



杭州银行股份有限公司
BANK OF HANGZHOU CO., LTD.

2022 年度社会责任报告

二〇二三年四月

编写说明

本报告是杭州银行2022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：

2022年1月1日至2022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中天会计师事务所独立审计，其它数据以2022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

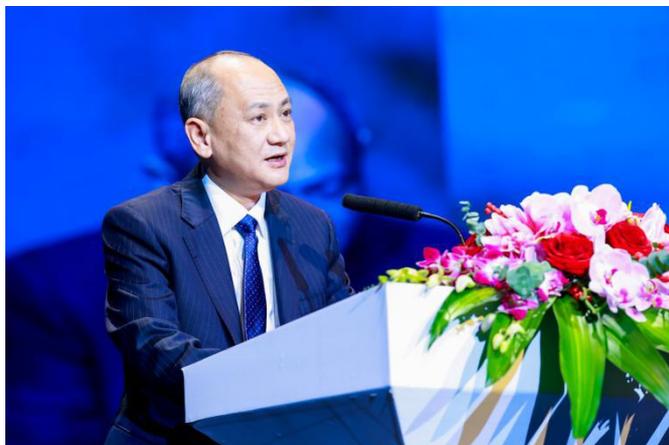
邮编：310003

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、党建引领，促进持续发展.....	5
(一) 加强党建引领.....	5
(二) 打造清廉杭银.....	6
(三) 完善公司治理.....	9
(四) 强化风险管理.....	10
(五) 深化责任管理.....	11
三、提质增效，服务实体经济.....	12
(一) 服务重大战略.....	12
(二) 深耕科创金融.....	16
(三) 推进跨境金融服务.....	19
(四) 支持制造业发展.....	21
(五) 精准发力助企纾困.....	22
四、服务民生，助推共同富裕.....	25
(一) 倾力改善社会民生.....	25
(二) 精准滴灌小微企业.....	26
(三) 着力支持乡村振兴.....	28
(四) 积极助力共同富裕.....	29
五、低碳发展，守护生态文明.....	32
(一) 持续发展绿色金融.....	32
(二) 着力深耕低碳运营.....	36
(三) 倡导绿色低碳生活.....	38
六、数智赋能，提升客户服务.....	39
(一) 全面提升用户体验.....	39
(二) 全力打造数智杭银.....	41
(三) 全心保护客户权益.....	41
七、关心员工，建设奋斗家园.....	46
(一) 赋能职业发展.....	46
(二) 凝聚奋进合力.....	47
(三) 全面关爱员工.....	47
(四) 保障合法权益.....	49
八、致力公益，筑梦美好生活.....	50
(一) 积极投身公益事业.....	50
(二) 巩固拓展脱贫成果.....	53
(三) 加强金融知识宣传.....	54
(四) 积极参与社区发展.....	56

董事长致辞



2022年，杭州银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神，强化党建引领，积极探索践行ESG理念，坚定战略实施，坚持统筹抓好疫情防控和金融服务保障，在保持全行良好的发展态势的同时，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。

坚守本源，服务实体经济。我们始终坚持服务实体经济，服务国家和区域重大战略；聚焦产业转型升级，深耕科创金融，持续助力专精特新企业，支持制造业高质量发展，为企业发展提供动能；积极践行普惠金融，持续落实助企纾困政策，全力支持经济稳进提质。

担当使命，助力共同富裕。我们认真贯彻共享发展理念，积极响应乡村振兴和共同富裕号召，推动“三农”金融业务做精、做专、做强，开展“整村授信”项目，助力浙江“两个先行”建设。积极投身“结对帮扶”等行动，持续参与各类公益活动，不断深化“杭银益起来”公益品牌，切实履行企业社会责任。

绿色低碳，推动持续发展。我们坚持践行绿色发展理念，将绿色、低碳、可持续理念融入日常经营，加大对绿色低碳领域的资源配置力度，持续打造多元化绿色金融产品和服务体系，大力发展绿色金融。并推进“碳中和”银行建设，打造杭州首家“零碳”银行网点，深入构建低碳环保的办公场所，倡导绿色低碳生活，助力“双碳”目标实现。

数智赋能，构建竞争优势。我们牢固树立以客户为中心的理念，主动融入浙江省、杭州市数字化改革，深入实施金融科技规划，持续打造“数智杭银”，探索数智化重塑银行业务与管理流程，以数字化引领、撬动、赋能二次转型，努力实现“动能再造”。

时间镌刻使命，奋斗开创未来。2023年，我们将坚守初心使命，坚持以党的二十大精神为指引，始终心怀国之大者，对标对表“两个先行”，围绕“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，统筹推进“稳营收、稳质量，优结构、优管理，促投放、促产能”，着力构建差异化竞争优势，奋力开创高质量可持续发展新局面。

董事长：宋剑斌

行长致辞



2022年，全行以“二二五五”战略为引领，坚持客户导向，深化数智赋能，保持了效益较好增长、资产质量领先、客户服务效能提高的良好发展态势。表内资产总额、存款余额、贷款余额分别突破16000亿元、9000亿元、7000亿元；营业收入和净利润分别突破300亿元和100亿元大关，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。

社会责任展现新担当。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，持续落实助企纾困政策，践行普惠金融，增进民生福祉，深耕科创金融，大力发展绿色金融，全力服务实体经济，在担当尽责中贡献着服务实体的杭银力量。荣获2021年度支持浙江省经济社会发展优秀单位一等奖，连年获评浙江融资畅通工程突出贡献奖、支持杭州经济社会发展综合评价第一等次，并荣膺杭州市模范集体。

重点业务取得新成效。围绕“二二五五”战略，公司金融“六通六引擎”服务体系进一步深化，“繁星计划”深入实施，产业金融巩固提升，科创金融迭代升级，绿色金融深入推进；零售金融客户经营策略逐步形成，制胜财富稳步推进，信贷业务平稳增长，重塑数智赋能营销体系；小微金融持续增长，渠道建联取得进步，“云贷e通”服务品牌焕新发布，更加快捷、专业、精准地连接和满足小微企业金融服务需求；金融市场稳健发展，投研体系不断加强，托管业务较快增长，理财业务快速发展。

管理转型实现新进展。认真学习贯彻落实党的二十大精神，深入推进党建工作和党风廉政建设，强化依规治行、从严治行，公司治理不断优化，风控合规稳健有效；资产负债管理有效统筹业务发展；“数智杭银”建设稳步推进；持续加大人力投入，培养“双懂”复合型人才，推进“新三化”建设；智慧运营持续升级，有力强化了转型发展的支撑体系。

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是全行质效巩固提升的攻坚期，发展后劲培育积蓄的爬坡期。我行将坚定按照“二二五五”战略的指引，聚焦两个转变，坚持质量立行、从严治行，以客户为中心，以奋斗者为本，强化数智赋能，着力构建客户、产品、团队、风控、运营督导的价值增值链和闭环管理，打造内涵增长与外延增长双引擎，加快构建细分市场差异化竞争优势。

行长：虞利明

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 2022 年末，全行拥有 255 家分支机构，其中在杭州地区设有支行（含总行营业部）112 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 63 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 64 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。并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首次公开发行 A 股，实现成功上市，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。经过二十多年的稳健发展，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，已成长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	第七届浙江慈善奖——机构捐赠奖
浙江省人民政府办公厅	2021 年度支持浙江省经济社会发展优秀单位一等奖
中共浙江省委政法委员会 浙江省公安厅	2021-2022 年度省级“平安单位”暨省级“智安单位”
中共杭州市委、杭州市人民政府	2022 年杭州市模范集体

杭州市人民政府办公厅	2021 年度在杭银行、保险机构支持我市经济社会发展贡献评价第一等次
中共杭州市委办、杭州市人民政府	2022 年度“春风行动”爱心奖先进单位
浙江省人力资源和社会保障厅、浙江省红十字会	红十字博爱贡献奖先进集体
浙江省企业社会责任促进会	2021 浙江省企业社会责任优秀报告奖和标杆企业（消费者权益）
英国《银行家》杂志	"2022 年全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名第 130 位，排名较上年上升 14 位
《金融时报》	2022 年度最具竞争力银行
《每日经济新闻》	2022 年中国金鼎奖年度普惠金融奖

（三）主要绩效

指标类别	指标名称	指标单位	2022 年	2021 年	2020 年
经济绩效指标	总资产	亿元	16165.38	13905.65	11692.57
	存款余额	亿元	9280.84	8106.58	6980.26
	贷款余额	亿元	7022.03	5885.63	4836.49
	营业收入	亿元	329.32	293.61	248.06
	净利润	亿元	116.79	92.61	71.36
	纳税总额	亿元	66.69	74.24	31.27
	平均总资产回报率	%	0.78	0.72	0.65
	加权平均净资产收益率	%	14.09	12.33	11.14
	基本每股收益	元/股	1.83	1.43	1.17
	不良贷款率	%	0.77	0.86	1.07
	拨备覆盖率	%	565.10	567.71	469.54
资本充足率	%	12.89	13.62	14.41	
社会绩效指标	营业网点总数	个	255	238	224
	自助设备总量	台	1702	1752	1699
	设置无障碍通道的网点数量	个	244	226	175
	客户满意度	%	99.86	99.91	99.13
	员工总数 ¹	人	12602	10456	9139
	女性员工比例	%	56.00	56.00	55.82
	员工参与培训人次	人次	72622	70886	42882

¹ 统计口径变更，包括杭州银行、杭银理财和劳务派遣

	社会保险覆盖率	%	100%	100%	100%
	公益捐赠额	亿元	0.07	0.14	0.22
	普惠金融贷款余额	亿元	1122.53	917.07	772.48
	2021 年全球 1000 强银行排名	位	130	144	174
环境绩效指标	绿色信贷贷款余额	亿元	540.03	419.32	314.83
	支持节能环保项目数量	个	258	212	153
	支持节能环保行业贷款	亿元	520.34	402.05	304.14
	电子渠道业务分流率	%	98.91	98.69	98.49
	电子渠道交易总量	万笔	26769.24	28540.49	29967.76
	电子渠道交易总额	亿元	76515.81	67174.00	51830.68

二、党建引领，促进持续发展

2022 年，我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，强化全面从严治党全面从严治行，持续优化公司治理结构，提升信息披露质量，加强投资者关系管理，完善全面风险管理，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）加强党建引领

2022 年，我行党委坚决贯彻落实中央和省、市委决策部署，坚持党建引领、清廉护航，纵深推进国企改革，有力推动“二二五五”战略稳健实施。紧扣强根固魂抓实政治引领，第一时间制定《杭州银行党委关于认真学习宣传贯彻党的二十大精神的通知》，深入开展“六学六进六争先”学习实践，迅速掀起学习贯彻热潮。聚焦党建引领、双融共促，牵头组织“信未来”党建联建活动，与 12 家市属国企和 4 家区级平台单位建立优势互补、资源共享的区域化党建工作体系，探索共同富裕的国企之策、实现联建单位间的合作共赢之举。落实意识形态工作责任制，召开“战疫先锋”先进集体和先进个人表彰大会，大力弘扬伟大抗疫精神，凝聚全行团结奋进强大正能量。



杭州银行组织收听收看党的二十大开幕式

(二) 打造清廉杭银

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。

➤ 深化清廉文化建设

加强以案促治以案促改。印发《关于进一步加强全面从严治党全面从严治行 全面推进清廉杭银建设的实施方案》，召开持续深化清廉杭银建设动员部署会深入学习银行业典型风险案例。

深化“清廉杭银”建设成果。形成清廉杭银建设“三张清单”，编印“岗位廉洁风险排查防控”两本手册，建立“5+N+1”一项廉洁风险防控评价指标体系，成功培育总行营业部成为“全省清廉建设成绩突出单位”。



