



**杭州银行股份有限公司**  
**BANK OF HANGZHOU CO., LTD.**

**2017 年度社会责任报告**

二〇一八年四月

## 编写说明

本报告是杭州银行2017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：

2017年1月1日至2017年12月31日，特别注明的除外。

### 发布周期：

本报告为年度报告，发布时间为每年年中。

### 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-CSR3.0)、全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告指南》(G4版)、英国社会责任研究机构Account Ability发布的AA1000系列标准、社会责任国际标准ISO 26000:2010等要求编写，同时满足中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国银行业监督管理委员会浙江监管局《浙江银行业金融机构履行企业社会责任指导意见》、中国证监会公告(2016)19号—《中国证监会关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见》的相应要求。

### 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，财务报告经安永华明会计师事务所独立审计，其它数据以2017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 - 85171690

地址：杭州市庆春路46号

邮编：310003

网址：<http://www.hzbank.com.cn>

# 目 录

致辞 .....	1
(一) 董事长致辞 .....	1
(二) 行长致辞 .....	2
一、我们银行 .....	3
(一) 公司简介 .....	3
(二) 社会责任管理 .....	3
(三) 企业文化 .....	5
(四) 公司荣誉 .....	8
二、 <b>支持实体经济</b> .....	<b>11</b>
(一) 支持区域经济发展 .....	11
(二) 支持供给侧改革 .....	12
(三) 发展普惠金融 .....	14
三、 <b>完善客户服务</b> .....	<b>16</b>
(一) 深化多元服务渠道 .....	16
(二) 创新特色服务品质 .....	19
(三) 保护消费者权益 .....	20
(四) 宣传普及金融知识 .....	21
四、 <b>倡导节能环保</b> .....	<b>25</b>
(一) 践行绿色金融 .....	25
(二) 推进绿色信贷 .....	26
(三) 提倡低碳生活 .....	26
五、 <b>积极回馈社会</b> .....	<b>31</b>
(一) 支持民生金融 .....	31
(二) 精准扶贫情况 .....	35
(三) 投身志愿者活动 .....	38

## 致辞

### （一）董事长致辞

2017 年，是我行公开上市后的开局之年。全行以“六六战略”为引领，以公开上市为契机，以改革创新为动力，坚持协调发展、持续发展、创新发展、开放发展，规模效益稳健增长，结构质量持续改善。

2017 年，是我行战略规划实施的攻坚之年。我行围绕“六六”战略，扎实推进转型发展，为我行未来发展之路夯实根基。

2017 年，我行积极履行社会责任，努力回馈社会。支持实体经济发展，完善客户服务体系，倡导绿色金融，热心公益事业，加大扶贫力度，丰富志愿活动，树立良好的社会形象。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。我们将鼓足转型发展的风帆，锚定“六六战略”的航向，以时不我待的激情、一往无前的魄力，加快驶向价值领先银行的征途！

董事长：陈震山

## （二）行长致辞

2017 年是我行上市后的第一年，各项业务持续向好。

业务规模平稳增长。我行资产总额 8,333.39 亿元，较年初增加 1,129.15 亿元，增幅 15.67%，其中贷款总额（含票据贴现）2,838.35 亿元，较年初增加 372.27 亿元，增幅 15.10%；负债总额 7,815.08 亿元，较年初增加 996.45 亿元，增幅 14.61%。

经营效益持续提升。我行加强定价管理、提升定价水平，下半年度利差实现回升，同时大力推进利润中心多元化建设，积极提升区域分行的效益贡献。

资产质量明显改善。坚持“降旧控新”取得新成效；持续深入开展内控检查，内控有效性得到增强；完成风险经理序列的建立，提高了风险管理队伍专业化程度；提升风险管理的整体性和针对性，加强了风险管理与业务发展的协同作用。

发展基础不断夯实。人才兴行取得新进展，资产负债管理持续改进；加大科技投入，推进运营转型；“双基”管理活动扎实开展，基层管理和基础管理得到强化。

2018 年有挑战，更有机遇。我们要始终坚持质量立行、从严治行，不断提升精细化、专业化、数字化管理能力，克难攻坚，努力开创“轻新精合”品质银行新局面！

行长：宋剑斌

## 一、我们银行

### （一）公司简介

#### 1、公司简介

杭州银行成立于 1996 年 9 月，总部位于杭州。目前，全行拥有 201 家分支机构，网点覆盖长三角、珠三角、环渤海湾等发达经济圈，其中在杭州地区设有支行（含总行营业部）100 家，在北京、上海、深圳、南京、合肥设有分行 5 家和支行 55 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、德清设有分行 9 家和支行 32 家，基本实现省内机构全覆盖。此外，还发起设立了杭银消费金融股份有限公司，与澳洲联邦银行共同投资设立了五家村镇银行，投资入股了石嘴山银行股份有限公司。2016 年 10 月 27 日，首次公开发行人 A 股在上海证券交易所成功上市，股票代码为 600926。

#### 2、发展愿景

成为中国价值领先银行。

#### 3、转型方向

成为“轻新精合”的品质银行。

### （二）社会责任管理

**目标：**坚持企业与社会共同发展，致力于商业价值与社会价值的统一，自觉将社会责任融入到企业经营管理的各个环节，在商业可持续的基础上积极履行企业社会责任。

**方法：**贯彻国家宏观经济政策，支持实体经济发展，扶持小微企业和科技型企业成长，加大“三农”支持力度，支持文化创意企业与海洋经济发展；持续进行金融服务创新，提升服务水平，满足客户日益增长的金融服务需要；推行绿色

信贷，开展绿色运营和相关公益活动，促进绿色经济发展；完善员工职业成长通道，重视员工能力提升，营造良好工作环境，促进员工与企业的共同成长；开展社会公益活动，参与社区共建，积极回馈社会，促进社会和谐进步。

