



2019 哈爾濱銀行股份有限公司

環境、社會與管治報告

股票代碼：HK6138

信任 / 溫暖
鏈接 / 承諾





2014-2019 年度環境、社會與管治報告



2019

哈爾濱銀行股份有限公司

環境、社會與管治報告

報告編製說明

(一) 報告範圍

報告組織範圍：以哈爾濱銀行股份有限公司為主體部份，涵蓋本行總行、境內分支機構和子公司。

報告時間範圍：2019年1月1日至2019年12月31日（部份內容超出上述範圍）

報告發佈週期：年度報告

(二) 報告編製原則

報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的要求進行編製，同時參照了全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南》G4.0版本及《金融服務業補充指南》，並根據中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》以及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等標準進行編製，保證了報告內容符合銀行業普遍實踐和國際通行慣例。

(三) 報告數據說明

報告財務數據均來自2019年度財務報告，該財務報告經安永會計師事務所·香港執業會計師及安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）審計師審計，報告數據以2019年為主，根據披露需要，報告中涉及以往年度數據已明確指定年份。報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種，特別說明的例外。

(四) 報告保證方法

為保證報告的準確性、真實性和可靠性，本報告提交安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（「ISAE3000」）的要求對企業社會責任關鍵績效指標進行第三方獨立鑒證，並提供鑒證報告。

(五) 報告發佈形式

報告以印刷版和電子版下載兩種形式發佈。電子版可在香港交易及結算所有限公司披露易網站（網址：<http://www.hkex.com.hk>）及本行官方網站下載（網址：<http://www.hrbb.com.cn>）。

CONTENTS

目錄

6

董事長致辭

20

專題：2019我們關注

66

我們的管治責任管理

8

行長致辭

38

我們的環境責任管理

72

我們的榮譽

10

關於哈爾濱銀行

44

我們的社會責任管理

74

展望



行徽釋義

哈爾濱銀行的標識整體形狀為方形，寓意哈爾濱銀行不僅在財務上具有穩定性，同時還是客戶群體的堅強支柱。內部交織弧線由原有標識的丁香花瓣造型演繹而來，寓意為手手相牽，心心相連，巧妙地傳達了哈爾濱銀行雪中送炭的核心理念，表現出銀行與客戶緊密聯繫在一起，無論是現在還是將來。

該標識於2015年9月正式發佈使用。標識中的四片花瓣，分別代表「信任 (TRUST)、溫暖 (WARMTH)、鏈接 (CONNECTED)、承諾 (COMMITMENT)」的深刻含義。標識以橙色和紅色為主體色，整體的暖色調及柔和的弧線，體現了哈爾濱銀行積極向上、親切友好的形象，以及未來無限的發展可能性。

76

香港交易所
《環境、社會及管治報告指引》
內容索引

79

獨立鑒證報告

82

反饋意見表

番外篇

2020「抗擊疫情，
我們在行動」大事記



董事長致辭

每逢新春伊始，我們內心都充滿感恩。

感恩過去一年中給予哈爾濱銀行鼎力支持的各級政府、監管機構和社會各界人士，無論鼓勵、加油，還是批評、鞭策，都是一份動力，推動我們朝着更加健康、可持續的方向發展；

感恩全體股東、員工、家屬以及合作夥伴，無論大家因信任而付出，還是因承諾而鏈接，都是一份溫暖，激勵我們沉着應對外部環境變化，不忘初心，勇敢前行。

同時，我們也會認真總結過去，謀劃未來。

總結上年方方面面的進步，無論是秉持「普惠金融，和諧共富」經營理念，依託科技進步給客戶提供更適用的金融產品和更有溫度的金融服務，還是公司治理與時俱進、業務轉型不斷深入……這些進步奠定了我們未來發展的新基礎、新起點；

總結當下存在的不足，評估更多可能性，無論是戰略規劃落地執行，還是環境、社會與管治（以下簡稱「ESG」）水準……主動發現問題，積極制定策略，沉着應對挑戰。這是我們在日趨複雜的外部環境中穩健經營的內動力。

在激盪的2019年裡，我們始終心懷感恩與敬畏，堅定不移回歸本源，服務實體經濟；始終充滿希望與力量，以「好金融」建設「好社會」，不負溫暖，不負信任，不負鏈接，不負承諾。

韜光養晦，防控風險，堅定支持實體經濟發展，助力「一帶一路」建設。於哈爾濱銀行而言，2019年所面對的，是較以往更加嚴峻複雜的經濟金融形勢，以及同業機構風險事件帶來的衝擊；是監管態勢趨嚴趨緊，中小銀行信用分層加速、經營分化的巨大壓力。儘管如此，在董事會的領導和監事會的

監督下，我們積極響應國家經濟金融政策，認真貫徹落實監管要求，主動回應投資者和公眾關切，有效防控、化解金融風險，主要監管指標均達監管標準。在英國《銀行家》雜誌發佈的2019年度全球銀行1000強排行榜中，哈爾濱銀行排名第199位，較上年提升18位。

圍繞2019年「全面提升」工作主題，我們持續推進小額信貸核心戰略，特別是數字化普惠金融戰略，大力支持三農、小微企業和民生金融。截至2019年末，小額信貸餘額近人民幣1,800億元，佔客戶貸款總額連續多年超過65%。以支持黑龍江省「百大項目」建設和產業轉型升級為着力點，打造省內企業首選銀行和省外企業優選銀行。這是我們的使命。

我們充分發揮區域稟賦資源優勢，鞏固對俄金融服務特色和跨境金融服務的市場地位，為助力「一帶一路」建設作出應有貢獻，獲得美國《環球金融》雜誌「中國之星：2019年度最佳『一帶一路』中資銀行」榮譽。特別值得一提的是，哈爾濱銀行作為中方發起人及主席單位，於2015年聯合俄羅斯聯邦儲蓄銀行共同發起的首個中俄金融機構交流平台「中俄金融聯盟」，獲兩國官方高度認可，被寫入自2006年建立中俄財長對話機制以來首次發佈的聯合聲明——《第八次中俄財長對話聯合聲明》。這是我們的光榮。

公司治理與時俱進，社區關係深度鏈接，有溫度、有情懷、負責任的銀行形象深入人心。為提升ESG管理水平，我們完成《哈爾濱銀行股份有限公司章程》修訂，確立了對消費者權益保護和綠色信貸管理的頂層設計；並加快推進在董事會發展戰略委員會下設ESG工作小組，強化董事會對ESG管理的積極主動參與。我們的股權結構更

1,800 億元

小額信貸餘額近人民幣

65%

佔客戶貸款總額連續多年超過

加清晰，哈爾濱經濟開發投資有限公司和黑龍江金融控股集團有限公司兩家地方國企受讓6家內資股股東合計28.49%的股份，成為哈爾濱銀行主要股東。

過去一年中，我們繼續致力於新型社區關係的重構。以與同住岸慈善基金會聯合發起的「幸福社區」發展計劃為契機，根植營業網點周邊社區，為社區居民提供有溫度、可信賴的金融服務和非金融服務。全年共聯合23家公益組織，在瀋陽、大連、天津、成都、重慶、深圳、哈爾濱等7城市開展公益活動超過1,600場，服務社區居民10萬餘人次。迄今，「幸福社區」發展計劃累計投入公益資金約人民幣430萬元，金融社工服務覆蓋率和滿意度有效提高。

在推進綠色金融方面亦有長足進步，報告期內綠色信貸餘額24.11億元人民幣，較上年增加5.22億元人民幣。同樣令人欣慰的是，在精準扶貧方面，哈爾濱銀行派駐黑龍江省延壽縣六團鎮雙龍村的駐村扶貧工作隊，其產業扶貧項目在21世紀亞洲金融競爭力評選中獲頒「2019中國精準扶貧優秀案例」。在金融服務與城市馬拉松運動的跨界探索中，品牌影響力漸已形成，連續4年冠名支持的「哈爾濱國際馬拉松」再獲金牌賽事，2019年我們還贊助了「成都國際馬拉松」和「成都雙遺馬拉松」。

正當感慨艱難的2019年我們不曾懈怠之時，2020年以新冠病毒肆虐拉開序幕，疫情對人民生活、經濟秩序以及金融市場的影響尚在持續。哈爾濱銀行第一時間推出抗擊疫情「特事特辦」金融服務方案，並向黑龍江省內四家新冠肺炎指定診療醫院捐贈500萬元人民幣用於疫情防控制。這是我們的責任。

我們將與全社會一道，共克時艱。圍繞2020年「穩進提升」工作總基調，穩健經營，防控風險，為客戶提供更有溫度、高效優質的普惠金融服務，為社會和經濟發展貢獻最大力量。這是我們的承諾。



A handwritten signature in black ink, reading '高文' (Gao Wen), positioned below the portrait.

行長致辭

「聚焦戰略，問題導向；求真務實，提升價值」。

這是我們2019年的工作標準。這一年，是中國城市商業銀行發展史上極不平凡的一年。在極其嚴峻的經營形勢和複雜困難的外部環境中，我們秉承「普惠金融，和諧共富」經營理念，圍繞「全面提升」工作主題，堅守工作標準，一步一個腳印，穩健前行。

這一年，我們心無旁騖，回歸本源，堅定推進小額信貸核心戰略實施，全面增強綜合金融服務能力，嚴格守住風險底線，夯實自身可持續發展基礎，服務實體經濟，服務民生。

截至2019年末，哈爾濱銀行（集團）資產總額逾人民幣5,830億元；客戶存款逾人民幣4,256億元，較上年末增長300億元人民幣；貸款規模達人民幣2,636億元，較上年末增長近100億元人民幣，小額信貸餘額佔比連續六年佔全行貸款總額超65%；實現營業收入逾人民幣150億元，淨利潤逾人民幣36億元。

夯實科技運營基礎，升級數字普惠金融服務，尋求綠色信貸的新突破。圍繞數字化普惠金融戰略和金融科技發展趨勢，2019年，我們加快科技基礎建設和管理機制創新，優化科技與業務協同機制，重構科技研發體系，提升市場響應速度、產品迭代效率和客戶服務水平。推進兩地三中心容災體系建設，按監管機構要求實現全部重要信息系統應用級災備配置，其中核心系統、二代支付系統同城容災切換與應急演練，均達監管機構對城商行業務連續性最高技術要求。

我們持續貫徹「振興東北」「鄉村振興」國家戰略導

向，實現了「惠農貸款+哈銀農機具金融租賃」「惠農貸款+農戶財富管理」綜合金融服務落地，滿足農戶多元化金融需求；成功上線「農閃貸」，成為黑龍江省內少數提供全在線農貸產品的金融機構之一；涉農業務服務範圍覆蓋黑龍江省十一地市和六大農墾管理局的絕大多數農村市場，以及重慶、瀋陽、成都等部份農村地區；出台受災農戶金融扶持政策，展示了有溫度、有情懷的銀行形象。

我們積極響應國家綠色信貸政策，漸次發力綠色金融並取得長足進步，報告期內綠色信貸餘額24.11億元人民幣，較上年增加5.22億元人民幣。特別是瀋陽分行，在遼寧省率先啟動「藍天、碧水、青山、淨土和農村環境治理」五大系統性工程後，積極與遼寧省環保產業協會合作，為其會員企業提供的綜合金融服務備受歡迎。獲得「2019最具影響力綠色發展企業品牌」和「十佳普惠銀行」殊榮。

聚焦風險管控能力，不斷提升合規管理意識，加強反洗錢和消費者權益保護的頂層設計。2019年，我們持續深化風險管理精細化及剛性管控，注重主動風險管理理念的傳導以及經濟下行期風險分散及規模控制，風險管理能力全面提升。建立反欺詐預警模型，新建信用債模型，聚焦流動性安全，強化網絡安全縱深防禦能力，實現了支持業務可持續發展前提下的總體風險可控。

我們制定並執行風險為本的合規管理計劃，防、控、查、改一體化。為全面落實監管有關堅決打好防範化解重大風險「攻堅戰」的工作要求，集中開展了專項治理、風險排查、內控合規檢查及自查、整改、問責。我們加強了反洗錢和消費者權益保護的頂層設計。完成反洗錢二代系統和黑名單監測系

4,256 億元

客戶存款逾人民幣

300 億元

存款較上年末增長人民幣

統的上線，同時強化反洗錢宣傳培訓力度，積極配合監管部門開展反洗錢協查工作，履行金融機構反洗錢和反恐怖融資法定義務。成立了消費者權益保護部，出台了《哈爾濱銀行消費者權益保護工作管理辦法（修訂）》《哈爾濱銀行2019年消費者權益保護工作方案》。

營造全員成長、持續學習環境，搭建科學的、適應新時期發展的人才結構。基於「忠誠、幹事、乾淨、擔當」的選人、用人標準，2019年，我們依據科學的考核結果，推出了一系列符合自身發展需要的員工激勵政策，採用寬帶薪酬制度對員工實施薪酬激勵，同時注重搭建多維度職業發展平台。2019年，全行超過2,400名員工通過績效考核結果積分制實現職級或薪檔晉升；總行部門選拔、儲備見習助理71人，任用34人；37名員工進入總分行員工交流和掛職鍛煉通道。

我們啟動了員工專業能力「十個一百」建設工程，搭建「啟航、續航、巡航、護航、遠航」培訓體系，培訓完成率及覆蓋率100%；實施多年、備受員工青睞的「領跑者人才培養計劃」已涵蓋近2,000人；我們還重點聚焦了新入職員工、新晉管理崗位員工，關注其崗位能力勝任、核心能力提升的職業成長需求；進一步壯大了理財、小微、惠農客戶經理隊伍，一支「數量合理、充滿朝氣、潛力較大、能打硬仗」的專業化隊伍基本建立。

「踏平坎坷成大道，鬥罷艱險又出發。」2020年是新中國「十三五」規劃和打贏脫貧攻堅戰的收官之年，也是哈爾濱銀行新三年戰略規劃的收官之年。面對席捲全球的新冠疫情進一步加劇世界經濟金融形勢的不確定性，我們必以堅定的戰略信心，穩進提升，不負韶華。



A stylized handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page. The signature is fluid and cursive, appearing to be the name of the man in the portrait above.

關於 哈爾濱銀行

概述

關鍵績效表

集團發展佈局圖

哈爾濱銀行利益相關方

2019年度重大性議題





概述

哈爾濱銀行¹成立於1997年2月，總部位於黑龍江省哈爾濱市，是近年來崛起於中國東北地區的一家新興股份制商業銀行。2014年3月31日，在香港聯合交易所主板成功上市（股票代號：06138.HK），成為中國第一家成功登陸香港資本市場的城市商業銀行，也是東北地區第一家上市的城市商業銀行。

哈爾濱銀行現已在天津、重慶、大連、瀋陽、成都、哈爾濱、大慶等地設立了17家分行，在北京、廣東、江蘇、吉林、黑龍江等14個省及直轄市發起設立了32家村鎮銀行。本公司作為控股股東發起設立東北第一家金融租賃公司「哈銀租賃」及黑龍江省第一家消費金融公司「哈銀消金」。報告期內，本集團擁有營業機構376家，分支機構遍佈全國七大行政區。截至2019年12月31日，本行資產總額人民幣5,830.894億元，客戶貸款及墊款總額人民幣2,636.041億元，客戶存款總額人民幣4,256.837億元。

2019年，本行在英國品牌諮詢公司Brand Finance發佈的「2019年度全球銀行品牌價值500強」中，位列總榜單第217位；在英國《銀行家》(The Banker)「2019全球銀行1000強」中位列第199位；在《福布斯》(Forbes)「全球上市公司2000強」中位列第1,117位；在中國銀行業協會發佈的「2018年中國銀行業100強」榜單中位列第34位；在「2018年『陀螺』評價體系之資產規模2,000億元以上城商行」中，位於第13位；榮膺「2019年中國之星：年度最佳『一帶一路』中資銀行」大獎和「2019中國金融機構金龍榜：年度十佳城市商業銀行」大獎。

The Banker

英國《銀行家》
「2019 全球銀行 1000 強」

哈爾濱銀行位列

199 位



Forbes

《福布斯》
「全球上市公司 2000 強」

哈爾濱銀行位列

1,117 位



1. 報告中，「哈爾濱銀行」「本公司」指哈爾濱銀行股份有限公司（於1997年7月25日根據中國法律在中國註冊成立的股份公司）；「本集團」、「集團」或「本行」指本公司及其所有子公司及分支機構。

Brand Finance

2019 年度全球銀行品牌價值 500 強
哈爾濱銀行位列

217 位

Global Finance

2019 年度「中國之星」
哈爾濱銀行榮膺

最佳「一帶一路」中資銀行

中國銀行業協會

2018 年中國銀行業 100 強
哈爾濱銀行位列

34 位

金融時報

2019 中國金融機構金牌榜「金龍獎」
哈爾濱銀行榮膺



年度十佳城市商業銀行

2018 年「陀螺」評價體系
之資產規模 2000 億元以上城商行
哈爾濱銀行位列

13 位

2019 ARC Awards
第 33 屆全球最佳年度報告比賽
哈爾濱銀行榮膺



金獎 / 中國區最佳

關鍵績效表

指標類型	具體指標	單位	2019 年	2018 年	2017 年
經濟績效指標	資產總額	百萬元	583,089.4	615,588.5	564,255.2
	營業收入	百萬元	15,124.4	14,325.4	14,133.6
	稅前利潤	百萬元	4,790.5	7,305.2	7,128.0
	淨利潤	百萬元	3,635.1	5,574.4	5,308.9
	納稅總額	百萬元	2,798.49	3,462.11	3,445.03
	每股收益	元	0.32	0.50	0.48
	平均總資產回報率	%	0.61	0.94	0.96
	平均權益回報率	%	7.41	12.68	13.50
	客戶貸款餘額	百萬元	263,604.1	253,762.7	237,397.8
	不良貸款率	%	1.99	1.73	1.70
	資本充足率	%	12.53	12.15	12.25
	撥備覆蓋率	%	152.50	169.88	167.24
	社會績效指標	員工總數	人	6,941	6,728
女性員工比例		%	57.08	57.30	56.84
管理人員女性員工比例		%	50.36	51.11	46.00
村鎮銀行服務客戶數		戶	530,490	446,391	373,646
小額信貸餘額		百萬元	178,441.7	180,715.1	191,425.6
涉農貸款餘額		百萬元	37,975	42,507	45,949.0
建檔立卡戶扶貧貸款（當年發放）		百萬元	41.45	90.59	237.70
當年發放國家助學貸款		百萬元	576	596	600
公益捐贈總額		萬元	2,820	1,517.6	2,288.6
環境績效指標		綠色信貸餘額	百萬元	2,411	1,889
	電子渠道替代率	%	93	91	87

