



杭州银行股份有限公司
BANK OF HANGZHOU CO., LTD.

2020 年度社会责任报告

二〇二一年四月

编写说明

本报告是杭州银行2020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：

2020年1月1日至2020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》（China-CSR4.0）、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》、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GRI《可持续发展报告指南》（G4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2020年为主，部分包括以前年度数据。除特别说明外，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

董事长致辞.....	1
行长致辞.....	2
一、关于我们.....	3
1. 公司简介.....	3
2. 公司荣誉.....	3
3. 主要绩效.....	4
二、规范运营，促进持续发展.....	5
1. 加强党建引领.....	5
2. 完善公司治理.....	5
3. 全面风险管理.....	6
4. 强化责任管理.....	7
三、金融聚力，支持实体经济.....	8
1. 促进重点区域发展.....	8
2. 助力产业转型升级.....	10
3. 继续推进跨境金融.....	11
4. 加大制造业支持力度.....	11
四、促进民生，深耕普惠金融.....	12
1. 金融支持抗疫.....	12
2. 支持民生改善.....	14
3. 扶持小微企业.....	15
4. 落实乡村振兴.....	16
五、共筑美好，发展绿色金融.....	17
1. 发展绿色金融.....	17
2. 坚持绿色运营.....	18
3. 拥抱绿色生活.....	19
六、科技赋能，提升客户体验.....	20
1. 重塑用户体验.....	20
2. 拥抱金融科技.....	22
3. 保护客户权益.....	23
七、人企共进，携手员工成长.....	25
1. 赋能职业发展.....	25
2. 致力员工关爱.....	27
3. 保障员工权益.....	32
八、共建家园，奉献社会爱心.....	32
1. 投身爱心公益.....	32
2. 开展精准扶贫.....	33
3. 开展金融教育.....	35
4. 支持文体事业.....	38
5. 贡献社区和谐.....	39

董事长致辞



2020 年，面对突发的新冠疫情及复杂多变的经济金融形势，杭州银行坚持“两手硬、两站赢”，以服务实体经济为本源，以“六稳”“六保”为重点，众志成城、克难攻坚，推进普惠金融、绿色金融，践行企业社会责任，在助力“两战全赢”等同时，实现我行“六六战略”的圆满收官，实现了规模、结构、质量、效益、责任均衡发展，推动全行发展迈上新台阶。

支持疫情防控，助力复工复产。我们把疫情防控作为全年工作的重中之重，坚持战疫情、促发展，打好落实“六稳”“六保”组合拳，对内把安全运营放在首位，对外为医务工作者、受影响的客户提供多方面的援助，及时推出“五减二免”、支持小微企业抗疫解困、恢复生产“八项举措”等系列措施，切实履行金融机构的使命担当和企业公民的社会责任，为打赢“两战”贡献坚强、有温度的金融力量。

聚焦回归本源，发展金融普惠。我们始终坚持服务中小企业、城乡居民的战略定位，坚持金融普惠，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，将更高质量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。

发展绿色金融，守护绿水青山。我们积极践行绿色发展理念，着力推进绿色金融服务、强化环境风险防控，持续压缩“两高一剩”产业信贷规模，打造国内领先的绿色金融品牌；鼓励员工开展绿色环保公益活动，培养员工环保意识，实施节能减排措施，为应对气候变化、实现碳中和目标倾情助力。

拥抱金融科技，提升客户体验。我们牢固树立“以客户为中心”的理念，积极落实“放管服”和“最多跑一次改革”等精神，注重数字化转型，持续加快信息系统建设，坚持创新产品，优化业务流程，深化精细化管理，不断提升客户体验，打造金融科技腾飞的翅膀。

时代呼唤使命，使命引领未来。2021 年是“十四五”规划开局之年，也是全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键之年。站在新时代的潮头，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，以碳达峰、碳中和为努力方向，坚持勇担社会责任的优良传统，深入开展绿色金融和普惠金融，把履行社会责任与公司发展紧密结合起来，确保“十四五”开好局起好步，以优异的成绩迎接 25 周年行庆、党的百岁华诞。

董事长：陈震山

行长致辞



2020 年，全行上下围绕“两个翻番”总目标，按照“两个转变”总要求，坚持“稳中求进”总基调，稳增长、稳风险、调结构、调机制、强能力、强合规，推进规模、效益、质量与结构协调发展。表内资产总额、存款余额、贷款余额分别突破 11000 亿元、6800 亿元、4800 亿元；效益稳健增长，资产质量不断提升，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。

持续落实责任担当。面对突如其来的新冠疫情，第一时间构建全行“1+5+N”防控责任体系，压紧压实防控责任，落实落细防疫措施。同时推出“五减二免”等一系列“扶企惠企”政策，认真贯彻落实“六稳”“六保”工作要求，优质高效做好金融服务。积极开展抗疫捐赠与志愿者服务，助力杭州“数字红会”领跑全国。获得了“融资畅通工程突出贡献奖”“2020 年抗击疫情卓越贡献奖”等多项荣誉。

稳步推进转型发展。业务发展方面，公司金融交易赋能成效初显，零售金融专业化运营持续推进，小微金融三大支柱持续发展，金融市场业务降本增效，杭银理财稳健起步；风险管理方面，全口径信用风险建设、“三张清单”管理持续加强，“双基”管理深入推进，内控合规体系日益完善。

不断夯实管理支撑。“三化”工作紧贴业务深入开展，针对性和实效性持续增强；推进九大重点 IT 项目建设，科技赋能业务成效显著；智慧运营改进客户体验，运营效率持续提高；统筹管理经营目标与政策目标，资产负债运行效率有效提升。

2021 年，是我行新一轮五年战略规划开篇之年。我行将在董事会的战略指引下，坚定战略雄心，树立必胜信心，坚持质量立行、从严治行，团结奋进、脚踏实地，提升价值创造力，加快构建差异化竞争优势，奋力开启新征程。

行长：宋剑斌

一、关于我们

1. 公司简介

杭州银行成立于 1996 年 9 月，总行位于杭州。截至 2020 年末，全行拥有 224 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）102 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 47 家，在北京、上海、深圳、南京、合肥设有分行 5 家、支行 59 家和 1 家资金营运中心，基本实现浙江省内网点全覆盖，并实现网点在长三角、珠三角、环渤海湾等发达经济圈的战略布局。此外，还发起设立了杭银消费金融股份有限公司、杭银理财有限责任公司，投资入股了石嘴山银行股份有限公司。2016 年 10 月 27 日，首次在上海证券交易所公开发行 A 股，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。经过多年的努力，已发展成为一家资产质量较好、经营业绩优良、综合实力跻身全国城市商业银行前列的区域性商业银行。

2. 公司荣誉

评奖机构	奖项名称
浙江省人民政府办公厅	支持浙江经济社会发展先进单位二等奖、改革创新优秀单位
杭州市总工会 人力资源和社会保障保障局	杭州市“战疫情 促发展 稳就业 履行社会责任”优秀企业
中国银行业协会	2019-2020 年度“先进示范单位”与“创新成果单位”
中国银行业协会、香港银行学会和金融时报社	荣获“第十一届全国杰出财富管理师大赛”第一名
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
中国人民银行杭州中心支行	2020 年在杭金融机构综合评价 A 等行

