



杭州银行
BANK OF HANGZHOU

股票代码:600926

打造中国价值
领先银行



2025

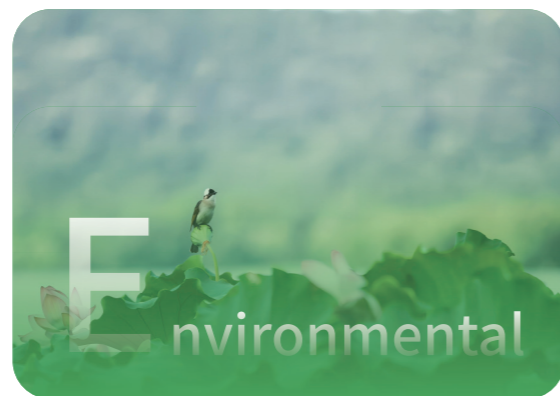
可持续发展报告

杭州银行股份有限公司

Bank of Hangzhou Sustainability Report 2025

目录

报告编制说明	01
董事长致辞	03
关于杭州银行	05
可持续发展管理	10
可持续发展战略管理	10
可持续发展管理架构	11
可持续发展风险管理	11
利益相关方沟通	13
实质性议题分析	14
ESG 数据表和附注	84
对标索引表	87
附录：独立鉴证报告	89
附录：读者意见表	95



环境篇 16

积极应对气候变化	17
大力发展绿色金融	21
深入推进绿色运营	27



社会篇 32

深耕普惠金融	33
聚力科技金融	38
服务实体经济	43
推进养老金融	46
建设人才队伍	48
加强安全管理	53
消费者权益保护	53
数据安全与客户隐私保护	58
优化供应商管理	61
助力乡村振兴	62
助力共同富裕示范区建设	64



治理篇 68

强化党建引领	69
提升公司治理水平	72
持续优化信息披露	73
强化风控合规管理	75
深化数字金融	80

报告编制说明

报告简介

本报告是杭州银行股份有限公司（以下简称“杭州银行”）发布的第二份可持续发展报告，以向利益相关方披露和展示公司在环境、社会与公司治理等责任领域的实践和绩效。公司董事会保证本报告内容不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对其内容的真实性 and 有效性负责。

时间范围

本报告时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。为保证报告的连贯性，部分内容超出上述范围。

组织范围

除另有说明，本报告以杭州银行股份有限公司为主体部分，涵盖公司总部、分支机构及子公司等，数据披露范围与财务报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。

数据来源

报告中的财务数据摘自 2025 年度财务报表，该财务报表经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据主要来源于我行内部及各分支机构统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

编制依据

本报告的编制以上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》为依据，并参考中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《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》、国务院国有资产监督管理委员会《关于新时代中央企业高标准社我责任的指导意见》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》和全球倡议组织发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）等标准。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：

“杭州银行、全行、我行、我们”指杭州银行股份有限公司

“杭银理财”指杭银理财有限责任公司

独立鉴证

为保证报告的真实性、可靠性，本报告聘请中财绿指（北京）信息咨询有限公司按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键绩效信息执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、我行官方网站下载（http://www.hzbank.com.cn）。

联系方式

杭州银行股份有限公司董事会办公室

地址：杭州市上城区解放东路 168 号

邮政编码：310016

电话：0571-85872964

传真：0571-85151339

网址：http://www.hzbank.com.cn

董事长致辞



2025年，杭州银行深入学习贯彻党的二十大和历次全会精神以及中央金融工作会议精神，完整、全面、准确贯彻新发展理念，深刻把握金融工作的政治性、人民性，立足长期主义，坚守服务实体经济的根本宗旨，秉持“打造中国价值领先银行”的愿景，坚持党建引领、质量立行、从严治行，以客户为中心，以奋斗者为本，在赋能实体经济、推动绿色转型、促进共同富裕的征程上砥砺前行，奋力书写“杭银担当”。



聚焦主业，以金融“活水”精准灌溉实体经济。

我们坚持践行“国之大者”，精准对接“两重”“两新”建设需求，以高质量金融供给服务保障国家和地方重大战略项目落地；聚焦构建现代化产业体系，做好科技金融、普惠金融等大文章，深化综合金融服务，精准赋能产业升级和新质生产力发展，切实增强民营经济金融服务获得感，在助力构建新发展格局中锻造核心竞争力。

逐绿而行，以创新笔触绘就生态发展底色。

我们坚持将国家“双碳”目标深入融进自身发展血脉，持续完善覆盖绿色信贷、债券、投资等多维度的产品服务体系，利用金融科技手段强化环境与社会风险管理，以实际行动担当生态文明建设的金融先锋，助力经济社会绿色低碳转型。

金融为民，以初心温度共筑美好生活愿景。

我们坚持聚焦共富示范建设，深入实施“杭州银行信未来共富计划”，加强对重点领域、薄弱环节的金融支持，积极落实减负惠企政策，着力打造“新市民之家”品牌，深化“结对帮扶”与“杭银益起来”公益行动，在助力乡村振兴、推动共同富裕、促进社会和谐中传递杭银温度。

固本强基，以稳健治理护航百年银行梦想。

我们坚持和加强党的全面领导，以高质量党建引领高质量发展，持续完善现代公司治理体系，深入推进数智赋能，深化风控体系建设，积极弘扬中国特色金融文化，迭代升级清廉杭银建设，筑牢行稳致远的坚实根基。

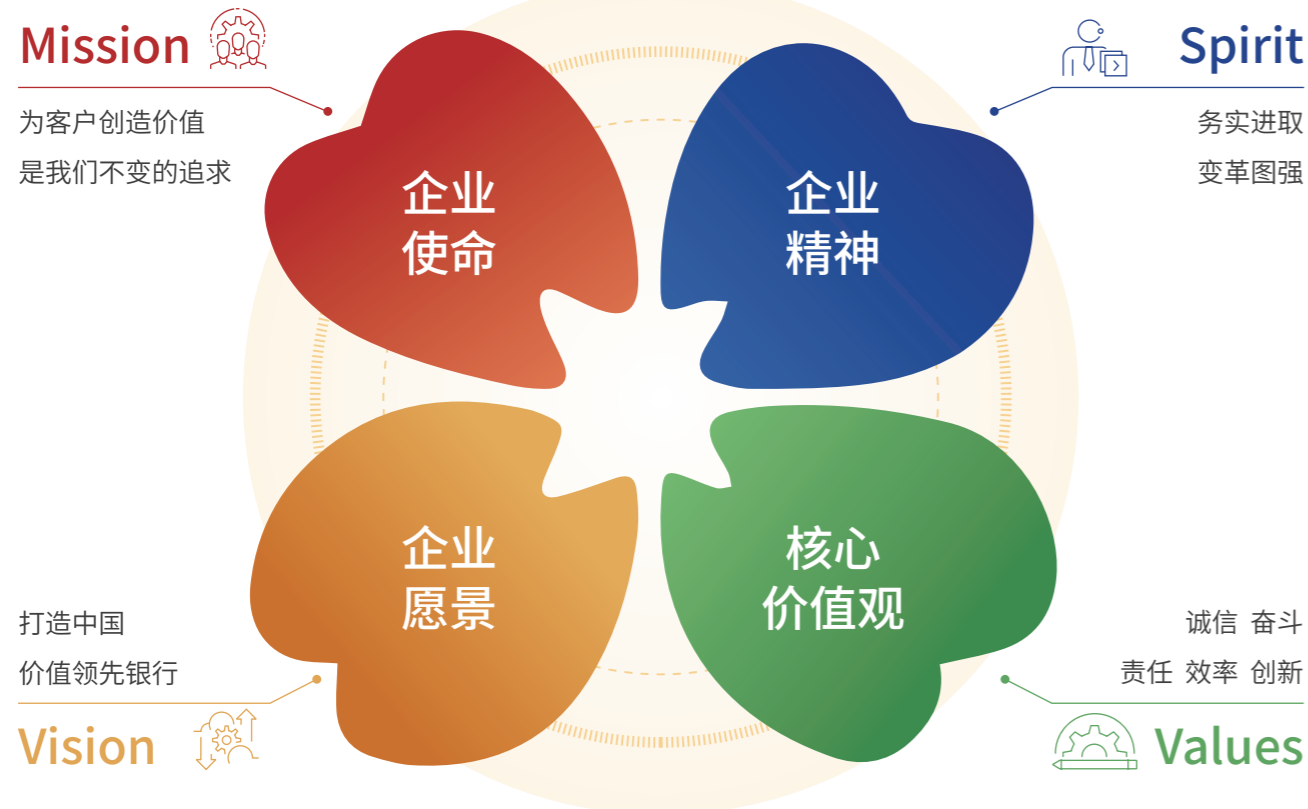
三十而熠，与您同心。2026年，站在我行成立30周年的新起点，迈上“十五五”规划的新征程，我们将坚持树立和践行正确政绩观，以服务中国式现代化为己任，主动融入国家和区域战略部署，围绕做好金融“五篇大文章”，聚焦全行“三三六六”战略，按照轻资本、流量化、国际化、数智化和敏捷化转型导向，与社会各界携手并肩，努力实现社会价值、客户价值、员工价值、股东价值四方面的有机统一，争做“优等生、好银行”，为谱写中国金融高质量发展新篇章贡献更大的杭银力量！

关于杭州银行

公司简介

杭州银行成立于 1996 年 9 月，总部位于杭州。截至 2025 年末，全行拥有 295 家分支机构，其中在杭州地区设有支行（含总行营业部）131 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 74 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 74 家，并在上海设立了 1 家资金营运中心，实现网点在长三角、珠三角、环渤海湾等经济圈的战略布局，并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。

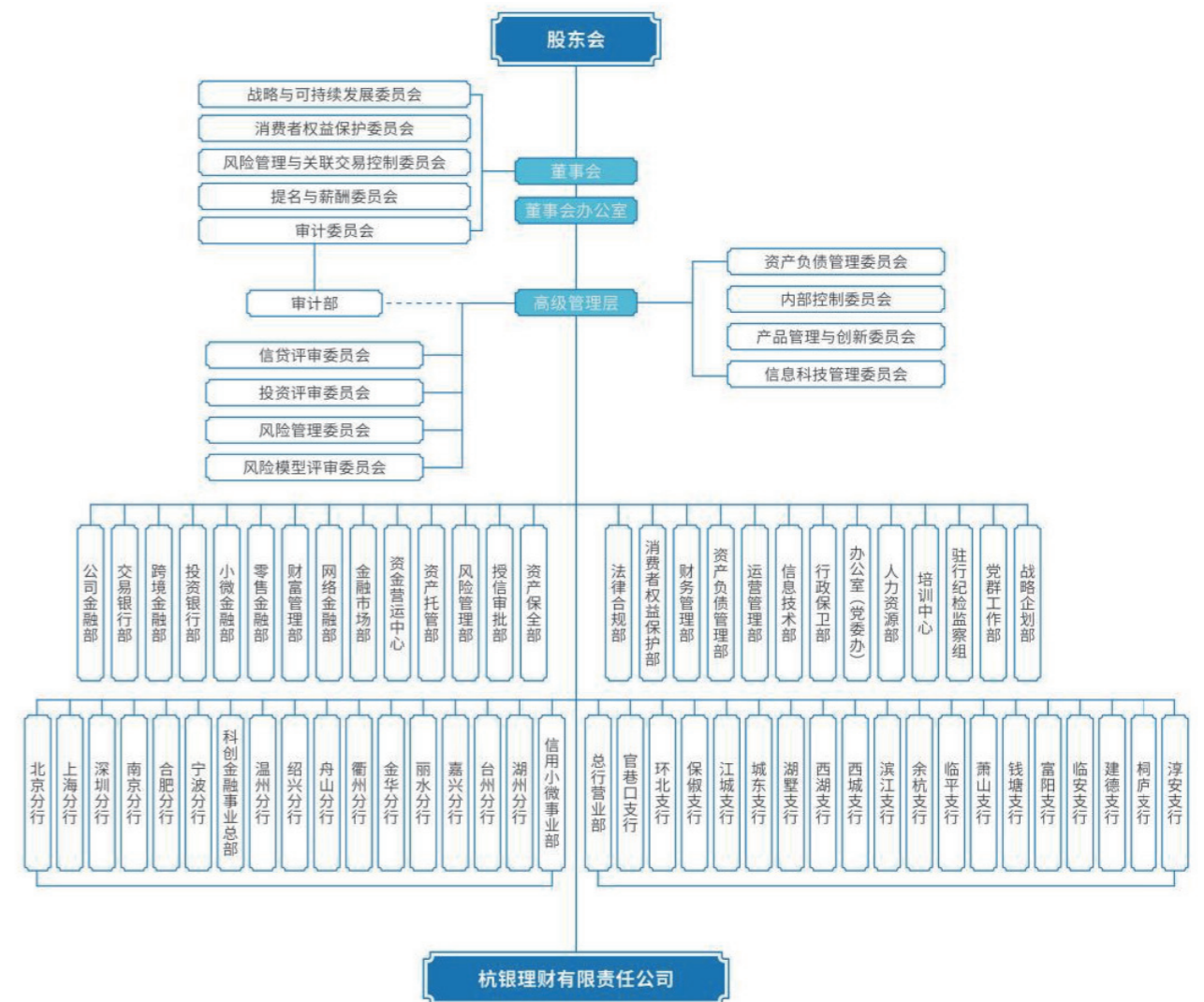
自成立以来，杭州银行始终坚持服务城乡居民、中小企业和地方经济的市场定位，致力于为客户提供专业、便捷、亲和及全面的金融服务。经过近 30 年的发展，我行已拥有较为扎实的客户基础，形成了较为完备的金融产品体系，业务资质不断完善，综合化服务能力不断提升，已成长为一家经营业绩优良、资产质量优异、综合实力跻身全国城市商业银行前列的上市银行。



企业文化

我行全面实施文化提升工程，召开企业文化宣贯大会，发布杭州银行企业文化手册 2.0 版《品质银行奋斗宣言》，编制企业文化建设三年规划和评估办法，焕新《杭州银行我的家》行歌，确立“奋斗者家园”文化定位，构建以使命、愿景、核心价值观、企业精神为核心的“钻石文化体系”，锻造支撑杭银未来发展的先进文化软实力。

