



恒丰银行股份有限公司

地址：山东省济南市历下区泺源大街8号

网址：www.hfbank.com.cn

客服热线：95395



2020

恒丰银行股份有限公司
社会责任报告

目录

董事长致辞	01
行长致辞	03
监事长致辞	05
社会责任关键绩效表	07
附录	63
香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引	
报告说明	66
读者意见反馈表	67



专题一

强化责任担当

助力“六稳”“六保”

恒丰担当	
坚守初心为企业护航	11
恒丰速度	
精准直输金融活水	12
恒丰温度	
贴心举措真诚服务	13

专题二

聚焦精准扶贫

决胜脱贫攻坚

产业扶贫	
构建“造血”长效机制	16
消费扶贫	
让农产品走出大山	17
医疗扶贫	
筑起健康防线	18
教育扶贫	
点亮学子希望	19
驻村帮扶	
携手致富奔小康	20

专题三

创新金融服务

助推乡村振兴

搭建平台	
助建美丽乡村	23
探索新路	
赋能乡村振兴	24
创新产品	
助农增收致富	25

专题四

担当履责提质升级

首单业务密集落地

01

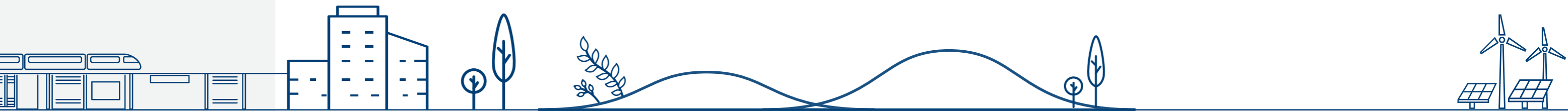
管理篇

公司治理	31
风险管理	32
责任管理	34
社会责任理念	34
利益相关方管理	34
社会认可	37

02

实践篇

服务经济高质量发展	41
全力支持新旧动能转换	41
深入落实经略海洋战略	43
精准支持小微与科创企业	46
推动低碳绿色发展	49
持续强化绿色治理	49
着力发展绿色金融	49
积极开展绿色运营	51
共促社会和谐发展	51
推进金融科技建设	51
保护消费者权益	56
促进员工持续成长	59
热心投身社会公益	61





2020年，是新中国发展史上极不平凡的一年，也是恒丰银行把握新阶段、贯彻新理念、融入新格局，与全国人民同频共振，共同应对新冠肺炎疫情和复杂外部形势挑战，书写高质量发展全新篇章的一年。一年来，我们始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”理念，在助力经济高质量发展和人民高品质生活中，不断加快自身改革发展步伐，提高经营发展质效，在困难挑战面前，交出了一份践行初心使命、彰显责任担当的合格答卷。



恒丰银行党委书记、董事长
陈颖



董事长致辞

同心共情、同频共振，坚决助力打好疫情防控“人民战争”。坚决按照习近平总书记关于“人民至上、生命至上”重要指示精神，全力保员工健康、保生命安全，全行一万多名员工和身后一万多个家庭无一人感染，客户服务安全可靠。积极发挥金融稳企业保就业作用，在金融行业率先出台八大金融服务措施，开通绿色服务通道，全力保障疫情防控金融供给，着力做好“六稳”“六保”工作。期间，在最短时间内为多家医疗行业重点企业提供资金支持，免费为多个城市搭建公益募捐金融服务平台，员工踊跃捐款近千万元，在抗疫大考中彰显了恒丰速度、恒丰担当。南京分行青年突击队等一批先锋队团队受到中央金融团工委等通报表彰。

精准发力、持续用力，高质量答好脱贫攻坚“收官之卷”。坚持精准扶贫，聚焦山东省“4个2”深度贫困地区，着力加强产业、消费、医疗、教育扶贫，创新金融服务模式，在不增加地方政府债务情况下，有效缓解脱贫攻坚资金难题。

截至2020年末，全行支持的扶贫搬迁项目累计帮助3.5万户农民家庭乔迁新居，荣获山东金融业助力乡村振兴“扶贫先锋”称号。出台推进乡村振兴工作高质量发展实施意见，发行全国首单乡村振兴债券融资计划，以富民兴农产业振兴联盟为基础，大力支持扶贫搬迁后土地开发利用，助力农村一二三产融合发展，带动农民增收致富。2020年末，全行服务的扶贫产业项目累计惠及16.4万人，有力支持了巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接。

恪守天职、牢记宗旨，努力为实体经济发展“输血纾困”。围绕全面提升实体经济服务质效，着力深化金融供给侧结构性改革，努力将更多金融资源配置到经济社会发展重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化金融需求。年内，新设广州、深圳一级分行，服务国家重大战略、区域协调发展能力进一步增强。先进制造、现代服务、基础设施建设等领域信贷投入力度不断加大，全年新增贷款投放1116亿元，同比增长25.18%，其中制造业中长期贷款增幅28.9%，民营企业贷款占比近1/3。普惠金融持续增量扩面、提质降本，支持小微、涉农、“双创”等客群的金融产品和服务创新不断加快。截至2020年末，普惠型小微贷款同比增长53.52%，普惠型涉农贷款同比增长97.28%。

拥抱低碳、践行环保，加快用行动建设美丽中国。坚持将绿色金融发展作为长期战略，加快完善顶层设计，健全制度机制，强化重点领域信贷管理，加大节能环保、清洁生产、基础设施绿色升级等项目金融支持，切实助力“碳达峰”“碳中和”目标实现。目前，恒丰银行已制定绿色金融战略规划，建立绿色信贷管理组织架构，健全绿色信贷授信政策，完善绿色信贷认定统计、运行审批、风险管理、考核评价等一系列机制，牵头儒银联盟发起全国银行业首个“碳中和”行动倡议，发行全国首单“碳中和”绿色债权融资计划，发放首笔“碳中和”概念保理融资，大力推进排污权抵押贷款等，着力将绿色金融打造成为恒丰的特色品牌。截至2020年末，全行绿色信贷同比增长52.8%。

用心用情、向上向善，坚持用奋斗创造美好生活。坚持与客户共发展、与员工同成长。围绕为客户提供更加敏捷的服务，大力发展金融科技，推进流程银行建设，以客户为中心的高效流程体系加快构建。将金融消费者权益保护工作融入公司治理，不断完善消保工作体制机制，履行好消费者权益保护社会责任。大力倡导和打造“以奋斗者为本”的文化理念，实施“奋斗者阶梯计划”，整合人力资源开发、赋能、激励、保障等各项机制，努力为全行每一名奋斗者搭建发展阶梯、薪酬阶梯、精神阶梯，让大家干事创业有平台、晋升发展有空间、成才成长有阶梯、努力付出有回报。此外，我们还积极投身社会公益，“志在千里·智领未来”“小荷包公益计划”等一批公益项目正逐渐形成品牌，荣获2020山东社会责任企业等荣誉称号。

2021年，是实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年，也是中国共产党建党100周年。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，恒丰银行将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，深入贯彻新发展理念，持续深化金融供给侧结构性改革，积极践行国有金融企业责任担当，努力在服务和融入新发展格局上展现更大作为，以优异成绩庆祝建党100周年。



2020年，恒丰银行认真贯彻党中央、国务院决策部署，在山东省委、省政府的坚强领导下，在监管部门和社会各界的大力支持下，积极应对新冠肺炎疫情不利影响，真抓实干、攻坚克难，系统推进服务实体经济、发展普惠金融、防范化解风险，搭建起敏捷高效的金融服务平台，为推动经济社会发展注入了新的动力。



恒丰银行党委副书记、行长
王锡峰

行长致辞

我们坚持人民至上，扎实做好防疫抗疫。完善重大突发事件应急防控架构，研究制定业务连续性应急预案，明确突发事件四级响应机制，搭建起总分支多级联动的高效运转体系。全力保障客户、员工生命安全，抓牢抓实抓细常态化疫情防控，织密织牢联防联控、群防群控疫情防控网，疫情暴发以来实现了全行一万多名员工零感染的阶段性胜利，在抗疫大考中交出了一份优异答卷。深入贯彻“六稳”“六保”决策部署，全力支持复工复产，研究制定“审批绿色通道、展期续贷、征信保护、定价优惠、减免费用”等一系列措施，累计为1484户中小微企业延期还本付息545亿元。

我们紧跟国家战略，全力服务实体经济。围绕供给侧结构性改革，加大对国民经济重点领域和薄弱环节的支持力度，持续提升金融服务实体经济质效。服务区域发展战略，申设广州、深圳两家一级分行，长三角、西部、京津冀区域信贷投放2807亿元，同比增长13%。加大制造业金融供给，全年累计投放678亿元，较上年增加151亿元，其中制造业中长期贷款余额达146亿元，较年初增长33亿元。强化民营企业支持力度，全年累计发放民营企业贷款1533亿元，占新发放对公贷款的36%，较上年提升11个百分点。

发行全行首笔、陕西省首单支持“一带一路”建设的债务融资工具，金融服务体系更加完善。聚焦港口贸易、招投标等场景，创新推出“恒仓易贷”等产品，电子保函荣获“十佳供应链金融创新奖”。

我们履行责任担当，全面践行普惠金融。结合小微客户经营特点，丰富完善普惠金融产品体系，有效解决小微客户融资难、融资贵问题。普惠金融贷款较上年末增长85亿元，贷款综合融资成本进一步降低。积极支持乡村振兴战略，大力推进扶贫搬迁后土地开发利用。服务社会民生，增创民生福祉，全力支持后疫情时期居民消费回暖，为老百姓提供全方位、高质量的金融服务。

我们强化科技引领，持续提升服务质效。加快流程银行建设，引入“精益六西格玛”方法，梳理全行1158个流程，系统解决流程梗阻问题，流程改造后效率平均提升47%。深入推进“恒心工程”，加快数字化、线上化转型步伐，夯实敏捷服务的科技基础。大力推动运营电子化，持续优化移动系统功能，全年借记卡移动开卡4万张、业务量5.5万笔，网点服务范围有效拓展。

我们严守风险底线，增强风险抵御能力。把防范化解金融风险放在更加重要的位置，持续完善全面风险

管理体系，加大对重点领域的风险治理，有效化解各类风险。搭建不良清收生态圈，创新清收方式，深度挖掘市场潜力，提高不良处置效率。深入摸清历史遗留重大涉案资产，积极争取多方支持，“一户一策”制定化解方案。全面加强信用风险管控，开展严警示、严履职、严对标、严整改“四严”治贷专项行动，推进独立审批人队伍建设，严防不良资产前清后冒。

我们完善内控体系，夯实高质量发展根基。建立内控评价机制，梳理识别并填补内控缺陷300项。建立基层岗位业务操作“明白纸”管理机制，健全涉及170项业务环节的操作规范和行为禁令，解决员工“不知规”问题。开展反洗钱信息数据治理，补足全行客户身份基本信息，有效压降监管成本。

2021年，恒丰银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党中央国务院各项决策部署和山东省委、省政府工作要求，积极履行社会责任，聚焦增进民生福祉，用优质服务促发展，用稳健经营创效益，全面开创新时期高质量发展新局面，以优异成绩向建党100周年献礼！



2020年，恒丰银行深入贯彻落实党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中全会精神，围绕全行高质量发展大局，以党的政治建设为统领，将银行经营管理和履行社会责任紧密结合，心系民生，服务社会，以实际行动诠释了金融企业的责任担当。



恒丰银行党委副书记、监事长
张淑敏

监事长致辞

勇担社会责任，矢志践行社会公益。

准确把握新时期社会责任工作面临的新形势、新任务，将社会责任理念融入公司治理和决策，将企业发展目标融入社会发展目标，将企业社会责任理念融入企业文化价值观，努力实现银行自身商业可持续发展与促进经济社会发展和谐统一。深入打造“志在千里·智领未来”公益品牌，以教育培训、爱心救助、信贷支持等多种形式实现扶贫、扶智，全力支持乡村振兴、精准扶贫。积极践行社会公益，新冠肺炎疫情发生后第一时间发布员工募捐倡议书，短短一天内累计捐款957.8万元，为打赢疫情防控阻击战贡献了恒丰力量。大力弘扬志愿者精神，携手社区开展创建文明城市、走访慰问孤寡老人等志愿服务活动，共同创建更加美好、和谐的社区环境。深入宣传低碳生活、厉行节约理念，组织垃圾分类、植树造林等活动，进一步培育公众环保意识。

强化监督指导，积极履行金融使命。

充分发挥监事会在公司治理中的独立监督作用，高度关注社会责任履行情况，及时审议消费者权益保护、绿色信贷等相关议案，开展消费者权益保护专项检查，督促经营层把党中央关于经济金融工作的相关要求融入日常经营管理。紧密结合全行发展实际和监事会履职需要，以发现和解决问题为出发点，赴分行开展现场调研，指导基层机构坚持以市场需求为导向，全力保障疫情防控和复工复产，积极支持新旧动能转换，服务普惠金融，发展绿色金融，不断满足社会大众日益增长的金融服务需求。