国家开发银行	银行间市场卓越承销商”、“柜台债优秀承办机构”和“优秀投标奖”
中国金融认证中心（CFCA）、中国电子银行网等联合主办	“竞逐数字时代新赛道——2020 中国金融科技创新大赛”荣获“技术创新应用金奖”
英国《银行家》杂志	"2020 年全球银行 1000 强”榜单中，按一级资本排名第 174 位
金融时报社	年度最具竞争力中小银行
《贸易金融》杂志、中国交易银行	“最佳交易银行”
每日经济新闻	2020 中国上市公司口碑榜最具社会责任上市公司
第一财经	第一财经金融价值榜年度城商行 TOP 10

3. 主要绩效

指标类别	指标名称	指标单位	2020 年	2019 年	2018 年
经济绩效指标	总资产	亿元	11692.57	10240.7	9210.56
	存款余额	亿元	6980.26	6139.02	5327.83
	贷款余额	亿元	4836.49	4140.56	3504.78
	营业收入	亿元	248.06	214.09	170.54
	净利润	亿元	71.36	66.02	54.12
	纳税总额	亿元	31.27	24.38	27.68
	平均总资产回报率	%	0.65	0.68	0.62
	加权平均净资产收益率	%	11.14	12.15	11.01
	基本每股收益	元/股	1.17	1.19	0.95
	不良贷款率	%	1.07	1.34	1.45
	拨备覆盖率	%	469.54	316.71	256.00
	资本充足率	%	14.41	13.54	13.15
社会绩效指标	营业网点总数	个	224	213	206
	自助设备总量	台	1699	1446	1077
	设置无障碍通道的网点数量	个	175	173	166
	客户满意度	%	99.13%	99.00%	98.36%
	员工总数	人	8619	7914	7553
	女性员工比例 (%)	人	56.39%	56.43%	53.78%
	员工参与培训人次	人次	42882	30426	32901
社会保险覆盖率	%	100%	100%	100%	

	公益捐赠额	亿元	0.22	0.21	0.16
	涉农贷款余额	亿元	586.28	454.88	366.66
	普惠金融贷款余额	亿元	772.48	627.34	507.85
	2020 年全球 1000 强银行排名 ¹	位	174	170	180
环境绩效指标	绿色信贷贷款余额 ²	亿元	314.83	161.32	109.46
	支持节能环保项目数量	个	153	155	77
	支持节能环保行业贷款	亿元	304.14	149.51	93.31
	电子渠道业务分流率	%	98.49%	97.85%	95.84%
	电子渠道交易总量	万笔	29967.76	31011.41	24937.22
	电子渠道交易总额	亿元	51830.68	23132.92	23170.31

二、规范运营，促进持续发展

2020 年，公司按照现代金融企业制度要求，坚持把党的领导融入公司治理各个环节，强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、商业经营更加可持续。

1. 加强党建引领

2020 年，公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的政治建设为统领，坚决贯彻落实党中央决策部署，认真履行管党治党责任，推进全面从严治党向纵深发展，将党的领导融入全行改革发展全过程，为我行履行社会责任提供强大政治保障。

2. 完善公司治理

公司视良好的公司治理为商业银行稳健运行、可持续发展的关键所在，致力于持续优化和完善公司治理架构，健全公司治理机制，提升公司治理的规范性和有效性，公司治理水平进一步提升。

¹ 2020 年全球 1000 强银行排名：按一级资本排名

² 绿色信贷贷款余额：本报告期末根据《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》（银发[2019]326 号）统计口径进行调整

➤ 加大资本补充力度

2020 年，公司完成上市后首次定向增发，成功发行 A 股 8 亿股，募集核心一级资本 71.3 亿元，有效增强资本实力、优化资本结构，并积极推动可转债发行申报，于 2021 年 4 月成功发行 150 亿元可转债，进一步健全长效资本补充机制，夯实可持续发展基础。

➤ 优化公司治理结构

2020 年，公司组织召开股东大会和临时股东大会各 1 次，董事会会议 9 次、共审议通过议案 85 项，内容涵盖战略执行、经营计划、风险偏好、财务预决算、资本补充等经营发展重大事项；召开 6 次监事会会议，审议涉及监事会工作报告、董事监事及高级管理人员履职评价、监事会换届选举等各类议案 40 项，并听取 8 项专题报告。

3. 全面风险管理

公司实行全面风险管理，在“审慎、稳健”的风险偏好基础上，加强准入管理，强化客户基础，优化业务结构；加强投贷后管理，切实防范化解风险；加强金融科技应用，持续推进大数据风险管理系统建设，护航我行高质量转型发展。

➤ 强化风险管理体系

针对突出风险，立行立改，全面加强信贷风险管理，严格落实依法治贷、从严治贷、铁腕治贷，严肃问责，发挥好典型案例的警示借鉴作用。持续完善风险管理体系，推进智能大数据风控体系建设，不断夯实风险管理基础。重点加强业务管理、风险合规、内审监察“三道防线”建设，严把资产质量关口，严守银行风险底线。

➤ 提升防范风险能力

完善资产质量全流程管控体系，加强统筹管理。严格贷款分类管理，保持风险分类的审慎性和一致性，动态反映贷款风险状况。坚持审慎稳健客观的拨备政策，对可能发生的各项资产损失严格按照新金融工具会计准则进行减值测算和拨备计提。

➤ 持续优化信贷结构

加大对民营企业的支持力度，主要体现在授信政策、产品创新、服务效率以及内部考核

等方面。加强对小微企业、“三农”等领域的金融服务，利用互联网技术扩展营销渠道，创新产品服务，发展普惠金融。

4. 强化责任管理

➤ 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，将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，促进社会和谐进步。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，将企业社会责任与战略、日常管理和商业运营相结合，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

我们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 落实政策指引 响应国家号召 落实国家战略
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 接受监督考核
股东及投资者	持续稳定汇报 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 提供信息披露透明度
客户	资产保值增值 提供创新产品 服务优质便捷	95398 服务热线 客户满意度调查 客户座谈	加强科技创新 提供金融产品和服务 加强消费者权益保护

	提升客户体验 保障客户权益 普及金融知识	定期走访	及时发布产品、服务 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 金融知识宣传 媒体采访	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、金融聚力，支持实体经济

我们坚守本源、聚焦主业，把服务实体经济作为根本任务，持续深化金融供给侧结构性改革，支持产业结构优化、服务区域协调发展，在高质量服务实体经济中实现自身的高质量发展。

1. 促进重点区域发展

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，我们密切关注政企合作，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。

➤ 助力京津冀协同发展

案例：北京分行：与影视企业共渡难关

在新冠肺炎疫情的持续影响下，国内影视产业遭遇了前所未有的“危机”。面对这样的行业环境，北京分行积极行动，采取多种手段，帮助影视企业共克时艰。某影视企业本已计划销售的电视剧作品没能够按预期与电视台签订销售合同，导致正常运营资金出现缺口。为支持企业复工后相关影视作品的制作与发行，我行北京分行快速反应，用非常短的时间审批完成给予该企业 1500 万元信贷支持。

➤ 助推长三角一体化发展

案例：支持杭绍城际铁路项目，助力长三角一体化发展

杭绍城际铁路项目为浙江省级重点项目，杭绍城际轨道线路起点为杭州市萧山区新塘街道姑娘桥村北侧彩虹大道与香樟路交口，终点为绍兴柯桥站笛扬路站，线路全长 20.3km，设站 10 座，占地约 34 公顷。柯桥区作为绍兴“融杭接沪”的桥头堡，正在抢抓长三角一体化发展国家战略契机，打造跨区域合作典范。杭绍城际铁路作为正在加快推进中的省级重点项目，肩负着历史使命。我行为该项目提供授信额度 27.67 亿元，助力核心重点项目，以服务地方经济、促进区域发展。