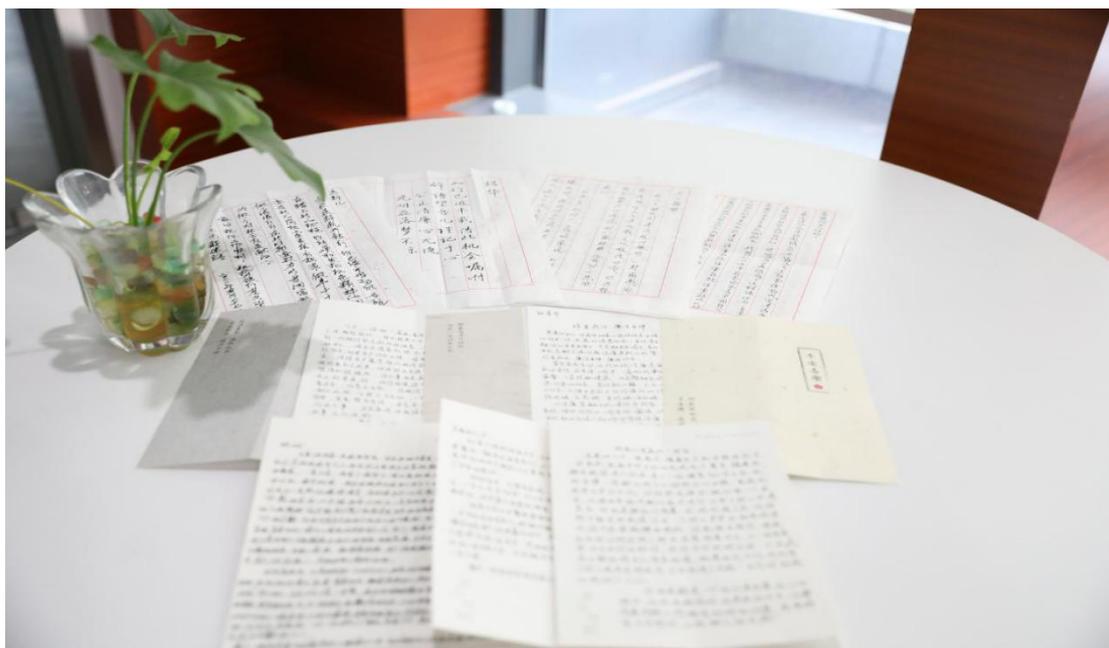
杭州银行营业部清廉单位建设工作汇报

重点推进“5+N”廉洁风险排查防控工作。通过一次员工行为规范测试、十四堂总行部室负责人微课、一场廉洁风险防控经验成果分享会，在全行逐步构建起“覆盖所有条线、贯通总分两级”的“清廉小单元”矩阵。

开展“信我信未来”清廉家书主题教育活动。围绕“清廉·青廉”工程，对新入职3年内的青年员工开展“信我，信未来”家书活动，组织开展90余场家书诵读会、分享会，征集家长来信1084封，家风故事101个，家书金句890条，得到监管单位和权威媒体的关注转载。

案例：开展“家书传家风”党建·清廉主题活动

杭州银行湖州分行于2022年5月组织开展“家书传家风”党建·清廉主题活动，旨在进一步加强青年员工清廉教育，帮助青年员工继承红色家风、传承金融文化、塑造价值取向、养成纪法规矩。活动中，该分行行长亲笔签发“致新入行员工家长”的红色邀请信，借指尖传播“清廉杭银”理念，“铃”听家风之音，弘扬清风正气。青年员工家长们纷纷积极参与，书写廉洁家书，寄托殷切嘱托与关爱鼓励。活动中以该分行员工为故事蓝本拍摄名为“一封家书”的视频故事，被总行、省市银协等多平台报道展示，并获评浙江省银行业协会“青年·清廉”优秀创意作品评选视频组二等奖。



杭州银行湖州分行开展“家书传家风”党建·清廉主题活动

➤ 深化内控合规管理

多维度深化合规宣贯，编制合规教材，下发《员工行为手册》《“八项禁令”警示案例汇编》等合规教材；强化合规培训，重点针对中高管和“三新员工”开展内控合规培训，结合业务开展业务合规性培训，内容覆盖“双基”、案防、“八项禁令”等，累计培训人次 2.27 万；举办第一届主题为“内控促进发展 合规创造价值”的内控合规知识竞赛，以赛促学，以赛促训，基本实现了内控合规基础知识的全员普及。

持续完善合规管理体系，开展内控制度优化建设三年行动计划，完善制度框架体系，实现“内规深化”和“外规内化”双提升；强化合规清单管理，强调“实质整改”，坚持“销号制”和“根源整改”；聚焦关键领域，推动交叉检查，制定检查手册，提升内控大检查质效；制定合规履职红黄牌制度，优化违规事项库，强化管理问责；加强员工异常行为动态管理，利用大数据跑批员工异常行为线索，“一人一策”落实整改；坚持诉前案防预审，开展案件隐患联动排查，有效防控案件风险。

➤ 强化员工行为管理

综合运用大数据筛查、反洗钱监测、“八项禁令”飞行检查等手段，持续抓好员工失范行为排查，通过谈话、函询、清廉家访等方式加强员工异常行为预警。规范员工违纪违规处

分“三化”标准，形成贯通党纪、政务、行规 3 个维度 17 个量罚档次的衔接机制，确定 8 种定性量罚标准及其在评先提拔、职员等级、薪酬待遇等方面的后续影响，统筹运用法律、纪律和企业规章三道闸门实现监督管理全员覆盖。

（三）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。2022 年，我行持续优化“党委核心领导、董事会战略决策、监事会依法监督、经营层授权经营”的稳健高效的公司治理体系，进一步规范董事会运作，深入落实监事会职责，加强股权管理主动性，强化资本规划管理，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，各治理主体围绕各自核心职能与职责边界，各司其职、高效运作，稳妥有序推进战略规划实施落地。修订《重大信息内部报告制度》等 4 项制度，编制公司治理事务操作手册，努力提升公司治理事务的标准化和模板化水平；提升专业委员会运作实效，制定内容丰富、贴近我行经营管理的各专业委员会年度工作计划，全年累计组织开展 14 项不同主题的专业委员会专项汇报和专题调研；积极改进关联交易管理，修订《关联交易管理办法》，成立关联交易管理办公室，关联交易管理系统优化升级取得进展，关联交易管理的信息化水平得到提升。

➤ 提升信息披露质量

2022 年，我行坚持高标准、严要求，合规高效履行信息披露义务，修订《信息披露事务管理制度》等制度，结合“三化”工作要求，编制《证券事务操作手册》，积极提升信息披露的标准化、模板化和体系化水平。全年共合规披露 132 份文件，其中，4 项定期报告、59 项临时公告和 69 项上网披露文件，并规范完成普通股权益分派、杭银转债利息派发、限售股解禁上市、优先股股息派发和股息率重置等证券发行人业务。在上交所对沪市主板上市

公司 2021-2022 年信息披露工作的考核评价中荣获“A”级。

➤ 加强投资者关系管理

2022 年，继续完善投关管理工作机制，加强投资者关系管理，增强管理层与投资者的互动交流，树立尊重市场和投资者的良好形象。全年共接待券商分析师和各类投资者调研 50 多次，接待机构投资者 600 余人次，与券商分析师和各类投资者建立了较好的互动联系。积极做好中小投资者的服务工作，除举办全网直播形式的业绩说明会外，还通过投资者热线电话、IR 邮箱、上证 E 互动等渠道加强与中小投资者的交流沟通，在全景网的上市公司投资者关系全国性评选中荣获中小投资者关系互动奖，连续两年蝉联证券时报年度和谐投资者关系天玑奖。

（四）强化风险管理

2022 年，我行进一步完善全面风险管理体系。优化风险管理与授信审批组织架构，在风险管理部设立数据与模型管理中心、监测与预警管理中心；在授信审批部新设若干区域审批中心与专业审批中心；持续推进风险管理系统建设，优化和提升全口径信用风险管理系统群，改造优化大额风险暴露系统，迭代优化市场风险数据集市和 Murex 系统；制定《杭州银行全面风险管理办法》，强化疫情期间业务连续性管理，确保各项金融服务平稳有序。

➤ 强化市场风险、流动性风险和理财业务风险管理

加强市场风险日常监测预警，常态化开展各专项业务评估，完成市场风险数据集市二期项目建设，完成 FRTB 新标准法市场风险资本第一次测算。加强流动性日常监测预警、压力测试和应急管理活动。完成优质流动性储备排查、存放同业活期业务评估、同业融资能力评估、重要币种（外币）流动性风险分析等多项评估。修订《流动性风险压力测试实施细则》。持续做好理财业务风险管理与评估。指导理财子公司进一步完善流动性风险管理体系，开展理财子公司流动性风险管理状况专项评估。有序开展理财子公司业务和产品检查评估。

➤ 提升数字化风控水平

持续开展风险管理模型开发和迭代优化，助力业务发展。落实银保监会相关要求，制定

《杭州银行预期信用损失法实施管理办法》，梳理预期信用损失模型机制，实施相关前瞻性模型验证。完成人民银行年度偿付能力压力测试、气候风险敏感性压力测试等风险计量工作。丰富风险特征库，深化特征应用。完成第三方数据合作机构“断直连”整改。

（五）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、推进高质量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 坚持合规经营	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	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

	保障客户权益 普及金融知识		公告
员工	薪酬福利保障 护航员工成长 关怀员工生活	职代会 座谈会 意见反馈 走访慰问 员工调查	坚持平等雇佣 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、提质增效，服务实体经济

我行扎根本源，坚持服务实体经济，服务国家和区域重大战略，聚焦产业转型升级，深耕科创金融，持续助力专精特新企业，不断加大对制造业、小微企业等支持力度，持续落实助企纾困政策，全面支持经济稳进提质。

（一）服务重大战略

在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局背景下，我行坚持将服务区域重大战略和区域协调发展战略作为信贷支持的重点，统一思想，提高认识，坚持新发展理念，建立健全重大项目的考核体系、工作体系、配套体系、评价体系，压实责

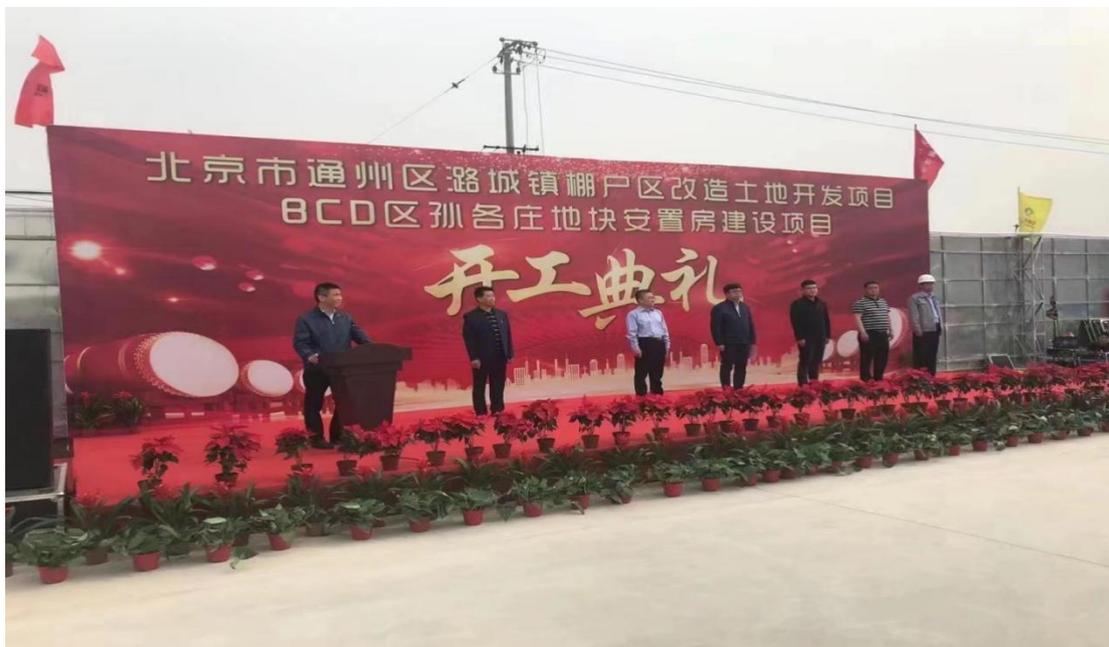
任，谋划项目，推进部门统筹协调，加快授信审批速度，以金融支持新型基础设施、新型城镇化以及交通水利等重点项目建设助力区域经济高质量发展。

