进行预判分析，提升应对突发性事件能力



8

建立授信客户环境与社会风险分类分档管理机制，对客户的环境和社会表现进行评价并分档，对不同类型的客户实施差异化的管理策略

3

加强操作风险识别与风险监测分析，进一步优化关键风险指标体系，增强对指标的分析、提示和预警，总分行操作风险管理培训3次

7

国别风险计量、监测、提示有效应对了年内英国脱欧等影响国别风险的突发事件

4

修订业务连续性恢复策略、总体应急预案，及时开展洪涝等自然灾害风险排查，加强业务连续性演练管理

6

修订外包风险管理办法，梳理现有业务外包中的信息科技活动范围，纳入科技外包管理体系统一管理

5

建立常态化信息科技风险评估机制，强化信息科技风险监测及风险预警，保障信息科技业务连续性

## 合规运营

我行始终将合规运营放在内部管理的重要位置,坚持作风引领,做好反洗钱、廉洁从业与内控管理,培育勤政廉洁、办事规范、风清气正的行风与文化。

### 反洗钱管理

我行持续践行“风险为本”的反洗钱管理要求,完善工作运行机制,优化反洗钱信息系统,全面提升反洗钱管理质效。开展反洗钱宣传活动,通过内外网、官方微信平台、应知应会测

试普及并宣传反洗钱知识;启动可疑交易监测模型的自主建立;配合监管部门涉外排查6次,配合公安机关案件协查41起,布控55次。

反洗钱培训次数 次



反洗钱培训覆盖人次 人次



### 廉洁从业管理

我行认真落实“一岗双责”,总行经营班子在抓日常经营工作的同时,更加注重加强党风廉政建设。加强员工廉洁从业行为管理,强化廉洁教育,履行廉洁从业承诺。

2016年,签署廉政建设责任书1,623份,组织员工异常行为排查171次、4.9万人次,报告期内未发生法律追究的腐败案件和内部监督部门违规处理的事件。

反腐倡廉培训次数



反腐倡廉培训覆盖人次



治理商业贿赂培训次数



签署廉政建设责任书



开展反金融犯罪讲座或培训次数



参与反金融犯罪讲座或培训的人次数



### 强化内控管理

我行持续规范内控管理,围绕内控五要素进行自我评估,查找问题,落实整改措施;修订专业检查统筹制度,补充内控合规、案防与反洗钱工作要求,将专业检查调整为常规检查、联

合检查与专项检查三种方式;按季统筹专业检查,组织总行15个部门对分行70个重点项目开展专业检查,检查分行覆盖率达100%,检查计划完成率100%。

### 合规文化建设

我行持续利用综合管理系统和合同管理系统的“普法专栏”进行普法宣传,重点推出“票据案例分析和风险提示系列”,“物权法司法解释解读系列”及“商标案例分析和风险提示系列”

等知识,并开展定期培训,指导员工规范操作、防范风险;开展《华夏银行禁止性规范一本通》专题学习教育活动,有效提升员工合规意识。



合规教育开展期数 期



参与合规教育人次 人次



# 公益服务美好生活

近年来，华夏银行作为我国国有金融机构之一，逐渐意识到有规划、长期性地履行慈善责任，推进公益项目，追求道德奉献对优化企业外部环境、提升运营所在地社会福祉方面能产生助推作用。公司积极参与灾难救助、系统化推进公益慈善工作，为社区生活质量的改善做出财力和人力资源方面的贡献。

## 参与灾难救助

我行在灾难面前，始终坚持在第一时间做出反应，伸出援助之手，并有效组织全体员工参与到救灾捐款活动中。同时，我行持续加强“两地三中心”建设，并保障总行同城、异地灾备，一级分行同城灾备，支行网络线路备份的3级灾备体系的稳健运行，使业务连续性管理能力进一步加强。作为一家金融机构，我行更重视保障受灾地区的金融服务，通过信贷支持灾区居民住房重建等，使受灾地区尽快恢复生产生活。

### 参与盐城灾后捐助

2016年6月23日，江苏省盐城市阜宁县、射阳县部分地区突发龙卷风、冰雹严重灾害，灾情十分严重。

盐城分行（二级分行）立即启动应急响应，全力组织救援。6月24日，面对可能出现的灾区血荒，分行组织员工进行了无偿献血。此外，分行员工每人捐出一个月工资，共筹得36万余元捐款。分行还派出党员志愿者队伍奔赴射阳等受灾严重地区，送去矿泉水、面包、方便面等救灾物资，全部分发到灾民手中。