案例：“潮涌钱塘，创新未来”深化政银企合作

作为扎根地方，服务本土的金融机构，钱塘支行围绕“打造钱塘新区主流银行”目标，加大创新力度，为新区企业客户提供更加优质的金融服务。11 月 5 日，钱塘支行召开“潮涌钱塘、创新未来”政银企业业务推动会，与新区产业集团、建投集团及城发集团签约，全面深化业务合作，进一步增强国资、国企对新区高质量发展的保障作用。



2. 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，为实体经济培育更多发展动能。

➤ 支持战略新兴产业发展

战略性新兴产业是培育发展新动能、获取未来竞争新优势的关键领域。我行密切关注国家产业政策，结合自身专业能力，切实加大对科技创新、医疗健康、节能环保、新能源汽车、高端装备制造等战略新兴产业的金融支持力度，为不同发展阶段的科技型企业开发了“6+1”产品体系，满足新兴产业的个性化融资需求，促进企业健康发展。2020 年，我行支持战略性新兴产业发放贷款 262.28 亿元，同比增长 34.5%。

案例：主动介入新能源高科技企业，助力战略新兴产业

上海某科技有限公司成立于 1998 年，是国家科技部重点培育、上海市政府重点支持的民营新能源高科技企业，以质子交换膜燃料电池及燃料电池应用产业化作为发展目标，是国内燃料电池技术研发与产业化的领先者。企业针对车用燃料电池系统的长期研发，积累了车用燃料电池发动机的深厚技术基础和经验。近几年国内大力发展新能源汽车，我行给予企业 3500 万授信额度支持企业发展，企业近两年销售收入有了大幅的提升，业务也迈上了一个

新的台阶。

➤ 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，并针对服务业的特征和需求，灵活运用一系列新型融资产品，如“风险池”、“选择权业务”、“银投联贷”等，为现代服务业企业提供弱担保的授信方式，促进该行业发展。

案例：“无形资产”贷“真金白银” 让企业发展得“实惠”

为支持民营实体经济发展，解决中小企业“融资难、融资贵”问题，提供切实有效的帮扶，宁波分行与鄞州科技局、某创业服务有限公司、某评估公司签订了专利权质押风险池四方协议，成立鄞州区知识产权质押贷款子风险池。截至 2020 年末，宁波分行知识产权质押授信客户 13 户，授信金额 9450 万元，贷款余额 3807.6 万元。

3. 继续推进跨境金融

为进一步推进债券市场对外开放，吸引境外投资者，促进了国内债券市场融入国际资本市场。杭州银行大力发展债券通业务，以交易做市商、债券承销商全面参与了“债券通”业务的相关准备工作，全方位支持了“债券通”的启动和运行。2020 年杭州银行与境外客户实际产生交易的客户数达到 20 家，现券买卖交易金额达到 18 亿元。

4. 加大制造业支持力度

2020 年以来，公司把支持制造业信贷投放摆在更加突出的位置，组建制造业金融服务工作领导小组、制造业金融服务联合作业小组，加快制造业企业贷款的营销与投放；出台了推进制造业高质量发展的扶持政策，先后多次召开推动制造业企业融资投放专题会议，统一思想，提高认识，明确方向，落实推进。截至 2020 年末，全行制造业贷款余额 422.12 亿元，较年初增长 78.3 亿元，增速 22.8%，其中，制造业中长期贷款余额 96.17 亿元、增速 51.4%。

案例：强化协同，聚力为先，全力支持实体经济发展

某集团有限公司创立于 1987 年，是中国光纤预制棒、光纤和光缆全产业链的领军企业。

该集团在嘉善县成立全资子公司，主要负责筹建年产 3000 万芯公里光纤预制棒、光纤、光缆全产业链项目。该项目纳入 2020 年浙江省重点项目建设名单，需银行融资 15 亿元，计划由三家银行组成银团贷款。因受新冠疫情的影响，其中一家参团行审批滞后，企业表示成团时间紧迫。嘉兴分行在获取该信息后，及时向企业表示合作意愿，立刻向总行汇报并取得相关支持，仅用了 20 天就完成了 3 亿元的制造业贷款投放，以金融力量全力推动长三角一体化示范区产业升级。

四、促进民生，深耕普惠金融

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。

1. 金融支持抗疫

2020 年，新冠疫情牵动着全国、全世界人民的心。守望相助，决胜抗疫。我行认真贯彻落实党中央、省市地方政府关于疫情防控和复工复产工作的重要精神，坚持疫情防控、有序复工复产“两手都要硬、两战都要赢”，将疫情防控作为全年工作的重中之重，将金融保障作为支持实体的重要抓手，切实履行金融机构的使命担当和企业公民的社会责任。

一是通过支小再贷款、再贴现、防疫专项再贷款等多种货币政策工具，有效支持实体经济发展。积极运用人行支小再贷款 58.28 亿元，用于发放民营及小微企业贷款；积极运用再贴现专项资金 53.3 亿元，全力保障涉农、小微、民营企业复工复产的融资需求；充分运用防疫专项再贷款资金，对疫情防控名单内重点企业发放专项优惠贷款。截至 2020 年末，本行累计为 159 家企业发放专项优惠贷款，优惠贷款余额 57 亿元，加权平均利率 2.71%。

二是在新冠疫情下，本行推出“五减二免”、“八项举措”等一系列“扶企惠企”举措。相继下发《关于加强民营企业金融支持服务的指导意见》、《杭州银行八项举措支持小

微企业抗疫解困恢复生产》与《关于进一步加大力度支持小微企业复工复产的通知》等相关政策，持续助力小微企业复工复产，推动降低实体经济融资成本，2020 年累计减费让利超出 3 亿元；落实延期政策，持续推进“应延尽延”。针对客户不同需求可灵活采用合同无还本、借据无还本、年审等方式为其进行延期服务。截至 2020 年末，通过手工延期、调整借据到期日、续贷、三日内还旧借新等方式累计为 8520 户小微客户办理贷款延期 73.98 亿元。

三是通过企业债务融资工具和表外业务等方式，以满足客户的多样化融资需求。2020 年我行参与承销的非金融企业债务融资工具共 129 笔，实际承销份额合计 721.33 亿元，同比增长 161.35%。截至 2020 年末，本行传统表外业务余额 1045 亿元，较年初增加 141.8 亿元。

案例：力挺企业战“疫”资金，跨境绿色通道跑出新速度！

ZG 生物是一家专业的大分子生物制药 CDMO 公司，春节期间，员工放弃休假，与同行密切合作，集中力量加速研发 2019nCoV 病毒检测抗体和免疫诊断试剂所需的抗原蛋白。我行与企业保持密切联系，得知企业海外融资主体紧急筹措 300 万美元资金，拟汇入其 NRA 账户，后续将用于支持境内经营主体的研发。然而该 NRA 账户刚于年前最后一天开立，尚未启用，我行开辟跨境业务绿色通道，在线收集账户启用所需资料，收到境外汇款指令立即入账，前后不到 1 小时。



