

# 龙江银行股份有限公司 2022 年度 社会责任报告

2022 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引，全面贯彻落实党的二十大精神，坚守地方国有金融企业的初心和使命，把服务国家和龙江发展战略、改善人民生活作为工作的出发点和落脚点，积极承担社会责任，体现地方法人金融机构责任担当。

## 一、加强信息披露，全力维护股东合法权益

本行高度重视与利益相关方沟通，持续强化对股东关注问题的反馈，畅通沟通渠道增进股东对本行的了解，积极维护股东合法权益。

（一）完善沟通机制，维护股东合法权益。本行高度重视与股东之间的关系，畅通与股东的沟通渠道，创新沟通形式，充分利用电子邮件、电话、微信沟通方式，将本行的经营发展情况全面、及时的向股东汇报，回应股东关切。报告期内，本行通过现场与视频相结合的方式召开了 2 次股东大会，及时将本行的年度报告、经营计划、利润分配及董事选聘等重大事项提请股东审议。同时，优化官网投资者关系板块，按照相关要求，重新调整了投资者关系板块相关内容，及时准确的向社会公众披露相关信息，保护中小股东权益。

（二）切实履行义务，努力提升信息披露质量。严格按照国

家法律法规及公司章程关于信息披露的有关要求，积极履行信息披露义务，持续优化、改进信息披露内容以适应监管新规，并及时、高质量地做好对外信息披露。报告期内，本行通过官网及时对外披露了 2021 年度报告、2021 年度社会责任报告、监管资本情况、净稳定资金比例信息等定期信息及重大关联交易公告等临时信息，持续提高信息披露的透明度，自觉接受投资者和社会监督，切实保障投资者的知情权。

## **二、践行金融为民，扎实推动人企和谐发展**

本行不断深化以人为本和以客户为中心理念，在推动经营转型实践中，激发人才队伍活力，精准识别客户需求，保护消费者合法权益，促进员工和客户实现自身价值，与员工、客户相伴成长和发展。

（一）行动传递真情，关爱温暖员工。积极探索员工发展有效模式，健全员工发展体系，优化完善符合本行实际的绩效激励政策，推动管理及专业人才的内生成长。持续建立健全劳动用工制度，依法合规查验应聘者身份信息，积极为社会创造就业机会。报告期内，累计为新毕业大学生申领安家费及生活补贴 240 万元，安置残疾人 10 人，共缴纳残疾人就业保障金 605 万元，未发生使用童工或强制劳工的个案。坚持人才驱动发展，聚焦现代金融、创新驱动、数字经济等领域内容，通过集中授课、线上培训、外部学习等多种形式共组织培训 628 期，累计参训人数 5.5 万人次。重视关心青年员工成长教育，开展“喜迎二十大、永远跟党走、

奋进新征程”主题征文活动及优秀青年评选表彰、“百年百秒正青春 笃行不怠向未来”龙江银行庆祝建团百年短视频展播等系列活动；为青年员工办实事，搭建青年员工交友平台，多次组织单身青年员工参加与各省直单位联合举办的交友联谊活动，竭力帮助青年解决实际问题。

（二）亲情浓情服务，关注百姓民生。加强对个人贷款、基金、保险、贵金属等产品开发，不断完善线上渠道、线上客服、智慧厅堂等服务渠道建设，为客户提供更智能、便捷、高效的金融服务。推出“利家贷”个人贷款产品，代理基金产品、贵金属业务新产品，累计办理第三代社保卡 3.6 万张，推出借记卡“1 分钱乘公交”“1 元钱乘地铁”“超市消费券满减”等优惠活动；线上通过企业微信渠道服务个人客户 22 万人次，与客户在线沟通，解答客户提出的金融、投资方面的问题，指导客户基于自身实际科学购买金融产品；线下持续坚持推进社区金融大讲堂和金融服务进社区工作，面对面向客户讲解金融知识和产品特点。冠名中央大街马迭尔阳台音乐活动，开展了系列“唱享龙江银行之夜”主题活动，直播活动吸引近万名观众观看互动，进一步提升了社会影响力。截至报告期末，全行个人客户数量增长量达到 948 万户，增长幅度 1.94%。

（三）强化基础管理，维护客户权益。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，切实提升金融消费者权益保护工作质效，被中国人民银行哈尔滨中心支行评定为

“2021 年度金融消费权益保护评估 A+级”，位居全省同业前列。本行持续以“提升消费者金融素养”为主线，扎实推进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；针对小学生受众群体，设计制作了金融知识普及教育视频短片，参与“普及金融知识云程万里小课堂”国民教育活动，将在全省 12 市（地）试点学校播放；绥化分行营业部被中国人民银行哈尔滨中心支行授予省级金融教育示范基地称号。同时，本行积极妥善处理客户问题、建议和投诉，持续加强金融纠纷多元化解机制的建设，提升纠纷化解的效率；注重举一反三和溯源整改，积极主动提升服务运营能力，改善客户体验，提高客户满意度。2022 年，全年投诉处置率为 100%。