组织架构



荣誉奖项

- 全球银行 1000 强排名第 110 位
授予单位：英国《银行家》杂志
- 在浙金融机构支持浙江经济社会发展成绩突出集体
授予单位：中共浙江省委金融委员会办公室
- 杭州市“春风行动”爱心单位
授予单位：中共杭州市委办公厅、杭州市人民政府办公厅
- 浙江省“民营企业最满意银行”市级机构
授予单位：中国人民银行浙江省分行、浙江省工商业联合会
- “服务‘创新浙江’先锋银行”金融机构
授予单位：中国人民银行浙江省分行、浙江省工商业联合会
- 浙江 ESG 先锋企业
授予单位：浙江省企业社会责任促进会
- 杭州市上市公司 ESG 战略慈善影响力先锋企业
授予单位：杭州市慈善总会（杭州市慈善联合会）、杭州市企业上市与并购促进会、杭州财富管理联合会
- GF60 最佳可持续发展金融机构
授予单位：绿色金融 60 人论坛
- 金融服务实体经济高质量发展优秀案例
授予单位：浙江省金融业发展促进会

可持续发展足迹

经济绩效

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
总资产	亿元	18,413.31	21,123.56	23,628.06
存款总额	亿元	10,452.77	12,725.51	14,405.79
贷款总额	亿元	8,070.96	9,374.99	10,718.76
营业收入	亿元	350.16	383.81	387.99
归属于上市公司股东的净利润	亿元	143.83	169.83	190.29
不良贷款率	%	0.76	0.76	0.76
加权平均净资产收益率	%	15.57	16.00	14.65

环境绩效

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
绿色贷款余额	亿元	681.64	828.33	1,086.67
绿色信贷成效：节约水	万吨	16.88	16.61	16.38
绿色信贷成效：节约标准煤	万吨	5.52	10.22	8.50
绿色信贷成效：减排二氧化碳	万吨	17.45	22.29	21.60
绿色信贷成效：减排二氧化硫	万吨	0.28	0.51	0.54
碳减排贷款累计支持项目数	个	47	73	101

社会绩效

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
普惠型小微贷款余额	亿元	1,334.58	1,555.77	1,821.13
普惠型小微企业贷款户数	户	115,254	138,035	140,683
营业网点总数	个	274	290	295
设置无障碍通道的网点数量	个	265	281	284
客户满意度	%	99.93	99.04	99.27
女性员工比例	%	55.73	55.24	55.34

治理绩效

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
董事数量	名	13	12	11
股东会召开次数	次	3	2	2
董事会召开次数	次	9	8	11
反腐倡廉培训次数	次	46	210	543
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	13,525	14,169	36,364
反洗钱培训次数	次	14	28	33

可持续发展管理

我行积极贯彻新发展理念，深入推进可持续发展与自身发展战略和经营活动紧密融合，建立完善可持续发展管理体系，携手利益相关方共筑美好生活，共促可持续发展。

可持续发展战略管理

我行坚定践行金融工作的政治性、人民性，以服务实体经济为根本宗旨，将可持续发展理念融入经营管理，为客户、员工、股东、社会等利益相关方创造多元价值，致力于打造“中国价值领先银行”，积极探索可持续、高质量发展的新路径。



社会价值

坚持共享发展理念，围绕助力共同富裕，通过积极履行社会责任、深化普惠服务、支持实体经济，着力提升企业社会价值。



客户价值

为政府、企业和个人提供优质金融服务和卓越客户体验。



员工价值

为员工提供尊重人才、认可卓越绩效的发展平台。



股东价值

为股东提供稳定、可持续的经济收益。

可持续发展管理架构

我行高度重视可持续发展管理体系建设工作，始终为利益相关方创造长期价值。

在董事会层面，设立了“战略与可持续发展委员会”，并将可持续管理相关工作纳入章程。2025 年，我行召开董事会会议，审议通过《公司 2024 年度可持续发展报告》，对可持续发展相关事项开展积极讨论，提出建设性意见和建议，并进行科学决策。

在管理层层面，高级管理层负责落实董事会关于可持续发展工作的各项决议，积极推进绿色金融发展、员工培训、消费者权益保护、隐私与数据安全、乡村振兴、绿色运营、公益捐赠、共同富裕等可持续发展相关工作，将可持续发展理念贯穿到业务经营发展各环节各层面。

在执行层面，总行各部门、各分支机构及子公司负责可持续发展相关工作的日常推进，在职责范围内推动落实可持续发展相关议题，总结可持续发展工作中的问题和成果，及时反馈工作情况，并提出合理化建议。

可持续发展风险管理

我行将 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，通过健全机制建设、完善政策制度、优化流程管理以及强化监测评估等举措，系统性提升 ESG 管理能力。同时，结合我行的业务规模与经营特点，构建了适配的 ESG 风险治理架构，严格落实“三道防线”职责分工，在客户准入、尽职调查、内部评级、审查审批、放款支用及贷（投）后管理等全流程中，切实加强客户 ESG 风险的识别、评估与管控。

识别与评估

我行依据可持续发展相关政策趋势、行业动态、利益相关方沟通及自身业务，全面识别 E、S、G 三个维度的关键议题。通过“双重重要性”分析，开展议题的优先级排序，判定重大议题，以此确认需优先关注和管理的重大影响、风险与机遇。详见“实质性议题分析”章节。

监测与管理

我行通过制定管理制度、明确监测流程以及采取管理措施，做好影响、风险和机遇的监测与管理；

风险管理：将 ESG 风险纳入全面风险管理体系，统一实施识别、评估、监控与应对；

机遇管理：将绿色转型、数字化转型等重大战略机遇融入我行业务发展战略，推动业务模式创新与价值创造；

影响管理：一方面，通过制定专项风险管理政策、强化授信准入标准、建立利益相关方沟通与投诉响应机制等举措，主动预防并有效缓解潜在负面影响；另一方面，通过优化资金投向、开发特色金融产品、挖掘并宣传重点业务领域所产生的社会与环境正向效益，积极引导并放大正面影响。

2025 年，我行加快推进 ESG 管理的数字化建设，在信贷系统“智能化审批项目”中嵌入“绿色金融 & ESG 风险专题”模块，加强对企业和项目的绿色金融分类属性、碳排放数据信息、ESG 风险情况的尽职调查。推进 ESG 风险管理系统建设，加强客户 ESG 评级、分类与风险监测能力，完善客户 ESG 风险分类管理与全流程应用。

子公司杭银理财将绿色发展理念深度内嵌于投资研究全流程各环节。通过构建精准的绿色项目筛选体系，聚焦高质量绿色产业领域，将低碳效益指标纳入投资决策核心框架，建立健全 ESG 一体化评估与风控体系，持续加大绿色资产战略配置力度。

利益相关方沟通

我行高度重视与各利益相关方的沟通，保持多元化沟通渠道畅通，及时回应相关方的期望与诉求，切实履行企业可持续发展责任。

利益相关方沟通渠道与内容

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> 响应国家政策 服务实体经济 促进地方经济发展 依法合规经营 防范金融风险 支持社会民生 	<ul style="list-style-type: none"> 研究和执行国家政策 日常审批与监管 上报统计报表 开展相关调研
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续合理的回报 良好的公司治理 全面及时准确的信息披露 保障股东与投资者合法权益 	<ul style="list-style-type: none"> 定期报告 临时公告 股东会 业绩说明会 投资者调研与沟通会议
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> 提升客户体验 保障客户权益 普及金融知识 信息安全与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 客服电话 95398 客户关怀活动 营销活动 沙龙讲座
员工	<ul style="list-style-type: none"> 健全的职业发展路径 保障员工权益 关爱员工健康 合理的待遇和福利 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工培训与晋升 员工关怀活动 员工文体健康活动
环境	<ul style="list-style-type: none"> 发展绿色和可持续金融 应对气候变化 推进绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 落实节能减排政策 披露环境绩效 推行绿色办公
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业道德 诚信互惠、互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 招投标活动
公众及媒体	<ul style="list-style-type: none"> 信息公开透明 承担社会责任 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 信息公示 举办活动 开展宣传

实质性议题分析

我行参照上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》的相关规定，从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，识别分析可持续发展相关议题的重要性。

梳理我行活动和业务关系背景

我行系统梳理国家部署、法律法规、行业政策与监管要求，分析我行发展战略、业务活动、财务报表、市场地位、价值链、ESG 管理基础等情况，为议题筛选和报告编制提供基础性信息。

识别并建立议题清单

我行以上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》21 个议题为议题清单基础，结合 2025 年战略发展重点、行业特点等实际情况，兼顾境内外主流 ESG 评级机构的议题要求，形成初步议题清单。

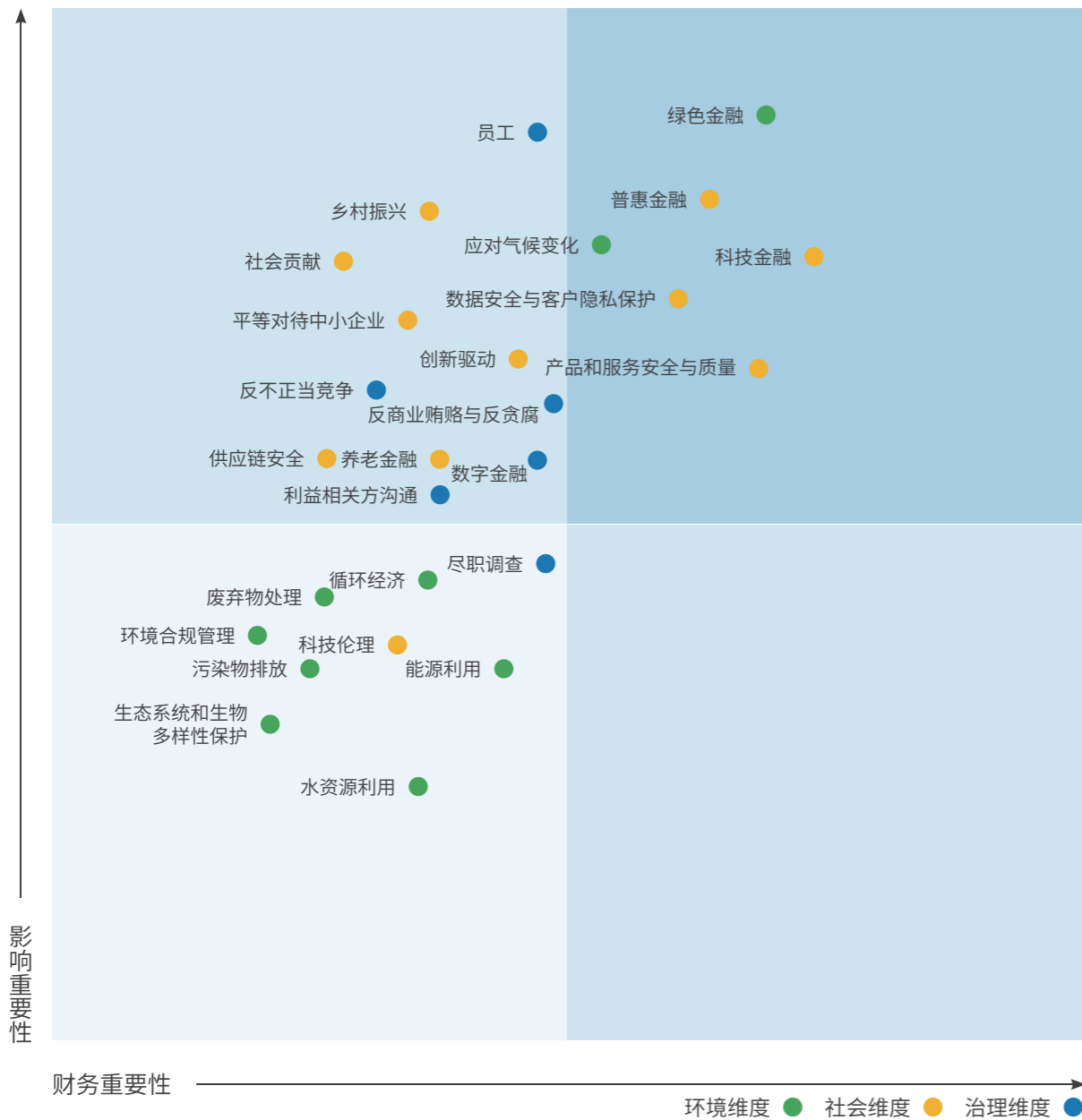
议题重要性的评估

我行遵循上交所指引要求的“双重重要性”评估维度，兼顾信息的可获得性和成本的可负担性，在 2024 年议题分析结果的基础上，深入对标同业 ESG 议题识别结果，结合利益相关方的日常沟通反馈，通过在线问卷、访谈、专家调研等方式，评估各议题的“影响重要性”和“财务重要性”。



整合结果与信息披露

我行识别的双重重要性议题共计 6 个，包括产品和服务安全与质量（消费者权益保护）、绿色金融、科技金融、普惠金融、数据安全与客户隐私保护、应对气候变化。



杭州银行 2025 年可持续发展议题重要性矩阵

环境篇

杭州银行围绕国家碳达峰、碳中和战略，秉承绿色发展理念，加强组织领导和能力建设，稳步推进绿色低碳转型，积极应对气候变化，主动履行环境与社会责任，加强环境、社会和治理风险的识别与管理，把握低碳发展机遇，不断加大对绿色产业的支持力度，加强绿色金融产品创新，提高绿色金融发展质效，全面推行绿色低碳运营，助力美丽中国建设和“双碳”战略目标实现。

- 积极应对气候变化
- 大力发展绿色金融
- 深入推进绿色运营

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



积极应对气候变化

我行从物理风险和转型风险出发，针对短、中、长期气候相关风险对我行造成的潜在财务影响进行识别与分析，高度重视气候相关风险管理，增强抵御气候相关风险的能力；把握气候相关机遇，抢抓绿色领域业务机会。