本行积极满足和回应各利益相关方对本行的期望。

利益相关方	对本行的期望	本行的回应
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 贷款发放及时、利率合理</li> <li>• 期限灵活、服务配套</li> <li>• 长期合作</li> <li>• 满意的服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 创新金融产品</li> <li>• 保障客户权益</li> <li>• 提供高质量的服务</li> <li>• 保证客户信息安全</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障合法权益</li> <li>• 满意的薪酬激励</li> <li>• 良好的工作环境</li> <li>• 良好的职业发展空间</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善劳保及福利制度</li> <li>• 提供良好的员工发展平台</li> <li>• 提倡家园文化</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 良好的经营绩效</li> <li>• 合理的投资回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善公司治理</li> <li>• 及时、准确、全面的信息披露</li> <li>• 稳健经营</li> <li>• 提供长期稳定的投资回报</li> </ul>
战略合作方	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 诚信互惠</li> <li>• 合理的回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 坚持诚信、互利、平等协商的原则</li> <li>• 形成长期良好的合作关系</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法合规经营</li> <li>• 做好风险防范工作</li> <li>• 信贷投向合理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善内控制度</li> <li>• 实施全面风险管理</li> <li>• 明确信贷政策，有保有压</li> </ul>
地方政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 响应政府产业政策</li> <li>• 关注民生</li> <li>• 依法纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务实体经济，支持小微企业、文化创意产业与海洋经济发展</li> <li>• 改善薄弱领域的金融服务</li> <li>• 主动依法纳税</li> </ul>
社会公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 关注社会发展</li> <li>• 共建和谐社区</li> <li>• 保护环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区文明共建</li> <li>• 维护公众利益</li> <li>• 参与社会公益事业</li> <li>• 大力支持节能减排，倡导低碳生活</li> </ul>



媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>•及时的信息披露</li> <li>•良好的媒体关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•定期发布报告</li> <li>•多渠道传播信息</li> <li>•与媒体保持沟通与合作</li> </ul>
----	--	--

### （三）企业文化

我行倡导以尊重为核心的企业文化，以良好的职业通道和健康的企业文化回馈员工，为员工创造价值。

我们关心员工身心健康，注重共建、共享，结合自身工作和对象的特点，围绕十九大召开、行庆21周年、建党96周年、五四青年节等开展了一系列有意义、有特色的活动，营造了生动健康、和谐发展的杭银大家庭氛围。

我们关心女性员工，举办多种主题互动，三八节的插花活动、旗袍秀展示等慰问女员工的活动。

我们关注青年员工，高度重视青年员工的发展和利益诉求，倾听员工心声；通过青年岗位能手与各类技能比武活动相结合的方式，提高青年员工岗位技能，促进青年员工健康成长，开展“弘扬核心价值观 争做卓越杭银员工”主题大讨论和“修身立德 崇廉尚洁”主题教育等活动。

我们关怀退休员工，除按国家和地方政策提供企业退休金、医疗等相关待遇外，还专门开设活动中心，定期组织文化活动和节日慰问。

我们帮扶困难员工，对生活困难的员工给予适当的经济补助，让员工感受到温暖。

此外，我们注重我行良好的社会形象，打造了一批有特色的工作品牌，如“双基”管理、寻找身边的杭银工匠、杭银蒲公英成长计划、新境界赛场、一把手与青年面对面等。为丰富员工的业余生活，开展了各类丰富多彩的活动，包括：“迎新春——春联书法创作比赛”、摄影采风、油画鉴赏等提升员工艺术修养的活动。



2017年2月6日,我行召开了第二届职工代表大会第十一次会议暨第二届工会会员代表大会第七次会议。



女神节插花活动



迎新春——春联书法创作比赛



摄影采风活动



油画鉴赏活动







2017年9月23日，我行举办21周年行庆职工文艺汇演



2017年10月29日，我行成功举办杭银大学2017年内训师技能决赛暨首届园丁奖评选活动

#### （四）公司荣誉

类别	评奖机构	奖项名称
银行排名	英国《银行家》杂志	“2017 全球银行 1000 强” 榜单中，按一级资本排名第 209 名，较上年提升 10 位
	中国社科院金融研究所、《金融时报》	年度十佳城市商业银行奖
	中国上市公司百强高峰论坛组委会、华顿经济研究院	中国百强企业奖
综合金融服务	中国银行业协会	总行营业部获评“2017 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”
	全国城市商业银行资金清算中心	支付清算业务“突出贡献奖”
	浙江银监局	“2017 年度浙江银行业转型升级工作推进先进单位”

	中国金融认证中心 (CFCA)	第三届中国金融品牌“金栗子”奖——极具安全传播责任奖
	上海票据交易所	优秀会员单位
	第一财经	新三板年度最佳服务银行
	中国证券报·金牛理财网	“年度金牛理财银行奖”
	《证券时报》	“2017 中国区城商行投行君鼎奖”
	中国社会科学院、《中国经营报》、中智咨询	“2017 卓越竞争力价值成长银行”
企业 社会 责任	浙江省人民政府	“2016 年度支持浙江经济社会发展先进单位”二等奖
	杭州市人民政府	“2016 年度在杭银行机构支持我市经济社会发展评价结果”贡献评价第一等次
	杭州市委、市政府	“春风行动”爱心奖
	浙江省银行业协会	支持协会工作突出贡献单位及文明规范服务“突出贡献奖”
	广东省社会科学院社会责任评估与研究中心、广东省社会责任研究院、《企业社会责任》杂志社	“2017 年度中国上市公司社会责任建设 100 强”
	杭州市国资委	“市国资系统安全生产目标责任制考核优秀单位”





