

2



2

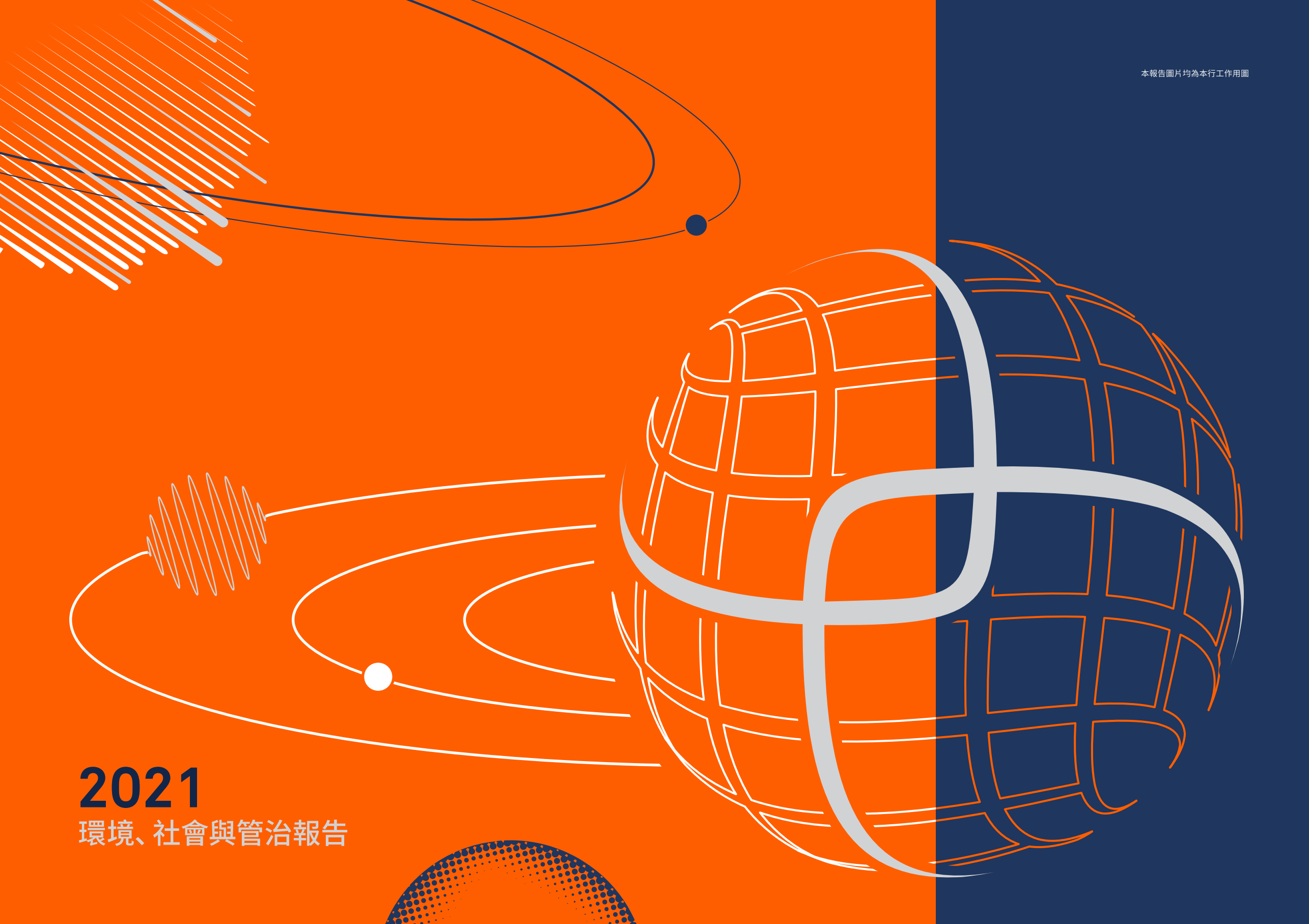
1

# 環境、社會 與管治報告

哈爾濱銀行股份有限公司 | 股票代碼: HK6138

2021

環境、社會與管治報告





哈尔滨银行  
HarbinBank

信任 | 溫暖  
鏈接 | 承諾

#### 封面設計說明

本報告封面設計表現了我們不斷包容、多元地發展，視野不斷伸展。主視覺採用哈行 logo 為主要元素的星球運行在軌道上，象徵我們努力在自己的發展、進步中承擔社會責任，並對我們的利益相關方產生有益的影響。同時，星球的運行軌跡形似年輪，寓意哈行紮根沃土、不斷生長。

本報告重新審視人與自然和諧相融、發展規律相通的關係，通過書盒、書封勒口等細節的呼應，將「信任、溫暖、鏈接、承諾」的品牌內涵以更為立體的方式表達。



2014-2021 年度環境、社會與管治報告

The page features a central orange circle containing the year '2021' and the report title. This circle is surrounded by several decorative orange lines: a solid line that loops around the circle, a dotted line that curves across the top and right, and another dotted line that curves across the bottom and left. Small orange dots are placed at the ends of these lines.

2021

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

## 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：2021年1月1日至2021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》，並根據中國銀保監會《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2021年度財務報告，該財務報告經香港立信德豪會計師事務所有限公司•香港執業會計師及立信會計師事務所（特殊普通合夥）審計師審計，報告數據以2021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《國際鑑證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》（ISA 3000）的要求對企業社會責任關鍵績效指標進行第三方獨立鑑證，並提供鑑證報告。

### (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所（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

9

董事會聲明

10

關於哈爾濱銀行

20

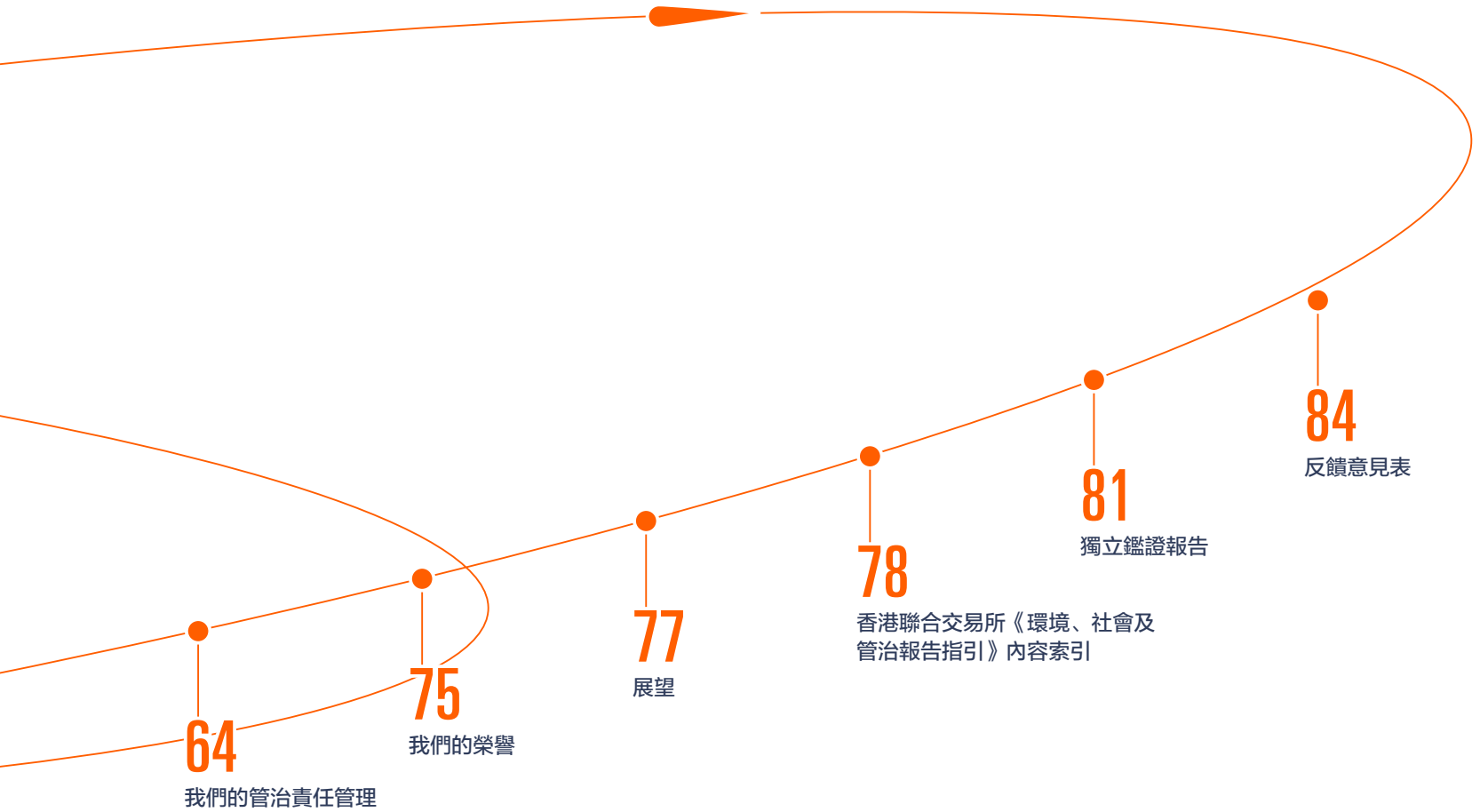
專題：2021 我們關注

28

我們的環境責任管理

38

我們的社會責任管理



**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。







鄧新權

## 董事長致辭

志所向，皆可往。

2021年，我們躬逢盛世，共同見證並隆重慶祝中國共產黨帶領全國人民實現了第一個百年奮鬥目標；全面建成小康社會，高質量發展取得新成效；我們櫛風沐雨，共同應對新冠肺炎疫情反覆所帶來的困擾與破壞，經受了愈加嚴峻複雜的經濟環境和金融形勢的考驗，並取得積極成效。

2021年是具有里程碑意義的一年，是我國「十四五」規劃的開局之年，也是哈爾濱銀行開啟新一輪戰略週期（2021至2023年）之年。我們以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，不忘初心，回歸本源，高質量地參與區域發展，服務實體經濟；守正篤實，砥礪深耕，緊密圍繞國家戰略和地方發展戰略安排，以「好金融」建設「好社會」，切實滿足人民群眾對美好生活嚮往的基礎金融需求，以「新三年」戰略規劃的良好開局，使得哈爾濱銀行「信任、溫暖、鏈接、承諾」品牌內涵更加深入人心。

截至2021年12月31日，哈爾濱銀行（集團）資產總額人民幣6,450.462億元，客戶貸款及墊款總額人民幣2,943.592億元，客戶存款總額人民幣5,017.512億元；全年社會公益支出總額人民幣1,733.59萬元；納稅總額人民幣27.813億元。

**堅持信貸投放回歸本土，全面助力東北振興和鄉村振興。**《哈爾濱銀行（集團）2021-2023年戰略發展規劃》明確提出，構建「公司金融、零售金融、對俄金融」三駕馬車，服務實體經濟、服務中小微企業，服務地方發展，成為具有普惠金融特色優勢和區域內最具競爭力的城商行。

2021年，作為從黑土地成長起來的地方法人銀行，哈爾濱銀行積極響應國家《東北全面振興「十四五」實施方案》，堅持信貸投放回歸本土，發揮本土銀行服務優勢，為實體經濟發展提供配套金融服務，著力激發東北地區特別是黑龍江省市場主體活力。截至2021年底，在黑龍江地區的貸款總額超過人民幣1,520億元，佔全行貸款總額51.6%；在東北其餘地區貸款總額超過人民幣400億元，佔全行貸款總額13.6%；兩項合計佔全行貸款總額65.2%，同比增長7個百分點。省內貸款增量位居全省金融機構第二位，市內貸款增量位居全市金融機構首位。

助力鄉村振興方面，截至2021年12月31日，哈爾濱銀行涉農貸款餘額為人民幣328.150億元，農戶貸款創新高，業務餘額逾人民幣150億元，惠農金融業務服務範圍覆蓋黑龍江省11個地市、6大農墾管局的絕大多數農墾農村市場以及省外成都、重慶、瀋陽、天津、大連地區的部份農村。報告期內，已建立的「三農」金融服務體系，特別是「全客群－全線上」的智慧農貸模式，高效滿足大宗糧食、「兩牛一豬」畜禽、特色經濟作物、黑土地保護與高標準農田建設等各類涉農普惠客群融資需求，持續深化鞏固縣域地區經濟「增長極」，助力支持農業現代化轉型及新農村建設。與此同時，將鞏固脫貧攻堅成果與實現鄉村振興有機結合，持續做好過渡期金融幫扶工作。在由中國人民銀行等監管機構開展的金融機構服務「鄉村振興」考核評估中獲評「優秀」，榮膺「第十九屆中國財經風雲榜」「2021年度鄉村振興責任銀行」獎。

值得關注的是，2021年，哈爾濱銀行持續融入「一帶一路」建設，積極參與黑龍江向北開放進程，支持中國（黑龍江）自貿試驗區發展。報告期內，對俄結

算服務中心成功落地哈爾濱新區；作為國內第三家擁有CIPS直接參與者資質的城商行，成為在俄羅斯市場推廣跨境人民幣業務及CIPS系統的主要力量；在中國（黑龍江）自貿試驗區的哈爾濱片區和綏芬河片區佈設盧布現鈔自助兌換機……不斷完善的對俄綜合金融服務，進一步擴大了對俄金融特色品牌影響力和業務優勢。

**進一步強化ESG管理，將環境責任和社區投資融入發展戰略實施過程。**哈爾濱銀行高度重視《中共中央關於制定國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和二〇三五年遠景目標的建議》，報告期內穩健經營，嚴守風險底線，努力提高服務質效。並與時俱進，將習近平總書記在第七十五屆聯合國大會上宣佈的「中國二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和」的目標，和2035年我國「廣泛形成綠色生產生活方式」的目標，融入「新三年」發展規劃的實施過程之中。

報告期內，哈爾濱銀行充分發揮董事會發展戰略委員會的協調作用，不斷探索綠色金融發展，制定了《哈爾濱銀行綠色金融指導意見》，以進一步推進綠色信貸相關機制和基本管理制度的落地實施。推出「黑土貸」產品，以響應國家和黑龍江省關於東北黑土地保護的號召，助推綠色農業發展；正式上線哈行「雲閃付」無界主題白金信用卡，嘗試從源頭降低實體卡對生態環境潛在影響；加入「財新智庫」發起的「雙碳行動+」，成為雙碳行動倡議夥伴。

值得一提的是，在堅定不移推進普惠金融發展過程中，哈爾濱銀行尤為關注民生金融和金融服務「適老化」。對營業網點和移動端服務施以適老化改造的同

---

時，通過為群眾辦實事，努力拓展「普惠金融」受益群體，服務50歲以上客戶超580萬人，累計發行社會保障卡近840萬張。著力打造「金融+公益」零售金融服務品牌，與同佳岸慈善基金會聯手，持續深化以「幸福社區」發展計劃為核心的社區投資。截至2021年底，該項目開展5年來，累計投入公益資金近2,600萬元，輻射18個城市，開展各類公益項目超過120個，吸引了近2萬名志願者參與其中，直接受益人數50餘萬人次，社區投資影響力與日俱增。

2021年，我們在嚴格做好自身疫情防控措施，確保員工健康、安全的同時，對受新冠肺炎疫情影響的企業特別是小微企業生存狀況給予高度關注。積極響應國家政策號召，全力做好疫情期間金融服務工作，通過利率優惠、延期還本付息、手續費減免以及提供專項信貸額度等方式，降低客戶融資成本，切實滿足企業疫情期間融資需求，積極幫助其應對疫情衝擊，支持快速恢復生產經營。疫情發生兩年來，累計讓利超過人民幣10億元。

過去一年，哈爾濱銀行始終堅持中國共產黨的領導，嚴格落實黨委會議事規則和「三重一大」事項決策機制，突出黨委「把方向、管大局、保落實」作用，在公司治理中充分發揮黨的領導和監督作用，全力推進黨風廉政建設，加強監督執紀問責力度，將加強黨的領導和完善公司治理相統一。

面對世界局勢風雲變幻疊加疫情的反覆無常，面對更加不確定的外部環境和風險挑戰，2022年，哈爾濱銀行將堅定不移以加強黨的全面領導為統領，以高質量發展為目標，牢牢把握防控金融風險、服務實體經濟、深化金融改革三項任務，堅持信貸投放回歸本土，高質量服務實體經濟，支持黑龍江省全面振興全方位振興，助力黑龍江省建設「六個龍江」和哈爾濱市打造「七大都市」。以更加堅定抗擊疫情、穩紮穩打、砥礪奮進的決心，秉承「普惠金融，和諧共富」經營理念，全方位提升ESG管理能力，不辜負社會各界的鼎力支持與殷切期待，為廣大客戶提供更加優質的金融服務，為地方社會經濟發展貢獻更大的力量，以優異的成績迎接中國共產黨的「二十大」勝利召開！

2022年，所有關於哈爾濱銀行的「信任、溫暖、鏈接、承諾」，都將與你同在。

## 董事會聲明

---

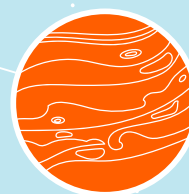
哈爾濱銀行董事會全面監管本行ESG相關工作，確定ESG管理的方針和策略，使之既滿足ESG工作的管理需要，又與本行的發展階段和重點工作相適應，並通過下設於董事會發展戰略委員會的ESG工作小組對ESG相關工作的推進情況予以關注，定期審視各利益相關方的相關要求和特殊事件、因素產生的風險，以及相關業務的進展情況，以此修正和調整相關業務的推進力度和ESG事宜的優次排列順序，使ESG管理工作不斷完善。此過程中，董事會及董事會發展戰略委員會定期審議包括重大性議題的釐定、年度ESG報告等內容。

2021年3月，董事會及董事會發展戰略委員會審議通過《哈爾濱銀行2021年度環境、社會與管治（ESG）重大性議題》，明確了本行在普惠金融、內部控制、員工安全與成長、公益慈善、綠色銀行等方面的發展方向，此次議題的確定在維持基本關注方向穩定的基礎上，堅持本行作為金融機構的主責主業；持續加強內部控制，加強公司治理，持續提升風險管理和合規運營水平；也充分考慮到新冠肺炎疫情延續可能帶來的影響，加強了對員工、中小微客戶、金融消費者、社區等群體的關注。4月，董事會及董事會發展戰略委員會審議通過《哈爾濱銀行股份有限公司2020年度環境、社會與管治（ESG）報告》。並於年內制定《哈爾濱銀行綠色金融指導意見》，充分考慮中央及省市政府、監管機構對綠色金融的相關要求，明確本行的工作施行計劃。報告期內，組織全體董事、監事及高級管理層人員，開展了關於「實現碳中和目標，踐行高質量發展」主題內容的培訓，踐行ESG理念，促進ESG管治的流程化、規範化、常態化，進一步推動ESG標準全面融入公司治理和業務發展。

資產總額

6,450.462

(億元)



# 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 ●

2021年度重大性議題 ●



## 概述

哈爾濱銀行<sup>1</sup>成立於1997年2月，總部位於黑龍江省哈爾濱市。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），是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地區第一家金融租賃公司「哈銀金租」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392家，分支機構遍佈全國七大行政區。截至2021年12月31日，本行資產總額人民幣6,450.462億元，客戶貸款及墊款總額人民幣2,943.592億元，客戶存款總額人民幣5,017.512億元。