案例：助万企帮万户，战疫情促发展

为全面贯彻落实银保监会、银行业协会关于开展“百行进万企”调研活动和杭州市委市政府关于“战疫情、促发展”的决策部署，官巷口支行持续深化“走亲连心三服务”，协同配合杭州财政、上城税务通过云直播的方式，线上与望江和小营街道的小微企业进行“零距离接触”对话，在线聚焦复产复工过程中的企业发展难题，指导企业用好用足各项帮扶政策，帮助企业有效实现减负解困。



2. 支持民生改善

保障和改善民生是我国的一项长期国策。本行紧跟国家主流经济发展方向，坚持把保障和改善民生作为经营发展的指导方向，加大对城市基础设施建设工程、安居工程、医疗健康、文化旅游等涉及国计民生重点领域的信贷投放，保障国家持续改善民生、实现全面小康。

2020年3月，我行“e付宝”与杭州市政府构建的新型政商关系平台“亲清在线”成功对接，实现杭州市15个区县惠企惠民补贴的“秒级”发放。截至2020年末，“亲情在线”直链接入已成功发放的单位151家，发放补贴29.6万笔，合计金额51.62亿元，笔均1.74万元，涉及补贴政策222项。“民生直达”直链接入已成功发放的预算单位23家，成功发

放补贴 77.66 万笔，合计金额 3.02 亿元，笔均不足 400 元，金额较小，涉及补贴政策 56 项。

3. 扶持小微企业

2020 年，我行除了在抗疫方面出台一系列政策以外，我行还积极推进产品创新优化，加大信用贷款支持力度，设立“首贷户”绿色审批通道优先保证信贷额度等一系列措施支持小微企业发展。报告期内，我行共计为 15311 户小微客户主动增加信用贷款授信，期间共计审批通过信用贷款金额 38.45 亿元，有力缓解疫情期间小微企业融资需求。至 2020 年末，我行普惠型小微企业纯信用贷款 24.01 亿元，较年初新增 7.21 亿元，增幅 42.92%。

案例：深入开展“百行进万企”，精准支持小微企业复工复产

为着力缓解小微企业融资难融资贵问题，西湖支行全面启动“百行进万企”调研对接工作，在走访中了解到，杭州 BL 贸易有限公司因发展需要，出现了约 2500 万元的融资需求。为此，支行为客户量身定制了专属授信方案，最终成功与杭州市西湖区中小企业信用担保中心合作，共同为客户新增低成本授信敞口共 2500 万元，有效缓解了企业在疫情期间的流动资金短缺的问题。



4. 落实乡村振兴

为助推乡村振兴发展，加快农村金融基础服务体系建设，本行立足自身特点，发挥机构优势，健全服务体系，加大信贷投入，丰富金融产品，完善配套机制，积极满足乡村振兴领域多样化金融需求，为服务乡村振兴做出了积极贡献。截至 2020 年末，我行涉农贷款人民币余额 586.28 亿元，较年初增长 131.4 亿元，增幅 28.9%。2020 年，我行在中国人民银行杭州中心支行、浙江省农业农村厅组织的 2019 年度浙江省金融机构服务乡村振兴考核评估中荣获优秀。

案例：联合创设浙江省古村落（传统村落）保护基金，打造“美丽浙江”

浙江省古村落（传统村落）保护利用基金是专注于古村落活态保护利用、乡村振兴的基金。我行作为基金 LP 之一，于 2017 年 4 月 17 日、2020 年 8 月 4 日完成出资，共计出资 5000 万，并为其提供基金托管服务及投后项目金融服务。基金成立以来，围绕省委省政府打造“美丽浙江”使命，通过“政府+企业+资本”三驾马车，打造全国示范性、创新性的产融结合平台，落地投资了武义俞源太极星象古村、余姚树蛙部落、松阳榔树村、金华老石桥等一批优质的乡村旅游整村开发项目，策划执行了首届乡悦杯美丽浙江乡村创客大赛、第一届/第二届乡村振兴旅游高峰论坛、设计改变乡村等大型品牌活动。



五、共筑美好，发展绿色金融

绿色转型已成为中国经济转型升级的重要举措。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，我们积极贯彻绿色发展理念，将绿色金融理念、环境风险防控贯穿到我行信贷业务全流程，打造国内领先的绿色金融品牌，推动社会可持续发展。

1. 发展绿色金融

2020 年本行完善绿色金融业务管理制度和系统，加大绿色环保领域信贷投入，促进绿色金融业务发展。截至 2020 年末，我行人口径绿色贷款余额约 314.83 亿元，较年初增加 98.00 亿元，增幅达 45.19%。

➤ 加强顶层设计，深化绿色理念

2020 年，董事会通过了《杭州银行股份有限公司绿色信贷发展战略》，将绿色金融业务提升到战略层面。又制定了《杭州银行绿色信贷专项管理办法》，鼓励和引导分支机构大力发展绿色信贷，同时发布了《杭州银行 2020 年度绿色信贷发展情况报告》，明确了我行绿色信贷开展情况、发展目标等。

➤ 及时修订制定，强化系统建设

2020 年，我行根据人民银行和银保监会新的绿色信贷制度及时修订制度，改造管理系统绿色融资模块，梳理全行存量绿色融资情况，以满足监管部门准确、高效的绿色信贷监测要求。根据人行 2020 年 4 季度绿色信贷业绩评价，杭州银行绿色信贷业绩评价位于浙江省法人金融机构第 13 位；位于浙江省同类型金融机构第 3 位；位于杭州市法人金融机构第 2 位，各项排名名列前茅。

案例：承销“应对气候变化”专题债券 助力债券多市场互联互通

报告期内，国家开发银行发行 100 亿元“应对气候变化”专题绿色金融债券，该债券所募集资金将用于低碳运输等绿色项目，减缓和抑制气候变化，降低污染物排放。我行作为主承销商助力国家开发银行发行首单多市场同发绿色金融债券，展现了我行作为银行业金融机

构的责任担当和良好形象，推动债券市场基础设施互联互通，促进债券市场要素自由顺畅流动，助力上海国际金融中心建设的一大创新举措，同时为实现地方经济社会可持续发展做出积极贡献。



2. 坚持绿色运营

我们积极倡导“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。

➤ 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，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

本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。建设统一柜面管理平台，实施个人业务凭证电子化、

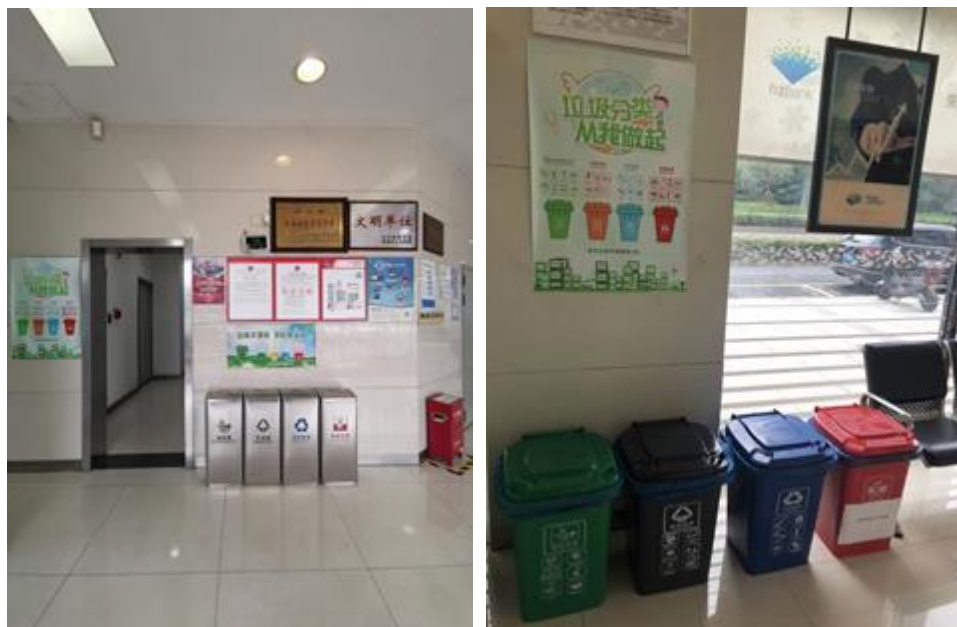
客户签字电子化、回单电子化等举措，推进全流程业务档案电子化传输及存档，减少业务受理单据的印制；在经营范围内完成智能柜员机（ITM）电子签名、自动取款机（ATM）和存取款一体机（CRS）电子流水功能推广应用，减少纸质耗材使用。