註：1. 員工總數、女性員工比例、管理人員女性員工比例均不含村鎮銀行、哈銀金融租賃有限責任公司、哈爾濱哈銀消費金融有限責任公司。

2. 村鎮銀行服務客戶數統計口徑為截至報告期末村鎮銀行存、貸款客戶總數。

3. 2019年本行綠色信貸餘額統計口徑發生調整。

集團發展佈局圖



哈爾濱銀行利益相關方

利益相關方	期望與要求	溝通方式	責任回應
政府	支持國家戰略實施，促進區域經濟健康發展。	認真執行國家金融政策；參與相關政策制定；參與有關調研與討論；上報統計報表。	貫徹國家宏觀政策；支持國家產業結構調整和經濟發展方式轉變；踐行普惠金融戰略規劃，支持「三農」及民營經濟、小微企業發展；助力「一帶一路」倡議實施，及「大眾創業，萬眾創新」政策落地實施。
監管機構	回歸本源，依法合規經營，健康穩定運營，加強風險防控。	執行監管政策；專題匯報；上報統計報表。	嚴格落實監管政策，執行監管規定；依法誠信經營；加強內控體系建設；實施全面風險管理。
股東	良好的經營業績和投資回報，科學的風險管控，持續穩健的經營，及時、準確、全面的信息披露。	準確、及時披露公司信息；定期走訪；定期報告；股東大會；業績路演。	充分保障公司股東合法權利及投資者的合法權益，不斷提升經營管理能力，持續為股東創造價值； 加強與資本市場的雙向溝通反饋，認真接待投資者、分析師來訪，認真回覆投資者電話和網上留言； 積極參加投行、券商在國內外舉辦的投資者會議，主動開展業績發佈會及投資者路演活動。
客戶	提供優質的金融服務，提高客戶滿意度。	客戶座談會；網絡及電話宣傳；客戶需求調查；哈馬企業家俱樂部等。	加大科技投入，加快金融產品和服務創新，拓寬客戶服務渠道，加強客戶關係管理，邀請客戶參加公司重要活動；強化客戶投訴管理和客戶滿意度調查。

利益相關方	期望與要求	溝通方式	責任回應
環境	推進「綠色金融」發展，加強企業經營活動和辦公環境的綠色指標管理，打造「綠色銀行」品牌。	嚴格執行國家節能減排政策；參與綠色公益活動。	加大綠色新能源信貸投放，支持節能減排，倡導綠色金融理念，積極開展無紙化辦公，實現經濟、環境和社會的協調可持續發展。
員工	良好的職業發展空間，健康、安全的工作環境，員工主動參與管理。	召開職代會；建立內部良好順暢的溝通渠道，聽取員工意見及建議。	拓寬員工職業發展通道，完善激勵約束機制，加強完善員工績效考核，關愛員工工作環境和身心健康，維護員工合法權益。引導建立「忠誠、幹事、乾淨、擔當」的職場文化和「快樂工作，健康生活」的企業氛圍。
合作夥伴	建立良好的溝通機制，關注戰略合作領域，實現可持續的互利共贏。	嚴格履行合同；完善招投標程序；加強溝通；定期走訪合作夥伴。	公平公正招標採購，平等合作，誠信經營。
社區	承擔社會責任，進行社會責任投資，參與社區建設與可持續發展，促進機構與社區和諧共生。	以同佳岸慈善基金會為載體參與社區建設；以金融知識普及為紐帶加強日常溝通交流；開展各類公益活動。	重點做好精準扶貧工作；以同佳岸慈善基金會「幸福社區」發展計劃項目為主導，試水社會責任投資，推動社區建設；以冠名支持「哈爾濱國際馬拉松」為契機，推動群眾體育發展，提升城市文化品質；以及其他各類扶貧濟困助教等公益慈善捐贈；建立社區支行，創新普惠金融服務模式為社區生活提供便利。

2019年度重大性議題

本行2019年度重大性議題與上年保持基本一致，以響應「新三年」發展規劃關於治理提升的總基調。

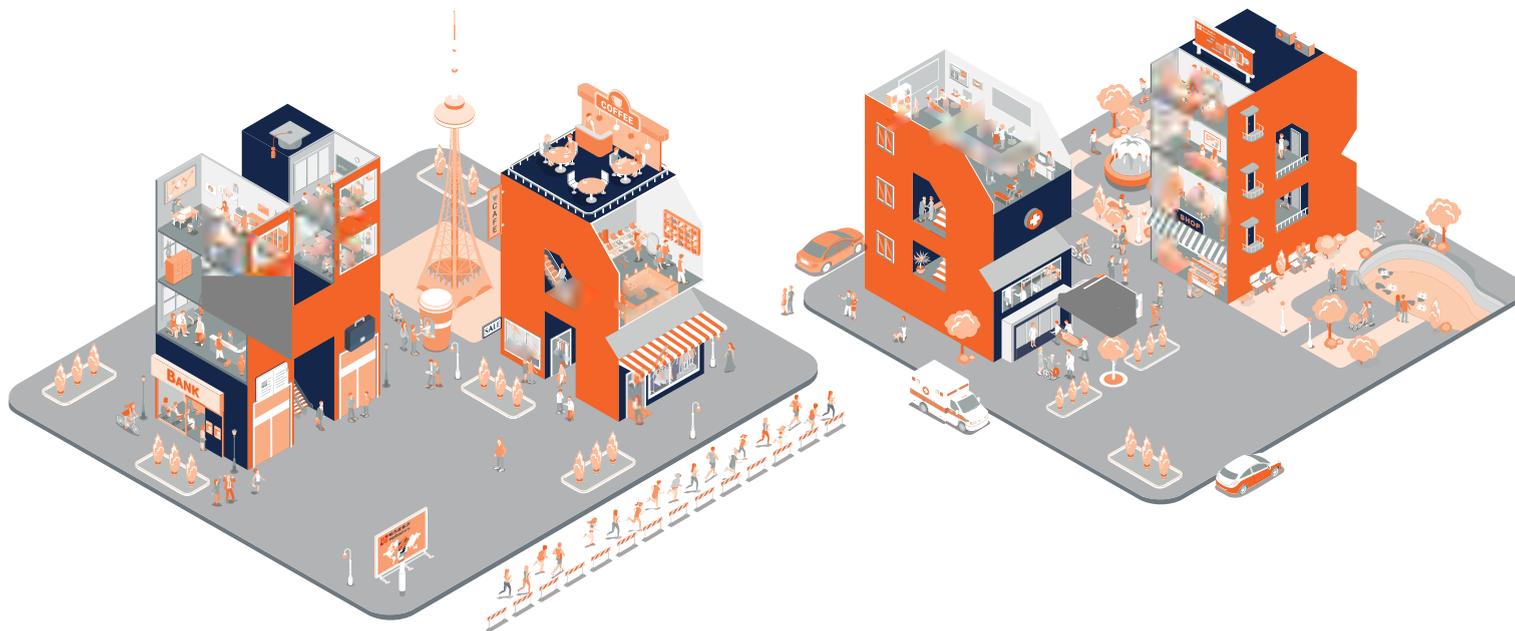
「普惠金融」依然位居首要，這既是積極落實國家普惠金融發展戰略規劃的重要體現，更是本行不忘初心，秉承「普惠金融，和諧共富」的經營理念，堅守建設「服務優良、特色鮮明的國際一流小額信貸銀行」的戰略定力所在。

「綠色銀行」繼續作為排序第二重大性議題，以推進本行履行環境責任。新修訂的《哈爾濱銀行股份有限公司章程》已將「對綠色信貸相關戰略、政策和目標進行研究並提出建議，督促高級管理層實施綠色信貸，踐行社會責任」納入董事會發展戰略委員會主要責任，進一步明確了綠色銀行建設在本公司的戰略重要性。

「內部控制」排序和工作內容與上年基本一致。

「員工安全與成長」作為2019年度重大性議題，體現本行在往年「人才培養」基礎上，更加全面關注員工身心健康。

「公益慈善」議題所包含的2019年具體工作內容，將「幸福社區」發展計劃置於首位，表示本行致力於社區關係建設的決心。





專題：2019 我們關注

精準扶貧

綠色金融

「幸福社區」發展計劃





精準扶貧



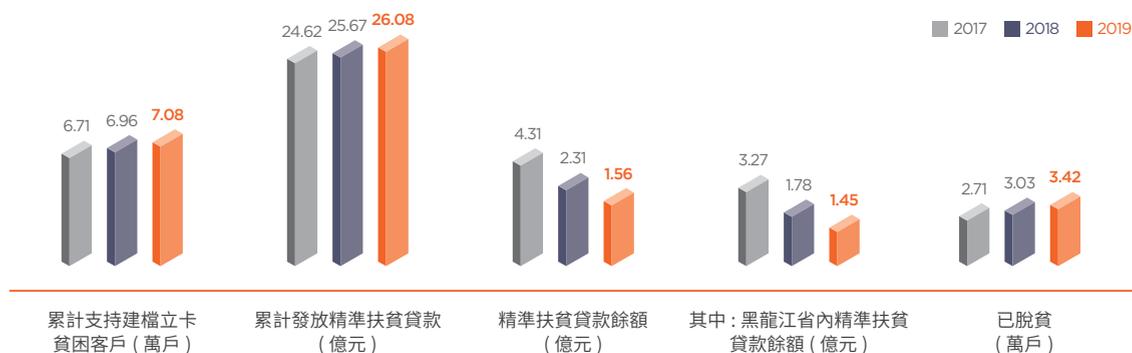
累計已脫貧

3.42 萬戶

有溫度的金融支持與可持續的產業扶貧

2019年，在黑龍江省委省政府、哈爾濱市委市政府及相關監管部門的指導下，哈爾濱銀行按照精準扶貧、精準脫貧基本方略，堅持農村貧困地區與城市地區協同發展，積極落實「主聯繫行」制度，因地制宜精準施策，扎實推進駐村幫扶與金融精準扶貧各項工作。

報告期內，當年發放建檔立卡戶扶貧貸款人民幣0.41億元，累計發放貸款人民幣26.08億元。截至2019年末，精準扶貧貸款餘額人民幣1.56億元（其中，黑龍江省內精準扶貧貸款餘額人民幣1.45億元）；支持建檔立卡客戶4,363戶，累計支持建檔立卡貧困戶7.08萬戶；年內脫貧3,853戶，累計已脫貧3.42萬戶。



持續鞏固精準扶貧基礎保障，有效推進扶貧各項工作順利進行。為進一步提升金融精準扶貧服務效率與工作質量，2019年，本行積極暢通扶貧工作溝通機制，及時了解扶貧政策要求，深入組織學習各項最新金融精準扶貧工作的決策部署和工作要求，制定下發《哈爾濱銀行關於進一步規範金融精準扶貧貸款專項統計工作的通知》《關於哈爾濱銀行切實做好2019年-2020年金融精準扶貧攻堅工作的指導意見》。

積極推進「造血式」扶貧模式，建立健全產業扶貧長效機制。報告期內，本行積極改善貧困農戶脫貧環境，提高產業扶貧、脫貧組織化程度。通過持續加大新型農業經營主體、致富帶頭人等的金融支持力度，增強其對貧困戶的帶動作用；通過推廣「農興貸」創新業務，為新型農業經營主體等致富帶頭人提供有效貸款產品；創新特色服務模式，通過大力推廣信用貸款、「兩權」抵押貸款、積極引入擔保與保險資源、拓展涉農圈鏈服務等模式，努力拓展產業扶貧、脫貧的新途徑，解決致富帶頭人及貧困戶融資難、融資貴問題。

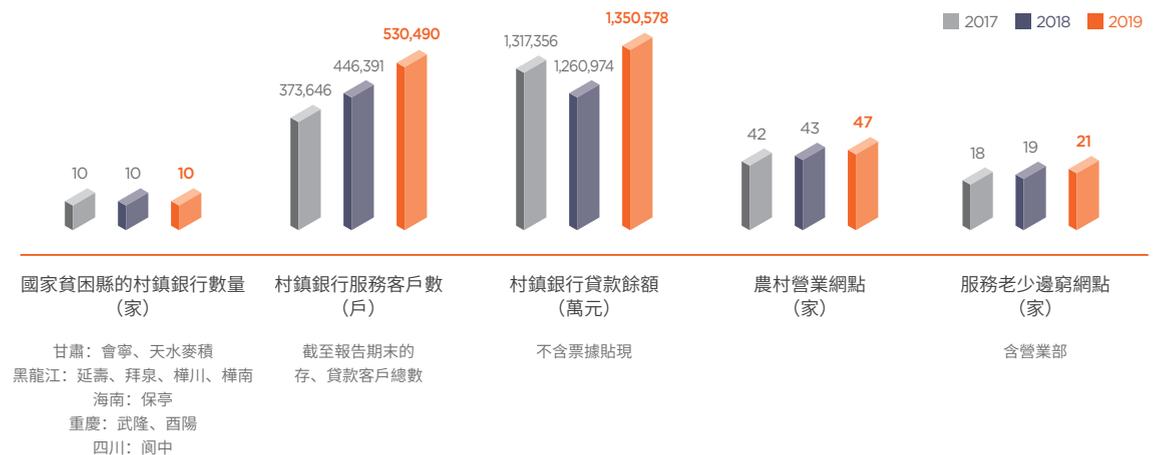
加強定點幫扶貧困戶檔案信息管理，着力產業帶動脫貧，確保打贏脫貧攻堅戰。一直以來，本行高度關注不同貧困戶的致貧原因，有的放矢謀劃產業項目，因地制宜開展脫貧攻堅工作。總行黨委書記、董事長郭志文，黨委委員、行長呂天君，黨委委員、工會主席羅忠林等領導，先後多次到總行駐黑龍江省延壽縣六團鎮雙龍村的扶貧工作隊現場辦公，研究、指導產業扶貧項目選擇和「兩不愁（不愁吃、不愁穿）」「三保障

(義務教育、基本醫療、住房安全有保障)落地情況。經兩年多實踐探索，累計投入80餘萬元人民幣，報告期內實現雙龍村每戶貧困戶可有1.5-2個產業項目帶動脫貧，全村85戶、135人建檔立卡貧困戶均達到穩定脫貧標準。在「21世紀亞洲金融競爭力」評選中，本行以因地制宜的精準扶貧規劃，有的放矢的貧困戶產業脫貧幫扶實際效果，獲頒「2019中國精準扶貧優秀案例」。

此外，在黑龍江省，哈爾濱分行木蘭支行和鶴崗分行綏濱支行支持的當地種養殖項目，通過解決生產資金、管理和銷售渠道等實際問題，拓寬產業渠道，為脫貧增收創造條件。在四川省，成都分行積極參與消費扶貧，與四川省涼山州人民政府簽訂的2018年－2020年涼山州「以購代捐」精準扶貧集中認購協議書，已進入實施階段，2019年認購扶貧採購產品折合人民幣5萬元。

國定貧困縣村鎮銀行支持地方脫貧攻堅能力不斷提升。本行發起設立的32家村鎮銀行，報告期內擁有支行41家，較上年增加5家。農村營業網點47家（較上年增加4家），服務老少邊窮網點21家（較上年增加2家）。設立於國家貧困縣共10家村鎮銀行，分別位於甘肅省的會寧縣、天水市麥積區，黑龍江省的延壽縣、拜泉縣、樺川縣、樺南縣，海南的保亭縣，重慶的武隆區、酉陽縣，以及四川的閬中市。

報告期內，32家村鎮銀行資產總額人民幣222.51億元，其中，貸款總額為人民幣135.06億元，同比上升7.11%；存款餘額為人民幣162.17億元，同比上升7.43%；服務客戶數為530,490戶，較上年增加84,099戶；各家村鎮銀行立足「四個堅持」，即堅持本土化、堅持向下延伸、堅持特色經營、堅持服務「三農」和小微企業的市場定位，以產品創新和服務文化建設為驅動，逐步形成獨具特色的文化理念、思想體系、管理模式和工作機制，有效提升核心競爭力，支持地方經濟發展，助力國家貧困縣脫貧攻堅。



總行駐村扶貧工作隊 2019 年手賬 (摘編)

(駐村工作地：黑龍江省延壽縣六團鎮雙龍村)

◇ 2月2日：

今天是臘月二十八，工作隊帶領村「兩委」成員冒着寒風來到玉河鄉實地考察黏玉米加工項目，詳細了解種植、廠房設備、生產加工和市場銷售等各個環節的問題，初步達成項目意向，近日已落實種植土地。