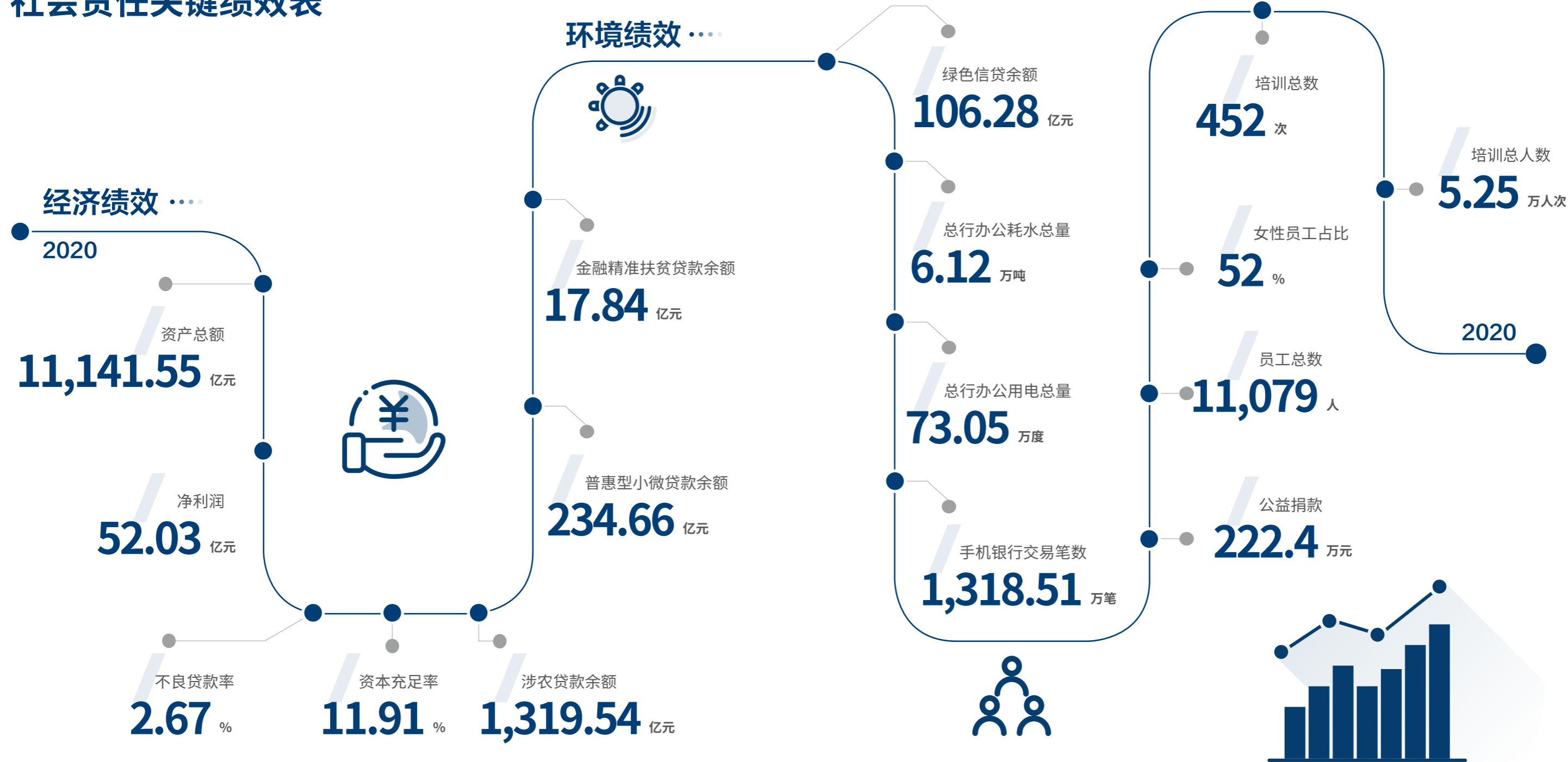
坚持以人为本，用心用情关爱员工。

深入践行“以奋斗者为本”理念，部署实施“奋斗者阶梯计划”，采取发展激励、薪酬激励、精神激励等一系列激励措施，充分激发干部员工干事创业的积极性、主动性和创造性。积极倡树“与员工同成长”价值观，尊

重员工个人价值，注重员工全面发展，坚持正确的选人用人导向，为员工搭建广阔的职业发展平台。持续加强人才系统化培养，组织实施领导力提升项目，启动磐石、坚石、恒石、基石“四石计划”，建立健全专业化培养培训机制，不断提升员工综合素质和能力。持续深化员工关心关爱，深入实施“暖心工程”，开展家访慰问、困难帮扶、青年联谊、家属开放日等系列活动，打造温馨“职工之家”“减压倾听室”“妈妈小屋”，努力为员工办实事、做好事、解难事，不断提升员工归属感和荣誉感。

新时代赋予新使命，新征程当有新作为。2021年，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九届五中全会精神，深入践行初心使命，全力推动高质量发展，不断提升服务实体经济质效，奋力谱写迈上新台阶、建设新恒丰的美好开篇！

社会责任关键绩效表





专题



强化责任担当 助力“六稳”“六保”

2020年，恒丰银行全面贯彻党中央、国务院决策部署，落实山东省委、省政府工作要求，围绕“六稳”“六保”，快速响应、积极行动，以稳就业保

企业为重点，统筹推进服务疫情防控与支持复工复产两大任务。通过出台金融服务保障八条措施、开辟绿色通道、主动对接需求、减费让利、线上服

务等多种举措，以“服务暖、政策优、响应快”的金融“组合拳”助力企业破“疫”前行。



重点关注疫情防控相关的卫生防疫、医用物资生产、医药生产等企业的资金需求，加大对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业的金融支持力度，为经济社会恢复发展贡献了恒丰力量。例如，作为独立主承销商，发行了恒丰银行首单战“疫”债权融资计划——玉溪市开发投资有限公司 2020 年度第一期疫情防控债权融资计划，发行金额 2 亿元，其中 7,200 万元专项用于粮油采购，为玉溪市粮食稳价保供提供了有力支持。为牧原食品股份有限公司联席主承销疫情防控债 5 亿元（郑州分行承销金额 2 亿元），作为恒丰银行首单民生保障类

“疫情防控债”，专项支持企业扩大生猪生产，助力百姓“肉盘子”稳产保供。截至 2020 年末，累计为疫情防控承销专项债券 73 亿元，发放贷款 240 亿元，办理延期还本付息 545 亿元。

新冠肺炎疫情防控工作开展以来，恒丰银行广大干部职工坚守岗位践初心，履职尽责担使命，以实际行动扛起政治责任和社会责任，为全国全省全行的疫情防控工作作出应有贡献。恒丰银行对在疫情防控、金融支持防疫、统筹抓好经营发展等工作中，担当作为、履职尽责、甘于奉献、实绩突出的 11 个先进集体和 92 名个人进行了表彰。



“战疫情、促发展、勇担当”先进集体颁奖



恒丰银行工作人员深入一线，助力企业复工复产



专题



恒丰担当 坚守初心为企护航



多措并举抗疫情

济南分行扎实做好疫情期间金融服务和复工复产工作。加大移动办公平台的使用力度，通过分发操作手册、线上指导、远程协助、模拟测试等方式，积极做好技术支持工作。为疫情相关企业开通绿色通道，实现了最快 1 日内的高效批复，为企业加快防护用品生产提供了资金后援。组织“助力打赢疫情防控阻击战”爱心捐款，为支援一线疫情防控贡献力量。

行动



量身定制 安心复工

在了解到四川某公司下属的武汉工厂复工复产中存在资金缺口需要支持的情况下，成都分行开通绿色通道，为其量身定制金融服务方案。通过与总行上下联动，成都分行在疫情期间迅速完成客户 30 亿元超短期融资券注册和首发，首期募集资金 5 亿元，其中 4 亿元专项支持其武汉工厂疫情防控和复工复产。

分行客户经理还逐一与客户联系，排查了上百家合作企业疫情期间金融需求和诉求，及时向有关客户传递政策信息，协助企业应对疫情。特别是针对企业的复工复产资金需求，一户一策、精准对接，以实际行动保障金融服务不打烊。

行动



帮扶纾困 “不断贷”

受疫情冲击，某纺织企业出口业务遭受严重影响，危及千余名职工收入保障。西安分行及时成立业务小组上门对接，根据企业实际情况制定信贷政策，快速为公司办理了授信及放款手续，先后为企业共计投放 1,500 万元，确保了信贷资金不中断，帮助企业顺利恢复了生产。

行动



绿色通道 “雪中送炭”

疫情期间，昆明某发展投资公司主动为工业园区内中小民营企业减免了综合服务费、物业管理费，并计划垫付未来一段时期的园区运营管理费用。这些利好园区企业的扶持措施却给公司带来一定的资金压力。昆明分行文山小微支行了解上述情况后，主动对接资金需求，通过邮件收集园区授信资料，迅速联系昆明分行的多个部门协调联动，采用绿色审批通道快速为公司提供了 5,000 万元综合授信，解除了公司的后顾之忧，助力当地工业园区企业复工复产。

行动

恒丰速度 精准直输金融活水



“网络应收贷” 按下复工“快进键”

江苏省某建筑企业的供应商，因疫情不得不按下“暂停键”。南京分行敏捷响应、快速行动，向供应商企业提供了“网络应收贷”，企业申请当日即完成贷款申请审批及放款，全程线上化、无接触。截至 2020 年末，南京分行已为该建筑企业上游的多家中小企业供应商提供了 9,400 万元的信贷支持，有效疏通了应收账款积压带来的融资难题。

行动



及时续贷缓解燃眉之急

某环保科技企业受疫情影响开工率不足，面临运营资金紧张难题。北京分行上下通力合作，在确保合规的前提下，紧急召开贷审会议，提高业务审查效率，帮助企业尽快解决难题。工作人员凌晨四点出发前往内蒙古赤峰办理面签、质押和权利证书领取业务，仅用 3 个工作日完成对企业 1.8 亿元的续授信贷款。

行动



春风送暖惠农企

疫情发生后，高邮市一家“菜篮子”企业资金调度受阻，导致大棚不能正常投入使用，并进一步影响春耕备耕及市民蔬菜保供。获悉情况后，南京分行扬州分行深入企业展开对接，科学评估项目预算及缺口资金，组织人员加班加点申报授信，紧急协调专项贷款额度。通过加强总分联动，加快审批、放款进程，不到 3 个工作日就为企业发放了 1.7 亿元涉农贷款，助力农业大棚尽快建成投产。

行动



播撒减费让利“及时雨”

四川某市储粮企业为全力稳定疫情期间粮油供给，导致储量告急。成都分行自贡分行主动对接企业融资采购问题，采取双方负责人视频会议、视频查看仓储运营情况等方式接洽，并执行优惠利率，为企业提供 2,000 万元授信支持，支持企业采购储备粮油稳定物价，落实好群众“米袋子”的粮食安全重任。

行动



专题



恒丰温度 贴心举措真诚服务

防疫爱心通道

恒丰银行主动发布《恒丰银行免收疫情捐款手续费》公告，印发《关于免收疫情捐款手续费，加强营业管理的紧急通知》，指导分行免收客户通过柜台、网银、手机银行办理的与疫情相关的所有捐款类汇款手续费。

青岛分行开通防疫期间“外汇业务绿色通道”，对支持疫情防控相关的货物和服务项下收付汇、结售汇业务以及与疫情有关的资本项目收入结汇，简化流程和材料，减免手续费，提供汇率优惠。开通疫情防控金融服务绿色通道，相关业务前往网点随申随办，专人负责。为政府机构、企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，根据需要为疫情防控医疗机构提供上门金融服务。

行动

线上金融顾问课

昆明分行曲靖分行经过精心筹备，专为小微企业复工复产开设线上金融顾问课，帮助小微企业科学安排融资结构、合理选择融资产品，提升财务稳健性。在分行的会议室里，分行业务部负责人变身网课“主播”，利用线上会议软件，通过“PPT+在线互动”方式在线教学。4个多小时的交流中，解答了40多位来自医药生产流通、餐饮、农业、制造、建筑、交通物流等行业的小微企业主关心的问题。参会企业负责人纷纷表示，听了这次金融顾问课，对于支持小微企业发展的优惠政策有了清晰的了解，还了解到不少有针对性的金融服务方案。

行动



恒丰银行紧急开辟绿色通道为企业办理出账业务



济南分行开展“你复产我消费”服务乡村振兴活动



南京分行承办江苏金融系统“绽放战疫青春”青年榜样事迹分享会



专题二

聚焦精准扶贫 决胜脱贫攻坚

党的十八大以来，恒丰银行深入贯彻党中央脱贫攻坚一系列重大决策部署，坚持党建引领，强化使命担当，着力规划先行，探索打造扶贫新模式，全力打造产业扶贫、消费扶贫、医疗

扶贫、教育扶贫四条通道，助力贫困地区脱贫致富、摘帽奔小康。

借助金融科技手段，推出“光伏贷”精准扶贫产品，累计放款超 3,000 万元。深入开展对

口帮扶，已在山东深度贫困地区的 20 个重点县授信 107.41 亿元，贷款余额 71.17 亿元，支持了一批重点企业、重点项目，为当地经济发展作出贡献。



截至 2020 年末

指标	较年初增加	新增助农服务点	同比增长	累计达到
全行金融精准扶贫贷款余额	17.84 亿元	100 家	40.85 %	171 家
超额完成扶贫信贷计划				

产业扶贫 构建“造血”长效机制



让“小米椒”走出大山

云南砚山县某辣椒收购企业，受疫情影响，与农户签订的收购合同暂时出现资金支付缺口，众多合作农户也面临着疫情返贫、致贫的问题。昆明分行文山支行主动联系受困企业，并与政府合作，探索“银行+企业+农户”信贷产业链金融扶贫服务模式，破解当地涉农企业的融资障碍，让众多种植农户看到了解决“小米椒”滞销问题的希望。