➤ 助力京津冀协同发展

我行积极支持京津冀地区重点项目建设，积极协调内部资源，为重大项目建设提供全流程、全链条、一揽子的金融服务方案，满足京津冀协同发展中的金融需求，努力为京津冀一体化发展提供多元化、全方位、深层次的金融服务。

案例：支持通州区潞城镇棚户区改造土地开发项目，助力通州新城建设

为积极落实党中央的重大决策部署，我行不断发挥自身优势，积极支持京津冀协同发展，持续加大对京津冀地区的交通一体化、生态环境保护、产业升级转移、公共服务、基础设施等项目的支持力度。通州区潞城镇棚户区改造土地开发项目 BCD 区孙各庄定向安置房项目被列为北京城市副中心重大工程行动计划项目，该项目位于通州新城 0202 街区，项目总投资 367512.98 万元。我行为该项目授信 8 亿元，截至 2022 年末，用信余额 7.59 亿元，项目建成后有效改善周边群众的生活环境，增加人民群众获得感，提升副中心周边的城市形象。



案例：深化校企合作，促进高质量就业

杭州银行北京分行围绕“六稳”“六保”全力支持首都地区就业工作，成功入选北京市教委首批优秀毕业生职场体验基地。在北京高校大学生就业创业指导中心和各高校的大力支

持下，通过打通需求与供给，不断提高供需匹配度，实现学校人才培养与企业人才需求之间的无缝对接。在不断加大对应届生引进力度的同时，持续深化“人才兴行”理念，创新人才培养方式，实施覆盖新员工的启航工程培训，出台优秀青年员工挂职培养项目，为高校毕业生提供优质就业岗位和就业服务，缓解应届毕业生就业压力。

➤ 助推长三角一体化

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，积极参与共建长三角生态绿色一体化发展示范区，做深做实长三角产业合作区，发挥“投、贷、债”联动优势，加大“专项债”项目配套融资支持力度，为区域经济社会高质量发展提供有力支撑。

案例：成功发放基础设施专项基金配套项目融资贷款

安吉数字物流港新建工程项目是安吉县积极融入沪苏浙皖三省一市的重大项目，杭州银行湖州分行高度重视，组建专项小组，密切关注专项基金落地进度，多维度推动项目发展，建立高效工作机制，快速开展项目对接，深入了解企业需求，细化分工落实，制定详细融资服务方案，最终为该项目提供 16.7 亿元授信，截至 2022 年末，用信提款共计 5500 万元，实现了湖州市首笔基础设施专项基金配套融资落地。

案例：加大信贷投放力度 全力支持秦望通道工程项目

杭州富阳秦望通道工程项目作为浙江省重点建设项目，未来将连接富阳主城区秦望路和杭州富春湾新城秦望南路，工程全长 3066 米，过江盾构段长 1254 米，采用公铁合建制式，是目前国内最大的公铁合建盾构隧道之一，也是浙江省首条公铁合建盾构隧道。同时，秦望通道工程集超大型地下空间、综合性交通换乘枢纽、立体交通、轨道交通以及过江隧道建设为一体，是当前国内最复杂的 TOD 地下空间市政工程之一，该通道建成后将成为富春湾两岸联动发展的关键通道，实现轨道交通黄金轴南延过江，有力推进富阳城市转型与拥江发展。我行扎实做好重点项目支持工作，为其设定综合金融服务方案，不仅提供项目前期贷款，还切入工程施工单位，提供工程项目专户及工人工资专户等一系列服务方案，服务于项目全过程，满足客户各类金融服务需求。截至 2022 年末，我行作为项目公司主力贷款银行之一，

为其提供 30 亿元的授信贷款。

➤ 支持自贸区建设

2022 年，杭州银行以“自贸试验区”“临港新片区”“浦东引领区”等建设为契机，推进实施以自由贸易账户为载体的离岸金融体系，紧抓上海自贸区金融改革机遇，制定“长三角区域自贸联动工作机制”，实施“长三角区域机构营销+上海分行业务落地”的管理模式，将上海自贸区的政策红利延伸至上海以外的长三角区域，重点服务于中资“走出去”企业的境外公司。同时在浙江自贸区设立专营支行，与上海自贸区实现“双自联动”。

案例：成立杭州片区首家自贸专营支行 创新产品和服务支持自贸区建设

为积极响应浙江自贸区扩区赋能，我行设立杭州江南支行作为浙江自贸区杭州片区首家自贸区业务专营支行。江南支行专注自贸区功能定位，聚焦自贸区制度创新，助力数字自贸区建设，以金融赋能优化营商环境，结合区内企业特点，积极探索创新自贸区特色金融产品与服务模式，积极推动滨江区数字化贸易发展，助力数字服务、数字内容“出海”，先后落地浙江自贸区首笔 NRA 期权业务、杭州市首笔“杭信贷”项下海外仓融资业务。

案例：落地自贸区债项下备用信用证 助力山区 26 县发展

2022 年 12 月，我行为青田县国有资产控股集团有限公司开立自贸区债项下备用信用证，帮助企业成功发行自贸区债（明珠债）6 亿元。本次自贸区债备用信用证业务成功落地，丰富了县域城建类国企的融资渠道，降低企业融资成本，为青田县基础设施建设、民生工程的顺利实施提供了资金保障，也是浙江省山区 26 县首单自贸区债项下备用信用证业务。

➤ 推进海洋强省建设

聚焦海洋产业转型升级，围绕优势产业、重点领域，通过加大信贷投放，提升专业化金融服务，强化金融创新等方式支持海洋经济加快发展，助力建设海洋强省。

案例：打通全球船供油业务结算渠道，助力油品企业做大做强

舟山某保税燃料油加注企业作为集团总部的“全球船供油业务中心”，承担起集团在全球的船供油业务。一直以来，其在中国境外的船供油业务受制于物权单据效力较弱，跨境结

算存在障碍。杭州银行舟山分行就此问题多次研究并制定全球船供油业务内控制度，最终打通了全球船供油业务人民币和美元双币种结算通道。全球船供油业务跨境结算的顺利开展有力提升了中资油品企业在全全球船供油业务中的话语权和市场份额。

（二）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和金融服务实体经济的压舱石，实行“科创与实体融合”战略，全行形成“做科创就是做好的实体”的共识，横向拓宽行业边界、客户边界、产品边界，纵向真正实现客户全生命周期服务，既做广泛的“小”，也做优质的“大”，打通前中后台的业务协作。截至 2022 年末，我行服务科技企业超过 10000 家，当年增加超过 1600 家，融资余额超过 480 亿元。

➤ 推进科创 3.0 建设

2022 年，我行持续推进科创 3.0 建设，搭建科创企业成长性评价体系，实现科创卡片与科创得分的自动展示。持续塑造“科创金引擎”产品品牌，持续迭代优化科易贷产品，并精简提炼核心风控逻辑，提升系统审批率。

➤ 搭建科创企业数据库

我行已建成的科创企业数据库涵盖 1165 万家企业，“行业+被投+团队+技术+政策”共 285 个数据维度，重点包括行业及产业链研究数据、科技企业认证、科创能力证明、知识产权、行业标准、创业团队背景等更具备科创企业特征的数据信息。通过大数据分析杭银科创金融 13 年来积累上万家的科创企业信息，初步形成了科创企业成长性评估模型。

➤ 优化科创金融产品

在科创产品服务方面，我行强调与科技结合、与市场接轨，特别关注知识产权与行业标准制定等能体现企业研发实力的关键性指标要素。一方面结合金融科技，在科创成长性评价体系搭建完成后，清晰划分科创客群边界，更好形成分层经营逻辑，不断利用机器学习优化模型，使得科创政策指导更精准，服务流程更智慧；另一方面是加快金融科技向科技金融赋

能，特别是针对科创企业开发好线上的标准产品，实现定额模型、风控逻辑、系统流程、营销组织上的创新创优。

➤ 持续助力专精特新

作为最早探索科技金融服务的金融机构之一，我行通过“杭银金引擎”为企业提供全方位的金融服务。在企业资金管理端，有财资、外汇、贸易引擎；在特定客群融资端，有科创、上市和债券金引擎，能覆盖企业生产、贸易、结算、扩产以及资本市场发展等一系列金融需求，有效提升“专精特新”企业服务体验感。2021 年我行专门开发的“专精特新贷”产品，最高可给予企业 3000 万元信用贷款。并推出“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，确保融资渠道畅通。截至 2022 年末，我行已服务经营区域范围内 1800 余家专精特新企业，浙江省内覆盖率超 30%。

➤ 支持金融服务创新发展示范区

我行积极对接经营范围内科创生态圈伙伴，如与嘉兴南湖基金小镇开展密切合作，依托私募基金托管合作，实现被投资企业金融服务能级提升。对内，协调公司、托管、审批等多个条线部门，建立会商机制，凝聚业务共识，优化准入路径，开辟绿色通道。对外，与基金小镇管委会签署战略合作备忘录，双方基于前期业务基础与高水平信息互通，形成优先推荐审核及快速响应机制。

案例：大力支持科技创新，助力人才创业

某光电科技有限公司为台州市 500 精英企业，主营数字投影光引擎产品和系统的研发、生产和销售。实际创始人为留美博士，浙江省省级人才，核心创始团队来自硅谷，有十五年以上的投影引擎与系统开发经验。企业创始初期，接到大额订单，但流动资金短缺，无法完成上游订单。杭州银行台州科技支行通过当地科技局了解企业需求后，迅速响应，走访企业实控人，通过科易贷产品为其核定授信额度 200 万元，成为企业的首贷行也是唯一信贷行。

案例：大力支持第十六届杭州文化创意产业博览会

2022 年 12 月 30 日，第十六届（2022）杭州文化创意产业博览会在萧山区杭州国际博

览中心开幕。杭州文博会是杭州文化产业发展蝶变的一个精彩缩影。近年来，杭州市以高度的文化自觉文化自信，大力推动文化产业提质增效，文化产业已经成为全市国民经济重要支柱产业，发展实力稳居全国第一方阵。杭州银行科技文创金融事业部连续 7 年作为文博会的特别支持单位，自成立以来便持续探索文创金融专业化经营道路。截至 2022 年末，已累计为 500 余家文创企业提供超 100 亿元的信贷支持，形成了独特的金融产品体系和业务模式，得到了市场的认可。

