



杭州银行股份有限公司
BANK OF HANGZHOU CO., LTD.

2021 年度社会责任报告

二〇二二年四月

编写说明

本报告是杭州银行2021年履行企业社会责任、致力于可持续发展的客观反映。

报告宗旨

本报告基于杭州银行的社会责任观，参考了国内外主流社会责任报告框架，就杭州银行为利益相关方——客户、员工、股东、合作伙伴等以及在社会经济领域创造的价值进行了重点说明。杭州银行将以此报告时刻警醒自身的社会责任所系，各利益相关方也可以由此更清晰全面地了解杭州银行对于企业社会责任的思考和实践，并据此对杭州银行履行企业社会责任的结果进行评价。

报告时间：

2021年1月1日至2021年12月31日，特别注明的除外。

发布周期：

本报告为年度报告。

报告组织：

报告涉及杭州银行股份有限公司总部及所有分支机构。为便于表达，在报告的表述中分别使用“杭州银行股份有限公司”“杭州银行”“本行”“我行”“我们”等。

编制依据：

报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR4.0）》、中国银行保险业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards版）》等规定编制。

数据说明：

报告中主要财务数据源于杭州银行股份有限公司年度财务报告，财务报告经普华永道会计师事务所独立审计，其它数据以2021年为主，部分包括以前年度数据。除特别注明外，报告中所涉金额以人民币作为计量货币。

发布形式：

报告以PDF电子文件形式通过我行官方网站发布。

联系方式：杭州银行股份有限公司董事会办公室

电话：86 -571 - 85872964

传真：86 -571 - 85151339

地址：杭州市庆春路46号

邮编：310003

网址：<http://www.hzbank.com.cn>

目 录

董事长致辞.....	1
行长致辞.....	2
一、关于我们.....	3
(一) 公司简介.....	3
(二) 主要荣誉.....	3
(三) 主要绩效.....	4
二、规范经营，促进持续发展.....	5
(一) 强化党建引领.....	5
(二) 完善公司治理.....	6
(三) 坚持从严治行.....	7
(四) 深化责任管理.....	9
三、坚守初心，支持实体经济.....	10
(一) 助推区域协调发展.....	10
(二) 助力产业转型升级.....	13
(三) 推进跨境金融服务.....	15
(四) 支持制造业高质量发展.....	16
(五) 支持专精特新企业发展.....	17
四、服务民生，助推共同富裕.....	18
(一) 保障社会民生.....	18
(二) 扶持小微企业.....	19
(三) 助推乡村振兴.....	20
(四) 助力共同富裕.....	21
五、绿色发展，助力双碳目标.....	23
(一) 发展绿色金融.....	23
(二) 坚持绿色运营.....	28
(三) 拥抱绿色生活.....	30
六、数智赋能，优化客户服务.....	30
(一) 提升用户体验.....	30
(二) 打造数智杭银.....	35
(三) 保护客户权益.....	36
七、以人为本，携手员工成长.....	39
(一) 畅通职涯之路.....	40
(二) 加强员工关爱.....	41
(三) 保障员工权益.....	43
八、致力公益，奉献社会爱心.....	43
(一) 投身爱心公益.....	44
(二) 持续精准帮扶.....	48
(三) 加强金融宣传.....	50
(四) 参与社区共建.....	51

董事长致辞



2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”规划开局之年，也是杭州银行成立25周年，新一轮五年战略规划定向起航之年。杭州银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定贯彻新发展理念，扎实开展党史学习教育，持续落实“六稳”“六保”工作要求，在服务实体经济、助力共同富裕等方面践行初心使命、体现责任担当的同时，实现了本行“二二五五”战略的良好开局。

坚守金融本源，支持实体经济。我们始终坚守服务实体经济的初心，积极助推区域协同发展，聚焦产业转型升级，服务制造业发展；深耕科创金融、全力支持专精特新企业，为企业高质量发展提供动能；强化普惠金融，以“增量、降价、提质、扩面”为着力点，持续加大对小微和民营企业的支持，切实扛起金融机构的使命担当。

助力共同富裕，致力社会公益。我们认真贯彻共享发展理念，积极落实上级相关决策部署，制定“信未来共富计划”，着力承担助推浙江高质量发展建设共同富裕示范区的光荣责任。同时，积极巩固拓展脱贫攻坚成果，持续开展对口帮扶和联乡结村等帮扶活动，持续参与公益捐赠活动，不断深化“杭银益起来”公益品牌，切实履行企业公民的社会责任。

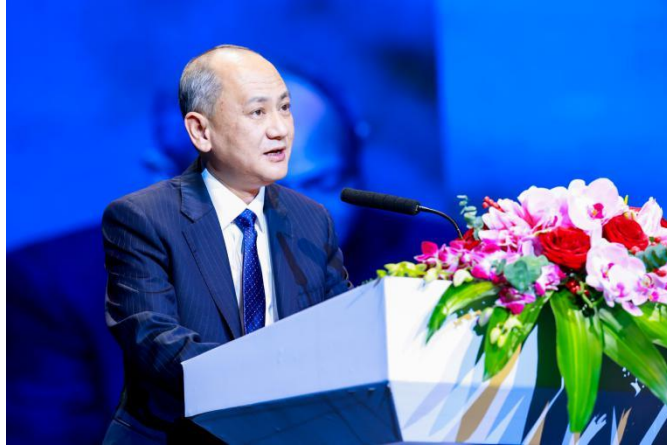
践行两山理念，发展绿色金融。我们积极践行绿色发展理念，全面构建绿色金融发展的长效机制，不断探索创新绿色金融产品和服务模式，持续加大对绿色低碳领域的资源配置力度，打造国内领先的绿色金融品牌。同时，努力构建低碳、环保的办公场所，全方位践行低碳运营，切实助力碳达峰碳中和目标实现。

打造数智杭银，构建竞争优势。我们牢固树立以客户为中心的理念，积极把握数字化时代带来的新机遇，主动融入浙江省、杭州市数字化改革，围绕“二二五五”战略，制定实施金融科技五年规划，全力推进“数智杭银”建设，以数字化引领、撬动、赋能二次转型，切实推动实现“动能再造”。

发展时不我待，形势催人奋进。2022年，我们将坚守初心使命，坚持贯彻新发展理念，积极融入新发展格局，坚定“二二五五”战略，坚持“稳中求进”总基调，坚持客户导向、数智赋能，突出综合化服务、精细化管理、体系化经营，加强履行社会责任与公司发展有机融合，奋力干出二次转型的新境界新局面，以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开！

董事长：陈震山

行长致辞



2021年，我行持续推进党建与经营深度融合，以“二二五五”战略为引领，秉承服务实体经济的初心，坚持高质量发展主线，各项工作取得新进展新成绩。规模体量稳步壮大，表内资产总额、存款余额、贷款余额分别突破13900亿元、8000亿元、5800亿元；资产质量不断向优，不良贷款率连续20个季度逐季下降；经营效益稳健增长，营业收入和净利润分别突破290亿元和90亿元，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。

积极扛起责任担当。围绕上级政策和监管要求，统筹抓好疫情防控和金融服务保障工作，着力助推浙江高质量发展建设共同富裕示范区，践行普惠金融，增进民生福祉，深耕绿色金融，助力国家碳达峰、碳中和战略，在担当尽责中贡献着服务实体的杭银力量。荣获浙江省年度融资畅通工程“突出贡献奖”。

有序推进业务转型。围绕“二二五五”战略，公司金融产品标准化、数字化、体系化取得新进步，债券承销快速增长，科创金融服务迭代升级；零售金融加快财富布局，综合经营助力产能提升；小微金融稳步推进两个延伸，体系化打法基本成型；金融市场业务投资收益较好，对客业务实现突破，公募托管再创新高，理财转型有力推进，在实干创新中积蓄着转型发展的强大动能。

不断夯实发展根基。围绕党史学习教育，汲取百年经验智慧，强化依规治行、从严治行，风险管理体系稳健有效，数智风控技术应用逐步成熟，内控合规能力不断增强；疫情防控扎实有效，全行运行安全平稳；重点项目有序推进，区域发展更为协调；“数智杭银”建设扎实推进，数智赋能提升精益管理，“三化”建设增强创业本领，在久久为功中筑牢转型发展的坚实根基。

2022年是全行新一轮五年战略规划的攻坚之年，也是推进高质量发展的关键之年。我行将坚定按照“二二五五”战略的指引，聚焦两个转变，坚持“稳中求进”的总基调，以客户为中心，以效益为导向，以奋斗者为本，强化数智赋能，精益求精，加快构建差异化竞争优势，持续推动高质量发展。

行长 宋剑斌

一、关于我们

（一）公司简介

杭州银行成立于 1996 年 9 月，总部位于杭州。截至 2021 年末，全行拥有 238 家分支机构，其中在杭州地区设有支行（含总行营业部）105 家，在浙江省内的宁波、绍兴、温州、舟山、衢州、金华、丽水、嘉兴、台州、湖州设有分行 10 家和支行 55 家，实现浙江省内地市网点全覆盖；在北京、上海、深圳、南京、合肥设有分行 5 家、支行 62 家和 1 家资金营运中心，实现网点在长三角、珠三角、环渤海湾等发达经济圈的战略布局。同时，我行先后投资入股石嘴山银行股份有限公司、发起设立杭银消费金融股份有限公司、全资控股杭银理财有限责任公司。2016 年 10 月 27 日，我行在上海证券交易所公开发行 A 股并成功上市，股票代码为 600926。

杭州银行坚持以“中国价值领先银行”为愿景，秉承“诚信、创新、效率、尊重、责任”的核心价值观，坚持服务区域经济、中小企业和城乡居民的市场定位，致力于为客户提供专业、便捷、亲和及全面的金融服务。经过多年的努力，公司已拥有较为扎实的客户基础，形成了较为完备的金融产品体系，业务资质不断完善，综合化服务能力不断提升，综合实力和市場影响力持续增强，已成长壮大为一家经营业绩优良、资产质量优异、综合实力跻身全国城市商业银行前列的上市区域性商业银行。

（二）主要荣誉

评奖机构	奖项名称
浙江省人民政府	支持浙江经济社会发展先进单位二等奖
中共杭州市委、杭州市人民政府	杭州市乡村振兴（城乡区域统筹发展）工作成绩突出集体
杭州市人民政府	2020 年度在杭银行机构支持杭州市经济社会发展评价结果——贡献评价第一等次
杭州市人民政府	2021 年杭州市慈善事业发展促进工作集体嘉奖