◇ 2月21日：

今天，駐村扶貧工作隊代表總行機關六名員工，與雙龍村的三個家庭四名學生結成幫扶對子長期進行資助，圓貧困學生的大學夢。

◇ 3月7日：

工作隊與村「兩委」就發展馬鈴薯項目與合眾信用聯社的相關負責人進行了詳細商談，最終達成50個大棚的種植意向。該項目將帶動40多戶貧困戶。由於貧困戶多數無大棚，工作隊及村幹部正在號召黨員開展「一幫一」活動，落實種植大棚問題。

◇ 4月18日：

為加強產業項目對雙龍村脫貧攻堅的支撐，工作隊近期與村「兩委」加緊研究利用財政專項資金發展養牛項目，並進行了市場調查，找到有多年養牛經驗的養殖戶研究諮詢。

◇ 5月22日：

上午，人民銀行延壽縣支行行長劉福軍一行三人在延壽融興村鎮銀行董事長馮志剛陪同下，到哈行駐村扶貧工作隊調研。他認為，工作隊嚴格按照組織部門的要求開展工作，與村「兩委」密切配合形成合力，幫扶成效顯著。他希望今後金融系統扶貧工作多交流，相互借鑒，共同提高，堅決打贏這場脫貧攻堅戰。





◆ 6月4日：

工作隊與村「兩委」根據2018年種植馬鈴薯的經驗，決定今年在貧困戶中大力推廣，增加收入。經過努力，全村88戶貧困戶中將有40戶進行種植，佔貧困戶總數的45%。今天一大早，工作隊與村委會主任帶着大車和貧困戶代表，來到50公里以外的安山鄉嘉和春天合作社大庫，領取種子和化肥。工作隊員給種植戶詳細講解了種植要領和注意事項。大家表示一定按要求種植，精心管理，爭取好收成，不辜負黨和政府及工作隊的厚愛。

◆ 7月3日：

上午，在村黨員活動室召開了「雙龍村黨支部慶祝建黨98週年會議」，村全體黨員、哈行駐村扶貧工作隊全體成員、六團鎮工作隊成員共35人參加會議。駐村扶貧工作隊隊長、村第一書記高巨成以「不忘初心、牢記使命」為主題給全體黨員上了一堂黨課。

◆ 9月19日：

今年，鎮黨委確定由哈行駐村扶貧工作隊主抓雙龍村的貧困戶檔案信息管理工作。檔案信息管理是個細活，工作隊少不了加班加點。



總行駐村扶貧工作隊 2019 年手賬（摘編）

（駐村工作地：黑龍江省延壽縣六團鎮雙龍村）



◇ 9月26日：

上午，總行黨委委員、行長呂天君在黨委委員、工會主席羅忠林陪同下，到雙龍村現場辦公。呂行長指出，2019年是脫貧攻堅關鍵期，一定要集中精力抓好「兩不愁」「三保障」的落實，把工作做實做細，真正達到上級要求。他囑咐工作隊，發展養殖類產業項目一定做好防疫工作，確保成活；同時要發揮好哈行的行業優勢，扶持貧困戶及農戶發展家庭小加工業，比如做豆角乾、馬鈴薯乾等，行裡可協助銷售，努力使貧困戶及農戶都能參與進來，得到收益。

◇ 11月2日：

工作隊按照延壽縣扶貧開發領導小組的統一部署，在鎮黨委領導下，與村「兩委」、幫扶單位領導及幫扶責任人密切配合，認真做好扶貧對象動態管理工作，全村85戶、135人建檔立卡貧困戶均達到穩定脫貧標準，全面工作處於待檢狀態。



85 戶

建檔立卡貧困戶達到
穩定脫貧標準

◇ 11月6日：

經工作隊與村「兩委」不懈努力，雙龍村駝鳥養殖項目已完成各項審批，基建工程部份今日破土動工，主要是建設容納150隻駝鳥的養殖場地，包括改造廠房，建設存料室、鳥舍、活動區等，工程將在兩週內完成。此間，還將完成購置駝鳥、購買飼料粉碎加工設備、準備飼料、備齊防疫藥品等工作。



◆ 11月28日：

貨比三家。工作隊組織雙龍村「兩委」班子成員，驅車400多公里到拜泉縣豐產鄉駝鳥養殖基地考察。在拜泉融興村鎮銀行行長劉彤協助下，大家在養殖基地現場，就駝鳥的價格、養殖、防疫、運輸等進行了全面考察、論證。下週就要根據考察情況做出購買成鳥的決定了。

◆ 12月11日：

雙龍村第一批40隻駝鳥搬進新家兩週啦！起初，由於長途運輸、飲食、環境等多種條件的變化，駝鳥們一度出現感冒、不願意進食、翅膀下沉等不良反應。針對以上情況，村裡緊急採取措施，冒着零下20多度的嚴寒搭建大棚，將小駝鳥入棚；並對40隻駝鳥全部進行防疫，調理飲食增加營養。經過兩週精心照料，目前駝鳥狀態趨於平穩，進食積極，喜歡運動。



◆ 12月25日：

總行黨委委員、工會主席羅忠林在金融學會秘書長亓樹新的陪同下，頂風冒雪，又來到雙龍村現場辦公。羅主席強調，要認真備戰國家第三方檢查；嚴格把控產業項目風險，注重項目的可持續性；做好「兩節」期間的送溫暖活動。在新啟動的雙龍村駝鳥養殖基地，他囑咐要重點關注後續繁殖和銷售等問題，確保產業項目能為貧困戶帶來穩定收入，形成良性循環，實現產業扶貧的可持續發展。

綠色金融

實現環境責任的金融實踐與瀋陽樣本



累計投放資金人民幣

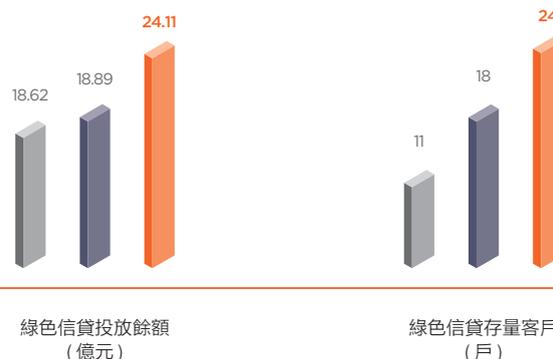
34.75 億元



合計使用募集資金人民幣

18.28 億元

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



本行高度認同提升ESG管理水平的重要意義，實時關注ESG投資之大勢所趨。因此，繼2018年將構建「綠色金融」體系提升至戰略高度，納入董事會職權範圍和「哈爾濱銀行股份有限公司章程」後，2019年加快推動在董事會發展戰略委員會下設ESG工作小組，以完善ESG管理架構，更好地履行社會責任。

報告期內，本行全面貫徹落實《國務院「十三五」規劃》、中國人民銀行等七部委聯合印發的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，以及中國銀保監會《綠色信貸指引》等規範性文件和監管要求，持續倡導綠色金融理念，努力建設「綠色銀行」，漸次發力綠色金融，着眼於綠色信貸所帶來的溫室氣體減排效益、資源的高效利用、廢棄物排放的降低，以及環保技術的推廣應用等，完善綠色信貸政策，引導信貸資源投向。

截至2019年12月31日，本行綠色信貸餘額為人民幣24.11億元，較上年增加人民幣5.22億元，同比增長27.63%；綠色信貸餘額佔全行客戶貸款總額0.91%，較上年增長0.17%；綠色信貸存量客戶24戶，較上年增加6戶，同比增長33.33%。報告期內，本行2017年發行的50億元人民幣綠色金融債券募集資金共投放綠色項目22個，累計投放資金人民幣34.75億元。



本行自啟動綠色信貸工作以來，深入推進綠色信貸體系建設，不斷加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持力度，以此優化信貸結構。同時，憑藉不斷完善的行內制度及專業團隊建設，持續增強本行綠色信貸服務能力，促進發展方式轉變，全方位履行社會責任。

憑藉近年來不斷完善的ESG管理特別是綠色金融領域的不懈努力，本行在第六屆綠色發展峰會上被新華網授予「2019最具影響力綠色發展企業品牌」榮譽。

持續關注「綠色金融債券」募資投放項目的環境效益。本行先後於2017年4月6日、5月5日發行了兩期共計人民幣50億元綠色金融債券，為黑龍江省內第一家發行綠色金融債券的金融機構；並聘請安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）出具了關於綠色金融債券發行前獨立有限認證報告。

報告期內，綠色金融債券募集資金重點投向了支持節能、污染防治、資源節約與循環利用、生態保護和氣候變化四個大類綠色產業項目。安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）針對執行了存續期認證工作。截至2019年末，本行綠色金融債募集資金共投放綠色項目22個，累計投放資金34.75億元人民幣。報告期內，已投放項目到期2個，共計回款3.24億元人民幣；新投放項目2個，新投放資金人民幣6.44億元；在投項目共計8個，合計使用募集資金人民幣18.28億元。

本行通過債券募集資金的投放，增加綠色信貸特別是中長期綠色信貸的有效供給，持續有效地支持區域綠色產業發展，通過優質綠色產業項目的成功運作，為社會帶來顯著的示範性效應，不斷擴大發展綠色產業項目主體範圍，保障區域內綠色產業項目建設資金及持續運營資金充足供給，逐漸降低資源耗費及污染排放。

在充分執行綠色債券資金使用要求的基礎上，本行努力追求資金效率最大化，以確保綠色項目需要資金時，能夠及時快速用於項目投放。未來，本行將繼續以綠色項目投放作為資金主要使用方式，助力經濟結構調整和產業轉型升級，促進綠色實體經濟健康發展，踐行「綠色銀行建設者」責任。

根據項目的關鍵環境效益指標，本行發行的綠色金融債券募集資金於2019年度支持的綠色項目，所產生的總體環境效益歸納如下：

 減少大氣污染物排放

預計每年減少二氧化硫排放量約

414.35 噸

減少氮氧化物排放量約

194.59 噸

減少顆粒物排放

6,438.47 噸

減少水污染物排放 

減少化學需氧量(COD)排放量

1,825 噸

減少氨氮排放量約

200 噸

減少生物需氧量(BOD)排放量

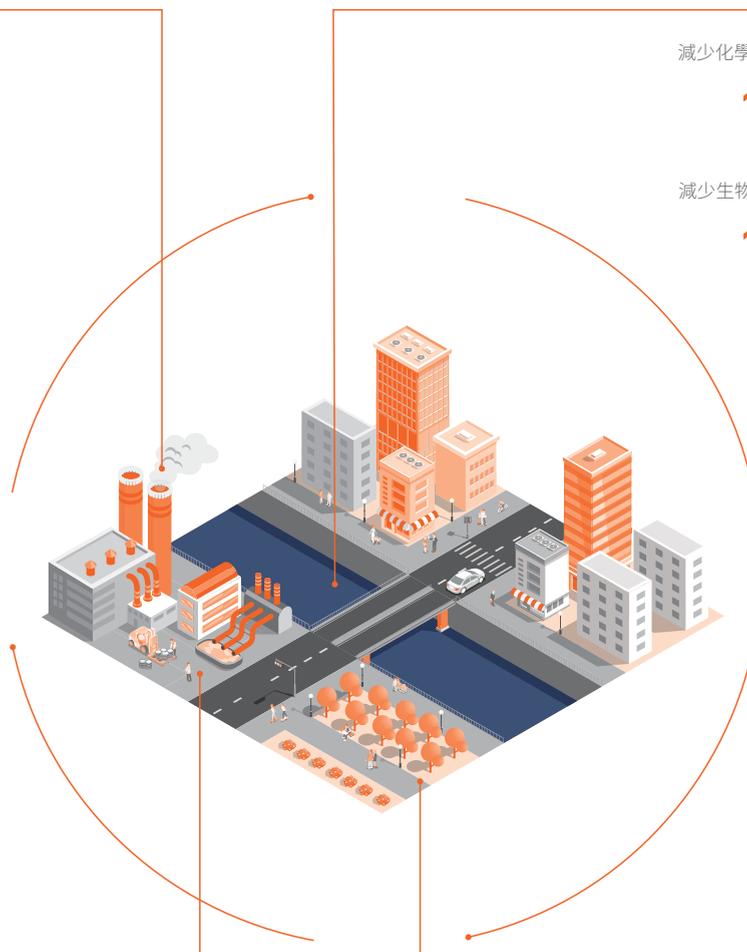
1,022 噸

減少總氮排放約

200 噸

減少總磷排放約

25.60 噸



 資源循環利用

新建、改造雨污管道總長

314.6 公里

年產氧化鐵粉

5.4 萬噸

年處理廢酸約

390,000 噸

18%再生鹽酸

35.40 萬噸

環境整治改造 

整治河道總長度約

17.37 公里

新建綜合管廊系統

25.51 千米

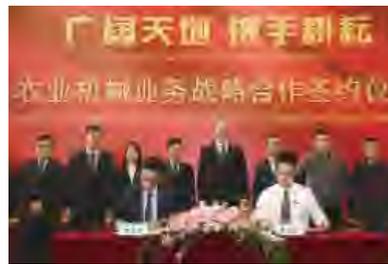
高度關注客戶的環保風險隱患，嚴格准入標準。本行通過努力落實中國人民銀行和銀保監會的綠色信貸目錄，積極探索「新常態」背景下的綠色信貸管理，合理配置信貸資源，優化綠色信貸流程管理，將符合環境保護、污染治理、節能減排和生態保護等要求作為信貸投放的重要判斷依據。貸前以客戶和項目的環境、社會風險狀況為業務受理調查重點，強化源頭控制；貸中根據客戶及其項目所處行業、區域特點，對貸款項目社會效益狀況的合規性、真實性和風險狀況進行全面跟蹤。確保報告制度有效落實，如發生重大環境風險事件，要求相關分支機構應在第一時間核實情況，分析可能對本行授信產生的影響，及時採取相應措施防範風險。

子公司哈銀金融租賃有限責任公司在水利、環境和公共設施管理業等領域投放大幅提升。哈銀金融租賃有限責任公司為本行控股子公司，2019年定位於「涉農和綠色環保知名金融租賃服務商」。現已初步確立在涉農租賃領域的國內領先地位，同時聚焦公用事業、綠色能源等行業。報告期內累計投放人民幣108.58億元，其中，在電力、熱力、燃氣及水生產和供應業等領域投放人民幣43.70億元，水利、環境和公共設施管理業等領域投放人民幣30.39億元，農業領域投放人民幣9.99億元，分別佔總投放額度40.25%、27.99%和9.20%。值得關注的是，其在水利、環境和公共設施管理業等領域投放額度較上年提升10.82億元人民幣，佔比提升12.85%。



報告期內累計投放人民幣

108.58 億元



2019年4月17日，哈銀金融租賃有限責任公司與全球著名農機公司——凱斯紐荷蘭（中國）管理有限公司在哈爾濱市舉行農業機械業務戰略合作協議簽約儀式。



「2019最具影響力綠色發展企業品牌」獎牌

案例

哈爾濱銀行發力綠色金融之瀋陽樣本

近年來，國內處於快速發展階段的環保產業因項目規模大、初期投入多、短期收益不明顯且賬期較長等原因，企業留存收益難以滿足再投資需求。特別是由於資產的專用性，可控度、可變現能力低的特性，令其較難滿足傳統觀念中的銀行授信抵質押條件。如何破解這一難題，尤其是為民營環保企業在區域經濟新舊動能轉換中提供有效的金融支持，成為本行近兩年重點關注的課題之一。

2018年，遼寧省率先啟動「藍天、碧水、青山、淨土和農村環境治理」五大系統性工程。瀋陽分行積極響應當地政府號召，深入調研市場需求，結合總行相關業務發展規劃，當年與遼寧省環境保護產業協會達成戰略合作協議，開始為其會員企業提供金融支持。

瀋陽分行結合當地環保企業資產特點，有針對性地推出根據企業納稅、合同訂單設計的信用貸款；探索應收賬款、排污權、碳排放權、特許經營權、污染治理PPP項目收益權、綠色工程收益權、合同能源管理等抵質押貸款方式，以有效緩解中小環保企業因傳統抵押物不足導致融資困難的經營痛點，最大程度支持中小環保企業轉型升級；同時，提供企業結算、代發工資、企業流動資金理財規劃等一攬子綜合金融服務，方便企業日常運營。截至報告期末，瀋陽分行已為4家民營環保企業累計投放貸款人民幣1,873萬元。



瀋陽光大環保科技股份有限公司為遼寧省環境保護產業協會會員企業，創辦於2004年，是一家可提供工業污水處理，農村分散式污水處理，生活餐廚垃圾處理和土壤污染及地下水修復解決方案的設計、環保裝備生產供應、工程承包建設、委託運營和項目投資在內的環境全產業鏈綜合服務商。2018年7月，瀋陽分行以信用方式為企業創辦人張曉光發放人民幣300萬元個人經營性貸款，從業務受理到放款僅用十天時間，得到遼寧省環保產業協會和企業的高度認可。2019年7月，再次為其發放500萬元人民幣貸款，進一步加大對企業的支持力度。以上資金均被用於企業承接的遼寧省鞍山市海城市騰鰲鎮騰鰲污水廠二期工程項目。

遼寧澤爾陽光環境科技有限公司亦為遼寧省環境保護產業協會會員企業，成立於2014年，是一家專業從事分析儀器設備代理銷售、大型儀器設備運營服務和第三方檢測於一體的創新型服務性環保企業，為環境保護、衛生疾控、食品安全、水質監測、高校科研等領域內的政府機構、企事業單位提供技術和售後服務。2018年7月，瀋陽分行以信用方式為企業創辦人李秋風發放200萬元人民幣個人經營性貸款；2019年7月，再次為其發放200萬元人民幣個人經營性貸款，用於支持企業穩健發展。

