

河北银行 2020-2021 年社会责任报告

过去两年，河北银行在高质量发展中坚持将经营行为和社会责任紧密结合，持续完善社会责任管理，从服务实体经济、助力抗疫战疫、支持普惠金融、助力乡村振兴、发展绿色金融、做好消费者权益保护、关心员工成长等方面持续发力，努力实现企业的商业价值与社会价值的融合统一，促进经济效益和社会效益的同步提升。截至 2021 年末，本行集团口径资产总额 4416.03 亿元，存款本金总额 3069.77 亿元，贷款本金总额 2738.31 亿元。2020 年、2021 年共实现净利润 41.5 亿元。主体长期信用等级保持 AAA。两年来共缴纳各类税费 30.74 亿元，向股东分配现金股利 18.9 亿元。

一、围绕全省战略部署，全力服务实体经济

河北银行紧紧围绕我省“十四五”规划和省委“三六八九”工作思路，持续加大服务地方建设和实体经济力度。**一是加强银政合作。**作为省级法人，河北银行坚定地与省委省政府同心同向，加强与省级厅局的战略合作。近两年来，河北银行陆续与省发改委、科技厅、农业农村厅、工信厅等省直厅局，石家庄等地市政府签署了战略合作协议，全方位服务河北，参与地方建设。**二是服务实体经济。**河北银行通过授信政策、营销政策，引导信贷资金聚焦河北省主导产业，优先满足实体经济的融资需求。特别对国家重大战略、涉及国计民生的重大基础设施项目以及国家政策倡导的民营企业、绿色信贷、扶贫贷款等领域予以特别关注，开辟审批绿色通道，提高审批速度、提升服务质效。到 2021 年末，河北银行投向实体经济贷款余额达 1758 亿元。让利实体经济，贷款收益率 5.24%，比上年降低 9 个 BP；新发放企业贷款利率 5.09%，低于全省平均

利率 30 个 BP。2020-2021 年，累计为实体经济融资约 4855 亿元，为河北经济发展注入了源源不断的金融动力。三是融入区域战略。河北银行紧紧围绕服务京津冀协同发展、雄安新区规划建设、冬奥会筹办“三件大事”，聚焦重点行业、重点领域、重点项目，满足基础设施建设和区域产业升级需求。建立重点授信业务直报制度，推进总分支协同服务，创新服务模式，提升金融服务能力。截至 2021 年末，向“三件大事”投放贷款余额达 216.44 亿元，增速超过贷款平均增速；对省重点项目及项目承建单位的贷款余额达到 123 亿元，增速超过 60%；大力支持全省公益性、资本性项目建设，2021 年累计承销河北省发行的政府债券 76.02 亿元。

二、积极助力抗疫战疫，推动企业复工复产

过去两年，面对疫情的严重冲击，河北银行按照中央和省委决策部署，统筹做好疫情防控和经营发展工作，确保金融服务稳定运行，支持经济复苏回暖，勇做金融抗疫“逆行者”，保障金融服务“零延迟”。一是**抓好内部防疫，确保金融服务**。面对新冠疫情对金融运行的影响，河北银行坚决落实防疫要求，推动金融服务平稳有序开展。特别是 2021 年初，石家庄、邢台出现较为严重的疫情后，河北银行领导班子坚持到岗值班，坚决服从政府统一领导，始终将客户生命财产安全放在首位，认真落实验码测温、环境消杀等基础工作，确保业务经营有序运行。二是**落实防疫工作要求，助力打赢疫情阻击战**。疫情期间，河北银行开通了财政拨款绿色通道，确保防疫款项及时拨付划转。两年间，优先为医院、医疗科研单位、重要医用物资企业等抗疫重点单位提供授信支持 118.59 亿元。2020 年完成抗疫国债承销 105.8 亿元；国开行抗疫债 1 亿元；完成进出口银行支持湖北振兴主题债 2 亿元；发行抗疫专项存单 3 亿元。2021 年，被中国红十字会授予“中国红十字会新冠肺炎疫情防控工作博