2021年，哈爾濱銀行在英國品牌諮詢公司Brand Finance發佈的「2021年度全球銀行品牌價值500強」中，位列總榜單第261位；在英國《銀行家》（The Banker）發佈的「2021年度全球銀行1000強」中，位列榜單第204位；在中國銀行業協會「2021年中國銀行業100強」中，位列榜單第34位；榮獲美國《環球金融》（Global Finance）2021年「中國之星：最佳公司治理銀行」獎、2021中國金融機構金牌榜•金龍獎「年度最佳跨境支付創新中小銀行」獎、21世紀金融競爭力評選「2021年度普惠金融業務銀行」獎、2021年度財經網金融業評選「「一帶一路」金融服務銀行」獎、「第四屆「鐵馬」中小銀行：最佳資管業務中小銀行」獎、第十九屆中國財經風雲榜「2021年度傑出零售銀行」「2021年度鄉村振興責任銀行」等獎項。

### The Banker

英國《銀行家》  
2021年度全球銀行1000強

哈爾濱銀行位列 **204** 位

### Brand Finance

2021年度全球銀行品牌價值500強

哈爾濱銀行位列 **261** 位

### 中國銀行業協會

2021年中國銀行業100強

哈爾濱銀行位列 **34** 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。

## Global Finance

美國《環球金融》雜誌  
2021年度「中國之星」

哈爾濱銀行榮膺

**最佳公司治理銀行**

## 中國企業聯合會 中國企業家協會

哈爾濱銀行榮膺

**企業信用評價  
AAA 級信用企業**



## 金融時報

2021中國金融機構金牌榜•金龍獎

哈爾濱銀行榮膺

**年度最佳跨境支付  
創新中小銀行**



2021年度財經網金融業評選

哈爾濱銀行榮膺

**「一帶一路」  
金融服務銀行**



21世紀亞洲金融競爭力評選  
21 CENTURY ASIAN FINANCIAL COMPETITIVENESS SELECTION

哈爾濱銀行榮膺

**2021 年度普惠金融  
業務銀行**



第十九屆中國財經風雲榜

哈爾濱銀行榮膺

**2021 年度鄉村振興責任銀行  
2021 年度傑出零售  
銀行**



## 關鍵績效表

指標類型	具體指標	單位	2021年	2020年	2019年
經濟績效指標	資產總額	百萬元	645,046.2	598,603.6	583,089.4
	營業收入	百萬元	12,319.5	14,606.3	15,124.4
	稅前利潤	百萬元	561.2	1,408.9	4,790.5
	淨利潤	百萬元	398.7	795.8	3,635.1
	納稅總額	百萬元	2,781.30	3,018.02	2,798.49
	每股收益	元	0.02	0.07	0.32
	平均總資產回報率	%	0.06	0.13	0.61
	平均權益回報率	%	0.55	1.51	7.41
	客戶貸款餘額	百萬元	294,359.2	280,567.2	263,604.1
	不良貸款率	%	2.88	2.97	1.99
	資本充足率	%	12.54	12.59	12.53
	撥備覆蓋率	%	162.45	133.26	152.50
	社會績效指標	員工總數	人	6,910	6,992
女性員工比例		%	57.28	56.99	57.08
管理人員女性員工比例		%	51.78	52.11	50.36
村鎮銀行服務客戶數		戶	641,078	592,863	530,490
小額信貸餘額		百萬元	196,775.7	179,120.6	178,441.7
涉農貸款餘額		百萬元	32,815	32,560	37,975
精準幫扶貸款 (當前存量)		百萬元	383	387	390
當年發放國家助學貸款		百萬元	552	526	576
公益捐贈總額		萬元	1,733.59	1,945	2,820
環境績效指標		綠色信貸餘額	百萬元	2,183	2,632
	電子渠道替代率	%	97	95	93

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，促進區域及實體經濟健康發展。	認真落實、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；踐行普惠金融和綠色金融戰略規劃，支持「三農」及民營經濟、小微企業等實體經濟發展；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；助力脫貧攻堅，履行國有企業責任。
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，提高公司治理水平。	認真落實、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；持續完善公司治理機制。
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；定期報告；股東大會；業績路演；定期走訪與接待來訪。	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	保護金融消費者合法權益；提供優質的金融服務，提高客戶滿意度。	線上及線下政策和知識宣傳普及；問卷、訪談等客戶需求調查。	不斷完善消費者權益保護機制；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；完善客戶投訴、舉報渠道，多渠道為客戶答疑解惑；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，助力「碳中和」目標實現。	落實國家綠色金融發展規劃；嚴格執行國家節能減排政策；參與綠色公益活動。	完善綠色金融體系構建；落實綠色信貸指引，加大綠色信貸投放，加強供應鏈管理，明確綠色准入要求，支持節能減排；倡導綠色運營理念，開展無紙化辦公及垃圾分類等。
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。	優化員工職業發展通道，建立健全激勵約束機制，完善員工績效考核；關注員工工作環境，關愛身心健康，維護合法權益。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」的氛圍。
合作夥伴	建立良好的合作關係，關注戰略合作領域，實現可持續的互利共贏。	嚴格履行合同；完善採購程序；加強溝通；定期走訪。	合作過程堅持遵循公開、公平、公正、誠實信用和效益原則。
社區	關注新型社區關係建設及脫貧攻堅，進行社會責任投資，促進金融機構與社區的和諧共生。	以派駐駐村扶貧工作隊或定點扶貧等形式，助力實現脫貧攻堅目標。 以同佳岸慈善基金會為載體，深度參與社區建設；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。	重點做好金融精準扶貧的脫貧攻堅工作；以同佳岸慈善基金會「幸福社區」發展計劃項目為主導，進行社會責任投資，推動社區建設；以支持城市馬拉松賽事為契機，推動群眾體育發展，提升城市文化品質；建立社區公益支行，創新普惠金融服務模式，為社區居民生活提供便利；以及其他各類扶貧濟困助教等公益慈善捐贈。

## 2021年度重大性議題

本行2021年度重大性議題，經董事會發展戰略委員會2021年第一次會議、董事會八屆二次會議先後審議並通過，優次排序為：普惠金融、內部控制、員工安全與成長、公益慈善、綠色銀行。具體決策依據如下：

「普惠金融」依然排在首位。這是本行專注主責主業、支持實體經濟發展（小微/民生/惠農）的核心戰略實施關鍵，更是積極落實國家普惠金融發展戰略規劃的重要體現。尤其，對疫情延續期間的實體經濟發展提供有力支持。

「內部控制」位次不變。既是對嚴格的監管要求和外部環境變化帶來的不確定性的響應，對消費者權益保護的高度重視，也是打牢本行自身高質量發展基礎的需要。

「員工安全與成長」排序第三位，較上年無變化。主要考慮到在新冠肺炎疫情防控期間切實保障全體員工健康與安全的重要性，保障員工的成長需求，保證員工快樂、健康的工作和生活狀態。

「公益慈善」較上年度排序提前一位。主要考慮到新冠肺炎疫情的持續期間，本行依託發起設立的同佳岸慈善基金會通過「幸福社區」發展計劃，持續支持社區百姓的需要和社區文化建設；也充分考慮到員工在助力疫情防控中的服務組織和動員。

「綠色銀行」依然作為本行重大性議題。本行無紙化運營改造已初步完成，同時，考慮到2021年對「綠色金融」相關政策的響應和行內方案制定，將為後期的提升和業務發展積極規劃。

**普惠金融**

支持實體經濟發展（小微/民生/惠農）、持續提升數字普惠金融服務能力、鞏固「精準扶貧」成果。

**內部控制**

風險管理與合規運營；反洗錢與反腐敗；消費者權益保護。

**員工安全  
與成長**

新冠肺炎疫情防控背景下的員工健康與安全、薪酬與福利保障、培訓體系建設、「快樂工作、健康生活」。

**公益慈善**

「幸福社區」發展計劃；支持城市馬拉松運動；金融消費者教育；濟困助教；志願者文化建設。

**綠色銀行**

低碳運營、綠色信貸、綠色債券。

**2021**

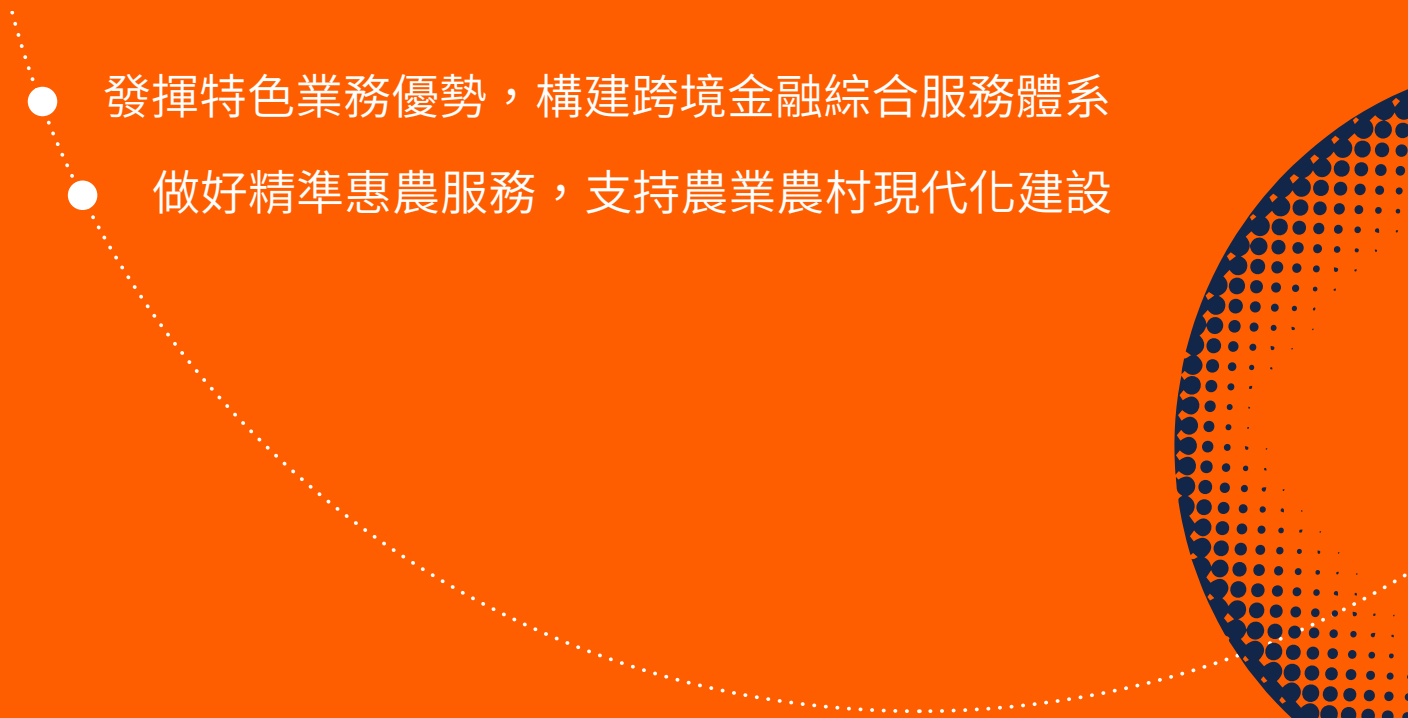
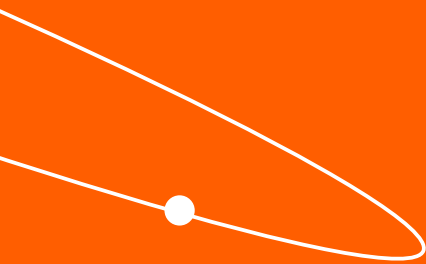


農戶貸款業務餘額

150.024

(億元)



# 專題： 2021我們關注

- 發揮特色業務優勢，構建跨境金融綜合服務體系
  - 做好精準惠農服務，支持農業農村現代化建設
- 
- 
- 
- 



## 發揮特色業務優勢，構建跨境金融綜合服務體系

2021年是《中俄睦鄰友好合作條約》簽訂20週年，中俄經貿及各領域合作保持了良好勢頭，中俄兩國在年內制定完成《中俄貨物貿易和服務貿易高質量發展的路線圖》，雙方還商定促進跨境電商和服務貿易增長，繼續積極落實《中國與歐亞經濟聯盟經貿合作協定》。

本行地處具有中俄合作地緣優勢區域，一直將開發對俄金融資源作為本行的一項特色業務，立足服務中俄兩國全面戰略協作大局，務實推動中俄兩國金融合作。作為中方發起人及主席單位，於2015年發起首個中俄金融機構交流平臺——中俄金融聯盟，初始成員35家，通過不斷吸納新成員，報告期內成員數量發展為76家。聯盟本著「資源共享、優勢互補、互惠合作」的發展宗旨，充分發揮開放聚合的平臺優勢，致力於探索中俄跨境金融合作發展空間，整合成員單位優勢及資源，升級跨境金融合作模式，創新對俄金融產品、提升綜合服務能力，增強兩國金融機構在跨境產業項目方面的參與度與融合度。

2021年，本行以推進對俄金融、助力黑龍江自貿區發展為契機，積極整合跨境金融業務體系和資源，致力構建跨境金融綜合服務體系，進一步提升跨境金融服務能力。本行圍繞黑龍江自貿區發展規劃，聚焦對俄金融產品創新，推出了「俄速匯」對俄特色結算產品、代客盧布外匯買賣特色匯率避險產品，在跨境人民幣直接投資業務、對俄外商投資及跨境直接投資、中資美元債等重點業務領域實現了突破。

自2020年12月，在哈爾濱新區中設立「對俄結算服務中心」以來，本行配置專屬服務團隊，開通對俄結算綠色通道，依託對俄結算服務中心成功落地了自貿區首筆NRA賬戶結匯業務，併入選黑龍江自貿區創新實踐案例；率先推出了盧布T+1/T+2結售匯、盧布遠期、盧布擇期、盧布對美元外匯買賣等特色匯率避險產品，率先推出盧布現鈔自助兌換設備，落地黑龍江自貿區哈爾濱片區首筆跨境人民幣FDI業務和對俄盧布ODI業務，推出了「科技貸」「風險補償金資金貸款」等企業融資特色產品。2021年，對俄結算服務中心獲選自貿區省級創新實踐案例。





哈爾濱銀行首屆俄語訓練營講師團



受邀參加中國(深圳)跨境電商展覽會暨大灣區跨境電商專場論壇

本行與哈爾濱新區管理委員會、哈爾濱市平房區人民政府、哈爾濱綜合保稅區管理委員會、哈爾濱松北投資發展集團有限公司、哈爾濱水務投資集團有限公司等主體簽署合作協議，「跨境商行+跨境投行」融資模式不斷完善升級。哈爾濱新區成立以來，累計向新區信貸投放近220億元。2021年，與哈爾濱新區重點企業合作不斷深入，新區內存量公司客戶貸款餘額超人民幣80億元。報告期內，自貿區內機構國際結算量合計折合人民幣近20億，在自貿區內各銀行中居於領先地位。此外，本行積極為同業及櫃檯客戶提供盧布優質報價，在銀行間外匯市場盧布做市交易中，本年度再次獲得最優報價比率第一排名。

作為推動對俄本幣結算的重要力量，本行於報告期內成功完成CIPS系統（人民幣跨境支付系統）開發上線及業務落地，成為境內第三家以直接參與者身份接入CIPS系統的城市商業銀行。截至2021年12月31日，已有12家俄羅斯銀行通過本行間參CIPS系統，系統處理業務金額超人民幣47.5億元，成為在俄羅斯市場發展推廣跨境人民幣業務及CIPS系統的主要力量。榮獲2021年度人民幣跨境支付清算市場拓展先進參與者、人民幣跨境支付清算機構服務先進參與者兩個獎項。與此同時，為優化跨境清結算服務，本行全面上線SWIFT GPI服務，可實現跨境匯款業務中資金交易費用全透明、匯款狀態全流程可追蹤、可追溯，匯款信息完整傳遞等功能，大幅提升跨境匯款效率和信息透明度。

報告期內，本行跨境電商金融服務業務發展穩健，對俄線上清結算產品種類不斷豐富，現可支持十餘種俄羅斯主流支付工具及MASTER、JCB國際卡等六十餘種貨幣的在線實時支付、收款和結算。同時，平台加快業務、系統向自貿區哈爾濱片區對俄結算中心的延伸、落地，為自貿區打造對俄結算中心提供產品、系統、專線支持。2021年，平台新增交易結算量5.43億元，累計交易結算量達158億元，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」；榮獲JCB國際信用卡組織「年度最佳協力合作獎」。

## 做好精準惠農服務，支持農業農村現代化建設

2021年2月21日，《中共中央 國務院關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的意見》發佈，本行堅持以國家戰略為指引，根據《中共黑龍江省委關於深入貫徹新發展理念 加快融入新發展格局 推進農業農村現代化實現新突破的決定》《關於金融支持新型農業經營主體發展的意見》的總體要求和規劃方向，結合本行涉農金融業務實際，制定相應實施方案策略，助力建設農業強省。

作為國內首家開展農村金融業務的城市商業銀行，本行堅持「惠農服務不停歇」，農貸旺季期間積極投放備春耕貸款，農貸淡季期間落實「新週期預授信+本週期貸後管理」。針對大宗糧食種植客群，主動提供「全年全週期」惠農服務，高效應用批量授信機制，圍繞農業融資需求提前跟進、隨時授信；積極開展針對中草藥、菌類、蔬菜瓜果、「兩牛一豬」、馬鈴薯種植等特色種養殖業客群的專屬定制服務，創新升級新型農業經營主體專屬產品-「農興貸」，進一步提升農業現代化主體服務能力；創新推出「黑土貸」產品，在傳統農業生產客群基礎上，納入黑土保護、智慧農業、綠色農業、高標準農田種植、良種培育等客群等新興農業客群，明確黑土客群營銷場景和貸款服務要素，助力培育黑土地保護類、高標準農田建設類等國家重點支持產業項目。





328.150 億元

為有效提升廣大農村區域客戶的金融服務體驗，本行持續升級智慧農貸服務模式，助力「互聯網+惠農」快速發展，豐富「手機銀行+移動PAD」線上惠農運營服務，高效應用智能化審批模型，升級推出基於農業大數據應用的全線上智能農貸產品「農閃貸3.0」，切實保障龍江農民足不出戶即可享受「掌上惠農服務」。

報告期內，本行涉農貸款餘額人民幣328.150億元，農戶貸款業務餘額人民幣150.024億元，業務服務範圍已覆蓋黑龍江省11個城市、6大農墾管局的絕大多數農村市場以及省外成都、重慶、瀋陽、天津、大連地區的部份農村，有力助推縣域經濟發展及農村金融市場繁榮，全力支持鄉村全面振興。並將鞏固脫貧成果與實現鄉村振興有機結合，制定出台針對性工作方案，實現鄉村振興內部績效考核結果實際運用，形成全行支持鄉村振興與鞏固脫貧的整體合力，持續做好過渡期金融幫扶工作。

