

河北银行股份有限公司

2018-2019 年度社会责任报告

2018-2019 年，在省委、省政府的坚强领导下，本行始终强化责任担当，积极履行社会责任，在提升社会贡献度、支持实体经济、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，实现经济效益和社会效益的同步提升，彰显了地方法人银行的责任与担当。

一、业务经营稳步发展，社会贡献度持续提升

2018-2019 年，本行积极实施高质量发展转型，主动调优业务结构，稳步推进业务增长。截至 2019 年末，本集团资产总额和存贷款本金总额分别达到 3674.46 亿元、2473.35 亿元和 2163.29 亿元，分别较 2017 年末增长 9.11%、17.31%和 30.44%。其中，2018、2019 年贷款本金总额分别高于当年省内银行业平均增速 1.32 和 4.65 个百分点。2018 年、2019 年共实现净利润 40.68 亿元。主体长期信用等级保持 AAA。在实现自身发展的同时，本行积极将发展成果惠及社会和股东。2018 年、2019 年共缴纳各类税费 26.17 亿元，向股东分配现金股利 9 亿元。2018-2019 年继续保持“全国文明单位”称号。2018 年荣获“全国模范职工之家”，并在英国《银行家》杂志发布的全球 1000 家大银行排名第 308 位。2019 年荣获金融机构风云榜“年度用户喜爱城商行”、并被中国电子银行网评为“最佳手机银行奖”。

二、突出主责主业，服务实体经济

本行坚持把服务实体经济作为彰显有责任企业公民的出发点和落脚点，把自身发展主动融入国家战略和全省经济转型发展的整体格局。一是积极助力全省“三件大事”。两年来，本行紧紧围绕服务京津冀协同发展、雄安新区规划建设和冬奥会筹办“三件大事”，聚焦

交通体系建设、生态环境治理、产业转移等京津冀协同发展配套项目，跟进雄安新区基础设施建设、区域生态治理等项目，对接 2022 年冬奥会张家口赛区城市建设、滑雪场扩容等项目，主动介入项目建设，积极提供融资支持。两年累计向“三件大事”相关项目提供融资支持 109 亿元。二是全力支持我省经济发展。本行深入贯彻落实省委、省政府决策部署，将信贷资源向传统产业转型升级、战略新兴产业培育倾斜。两年向高端装备制造、新材料新能源、智能装备等领域累计授信 55 亿元。同时对省内传统优势行业中产品有市场和竞争力的龙头企业给予信贷资金支持，两年累计投放贷款 113 亿元。三是大力开展普惠金融。本行积极响应国家支持小微企业的政策导向，通过扩大融资覆盖面、创新业务产品模式、加大科技类小微企业扶持力度，着力提升对小微企业“输血造血”能力。两年来，本行为 21056 户普惠型小微企业累放贷款 369 亿元，均达到“两增两控”的监管要求。同时，本行“让利于企”，两年来，普惠型小微贷款平均利率分别较省内法人机构平均水平低 2.08 个百分点和 1.83 个百分点，为小微企业带来了真正的实惠，支持了小微企业的发展。本行推出的快速贷、年审贷、十年贷三款抵押类产品全部实现线上化，因其便捷可获得性高，受到客户高度认可，并获得河北省银行产品创新奖励。四是服务社会民生。本行密切关注社会和民众所需，依托金融科技优势，加快服务创新，持续打造智能化服务场景。两年来，本行覆盖的便民服务项目达数十项，涉及 16 个业务领域，完成生活缴费百余万笔。

三、发展绿色金融，共建生态文明

本行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。一是建立绿色信贷战略。本行董事会确定了全行绿色信贷发展战略。按此战

略，高级管理层制定了绿色信贷授信政策，严控产能过剩行业信贷投放，重点支持风力发电、垃圾发电、光伏发电等新能源行业。同时，将环境与社会风险纳入授信审查的重要内容，实行环保“一票否决制”。

二是支持绿色产业发展。2018年，本行发行了50亿元绿色金融债券，重点用于清洁交通、清洁能源等相关项目的融资需求。同时本行通过发展绿色信贷，对垃圾发电、风力发电、城市污水处理、环保设备制造等低碳循环经济加大支持力度，两年来先后为张家口、承德地区多家风力、太阳能发电以及水污染治理等企业累放贷款14亿元。

三是打造绿色金融服务。本行结合智能网点升级，快速提升金融科技应用化程度，推进税易贷、线上消费贷款、如意贷和互联网贷款等线上业务，提高服务效率和客户体验，减少对纸质单据的依赖，实行绿色运营。2018-2019年，全辖网点全部完成智能化升级，该项目获得《银行家》杂志“2019年中国金融创新奖-十佳智能网点创新奖。”本行手机银行、微信银行客户数分别增长了88.68万户和52.51万户。

四、发挥金融优势，助力脱贫攻坚

本行认真贯彻落实党中央扶贫开发决策部署和省委、省政府脱贫攻坚有关要求，把精准扶贫、精准脱贫作为重要社会责任，积极发挥金融优势，主动谋划、多点发力，助力打赢脱贫攻坚战。