### 情暖厦门 重建有我

2016年9月15日，建国以来闽南最强，2016年全球最强，第14号超强台风“莫兰蒂”正面袭击厦门，对全市生产经营和人身财产安全带来重大威胁。

厦门分行在厦门市政府、人民银行厦门市中心支行和厦门银监局的指导下，提前制定抗台、防涝、抢险应急预案，积极开展应急自救，迅速恢复正常营业。同时，该分行大力开展受灾客户帮扶，开辟金融支持重建绿色通道，全力支持厦门市灾后重建工作。

灾前	严阵以待 防患未然	落实物资准备	• 各网点开展易砸落物品排查，备齐防涝防滑用品
		确保人员到位	• 要求各类值班人员坚守岗位，确保值班电话24小时畅通
		加大巡检力度	• 重点巡查分支行机房、监控室、分行档案库，以及各网点四周、自助设备机具等区域
灾中	统一步调 应急处置	强化应急联动	• 与包含应急发电服务商、离行式自助设备外包商等充分沟通，提前布置、过程监督
		组建抗灾应急工作小组	• 密切关注台风动向，实时发布应急指令
		积极开展应急自救	• 实时监控，及时通报险情，按需启动备用发电机，降低经营损失和次生灾害，确保信息系统平稳运行
灾后	金融重建 首战有我	保障客户、员工人身安全	• 按照厦门市政府“三停一休”工作部署，全辖网点在提示客户后提前终止营业
		尽快恢复正常营业	• 根据全市电力、交通等方面的恢复进展，除15日全市押运钞服务暂停外，均保证近半数网点正常营业
		迅速投入灾后重建	• 全辖所有营业网点恢复正常营业，第一时间投入灾后重建
		开展受灾客户帮扶	• 开辟金融支持重建绿色通道，对受灾严重的授信客户“一户一策”制定帮扶金融措施，灾后一周内向受灾客户发放信贷资金近2,500万元
		支持灾后重建信贷	• 支持灾后重建信贷资金规模达5,000万元
参与市容清理美化	• 参与道路清障志愿工作		
为重建人员提供便利	• 全辖网点开辟休息区，准备水和食品，为抢险重建参战官兵、环卫、电力、通讯等抢修人员和各方志愿者尽可能提供便利		
开展绿化公益活动	• 开展“华夏绿、厦门蓝，致经历风雨的你我”公益绿植派发活动，免费派发1,000株苗木盆栽		

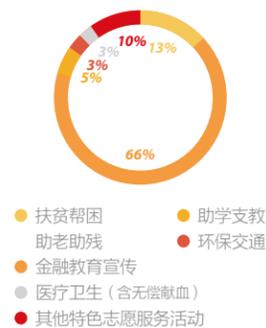


### 开展志愿活动

我行始终以关注社会民生、履行社会责任、奉献真挚爱心为己任，积极投身公益事业，开展了献爱助学、志愿服务、环境保护等公益活动。

2016年，我行印发《2016年全行志愿者工作指导意见》，共组织1,031次志愿服务，26,662人次共奉献了11,999.5小时志愿活动时间。

2016年志愿服务活动分类



#### “一块行动”爱心捐助

2016年7月1日-8日，广州分行携手广州市满天星青少年助学公益组织，开展“一块行动”助学欠发达地区儿童公益活动，客户每捐献一元，分行也捐献一元，“一块行动”资助广东省云浮市新兴县车岗镇同安堡小学235位小学生阅读教育事业。

活动获得大量关注与良好社会反响，新浪网及众多广州本地微信大号纷纷报道转发，客户、市民及分行员工积极参与，活动所需项目资金提前筹满，并于9月初开学季送至资助小学。



#### “公益一杯水”

2016年夏天，FM998舟山新闻广播组织发起了“公益一杯水”行动，为在户外高温下清扫的环卫工人、执勤的交警人员、忙碌的快递工作人员等户外高温工作者免费提供饮用水和短暂的休息场所。舟山分行积极申请参与到该活动中。