### 案例

## 農機租賃特色業務為惠農服務提供金融工具支持

2021年，哈銀金融租賃有限責任公司（以下簡稱「哈銀金租」）農機租賃特色業務立足「雙循環」格局和產業鏈金融思維，切實將業務生態系統建設作為「一號工程」全力推進，深耕品牌合作，打磨專屬產品，服務戰略客戶，邁上了農機租賃規模化發展新徵程，為惠農事業持續強力提供金融工具支持。

哈銀金租建立起滿足農戶購機需求便捷性的快速審批機制，創建標準化產品，實現標準化審批，有效滿足春耕、秋收業務高峰時點審批需求，農機租賃業務迅猛發展；圍繞「廠商+經銷商+區域」，堅持「國際中端、國內高端」的品牌策略，深度調研核心廠商，精準聚焦廠商及經銷商等核心渠道需求，通過目標客戶、租賃物畫像，定制「商易租」「快易租」「融易租」「庫融租」等差異化產品，構建日趨完善的產品體系，快速提升客戶黏性、市場佔比和產品競爭力，實現了部份農機品牌在東北三省的優質經銷商的「擴面」全覆蓋，並與部份國內一流農機品牌開展了融入式全面合作協議。同時，持續深化區域優先策略，進一步打破區域壟斷，加快了農機租賃業務邁向全國的步伐。截至2021年末，全年農機租賃業務餘額為19億元，較2020年末增幅達到235%；其中，農戶農機租賃業務餘額首次超過15億元，增幅達到224%，全面實現倍數增長。

案例

## 哈爾濱銀行2021年「中國農民豐收節」客戶故事展播




2021年，本行舉辦「中國農民豐收節」「惠農誠信客戶節」系列宣傳活動，惠農條線全體黨員與客戶經理走進田間地頭，與農民朋友「雙向奔赴、共話豐收」。活動期間，組織相關縣域支行共舉辦百餘場慶賀活動，評選出455名惠農誠信客戶，其中客戶話豐收故事展播被中國銀行業協會評為「2021年銀行業金融機構「服務三農」好新聞」。本行在由中國人民銀行等監管機構開展的金融機構服務農村振興考核評估中評定為「優秀」，榮獲第十九屆中國財經風雲榜「2021年度鄉村振興責任銀行」獎。

### [哈爾濱銀行2021年「中國農民豐收節」客戶故事展播]

「寒地黑土寄深情，哈行「貸」我向前行」(<https://m.weibo.cn/1916825921/4684593967926743>)  
「播灑惠農及時雨，「貸」動豐收致富路」(<https://m.weibo.cn/1916825921/4685274703728440>)





制定了《哈爾濱銀行  
綠色金融指導意見》



# 我們的 環境責任管理

- 綠色信貸
- 低碳運營
- 綠色公益



2021年度，哈爾濱銀行董事會高度重視ESG管理的能力建設，充分發揮董事會發展戰略委員會的作用，不斷探索與本行發展階段相適應的綠色金融發展路徑。

哈爾濱銀行高度關注習近平總書記在第七十五屆聯合國大會上宣佈「中國二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和」的目標，以及《中共中央關於制定國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和二〇三五年遠景目標的建議》提出的，2035年我國「廣泛形成綠色生產生活方式」的目標，以及香港聯合交易所新版《環境、社會及管治報告指引》和相應的《主板上市規則》要求。

報告期內，本行特別從發展戰略規劃層面設定綠色金融工作目標，以深入貫徹國家、省市政府、人民銀行、銀保監會關於綠色金融的部署要求，落實《國務院關於加快建立健全綠色低碳循環發展經濟體系的指導意見》（國發[2021]4號）、《黑龍江省綠色金融工作實施方案》（黑政辦發[2021]32號），《銀行保險業綠色金融管理辦法（徵求意見稿）》、《關於構建綠色金融體系的指導意見》（銀發[2016]228號）、《銀行業金融機構綠色金融評價方案》（銀發[2021]142號）等相關要求。

報告期內，本行邀請安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）的大中華區金融服務氣候變化與可持續發展合夥人、ESG管理辦公室負責人，以「實現碳中和目標，踐行高質量發展」為主題，對董事會、監事會及高級管理層的全體成員進行培訓。經股東大會表決通過的《哈爾濱銀行（集團）2021-2023年戰略發展規劃綱要》中，明確將「建設「綠色銀行」，漸次發力綠色金融，完善綠色信貸政策，引導信貸資源投向」作為「基礎重塑戰略」組成部份；制定了《哈爾濱銀行綠色金融指導意見》，以全面推動本行綠色金融工作取得突破。

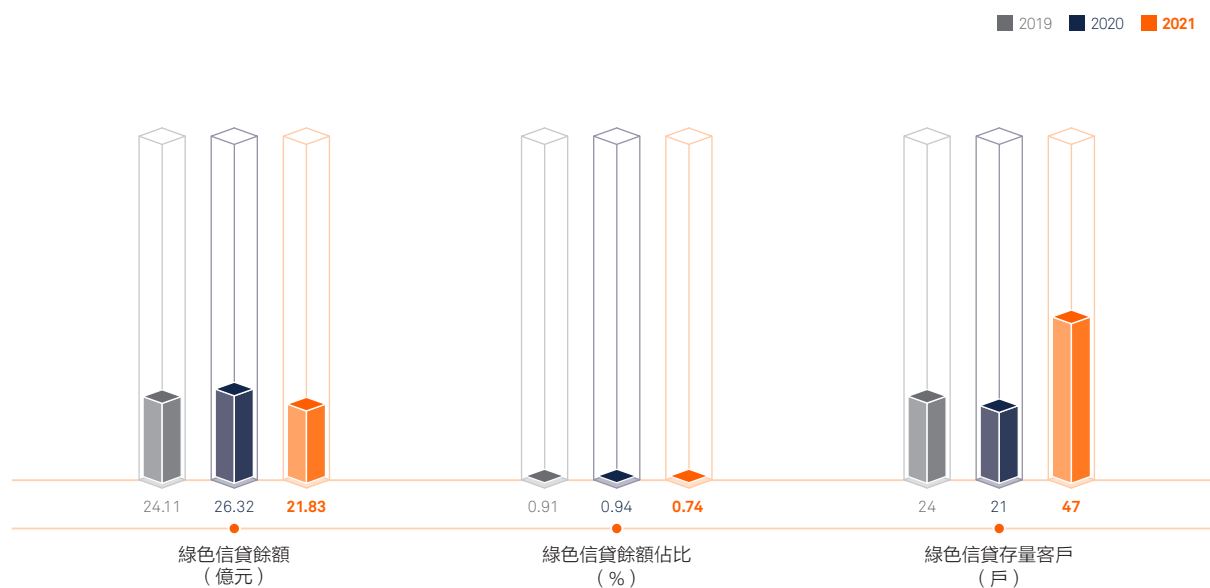
同時值得關注的是，本行提前佈局的氣候類金融產品和服務的開發，也在2021年取得實質性進展。推出「黑土貸」產品，以響應國家和黑龍江省關於東北黑土地保護的號召，助推綠色農業發展；正式上線哈行「雲閃付」無界主題白金信用卡，嘗試從源頭降低實體卡對生態環境潛在影響。報告期內，本行還加入了「財新智庫」發起的「雙碳行動+」，成為雙碳行動倡議夥伴。

將環境責任融入戰略安排、產品創新、能力建設、日常低碳運營、社區投資等，成為本行繼2018年將綠色信貸發展戰略納入董事會職權範圍和公司章程、2020年在董事會發展戰略委員會下設ESG工作小組之後，在加強ESG管理、切實履行環境責任所呈現的新局面，將有力推動本行應對氣候變化，實現高質量可持續發展。

## 綠色信貸：「新三年」戰略發展規劃之基礎重塑

2021年，本行以建設「綠色銀行」為目標，著力綠色金融體系的基礎重塑。報告期內，制定《哈爾濱銀行綠色金融指導意見》，建立健全綠色信貸報告制度和綠色信貸產品管理制度，《哈爾濱銀行行業信貸投向指引（2021年）》明確綠色信貸原則與投向；總行成立綠色信貸工作小組，強化督導，資源調配，緊密協同，落實責任，積極開展綠色金融產品創新；關注提升綠色信貸環境風險管理能力、員工可持續金融業務知識和技能培訓。

截至2021年末，本行綠色信貸餘額為人民幣21.83億元，其中企業貸款21.27億元、個人貸款0.56億元；主要投向基礎設施綠色升級、節能環保產業、生態環境產業等領域；綠色信貸存量客戶47戶，較上年增加26戶。支持節能減排量為：標準煤89,790.84噸、二氧化硫31.82噸、節水750,067.93噸。





無界卡卡面

**報告期內，本行有的放矢，特別注重加強綠色信貸業務創新和制度準備。**為解決黑龍江省科技型企業融資難問題，本行開展專項產品創新，充分發揮設立於哈爾濱的新區科技支行的作用，專項扶持數字科技企業成長。截至2021年末，本行在黑龍江省內信息傳輸、軟件和信息技術服務業、科技研究和技術服務業的法人貸款餘額3.5億元，較年初增長20%，實現省內數字金融資產規模的大幅增長。

為有力支持黑龍江省黑土耕地保護產業，創新推出「黑土貸」產品，助力提高農業生產的無害化、科技化、產業化、高效化。該產品支持客群主要面向對黑土地保護所需技術服務與專業設備進行購買使用的農業生產自然人客群；貸款用途主要包括，農業生產經營主體加大基礎設施投資、專業農機農資購置、技術服務升級等，具體貸款場景包括購置專業肥料，如有機肥、緩釋肥等；購置專業黑土保護類農機具，如免耕播種機、耨耩粉碎機等；引進黑土保護耕作農藝技術等。報告期內「黑土貸」投放金額為人民幣450萬元。

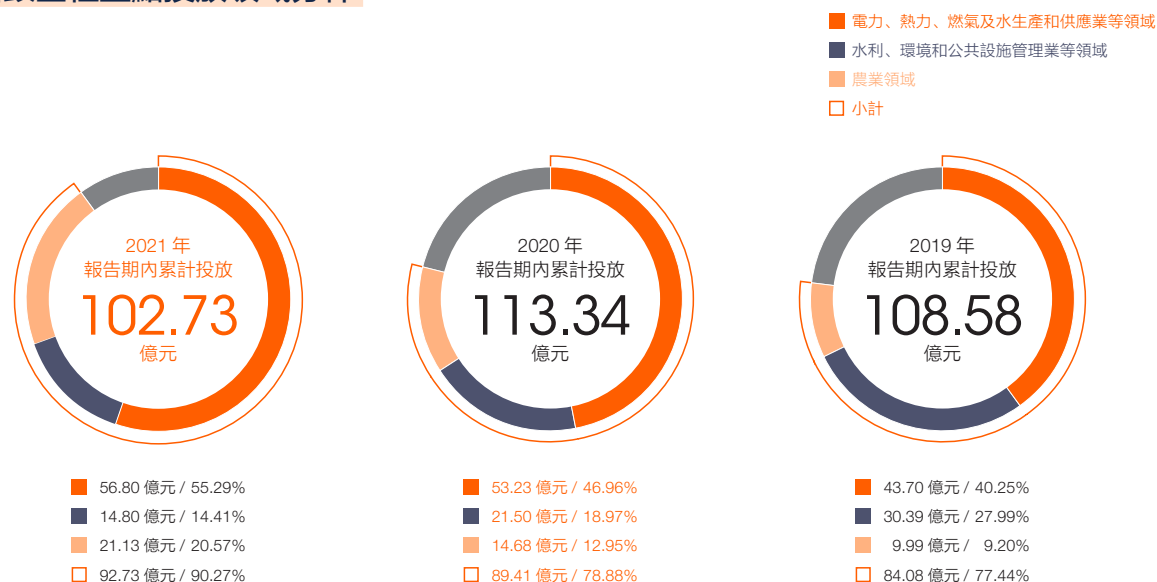
自2020年始，本行與中國銀聯合作佈局氣候類金融產品和服務，探索從源頭降低實體卡對生態環境潛在影響。2021年9月1日，哈行「雲閃付」無界主題白金信用卡正式上線，以數字形態存在，通過數字化服務滿足用戶需求。無界卡的發行，降低了更換、掛失造成的廢棄卡片給生態環境帶來的影響，在潛移默化中引導金融消費者關注生態環境保護，選擇對生態環境更加友好的生活方式，降低金融服務中的環境成本。截至2021年12月31日，無界卡發卡數量已近5,000張。

為深入貫徹國家「碳達峰」「碳中和」等工作部署，積極推進綠色金融產品創新，進一步豐富綠色金融產品體系，發揮金融支持促進溫室氣體減排作用，報告期內，本行還積極推進「碳排放權質押貸款」方面產品創新，啟動「哈爾濱銀行碳排放權質押貸款管理辦法」編製工作，用以明確本行碳排放權質押貸款管理要求。

**子公司哈銀金租在公用事業、綠色能源和農業等綠色金融領域，投放佔比持續保持增長態勢。**哈銀金租為本行控股子公司，成立於2014年6月，以「涉農和綠色環保知名金融租賃服務商」為行業定位，現已初步確立在涉農租賃領域的國內領先地位。截至2021年12月31日，哈銀金租資產總額為人民幣248.21億元；報告期內累計投放人民幣102.73億元，其中，在電力、熱力、燃氣及水生產和供應業等領域投放56.80億元，農業領域投放21.13億元，水利、環境和公共設施管理業等領域投放14.80億元，分別佔年度總投放額度的55.29%、20.57%和14.41%。

值得一提的是，2021年度，哈銀金租在公用事業、綠色能源和農業等綠色金融領域的投放合計佔比較上年提升11.39個百分比。其中，在電力、熱力、燃氣及水生產和供應業等公用事業領域，以及農業領域的投放持續保持增長態勢，分別較上年增加人民幣3.57億元、人民幣6.45億元，佔比增幅分別為8.33%、7.62%。

### 哈銀金租重點投放領域分佈



## 低碳運營：致力於成為「雙碳行動」倡議夥伴

報告期內，按照「基礎重塑戰略」安排，本行持續倡導並踐行綠色辦公、低碳運營理念。嚴格按照《中華人民共和國招投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》（財金[2018]9號）等法律法規，制定《哈爾濱銀行集中採購管理辦法》，辦法中明確了集中採購應優先採購節能環保商品。採購項目中涉及綠色環保、節能節水、減排減碳內容的，明確提出相關產品與服務的綠色準入要求，並納入評分管理。

本行「無紙化工程」於報告期內全面落地，單類業務效能最高提升30%，櫃面對私業務整體效能提升17%，累計節約憑證用紙2,370餘萬張，節約憑證佔地約158立方米，累計節約費用約284萬元。同步打造數字化、智能化、精細化業務管理模式，以搭建運營綜合管理平台為抓手，實現管理流程全生命週期電子化、線上化、流程化管理，通過線上流程審批減少實物紙張流轉，推進內部管理流程「無紙化」，以管理創新、流程創新，賦能綠色金融發展。

截至2021年底，本行電子渠道業務替代率97%，移動渠道業務替代率73%，較上年末分別增長2個和6個百分點。不斷提升的數字化金融服務能力和智能化運營水平，在有效推動低碳運營的同時，更加符合新冠肺炎疫情防控的要求，最大程度滿足了客戶在疫情反覆形勢下的基礎金融需求。總行部份環境指標受疫情影響亦有所下降，2021年度用水量（廢水排放量）減少4,090噸，降幅11.5%；天然氣使用量減少46,700立方米，降幅48.2%。

報告期內，本行加入了「財新智庫」發起的「雙碳行動+」，成為雙碳行動倡議夥伴。日常還通過「世界環境日」主題公益海報發佈、推動轄內分支機構參與「幸福社區」發展計劃公益項目等形式，不斷引導、提升員工和客戶的環境保護責任感和綠色金融意識。



双碳  
行动+  
China  
Net-Zero  
Network



ESG培訓PPT截圖



案例

本行位於哈爾濱道里區群力新區的總部大廈，於2018年獲美國綠色建築協會LEED銀級認證（LEED 2009 CORE AND SHELL DEVELOPMENT）。總部大廈由美國KPF建築師事務所擔綱建築設計和室內設計，針對哈爾濱地區的氣候特性，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。



哈爾濱銀行總部大樓鳥瞰圖



「世界環境日」公益海報

**子公司哈銀消費金融持續推進低碳運營。**哈爾濱哈銀消費金融有限責任公司（以下簡稱「哈銀消費金融」）於2017年4月正式開業，是由本行作為主要發起人的全國第19家持牌消費金融公司，致力於打造一家「有溫度」的消費金融公司。截至2021年末，資產總額為人民幣136.58億元，同比增長19.88%。

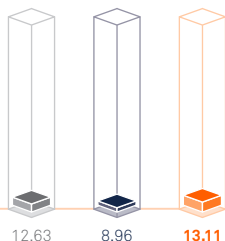
基於行業特性，哈銀消費金融不斷探索低碳運營與展業模式，致力於通過對人工智能、大數據、雲計算等前沿科技的研發與應用，以數字化能力建設促進綠色金融服務水平的提升。2021年，依託已建成的全渠道獲客系統、分佈式核心系統、大數據風控系統、智能化運營系統、智能資產管理系統五大核心能力群，藉由線上開展業務，各類合同、證明材料基本實現數字化。報告期內，哈銀消費金融通過線上簽署數字合同累計節約用紙超過3.8億張，通過智能客服處理問題約10萬個。

據不完全統計，哈銀消費金融通過智能客服、智能貸後以及職場節能辦公等方式，2021年減少耗電量約15萬度，減少二氧化碳排放約148.5噸。此外，自2018年起開始的系統上「雲」建設，報告期內共完成17套系統上「雲」，佔比70%，累計減少104台實體服務器，共節約31.2萬度電，對應碳減排約309噸。

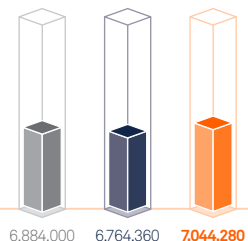
■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



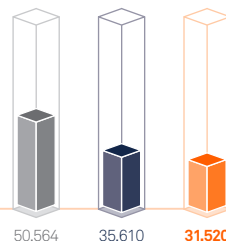
辦公用紙量 (噸)



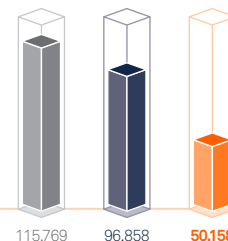
用電量 (度)



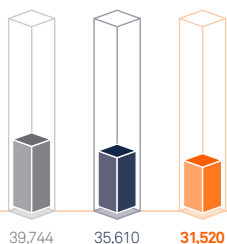
用水量 (噸)



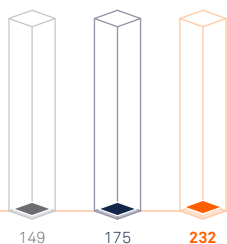
天然氣使用量 (立方米)



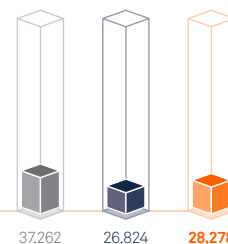
廢水排放量 (立方米)



硒鼓產生量 (支)