文山支行在 3 个工作日内即完成了 1,000 万元普惠金融贷款审批手续并及时放款。企业随即与县内数家种植大户签订了辣椒采购协议，直接或间接带动建档立卡户 396 户增收，避免脱贫农户返贫，得到了广大农户、当地政府和监管机构的高度认可。

自文山州脱贫攻坚工作开展以来，文山支行已累计为当地提供融资支持 32.6 亿元，直接和间接带动了 1,583 户贫困户脱贫。

行动 ♥



助力攻克深度贫困堡垒

2020 年 4 月 2 日，成都分行成功认购了凉山州发展（控股）集团有限公司发行的扶贫专项公司债券，认购金额 1 亿元，用实际行动助力当地攻克深度贫困堡垒，为决胜脱贫攻坚保驾护航。

成都分行践行敏捷、用心服务理念，在帮助甘孜州牛背山村打造“牛背山鲜货铺”电商平台、拓展特产销售渠道的同时，持续对接凉山州扶贫项目后期产品销售问题，积极帮助凉山州扶贫项目的展示和推广。



行动 ♥



专题二

消费扶贫 让农产品走出大山



助推“宝藏村”实力出圈

恒丰银行组织“线上带货”活动，将藏于高山峡中的花椒、藏香猪，长在“湖南屋脊”上的猕猴桃、茶叶，再到山东沂蒙革命老区的黑玉米等黑色农作物，通过帮扶助销、以购代捐、直播带货等方式，帮助一个个盛产优质产品的“宝藏村”实力出圈。此项措施还获得了国务院扶贫办的“点赞”。



行动



“牛背山鲜货铺”

成都分行为帮助牛背山村拓展特产的销售渠道，发起了“以购代捐”活动，并为当地打造“牛背山鲜货铺”电商平台，利用互联网让来自山区的鲜货，无缝对接恒丰银行遍布全国的客户群，实现当地农副产品与市场零距离。活动累计销售了27.5万元的地方特产，把来自牛背山村的传统美味端上了百姓餐桌。



成都分行“以购代捐”助销牛背山村花椒

行动



支持医疗健康事业

昆明分行加大贫困地区医疗项目信贷投放和专项债资金支持，通过开辟绿色通道，助力医疗项目快速落地。在文山州，文山小微支行为砚山县人民医院、砚山县中医医院提供累计1.2亿元信贷资金支持，帮助县域医院改善医疗条件。在泸西县，通过支付结算、信贷融资等金融服务，及时向泸西县人民医院发放贷款5,000万元，为医院购买先进医疗设备以及医务人员培养等工作提供金融支持。截至2020年末，昆明分行已为大理州、普洱市、曲靖市、红河州、文山州等地医院提供信贷累计超过10亿元。

行动

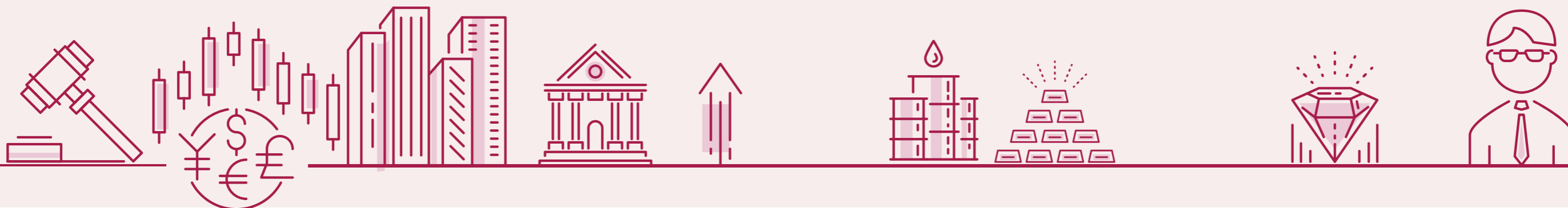


组织送医下乡义诊

西安分行和清涧县高杰村镇后坪村结对为扶贫对子，打响了大山深处的脱贫攻坚战。后坪村山大沟深，交通极为不便。在秋冬疾病高发期，西安分行的健康扶贫工作深入后坪村，为当地村民请来了陕西省榆林市中心血管内科、急诊科专家，提供高血压、冠心病、心血管疑难病症等的咨询与诊治，并送上家庭常备药品。



行动



教育扶贫 点亮学子希望



为贫困学子“圆梦助学”

温州分行常态化开展“圆梦助学”活动，长期结对帮扶温州苍南县贫困家庭的中小学特困生，通过助学资助、走访福利院慰问、关爱留守儿童等多种形式，为大山深处的贫困学子创造读书机会，带去温暖与陪伴。

行动



“彩虹包裹”温暖西部贫困学子

杭州分行台州分行连续三年开展“彩虹包裹”公益品牌活动，以包裹的形式向西部贫困地区传递爱心。该行积极开展捐款、捐物和认领微心愿，同时组织“助学逐梦成长 爱心结对峨边县”活动，让贫困学子感受到温暖，看到希望。截至 2020 年末，该行员工已先后自发寄往峨边县物资 400 余份。

行动



“小荷包”公益计划

南京分行为农村留守儿童启动了“小荷包”公益计划，积极创新“银政企合作、大手牵小手”公益新模式，累计组织 30 余场线下公益活动，为句容、连云港、徐州、青海玉树等地 9 所学校的留守儿童、困难学童募集 20 余万元“小荷包”公益基金，捐赠“小荷包”爱心文具，持续送上丰富多彩的“心阳光”系列小课堂，以润物细无声的方式为含苞欲

放的“花骨朵”撑起爱的“保护伞”。“小荷包”公益计划获得共青团江苏省委、江苏希望工程办、江苏金融团工委等部门的高度认可，是江苏金融机构中唯一荣获“江苏省优秀志愿服务项目”的公益品牌。2020 年 12 月，“小荷包”公益计划顺利通过国家知识产权局商标局版权认证。

行动



驻村帮扶 携手致富奔小康



强基层党建 促乡村振兴

2020 年，恒丰银行工会主席、业务负责人于吉备同志被山东省委选派，担任“加强农村基层党组织建设”工作队烟台莱州市总队总队长。自 2020 年 10 月 11 日到位以来，他带领工作队全体同志坚决贯彻省委选派办各项工作部署，牢牢抓住基层党建这个“牛鼻子”，协调推进组织振兴和产业帮扶，统筹做好重点帮扶村安全生产、群众温暖安全过冬、疫情防控、村“两委”换届等重点工作督导，办好民生实事，打造过硬队伍，以坐不住、等不起、慢不得的责任感和紧迫感奋力做好帮扶工作。



■ 于吉备（左三）与工作队同志在基层调研

行动



脱贫致富的领路人

2020 年，在山东省委组织部发布全省“发现榜样·致敬第一书记”专题活动评选结果中，恒丰银行青岛分行行长助理兼风险总监、省派兰陵县苍山街道压油沟村第一书记王旭峰获评“第一书记榜样”称号。自 2019 年 4 月开展驻村工作以来，王旭峰结合当地实际，按照“因贫施策、产业带动、多元帮扶”的精准扶贫思路，统筹发展具有本地特色、市场前景的压油沟村蘑菇种植传统优势特色产业项目。如今，压油沟村羊肚菌种植面积扩大到三十多亩，亩产量在九百多斤，按照羊肚菌鲜品市场价每斤 130 元估算，每亩的产值达到 117000 元。通过扶贫旅游开发，压油沟村已经成为风景秀丽的压油沟风景区，村民们的生活发生了翻天覆地的变化。

“每次到村里来，村民总是热情地拉着我去喝茶，老人们握着我的手和我聊天，看到村子越来越好，群众越来越幸福，我觉着我做的一切都是值得的！”

——王旭峰在接受采访时说。

行动



树新风、兴产业、美在农家

恒丰银行派驻苍山街道吴庙子村第一书记李博平驻村后，根据村里实际情况树起党员先锋模范这面光辉的旗帜，激起村民思变、求变的想法。在李博平的帮扶下，吴庙子村光伏扶贫项目现已进入收益阶段，可给村里带来长达 15 年、平均每年超过 15 万元的村集体收入，彻底改变了吴庙子村集体经济薄弱的现状。李博平和村两委干部还开展了黑玉米、

黑土豆、黑麦等特色种植试验，积极探索村里的持续发展道路。李博平大力支持吴庙子村妇联“美在农家”工作，吴庙子村已建成“美在农家”示范户 26 户，有 7 户成为镇里的特色样板并代表办事处多次参加县里、市里的风采展示，在 2020 年的全县评比中有三户“美在农家”村民获得了县里的表彰奖励，名列全镇第一名。

行动



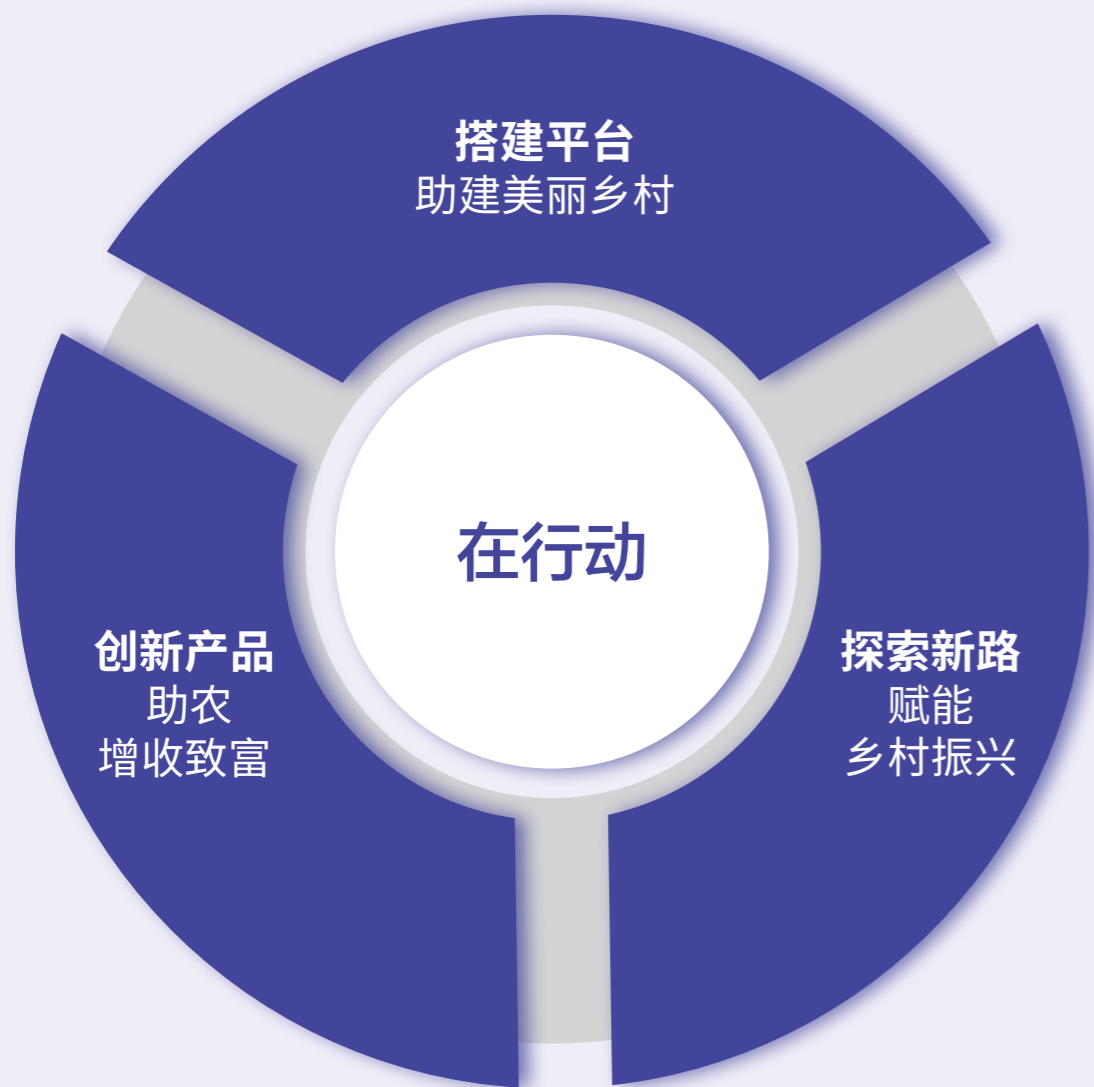
创新金融服务

助推乡村振兴

恒丰银行认真落实“三农”工作各项会议精神与重大决策部署，全力推进涉农产品服务创新，致力打通金融服务最后一公里；制定农民工工资场景金融解决方案，助

力农民工稳就业、增收入；建设“一圈一链一平台”，以三产融合示范园为切入点，探索金融服务乡村振兴新路径；打造“智慧村居”一站式涉农服务平台，以金融科

技深度赋能乡村振兴。截至2020年末，全行涉农贷款余额1319.54亿元，连续两年保持高增速。



强化顶层设计

根据总行党委部署，总行成立乡村振兴工作专班，全面负责全行乡村振兴和脱贫攻坚工作，各分行相应成立工作小组，落实一把手负责制。



全力推进落实

2020年4月，印发《恒丰银行关于2020年乡村振兴工作的指导意见》，明确“十大项目”“责任清单”，指导推进“一圈一链一生态建设”，差异化打造乡村振兴新蓝本。



积极探索创新

开展全产业链服务模式，在盘活农村土地资源的基础上，延伸产业链，推进三产融合发展，打造“农业产业园区+订单农业”模式。开发“富村贷”“农机贷”“土地经营权抵押贷款”等产品，助力壮大农村经济，拓展农民致富渠道。