中共杭州市委、杭州市人民政府	杭州市“春风行动‘爱心奖’”先进单位
中国人民银行杭州中心支行、浙江省工商业联合会	浙江省万家民企评银行活动民企最满意银行
中国人民银行杭州中心支行	2021 年度金融机构综合评价 A 等行
浙江省地方金融监督管理局	浙江省融资畅通工程“突出贡献奖”
杭州市总工会、杭州市人力资源和社会保障局等	2021 年杭州市企业社会责任建设 A 级企业
金融时报社	2021 中国金融机构金牌榜一年度十佳城市商业银行
中国红十字会	中国红十字会新冠肺炎疫情防控工作特殊贡献奖
浙江省红十字会	新冠肺炎疫情防控特别贡献奖
杭州市慈善总会	杭州市新冠肺炎疫情防控工作先进抗疫捐赠单位
浙江省企业社会责任促进会	2020 浙江省企业社会责任标杆企业（社会参与和发展）
英国《银行家》杂志	“2021 年全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名第 144 位
英国《银行家》杂志 Brand Finance	“2021 全球银行品牌 500 强”排行榜中第 153 位
《财富》FORTUNE	《财富》中国 500 强中位列 398 位
证券时报	2021 年度普惠金融服务银行天玑奖
每日经济新闻	2021 年中国金鼎奖年度支持地方经济发展奖
每日经济新闻	2021 中国上市公司口碑榜最具社会责任上市公司

（三）主要绩效

指标类别	指标名称	指标单位	2021 年	2020 年	2019 年
经济绩效指标	总资产	亿元	13905.65	11692.57	10240.7
	存款余额	亿元	8106.58	6980.26	6139.02
	贷款余额	亿元	5885.63	4836.49	4140.56
	营业收入	亿元	293.61	248.06	214.09
	净利润	亿元	92.61	71.36	66.02
	纳税总额	亿元	74.24	31.27	24.38
	平均总资产回报率	%	0.72	0.65	0.68
	加权平均净资产收益率	%	12.33	11.14	12.15
	基本每股收益	元/股	1.43	1.17	1.19

	不良贷款率	%	0.86	1.07	1.34
	拨备覆盖率	%	567.71	469.54	316.71
	资本充足率	%	13.62	14.41	13.54
社会绩效指标	营业网点总数	个	238	224	213
	自助设备总量	台	1752	1699	1446
	设置无障碍通道的网点数量	个	226	175	173
	客户满意度	%	99.91	99.13	99.00
	员工总数	人	9878	8619	7914
	女性员工比例	%	56.51	56.39	56.43%
	员工参与培训人次	人次	70886	42882	30426
	社会保险覆盖率	%	100%	100%	100%
	公益捐赠额	亿元	0.14	0.22	0.21
	涉农贷款余额	亿元	739.30	586.28	454.88
	普惠金融贷款余额	亿元	917.07	772.48	627.34
	2021 年全球 1000 强银行排名	位	144	174	170
环境绩效指标	绿色信贷贷款余额	亿元	419.32	314.83	161.32
	支持节能环保项目数量	个	212	153	155
	支持节能环保行业贷款	亿元	402.05	304.14	149.51
	电子渠道业务分流率	%	98.69	98.49	97.85
	电子渠道交易总量	万笔	28540.49	29967.76	31011.41
	电子渠道交易总额	亿元	67174.00	51830.68	23132.92

二、规范经营，促进持续发展

2021 年，我行坚决贯彻“两个一以贯之”，坚持把党的领导与公司治理深度融合，强化全面从严治党全面从严治行，深化治理体系和治理能力建设，优化组织架构、战略规划、风险管理、内部控制、激励约束、信息披露等方面的制度安排，推动全行上下政治更加坚定、能力更加提升、运行更加高效、经营发展更加可持续。

（一）强化党建引领

2021 年，我行坚持以党的政治建设为统领，坚持学深悟透习近平新时代中国特色社会

主义思想，高标准高质量开展党史学习教育，深入学习贯彻党的十九届五中、六中全会精神、习近平总书记“七一”重要讲话和重要指示批示精神等，强化科学理论武装，从百年党史中不断汲取智慧和力量，进一步增强全行忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”的政治自觉，为高质量发展注入红色基因。围绕中心工作深化“党建+”特色品牌建设，牵头 9 家国企和区级平台成立“信未来”党建联盟，打造“跨系统、跨区域、跨行业”的新型党建阵地；完善党委前置研究讨论事项清单，规范直属分支机构议事决策机制，扎实推进基层党建工作，以高质量党建引领全行高质量发展。



杭州银行等 10 家单位共同发起成立“信未来”党建联盟

（二）完善公司治理

我行视良好的公司治理为全行稳健运行、可持续发展的关键所在，致力于持续优化公司治理架构，完善公司治理机制，提升公司治理的规范性和有效性。报告期内，我行进一步规范董事会运作，深入落实监事会职责，加强关联交易管理，提高信息披露质量，健全投资者关系管理，公司治理水平得到进一步提升。

► 优化公司治理结构

我行依法设有“三会一层”公司治理基础架构。其中，董事会下设战略发展、审计、提

名与薪酬、风险管理与关联交易控制、消费者权益保护委员会等 5 个专业委员会，监事会下设提名、监督等 2 个专业委员会，高管层下设信贷评审、风险管理、投资评审、资产负债管理等 7 个委员会。同时，具有较为完善的治理制度体系，规范制定有《公司章程》、“三会一层”议事规则、各专业委员会工作细则、《公司关联交易管理办法》《公司股权管理办法》等，各治理主体围绕各自职责，各司其职、各负其责、相互制衡、高效运作。

2021 年，我行组织召开年度股东大会 1 次、临时股东大会 1 次；董事会共召开董事会会议 7 次，累计听取及审议通过议案 54 项；监事会共召开监事会会议 7 次，审议通过议案 34 项，听取专题报告 5 项；董事会各专业委员会共召开会议 16 次，累计审议议题 46 项；监事会各专业委员会共召开会议 7 次，累计审议议题 17 项。

➤ 提升信息披露质量

2021 年，我行修订《内幕信息知情人管理制度》等信披制度，对股东增减持股票、董监高增减持股票、对外投资、权益分派、股东大会、股票分红所得税等信息披露专题，梳理了相关事项的规则要求与处理流程，积极提升信息披露工作的“三化”水平。全年共合规披露 107 份文件，其中 4 项定期报告、62 项临时公告及 41 项上网披露文件，并规范办理可转债发行上市、年度权益分派、优先股分红派息等多项证券发行人业务。

➤ 加强投资者关系管理

2021 年，我行成立投资者关系管理工作小组，优化投资者调研接待流程，加强投资者关系管理的主动性与专业性。全年接待投资者调研、参加券商策略会近 40 次，接待基金、资管、保险、券商等机构投资者、分析师 500 余人次。同时向十家知名公募基金开展反向路演，取得良好效果。报告期内，我行投资者关系管理工作得到市场广泛认可，2020 年度业绩说明会被中国上市公司协会评为“上市公司 2020 年报业绩说明会优秀实践案例”，投资者关系工作获评“全景投资者关系金奖”“2021 年度和谐投资者关系银行天玑奖”等奖项。

（三）坚持从严治行

我行坚持依规治行、从严治行，持续加强内控合规管理，统筹落实廉政建设与经营发展

工作，持续推进“清廉杭银”建设，不断营造风清气正的政治生态和奋斗为本的创业生态，护航我行高质量转型发展。

➤ 深入打造“清廉杭银”

建立党委综合督查办公室，开展党委综合督查工作，强化各级班子政治体检；整合全行监督力量，构建形成综合督查、纪检监察、内部审计、内控合规、述职评价、年度考评等六位一体“大监督”格局。推进清廉国企建设“六大工程”，开展岗位廉洁风险排查防控，构建“覆盖所有条线、贯通总分两级”的“清廉小单元”矩阵。深入推行“八项禁令”和“红黄牌”两大制度；组织实施“集中警示教育月”活动，推动各级党组织因地制宜落实“多个一”系列教育活动，贯通运用“四种形态”，以案促治形成强大震慑。建立健全“直通车”“曝光台”“排行榜”三大平台，驰而不息纠“四风”正作风。

➤ 加强内控合规宣贯

持续开展分层分类合规宣贯培训、知识竞赛、专题警示教育等活动。2021年，全行共开展合规培训500余场，培训15000余人次，培训时长超950小时，涵盖案防、反洗钱、八项禁令等多个方面。重点加强“三新”员工、合规管理岗、基层负责人的培训，全行共开展培训180余场，培训3300余人次，培训时长超590小时。员工“不敢违规、不能违规、不想违规”的意识进一步增强。

➤ 优化合规制度体系

2021年，我行启动内控制度优化建设三年行动计划，按照“必要性、完整性、有效性”原则，完成现行有效制度的全面梳理，建立健全内控制度“立改废”机制和常态化滚动修订机制，提高内控制度的有效性、实用性和执行力，内控制度体系不断健全。

➤ 强化员工行为管理

继续加强员工行为常态化管理，以“三不”一体理念做实日常监督。聚焦廉洁风险排查防控关键环节和重点人员，至上而下开展全面排查，形成“三张清单”、成果案例和“三化手册”；将廉政风险防控与员工行为管理“八项禁令”、日常行为监测相结合，坚持开展员

工失范行为排查，做到抓早抓小。

（四）深化责任管理

➤ 社会责任理念

坚持企业与社会共同发展，不以商业利益为唯一目标，我行将履行社会责任、推进可持续发展的理念融入公司战略，实现企业自身可持续发展与社会经济可持续发展有机结合，积极履行企业社会责任，为建设和谐社会、美好社会做出应有贡献。

➤ 利益相关方管理

我行在日常经营服务的各个环节积极拓展与利益相关方的沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，并通过建立常态化沟通机制及运用数字化沟通技术，持续提升与相关方的沟通成效。

利益相关方	核心期望与诉求	沟通渠道	回应举措
政府	服务实体经济 促进社会进步 支持国家战略 依法缴纳税款 防范金融风险 发展普惠金融 保障客户权益	日常沟通 工作会议 信息报送	遵守法律法规 响应国家号召 贯彻国家战略 落实政策指引
监管机构	防范金融风险 保障客户权益 规范公司治理 普及金融知识 合规经营	定期汇报 专题会议 信息报送	落实监管政策 完善公司治理 接受监督考评
股东及投资者	持续稳定回报 规范公司治理 防范金融风险 加快数字转型 提升客户体验	股东会议 报告与公告 日常沟通	实现稳健经营 提高信息披露透明度
客户	资产保值增值 提供创新产品 服务优质便捷 提升客户体验 保障客户权益 普及金融知识	95398 服务热线 客户满意度调查 客户座谈 定期走访	加强科技创新 提供金融产品和服务 加强消费者权益保护 及时发布产品、服务公告
员工	薪酬福利保障	职代会	坚持平等雇佣

	护航员工成长 关怀员工生活	座谈会 意见反馈 走访慰问 员工调查	完善薪酬体系 建设现代化商业银行 教育培训体系 开展关爱和文娱活动
合作伙伴	拓宽合作 分享经验 公平采购 信息透明 诚信履约	专题会议 日常交流 业务交流 行业研讨	坚持诚实信用、公平 竞争原则 完善采购管理 参与行业交流 严守招标程序
社区	发展普惠金融 传播金融知识 支持社区建设 助力公益慈善	官方网站 媒体采访 金融知识宣传	金融服务进社区 参与社区活动 参与公益活动
环境	发展绿色金融 践行绿色运营	信息披露 绿色金融宣传 倡导环保理念	优化信贷结构 加强环境和社会风险 管理 创新绿色金融产品和 服务 开展绿色办公
媒体	定期信息披露 报道重大活动	定期发布报告 召开新闻发布会 多渠道传播	