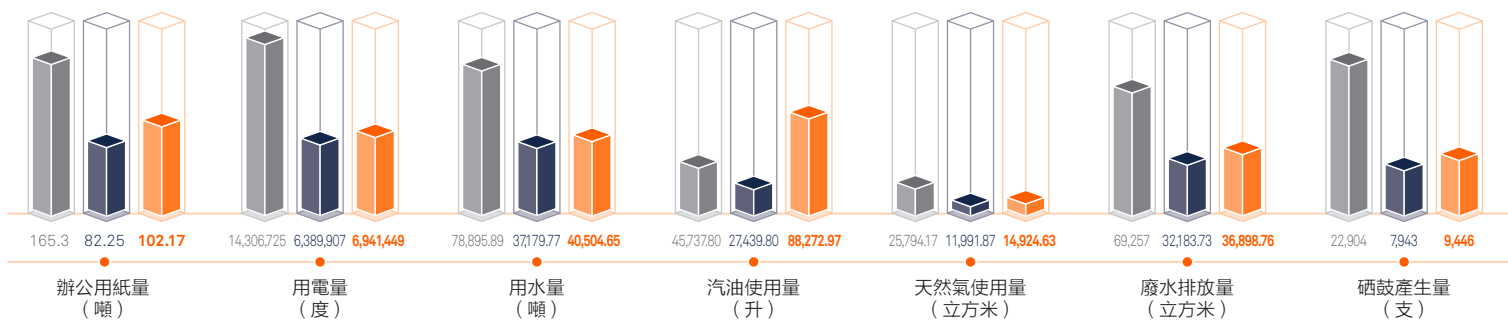
汽油使用量 (升)



公務車汽油使用量 (自有)



哈爾濱分行數據



## 綠色公益：融入「幸福社區」發展計劃實施過程

報告期內，本行依託與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，轄內53家營業網點與項目執行機構聯手，共同推廣綠色生活方式。

2021年「幸福社區」發展計劃的徵集類別中，繼續保留「環境保護」類，包括「倡導垃圾分類、普及環保知識、提供環保服務、鼓勵資源循環利用等，積極傳遞環保綠色文明，踐行綠色發展理念。」報告期內，在哈爾濱、瀋陽、大連、天津、重慶、成都、牡丹江、深圳等8個城市共落地實施53個項目，其中涉及環境保護的有4個，分佈在成都、大連、瀋陽和天津等地。

### 案例

2021年3月，大連分行西崗支行、一慈社會工作服務中心聯合發起「建綠色家園 樹綠色理想」公益活動，走進大連市可樂菲美術學校，引導學生提高環保意識，保護地球，保護自然環境。

2021年8月，為普及垃圾分類知識，瀋陽分行皇姑支行與瀋陽利州社工攜手，在瀋陽泰山社區組織開展為期三天的「垃圾分類普及之手繪牆畫」活動。生動有趣的普及方式，幫助居民們更加直觀地理解垃圾分類。

2021年9月，成都倍力社會組織發展促進中心聯合哈爾濱銀行成都永豐路社區支行共同執行的「幸福社區益路同行」項目，在成都高新區永豐路的蓓蕾社區落地。該社區積極發揮已成立5年的綠色加蓓環保服務隊作用，「幸福社區」發展計劃項目落地後，開展了舊衣回收、二手物品置換、廚餘堆肥等活動，進一步增強了社區居民的環保意識、生態意識。

2021年10月，天津北辰支行與天津壹家社會工作發展中心攜手，在北辰區雙街新家園開展「小瓶子•大世界微生態景觀瓶製作」主題活動，向居民傳遞綠色環保的生活理念，提升綠色環保意識的同時，促進鄰里關係的融洽和睦，提升社區居民的幸福感。



社會公益事業  
支出總額

**1,733.59**

(萬元)

# 我們的 社會責任管理

- 員工安全與成長
- 供應鏈管理
- 產品責任
- 反洗錢與反腐敗
- 社區投資

2021年，面對疫情的反覆和各地自然災害的衝擊，本行高度關注員工安全與成長的同時，鼓勵員工積極參與到社會公益實踐中，以同佳岸慈善基金會成立五週年為契機，有力推動社區投資項目不斷深入。在回歸本源、專注主業的原則下，大力支持與黑龍江當地產業經濟發展的重要項目，持續支持中小微企業克服疫情反覆困境，傾力支持當地民生項目惠及更多更廣的人群，將「普惠金融，和諧共富」的經營理念與業務發展高度融合。

本行在嚴格落實香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求過程中，不斷提升ESG管理水平，於年初確定本年度重大性議題，明確了作為金融機構，提供符合社會需要的金融服務為本行的最重要議題；邀請安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）的大中華區金融服務氣候變化與可持續發展合夥人、ESG管理辦公室負責人，以「實現碳中和目標，踐行高質量發展」為主題，對董事會、監事會及高級管理層的全體成員進行培訓；發佈董事會聲明，回應指引要求的同時，進一步明確董事會對ESG管理工作的理解、參與和督促落實情況，為本行積極履行社會責任提供了明確目標。報告期內，本行先後獲得「21世紀金融競爭力評選——2021年度普惠金融業務銀行」（21世紀經濟報道）、「2021年度財經網金融業評選——「一帶一路」金融服務銀行」（財經網）、「2021中國金融機構金牌榜——年度最佳跨境支付創新中小銀行」（金融時報），以及「第四屆鐵馬中小銀行——最佳資管業務中小銀行」（當代金融家）等多項大獎。在英國品牌諮詢公司Brand Finance發佈的「2021年度全球銀行品牌價值500強」中，位列總榜單第261位。

## 員工安全與成長：疫情延續中的健康安全與職業發展

**持續做好疫情防控措施，保障員工健康安全。**本行堅持「以人為本、生命至上」的原則，嚴格落實執行各地疫情防控政策要求，發揮哈爾濱銀行集團疫情防控領導小組職能，慎終如始實施嚴防嚴控，堅持按日跟蹤統計、監測員工身體健康狀況，有效保障員工和客戶的健康安全。本行充分考慮員工安全防疫需要的同時確保經營平穩，保障員工的各項基本權益。

本行嚴格遵守國家《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》《哈爾濱銀行員工差勤管理辦法》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；報告期內，根據《企業年金辦法》《企業年金基金管理辦法》《財政部關於修訂〈國有金融企業年金管理辦法〉的通知》等法律、法規、規章及相關規定，本行在依法參加基本養老保險的基礎上，運行企業年金計劃；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。本行為未達到國家規定的退休年齡、經本行批准自願退出工作崗位休養的員工，支付其自內部退養日起至達到國家規定的退休年齡期間的生活費及其他福利費用。

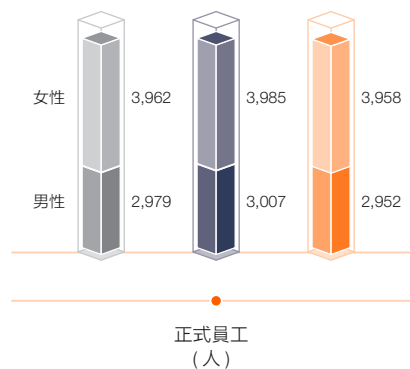
**持續推進培訓體系高效運轉，優化員工激勵制度。**報告期內，本行將「高質量發展」工作主題與員工管理緊密結合，重點圍繞崗位能力勝任、核心能力提升等方面，關注各層次人員需求，重點聚焦「新入職員工」與「新晉管理崗員工」，持續推進員工專業能力「十個一百」建設工程，搭建「啟航、續航、導航、護航、遠航、巡航、領航」培訓體系，線上線下相結合，持續打造精品培訓項目。本年度培訓完成率及覆蓋率均為100%。2021年度，本行（不含子公司）累計529次；其中，內部培訓480次，選派本公司員工外出培訓49次，累計培訓學時2,850學時。

本行實施全面績效管理，並建立了一系列符合自身發展需要的員工激勵政策：一是優化績效兌現係數，提高了「中低職級、高績效員工」績效兌現係數，績效考核結果優異的員工，績效兌現係數相對較高；二是搭建了職業發展平台，開展了財務及資產負債管理人才儲備工作，通過筆試、面試選拔，補充入庫15人；三是採用績效考核結果積分制，員工每年績效考核結果直接兌換成積分，積分可兌換成職級和薪檔晉級資格，確保職級、薪檔晉升的「公平、公開、透明」，本年度共有1,900多名員工實現職級或薪檔晉升；四是企業年金（補充養老保險）自2021年10月起正式繳費運行。

本行在薪酬支付方面，嚴格執行監管規定，對高級管理人員及對風險有重要影響崗位的員工，實行延期支付和鎖定支付期限，使其崗位職責與風險管理責任有機結合。同時，對於因存在明顯過失或未盡到審慎管理義務，導致職責範圍內風險超常暴露的高級管理人員和關鍵崗位人員，本行對其相應期限內的績效薪酬進行追索扣回。

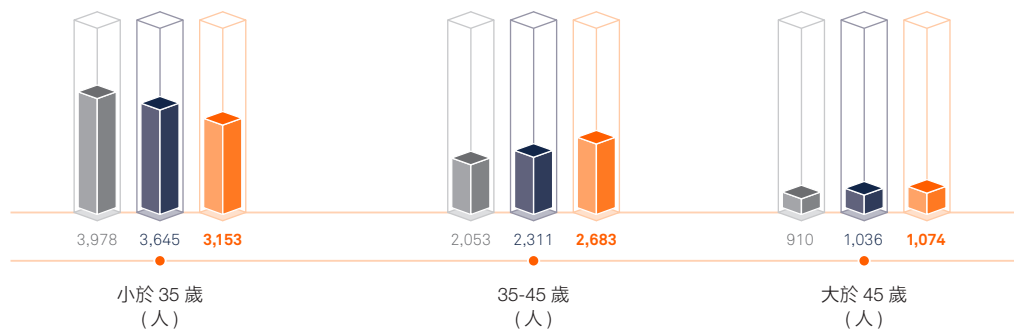


### 按僱傭類型 / 性別劃分

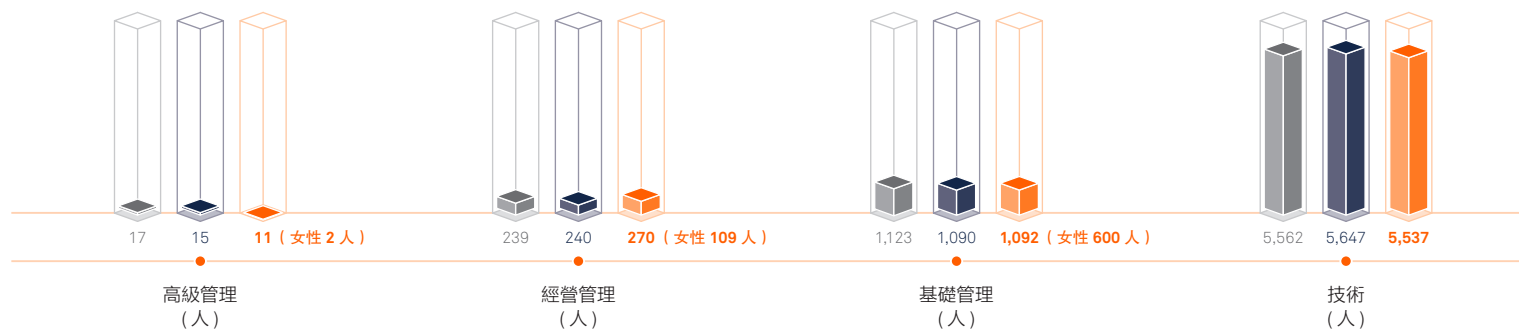


### 按年齡組別劃分

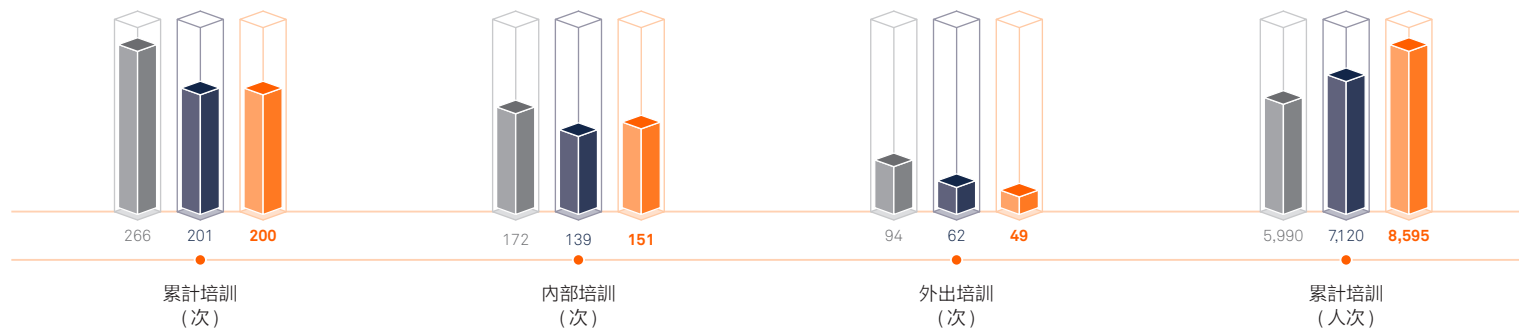
■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



### 按序列劃分

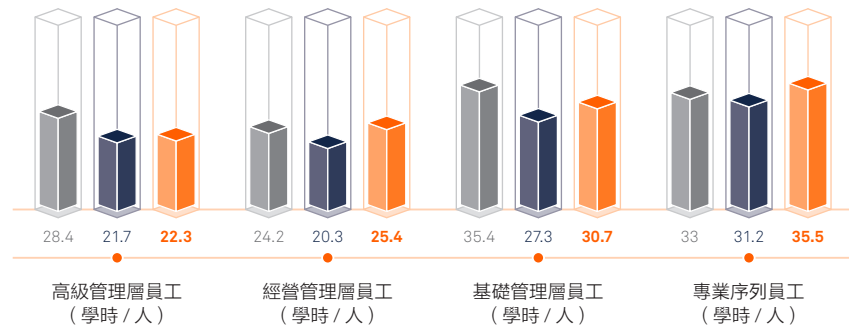


### 總行各部門培訓情況

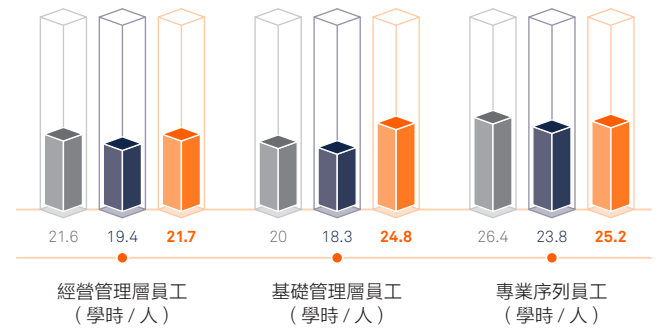


### 按序列劃分人均培訓時數

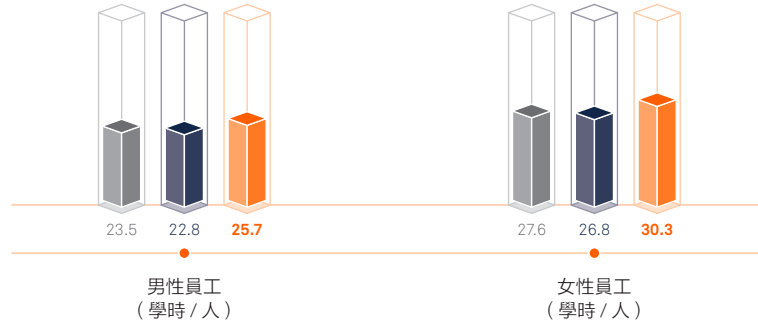
#### 總行



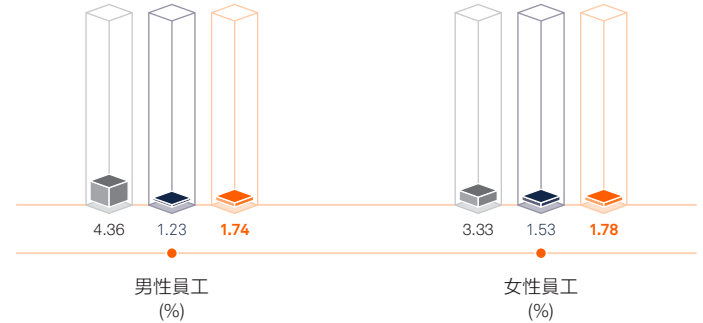
#### 分行



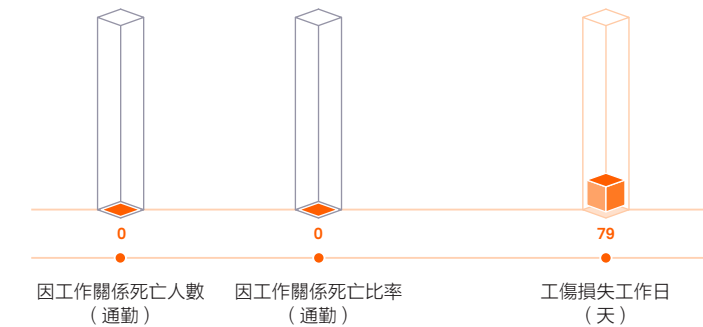
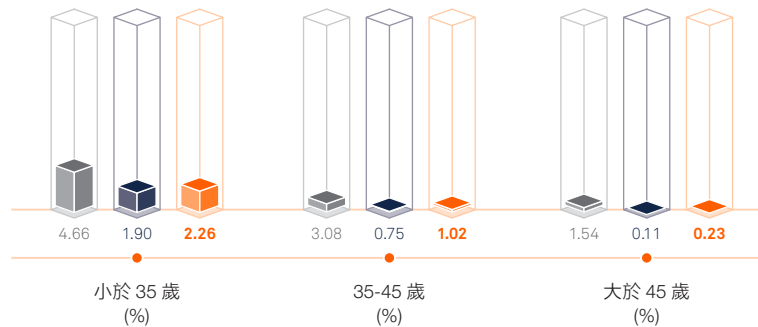
### 按性別劃分的人均培訓時數



### 按性別劃分的員工流失率



### 按年齡組別劃分的員工流失率



**踐行「快樂工作、健康生活」，通過工會發揮職工參與企業文化建設積極性。**本行始終關注員工工作環境安全和身心健康，維護員工合法權益，提升員工滿意度和幸福感，努力保證員工與企業共同成長。報告期內，本行工會報告期內召開了2次職工代表大會，選舉產生3名職工監事，共審議包含《哈爾濱銀行高級專業崗位序列員工管理辦法》《哈爾濱銀行績效薪酬延期支付及薪酬追索扣回管理辦法》《哈爾濱銀行員工差勤管理辦法》等10項議題。並通過線上線下結合的方式開展例行家訪、日常談話、走訪慰問困難職工、慰問老幹部；在做好疫情措施下，提升孕婦產婦休息室、補充員工圖書館書籍。報告期內，本行及本行哈爾濱分行獲哈爾濱市總工會「職工之家」授牌。