3. 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：垃圾分类内外结合 保护环境双管齐下

为更好地推进垃圾分类工作，提升垃圾分类意识，呼吁大家努力营造文明和谐的社会环境，余杭支行组织开展了“垃圾分类好处多，保护环境靠你我”宣传活动。一是通过晨、夕会、固定学习日的机会进行垃圾分类知识普及，带动员工学习掌握垃圾分类常识，“不让垃圾回错家”。二是各网点在一楼营业大厅主要出入口设置集中宣传点，配备四分类垃圾桶。三是在每层楼公共区域均设置其他垃圾、可回收物投放点；每层卫生间或开水房均设置其他垃圾与易腐垃圾收集容器及茶水过滤收集桶。



六、科技赋能，提升客户体验

我们坚持把“以客户为中心”的理念贯穿到经营管理的全过程，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，提高客户服务的专业能力，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。

1. 重塑用户体验

➤ 推进网点转型

加快推进智慧网点 2.0 标准化建设，提升网点产能，提高服务效率。2020 年，下发智慧网点动态柜口、人员设备配置等标准，制定 49 项常规业务限时服务标准，推进分支机构落实常态化监督，提升柜面服务时效；

优化完善机具功能，解决痛点问题，着力提升客户体验。2020 年新增无密存折现金存取、百盈存款、电子现金挂失结清、社保签约优化等功能，增加转账汇款等 21 个交易的人脸识别辅助核身。

加大机具推广，开发人工智能设备替代网点柜员客户服务。截至 2020 年末全行共布放 e 柜通 617 台，智能现金机 69 台，智能票据机 38 台，有效助力网点业务分流。

案例：提升亚运优质服务，争创现金示范网点

杭州银行高度秉持“干在实处永无止境，走在前列要谋新篇”的精神，坚持“以人民为中心”理念，积极投身现金服务示范区创建工作，将为亚运会提供优质高效的现金服务。其中钱江世纪城支行成为 2020 年萧山区创建现金示范网点的样板行，被人民银行杭州中心支行评为 2020 年省级现金服务示范网点。



➤ 打造智能客服

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。全年在电话、文本、视频三大渠道合计服务客户 287.99 万人次，其中智能服务占比达 63.53%，客户满意度 99% 以上。

➤ 提升特殊服务

为更好地迎接 2022 年亚（残）运会，营造良好的无障碍服务环境，我行与社区协同，在创建省级无障碍社区实地验收工作中展现了良好社会形象。在硬件设施配置上，在网点外设置轮椅坡道、为轮椅坡道增加双向扶手、延长坡道长度、改造低位柜台、设置低位客服电话等。在网点服务上，运用手语促进交流、提供上门服务、开辟绿色通道、提供一对一专属服务。我行根据不同的消费者群体，加强对老年人、残疾人、进城务工人员的关爱服务，为弱势群体撑起“爱心伞”，彰显了践行社会责任、传递爱心之火的正能量。

2. 拥抱金融科技

金融科技的快速发展不仅促进了金融领域的服务创新、业务创新，更重塑着金融市场的格局。我们秉持科技兴行理念，大力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。同时，加大与外部机构的互惠合作，促进金融科技服务银行业数字化发展。

案例：众志成城防疫情 共克时艰送温暖

疫情隔离期间，杭州银行淳安支行小微客户经理在电话回访存量客户的过程中获悉杭州XH 医疗科技有限公司作为一家医疗用品生产企业，正在加班加点生产医用口罩，供应省内各大医院。由于订单量大，正急需一笔流动资金。得知此情况后，客户经理当即在线指导客户申请税金贷产品，通过视频连线详细了解企业生产现状，实现客户足不出户贷款获批。事后，客户在电话中感慨到：这笔贷款的发放，快到有点意外，有一种暖暖的感觉！



案例：数字赋能 杭银温度

第 73 个世界红十字之日，杭州市红十字会举办了“五八”世界红十字日暨杭州城市大脑·杭红捐赠平台发布仪式。杭红捐赠平台是全国红会第一个网络物资捐赠平台，实现了“互联网+公益”的模式，供需精准对接，一键快捷捐赠，全程透明可溯，消除“信息鸿沟”。我行作为“数字红会”建设的中坚力量，为杭红捐赠平台提供有力的技术支持，通过财资管

理平台实现了资金管理到物资管理的跨越，帮助红会实时掌控全量捐赠资产（物资+资金）；实现了物资出入库信息、捐赠资金流程的实时公示，以及数据全链的线上化，确保了捐赠流程的透明、高效和可追溯。我行的财资管理平台为数字红会赋能，为公益事业扬起了数字赋能的翅膀，践行社会责任，履行杭银担当。



3. 保护客户权益

我行继续深入贯彻落实国务院《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》精神和监管部门具体部署要求，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。同时，开展和创新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。

➤ 完善投诉处理机制，畅通投诉处理渠道

2020 年，我行以投诉处理为抓手，深化“客户至上”经营管理理念，着力推动问题源头处理，优化监测机制，增强投诉管理的系统性、针对性和有效性，持续提升客户满意度。投诉总量得到有效控制。全行 2020 年投诉总量 1286 件，同比下降 11.55%。反映事项主要集中在贷款、银行卡、支付结算等，其中，贷款类业务占投诉总量的 30.95%，银行卡类业

务占比 21.85%，支付结算类占比 14.39%。从区域分布看，杭州地区机构投诉量占比 46.11%，省内外分行机构投诉量占比 25.43%。

➤ 构建风险控制机制，全力保障客户权益

建立全流程管控机制。贯彻“预防为先”理念，建立“售前-售中-售后”消保审核全流程管控约束机制，确保消费者始终得到公正、公平和诚信的对待。2020 年完成消保审核 366 份，其中，个人类业务合同会签 182 份、制度会签 18 份、营销广告审核 166 份。