爱奖章”。三是制定支持政策，推动企业复工复产。河北银行积极贯彻落实监管部门关于减费让利助力实体经济发展的决策部署，认真做好“六稳”“六保”工作，第一时间研究制定了抗疫支持政策，出台了7个方面、13项具体措施，创新推出“复工贷”“医疗采购贷”“信易贷”等特色产品，为市场主体注入金融活水，确保各项优惠政策惠及企业。对因疫情导致流动性遇到暂时困难的企业，通过临时性延期、展期、无本续贷等方式，引导客户持续经营，累计为3214户企业给予延期还本付息政策支持，涉及贷款53.4亿元；积极落实人民银行再贷款再贴现政策，运用支小再贷款资金为5382家小微企业和个体工商户发放贷款81.99亿元，累计向2.7万户小微企业发放疫情防控和复工复产贷款418亿元。

三、践行普惠金融理念，支持小微企业发展

河北银行长期以来积极践行普惠金融的理念，积极探索差异化、特色化发展路径，不断提升其金融服务的覆盖面、渗透率和便利性，通过科技赋能为客户提供高质量、高效率、全方位服务，满足多样性的金融服务需求。一是提供高效服务，积极支持小微企业发展。多年来，河北银行一直将小微企业信贷业务作为重要战略单元，通过专营机构为小微企业提供专业、便利、高效的金融服务。目前共设立了30家小微业务特色支行、6家科技支行。为了解决小微企业贷款难题，持续通过“增额”“降费”“提速”“提质”等系列举措，精准施策为其提供差异化的贷款服务，满足客户融资诉求，并且主动为小微企业主提供账户管理、支付结算、理财方案、生活服务、政策咨询等一揽子金融服务方案，成为小微企业的“融资专家+金融顾问”，为小微企业打造安全稳定的资金链。2020-2021年，河北银行全年累计为2.8万户小微企业提供信贷支持，累计发放贷款501.94亿元。截止2021年末，小微贷款余额338.43亿元，较2019年末增加73.53亿元。二是加强流程优化，推出社保业务一站式

服务。河北银行是河北省人社厅社会保障卡主要合作银行之一。截至2021年末，河北银行累计发行社会保障卡45.54万张。2021年，围绕解决社保业务办理过程中“来回跑”的难题，推出“人社+金融”一站式服务点，在便利广大居民的同时，缓解了人社局制卡补卡压力，取得了实实在在的效果。同时，不断拓展社保卡金融支付功能，充分利用社保卡金融账户开展各类费用发放和缴费工作，推出“社保通”等便民产品，营造良好的持卡消费环境，提升服务水平，优化服务质量，切实让市民享受到便捷、高效的贴心服务。

三是推进移动支付，提升民生领域服务能力。近两年，河北银行充分借鉴同业先进理念，先后上线了新一代手机银行、个人网银和微信银行，建成统一的零售电子渠道综合服务平台。电子银行全面覆盖了存、贷、投、汇等各类金融功能，以及医、食、住、行、惠、缴等近百项非金融场景，并先后推出了标准版、无障碍版等多个APP版本及福农、校园等10套主题皮肤，全方位满足了客户的各类金融及非金融诉求，提升了客户体验和智能服务水平。2020年来本行手机银行连续两年荣获中国金融认证中心颁发的“中国电子银行金榜奖-区域性商业银行最佳个人手机银行奖”。

四是加强银医合作，就医“快车道”惠及百姓。河北银行与省内多家三甲医院共同实施“移动智慧医院”项目，运用银医一卡通等自助设备，将医院就诊流程升级优化，提高了就诊效率，改善了患者体验。同时，以医院为核心，河北银行的金融服务还延伸到了医院相关的中小企业，解决了医疗产业链上客户的多重金融需求。为河北省各级医院改善医疗条件、采购药品耗材及日常运营等提供了有效的金融支持。

五是关注特殊群体，共享信息化发展成果。河北银行的“老年专属”金融服务，也是推进普惠金融和适老化改造、积极践行社会责任的一项重要措施。2021年，面向中老年客群，推出大字版手机银行，以大字模式满足客户的高频金融服务需求。在新建和改建网点中，单独

开辟适老化服务专区，配置宣传设施和关怀设施，对所有中老年客户开放，同时，充分利用适老化服务专区举办特色活动，丰富老年客户的精神和文化生活，增加老年客户的幸福感和获得感。