以上兩家企業均坐落於素有「東方魯爾」美譽的瀋陽市鐵西區。



「幸福社區」發展計劃 零售銀行轉型期的社區融合新試驗

2019年，本行將零售金融業務定位於全行戰略轉型的重點，並藉由與同佳岸慈善基金會聯合發起實施「幸福社區」發展計劃的契機，持續探索零售銀行轉型期的社區融合新機制，本行將金融服務和金融消費者教育、綠色生活方式倡導以及「幸福廚房」等公益活動根植於營業網點周邊社區，通過為社區居民提供有溫度、可信賴的金融服務和非金融服務，致力於新型社區關係重構，特別是銀社關係的建設，有效提高金融社工服務覆蓋率和滿意度。



開展公益活動超過

1,600場

2019年，本行在瀋陽、大連、天津、成都、重慶、深圳、哈爾濱等7城市，共22家支行攜手同佳岸慈善基金會，聯合23家公益組織，開展公益活動超過1,600場，服務社區居民10萬餘人次。「幸福社區」發展計劃迄今累計投入公益資金約人民幣430萬元，已成為本行與同佳岸慈善基金會聯合推動的品牌公益項目，吸引了眾多客戶、社區居民和社會各界人士的廣泛參與，並獲高度評價。



報告期內，本行向同佳岸慈善基金會捐資1,000萬元人民幣，用於解決社區問題、完善社區服務、激活社區資源、培育社區自組織，營造互助、互信的社區文化，提升社區居民生活品質。

值得一提的是，始於2017年的「幸福社區」微公益項目作為同佳岸慈善基金會主動參與社會治理創新、豐富社會服務供給方式、協助政府完善社會服務體系的具體舉措，2019年度得以持續推進，在黑龍江省內影響力進一步增強。

報告期內，由同佳岸慈善基金會資金支持的「青年公益學院（一期）」項目也已落戶哈爾濱，並取得良好成果。這是全國共青團系統以及東北地區公益界的首個大型公益人才培育項目。該項目由共青團哈爾濱市委員會主辦、冰城青益匯和哈爾濱嘉仁社會組織服務中心設計、同佳岸慈善基金會資金支持、哈爾濱青年宮場地支持、哈爾濱市青年創業就業促進會具體執行。



案例



基金會共投入善款人民幣

45萬元

2019 年「幸福社區」微公益項目啟動

2019年9月28日，2019年「幸福社區」微公益項目正式啟動，該項目由黑龍江省民政廳、哈爾濱銀行主辦，同佳岸慈善基金會資金支持，黑龍江日報報業集團所屬《生活報》社媒體支持，黑龍江省大眾社會工作服務中心服務支持。

2019年黑龍江省大眾社會主題定位於立足新時代、展現新作為，用公益行動營造幸福社區，重點資助城鄉居民和社會組織發起的群眾性公益活動、傳統節慶紀念活動、基層社會組織黨建和金融公益活動等，項目資金19萬元人民幣。經專家嚴格評審，237個申報項目最終勝出50個，單個項目最高可獲資金支持5,000元人民幣。獲資助項目包括，群眾性公益類項目28個，重大節慶類項目10個，黨建基層類項目7個，金融公益類項目5個，項目涵蓋老年人、留守兒童、殘疾人及其照顧者等各類群體，涉及社區、家庭、老年、兒童、醫務等多個社會工作專業領域。項目實施區域包括哈爾濱、齊齊哈爾、牡丹江、佳木斯、大慶、雞西、雙鴨山、鶴崗、黑河、綏化、大興安嶺等11個市（地）的30個縣（區）。

同佳岸慈善基金會是由哈爾濱銀行發起成立的非公募基金會。此前於2017年至2018年，基金會共投入善款人民幣45萬元，資助125個微公益項目，在黑龍江省9個市（地）、29個縣（市、區）的297個社區開展活動超過800場次。基金會主動參與社會治理創新、豐富社會服務供給方式、協助政府完善社會服務體系的具體舉措，在黑龍江省民政廳的大力支持下，取得了良好的社會反響。



2019年「幸福社區」微公益項目啟動儀式

案例



社區居民受益

2,000餘人

重慶南岸支行的「幸福社區」發展計劃

重慶分行南岸支行以「幸福社區」發展計劃為核心，積極深入社區開展各類公益項目活動，在不斷創新探索中，總結出三個推進公益項目發展的理念：請進來，做社區居民的「活動之家」；走出去，做社區居民的「服務之家」；創空間，做聚人聚心的「百姓之家」。

2019年，南岸支行依託項目開展各類公益活動43場，參與居民近5,000人。活動形式主要圍繞三個維度：

線上活動+線下空間：開展「小小銀行家」金融知識講座、健康活動、藝術活動等各種形式的活動；充分利用支行空間打造活動中心。

定期活動+主題活動：每月至少與社區開展一次，保持活動頻率；策劃了針對老年人幸福晚年生活規劃的主題活動「銀齡有夢」。

單一活動+聯動整合：以資源為依託，聯合園區、區公安內保支隊、街道進社區開展公益活動。

2019年2月，南岸支行經與街道辦事處充分溝通，創建南岸區首個政企共建的「新時代文明實踐站」，經報重慶市委宣傳部審核，形成常態化基地。通過貫徹落實南岸區新時代文明實踐中心、所、站三級新時代文明架構，建設一個居民愛來、願意來的服務空間，與街道、社區形成良好互動。「新時代文明實踐站」建立以來，豐富多彩的主題服務吸引了社區居民的廣泛參與。聯合南坪街道正街社區、響水路社區等社區共同開展的金融防詐騙宣傳服務，令2,000餘社區居民受益。

南岸支行還通過成功推廣「銀齡有夢」老年幸福生活規劃大賽，帶動南坪街道13個社區居民踴躍參與社區治理與服務；暑期，則傾力打造全天免費開放的「小哈兒童天地」，制定定期活動計劃，通過「小小銀行家」等金融主題活動幫助孩子們學習金融知識，提高消費者權益保護意識，豐富假期生活。

南岸支行的實踐，可謂哈爾濱銀行致力於新型社區關係重構的縮影，充分展示了一家有溫度、有情懷、可信賴的銀行品牌形象。



我們的 環境責任管理

綠色信貸

綠色辦公

綠色公益





報告期內，本行繼2018年將構建綠色金融體系提升至戰略高度，明確董事會職權範圍包括「負責確定綠色信貸發展戰略，審批高級管理層制定的綠色信貸目標和提交的綠色信貸報告，監督、評估本公司綠色信貸發展戰略執行情況」（見《哈爾濱銀行股份有限公司章程》第一百六十二條第二十四款）之後，加快推動在董事會發展戰略委員會下設ESG工作小組，以完善ESG管理架構，全面推動ESG管理水平的提升，更好地落實ESG投資。

2019年，本行持續進行ESG投資，堅持綠色運營、低碳辦公，倡導員工健康生活，實踐綠色生活方式；鼓勵分支機構與公益組織聯合開展環保公益活動，保護環境，與大自然和諧共處。

憑藉近年來在ESG管理領域的不懈努力，被新華網授予「2019最具影響力綠色發展企業品牌」榮譽。

綠色信貸

本行通過綠色信貸政策引導信貸資源投向，並高度重視客戶的環保風險隱患，嚴格准入標準。同時，持續關注「綠色金融債券」募集資金支持的綠色項目所產生的環境效益。截至報告期末，本行綠色信貸餘額為人民幣24.11億元，同比增長27.63%；綠色信貸存量客戶24戶，同比增長33.33%。（該部份內容詳見「2019我們關注之綠色金融：實現環境責任的金融實踐與瀋陽樣本」）。

綠色辦公

本行不斷深化綠色運營機制，推進綠色辦公。值得一提的是，報告期內，隨着智能化運營水平的提升，本行得以實現櫃面服務無紙化轉型升級。僅櫃面服務全生命週期電子化管理，即節約憑證用紙532萬餘張，不僅在對私業務整體效能方面提升14.3%，大大優化了客戶體驗，同時對環境也更加友好。

報告期內，本行依據國家對採購管理相關要求，堅持集中採購制度，嚴格執行《哈爾濱銀行集中採購管理辦法》及《哈爾濱銀行集中採購操作流程》相關規定，將「綠色」從意識層面逐漸滲透到工作制度保障。對供應商的質量管理體系、守信情況等資質進行核查，優先選擇綠色、環保、節能產品和供應商，保證採購質量，降低採購成本。

得益於人走水斷、人離燈滅的良好行為習慣，點滴節約，儘管本行總部2019年度工作人員大量增加，但水、電等總體用量仍保持在較低水平。此外，報告期內，本行積極響應生活垃圾分類倡導，在總部大樓的員工食堂啟動生活垃圾分類工作，以強化員工良好的環境保護意識。

案例

哈爾濱銀行總部大廈

哈爾濱銀行總部大廈坐落於哈爾濱市道里區群力上江街888號，由美國KPF建築師事務所擔綱建築設計和室內設計，為哈爾濱市地標性建築。該建築設計注重提高資源利用率，減少碳排放，關注環境和人身健康，以環保高標準構建辦公場所。於2018年獲美國綠色建築協會LEED銀級認證（LEED 2009 CORE AND SHELL DEVELOPMENT）。

外牆設計：採用超白中空鋼化充氬氣玻璃（10Low-e+16A+10mm，暖邊設計），以單元板塊式錯位安裝，可達到正常保溫牆體效果2倍以上，最大限度的減少光污染。

給排水設計：採用污水、廢水分流技術，提高了衛生潔淨的要求，避免對生活用水、臨時用水的污染；室外設有雨水回收間，收集雨水用於綠化澆灌和道路澆灑，達到綠色節能目的。

暖通設計：辦公樓大堂、會議區使用全空氣定風量空調系統實現節能目的；採用國際先進的幕牆加熱系統——地槽式散熱器系統解決玻璃幕牆的結露問題，以抵消玻璃幕牆帶來的冷（熱）負荷；設有新風回收系統，夏季新風直接進入空調機組與回風混合後經空調機組處理後送入房間，冬季新風經預熱盤管預熱後，與回風混合後經空調機組處理後送入房間，減低冷凍機組相關水泵及冷卻塔的能耗。

電氣設計：辦公照明光源採用T5熒光燈，設有開關；走廊、門廳及樓梯間等公共場所所以節能燈為主，採用延時自熄開關控制；辦公區適當設置開關，以關掉不必要燈源；建築設備監控系統可對建築物內的設備進行節能控制；所有電路及設備通過專用通訊網絡接至樓宇自控系統實時監測，實現最經濟用電安排；電梯採用自動變壓變頻系統控制，配合電腦邏輯控制，降低電梯用電量的同時提高整體運輸效能。

光導照明設計：建築物周邊區域設有光導照明系統（自然光能源），聚集室外的自然光線均勻導入室內任何需要光線處，為室內提供照明，大量節約能源。



美國綠色建築協會LEED銀級認證
20190424165834375

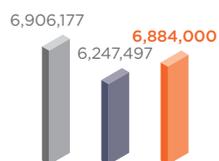
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



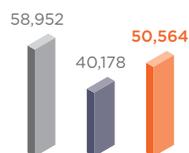
辦公用紙量 (噸)



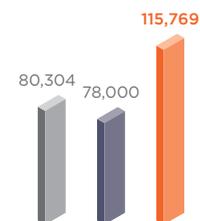
用電量 (度)



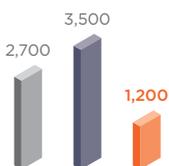
用水量 (噸)



天然氣使用量 (立方米)



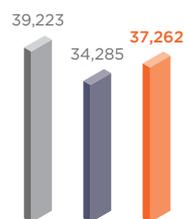
柴油使用量 (升)



含新、老總部大樓發電機及車輛耗油等



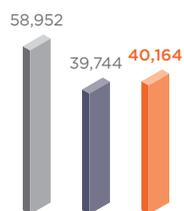
汽油使用量 (升)



公務車汽油使用量 (自有)



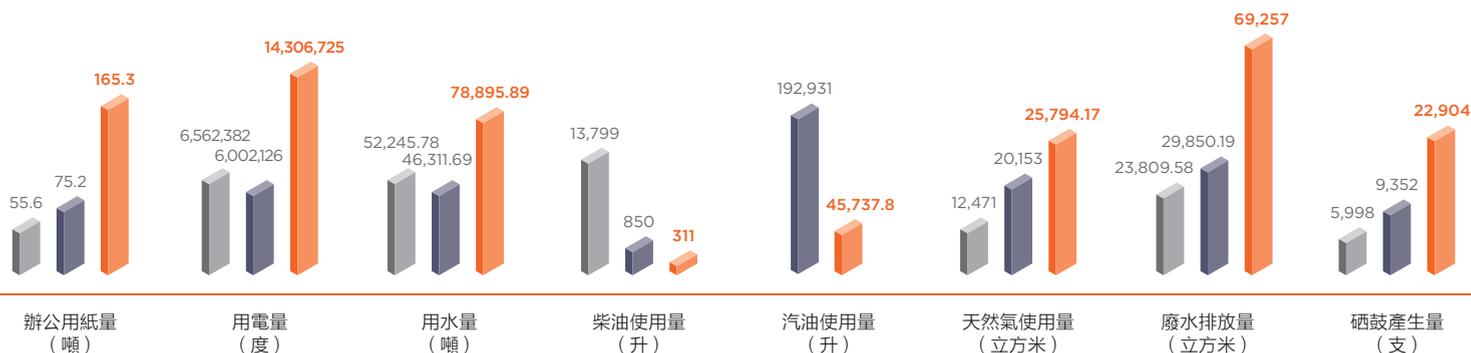
廢水排放量 (立方米)



硒鼓產生量 (支)



哈爾濱分行數據



綠色公益



攜手社區及公益組織，共護碧水藍天。作為踐行社會責任的重要內容之一，綠色公益是本行長期關注並不斷探索的公益實踐。2019年，哈爾濱分行、雙鴨山分行、鶴崗分行等積極組織青年員工，利用植樹節、五四青年節等參與當地植樹活動，為城市增添一抹綠色。值得一提的是，受益於本行和同佳岸慈善基金會聯合開展的「幸福社區」發展計劃公益項目，在與社區組織的合作探索中，支行營業網點不但為周邊社區居民提供周到的金融服務，而且還作為綠色公益宣傳的重要陣地，講解垃圾分類、介紹環保知識以及組織環保志願服務等，成為社區居民包括小朋友們非常喜愛的綠色公益活動。

案例

天津分行南開支行愛鳥活動

2019年11月30日，哈爾濱銀行天津分行南開支行聯合社工組織「因愛團聚」，共同組織開展了「我是護鳥小天使、濱海觀鳥、愛鳥、護鳥親子活動」。來自天津南開區廣開街、興南街、學府街及其他社區的40組家庭，由南開支行和「因愛團聚」共15名志願者帶領，在濱海濕地通過高倍望遠鏡觀察翹鼻麻鴨、紅嘴鷗等鳥類活動，增長愛鳥護鳥知識，提高人與自然和諧共處意識，豐富綠色生活體驗。



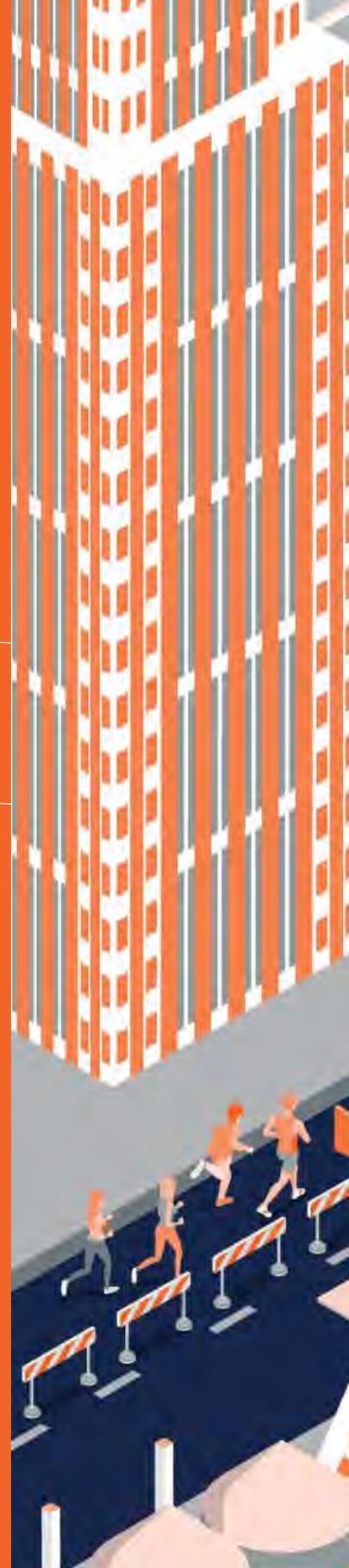
我們的 社會責任管理

員工安全與成長

產品責任

反洗錢與反腐倡廉

社區投資





報告期內，本行持續推進「服務優良、特色鮮明的國際一流小額信貸銀行」戰略目標的實施，打造有溫度、有情懷的銀行品牌形象，致力於成為一家文化底蘊深厚、公益品牌突出、受人尊敬的銀行。