## 二、支持实体经济

### (一) 支持区域经济发展

#### (1) 支持“一带一路”战略

我行积极贯彻“一带一路”战略，多措并举，服务企业“走出去”：

致力于服务渠道全球拓展。积极加深同业合作，争取更高的同业授信额度，使我行强大的代理行网络能为“走出去”企业提供更好的渠道支持和相应的金融延伸服务。

#### 案例：工程履约保函支持民族品牌在沿线国家发展

某机械制造有限公司，在印度尼西亚承包码头装卸工程项目。由于单个项目金额不大，未能在银行获得授信支持。我行急客户所急，积极主动研究其业务模式，先后为其开立多笔工程履约保函合计 650 万美元。该公司现已将我行作为主要结算银行，银企合作日渐深入。

加快产品研发速度。我行根据“走出去”企业实际需求和境内外市场波动情况，在传统型跨境金融服务基础上积极开发组合型跨境投融资产品，为“走出去”企业缓解资金压力、规避汇率风险、降低融资成本和财务费用。

加大全方位服务力度。向“走出去”企业提供信息咨询、支付结算、协助境外发债等服务，为有境外投融资需求而自身又无境外投融资渠道的“走出去”企业积极联系境外代理行，协助其在境外银行取得授信，为其缓解境外融资难、项目落地难等问题。

此外，我行也支持沿线国家海外企业“引进来”并在华开展业务，深化与沿线国家在多领域开展合作，为相关企业提供便利和优质的金融服务。

#### (2) 支持东部地区经济结构转型

我行积极支持东部地区转型升级，大力支持战略新兴产业发展。在担保条件、审批流程、贷款额度安排、贷款利率等方面实行特殊准入和扶持政策，较好地支

持了相关企业发展。积极配合政府部门搭建金融支持科技金融业务发展平台，努力改善和提升科技金融服务水平，并围绕中国（浙江）自由贸易试验区国家战略的实施，加强金融产品创新，全力支持全省海洋经济发展。

### （3）基础设施建设情况

2017 年是实施“十三五”规划的重要一年，也是杭州市放大 G20 峰会效应、加快城市国际化进程、加力 2022 年亚运会建设的关键一年。我行将重点基础建设项目作为信贷投放的重点，在提供中长期贷款及流动性支持等传统金融服务的同时，积极创新业务模式，为项目实施单位定制个性化的融资服务方案，拓宽省重点建设项目融资渠道。为进一步整合金融资源，助推杭州城市建设，我行与杭州联合银行总行签订战略合作协议，加强合作和沟通，加大银团贷款合作力度，合力支持杭州“城市东扩、旅游西进、沿江开发、跨江发展”的总体发展战略，支持实施城中村改造、城西科创大走廊、城东智造大走廊、钱江生态经济带、亚运会场馆等一系列城市重点项目建设。

## （二）支持供给侧结构性改革

我行积极落实供给侧结构性改革部署，加强落后淘汰产能行业融资压缩力度，加大新兴产业和传统产业转型升级金融支持力度。

### 案例：我行设计多品种融资方案解决 A 公司融资需求

A 公司成立于 1962 年，是某世界 500 强企业旗下大型直属主力公司，拥有房建施工总承包特级、市政公用工程施工总承包壹级、机电安装工程施工总承包壹级、地基与基础工程专业承包壹级、建筑装饰装修工程专业承包壹级、建筑幕墙工程专业承包壹级、桥梁工程专业承包壹级、钢结构工程专业承包壹级等资质。近年来，A 公司保持稳健的发展态势，在华南、西南、京津、闽皖等地大力开展经营。此外，A 公司加快科技创新，大力打造科技建筑、绿色建筑，荣获鲁班奖、国家级奖励 280 多项，国家级专利、建筑工法 174 项，在超高层建筑施工、超高性能混凝土的技术、超高层的模架体系等诸多领域达世界先进水平。



我行根据 A 公司的经营现金流特点，设计了融合流贷、银承、保函、国内信用证、国内保理等多品种融资方案，在有效控制信贷风险的前提下，解决了此类大型传统企业的融资需求。

我行舟山分行抓住海洋经济快速发展的机遇，积极调整信贷结构，不断创新适合海洋经济特点的金融服务产品，重点支持远洋渔业、水产加工、船舶修造、港口物流、海洋旅游等海洋经济特色的产业，全力支持海洋经济发展。

### 案例：舟山群岛新区壹号基础设施产业投资基金项目

2017 年 5 月 25 日，我行成功对“舟山群岛新区壹号基础设施产业投资基金”合伙企业放款 3.75 亿元，该基金注册规模达 10 亿元。随着浙江自贸区建设序幕的逐步拉开，舟山的投资价值凸显。我行舟山分行借助壹号基础设施产业投资基金这一平台，联动政府部门、国有资本，推动舟山市基础设施建设项目投融资运作。



7月28日，浙江省政府产业基金投资推进会暨舟山重大项目与资本对接论坛在舟山东港开幕

作为国内较早探索科技文创金融专业化服务的城商行，2017 年我行进一步发挥在该业务领域的先发优势，坚持“专业、专注、专营、创新”的经营理念，深化五项单独机制，优化专业审批流程，继续丰富完善政府风险缓释类产品、企业现金流管控类产品、无形资产质押类产品、新三板企业专属金融服务方案、投贷联动创新产品等科技文创金融产品与客户服务体系，同时形成事业部、专营机构、特色机构三层格局，扩大科技文创金融事业部跨区域经营范围，筹建开业深