### **三、支持实体经济，扛实地方银行责任担当**

本行牢记服务实体经济的初心和使命，坚持聚焦主责主业，坚定不移扛实金融支持实体经济发展的责任担当，全力支持地方经济发展。

（一）助力千企万家，服务实体经济。积极贯彻稳住经济大盘电视电话会议精神，认真落实全省金融支持实体经济发展专题推进会、省政府常务会议决策部署，持续加大金融服务省内实体经济力度，启动“龙行服务进千企、金融活水助万家”金融助企纾困活动，配套出台 15 项支持措施、10 款金融产品，分别与齐齐哈尔、大庆市政府和龙商总会、省新联会、省民促会及十余家

大企业集团达成战略合作。

（二）让利小微企业，坚守普惠初心。积极落实普惠金融政策要求，持续加大普惠小微客户的信贷支持力度，助力全省小微企业复产复工、稳企稳岗，积极运用支小再贷款资金、转贷款资金，降低小微企业融资成本。通过智能信贷产品持续迭代、供应链电子化平台应用等数字化方式，有效提升小微企业融资便捷性与金融服务质效。报告期内，本行普惠小微贷款实现“两增、两控”监管达标，全辖 13 家地市分行共 201 家支行开展并不断提升服务小微企业金融服务水平，贷款户数较上年增长 104 户，贷款增速 17.61%，高于全行贷款增速 7.39 个百分点；本年新发放普惠贷款利率 4.9%，较年初下降 0.46%，最大化地降低小微企业融资成本；普惠涉农贷款较年初增加 170 户，余额 15.86 亿元，增速 58.44%；累计投放“双稳”业务共计 260 户，金额 8.17 亿元，居全省同业第三位。

（三）创新金融产品，助力乡村振兴。深入贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴的决策部署和监管部门要求，对接农垦耕地大数据，设计开发“垦区惠农贷”产品；完善“养殖贷”产品，形成“政府+金融+核心企业+农户+服务公司+保险公司”的农户养殖贷款模式；对农贷产品与流程进行梳理、优化、完善。截至报告期末，本行涉农贷款余额 161.02 亿元，较年初增加 30.83 亿元，增幅 23.68%。主动担当作为，选派优秀驻村干部和“助力乡村振兴千人行动”乡镇党委挂职干部，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，增加村集体和农户收入。截至报告期末，本行共有 11 家分行在黑龙江省 27 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 10 万元。

#### **四、健全风控体系，夯实高质量发展基础**

本行坚持审慎合规经营，认真履行防范风险主体责任，健全内控合规长效管理机制，努力提升风险管控有效性。

（一）紧盯重点领域，强化风险管控。坚持以全面风险管理为引领，高度融合风险、信贷及投资政策，通过持续升级风险管理精准度，健全风险管理体系，优化内控管理，着力提升风险管理质效。在信用风险管理方面，统筹风险与发展的关系，风险与收益的关系，风险与资本的关系，持续完善信用风险全流程管理，有效提升信用风险管理水平。在市场风险管理方面，构建与本行业务性质、规模、复杂程度和风险特征相适应的市场风险管理政策制度体系，全面支持市场风险管理工作。在流动性风险管理方面，及时监测和优化资产负债结构，强化主动负债管理，压降高利率存款，定期开展流动性风险压力测试，审慎评估未来流动性需求，开展流动性风险应急演练。在操作风险管理方面，持续夯实操作风险管理基础，积极防范和应对各类操作风险，有效控制操作风险损失率，完善业务连续性管理体系和制度管理，提高运营中断事件的综合处置能力，支持业务健康发展。在洗钱风险管理方面，按照“风险为本”的反洗钱监管要求，全面完善本行反

洗钱内控制度，开发建设新一代反洗钱系统，强化洗钱高风险领域的资源配置和管控力度。在信息科技风险管理方面，IT整体风险状况适中，信息系统整体运行稳定。在声誉风险管理方面，加强舆情监测，有效做好舆情防控；深化宣传引领，树立积极向上的企业形象。