推进重点地区帮扶

印发《中共恒丰银行委员会关于深入做好山东4个2重点区域对口帮扶工作的通知》，夯实山东“4个2”重点区域对口帮扶机制，加大对“4个2”地区金融支持力度。截至年末，已在山东“4个2”地区的20个重点县授信107.41亿元，贷款余额71.17亿元。



■ 美丽新农村 美好新生活



专题三



支持镇域经济发展

立足经济发达乡镇特色优势，持续加大信贷支持力度。截至年末，已在山东省内 30 个经济强镇授信 77.96 亿元，贷款余额 51.35 亿元。在南京、苏州、杭州、宁波分行积极推进经济强镇试点，截至年末，已在 10 个试点经济强镇授信 36.52 亿元，贷款余额 25.05 亿元。



参与政策试点工作

与山东省财政厅、人民银行济南分行联合印发《山东省财政厅 中国人民银行济南分行 恒丰银行股份有限公司关于支持财政金融政策融合乡村振兴战略制度试点的若干措施的通知》，具体提出 20 条支持措施，着力缓解试点地区涉农主体融资难融资贵问题。截至年末，在 14 个试点县贷款余额 129.13 亿元。



搭建“智慧平台”

推出“智慧村居”线上数字化服务平台，围绕“工作交流的桥梁、便民服务的平台、金融惠农的载体”的定位，开发上线“两个工作平台”“四大服务功能”，为派出第一书记、乡村振兴服务队、村两委提供党务、政务服务功能，为村民和其他经营主体提供民务、商务服务，助力打通城乡数字鸿沟。

搭建平台 助建美丽乡村

行动 “一圈一链一平台” 行动方案

济南分行在总行党委的大力支持下，聚焦乡村振兴、创新模式、倾斜资源，把金融支持乡村振兴作为全行工作重点，创造性提出“一圈一链一平台”行动方案，助力省内美丽新农村建设。通过“美丽宜居乡村 三产融合示范园”模式，以产业振兴带动乡村振兴，搭建平台，引入产业，让更多农民在家门口就业乐业。

分行牵头成立“山东省富民兴农产业振兴联盟”，跨区域、跨行业进行资源要素筛选、整合，在荷

泽高韦庄镇试点建立首个“三产融合示范园”，撮合引导一二三产业经营主体入园，帮助当地实现产业振兴。马寨村老旧的房屋变成了电梯洋房、二层别墅，泥泞的村路全部硬化，卫生室、幼儿园、文化活动中心等惠民服务设施拔地而起，产业园的建立帮助当地人均增收近 900 元，吸引了 240 多名村民返乡就业，为农村发展带来了新的生机。

同时，分行还以农村土地综合利用为突破口，与山东省土地发展集

团合作，为菏泽市鄄城县阎什镇红旗村建设提供了首笔启动资金，助力乡村建设与产业发展同步规划、同步推进。随着资金的陆续到位，阎什镇以文化旅游为核心，一方面推进农村居住环境整治，完善农村基础设施建设，丰富当地群众性文化活动；另一方面发展优势特色农业，扩大绿豆粉皮、铁棍山药等有机产品生产规模，开发舜耕历山文化旅游项目，实现文旅和产业双丰收，实实在在提升了老百姓的获得感与幸福感。

行动 打造一站式涉农服务平台

恒丰银行发挥金融科技优势，开发乡村振兴“智慧村居”平台，致力解决农村地区政策和信息传导不及时的问题，助力缩小城乡间“数字鸿沟”。平台聚焦农村政务、电子商务、精准扶贫等场景化用户需求，把农户、村干部、合作社、涉农企业等连接在一起，

为涉农主体打造融村务、民务、政务、商务于一体的一站式涉农信息服务平台。

在“智慧村居”平台上，广大村民可在线销售农产品、免费问诊、查询周边企业招工信息；驻村第一书记可在线撰写工作日志，发

布分享经验，进行工作报送；农村基层党组织可在线开展党务工作，实现线上政务公开；消费者、投资商可远程交易特色农产品，获取乡村特色文旅信息，浏览当地招商引资信息及发布招聘启事等。

探索新路 赋能乡村振兴

行动 创新“土地增减挂钩 + 三产融合示范园”模式

恒丰银行创新“土地增减挂钩 + 三产融合示范园”模式，通过政府引导、公司运作、金融支持三方发力，探索出了一条金融支持乡村振兴的新路径。

在鲁、豫、皖三省交界的菏泽高韦庄镇，恒丰银行积极支持土地增减挂钩项目，对接地方政府与农业龙头企业，推动建设三产融合产业园。园内建有高标准采摘

大棚、高叶酸玉米基地、青山羊养殖场等种养循环项目 6 个，将带动约 5,000 名农民致富。

在德州市平原县，土地增减挂钩项目落地，农民搬入了新房，恒丰银行与农业产业化龙头企业合作，支持建设了年出栏量达 4 万头的现代化生猪养殖场，促进土地资源集约利用及农民增收。

在邹平市，恒丰银行连接农业产

业化龙头企业、“互联网 + 农业”平台、农业政策性担保机构和农业保险公司等诸多涉农主体，为土地流转、种植、养殖、加工、仓储、运输、销售等各产业链环节提供金融支持，构建了平台化、数字化的乡村振兴“生态体系”，充分发挥金融激活农业农村生产要素的积极作用，为“三农”发展注入新动能。



单县高韦庄三产融合示范园奠基仪式



专题三



■ 杭州分行为富阳市打造现代版“富春山居图”最美示范区提供金融动力

创新产品 助农增收致富

行动 助力打造“三个模式”新规范、新标准

恒丰银行以潍坊国家农业开放发展综合试验区为依托，聚焦涉农产业提档升级过程中的金融需求，努力赋予“诸城模式”“潍坊模式”“寿光模式”新内涵，助力打造“三个模式”新规范、新标准。

恒丰银行在寿光推出“大棚贷”，助力新一代智能大棚建设。棚内采用水肥一体化滴灌、自动喷药、补光等智能化管理模式，大大降低污染排放。同时园区实行统一销售，种植农户不再担心销路问题，大大缩短了劳作时间。截至

2020 年末，累计投放大棚贷款 26.3 亿元，支持建成智能化大棚 9,300 余个，所产蔬菜水果畅销市场。

行动 精心打造惠农产品矩阵

恒丰银行努力构建新型涉农金融产品体系，针对不同融资需求，精心打造产品矩阵，跑出了富民增收“加速度”。

推出普惠性涉农贷款产品“惠农贷”，与山东省农担公司合作，解决了新型农村经营主体缺乏有效担保、融资额度偏低、融资成本偏高等问题。与各地涉农部门合作，开发“富村贷”，解决村

党组织领办合作社和农民专业合作社融资难、融资贵问题；以农村土地经营权抵押为担保方式，推出支持农户、合作社日常耕种、养殖的经营性贷款“地押云贷”；通过加强与核心农业龙头企业合作，开发了“兴农订单贷”“地票制”和“龙头贷”等多款产业链协同产品，支持“公司+农户”的合作经营模式，促进农户稳定增收，服务农业高质量发展。

同时，恒丰银行还在指定合作助农取款服务点布放银行卡受理终端，向客户提供助农存取款、转账汇款、代理缴费等金融服务。助农取款服务点使恒丰银行的金融服务半径进一步延伸，构建起支农、惠农、便农的“金融服务绿色通道”，把安全便捷的现代化支付服务送到广大农民身边。截至 2020 年末，已在山东地区建立 171 个助农取款服务点。



■ 滨州市邹平市长山镇丁公村助农取款服务点，也是恒丰银行首家退役军人就业创业服务点



2021 年是“十四五”开局之年，恒丰银行将认真落实责任、政策、帮扶、监管“四个不摘”要求，不断创新金融服务模式、方法，助力扶贫产业发展壮大、脱贫人口稳岗就业，为切实巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴作出新的贡献。





担当履责提质升级 首单业务密集落地

2021年，恒丰银行把握新发展阶段、贯彻新发展理念、融入新发展格局，积极响应国家重大战略，聚焦绿色可持续发展、乡村振兴，创新实现金融服务两大战略的融合升级，不断丰富

富金融支持绿色发展、乡村振兴的新模式和路径，2021年以来密集落地了一批全国首单、首笔业务，为实现“碳达峰”“碳中和”和促进乡村振兴做出了积极探索。

3月25日

全国首单 碳中和绿色债权融资计划

2021年3月25日，恒丰银行联合北京金融资产交易所，成功落地全国首单绿色债权融资计划（碳中和债）——湖南高新创业投资集团有限公司2021年度第一期绿色债权融资计划（碳中和债）。所募资金用于湖南高新创业投资集团风力发电项目建设。这是恒丰银行敏捷服务国家战略，践行绿色发展理念，创新落实碳中和目标迈出的第一步，为助推绿色产业发展提供了新的融资方式。

经评估，该项目建成投产后，预计年上网发电量逾2亿千瓦时，每年可节约标准煤6.4万吨，可减少二氧化硫排放1236吨，二氧化碳15吨，灰渣约2万吨。

4月8日

全国首单 乡村振兴债权融资计划

2021年4月8日，恒丰银行发行“临沂城市建设投资集团有限公司2021年度第一期债权融资计划（乡村振兴）”，这是恒丰银行联合北京金融资产交易所发行的全国首单乡村振兴债权融资计划，是恒丰银行深入贯彻“2021年中央一号文件”提出的“构建现代乡村产业体系”的又一实践，对推进金融创新支持乡村振兴具有良好的示范效应。

此次发行的乡村振兴债权融资计划，是恒丰银行落实国家战略的专项融资产品，可广泛用于农村基础设施、农产品收储、农业园区等涉农项目。该计划的落地将为蒙山乡村旅游产业注入金融活水，有助于高效整合蒙山景区的旅游资源，提高景区服务质量，扩大景区影响力。景区提升改造后，预计可实现年新增游客20万人次，促进当地餐饮、住宿等第三产业发展，带动周边居民就业，增加当地村民收入，有力巩固脱贫攻坚成果。

4月22日

恒丰银行首单 乡村振兴债券

2021年4月22日，由恒丰银行承销的山东省商业集团有限公司乡村振兴5亿元超短期融资券成功发行，这是恒丰银行落地的首单乡村振兴债务融资工具。该债券募集资金部分用于促进山东省内农副产品推广与销售，带动区域内农村生产规模及农民收入提升。

该笔业务的成功落地，将为当地区域农产品种植规模的稳定和扩大起到积极作用，促进提升农村农民收入，让区域农村享受“三农”产业增值收益；同时，发行人利用连锁商超等销售平台，保证居民生活必需品的持续、稳定及高效供应，可以更好地保障区域内粮食供应安全及食品安全，对打造农副产品供应链上下游产业有着提质增效的意义，成为恒丰银行助力巩固脱贫攻坚成果、推进乡村振兴的有力实践。

4月23日

恒丰银行首单 “退役军人创业贷”

4月23日，恒丰银行首单“退役军人创业贷”落地山东滨州。这是恒丰银行切实担负起拥军优抚的社会责任，不断完善金融产品和服务体系，积极推动“双拥”工作提质增效的有益实践，为保障退役军人就业创业提供强有力的金融支持。

2020年9月，恒丰银行开设首家退役军人就业创业服务点，为自行就业的退役军人及其家属提供包括存款、贷款、就业服务等在内的一揽子优质金融服务方案，持续探索金融支持拥军优抚工作的新路子，为拥军优抚事业发展持续贡献金融力量。

4月30日

全国首单“绿色+乡村振兴” 债权融资计划

2021年4月30日，恒丰银行承销的“沂源宏鼎资产经营有限公司2021年度第一期绿色债权融资计划（乡村振兴）”成功发行。这是全国首单“绿色+乡村振兴”债权融资计划，也是恒丰银行继发行首单乡村振兴债券之后，以绿色金融服务乡村振兴的又一成果。

与一般乡村振兴债权融资计划相比，本次发行的绿色乡村振兴债权融资计划，不仅全额用于绿色领域，同时也全额支持乡村振兴，具有服务“绿色可持续+乡村振兴”的双重属性。该笔业务募集资金将投入沂源县河道治理领域，助力当地农村生态恢复，通过河道清淤、绿植改善和灌溉改良，可提升农产品产量、增加农民收入，同时能优化当地AAA级景区周边环境，有力支持当地建设美丽乡村，促进乡村振兴提质增效。

5月6日

全国首单 “碳中和债+乡村振兴”双贴标绿色债券

2021年5月6日，由恒丰银行独立承销的“中国节能环保集团有限公司2021年度第一期绿色中期票据（碳中和债+乡村振兴）”成功发行。这是全国首笔“碳中和、乡村振兴”双贴标债券。

据了解，本期发行的10亿元绿色中期票据所募集资金投向新疆哈密风电基地、内蒙古节能风电项目、即墨环秀旧村改造片区污水源热泵项目建设。项目运营后，通过将清洁能源风能、污水热能转化为电能，可有效减少化石能源消耗，并减少二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物等排放，对加快我国能源结构调整和区域经济发展具有重要意义。同时，清洁能源发电项目本身及产业上下游相关行业可增加农村就业岗位和村集体经济收入，有力促进地方经济和社会发展。