三、坚守初心，支持实体经济

我们坚守本源、聚焦主业，把支持实体经济作为根本任务，持续落实“六稳”“六保”等工作要求，支持产业结构优化、服务区域协调发展，不断加大对制造业、小微企业等支持力度，在高质量服务实体经济中实现自身的高质量发展。

（一）助推区域协调发展

实现区域协调发展是新时代国家重大战略之一。围绕京津冀协同发展、长三角一体化、长江经济带、粤港澳大湾区建设等国家重大经济发展空间布局战略，我行注重加强政企合作，为区域发展项目提供大力支持，助力地区产业结构调整 and 升级，促进形成优势互补高质量发展的区域经济布局，为区域经济发展做出力所能及的贡献。例如：我行围绕“粤港澳大湾区”国家战略布局和地方发展规划，以高度的责任感和使命感服务各类重点项目建设，积极整合

内外部资源，创新融资模式和产品服务，持续加大对市政、交通、水利等基础设施领域补短板支持力度，在支持区域经济转型升级、服务城市化建设项目等领域，实现自身发展与实体经济的良性互动。

➤ 支持京津冀协同发展

我行通过银团贷款、项目融资、扩大抵质押品范围等多种方式，积极提供多元化全方位深层次金融服务，满足京津冀协同发展中的金融服务需求，助推京津冀协同发展。

案例：参与通州区农民安置房项目

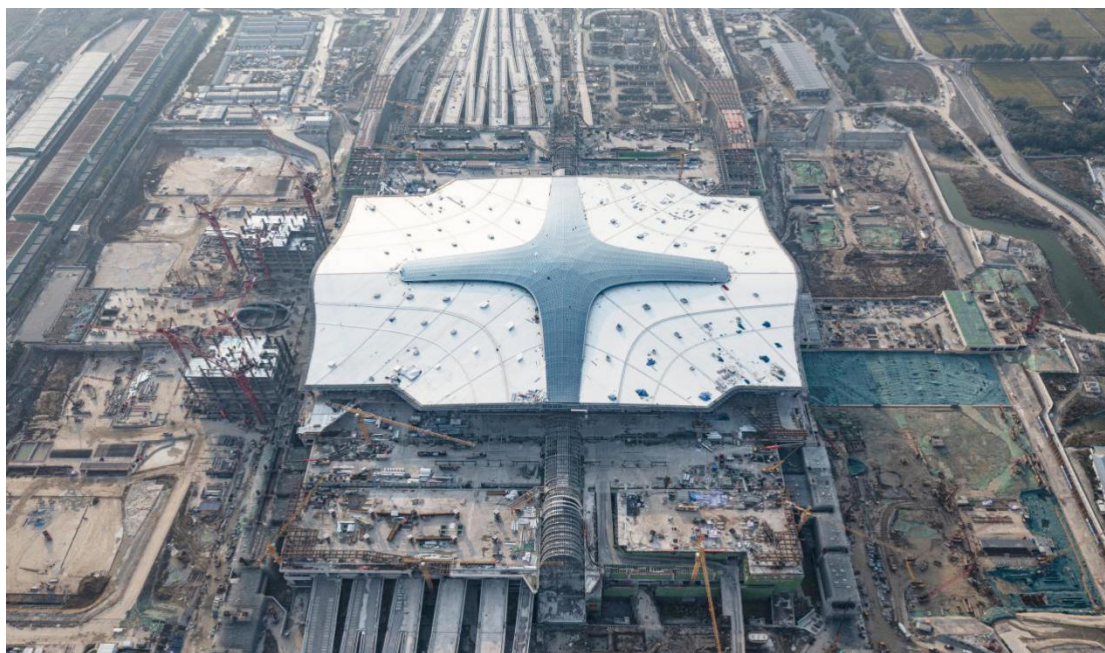
通州文化旅游区 10 片区农民安置房项目是北京市通州区特大型民生保障工程及北京市重点民生工程项目。该项目优化了通州文化旅游区、环球主题公园周边群众的生活环境，增加人民群众获得感，为城市副中心高质量发展助力。我行北京分行响应北京市“三定三限三结合”定向安置住房政策，积极投放 14.94 亿元，支持京津冀协同发展。

➤ 支持长三角一体化发展

我行把支持“长三角一体化”发展作为融资业务投向的重点领域，积极参与构建长三角产业创新体系、加强长三角生态环境联保共治、构筑长三角基础设施互联互通网络等重要任务。

案例：积极支持杭州西站项目

杭州西站重大项目是 2022 年杭州亚运会的重点交通保障工程，也是打造“轨道上的长三角”的重要节点工程，将成为长三角南翼枢纽中心。我行积极参与西站枢纽银项对接活动，梳理分析业务情况，寻找业务切入点，通过一揽子金融服务方案的实施，全力配合好西站项目实施，为杭州亚运会及城市建设发展做出了一份贡献。



杭州银行支持杭州西站项目，助力长三角一体化

➤ 参与自贸区业务

我行立足自贸区功能定位，聚焦制度创新，不断探索金融领域前沿业务模式，积极助力自贸区建设工作，提供专业、安全、便捷、高效的自贸区金融服务，为营造自贸区更优营商环境提供金融赋能。

案例：成功落地浙江省首单上海自贸区离岸债券业务

我行在知悉湖州某集团有限公司有自贸区离岸债券业务需求，迅速成立项目小组，总分行协调联动，制定自贸债的投资方案，保持银行—企业—券商之间的紧密联系，最终通过杭州、上海、湖州三地联动成功落地本笔创新业务。此次投债业务获得了客户、承销商以及圈内投资人的认可，也是我行立足浙江、辐射长三角，推进自贸区发展的重要体现。

➤ 支持海洋强省建设

聚焦海洋产业转型升级，围绕优势产业、重点领域，提供综合金融服务方案，打破客户弱担保的桎梏，解决客户资金短缺的燃眉之急，积极探索金融服务海洋经济的新路径，为浙江海洋经济发展注入金融动能。

案例：创新开展远洋渔业综合贷项目

在国家、省、市大力扶持远洋渔业，加强海洋生态保护的背景下，舟山远洋渔业市场对鱿钓船更新换代的需求日益增长，建船资金和企业运营资金缺口逐渐加大。我行立足舟山海洋资源优势，与当地远洋渔业公司合作开发远洋渔业综合贷项目，利用远洋渔船项目贷和远洋船东经营贷两大产品，支持舟山远洋渔业发展，促进海洋产业优化升级。截至 2021 年末，我行已对 30 余户企业投放了远洋渔业综合贷余额约 3.3 亿元。

（二）助力产业转型升级

我们充分发挥金融引领作用，优化信贷资源配置，大力支持传统产业的转型升级，加强专精特新企业等服务，为实体经济培育更多发展动能。

► 深耕科创金融

我行积极响应国家创新驱动发展战略，深耕科创金融十余年，将科技文创金融作为差异化发展方向，积极打造科创金融生态圈，与创投机构、园区、政府、券商、律所、知识产权服务机构等形成科创服务联盟，形成了专属的“准入、审批、风控、激励、协调”五项单独机制。2021 年，我行将科技文创金融专营机构体系从“1+6+N”升级为“4+4+N”，即形成北京、上海、深圳、杭州四大中心，南京、合肥、宁波、嘉兴四个区域专营机构，N 个特色团队的总体格局；并推出“科创金引擎”产品品牌，打造科创企业的专属线上贷款——科易贷，简化银行尽调流程，在确保风险可控的情况下，最大程度便利科创企业获得贷款，为更多的战略新兴类、科创类中小企业提供更加优质的服务。截至 2021 年末，我行服务科技企业超过 9100 家，当年增加超过 1200 家，融资余额超过 470 亿元。

案例：综合化金融服务助推浙江省首单知识产权证券化项目

为了畅通知识产权资本化的渠道，增强服务中小企业的服务能力，我行为“国君-未来科技城知识产权第 1 期资产支持专项计划”担任 Pre-ABS 资金方、资金保管机构及优先级投资人，给予项目全流程、多方位的支持，配合杭州未来科技城管委会积极协调各中介机构，通

过各方的共同努力，实现了浙江知识产权证券化项目零的突破，将“知产”变“资产”，为中小型科创企业发展助力。

案例：“银行+IP 运营”直接服务科创模式加速知识产权质押融资

在 2021 中关村论坛上，我行与北京知识产权运营管理有限公司合作签约，落地智融宝 2.0 首个“银行+IP 运营”直接服务科创模式。“银行+IP 运营”的直接合作模式旨在强化知识产权与金融分工协作，具有贷款额度高、审批环节少、贷款效率高等优势，及时有效填补科技企业资金缺口，用金融为企业赋能，为知识产权质押融资业务规模化发展按下加速键。



杭州银行与北京 IP 签约——“智融宝”为企业知识产权融资赋能

案例：升级科易贷助力海归人才创业

我行致力于金融赋能科技创新，建立完善“杭州人才服务银行”体系，全面升级人才线上贷款“科易贷”，为人才创业贷款提供服务。某生物公司创始人为浙江省海外高层次引进人才，公司虽然科创实力突出，但由于尚未形成销售收入且无房产可做抵押，银行融资困难，预计资金消耗无法支撑到临床阶段。我行了解到该情况后，经过充分调查，基于“以人定贷”的逻辑，用科易贷产品（人才创业融资产品）为企业提供了 230 万元的纯信用授信，三天时间让企业获得资金投入研发，大大缓解临床前的资金压力，也为企业新一轮融资创造了更为宽松的空间，优化了融资节奏。

► 支持现代服务业发展

继续加大对现代服务业的金融支持力度，针对服务业的特征和需求，灵活运用“风险池”“选择权业务”“银投联贷”等一系列新型融资产品，为现代服务业企业提供弱担保的授信方式，助力该行业发展。

案例：共推杭州文化产业高质量发展

2021 年 11 月，由杭州市文化创意产业发展中心、杭州银行主办，杭州市上城区文化创意产业发展中心、杭州文化投资发展有限公司等承办的“2021 杭州文化创意产业投融资发展论坛”在杭州创意设计中心举办。现场，杭州文化投资发展有限公司与杭州银行科技文创金融事业部签署战略合作协议，进一步深化双方合作。根据协议，科技文创金融事业部将倾斜信贷、财务、人力等核心资源，安排 20 亿元信贷资金，赋能杭州文化产业发展。



杭州银行共推杭州文化产业高质量发展

（三）推进跨境金融服务

为助力畅通国内国际双循环，保障外贸产业链、供应链畅通运转，我行专注打造涵盖跨境结算、汇率避险、贸易融资及跨境投融资等服务为一体的“外汇金引擎”产品服务体系，致力于为客户提供专业、高效、便捷、安全的跨境金融服务。