圳分部,并启动筹建北京文化金融事业部,持续提升公司在该业务领域的特色化、差异化经营优势。



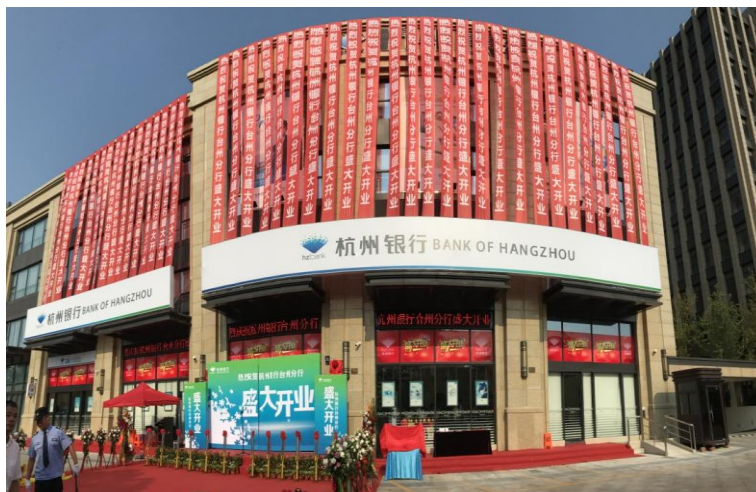
2017年12月26日,杭州银行北京文化金融事业部在北京新闻大厦举办挂牌成立仪式

### (三) 发展普惠金融

我行树立客户至上理念,从数据治理优化、产品创新丰富,线上科技支撑、线下网点布设,获客渠道拓展、数字渠道优化,信贷流程优化、风险管控加强等全方位着手,积极推进零售金融转型发展,不断提升普惠金融服务质量。

一是打造智能零售新模式,抢占新零售金融战略高地。坚定零售优先的战略意识,综合传统业务与互联网金融的优势,以客户体验为中心,用平台运营思维,响应客户需求,改变传统“人员×网点×产品”的零售模式,积极构建“场景×平台×体验”的新型零售模式,持续打造“智慧金融、优质服务”,逐渐走出一条杭州银行特色的零售金融发展新路子。

二是坚持“线上化”+“台州模式”,推进小微业务战略转型。始终坚持“以客户为中心”的理念,坚持客户重心下沉,推动构建“一体两翼”组织架构,以领先的线上渠道、快速的审批流程以及专业的风控模型为特色,逐渐成为专业便捷的小微金融专家,努力为更多小微企业提供更专业、更优质、更全面的金融服务。



2017 年 7 月 26 日，台州分行正式开业

### 媒体报道：

#### 创小微金融服务的“台州模式” 杭州银行台州分行正式开业

近日，杭州银行台州分行正式开业了。台州分行成为杭州银行在浙江省内开设的第 9 家异地分行，其设立基本实现了该行在省内各市全覆盖的网点布局。

小微金融的“台州模式”一直备受业界关注，有着小微金融“全国看浙江、浙江看台州”的美誉。台州分行是杭州银行在台州小微企业金融服务改革创新试验区内，学习借鉴台州当地小微金融的先进做法，探索小微金融服务模式创新的小微专营机构。

据介绍，杭州银行自成立以来便以服务小微企业为己任，将小微业务作为打造特色化、差异化竞争优势的战略发展重点，坚持做“小”文章，做“精”品牌，倾力支持小微企业发展，在破解小微企业融资难、融资贵问题上进行了积极有效的探索。

（杭州日报）

三是振兴乡村，扶持三农。我行紧密结合政策导向，持续加大农村、农户金融服务力度。在涉农业务探索与发展中，做好“两个坚持、三个真实”，即坚持一村一策的客户分层分析、坚持小额分散的授信原则，确保农户的身份真实、借款需求真实、合同面签真实，有效控制产品风险。紧跟政策积极探索农村金融服务新方式，主动寻找“两权”抵押贷款合作契机，结合政府导向和政策依据，积极支持农户发展。

## 三、完善客户服务

### （一）深化多元服务渠道

#### 1、客户服务改进机制

2017 年，我行进一步完善服务管理综合评价考核指标体系，形成“全方位、多维度”考核体系，考核项目包括：基础服务质量检测、客户满意度测评、客户投诉管理、文明规范服务创建推动等四大指标，进一步优化对分支机构以及员工考核的结构占比，有效激励员工做好文明规范服务工作。

2017 年重点建设客服外呼分中心，逐步探索从产品营销体系向客户营销体系的转变，在数据平台建设、营销数据筛选、系统流程梳理等方面有一定的提升。



2017 年总行营业部成为杭州银行首家全国文明规范服务“百佳”示范单位

#### 2、持续推广和研发自助设备

为提高营业网点的服务效率，提升营业网点的服务水平，我行持续做好自助交易机和智能发卡机的推广应用工作。截至 2017 年 12 月末，全行网点共配置自助交易机 277 台，智能发卡机 159 台。





我行网点自主机器设备



我行新研发的大额现金智能设备



拱墅辖区拱宸桥支行网点环境图

### 3、线上渠道

网上银行、电话银行和手机银行是杭州银行面向客户的主要服务渠道。网上银行方面，企业网上银行 V3.0 秉持“贴心、放心、舒心、省心”的服务理念，采用半开放式服务体系与扁平化的全新设计，简化功能操作流程，加强线上营销互动，完成跨渠道平台整合；电话银行方面，我行优化尊享客户体验、推进线上贷款服务、开启英文服务；手机银行方面，2017 年 10 月正式推出手机银行 3.0，围绕“开启财富新时代”的理念，让手机变得“贴心、亲切、智慧”，实现了从“交易工具”向“财富伙伴”的跨越式转变。