四、主动履责担当，做好金融扶贫和乡村振兴

近两年来，河北银行主动履行地方法人银行职责，积极做好金融扶贫和乡村振兴工作。**一是全力服务乡村振兴。**按照国家和省委决策部署，主动作为，持续巩固拓展脱贫攻坚成果。在与省农业农村厅签署金融服务乡村振兴战略合作协议的基础上，抓实措施落地，积极提升效果。通过优先扶持带动农户就业突出的合作社和企业，不断加大农业农村领域信贷投入力度。近两年，重点围绕产业扶贫、精准扶贫贷款、银医合作等领域，探索长效扶贫模式，对贫困地区客户投放贷款 67.53 亿元，到 2021 年末，省内涉农领域贷款余额达 309 亿元。**二是完善服务渠道。**围绕广大农村客群，积极利用省内区县网点延伸优势，不断提高金融服务“三农”水平，实施“渠道下沉、服务下沉”，把优质的金融服务和金融工具推广到广大县域、村镇，围绕农村居民的高频生活场景，为其提供了取款、转账、查询以及缴费等丰富的一站式金融服务，解决农村客群金融服务效率低、成本高、风控难、体验差等难题。到 2021 年末，累计设立助农取款点 1765 个，覆盖了全省 11 个地市的 50 个县，累计服务农村客户近 59 万户。**三是抓好结对帮扶。**作为阜平县“五包一”金融单位，河北银行在三官村、马兰村派驻了驻村工作组开展定点帮扶。两年间，累计选派 7 名驻村干部，组织行领导班子成员到县到村调研指导 30 余人次，组织向阜平县提供帮扶资金 2000 万元；捐赠资金（含捐物折资）合计 90 余万元；协助发展食用菌、养殖业、手工业等帮扶产业；积极支持消费扶贫，员工长期购置助农扶贫平台农产品金额总计 101.54 万元。此外，在包联帮扶村义务教育、基本医疗、住房安全、饮水安全和兜底保

障等方面与当地政府紧密配合，不断提高群众获得感、幸福感。

五、创新绿色金融产品，加大绿色信贷投放

河北银行制定了全行绿色信贷战略，将绿色发展理念融入发展战略、业务经营和内部管理，研究制定了“发展绿色金融助力实现双碳目标”实施方案，明确了10个方面、29项政策措施，加大绿色信贷投放，助力环境治理和生态文明建设。

一是聚集重点行业。积极支持绿色、循环和低碳经济，重点支持风力发电、垃圾发电、光伏发电等新能源行业。严控产能过剩行业信贷投放，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”，推动信贷结构向绿色信贷转型。河北银行发行的50亿元绿色金融债券，2020-2021年重点用于清洁交通、清洁能源等相关项目的融资需求。同时通过发展绿色信贷，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，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。截至2021年末，河北银行绿色信贷余额77.29亿元，绿色信贷占比3.15%，绿色信贷不良率为0.06%。

二是创新金融产品。为落实好绿色金融发展目标，为企业提供精准、可持续的金融服务，河北银行不断优化资源配置，调整信贷结构，持续深化绿色金融产品创新，先后推出了知识产权质押融资业务、排污权担保融资业务、合同能源管理融资业务等特色金融产品，形成了满足不同绿色产业主体的产品线，为企业提供“绿色金融+”一站式综合金融服务。为邯郸市某水利建设有限公司设计了专项授信方案，匹配了适合的金融产品，为该公司承接的市防洪排涝体系项目审批了6.2亿元贷款额度，提供了资金保障。

三是实行绿色运营。河北银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。目前，

全辖网点已全部完成智能化升级。通过持续提升线上交易比例，大力推广网上银行、手机银行、微信银行等电子渠道，充分发挥线上渠道非接触、绿色、低碳的优势，积极推进线上化数字化经营转型发展，并不断优化客户体验。

