

张家口银行股份有限公司

2020 年度社会责任报告

2020 年，在市委市政府的领导下，本行始终坚持客户至上的宗旨，积极履行各项社会责任，在服务区域发展战略、践行普惠金融、服务实体经济、发展绿色信贷、维护消费者权益等方面持续加力，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、服务区域战略，助力地方经济

一是积极对接区域发展战略。为省市重点企业和项目提供包括资金结算、数字化提升、智慧城市建设等多维度、综合化、全方位的金融服务支持；主动对接冬奥项目，在渠道设置、信贷规模、资金投放、审批管理等方面给予政策倾斜和全力支持。二是全力助力企业复工复产。2020 年面对突如其来的新冠疫情，认真贯彻落实“六保”“六稳”“应延尽延”等政策要求，点对点定制融资方案，一对一提供贴身服务，精准帮扶支持受疫情影响企业渡过难关，坚决做到不抽贷、不断贷、不压贷。对涉及医疗器械、卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等方面中小微企业的合理融资需求，开通绿色通道，全力给予信贷支持，切实履行地方法人金融机构的政治使命和责任。三是全面推进银医、银校合作。主动对接区域卫生健康管理部门，探索基于金融科技的银医合作新模式，实现银行、医院、医

疗卫生机构以及其他社会资源的协同服务和高效利用；全力推进银医通项目，开发并上线“居民健康 APP”，通过统一的电子健康卡，实现线上预约挂号、线上缴费等多项就医服务，为医疗机构及就医居民提供便捷；开发智慧校园缴费平台、银校通项目，推动学校数字化管理升级，促进银校合作有序开展。

二、践行普惠金融，支持实体经济

为积极贯彻落实党中央、国务院“推动普惠金融、支持实体经济”的政策部署，张家口银行持续发力推进普惠金融，将践行普惠金融、履行社会责任贯穿于经营管理的各个环节。一是拓宽融资渠道，加大小微产品研发力度。积极研发上线“小微易贷”“小微速贷”“家银惠享贷”等各类小微信贷产品，为小微企业主、个体工商户提供多样、便捷、高效的个人经营贷款。二是建立帮扶措施，帮助小微企业渡过疫情难关。全面落实党中央国务院关于防控疫情相关工作重要指示，成立了阻击疫情支持中小微企业金融服务专班，通过展期、续贷、调整还款计划等多种方式为疫情后受困小微企业主、个体工商户提供延期还本付息服务，帮助小微企业渡过疫情难关。三是加强建设普惠服务点，优化农村金融服务。以县域支行为圆心，通过在行政村建设普惠金融服务点的发展模式，将更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，切实为农村区域客户提供更好的金融服务，将服务半径延伸至田间地头。截至 2020 年末，累计建设普

惠服务点 1372 余家，服务农村客户达到 60 余万人，辐射村庄 1500 余个。

三、发展绿色信贷，助力生态建设

张家口银行严格按照国家产业和环保政策相关要求，认真落实各项调控措施。一是制定了绿色信贷发展战略。以积极调整信贷结构，有效防范环境与社会风险，更好地服务实体经济，促进经济发展方式转变和经济结构调整发展战略，以增加绿色贷款投放，提高贷款质量为目标。二是严把信贷准入关，对信贷投放进行科学决策，审慎管控信贷资金流入“两高一剩”行业领域。加大对高端制造、高新科技产业信贷的支持力度，并将其列入重点投放范围。三是按照中央提出的“加快供给侧结构性改革，促进传统产业升级和新兴产业发展”总要求，制定了具有地方发展特色的奥运、生态、园区、县域“四型经济”业务发展方向，切实将支持供给侧结构性改革的理念融入银行经营管理之中，发挥了信贷支持经济高质量发展的作用。截至 2020 年末，张家口银行绿色贷款余额 166855.03 万元，较 2019 年末增加 65229.83 万元，增幅达 64.19%。投资其他金融机构绿色债券余额为 19000 万元，较 2019 年增加 90%。