分行在户外LED屏上长时间宣传此次活动，还在饮水机旁边放置了醒目的“爱心供水点”活动标志，并且放置了爱心座、小药箱、小扇子等物品，以备不时之需。



“大多数时候都是在中午送到你们这里的，又正好是最热的时候，谢谢你们的水，很及时，休息的地方又有空调可以吹，真的蛮好的！”



——邮政快递员

# 责任恒于 初心

98

展望  
2017



因为责任，  
我们愿与您  
一起携手同行



因为初心，  
我们愿与您  
一路永远相伴



华夏银行初心不忘的努  
力，只为能够让您的生  
活更加美好

## 展望 2017

2017 年是“十三五”规划的重要一年，也是供给侧结构性改革的深化之年，同时也将召开党的十九大。2017 年华夏银行将迎来建行 25 周年，我行将在新发展理念指导下，贯彻落实国家的宏观经济政策，开启新的规划期，积极承担经济、社会和环境责任，提升可持续竞争力，实现企业与经济社会的共同发展，迈进新的发展阶段。

**我们将主动对接国家重大战略政策。**2017 年，我们将继续服务国家“一带一路”“京津冀协同发展”“长江经济带”等重大战略，贯彻落实精准扶贫、普惠金融、互联网+、中国制造 2025 等政策要求，助力深化供给侧机构改革和产业转型升级，在服务小微、环境保护、公益事业等各个方面，加大投入力度，推动服务实体经济持续健康发展。

**我们将深入对接客户金融服务诉求。**2017 年，我们将持续加大产品和服务创新力度，借助互联网等手段，加快“第二银行”建设，致力提供让客户满意的金融产品和服务，让大家在享受金融带来的便利的同时，能够促进生活品质的提升，让华夏银行服务品牌能够更加深入人心。

**我们将积极对接员工价值实现需要。**2017 年，我们将不断加强员工队伍建设，提升员工素质能力，关爱员工健康成长，树立员工正确的人生观、价值观，努力打造一支有责任、有能力、有活力的员工队伍，更好地服务于利益相关方的不同期望和诉求，成为优秀的履责主体，实现与企业和社会的共同成长。

宏图已绘就，躬行正当时。未来，我们将积极承担社会责任，主动加强与利益相关方的沟通交流，以积极的心态和饱满的热情迎接党的十九大召开。



## 附录

## GRI4.0 对照表

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
战略与分析	G4-1	机构最高决策者的声明	P1
	G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	P15/23/31/37/45/53/88-89
机构概况	G4-3	机构名称	P2
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P2
	G4-5	机构总部的地点	P107
	G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	P68-69
	G4-7	所有权的性质和法律形式	P2
	G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）	P78-79
	G4-9	机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	P10/74/80
		按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P11/80
	G4-10	按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P11/80
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	-
	G4-10	按地区和性别划分的员工总数	P11/80
		机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	-
	G4-11	雇佣人数的重大变化	P80-81
		集体谈判协议涵盖的员工人数百分比	P8
	G4-12	描述机构的供应链情况	P2-8
	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P88-89
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	-	
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	-	
G4-16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	P11/80	
	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P107	
G4-17	说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	P107	
	说明界定报告内容和方面边界的过程	P82	
G4-18	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P107	
	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P6-7	
G4-19	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P6-7	
	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P6-7	
G4-20	指明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	-	
G4-21	说明范围、方面边界及此前报告期间的的重大变动	P107	
G4-22	机构的利益相关方列表	P8	
G4-23	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P8	
	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P8	
G4-24	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P8	
	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P107	
G4-25	上一份报告的日期（如有）	P107	
	报告周期（如每年一次、两年一次）	P107	
G4-26	关于报告或报告内容的联络人	P107	
	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	P107	
G4-27	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P100-103	
	如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	P104-105	
G4-28	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	P104-105	