2017年11月28日，杭州银行与腾讯公司在杭州签署金融科技战略合作协议

## （二）创新特色服务品质

我行深入开展文明规范服务示范网点创建工作。通过大推进、大督导和大验收的滚动进行，以点带面、辐射引领，有效推动了基层网点的服务品牌建设。目前全行有 3 家营业网点获评中国银行业文明规范服务“千佳”示范单位，12 家营业网点获评中国银行业文明规范服务“星级”营业网点。

### 媒体报道：

#### 让服务多跑 让客户少跑

杭州银行利用自身的渠道优势和金融科技支撑，充分运用互联网手段，加快推进金融服务创新，提升服务效率，积极助力政府部门推进“最多跑一次”改革，在让“服务多跑、客户少跑”方面做出了积极探索。

不少市民发现，从今年开始，杭州公积金市民中心办理网点排长队的现象得到了一定的缓解。为解决公积金中心服务网点不足，市民办理缴存、提取业务难的问题，杭州银行与杭州市公积金中心合作，在 9 个杭州银行网点开设公积金业务受理专窗，方便广大公积金缴存单位和职工就近办理公积金缴存、提取等业务。目前，杭州银行公积金业务窗口实现了公积金提取、缴存、按月转账等业务一窗受理、一窗办结。市民可根据自己所在区域，就近选择网点办理缴存、提取等业务，极大方便了市民公积金业务办理，再也不用去市民中心排长队了。与此同时，为了让数据跑腿，让市民便捷，杭州银行还对业务流程再优化，并加大投入金融科技。

结合流程改造，杭州银行推进移动 PAD 金融服务功能，增加线上影像资料上传、审核等功能，客户经理上门即可完成客户基本信息的录入，相关资料的收集上传。强化推广打分卡技术，提升打分卡自动审批通过率，结合线上作业模式，及时向市民反馈审批结果，提高作业效率。加快传统业务的线上化改造，大力优化推广手机银行、网上银行、直销银行等渠道，使市民足不出户、随时实地即可享受线上便捷的综合性金融服务，真正实现金融服务“零距离”。

（杭州日报）



官巷口支行网点图

### （三）保护消费者权益

**完善管理体系建设。**将消费者权益保护管理工作纳入全行战略管理体系，同时在董事会、高管层、总分行、直属机构各个层面建立了完善的消费者权益保护工作组织架构。

**保障客户资产安全。**积极构建多层次、立体的安全防御体系，保障客户资产安全。积极探索新技术的应用，研发人脸识别等新兴技术在电子交易的应用场景。积极研究基于大数据的建模分析技术，结合可视化技术，实现网络安全的态势感知，对攻击行为进行预警，实现了对威胁来源的跟踪和监测。



开展客户满意度调查。客服中心于 2017 年 8 月正式实施全量电话满意度调查。旨在立足于客户的角度，促进坐席的综合素质提升，为客户提供更便捷、高效、专业的服务，为客服中心以及其他业务部门提供数据支持。

#### （四）宣传普及金融知识

我行开展了形式多样的消费者权益保护和宣传活动，普及消费者金融知识，保护消费者权益，履行社会责任，共创和谐金融环境。

##### 1、“请进来”充分发挥营业网点的主场优势

营业网点悬挂横幅、摆放易拉宝、电子屏展示，播放金融消费者宣传教育微电影及宣传教育片、网络微信媒体宣传等。“划专区”开设“夕阳红微课堂”，开展“小小银行家”线下体验活动。部分网点在公众教育区开辟微课堂专区，由网点的党员组成服务志愿队，定期开展金融知识讲座，为老年客户解读金融政策、普及金融知识、宣介服务收费政策、解释金融产品风险等。



舟山分行开展了“小小银行家”线下体验活动



我行营业网点风险提示

## 2、“走出去”深入群众现场宣传有成效

我行深入开展金融知识进学校、进社区、进乡村等专项宣传活动：

**金融进校园。**与中小学校合作开展“第二课堂”共建活动，目前全行与 38 家学校建立了长期共建合作关系，开展“雏鹰计划”，实施“第二课堂”共建活动。针对不同年龄层特点，机构选择针对性内容普及金融知识，开展多样化的宣传。这种与当地学校建立的共建长效工作机制，已经成为我行的一项品牌特色。



10月19日，杭州银行绍兴分行团委联合绍兴银监局团委走进袍江小学马山校区开展金融知识进校园暨“益起来”赠书活动



合肥分行金融知识进校园活动

**金融进社区。**警民互动，共筑防欺诈反非法集资防线。官巷口支行在吴山路社区开展保护金融消费者权益宣传活动，对社区居民开展普惠金融知识宣传；嘉兴分行与振东社区联合为社区居民举办了一堂寓教于乐的金融知识讲座；保俶支行开展金融服务进社区活动，义务为广大群众提供专业的金融咨询和服务。



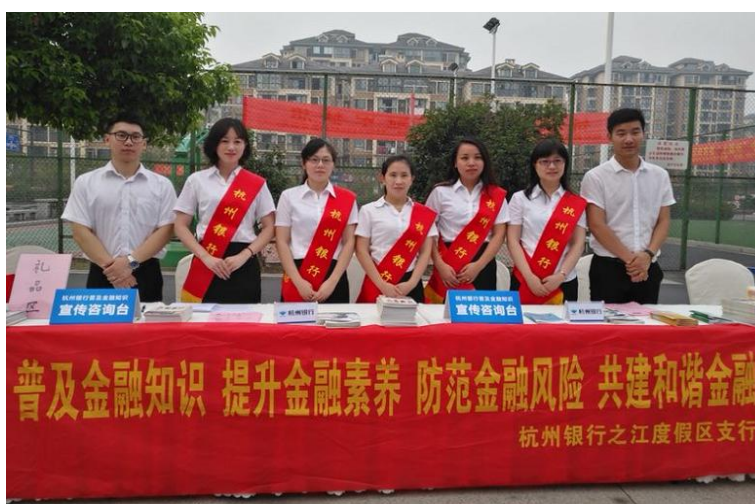
9月26日，城厢支行联合家景园小区、藕湖滨社区卫生服务站、杭州口腔医院等开展社区便民活动