治理

作为银行业金融机构，我行助力“双碳”目标实现的主要路径为积极推进绿色金融工作，已成立以董事长和行长为双组长、总行各部室主要负责人为组员的绿色金融及碳达峰碳中和工作领导小组，统筹推进绿色金融及碳达峰碳中和相关工作。

战略

我行积极响应“双碳”目标，分析气候变化带来的财务风险与机遇，并结合我行特点，多措并举，强化气候变化风险应对能力，把握“双碳”背景下的绿色低碳产业机遇。

气候变化风险和机遇识别与应对策略

风险和机遇分析	时间范围	当前与潜在财务影响	应对策略
急性物理风险	短期	当期影响不显著。 潜在影响：高风险区域抵押物价值波动可能造成抵押品价值折损，进而造成坏账损失。	建立极端天气应急响应与业务连续性机制，适时优化气候敏感行业及地域的授信政策。
慢性物理风险	长期	当期影响不显著。 潜在影响：可能侵蚀存量抵押资产价值，推高部分行业信贷成本。	

风险和机遇分析	时间范围	当前与潜在财务影响	应对策略
政策与法律风险	中期	当期影响：若监管趋严，部分高碳客户还款能力可能受到影响。 潜在影响：可能面临运营成本上升、高碳资产淘汰。	密切跟踪监管政策动态，关注合规要求在信贷流程中的体现。
技术风险	中期	当期影响：传统行业技术升级路线判断失误或将影响信贷资产质量。 潜在影响：可能面临资产提前淘汰、技术迭代成本。	审慎评估高碳资产的转型路径；优先支持具备核心技术优势的绿色创新企业。
市场风险	中期	当期影响：高碳行业经营压力显现，客户还款能力下降。 潜在影响：可能面临信贷需求结构变化、利润空间挤压。	深化行业研究，适时优化信贷结构；加强客户经营状况前瞻性研判，及时调整授信政策。
声誉风险	中期	当期影响：若发生声誉事件，可能影响客户关系。 潜在影响：可能对品牌价值造成影响。	加强绿色金融信息披露，强化利益相关方常态化沟通。
产品与服务机遇	中期	当期影响：绿色信贷投放可贡献利息收入。 潜在影响：有望形成稳定收入来源，提升客户黏性与品牌影响力。	关注绿色产业的多元化金融需求；持续完善绿色金融考核激励机制。
市场机遇	长期	当期影响：碳金融有助于形成差异化竞争优势，顺应绿色低碳转型趋势。 潜在影响：可拓宽非息收入来源。	积极研究碳市场相关政策，前瞻布局碳金融产品体系。

影响、风险和机遇管理

▶ 将环境因子嵌入流程管控

贷前通过环保部门、征信系统、实地调查等掌握企业环保达标情况；将环评、排污许可、生产许可等作为授信审批的必要条件；合同中明确客户须符合产业及环保政策、节能减排等规定，接受 ESG 风险管理与监督；贷后定期监测环境与安全风险，对未完成整改的企业采取贷后管理措施，涉及重大 ESG 风险的企业按季提交报告。

▶ 强化信贷客户气候风险管理

我行将客户生产经营活动可能引发的气候和环境风险纳入 ESG 风险管理。通过客户内评调整、负面清单管控、风险监测预警等方式进行风险控制，对环保不达标或因此受罚的客户下调评级；对涉及负面清单所列情形的客户，按差异化流程进行授信审批；针对环境风险负面信息进行收集，对于发生重大环保事故的，根据风险等级进行风险预警处理。

我行开展气候风险压力测试，考察因碳排放成本上升对我行高碳行业客户经营造成的冲击以及对我行资产质量和资本充足率水平的影响，测试结果表明，在轻度、中度以及重度压力情景下，我行 2030 年末各级资本均未产生资本缺口。

▶ 积极把握政策机遇

我行紧抓央行碳减排支持工具延期扩容机遇，成为浙江省首批具备资格的地方法人金融机构。落实“一把手”负责制，建立跨部门专项协调机制，开通绿色审批通道，配套专项考核与支持政策，设立专人专岗，指导经营机构主动对接主管部门，全面梳理区域碳减排项目清单，实行“一户一策”总分支联动攻坚。

截至 2025 年末，原碳减排支持工具政策口径下累计投放碳减排贷款 13.56 亿元，累计支持项目 101 个。

▶ 赋能品牌建设

我行充分发挥首创精神，在杭州市发改委等主办的“杭碳”绿色金融品牌发布会上，发布《杭州银行支持国家碳达峰试点建设绿色金融综合服务方案》，并作为在杭金融机构代表签署《绿色金融支持国家碳达峰试点城市建设倡议书》，助力打造“杭碳”绿色金融品牌。



发布《杭州银行支持国家碳达峰试点建设绿色金融综合服务方案》



签署《绿色金融支持国家碳达峰试点城市建设倡议书》

指标与目标

我行主要统计、管理的温室气体排放主要聚焦于运营环节的范围一和范围二的温室气体排放，2025 年具体排放与管理情况详见“深入推进绿色运营”章节。

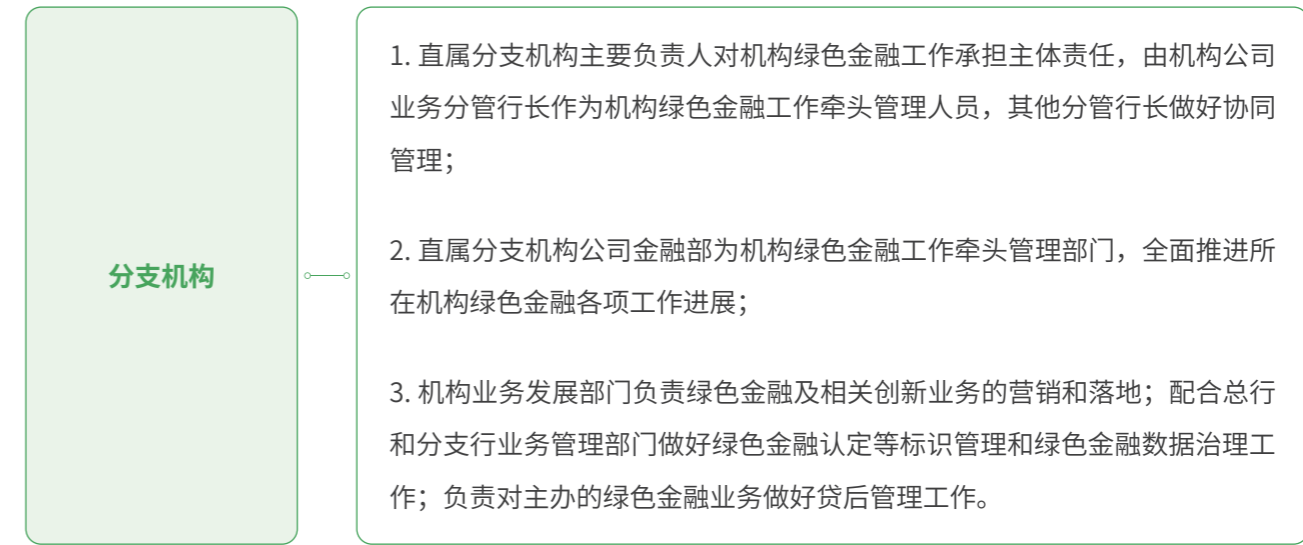
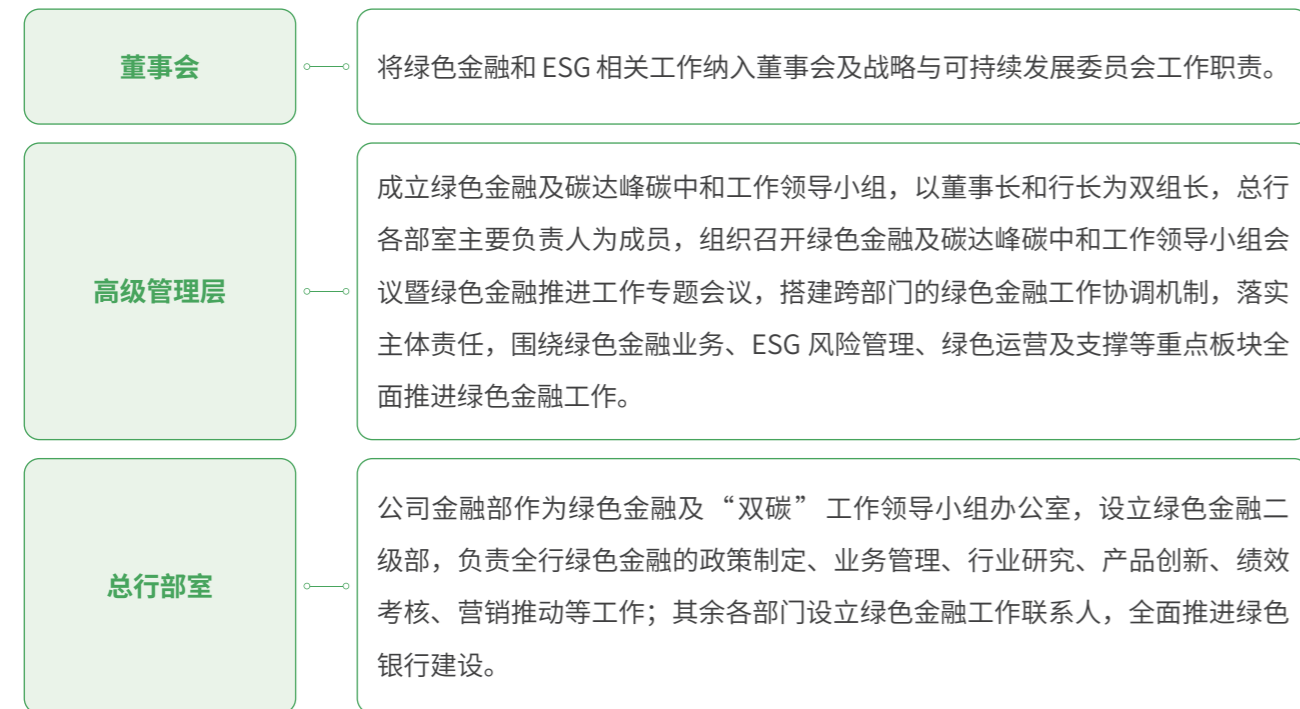
大力发展绿色金融

我行全面落实中央金融工作会议部署，紧扣国家及地方绿色金融相关政策要求，坚守绿色发展理念，深耕绿色产业金融服务，创新产品与服务模式，推动绿色金融提质增效，以金融力量助力美丽中国建设和“双碳”目标实现。

治理

我行持续优化绿色金融治理与组织架构，健全跨部门协调机制，形成权责清晰，协同高效的绿色金融治理机制。

绿色金融治理架构



2025 年，我行结合监管政策最新要求，在《杭州银行环境、社会和治理风险管理办法》基础上，修订印发《杭州银行绿色金融债券募集资金内部管理办法》和《杭州银行绿色金融专项管理办法》，进一步明确绿色金融业务边界，更新绿色金融重点支持领域及专项统计标准。

同时，我行持续建立健全目标明确、权责清晰的绿色金融考核机制，通过差异化 FTP 定价等激励机制，推动资源向绿色金融领域倾斜，全面推动绿色金融业务高质量发展。

战略

我行将绿色金融纳入新一轮五年战略规划统筹部署，围绕扩大绿色信贷规模、推进绿色金融创新、深化绿色运营实践、完善绿色金融支撑体系等方面系统谋划、统筹推进。



绿色金融风险和机遇识别与应对策略

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
风险分析： 绿色金融风控体系风险	短期 中期	内控失效或监管处罚导致营业外支出增加；客户 ESG 风险引发不良贷款上升；数据不准确引发监管问询；操作失误增加运维成本。	将绿色金融政策执行纳入内控合规检查与审计范围；强化贷后动态监测与客户 ESG 风险评估；升级绿色金融管理系统，提升数据质量与操作自动化水平。
风险分析： 能力建设与品牌声誉风险	短期 中期	绿色金融产品创新不符合监管导向或市场预期，可能导致产品发行失败、客户流失，影响中间业务收入。	主动参与绿色金融标准体系建设，加强信息披露与案例宣传；联合智库开展前瞻研究，支撑业务创新转化。
机遇分析： 转型金融与绿色制造	中期 长期	绿色信贷规模扩大带动利息收入增长，降低信用风险。	将转型金融纳入管理框架，开展试点先行；聚焦绿色制造赛道，推广创新担保模式，积极支持技术改造。
机遇分析： 融合赋能路径	短期 中期 长期	培育高成长客户带动非息收入；小微贷款贡献规模效应，压降运营成本；优化信贷结构与风险定价能力。	倾斜支持绿色科技赛道，强化前沿产业研究；健全小微绿色机制，定制批量易贷方案；升级绿色金融管理系统，建设智慧核算功能，系统赋能一线。

注：风险与机遇影响的可能性、时间、大小基于我行现有管控措施及历史表现进行定性评估，后续将持续完善量化监测体系，结合量化监测体系持续动态优化。

影响、风险和机遇管理

► 加强绿色金融内控管理

2025 年，我行从制度层面、检查层面、核查层面协同发力，持续强化绿色金融领域内控管理与监督评价。明确将绿色金融政策执行纳入内控合规检查与内部审计范围，对违规问题依规问责。开展绿色金融内控合规专项检查，围绕政策执行、数据治理、贷后管理、客户 ESG 风险四个维度，对全行表内外公司信贷业务实施全覆盖检查，采取现场与非现场相结合方式，选取四家机构重点现场抽查。完成绿色金融债券募集资金、碳减排支持工具等专项业务核查，以专业化、精细化管理保障合规成效，并持续加强绿色贷款贷后管理，筑牢绿色金融合规防线。