四、强调客户至上，改善服务体验

张家口银行自成立以来始终坚持客户至上的原则，不断为客户打造优质的服务体验。一是专业规范，服务周到显品质。全行各网点坚持服务培训及各项业务培训，从仪容、仪

表，到坐姿、站姿，从男、女员工发型到领带丝巾的系法以及淡妆技巧、各岗位标准语言和手势等均进行了严格要求，进一步提升了员工的精神面貌。二是如沐春风，人文关怀处处见。独具特色的“晨迎礼”让清晨首批客户倍感亲切；便民服务区里设施齐全，助盲卡、轮椅、婴儿车让特殊客户群体感受家一般的温暖；合理规划服务功能区，把业务流程和客户行为习惯相结合，提高现场服务效率。三是因地制宜，特色服务在身边。坚持以特色化、差异化、精细化的金融服务深耕社区，因地制宜打造特色网点品牌服务。2020年，张家口银行唐山分行迁安支行被评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”。

五、热心公益事业，维护消费者权益

在强调业务发展的同时，张家口银行始终不忘社会公益和消费者权益保护工作。一是积极投身公益。2020年向张家口红十字会捐赠200万元用于疫情防控工作。同时引导全行向张家口市红十字会、中国志愿服务基金会、武汉市慈善总会、北京韩红爱心慈善基金会等单位捐款捐物，包括单位及个人捐赠款项、各类食品、一次性口罩、医用酒精、军大衣等，2020年全行范围内累计捐赠款项物资金额合计达280.6万余元。同时，组织党员以缴纳特殊党费和捐款的形式支持疫情防控工作。张家口银行共有1367名党员自愿缴纳特殊党费12.8万元，主动捐款15.2万元，用于支持湖北武汉和全行疫情防控工作。二是消费者权益保护建设。本行金融消

消费者权益保护工作总体情况良好，制度体系完善，通过将文明服务质量纳入行内绩效考核体系，从员工服务行为、大堂服务行为、社会投诉情况等多维度对员工、营业网点进行考核。在全行范围开展文明服务检查，通过聘请“神秘人”、现场检查、调取监控录像等多种方式，全面提升本行文明服务水平。三是普及金融知识。先后通过发放宣传资料、开展有奖竞答、LED显示屏、微信公众号、官方网站等线上线下多种方式开展了防范非法集资，预防电信诈骗等活动，实现金融知识宣传教育工作的规范化、常态化、制度化。四是科学处理客户投诉。本行建立了金融消费者投诉管理平台，实现了全行投诉管理的线上化、制度化、流程化。在各营业网点醒目位置对外公布本行投诉电话、投诉方式、投诉处理流程等信息，确保投诉渠道畅通，投诉流程清晰，投诉处理过程透明。

六、关爱员工成长，打造幸福银行

张家口银行以打造幸福银行为目标，始终关爱员工成长。一是建立了完备的员工培养机制，通过深度挖掘、引进、培养经营类、领导类、营销类以及技术类等各类人才，形成结构合理、素质优良、一专多强的梯形人才队伍，为满足张家口银行持续快速发展提供坚实的人才队伍建设。二是打破组织内外壁垒，营造开放包容环境，搭建干事创业平台，进一步完善各类人员晋升体系，为张家口银行业务发展提供强有力的组织保障。三是通过线上线下相结合的方式，为高层

管理人员、中层管理人员以及基层员工，举办各类相应培训活动，形成实践-认识-再实践的良性循环。四是关爱员工工作之外的生活。通过“干部心理健康”专题网班等途径，引导和帮助干部树立正确的心理健康和健康观念，持续做好心理健康关爱工作。对重大疾患员工，通过补充商业保险、员工捐款等形式，提供进一步的关心和帮助。同时，积极参加省总工会、市总工会和省金融工会举办的乒乓球、羽毛球、篮球等各项体育赛事，丰富充实了员工的文体生活。

2020年度，张家口银行在履行社会责任方面，高度重视，积极作为，取得了一定的成绩。2021年，张家口银行将继续加强消费者权益保护，落实普惠金融政策，助力生态文明建设，牢记国企使命与担当，切实履行好社会责任。