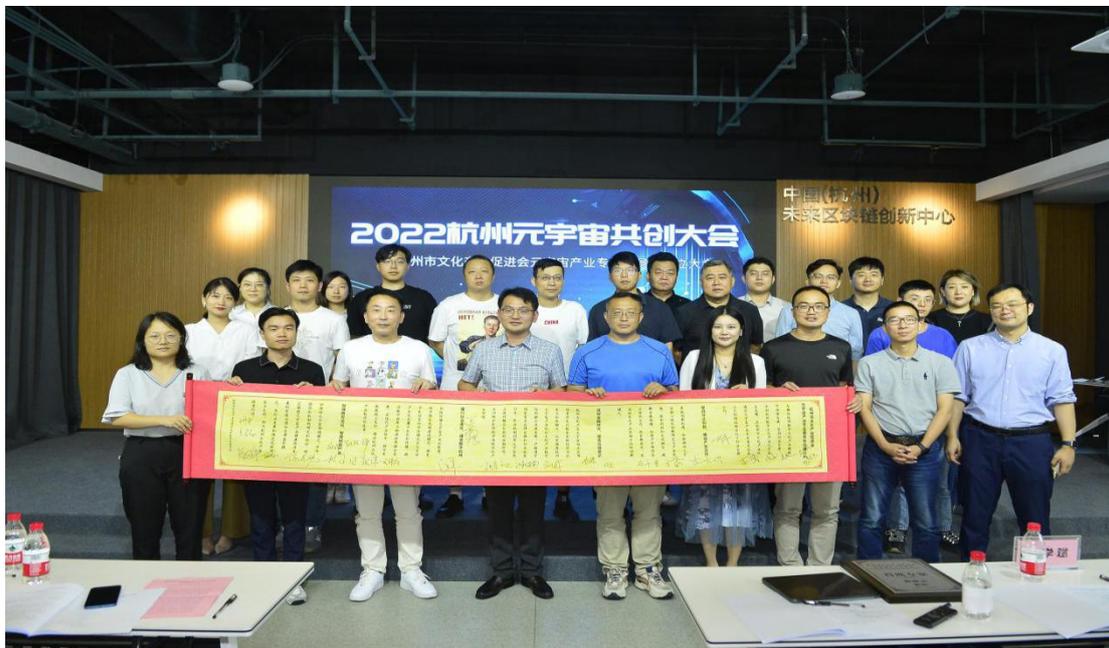


杭州银行科技文创金融事业大力支持第十六届杭州文化创意产业博览会

案例：共创数字文化产业元宇宙生态圈

2022 年 9 月 1 日，杭州元宇宙共创大会暨杭州市文化产业促进会元宇宙产业专业委员会在中国（杭州）区块链创新中心召开，国内首个文化产业领域的“元宇宙专委会”正式宣告落户杭州。杭州市文化产业促进会元宇宙产业专业委员会根据国家文化产业数字化战略，紧紧围绕杭州打造“全国数字经济第一城”目标，重点推进对数字文创、数字版权、数字时尚、数字艺术、数字收藏、数字文旅、虚拟与现实交互产业的产学研融合探索，促进杭州市文化企业在发展数字文化、数字旅游消费新场景等方面的合作，推动杭州市数字文化产业健康有序发展，以期打造成杭州市数字文化经济发展的“新引擎”。杭州银行科技文创事业部依托自身对文化产业的专业理解，看好杭州市发展元宇宙产业的前景，提前布局元宇宙相

关公司，当前已经服务了光线云、像衍科技、英兔软件、气味王国、李未可、虚之实等多家杭州知名元宇宙概念公司，后续将继续聚焦元宇宙相关企业，为杭州市文创产业发展提供金融支持。



杭州银行科技文创事业部联合发起国内首个“文化产业”元宇宙专委会

（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。

► 优化跨境结算服务

2022 年，我行持续推进跨境业务数字化和线上化转型，助推贸易外汇收支便利化试点落地，优化跨境金融服务，促进贸易外汇便利化、跨境人民币贸易投资便利化，有效激发市场主体活力。

案例：推出“一键汇”等特色产品 便利企业畅享跨境结算

2022 年 5 月，为了便利企业贸易外汇收支，杭州银行通过线上化服务手段，为试点企业提供“一键汇”“收汇直通车”等特色服务产品，最大限度简化单证审核和业务流程。某

服装公司签约成为我行贸易外汇便利化试点企业后，通过网银发起“一键汇”付汇申请，无需再上传其它资料，大幅缩减业务流程，真正实现“简流程、降成本”。

➤ 助力企业汇率避险

2022 年，杭州银行积极响应国家稳外资、稳外贸的号召，大力推进以“正确树立风险中性理念，积极适应汇率双向波动”为主题的“千名客户经理进千家企业”汇率风险中性活动，引导企业提升汇率风险管理水平，有效助力企业理性应对汇率波动。

案例：推进风险中性理念 助企多方位汇率避险

某科技有限公司是一家为欧盟批量加工固体制剂的现代化制药企业，面向欧洲化药委托研发、代工规模已稳居全国前三，主要收汇币种为欧元。2021 年以来，市场欧元汇率持续贬值，汇率变化导致企业汇兑损失，拖累了整体的经营利润。了解到这一情况后，我行合肥分行启动了“一对一”服务，向企业宣传“汇率风险中性”理念，由产品经理在政策答疑、市场分析、产品方案、业务指导、交易处理等方面，为企业提供“管家式”外汇套保服务，有效规避了汇率风险。

➤ 加强外贸融资服务

我行加大走访对接力度，扩大外贸信贷支持，保障外贸产业链供应链畅通运转，创新外贸金融产品服务，为外贸企业提供全方位的融资服务。

案例：推出“出口易贷”产品，暖心服务外贸企业融资

杭州银行聚焦科技赋能，运用外汇管理局跨境金融服务平台和海关单一窗口大数据资源，推出“出口易贷”线上信用贷款产品，为外贸企业提供便利化的融资和汇率避险支持。杭州银行金华分行在走访中了解到企业符合“出口易贷”产品准入标准，立即与总行联系将该企业纳入白名单，现场指导企业主扫码申请，当天便完成审批授信。“出口易贷”业务免抵押、免担保，由系统自动进行审批，融资款项最快十分钟即可到账，获得客户的一致好评。截至 2022 年末，“出口易贷”已为近千家外贸企业核定逾 33 亿元授信额度。



杭州银行金华分行利用“出口易贷”产品，暖心服务外贸企业融资

(四) 支持制造业发展

2022 年，我行积极推动“中国制造 2025”浙江行动，大力支持浙江“10+1”传统产业改造提升，持续将支持制造业企业金融服务摆在更加突出的位置，进一步将信贷资金向高端制造业领域倾斜，召开全行制造业推进大会，总结分析我行制造业的发展现状，接连出台《关于开展奋战 180 天公司条线实体信贷扩容攻坚专项营销活动的通知》和《关于开展公司条线实体板块四季度冲刺攻坚活动通知》对制造业贷款投放提供专项奖励支持，同时对投向为制造业新发放人民币贷款执行 FTP 定向下调；增强考核激励，提高营销积极性。

➤ 支持战略性新兴产业

我行坚持以行业专业化服务产业资本，已经组建了生物医药、智能制造、网络信创、新消费等行业专业化团队，开展投贷联动业务，根据行业特征与阶段偏好，精准推荐潜在投资标的，协助资金端与项目端资源对接，并做好被投企业服务。目前，我行已服务包括贝达药业、泰格医药、海康威视等数十家由实体企业创办的产业基金。

➤ 推进供应链发展

我行积极推进供应链系统和产品建设，将金融服务嵌入供应链管理的各个环节。其中，

供应链金融产品云 e 信，推动产品服务模式从人工到数智化，在疏通上游衔接堵点，推动金融活水从主动脉到毛细血管，从单纯的线性到网状模式，解决链上中小企业融资难等方面发挥积极作用。2022 年我行云 e 信服务核心客户产业链超百条，上游供应商近 500 户，中小企业占比超过 85%。

案例：加强专业研究，助力先进制造业发展

杭州 SH 科技股份有限公司成立于 2002 年，主营智能机器人和无人机巡检系统业务，为工业设备安全运行及智能化运维提供综合解决方案，是智能巡检这一细分领域的“排头兵”企业，获评工信部国家级“专精特新”小巨人企业。我行了解到企业处于发展壮大的重要阶段，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。在主流银行都不敢贷、不愿贷的情况下，我行凭借对机器人及巡检自动化设备行业专业研究基础，充分认可企业的成长潜力，主动提出给予其 1000 万元信用额度，帮助扩张生产规模，有力保障了对浙江省电力系统的供货时效，顺利晋升为细分行业的小巨人。



杭州银行加强专业研究，助力先进制造业发展

（五）精准发力助企纾困

2022 年，我行按照“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”等要求，出台《金融支持经济稳进提质行动计划》，推出 6 大方面 15 条具体支持措施，全力保障小微企业、民营企业、个体工商户等市场主体融资需求，精准发力助企纾困，稳预期、提信心，激发市场主体活力，为经济稳定大局保驾护航。

➤ 加快产品创新力度助企纾困

2022 年，我行加快产品创新力度，积极推广公司版“云抵贷”产品，加强政银联动，优化流程，加快审批放款速度，全面支持个体工商户和企业缓解资金困难。

案例：快速发放信用贷款 积极支持个体工商户

萧山区浦阳镇李某经营着一家托运部，受疫情影响，多次出现资金周转困难的情况。在了解到李某的困难后，我行第一时间开展上门服务，为其提供 40 万元小微贷款用于货运经营，很好的解决了其实际困难。

案例：积极推广公司版“云抵贷” 解决企业资金压力

某物流有限公司主营集装箱运输服务，受疫情影响，公司运营成本增加，经营收入有所下滑，经营遇到暂时困难。我行客户经理在名单制走访中发现企业存在资金周转需求，第一时间为企业推荐公司版“云抵贷”产品，通过系统模型自动跑批，当即为企业批复 252 万元借款额度，并第一时间完成放款，产品可实现随借随还，减轻客户的还款压力。

案例：政银联动 让诚信“变现”纾困中小企业

2022 年 4 月，杭州银行余杭支行积极参与“余公助企贷（余杭公积金缴存信用助企贷款）”产品准入设计、小程序开发建言献策和顺利上线。该支行主动摸排 1800 余户符合基本准入的企业名单，依托公积金缴存大数据，确认企业资质，划分授信额度，实现申请流程精简提速，同时扩大信用贷授信额度、降低定价等举措获得了余杭区当地区政府好评。“余公助企贷”产品纳入了余杭区 36 条疫情纾困政策之一，同时“总授信 20 亿元 杭州余杭让诚信“变现”纾困中小企业”一文被人民网报道，并得到广泛转载。

➤ 落实还本付息政策应延尽延

2022 年，我行对受疫情影响经营遇到暂时困难的小微企业，延续前期既定的纾困政策，通过无还本续贷、延期、调整还款计划等方式，做到应延尽延，应续尽续，助力企业平稳恢复。对因受疫情影响无法办理还款手续的小微客户，采取征信保护措施。截至 2022 年末，我行通过无还本续贷、调整借据到期日、征信保护等方式，共计为 1.56 万户普惠小微客户办理“延期还款”229.58 亿元。

案例：持续开展无还本续贷 助力企业摆脱资金困境

杭州银行余杭良渚支行客户经理在回访中发现原存量抵押从事餐饮的客户肖某，因受疫情冲击，分布在西湖区、拱墅区和余杭区的五家餐饮店，关停了两家，资金周转出现困难。“疫情无情，杭银有义”，客户经理为客户申请了 1 年期的“减息券”送去了实实在在的福利，考虑到因疫情影响，客户贷款到期后的续贷资金周转易出现困难，客户经理在贷款到期前一个月，主动上门与客户对接，为客户提供“无还本续贷”产品，缓解企业燃眉之急。