六、履行主体责任，做好消费者权益保护

河北银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。一是**注重公众教育**。河北银行充分运用官方网站、网上银行、手机银行、微信公众号、短信平台等自有宣传渠道及报刊、网络新媒体等外部宣传媒介，借助宣传折页、漫画、短视频等宣传形式，先后开展“3·15 金融消费者权益日”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月 金融知识进万家”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，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**落实消保责任**。河北银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**关注客户反馈**。河北银优化了投诉受理渠道，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。同时加强了投诉电话的披露公示，制作了统一、标准化的投诉信息公示栏，在营业网点厅堂的显著位置对网点投诉电话、客服电话进行公示，有效提升了处理投诉能力。

七、坚持以人为本，关心关爱员工

河北银行始终践行“以人为本”理念，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，保持雇佣关系和谐融洽。一是**引进优秀人才，筑牢人才基础**。河北银行始终

将优秀人才视作最宝贵的资产，将人才引进、培养和梯队建设作为关系全行长远发展的大事来抓。2020-2021年，通过社会招聘引进优秀人才144人，通过校园招聘接收应届毕业生242人。到2021年底，全行员工共计5200人（含派遣员工，不含内退、待岗和子公司），其中大学本科及以上学历占81.5%，大专学历及以下的占18.5%。

二是关注员工发展，分层组织员工培养。河北银行为员工提供全职业生涯的人才培养通道，以分层培养为主线，搭建维度多样、渠道开放的员工训练体系，同时不断加强讲师、课程、平台等资源建设，着力于提升员工的通用能力、专业能力和管理能力。全行现有内部讲师316人，较2019年新增41.77%；全行课程总量1500余门，覆盖专业知识、通用技能等各类主题，满足员工各类能力提升需求；冀银学习平台APP具备课程学习、成果测验等多重功能，为员工提供便捷的移动学习渠道。2020-2021年，全行共计开展线下集训、线上直播培训500余次，累计参训人数5万余人次。

三是保障合法权益，共享经营发展成果。河北银行充分保障员工在工作期间的劳动报酬、劳动安全及相关福利权益，与员工共同分享企业经营发展成果。不断深化新时代职工之家建设，积极推进职工小家建设。2021年河北银行工会获评新时代职工之家表现突出单位，2020-2021年，累计有74个职工小家获评省直工会“新时代小家表现突出单位”称号。

四是关注身心健康，护卫员工健康。在员工关怀方面，河北银行本着“时刻为员工着想，以人为本”的理念，把人放在企业发展战略中重要的位置，组织开展各项员工关怀活动。工会在全行范围内组织了人文关怀调研工作，对员工关心的问题及时整改，增强了员工“以行为家”的归属感。在情感关怀政策方面，持续加大员工身心健康等方面的投入。通过系统安排员工身体保健、职场减压、心理辅导等类型的咨询及课程，向员工普及健康知识，护卫员工身心健康。2020-2021年累计慰问员工1533

人，金额共计 99.894 万元。通过“职工互助一日捐”活动，帮助 94 名本人或亲属患重大疾病的员工申报了救助资金近 55 万元。累计为 10 名患重疾员工申请保险理赔和发放大病救助 200 万元。**五是培育企业文化，增强企业凝聚力。**河北银行把精神文明建设与经营发展相融合，全方位、多层次开展精神文明创建活动，打造温暖向上的文化。2021 年河北银行 40 名优秀青年员工入选我省 2021 年新时代“冀青之星”名单；通过“冀青之星”青春榜样主题宣讲活动，以身边人身边事的真实事迹，鼓舞激励员工，为企业注入精神动力。2020-2021 年，河北银行石家庄分行、邢台分行、邯郸分行等 7 家分行在当地获得省市级文明单位，石家庄分行还获得了第六届“全国文明单位”称号。

2020-2021 年，河北银行在承担社会责任方面做了大量的工作，取得了一些成效和荣誉，2020 年荣列“2019 金融机构风云榜年度用户喜爱城商行”前三甲，2021 年获“2021 卓越竞争力普惠金融银行”“2019-2020 年全国金融系统文化建设先进单位”“2021 年度第十届河北网友信赖金融品牌”“2021 年度助力乡村振兴优秀单位”等称号。下一步，河北银行将以一如既往地做好社会责任履行，积极丰富内容，扩大工作成果，为建设经济强省、美丽河北做出更大贡献。