（二）严守合规底线，建设法治银行。从案件防控、合规检查、违规处理、合规审核等工作入手，全面深化合规管理工作，切实提升案件风险管理水平，将合规管理和案件防范作为推进本行健康可持续发展的战略保障。加强合规教育和考核激励，夯实风险提示、风险排查、整改跟踪、违规问责等合规治理和合规约束手段，筑牢合规文化。持续强化全行制度管理，及时、动态地将监管规定转化为内部规章制度，持续更新完善内部制度体系，确保覆盖全部业务领域和关键管理环节。持续强化法律合规评审管理专业性，积极推行优化评审流程、扩大前置评审的范围等多项措施，密切关注重点监管政策变化，及时传导监管政策，识别合规风险，提升合规风险防御能力，助推业务健康发展。完善案防长效机制建设，定期检视部门和分行风险热度及重点领域风险防控工作，聚焦员工异常行为排查，治理重大风险隐患。筑牢合规经营基础，通过开展“中国银行业自律公约等行规行约专项排查”“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，积极防范化解各类合规风险。

## 五、聚焦低碳运营，厚植绿色发展文化底蕴

本行高度重视绿色金融发展，坚定服务国家“碳达峰、碳中和”目标，紧紧围绕绿色龙江建设，践行绿色运营，将绿色环保理念贯穿全行发展的各个环节。

（一）完善顶层设计，深耕绿色金融。坚持以绿色金融促进实体经济发展为经营导向，将绿色金融发展理念嵌入授信审批、风险管理、激励约束、考核评价等制度和流程中，坚持严控“两高一剩”行业授信，加大对清洁能源、节能环保、清洁生产、生态环境等绿色低碳行业的支持，持续提高绿色信贷业务占比，积极促进信贷结构绿色转型；通过明确牵头部门、确定责任分工、将绿色信贷考核评价指标纳入绩效考评体系，构建传导有力、落实到位的绿色信贷业务管理格局。截至报告期末，本行绿色信贷余额 206,159 万元，较上年同期增幅 33.41%。其中：节能环保产业余额 21,713 万元，清洁能源产业余额 111,746 万元，基础设施绿色升级余额 72,700 万元。

（二）倡导绿色环保，践行绿色运营。积极倡导绿色环保理念，高度重视自身运营对环境的影响，着力减少资源消耗，降低环境有害物排放，支持垃圾分类工作，持续推进绿色运营。从节约用电、公车管理、办公用品消耗等方面规范节能低碳行为，践行绿色办公、绿色办会和绿色出行理念。持续推进迭代新柜面系统和智能柜员机无纸化产品，不仅大大节约了纸质表单和凭证，还减少了纸质凭证扫描、运输、保管、调阅等环节带来的耗能。



同时，调整纸质凭证存储为电子数据存储，取消个人业务申请书、个人特殊业务申请书等纸质凭证。2022年凭证使用量较去年同比下降了27.9%，凭证订购费用减少34.6万元，共节约各类表单和凭证239万张，按照每节约一张标准打印纸可减少碳排放0.002千克计算，2022年全行网点通过应用新柜面系统共减少碳排放4.78吨。积极推行运营数字化，数据中心入选国家绿色数据中心名单，绿色数据中心设计兼顾美国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，采用先进的绿色节能技术降低数据中心约40%的电力消耗，节约了大量水资源，实现能源的高效利用。报告期内，本行入驻联通云数据基地新建同城灾备数据中心，冬季采用干冷器加板式换热器模式进行制冷，PUE值控制在1.48以下，有效减少能源消耗和碳排放。

## **六、热心公益事业，用心用情增进民生福祉**

本行积极践行公益精神，汇聚社会温暖，努力回馈社会，在抗击疫情等关键时刻诠释本行责任担当，在扶贫助困领域中不断推动公益事业发展。

（一）助企纾难解困，合力抗击疫情。坚决贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府和监管部门关于疫情防控工作的各项决策部署，及时高效推进各项防疫政策和金融保障措施的落实。建立疫情信息报送机制，确保网点安全运营，基础金融服务不断档。持续加大对省内医院的金融支持力度，对13家医院累计授信15.25亿元；综合运用二十余款小微专属信贷产品，结合稳企稳

岗政策，持续加大对省内民营企业的金融支持力度，为龙江经济高质量发展提供资金助力、精准注入金融“活水”。聚焦抗疫金融产品创新，针对受疫情影响的个人客户推出信用卡“延长还款期限，为货车司机贷款提供延期还款政策，提供征信保护”的关怀政策，同时做好个人征信修复服务工作。

（二）投身慈善捐赠，传递爱心力量。始终秉承公益精神，加大对贫困人群和弱势群体的关注和扶持力度，促进社会福祉提升。报告期内，共计捐赠金额 12.93 万元。本行继续深化对包扶齐齐哈尔分行贫困村的综合帮扶工作，对脱贫户进行走访慰问，捐赠物折合人民币 3.77 万元。为支持佳木斯市汤原县抗击新冠疫情，先后捐赠防护服、医用口罩、眼罩、面罩和医用橡胶手套等价值 3.56 万元的防疫物资。通过红十字会向佳木斯市向阳区政府捐赠防护服和医用橡胶手套等价值 5.6 万元的防疫物资，切实履行责任担当。