➤ 减费让利降低企业融资成本

2022 年，杭州银行持续加强普惠小微信贷支持，进一步加大减费让利力度，做到各类手续费应免尽免、应减尽减，切实降低企业融资成本。针对小微企业信用贷款新客户首月提款推出 8 折利率优惠，个体工商户推出最低 6.8 折优惠；开展“耕园行动”，对于优质园区小微客户，给予优惠利率；推出面向中小微企业的票据贴现优惠政策，对贴现融资新客、小票融资企业、以及制造业企业提供票据贴现利率下浮优惠；继续主动承担抵押物保险费、评估费、抵押登记费；针对重点区域开展“抗击疫情、支持普惠”专项活动，2022 年用于支持重点区域抗疫企业复工复产的优惠贷款专项额度达 78.23 亿元，对涉及疫情的小微企业及个体户，给予低于小微企业平均贷款利率的优惠利率。

案例：提供贴现优惠和减息券 加大小微企业支持力度

杭州银行合肥分行客户经理在得知浙江 YD 钢铁有限公司与安徽 GD 国投公司签订了 7500 万元的订单，急需资金，立即为企业办理线上贴现业务，打通了企业融资渠道，提供优惠的企业贴现利率，同时为其提供了年利率 3.85% 的抵押贷款减息券，全面助力企业生产

经营。

➤ 深化金融支持稳外贸稳外资

2022 年，杭州银行多措并举支持稳外贸稳外资，推进贸易外汇收支便利化试点，加大对外贸企业支持力度，迅速响应推动政府汇率避险担保政策落地见效，并降低外贸企业衍生品授信准入门槛。

案例：落地杭州地区首单政府性融资担保汇率避险+“杭信贷”融资组合产品

受国际局势和疫情影响，外贸企业的汇率避险和融资需求日趋旺盛。为进一步提升企业汇率风险管理水平、支持企业复工复产，杭州银行滨江支行充分发挥金融“稳外贸”积极作用，迅速完成目标客户宣贯、担保公司授信落实、合作协议文本签署等工作，成功为浙江自贸区某家居企业办理了杭州地区首单政府性融资担保汇率避险+“杭信贷”融资一站式组合产品，同时为企业提供了政策性担保项下的免保证金远期结汇服务和免抵押低利率贷款支持，有效破解外贸企业汇率管理及融资难题。

➤ 完善住房领域金融服务

杭州银行精准把握国家房地产领域政策导向，积极落实房地产金融政策，密切关注房地产市场风险变化情况，积极配合地方政府推进“保交楼、保民生、保稳定”的“三保”工作。同时，作为杭州市属国有企业，我行积极履行社会责任，配合市政府提供“保交楼”专项借款，用于支持已逾期难交付住宅项目的加快建设。

四、服务民生，助推共同富裕

我行始终把服务民生摆在重要地位，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）倾力改善社会民生

保障和改善民生是我国的一项长期国策。我行始终紧跟党的政策方针，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。

➤ 积极做好社保服务

优化金融社保卡发行，在指定网点支持柜面发卡、自助发卡，同时开通线上多渠道申请通道，为杭州市民提供了线上线下全渠道的申请服务。在养老金发放日，通过延长网点营业时间、增配服务人员、开启弹性窗口、加强引导分流等措施，为老年客户提供优质服务。继续与杭州市政府部门合作开展社银、医银合作业务，经办各项社保、医保高频事项，致力打造“15分钟经办服务圈”，实现合作业务办理的高质量、高口碑。

➤ 积极推进数字人民币服务

我行秉承市民银行基本定位，积极贯彻数字人民币的战略部署，助力各试点机构有序组织落实数字人民币工作。2022年末，我行已实现15万户个人客户绑定，为后续数字人民币服务的广泛应用打好基础。

➤ 积极服务居民住房贷款需求

住房按揭贷款方面，因城施策支持刚性和改善性住房需求，深耕重点渠道建设，提高渠道覆盖率；缩短业务流程时效，提升客户体验，有序推进个人住房按揭业务稳步投放。此外，积极响应当地政府出台的房产政策，如带押过户、共有产权房、人才房等。截至2022年末，个人住房按揭贷款余额899.17亿元，较上年末增加73.78亿元，增幅8.94%。

（二）精准滴灌小微企业

2022年，我行持续深化小微金融服务，持续增加首贷户、减费让利、落实延期还款政策，加大信用贷款支持力度，不提升小微园区金融服务能力，全面助力小微企业发展。截至2022年末，全行普惠型小微贷款余额1,122.53亿元，较上年末增加205.46亿元，增幅22.40%。

➤ 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。2022 年，我行浙江省内小微企业首贷户超 3300 户。

➤ 积极开展“耕园行动”

2022 年，我行深入开展“耕园行动”，明确园区营销策略与工作要求，加大园区专项奖励和支持政策力度，优化园区白名单业务审批流程。2022 年，共 31 家机构开展推介会 99 场，28 家机构签署目标园区合作协议 72 份。

➤ 打造小微金融云贷 e 通品牌

2022 年，杭州银行发布小微金融“云贷 e 通”品牌，用更精准、更便捷的服务助力小微企业持续健康发展。“云贷 e 通”小微金融品牌，涵盖云贷产品矩阵与专业化综合金融服务，面向小微企业、“三农”等普惠客群。“云贷”是以云抵贷、云小贷、云保贷、云分期、云易贷、云信贷六大产品系列形成的云贷产品矩阵；“e 通”则包含 e 收盈、e 票据、e 外汇、e 财资、e 理财、e 代发六大产品体系，为中小微企业、个体工商户、小微企业主等日常经营所需提供一站式、全方位、专业化综合金融服务。

➤ 推动小微信用贷款投放

2022 年，我行聚焦小微“晨星计划”，推动信用贷款投放，通过“一码（易收盈）一贷（信用贷）”产品组合切入营销，针对特定客群多渠道拓展特色业务，较好实现了线下营销与线上运营相结合，向多产品综合服务延伸，促进小微信用贷款的可持续发展。截至 2022 年末，普惠型小微信用贷款余额 105.51 亿元，增幅超 75%。

➤ 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，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，保障额度落实，确保优先投放，对创业担保贷款客户采取利率优惠政策，降低融资成本。

案例：打造易畅行数字人民币支付通道

作为数字经济时代重要的金融基础设施，数字人民币不断融入更多的居民生活场景。我行抓住数字人民币快速推广的时机，通过“易畅行”搭载数字人民币支付通道，与第三方停车服务商停管家合作，顺利落地杭州市妇产医院停车场支持数字人民币支付。

案例：加大创业担保贷款支持力度 助力“新市民”创业

杭州银行临平支行针对初创企业和重点人群，与政府出资设立的创业担保基金、受托担保机构紧密合作，并通过企业孵化器等创业园区实地走访，推进创业担保贷款业务的落地。针对符合贷款条件的对象发放创业担保贷款，专项用于鼓励创业及带动就业。2022 年，该支行投放创业担保贷款业务合计 82 笔，持续加强创业企业的金融支持。



杭州银行临平支行加大创业担保贷款支持力度 助力“新市民”创业

（三）着力支持乡村振兴

我行积极响应全面推进乡村振兴的号召，立足自身特点，发挥机构优势，加大信贷投入，丰富金融产品，完善配套机制，满足乡村振兴领域多样化金融需求。

➤ 深化云小贷“整村授信”

针对农村居民的需要，我行推出了个性化产品——云小贷“整村授信”，产品在数字普惠上运用了风控决策模型、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

了数字化办理体验，将金融服务送上门，缩短了农村客户与银行之间的“距离”，开创了商业银行科技赋能小微业务转型发展的新局面。截至 2022 年末，我行已审批整村授信项目 401 个，累计服务客户 5000 多户。

➤ 成功对接浙江省版“三资”系统

“三资”管理系统是由浙江省农业厅建设的全国首个省市县乡村五级联网的农村集体经济数字管理系统，将农村集体资金、资产、资源等纳入数字化系统、建立共享体系、打破信息孤岛，有效提高村级权力“能见度”与监管效率。我行积极贯彻浙江省委省政府农业农村工作部署要求，充分利用自身在金融科技方面的优势，提供“银农直联”技术支撑能力，成功与浙江省版“三资”管理系统对接，实现对农村经济的非现金结算服务全面升级，助力农村集体“三资”管理系统打通支付结算最后一公里。

➤ 扩大涉农金融服务覆盖率

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，在主要交通路口、宣传窗等张贴相关讯息，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。

在各类支持“三农”服务活动中，我行始终保持奋战在服务群众的最前线，拓新挖潜的最前沿，引入金融“活水”的最前端。温州分行组织了端午节活动，提供包粽子扫码抽奖一条龙服务，现场气氛火热；台州分行班子成员集体出动，现场答疑，服务村民，相互交流，广大群众都坚定地表达了对下阶段乡村振兴的期待和信心；淳安支行以“党建+普惠金融”为抓手，通过采取“党建搭桥、金融服务、银政联动”等工作措施，深入村委开展“办实事、解难题、减负担”活动，解决农户资金需求问题，发挥金融服务“造血”功能；深圳分行进一步夯实精准扶贫成效，以“消费帮扶”的方式采购采购乡村振兴重点帮扶县广西资源县的农产品五谷杂粮 5 万余元，用实际行动解决疫情期间乡村扶贫产品的销路问题，为农村群众实现增收。

（四）积极助力共同富裕

我行积极响应中央及浙江省委省政府关于高质量发展建设共同富裕示范区号召，找准金融支持促进共同富裕的着力点，多措并举，助力浙江奋力推进“两个先行”。

➤ **加强组织协调，明确目标措施**

出台了《杭州银行“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》，细化分解年度工作目标与任务清单。为加快山区 4 县协调、协同和共享发展，专门制定《杭州银行支持杭州西部四县市共同富裕试点方案》和《杭州银行开展“百社百企结百村”帮促活动的行动方案》，以金融支持为基本立足点，利用贷款发放、财富管理和项目帮扶等金融政策和工具，打好组合拳，实现由“输血”式资助到“造血”式帮促转变。

➤ **签订战略合作协议，加强外部合作**

2022 年，我行与杭州市发改委签订了《金融支持杭州争当浙江高质量发展建设共同富裕示范区城市范例“共富同心圆”战略合作协议》，旨在共促加强金融服务对接，支持地方经济高质量发展。我行部分分支机构还与淳安、衢州等地政府签订战略合作协议，以点带面促进全省区域均衡发展，推动共同富裕和谐社会发展。

➤ **丰富财富产品货架，打造共富理财生态圈**

我行全力打造“共同富裕”的理财生态圈，充分考虑市民的中短期资产管理等需求，在公募产品货架布局了多类 1 元起购金额的公募产品，降低客户投资门槛；开发“便利宝”服务、上架短债基金、7 天定开型理财等产品，为市民多元化资金管理需求提供全方位选择。

➤ **加强银村合作，开展“三百”帮促**

2022 年，我行深入推进“百社百企结百村”帮促活动。我行临安支行、桐庐支行、淳安支行和建德支行等 4 家机构分别与临安区、桐庐县、淳安县、建德市等山区 4 县共 12 个帮促村进行结对，因村制宜落实项目，将资源优先配置到共同富裕重点领域和薄弱环节，真正实现“金融+帮促”，用实际行动支持村级集体经济发展和共同富裕。



杭州银行赴淳安县里商乡开展“百社百企结百村”走访对接活动

➤ 支持山区 26 县跨越式高质量发展

我行因地制宜，积极开展山区 26 县对口帮扶、资源对接、互利共赢工作，大力支持 26 县实现跨越式高质量发展。一是以党建为引领，与当地农村经济合作社等单位签订党建共建协议。通过组织联建、支部联学、营销联动、人才联育、资源联享，在信贷规模安排、项目支持、产品服务等方面全面开展合作，搭建良好的“党建+金融”机制。二是聚焦重点领域，提升金融服务质效。金融支持农旅共兴，发展乡村产业，推动乡镇当地产业发展以带动当地农户脱贫致富。加大对镇村改造提升、修造整治道路等基础设施建设，产业园基础建设，养殖基地建设等的信贷投入力度。三是帮助发展村级集体经济。以盘活集体资产为重点，加强城乡要素精准对接，合作开发集体资源，因地制宜培育新产业新业态，增强帮促村自我“造血”功能和内生发展动力。四是加强网点布局规划，2022 年本行在浙江山区 26 县新增网点 2 个，现有 10 个网点，覆盖 9 县。