➤ 持续升级跨境结算服务

2021 年，我行持续推进跨境业务数字化和线上化转型，相继推出自助挂单结汇、收汇直通车、派生汇款等跨境 e 平台特色线上功能，与单一窗口合作推出“一键汇”创新结算产品，服务外贸新业态，开发上线跨境电商收结汇，为外贸企业提供优质便利的结算服务。

➤ 打造汇率避险一站式服务体系

2021 年，我行积极贯彻外汇联络员工作机制，宣导汇率风险中性理念，开发并优化“汇交易”线上平台，创新推出“掉汇通”“双货币存款”等产品。上线外汇衍生专项授信额度，并通过给予中小企业信用方式额度等举措降低企业套保成本，有效助力企业理性应对汇率波动，汇率避险推动工作得到企业好评。

➤ 加大对外贸企业融资支持

2021 年，我行开发上线“出口易贷”标准化线上融资产品，多次下调外币贷款的内部资金价格，进一步加大对外贸企业融资支持力度。截至 2021 年末，我行国际贸易融资余额 114 亿元，同比增长 27%。

案例：携手浙江单一窗口联合打造“出口易贷” 培育中小企业发展新动能

“出口易贷”是杭州银行与中国（浙江）国际贸易单一窗口为优质中小出口企业量身定制的纯信用线上融资产品，一次申请，可同时为企业提供便捷、高效、低成本的本外币贸易融资和对客衍生品配套服务。企业在中国（浙江）国际贸易单一窗口扫码申请后 30 秒即可出额度、当天即可在线提款，融资成本低，支持随借随还、按日计息，有效缓解中小企业融资和汇率避险难题，为自贸试验区数字贸易建设和高质量发展培育新动能。

（四）支持制造业高质量发展

为更好地推动制造业高质量发展，我行将加强制造业企业金融服务摆在更加凸出的位置，出台了《杭州银行 2021 年度金融支持制造业高质量发展实施意见》，实施名单制营销，配套差异化的信贷政策，试行建立制造业专业化营销与审批团队，抓好考核激励引导，针对制造业企业贷款给予优惠定价让利，切实降低企业融资成本。截至 2021 年末，全行银保监

统计口径制造业贷款余额增幅 33.68%，远高于全行平均贷款增速。

案例：“知产”促“资产”，助力制造业高质量发展

浙江某科技有限公司作为节能技术的领先供应商，研发团队实力强劲，先后申报了约 60 项国家发明专利和实用新型专利，企业仅用数年时间销售就突破 1 亿元，基本占领了国内钢铁等行业高炉 TRT 技改项目的控制系统市场。随着业务不断增长，企业资金需求逐步增大，由于企业无法提供有效的实物资产抵押，难以获得银行传统业务的信贷支持。我行积极盘活企业知识产权，通过知识产权质押融资给企业授信 500 万元，通过“知产”促“资产”，助力企业高质量发展。企业获得融资后，研发提速，业务规模提升，销售额突破 3 亿元大关。

（五）支持专精特新企业发展

为深入贯彻国家关于“支持经济高质量发展转型，发展‘专精特新’中小企业”的战略要求，我行升级“4+4+N”科技文创专营体系，构建“全生命周期”的创新产品体系，推出“专精特新”企业专属产品，并与相关创投和技术咨询机构达成战略合作，畅通渠道，共同为企业“股+债”“融资+融智”的服务。截至 2021 年末，我行已走访各级专精特新企业 1887 户，与其中 1000 余户达成业务合作，为企业提供全面综合的金融服务方案。

案例：专精特新贷，匠心服务科创中小企业

我行深入贯彻习近平总书记关于“培育一批‘专精特新’中小企业”的重要指示精神，基于十余年科技金融大数据沉淀，形成一套经营区域内专精特新培育企业的自动标识系统，创新推出“专精特新贷”。结合主营收入、经营性现金流、研发投入、股权融资等情况，最高给予 3000 万元的信用贷款，同时推出专精特新专项额度保障机制、专项定价优惠机制和绿色审批通道机制，确保畅通融资渠道。相较于传统的贷款审核方式，“专精特新贷”不拘泥于企业财务数据，不过度依赖“三张表”与资产抵质押，更强调企业的成长性和高新成果转化能力，切实解决企业融资难、融资贵和融资慢的问题。

案例：专业金融服务，解决民营中小企业融资中的“急难愁盼”

杭州某科技股份有限公司被列为拟上市企业，国家级专精特新小巨人企业。但苦于自身

抵押物不足，应收账款波动较大，银行融资困难，难以支撑原材料的大规模采购。我行基于企业所处行业的专业研究基础，充分认可企业的成长潜力，主动给予其 1000 万元信用额度。企业获得融资后，当年大力扩张生产规模，有力保障了对浙江省电力系统的供货时效。

案例：数智化票据产品助力创新企业发展

某新材料科技股份有限公司为国家高新技术企业、光伏背板用 PVDF 膜行业领导者，拥有杭州、绍兴两大生产基地，是全球最大的光伏用背板外层保护材料供应商，年产能 2.5 亿方 PVDF 膜，满足约 50GW/年光伏组件用 PVDF 膜需求。我行官巷口支行在深入了解企业创新发展的实际需求后，充分运用“自助贴现”数智化票据产品，高效地解决了企业关键时点的融资急需，发挥了票据业务在支持中小企业创新发展过程中的良好作用。

四、服务民生，助推共同富裕

我行始终把发展普惠金融摆在重要的战略地位，持续深化对小微和民营企业的支持，满足客户对美好生活的向往，将更高质高效的金融服务融入到百姓生活和企业经营的方方面面，让安全、便捷的金融服务触手可及。

（一）保障社会民生

保障和改善民生是我国的一项长期国策。我行始终紧跟党的方针政策，坚持以客户为中心的理念，坚持把保障和改善民生作为经营发展的重要方向，积极发挥产品、系统与渠道服务优势，以优质的金融服务满足民众对美好生活的向往。

案例：金融科技赋能数字政务惠民生

我行不断开展金融科技创新，利用数字技术拓展创新应用，探索数字经济新生态，通过数字金融服务政府、城乡居民。近年来，依托“e 付宝”产品，与杭州市构建的新型政商关系数字平台“亲清在线”、惠民政策数字平台“民生直达”直联对接，全流程网上闭环处理，

补贴发放、结果查询实现“一网通办”。自上线以来，截至 2021 年末，已累计发放政府部门的各项补贴 708.09 万笔，合计 156.32 亿元。

（二）扶持小微企业

2021 年，我行以“增量、降价、提质、扩面”为着力点，持续加大针对小微企业的资源投入，相继出台多项政策支持小微企业发展，聚焦扩大普惠金融覆盖面、持续增加首贷户、落实延期还款政策、加大信用贷款支持力度，切实强化对小微企业的金融服务。同时积极探索“台州模式”试点并初步形成可复制经验，成立信用小微事业部专注于台州模式信用贷款复制推广。截至 2021 年末，我行普惠型小微企业贷款余额突破 900 亿元，增速高于全行贷款平均增速。

➤ 持续提升首贷户金融服务质效

设立绿色审批通道，优先保证信贷额度，进行快速审批；给予首贷户适当的贷款利率优惠，加大首贷户考核力度。2021 年，我行服务浙江省内小微企业首贷户近千户，较去年增长 48%。

➤ 持续落实“应延尽延”政策

为进一步加大对小微客户金融支持力度，2021 年，我行为普惠小微客户（单户授信 1000 万元及以下的小微企业、个体工商户和小微企业主）累计办理延期还款 191.18 亿元。

➤ 持续加大信用贷款支持力度

围绕“客户、产品、团队、风控、运营”推进微贷业务发展，坚持市场调研、大数据分析、客群筛选先行，坚守风险可控，规模与效益相结合，打造小微信用贷款业务团队，线下营销与线上运营相结合，向多产品综合服务延伸，实现小微信用贷款的可持续发展。截至 2021 年末，普惠型小微企业信用贷款增幅超 100%。

➤ 深化个体经营户金融服务

加大对个体工商户、特别是首贷户的信贷支持力度，提升个体经营户结算便利，通过易收盈产品助力个体工商户收单，落实减免手续费优惠政策。

➤ 大力支持创新创业

我行高度重视为创业人员提供金融支持，与政府出资设立的创业担保基金、受托担保机构紧密合作，定期组织开展动员工作，引导机构通过创业担保贷款促进大众创业、万众创新。同时，指定专人管理创业担保贷款项目，建立沟通机制，设置专项奖励，保障额度落实，确保优先投放，并对创业担保贷款客户采取利率优惠政策，降低融资成本。

（三）助推乡村振兴

我行立足自身特点，坚持“小额、分散”业务定位，加大乡镇设立网点力度，着力发展农村数字普惠金融，不断健全金融支农产品和服务体系，扩大涉农金融服务覆盖面，不断加强对“三农”客户的金融服务，较好满足乡村振兴领域多样化金融需求，持续助力美丽乡村与新型城镇化建设。截至 2021 年末，我行涉农贷款人民币余额 739.30 亿元，增幅 26.1%。并结合政策导向，主动寻找“两权”抵押贷款合作契机，积极支持农户发展。截至 2021 年末，已在温州、丽水等地区开展农村承包土地的经营权和农民住房财产权抵押贷款业务。

案例：积极参与乡村振兴债券承销，服务乡村医疗

为了积极发挥债务融资工具助力乡村振兴的优势，2021 年 5 月，我行积极参与承销浙江某集团股份有限公司乡村振兴债券，募集资金用于采购药品，并将部分药品提供给乡村医疗机构、社区卫生服务中心，满足乡村卫生健康基础设施的用药需求，提升了乡村公共卫生服务水平。

案例：服务“三农”惠农惠民落到实处

2021 年，我行加大农村金融需求调研分析，不断完善产品功能，提升便捷性，并组织开展整村授信活动。各分支机构因地制宜，通过与当地政府、主管单位联合开展金融咨询、公益等服务工作，针对人流较为集中区域，进行定时、定点、定人宣传，扩大涉农金融服务覆盖率，进一步提升服务质量。如我行衢州江山支行开展了“走进大夫第村”活动，结合金融知识、防诈骗攻略等村民感兴趣的话题，以整村授信业务为切入口，一笔一划填补了大夫

第村金融知识的“空白格”。



杭州银行衢州江山支行走进大夫第村

（四）助力共同富裕

我行认真贯彻落实上级相关决策部署，制定实施《“信未来共富计划”支持高质量发展建设共同富裕示范区的行动方案》，并细化制定行动目标与任务清单，发挥主体责任，加强协调配合，逐项推动落实。

➤ 助推中低收入群体双倍增计划

降低杭银理财部分产品的起购金额，助力普通群众财富的保值增值，引入现金管理类、固收类等多种产品形态，代理销售年金险、终身寿险等带有长期保障功能的保险产品，丰富客户的资产配置种类。

➤ 积极推动金融适老化

为了促进金融适老化，消除金融数字鸿沟，推出“乐享版”手机银行，精选老年人常用高频功能，在线客服悬浮设置，随时随地远程咨询，一键导航前往网点/回家，并提供安全锁、资金智能监控等安全举措，为老年客户账户安全保驾护航。

