

龙江银行股份有限公司 2021 年度 社会责任报告

2021 年，龙江银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将履行社会责任与经营发展紧密结合，坚守主业、回归本源，在提升社会贡献度、发展绿色金融、助力脱贫攻坚、维护客户权益、关心关爱员工等方面持续用力，彰显了地方银行的责任和担当。

一、提升股东回报，保持良好投资者关系

（一）实现股东股权的保值增值

作为国有控股的城市商业银行，本行始终将国有资产的保值增值、股东权益最大化视为己任，秉承与股东共享发展成果的理念，平等对待所有股东，通过不断强化公司治理，持续提升经营管理水平，综合平衡企业发展与股东回报的关系，合理制定利润分配政策，致力于为股东创造更加稳定、长远的回报。截至报告期末，本行实现营业收入 44.07 亿元，净利润 7.32 亿元；每股净资产 4.18 元，实现了国有资产及股东权益的保值增值。

（二）全心全意为股东服务

主动热情为股东服务，积极协助股东办理股权转让、质押等事宜，保障股东的合法权益；依法合规强化股权管理，截至报告期末，股权托管比例达 100%，股东确权比例达 99.41%，基本完成了自然人股东股权代持还原，有效降低了

股权代持风险；配合司法机关办理股权冻结等事宜，履行应尽的法律义务；及时响应股东及投资者的来电来访，增进与股东、投资者的交流互动。

（三）持续提升信息披露质量

积极履行信息披露义务，按照国家法律法规和公司章程关于信息披露的有关要求，及时、高质量地做好信息披露，自觉接受投资者监督，保障投资者的知情权。报告期内，按照最新监管规定，本行修订了《龙江银行股份有限公司信息披露管理办法》，进一步规范了本行信息披露的内容与内部工作程序；通过官网及时对外披露了2020年度报告、监管资本等定期信息及利润分配、资本工具使用情况、召开股东大会的公告等临时信息，不断提高信息披露的透明度。

二、关心关爱员工，凝聚发展合力

（一）重视员工权益保护

本行坚持按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，切实维护员工各项合法权益。倡导提供平等就业机会，遵循公开、公平、公正原则，通过校园招聘、社会招聘等多元化渠道提供就业机会，报告期内，本行选聘应届毕业生32人，占新入职人员总量的11%；缴纳残疾人就业保障金455万元，安置残疾人11人。建立健全劳动用工制度，实行全员劳动合同制度，依法合规查验应聘者身份信息，报告期内，本行未有接获使用童工或强制劳工的个案。为员工提供带薪年假、婚假以及其他法

定及福利假期；不断完善绩效薪酬体系，建立了薪酬动态调整等机制，充分调动了员工的积极性和创造性；制定以“六险二金”为主的综合保险福利保障体系，依法为员工缴纳基本养老保险、基本医疗、生育等基本社会保险和住房公积金，增加补充医疗保险，提高企业年金缴费比例，增强了员工的归属感、企业的凝聚力和竞争力。

（二）关注员工成长及职业发展

本行始终坚持以人为本，关注员工职业生涯发展，不断完善培训体系，多方位提升全员履职履岗能力，加强各层级人才培养力度，推动企业发展和员工成长协调统一。报告期内，通过集中授课、视频会议、研讨互动、小组讨论、高管授课、在线网络平台、外部学习、订阅报刊等多种形式开展培训，共完成培训 637 期，累计培训 93,616 人次；成功举办了关于贸易融资的实践与探索、全面合规风险与案防、运营人员能力提升、消费者权益保护、新员工入职、员工心理健康疏导、全行干部人事档案专项审核“回头看”等系列培训，提升了人才培养系统性和有效性。着重强化青年员工政治引领，在形式多样的活动中激励青年员工干事创业热情，营造积极、健康、和谐的职场氛围，报告期内，组织开展“颂歌献给党·启航新征程”庆祝建党 100 周年大合唱、“花开向阳·丹心向党”声声不息演讲大赛和“青春向党 建功龙江”短视频作品评选等；充分发挥“青年理论学习小组”“青年大学习”等平台优势，组织全行青年通过自学、集中学、

互动学等方式，开展学习活动千余次；大力选树和宣传青年典型，不断巩固和提升团组织的凝聚力，开展2021年“开门红”青年营销能手和“你的青春正发光”实干好青年推荐、宣传活动，在青年员工中树立正确价值导向。