5月7日

全国首批“可持续发展挂 钩债券”中期票据

2021年5月7日，由恒丰银行北京分行独立承销的“大唐国际发电股份有限公司2021年度第一期中期票据（可持续挂钩）”成功发行。这是全国首批“可持续发展挂钩债券”。

此笔债券不但可补充企业营运资金和偿还有息负债，同时通过创新融资方式将融资与公司减排目标挂钩，发行期限与客户的火力发电平均供电煤耗挂钩，达到预定目标可存续3年，助力企业完成减污降碳的社会责任和环境责任。





01

管理篇

MANAGEMENT CHAPTER

» 公司治理

» 风险管理

» 责任管理

社会责任理念
利益相关方管理
社会认可

公司治理

2020年，恒丰银行坚持以党的领导为统领，持续深化公司治理改革，补短板、强弱项、夯基础，促进党的领导与公司治理有效融合。认真落实国务院批复方案，全面梳理明确改革重组后续重点工作要求，推动各项工作取得实效。

不断加强董监事会建设

始终把加强董事会建设作为完善公司治理的重中之重，充分发挥董事会决策作用，做到科学决策、民主决策、依法决策。依法依规改选新一届董事会，新一届董事会于2020年9月底正式履职。充分发挥董事会专委会作用，改选新一届董事会专委会，董事在专委会会议上充分发表意见，为董事会决策提供参考和依据。进一步做实监事会监督功能，顺利完成新一届监事会改选，补充优化监事组成，彻底解决历史遗留问题，积极发挥各类监事专业作用，为高质量履职奠定了坚实基础。

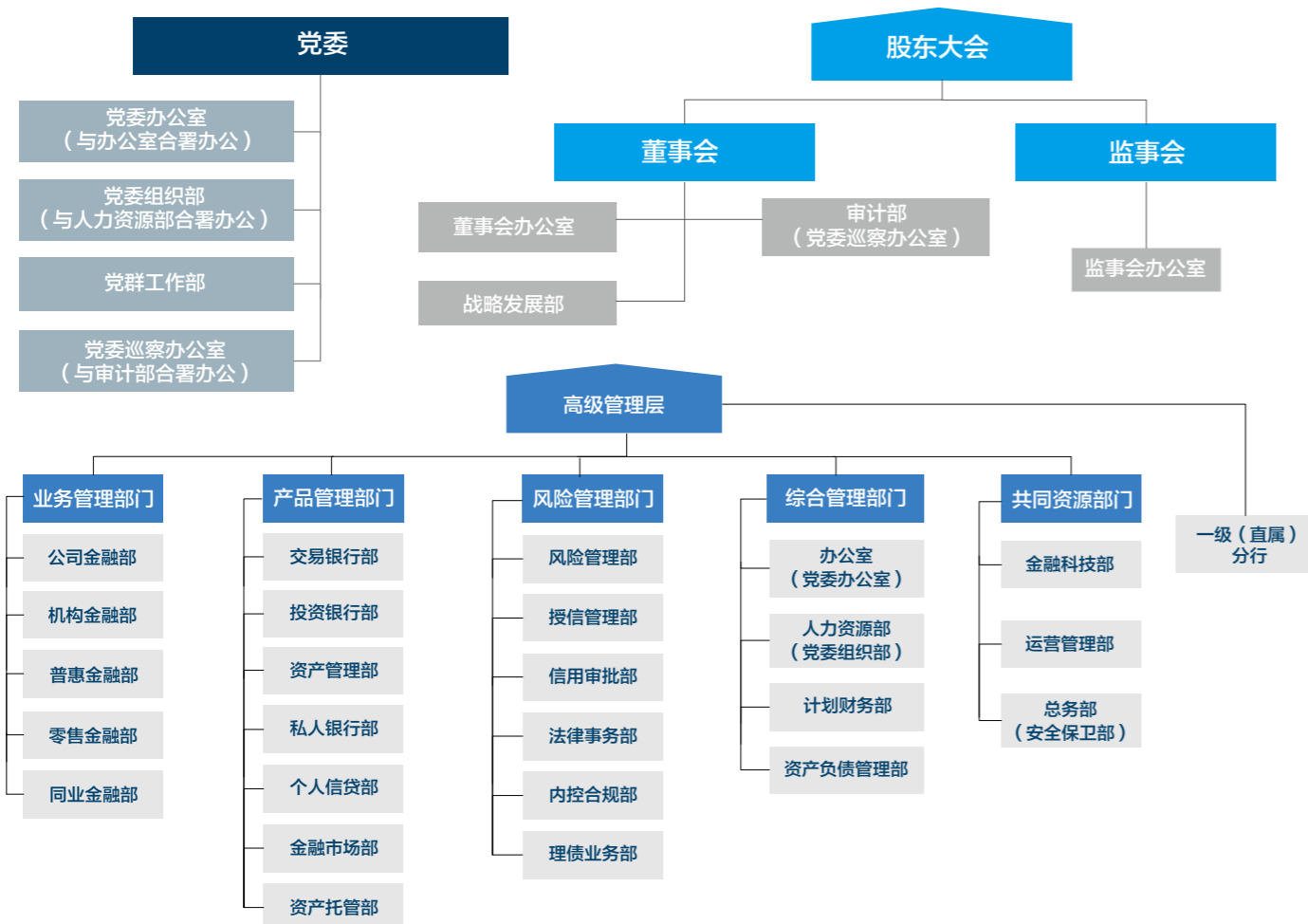
持续完善公司治理体系

参照上市银行标准要求，修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《关联交易管理办法》以及5个下设专门委员会议事规则，夯实公司治理制度根基。依法依规做好信息披露，修订完善《信息披露管理办法》，做好年度报告及社会责任报告起草编制工作，按时披露财务、非财务信息。

全力谋划推动全面深化改革

落实山东省“重点工作攻坚年”部署要求，配合山东省国资委做好“倒计时”改革督查工作并开展全面自查，研究制定《恒丰银行改革三年行动实施方案》。扎实履行全面深化改革委员会办公室职责，组织召开党委全面深化改革委员会会议，研究讨论全行五年发展战略规划编制、协同推进“恒心工程”与“流程银行”、构建高质量发展评价体系等有关事项，助力提升全行经营发展活力。

恒丰银行公司治理及高级管理层部门组织架构图



风险管理

截至2020年末，恒丰银行全面落实《恒丰银行三年风险攻坚战暨发展规划》，聚焦风险治理架构、风险政策制度体系、风险管理工具、专业风险管理等重点领域，经过全行上下艰苦卓绝的努力，取得了三年风险攻坚战胜利。

重要进展：落实《恒丰银行三年风险攻坚战暨发展规划》

风险治理架构

完善高级管理层各类风险管理机制和工作流程，优化管理制度、议事规则。理顺董事会、高管层及其专门委员会、总行各部门、分行风险管理职责，明确三道防线职责，压实风险防控责任。

理顺规范各分行、附属机构风险管理架构，明确分行组织架构管理要求。

风险政策体系

建立风险管理策略编制工作机制，每年发布风险管理策略，三年来全行资产质量向好，不良贷款率持续下降。制定年度风险偏好说明书，建立有效的偏好传导机制，风险偏好指标运行平稳，均满足监管要求。汇编风险管理手册，推动重建各专业风险政策制度，建立了二维四层的全面风险管理制度体系。

风险管理工具

搭建完整的内评体系，上线非零售二维评级系统，实现违约率和违约损失率科学计量。持续优化风险加权资产管理系统，实现全面风险监测平台一期上线。建立涵盖全生命周期的模型风险管理机制，开展投产前、投产后全面验证工作。配合开展了EAST4.0报送系统升级改造工作，完善数据补录、问题数据导出等功能。

专业风险管理

在市场风险管理方面，完善市场风险限额指标体系，建设市场风险信息管理系统。在金融科技风险管理方面，完善管理制度，组织开展金融科技风险全面评估、外包风险评估等评估检查工作。建立风险监测机制，充分运用动态风险监测平台，发现风险及时预警。



2020年，恒丰银行持续优化全面风险管理体系。在组织架构方面，修订高管层风险与内控合规管理委员会工作规程，优化委员会职责，确保委员会运作顺畅。在策略偏好方面，完成年度风险偏好陈述书及风

险管理策略，重构风险偏好体系，推进2021年风险管理偏好设定。在制度流程方面，推进制度废改立，修订评级管理、模型管理、征信管理等20余项风险制度。在监督检查方面，组织开展涉众业务风险排查、

内部资本充足评估及各专业风险识别评估工作，按月编制全面风险管理报告和宏观经济分析报告，组织开展了全行压力测试。



本节更多内容请参阅同期发布的《恒丰银行2020年年度报告》

责任管理

社会责任理念



利益相关方管理

2020年，恒丰银行深入对接国家部委及监管机构、山东省委及省政府、股东、同业机构，积极倾听客户、员工、社会公众、媒体等重要利益相关方诉求期望，俯身实干、笃行致远，坚持高标准、高质量，向打造一流股份制银行目标提速前进。着力夯实“以客户为中心、以奋斗者为本”两大根基，积极履行“以真诚服务美好生活，用专业建设美丽中国”的使命，努力为经济社会协调发展与环境可持续贡献更大力量。



2020年1月6日，山东省委、省政府召开推进恒丰银行高质量发展座谈会，总结恒丰银行改革重组经验，推进恒丰银行高质量发展。

利益相关方列表



社会认可



奖项

十佳供应链金融创新奖

颁发单位

银行家杂志、中国社会科学院金融研究所、财富管理研究中心、中央财经大学经济研究院

奖项

2019 年度银行科技发展奖三等奖

颁发单位

中国人民银行

奖项

2020 年亚洲 G3 债券最佳机构投资者、
最敏锐个人投资者

颁发单位

《The Asset》（财资）

奖项

2020 山东社会责任企业

颁发单位

山东省工商联、山东省市场监管局、
山东省国资委、大众报业集团



2020 年
7 月

奖项

企业征信系统数据质量工作
优秀机构

颁发单位

中国人民银行

2020 年
9 月

奖项

十三届中国（济南）国际信息技术博
览会金奖（数字经济类）

颁发单位

中国（济南）国际信息技术博览会组
织委员会



2020 年
10 月

2020 年
10 月

奖项

最佳手机银行创新奖、最佳开放银
行奖

颁发单位

中国金融认证中心

2020 年
12 月

奖项

2020 金融科技创新特色服务奖
——2020 金融抗疫优秀产品及服务奖
——“智慧村居”项目

颁发单位

《金融电子化》杂志

2020 年
12 月

奖项

2020 中国国际金融展“金鼎奖”年
度优秀金融服务奖

颁发单位

中国国际金融银行技术暨设备展览
会、中国国际金融服务展组委会



02

实践篇

PRACTICE CHAPTER

» 服务经济高质量发展 » 推动低碳绿色发展 » 共促社会和谐发展

全力支持新旧动能转换
深入落实经略海洋战略
精准支持小微与科创企业

持续强化绿色治理
着力发展绿色金融
积极开展绿色运营

推进金融科技建设
保护消费者权益
促进员工持续成长
热心投身社会公益

服务经济高质量发展

全力支持新旧动能转换

恒丰银行积极贯彻新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，围绕大局高起点规划。聚焦山东八大发展战略、新旧动能转换“十强”产业，组织多次政策学习研究，做精做优顶层设计。成立领导小组，出台《服务山东经济高质量发展实施方案》，制定

“4+3”行业授信政策指引，持续优化资源配置效率，不断提高金融产品和金融服务的有效供给，助力我国首个区域性国家发展战略综合试验区——山东新旧动能转换综合试验区建设，服务经济转型升级与高质量发展。



支持高新技术企业

高功率芯片项目是济南高新区加强电子信息产业补链强链引入的重点项目，济南分行为山东惠金

融资租赁有限公司批复授信 8 亿元，已投放 6.3 亿元资金。助力富能功率半导体项目建设，为山

东首条芯片加工制造生产线贡献恒丰力量，为区域经济发展和新旧动能转换注入金融动力。

案例

助力文化设施建设

六月骄阳当头，尼山会堂现场正在紧张有序施工中。尼山会堂项目是山东传承弘扬优秀传统文化的重要载体，是曲阜优秀传统文化发展示范区中的核心项目，建

成后将作为承办尼山世界文明论坛、世界儒学大会等重要会议的主会场。

受春节叠加疫情影响，项目施工一度停滞，复工复产后，承建方

面临较大资金需求。济宁分行获悉情况后，启动应急服务方案，迅速批复 4.5 亿元授信，首笔 4.1 亿元专项建设资金已发放到位，及时保障了项目施工进度。

案例

支持技术成果转化

济南分行在走访山东立新制药企业时了解到，企业入选国家战略性新兴产业重点项目的产品，受限于担保等因素，多方融资未果。

分行业务团队紧密协作，为企业量身定制了专利权质押的授信方案，盘活了企业的无形资产。使企业顺利获得了 5,960 万元贷款，

大大促进了企业科学技术和专利技术成果转化。

案例

支持沿海先进钢铁制造产业基地建设

案例

伴随着机器的轰鸣，山东钢铁集团日照有限公司生产线上一派繁忙。该公司的沿海先进钢铁制造产业基地项目采用百余项全球及国内首创技术，定位于生产高性

能、高质量钢铁产品。正值疫情防控的关键时期，获知企业面临资金短缺的难题，日照分行火速线上复工，倒排工期与时间赛跑，总分行多部门联动协同、分头作

业，第一时间为企业发放 10 亿元贷款，有力支撑了企业复工复产、技术升级。

支持国家级经济技术开发区武汉临空港

案例

武汉分行疫情期间得知临空港某项目融资需求后迅速行动，主动对接临空港开发区政府，开通绿色通道审批通道，业内率先完成首期

16.5 亿元投放，得到客户高度评价。恒丰银行作为独立主承销商，在北金所启动备案 30 亿元债权融资计划，用于支持武汉临空港

建设。该笔融资为恒丰银行单笔最大规模债权融资计划，备案成功后，恒丰银行也成为向该项目提供融资额度最大的金融机构。



武汉分行支持国家级经济技术开发区武汉临空港建设



■ 恒丰银行持续为曹妃甸片区建设提供金融服务

深入落实经略海洋战略

恒丰银行全面落实习近平总书记关于经略海洋的重要指示，以党中央国务院、省委省政府关于山东海洋经济的工作指示为指导思想，搭建政产学研一体化金融服务体系，以建设国际航运贸易金融创新服务平台、建立海洋产业一体化投融资服务体系、推动要素交易市场金融服务落地为三大工作重点，扎实开展山东省海洋强省金融服务工作，深化服务海洋强省战略部署，助力打造高质量发展战略要地。截至2020年末，已审批海洋经济重点项目45个，总金额202.35亿元。



