

河北银行股份有限公司

2016-2017 年度社会责任报告

河北银行是省属法人银行机构。成立 22 年来，在广大客户和社会各界的支持下，不断改革创新，深化转型发展，从当初 48 家城市信用社组建的只有 1.59 亿元资本金的城市商业银行，发展成为注册资本 60 亿元、机构总数 248 家、员工 4500 余人，在环渤海区域具有一定市场影响力的现代股份制商业银行。截至 2017 年末，河北银行资产总额达到 3367.63 亿元；2016、2017 两年分别实现净利润 26.41 亿元、27.17 亿元，合计上缴各项税费共 29.05 亿元。在英国《银行家》杂志 2017 年 7 月发布的全球 1000 家大银行排名中，河北银行位居第 367 位。中国科学院发布的 2016 年度全国城商行综合竞争力排名中，河北银行位列第 18 位。

近两年，河北银行认真贯彻落实党中央、国务院大政方针和河北省委、省政府决策部署，坚持地方法人银行定位，主动服务地方经济。两年来，保持“全国文明单位”称号，并新荣获“2016 年度中国银行业社会责任最佳绿色金融奖”“全国金融系统企业文化建设先进单位”“河北省青年文明号”“河北省金融系统劳动关系和谐单位”“河北省工人先锋号”“河北省模范职工之家”等荣誉。

一、支持国家战略，服务实体经济

深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府相关重要会议精神，以及监管部门关于金融机构更好服务实体经济的各项要求，积极对接参与、主动服务京津冀协同发展、冬奥会筹办、雄安新区规划建设等重大战略，加强金融资源整合，融入地方发展，将资源聚焦在重点行业和重点领域，加大对重点项目的支持力度，满足基础设施建设和区域产业升级等需求。到 2017 年末，河北银行各项贷款余额 1658.46 亿元，较 2016 年初增长超过 50%，资产投向更加聚焦对国家战略、民生事业、小微企业、新兴产业、医疗健康产业、“三农”和绿色信贷等领域的金融支持。

积极响应紧抓京津冀协同发展战略机遇，主动做好对接与服务。积极承接京津冀地区产业园区开发和相关配套基础设施，以及商贸物流基地建设等。在谋篇布局上，统筹推进总分支协同服务，紧跟京津冀协同发展大势；在政策支持上，提高政策针对性，从营销和审批两个角度全方位加强引导；在审批决策上，开辟绿色通道，建立京津冀协同发展重点授信业务直报制度；在服务手段上，运用“商行+投行、信贷+租赁”组合方式，不断在传统业务领域外拓展新的金融服务功能。2016-2017 年围绕京津冀协同发展，向交通一体化、产业转移和生态环境治理三大领域累计投放贷款 154.53 亿元；为京张冬奥会交通运输基础设施及雪场建设融资 9.36 亿元。

积极响应国家设立雄安新区的战略规划，大力支持雄安新区

建设。在总行层面成立雄安新区业务管理部，对接雄安新区建设发展的金融需求。同时，在监管部门支持下积极谋划设立分支机构，在安新设立了支行，积极筹备雄县支行，并申请在容城设立支行。为提高授信审批效率，在总行设立专门小组对接新区规划建设相关授信业务，面向雄安新区及周边地区，在能源、环保、供水、管网等基础设施建设进行信贷投放。到 2017 年末，面向雄安新区及周边地区的基础设施建设信贷支持逾 10 亿元。

积极响应对口支援新疆部署要求，发起设立尉犁达西冀银村镇银行。2017 年，河北银行主动融入国家“一带一路”战略，在新疆库尔勒市尉犁县发起设立尉犁达西冀银村镇银行，成为河北省金融业对口援疆的首个项目。尉犁达西冀银村镇银行的设立填补了尉犁县农村金融服务空白，为当地经济社会的发展提供金融支持。

二、优化信贷投向，服务产业转型

认真贯彻落实国家宏观调控、供给侧结构性改革和“三去一降一补”等政策要求，立足供给侧结构性改革的外部环境，严控“两高一剩”行业信贷投放规模，不断优化信贷资金投向，助力提升经济发展质量。面对经营区域内钢铁、水泥、煤炭等传统产业占比高和产业转型升级压力大的情况，积极支持钢铁和煤炭等行业结构调整，优先支持河北省内生产技术先进、对省内经济贡献度较大的优质大型钢铁企业融资需求；积极支持经营区域内钢铁冶炼行业企业技术改造升级项目的融资需求；对属于明确淘汰

的落后产能企业、环保等问题不达标企业压缩和退出。到 2017 年末，河北银行钢铁、煤炭行业贷款余额 28.66 亿元，占各项贷款的 1.91%，实现余额、占比“双降”。同时积极围绕产业结构转型升级要求，着力支持战略性新兴产业、现代服务业、绿色产业等重点领域，两年来累计支持战略新兴产业贷款 66.48 亿元。