三、提升社区金融服务，保护消费者合法权益

（一）提升社区金融服务

本行立足社区，深耕细作，逐步建立起稳固的社区居民客户群体，客户数量增长迅速。截至报告期末，本行个人客户达到930万户，报告期内增长近25万户。本行电子渠道在满足客户基本业务需求的同时，通过个性化的手机银行、微信银行让社区居民足不出户即可享受更为便捷的增值服务。报告期内，本行举办社区金融知识大讲堂近千场，通过“社区大讲堂活动”为居民讲解理财知识、防金融诈骗知识等，提升社区居民理财必须具备的金融常识，深受社区居民欢迎。

（二）加强消费者权益保护

本行牢固树立“以客户为中心”的服务理念，认真落实消费者权益保护主体责任，持续加强消保体制机制建设，被中国人民银行哈尔滨中心支行评定为“2020年度金融消费者权益保护评估A+级”，黑龙江省仅有2家同业机构获此殊荣。践行“以金融消费者为中心”的消保理念，持续做好金融知识普及教育工作，完成“3.15”消费者权益保护日、守住“钱袋子”、普及金融知识万里行、金融知识进万家、金融知识

普及月等系列宣传活动；在全省同业率先提出“金融助老、金融助残、金融助孤”金融知识普及重点，深入养老院、孤儿院等地开展金融知识普及教育活动，让“一老一少”特殊受众群体知金融、懂金融、会金融，提高防范意识，受到群众和监管部门的高度认可。高度重视投诉管理，妥善化解矛盾纠纷，把群众合理合法的利益诉求解决好，通过全国统一客服电话400-645-8888，为客户提供全天候不间断的业务咨询、投诉建议、激活挂失、信用卡分期等业务受理服务，截至报告期末，本行共受理投诉1,013例，全年投诉处置率为100%。

四、合规稳健运营，维护客户权益

（一）强化风险管理

本行坚持在服务实体经济中防范化解风险，面对经济环境变化和疫情考验，积极应对各种风险挑战，通过完善风险管理体系，优化风险偏好指标，定期评估各类重大重要风险的管理状况，不断强化全面风险管理。同时，严格按照法律法规和监管要求切实履行反洗钱义务，建立健全洗钱风险管理架构，完善洗钱风险管理运行机制，通过持续优化系统功能，制定印发反洗钱管理相关制度，加强反洗钱人员履职能力建设，开展全覆盖多层级的反洗钱业务知识培训，灵活运用网络、微信、短信、QQ等渠道提升反洗钱宣传实效，增强社会公众对洗钱及恐怖融资违法犯罪活动的防范意识，营造全民参与、合力预防、共同打击洗钱犯罪良好社会氛围。

（二）加强合规与案防管理

坚持恪守商业道德，深耕厚植合规文化，持续强化合规与案防管理。报告期内，本行从案件防控、合规检查、违规处理、合规审核、法律事务、数字化风险防控等方面着手，推进内控合规体系建设，促进全行各项经营工作向规范化、标准化方向发展。通过大力开展“内控合规管理建设年”“清廉金融文化建设”“跨境赌博和电信诈骗防控治理”“涉嫌非法集资资金交易监测预警”“金融领域企业标准化”等专项工作，强化重点业务环节管控，筑牢合规经营基础，积极防范化解各类金融风险。

五、发展绿色金融，倡导低碳运营

（一）积极推动绿色信贷

将绿色发展理念融入发展战略、业务经营和内部管理，积极支持绿色、循环和低碳经济，助力环境治理和生态文明建设。报告期内，本行继续贯彻执行国家绿色信贷和效能信贷政策，落实“碳达峰 碳中和”重大决策部署，支持符合国家产业政策和节能减排项目，促进节能环保行业发展，对环保未达标的企业和项目实行“一票否决制”；对“三去一降一补”中限制的行业，原则上不予新增授信，同时，将相关产业政策调整情况和环保监测情况作为贷后检查的重要内容；通过加大力度创新、优先发展绿色信贷产品，增加绿色信贷政策培训力度与频率，完善“绿色人才”储备与培训机制，强化绿色信贷政策、管理办法等政策的落地穿透执行。

截至报告期末，本行绿色信贷余额 154,531 万元，较上年同期增长 35%。其中清洁能源产业余额 129,059 万元，基础设施绿色升级产业余额 16,872 万元，节能环保产业 8,600 万元。

（二）积极践行绿色运营

积极践行绿色运营理念，在经营发展和日常管理中大力推进环保低碳，通过推行绿色办公和低碳生活，进一步深化自身绿色运营之路。本行积极运用新柜面系统支持无纸化办公，实现业务受理、交付、归档的全部业务流程的无纸化作业，大大节约纸质表单和凭证，减少了纸质凭证扫描、运输、保管、调阅等环节带来的耗能。新柜面系统投入使用后，全行凭证使用量较去年下降 50%，共节约各类表单和凭证约 1,700 万张，按照每节约一张标准打印纸可减少碳排放 0.002 千克计算，全年全行网点通过应用新柜面系统共减少碳排放约 34 吨。积极推行运营数字化，通过使用绿色数据中心，实现能源资源的高效利用，本行数据中心入选国家绿色数据中心名单，设计时兼顾美国 LEED 标准认证及中国住房和城乡建设部颁发的绿色建筑标准认证，采用系列先进绿色节能技术降低数据中心耗能，数据中心立足哈尔滨市年平均气温 3℃的“冷源”优势，实现全年至少 8 个月以上采用冷空气制冷，降低了数据中心约 40%的电力消耗，节约了大量水资源。