► 深挖绿色金融产品机遇

我行已构建覆盖企业与个人、融资与服务的全链条产品服务生态，致力于打造区域绿色经济的“资金枢纽”和“生态共建者”。

绿色金融产品体系

融资类产品服务				非融资类产品服务
基础产品	特色产品	投资银行产品	交易银行产品	
绿色项目融资	碳减排贷款	绿色债券	绿色供应链金融	绿色托管
绿色流动资金贷款	环境权益抵质押贷款	转型债券	绿色票据	绿色存款
绿色经营性贷款	可持续发展挂钩贷款	可持续发展挂钩债券	绿色信用证	ESG 理财
绿色按揭贷款	合同能源管理贷款	绿色资产证券化	绿色保函	个人碳账户碳积分
绿色消费贷款	森林资源资产抵押贷款	绿色银团贷款	绿色外债	……
	企业碳账户金融	绿色并购贷款	……	
	……	……		

我行持续推动绿色金融产品与服务模式创新，构建覆盖负债、资产与中间业务的多元化产品体系。

2025 年主要绿色金融产品与模式创新

存款

2025 年 6 月，首次推出绿色存款业务，资金专项用于支持符合《绿色金融支持项目目录》的绿色项目。截至 2025 年末，上海、湖州等多家分行已率先落地，募集资金定向投向绿色产业。

理财

2025 年 5 月，在成功运作卓越混合（偏债 ESGFOF）混合类理财产品的基础上，推出首只 ESG 主题“固收+”理财产品——鸿益（ESG 优选），为社会绿色转型提供金融支持，为投资者创造长期可持续回报。

债券

发行：成功发行“固息+浮息”双品种绿色金融债券 50 亿元，募集资金用于投向规定的绿色产业项目；

投资：积极布局绿色创新债券，投资全国首单“碳中和绿色金融+长三角一体化”私募公司债、全国首单民营企业绿色科创乡村振兴贴标债券等，年末绿色债券投资余额达 149.31 亿元，同比增长 41.93%；

创新：联合外汇交易中心创设“杭州银行-CFETS 浙江省绿色普惠主题债券指数篮子”，提升绿色普惠债券流动性与配置价值。

基金托管

2025 年 3 月，成功中标并签约成为浙江省新能源汽车产业基金托管银行。

助力实体经济绿色转型

我行精准服务实体经济绿色低碳转型，持续加大对节能降碳、环境保护、资源循环利用三大重点产业的支持力度，重点支持高效节能装备、先进交通装备、环保装备、资源循环利用装备及新能源装备等绿色制造业领域，并关注传统“两高”企业节能减污降碳需求，积极推广碳排放权、排污权抵质押贷款等创新业务，以专业化、差异化金融供给推动实体经济绿色低碳高质量发展。

同时，我行在新修订的《杭州银行绿色金融专项管理办法》中，首次将转型金融、碳金融、ESG 风险管理等新领域纳入管理框架，明确发展导向。湖州分行依托绿色金融改革创新试验区政策优势，落地可持续发展挂钩贷款，推动转型企业库内贷款规模显著增长。

案例 投放可持续发展挂钩贷款，助力“小巨人”绿色低碳转型

2025 年，湖州分行依托湖州市“绿贷通”“企业碳账户”等数字化绿色金融基础设施，建立“五维挂钩”利率激励机制，将贷款利率与企业碳效、能效、水效、ESG 评级及产品碳足迹五大核心指标动态关联，实现“减排越多、利息越低”的差异化定价。其中为某国家级专精特新“小巨人”企业创新投放 ESG 导向型可持续发展挂钩贷款，降低企业转型成本，提升企业 ESG 评级与治理水平和金融资源配置效率。

推进绿色金融数智赋能

我行持续提升绿色金融数字化水平。2025 年，依据 2025 版绿色金融标准完成认定管理系统两次升级与系统搬迁，搭建“项目库”实现绿色项目精细化管理，新增“高碳行业”贷款数据看板，强化高碳资产识别与评估能力。联合第三方智库推进“绿色金融智慧管理系统”建设，新增绿色金融智能识别、环境效益测算及投融资碳核算三大核心功能，全面深化数字化对绿色信贷业务的支持功能。

深化绿色金融能力建设

我行持续强化绿色金融专业能力建设。在课程开发方面，新编《绿色金融微课堂》系列课程，入选杭州市委金融工委讲师团主题课程。在培训组织方面，2025 年开展绿色金融相关线上线下培训超 3,000 人次，积极参与浙江省银行业协会、浙江省金融学会等组织的绿色金融高级研修班、绿色金融主题研讨会，以理论与实践相结合的方式，加强绿色金融专业能力建设。

厚植绿色金融文化理念

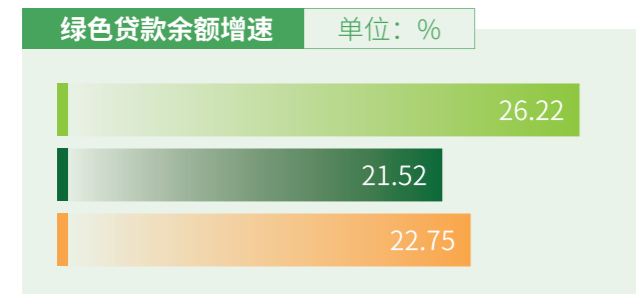
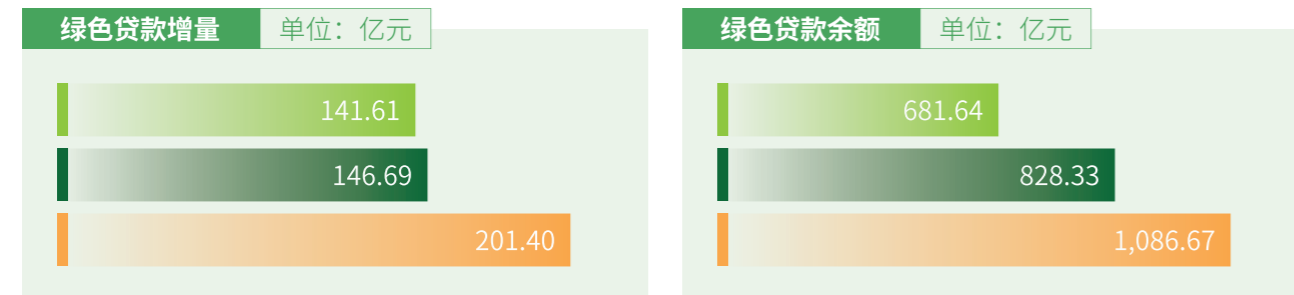
我行将绿色金融深度融入企业文化体系。2025 年，我行发布《品质银行奋斗宣言》，明确将环境、社会与治理（ESG）理念贯穿经营管理全流程，秉持“诚信、奋斗、责任、效率、创新”核心价值观，并在价值阐释中突出对 ESG 责任的践行，推动实现绿色低碳可持续发展。

指标与目标

我行绿色融资规模持续稳定增长。截至 2025 年末，全行绿色贷款余额为 1,086.67 亿元，较年初可比口径新增 201.40 亿元，增速 22.75%，高于全行各项贷款平均增速，不良率低于全行平均水平。2025 年，我行荣获首届青绿奖“2025 年度绿色金融创新奖”“2025 GF60 最佳可持续发展金融机构”“2025 年金融服务实体经济高质量发展优秀案例”“2025 浙江绿色金融卓越奖”等诸多社会荣誉奖项，绿色金融工作得到广泛认可。

绿色金融主要绩效

● 2023 年 ● 2024 年 ● 2025 年



备注：为保持历年披露数据的连贯性，2023 年、2024 年绿色贷款数据采用人行原《绿色贷款专项统计制度》口径，2025 年年初、年末绿色贷款余额数据采用《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》口径。

深入推进绿色运营

持续推行绿色办公

我行严格遵循环境保护相关法律法规，持续深化绿色运营管理，制定并实施《杭州银行总行物业管理办法》《杭州银行大厦垃圾分类管理制度》等内控制度，持续推行《降本增效办公倡议书》，引导全行员工践行节电、节水、节纸及垃圾分类，使绿色办公理念融入日常。此外，我行总行新大楼已获评绿色建筑二星级标识，在运营中有效减少对传统能源的依赖，提升能源利用效率，减少碳排放。

2025 年度，我行及重要控股子公司未被列入环境信息依法披露企业名单，未发生重大突发环境事件，无因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

绿色办公措施

节约用电

- 合理控制办公空调设备运行能耗；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，禁止员工使用非办公类的大功率电器；
- 完善智能用电管控，及时关闭不必要电源，办公区及公共区域照明非工作时间采用感应亮灯模式。

节约用水

- 加强用水管理，物业定期巡查，发现隐患及时维修，按时做好用水设施的维保工作，在用水区域张贴节约用水标识，让节水成为每个人的自觉行为。

废弃物管理

- 制定《杭州银行大厦垃圾分类管理制度》，有效参与生态环境整治，对废弃物进行分类处理；
- 食堂不主动提供一次性餐具，停用一次性杯具，从源头减少资源浪费；
- 纸张双面打印、办公用品循环使用，减少一次性物品消耗；
- 严格落实垃圾分类要求，规范废弃物分类处理，有效参与生态环境整治，促进资源回收利用。

废气与污染物排放管理

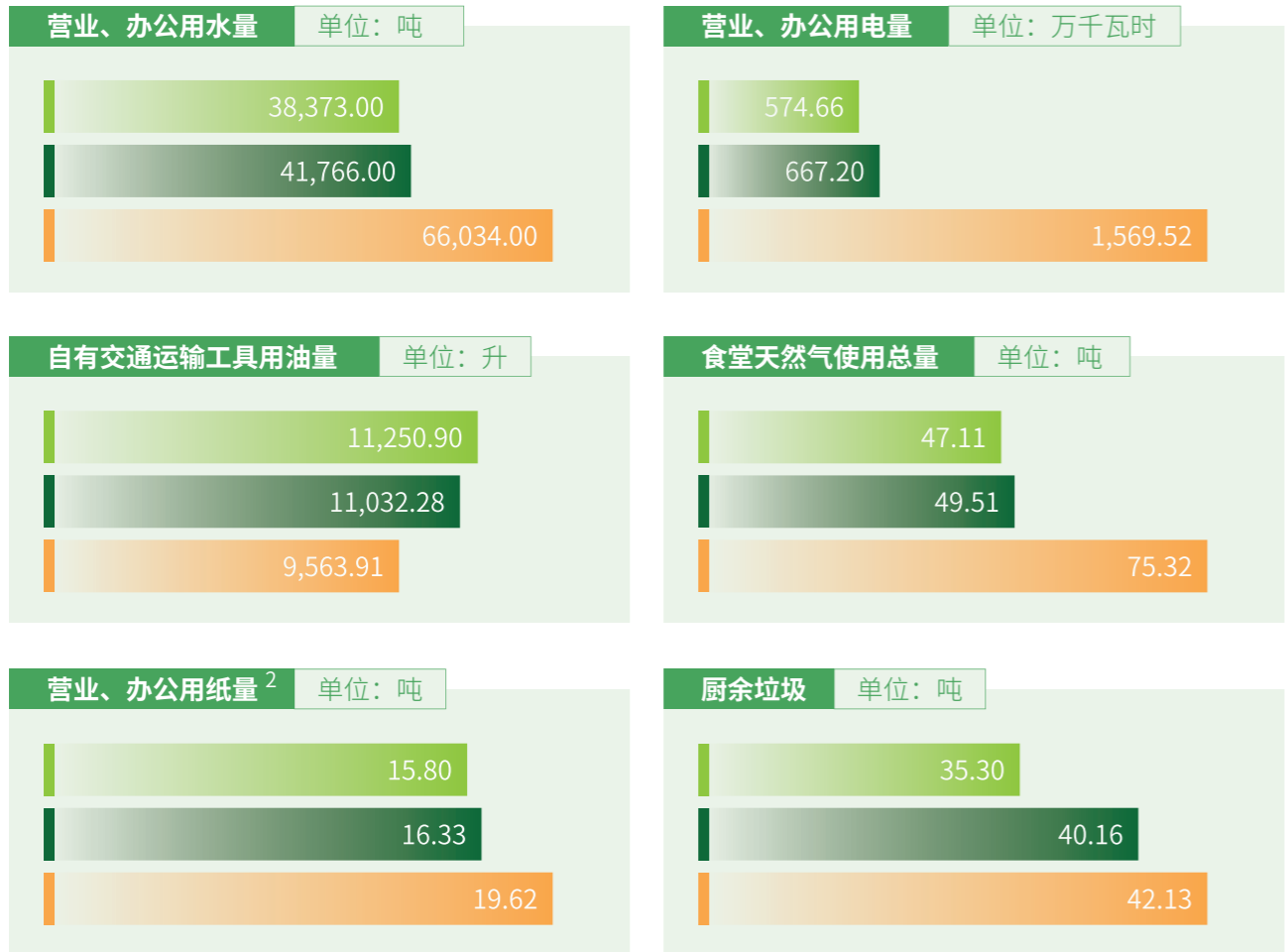
- 规范公务用车使用行为，加强对公车使用管理的监督检查，减少公务车尾气排放；
- 厨房定期清洗厨房油烟管道及油烟净化器；采用低油烟烹饪方式制作部分菜品，减少油烟排放、降低环境污染。

我行通过数字化流程创新，系统性推动运营节能与资源减耗。在员工培训环节，运用无实物模拟与人机对话技术支持柜员自主培训，显著减少纸张、设备及能源消耗，实现培训效率与环保效益同步提升。在行政管理方面，持续深化无纸化办公，依托无纸化会议系统与无纸化审批系统两大平台，全面推动会议、审批等流程线上化，在提升运行效率的同时，大幅降低纸张消耗，逐步构建系统化、常态化的低碳办公机制。

2025 年，全行无纸化会议召开数量同比增长 97%，新增无纸化审批模板 139 个，全年累计完成无纸化审批逾 8.6 万笔。通过数字化、线上化的方式，全年共节约用纸 26 万余张，有力支撑了“绿色银行”建设进程。