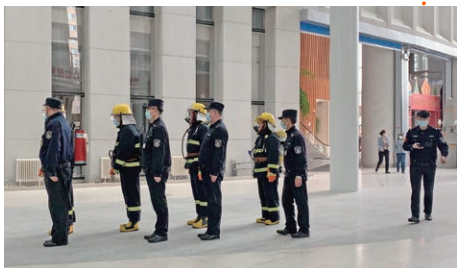
2021年，本行持續推進了「閱行計劃」「春節值班日記」等官方微博員工互動活動，記錄員工的工作生活和心靈成長；舉辦「創新驅動 活力哈行」首屆青年創新創效大賽，充分發揮青年員工在工作中的創新潛力；在迎來中國共產黨建黨百年之際，開展「唱支紅歌給黨聽」「哈行青年講好黨的故事」等多項大型活動，共同抒發對中國共產黨百年華誕的祝福和期待。

### 案例

## 哈行書香苑：共沐書香，回歸紙質閱讀

為營造良好的閱讀氛圍，倡導員工讀書學習、提升自我，豐富職工文化生活，本行在總行大廈內設立職工書屋——哈行書香苑，於2021年10月27日正式開放，午休時間，員工既可在書屋享受愜意的閱讀時光，也可以借閱。書屋的設立受到員工的熱烈歡迎，各位書友也積極向書屋提出藏書建議，自設立以來，短短幾個月，已經進行了兩次書目的補充，以更好地滿足員工對相關領域知識的補充需求。







## 供應鏈管理：尊重信用原則，持續推進供應商的規範化管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，持續推進供應商管理的規範化建設。制定《哈爾濱銀行集中採購供應商管理辦法》《哈爾濱銀行集中採購評審委員管理辦法》，要求供應商遵守國家法律法規，具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度，提供的產品和服務需符合國家、行業標準。建立與供應商共同成長的可持續價值鏈。

本行嚴格遵循公開、公平、公正、誠實信用原則，通過天眼查、企查查、信用中國等外部資信平台，進行採購項目供應商的風險動態核查。要求供應商提供項目實施人員的社保證明等，督促供應商加強用工管理。開展年度供應商履約情況評價工作，作為繼續開展合作的重要評估依據。



## 產品責任：「以客戶為中心」的產品和服務體系建設

2021年，本行積極響應國家經濟金融政策，認真貫徹落實監管要求，一面做好特色業務的深化發展，推動惠農業務不斷適應鄉村振興政策要求，滿足農業農村現代化建設需要（該部份內容詳見：2021我們關注-做好精準惠農服務，支持農業農村現代化建設），構建跨境金融服務體系化建設，助力黑龍江自貿片區建設（該部份內容詳見：2021我們關注-發揮特色業務優勢，構建跨境金融綜合服務體系）；另一方面做好高質量服務實體經濟、服務中小微企業、服務民生，發揮城市商業銀行服務城市建設的優勢，堅持「以客戶為中心」的原則，提升金融科技的效能，構建適合社會發展需要，惠及更大範圍的產品和服務體系。

截至2021年12月31日，本行資產總額為人民幣6,450.462億元，客戶貸款及墊款總額為人民幣2,943.592億元，客戶存款總額為人民幣5,017.512億元，實現營業收入123.195億元，淨利潤人民幣3.987億元。核心一級資本充足率、一級資本充足率、資本充足率分別為9.28%、11.33%、12.54%。

### 回歸本源，圍繞人民群眾對美好生活的向往所需，不斷完善普惠金融服務

2021年，本行持續建設和推廣智能化廳堂服務，將移動化、開放化、智能化融入到客戶服務中，打造智能便捷的廳堂服務。完成智能機具全行的普及推廣，推進「適老」服務升級，在網點內配備了輪椅、嬰兒車、老花鏡、醫藥箱等便民設施。藉助於手機銀行、微信銀行等線上服務渠道，對小微客戶推出線上授權、線上擔保、LPR轉換等線上功能，提供生活繳費、抵押物評估、經營貸款申請等服務；與政府展開協作，連接社保服務、醫療服務、生活服務和其他增值服務，提供社保、公積金、生活繳費等便民服務，建立起一個含生活、消費、金融多場景的移動互聯生態圈。同時，推進櫃面實現無紙化工程，將客戶電子簽名、客戶電子身份與業務場景等信息精確關聯，推進客戶身份、業務意願真實性的審核，櫃面人臉識別等無紙化業務模式在全行落地實施，實現風險防控力度、服務質效與客戶體驗的多維提升。同時，積極推進網點PAD協同廳堂一體化管理，實現離行式、上門式、移動式金融服務能力，全面提升哈爾濱銀行服務水平。在數字普惠金融方面，探索數字人民幣生態發展，與先進同業開展合作交流，簽訂數字人民幣戰略合作協議，有序推進本行數字人民幣建設，全力推動數幣業務模式多元化發展。





本行作為黑龍江省首批開通第三代社會保障卡服務的合作銀行，積極搭建社保服務平台、快速推進服務網點佈設、組織社保專員培訓等系列工作，打造社保卡「定制化」創新服務模式，實現第三代社會保障卡「即時制卡，立等可取」，最大程度簡化、優化辦卡流程，全面提升廣大群眾用卡體驗。報告期內，本行已在省內地區規劃81家第三代社會保障卡服務網點，可受理社保卡全流程涉卡服務。近年來，本行積極響應國家「互聯網+人社」2020行動計劃，以社保卡為載體，通過擴大社保服務覆蓋範圍、減免服務手續費、建立專屬社保服務團隊、佈設銀社自助一體機以及持續完善移動金融服務等措施，打造線上線下多渠道智能便捷社保服務體系，真正使社保卡成為廣大參保人的放心卡、貼心卡，助力提升社保便民服務水平，為百姓提供高效便捷的一站式社保服務。

截至報告期末，本行擁有零售存款客戶1,399.61萬戶，較去年同期增長34.44萬戶，增幅2.52%；個人金融資產（本外幣合計）超過人民幣30萬元的零售客戶達到33.46萬戶，較去年同期增長2.94萬戶，增幅9.63%。零售存款本外幣合計總額人民幣3,109.154億元，較上年末增加315.840億元，增幅11.3%；零售存款本外幣合計平均結餘人民幣2,953.618億元，較上年末增加人民幣337.601億元，增幅為12.9%。零售客戶存款餘額中，活期存款佔比為16.5%。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18.6%，連續四年保持零售存款增量位列當地市場第1位。

截至報告期末，本行累計發行信用卡158.69萬張，較上年末增長24.2%，其中報告期內新增發卡30.94萬張。信用卡資產餘額為161.51億元，較上年末增長7.7%。借記卡累計發行1,755.60萬張，報告期內發卡量增長36.20萬張，較上年末增長2.11%。

**抓好精準幫扶工作組織和政策保障，落實資源投入與成效。**本行堅持以習近平總書記關於扶貧工作的重要論述為指引，以各級政府及監管部門有關扶貧政策精神為導向，明確本行金融精準扶貧攻堅工作小組責任，先後出台《關於進一步加強哈爾濱銀行金融精準扶貧工作方案》《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2020年-2021年金融精準扶貧攻堅工作的指導意見》《關於哈爾濱銀行金融支持鞏固拓展脫貧攻堅成果及全面推進鄉村振興的工作舉措》等文件，有效凝聚力量和資源，形成全行支持鄉村振興與精準扶貧的整體合力，為2021年推進鄉村振興、全面建成小康社會提供了有力金融支撐。

2021年，本行全力保障精準扶貧貸款資金及時足額、高效投放，主動對接用款需求，緩解疫情影響下的致富帶頭人、貧困客戶等用款擔憂。截至2021年末，哈爾濱銀行精準幫扶貸款餘額人民幣3.826億元，支持精準幫扶戶8,552戶。

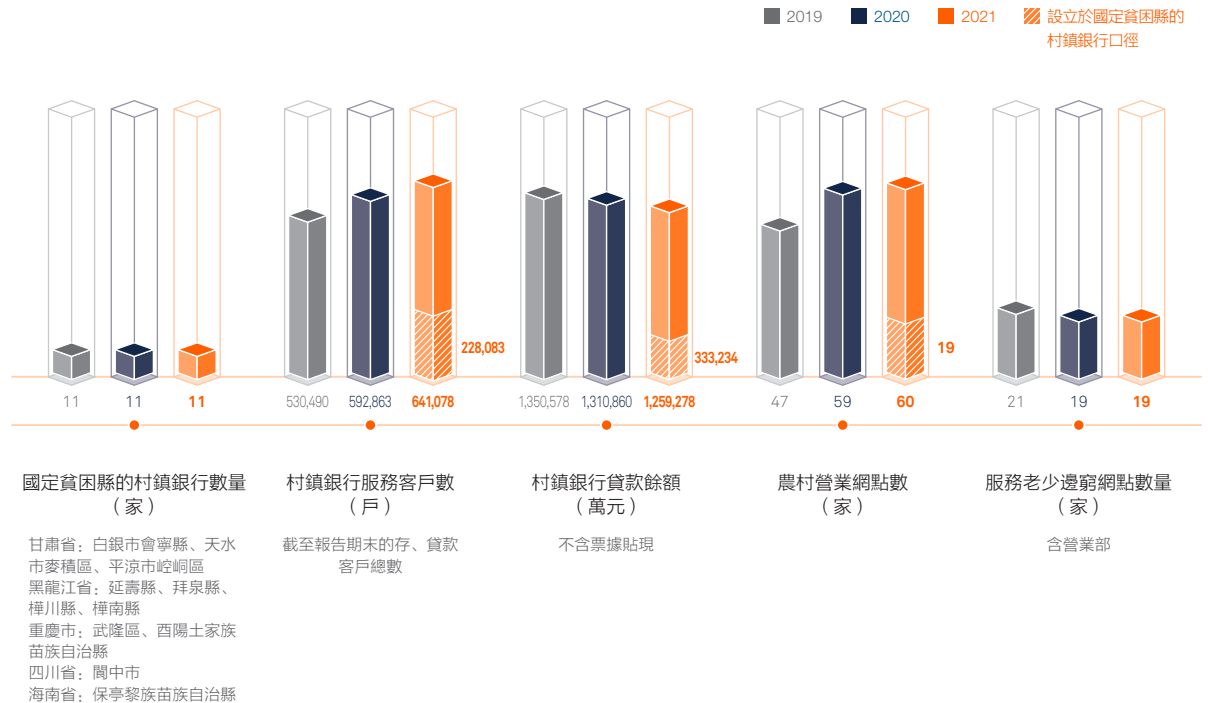


案例

## 「融興力量」助力惠農服務「最後一公里」

自2008年迄今，本行共發起設立32家村鎮銀行。截至2021年末，共下設支行47家，較上年增加1家；農村營業網點60家，較上年增加1家；服務老少邊窮網點數量19家。32家村鎮銀行中，有11家分別設立於原國定貧困縣（截至2020年底已全部脫貧）：甘肅省白銀市會寧縣、天水市麥積區、平涼市崆峒區，黑龍江省延壽縣、拜泉縣、樺川縣、樺南縣，重慶市武隆區、酉陽土家族苗族自治縣，以及四川省閬中市、海南省保亭黎族苗族自治縣。

截至2021年12月31日，32家村鎮銀行資產總額為人民幣264.57億元，貸款總額為人民幣125.93億元，存款餘額為人民幣212.81億元，服務客戶數量為641,078戶。32家村鎮銀行以其堅持本土化、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，豐富了縣域金融服務的層次，為當地經濟發展以及助力打贏脫貧攻堅戰做出了貢獻。



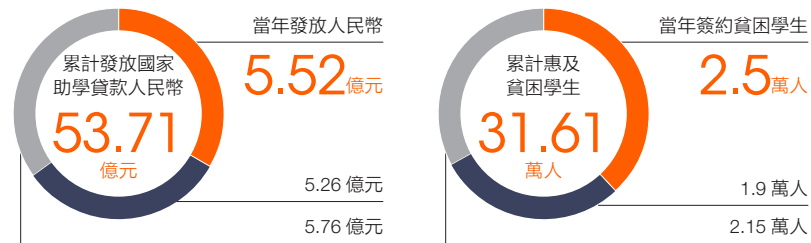
案例

## 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2021年末，累計發放國家助學貸款人民幣53.71億元，當年發放人民幣5.52億元，貸款餘額人民幣19.60億元；累計惠及31.61萬貧困學生，當年簽約2.5萬人。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5.71萬人，累計發放助學貸款人民幣6.5億元。

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



## 積極參與地方發展，堅持信貸投放回歸本土，全面助力東北振興

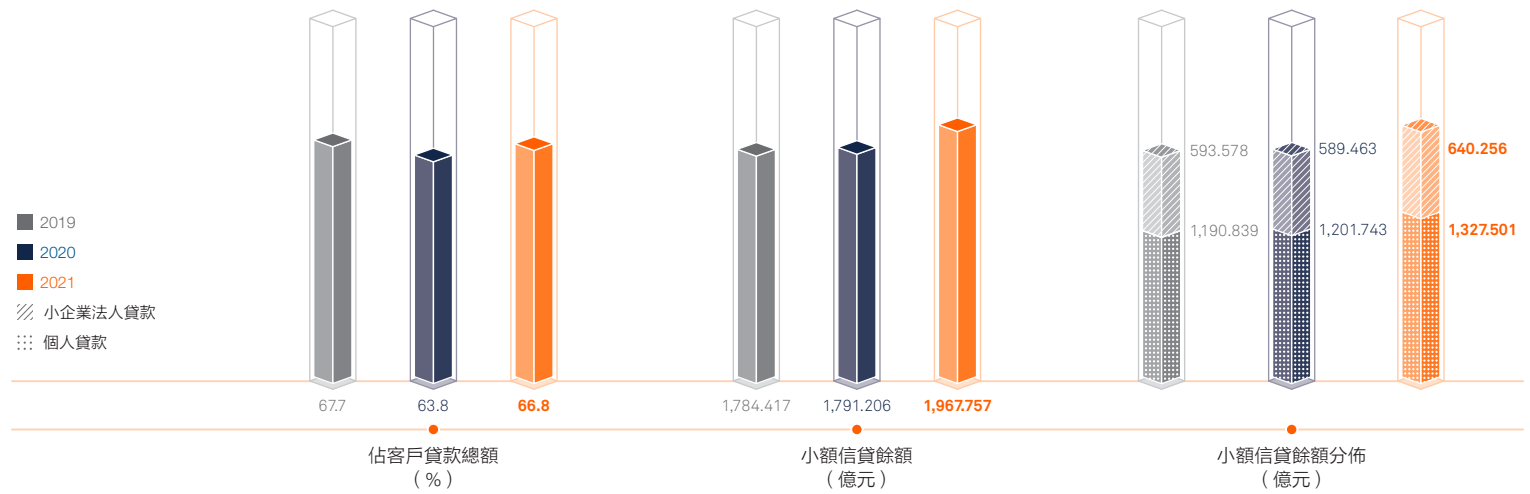
2021年，作為從黑土地成長起來的地方法人銀行，哈爾濱銀行積極響應國家《東北全面振興「十四五」實施方案》，堅持信貸投放回歸本土，發揮本土銀行服務優勢，為實體經濟發展提供配套金融服務，著力激發東北地區特別是黑龍江省市場主體活力。截至2021年底，在黑龍江地區的貸款總額超過人民幣1,520億元，佔全行貸款總額51.6%；在東北其餘地區貸款總額超過人民幣400億元，佔全行貸款總額13.6%；兩項合計佔全行貸款總額65.2%，同比增長7個百分點。

面臨疫情的反覆和經濟環境的更多不確定性，本行通過產品、政策、科技賦能三方面大力支持小微企業發展。首要是不斷迭代升級小微金融產品，提高貸款可得性，針對不同生命週期的小微客戶優化循環貸款產品；針對微型企業客戶，升級純信用貸款產品，大大降低了客戶融資難度。在此基礎上，發揮政策效應，相應新增支小再貸款額度，為小微客戶提供無還本續貸服務，嚴格落實不盲目抽貸、斷貸、壓貸政策，降低客戶綜合資金成本。同時，自主研發價值評估系統，小微客戶可免費使用本行提供的房地產價值評估服務，降低客戶評估費用支出。本行普惠小微貸款餘額人民幣419.95億元，較年初增加人民幣27.09億元，全面完成「兩增」指標；全年累計投放支小再貸款金額34.64億元，將政策落到實處。

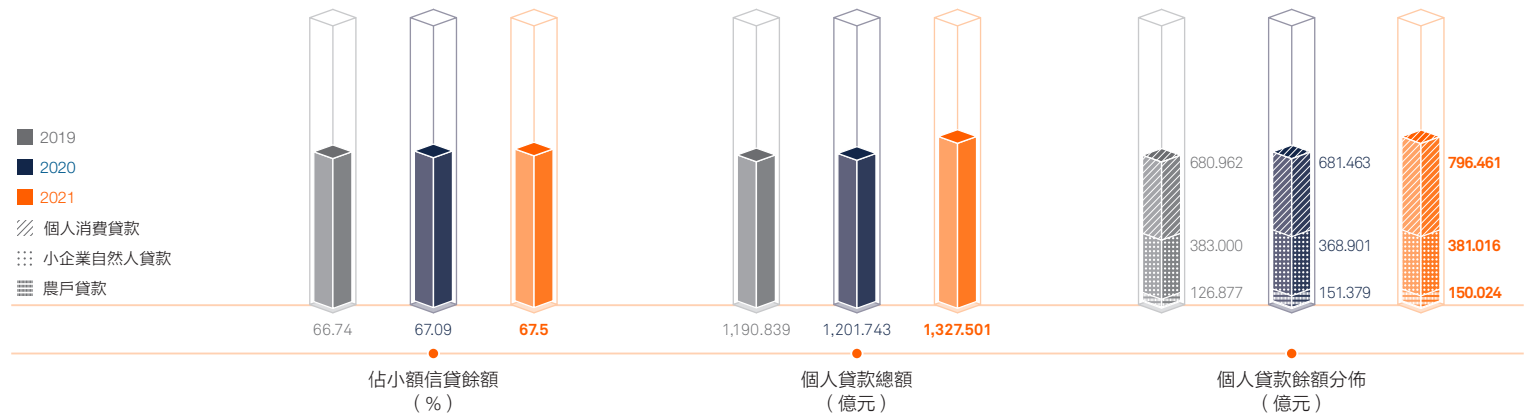
截至2021年12月31日，本行小額信貸餘額為人民幣1,967.757億元，佔客戶貸款總額66.8%，其中小企業法人貸款餘額為人民幣640.256億元；小企業自然人貸款餘額381.016億元。



### 小額信貸餘額分佈情況表



### 個人貸款餘額分佈情況表







實體網點



自助設備

支行 (家)

2021: **292**  
2020: 292  
2019: 282

分行 (家)

2021: **17**  
2020: 17  
2019: 17

總行營業部 (家)

2021: **1**  
2020: 1  
2019: 1

分行級小企業金融服務中心 (家)

2021: **1**  
2020: 1  
2019: 1

控股村鎮銀行 (家)

2021: **32**  
2020: 32  
2019: 32

村鎮銀行支行 (家)

2021: **47**  
2020: 46  
2019: 41

自助取款機 (台)

2021: **265**  
2020: 269  
2019: 310

多媒體查詢機 (台)

2021: **87**  
2020: 87  
2019: 87

發卡機 (台)

2021: **15**  
2020: 15  
2019: 15

存取款一體機 (台)

2021: **484**  
2020: 478  
2019: 472

智能快櫃 (台)

2021: **249**  
2020: 236  
2019: 218

非現超級櫃台 (台)