六、关心社会发展，支持社会公益事业

（一）凝心聚力抗击疫情

坚决贯彻落实党中央、国务院、黑龙江省委省政府以及监管部门关于疫情防控工作的各项决策部署，将打赢新冠肺炎疫情防控阻击战、助力复工复产作为最紧迫和最重要的政治任务。本行及时高效推进各项防疫政策任务落实，建立疫情信息报送机制，组织员工进行核酸检测和疫苗接种，积极开展防疫宣传，合理安排营业网点的营业时间，及时对营业网点及自助设备消毒消杀，保障员工和客户的人身健康安全，报告期内，本行新冠肺炎实现了“零疑似”和“零确诊”。本行聚焦抗疫责任落实，积极发挥党组织战斗堡垒作用，组织党员参加一线疫情防控。2021年新冠肺炎疫情多次冲击黑龙江省，在疫情防控的关键时期，本行党委选拔优秀党员干部下沉社区参与核酸检测、巡查值守、防疫宣传、入户排查等一线疫情防控工作，支援防疫所需的口罩、纸抽、防护手套、户外帐篷等物资，用实际行动诠释了共产党员的初心和使命，展现了本行党员干部良好素养和形象。本行积极用好抗疫金融政策，做好“六稳”“六保”，大力支持国海龙油550项目、齐齐哈尔市中心城区供热管网项目等黑龙江省“百大项目”建设；合理运用人民银行支小再贷款、国开行转贷款等资金政策工具，大幅降低小微企业融资成本，助力黑龙江省1.69万户小微、民营企业复工复产。聚焦抗疫金融产品创新，针对受疫情影响的个人客户推出了信用卡“延长还款期限，提供征信保护”的关怀政策。

（二）扎实做好金融扶贫

深入贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的决策部署和监管部门要求，以金融支农和金融扶贫为己任，主动担当作为，选派优秀驻村干部，探索创新帮扶措施，推动完善贫困村党组织建设，强化基础设施建设，推动发展产业项目，增加贫困户收入。截至报告期末，本行共有 11 家分行、39 家支行分别在黑龙江省 41 个村开展乡村振兴工作，捐赠生产、生活物资及款项折合人民币共计 33.77 万元。本行小企业信贷中心荣获“全省脱贫攻坚先进集体”称号，本行驻齐齐哈尔市甘南县宝山乡得胜村工作队队长兼第一书记任宏、大庆分行杜蒙支行客户经理杨锐均获得“全省脱贫攻坚先进个人”荣誉称号。

（三）提升普惠金融服务质效

本行积极落实普惠金融政策要求，持续加大普惠小微贷款投放力度，不断提升小微企业金融服务质效，推动普惠小微贷款“增量、扩面、提质、增效”总体目标。报告期内，普惠小微贷款业务继续实现两增监管达标，户数较上年增长 0.12 万户，贷款增速 18.34%，高于全行贷款增速 7.1 个百分点；积极运用支小再贷款资金、转贷款资金，为小微企业融资降本让利，累计使用支小再贷款资金及转贷款资金为 0.38 万户小微企业投放贷款 55.43 亿元，助力全省小微企业复产复工、稳企稳岗；本年新发放普惠贷款利率低于全省银行业平均利率 1.06 个百分点、低于省内法人机构平均利率

2.48 个百分点，最大化地降低小微企业融资成本；全辖超过 50%的机构网点开展小微信贷业务，达到全省普惠小微业务全覆盖；创新研发了线上信用贷款“点金 e 贷”，累计为 0.26 万户小微企业提供快捷资金支持，有效缓解小微企业担保难、融资难，取得了较好的社会效应。

（四）促进社会和谐发展

积极履行社会责任，以两百多家分支机构为支点，举办主题突出、形式新颖的社区公益活动，加强与所在社区的良好关系，努力实现企业与社区的和谐发展。通过广泛开展敬老助残、扶贫助困、义务劳动、资助社区内学校的贫困学子、开展“社区义诊”、坚持“爱心送考”等公益活动，用行动、善意和爱心，回馈社会、服务社会，树立了良好的社会形象。