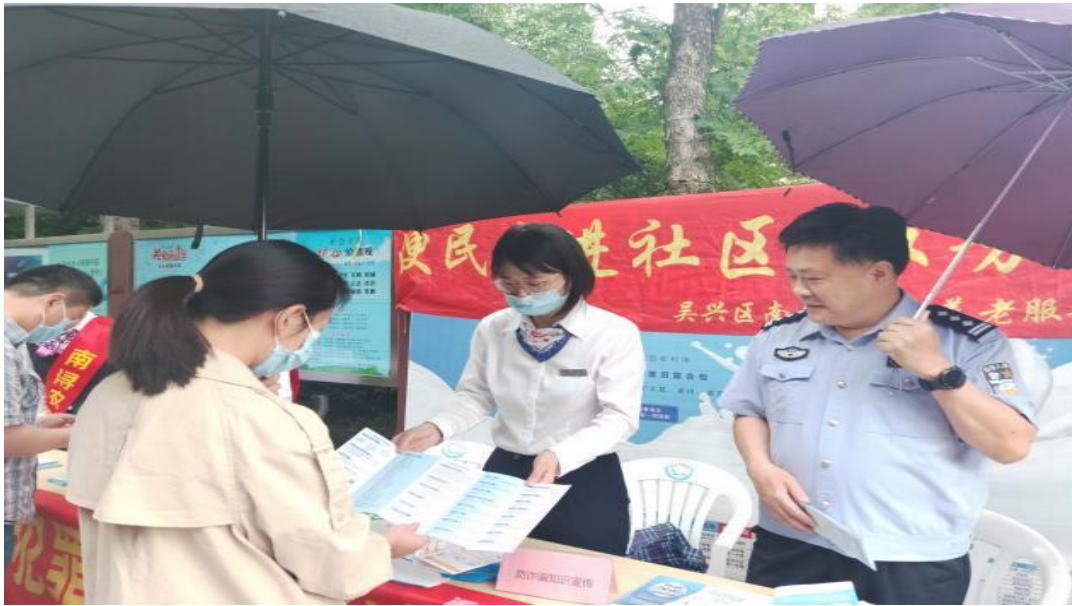
加强部室协作共同防诈。建立“反诈知识普及”、“电子渠道事中风险控制”、“厅堂转账汇款‘四必问’”、“警民联动”四级联防机制，共同防范金融诈骗。2020 年成功堵截电信诈骗、阻止非法集资诈骗案件 116 起，为消费者挽回经济损失 1685.63 万元。

➤ 深化金融宣教机制，营造良好金融氛围

2020 年开展“3·15 金融消费者权益保护日”宣传周、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、金融知识万里行、四部委“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动、存款保险宣传等大型宣传活动。全行累计组织集中宣教活动 3236 次，参与员工 2.12 万余人次，累计发放各种消保宣传资料 19.79 万份，消费者受众 83.05 万人次，媒体报道 212 次；向监管部门、银协官网推送工作动态 54 篇；在杭银微讯发布“杭银消保讲堂”15 期。

案例：银行拦截——防范电信诈骗的最后一道防线

2020 年 5 月 14 日，湖州分行在爱山街道龙庭社区开展防电信诈骗知识宣传活动。宣传中工作人员对电话欠费、快递签收、低价购物、伪装银行工作人员存款贴息等常见诈骗伎俩进行防范提醒，还发放了《防范电信诈骗教您轻松识别骗局》、《遭遇电信网络诈骗申请紧急止付指南》等宣传小手册。此次活动不但增强了广大群众应对新型网络诈骗的意识和能力，更从源头上遏制了电信网络诈骗犯罪的势头。



七、人企共进，携手员工成长

我们视员工为最宝贵的资源，坚持以人为本，加强人才队伍建设，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。

1. 赋能职业发展

➤ 构建完善的人力资源机制

优化中高管队伍建设。坚持“一个标准”、“六大导向”的选人用人导向，通过组织调配、竞争性选拔等多种方式选拔干部。全年提拔高管 61 人，交流 29 人，外部引进 2 人。组织推荐中高管、关键岗位人才和青苗人才，形成 1100 余人的多级人才梯队。

加快年轻骨干选用培养。从干部梯队培养出发，加大年轻干部选拔使用和评估，40 岁以下在岗高管比例从 10.3% 上升到 17.3%。组织开展 2020 届优秀年轻员工和总行管培生挂职培养选拔，选拔 37 人到一线挂职担任中管人员。推动总分支行人员交叉挂职和短期学习 28 人，为年轻干部锻炼能力和开拓视野创造平台。

优化岗位职级与薪酬体系。结合人力资源规划项目，组织序列薪酬诊断，初步完成序列薪酬体系优化方案，从岗位职级、任职资格及薪酬体系等方面完善员工职业发展通道建设。

➤ 持续深化“1355”人才培养体系

坚持依托杭银大学，深化“三化”建设，努力提升员工履职能力。

推动学习地图三年计划落地。开发 46 门核心标准课程，产出公司、交易银行、小微、零售、风险、授信审批、运营等条线标准化案例 452 个；开发手机移动端学习平台，累计开发并上传 356 门知识类、经验类、流程类微课程，拓宽员工培训渠道。

依托杭银大学，加大课程体系建设和内部师资队伍建设。聚焦“三化”主题，组织第四届内部讲师技能大赛，评选金银铜牌讲师 31 名，产出优秀微课程 30 门，累计形成 542 名讲师。实施重点人群差异化培训，组织杭银大讲堂、第四期中青班、启航工程“三新”员工、校招新员工培训班 57 期，培训 3290 人，提升了人才培养系统性和有效性。

案例：打造人才培训体系，助力中小企业发展

台州分行作为小微金融试点分行，通过周边化方式招聘人员投入小微事业，下沉村居走进社区，助力中小企业发展。本着“人才兴行”理念，实行分层分类的人才培养体系，以岗位设置、职业发展为分层基础，将营销人员分为“微贷-小贷-小微”三个阶段，实施集中式培养。培训期间采取理论+实践的培训方式，建立一对一的传帮带机制，通过开班仪式、素质拓展训练、集中观影、毕业晚会等形式打造培训氛围，帮助员工快速进入角色。



2. 致力员工关爱

➤ 加强关爱帮扶，构建和谐企业

在全行打造 36 个“员工能量加油站”和 15 个“青春悦读、满城书香”驿站，使员工有休息之地、学习之所。

分批分次组织工会干部和工会先进个人、工会会员 1600 余人疗休养，将关心关爱员工真正落到实处。

做好员工补助、慰问等工作，先后举办心理健康讲座、肩颈按摩义诊、体检报告解读、夏季祛湿讲座、推拿手部护理、眼健康筛查等沙龙体验活动，关爱员工身心健康，帮助员工缓解工作压力、建立健康的生活习惯。

针对银行青年工作繁忙、社交面窄的情况，聚焦青年需求开展单身员工交友活动 5 次，惠及 100 多名青年员工，努力打造青年交友平台。

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、读书会等多种形式，主动走进青年，全年各级团组织共开展 27 场“一把手与青年面对面”活动，进一步完善党政领导与青年员工沟通的渠道。



“为金融人送健康”专家义诊公益活动之杭银行



行工会开展疫情期间心理健康讲座活动

➤ **创新活动载体，展现员工风采**

开展“别样三八节，爱与心同行”主题活动和五一劳动节“最美金融匠”手机摄影微视频征集活动，在抗击疫情的特殊时期、关键时刻，展现员工在抗疫工作中的担当作为，鼓舞斗志、坚定信心。