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
报告概况	G4-33	如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	-
		说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	P104-105
治理	G4-34	说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	P104-105
		机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P3
	G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	P6-7
	G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	-
	G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	-
		报告最高管理机构与其委员会的组成	P3
	G4-38	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	-
	G4-39	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	-
	G4-40	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	P3
	G4-41	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	P3
		为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P3
	G4-42	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估	-
		对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	P3
	G4-43	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色	P3
		是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	-
	G4-44	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	-
G4-45	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	P3	
G4-46	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	P3	
G4-47	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P3	
G4-48	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	P3	
G4-49	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	-	
	说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	-	
G4-50	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	-	
G4-51	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	-	
	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率	-	
G4-52	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率	-	
G4-53	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P3	
G4-54	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P107	
	举报不道德或非法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	P107	
经济	G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P10
	G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	-
	G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	-
	G4-EC4	政府给予的财务补贴	-
	G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	-
	G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	-
	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P52-57/92-95
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P52-57/92-95
	G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	-

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
	G4-EN1	所用物料的重量或体积	-
	G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	-
	G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P50
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P50
	G4-EN5	能源强度	-
	G4-EN6	减少的能源消耗量	P50
	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P44-50
	G4-EN8	按源头说明的总耗水量	-
	G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	-
	G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	-
	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区, 拥有、租赁或管理的运营点	-
	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面, 对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	-
	G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	-
	G4-EN9	按濒危风险水平, 说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种总数	-
	G4-EN10	直接温室气体排放量 (范畴一)	-
	G4-EN11	能源间接温室气体排放量 (范畴二)	-
	G4-EN12	其他间接温室气体排放量 (范畴三)	-
	G4-EN13	温室气体排放强度	P46/48
	G4-EN14	减少的温室气体排放量	P46/48
环境	G4-EN15	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	-
	G4-EN16	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	-
	G4-EN17	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	-
	G4-EN18	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	-
	G4-EN19	严重泄露的总次数及总量	-
	G4-EN20	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量, 以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	-
	G4-EN21	受机构污水及其他 (地表) 径流排放严重影响的的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	-
	G4-EN22	降低产品和服务环境影响的程度	P46/48
	G4-EN23	按类别说明, 回收售出产品及其包装物料的百分比	-
	G4-EN24	违反环境法律法规被处重大罚款的金额, 以及所受非经济处罚的次数	-
	G4-EN25	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	P48
	G4-EN26	按类别说明总环保支出及投资	P46
	G4-EN27	使用环境标准筛选的新供应商的比例	-
	G4-EN28	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	-
	G4-EN29	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	-
	G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	-
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	-
	G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	-
	G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	-
	G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	-
劳工实践和 体面工作	G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P11、80
	G4-LA2	按重要运营地点划分, 不提供给临时或兼职员工, 只提供给全职员工的福利	-
	G4-LA3	按性别划分, 产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	-
	G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明	P80-81
	G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中, 能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	P81-84

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
	G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例, 以及和因公死亡人数	-
	G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	-
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P84
	G4-LA9	按性别和员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数	P81
劳工实践和 体面工作	G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P81-83
	G4-LA11	按性别和员工类别划分, 接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P82-83
	G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分, 治理机构成员和各类员工的组成	P80
	G4-LA13	按员工类别和主要运营地区划分, 男女基本薪金和薪酬比率	-
	G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	-
	G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	-
	G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	-
	G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	-
	G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序, 员工接受培训的总小时数, 以及受培训员工的百分比	P61
	G4-HR3	歧视事件的总数, 以及机构采取的纠正行动	P80
	G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商, 以及保障这些权利的行动	-
	G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商, 以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	-
人权	G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商, 以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	-
	G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	-
	G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数, 以及机构采取的行动	-
	G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	-
	G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例	-
	G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	-
	G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	-
	G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	-
	G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	-
	G4-SO3	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比, 以及所识别出的重大风险	P90-91
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P90-91
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P90-91
社区	G4-SO6	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值	-
	G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	-
	G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额, 以及所受非经济处罚的次数	-
	G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	-
	G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施	-
	G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	-
	G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	-
	G4-PR2	按后果类别说明, 违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则 (产品和服务处于其生命周期内) 的事件总数	-
产品责任	G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类, 以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	-
	G4-PR4	按后果类别说明, 违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	-
	G4-PR5	客户满意度调查结果	P77
	G4-PR6	禁售或有争议产品的销售	-
	G4-PR7	按后果类别划分, 违反有关市场推广 (包括广告、推销及赞助) 的法规及自愿性准则的事件总数	-
	G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	-
	G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规, 说明相关重大罚款的总金额	-