案例：共建金融共富联合体 助力共同富裕

2022 年，为更好推进千岛湖镇乡村振兴，消除农村村集体薄弱村，低边户增收，实现共同富裕的目标，杭州银行淳安支行与千岛湖镇政府签订金融共富联合体战略合作协议，协同当地同业机构，在镇政府统一规划下，与千岛湖镇的九个村组建金融共富联合体，成立千

岛湖共富合作社，以帮扶千岛湖镇周边村困难群众，逐步形成帮扶长效机制。我行主要负责联合体农产品订单及采购资金的落实，重点助力销售各类农产品，形成销售利润。



杭州银行淳安支行与千岛湖镇政府签订金融共富联合体战略合作协议

五、低碳发展，守护生态文明

作为立足于“绿水青山就是金山银山”理论发源地浙江省本土银行，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）持续发展绿色金融

2022 年，杭州银行持续践行“两山”理论，深入贯彻落实国家双碳战略，不断完善绿色金融发展体系，以绿色金融促进实体经济发展。截至 2022 年末，我行绿色贷款余额 540.03 亿元，较上年末增长 120.70 亿元，增幅 28.78%，高于全行各项贷款平均增速，在助力节约能源、减少碳排放和减少污染物排放方面持续贡献力量。在人民银行杭州中心支行开展的 2022 年第四季度绿色金融评价中，我行位列省内同类型金融机构第 1 名，杭州法人金融机构第 2 位。2022 年我行获评浙江省金融业发展促进会 2021 年浙江“金融服务年度案例”、

浙江省第四届“凤凰腾飞-年度金融服务大奖”、GF60 绿色金融最佳金融机构奖等社会荣誉奖项。



杭州银行荣获 GF60 绿色金融最佳金融机构奖

➤ 加强制度建设，强化组织管理

我行紧跟业务发展和市场发展，制定下发了《杭州银行绿色金融债券募集资金内部管理办法》《杭州银行合同能源管理贷款操作规程》《杭州银行森林资源资产抵押贷款操作规程》等内控制度文件，为各类创新业务提供制度保障。同时，持续优化绿色金融组织架构，建立绿色金融工作协调机制，落实主体责任，为绿色金融业务高质量创新发展奠定良好基础。

➤ 调整风险政策，开展压力测试

我行将环境和社会风险管理纳入全面风险管理体系，在风险政策和授信政策制定、信贷资源配置上积极落实国家政策要求，高度重视环境和社会风险影响，逐步将环境、社会和治理（ESG）理念向全信贷流程渗透。调整 2022 年风险政策，设定积极的指导性绿色金融发展目标，明确绿色贷款占公司条线各项贷款比重不低于 10%；在贷款投向重点领域中增加绿色金融，并将生物多样性纳入绿色金融管理；对信贷负面清单做出差异化调整，优质绿色金融客户或绿色金融项目可豁免信贷负面清单限制。2022 年，我行根据《银行业保险业绿色金融指引》等文件指导意见，不断当加强贷后和投后管理，加强动态分析，开展情景分析和压

力测试，并在资产风险分类、准备计提等方面及时做出调整。2022 年，首次开展气候压力测试，对石化、化工、建材、钢铁、有色、造纸、电力、航空、化纤、纺织等 10 个高碳行业贷款进行测试，评估公司在“碳达峰、碳中和”背景下应对气候变化相关风险的能力。测试结果显示，在轻度、中度以及重度三种压力情景下，高碳行业企业信用风险虽有不同程度的上升，但公司各级资本充足率承压后均能满足监管要求。

➤ 完善考核体系，创新产品服务

我行将绿色金融发展指标纳入高级管理层绩效考核指标体系，强化财务资源对绿色信贷业务的考核激励。并紧跟市场变化，不断探索绿色金融产品和服务模式的创新发展，满足绿色企业和项目的多元化融资服务需求。2022 年推出“风光贷”“节水贷”等产品，落地首单排污权抵押贷款，发行首单绿色金融债券 100 亿元，参与投资全国最大规模碳中和 CMBS、全国首单碳中和酒店 CMBS、中国市场首单“绿色 PPP-ABS”等首单类创新业务，还通过“SBLC+自贸区离岸债券”的境内外组合金融服务模式为绿金创新试验区内绿色项目建设和运营提供资金支持，并首发上线偏债 ESG 理财产品。同时，推出碳账户专属贷款产品，率先在衢州地区实现本行绿金系统与衢州碳账户金融信息系统对接，支持国家绿色金融创新试验区建设。

➤ 重视绿金研究，强化外部合作

2022 年，我行不断加强绿色金融相关课题研究以指导业务实践发展，积极参与杭州市国资委组织的“市国资系统助力共同富裕示范理论研究的赛马课题”，顺利完成《工商业屋顶电站在浙江的应用及其金融服务方案研究》，为共同富裕背景下推进工商业屋顶电站提出杭银绿色金融方案。我行还通过引入第三方专业服务机构提升绿色金融专业能力建设，并与多家绿色金融行业咨询服务公司保持良好合作关系。

案例：落地排污权抵押贷款

杭州银行临平支行积极响应《浙江银行业保险业支持“6+1”重点领域 助力碳达峰碳中和行动方案》等文件中发展排污权抵质押贷款的政策号召，积极走访企业对接，以企业持有的排污权进行抵押，为浙江 YL 生物科技股份有限公司办理排污权抵押组合贷款 1000 万元，

贷款期限 1 年，有效地将企业“沉睡资产”变成“流动资本”，实现扩大产能与绿色转型“同步走”。



杭州银行成功落地首笔排污权抵押贷款

案例：推出“节水贷”，助力国家节水行动

杭州银行深入贯彻落实习近平总书记“节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力”治水思路，充分发挥绿色金融在保护环境、提高水资源集约节约利用中的作用，助力国家节水行动，推出“节水贷”绿色金融创新产品，主要对节水技术改造、供水管网改造、分区计量监测和漏损管控体系建设、非常规水源利用、分质供水、节水“三同时”基础设施建设、节水专业化服务等项目和各类节水型企业给予融资支持。优先支持水效领跑者、省级节水标杆企业、省级节水型企业、通过国家节水标志认证的产品和装备制造企业。我行为“节水贷”融资企业提供七项专项政策，包括保障信贷资源，优化授信方案，优化贷款期限，实施利率优惠，创新担保方式，减免相关费用，建立绿色通道，大力支持节水型企业绿色低碳发展。截至 2022 年末，我行已为 133 户节水项目或企业发放节水贷，累计支持金额达 103.90 亿元，有力支持了节水型项目建设进展和节水型企业绿色转型融资需求，为保护环境、节约用水贡献杭银力量。

案例：成功发行 100 亿元绿色金融债券

绿色金融债具有“绿色”和“融资”的双重属性，是支持绿色金融业务发展最重要的金融工具之一。2022年3月，杭州银行在全国银行间债券市场成功发行了100亿元绿色金融债券，发行票面利率2.98%，发行期限3年，主体评级AAA，债项评级AAA，融资金额全部用于节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业等规定的绿色产业项目。本次是我行历史上首次发行绿色金融债券，是我行进一步加强绿色金融支持力度的具体实践，得到了包括政策性银行、国有大行、股份制银行、城商行、农商行、基金公司、证券公司等50余家多层次投资主体的支持与参与，也增强了我行在环保、节能、污染防治等支持环境改善、应对气候变化的绿色项目上服务实体经济能力。

（二）着力深耕低碳运营

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，持续发展线上业务，提升能源利用效率，全方位推动绿色发展。

➤ 建设“零碳”银行

2022年，杭州银行江城支行积极推进“零碳”试点，通过网点绿色装修改造、利用光伏发电技术打造“24小时零碳自助银行”、借助区域光线调节技术实现营业网点自适应灯光强弱调节、设置低碳环保宣教区、开展第三方机构专业碳盘查、权威机构核证减排量注销等一系列措施，成功打造杭州市首家“零碳”银行网点。同时也是浙江省内首家同时获得联合国气候变化框架公约（UNFCCC）和上海环境能源交易所两个权威机构国际、国内双证书的“零碳”银行网点。



杭州银行零碳网点低碳宣教区——江城支行



杭州银行零碳网点屋顶光伏——江城支行

➤ 优化无纸化线上运营

我行充分利用金融科技，改造服务流程，持续推动无纸化线上化运营。持续打造轻型智慧网点运营新模式，推广新型厅堂服务模式，引导业务线上化；建设“轻柜台”远程银行服务区，开启“云柜员”业务办理新模式；丰富 e 网办线上渠道功能，新增 5 个远程办场景；持续推进柜面免填单和凭证整合，达到较好的降本增效目标；实现全国电子营业执照数据在

单位开户环节应用；作为全杭首家金融机构，完成客户电子印章在单位开户环节的应用；推出创新线上产品，如 e 速递物流平台、e 收宝等；持续推行电子印章运行，拓展电子印章用印场景。截至 2022 年末，电子印章的用印占比超 87%。

➤ 践行绿色办公

我行在日常经营中积极践行绿色运营，新总行办公大楼设计建设为绿色二星级建筑。日常办公中合理控制办公空调设备，在电力低谷时段蓄能降低空调运行能耗；优先购买使用节能节电产品，逐步淘汰高能耗设备及电器产品；办公区、公共区域照明电源使用间隔亮灯模式；及时关闭不必要的电源，切实做好节能降耗工作；推行无纸化办公，双面打印文件资料；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；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。

（三）倡导绿色低碳生活

我行坚持担当绿色理念布道者的角色，积极倡导绿色低碳生活，自觉树立低碳理念，践行低碳生活方式，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，共建绿色家园。

➤ 传播绿色低碳生活理念

通过宣传片、微信公众号、趣味知识竞赛等方式与手段，加大节能减排宣传力度，倡导全员在日常工作和生活中不断增强勤俭节约意识、生态环保意识和节能降碳意识，在衣食住行等方面践行简约适度、绿色低碳的生活方式，发出《绿色低碳 节能先行》倡议书。

➤ 倡导绿色低碳生活方式

积极开展“光盘”行动，倡导员工在就餐时做到科学点餐、理性消费；合理控制办公场所能耗，主动节水、节电，推广无纸化办公；有效参与生态环境整治，对废弃物进行分类处理。

➤ 创新推出“个人碳账户”

在手机银行中建设碳账户，上线个人碳积分，将手机银行客户于交易场景中的碳减排行为进行量化以碳积分的形式记录在碳账户中，并为碳积分设置丰富的权益兑换，有效激励客户践行低碳环保的生活方式。

六、数智赋能，提升客户服务

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，全面推进“数智杭银”建设，以数据治理为核心，优化全行数据应用；以能力提升为目标，完善信息科技管理，聚焦客户需求和痛点，以科技手段打造多元化、便捷化、智能化的金融服务，实现金融科技对业务和管理的高效赋能，有力推动全行数字化转型。

（一）全面提升用户体验

➤ 持续推进智慧网点转型

有序推进网点适度扩张，强化网点智能化转型，做好线上线下融合互补文章，着力实现运营线上化，多方位多渠道触达客户、获取客户、服务客户。探索创新型网点建设，制定全行网点五年布局规划，重点研析布局合理化、装修人文化、选址数据化、评估标准化等四要素，实施网点“小型化、轻新化、智能化”转型。适度加大全国百强县（区）、山区 26 县、重点乡镇街道等区域布局，填补市场空白，提升线下抓地能力。深化网点柜口设置，根据全行网点柜面业务量情况，动态调整各网点柜口数量和高低柜结构标准；持续强化柜面业务限时服务，依托机具、手机银行（e 网办）等运营渠道，开展高低柜错峰开柜新模式。