報告期內，本行高度重視港交所關於《環境、社會及管治報告指引》的修訂意見，不斷提升ESG管理水平，堅持ESG投資。憑藉不懈的努力，本行獲得「2019中國金融機構金牌榜·金龍獎：年度十佳城市商業銀行」（金融時報）、「2019最具影響力綠色發展企業品牌」（新華網）、「2019金融服務100強/2019金融創新100強」（中國經濟網）、「21世紀亞洲金融競爭力：2019中國精準扶貧優秀案例」（21世紀經濟報道），以及「中國之星：2019年度最佳『一帶一路』中資銀行」（美國《環球金融》）等多項大獎。在英國品牌諮詢公司Brand Finance發佈的「2019年度全球銀行品牌價值500強」中，位列總榜單第217位。

員工安全與成長

快樂工作 健康生活

全體系保障員工的基本權益。本行高度重視員工的職業健康安全，不斷完善員工職業與安全管理體系，嚴格遵守國家《勞動法》《勞動合同法》《社會保險法》等法律法規，勞動合同簽訂率100%。在用工管理上，依法制定《哈爾濱銀行薪酬管理辦法》《哈爾濱銀行員工福利管理辦法》等內部規章及相關實施細則，切實保障員工各項合法權益。依法按時足額為員工繳納基本養老、醫療、工傷、失業、生育等社會保險和住房公積金；定期組織員工體檢，覆蓋率100%。本行反對任何形式的強制勞動和歧視。按照本行內部退養管理辦法，部份職工可以退出工作崗位休養並按一定的標準從本行領取工資及相關福利。本行自內部退養安排開始之日起至達到國家規定的正常退休年齡止，向內退員工支付內退福利。

高度重視員工激勵、發展與培訓。本行倡導「忠誠、幹事、乾淨、擔當」的職業精神和選人、用人標準，拓寬員工職業發展通道，為員工制定先進的培訓計劃，以全面提升員工的專業知識與職業技能，完善激勵約束機制，加強員工績效考核，並實施了多元化的薪酬政策與福利待遇。2019年，本行推出一系列員工激勵政策，採用寬帶薪酬制度對員工實施薪酬激勵，同時注重搭建多維度職業發展平台，不斷拓展成長空間。全行超過2,400名員工通過績效考核結果積分制實現職級或薪檔晉升；總行部門選拔、儲備見習助理71人，任用34人；37名員工進入總分行員工交流和掛職鍛煉通道。



超過 **2,400** 名員工

通過績效考核結果積分制
實現職級或薪檔晉升

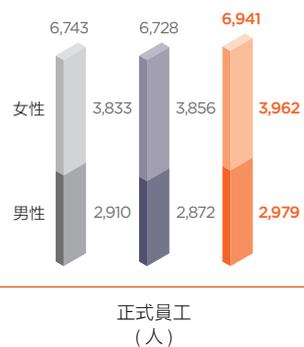


報告期內，本行圍繞「全面提升」工作主題，重點圍繞崗位能力勝任、核心能力提升等方面，關注各層次人員成長需求，重點聚焦「新入職員工」與「新晉管理崗位員工」。同時啟動員工專業能力「十個一百」建設工程，年度培訓完成率及覆蓋率均為100%；搭建「啟航、續航、巡航、遠航」培訓體系，持續打造「領跑者計劃」等精品人才培養、培訓項目。本行（不含子公司）2019年累計培訓744次；其中，內部培訓581次，選派公司員工外出培訓163次，累計培訓學時3,307學時，總行級內訓師數量達到65人。

踐行「快樂工作、健康生活」，增強員工體質，豐富文化生活。本行注重關愛員工工作環境和身心健康，維護員工合法權益，提升員工滿意度和幸福感，進一步奠定了員工與企業共成長的基礎。總行工會通過哈跑e族俱樂部、哈爾濱銀行（集團）作家協會、攝影協會等群眾性團體，以及組織開展馬拉松賽、羽毛球賽、體育文化藝術節、團建活動等，增強員工體質，豐富文化生活。通過例行家訪、日常談話、走訪慰問困難職工和總部開放日（家屬開放日）、孕產婦休息室等形式，不斷增強企業文化凝聚力，增進團隊和員工家庭和諧與穩定。



按僱傭類型 / 性別劃分

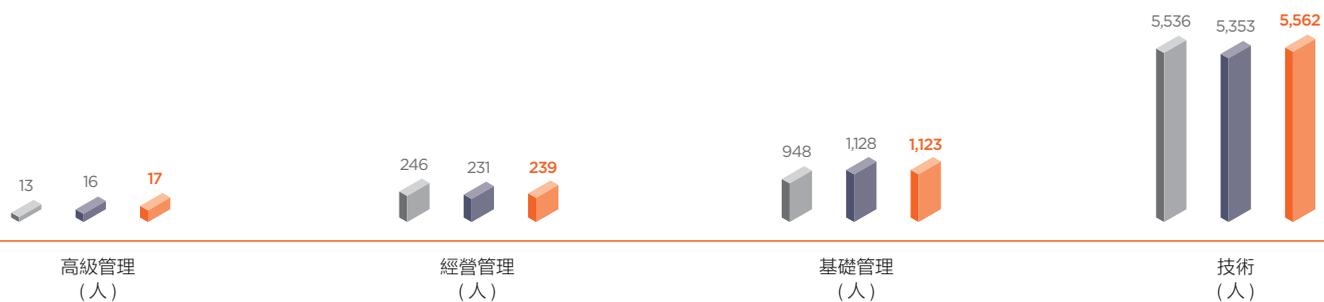


按年齡組別劃分

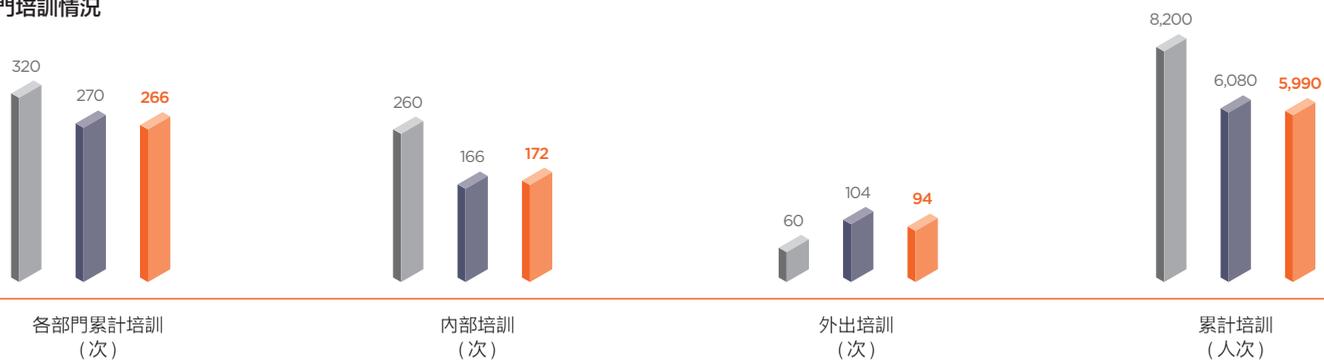
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



按序列劃分



總行各部門培訓情況



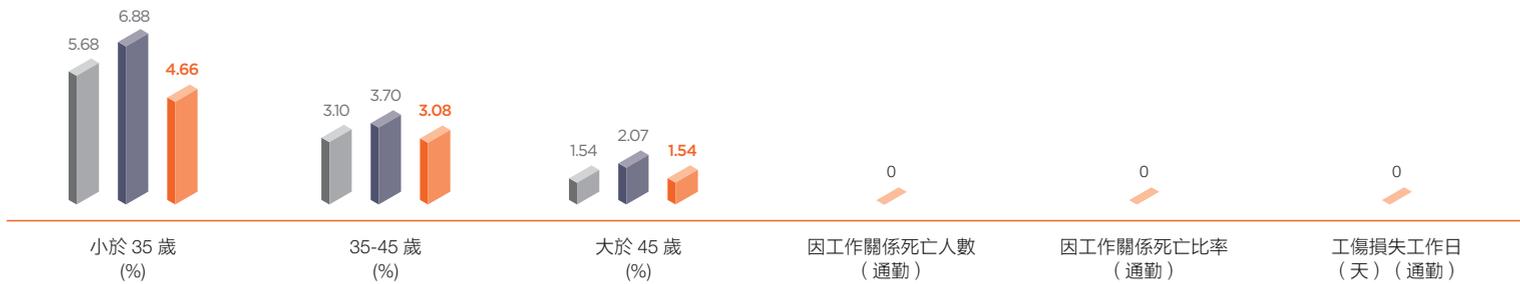
總行

分行

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



按年齡組別劃分的員工流失率



按性別劃分的員工流失率



按性別劃分的人均培訓時數



哈爾濱銀行（集團）第4屆太陽島馬拉松賽事

2019年6月2日，哈爾濱銀行第四屆太陽島馬拉松賽以「國企揚帆、築夢遠航」為主題，在主會場哈爾濱太陽島以及全國16個城市（分行及部份村鎮銀行所在地）同期舉行，全國各地數千員工和家屬、客戶以及戰略合作夥伴聯合開跑。主會場特邀黑龍江省國資委及黑龍江省七大產業投資集團、哈爾濱市國資委及所屬企業集團、哈爾濱師範大學、新聞媒體與本行員工、家屬共約1,800人參與。

本行既是哈爾濱市馬拉松運動的首倡者和有力推動者，也是馬拉松運動的受益者。馬拉松精神作為企業新文化建設的核心元素，不僅受到內部員工的高度認同，也收獲了來自社會各界特別是合作夥伴、廣大客戶和員工家屬對哈行的尊敬和廣泛贊譽。這一年度賽事自2016年開辦即以「小哈馬」著稱，被視為哈爾濱銀行冠名支持的「哈爾濱國際馬拉松」預熱版。





「哈跑e族俱樂部」千人跑團四度出征「哈馬」

2019年8月25日，由哈爾濱銀行冠名支持的金牌賽事——第四屆哈爾濱國際馬拉松賽如期舉行，吸引了來自世界各地的馬拉松愛好者。本行「哈跑e族俱樂部」千人跑團四度出征，其中50餘名馬拉松和300餘名半程馬拉松參賽者，均順利完成賽事。自2016年首屆「哈馬」至此，哈爾濱銀行累計員工累計參賽近5,000人次。

「哈跑e族俱樂部」成立於2015年8月，全行有超過一半員工加入俱樂部，各地分支機構成立俱樂部份部。俱樂部立四年來，定期組織員工堅持科學訓練，強健體能，備戰哈馬。在此基礎上，哈跑e族俱樂部積極組織成員參與分支機構所在地的城市馬拉松比賽，如大連馬拉松、成都馬拉松等，均取得良好成績。

產品責任

普惠金融與金融消費者權益保護

2019年，本行在董事會的領導和監事會的監督下，積極響應國家經濟金融政策，認真貫徹落實監管要求，響應公眾關切，有效防控、化解金融風險，主要監管指標均達到監管標準；秉承「普惠金融，和諧共富」經營理念，圍繞「全面提升」工作主題，堅定不移地支持實體經濟發展，持續推進小額信貸核心戰略，特別是數字化普惠金融戰略，在三農、小微企業和民生領域加大金融支持力度，提升服務質效；對俄金融服務特色和跨境金融服務市場地位持續鞏固；發力風險管控，加速結構調整，深化與社區關係的鏈接，科技基礎建設和協同支持體系日臻完善，有溫度、有情懷、負責任的銀行品牌形象愈加深入人心，並榮獲2019年度「十佳普惠金融城商銀行」榮譽。

截至2019年12月31日，本行資產總額為人民幣5,830.894億元，客戶貸款及墊款總額為人民幣2,636.041億元，客戶存款總額為人民幣4,256.837億元，實現營業收入人民幣151.244億元，淨利潤人民幣36.351億元。核心一級資本充足率、一級資本充足率、資本充足率分別為10.21%、10.23%、12.53%。



有溫度、可信賴的金融服務促進客戶關係深度鏈接

2019年，本行將零售金融業務定位於全行戰略轉型的重點，通過以「幸福社區」發展計劃為代表的公益品牌項目建設，將服務根植於營業網點周邊社區，始終堅持為社區居民提供有溫度的金融和非金融服務。

報告期內，通過智能產品優化迭代、機構與業務特色化佈局、數字化客戶關係管理和大數據應用、「線上+線下」渠道協同、零售專屬支行轉型等措施，加速智慧銀行建設。通過優化業務流程，提升經營效率，提供標準化優質服務，打造有溫度的金融服務品牌，客戶服務水平的不斷提升、服務渠道的豐富完善以及對客戶多元化金融需求的捕捉、新型客戶增值服務體系的搭建，使得客戶綜合體驗得以全面優化。

截至報告期末，本行擁有零售存款客戶1,315.89萬戶，較去年同期增長90.56萬戶，增幅7.39%；個人金融資產（本外幣合計）超過人民幣5萬元的零售客戶達到75.45萬戶，同比增長18.60萬戶，增幅32.72%。零售存款本外幣合計總額人民幣2,295.594億元，較上年末增加872.510億元人民幣，增幅61.3%；零售存款本



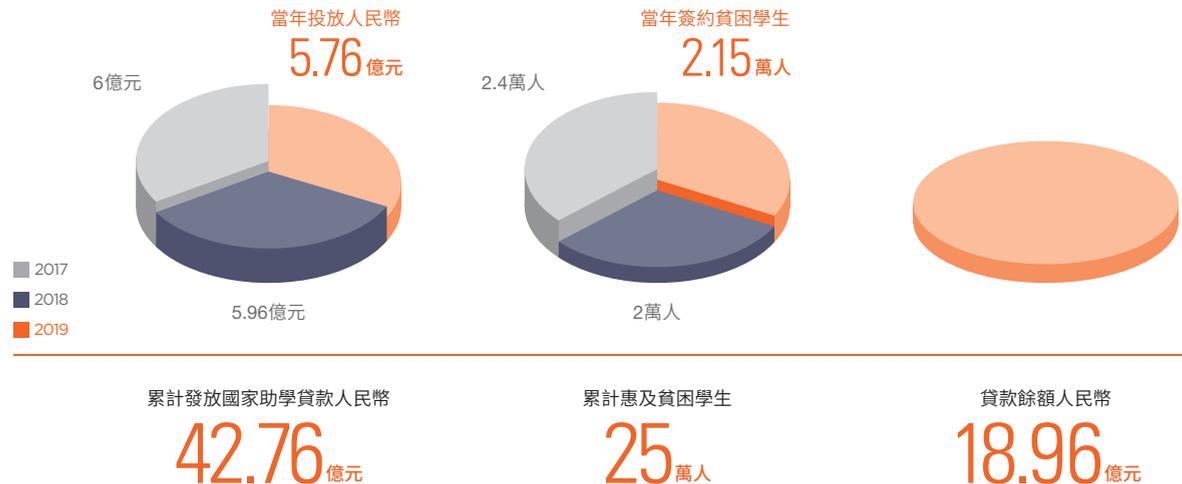
外幣合計平均結餘人民幣1,856.566億元，較上年末增加人民幣600.508億元，增幅為47.8%。零售客戶存款餘額中，活期存款佔比為19.4%。據中國人民銀行哈爾濱中心支行統計，報告期內，哈爾濱分行零售存款餘額在當地市場份額為18.3%，較上年末增長3.4個百分點，市場排名第一；另有9家分行零售存款增量均位列當地市場首位。

2019年，本行累計發行信用卡106.87萬張，較上年末增長42.9%，其中報告期內新增發卡32.11萬張，較上年新增發卡31%。信用卡資產餘額為人民幣137.9億元，較上年同期增長27.6%。借記卡累計發行1,657.04萬張，報告期內發卡量增長116.92萬張，較上年末增長7.59%。由於大力拓展銀行卡相關中間業務，客戶數及業務量增長迅速。

案例

國家助學貸款

本行自2007年起承辦黑龍江省生源地國家助學貸款業務，受助學生遍及全國22個省、5個自治區和4個直轄市。其中，黑龍江省內覆蓋14個區域的82家教育局、80餘所高校。截至2019年末，累計發放國家助學貸款42.76億元人民幣，當年發放5.76億元人民幣，貸款餘額18.96億元人民幣；累計惠及25萬貧困學生，當年簽約2.15萬人。其中，2014年始為研究生發放生源地助學貸款，累計幫扶研究生近4.5萬人，累計發放助學貸款人民幣6.2億元。



控風險、調結構，努力貢獻服務實體經濟的新價值

2019年，本行牢牢把握回歸本源和服務實體經濟導向，持續推進小額信貸戰略實施，堅持「客戶中心化」原則，着力提速數字普惠金融的能力建設，同時依託跨區域經營和機構佈局優勢，強化資產質量管理，防風險、調結構，努力提升綜合金融服務價值，挖掘支持區域實體經濟發展的新領域，積極支持黑龍江省「百大項目」建設和產業轉型升級，打造黑龍江省內企業的首選銀行和其他省市企業的優選銀行。