➤ 支持山区 26 县跨越式高质量发展

加强网点布局规划，2021 年本行在浙江山区 26 县新增网点 1 个，现有 7 个网点，覆盖 6 县。推进支农惠农金融服务，在浙江省范围内向农村居民推出个性化产品——云小贷“整村授信”，产品在数字普惠上运用了规则引擎决策模型、人脸识别技术、移动作业设备和电子签名等金融科技技术，提升了数字渠道体验，将金融服务送上门，缩短了农村客户与银行之间的“距离”，真正实现村民“一次银行都不用跑”。该业务以区域划分责任田、“网格化”营销服务，有效提升了服务质效和客户满意度。截至 2021 年末，我行已审批整村授信项目 276 个。同时，面向信用记录良好、收入稳定的共产党员、预备党员推出“党员先锋贷”产品，通过利率优惠大力扶持农村党员个人或企业经营，有效支持党员干部带头致富，带领群众共同致富。截至 2021 年末，已为 600 余名党员先锋授信 5.9 亿元。

案例：深化银政合作，促进共赢发展

2021 年 10 月，我行衢州分行受邀参加衢江区政府主办的“央企走进 26 县建设共同富裕示范区活动（衢州站）”签约仪式。根据协议，衢江区政府与衢州分行建立长期合作伙伴关系，在符合信贷政策的前提下，提供不低于 100 亿元的意向性融资支持，重点用于衢江区经济建设、区域内的中小企业及小微客户，为衢江辖内企业和居民提供优质的、高效的、综合的服务，深度支持衢江区各项事业全面发展，谱写银政、银企合作的成功典范，为衢州建设成为四省边际共同富裕示范区贡献杭银力量。



杭州银行衢州分行参加“央企走进 26 县建设共同富裕示范区活动（衢州站）”签约仪式

案例：因地制宜，提供“整村授信”“农户贷服务

为解决淳安县瑶山乡何家村收购山核桃农户的短期资金周转问题，我行淳安支行为该村提供整村授信，推出“党员先锋贷”特色产品，以优惠利率等支持一批党员干部，带领群众共同富裕。由于该村距离支行网点往返约需 3 小时车程，正值 8-9 月农忙季节，农户很难抽出时间到网点办理开卡签约。支行加强部门协同，加派移动柜员上门开卡，形成扫码、调查、审批、开卡、签约流水线作业，基本上做到当天贷款申请与开卡，隔天完成审批与签约。



杭州银行淳安支行因地制宜提供“整村授信”“农户贷服务

五、绿色发展，助力双碳目标

作为立足于“绿水青山就是金山银山”理论发源地浙江省的本土银行，我行积极践行绿色发展理念，着力打造国内领先的绿色金融品牌，助力生态文明建设和“3060”碳达峰碳中和目标实现。

（一）发展绿色金融

2021 年，我行完善绿色金融组织架构，优化绿色金融授信审批机制和风险管理机制，加强环境信息披露，完善绿色金融业务系统和流程，积极创新金融产品和服务，加大绿色环

保领域信贷投入，加强绿色金融业务发展。截至 2021 年末，我行人民银行口径绿色贷款余额 419.32 亿元，较年初增长达 33.19%。在人民银行杭州中心支行 2021 年第四季度的绿色信贷业绩评价中，我行绿色信贷业绩评价结果位列杭州法人金融机构第 1 位，浙江省内同类型金融机构第 1 位。报告期内，我行作为首批商业银行代表签署了中国银行业协会的《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，我行的绿色金融创新案例成功编入中国银行业协会《城市商业银行发展报告（2021）》，在浙江省总工会和人民银行杭州中心支行主办的浙江省首届绿色金融改革创新大赛中，荣获绿色金融体制机制创新和产品服务创新最佳风采奖。



杭州银行荣获浙江省首届绿色金融改革创新大赛最佳风采奖

➤ 加强顶层设计，实施绿色战略

持续加强顶层设计，实施《杭州银行绿色信贷发展战略》，加大绿色信贷资源配置力度。2021 年，又制定《杭州银行 2021 年度推进绿色金融业务发展的实施意见》，高标准提出绿色金融年度发展目标，明确重点支持客群、领域和配套产品服务，建设绿色金融工作机制“五大专项”，确定产品服务创新“五大方向”，严把绿色金融风险管控“五大导向”，全面构建绿色金融发展的长效机制。

➤ 强化组织保障，推进专营建设

持续优化绿色金融组织架构，建立了总、分、支三位一体的组织架构，为全行绿色金融

业务发展提供了坚强的组织保障。总行层面，新设绿色金融二级部，牵头负责全行绿色金融的政策制定、业务管理、行业研究、产品创新、绩效考核、营销推动等工作，全面推进和指导全行绿色金融业务；分行层面，在衢州、嘉兴、湖州三家分行设立绿色金融部（或绿色金融发展部），全面推进分行所在区域绿色金融业务发展和生态文明建设；其他分支行层面，根据总行绿色金融发展规划和支行业务需要，设置绿色金融业务管理专岗，专门从事支行的绿色金融业务营销推进工作。

➤ 完善流程管理，提升管理质效

持续优化完善流程管理，逐步将环境、社会和治理（ESG）理念向业务流程渗透。为绿色金融业务的审批开通绿色通道，加快审批效率，并在尽职调查阶段加强企业环境、社会和治理方面的负面预警信息核查；在信贷借款合同中加入客户主动加强环境、社会和治理风险管理的声明和保证条款，如若借款人涉及重大环境、社会和治理风险，须在贷款存续期间按季提交环境和社会风险报告。

➤ 加强风险管理，规范信息披露

我行将环境和社会风险管理纳入全面风险管理体系，定期对所有业务进行环境风险监测。除按照信贷管理流程要求和风险管理要求收集企业违法违规信息外，还积极收集安全生产主管部门、工业和信息化部、国家能源局以及省级人民政府主管部门公布的违法违规企业名单或“黑名单”等环境与社会风险负面信息，对相关负面信息进行调查和核实，定期开展环境和社会风险压力测试，防范业务风险。在信息披露方面，持续加强与外部机构的合作与交流，通过引入第三方专业力量、参与课题研究、参加绿色金融大赛等多种方式取长补短，提升绿色金融专业化发展水平，树立绿色银行的良好形象。报告期内，我行与联合赤道、中诚信绿金等第三方专业力量开展合作，提高绿色低碳项目碳减排等环境效益信息的严谨性和可靠性。在专业公司的指导下，湖州、衢州两家绿色金融创新试验区分行已率先发布环境信息披露报告，接受公众社会监督。

➤ 提升考核激励，支持绿色发展

我行从对内和对外两方面不断提升考核激励力度，全面支持绿色金融业务发展。对内，设置绿色金融业务专项奖励，将绿色金融客户作为重点营销客群进行奖励，强化了财务资源对绿色信贷业务的激励，提高了分支机构加大绿色信贷客户营销与信贷投放的积极性。对外，对绿色金融客户和绿色金融创新产品应用客户设置差异化的专项优惠贷款定价。

➤ 创新产品服务，满足多元化需求

我行紧跟市场变化，不断探索绿色金融产品和服务模式的创新发展，以满足绿色企业融资服务需求。2021 年度先后落地全国首单民营企业可持续发展挂钩债券、上市城商行首单碳排放配额质押贷款、浙江省首单绿色项目收益票据等创新产品和服务，并获得首批碳中和债主承销资格。同时，助力国家开发银行发行首单多市场同发绿色金融债券和“债券通”绿色金融债券，为企业绿色转型发展赋能。

案例：助力“双碳”政策，落地银行间市场全国首单民企可持续发展挂钩债券

2021 年 5 月，交易商协会推出首批可持续发展挂钩债券，在碳达峰、碳中和总体框架下，我行金华分行充分认识自身责任使命，主动对接了解客户需求，在总行帮助下，积极协助发行人优化产品方案，发行环节创设风险缓释凭证，作为 21 红狮 GN001 债券发行的主承销商，保障项目顺利成功发行。此次承销的 21 红狮 GN001 是全国首批民企可持续挂钩债券，发行金额 3 亿元，将单位水泥生产能耗作为企业可持续挂钩的效益指标，具备显著地碳减排或污染物减排效应，这是银行间市场成功发行的全国首单民企可持续发展挂钩债券。



杭州银行金华分行开展红狮集团绿色债券（碳中和）项目交流会

案例：助力拓展融资渠道，落地浙江首单银行间市场绿色项目收益票据

在获悉德清新市古镇综合整治开发建设项目的融资需求后，我行湖州分行在总行协助下创新性地提出发行绿色项目收益票据方案，并于 2021 年 9 月成功发行浙江德清经开投资集团有限公司 2021 年第一期绿色项目收益票据，项目资金用于德清新市古镇综合整治开发建设，提升农村人居环境。该业务为浙江省首单银行间市场绿色项目收益票据，不仅满足了发行人的融资需求，也降低了企业融资成本。

热烈祝贺

浙江德清经开投资集团有限公司2021年度第一期
绿色定向债务融资工具（项目收益）成功发行！
为浙江省首单绿色项目收益票据！



债券简称	发行规模	发行期限	票面利率	主体/债项评级
21德清经开GN001	3.80亿元	3+3+3年	4.70%	AA/AA

牵头主承销商	杭州银行 BANK OF HANGZHOU	联席主承销商 /簿记管理人	国泰君安证券 GUOTAI JUNAN SECURITIES
律师事务所	浙江德清经开律师事务所	评级机构	联合资信
		审计机构	RSM 容诚

杭州银行湖州分行成功落地浙江首单绿色项目收益票据

案例：用金融活水润泽绿色之花，落地碳排放配额抵押贷款

杭州银行将绿色金融助力生态文明建设和“3060”碳达峰碳中和目标实现为己任，积极探索碳排放权、用能权、排污权等环境权益抵质押融资业务发展。2021年7月全国碳排放权交易市场正式上线后，我行第一时间探索碳排放配额抵押贷款操作模式，最终官巷口支行和钱塘支行通过在人行征信中心办理动产抵押登记手续落地碳排放配额抵押贷款，分别为中策橡胶集团有限公司和杭州杭联热电有限公司发放碳排放配额抵押贷款2000万元和1000万元，有效盘活了企业碳排放配额资产，打通了碳排放配额向信贷业务转化的通道，降低了企业融资成本。



杭州银行钱塘支行为杭州杭联热电公司发放碳排放配额抵押贷款

（二）坚持绿色运营

我行积极倡导“绿色、低碳”理念，努力构建低碳、环保的办公场所，着力减少资源消耗，提升能源利用效率，降低环境有害物质排放，全方位践行低碳运营，推动绿色发展。

➤ 打造绿色网点

我行将“小型化、轻新化、智能化”网点建设作为积极实现自身碳中和的重要抓手，调整优化网点用房面积和装修价格标准。在营业网点装修过程中进一步加大成品装饰材料使用比例，降低现场施工能耗，逐步更换节能光源和安装变频中央空调系统，降低电能耗。在我行新综合大楼和金融科技大厦项目前期设计过程中，合理采用相关绿色生态节能技术，根据项目特点，重点深化设计雨水回用系统，侧重于节水与水资源利用以及节能与能源利用两方面，融合可再生能源利用（空气源热泵热水系统）、节能照明、高效空调系统、自然采光及通风模拟优化设计、新风热回收系统等绿色生态技术为一体，努力打造高品质节能减排项目。