左边：杭州银行江城支行荣获“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”

右边：杭州银行深圳分行营业部荣获“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”

➤ 统一客户管理流程及标准

我行以客户智慧营销管控项目建设为重点，构建客户营销中台，统一全行客户管理流程及标准，提升跨业务条线、可复用的获客能力。以渠道整合和全行重点产品项目建设为契机，形成以网点柜面、厅堂智慧银行、PAD 展业平台、移动银行为重点的一体化系统服务平台，实现线上业务移动化、线下业务智能化改造，优化多渠道流程建设，打造拳头产品，提升客户体验，满足业务端灵活多变的需求，向市场赋能，有效提升客户服务能力。

➤ 创新推出“宝石山理财”助手

我行创新推出“宝石山理财”助手，覆盖全市场银行理财子公司发行的理财产品，通过多维度筛选帮助客户高效匹配查询理财产品；“宝石山理财”助手根据净值型理财特点及理财用户习惯对产品进行深度打磨，在业内首创通过图表等方式直观展示理财波动率、产品规模、重仓资产、区间收益率等信息，通过专业性大幅提升理财用户使用体验。

➤ 有效提升客服服务水平

我行客服中心借势虚拟数智人、ASR、TTS、生物识别等金融科技，有效提升客户体验。将传统电话核身方式转变为可视化的数智人交互模式，并在场景设计中强化老年客户关怀属性；聚焦客户行为断点，借助数智人为贷款客户实时提供还款操作流程指引，累计触达客户超 7000 人次；搭建智能对话分析平台，按月输出重复来电分析报告。

➤ 完善适老金融数字化服务

为了切实满足老年群体金融服务需求，保障老年群体金融安全，助力老年群体跨越金融领域“数字鸿沟”，我行大力提升老年群体数字金融便利化程度。一是积极推进适合老年人的智能设备。2022 年 6 月，我行手机银行推出“守护版”，采用大字体设计，聚焦低风险高频服务，加强线上反欺诈宣传，一键直达专业坐席，守护好老年人的钱袋子。二是解决视力障碍群体移动服务痛点。我行在手机银行“乐享版”中使账户查询、转账、缴费、理财等常用功能支持读屏软件、语音导航等服务，并做好读屏模式下的安全提示，对该模式设置特殊的智能风控模型及风控验证手段，切实做好视障人士的服务体验及安全守护。三是提供官

方网站无障碍版本。2022 年，上线我行官方网站无障碍版本，支持字体大小调节、语音朗读、对比色调整、辅助线等多项辅助功能，助力残障人士跨过数字鸿沟。

（二）全力打造数智杭银

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。

➤ 探索数字化普惠信贷服务

宝石贷综合运用短信、AI 语音、人工外呼、互联网精准投放等进行客户触达；积极探索数字信贷，通过朋友圈、头条、抖音等互联网广告渠道，以及政采云、钉钉等场景平台开展多渠道获客。

➤ 积极助力公共事务管理

持续为杭州“亲清在线”“民生直达”新型政商、民生数字平台赋能，在线兑现各项惠企惠民补贴。积极为杭州市红十字会、市慈善总会等慈善组织量身定制财资管理平台，有效助力其提高效能。

➤ 赋能客户数字化转型

持续打造财资金引擎，升级推出 12 大场景服务，聚焦政务民生、资金监管和信息化建设等方面需求，提供专属服务方案，打造形成面向“八大 e 联”客群、提供四大“云服务”场景化解决方案的政务金融开放平台。

（三）全心保护客户权益

我行坚持“以客户为中心”的理念，坚持“消保促管理、保发展、提服务”的基本定位，提升投诉预审预防、联动处置、多元化解等“三项能力”，强化消保考核评价、跟踪督导、金融教育、服务监测等“四项机制”，全面提高消保管理水平，持续提升客户满意度和获得感。

➤ 健全金融消费者保护机制

2022 年，我行积极落实监管部门要求，建立健全金融消费者保护机制，树立“助力发展、促进管理、考核评价、跟踪督导”的基本定位，构建“高层统领、条块齐抓、各方协同”的工作格局，夯实基础管理，以管理精细化促消保工作提质增效；压实“主体责任、溯源治理、数智赋能”的消保工作责任体系；打造“携手各方、整合资源、普及全网”的金融消费者教育模式，吸引消费者积极参与，扩大社会影响力；推行“精细标准、提升服务、打造标杆”的文明规范服务，提升客户满意度。

➤ 强化金融消费者维权

2022 年，我行通过建立联席机制、强调联动处置、鼓励多元化解、坚持数智赋能等方式，多措并举化解投诉纠纷，实现“稳”（投诉总量）、“升”（协商一致率）、“清”（积案）、“零”（群访投诉）等四个管理目标。2022 年，全行受理投诉 1422 件，反映事项主要集中在贷款、银行卡、财富业务、支付结算、人民币储蓄等方面。其中，贷款类业务占比最高，共 493 件，占投诉总量的 34.70%；银行卡类业务共 330 件，占比 23.21%；财富类业务 174 件，占比 12.24%；支付结算类业务共 145 件，占比 9.99%；人民币储蓄业务共 93 件，占比 6.54%。从区域分布看，杭州地区机构投诉量占比 25.03%，省内外分行机构投诉量占比 20.95%。2022 年全行投诉处置效率较上年有所提升，全年未出现重大舆情风险或群体投诉事件；通过第三方机构调解投诉 51 起，调解执行率 100%；投诉协商一致率达 80%以上。

➤ 加强客户隐私保护和数据完全

我行高度重视客户隐私保护和数据安全，建立分级授权管理机制，根据“最小适用”原则分配用户权限，坚持以“谁使用，谁负责”原则进行数据安全治理。从客户信息治理、客户分层分类、客户管理、客户营销、客户服务渠道整合、客户财务穿透，构建了全面的客户体验监测体系。专门发布了《客户信息安全管理办法》，逐步落实数据的分类分级管理，对数据提取、使用、备份、恢复等进行评估、审批，制定数据安全相关管理办法，落实技防手段，防止数据泄露。为强化 APP 安全管理，我行手机银行、直销银行等 4 款 APP 均规范了

客户隐私条款，并通过权威机构的测评和备案。为加强客户隐私数据的保护，我行还与专业公司合作探索多方安全计算等前沿隐私保护技术在业务场景中的应用。2022 年我行基于隐私计算的数据共享平台上报全国网络安全技术应用试点。

➤ 关注特殊群体金融服务

建设适老化服务特色网点。网点升级软硬件设施设备，提升老年人常规服务和数字金融服务水平，每月 15 日开展“关爱有加”助老微笑服务系列活动，贴心关爱“银发族”，帮助解决其智能技术运用困难，共享安全便捷的金融服务，全方位、多样化适老服务让“银发无忧”。合肥庐阳支行、庐江支行、长丰支行、肥东支行、肥西支行获评“长春花”适老化支付服务特色银行网点；南京华侨路支行荣获 2022 年江苏银行业文明规范服务适老网点，践行“六个一”的服务承诺，切实解决老年人的金融服务需求。

银发讲堂贴心关爱。网点厅堂组织各类消费者教育活动，针对老年人群体的“暖心厅堂”“集体生日会”“金融大礼包”“金融沙龙”等活动，服务知识普及二合一。走进社区、老年大学、农村等，通过组织“最美夕阳红”“村居联动共享幸福晚年”“节假日特别问候”等活动，重点对老年人开展金融常识、法律常识普及，强调理性投资，防范电信网络诈骗、远离非法集资，守护好自己的钱袋子，既丰富晚年生活，又增强了金融消费者的获得感。

积极开展上门服务。将为行动不便的老年、残障客户等提供上门服务纳入预约服务平台，由专业的上门服务团队为一些子女不在身边、行动不便或个人住院等确实无法到网点办理业务的老年、残障客户，提供柜台延伸上门专属服务。2022 年，我行累计赴养老院、医院、偏远农村、客户家中等上门服务 631 笔，为特殊群体客户解决“燃眉之急”。



杭州银行舟山定海城关小微支行为残疾人士提供上门服务



杭州银行上海虹口支行上门为患者提供金融服务

➤ 金融知识普及宣教常态化

持续推进社会公众与金融的良性互动，引导金融消费者树立正确理性观念，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。2022年，全行累计组织宣传活动4702次，参与员工1.84

万人次，发放消保宣传资料 21.7 万余份；新闻媒体报道 161 次，消费者受众近 229.82 万人次。我行宣传活动有特色、有人气、有影响，获得监管部门的认可，在“3·15 消费者权益保护教育宣传周”、9 月金融知识普及月活动中，均被推荐为“优秀组织单位”。

案例：反诈防骗 敬老助老

“反诈反诈”是当前全社会金融宣教的重点，杭州银行湖墅支行经常联合社区、学校等机构进行上门宣讲，传授防范诈骗技巧，从而提升居民的反诈意识及反诈能力。2022 年 11 月，湖墅支行受邀参加浙江省平安办、司法厅、老龄办联合街道在运河文化广场举办的浙江省“敬老月”宣传活动，向现场参与居民发放老年人预防养老诈骗手册、电信网络诈骗手册等，提醒他们不要轻信来历不明的电话或者短信，更不要给陌生账户和陌生人转账汇款。一旦发现有账户可疑现象，一定要及时向银行工作人员或者客服求助，真正做到不轻信、不透露、不转账，远离电信诈骗。2022 年，该支行累计成功阻截 6 起电信网络诈骗案件，挽回客户经济损失 600 余万元，多次获得公安系统表彰奖励。



杭州银行湖墅支行开展浙江省“敬老月”宣传活动

七、关心员工，建设奋斗家园

我们视员工为最宝贵的资源，牢固树立“人才兴行”理念，加强人才队伍建设；坚持以奋斗者为本，保障员工合法权益，不断提升员工归属感、获得感、幸福感，引导员工树立与企业共荣辱、共发展的坚定信心和决心，实现员工与企业携手成长。截至 2022 年末，我行人才引进持续发力，招聘人数创历年新高，重点领域和关键人才引进明显突破，雇主品牌影响力有效提升，获评“2022 中国年度最具发展潜力雇主 30 强”“2022 浙江年度非凡雇主”等荣誉。

（一）赋能职业发展

➤ 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，推进梯队建设。持续优化各层级干部选拔，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。

➤ 持续落实人才培养体系

搭建了面向校招新员工七大培养方向的带教体系，探索实施数字化带教管理；持续组织内部讲师技能大赛。推进课程体系建设，形成认证课程、经验分享、线上微课程为主体的课程体系。

深化“三航一营”品牌建设，探索搭建数字化教育培训体系，打造明星、名师、行长/总经理直播间。实施“新三化”建设，推进手册体系化建设；打造“三化”模板数字化样板间和员工画像数字化样板间，实现手册与业务系统融合；推进专业化团队建设，通过团队长战训营项目，帮助新任团队长实现管理转身、业务转身。

持续组织面向高级管理人员的“领航工程”研修班、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，面向营销人员的“战训营”，提升各层级人员的综合素质、管理能力以及业务技能。

（二）凝聚奋进合力

➤ 主题活动弘扬企业文化

开展“我与杭银的故事之致敬‘三种精神’”先进事迹展播活动，将行内劳模工匠等先进集体和个人事迹以微视频的方式集中展播，使劳模精神、劳动精神、工匠精神的宣传更富时代感和吸引力。以线下运动、“云端”互联的方式举办“献礼二十大 喜迎亚运会 激情向未来”职工运动会，倡导健康生活方式，激发员工昂扬斗志，展现奋斗为本的杭银精神。