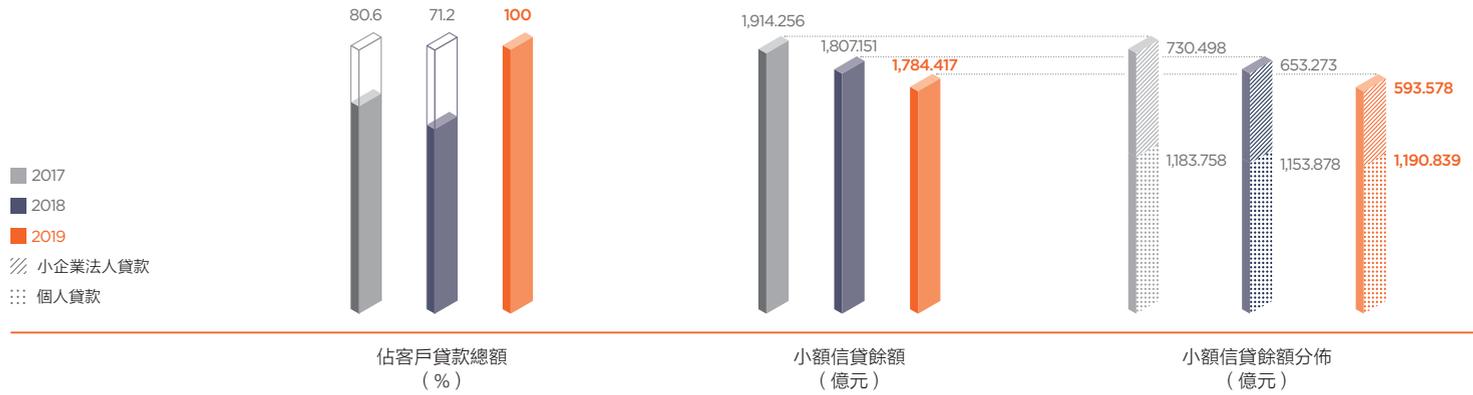
截至2019年12月31日，本行小額信貸餘額為人民幣1,784.417億元，連續第六年佔客戶貸款總額超過65%，為67.7%。

在小微企業金融服務領域，實施全流程風險管理，通過白名單篩選、內評規則優化、全流程內控佈設、早期預警篩查等措施，持續完善小微業務主動風險管理機制；實施「價值導向」激勵晉升機制，打造專業化小微金融隊伍。報告期末，小企業法人貸款餘額為人民幣593.578億元；小企業自然人貸款餘額383億元人民幣，增幅16.5%，佔全行個人貸款32.2%。

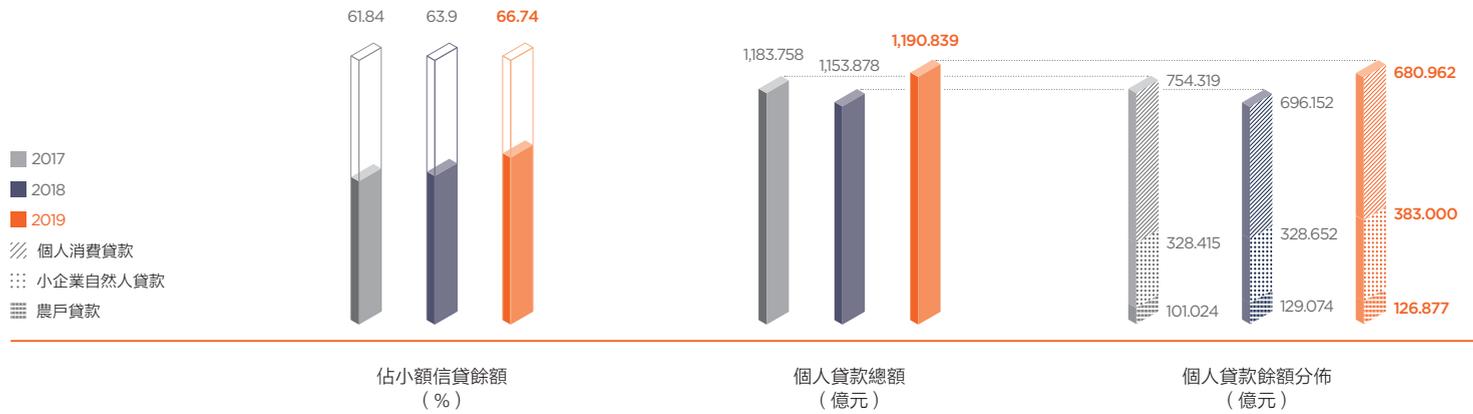
報告期內，本行持續貫徹「振興東北」和「鄉村振興」國家戰略導向，依託「客戶白名單+涉農生態圈」等新方式，全力服務適度規模種養大戶；高效整合集團資源，以「惠農貸款+哈銀農機具金融租賃」「惠農貸款+農戶財富管理」等綜合金融服務，滿足農戶群體的多元金融需求；成功上線「農閃貸」產品，是黑龍江省內為數不多的全在線農戶貸款產品；舉辦首屆惠農誠信客戶節，出台特色化受災農戶金融扶持政策，以有溫度、有情懷的服務形成區域惠農品牌影響力。截至2019年末，本行涉農貸款餘額人民幣379.75億元，農戶貸款業務餘額人民幣126.877億元，業務範圍覆蓋黑龍江省11個地市、6大農墾管理局的絕大多數農村市場以及省外瀋陽、成都、重慶地區的部份農村，有力助推黑龍江乃至東北縣域經濟發展、農村金融市場繁榮和鄉村全面振興。

本行旗下子公司哈銀租賃2019年定位於「涉農和綠色環保知名金融租賃服務商」，在涉農租賃領域領先國內同業，報告期內資產總額為人民幣248.5億元，累計投放人民幣108.58億元；子公司哈銀消金報告期內獲度小滿戰略投資，資產總額人民幣73.88億元，管理資產總額人民幣111.57億元。

小額信貸餘額分佈情況表



個人貸款餘額分佈情況表



中俄金融聯盟獲兩國政府高度認可，跨境電商金融服務平台品牌影響力不斷擴大

作為中方發起人及主席單位，本行於2015年聯合俄羅斯聯邦儲蓄銀行共同發起首個中俄金融機構交流平台「中俄金融聯盟」，成員機構由初始的35家發展到72家。報告期內，聯盟工作獲得中俄兩國官方高度認可。2019年8月22日，中俄雙方首次發佈自2006年建立中俄財長對話以來的聯合聲明——《第八次中俄財長對話聯合聲明》。其中第十條內容為「雙方歡迎中國哈爾濱銀行與俄羅斯聯邦儲蓄銀行共同發起成立的『中俄金融聯盟』，為中俄項目合作提供投融資支持，推動中俄跨境金融合作。」

本行持續將對俄金融作為全行戰略之一，充分發揮對俄金融資源優勢，以領先境內同業的服務深耕對俄金融領域。報告期內，人民幣盧布交易量達800億盧布，在銀行間外匯市場盧布交易量位列市場首位；本行對俄銀行同業授信總額折合人民幣約80億元，擁有俄羅斯賬戶行22家，對俄本外幣清結算網絡覆蓋俄羅斯全境。

為進一步助力人民幣國際化進程、促進人民幣現鈔在「一帶一路」沿線國家的使用及推廣，本行2019年創新開辟黑龍江省首條對俄現鈔跨境調運航空渠道、哈爾濱市首條對俄現鈔跨境調運直通渠道等四條新路線，實現首筆對俄人民幣現鈔跨境陸路調運「一站式」服務，成功打通對俄人民幣及盧布現鈔雙幣種、雙向、陸空聯合調運渠道，調運服務覆蓋面貫穿俄羅斯東西部地區；與六家俄羅斯大型國有銀行及主流地方性銀行簽署《現鈔跨境調運合作協議》，對俄現鈔跨境調運交易對手體系進一步完善。截至2019年末，累計完成22筆對俄人民幣現鈔跨境調運，金額總計人民幣3.12億元，報告期跨境調運人民幣現鈔1.92億元，創歷史新高。

2019年，本行與「俄羅斯聯邦外經銀行」國家開發集團公司（State Development Corporation, VEB.RF）簽署總額為20億元人民幣的《同業借款協議》，牽頭組織中俄金融聯盟成員間跨境人民幣銀團借款，參加以俄羅斯第二大私營銀行——莫斯科信貸銀行為借款人的最高額5億美元的雙幣種國際銀團同業借款項目，深化了哈爾濱銀行與俄聯邦核心地區同業的資產業務合作。



本行自主研發的跨境電商金融服務平台持續被國家發改委納入《國家重大建設項目庫》管理，列為「一帶一路」重點建設項目。報告期內市場份額突破15%，躋身前三。新增俄羅斯世界卡渠道在線產品，成為境內首家與其對接合作的商業銀行；平台可同時支持MASTERCARD、JCB國際信用卡支付工具及俄羅斯主流的如YANDEX、WALLET ONE電子錢包及商業銀行網銀等支付工具。報告期內接入跨境電商商戶2,514戶，交易結算量人民幣17.32億元，累計突破人民幣142億元。榮獲萬事達國際信用卡組織「年度最佳風控表現獎」「年度傑出貢獻獎」「年度科技進步獎」，榮獲JCB國際信用卡組織「年度最佳收單表現獎」。

報告期內，本行被美國《環球金融》雜誌評選為「中國之星：2019年度最佳『一帶一路』中資銀行」。



第23屆聖彼得堡國際經濟論壇（SPIEF）正式開幕，圖為中俄金融聯盟中方成員參會代表合影

加強金融消費者權益保護頂層設計，成立消費者權益保護部

本行堅持以客戶為中心，嚴格遵守《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》和《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業消費者權益保護解決當前群眾關切問題的指導意見》等法律法規和監管要求。

2019年，本行加強了消費者權益保護的頂層設計，新修訂的《哈爾濱銀行股份有限公司章程》中增加了「設立董事會消費者權益保護委員會」條款，並成立了消費者權益保護部。

董事會消費者權益保護委員會召開2次會議，審議通過了《關於哈爾濱銀行消費者權益保護工作管理辦法（修訂）的議案》等3項議案，建立健全保護客戶權益的管理制度體系。

本行注重與客戶的溝通交流，及時反饋客戶信息，通過全國統一客服電話95537為客戶提供全天候不間斷的電話銀行服務，通過信用卡客服電話400-66-95537提供業務諮詢、投訴建議、激活掛失、分期等業務受理服務。報告期內，本行客服中心全年處理業務總量263萬筆，信用卡中心全年處理業務總量188萬筆，良好的客戶溝通不僅為本行奠定了很好的客戶基礎，構建了和諧穩定的金融服務與金融消費關係，而且金融消費者合法權益得以切實保障。

2019年，本行按照《金融消費權益保護員工培訓計劃》開展消費者權益保護培訓工作，不斷提升工作水平。報告期內，以「3·15金融消費者權益日」「防範非法集資宣傳月」「普及金融知識萬里行」「金融知識普及月金融知識進萬家」等宣傳活動為契機，通過營業網點宣傳，走進校園、深入社區和農村宣傳，及官方網站、手機銀行、官方微博、官方微信等線上形式，開展金融消費者教育，幫助消費者提升對金融產品和服務的正確認知與安全意識，引導消費者依法、理性選擇金融服務，優化金融生態環境。



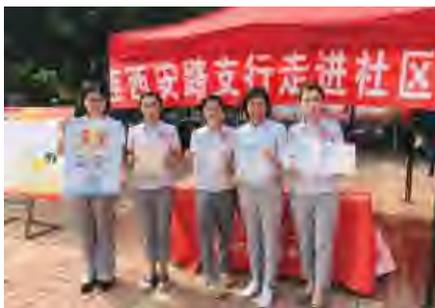
客服中心全年處理業務總量

263萬筆

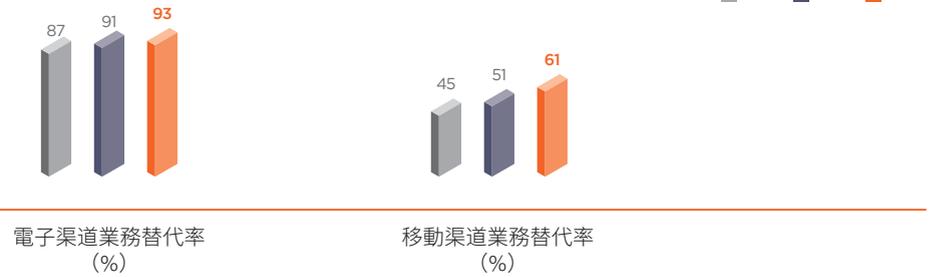


信用卡中心全年處理業務總量

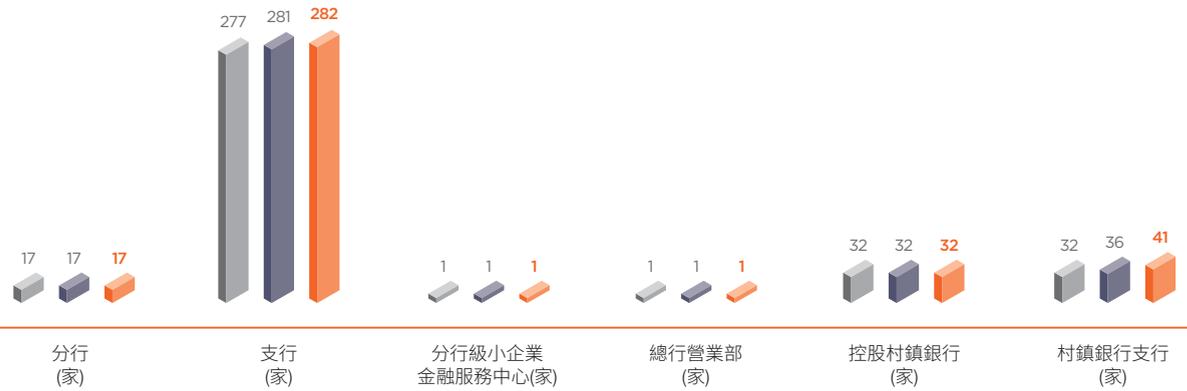
188萬筆



電子銀行



實體網點



自助設備



■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

網上銀行

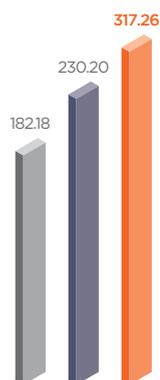
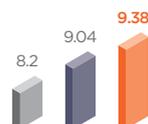
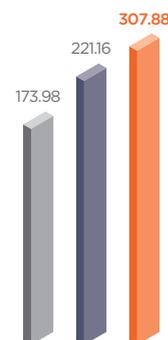
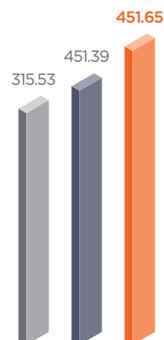
電話銀行

100%

客戶投訴辦結率

95537/
400 60 95537

本行通過全國統一客戶服務電話為客戶提供全天候不間斷的電話銀行服務。

客戶總數
(萬戶)企業網銀客戶
(萬戶)個人網上銀行客戶
(萬戶)總業務量
(萬筆)

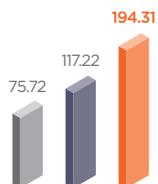
信用卡



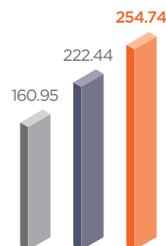
400 66 95537

信用卡客服電話

手機銀行

用戶數
(萬戶)

微信銀行

關注用戶數
(萬戶)

直銷銀行



報告期內，本行積極構建具有本行特色的直銷銀行運營和服務模式，目前支持手機客戶端和微信端兩個渠道，為客戶提供包括在線開戶、投資理財、生活繳費、信用卡還款、小哈運動、醫保查詢等功能。

反洗錢與反腐倡廉

科技力量與制度建設雙管齊下

義不容辭做好反洗錢管理。報告期內，本行反洗錢管理工作緊扣監管趨嚴管理要求，堅持「風險為本」工作方法，不斷提升政治站位，持續優化反洗錢業務應用系統，完善黑名單監測機制，健全反洗錢內控制度體系，強化人工識別分析的積極作用，構建事前、事中、事後全流程閉環管理的洗錢風險防控體系，使得本行客戶身份識別及資金監測工作的智能化、合規性和有效性得到進一步提升。同時，強化反洗錢宣傳培訓力度，積極配合監管部門開展反洗錢協查工作，搭建良好的反洗錢內外部環境，有效履行金融機構反洗錢和反恐怖融資法定義務。

本行所嚴格執行的反洗錢內控制度包括《哈爾濱銀行反洗錢管理辦法》《哈爾濱銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《哈爾濱銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《哈爾濱銀行洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理辦法》《哈爾濱銀行反洗錢名單管理及監測篩查管理辦法》《哈爾濱銀行洗錢風險自評估管理辦法》《哈爾濱銀行業務和產品洗錢風險評估管理辦法》等。

堅定不移推動反腐倡廉。一直以來，本行倡導「忠誠、幹事、乾淨、擔當」為的職業精神和選人、用人標準，着力在日常監督、長期監督上下功夫，持續推進黨風廉政建設和反腐敗工作不斷深入。

2019年，本行遵循《中國共產黨章程》《中華人民共和國監察法》《中國共產黨紀律處分條例》等的相關規定，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹十九大和十九屆四中全會精神，牢固樹立「四個意識」，堅定「四個自信」，堅決做到「兩個維護」；認真落實習近平提出的「四個到」要求，扎實開展「不忘初心、牢記使命」主題教育，深入基層一線開展專項調研和專題黨課，將主題教育與廉政教育緊密結合，不斷加強黨員幹部廉潔從業的思想道德基礎，築牢拒腐防變的思想道德底線，營造崇廉尚儉的職場環境。



社區投資

社區關係建設與公益慈善

2019年，本行更加關注社區投資，構建和諧的社區關係，充分發揮自身優勢，推動公益慈善事業不斷發展。在打造「幸福社區」發展計劃、助力脫貧攻堅、促進金融文化和群眾體育融合、支持教育事業發展、鼓勵員工參與志願服務等方面的社會責任實踐中，本行努力探索城商行現代公益可持續發展之路，始終懷感恩之心回饋社會。全年用於社會公益事業支出總額為人民幣2,820萬元。