➤ 践行绿色办公

针对机构分布广、地域跨度大的特点，我行尽量采用视频会议的形式，切实降低交通成本，减少参会人员耗费的在途时间、精力；文件传递流程实现电子化；核定总行每位员工办公费用，双面打印节约用纸；电梯智能控制，办公场地和过道照明灯明二灭一，更换 LED 类照明，节约用电。对空调温度设定限制，夏天设定 26°；通过小贴士、内部传播等积极倡导员工节约用水；倡导水资源的二次利用和循环利用，将耗水设备及时更换为节水设备。

➤ 提供绿色服务

我行在金融服务全过程、全业务线开展绿色低碳实践，用环境友好的方式为用户提供绿色服务，促进业务运营的可持续发展。一是积极推行柜面无纸化改造，上线检查、印章、营业经理履职等各类电子登记簿，促进业务线上化、无纸化管理，目前全行无纸化凭证替代率提升至 90%。二是推出 e 开户、e 付宝等账户类、支付类产品，实现开户、代发工资等业务线上办。通过 e 付宝与“亲清在线”“民生直达”“市民卡”APP 直联，助力惠企惠民线上代发补贴超 560 万笔，自上线以来共涉及补贴政策超 460 项，践行数据多跑腿、百姓少跑路的低碳理念。三是积极推行电子印章，拓展电子印章用印场景。在临柜业务方面不断扩大电子业务专用章和电子回单专用章用印场景，已形成电子印章为主的用印模式。业务条线 87 款线下信贷产品上线使用“业务合同专用章”电子印章，基本覆盖零售和小微信贷业务，电子印章的用印占比为 80%。

（三）拥抱绿色生活

本行坚持担当绿色理念布道者的角色，积极开展绿色环保活动，倡导客户和员工参与，支持环保公益组织，传播低碳环保理念，共建绿色家园。

案例：普及垃圾分类，弯腰整治环境

我行富阳支行走进太平桥社区星都花园小区，向周边居民发放“垃圾分类小卡片”，普及垃圾分类小知识，倡导居民自觉将垃圾分类投放。并开展“弯腰整治环境”行动，在小区内、马路旁清除草丛、树坑中的烟头、杂物、废纸片等，以实际行动保护环境，为杭州亚运增添一份美好又盎然的绿色。

六、数智赋能，优化客户服务

我行积极拥抱数字化新时代，主动融入浙江省、杭州市数字化改革，制定实施信息技术十四五规划，推进“数智杭银”建设，聚焦客户需求和痛点，不断深化云计算、大数据、人工智能等新技术的研究应用，以科技手段打造多元化、便捷化、智能化的金融服务，完善全方位触达客户的渠道，打造精准满足客户需求的产品和服务，持续赢得客户、赢得市场。

（一）提升用户体验

➤ 推进网点转型

秉承“以客户为中心”的理念，加快推动智慧网点转型，将传统银行服务模式和创新科技有机结合，综合运用大数据、BI 分析、可视化等技术手段，通过对运维数据的全面洞察，发现蕴藏的新价值，致力于打造标准化、智能化、轻型化的网点。我行智慧网点覆盖率 100%，网点实现“机+人”服务模式，辅以移动银行、远程银行、线上银行运营渠道，拓展网点服务半径，提升客户服务体验，做一家有温度的银行。



总行营业部荣膺第六届全国文明单位荣誉称号

案例：吹响全国青年文明号，全面争创一流

我行城东支行营业部坚持扎根杭州城东区域，突出服务新农村定位，并以城市化进程和区域功能更新为契机，以将机构打造成区域内领先的新农村金融机构为愿景，不断深化优质服务，以“五优管理”品牌为载体，力争成为环境整洁最优、基础管理最优、党团共建最优、温馨服务最优、普惠金融最优的银行。近年来，城东支行营业部优化基层管理，推动改革创新，树立良好的窗口形象，积极开展关爱特殊客户系列服务活动，建立青年文明号服务联动响应机制，主动担当社会责任，积极服务中小企业，全面强化普惠金融服务，做好公众教育。经过不懈努力，荣获第 20 届全国青年文明号。



杭州银行城东支行营业部荣获第 20 届全国青年文明号

► 全面提升客服服务

我行构建了全行统一知识管理平台、统一外呼营销平台、统一视频平台、全媒体客服平台，实现客服中心向远程银行转型，丰富业务范围，提升业务质量。基于客户运营的全生命周期，首创“6S 客户分层服务体系”，依托海量客户数据，借势前沿金融科技，打造动态智能标签体系，实现资源配置最优化，客户体验极致化。

案例：提升服务质量，成功创建“千佳”网点

我行始终牢固树立以客户为中心的理念，以创建“百佳”“千佳”网点为抓手，坚持不懈夯实管理根基，打造优质服务示范窗口，努力提升服务意识和服务能力，不断塑造核心竞争力，真正成为“优等生、好银行”。2021 年，我行深圳分行营业部、西湖支行和江城支行三家网点荣获银行业文明规范服务创建体系升级后的第一批千佳示范单位。



深圳分行营业部、西湖支行、江城支行荣获银行业文明规范服务创建体系升级后的第一批千佳示范单位

案例：深化暖心服务 提升“银发”客户幸福感

针对“银发族”客群，客服中心聚焦路由策略、服务策略、团队策略三大维度，全方位提升适老交互体验。一是路由策略，增设“银发族”专属绿色通道，针对 60 周岁及以上的老年客户，系统精准识别客户年龄，免除语音菜单和按键环节，一键转接人工坐席；二是服务策略，在线消息默认语音播报，专属适老设计减轻阅读负担；三是团队策略，创新适老化服务模式，设置专属“尊老”团队，对老年人特别关注、放慢语速、耐心引导，将标准服务调整为老年人听得懂的交流模式，减少专业术语，贴心服务助力老年客群跨越数字鸿沟，乐享智慧金融。2021 年全年精准覆盖“银发族”客户 1.94 万人次，相较于其他客群触达人工服务时长缩短近 20%。

➤ 提供温暖的特殊服务

案例：争创“长春花”，建设适老化支付服务特色银行网点

我行合肥分行始终践行金融为民的宗旨，优化适老化金融服务，致力于为老年人提供更周到、更贴心、更有温度的服务。在网点门口为行动不便的老年客户、残障客户开辟无障碍

通道，张贴标识牌、公示帮扶电话；在营业厅为老年客户开辟爱心座椅，提供专属休息等候服务，并配备老花镜、放大镜、轮椅、血压测量仪等设施，方便客户随时取用；在服务方式上，提供老年人支付业务绿色通道和“便捷窗口”，提供错峰服务时段或优先办理服务，在提供扫码、刷脸等智能化、自助化支付服务的同时，安排专人专职为确需使用自助机具或手机银行办理支付业务的老年人提供“一对一陪同式”辅导和服务。2021 年合肥分行下属庐阳、庐江、肥东、肥西五家支行先后被认定为“长春花”适老化支付服务特色银行网点。

案例：用“心”服务，从“心”出发

我行石桥支行接到一通求助电话，吴女士母亲行动不便，本人无法来网点办理银行卡密码重置业务，急需用钱的时候又忘记了卡的密码。为了尽快满足客户业务需求，解决问题，在和客户做好沟通工作后，网点安排专人进行上门服务，解决了客户燃眉之急。



杭州银行石桥支行为老人提供上门服务

案例：银行服务无小事 上门服务暖人心

岁暮天寒，2021 年 12 月 21 日客户陈先生心急火燎地来到杭州银行上海虹口支行想为其姐姐办理大额存单转让业务，在交谈中了解到陈先生的姐姐因突发疾病住院，无法本人前来网点办理大额存单转让业务。面对特殊情况，虹口支行急客户所急，想客户所想，克服时

间紧、值班人员少的困难，立即安排支行员工前往医院进行核实，耐心为其办理大额存单转让手续，为客户节省近两万元的利息，切实解决客户“急难愁盼”的困难和问题。

（二）打造数智杭银

我们秉持科技强行理念，着力建设“数智杭银”，深入推进金融与科技深度融合，实现以金融科技质变推动业务模式质变，以科技创新驱动高质量发展。并积极参与政府部门经济金融系统建设，加大与外部机构的互惠合作，加强数字化服务，助推数字化改革。

案例：数字金融助力普惠发展赢民心

发展普惠金融是实现金融更好服务实体经济的重要路径，提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度是发展普惠金融的主要目标。我行积极响应号召，以金融科技持续提升核心能力，创新融资模式，加强数据应用，推动业务数字化、线上化升级，实现“公鸡贷”“税金贷”等产品线上申请、线上审批、线上签约的全线上业务流程，让客户“一次都不用跑”；对接政府采购等平台上线“云采贷”“药商贷”等特色供应链产品，为政府采购中标企业提供快速、便捷的信用贷款。

案例：科技赋能，让老年人“乐享”数字金融

为满足老年用户移动金融服务需求，切实解决老年客户对移动渠道“不会用、不敢用、不想用”的三大难题，我行集合大数据、智能风控等金融科技手段，在手机银行中推出老年用户专属版本——“乐享版”。乐享版采用大字体、大图标设计方式，精选账户等老年用户高频功能，创新远程视频认证、养老金查询、紧急联系人等老年客户专属功能，为老年用户提供贴心的数字化服务。“乐享版”入选杭州市党史学习教育“民呼我为”最佳实践案例。

案例：数字慈善助力民生直达

杭州银行总行营业部非常关注慈善事业发展，经过多次方案论证，以“慈善版”财资为基础，专属定制“数字慈善”管理平台，践行财资金引擎“科技赋能企业数字化转型”的理念，通过对杭州市民政局的优质服务，打开全市慈善条线通道，推进与慈善机构的业务合作。并结合“中华慈善日”举行“心微笑，爱飞翔”慈善拍卖活动，将活动所拍得的善款全部捐

赠至“数字慈善”平台中，产生较大社会反响。



杭州银行总行营业部举行“心微笑，爱飞翔”慈善拍卖活动

（三）保护客户权益

我行坚持“以客户为中心”的理念，以保护消费者八大权利为基本目标，扎实推进消费者权益保护各项工作，持续提升客户满意度和获得感。并创新开展金融消费者教育和知识普及活动，共同构建和谐、安全的金融环境。

➤ 完善投诉处置机制，畅通投诉处理渠道

2021 年，我行全面落实监管部门关于投诉管理体制机制的工作要求，“以客户为中心”溯源治理，提升客户服务体验和价值创造，围绕“快速、高效、赋能、融合”要求，在处置模式、支持保障、专业能力、协作关系等四个方面进行升级，推出快速处置、分层处理、三化塑形、专项基金、联席会议等一系列配套措施，初步搭建投诉管理的“杭银模式”。2021 年，全行受理投诉 1247 件，同比下降 3.03%；反映事项主要集中在贷款、综合类业务和信用卡等，其中，贷款类业务占投诉总量的 27.02%，综合类业务占比 24.06%，信用卡类业务占比 14.27%；从区域分布看，杭州地区机构投诉量占比 35.04%，省内外分行机构投诉量占比 28.47%。