绿色运营数据¹

● 2023 年 ● 2024 年 ● 2025 年

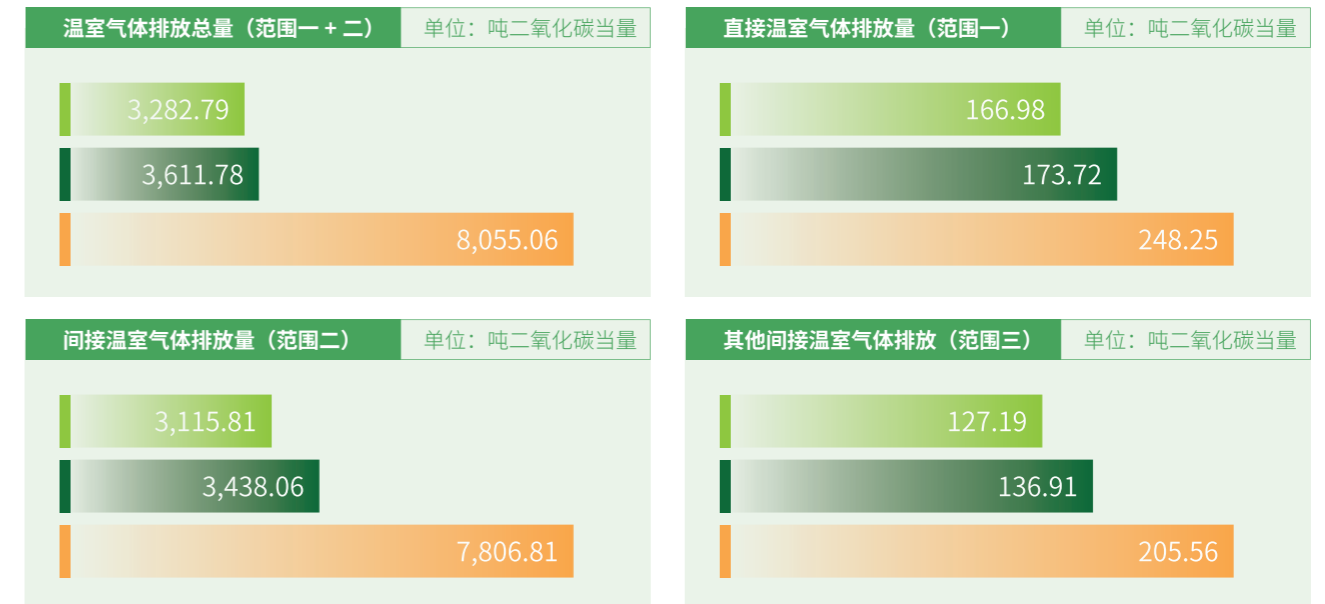


1 2023 年数据口径仅统计庆春大楼一处数据；2024 年数据口径包括庆春大楼一处数据与新大楼 12 月投用后的数据；2025 年数据口径为总行庆春大楼和新大楼，因新大楼全面投用、外租场地办公人员迁入庆春大楼，故相应数据有一定程度的增长。

2 2025 年，各业务条线业务量增加，与此同时，总行信贷作业工厂成立，全行各分支机构的合同文本都集中到总行打印，故营业、办公用纸量有所增长。数据口径为总行。

自身经营碳排放³

● 2023 年 ● 2024 年 ● 2025 年



3 范围一-燃料燃烧排放因子主要通过《中国能源统计年鉴》、国家发展改革委员会及联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 2006 中的方法和数据计算得出；范围二排放因子主要选取自生态环境部、国家统计局《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》。



倡导共创绿色生活

我行不仅将“绿色、低碳”理念融入公司日常运营与管理，还将绿色金融理念纳入我行企业文化。2025 年，我行举办以书换“蔬”活动，促进闲置书籍循环利用，倡导绿色生活；各分支机构结合区域特征优势，开展环境保护公益活动，彰显企业绿色责任担当。

案例 > 垃圾不落地 地球更美丽

2025 年 11 月，深圳分行组织青年员工志愿者服务队，走进社区公园，开展以“垃圾不落地 地球更美丽”为主题的环保公益清洁活动，以实际行动为美丽鹏城增添一抹靓丽的“杭银色彩”。



深圳分行
开展“垃圾不落地 地球更美丽”绿色环保活动

案例 > “分”享美好，“益”起行动志愿服务

金华分行携手社区开展“垃圾分类”系列公益活动，探索“社区搭台、服务融入、双向赋能”的服务模式，先后举办亲子环保袋绘制、环保知识有奖问答等多场活动，将环保宣传与反诈、反洗钱等金融常识结合，提升了居民的垃圾分类意识，实现品牌建设与社会责任的有机统一。



金华分行
开展“分”享美好，“益”起行动——垃圾分类志愿服务项目

社会篇

杭州银行坚守“金融为民”使命，将可持续发展融入经营，以金融“活水”精准服务经济社会重点领域。我行以科技金融和普惠金融驱动创新、助力小微成长、夯实养老金融布局，并坚持以人为本，严守消费者权益和数据安全。同时，我行积极投身乡村振兴，助力共同富裕，全面履行社会责任，推动商业价值与社会价值协同发展。

- 深耕普惠金融
- 聚力科技金融
- 服务实体经济
- 推进养老金融
- 建设人才队伍
- 加强安全管理
- 消费者权益保护
- 数据安全与客户隐私保护
- 优化供应商管理
- 助力乡村振兴
- 助力共同富裕示范区建设

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



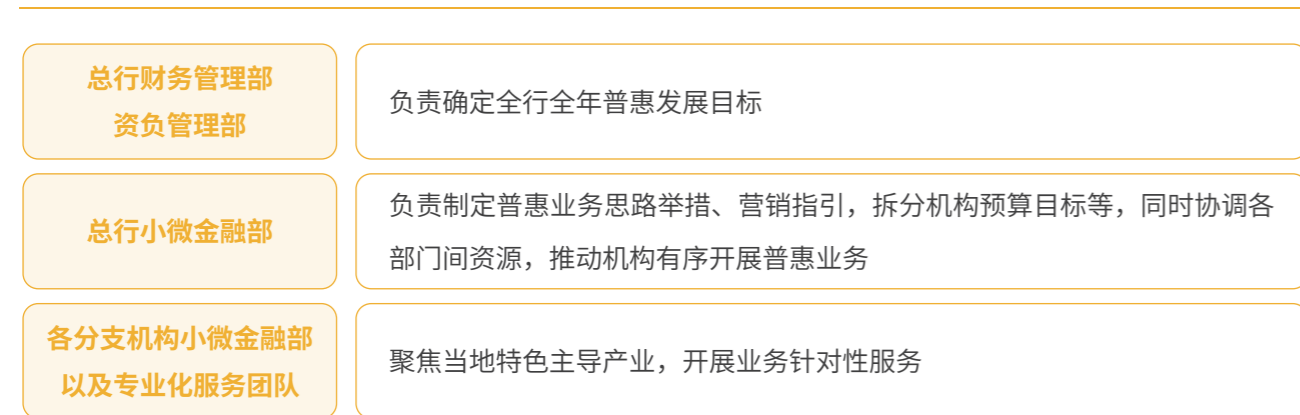
深耕普惠金融

我行坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，扎根区域经济，深耕普惠金融，系统培育小微业务发展的“新土壤”，精准滴灌小微市场主体与实体经济薄弱环节，打造多层次、广覆盖的普惠金融业务体系，不断提升服务质效，以金融力量赋能实体经济发展壮大。

治理

我行普惠金融业务坚持以“总行统筹、条线主导、机构主战”为发展思路，通过扁平化的组织架构，不断夯实高效的经营管理机制，全力推进普惠金融发展。

普惠金融组织架构



普惠金融主要制度和方案

《杭州银行关于建立支持小微企业融资协调工作机制的实施意见》

积极构建“政府-银行-企业”多方协同机制，依托“蒲公英访客系统”深入开展客户走访与对接工作，坚持以主动服务、需求导向为原则，系统化摸排客户融资需求，并为其精准匹配定制化的金融解决方案。

《杭州银行“践行普惠 助力实体”专项行动方案》

召开“深化普惠 促提消费”专项工作布置会，从加强访客拓户、拓宽渠道建设、提升客群覆盖、细化对客权益、完善风险管理、强化科技赋能、优化考核机制等多方面细化普惠金融工作要求，支持实体经济发展。

《杭州银行关于落实监管要求、加力推进普惠金融发展的行动方案》

深化支持小微企业融资协调机制，持续提升普惠金融服务质效。落实访客拓客一号工程，聚焦重点领域金融支持，进一步加大资源投入与考核力度，建立普惠金融“不作为负面清单”。

《杭州银行关于明确小微信贷业务续贷分层要求的通知》

优化续贷策略，落实续贷客户分层分类管理，避免因抵押物价值下降带来的武断收贷压贷，明确续贷业务尽职免责认定标准和 10 条普惠金融“不作为负面清单”，确保服务策略的有效落地。

《杭州银行小微条线行业金融服务作业方案》

构建行业项目全周期管理体系，运行“行业研究+拓客探索”的专业化运营模式。

战略

我行普惠金融坚持稳中求进工作总基调，以“拓客户、调结构、促转型”为核心，聚力提升法人小微业务，深耕优质个体工商户，做精信用小微，通过平台化拓客提升客群基础，丰富产品服务体系，严控经营贷风险，强化团队能力建设，实现小微金融服务“保量、提质、稳价、优结构”，持续提升普惠金融服务质效。

普惠金融风险与机遇的识别与应对策略

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
风险分析：经济环境压力	短期 中期 长期	经济潜在下行压力导致客户信贷业务需求不足，贷款利息收入减少，业务增速放缓，高风险行业客户不良率上升，资产质量承压。	依托宏观指标监测、行业景气度跟踪、客群需求深度调研等多维度举措，全面摸排识别经济环境风险，量化评估业务增速放缓压力；结合市场融资意愿、企业投资布局计划等一手调研数据，精准研判风险周期与外部冲击强度，为后续简化业务流程、降低融资门槛、推行精准金融供给夯实数据支撑，同时科学研判普惠金融业务的增长潜力与抗周期韧性，筑牢业务稳健发展根基。
机遇分析：数字化转型机遇	中期 长期	大数据、人工智能等技术迭代升级，助力普惠业务精准获客、智能风控、高效审批，破解传统普惠业务效率低、风控难的痛点。	依托“蒲公英访客系统”强化客户走访，运用数据分析持续优化普惠金融模型，实现目标客群精准定位；通过搭建营销中台，实现“名单库 - 标签圈选 - 事件 / 规则触发 - 产品 / 权益 / 话术策略配置 - 触客终端 - 客户转化”的小微客户多波次营销及全链路运营管理，实现客户服务全旅程管理。

影响、风险与机遇管理

► 聚焦重点领域，精准深耕客群营销

我行重点发力消费、外贸、民营、科技等领域的小微企业，量身定制专属行业客群营销打法；紧盯行业、园区、优企、两链四类核心客群，搭建可复制的行业项目营销落地模式；组建行业客群营销专家库，为全行各分支机构开展行业客群营销提供专业支撑。

► 丰富产品体系，升级普惠金融服务

我行持续加大对民营经济和中小微企业的金融扶持力度，不断完善“云贷 e 通”小微金融产品体系；打造“云贷”专属品牌，涵盖小微抵押、信用类产品，升级云抵贷企业版，强化综合服务能力与特色功能；搭建云小贷平台，推行优企等特色客群批量拓客模式，全面提升贷款办理效率；推出“e 通”一站式综合金融方案，整合收单、票据、外汇、财资、理财、代发等业务，贴合小微企业日常经营需求。

► 强化队伍建设，筑牢合规风控防线

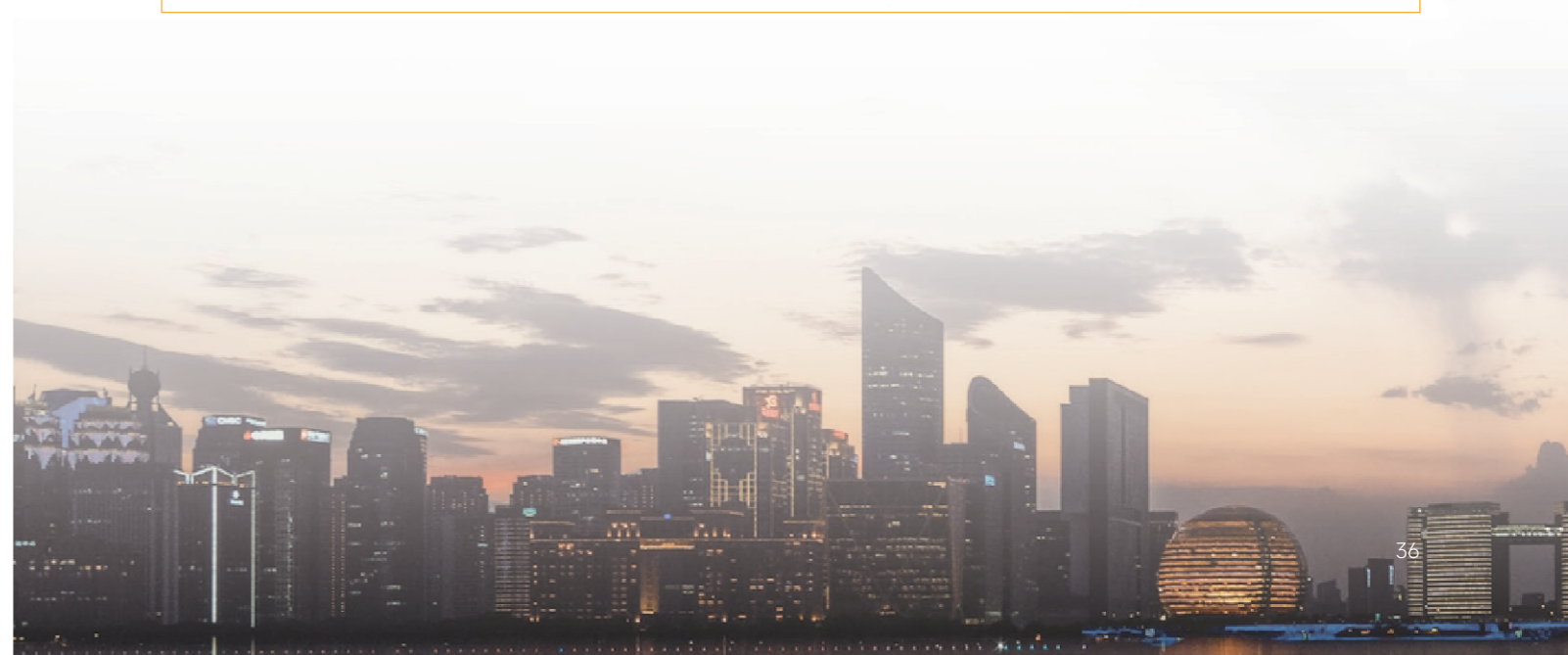
我行启动小微条线“风险合规年”专项活动，完善风险合规管理体系，提升全员风险合规意识；选取试点机构推行集中运营，总行专班驻点定制塑形方案，提升风险业务处置效率，严控重点人员管理；优化贷前、贷中、贷后全流程风控：贷前完善产品制度与风控模型，落实客户分层管理，严守准入关口，践行“五个真”信贷文化；贷中组建两级专职信审队伍，统一信贷风控标准；贷后加大风险贷款处置、转化与核销力度，保障业务稳健运行。