以「幸福社區」發展計劃為紐帶持續建設新型社區關係

過去一年中，我們以與同住岸慈善基金會聯合發起的「幸福社區」發展計劃為契機，根植營業網點周邊社區，通過為社區居民提供有溫度、可信賴的金融服務和非金融服務，繼續致力於新型社區關係的重構（該部份內容詳見：「幸福社區」發展計劃：零售銀行轉型期的社區融合新機制試驗）。

積極弘揚馬拉松精神，擦亮城市馬拉松品牌

本行是「哈爾濱國際馬拉松」賽事的首倡者和有力推動者，在包括馬拉松銀行卡等金融服務與推動城市馬拉松運動的跨界探索中，漸已形成獨居特色的馬拉松公益品牌。報告期內，本行自2016年起冠名支持的「哈爾濱國際馬拉松」賽事，繼兩度當選中國田協金牌賽事後，2019年更以入選「奔跑中國」系列馬拉松賽事受到全世界跑馬愛好者的高度關注和期待；連續兩年支持「成都國際馬拉松」賽事，為官方供應商；首度贊助支持2019年「成都雙遺馬拉松」賽事。

本行通過大力弘揚馬拉松精神，為跑馬愛好者搭建交流平台，並以馬拉松主題銀行卡為載體提供全面金融服務等多種形式和渠道，不斷將馬拉松精神、城市群眾體育和金融文化產品進行深度融合，豐富城市文化，助力打造城市馬拉松主題名片，引領健康、環保的城市群眾體育風尚。



哈爾濱銀行馬拉松主題銀行卡「獎牌版」為「哈馬」獨家授權的10年限量款卡面。自2016年哈馬開跑每年發行一款，卡面核心設計元素為當年哈馬的獎牌造型。





捐贈款項總額

人民幣 **85.9** 萬元

持續關注和支持教育

自2010年起，本行連續十年向哈爾濱工業大學教育發展基金會捐款，用於支持學校發展和建設，2019年捐贈額度為人民幣250萬元，累計捐贈人民幣1,307萬元；2019年延續與黑龍江省青少年發展基金會共同實施的「哈爾濱銀行丁香綻放·希望工程圓夢行動」，支持180名品學兼優的貧困學生完成學業；哈爾濱銀行弘毅助學協會連續十一年不間斷資助會寧地區家庭貧困應屆高考生，累計838人，捐贈款項總額人民幣85.9萬元，報告期內捐贈1.75萬元人民幣。



豐富志願服務內容，提升志願服務活動連續性

2019年，本行鼓勵員工以志願者身份主動參與金融知識普及和金融消費者教育、社區公益活動、關愛特殊群體、環境保護活動以及各類體育賽事的志願服務和社會公益活動中。

本行通過充分利用自身優勢深化與社區合作，為員工提供多樣化志願服務崗位和機會。各分行依據區域特點開展各具特色、主題鮮明的志願服務活動，從防汛搶險到定點幫扶，從植樹造林到優化社區環境，從垃圾分類示範到防詐騙知識宣講，都有本行員工參與其中的身影。大連分行定期組織志願者走進大連市社會福利院關愛孤殘兒童、志願者走進大連市星星之火孤獨症支持中心等關愛活動，志願服務的連續性和參與積極性得以保證。

報告期內，由國家教育部主辦、香港暨南義工團協辦的「暨南大學香港校友哈爾濱交流行」活動期間，30多位成員來到本行總部參觀了產品創新實驗室，了解金融產品功能及環境效益，與本行員工就提供志願服務和公益活動開展等方面經驗進行了交流。

案例



同佳岸慈善基金會 創造美好生活品質的社區領導者

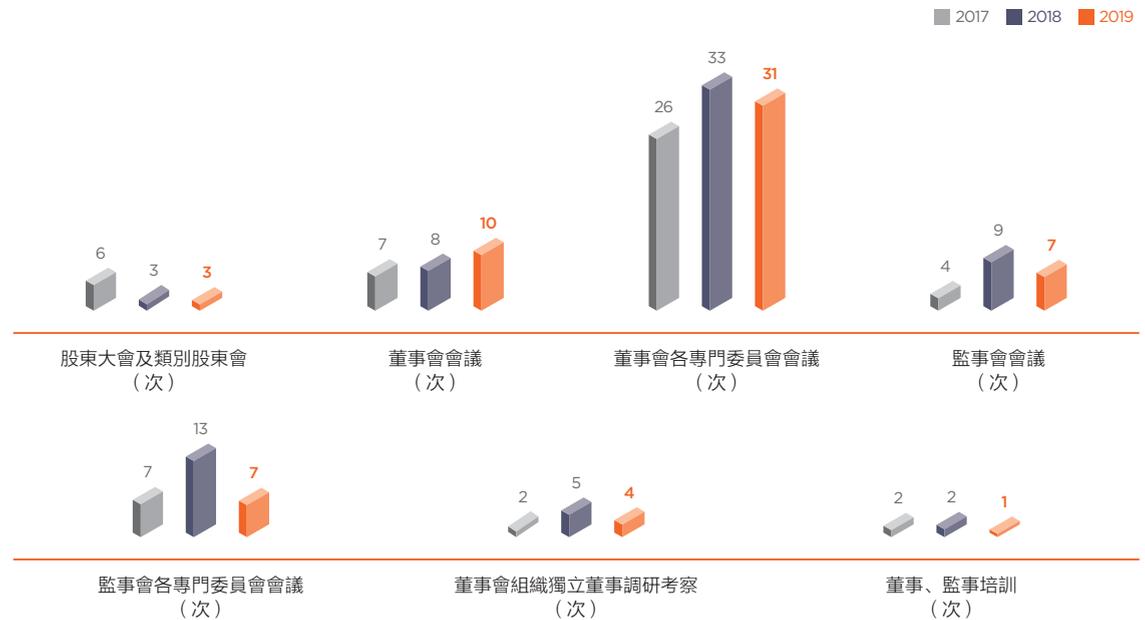
同佳岸慈善基金會成立於2016年6月30日，是由哈爾濱銀行及其相關子公司、企業高管共同出資，設立於深圳的非公募基金會。基金會的願景為「成為創造美好生活品質的社區領導者」，重點關注幸福社區建設、公益組織能力建設、專業人才培養和支持三大領域。2019年，基金會重點通過「幸福社區」發展計劃、「幸福社區」微公益、「青年公益學院」等項目，助力居民的幸福感、獲得感的提升，以及專業社工能力培養。同佳岸慈善基金會在深圳市民政局、深圳市社會組織總會組織的「2019年度市級社會組織評估」中獲評3A級基金會。被共青團哈爾濱市委員會授予「哈爾濱青年公益突出貢獻獎」。截至2019年12月，基金會累計支出資金1,252萬元人民幣，支持公益項目56個。

我們的 管治責任管理

企業管治
內部控制







良好的企業管治是本公司董事會的責任。2019年，本行嚴格遵守境外上市的相關監管要求，致力於完善本行的企業管治機制，提升並改善本行的企業管治水平，已採納香港《上市規則》附錄十四的「企業管治守則」及國內商業銀行管理辦法及企業管治的相關要求，並建立了良好的企業管治制度。

本行治理規範性文件主要包括：公司章程、股東大會議事規則、董事會議事規則、監事會議事規則、獨立董事工作制度、董事會發展戰略委員會工作細則、董事會風險管理及關聯交易控制委員會工作細則、董事會審計委員會工作細則、董事會提名及薪酬考核委員會工作細則、董事會消費者權益保護委員會工作細則、行長工作細則、關聯交易管理辦法、信息披露管理制度等。

2019年，本公司累計組織、召開股東大會及類別股東會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會等各類重大會議共58次，審議通過了本公司的董事會工作報告、監事會工作報告、行長工作報告、財務預算報告、財務決算報告、利潤分配方案、高管績效考評指標、綜合經營計劃、關聯交易管理執行情況報告、風險管理報告、修改公司章程、機構發展規劃等重大議案及報告238項。根據《高級管理人員績效考核管理辦法》的規定，報告期內，本行董事會對批准聘任的高級管理人員進行了年度考評，並將績效考核結果應用於考評對象的薪資分配、職務聘任等方面，以促進本行高級管理人員不斷提高履職能力，完善董事會對高級管理人員制度化、規範化、常態化的考核評價機制。根據《董事履職評價辦法》的規定，本公司提名及薪酬考核委員會對董事進行了年度履職評價，促進董事謹慎、認真、勤勉地履職盡責和自律約束。



圖為哈爾濱銀行黨委書記、董事長郭志文(中)，行長呂天君(右二)，副董事長兼董事會秘書孫飛霞(左二)，行長助理楊大治(右一)，首席風險官龔鐵敏(左一)出席業績發佈會。

報告期內，本行董事會組織全體董事、監事及高級管理人員，開展以《商業銀行合規風險與防範》為主題的專題培訓，強化合規意識的培養和風險防控能力的提升。組織獨立非執行董事實地考察調研及座談6次，重點了解子公司、分支機構在經營情況、業務特色、公司治理、風險管理、發展過程中存在的問題和困難等方面的匯報。獨立董事充分發揮建言獻策和發表獨立、客觀意見的職能，為本行提升集團化管理水平、提高集團化決策能力奠定了良好的基礎。

報告期內，本行監事會組織監事集中培訓1次，派出部份監事參加「商業銀行監事會治理與監事履職能力提升實務」外部培訓1次，強化責任擔當，提升履職能力。對6家分行、8家村鎮銀行、4家支行進行約談調研，重點了解各機構經營管理、風險、內控、監管意見落實和整改情況，對工作中存在的困難和問題等提出建議；對總行相關部門進行約談調研，針對集團範圍內管理制度、政策科學性、合理性等情況進行監督。

股權轉讓順利完成，股權結構更加清晰。報告期內，哈爾濱經濟開發投資公司（以下簡稱「哈經開」）和黑龍江省金融控股集團有限公司（以下簡稱「省金控」）兩家地方國資股東，受讓本行6家內資股股東合計28.49%的股份。其中，哈經開合計持有本行3,257,943,986股內資股，分別佔本行已發行內資股及總股數的40.87%及29.63%，仍為本行第一大股東；省金控將直接及通過其下屬哈爾濱市大正小額貸款有限責任公司（持有4,300,000股）間接持有本行合計2,039,975,058股內資股，分別佔本行已發行內資股及總股數的25.59%及18.55%，為本行第二大股東。完成上述股權變動後，本行股權結構更加清晰。

高度重視投資者關係，不斷加強與投資者的溝通。本行先後於2019年3月、8月，在香港召開2018年度以及2019年中期業績分析師投資者推介會、媒體專訪會，國內外基金經理、分析師及媒體記者超過70人次參會；赴境外進行二次業績路演，會見了超過40家境外機構投資者。先後接待來自香港、美國、日本等境內外機構投資者和投行、券商分析師來訪，展示本行打造「國際一流小額信貸銀行」的戰略方向和目標，及時回應投資者關切。報告期內，本行還通過投資者熱線、IR郵箱及時回覆投資者提出的各種問題和建議，在新華網、人民網、財經網、和訊網、鳳凰網、新浪財經、格隆匯、愉見財經等境內外主流媒體發佈新聞報道百餘篇，向投資者及公眾詳細介紹本公司經營業績及小額信貸、農貸、對俄金融等特色業務。

內部控制

本行持續深化內控體系建設，從建立健全和落實各項內控規章制度入手，通過系統的宣傳、教育機制，培育良好的內部控制文化，完善各條線、各區域業務管控模式，從職責分工、報告路線、激勵約束等方面採取多種有力措施確保圓滿完成各項內控目標。

根據五部委聯合發佈的《企業內部控制基本規範》及其配套指引、銀保監會《商業銀行內部控制指引》等法律法規對貫徹實施企業內部控制規範體系的要求，同時借鑒國際先進理念，本行建立了適合自身發展的較為科學的內控體系、職能清晰的內控管理框架，以及得當的運營環境。報告期內，在堅持全覆蓋、制衡性、審慎性、相匹配原則的基礎上，進行完善和優化工作。

持續優化風險評估體系。本公司董事會、高級管理層和相關管理人員充分認識到經營管理過程中所承擔的信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、法律風險、聲譽風險等各類風險，通過多年努力，已初步建立了適合本行的全面風險管理體系，並進行持續監控。截至報告期末，數據平台、定價管理、全面預算管理、利率市場化項目、零售及非零售內評模型等一系列管理手段和系統逐步應用，風險評估精細化管理水平大幅提升。

注重「自上而下」「自下而上」雙維度、雙向信息溝通機制。明確各類報告信息的責任部門和報告路徑，建立較為健全的行內信息交流與溝通機制。通過優化OA系統等內部信息交流平台，確保決策層的戰略、政策、制度及相關規定等信息及時傳達至員工，同時支持員工將內部控制中存在的問題實時報告給各級管理層。在信息對外披露及外部信息接收方面，明確歸口管理部門、信息披露流程、公文流轉機制，確保信息披露的合法合規性及外部公文的及時流轉。

不斷完善多層級、多維度、多渠道共同監督的、有效的內部控制組織體系。本公司建立了內部控制的報告和信息反饋制度，業務部門、內控管理職能部門、內部審計部門和其他控制人員發現內部控制的隱患和缺陷，及時向董事會、管理層或相關部門報告。

不間斷地組織開展各項合規培訓，加強合規文化建設，提升內控履職能力。報告期內，本公司董事會與高級管理層從重視內控學習培訓、強化案件防控、消費者權益保護及反洗錢管理等方面着手，強調內部控制的重要性，旨在實現全員了解內部控制的重要性，熟悉崗位工作的職責要求，理解和掌握內控要點，並積極參與內部控制，使得「合規至上、全員合規、主動合規、合規創造價值」的合規理念深入人心，形成良好的內控環境和合規高效的企業文化。

我們的榮譽

序號	獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
1	2017-2018 年全國金融系統文化建設先進單位	中國金融思想政治工作研究會	2019 年 1 月
2	結算 100 強——優秀自營機構獎	中央國債登記結算有限責任公司	2019 年 1 月
3	債權融資計劃業務：乘風破浪獎	北京金融資產交易所	2019 年 1 月
4	2019 年「全球銀行品牌價值 500 強」榜單第 217 位	Brand Finance	2019 年 1 月
5	2018 年度「最具潛力獎」	JCB 國際信用卡組織	2019 年 1 月
6	2018 年中國銀行業 100 強榜單，哈爾濱銀行位列第 34 位	中國銀行業協會	2019 年 2 月
7	2018 年「陀螺」評價體系之資產規模 2,000 億元以上城商行，排名第 13 位	中國銀行業協會	2019 年 2 月
8	最佳外匯市場交易後支持獎	中國外匯交易中心	2019 年 3 月
9	金牌賽事：哈爾濱銀行 2018 哈爾濱國際馬拉松	中國田徑協會	2019 年 3 月
10	2018 年銀行業網絡金融創新獎：最佳移動銀行獎	網金聯盟	2019 年 3 月
11	最佳合規表現（亞太地區）	萬事達國際信用卡組織	2019 年 4 月
12	2019 中國金融創新獎：十佳民營企業金融服務創新獎	《銀行家》	2019 年 5 月
13	全球上市公司 2000 強：排行 1117 位	Forbes	2019 年 5 月
14	2019 年度手機銀行天璣獎	《證券時報》	2019 年 7 月
15	2019 全球銀行 1000 強：第 199 位	英國《銀行家》	2019 年 7 月
16	第 33 屆世界最佳年度報告特別獎「社會責任報告類」金獎	ARC AWARD	2019 年 8 月

序號	獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
17	第 33 屆世界最佳年度報告中國區最佳	ARC AWARD	2019 年 9 月
18	第二屆「鐵馬銀行」——「鐵馬—知名品牌中小銀行」獎	《當代金融家》	2019 年 11 月
19	2019 中國金融創新發展論壇——金融創新服務實體經濟十佳金融機構	香港商報、中國開發性金融促進會	2019 年 11 月
20	2019 年「中國之星」年度最佳「一帶一路」中資銀行大獎	美國《環球金融》	2019 年 11 月
21	中國金融服務與創新論壇——2019 金融服務百強、2019 金融創新百強	中國經濟網	2019 年 11 月
22	21 世紀亞洲金融競爭力評選——2019 中國精準扶貧優秀案例	二十一世紀傳媒	2019 年 11 月
23	希望工程實施三十週年突出貢獻者	中國青少年發展基金會	2019 年 11 月
24	2019 中國電子銀行金榜獎：最佳手機銀行運營獎	中國金融認證中心	2019 年 12 月
25	2019 中國金融機構金龍榜——年度十佳城市商業銀行	金融時報社	2019 年 12 月
26	第 17 屆中國財經風雲榜——2019 年度跨境金融服務銀行、2019 年度傑出零售貸款銀行	和訊網	2019 年 12 月
27	第六屆綠色發展峰會——「2019 最具影響力綠色發展企業品牌」	新華網	2019 年 12 月
28	2019 年度最佳風控表現獎	萬事達國際卡組織	2019 年 12 月
29	2019 年度傑出貢獻獎	萬事達國際卡組織	2019 年 12 月
30	2019 年度科技進步獎	萬事達國際卡組織	2019 年 12 月
31	2019 年度最佳收單表現獎	JCB 國際卡組織	2019 年 12 月

展望

當前，新冠疫情給人們造成的傷害、困擾以及給全球經濟和金融市場帶來的衝擊仍在持續；國內經濟增長依然面臨下行壓力，銀行業發展面臨的形勢更為不利，客戶生產、生活特別是中小微企業、農戶等更是困難重重。