9月25日，由我行联合FM93交通之声共同承办的“浙江银行业百场普及金融知识走进社区系列活动”在西湖区良户社区拉开帷幕

**金融下乡。**之江度假区支行坚持开展“送金融知识下乡”活动，前往乡村社区进行宣传。余姚支行开展了“走进农村”送金融知识下乡活动，取得了较好的效果。



### 案例：我行“金融知识万里行”系列宣传活动成果显著

为期3个月的“金融知识万里行”宣传月活动，我行根据自身特点，紧扣宣传主题抓重点开展宣传活动：7月份的“支付结算账户使用安全”，强调“使用安全”；8月份的“电子智能服务推广”，围绕“推广”大做文章；9月份的“防范电信网络诈骗”，普及“慧眼”识“骗”。活动期间，全行累计组织各类活动939次，参与员工数3664人次，消费者受众超29万人次，累计发放各种消保宣传资料16.74万余份；地方媒体报道量6次；《快板话电信诈骗》荣获银监、银协组织的“双百杯”金融消费者权益保护公益广告文案大赛优秀作品奖。



2017年10月，深圳分行举办了“双基”知识竞赛

## 四、 倡导节能环保

### （一） 践行绿色金融

围绕“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念，在绿色金融领域积极探索。

一是节能贷。我行与杭州市经信委共同成立的合同能源管理风险池基金，通过政府及银行两方的风险分担，将保证金成倍放大，向符合条件的节能、环保企业和项目发放贷款，大幅度提高了“绿色信贷”客户的贷款获得能力。

二是排污权初始分配贷款。我行与环保局及杭州市产权交易所共同开发并推出“排污权初始分配贷款”，该产品以杭州市排污单位的排污权初始配额结果为依据，向排污单位提供专项贷款，用于支付排污权初始交易费，有效解决了企业在排污权初始分配环节的融资需求。

三是积极支持“碳金融”发展。倡导并践行低碳运营与绿色金融的理念，首先，我行通过信贷政策与金融服务遏制高排放、高污染的企业经营，大力支持新能源、新技术和低排放的产业发展；其次，我行在自身的发展中大力推动节能减排与技术创新；最后，我行主动参与到全国环保事业的重点关注项目中，面向公

众持续倡导先进的低碳理念、技术与方法。

此外，我行代表“价值连城”浙江法人金融机构战略合作联盟与湖州市政府签订绿色金融战略合作协议，双方将在绿色金融领域展开全面深入合作。我行与衢州市政府签订绿色金融改革创新试验区战略合作协议，计划在未来五年内向衢州市重点绿色金融项目、绿色产业创新转型升级、区域绿色生态环境建设提供融资支持。

## （二）推进绿色信贷

我行在绿色金融领域积极探索，并在日常经营中将绿色信贷作为业务发展重点和结构调整方向，加大信贷资源倾斜，积极支持绿色产业。

### 媒体报道：

#### 湖州力推绿色金融升级版

今年以来，湖州银监分局制定了《湖州银行业绿色金融 2017 升级版实施方案》，将发展绿色金融作为调整产业结构、撬动经济增长的重要支点，督促全市银行机构树立绿色发展理念，促进湖州市“全国绿色金融改革创新综合试验区”创建。在该分局的具体指导和帮助下，杭州银行德清支行找准绿色信贷发力重点，对接“五水共治”、美丽乡村建设、休闲旅游、清洁能源等绿色产业，通过信贷资源的倾斜配置，把湖州绿色生态和环境资源优势转化为经济优势和产业优势。截至目前，该行绿色信贷余额达 16.46 亿元，比上年同期增加 3.43 亿元，贷款余额占全部贷款总量的 43%。

（浙江日报）

## （三）提倡低碳生活

### 1、推广绿色环保文化

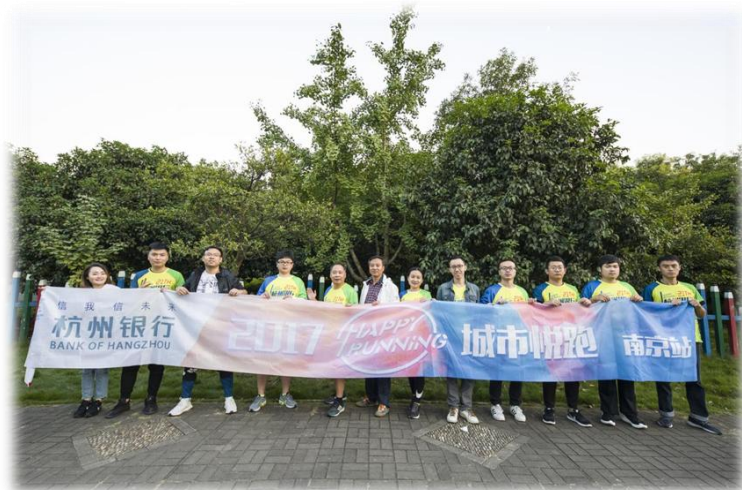
2017 年行工会专门下发文件，号召各基层工会进一步完善加强“职工之家”建设，以员工的需求为出发点，增添健身器材和各类设施，组织开展有助于员工身心健康的休闲活动，营造更为舒适的工作环境，增强员工的归属感。报告期内，