案例 ► 创新推出“全链条”服务模式 精准滴灌家纺产业集群

许村支行深入全国重要家纺产业集群——浙江海宁市许村镇，紧密围绕当地超万家纺织企业的产业生态，针对家纺产业链浙江某涂层技术股份有限公司所面临的票据流转、融资成本及跨境结算等经营痛点，支行依托杭州银行嘉兴分行首创的家纺行业易贷项目，精准对接需求，通过创新设计“优企贷 + 资产管家票据池 + 承易贴 + 跨境金融”全链条普惠金融方案，并配套提供 5,000 万元综合授信，有效帮助企业盘活票据资产、提升资金结算效率、显著降低融资成本，以一站式综合金融服务赋能家纺产业转型升级，推动特色产业集群高质量发展。

案例 ► 打造“普惠小微样板间”助力茶类电商企业发展

丽水松阳康洁电商园区集聚 60 余家茶类电商企业，年销售额超 4 亿元。春茶产销旺季，园区入驻小微企业因规模小、抵押物不足，面临收购资金短缺困境。丽水分行创新推出“普惠小微样板间”，采用“信用贷 + 抵押贷”组合融资模式，精准对接企业资金需求，为园区 30 余家企业投放信贷资金超 3,000 万元，有效破解融资瓶颈。



案例 推出“汽车零部件行业易贷”，荣获“2024 年度卓越企业奖”

城东支行立足区域产业特色，针对传统汽配经销商在采购备货、租金支付等环节普遍存在的“短、频、急”融资痛点，创新推出“汽车零部件行业易贷”，着力破解中小企业融资难题，在杭州市汽车配件用品商会第五届三次会员大会上荣获“2024 年度卓越企业奖”。

案例 精准匹配“云小贷+贴息政策”助力菌菇产业发展

衢州分行获悉当地某农业开发有限公司存在扩大生产与设备采购的融资需求，迅速组建专项服务团队，开通绿色通道，为企业量身定制综合金融服务方案。通过精准匹配“云小贷”产品，为企业提供 1000 万元信贷支持；同时，针对该企业具备多项核心技术优势，创新采用专利权质押融资模式，并依托当地知识产权质押融资贴息政策，成功推动贷款利率降低 135 个基点，每年为企业节约财务成本约 13.5 万元。

指标与目标

截至 2025 年末，我行普惠型小微企业贷款余额 1,821.13 亿元，较年初新增 265.36 亿元，增速 17.06%，高于全行各项贷款增速 1.03 个百分点，普惠型小微企业贷款户数 14.07 万户，较年初增长 0.26 万户。普惠贷款占各项贷款的比重 17.49%，较年初提升 0.15 个百分点。

聚力科技金融

治理

杭州银行建立权责清晰的科技金融管理架构，并出台多项科技金融相关管理制度及政策，明确科技金融管理要求，形成科技金融服务网络。

科技金融管理架构

架构	职能
总行层面	<ul style="list-style-type: none"> 科创金融业务执行“总行统筹、条线主导、机构主战”的基本职能框架，设立科创金融事业总部，全面承担条线管理职能，专业指导各科创中心开展科创金融专营业务，以更高效的经营管理机制推动全行科创金融业务发展。
分支机构层面	<ul style="list-style-type: none"> 围绕科技资源集聚区域，结合各地科创产业发展特点，在分行体系下设立科创金融特色经营单元，目前已布局杭州、北京、上海、深圳、嘉兴、合肥、宁波 7 家科创中心； 各科创中心在所属分行的统一管理与科创金融事业总部的专业指导下，深耕区域科创类企业客群，提供专业化、特色化的科创金融专属服务，持续提升科创金融业务展业能力； 各直属分支机构下设科技特色支行、组建科创专营团队，立足属地产业资源与政策导向，精准对接区域产业转型升级需求，开展针对性金融服务。

科技金融主要管理制度及政策

维度	政策
战略层面	<p>《科技文创金融五项单独机制管理办法》：明确科创金融组织架构，以及单独的客户准入、授信审批、风险容忍、考核激励、业务协同五项机制。《杭州银行做好金融“五篇大文章”助力浙江经济高质量发展的工作方案》：明确加大科创信贷支持力度，科技贷款增速高于全行平均增速；持续深耕科创金融服务，深化科技金融体制机制改革、推进科技金融专业化发展、提升科技金融差异化服务。</p>



风险合规层面

《杭州银行普惠信贷、科技金融、绿色金融业务尽职免责实施意见》：明确科技金融业务各级信贷岗位的履职基本要求和可减责、免责情形。



产品层面

《杭州银行科技文创金融信用授信业务管理实施细则》《杭州银行创投机构客户分层管理办法》《杭州银行知识产权质押授信实施细则》《杭州银行“科保贷”业务操作规程》《杭州银行“科易贷”业务操作规程》《杭州银行银投联贷业务操作规程》《私募股权基金托管业务准入指引》《杭州银行科技创新债券募集资金管理办法（试行）》

战略

我行坚持科创金融 3.0 战略，以数据与行业双轮驱动，持续推进模式复制、规模扩容与盈利提升，坚定不移做精做专科创金融业务。

科技金融风险 and 机遇的识别与应对策略

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
风险分析：风险收益长期难以平衡	中长期	经济周期下行可能暴露前期投放贷款的风险，导致资产质量承压。	构建前瞻性科创企业评价体系，提升早期风险识别能力。
风险分析：人才竞争加剧	长期	复合型人才供给不足，制约专业化团队建设与业务拓展。	坚持内外结合培养人才，优化考核机制，增强核心人才粘性。
风险分析：资本约束与模式复制困难	短期中期	认股期权资产流动性不足，影响资本补充与中间业务收入；模式跨区域复制面临适配挑战。	探索认股权资产合规流转机制；通过标准化产品与数字化工具推动模式复制。
机遇分析：新质生产力企业全周期服务机会	短期中期	科技金融业务规模稳步增长，带来优质资产与低成本资金沉淀，拓宽中间业务收入来源。	发挥“做早、做小”差异化优势，聚焦细分行业、打造专业化团队，构建标准化评估模型，加强全周期陪伴式服务。

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
机遇分析：母基金、产业基金全链条服务机会	中期	带来稳定的基金托管存款，并通过基金生态圈批量获取优质科创企业客户。	围绕“政府 - 母基金 - 子基金 - 项目”开展链式营销，提供“募投管退”全流程服务，构建科创金融生态圈。
机遇分析：企业出海服务机会	长期	催生大量跨境资金管理、汇率避险及境外投融资需求，为跨境金融服务带来增量空间。	打造一体化跨境金融服务体系，强化跨境资金管理能力和丰富汇率避险产品供给，构建出海服务生态。

影响、风险和机遇管理

坚持“数字化 + 专业化”双轮驱动

我行持续建立健全科技金融研判体系，深化对产业政策、技术趋势、团队能力和财务逻辑的系统理解；围绕“投硬科技”主线，系统推进产业链研究与客户筛选，实现对硬科技企业的体系化覆盖；充分依托浙江省“金融综合服务平台”、杭州市“五位一体”杭创 E 站平台等新型基础设施，建立科创企业名单筛选模型和智能给额模型，结合市场化数据资源，推动科技企业服务从“大海捞针”向“精准识别”转型。

构建“五链融合”全生命周期产品体系

我行针对初创期推出纯信用“科易贷”，支持高层次人才早期研发；针对成长期推出“银投联贷”，为获 VC 投资企业追加贷款；针对扩张期上线“科技企业并购贷款”，满足并购整合需求；推出“专精特新贷”“潜龙贷”“好苗贷”等创新产品，针对性解决各阶段融资痛点，以差异化服务精准匹配企业各阶段核心诉求。

案例 > 践行“投早投小”，助力民营航天跻身国家战略项目

我行通过技术团队与发展前景等综合研判，在某民营航天企业创立初期便率先提供千万元级授信支持，成为其“首贷银行”，助力企业完成初期的研发投入与团队建设。此后，我行持续提供陪伴式金融服务，根据企业不同成长阶段的需求，精准匹配资金支持，助力企业稳步发展。目前该企业已获评国家级高新技术企业，成为中国首家参与国家探月工程的民营航天企业，并率先实现卫星及地面系统海外交付，业务覆盖 40 余个国家。

▶ **打造多元科创金融生态圈**

我行扎实推进与政府部门、产业基金、创投机构、高新园区、担保公司等多方主体的合作，联合搭建科创金融生态圈，为科创企业提供从概念验证、成果转化到上市挂牌的全生命周期全方位金融服务。

深化“投贷联动”实践。我行健全与头部创投、私募股权基金的合作机制，为不同成长阶段的科技企业量身打造“债权+股权”综合融资解决方案；积极布局科技企业并购融资服务，精准支持企业通过并购整合实现技术升级与市场拓展，切实助力区域科创产业的转型升级。

开展“政府-母基金-子基金-项目”的链式营销。我行依托投融通系统，围绕母基金、产业基金提供“募投管退”全流程服务，联动政府基金形成联合投资、成果转化与产业落地闭环，提升项目招引、园区承接与全周期金融支持能力。

打造“投贷债担保解咨”一体化综合服务模式。我行围绕“源头创新—硬科技成长—产业链龙头”三类主体实行名单制、分层经营，启动未来产业布局，全面助力科创企业发展。

2025 年科创金融生态圈主要举措与成果

银政合作

对接杭州市“五位一体”杭创 E 站平台，开发企业成长性动态评价模型，推出“潜龙计划”线上信贷产品，从五个维度为企业画像评分，提供纯信用贷款。

银银合作

参与“浙科联合贷”服务，与 14 家银行签订框架协议，共建风险共担、信息共享机制。截至 2025 年末，落地业务 80 余笔，如联合民生银行推出“浙科领航贷”，为数字医疗企业联合授信，突破单一银行额度瓶颈。

银保合作

率先探索“保险+贷款”模式，联合中国人保推出“保贷联动”产品。2025 年办理浙江省首单科技成果转化费用损失保险保单+贷款业务，为初创企业发放研发贷款并配套保险保障，加快科技成果转化落地。

创新试点

作为全国首批科技企业并购贷款试点银行（城商行唯二，浙江省法人行唯一），我行迅速响应政策要求，全面深入摸排经营区域内科技企业并购融资需求，积极协调行内外资源，加快推进项目落地。截至 2025 年末，累计为经营区域内 60 余家科技企业设计并优化并购融资服务方案，以科技并购金融服务精准赋能科技企业发展。

▶ **案例** ▶ 深化与工信部中小中心战略合作，深度参与浙江“两新”融合试点

2025 年 11 月，“两新”深度融合服务专区浙江试点平台正式启动，作为该试点平台唯一联建金融机构，杭州银行围绕浙江“315”科技创新体系和“415X”先进制造业集群，精准打造行业金融解决方案，为专精特新等高成长性的中小企业提供全生命周期服务。工信部中小企业发展促进中心与杭州银行签署战略合作协议，标志着杭州银行在支持“两新”融合、服务专精特新企业方面迈入国家级资源协同与合作新阶段。



连续九年参加万物生长大会，联合发布《2025 杭州独角兽与准独角兽企业榜单》



参与主办第三届杭州产投融生态大会

指标与目标

截至 2025 年末，我行服务科技型企业突破 3 万户，科技贷款余额（人行口径）为 1,167.58 亿元，较年初增加 221.73 亿元，增速 23.44%。我行在 2024 年浙江省金融机构服务科技型企业效果评估中获评为优秀。

服务实体经济

杭州银行紧紧围绕国家与区域重大战略，坚守金融服务本源，持续提升实体经济质效，聚焦重大项目建设，夯实民营经济根基，助推制造业转型升级，深化跨境金融服务，持续优化资源配置，助力关键领域与薄弱环节提质增效，以金融力量护航实体经济高质量发展。

支持重大项目建设

我行主动将企业发展融入地方发展大局中去思考、去谋划、去推进，以金融“活水”精准滴灌浙江高质量发展沃土，全面实施《杭州银行强信心稳预期提升金融服务质效实施方案》，主动对接服务重要战略、重大项目，以战略定力赋能浙江“两个先行”，以创新动能驱动区域能级提升，以实际行动诠释地方金融主力军责任担当，为谱写中国式现代化浙江新篇章贡献坚实的金融力量。

我行积极整合内外部资源，创新融资模式和产品服务，聚焦长江沿线区域基础设施建设、产业升级、新型城镇化建设等重点领域，优先保障长江沿线区域信贷投入，大力支持长江经济带重点项目建设，2025 年对 57 个省市重点项目融资支持超 120 亿元，积极为湖州南太湖新区智创湾创新创业中心、温州数创科技创新产业园和东阳市体育中心等项目提供金融支持。

助力民营经济发展

我行深入落实金融支持民营经济发展部署，制定并实施《杭州银行关于进一步金融支持民营经济发展的指导意见》，围绕加大信贷资源投入、拓宽融资渠道、提升服务可持续性等方面，系统推进对民营经济的金融服务支持。