➤ 完善消保运行机制，推进全流程管控

建立预审预防机制。深化消保强制审查机制，对新产品和新服务强化早期干预，推出合规宣传模板，将“规范、标准、模板”贯彻消保审查中。2021 年完成消保审核 579 份，提出消保审查意见 142 件。建立消保风险预警机制，每月定期针对监管通报、投诉多发业务领域或重点事项进行预警并发送风险提示函，早发现、早预警、早解决。

深化跟踪督导机制。建立问题监测机制，汇总分析监管反馈、审计检查和投诉管理中发现的问题，加大督导力度和频率，及时发现业务操作中存在的缺陷和漏洞，限期整改。严格责任追究机制，加大处罚力度，营造“不想违、不敢违”的工作氛围。强化约谈督导机制，按照“小切口、快处理”的原则，突出问题导向，实现快速反应和快速纠偏。

创新反诈反诈工作机制。推出“安全问答”反诈风控策略，在手机银行将当前最新电信网络诈骗特征精炼成 5 道安全小问题，以问答方式嵌入个人电子渠道转账应用场景，通过交易场景互动问答的形式达到知识普及、预警和风险防控效能。加强部室联动协同反诈，持续巩固推进源头治理、预警拦截、止付挽损、宣传教育四项工作举措，快速响应共同反诈。2021 年共成功堵截电信诈骗案件 264 起，阻止非法集资诈骗案件 34 起，阻止利用假证、假印章开户开卡及虚开证明案件 45 起，为消费者挽回经济损失 3447.19 万元。

➤ 深化金融宣教机制，营造良好金融氛围

持续推进社会公众与金融的良性互动，努力提高公众的金融素养和防范意识。建立金融知识宣教普及常态化机制，以“普及知识 树立形象 教育公众 防范风险”为宣教宗旨，增强消费者金融知识与技能，提升风险防范、自我保护和责任承担意识，共建和谐金融。2021 年组织各类金融知识普及宣教活动 4751 次，消费者受众 200 万人次；线下发放各种消保宣传资料 27.29 万份，线上推送宣传材料 300 余期/篇；媒体报道宣传活动 214 次。

案例：校警银共建 创平安校园

为构建安全、和谐、有序的校园环境，以“校警银”共建为契机，杭州银行对接杭州市公安局和中小学校及大学，开展“金融安全第一课”进校园系列宣讲活动，让“金融安全第

一课”成为学生安全教育的必修课和警示课，进一步构筑金融安全共建体系，切实营造人人反诈、人人参与的浓厚氛围，为打造平安杭城贡献金融力量。活动得到了中国人民银行杭州中心支行、浙江银保监局的全程指导，以及浙江省银行业协会和浙江省消保委的大力支持。活动开展以来，已组织走进校园活动 84 场次，线上线下宣教受众师生 3.5 余万人次，其中银警校联合宣教 23 场，受众师生 1.32 万人次。浙江卫视、杭州电视台进行了报道。



杭州银行开展“金融安全第一课”系列宣讲活动

案例：识诈反诈推陈出新——答个题也能反诈

2021 年 6 月 9 日，客户 Z 先生遭遇冒充“闲鱼”平台商户的电信诈骗，在通过手机银行向对方转账时，“安全问卷”在线答题过程中触发事中风控模型，被强制“锁定账户”，成功止损 52450 元。Z 先生提及的“安全问卷”，是杭州银行手机银行事中风控系统推出全新反诈策略——“安全问答”。客户在转账时若触发风控规则，将自动跳转进入在线“安全问答”环节；二次问答若仍出现“风险答案”，客户的电子渠道账户将被临时强制锁定保护，必须本人拨打客服电话解锁。杭州银行尝试在交易页面通过互动问答的形式，甄别电信（网络）欺诈可疑交易并实时控制，在同业中属于首创。客户的答题过程也是一次在线防诈骗普及教育过程，新反诈策略发挥了反诈知识普及、系统预警机制和系统强控功能，一举多得。

案例：金融宣讲活动走深走实

杭州银行求是支行作为杭州市首家金融风险防范化解基层宣传教育点，始终践行社会责任，定期与属地玉泉派出所反诈民警联合为居民、学生、客户等进行现场防范电信网络诈骗培训。而且支行还积极走出去，开展“五进”专项工作，高频高效开展宣讲工作，全年进入 100 余家企业，深入灵隐街道 7 个社区，服务西湖风景名胜区就近 5 个村落，累计举行宣讲活动超过 45 场，宣讲触达人群超过 2000 人次。



左上：杭州银行求是支行开展防范电信网络诈骗及存款保险宣传



右下：杭州银行学院路支行开展“金融安全‘开学第一课’”活动

七、以人为本，携手员工成长

我们视员工为最宝贵的资源，牢固树立“人才兴行”理念，编制实施人力资源规划，加强人才队伍建设；坚持以人为本，保障员工合法权益，不断提升员工归属感、获得感、幸福感，实现员工与企业携手成长。截至 2021 年末，我行人才引进持续发力，初步实现招聘全流程线上化，招聘人数创历年新高，重点领域和战略重点人才引进明显突破，雇主品牌影响力有效提升，获评“2021 中国年度最具发展潜力雇主”“2021 浙江年度非凡雇主”等荣誉。

（一）畅通职涯之路

➤ 优化完善激励约束机制

围绕全行新一轮战略规划，从加强投入产出机制、优化激励约束机制、提升市场化分配机制出发，优化绩效考核的组织与管理模式，加大考核激励力度，加强考核结果分析运用，发挥绩效考核的“指挥棒”作用。

➤ 畅通职业发展路径

拓宽职业发展通道，从优化队伍结构、加强轮岗交流等出发，持续优化各层级干部选拔，加强推进梯队建设。公开选拔年轻高管，在直属分支机构配备年轻班子成员，公开选拔优秀年轻员工和总行管培生到基层任职，为员工职业发展提供平台。强化年轻干部梯队建设，完善干部储备和使用机制，为年轻员工在实践中提升能力创造机会。

➤ 落实“3311”人才培养体系

推进“三化”建设，赋能团队提升管理能力。搭建营销话术体系，针对营销一线员工设计开发人机对话系统，通过营销话术演练，不断提升客户经理专业能力。

打造“三航一营”，稳步推进人员分层分类培养。组织面向高级管理人员的“领航工程”研修班、面向优秀中级管理人员的中青班、面向挂职中管的“远航工程”培训班以及校招新员工“启航工程”培养，提升各层级人员的综合素质、管理能力以及业务技能。探索新员工“集中培训+条线战训营+OJT 带教”的培养模式取得较好成效。

丰富师资和课程，优化培训运营管理体系。组织第六届内部讲师技能大赛，累计聘任内部讲师近 700 人，首次聘任导师近 950 名；持续开发学习地图核心课程、线上微课程；建成直播室，实施线上培训积分制管理，升级线上线下培训模式。



左上：杭州银行开展 2021 年内部讲师技能大赛暨第五届园丁奖评选活动

右下：杭州银行开展“数智赋能，严防风险”风险案例大赛



（二）加强员工关爱

➤ 走访慰问，传递组织关怀

新春期间，组织“就地过年 福气共享”关爱活动，慰问独自过年员工及其家属，为他们送上津贴、年货礼包，举办“云上运动会”“云上悦读”和书画摄影比赛，开展劳模、工匠和困难职工、老党员走访慰问活动，落实服务与保障，传递温暖与关爱。

➤ 强化保障，帮助困难员工

为符合政策的员工参加杭州市在职职工医疗互助保障，帮扶因遭受意外事件、自然灾害和重大疾病、长期患病的员工，帮助他们解决实际困难。分批分次组织工会先进代表、工会会员开展疗休养，将关心关爱员工真正落到实处。

➤ 完善设施，打造职工之家

持续完善“职工之家”建设，打造“员工能量加油站”和“青春悦读、满城书香”驿站，使员工有休息之地、学习之所。举办健康讲座、义诊及沙龙体验活动，关爱员工身心健康，帮助员工缓解压力。

➤ 加强交流，打造沟通平台

持续开展“一把手与青年面对面”主题活动，通过基层调研、问卷调查、新老员工座谈

会、读书会等形式，进一步拓宽党政领导与青年员工沟通的渠道。组织参加浙江马拉松接力赛（金融行业组）、职工歌咏会及杭州团市委青春毅行大会，联合开展“读书气自华 青年行致远”团建联盟活动，满足青年员工的精神需求。



杭州银行举办 25 周年行庆文艺汇演



杭州银行开展“红色百年 青春亚运”毅行大会



左上：团委举办读书气自华 青年行致远“团建+”联盟暨青年圆桌派活动
左下：舟山分行成功举办“不忘初心 砥砺前行”第六届趣味运动会
右上：湖州分行组织开展“杭行者之家，美好秋日行”团建活动
右下：城东支行参加 2021 年弄潮“江潮杯”篮球联赛

（三）保障员工权益

我行积极保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，不断规范和完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度。2021 年共召开三次职工代表大会，审议通过涉及员工权益的多项议案，并利用职代会平台征集并处理职工提案 45 件，解决员工最关心的问题。代表员工方与企业方续签《工资专项集体合同》，就员工各方面权益与企业方达成书面协议，实现劳资双方的互利共赢，构建和谐劳动关系。健全员工薪酬福利体系，实施全行员工补充医疗保险，完善员工医疗保障体系。

八、致力公益，奉献社会爱心

我们创新和丰富公益形式，热心支持公益事业，积极回馈社会，共享发展成果，为和谐社会建设贡献力量。

（一）投身爱心公益

➤ 深化公益品牌

我行不断深化“杭银益起来”公益品牌，充分发挥青年生力军作用。围绕疫情防控、扶贫帮困、文明创建、金融防诈骗等工作，联合结对共建高校团委、慈善总会，广泛开展青年志愿服务活动。全年共有 2284 名青年志愿者在 82 个“杭州银行金融志愿服务点”开展志愿服务，惠及群众 19000 人。

案例：“携手共传温暖 爱心点燃希望”公益助残活动

2021 年 6 月 6 日，为进一步弘扬中华民族助残扶弱的传统美德，杭州银行台州分行与台州市残联携手，共同开展助残公益宣教活动。活动当天，助残服务先锋队与 200 多名残疾人代表前往浙江红旗第一飘——三门亭旁红色教育基地，共同重温入党誓词、重走红色足迹、宣讲红色金融史、重温红色故事，增强了为群众办实事解难题的责任感。同时，向残疾人发放《普及金融知识宣传册》，倡导理性消费，强化风险防范意识。该活动被新华社线上媒体《浙江·频道》及台州市银行业协会作为党建引领金融服务优秀案例进行了专题报道，线上点击量 67.9 万人次。