三、提升服务能力，扶持小微企业

小微企业对国民经济稳定增长、保障就业具有重要意义，是普惠金融重点服务对象。作为一家长期致力于服务中小微企业的商业银行，河北银行不断调整优化小微业务模式，完善小微特色产品体系，提升小微企业综合服务能力，助推小微企业快速成长。近两年来，陆续在靠近商圈、小微聚集区、小微企业客户众多区域设立 30 家小微业务特色支行。为解决小微企业“融资难、融资贵”的难题，针对小微企业“短、小、频、急”的融资需求特点，推出十年贷、年审贷、快速贷等 17 款小微特色信贷产品，实行小微贷款阳光定价，除贷款利息外不收取任何费用，切实降低小微企业融资成本，为小微企业提供“高效、实惠”的金融服务。同时，河北银行建立了高效的小微贷款审批机制，根据风险等级采取多种审签方式，极大缩短审批时间。两年来，河北银行服务小微企业近 20000 户，累计提供贷款 331 亿元。河北银行在服务小微企业方面的努力也获得了社会的赞同和肯定。小企业“超值贷”产品获得中国银行业协会“全国小微五十佳金融产品”称号，小企业“账易贷”等 3 个产品荣获中国金融创新“十佳金

融产品营销奖”，小企业“快速贷”“循环贷”荣获河北银行业协会“十佳小微金融产品”称号。

四、履行环保责任，发展绿色金融

河北银行将绿色发展理念融入到经营管理中，积极发展绿色金融，按照风险可控、商业可持续原则，打造绿色金融特色产品与服务，积极支持绿色、循环和低碳经济发展，支持环境治理、环境保护和生态文明建设。

坚持绿色经济导向，积极发展绿色信贷业务。制定了绿色信贷的授信政策及授信管理规定，重点加强环保和信贷管理工作的协调配合，在开展信贷业务中积极承担起自身的社会责任。将环境与社会风险作为一项授信审查的重要内容及授信审批的重要依据，建立环保政策的“一票否决制”。对绿色经济和能源结构调整给予支持，重点对节能环保及新能源产业、循环经济、南水北调工程相关项目及污水处理企业加大支持力度，推动信贷结构向绿色信贷转型。到 2017 年末，河北银行太阳能发电行业授信余额 20.28 亿元，风力发电行业授信余额 9.16 亿元，南水北调水厂建设项目授信余额 1.88 亿元，污水处理项目授信余额 1.13 亿元，有力促进了清洁能源、污水处理、水环境治理等行业的发展。

推行绿色金融服务，拓展绿色服务渠道。在普通版网上银行全面推行电子对账系列服务，节约企业对账成本，到 2017 年末电子对账占总应对账户数的 96.64%。开发柜面无纸化系统，**通过柜外终端展示办理过程，提高服务效率和客户体验，并节省了纸**

张使用量。积极推进线上消费类贷款、理财等金融产品，客户通过手机等自助渠道在线办理业务，省去提供纸质资料的环节，实施节能减排，推进绿色经营。

五、强化责任担当，助力脱贫攻坚

河北银行认真贯彻落实党中央扶贫开发决策部署和河北省委脱贫攻坚有关要求，把精准扶贫、精准脱贫作为重要社会责任，积极谋划、多措并举，助力打赢脱贫攻坚战。

加大扶贫信贷投放。设立扶贫开发授信业务绿色通道，优先审批扶贫信贷业务，积极支持符合授信政策的扶贫项目。重点对贫困地区交通、水利、电力、能源、供水供气等行业，以及重大基础设施建设等扶贫项目提供授信支持。两年来累计发放涉农贷款 468.5 亿元。

建立扶贫长效机制。设立公益基金组织，出资 300 万元成立冀银公益基金会，通过员工捐助、社会资助等方式整合公益资源，开展扶贫、救灾、助残、助学等社会公益项目。2017 年资助阜平县百名贫困学生 50 万元。

驻村开展脱贫帮扶。深入推进阜平县三官村和马兰村的驻村帮扶工作，坚持产业扶贫思路，推动三官村林果产业发展规划和马兰村易地扶贫、产业扶贫、能源开发脱贫相结合的脱贫规划落地实施。2017 年提供 30 万元资金用于三官村林果业和养殖业发展，提供 25 万元扶贫资金帮助马兰村 25 户贫困户经营蘑菇大棚。马兰村工作组被河北省委组织部评为“全省扶贫脱贫先进驻村工

作队”。同时继续做好石家庄灵寿县、张家口万全县等贫困区域的“一帮一”对口帮扶工作。

完善助农服务渠道。贯彻落实服务“三农”、支持现代农业发展的金融政策，加快贫困地区金融服务网点建设。两年来河北银行在 8 个贫困县新设了支行网点。到 2017 年末，在 573 个乡村开设了助农取款服务，其中在贫困县设有 59 家服务点，为农村地区客户提供安全、便捷、贴心的金融服务。2017 年河北银行针对农村地区冬季采暖季缴费难题，积极推进农村燃气项目对接，实现石家庄栾城、鹿泉部分地区线上燃气缴费，方便了百姓生活。