2021: **217**  
2020: 212  
2019: 130

三代社保卡一體機 (台)

2021: **53**  
2020: -  
2019: -

客戶投訴辦結率  
**100%**

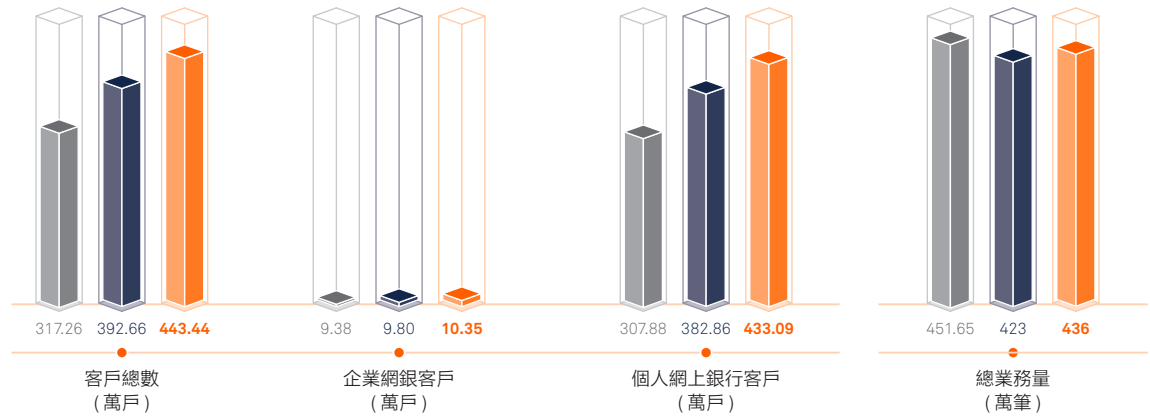
95537/  
400 60 95537

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。

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

🏠 網上銀行

☎ 電話銀行



🗉 信用卡

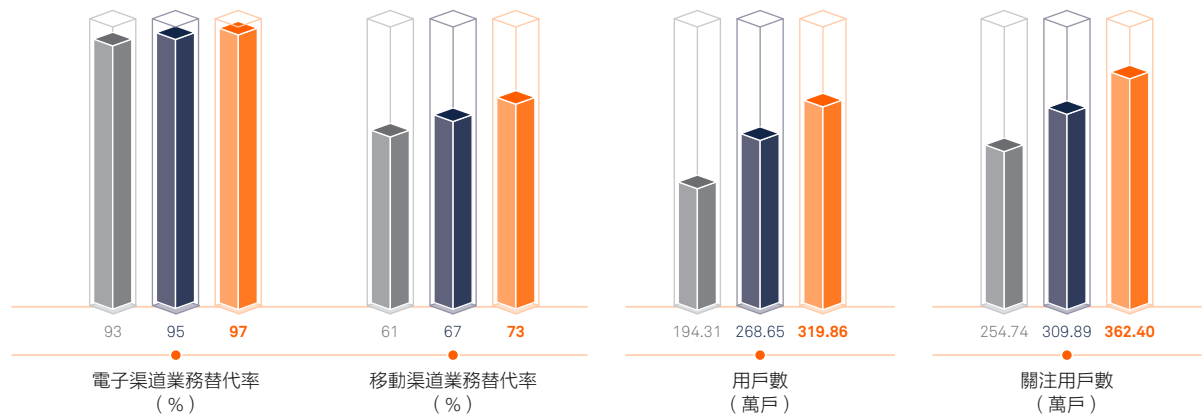
🏠 電子銀行

📱 手機銀行

🗉 微信銀行



400 66 95537  
信用卡客服電話





## 做好客戶隱私保護，持續提升消費者權益保護工作水平

報告期內，本行嚴格遵守《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，全面提升消費者權益保護工作成效。2021年9月本行消費者權益保護部獨立運轉，確保能夠更好地為消費者提供服務。搭建了在董事會和高管層領導下，由消費者權益保護部牽頭負責，相關部門積極配合，轄屬分支機構各司其職、三道防線充分聯動的消費者權益保護工作管理體系，確保了消費者權益保護工作組織完備性、溝通及時性和執行有效性。

2021年，董事會消費者權益保護委員會召開會議3次，共審議及聽取報告5項，分別為《關於董事會消費者權益保護委員會2020年工作總結及2021年工作計劃的議案》《關於哈爾濱銀行2020年消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於制定哈爾濱銀行2021年消費者權益保護工作方案的議案》《關於哈爾濱銀行2021年上半年消費者權益保護工作情況報告的議案》《關於哈爾濱銀行2021年消費投訴信訪情況分析報告的議案》。

本行注重與客戶的有效溝通，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提供相關業務諮詢、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246萬筆，信用卡中心全年處理業務總量190萬筆；受理消費者投訴1,958筆，同比上升12.21%，其中，綜合業務投訴1,297筆，業務類別包括貸款業務、人民幣儲蓄、銀行卡、支付結算等，信用卡業務投訴1,183筆，投訴地區分佈包括黑龍江省、遼寧省、四川省等，全年投訴辦結率100%。

為更好地保護個人信息，本行建立了消費者個人信息保護制度，制定了《哈爾濱銀行數據安全管理辦法》《哈爾濱銀行消費者金融信息保護管理辦法》，對消費者金融信息的收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開等各環節進行規範。為防範和應對個人金融信息保護突發事件，確保在發生個人金融信息洩露、篡改、毀損等突發事件時，提供明確、可操作的處理流程和高效的解決方案，最大程度地減輕突發事件給客戶和銀行帶來的損害，保護客戶利益，制定了《哈爾濱銀行個人金融信息保護突發事件應急預案》。同時，制定了《哈爾濱銀行生產數據安全管理辦法》，採取符合國家電子數據管理規定的措施落實網絡安全、主機安全、數據安全和物理安全等要求，確保個人金融信息數據在存儲、訪問、傳輸、使用和銷毀等過程中的安全性。

本行持續加強全行消費者權益保護相關工作機制建設，進一步完善事前審查、事中監測、事後監督全流程產品及服務管理的閉環管理機制；嚴格依據《哈爾濱銀行金融消費者產品和服務信息披露管理辦法》《哈爾濱銀行消費者權益保護營銷宣傳管理辦法》規範金融產品和服務信息披露，並通過零售產品信息查詢平台對零售產品、服務進行披露，供金融消費者查詢；將金融消費者權益保護工作作為考核評價的重要內容，有效推進各機構開展消費者權益保護相關工作。

2021年，本行積極貫徹落實國家和監管的要求，積極履行自身責任，將金融消費者宣傳教育工作作為一項常態化工作固化到制度中，制定具體宣傳教育工作規劃，要求各相關單位積極主動開展金融知識宣傳教育活動，為不斷加強金融消費者自我保護意識，強化事前風險防範管理，制定年度消費者教育及知識普及工作方案，在全行範圍內組織開展「3·15金融消費者權益日」、守住錢袋子、金融知識進萬家等主題宣教活動，充分利用網絡媒體傳播速度快，受眾面廣的優勢，通過圖文、視頻等形式在官方微博、微信公眾號、宣傳車等宣傳渠道開展廣泛宣傳，印發海報過千張，發放宣傳摺頁20萬餘份，製作生動形象的宣傳視頻17個，通過採用圖文並茂的方式向廣大群眾普及金融知識，幫助金融消費者提高對金融產品和服務的認知能力及自我保護能力，引導金融消費者理性選擇金融產品，受眾客群過百萬人次。宣傳工作做得更紮實，更到位。有效地提高了廣大消費者對金融知識的認知度，促進公眾強化金融風險防範意識。



## 反洗錢與反腐敗：創新方式方法，保證覆蓋、保證高壓

**義不容辭履行反洗錢義務，做好反洗錢管理。**報告期內，本行反洗錢管理工作堅持「風險為本」工作方法，將洗錢風險納入全面風險管理體系，持續完善反洗錢內控制度體系，多措並舉，穩步提升風險防控能力。一是持續完善反洗錢內控制度體系。根據監管要求，結合行內業務實際，對《哈爾濱銀行洗錢風險自評估管理辦法》進行修訂完善，進一步明晰了各履職主體責任分工及自評估工作機制與業務流程，規範反洗錢工作管理要求，為反洗錢管理工作的順利開展提供堅實保障。二是積極推進反洗錢系統優化建設。全力推進統一黑名單監測系統集團化建設，提升反洗錢工作自動化及智能化水平；持續優化反洗錢系統功能，提升資金監測有效性。三是有效開展反洗錢宣傳培訓工作。積極組織各分行、總行各部門參加中國人民銀行哈爾濱中心支行組織的反洗錢及反恐怖融資徵文活動，選送作品榮獲三等獎。發佈涉嫌地下錢莊洗錢、集資洗錢、毒品洗錢案例評析共3期，強化可疑交易甄別分析能力，組織反洗錢崗位人員參加中國金融培訓中心組織的金融業反洗錢培訓，共計715人順利通過考試獲得合格證，進一步提升了反洗錢崗位人員履職能力。四是按要求開展客戶身份識別、大額交易和可疑交易報送、客戶身份信息及交易記錄保存等各項工作，持續完善事前防範、事中監測、事後監督的全流程閉環管理洗錢風險防控體系，進一步提升本行反洗錢管理工作的合規性與有效性。同時，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，有效踐行企業社會責任，嚴格履行金融機構反洗錢和反恐怖融資法定義務。

**堅定不移推動反腐倡廉。**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，深入貫徹落實黨的十九大和十九屆歷次全會及中央、省、市紀委全會精神，堅決擁護「兩個確立」，不斷增強「四個意識」、堅定「四個自信」、做到「兩個維護」，不忘初心、牢記使命，堅定不移全面從嚴治黨，馳而不息正風肅紀，為本行新三年戰略開好局、起好步提供堅強紀律保障。

紮實開展廉政教育工作，營造良好的清廉金融文化氛圍。不斷創新廉政教育方式，編製紀檢監察電子專刊，重點圍繞習近平總書記從嚴治黨重要論述、政策解讀、廉政課堂、案例通報等多個板塊，多維度，對廣大職工進行廉政教育。組織各級單位開展觀看廉政教育專題片工作，充分發揮反面典型的警示教育作用，引導幹部職工以案為鑑、警鐘長鳴，引導和督促幹部職工加強黨性修養，築牢遵紀守法與廉潔自律意識，嚴格遵守疫情防控各項要求，踐行清廉金融文化，樹牢底線，堅守紅線推動全面從嚴治黨向縱深發展。

## 社區投資：「幸福社區」五週年與疫情防控中的志願服務



2021年，本行將社區投資作為金融企業更好履行社會責任的重要補充，在疫情防控 and 鼓勵員工參與志願服務、助力脫貧攻堅、支持教育事業發展等社會責任實踐中不斷探索，並抓住本行出資設立的同佳岸慈善基金會成立五週年的契機，深化新型社區關係建設。報告期內，本行用於社會公益事業支出總額為人民幣1,733.59萬元。

### 「幸福社區」與同佳岸慈善基金會五週年

2016年6月30日，由哈爾濱銀行（集團）發起、設立的非公募基金會——深圳市同佳岸慈善基金會正式成立，2021年基金會迎來成立五週年。基金會自成立以來，精準定位，以「幸福社區」發展計劃為核心公益項目，致力於成為創造美好生活品質的社區領導者。始終堅持「社區就是居民需求表達的第一前線」，聚焦群眾關切，回應百姓需求，在完善社區治理、助力脫貧攻堅、推動金融公益等各方面取得了豐碩成果。獲得了各級政府、城市社區以及公益組織的廣泛認同，於2019年被深圳市民政局評為「3A」級社會組織，2020年獲得深圳市承接政府職能轉移和購買服務社會組織資質。

作為基金會的核心項目，「幸福社區」發展計劃是由基金會採取購買服務、跨界聯合、抱團成長的聯合實施方式，通過社工紮根社區，運用專業社會工作方法自主設計、開展、跟蹤公益服務，帶動社區週邊居民積極參與，為社區帶來有益改變。在這個項目的推進中，本行通過實踐探索出「公益+金融」可持續發展模式，積極融入社區治理和睦鄰文化建設。一方面各項目落地支行依託「幸福社區」發展計劃根植社區，本行員工擔任社區公益服務志願者，積極協同街道和社區組織策劃、執行、參與社區公益活動，深受社區居民喜愛；另一方面，項目落地支行以「為居民在銀行裡安一個家」為宗旨，深入優化營業網點標準功能分區模塊，重點強化社區共建、幸福廚房、健康角、兒童角、廳堂公益等非金融特色專區建設，以「新時代文明實踐站」、「丁香驛站」、「黨群服務中心」為代表的公益特色專區，緊扣防疫抗疫、幸福康養計劃等核心目標客戶所關注的公益服務，打造居民生活最後一公里的社區金融生態圈。項目開展五週年來，已累計投入公益資金近2,600萬元，輻射天津、重慶、大連、瀋陽、成都、哈爾濱、深圳、牡丹江、大慶、齊齊哈爾等18個城市，近2萬名志願者參與其中，受益人數超50萬人次。

2021年，本行轄內分支機構及村鎮銀行所在的哈爾濱、牡丹江、瀋陽、大連、天津、重慶、成都、深圳等8個城市共73家「幸福社區」發展計劃合作機構，轄內53家營業網點與項目執行機構聯手，通過線上和線下累計開展各類活動1,200餘次，覆蓋近400個小區，受益人數超10萬人次，超過5,700名社會志願者和1,600名哈爾濱銀行志願者參與其中。





幸福社区





案例

## 丁香驛站

哈爾濱銀行重慶分行聯手重慶市總工會，在下轄分行營業部、大坪支行、沙坪壩支行、兩江支行、九龍坡支行、銅梁支行等6個網點打造「工會戶外勞動者服務站點•丁香驛站」，藉助金融力量，通過網點內半開放的專屬空間及功能運作，著力為城市美容師、的哥的姐、交通警察、城管、快遞小哥等戶外勞動者及其他有需求的社會公眾戶外勞動者打造如「家」一般溫暖的歇息地。

環衛工人休憩時，夏季可以飲用綠豆湯和涼茶、冬季可以飲用熱茶熱水；快遞小哥在驛站熱飯時，接到高收益產品的虛假短信，員工知曉該情況後立即向快遞小哥講解防電信詐騙內容，存款保險，守護您珍貴的存款。自2020年5月「丁香驛站」建立以來，已為200餘名戶外勞動者提供溫暖的服務，累計贈送近100把雨傘和帆布購物袋。

案例

## 「翰墨飄香迎新春」黑龍江省金融文聯書法家線上直播送春聯活動

為向社區抗疫一線志願者、廣大社區百姓和中小企業送去金融人的美好祝福，1月14日，哈爾濱銀行哈爾濱新區科技專業支行邀請黑龍江省金融文聯秘書處、黑龍江省金融書法美術協會，聯合哈爾濱市地方金融學會、同佳岸慈善基金會、松北區松祥街道辦事處、黑龍江自貿區展鑫產業園，共同舉辦了「翰墨飄香迎新春」黑龍江省金融文聯書法家線上直播為百姓送春聯活動，為社區抗疫一線的志願者、中小企業家、社區廣大居民和金融系統基層一線員工寫春聯、送「福」字。本次直播活動，共邀請並吸引哈爾濱新區30餘戶中小企業，金融文聯會員單位代表及社區抗疫一線志願者、社區居民近200餘人參與了直播間互動，並獲得了金融書法家贈送的春聯與「福」字。



## 進一步鞏固脫貧攻堅成果

為響應國家號召，在2020年完成定點幫扶對象所有貧困戶全部脫貧任務後，本行駐黑龍江省延壽縣六團鎮雙龍村的駐村扶貧工作隊仍在當地堅持開展工作，進一步鞏固脫貧攻堅成果。此外，黑龍江省雞西市虎林市、雞東縣，哈爾濱市依蘭縣，哈爾濱市通河縣等多地的定點幫扶和精準扶貧成果鞏固工作也在持續推進中。

## 持續關注和支持教育

自2010年起，本行連續十二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，2021年捐贈額度為人民幣300萬元，累計捐贈1,957萬元；2021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」及哈爾濱銀行弘毅助學協會資助會寧地區家庭貧困應屆高考生等活動，幫助更多品學兼優的貧困學生完成學業。

### 案例

## 「世界圖書日」圖書捐贈暨助學啟動儀式活動

6月22日，哈爾濱銀行團委和同佳岸慈善基金會的代表到哈爾濱市樂業小學校將世界圖書日哈爾濱銀行員工捐贈的圖書送到學生們的手中，還為學生們準備了測量器材和教具。並舉行了助學啟動儀式。活動中，來自哈爾濱銀行的志願者周子義為同學們帶來了妙趣橫生的財商課程。從貨幣的歷史講起，到如何善用金錢，了解什麼是金錢買不到的；哈爾濱銀行的志願者國婷進行了點鈔技能展示及點鈔現場教學，同學們跟著認真操作，每個人都做的有模有樣。此次活動，哈爾濱銀行團委和同佳岸慈善基金會共為樂業小學捐贈了200餘冊圖書，還有跳繩、呼啦圈、籃球、排球、羽毛球拍、秒表等體育用品。





## 繼承和發揚志願服務精神，在需要的地方綻放光彩

本行始終鼓勵員工積極組織和參與志願服務活動，發揮專業優勢，進行金融知識普及和金融消費者教育，並在環境保護、社區建設等其他社會公益活動中積極發揮作用。同時，鼓勵各分行開展符合當地需要的和適合分行組織參與的特色志願服務活動。2021年，面對疫情防控的實際需要，本行多個分行員工主動加入當地志願者隊伍，投身疫情防控一線，他們有的班後時間協助社區進行管控工作，有的走上街頭提示市民注意個人防護，有的夫妻二人一起在核酸監測點協助醫護人員進行核酸檢測，他們都以實際行動詮釋了奉獻、友愛、互助、進步的志願服務精神，也讓更多人理解了本行「信任、溫暖、鏈接、承諾」的品牌內涵。本行2021年度員工參與志願服務累積天數13,700餘天。