杭州银行台州分行参加“携手共传温暖 爱心点燃希望”公益助残活动



左上：温州分行开展无偿献血活动

右下：北京分行顺义支行举办《温暖阅读，让书远行》为贫困山区儿童爱心捐赠活动



► 开展公益慈善

持续参与杭州市政府发起的杭州市春风行动，援助企事业单位特困职工、低保家庭、残疾人困难家庭等，报告期全行共计捐款 357 万元；并捐助困难失能老人，服务老龄事业发展。同时，我行各分支机构也积极开展各种类型的公益慈善活动。



杭州银行被授予 2021 年度杭州市慈善事业促进工作集体嘉奖

案例：公益捐赠杭州亚运会 助推数字亚运新辉煌

为打造 2022 年具有“中国特色、浙江风采、杭州韵味、精彩纷呈”的亚运盛会，助力杭州实现“办好一个会、提升一座城”的目标，我行以切实有力的行动和举措，真情回报社会，捐赠资金 1000 万元助力赋能杭州亚运会、亚残运会的筹办，把实现企业自身可持续发展与社会经济可持续发展有机结合起来，做一家有温度有情怀的银行。

案例：用脚步助力公益 以健康传递爱心

为迎亚运及建党 100 周年，弘扬英烈精神，传承红色文化，2021 年 4 月，杭州银行滨江支行组织参加由杭州高新开发区（滨江）慈善总会牵头开展的“爱滨江 在益起——2021 滨江区‘益起·善’大型慈善募捐毅行”活动。本次毅行大会旨在激发广大人民热爱运动、健康生活的积极态度，体现滨江朝气蓬勃、友善向上的时代风貌。同时活动通过公益捐赠、奉献爱心，充分展示毅行运动的“乐善”力量。本次活动将募集资金用于关爱帮扶困难党员、抗美援朝老兵及区内困难群众。



杭州银行滨江支行参加 2021 滨江区“益起·善”公益慈善毅行大会

➤ 全力抗击疫情

我行进一步加强统筹部署，细化防控措施，压实防控政治责任，深化防控应急举措，毫

不松懈地守住疫情防控底线，做到防控“不放手”、工作“不打烊”、服务“不断档”、监督“不缺位”，确保业务经营与疫情防控“两不误、两促进”。在做好疫情防控工作的同时，加强金融服务保障。全行各机构及干部员工积极捐款捐物，参与志愿服务，主动投身村镇、社区的疫情防控，在抗击疫情中践行社会责任。

案例：驰援疫情防控 杭银益起来

2021 年 12 月初，绍兴上虞突发疫情。我行绍兴分行主动投入抗疫，带领 14 名志愿者，做好防护到达核酸检测现场，进行场地布置、消毒物品、摆放引导牌，做好登记和分组引导，两天时间共完成 3800 多人次核酸采样。除了投入抗疫第一线，绍兴分行还向上虞财政捐赠防疫物资，包括口罩 20000 个、防护服 1000 件及其他防疫物资若干，充分践行社会责任，体现杭银担当。



左上：绍兴分行驰援疫情防控



右下：拱墅辖区为奋战在一线抗疫的医务工作者送去慰问物资

➤ 开展教育帮扶

我行自 2006 年起向杭州市长河高级中学“杭州银行宏志班”慈善项目捐款，实施“绿色书包计划”“杭银蒲公英成长计划”，关心关注贫困学生的全面成长。其中 2021 年捐款约 33.4 万元。同时，以宣传服务活动为载体，实施“雏鹰计划”，深度介入青少年“校外

课堂”和“第二课堂”领域，形成常态化的宣传教育体系，搭建银行与学校良性互动平台。我行各分支机构也积极开展教育帮扶，关心帮助困难学子。

案例：深圳分行赴广西资源县小地小学开展捐赠助学活动

为助力精准扶贫、深植品牌、厚培文化，杭州银行深圳分行组织爱心分队前往广西桂林资源县苗族乡石寨村小地小学开展捐赠助学活动。此次活动，捐赠了学生在校日常所需各类物资，帮助学校在一定程度上优化软硬件配置，为更好地开展教育工作贡献绵薄之力。



杭州银行深圳分行赴广西资源县苗族乡石寨村小地小学开展捐赠助学活动

（二）持续精准帮扶

我行坚决贯彻落实上级相关决策部署，将精准帮扶工作作为履行社会责任的重要内容，积极参加结对帮扶和对口帮扶。持续与淳安县汾口镇开展“联乡结村”帮扶活动，开展结对帮扶慰问工作，报告期内“联乡结村”捐款共计 80 万元，“结对帮扶”个人捐款共计 2.5 万元。在捐款基础上以“党建+消薄增收”的形式建立农副产品基地——“幸福 99 农场俱乐部”，指导农户科学种植有机农产品，协助村委推广销售产品。加大对低收入农户的金融帮扶力度，对相对欠发达地区的涉农业务实行更加优惠的信贷政策，加大该类地区基础设施、

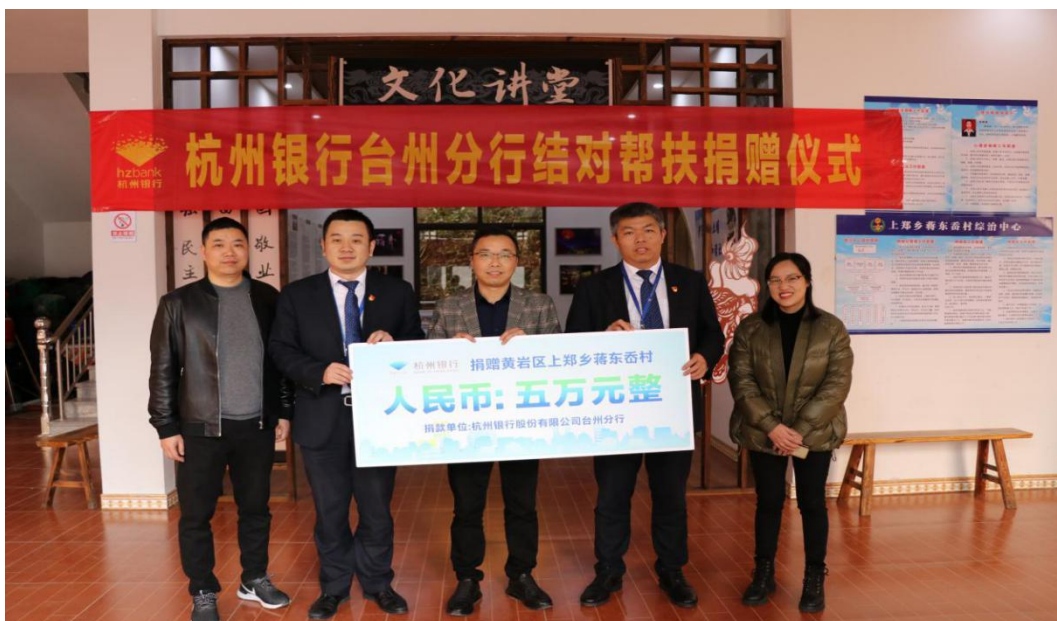
产业发展的信贷支持。同时，选派优秀业务骨干担任驻村第一书记，帮助建强村党组织，推动发展乡村产业。截至 2021 年末，我行精准帮扶贷款余额 2687.97 万元。



杭州银行赴淳安县汾口镇开展“结对帮扶”活动

案例：杭州银行台州分行开展蒋东岙村帮扶慰问活动

为帮助困难群众提高生活质量，共享社会发展成果，杭州银行台州分行对黄岩区上郑乡蒋东岙村开展结对帮扶慰问活动。截至 2021 年末，已持续 3 次组织结对帮扶活动，累计捐赠金额逾 15 万元。活动的开展，为低收入困难户及时“输血供氧”，营造了帮扶济困“人人皆愿为”“人人皆可为”“人人皆能为”的良好风气。



杭州银行台州分行开展结对帮扶活动

（三）加强金融宣传

我行致力于提升社会整体金融教育水平，深入社区、学校及其他亟需普及金融知识的地区，以通俗易懂的语言向公众普及金融知识，以丰富多样的宣传教育形式，积极营造浓厚的金融知识普及宣传氛围，提高金融消费者素养和风险防范意识，落实金融素质教育提升工程。



左上：城东支行开展“防范电信诈骗 筑牢安全底线”活动

右上：德清支行开展金融安全“开学第一课”宣传活动

左下：北山支行开展防范电信网络诈骗活动

右下：文创支行开展小小银行家主题宣传活动

案例：警银合作、多措并举防范电信诈骗

为切实提高广大旅客群众防骗意识和能力，营造全民反诈防诈的浓厚氛围。2021 年 7 月 1 日，我行城东支行联合上城区公安分局在杭州火车站开展“打击治理电信网络诈骗宣传”活动。

案例：紧绷防范之弦 严防电信网络诈骗

为了有效遏制典型网络新型违法犯罪案件高发势头，全面提升反诈宣传知晓率和人民群众防范电信网络诈骗的意识，2021 年我行湖州德清支行展开了宣传新型电信网络诈骗专项行动。通过网点宣传、“五进”宣传和专题宣传等多种方式，线上宣传和线下活动相结合，切实提高社会公众的防范意识和识别能力，从源头上有效防范和打击电信诈骗，切实维

护广大群众的资金财产安全。

案例：银校联合 公益先行——“小小银行家”主题活动

为普及金融知识，引导孩子树立正确的消费观和价值观，杭州银行文创支行联合文一街小学开展了“小小银行家”主题活动，引导小朋友们要学会管理自己的零花钱，养成良好的理财习惯，并带领小朋友参观了营业厅，讲解了自助机具的使用方法等。通过寓教于乐的形式，将教育与体验相结合，让孩子享受了一次愉快而有意义的金融之旅，受到孩子和家长们的一致好评。

（四）参与社区共建

我行积极参与社区共建，组织关爱弱势群体等公益活动，为共建和谐社区贡献力量。

案例：九九重阳 敬老爱孝

为大力弘扬中华民族传统美德，营造尊老敬老、爱老助老、关心关爱老党员的良好氛围，10月13日，杭州银行城中辖区北山支行联合北山街道松木场社区举办重阳节慰问活动，员工与老党员们拉家常，详细了解老人们的身体状况和生活状况，倾听老人们的需求和心声，以实际行动让老党员们感受到关心和关爱。



左上：北山支行与社区党建共建活动

右下：金华分行慰问金华市交警一大队



案例：“学雷锋”护环境 “反电诈”谨记心

为了弘扬雷锋精神，建设和谐社会，杭州银行南京龙江支行联合凤凰熙岸社区开展“学雷锋”护环境，“反电诈”谨记心活动。活动中，龙江支行派出志愿者开展反电信诈骗专题金融知识宣讲，帮助社区居民掌握必要的防范技能。志愿者们还开展大扫除活动，号召大家自觉履行文明行为，爱护家园，积极投身到社区公益活动中来。



左上：南京龙江支行联合凤凰熙岸社区开展“学雷锋”护环境，“反电诈”谨记心活动

右下：官巷口支行慰问困难家庭和抗战时期老党员