2025 年，我行持续提升对民营经济的综合金融服务能力，助力民营企业健康发展。提供融资成本优惠，推出利率定价优惠、新客户礼包等多元化措施，切实降低民营企业融资成本；开展专项营销活动，聚焦区域内规上、国家级高新技术、资本市场、专精特新及海关核心等重点民营企业客群，通过开展“夏耘行动”等专题营销、举办民营专项贷审会等方式，深化银企合作，提升服务质效；优化服务与流程，升级无还本续贷服务，强化金融支持的可持续性，依托数智化赋能，上线新访客系统，加强实体企业金融需求收集与反馈，实现对客群营销全生命周期的闭环管理。

截至 2025 年末，全行民营企业贷款 2,977.40 亿元，较年初净增 241.18 亿元。

赋能制造业产业链升级

我行围绕服务浙江“415X”和杭州“296X”先进制造业集群建设，出台《杭州银行进一步提升制造业金融服务行动方案》，聚焦制造业数字化转型等新质生产力发展方向，持续加大制造业信贷资源投入，优化审批与考核保障机制，积极助力制造业转型升级。

截至 2025 年末，我行制造业贷款余额 1,122.64 亿元，较上年末增加 204.36 亿元，增速 22.25%，制造业信贷规模增速高于全行各项贷款平均增速。

在组织保障方面，我行成立制造业金融服务优化工作小组，构建“统一领导、协同推进、责任到人”的工作机制，建立制造业授信业务复盘与前置讨论机制。2025 年，我行共举办 12 场制造业信贷复盘会，新增中小微企业信贷复议通道，明确授信标准，有效提升重点业务审批效率。

在考核激励方面，我行将服务制造业企业相关指标纳入分支机构年度考核，并将制造业服务成效与机构主要负责人、公司条线分管副职以及客户经理的绩效评价挂钩，进一步激发基层经营机构服务制造业的积极性。

在定价支持方面，我行下调制造业贷款内部转移定价，切实降低制造业企业融资成本。在产品服务方面，推出厂抵贷业务，缓解厂房估价问题对客户融资的影响，依托云抵贷平台抵押+信用“一键双贷”模式，有效提升制造业客户厂房抵押贷款的可获得性。

我行不断拓展数字供应链金融服务的广度和深度，为产业链不同环节、不同行业、不同规模的客户提供多元化供应链金融服务方案，涵盖票、证、函、链一系列产品。基于供应链上核心企业主体信用、数据信用及物的信用，推出“核易融”“链易融”和“货易融”三大产品体系，不断加大对重点领域和产业链薄弱环节的支持力度，提高金融可得性。

2025 年，我行供应链上下游客户突破 20,000 户，业务规模超 4,000 亿元。同时，针对新能源、医药、燃气、水务、建安等行业推出专属服务方案，服务范围已覆盖国民经济 18 个门类。

案例 创新推出跨行“承易贴”服务，驱动产业链共赢

“承易贴”是杭州银行依托供应链真实交易场景，整合“一键出票”“自动收票”“自助贴现”等票据功能，打造的承贴一体化综合金融服务方案。方案支持链上付款方在线出票，收款方即可自动收票并实时贴现，实现“以票采购、现金收款”，精准纾解中小企业融资痛点。在此基础上，杭州银行深化产品创新，迭代推出跨行“承易贴”服务，打破开户壁垒，支持非我行客户跨行贴现实现资金秒级到账，进一步延伸金融服务半径。截至 2025 年末，“承易贴”系列产品已累计服务产业链客户 700 余户，有效提升产业链资金流转效能，以高效、便捷的票据服务赋能区域实体经济高质量发展。

深化跨境金融服务

以“跨境 e 平台”为核心，我行全面升级外汇引擎综合服务，围绕“智汇、智存、智融、智单、智管”五大核心场景，为企业提供高效、便捷、安全的跨境金融解决方案；积极运用外汇展业改革及跨境贸易高水平试点政策，2025 年实现全行外汇展业改革试点机构覆盖；拓展“凭指令办理”业务种类，扩大便利化政策适用范围。此外，我行已获批成为 CIPS 直参行，启动相关基础设施建设，将为客户提供更加直接、高效的跨境人民币清算服务。

我行致力于构建“出海”服务生态圈，打造覆盖跨境结算、投融资与汇率避险的一站式离在岸产品服务体系。2025 年，我们持续完善对企业出海的全方位支持，推出“十大”出海支持服务举措，新增合作渠道伙伴 10 余家，深度参与商务部门海外综合服务平台建设，组织海外商拓活动，发布《中企出海知多少》系列宣传共 31 期，累计服务境外出海企业超千户。

案例 助力中资企业“走出去”

2025 年，为进一步助力中资企业“走出去”，杭州银行携长三角地区制造业企业家，赴印度尼西亚开展“扬帆出海”系列商务拓展活动，重点走访当地政府机构、产业园区、标杆中企以及当地金融机构等，与印尼投资协调委员会（BKPM）进行了面对面的深度座谈，先后走访雅加达、三宝壟两地的贾巴卡工业园、华夏幸福卡拉旺产业新城、肯德尔工业园以及中国印尼经济合作区（国家级），并发挥同业渠道优势，与星展银行印尼分行、联昌银行印尼总部开展合作交流，向企业家介绍印尼宏观经济、外汇政策等内容，助力中企在海外市场发展布局。



赴印度尼西亚“扬帆出海”系列商务拓展活动

推进养老金融

我行不断优化养老金融服务，持续丰富养老专属产品供给，积极打造融合金融、健康、文化的养老金融生态，以专业化、场景化、有温度的服务，筑牢养老金融保障，助力老年友好社会建设。

丰富养老产品供给

我行持续完善养老金融产品体系，推出养老主题“颐养天年”“稳利低波”等主题产品系列，进一步丰富养老目标公募基金产品线，并增加商业养老金保险产品供给，满足客户多样化养老财富管理需求。在服务体验方面，我行于 2025 年 7 月在手机银行上线养老金融专属版块，集成养老待遇测算、退休年龄测算及视频投教，助力客户进行科学养老规划。同时，我行积极加大对养老产业的金融支持力度，聚焦杭州滨江、嘉兴等银发经济高质量产业园，为园区内养老服务企业、智慧养老科技企业及老年用品生产企业提供全生命周期、全方位的综合金融服务方案，助推银发经济高质量发展。

案例 精准信贷助力养老产业关键技术攻关

杭州某制药企业专注老年疾病治疗药物的研发，其针对阿兹海默症、帕金森症、痛风及肠炎等病症的创新药物已进入关键临床阶段。为支持企业持续投入研发，江城支行围绕养老金融与可持续发展目标，通过“银投联贷”模式向其优先投放 1,500 万元流动资金贷款，专项用于养老相关药品的研发与临床试验。此举旨在以精准信贷支持养老产业关键技术攻关，推动医疗健康领域可持续发展。

加强适老改造升级

我行全面推进线上线下适老化改造，构建全渠道、有温度的适老金融体系，切实提升老年客群服务体验。

适老化改造措施

渠道	措施
线上	推出手机银行“朗读版”与“标准版关爱模式”，采用大焦点框设计降低老年用户点击误操作率，新增纯文本阅读（屏蔽广告），嵌入语音阅读（全页面一键朗读）、智能引导（步骤化提示转账、理财）
	增设“银发族”专属电话绿色通道，来电优先接入，配备语速放缓、耐心引导的座席团队，减少等待时间； 设置专业“尊老”团队，配有特色语言座席，为听不懂普通话或普通话沟通困难的杭州老年群体提供方言服务
线下	持续完善适老服务设施，优化专属服务流程，为行动不便等有特殊情况的老年客群提供上门服务
	打造适老特色网点，积极拓展“金融+健康”“金融+文化”等服务新模式，设置适老服务专区

打造养老金融生态

我行围绕银发经济开展系列创新实践，通过“银龄课堂”“老有意思了”“银龄集市”等多元化场景，精准服务老年群体需求，以深度融合服务模式，构建连接金融与民生的养老金融生态。

案例 > 开展福利院公益活动 以金融之力护航“银龄”生活

2025年10月，市民中心支行聚焦“银龄”群体，组织志愿者走进杭州市第三社会福利院，开展“文化陪伴暖民心 金融护航守民生”民生服务活动，与长者开展读书分享活动，传递关爱与温暖；通过“银龄反诈小课堂”沉浸式教学，提升长者风险防范能力，筑牢金融安全防线。



开展银龄阅读分享会

建设人才队伍

我行始终秉持“以人为本”的核心理念，将员工视为企业最宝贵的财富与发展的根本动力，致力于构建开放包容、互助共融的职场生态。通过健全具有竞争力的激励机制与厚植奋进向上的奋斗者家园文化，全方位激发员工内生潜能，赋能全周期职业成长，推动个体价值与组织发展同频共振，携手迈向共创共享、共生共荣的美好未来。

优化用工与薪酬管理

我行严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，恪守平等用工原则，坚决杜绝雇佣童工，全面抵制基于性别、民族、种族、年龄、家庭状况、残疾等任何因素的歧视行为以及强制劳动等非法用工现象，致力于营造公平、包容、尊重的就业环境，构建和谐稳定的劳动关系。

我行持续规范员工招聘全流程管理，坚持校招、社招并举，结合行内重点业务发展方向，重点引进外汇业务、风险管理、财富管理、实体产业等岗位人才，逐渐形成内生性人才培养机制。

员工数据

指标	单位	2025 年数值
员工总人数	人	14,724
按性别划分的员工人数	男员工	6,576
	女员工	8,148
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	5,240
	30-50 周岁	8,931
	50 周岁以上	553
按学历划分的员工人数	大专及以下	365
	本科	10,175
	硕士及以上	4,184
	按地区划分的员工人数	中国大陆员工
海外及港澳台地区员工		2
劳动合同签订率	%	100

我行持续完善薪酬福利体系，加快低职级员工与绩优员工薪酬提升速度，加大绩优员工、关键重要岗位员工的激励，持续完善体现技能价值与贡献度激励导向的薪酬分配制度。

我行高度关注员工福利，逐步提高员工福利水平，增强公司吸引力，提高员工忠诚度。实施补充医疗保险，一年期保险员工覆盖率 100%，形成“六险二金”员工福利体系。我行通过设立职工书屋、健身房、能量加油站、心灵驿站等多维空间，进一步丰富员工精神文化生活，提升员工服务便利性。

我行体系化推进员工关爱管理，在入职、始业、结婚、生育、帮助、劳退等职业生涯与人生的关键节点给予组织关爱，体现人文关怀。坚持“三必访”制度，冬送温暖、夏送清凉，在传统节日、员工生日时给予慰问祝福。

畅通员工职业发展通道

我行高度重视员工成长与职业发展，坚持“总分统筹、分层分类”原则，构建覆盖全员、贯穿全周期的多元化培训体系。深入实施新“1133”人力资源规划，聚焦条线新员工、次新员工、产品经理、团队长等关键群体，精准开展能力建设，持续提升队伍专业素养与综合能力。制定中高级管理人员管理办法，系统规范选拔任用、晋升发展及退出机制，着力选优配强各级干部，扎实推进高素质、专业化干部梯队建设，为全行高质量发展提供坚实人才支撑。

我行还建立了“横向可交流、纵向可进退”的多元化职业发展通道。员工在管理序列与专业序列之间可通过公开选拔、挂职锻炼、等级评定及考核积分动态调整等多种机制实现有序流动与晋升，有效激发人才活力，畅通职业成长路径。

我行以“人才兴行”理念为指引，坚持践行“3331”人才培养体系，持续规范教育培训管理，全面提升教育培训质效。推动精品课程、精英讲师“双百计划”建设，持续打造更加专业的师资和课程；拓展更加多元的培训方式，通过创设业务管理样板间、现场教学点，探索人才培育新模式。持续推进“三化”领航塑形，萃取并推广优秀案例，赋能业务发展；举办“学习节”，通过构建“传统·创新·成长”三大平台，营造浓厚学习氛围；锚定培育关键点，重点加强管理干部、营销队伍、新员工三大主要群体培训，促进能力素质提升。通过组织“开年第一课”一级支行行长履职能力专题培训、实体团队负责人轮训，实施“未来星”选育计划等重点项目，适配人才梯队建设、战略转型需求。

“3331” 人才培养体系



2025 年非财经类专业
校招员工财经常识培训



“时光机”
返校纪念活动



第九届内部
讲师技能大赛



青年员工“脱口秀”
开麦活动



第四届
内控合规大赛



第二届“乘数 AI 动”
创新大赛

2025 年员工培训绩效

培训总次数

823 次

培训总时数

4,990 小时

培训总人次

87,282 人次

培训支出费用

1,273 万元

员工培训覆盖率

100 %

构建关爱与成长支持体系

我行持续拓宽多元化沟通渠道，畅通员工诉求表达机制，切实维护职工合法权益，营造公平、公正、互信的组织氛围。

我行持续健全民主管理机制，充分发挥职工代表大会在企业管理中的重要作用。2025 年召开两次职工代表大会，审议通过了涉及休假考勤、工会经费、员工违纪违规、问责管理等多项制度办法，有效保障了职工的知情权、参与权与监督权，进一步夯实了和谐稳定的劳动关系基础。

我行持续健全困难帮扶机制、关注员工身心健康、丰富文化生活载体、强化人文关怀，不断增强员工的归属感、获得感与幸福感，有效激发创造力与忠诚度，推动企业与员工在高质量发展征程中携手同行、共筑美好未来。在员工生活有困难时给予及时帮助，做好困难员工家庭建档，用好春风行动反哺政策，把分层分类关爱帮扶落到实处。



召开职工代表大会暨工会会员代表大会



开展“一把手”与青年面对面思政课活动

我行始终坚持维护女性员工的合法权益，全面落实产假、婚假、育儿假等各项保障制度，并健全源头维权机制，切实增强女性员工的依法维权意识与能力。同时，通过组织开展女员工关爱月等主题活动，积极营造尊重女性、关爱成长的良好氛围，有效激发“巾帼力量”，支持女员工在企业发展中实现自身价值，与企业共同成长。