我行先后开展了“健康 520”登山、健步行、happy running 城市悦跑等体育健身活动，展现员工的昂扬斗志和出色风采，提升团队凝聚力。



2017年10月28日，总行工会和团委组织开展“HAPPY RUNNING城市悦跑活动”



2017年10月28日，南京分行积极响应总行工会、团委的号召，组织分行青年员工参与“Happy Running”城市悦跑活动



6月3日，南京分行组织分行员工参加“融你我耀青春”畅想青春跑活动





2017年5月20日，杭州银行机关分工会开展“健康520”登山活动



2017年4月22日—23日，上海分行举办“浦江杯”篮球邀请赛



2017年11月19日，科技支行参加2017年“科技金融杯”第四届杭州市科技系统羽毛球团体赛，勇夺团体赛企业组冠军



我行举办2017年乒乓球团体赛



2017年11月18日，深圳分行举办2017年沙滩趣味运动会



2017年5月13日，西湖支行党总支举办了“骑行梦想，共享绿色出行”的主题活动

## 2、推进绿色办公



我行在日常办公中倡导环保节能。针对机构分布广、地域跨度大的特点，我行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，废旧电池分类处理，垃圾绿色环保分类，办公场地和过道照明灯明二灭一，采用人体感应开关控制，逐步更换公共区域照明灯为 LED 节能灯，有效节约用电。对空调温度设定限制。

## 五、 积极回馈社会

### （一）支持民生金融

#### 1、支持双创

12月1日下午，我行团委与下城团区委举行“创星 club”启动仪式，进一步深化银团合作，鼓励青年创新创业。该项目由我行团委与下城团区委共同推出，包含杭银投融、创星课堂、驿站帮扶三大服务体系，采用总分联动的形式，通过整合我行的金融产品优势、专业优势与下城团区委的青年优势、渠道优势，搭建银政企三方交流平台，提供企业融资渠道，扩大金融普惠，让青年创业者们在创新创业过程中感受到更多便捷高效的金融服务。





### 案例：滨江辖区成功落地双创债业务

2017年8月28日，由滨江支行申报并获总行审批通过的杭州图南电子股份有限公司非公开发行2017年创新创业公司债券（第一期）完成发行，这是浙江省发行的第二单创新创业债，纯信用债券，期限2年，票面利率6%，是杭州银行服务实体经济、普惠金融的又一体现。





12月7日，由杭州银行独家冠名，杭州市科学技术委员会、杭州市发展与改革委员会、杭州市金融办、杭州市文化广播电视集团主办的“2017 杭州创业创新生态指数发布暨金芒奖年度创业颁奖盛典”在西湖体育馆顺利落下帷幕。我行行长宋剑斌应邀致辞并颁奖。

## 2、保障性安居工程

我行始终将经济适用房、廉租房、公租房、限价商品房、棚户区改造、危房改造等保障房项目作为对政府背景融资业务的增长点，在提供中长期贷款满足项目建设需要的同时，积极开展围绕政府购买服务、基金业务和 PPP 业务等新型融资模式，为项目实施单位提供个性化融资服务方案。

### 案例：XX 市 XX 村棚户区改造和环境整治项目

XX 市 XX 村棚户区改造项目按照相关政策纳入当地棚户区改造计划。该项目改造用地面积约 233.61 公顷，其中 A 村约 185.40 公顷、B 村约 48.21 公顷，涉及征收建筑面积约 51.61 万平方米，对接安置套数约为 5083 套，共涉及两个行政村 1502 个宅院，人口 7930 人。为配合政府做好棚户区改造和环境整治工作的要求，我行拟为该棚户区改造项目提供 10 亿元的银团贷款支持，并在利率、担保等方面给予一定的优惠。目前该项目建设进度正常，社会效应良好。

## 3、支持医疗卫生行业

我行一直将医疗卫生行业作为信贷投放的重要领域之一，重点支持三级及以上公立医院和取得新农合、城乡居民医疗保险定点服务资格的县域重点医院改扩建、医疗设备更新升级和基于医疗物资与服务采购需求的融资便利。对医疗服务

供需矛盾较大的省、市级高等级公立医院，积极通过项目贷款支持其进行改扩建和医疗设备改造升级；对区县级医院，出台了县域医院营销指引，对医院在药品与服务采购等方面给予流动资金、医保保理等流动性便利支持。在杭州地区，我行自主开发了“银医通”系统，支持部分医院的信息建设，大力支持智慧医疗建设，实现了患者挂号、预约、就诊、化验、药品的全流程电子化，社会效应显著。2017 年末，我行对医院类客户贷款余额 7.3 亿元，涉及公办及民营医院 14 户。

#### 案例：XX 医科大学第 X 附属医院固定资产贷款项目

XX 医科大学第 X 附属医院是 XX 医科大学直属附属医院，具备事业单位法人资格，是集医疗、教学、预防、保健为一体的综合性医院，曾先后荣获省、市“文明医院”等荣誉称号。近年来，医院斥资购置先进医疗仪器设备，改造门诊部和部分住院病区，为病人提供良好的就医环境。鉴于此，我行给予 XX 医科大学第 X 附属医院综合授信额度 3 亿元，其中新增 1.5 亿元固定资产贷款额度用于采购医院相关设备，担保方式为信用，贷款利率优惠，积极促进社会医疗卫生行业发展。

#### 4、关注体育产业发展

我行围绕“体育产业、体育赛事、体育人才、体育场馆”等四方面来探索和展现“体育金融”。2017 年 11 月 17 日，我行与浙江省体育局签订战略合作协议，支持浙江省体育事业的发展。