组织开展杭州银行杯首届“金融好声音”云上歌手赛和“金融好厨师”烹饪大赛，用无接触式云端娱乐竞技方式，营造正能量的工作生活氛围。

举办 24 周年行庆运动会、羽毛球邀请赛、篮球邀请赛，参加同业足球友谊赛、乒乓球邀请赛、浙江马拉松接力赛等一系列体育赛事，展现杭银人积极向上的健康风采。



我行举行 2020 年“新精彩·信未来”24 周年庆主题运动会



杭州银行杯首届“金融好声音”云上歌手赛圆满收官



我行荣获“2020 浙江马拉松接力赛”金融行业组冠军



杭州银行上海分行星空读书俱乐部主题活动——用声音点亮阅读之光

案例：创建“员工能量加油站”，积极关爱员工

为进一步加强员工的关心关爱，行工会积极响应杭州市金融工会号召，将“引领、和谐、成长、关爱、责任”五个核心词融入工会日常工作，在全行开展“员工能量加油站”创建活动。同时将“能量加油站”与职工小家建设相结合，除常态化放置食品以备员工补充能量外，在原有职工小家的基础上进行升级改造，将“能量加油站”打造成让员工进行能量补

充、阅读学习、举办特色工会活动、开展送健康服务关爱行动等一系列活动的综合性场所。

“能量加油站”给员工提供的不仅是温馨环境和充足物资，更多的是关爱和温暖。



案例：自在西湖外 全民健身迎亚运

8月8日上午，由三墩镇人民政府主办，杭州银行城西辖区和三墩镇兰里跑团协办的“自在西湖外 全民健身迎亚运”2020年全民健身日活动暨创建国家卫生镇健康大行动在杭州市大禹路小学举行。此次活动的开展，既丰富了我行青年员工的业余文体生活，又利于员工身体健康素质的提高，体现出员工蓬勃向上的良好精神风貌。



3. 保障员工权益

召开第三届职工代表大会第五次会议暨第三届工会会员代表大会第三次会议，审议《集体合同》、《七届监事会职工监事候选人建议名单》等关系员工权益的各项议案，汇聚员工智慧、凝聚全行力量。同时利用职代会平台，征集并处理职工提案 71 件，解决员工最关心的问题；代表员工方与企业方续签《集体合同》和《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。

八、共建家园，奉献社会爱心

我们秉承“融创美好生活”的使命，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。

1. 投身爱心公益

➤ 全力抗击疫情

新冠肺炎疫情期间，第一时间构建全行“1+5+N”防控责任体系，做到防控“不放手”、工作“不打烊”、服务“不断档”、监督“不缺位”。我行先后通过杭州市慈善总会、杭州市红十字会捐赠共计 1200 万元。全行各机构及干部员工也积极捐款捐物，合计 136 万元，

用于抗击疫情，同时积极参与志愿服务，主动投身村镇、社区的疫情防控，在抗击疫情中积极践行社会责任。

➤ 开展公益慈善

我行继续参与杭州市政府发起的杭州春风行动，单位和个人合计捐款 352 万元，援助企事业单位特困职工、低保家庭、残疾人困难家庭等，出资 10 万元捐助困难失能老人，服务老龄事业发展，并开展了金融知识进社区、金融知识进校园以及环境保护等多种形式的公益慈善、志愿服务活动。

案例：风雨同舟 助力抗洪——杭州银行合肥分行在行动

今年 7 月以来，受连续强降雨影响，安徽省内多条河流超警戒水位，数百万人受灾，特别是巢湖流域汛情严峻，巢湖水位连续多日超历史极限值。为保障一线抗洪人员的物资需求，我行合肥分行积极响应市委书市政府“举全市之力坚决打赢巢湖保卫战”的号召，从大型超市加紧采购牛奶、矿泉水、方便面等应急物资，并联络社区街道，通过社区将防汛物资捐赠给防汛救灾一线人员和灾区群众，送上杭州银行的敬意与问候。



杭州银行金华分行开展“不忘初心担使命 我为七一献热血”活动

2. 开展精准扶贫

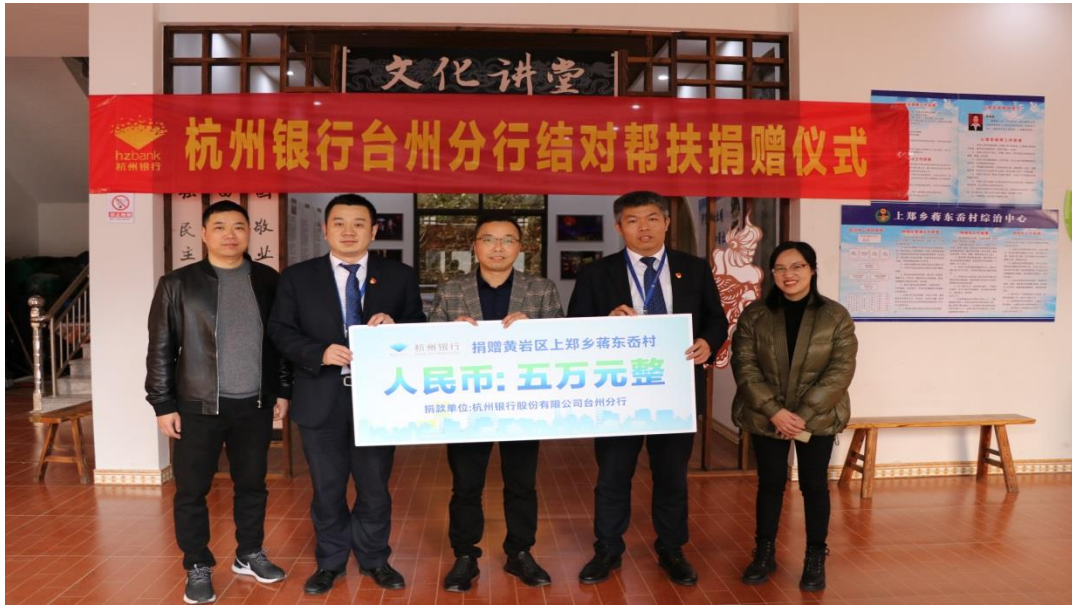
我行坚决贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的决策，将精准扶贫工作作为履行社会

责任的重要内容，积极参加结对帮扶和对口帮扶，实施精准扶贫。我行开展“三服务”，在“问诊”集体“消薄”、提供信贷支持的同时，投入专项帮扶资金用于当地民生重点项目建设。出资 80 万元与淳安汾口镇开展“联乡结村”活动，还为当地游步道、联心桥等民生项目建设投入近百万元资金帮扶。对口帮扶黔东南州榕江县、从江县和雷山县和西藏色尼区那曲镇，投入帮扶资金 415 万元，并对当地特色产品开展爱心推广活动，助力当地经济发展和群众生活改善。我行向长河高级中学“杭州银行宏志班”慈善捐款 54 万元，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。

2020 年，中国银行业协会发布《关于发布全国银行业助力脱贫攻坚典型案例的通报》（银协发[2020]138 号），我行“聚力金融服务“三农”，打响脱贫攻坚实战”典型荣获全国银行业助力脱贫攻坚优秀组织。

案例：帮扶慰问，助力脱贫攻坚战

为帮助困难群众提高生活质量，共享社会发展成果，台州分行积极响应上级监管部门关于进一步推进结对帮扶济困工作的号召，对黄岩区上郑乡蒋东岙村开展结对帮扶慰问活动。目前，已持续 2 次组织对蒋东岙村开展结对帮扶活动，累计捐赠金额逾 10 万元。结对帮扶慰问活动的开展，为该村低收入困难户及时“输血供氧”，切实温暖了低收入困难户，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，也为助力困难群众迈向更加幸福美好的生活贡献杭银力量。