■ 支持山东“海洋牧场”项目，激活海洋经济潜能



支持海洋经济

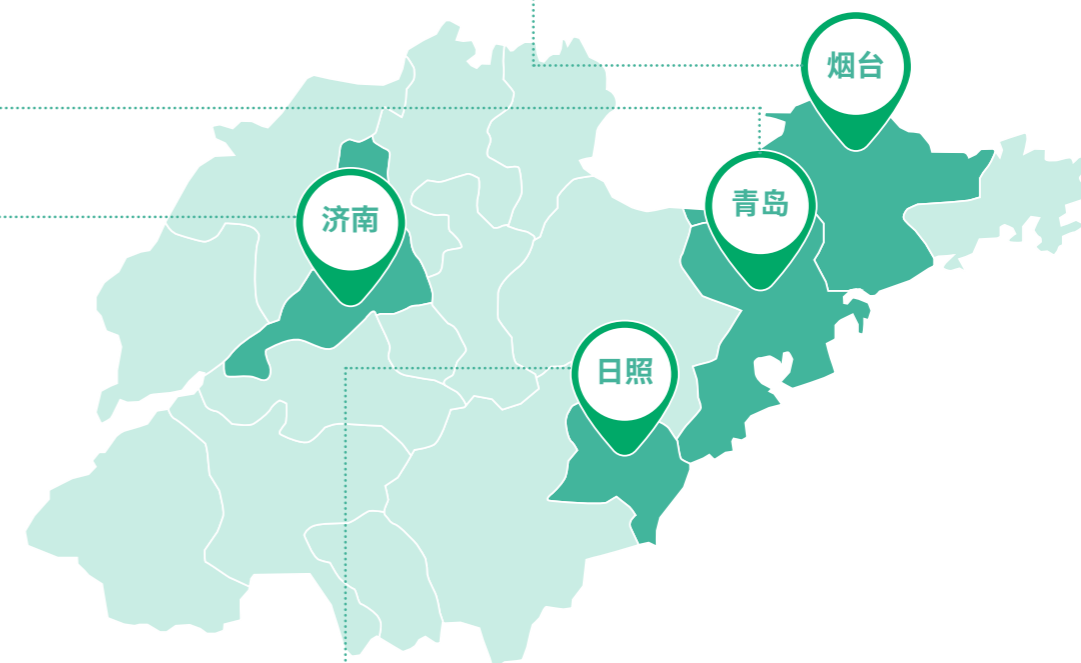
案例

在青岛

依托青岛传统港口及外贸优势，支持海洋装备制造、海洋文旅等产业。

在烟台

恒丰银行围绕服务海洋经济一二三全产业链条发展，打造“一链一商全生态”海洋强省烟台特色样板，重点支持港口航运贸易和疏运体系建设、船舶制造、海洋生物制药、海洋牧场等产业。



在济南

支持涉海核心投融资平台、海洋化工等产业。

在日照

积极创新金融服务模式，与日照大宗商品交易中心有限公司合作推出“大商模式”，构建“交易所+港口+客户+银行”“四位一体”线上模式，从客户发起业务申请到资金到账仅用4个小时，实现了港口货物“落地生金”。

推出“恒仓易贷”，通过“现货/仓单”和“期货头寸”的有机结合，使质押率大幅提升至90%，帮助大宗商品贸易企业解决融资难题。

搭建海洋牧场全产业链模式，支持深水智能养殖、海上粮仓等多个项目落地。

利用“互联网+”服务模式，探索开展门票收费权质押贷款模式，着力打造地方海洋文旅的“特色名片”。



支持渔业企业“走出去”

案例

“有了政策的支持和恒丰银行的帮助，我们对未来的远洋渔业市场开拓很有信心。”
—某集团负责人

在企业规划建设远洋渔船的过程中，威海分行多次上门服务，从量身定制渔船项目贷款的手续办理，到帮助企业设计一揽子金融服务方案，用心的服务和支持坚定了企

业“走出去”的信心。如今，在恒丰银行9,000万资金支持下，6艘远洋渔船已远赴大西洋、印度洋公海等海域进行捕捞作业。



支持高新技术造船企业

案例

蓬莱中柏京鲁船业有限公司是国家高新技术企业，建造的船舶产品种类众多，其中，大型散货船被评为山东“名牌产品”；“新型远洋渔业船舶设计与建造技术”获得了第五届“中国工业大奖”表彰

奖；建造的具有世界前沿技术的22200DWT自卸水泥船，在“一带一路”建设和响应国家海洋发展战略中发挥了重要作用。而在几年前的航运市场“寒冬”和船舶产业发展“瓶颈期”，公司发展面临着巨

大考验，烟台分行主动上门对接。截至2020年末，累计提供融资近4亿元，支持企业为国内外知名航运公司提供商船、高端渔船等大型船舶制造服务。

“在企业发展的困难时期，是恒丰银行雪中送炭支持企业渡过难关，疫情期间，恒丰银行更是增加了1.9亿元的授信，大力支持我们复工复产”。

—蓬莱中柏京鲁船业有限公司负责人



恒丰银行为蓬莱中柏京鲁船业有限公司提供金融支持

精准支持小微与科创企业

恒丰银行大力落实各项工作部署与监管要求，统筹疫情防控与支持企业特别是小微企业复工复产，深化推进全行普惠金融工作提质升级。持续完善资源配置机制，为普惠业

务发展提供资源保障；强化流程管控，打造适应普惠金融特点的风险管理体系；加大新产品研发力度，推动分行特色业务发展，支持新一代信息产业、生物和现代医药等科

创企业，不断提升普惠金融服务能力；强化科技赋能，以普惠金融信贷系统为中心，实现与手机银行、个人网银等电子渠道的互联互通，进一步提升普惠金融服务质量与效率。

截至2020年末，普惠型小微贷款余额为 **234.66** 亿元。完成了银保监会“增量扩面、提质降本”工作要求。



恒丰银行亿元并购贷款千里驰援新疆白杨河煤矿项目



“百行进万企” 服务再升级

案例

恒丰银行积极响应中国银行业协会“百行进万企”升级扩面行动要求，扎实开展“百行进万企”专项工作，主动对接各类小微企业，着力化解融资难、融资贵问题。

烟台分行通过“产品经理+风险经理+客户经理”三位一体模式加快实地走访，依托核心企业，切实服务供应链条中上下游企业客群。济南分行按照“一户一策”的原则，为企业“量体裁衣”，

以大蒜仓单为担保物，为某大蒜经销商审批发放200万元“大蒜仓单贷”。南京分行通过“线上+线下”渠道为某时装公司提供“e票通”贴现服务，助力企业复工复产。



银税合作 助力政府便民服务

案例

在国家“放管服”改革政策背景下，恒丰银行针对缴税交易量大、操作烦琐、对账复杂，人力成本

高等一系列问题，为税务部门提供了缴税支付解决方案。南京分行与江苏省税务局合作，通过“恒

丰付”平台与税务系统对接，优化了政府行政机构服务质效，使纳税人轻松办理缴税业务。



金融辅导队 企业好帮手

案例

东营某化工企业受疫情影响资金压力较大。济南分行金融辅导队上门开展一对一专项辅导服务，与企业一起讨论融资方案，主动为企业申请降低保证金比例，帮

其减轻财务负担。以最快速度为企业开立2.4亿元银行承兑汇票，为企业复工复产注入强劲动力。济南分行以金融辅导队进企业为

抓手，因户施策、对口联系、精准服务，推进金融与实体经济良性互动、深度融合。截至2020年末，向64户辅导企业及关联公司批复授信42.35亿元。



首个科技特色支行揭牌

案例

烟台科技支行作为恒丰银行第一家专门服务科技企业、开展科技金融业务的特色支行，开启了“金融+科技”的全新服务模式。支

行将发挥区域优势，聚焦辖内“双创新型”小微企业、轻资产重智力的科技型企业，提供全方位的金融服务方案，为破解科技型中小

企业融资难、融资贵问题做出积极探索。



“院士专家贷” 为科创企业解“忧”

案例

恒丰银行深入研究新经济、新基建等产业政策，创新推出“院士专家贷”“春笋贷”“知银贷”等聚焦科创企业的产品与服务，持续打造科创金融领域的服务品牌。2020

年5月，成都一家聚焦通信技术和材料半导体领域的科创公司，因疫情影响出现了现金流短缺。成都分行积极对接“秒批”“院士专家贷”80万元，用于企业采购仪器

设备，助力缓解企业受疫情影响而造成的现金暂时短缺问题，支持公司复工复产。



推出“科技成果转化贷”

案例

济南分行积极探索推动科技金融发展，充分发挥省会城市行优势，主动与山东省科学技术厅联动合作，依托省科技厅科技成果转化风险补偿政策，设计推出科技成果转化贷，政府、银行分担比例

为70%、30%，有效缓释风险的同时借助第三方资源拓展客群。在新业务落地过程中，济南分行分别与8个地市签约，坚持“首单落地-总结经验-复制推广-集体上量”的实现路径。截至2020

年末，分行科技成果转化贷累计授信50户2.5亿元，实现放款35户1.6亿元，助力擦亮恒丰银行普惠金融品牌。



■ 郑州分行客户经理赴企业开展调研

推动低碳绿色发展

持续强化绿色治理

恒丰银行认真践行“两山”理念，持续强化绿色治理，致力建设环境友好型银行，积极助力实现“碳达峰”和“碳中和”目标。恒丰银行将绿色信贷纳入长期发展战略，持续完善行业信贷政策，实施差异化行业信贷策略，加强重点行业和领域信贷管理，引导信贷资金投向节约资源技术开发、生态环境保护产业等，推动环境生态保护和绿色低碳发展。

建立绿色信贷管理组织架构

明确董事会、高级管理层、业务创新与管理委员会和总行各部门的职责分工，授信管理部牵头并负责绿色信贷的协同推进。高级管理层制定年度绿色信贷目标，修订和完善各项制度，将绿色信贷管理嵌入业务管理和产品制度中。

完善信贷政策明确授信要求

制定客户准入基本规定，禁止介入不符合绿色信贷要求的客户。对不符合国家环保政策和恒丰银行绿色信贷要求的客户不予授信。在行业授信政策中明确将节能环保行业列为重点支持类，轮胎、煤炭、水泥、石油化工行业列为审慎支持类，将钢铁行业列为严格控制类。

坚持分类施策加强风险管理

对授信客户按照环境风险进行分类，分别为绿色类客户（环境友好客户）、蓝色类客户（环境无碍客户）、黄色类客户（环境关注客户）及红色类客户（环境风险客户）。实施重点监控客户名单制管理，根据企业和项目情况，建立台账，动态跟踪监测名单内企业的相关风险治理情况。目前恒丰银行无红色类客户。

规范标识管理开展业务培训

印发制度文件，从绿色信贷标识的认定标准、部门职责分工、认定调整流程及存续期管理等方面进行规范。开展绿色信贷知识培训，提升绿色信贷从业人员的业务识别能力和专业化水平。

着力发展绿色金融

恒丰银行围绕“推进绿色领域业务发展、防范环境和社会风险、提升社会责任自身表现”三大任务，积极优化信贷结构，不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的金融支持。截至2020年末，绿色信贷余额106.28亿元，较同期增长52.8%。其中投向基础设施绿色升级48.37亿元，生态环境产业25.92亿元，节能环保产业14.25亿元，清洁能源产业10.49亿元，清洁生产产业7.05亿元。

同时，恒丰银行作为主承销商之一，面向全球投资者成功发行国家开发银行“长江大保护”专题“债券通”绿色金融债券。发行规模35亿元，债券期限3年。募集资金将支持污水处理、水环境整治、林业开发等，预计每年可减排水污染物化学需氧量23万吨、生化需氧量9万吨，新增碳汇林330万亩，可有效防治环境污染、修复生态环境、减缓和适应气候变化。



促进绿色创新与转型

案例

嘉兴分行

嘉兴分行与嘉善县人民政府签订战略合作协议，计划在未来五年内为嘉善地区提供200亿元信贷支持，全力助力长三角生态绿色一体化发展示范区建设。根据协议，嘉兴分行将充分利用自身综合金融服务优势，重点支持嘉善地区基础设施建设、城市品质提升以及以先进制造业为核心的实体经济领域。