## （二）精准扶贫情况

**金融扶贫。**我行持续加大农村、农户金融服务力度，切实推动农户贷业务。报告期末，我行涉农贷款余额 329.42 亿元，在温州、绍兴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，贷款余额 1605 万元、贷款客户数 48 户。支持大学生创业，承贷杭州市大学生创业企业融资“风险池”基金项目项下贷款。该项目由杭州市人才办、团市委、市财政局、市金融办等单位联合推出，项目总额度 3500 万元。报告期末，该项业务贷款余额 300 万元。

**公益慈善。**我行参与杭州市政府发起的春风行动，向企事业单位特困职工、低保家庭、残疾人困难家庭等提供救助。同时，向老龄基金会提供捐助。此外，舟山分行组织参加关爱“好人”基金捐款活动；营业部设立爱心基金结对帮扶困难群众；绍兴分行、金华分行、桐乡支行、镇海支行、慈溪支行、桐乡支行开展了“慈善一日捐”捐款活动。

**教育扶贫。**续约长河高级中学“杭州银行宏志班”慈善项目，制定“杭银蒲公英成长计划”，将之与党工团建设相结合，通过参观交流、研学实习等形式进行银校联动共建。



4月1日，我行与市慈善总会、长河高级中学三方举行了“杭州银行宏志班”专项慈善项目签约仪式

**结对帮扶。**我行与淳安县枫树岭镇开展“联乡结村”和“万名党员干部结对帮扶万户城乡困难家庭”活动，努力为创建和谐社会、加快城乡区域发展一体化

建设出一份力。我行党员领导干部与淳安枫树岭镇 49 户贫困家庭结成帮扶对子，报告期内赴枫树岭镇开展帮扶活动 2 次。我行还在“双对口”项目（对口帮扶四川省贫困地区暨对口支援三峡工程移民工作）中对口支援重庆涪陵区，开展帮扶活动。

同时，各分支机构积极对接扶贫工作，持续推进结对帮扶项目。北京分行与北京市建国门街道及苏州胡同社区结成对子，定向救助区内多户特困人群；金华分行结对帮扶山下曹村；温州分行结对帮扶苍南县；衢州江山支行公益结对塘源口乡；绍兴新昌支行结对帮扶晨光村；富阳支行结对共建富阳市东洲街道木桥头村经济合作社；淳安支行帮扶慰问汾口镇汾口村；德清支行结对帮扶洛舍镇东衡村；余杭支行慰问社区困难家庭；湖墅支行结对帮扶昂畈村；市府大楼支行结对帮扶建德市里叶村；保俶支行结对帮扶临安湍口塘秀村；滨江支行与区妇联结成友好单位，与桐庐县江南镇结成姐妹帮扶三年工程；之江支行结对共建杭州市富阳区洞桥镇三溪村股份经济合作社。其他分支机构也举办了多种形式的扶贫工作，积极履行社会责任。



2017年7月14日，杭州市第二轮“结对帮扶”杭州银行结对枫树岭镇慰问活动





2017年12月19日，杭州市第三轮“结对帮扶”杭州银行结对枫树岭镇慰问活动

单位：人民币万元

指 标	数量及开展情况
一、总体情况	
其中：1.资金	931.57
2.物资折款	—
3.帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	
二、分项投入	
1.教育脱贫	
其中：1.1 资助贫困学生投入金额	84.53
1.2 资助贫困学生人数（人）	192
1.3 改善贫困地区教育资源投入金额	45
2.社会扶贫	
其中：2.1 东西部扶贫协作投入金额	
2.2 定点扶贫工作投入金额	341.74
2.3 扶贫公益基金	155
3.其他项目	
其中：3.1.项目个数（个）	1
3.2.投入金额	305.3
3.3.帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	
3.4.其他项目说明	春风行动
三、所获奖项（内容、级别）	被杭州市委、市政府授予“2016 年春风行动爱心奖”

### （三）投身志愿者活动

2017 年，在“三五”学雷锋日、“五四”青年节期间，我行团委向全行青年员工发起倡议，各级团组织积极响应倡议开展了爱心助学、扶困帮贫、金融知识进社区、剿灭劣 V 类水以及夏日送清凉等志愿活动。

6 月 30 日，行团委参与筹备了第一届钱塘江金融青年讲坛，参加了《金融青年·爱洒浙江》志愿公益活动项目启动仪式，旨在为我们身边需要帮助的人贡献出更多的爱心，向社会传递更多的正能量。

湖墅支行青年职工和社区志愿者一起，开展社区亲子、青少年理财师、幸福盈家为老人、元宵送福等公益活动，弘扬中华民族传统美德。

丽水分行参与“有序丽水”志愿服务工作，分行志愿者服务队每月组织人员，在丽水火车站一楼电梯口、二楼售票处、候车室等区域开展志愿服务，帮助有困难的旅客解决问路、购票等。

#### 案例：宁波分行扩大普惠金融志愿者团队

宁波分行借力志愿者队伍，组织参加了多项公益金融知识宣传教育活动。2017 年 3 月初，在分行内新招募志愿者 13 名，目前分行普惠金融青年志愿者人数已达到 22 名。2017 年 7 月，分行 16 名志愿者加入了宁波市“金号角”普惠金融青年志愿者队伍。



2017 年 我行宁波分行参与普惠金融志愿活动



从2017年11月1日开始，西城支行的党团员们在每月的1号，轮流在黄龙公交站进行站点秩序维护工作



3月3日，城东支行团总支参与了江干团区委组织的“三·五”学雷锋便民服务活动



2017年7月，朝晖支行购买消暑用品，为环卫工人送去一份清凉，尽一点心意



7月21日上午，温州分行组织志愿者来到温州分行、乐清、苍南支行就近的献血点，有21名职工实现了自己“热心公益，共建和谐”的心愿，奉献了自己的一份爱心。