## 第三方审验意见

### 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 2016 年 1 月 1 日起至 2016 年 12 月 31 日止的 2016 年度企业社会责任报告（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，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价。

### 董事会的责任

- 董事会负责根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》（简称为“G4”）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）负责任。
- 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 10-11 页“关键绩效表”）进行有限保证鉴证，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价，本报告仅为董事会编制（以下简称“独立有限保证

鉴证报告”），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 Accounts”）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”）。

### 工作程序、范围及局限性

- 企业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企业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：

- 与贵行负责收集、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，了解贵行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，贵行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与贵行确立 2016 年度企业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；
- 抽样测试贵行 2016 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

- 我们的工作只为社会责任报告中的关键社会责任指标发表有限保证鉴证并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价。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活动的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 10-11 页“关键绩效表”）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；
- 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，使我们相信华夏银行编制的社会责任报告不符合 GRI(“G4”)要求的实质性和包容性原则。

### 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。



## 第三方评价

2016 年是国家“十三五”规划的开局之年，也是《华夏银行 2013-2016 年发展规划纲要》实施的收官之年。由于工作的关系，我近年来一直关注着银行业企业社会责任报告的发布情况。随着国内外经济形势的变化，国内银行业面临着新的机遇和挑战。同时，互联网金融的迅速兴起，也为传统银行业务带来了一定的冲击。在这种情况下，银行需要转变传统的管理理念和发展方式，以适应新时代的发展需要。社会责任报告不仅是企业年度责任实践的简单披露，更是对自身责任理念的深化和运营管理的总结提升，对银行责任形象的提升和可持续发展具有重要意义。

华夏银行已经连续八年向社会公众发布社会责任报告，在国内银行中具有示范意义。《华夏银行股份有限公司 2016 年企业社会责任报告》（以下简称《报告》），在以往的基础上既有继承，又有创新。报告围绕“中小企业金融服务商”和“华夏服务”两条主线，将华夏银行在服务京津冀发展、支持小微企业、普惠金融、第二银行、精准扶贫、绿色环保等方面的实践进行了详细阐述。重点突出，内容全面。报告写作视角更加注重工作的社会和环境价值，以及对利益相关方的影响，通过逻辑图的形式向社会各界进行了清晰的描述，简洁明了。报告设计风格大气活泼，具有国际化视野，能够反映出华夏银行的履责特色。总之，这是一份符合社会责任标准要求、具有可读性的报告。

企业社会责任不仅是发布社会责任报告，它是与企业运营具有内在联系的新的管理理念、管理方法、管理模式，需要从战略、决策、运营、制度、绩效等各个方面进行融入。华夏银行的社会责任报告中在社会责任管理方面还有进一步提升的空间。

最后，我希望华夏银行能在发布社会责任报告的基础上，进一步深入探索社会责任管理融入企业运营的路径和模式，能够为国内银行业企业乃至中国企业社会责任的发展做出有价值的尝试，积累更多更加宝贵的经验！

中国企业管理研究会会长  
经济学博士，研究员，博士生导师  
黄速建

## 报告编制说明

### 报告范围

时间范围：2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，特别注明时间除外。

组织范围：本报告涵盖华夏银行总行及各分支机构。为便于表述，在报告中“华夏银行股份有限公司”以“华夏银行”“我行”“我们”表示。

发布周期：本报告为年度报告（上一年度报告发布时间为 2016 年 4 月 18 日）。

### 报告编制依据

本报告编制遵循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，参照中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编制指南》、国际标准化组织 ISO《ISO26000: 社会责任指南(2010)》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告 4.0》版（G4）及其金融服务行业补充指引。

### 报告数据说明

本报告中的财务数据来源于经过审计的《华夏银行 2015 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。

### 报告发布形式

本报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在我行网站 <http://www.hxb.com.cn> 查阅。

### 封面图片说明

肖童，今年 10 岁，来自北京市环卫一线职工家庭，已连续两年参与“华夏银行助力环卫子女成长基金”公益活动，梦想是成为一名书法家。她说：“我越来越有自信了！”

### 联系方式

地址：北京市东城区建国门内大街 22 号华夏银行

电话：010-85238570

010-85239938

传真：010-85239605

邮箱：zhdb@hxb.com.cn