### 相關鏈接：

哈爾濱銀行南崗支行入選「第20屆全國青年文明號集體」  
<https://mp.weixin.qq.com/s/zgstuFalHluukDYaPQ9K4Q>

審計通過重大  
議案及報告

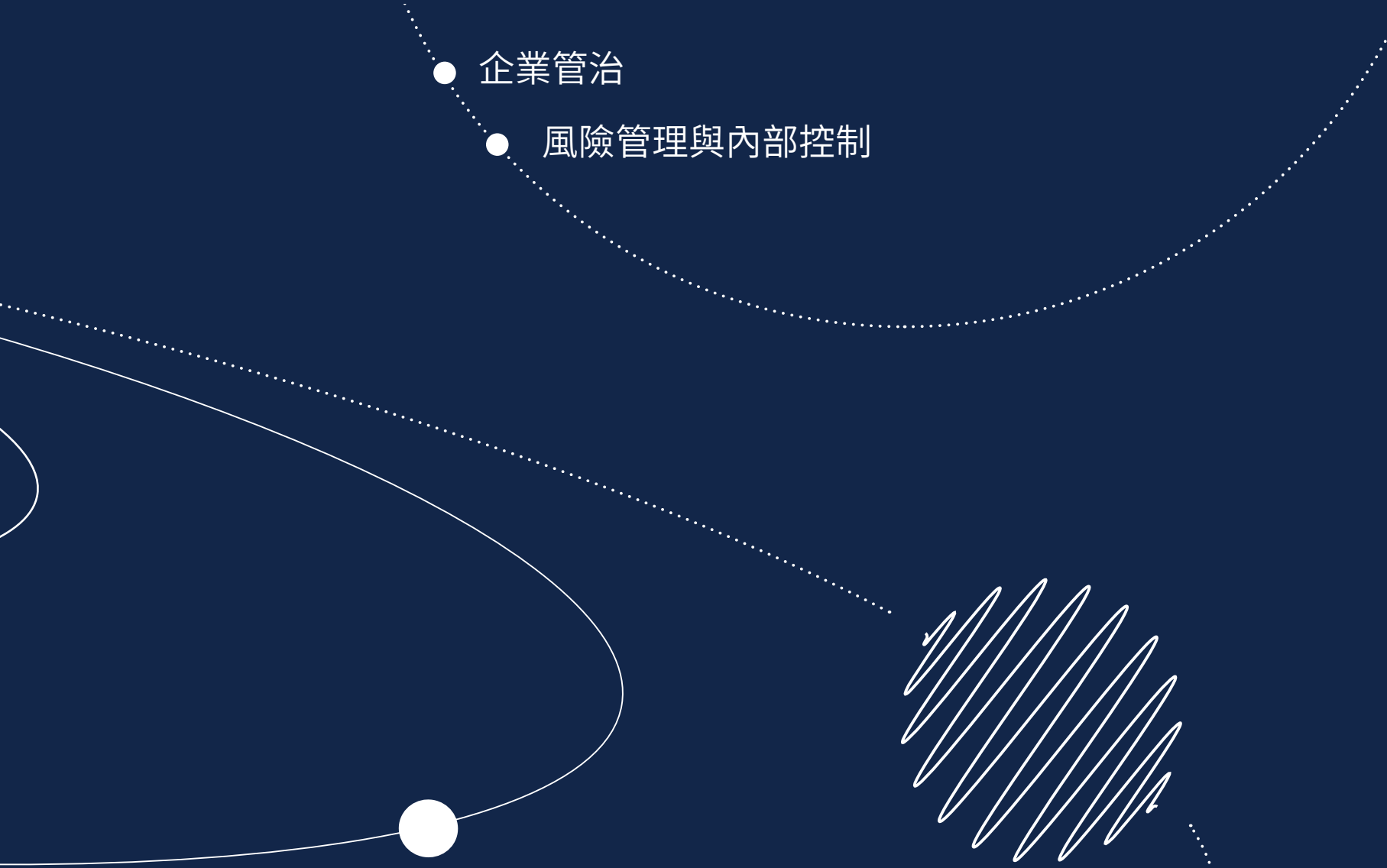
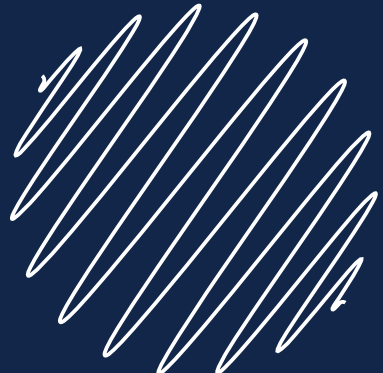
**340**  
(項)

累計組織、召開  
各類重大會議

**68**  
(次)

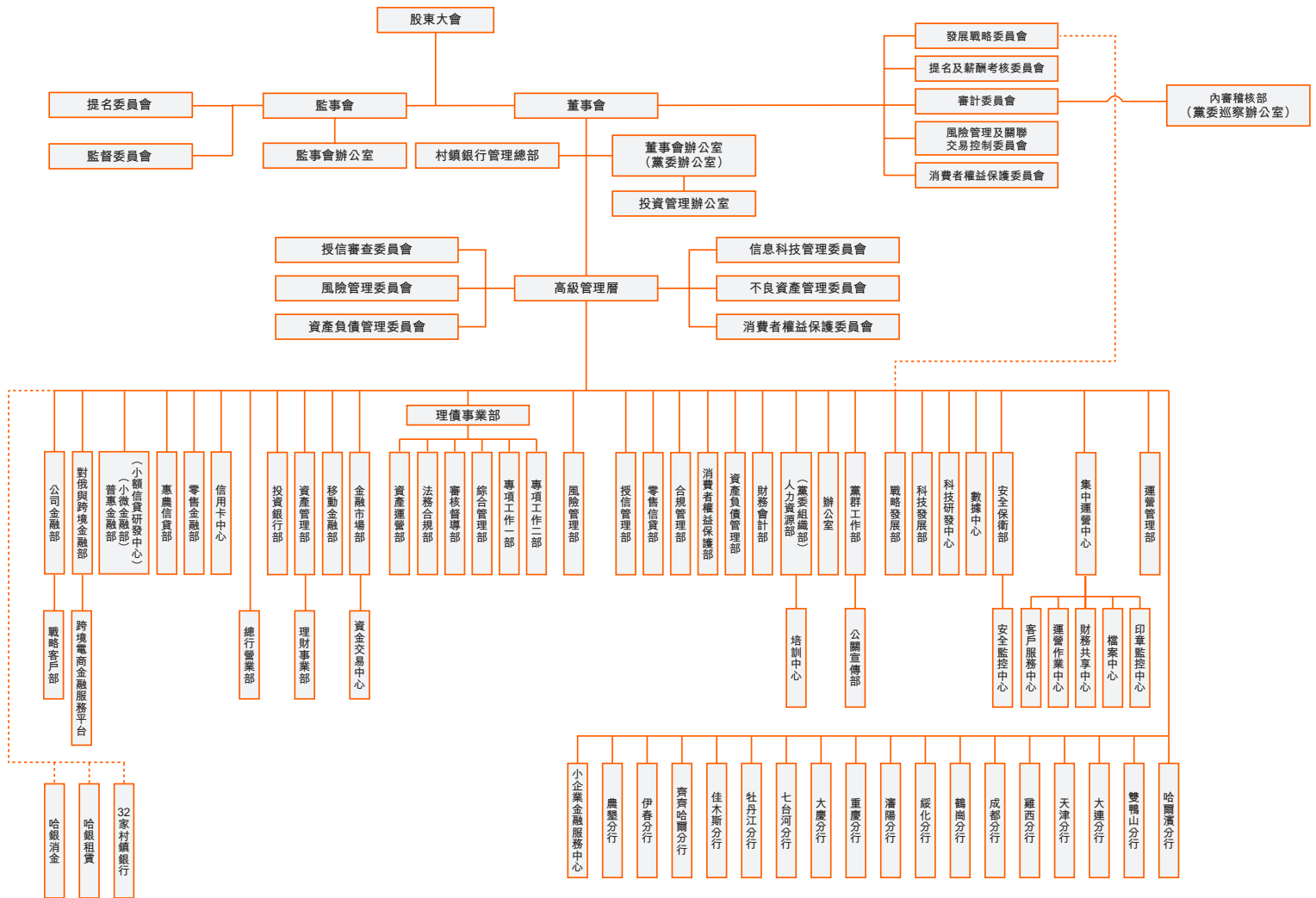


# 我們的 管治責任管理

- 企業管治
  - 風險管理與內部控制
- 
- 

# 企業管治

## 企業管治組織架構圖



**相關鏈接：**

[https://www1.hkexnews.hk/listedco/listconews/sehk/2022/0419/2022041900390\\_c.pdf](https://www1.hkexnews.hk/listedco/listconews/sehk/2022/0419/2022041900390_c.pdf)

2022年3月31日，本行在香港交易所發佈《2021年年度業績報告》，其中第三部份「企業管治報告」、第四部份「監事會報告」對相關事項進行了完整披露。

本報告「我們的管治責任管理」在上述兩部份內容摘要基礎上，適當補充其他相關內容。

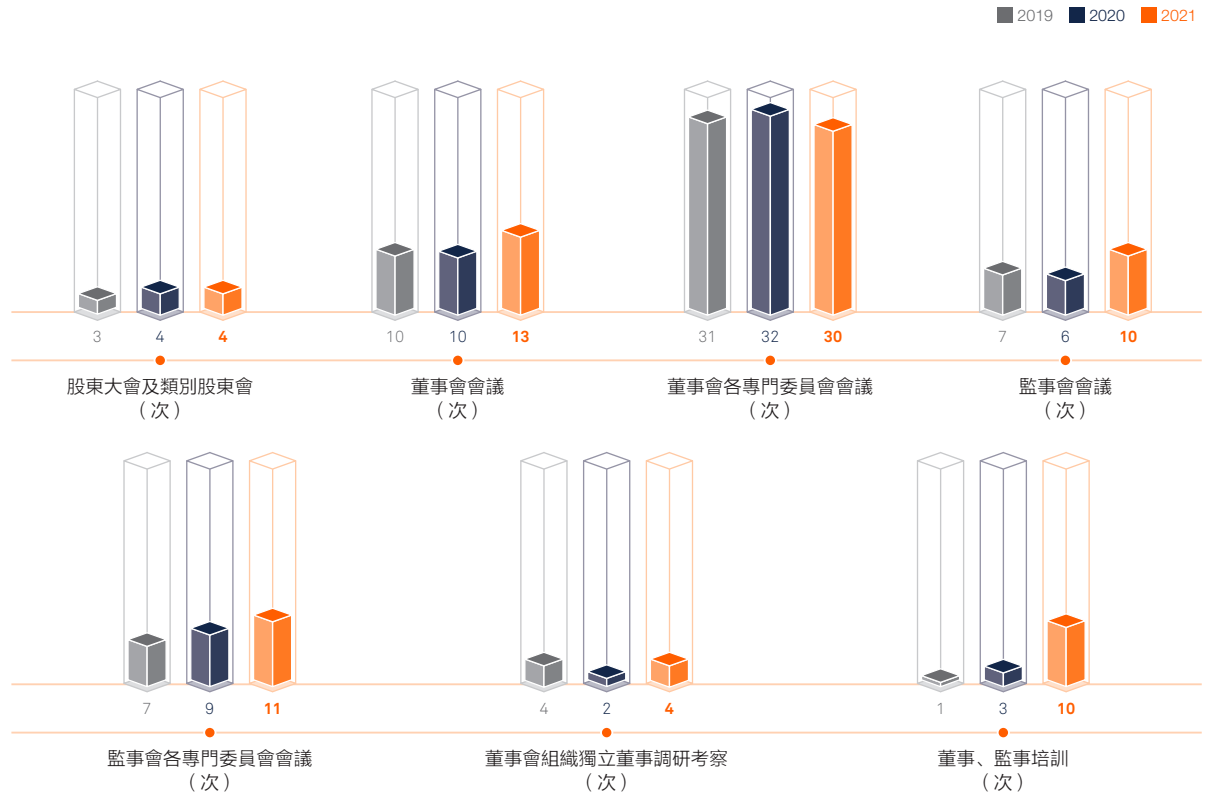
**良好的企業管治是本公司董事會的責任。**本行嚴格遵守境外上市的相關監管要求，致力於完善本行的企業管治機制，提升並改善本行的企業管治水平，已採納並持續符合香港《上市規則》附錄十四的「企業管治守則」的守則條文要求，以及國內商業銀行管理辦法及企業管治的相關要求，建立了良好的企業管治制度。

報告期內，公司的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、股權管理辦法、關聯交易管理辦法、信息披露管理制度等。

2021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68次。其中，股東大會及類別股東大會4次；董事會會議13次，董事會各專門委員會會議30次；監事會會議10次，監事會各專門委員會會議11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340項。

報告期內，根據《高級管理人員績效考核管理辦法》的規定，本公司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，本公司監事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。

值得關注的是，2021年，本公司高度重視香港聯合交易所新版《環境、社會及管治報告指引》以及相應的《主板上市規則》的要求，為更好地體現「董事會對發行人的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任」，董事會發展戰略委員會於報告期內，開展了關於「實現碳中和目標，踐行高質量發展」主題內容的培訓，踐行ESG理念，促進ESG管治的流程化、規範化、常態化，進一步推動ESG標準全面融入公司治理和業務發展。積極響應國家及省市政策號召，充分發揮綠色金融在調結構、轉方式、促進產業綠色低碳發展等方面的積極作用，加強綠色金融能力建設，制定了《哈爾濱銀行綠色金融指導意見》，進一步推進綠色信貸相關機制和基本管理制度的落地實施。



**高度關注董事會成員多元化政策。**本公司理解和認同董事會成員多元化的重要性，並將實現董事會成員多元化視為保障本公司提升公司治理水平以及實現可持續發展的重要因素。本公司制訂了《哈爾濱銀行股份有限公司董事會成員多元化政策》，根據該政策規定，本公司設定董事會成員結構時，應從包括性別、年齡、國籍、教育背景、專業資格、行業經驗以及其他因素等多個方面考慮董事會成員的多元化問題；在董事會成員的遴選和委任過程中，應充分考慮有關人選多元化特點，綜合評估其才能、技能、經驗和背景，客觀衡量其對本行的潛在貢獻，從而確保董事會在履職過程中具備多樣化的觀點與角度，形成與本公司發展戰略相匹配的董事會成員最佳組合。

本公司現任9名董事會成員。其中執行董事1名<sup>2</sup>，非執行董事4名，獨立非執行董事4名。1名執行董事長期從事銀行經營管理工作，具有豐富的銀行管理經驗及專業經驗；4名非執行董事均由股東提名，具有管理、金融和財務領域的工作經驗；4名獨立非執行董事為經濟、金融、財務、法律等方面的專家，其中1名來自香港，並於審計、財務、管理諮詢以及公司治理、風險控制及銀行管理方面擁有豐富經驗。

2. 2021年度，本公司執行董事3名（女性1名）。

報告期內，本公司全體董事均謹慎、認真、勤勉行使本公司及監管機構所賦予的權利，並付出足夠時間和精力處理公司事務。

**克服新冠肺炎疫情影響，開展董事、監事專題培訓及調研，提升履職能力。**報告期內，本公司獨立董事能夠積極發揮自身專業特長，獨立董事、提名及薪酬考核委員會主任委員孫彥律師為董事、監事及高級管理層開展了「金融企業數據合規治理」培訓；報告期內，董事會還組織全體董事、監事及高級管理人員，開展了「實現碳中和目標，踐行高質量發展」、金融企業數據合規治理、中國銀行業董監事履職要求最新動態及監管政策解讀等專題培訓，參加由香港秘書公會舉辦的「重大交易、關連交易及內幕交易管控」培訓，深入了解香港資本市場最新發展概覽及其前沿問題解讀，充分了解上市企業董事、監事及高級管理人員應承擔的職責及法律責任，明晰了董監高人員的責任與義務，進一步提升風險意識，規範管理行為，促進本公司的健康發展。

報告期內，本公司董事會還組織獨立董事開展了對子公司、部分分行及總行部門的調研工作，並組織召開獨立董事閉門會議及董事長與獨立董事的座談會議，及時聽取董事的意見及建議。

報告期內，本行組織監事學習監管要求、國家相關法律法規，領會監管精神，明確責任擔當，一是組織監事參加董事會舉辦的「實現碳中和目標，踐行高質量發展」以及「金融企業數據合規治理」的培訓，二是參加香港公會組織的「重大交易、關聯交易及內幕交易管控」培訓，三是邀請德勤內控專家為監事進行「2021年度董事監事履職評價工作政策及實務解析」培訓，四是組織監事參加中審網「中國銀保監會商業銀行監事會履職評價辦法解讀與監事履職能力提升」培訓，不斷提升監事理論水平和履職能力。

報告期內，本行監事會對2名高管、2家機構、4家分行、12家村鎮銀行、5個總行部門進行了約談調研，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，工作中存在的困難和問題等，提出整改建議。

**投資者關係管理有的放矢，及時回應投資者關切。**本行始終高度重視投資者權益與關切，注重採取多種方式加強與投資者的溝通和關係管理。報告期內，本行努力克服新冠肺炎疫情影響，通過線上業績發佈會、境內外主流媒體報道、及時回覆投資者和分析師通過各類渠道提出的問題和建議等方式，有效展示本行在小額信貸、移動金融以及對俄金融等特色業務領域，以及發起設立哈銀金融租賃和哈銀消費金融等子公司所取得的最新成績、發展動態和未來潛力，增強投資者的信心。截至報告期末，本公司股份總數10,995,599,553股，其中內資股7,972,029,553股，境外上市股份H股3,023,570,000股。投資者可隨時以書面方式通過本行董事會辦公室向董事會提出查詢。

#### 聯絡方式：

地址：中國哈爾濱市道里區上江街  
888號  
郵政編碼：150010  
聯繫電話：86-451-86779933  
傳真：86-451-86779829  
電子信箱：ir@hrbb.com.cn



## 報告期內本公司股份變動情況

(單位：股)

	2021年1月1日		報告期內增減(+/-)					2021年12月31日	
	數量	比例	定向 增資	發行 新股	送股	其他	小計	數量	比例
<b>內資股</b>									
1. 非上市法人股	7,908,966,550	71.93%	-	-	-	-	-	7,908,966,550	71.93%
其中：(1) 國有法人持股	6,886,196,734	62.63%	-	-	-	-	-	6,886,196,734	62.63%
(2) 民營法人持股	1,022,769,816	9.3%	-	-	-	-	-	1,022,769,816	9.3%
2. 非上市自然人股	63,063,003	0.57%	-	-	-	-	-	63,063,003	0.57%
<b>H 股</b>									
3. 境外上市的外資股	3,023,570,000	27.50%	-	-	-	-	-	3,023,570,000	27.50%
股份總額	10,995,599,553	100%	-	-	-	-	-	10,995,599,553	100%

註：哈爾濱經濟開發投資有限公司、黑龍江省金融控股集團有限公司、哈爾濱市哈東投資有限責任公司、哈爾濱工業投資集團有限公司等36家國有法人股東持有本公司非上市法人股（內資股）。

## 截至本報告期末，本公司前10大股東持股情況

股東名稱	股東性質	持股數(股)	持股比例(%) <sup>3</sup>	質押或凍結股份	持股種類
1 哈爾濱經濟開發投資有限公司	國有	3,257,943,986	29.63%	-	非境外上市股
2 黑龍江省金融控股集團有限公司	國有	2,035,675,058	18.51%	-	非境外上市股
3 富邦人壽保險股份有限公司	外資	745,628,000	6.78%	-	H股
4 華夏人壽保險股份有限公司	民營	486,702,000	4.43%	-	H股
5 哈爾濱合力投資控股有限公司 <sup>1</sup>	國有	397,000,000	3.61%	-	非境外上市股
6 哈爾濱市道里區財政局	國有	386,025,859	3.51%	-	非境外上市股
7 哈爾濱市南崗區財政局	國有	378,941,968	3.45%	-	非境外上市股
8 哈爾濱高新技術產業開發區基礎設施開發建設有限公司 <sup>2</sup>	國有	301,315,846	2.74%	-	非境外上市股
9 CITIC Capital HB Investment L.P.	外資	284,212,000	2.58%	-	H股
10 北京新潤投資有限公司	民營	255,418,587	2.32%	-	非境外上市股