嘉兴分行与嘉善县人民政府签订战略合作协议

杭州分行

作为首批绿色金融改革创新试验区，杭州分行严格落实浙江省银保监绿色信贷监测制度，绍兴支行积极推进绍兴特色的排污权抵押贷款绿色环保项目。截至2020年末，累计发放贷款9.45亿元。2020年该行加入人民银行杭州中支推动的长三角绿色金融信息管理系统，做好环境效益评价的报送工作。

福州分行

福州分行根据《福建省人民政府办公厅关于印发三明市、南平市省级绿色金融改革试验区工作方案的通知》及国家发展改革委办公厅下发《支持赣南等原中央苏区振兴发展27项事项有关情况》的相关文件精神，积极参与三明市、南平市省级绿色金融改革试验区工作。

成都分行

成都分行给予四川岷江港航电开发有限责任公司银团贷款5亿元，用于参与由国家开发银行牵头组建“岷江龙溪口航电枢纽工程”项目建设的银团贷款，2020年3月为四川岷江港航电开发有限责任公司发放首笔贷款。

聊城分行

聊城分行积极对接聊城市入库中小科创环保企业清单，深入企业了解金融需求。发现碧水蓝天环境工程有限公司因升级电子束治理工业废水项目需要资金时，随即为企业批复了300万元“科创贷”，在无需资产抵押即获得贷款的同时，执行了普惠优惠利率，为其节约融资成本7万元。有了充裕的资金支持，公司电子束治理工业废水项目将于年底前投入使用。

积极开展绿色运营



将节能环保的理念融入日常运营，优化办公建筑照明系统设计，推广应用智能调控装置。推行电子化办公及会议，最大程度减少纸质文件、资料使用。针对废弃办公用品及低值易耗品设置分类回收箱（或指定存放地点），定期统一收集、管理和无害化处置。

绿色办公

绿色服务

疫情期间，持续优化升级电子银行服务，全力保障用户日常账户查询、转账、理财等业务办理。2020年2月-4月期间，手机银行交易额1,765.32亿元，较2019年同期增幅66.60%。



推进实施采购管理系统，实现从采购计划、需求提交、方案审批、公告发布、采购评审、合同签订的全流程电子化。2020年，全行线上完成采购1,568项，供应商入库5,092家，采购管理进一步精细化、智能化。

绿色采购

共促社会和谐发展

推进金融科技建设

恒丰银行把金融科技作为推动全行高质量发展的重要支撑，将流程银行建设作为“打造以客户为中心的高效流程体系、建设用心倾听的敏捷银行”的重要抓手。坚持“科技

服务、科技支撑、科技引领”原则，以科技治理、“恒心工程”、科技业务融合、数据治理、风险管控和安全生产等工作为依托，全面推进信息科技工程建设。通过建设恒丰

银行企业级核心系统，激发科技生产力，赋能社会治理、经济发展与低碳转型，携手各方共创美好生活。

重要进展



通过制定金融科技发展规划，完善基础设施建设等，持续提升科技治理成效。

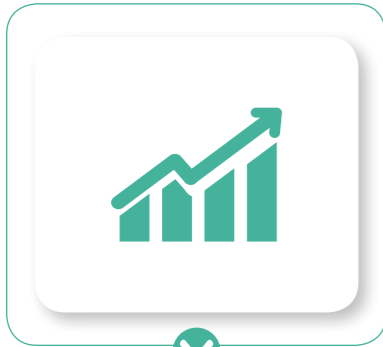


启动“恒心工程”，通过引入同业先进科技架构与企业级核心系统的最佳实践，快速建立比肩先进同业的应用体系。



多向赋能，推动科技与业务融合，协同业务部门积极开展银政、银企合作。

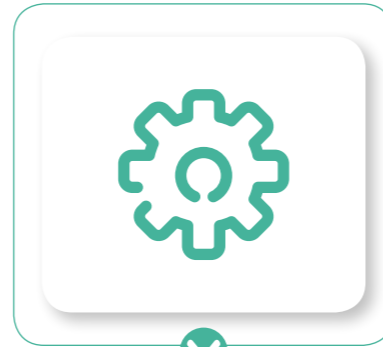




建立自上而下的领导小组机制，聚焦专项，统筹提升数据治理能力。



强化信息安全管理，全面开展员工培训，完善信息安全外部防御体系、数据安全防护体系，提高安全运维水平。



严守底线，确保系统安全稳定运行。完善“两地三中心”连续性架构，顺利完成重要信息系统同城切换运行和上海异地灾备数据中心切换演练，展现了本行信息系统对业务连续性运作的支撑性作用。

启动数据中心基础设施管理系统建设，实现机房基础设施与IT基础设施的数据互通。重视业务连续性管理，实现演练常态化，确保业务运行和应急处置机制有效运作。

助力农民工稳就业、增收入

案例

恒丰银行聚焦农民工就业问题，制定了涵盖三种服务模式、六类金融产品的农民工工资场景金融解决方案，助力农民工稳就业、增收入。截至2020年末，已对接青岛、济南、烟台等6个地市监管系统，总计代发金额1.93亿元，新增开卡10,472张，代发31,693人次。通过“恒丰付”

平台及其项下“房易通”农民工工资监管与支付模式，直接保障建筑施工类企业工人工资监管与发放，辅助履行资金监管责任并将工资代发至工人工资账户。

借助银行信用，采用农民工工资保函替代保证金的方法，实现农民工工资发放的同时，降低企业资金成本。

借助交易银行结构化融资产品，解决劳务总包方或分包方的农民工工资来源，间接保障农民工工资发放。

借助国内信用证+福费廷产品、交易银行结构化融资产品，解决劳务总包方或分包方的农民工工资来源，间接保障农民工工资发放。

全线上秒开函，为企业减负增能

案例

恒丰银行围绕招投标场景，与央企、国企、各省市公共资源交易中心系统对接，通过大数据及智能风控完成在线审批，以免开户、全线上、秒开函的方式为投标人

开立电子投标保函。某建设公司在投标缴纳保证金环节，轻点鼠标即完成了电子保函开立，节省了近十万元保证金的

同时，有效保障了招标方权益，优化了招投标场景营商环境及服务质效，提升了各方金融服务体验。

“资金管家”安家更安心

案例

杭州分行积极响应加快发展住房租赁市场试点工作要求，创新开展了以总行线上交易资金监管系统为总体架构、以“恒丰付”为

支付体系的线上“资金管家”服务，落地住房租赁资金监管业务。企业需通过开立监管专户冻结风险防控金，使用“恒丰付”支付

通道进行资金划拨，从而实现住房租赁资金动态监管，为保障租赁双方权益夯实基础。

支持构建创新医疗保障体系

案例

恒丰银行与山东互联网医保大健康集团有限公司签署服务平台战略合作协议。通过创新支付结算和融资产品，为医保大健康服务

平台参与方提供全链条、全方位的综合金融服务，支持构建“互联网+医保+医疗+医药”综合保障服务体系，更好满足疫情防

控、医疗咨询、医保支付等多样化需求，助力健康中国和山东省医养健康产业发展。

精准滴灌物流企业

案例

受新冠肺炎疫情影响，2020年传统物流企业暴露出资金流转速度慢、流程长等痛点。通过“恒丰付”“线上交易资金监管平台”，恒丰银行将资金监管从线下搬到

线上，为物流行业参与各方提供支付结算、账户管理、代收代付、代征税务等一揽子综合金融服务。圆通速递公司通过“恒丰付”平台接入物流公司ERP系统，

实现了自动归集各网点营业收入至总公司和资金的集中划拨，提高了交易和支付便捷性，提升了企业的资金划付效率和经营管理效率。

优化丰富“非接触式服务”

案例

苏州分行通过远程视频面签，成功完成了某金融租赁公司客户2笔同业借款业务，合计人民币6亿元。这是恒丰银行实行远程面签后落地的首批同业借款业务，运用视频连线、远程认证等科技手段，探索发展非现场核查、核保、核签等方式，满足了特殊时期客户“足不出户办业务”的迫切需求。

分享科技与业务融新成果

案例

2020年9月17日至19日，“第十三届中国（济南）国际信息技术博览会”在济南国际会展中心开幕。恒丰银行获邀参加“金融科技创新”主题展，展出了金融云、大数据等领先技术，恒信梦想贷、E抵闪贷、恒惠收单等科技与业务融合成果，与服务山东战略、支持实体经济方面的行动成效。与各方分享了“用心倾听”“敏捷服务”和“科技创新”的理念。

抗疫爱心捐赠平台

案例

恒丰银行敏捷响应，按照山东省委、省政府工作要求，把支持疫情防控、提供金融服务保障作为当前工作的重中之重，完成疫情防控期间“员工一日捐”捐款系统、红十字会系统对接、善筹公众号等新系统研发，为全行积极参与“助力打赢疫情防控阻击战”爱心捐赠活动提供有力科技支撑，截至2020年末，“员工一日捐”捐款系统最终实际捐款金额近千万元。

保护消费者权益

恒丰银行深入践行以人民为中心的发展思想，认真落实各项部署与监管要求，将消费者权益保护工作融入公司治理、经营发展战略与企业文化建设，不断完善消保工作体制机制，着力健全组织架构，加强产品服务全流程管控，规范处理金融消费争议，努力实现金融便民、金融利民、金融惠民，切实履行好金融消费者权益保护的社会责任。

强化董事会对消保工作的履职尽责

董事会定期审议全行消费者权益保护工作情况，对消保工作进行总体规划及指导，督促消费者权益保护战略及目标得到有效执行和落实。设立“董事会风险管理与消费者权益保护委员会”作为董事会指导和督促消费者权益保护工作的专门机构，制定《恒丰银行股份有限公司董事会风险管理与消费者权益保护委员会工作细则（2020版）》，对委员会的组织架构、职责权限、议事规则等进行详细规定，进一步完善治理结构。

完善消费者权益保护制度

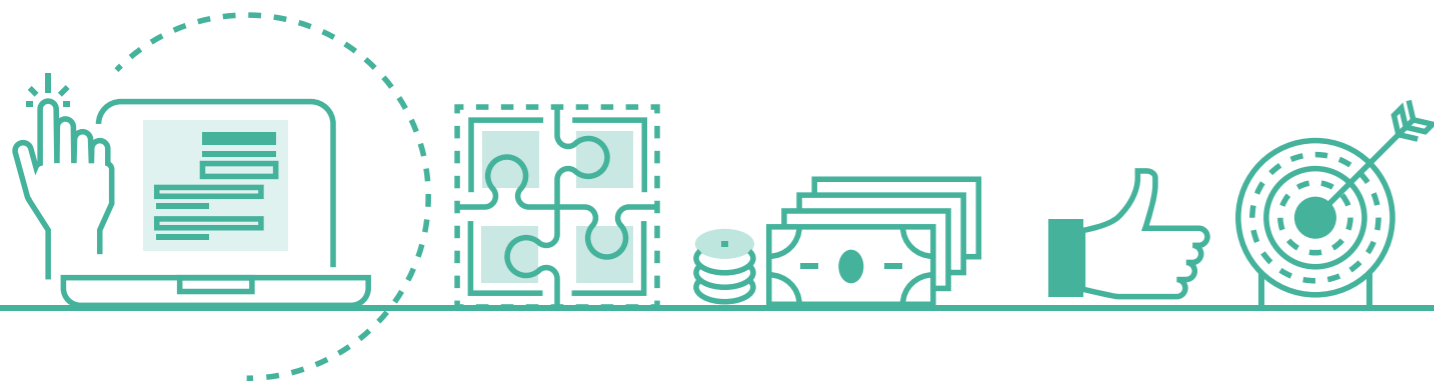
制定修订《恒丰银行消费者权益保护工作管理办法（2020版）》《恒丰银行个人理财业务营销管理办法（2020版）》《恒丰银行个人金融信息保护管理办法（2020版）》《恒丰银行消费者权益保护评估审查实施细则》《恒丰银行消费者投诉管理办法》《恒丰银行消费者权益保护工作审计管理办法》等内控制度。

健全消费者权益保护机制

一方面，加强事前审查，明确各产品服务管理部门将消保评估纳入产品和服务设计环节，评估并更正金融产品或者服务中可能损害金融消费者合法权益的问题。另一方面，严格履行信息披露义务，向消费者提供费用、违约金、风险警示、金融消费者对该金融产品或者服务的权利、义务及法律责任等重要信息。信息披露的方式和渠道包括且不限于总行官方网站、个人网银、手机银行等。

加强消费者金融信息保护

制定《恒丰银行个人金融信息保护管理办法（2020年版）》，明确个人金融信息收集、使用、处理、销毁等环节及日常管理活动中的保护要求，压实各层级消保责任。通过安全网盘实现各类文件加密存储及传输、屏幕水印、文档权限细粒度控制等安全防护功能，强化内部敏感数据传输、分享路径和数据防泄露措施，有效防范重要数据、敏感信息泄密风险。实现外包碎片录入机制、任务随机推送机制、影像查看机制相互衔接配合，防范支付敏感信息泄露风险。强化各级员工尤其是柜面人员风险合规意识、红线意识，切实防范个人金融信息保护违规事件发生。2020年，未发生消费者金融信息泄露事件。