六、优化金融服务，提升客户体验

河北银行坚持以客户为中心，围绕客户需求不断优化产品、改进服务，为客户提供更加优质的金融产品和服务，有效满足客户需求。

加强银政合作，提高金融服务效率。将政府资源与金融资源有效对接，共享“互联网+政务服务”发展成果，打造高效便捷的企业金融服务平台。与工商系统开展合作，实现网上银行与工商企业登记系统对接，解决企业注册登记行政审批时间、地域等方面的限制，降低企业成本，缩短办照时间。与财政系统开展合作，实现财政自助柜面系统与财政系统授权支付系统对接，减少预算单位往返银行网点次数，提高省、市、区各级预算单位的支付效率。

加强银企合作，助推创业促进就业。运用“科技+金融”手段，支持医疗卫生事业发展，开展实施“融医通”医疗行业综合金融服务、智慧医院综合解决方案、完善医保结算功能等措施，提升医疗行业金融服务水平，全方位改善客户就诊体验。两年来，共开展银医合作项目 16 个，合作医院累计达到 19 家。加大对创业企业及吸纳安置就业困难人员的企业的授信支持。到 2017 年末，河北银行累计发放小额担保贷款 7.32 亿元，为高新技术人才、大学生、下岗再就业人员等 5000 余人提供了金融支持，为带动社会就业、促进经济增长做出了贡献。

完善金融产品体系，提高客户服务水平。积极支持居民在改善住房、装修、购买家具、旅游、出国留学等方面的资金需求。两年来，累计为 9.94 万居民提供个人消费贷款 513.2 亿元，累计发行个人理财产品 1037 期，基金、保险等代销产品种类也不断丰富。建立“6 大先行+2 大特色”贵宾增值服务体系，不断改进客户服务模式。

丰富网点专属服务，满足不同群体客户金融需求。在营业网点设置爱心等候专席、打造环卫工人爱心驿站、提供茶水饮料、设立儿童活动区等多种方式，改善营业网点服务环境。两年来，河北银行在所有网点，除个别不具备设置条件的老旧网点外，均设置了无障碍设施，张贴了求救电话，为特殊群体提供贴心服务。在微信银行、手机银行、网上银行推出智能客服系统，实行“智能客服自动应答——转人工坐席在线解答”的客户服务模式，实

现 7*24 小时无间断服务，提升电子银行客户体验。

七、履行消保责任，维护客户权益

根据人民银行、银监会、银行业协会的工作部署，河北银行积极开展“315 消费金融权益日”“金融知识普及”等丰富多样的金融知识教育系列活动，加大宣教力度，提高消费者权益保护意识，切实履行消费者教育的社会责任和义务。

积极开展金融知识普及宣传。两年来，河北银行组织各类金融知识宣传教育活动达 2500 场，印制 56 万份宣传材料，受众客户量达 100 万人次。根据不同阶段宣传活动的主题，设计丰富专业的宣传物料，创新宣传形式，增强宣传活动趣味性，利用官方网站、微信公众号、LED 宣传屏以及网络媒体、报刊杂志等渠道开展金融知识、消费者权益保护知识等宣传，积极履行公众教育的社会责任。

完善投诉处理机制。畅通投诉反映和处理渠道，确保能够及时、高效的处理客户投诉事件。2017 年实行客户电话投诉“预处理”机制，将客服人员接到客户电话投诉到与客户首次沟通的时间由 3 小时缩短为 15 分钟，有效提升了客户体验。同时做好投诉再利用工作，定期对投诉问题进行分析总结与通报，利用分析结果相应对产品与服务进行优化改进，提高服务水平。河北银行连续两年在河北银监局组织的河北省银行业金融机构消费者权益保护工作考核中，等级为一级。两年来，客户总体满意度分别为 90.79%、90.54%。

八、加强人文关怀，促进和谐发展

员工是银行最具活力的元素，是银行可持续发展的关键动力。河北银行保障员工合法权益，重视员工健康和安安全，关心员工生活，为员工创造健康发展、积极和谐的职业环境，促进人才价值发挥，努力实现银行发展与员工成长的和谐统一。2016年河北银行为全体员工建立补充医疗保险机制，进一步丰富员工医疗保障体系。定期对困难员工慰问走访，两年来为困难员工“送温暖”金额合计超过20万元。在全行开展“职工互助一日捐”活动，共募集捐款70余万元，为十余名特困员工提供了救助。开展资格认证培训和丰富多彩的系列活动，两年来共举办各类资格认证培训24期、42个班次，共计2359人次参加培训。

2016-2017年，河北银行在承担社会责任、促进经济发展，促进环境保护等方面做出了一定努力，但河北银行深知履行企业社会责任是一项长期系统工程，还需要持之以恒，不断改进。未来，河北银行将以卓越的金融服务，助企业发展、增居民福祉、促社会繁荣，以切实行动践行企业社会责任，做出更大贡献。