一是完善服务渠道。本行紧跟县域客户金融服务需求，积极推进贫困县域支行及助农取款服务点建设，抓好电子渠道功能升级，优化贫困地区金融服务环境。2019年末，本行共在全省贫困县设立支行23家，布设助农取款点71个。

二是抓好金融扶贫。本行聚焦深度贫困地区，将更多金融资源积极配置到脱贫攻坚重点领域和薄弱环节，围绕重点扶贫产业项目和扶贫龙头企业，有针对性地开展银企对接，帮助贫困地区增强自身造血功能，改善贫困地区经济环境。两年来，本行对贫困县

269 家企业累计提供贷款 54 亿元，涉及农、林、牧、副等多种产业。为建档立卡贫困户累计提供贷款 2.84 亿元，促其脱贫致富亿元同时，本行积极落实国家助学贷款、创业担保贷款等政策，加大对贫困大学生、返乡创业农民工等弱势群体的金融服务，两年累计投放贷款 2.36 亿元。三是深入开展驻村帮扶。本行分别在保定阜平县三官村、马兰村派驻驻村工作队，积极推动对口帮扶贫困村产业扶贫、能源开发脱贫，收到良好效果。两年来，马兰村工作队荣获河北省扶贫脱贫先进驻村工作队荣誉，三官村工作队荣获阜平县脱贫攻坚十佳驻村工作队荣誉；同时驻村干部积极作为，两年来，有 4 人次荣获“河北省扶贫脱贫优秀第一书记”“优秀驻村工作队员”“河北省金融助力脱贫攻坚先进个人”等称号，3 人次获评“优秀省直驻村干部”。四是积极开展各类公益活动。两年来，本行向阜平县、隆化县和蔚县等贫困地区捐赠扶贫资金共计 2063 万元。同时，本行设立的冀银公益基金会以捐资助学为重点，2018 年向承德县、丰宁县捐赠助学金 30 万元，使 105 名寒门学子在关键成长阶段得到支持和关爱。冀银公益基金会被省民政厅授予“2018 年度社会组织助力脱贫攻坚优秀组织单位”称号。

五、推动公众教育，维护客户权益

本行高度重视消费者权益保护工作，切实履行公众教育责任和维护客户权益，致力于实现消费者权益保护与本行品牌及经营发展的良性互动，连续五年在河北银保监局组织的消保工作年度考核评价中获评一级单位。一是强化宣传教育培训。本行充分运用官方网站、网上银行、手机银行、微信公众号、短信平台等自由宣传渠道及报刊、网络新媒体等外部宣传媒介，借助宣传折页、漫画、H5、小视频等宣传形式，先后开展“金融知识万里行”等系列综合宣传活动，帮助消费

者提高保护自身权益的意识，增长分辨、识别、防范金融风险的知识 and 能力。两年来，本行组织各类金融知识宣传教育活动达 3630 场，印制 76 万份宣传材料，受众客户量达 104 万人次。二是保障客户信息资产安全。本行坚持将消费者保护理念融入到产品、服务各环节和流程，从产品开发、客户营销、内部管理等，切实加强金融消费者权益保护。三是重视妥善处理客户投诉。本行修订了《河北银行客户投诉管理办法》，建立了跨条线、多层级、全流程的客户问题及解决的闭环工作机制。对电话银行系统（含在线客服）持续进行功能开发与优化，畅通投诉反映和处理渠道。同时还不断加大内部培训力度，强化坐席服务意识，有效提升了处理投诉能力。

六、关心关爱员工，凝聚发展合力

本行践行“以人为本”理念，视员工为企业最宝贵的财富，关注员工诉求，保障员工合法权益，搭建培训体系，畅通晋升渠道，开展多种员工关爱活动，努力实现银行发展与员工成长的和谐统一。一是加强人文关怀。两年来，本行积极组织各类健康讲座，自上而下地开展送温暖活动，推出“入行日、纪念日、退休日三封信”活动、开设“冀银讲堂”、“冀银小课堂”等形式多样的文化传播载体，增强了员工的归属感、幸福感。二是促进员工成长。本行设立了冀银大学，开发了“冀银大学”APP，并发挥在线学习和培训渠道优势，积极推广数字化学习。建立了行政管理、专业技术两大职位序列，拓宽员工职业发展通道。通过对员工开展培训学习、提升专业技能、拓宽职业晋升通道，帮助员工实现个人职业理想。三是维护员工权益。本行严格执行劳动合同法的各项规定，按规定实施带薪休假，依法为员工办理各项社会统筹保险，劳动合同签订率和社保覆盖率均保持 100%。建立了企业年金和补充医疗保险制度，有效解决了员工大病、养老的后顾

之忧。此外，两年来，本行还通过开展多渠道招聘员工 600 人，促进了社会就业。积极落实省退役军人安置计划，安排退役士兵在本行工作，全面落实有关待遇。

2018-2019 年，本行在承担社会责任方面虽然做了大量工作，取得了一定的效果，但深知履行企业社会责任是一项长期的系统工程，需要持之以恒，不断创新，持久用力。下一步，本行将以一如既往地做好社会责任履行，积极丰富内容，扩大成果，为建设经济强省、美丽河北做出更大贡献。