案例：助力微心愿，“益”起送温暖

冬日的瑟瑟寒风中，“微心愿”之光冉冉升起。保俶支行开展“微心愿”活动，为周边困难党员送去慰问与关爱，帮助他们改善生活条件。我行积极参与公益事业，为困难人群送温暖，以“点对点”形式助力“脱贫攻坚战”的胜利！



3. 开展金融教育

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。

案例：联合成立杭州市东新青少年义警反诈宣传队

2020年6月25日,香积寺路支行联合杭州市东新派出所成立“杭州市东新青少年义警反诈宣传队”,并派出青年骨干担任辅导员。该支行长期致力于辖内社区、学校的金融宣传,以防范电信诈骗为己任,当地派出所和街道给予高度肯定。



案例：南京分行开展小小银行家主题活动

为丰富孩子们的暑期生活,拉近与客户之间的距离,南京分行营业部联合武学园社区,邀请10组小学生家庭共26人参加2020年的“小小银行家 成就大梦想”主题活动。此次主题活动,使孩子们加深了对银行的认识,树立了健康的金钱观,更为他们的理财启蒙翻开了一页。

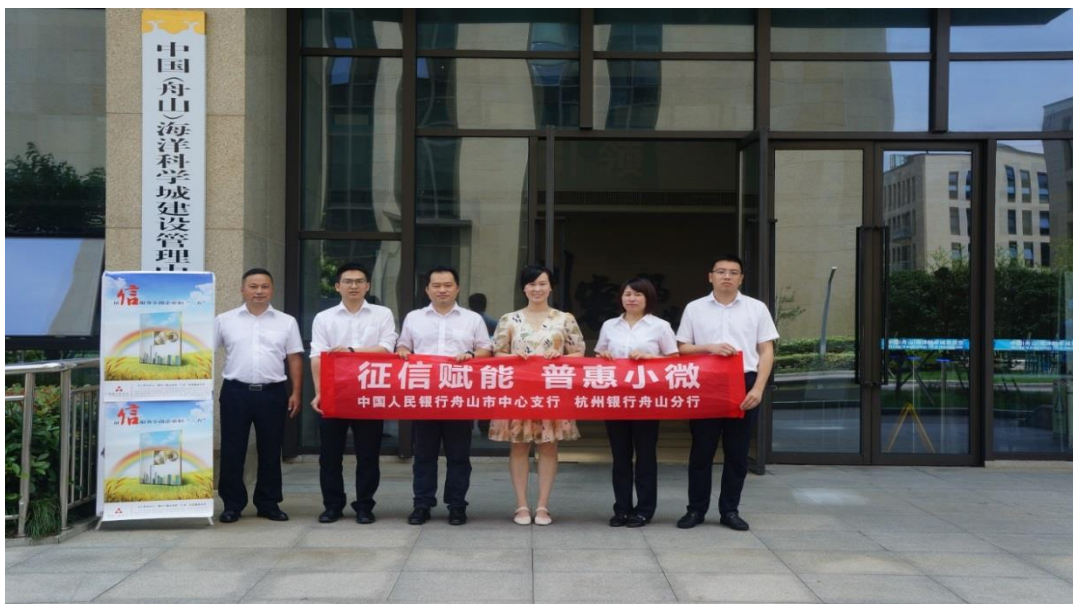
案例：深圳分行开展“防范金融诈骗”系列知识讲座公益宣传活动

2020年5月12日下午,深圳分行在福田区侨香村社区开展“防金融诈骗”公益宣传活动。本次金融知识讲座的主题:如何在日常生活中提高防范金融诈骗的意识,认识保护个人金融信息的重要性,以及如何抵制高利诱惑拒绝非法集资。本次活动共发放金融知识宣传折页二百余份,普及金融知识受众人数约百余人。



案例：舟山分行开展“6.14 信用记录关爱日”专题宣传活动

积极践行“征信为民”理念，充分发挥征信在稳企业保就业方面的积极作用，舟山分行驻点舟山市科创园，开展“6.14 信用记录关爱日”专题宣传活动，同人民银行舟山中心支行共同宣传“征信服务小微与民营企业”和“社会信用意识与诚信文化建设”两大内容。我行把普及征信知识、加强征信宣传教育作为常态化工作，让更多的群众了解征信，关心自己的信用记录及自身信用行为，从而营造人人“珍爱信用记录”、处处“学征信、懂征信、用征信”的良好氛围。



案例：凝聚你我力量 让消费更温暖——金融知识普及云课堂项目

作为浙江省消费教育示范基地，杭州银行营业部一直在探索更多的网络宣传方式。2020年9月，在浙江省消保委的大力支持与指导下，杭州银行金融知识普及云课堂项目启动。云课堂项目是践行“以客户为中心”服务理念、推进金融知识普及数字化的一次有益创新，顺应了当今时代人们学习形式碎片化、自由化的趋势。自2020年9月“云课堂”开课以来，共计直播课程4次，受众2000余人次。



4. 支持文体事业

我行积极践行社会主义核心价值观，积极助力文化、体育事业蓬勃发展，推动群众精神生活丰富和幸福指数提升。

案例：积极推进无障碍环境建设 迎接 2022 亚运会

为迎接 2022 家亚（残）运会，推动银行机构建设符合标准、设施完善、信息通畅的无障碍环境，我行特邀请金融办与无障碍办专家指导无障碍环境建设工作。目前，我行对有条件的网点，均铺设无障碍坡道、提供求助电话等，方便客户进出网点，并为客户提供爱心座椅、爱心窗口等便利服务。针对网点在无障碍建设方面存在的不足，我行已积极行动起来，

严格按照无障碍建设的标准要求整改，为特殊群体客户提供无障碍的服务环境，为提升杭州市无障碍环境品质贡献一份力量。



5. 贡献社区和谐

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：情系环保卫士，盛夏送清凉

为助力社会公益，我行丁桥支行与大唐苑社区支行专程为丁桥环卫站全体员工开展了“情系环卫卫士，盛夏送清凉”活动，向奋斗在一线的城市美容师送上了一份关怀和慰问。我行工作人员亲切地嘱咐环卫人员注意疫情期间的自我防护，户外高温作业时防止中暑。我行借此契机建立了环保卫士微信联络群，定期发送金融资讯，进一步普及金融知识做好金融服务。一份清凉，一份心意，我行始终尽职社会责任，用实际行动践行“有温度”的银行！



案例：共建和谐社会 践行使命担当

湖墅支行长期以来积极参与各项社会公益活动，携手街道、社区开展了一系列的公益活动。支行与街道社区保持密切共建，开展提高金融安全意识，防诈骗金融宣讲、植树共建认领、七一献血、夏日送清凉、双千结对慰问等一系列公益活动，倡导“奉献爱心，从我做起”

的理念，发扬公益精神，履行社会责任。同时，连续多年坚持慰问社区孤寡老人和贫困家庭，在节日期间为他们送去各类慰问物资，献上一份爱心，更为实现和谐社会出一份力。



案例：金融服务进社区

5月28日上午，富阳支行积极参与富阳区鹿山街道开展《信访条例》颁布十五周年庆祝活动，同时与三山派出所共同开展交通安全、消防安全、扫黑除恶、禁毒反邪、反电信网络诈骗等民生安全宣传。此次活动围绕信访流程的设置及信访过程中需要悉知的法律知识开展系列宣传活动。而我行员工也积极宣传金融防诈骗的提醒，让群众们增加防范意识，从小抓起。