2020年，我們注定將處於愈加不確定、甚至需要抱有底線思維的巨大挑戰中。因此，我們將竭盡全力，堅定戰略定力與轉型信心，圍繞「穩進提升」工作主題，穩健經營，恢復自身良好的發展態勢，夯實健康、可持續發展的基礎。

我們清醒地認識到，越是在複雜惡劣的外部環境中，越是要秉承「普惠金融，和諧共富」經營理念，提升ESG管理水平，彰顯「溫暖、信任、鏈接、承諾」品牌內涵，為公眾提供更加優質、高效的金融服務，展示哈爾濱銀行作為一家有溫度、有情懷的銀行品牌形象。

周密組織疫情防控，全力做好金融服務保障。新冠病毒的肆虐，令本已複雜嚴峻的經濟金融形勢更加惡化，社會生產生活均受到嚴重影響。面對疫情，我們深入貫徹習近平總書記重要講話和指示精神，嚴格落實各級政府、監管規定，認真決策部署，積極開展疫情防控工作，第一時間推出疫情期間「特事特辦」等各項金融服務保障措施，並向黑龍江省4家指定新冠患者收治醫院捐款500萬元人民幣。

我們有信心與世界一道，共克時艱，復工復產，爭取早日恢復生活本來的模樣。此間，我們以「科技就在你身邊」的理念，將進一步加快推進數字化轉型和有助於疫情防控的數字服務能力，全面構建符合戰略發展需要的科技研發體系。



黑龍江省4家指定新冠患者收治醫院

捐款 **500** 萬元人民幣



切實深化改革轉型成果，全面加強人才隊伍建設，積極完善ESG管理架構，全力推動核心競爭力穩進提升。2020年，我們將繼續堅持以「客戶為中心」，聚焦小額信貸戰略，貫徹落實轉型新模式，積極培育業務增長點；以擴大和深化與同佳岸慈善基金會聯合推動的「幸福社區」發展計劃為契機，重構客戶基礎和業務基礎；進一步回歸本源、協調聯動，努力提高數字普惠金融服務的貢獻，鞏固對俄金融服務和跨境電商金融服務平台的市場地位。同時，從全業務、全流程、全要素出發，找短板、補差距，高標準重塑基礎，構建長期管理優勢。

與此同時，我們還將全面加強黨的建設和黨風廉政建設，推進紀檢監察體制改革，全面加強人才隊伍的建設。加強班子建設，凝聚幹事創業的合力；加強隊伍建設，提升幹事創業能力；加強作風建設，激發幹事創業的活力；始終堅持「忠誠、乾淨、幹事、擔當」的價值導向。

值得一提的是，時至本報告即將發佈之際，我們已通過在董事會下設ESG工作小組的議案。這一工作機制的建立，標誌着哈爾濱銀行的公司治理架構得以進一步完善，ESG管理進入邁上新台階。

栉風沐雨，方得春華秋實。曾經，我們堅持在普惠金融的道路上努力前行，勇於實踐，切實履行社會責任。未來，我們將不忘初心、使命，繼續以實際行動積極響應黨中央號召，回應社會關切，助力社會和諧進步、促進環境不斷改善、推動經濟可持續發展。



香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	主要指標	建議披露	對應報告內容	
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	Y 綠色辦公	
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	Y 綠色辦公	
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	Y 本公司尚未建立溫室氣體排放統計體系。	
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	Y 綠色辦公	
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	Y 綠色辦公	
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	Y 綠色辦公	
環境	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	Y 綠色辦公	
	A2 資源使用	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	Y 綠色辦公
		A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	Y 綠色辦公
		A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	Y 綠色辦公
		A2.4	描述求取試用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	Y 綠色辦公
		A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	Y 本公司為金融服務企業，不適用於此指標
	A3 環境及天然資源	一般披露	降低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	Y 綠色金融 綠色信貸
		A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	Y 綠色金融 綠色信貸

層面	主要指標	建議披露	對應報告內容		
社會：勞工及僱傭常規	一般披露	薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策	Y	員工安全與成長	
	B1 僱傭	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數	Y	員工安全與成長
		B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率	Y	員工安全與成長
	B2 健康與安全	一般披露	提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策	Y	員工安全與成長
		B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	Y	員工安全與成長
		B2.2	因工傷損失工作日數	Y	員工安全與成長
		B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	N	員工安全與成長
	B3 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	Y	員工安全與成長
		B3.1	按性別及員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比	Y	員工安全與成長
		B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	Y	員工安全與成長
		B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策	Y
	B4.1		描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	N	本公司無童工或強制勞工情況出現
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		N	本公司無童工或強制勞工情況出現	
社會：營運慣例	一般披露		管理供應鏈的環境及社會風險政策	Y	綠色辦公
	B5 供應鏈管理	B5.1	按地區劃分的供應商數目	N	本公司計劃在未來逐步披露
		B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、及有關慣例的執行及監察方法	N	本公司計劃在未來逐步披露

層面	主要指標	建議披露	對應報告內容	
社會： 營運慣例	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策	Y 產品責任	
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	N 本公司為金融服務企業，不適用於此指標	
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	Y 產品責任	
	B6 產品責任	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	N 本公司按照國家《商標法》《著作權法》《中國互聯網絡域名管理辦法》《專利法》等有關法律所規定的權利，制定了《哈爾濱銀行知識產權管理辦法》。
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	N 本公司為金融服務企業，不適用於此指標	
	B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	N 產品責任	
	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策	Y 反洗錢與反腐倡廉	
	B7 反貪污	B7.1	關於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	Y 反洗錢與反腐倡廉 內部控制
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	N 企業管治 內部控制	
	B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	Y 社區投資
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	Y 社區投資		
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	N 社區投資		

獨立鑒證報告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 10, Ernst & Young Tower
Opinion Plaza
No. 1500, Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）
中國北京市東城區東便門內大街
安永廣場大廈16樓
郵政編碼：100738

Tel: 86-10-5815 5000
Fax: 86-10-5815 6209
www.ey.com

環境、社會與管治報告獨立鑒證報告

安永華明（2020）專字第60715519_A02號
哈爾濱銀行股份有限公司

哈爾濱銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對哈爾濱銀行股份有限公司（以下簡稱「哈爾濱銀行」）編制的《哈爾濱銀行股份有限公司 2019 年度環境、社會與管治報告》（以下簡稱「環境、社會與管治報告」）中選定的 2019 年績效信息發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

哈爾濱銀行的董事會對績效信息按照環境、社會與管治報告中的報告編制原則進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效信息相關的內部控制，選用報告編制原則的恰當性，幷作出合理估計。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的環境、社會與管治報告中被披露的績效信息出具鑒證結論。根據我們與哈爾濱銀行達成的業務約定條款，本報告僅為哈爾濱銀行董事會出具，而無其他目的。我們不會對除哈爾濱銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效信息實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範，計劃幷實施鑒證工作以做出是否有任何重大事項使我們確信選定的哈爾濱銀行環境、社會與管治報告中的 2019 年績效信息，在所有重大方面沒有按照報告編制原則要求編制的有限保證結論。

三、工作範圍、工作方法和局限性

我們對哈爾濱銀行 2019 年度環境、社會與管治報告中選定的績效信息實施了鑒證工作程序，包括：

- 員工總數（人）
- 女性員工比例（%）
- 管理人員女性員工比例（%）
- 小額信貸餘額（百萬元）
- 村鎮銀行服務客戶數（戶）



環境、社會與管治報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2020）專字第60715519_A02號
哈爾濱銀行股份有限公司

- 涉農貸款餘額（百萬元）
- 當年發放國家助學貸款（百萬元）
- 累計發放國家助學貸款（百萬元）
- 網上銀行客戶總數（萬戶）
- 公益捐贈總額（萬元）
- 建檔立卡戶扶貧貸款（當年發放）（百萬元）
- 電子渠道替代率（%）
- 綠色信貸餘額（百萬元）
- 綠色信貸餘額占全行客戶貸款總額（%）
- 用電量（度）
- 廢水排放量（立方米）
- 辦公用紙量（噸）
- 函鼓產生量（支）

在我們的工作範圍內，我們僅在哈爾濱銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對哈爾濱銀行參與環境、社會與管治報告中所選定的績效信息的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 對選定的環境、社會與管治報告中績效信息實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程序。

作為有限保證服務，我們的證據收集程序較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程序基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的績效信息與報告編制原則有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的環境、社會與管治報告中所載 2019 年績效信息，環境、社會與管治報告中所披露的其他數據、2018 年及以前年度數據均不在我們工作範圍內，此外，我們工作的目的不是就哈爾濱銀行內部控制的有效性發表意見。



環境、社會與管治報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2020）專字第60715519_A02號
哈爾濱銀行股份有限公司

四、結論

基于我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2019 年績效信息的編制，在所有重大方面未能符合列式於報告中的報告編制原則。

五、我們的獨立性、質量控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的質量控制採用《國際質量控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。



安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2020 年 5 月 19 日

反饋意見表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您百忙之中閱讀本報告。為改進哈爾濱銀行社會責任管理工作，提高公司履行社會責任的能力，懇請您提出寶貴意見和建議，並通過以下方式反饋給我們：

傳真：86-451-86779829

電話：86-451-86779933

郵寄地址：中國黑龍江省哈爾濱市道里區群力新區上江街888號

郵政編碼：150070

電子郵箱：ir@hrbb.com.cn

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

政府 監管機構 股東 客戶 員工 供應商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您是否從本報告中獲取到您所需要了解的信息？

是 一般 否

3. 您對本行在脫貧攻堅方面履行的金融責任評價是：

很好 較好 一般

4. 您對本行在綠色金融方面履行的環境責任評價是：

很好 較好 一般

5. 您對本行在金融服務與城市馬拉松方面履行的社會責任評價是：

很好 較好 一般

6. 您認為本報告是否充分披露了定量數據？

是 一般 否

7. 您認為本報告的版式設計是否有助於閱讀理解？

是 一般 否

8. 本報告中我們從企業經營發展對環境的影響、對社會的責任以及企業自身的治理情況三個維度篩選出18項社會責任重點議題，請選出您最感興趣的5項議題，我們將根據反饋結果對議題優先排序，並在未來社會責任工作和報告編製中重點回應：

精準扶貧 數字普惠金融 支持小微／民企 誠信惠農 綠色信貸 綠色債券 低碳運營

風險管理與合規經營 反洗錢 反腐敗 員工職業發展 快樂工作 健康生活 金融消費者教育

支持教育發展 推動城市馬拉松運動 「幸福社區」發展計劃 志願者文化建設

其他 _____

9. 您對本行2019年度社會責任報告有哪些寶貴意見和建議？

衷心感謝您對哈爾濱銀行的關心和支持！

壹月

20

1月20日，中共中央總書記、國家主席習近平作出重要指示，對湖北省武漢市等地近期陸續發生新型冠狀病毒感染的肺炎疫情必須引起高度重視，全力做好防控工作。

22

1月22日，哈爾濱銀行官方微博發起2020年春節「閱行計劃」和「春節值班日記」及線上拜大年等分享活動，豐富疫情期間的員工文化生活。

23

1月23日，武漢因新冠肺炎疫情「封城」。

24

1月24日，中國人民銀行支付系統放開小額支付系統業務限額，為抗擊疫情構築資金劃匯綠色通道：將小額批量支付系統貸記業務單筆金額上限由100萬元人民幣調整為5億元人民幣。

25

1月25日，習近平主持中共中央政治局常務委員會議，研究新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控工作。

中國人民銀行同日將小額支付系統業務限額全部放開。

26

1月26日，哈爾濱銀行發佈溫馨提示（海報）：為客戶推薦線上業務辦理渠道，減少外出，共同抗擊疫情。

27

1月27日起，哈爾濱銀行在官方微博實時更新營業機構營業信息，方便客戶足不出戶獲取業務辦理網點信息。



值班日記：營業網點測體溫



值班日記：營業網點自助機具消毒



值班日記：現鈔消毒



28

1月28日，哈爾濱銀行信用卡中心宣佈為奮戰在疫情一線的醫護人員推出還款關懷政策。

31

1月31日，中國人民銀行開設跨境支付特殊綠色通道，安排 CIPS 為防疫相關和人民幣海外清算行頭寸調撥等緊急業務提供服務。

31

同日，哈爾濱銀行推出七項疫情期間「特事特辦」金融措施，與客戶共克時艱。包括線上辦理金融業務，足不出戶減少交叉感染；堅守小額信貸銀行初心，為受疫情影響的小微企業及農戶調整信貸政策及還款計劃，並提供徵信保護；開辟專屬信貸服務綠色通道助力抗擊疫情；加強營業網點防疫，實行非常時期定制服務；全力保障支付及現金業務，滿足客戶資金需要；開展「幸福社區」線上公益活動，進行疫情防控宣導；提供全天候客服。



貳月

01

2月1日，中國人民銀行、財政部、中國銀保監會、證監會、外匯局聯合出台《關於進一步強化金融支持防控新型冠狀病毒感染肺炎疫情的通知》，內容包括五部份，共 30 條措施。

同日，中國人民銀行、銀保監會、證監會、外匯局聯合發佈《關於做好春節假期後金融服務工作的通知》。要求確保金融市場平穩有序運行，有效減少人員聚集，阻斷疫情傳播，最大限度保護人民群眾生命安全和身體健康。

01

2月1日起，哈爾濱銀行陸續在官方微博、微信公眾號等渠道推出各類業務線上辦理指南，更好地幫助客戶足不出戶，獲取必要的金融服務。

02

2月2日哈爾濱銀行疫情期間的首筆經綠色通道支持防疫小微企業融資 24 小時內到位，為哈爾濱泰谷實業有限公司發放貸款 300 萬元人民幣，為企業擴大防疫物資生產解燃眉之急。

03-07

2月3日及2月7日，哈爾濱銀行為中一集團累計提取2億元人民幣資金，用於中一東北國際醫院採購口罩、消毒液等醫療物資和支付員工薪酬，實現首日申請、次日資金到位的高效服務。

06

2月6日，哈爾濱銀行手機銀行聯合「微醫」推出線上義診服務。

07

2月7日，哈爾濱銀行向黑龍江省4家重點防疫醫院捐款500萬元人民幣，用於支持疫情防控。受贈醫院均為黑龍江省指定新型冠狀病毒肺炎患者收治醫院，包括黑龍江中醫藥大學附屬第二醫院、黑龍江省傳染病防治院、哈爾濱市傳染病院、哈爾濱市胸科醫院。

08

2月8日，哈爾濱銀行官方微博2020春節「閱行計劃」活動收官和「春節值班日記」活動收官，員工分享的213本圖書和60篇值班日記，記錄了在與全國人民眾志成城抗擊疫情的日子裡，哈行員工的閱讀生活和工作狀態。



09

2月9日，哈爾濱銀行推出2020年1月24日至3月31日個人到期自動延期政策。

同日，哈爾濱銀行客戶服務中心開通空中「金融航線」，調整座席人員班次，在人工服務、微信客服雙渠道服務基礎上，增配二線人員居家提供微信公眾號人工服務，並建立線上應急小組應對突發需求。

10

2月10日起，哈爾濱銀行官方微博推出「抗擊疫情，哈行在行動」主題系列，發佈各業務條線及分支機構在疫情期間特事特辦、加強防控以及深入社區共同抗擊疫情、公益慈善等動態。

14

2月14日，哈爾濱銀行發揮對俄金融優勢，加大跨境金融服務支持疫情防控工作力度。及時落實國家外匯管理局相關政策，簡化業務流程，開通跨境金融綠色通道，保障企業應急物資進口購付匯跨境收付業務需求。

同日，哈爾濱銀行手機銀行推出疫情實時查詢功能。

同日，哈爾濱銀行微信銀行推出「全民戰『疫』，謹防欺詐」推文，提醒用戶防範不法分子假藉抗擊疫情實施金融詐騙。

叁月

01

3月1日，銀保監會、人民銀行、發展改革委、工業和信息化部、財政部近日聯合印發《關於對中小微企業貸款實施臨時性延期還本付息的通知》。

05

3月5日，哈爾濱銀行積極踐行《疫情防控專項同業存單發行規程》，成功發行黑龍江省首筆疫情防控專項同業存單。

06

3月6日，哈爾濱銀行準備100億元人民幣專項資金用於支持農戶備春耕生產經營，並通過合理調整還款計劃、貸款展期續貸、提供徵信保護等方式，助農戶渡過難關。

3月6日，哈爾濱銀行貸款線上合同簽約成功上線，為中小企業復工復產、農民備戰春耕等提供線上服務支持。

12

3月12日，哈爾濱銀行控股子公司哈銀金融租賃有限責任公司打造「零接觸租賃服務模式」，做到疫情防控和春耕備耕兩不誤、雙推進。



17

2月17日，同住岸慈善基金會攜手黑龍江省大眾社工中心，出資為哈爾濱市500名街道社區抗疫一線工作人員購買每人（戶）100萬元人民幣身故保障金及住院補償的高額保險，總保額價值人民幣5億元。

26

2月26日，哈爾濱銀行對我行借記卡持卡人在湖北省內取現手續費進行減免的提示發佈。

28

2月28日，哈爾濱銀行致敬一線「白衣戰士」擴發「名醫卡」並減免20餘項費用。

26

3月26日，中國銀保監會發佈《關於加強產業鏈協同復工復產金融服務的通知》。

31

3月31日，哈爾濱銀行通過線上直播形式發佈2019年度業績。董事長郭志文表示，哈爾濱銀行將全力抗擊疫情，以有溫度的金融服務與客戶共克時艱。

番外篇

2020

抗擊疫情 我們在行動 大事記

1月20日-3月31日