註：1. 本公司股東哈爾濱合力投資控股有限公司的控股股東為哈爾濱經濟技術開發區管理委員會國有資產管理局，持有其63.16%股份。

2. 本公司股東哈爾濱高新技術產業開發區基礎設施開發建設有限公司與哈爾濱科技創新投資有限公司互為關聯方，哈爾濱科技創新投資有限公司持有本公司96,220,000股，合計持股397,535,846股，合計持股比例為3.62%。

3. 截至本報告披露日，上述非境外上市股和H股佔比均按本公司的總股本10,995,599,553股計算。

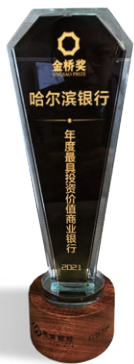
## 風險管理與內部控制

董事會有責任持續監督本公司的風險管理及內部控制系統，對風險管理及內部控制系統負責，並有責任檢討該等風險管理及內部控制系統是否有效。董事會通過其下屬各專門委員會，每年對本集團的風險管理及內部控制系統是否有效進行檢討。

報告期內，本公司嚴格貫徹落實《商業銀行內部控制指引》等法律法規對企業內部控制的規範要求，遵循全面性、審慎性、有效性、獨立性的原則，堅決貫徹防風險、嚴內控、強合規的戰略要求，圍繞內部環境、風險評估、控制措施、信息與溝通、內部監督的內部控制五要素，實施了一系列內部控制優化完善工作，合理保證本公司經營管理依法合規。

董事會通過其下屬專門委員會已完成對截至2021年12月31日止年度的本集團風險管理及內部控制系統有效性的檢討。並依據中國銀監會《商業銀行內部控制指引》的要求開展了內部控制評價：於本年度內，本公司納入內控評價範圍的業務和事項涉及了公司層面、業務層面和信息技術領域的各項控制，涵蓋了財務、運作及合規監控以及風險管理等公司經營管理的主要方面，內部控制系統有效及足夠。

**本公司建立和保持穩健審慎和依法合規的內部控制環境。**本公司內控管理框架清晰合理，其中：董事會為決策層，負責保證內部控制的建立健全和有效實施；各級機構的管理層為組織協調層，負責組織協調內部控制的建立實施及日常工作；各分支機構及各部門負責根據法律法規的要求建立和不斷完善各自的內部控制體系；各級合規管理部門和獨立的內審稽核部門負責監督評價銀行的內部控制體系，形成了分工合理、職責明確、報告關係清晰的內部控制治理和組織架構。持續健全風險評估體系。通過檢查排查、整改問責、績效考核、內部審計等工作機制，形成經營單位與業務部門、內控合規管理專職部門、內部審計等監督部門齊抓共管的工作格局，三道防線各司其職，採用科學的風險管理技術和方法，識別、監控和評估經營中面臨的風險，確保風險評估工作的協同性和有效性。多措並舉實施切實有效的風險控制措施。本公司堅持全覆蓋、制衡性、審慎性、相匹配的原則，對各項業務活動和管理活動制定了全面、系統、規範的業務制度和管理制度，全行各層級、各機構執行標準統一的業務規範和管理流程。信息傳導與溝通渠道建設方面規範、合理。本公司建立了合規報告等信息報告和反饋相關制度，明確報告責任機構、報告路徑、報告內容、報告頻率、報告範式，保證分支機構、業務部門、內控管理職能部門和其他內部控制人員，及時向董事會、管理層或相關部門報告經營管理工作中的內部控制成果以及風險隱患，同時決策層將戰略、政策、制度及相關規定等信息及時進行有效傳導，紮實構建自上而下和自下而上的雙向信息溝通機制。



**堅持「風險管理創造價值」的核心理念，推進全面風險管理體系建設。**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、合規風險、操作風險、法律風險、聲譽風險等各類風險。持續完善涵蓋信用風險、市場風險、流動性風險和操作風險等各類風險管理制度與流程，完善覆蓋全資產、全口徑、全流程、全機構的風險識別、計量、監測和控制機制，有效強化了事前防範、事中控制、事後監督和糾正的內控機制，積極應對及防範各類風險，為全行經營和穩健發展奠定了堅實的基礎，總體風險可控。

信用風險管理方面，始終紮實推進信用風險管理水平，持續提升押品風險估值體系的標準化與規範化程度，優化更新模型及樓盤參數，提升押品風險估值準確性及時效性；推廣抵質押類授信業務強制執行公證，加強風險把控，提升本行權屬保障性。持續完善零售、非零售內評模型優化和制度體系，提高本行內部評級體系的可靠性和穩定性，推進風險類數據管理的標準化和規範化，為業務的良性發展築牢基礎。持續加強金融科技在審查審批環節的應用，充分利用大數據、徵信信息、企業信用查詢平台等外部資源，全方位、多角度進行交叉驗證，充分揭示業務風險，提高審查審批的科學化程度，不斷優化授信審批機制，提高信用風險管控能力，合理防範信用風險。

市場風險管理方面，本行持續完善市場風險限額體系，優化市場風險限額指標設置，提升風險管理水平。豐富市場風險計量手段，結合實際情況實現對市場風險頭寸的敏感性分析、久期分析、基點價值分析，有效防控本行市場風險，確保整體利率風險水平控制在可承受的邊界範圍內。



流動性風險管理方面，報告期內，本行統籌疫情防控與經營發展，貫徹執行本行風險管理政策，在確保流動性安全前提下，有效平衡流動性、安全性和收益性三者關係，為全行穩健發展提供堅實保障。本行積極調整資產負債結構，統籌穩定全行各類負債資金來源渠道，不斷優化本外幣大額資金頭寸預報機制，在確保流動性安全的同時充分提高資金運作效益，流動性風險整體可控。

合規風險管理方面，本公司堅決貫徹落實黨中央、國務院防範化解金融風險的決策部署，認真落實監管部門強化內控合規管理的各項要求，深化「防、控、查、改」一體化管理思路，堅持「防風險」和「穩增長」工作任務，持續提升精細化合規風險管理水平，持之以恆深化內控合規治理效能，推進本公司合規風險管理與金融業穩健發展要求同軌道、同方向運作。全面落實監管部門有關「內控合規管理建設年」工作要求，健全「整改落實綜合任務體系」，修訂完善違規問責工作機制，精細化開展專項合規檢查和合規排查，深入推進案件集中清理專項行動，完善消費者權益保護工作機制和架構，同時，本公司董事會與高級管理層高度重視合規文化建設，堅持常態化、系統化、精細化開展合規文化培訓和講座，進一步倡導「合規至上、全員合規、主動合規、合規創造價值」的合規理念，使全行上下形成良好的內控環境，持續創建「合規高效」的企業文化。

操作風險管理方面，加強操作風險三大管理工具的實質性應用，有效防止高風險領域操作風險事件發生。通過現場檢查、非現場監測等風險管控措施不斷完善操作風險管理手段，真正深入一線、深入基層進行實地調研，結合實際業務案例總結操作風險管控要點，及時溝通進行系統剛性控制，有效提升實質操作風險管理能力。

信息科技風險管理方面，形成由信息科技條線、風險管理條線、內審稽核條線構成的信息科技風險管理三道防線體系，逐級落實信息科技風險管理責任。在制度層面，通過信息科技管理制度體系建設，規範信息科技管理，提升信息科技風險管理水平。在執行層面，運用風險與控制自我評估、關鍵風險指標、損失事件收集等管理工具定期進行信息科技風險識別、評估、監測和計量。切實加強關鍵時點的信息科技風險管理工作，繼續強化安全防護、監測預警和應急處置等各項工作措施，加強重大信息化項目建設中的風險管理工作，助力提高信息化項目的建設水平。

截至報告期末，本行作為被告或被告方第三人且單筆爭議標的金額超過人民幣0.1億元的重大未決訴訟案件的涉訴金額為人民幣0.72億元，本行認為不會對經營活動產生重大影響。除此以外，報告期內，本行未發生其他對經營活動產生重大影響的重大訴訟、仲裁事項。報告期內，本公司及全體董事、監事及高級管理人員沒有受到中國證監會稽查、行政處罰、通報批評和香港聯合交易所公開譴責的情形，也沒有受到其他監管機構對本公司經營有重大影響的處罰。

## 我們的榮譽

序號	獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
1	2020 年中國銀行業示範好新聞	中國銀行業協會	2021 年 1 月
2	2020 年度責任品牌獎	第十屆中國公益節	2021 年 1 月
3	2020 年度公益推動力大獎	第十屆中國公益節	2021 年 1 月
4	2020 年度銀行業理財登記優秀銀行獎	銀行業理財登記託管中心	2021 年 1 月
5	2021 年「全球銀行品牌價值 500 強」榜單第 261 位	Brand Finance	2021 年 2 月
6	2020 年中國銀行業 100 強：第 32 位	中國銀行業協會	2021 年 3 月
7	牡丹江分行營業部團支部—2020 年度全國五四紅旗團支部	共青團中央	2021 年 4 月
8	「統一智能風控平台」獲 2021 年度中國優秀金融數字化創新案例獎	計世傳媒集團、計世新金融研究院	2021 年 4 月
9	2021 中國客戶服務節：最佳幸福團隊	中國客戶服務節組委會	2021 年 5 月
10	2021 年全球銀行 1000 強：第 204 位	The Banker (英國《銀行家》)	2021 年 6 月
11	「零售客戶數據智能分析平台」獲 2021 金融數字科技創新大賽—技術創新應用金獎	中國電子銀行網	2021 年 6 月
12	2021 年中國銀行業 100 強：第 34 位	中國銀行業協會	2021 年 7 月
13	2020 年度徵信系統(企業業務)數據質量工作優秀機構	中國人民銀行徵信中心	2021 年 8 月
14	企業信用評價 AAA 級信用企業	中國企業聯合會、中國企業家協會	2021 年 8 月
15	2021 年第 14 屆「中國之星」評選：最佳公司治理銀行獎	Global Finance (美國《環球金融》)	2021 年 8 月
16	哈爾濱分行南崗支行—第 20 屆全國青年文明號	共青團中央	2021 年 9 月
17	2021 年度 IDC 中國金融行業技術應用場景創新獎	IDC 中國	2021 年 9 月
18	「社區養老金融特色模式創新案例」獲 2021 中國金融創新獎—十佳零售銀行創新獎	《銀行家》	2021 年 9 月

序號	獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
19	金譽獎—優秀創新理財產品獎	普益標準與金融投資報社	2021 年 9 月
20	2021 年金融服務中小微企業優秀案例	中國中小企業投融資交易會組委會	2021 年 9 月
21	第四屆「鐵馬」中小銀行評選：最佳資管業務中小銀行獎	《當代金融家》	2021 年 10 月
22	2021 年度新聞宣傳「優秀團體獎」	《中國銀行保險報》	2021 年 10 月
23	21 世紀金融競爭力評選：2021 年度普惠金融業務銀行獎	《21 世紀經濟報道》	2021 年 11 月
24	金橋獎—2021 年度最具投資價值商業銀行	思維財經、投資者網	2021 年 11 月
25	重慶分行營業部—2021 年銀行業營業網點文明規範服務十佳示範單位	中國銀行業協會	2021 年 11 月
26	「手機銀行智能化升級項目」獲 2021 年度銀行數字化轉型星耀項目—移動銀行類優秀成果獎	中國計算機用戶協會金融互聯網分會	2021 年 11 月
27	第十九屆中國財經風雲榜：2021 年度傑出零售銀行獎	和訊網	2021 年 12 月
28	第十九屆中國財經風雲榜：2021 年度鄉村振興責任銀行獎	和訊網	2021 年 12 月
29	2021 中國數字金融金榜獎—最佳個人手機銀行獎	中國電子銀行網	2021 年 12 月
30	第四屆（2021）中國金融年度品牌案例大賽—用戶體驗年度案例獎	中國金融出版社	2021 年 12 月
31	2021 中國金融機構金牌榜•金龍獎—年度最佳跨境支付創新中小銀行獎	《金融時報》	2021 年 12 月
32	第六屆時代金融金桔獎—科技賦能金融機構獎	《時代週報》	2021 年 12 月
33	2021 年度財經網金融業評選：「一帶一路」金融服務銀行獎	財經網	2021 年 12 月

## 展望

2022年，世界政治、經濟形勢依然呈現深刻的的不確定性，疊加新冠疫情反覆對經濟秩序和人民生活秩序帶來的衝擊和破壞，本已處於經濟下行壓力中的金融市場更加充滿風險和挑戰。

2022年，我國推進實施「十四五」規劃進入第二個年頭，並將迎來中國共產黨「二十大」的勝利召開。國內新舊動能轉換的內生需求和動力在加大，新業態、新結構和新增長點也在持續蓄勢聚力，各項政策「穩字當頭」，全力做好疫情防控的基礎上，以期實現國內經濟和社會發展維持在合理水平。

2022年，也是哈爾濱銀行「新三年」戰略發展規劃實施的關鍵之年，是高質量發展的攻堅之年。只要堅持穩字當頭、穩中求進的工作總基調，進一步完善內控機制，牢牢把握防控金融風險、服務實體經濟、深化金融改革三項任務，繼續堅持信貸投放回歸本土，提升金融服務質效，哈爾濱銀行的高質量發展必將得以深入推進。

哈爾濱銀行將堅定不移以加強黨的全面領導為統領，秉承「普惠金融，和諧共富」經營理念，全方位提升ESG管理能力。相信在2022年的每一項制度安排、每一款產品設計、每一條服務優化、每一次員工培訓、每一位客戶成長過程中，都會深切感受到：

無論發展過程如何艱辛，哈爾濱銀行堅定抗擊疫情、穩紮穩打、砥礪奮進的決心不變！

無論外部環境如何變化，哈爾濱銀行「信任、溫暖、鏈接、承諾」的品牌內涵不變！

未來，可期。



## 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	主要指標	披露	對應報告內容
環境	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等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（註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫）。	Y	低碳運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	Y	低碳運營
	A1.2 直接及能源間接溫室氣體總排放量（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	低碳運營
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	Y	低碳運營（本行有採取相關措施，但尚未訂立具體目標。）
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到目標所採取的措施。	Y	低碳運營（本行有採取相關措施，但尚未訂立具體目標。）
	一般披露： 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。（註：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。）	Y	低碳運營
	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	低碳運營
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	Y	低碳運營
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	Y	低碳運營（本行有採取相關措施，但尚未訂立具體目標。）
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水目標及為達到這些目標所採取的步驟。	Y	低碳運營（本行有採取相關措施，但尚未訂立具體目標。）
	一般披露： 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	Y	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	綠色信貸	

層面		主要指標	披露	對應報告內容
環境	層面 A4: 氣候變化	一般披露: 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	Y	綠色信貸 低碳運營 企業管治
		A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	Y	綠色信貸 低碳運營 企業管治
社會: 僱傭及勞工常規	層面 B1: 僱傭	一般披露: 有關薪酬及解僱、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, 及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	Y	員工安全與成長
		B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	Y	員工安全與成長
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	Y	員工安全與成長
	層面 B2: 健康與安全	一般披露: 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策, 及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	Y	員工安全與成長
		B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因公亡故的人數及比率	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
	層面 B3: 發展及培訓	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。	Y	員工安全與成長
		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。(培訓指職業培訓, 包括由僱主付費的內外部課程。)	Y	員工安全與成長
		B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	Y	員工安全與成長
	層面 B4: 勞工準則	B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數。	Y	員工安全與成長
		一般披露: 有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規則的資料。	Y	員工安全與成長
		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	

層面	主要指標	披露	對應報告內容
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	低碳運營、供應鏈管理
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	N	本公司計劃逐步披露
	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、及有關執行及監察方法。	N	本公司計劃逐步披露
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	Y	低碳運營、供應鏈管理
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	Y	低碳運營、供應鏈管理
	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，及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	Y	產品責任
	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
	B6.3 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》。
	B6.5 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。	Y	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，及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	Y	反洗錢與反腐敗
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	Y	反洗錢與反腐敗 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。	Y	企業管治 內部控制
	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）。	Y	社區投資

# 獨立鑑證報告



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

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

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

## 哈爾濱銀行環境、社會及管治報告獨立鑒證報告

安永華明(2022)專字第60715519\_A03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”或“貴行”)編制的《哈爾濱銀行股份有限公司2021年度環境、社會及管治報告》(以下簡稱“《環境、社會及管治報告》”)中選定的2021年度關鍵績效資訊發表有限保證鑒證意見。

### 一、關鍵績效資訊

本報告就以下選定的2021年度關鍵績效資訊實施了有限保證鑒證程式:

- 員工總數(人)
- 女性員工比例(%)
- 管理人員女性員工比例(%)
- 女性董事及高管數量(人)
- 小額信貸餘額(百萬元)
- 村鎮銀行服務客戶數(戶)
- 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(億元)
- 網上銀行客戶總數(萬戶)
- 公益捐贈總額(萬元)
- 精準幫扶貸款餘額(百萬元)
- 電子管道替代率(%)
- 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)
- 硒鼓產生量(支)

我們的鑒證工作僅限於《環境、社會及管治報告》中選用的2021年度的關鍵績效資訊,《環境、社會及管治報告》所披露的其他資訊、2020年及以前年度資訊均不在我們的工作範圍內。

### 二、哈爾濱銀行選用的標準

貴行編制2021年度《環境、社會及管治報告》關鍵績效資訊所採用的標準列於本報告附件一的關鍵資料編制基礎(以下簡稱“編制基礎”)中。





## 環境、社會及管治報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2022）專字第 60715519\_A03 號  
哈爾濱銀行股份有限公司

### 三、董事會的責任

選用適當的編制基礎，並按照編制基礎的要求編制《環境、社會及管治報告》中的 2021 年度關鍵績效資訊是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制關鍵績效資訊相關的內部控制，在編制關鍵績效資訊的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

### 四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程式對《環境、社會及管治報告》中的 2021 年度關鍵績效資訊發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）—除歷史財務資訊審計或審閱之外的鑒證業務》（“ISAE3000”）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000 要求我們計畫和實施鑒證工作，以對《環境、社會及管治報告》中的 2021 年度關鍵績效資訊在所有重大方面依據編制基礎進行編制取得有限保證。鑒證程式的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

### 五、我們的獨立性和品質控制

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。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。

### 六、鑒證工作程式

有限保證鑒證所實施的程式的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程式，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程式的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與資訊系統中資料匯總或計算相關的控制測試或其他程式。有限保證鑒證程式包括詢問負責編制《環境、社會及管治報告》的核心人員，實施分析性覆核以及其他適當的程式。



### 環境、社會及管治報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2022）專字第60715519\_A03號  
哈爾濱銀行股份有限公司

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) 對哈爾濱銀行參與提供《環境、社會及管治報告》中所選定的關鍵績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程式；
- 3) 實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程式。

### 七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現環境、社會及管治報告中所選定的 2021 年度關鍵績效資訊在所有重大方面存在與編制基礎的要求不符合的情況。

### 八、報告的使用

本鑒證報告僅向貴行董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)

安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)

中國 北京

2022 年 4 月 29 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  環境  員工  合作夥伴  社區  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17項議題，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：

脫貧攻堅  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  金融消費者權益保護  董事會成員多元化  員工安全與職業發展   
推動城市馬拉松運動  「幸福社區」發展計劃  支持教育  志願者文化建設   
其他 \_\_\_\_\_

9. 您對本行2021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！