➤ 赛事平台展现员工风采

以技能竞赛与劳动竞赛合一的新型业务竞赛模式，举办菁英理财师大赛、内控合规大赛，实现以赛带训、交流促学、产能转化。在上级组织的“守好红色根脉·班前 10 分钟活动”全省职工思想政治工作案例展评、金融系统云技术职工技能大赛、杭州市第十届职工运动会等 10 多个技能和文体比赛中获得 30 多个奖项。

（三）全面关爱员工

➤ 积极构建和谐劳动关系

深入一线开展调研，广泛听取意见建议，从薪酬结构、成长路径、心理释压等员工高度关注的十个方面，提出了构建新时代和谐劳动关系、解决员工合理诉求的若干措施，着力提升员工获得感。以“总行统筹、机构运营”的方式创建“杭银 E 家”，创新融合模式，联动联建联享，基层“职工小家”提质升级。

➤ 办好实事增进员工福祉

打造物质与精神双补给的员工能量加油站，场景运用更为丰富多元。关注员工心理健康，通过增设体检项目、开展谈心谈话、配置减压设施、打造“青心诉”

联络站，帮助员工有效管理压力。员工能量加油站与心理健康两个案例入选上级工会“解决职工合理诉求 助力企业稳进提质”十大典型案例。

➤ 关爱慰问实现精准触达

全员参与在职医疗互助，做好困难员工家庭建档，用好“春风行动”反哺政策，分层分类精准帮扶落到实处。积极开展两节慰问，并针对疫情防控的形势变化跟进员工关爱，为响应就地过年号召的员工、抗疫志愿者、疫情重点地区隔离和物资短缺员工送去关怀，购买防疫物资守护员工健康。举办女员工权益保障和健康系列讲座，开展主题交流活动，提升女员工幸福感。



左边：杭州银行团委荣获“青春悦读·满城书香”优秀组织奖

右边：杭州银行工会举办“赢得‘理’想‘财’有精彩”——第一届菁英理财师大赛



左边：杭州银行江干辖区、城中辖区联合举办的水上趣味运动会

右边：杭州银行与杭州交投集团“喜迎二十大 共赢向未来”篮球友谊赛



左边：杭州银行行工会组队参加市第十届职工运动会羽毛球比赛并荣获亚军
右边：杭州银行团委开展“盘不落地 永不放弃”青心悦活动



左边：城东支行开展三八节主题活动——“最好的才艺展示给最美的你”
右边：西城支行组织开展三八节主题活动——“香薰 DIY”



左边：嘉兴分行开展三八节主题活动——插花
右边：宁波分行开展三八节主题活动——露营活动

（四）保障合法权益

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，2022 年召开两次职工代表大会，收集处理职工提案 44 份，续签《工资专项集体合同》，形成“三方推动、全员参与、共治共享”的和谐劳动关系创建格局，获评杭州市企业社会责任建设 A 级企业。健全员工薪酬福利体系，保障员工基本利益。

完善薪酬福利体系,加快低职级员工与绩优员工薪酬提升速度。实施全行员工补充医疗保险,一年期保险的员工覆盖率 100%,形成“六险二金”员工福利体系。



左边：杭州银行召开第三届职工代表大会第十次会议

右边：杭州银行团委举办“青尽全力 微光成炬”金点子青年智库征集大赛

八、致力公益，筑梦美好生活

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,荣获第七届“浙江慈善奖——机构捐赠奖”、浙江省红十字事业突出贡献先进集体——博爱贡献奖等荣誉。

(一) 积极投身公益事业

➤ 开展公益慈善

我行不断深化“杭银益起来”公益品牌,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,2022 年全行捐款 368 万元;同时先后向浙江省慈善联合总会、杭州市慈善总会捐赠 28 万元、220 万元。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,全年累计派出 1200 多名志愿者,4000 多人次,服务时长超过 27000 小时。同时,各分支机构也积极开展多种类型的公益慈善活动。



左边：保俶支行积极参与浙江省青年联合会、小营街道共同举办的“我在窗口写青春”--我在红巷学雷锋活动

右边：机关团委组织开展“关心关爱服务群体,争树亚运城市新风”志愿服务活动



左边：丰潭支行联动拱墅区公安分局朝晖路派出所所在西湖文化广场处开展三五学雷锋反诈宣传活动

右边：萧山支行开展“我为群众办实事，志愿服务学雷锋”公益活动



左边：湖州分行走进市特殊教育实验学校开展“情暖特殊儿童”服务活动

右边：台州新桥支行开展慰问困难群众公益活动

➤ 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”。面对各地多轮疫情，各机构发扬坚守品格和担当精神，维护员工健康、保持业务连续。积极组织志愿者奔赴一线参加抗

疫支援，生动诠释担当大爱、团结奉献精神，赢得社会各界广泛好评。



左边：杭州银行百名志愿者奔赴抗“疫”前线

右边：杭州银行分支机构志愿者奔赴上城区同心社区和余杭区支援抗疫



左边：总行部室疫情防控突击队成员奔赴协同社区

右边：科技文创事业部志愿者奔赴滨江白鹤北苑核算检测点



左边：杭州市国资委副书记许宏球等领导到抗疫现场慰问杭州银行员工

右边：杭州银行滨江支行慰问各防控点的志愿者

► 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 2022 年捐款 10.8 万元，以宣传服务活动为载体，实施“雏鹰计划”，深度融入青少年“校外课堂”和“第二课堂”领域，形成常态化宣传教育体系，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。



左边：湖州长兴支行开展“小小银行家”暑期金融体验活动
右边：高新支行到新新都社区开展“小小银行家--手绘纸鸢”活动

（二）巩固拓展脱贫成果

我行坚决贯彻落实上级相关决策部署，坚持做好帮扶工作，助力巩固脱贫攻坚成果。在“百社百企结百村”帮促活动中，向淳安县江村村捐赠资金，用于路灯亮化提升工程和垃圾分类项目。持续开展“联乡结村”和“万名党员干部结对帮扶万户城乡困难家庭”等帮扶活动，组织党员干部向困难群众捐助慰问金和慰问品，指导帮助解决实际困难。开展农副产品进单位活动，优先采购帮扶地区农副产品，助力消薄增收。举办“杭银共富向未来”农产品展销活动，为我行结对的 12 个帮促村提供农产品销售平台。支持杭州市政协支援稻城县基层治理和民生保障项目。同时，我行各分支机构也积极开展各种类型的帮扶活动。



杭州银行赴淳安汾口镇开展“结对帮扶”活动



杭州银行举办“杭银共富向未来”农产品展销活动



杭州银行台州分行走进蒋东岙村开展帮扶慰问

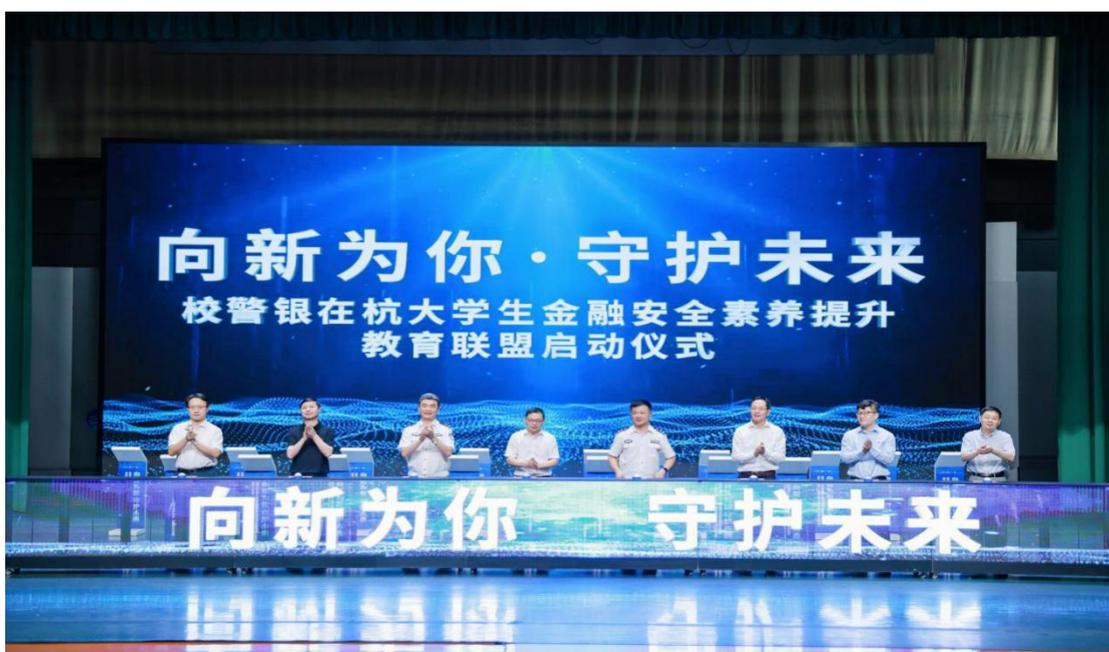
(三) 加强金融知识宣传

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，打造“携手各方、整合资源、普及全网”的金融消费者教育模式，吸引消费者积极参与，扩大社会影响力。

案例：携手杭州市公安局成立校警银在杭大学生金融安全素养提升教育联盟

2022 年，杭州银行牵头组织，会同杭州市公安局，7 家银行和下沙 14 所高校，在浙江工商大学下沙校区共同举办校警银在杭大学生金融安全素养提升教育联盟启动仪式暨“向新为你 守护未来”主题宣传活动。活动得到了中国人民银行杭州中心支行、中国银保监会浙江监管局、浙江省教育厅、浙江省银行业协会的全程指导，以及浙江省消费者权益保护委员会的大力支持，6 家银行、14 所高校参与，启动仪式钱塘发布全程线上直播，浙江卫视等 9 家媒体报道，活动线上线下受众近 80 万人次。



杭州银行携手杭州市公安局成立校警银在杭大学生金融安全素养提升教育联盟



左边：钱塘支行联合钱塘公安分局开展反诈直播

右边：营业部开展“慧眼识骗 乐享杭银”宣传活动



左边：舟山新城支行进商圈开展“普及金融知识 守住钱袋子”活动

右边：南京龙江支行开展关爱老年人重阳节活动

（四）积极参与社区发展

我行一直积极致力于社区服务工作的开展，开办社区支行，拉近社区居民与网点的距离；网点联合就近社区，积极组织开展社区活动，通过宣传防诈骗反洗钱知识、讲解金融产品与服务等，提升社区居民金融知识水平；柜面开办社保、医保、便民缴费等服务，为居民提供一站式便民服务；承担养老金、政府补贴等各类费用代发工作，维护各类居民群体的生活保障，为共建和谐社区贡献力量。

案例：现身说法——解锁普法新“姿势”

杭州银行南山支行以毗邻吴山商圈、西湖景区及其相对丰富的人文资源优势，采用“室内阵地宣传+室外拓展推广”相结合的方式，将专业服务与科学普法相结合，于 2022 年 10 月被确定为杭州市首批公民法治素养观测点。营业厅内设立的法律图书角、法治文化长廊、法治思想解读栏吸引了大量人气，支持“移动说法”的全行首家亮灯营业的“舒炜帮帮忙”法律咨询工作室走进社区、走进企业为广大群众提供包括合同、财产纠纷、校园普法等在内的基础法律服务，得到了一致好评。



杭州银行南山支行“舒炜帮帮忙”法律咨询工作室解锁普法新“姿势”



左边：彭埠支行走进茶亭苑社区开展关爱老年人活动

右边：上海虹口支行走进社区走访慰问独居老人及困难群众



左边：华成支行在安吉社区开展数字人民币宣传

右边：温州分行与温州老爸老妈艺术团开展金融宣传公益演出