■ 福州分行走进大学校园开展打击“校园贷”专项宣传活动

深化消费者 投诉管理

进一步健全消费者投诉管理体系，各投诉受理管理部门、各分行按照《恒丰银行消费者投诉管理办法》要求，各司其职、分工协作，及时回馈消费者诉求，定期查找并整改产品和服务的薄弱环节和风险隐患，切实做好消费者投诉受理处理工作。进一步畅通投诉渠道，已建立了覆盖呼叫中心、网上银行、营业网点和客户满意度调查等在内的多渠道、全方位的消费者意见和建议的收集体系，并通过网上民声栏目与消费者建立沟通与互动，主动收集消费者对恒丰银行的意见和建议。进一步规范受理处理消费者投诉，坚持“客户为先、首问负责”的基本原则，以“客户满意”为目标，不断改进客户投诉反馈机制，在依法合规的前提下，尽量满足客户诉求，不断提高客户的满意度、忠诚度。进一步完善投诉问题反馈机制，定期汇总分析客户投诉问题，深挖产品及服务痛点，要求相关单位及时整改，不断改进产品、优化服务，从源头上减少投诉发生。2020年，共接到产品及服务投诉1,596件，主要分布在山东、陕西、江苏、浙江等地区，主要涉及服务态度、服务质量、信用卡等领域，全年未出现重大消费投诉。

积极开展金融 知识普及教育

按照各级监管部门、各行业协会统一部署要求，组织开展了一系列金融知识普及教育活动，各级行累计开展各类宣传活动826次，受众消费者114.1万人，线上宣传渠道点击量105.1万次，取得了良好的社会和经济成效。活动开展情况得到各组织部门认可，自主创作的宣传视频“防范高息骗局”获得人民银行金融消费者权益保护局“普及金融知识，守住‘钱袋子’”视频评选活动优秀奖；被中国支付清算协会评为“2020年‘防赌反赌 金融守护’”宣传活动优秀单位”；被山东省银行业协会评为“2020年山东银行业普及金融知识万里行活动优秀组织单位”；被山东银联评为“抵制网络赌博和电信诈骗专项宣传活动先进集体”。

大数据平台助力防范金融网络诈骗

案例

恒丰银行大力加强在反欺诈相关系统的建设，依托大数据平台采用实时流处理、分布式内存、微服务架构等先进技术，对不同渠

道、不同业务场景进行实时、准实时的风险监测、预警、防范和审查，对交易行为进行事前分析，事中、事后监控，将以“客户为

中心”的经营理念 and 全面风险管理建设思路有机结合，有效防范金融网络诈骗。

开展“我是体验官”活动

案例

恒丰银行组织行内员工以客户视角，积极体验零售产品及服务，为产品升级和流程优化建言献策。已建立覆盖全行的客户体验

敏捷响应机制，构建“倾听→反馈→改进→回检”的闭环流程，分行“优秀体验官”及时收集和反馈客户需求，产品经理在线随

时响应，倾听一线及客户心声，持续推动客户体验提升。

上线社区金融消保“柜台”

案例

2020年11月，由成都分行自贡分行与自贡市东兴寺街道联合打造的金融消保“柜台”正式在社区党群服务中心开放。这也是四

川省首个由银行与社区共建的金融消保服务柜台。柜台具有“打击和防范非法集资宣传、国家经济与金融方针政策咨询”职能。

为市民答疑解惑的同时，普及移动支付、防欺诈等金融知识，成为了市民家门口的贴心金融服务管家。

用心陪伴 爱心服务

案例

南京分行组织宣传小队走进南京特殊教育学校开展主题宣传，现场向师生讲解非法集资、个人征信、理财等金融知识，并重点介绍发生金融消费纠纷或争议时可以采取的解决途径。济南分行选择特殊教育学校进行面对面宣传，帮助残疾人群体提升自我保护意识和风险防范能力。2020年，

全行共开展残疾人群体专题活动15次。

福州分行联合龙岩学院开展“万人金融知识宣讲会”活动，通过线下现场宣讲、线上直播、录像三种形式同步开展，实现学校近万名师生宣传全覆盖。2020年，全行共开展金融知识进校园活动55次，覆盖师生3.4万人。

温州分行为龙湾龙水社区老年大学师生及周边居民做专题普法公益讲座，联合当地律师事务所提供法律咨询，结合案例讲解民间借贷相关法律知识，进一步提高老年人的法律意识与自我保护能力。2020年，恒丰银行共组织现场宣传192次，受众老年人4.2万人。



■ 关注特殊客户需求，我们一直在您身边

促进员工持续成长

恒丰银行紧紧围绕全行发展战略，持续强化干部人才队伍建设，健全完善激励约束机制，着力提升人力资源服务水平，为全行三年攻坚战顺利收官和高质量发展提供坚强保障。

建立科学完善的岗位职级体系，搭建起清晰的员工职业发展通道和阶梯。持续完善人才引进配置机制，三年来精准引进高素质人才 2,000 余名。持续提升人才培养成效，制定人才培养体系实施意见，通过实施领导力提升项目、上线“知鸟”学习平台、建立新员工导师制等工作，系统推进员工赋能。

专栏

奋斗者阶梯计划

恒丰银行践行“以奋斗者为本”的价值理念，在深化组织人事改革、搭建市场化人力资源管理体系的基础上，于 2020 年推出“奋斗者阶梯计划”，增强全行奋斗者的归属感与敬业度，凝聚与恒丰银行“共建共享，同进步、共发展”的共识与强大合力。

在搭建管理、专业、销售、技能四大类别的岗位职级体系基础上，为全行奋斗者打造了“纵向可发展、横向可转换”的晋升发展通道。常态化开展岗位职务、工资等级、工资档次晋升，对奋斗者进行晋升激励、薪酬激励，让每一位奋斗者与恒丰银行一起，为实现个人价值、岗位价值、社会价值同心同行。

恒丰银行助力奋斗者职业发展能力提升，大力实施领导力、专业能力提升项目，全面搭建交流锻炼通道，聚力推进磐石、坚石、恒石、基石“四石计划”，夯实后备人才梯队制度与机制保障。恪守“与客户共发展，与员工同成长”的价值观，让奋斗者实现自我成长的同时，更多更好地分享全行改革发展成果。

恒丰银行向每一位奋斗者致敬。表彰“感动恒丰·最美奋斗者”，向奋斗者致敬的同时，汇聚全员奋斗正能量，不断深化“以奋斗者为本”的理念，社会各界对恒丰银行的认可度不断增强。



劳动技能大赛

恒丰银行 2020 年劳动技能大赛历时 7 个月，经过启动动员、基层初选、分行复赛等环节，从全

行 18 家分支机构优中选优，200 多名优秀基层业务骨干脱颖而出，有力弘扬了劳动精神、劳模

精神、工匠精神，促进广大员工以更加饱满的热情投入工作，营造出全员实操练兵的良好工作氛围。

案例

恒丰银行支持员工构筑科学合理的工作和生活平衡关系。为员工提供压力管理与疏导等培训及活动，帮助员工缓解心理压力。通过调研、座谈会、征求意见、问卷调查等多种形式，及

时了解员工关注的热点问题，积极提供方式方法协助员工有效应对。定期开展丰富多彩的文体健身和关爱活动，同时结合分行具体情况，依托“员工活动中心”，开展“温馨就餐区”“图

书阅览室”“健身活动室”“减压倾听室”“母爱一平方”“妈妈小屋”等特色实践。



恒丰家文化

案例

总行机关工会在做好疫情防控的前提下，组织开展了“走进恒丰、

拥抱自然、打造恒丰家文化”主题活动，提升员工家属对恒丰银

行的认同感，增进员工家庭亲子关系，增强员工的凝聚力和归属感。



走进恒丰，拥抱自然



“聚力杯”首届职工足球赛

案例

2020 年 11 月 22 日，恒丰银行“聚力杯”首届职工足球赛决赛在济南圆满落幕。20 支球队，近 300

名球员，济南、上海、成都、长沙 4 大赛区 44 场小组赛，展示出恒丰员工凝心聚力、朝气蓬勃、

积极向上的精神风貌。



首届职工足球联赛尽展风采



“爱心妈妈小屋”

案例

青岛分行工会暖心设立“爱心妈妈小屋”，为处于孕期、哺乳期的女职工提供人性化的温馨服务。分行着力将“爱心妈妈小屋”打造成集孕妇休息、母乳喂养、健康教育、心理疏导于一体的女职工服务平台，切实保护女职工权益。



“做巾帼英雄 塑花样女人”

案例

成都分行自贡分行于国庆前夕组织了“做巾帼英雄 塑花样女人”插花比赛活动，在一盆盆美丽的插花作品当中，充分展现了自贡分行员工热爱恒丰、追求美好的精神风貌，促进女员工以更饱满的热情投入到工作和生活中，做最美恒丰人。

热心投身社会公益

在疫情持续的2020年，恒丰银行全力以赴，全行员工第一时间行动，开展爱心募捐，累计募集9,577,998.71元。同时还向北京市、重庆市、西安市的医院捐助了战“疫”物资。此外，恒丰银行积极融入社区共建活动，持续开展志愿与公益服务。大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，进社区、下基层、入学校，将金融知识带到百姓身边的同时，组织垃圾分类、植树造林等活动，深入宣传低碳生活、厉行节约理念，进一步培育公众环保意识。



温州分行疫情期间为周边社区送去防疫物资



恒丰青年搭建爱心募捐平台

案例

2月1日，共青团恒丰银行委员会和恒丰银行工会委员会联合发起了《恒丰银行助力打赢疫情防控阻击战爱心募捐倡议书》。超过万名恒丰银行员工参与了捐款活动，短短一天多时间募集善款近千万元。其中，成都分行团委发出为增援武汉贡献恒丰力量的倡议，广大团员青年先后两次共为疫区捐款26.7万元。同时，各分行团委积极为疫区搭建募捐平台。南京分行团委助力江苏团省委第一时间搭建“苏青益筹”网络募捐平台，以最快行动保障爱心募捐顺利接收。烟台分行敏捷反应，搭建了“恒星付”公益募捐平台，为当地的公益组织提供“恒星付”收单服务。



疫情期间，恒丰银行员工无偿献血，为战“疫”加油



恒丰银行爱心驿站

附录

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

层面	主要指标	指标类型	对应报告内容
环境	一般披露	●	推动低碳绿色发展
	A1.1	●	计划在未来逐步披露
	A1.2	●	计划在未来逐步披露
	A1.3	●	计划在未来逐步披露
	A1.4	●	计划在未来逐步披露
	A1.5	●	推动低碳绿色发展
	A1.6	●	推动低碳绿色发展
	一般披露	●	推动低碳绿色发展
	A2.1	●	计划在未来逐步披露
	A2.2	●	计划在未来逐步披露
	A2.3	●	推动低碳绿色发展
	A2.4	●	计划在未来逐步披露
	A2.5	●	不适用
	一般披露	●	推动低碳绿色发展
	A3.1	●	推动低碳绿色发展

层面	主要指标	指标类型	对应报告内容
社会：劳工及雇佣常规	一般披露	●	共促社会和谐发展
	B1.1	○	共促社会和谐发展
	B1.2	○	计划在未来逐步披露
	一般披露	●	共促社会和谐发展
	B2.1	○	计划在未来逐步披露
	B2.2	○	计划在未来逐步披露
	B2.3	○	计划在未来逐步披露
	一般披露	●	共促社会和谐发展
	B3.1	○	计划在未来逐步披露
	B3.2	○	计划在未来逐步披露
	一般披露	●	计划在未来逐步披露
	B4.1	○	计划在未来逐步披露
B4.2	○	计划在未来逐步披露	

层面	主要指标	指标类型	对应报告内容
B5 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	● 计划在未来逐步披露
	B5.1	按地区划分的供应商数目	○ 计划在未来逐步披露
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、及有关惯例的执行及监察方法	○ 计划在未来逐步披露
B6 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策	● 共促社会和谐发展
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	○ 不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	○ 共促社会和谐发展
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	○ 计划在未来逐步披露
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	○ 不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	○ 共促社会和谐发展
B7 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策	● 风险管理
	B7.1	关于汇报期内对发行人或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	○ 计划在未来逐步披露
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	○ 风险管理
B8 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	● 共促社会和谐发展
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	○ 共促社会和谐发展
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	○ 共促社会和谐发展

注：●表示「不遵守就解释」的指标，○表示「建议披露」的指标。

报告说明



报告范围

报告组织范围：总行及境内各分支机构。

报告时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日。部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。



编制依据

本报告满足原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，同时参照国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》进行编写。



数据说明

本报告所披露的经营性数据均来自于《恒丰银行2020年年度报告》（以下简称“年报”）。如所列数据有异，均以年报为准。如无特别说明，报告中所涉及货币金额均以人民币作为计量币种。



获取方式

报告以印刷版和电子版两种形式发布，可登录网站下载（网址：<http://www.hfbank.com.cn/>）。



联系方式

电子邮箱：dqgzb@hfbank.com.cn

邮寄地址：济南市历下区泺源大街8号绿城金融中心恒丰银行党群工作部

邮编：250013

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《恒丰银行股份有限公司社会责任报告（2020）》。期待您提出宝贵意见并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

谢谢！

恒丰银行股份有限公司

2021年5月

选择题（请在相应位置打✓）

报告全面、准确地反映了恒丰银行对经济、社会、环境的重大影响？

很好 较好 一般 较差 很差

报告回应和披露了利益相关方所关心的问题？

很好 较好 一般 较差 很差

报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

很好 较好 一般 较差 很差

报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题

您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中尚未反映？

您对我们今后发布报告有何建议？