举办 2025 年“三八”国际劳动妇女节主题活动

我行持续完善员工关怀体系，积极推进多项福利保障措施，切实提升员工获得感与归属感。健全保障体系，为全体在职员工办理“在职医疗互助”，提供多层次风险保障，缓解员工后顾之忧。搭建员工福利平台，整合内外部优质资源，提供商品及服务优惠。与本地三甲医院合作开展免费健康咨询，协同市儿童医院开通子女就医“云诊室”，守护员工及家人健康。安排员工疗休养，帮助员工调节工作状态，促进身心健康。

2025 年我行员工健康体检覆盖率 100%。

我行持续加强员工心理关爱服务，着力提升员工认同感与幸福感。扎实推进心理健康体系建设，与杭州市心理卫生协会合作，系统实施“心关怀·新未来——送专家、送活动、送培训”系列主题活动，多形式促进员工心理健康。

2025 年开展相关心理关爱活动 38 场，有效增强员工心理调适能力。

我行持续深化“奋斗者家园”建设，以丰富多元的员工文体活动为载体，积极营造互助友爱、昂扬向上的组织氛围。

2025 年全行开展各类员工文化体育活动近 900 场次，有效激发团队活力，凝聚奋进力量。



组织开展 2025 年“钻石杯”篮球联赛



举办“智汇跨境 展业赋能”第二届外汇展业技能大赛

加强安全管理

我行持续夯实安全生产管理基础，通过完善制度、压实责任、深化排查、强化培训等多措并举，切实筑牢全行安全防线，保障经营运行平稳有序。

健全制度体系，压实管理责任。 发布及修订《杭州银行安全生产“一岗双责”责任制管理办法》《杭州银行安全生产应急值守管理办法》《杭州银行关于加强全行门禁及钥匙管理工作的通知》《杭州银行突发安全保卫事件应急预案》等多项安全管理制度，完成异地非经营性机构安全生产职责划分，推动分支机构落实安全评估整改工作，进一步夯实全流程安全管理机制。

深化专项排查，消除风险隐患。 聚焦消防安全、施工安全、重点部位等开展常态化检查，并在重大节假日前组织全面安全排查。通过分管行领导现场督导、召开专项会议部署等方式，推动“零报告”和应急值守机制有效落地，实现检查全覆盖，整治无死角。

强化培训演练，提升处置能力。 组织开展“重大事故隐患暨消防安全月”专题培训，覆盖各机构专兼职安全管理员，内容紧扣办公营业场所、金库、数据中心等重点场景的火灾防控与隐患排查。指导分支机构常态化开展防盗抢、防爆炸、消防灭火等多场景应急演练，全行员工安全防范意识与初期应急处置能力得到普遍提升。

消费者权益保护

我行将消费者权益保护贯穿经营管理全过程，不断健全消费者权益保护工作机制，强化全流程风险管控，深化金融知识宣传教育，着力提升服务质效与客户体验，切实维护金融消费者合法权益，积极营造安全、放心、优质的金融消费环境。

治理

我行建立了从董事会、高级管理层到分支机构的三级消费者权益保护管理体系。2025 年，董事会审议通过《杭州银行 2025 年度消费者权益保护工作报告》，系统总结相关工作与实践经验，持续加强对消费者合法权益的保护。

消费者权益保护组织架构



消费者权益保护委员会（专业委员会）
董事会消费者权益保护委员会负责制订我行金融消费者权益保护工作的战略、政策和目标；监督、评价、审议我行金融消费者权益保护工作及其他相关事项。



总行消费者权益保护工作领导小组及联席会议机制
高级管理层统筹制定完善的消费者权益保护工作计划、方案和任务，并为消费者权益保护工作开展提供必要的资源支持和保障。



消费者权益保护部（一级部室）
总行消费者权益保护部是我行消费者权益保护工作的归口管理部门，负责消费者权益保护的日常管理、文明规范服务及全行信访投诉管理工作。

我行不断健全和完善消费者权益保护相关制度体系，从投诉处理、应急响应、教育培训、考核评价等各个方面规范消费者权益保护工作机制，为消费者权益保护工作提供制度保障。

战略

我行积极践行“金融为民”理念，完善“金融惠民”服务体系，将金融消费者权益保护工作纳入全行新一轮五年战略规划，同步制定三年行动计划，推动消保理念深入贯彻经营管理各环节。通过持续优化投诉处理机制、夯实消保管理基础、拓宽金融知识宣传教育覆盖面、增强服务文明与温度，着力健全消费者权益保护长效机制，切实推动全行实现高质量、可持续发展。

消费者权益保护风险和机遇的识别与应对策略

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
风险分析： 声誉风险	短期 中期 长期	金融诈骗、逾期催收不规范、服务响应滞后等问题，可能引发监管处罚及负面舆情事件，损害企业品牌声誉、造成潜在财物损失	健全投诉闭环管理，快速响应、专人跟进、限时办结；强化员工合规与服务培训，规范催收行为，提升服务质效；建立舆情监测与应急处置机制，及时回应处置负面信息，切实维护品牌形象与客户信任
机遇分析： 科技赋能机会	短期 中期 长期	依托科技资源，提升响应及处置效率，以数字化手段筑牢消保与风控防线，全面提升服务质效与客户体验	优化智能客服与消保工作平台，提升数智化消保能力

影响、风险与机遇管理

我行积极践行新时代“枫桥经验”，切实加强客户投诉管理，通过完善投诉处理机制、加强投诉溯源治理和投诉分类处置，不断强化投诉处置能力。我行制定《杭州银行个人产品及服务消费者权益保护审查实施细则》，在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定等环节，对我行涉及个人消费者权益的创新产品、业务制度、合同文本、宣传资料等进行事前审查。

2025 年，我行开展消费者权益保护审查 1,438 项，覆盖我行产品及服务的制度、协议及宣传资料等，消保审查意见采纳率达 100%。同时，结合《金融机构产品适当性管理办法》等监管要求及客户反馈等，及时更新消费者权益保护审查要点，确保消费者权益在产品、销售及后续环节得到充分保障。

提升客户服务体验

我行积极践行“以客户为中心”的服务理念，通过科技创新与流程重塑，持续推动服务模式向数字化、智能化转型，有效提升了运营效率与客户体验。

创新智能化服务，升级交互体验。打造“AI+ 数字人”新型智能机，覆盖五大业务场景，创新语音互动服务模式，为客户提供更智能、拟人化的交互体验。

数字化业务流程，提升运营效率。简化外汇账户、本外币一体化账户开户流程，实行影像电子化流转，减少客户重复提供纸质材料，提升开户效率；上线对公开户旅程可视化系统，对预约、开户等 13 个关键节点实时监测，并构建 64 个监测指标与综合评分模型，实现开户流程全链路可视化、可度量、可优化。

优化支付结算服务，增强便利性。大力推广“e 智汇”支付业务平台，新增行名识别、智能提醒与交易建议功能，提升客户支付结算效率与风控能力；新增 CIPS 汇路优选服务，通过智能比价为客户推荐最优跨境支付路径，节约了汇划成本与时间。网点开设小面额人民币兑换绿色通道，部分 ATM 升级小面额取款功能。

聚焦客户与经营价值升级。围绕手机银行财富、代发工资、e 收盈三大核心板块精准发力，以客户体验与经营目标为双重核心推进升级。其中，手机银行财富业务聚焦打造陪伴式体验，构建以客户为中心的财富管理经营体系；代发工资业务通过旅程重构，打造主账户连接器，以此提升企业与个人客户的综合贡献度和客户忠诚度；e 收盈业务则主打省心体验，重塑以商户综合经营为核心目标的业务模式，全方位实现业务模式优化与客户价值提升。

积极开展专题培训

我行高度重视消费者权益保护工作，通过系统化培训与多元交流，持续提升全员消保履职能力与风险防范意识，将消保理念深度融入经营全流程。

深化专业能力建设，夯实制度基础。开发并讲授《投诉与危机管理》精品课程，系统提升员工投诉处理与危机应对的专业化水平，为消保工作提供扎实的工具与方法支撑。

强化实战练兵，促进知识转化。组织开展全员专项答题活动，以考促学、以练促用，有效巩固消保知识，增强员工在实际业务场景中的风险识别与防范能力。

积极开展同业交流，借鉴优秀实践。接待浙商银行、西藏银行业保险业协会以及杭州联合银行等机构来访交流，分享经验，互学互鉴，拓宽消保工作视野与思路。

加强反诈管理

我行始终以守护客户资金安全为核心，持续完善“技术 + 宣教”相结合的反诈管理体系，深化警银协作，将风险防控贯穿业务全流程，坚实筑牢金融安全防线。

强化智能风控体系。投产“立体式反欺诈风控引擎”，支持分层分类规则配置与 AI 建模，构建客户安全评级体系。目前已沉淀核心风险特征 90 个，迭代客群画像 31 个，实现风险精准识别与精细化分层管理。

优化客户服务与申诉机制。推出“账户申诉通”服务，通过“e 网办”渠道建立线上化、7×24 小时异议申诉处理通道；加强高净值、定转活及黄金交易等客户的专项监测与主动劝阻，提升投诉处理时效与客户体验。

深化场景化宣传教育。在手机银行针对定存客户、本地中老年等客群开发 4 个“防骗码”模型，将防骗答题与案例阅读嵌入转账等关键交易场景，通过互动方式强化客户风险意识，推动安全教育从被动告知转向主动式防御。

拓展终端安全防护能力。在手机银行新增移动端设备威胁检测功能，实时监测“远程控制”“麦克风占用”“摄像头劫持”等异常行为，加强设备安全状态研判，进一步提升主动防御能力，保护客户隐私、数据以及交易安全。

案例 《破局者》反诈视频获省市级荣誉

南山支行持续深化反诈普法宣传，积极践行金融机构社会责任，通过“室内阵地+室外拓展”双轨模式，开展系统化宣传教育。2025年，南山支行联合属地街道、戒毒所共同创作反诈短视频《破局者》，该作品先后荣获浙江省“131”机制主办的反诈短视频大赛二等奖、杭州市反诈短视频大赛一等奖，生动传递“反诈无小事，时刻需警惕”理念。



临平支行携手警校举办“筑牢电诈防火墙 共守校园平安网”活动



滨江支行协助公安部门开展“反诈伴影行”活动

加强金融宣教

我行持续深化金融知识宣传教育工作，常态化走进社区、校园、企业与乡村，通过科普宣讲、案例解读、便民咨询等形式，精准普及金融知识，提升群众风险防范意识与金融素养，以专业宣教守护群众财产安全。2025年累计组织各类宣传活动 8,126 场，参与员工 8.25 万人次，发放宣传资料 36.93 万份；央视新闻、新华网、学习强国等新闻媒体报道 639 次，线上线下宣教受众 1,444.65 万余人次。



桐乡支行举办“普及金融知识万里行”公益宣传讲座



市民中心支行开展“小芽儿”金融公益课堂活动



紫金港支行开展“三位一体”金融安全守护行动

指标与目标

2025年，我行收到监管转办（去重）投诉数量 721 件，投诉办结率 100%；从业务类别来看，贷款业务占比 74.20%，银行卡业务占比 19.69%，财富业务占比 1.25%，其他业务占比 4.85%；从地区分布来看，浙江省占比 81.69%（其中杭州市占比 75.87%），江苏省占比 6.10%，广东省占比 3.61%，安徽省占比 3.61%，上海市占比 2.91%，北京市占比 2.08%。

数据安全与客户隐私保护

我行重视数据安全与客户隐私保护，建立健全数据安全治理体系，明确治理责任部门，构建数据安全技术防护体系，全面防范数据安全风险，切实为客户信息安全保驾护航。

治理

我行严格落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规以及银行监管部门相关规定，明确各部门数据安全职能权责，依托跨部门协同机制统筹开展数据安全治理工作。

数据安全治理架构

架构	治理职责	具体内容
信息技术部	数据安全技术保护主责部门	负责构建数据安全技术体系、制定技术标准规范、落实技术防护措施，并承担数据安全归口管理职责
资产负债管理部	数据治理牵头部门	负责搭建与维护数据资源目录、分类分级管理内外部数据等

架构	治理职责	具体内容
风险管理部	客户信息安全管理牵头部门	负责将数据安全纳入全面风险管理体系
审计部	数据安全审计防线部门	负责定期开展数据安全审计工作
消费者金融权益保护部	消费者信息保护协同部门	负责对接消费者投诉渠道，协同法律合规部实施个人信息合规审查

我行持续推进数据安全与客户隐私保护体系化建设，围绕制度规范、管理认证与客户信息保护等重点领域，系统筑牢信息安全防线。制定并实施《杭州银行数据管理办法》《杭州银行数据安全管理办法》《杭州银行网络安全管理办法》《杭州银行客户信息安全管理办法》等系列制度，明确全流程管理要求，持续强化安全治理机制。

同时，我行先后获得 ISO27001 信息安全管理体系及 ISO20000 信息技术服务管理体系认证，并且每年通过中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心（CCRC）的年度审核，覆盖信息系统全生命周期管理，全面提升安全防护与客户隐私保护能力。

战略

我行建立了与业务发展相适应的数据安全治理体系，将数据安全作为数字化转型与高质量发展的底线保障，严守监管合规与客户隐私保护底线，以完善制度机制、强化业务能力为抓手，以高水平安全护航金融服务稳定、创新与可持续发展。

数据安全风险和机遇的识别与应对策略

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
风险分析：外部攻击导致数据泄露	短期	黑客通过钓鱼邮件、供应链攻击等手段对我行系统发起频繁攻击，我行数据安全防护压力持续加大，极易引发监管罚款、客户民事索赔等问题，导致财务成本增加	着力强化全域攻防对抗能力，筑牢外部风险防线，落地数据安全监测、异常行为分析、事件溯源等相关项目

风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
风险分析：人员操作失误	短期	员工数据安全意识薄弱、合规操作能力不足，引发人为操作失误导致的数据风险，推高财务成本	依托线上培训平台开展全员安全意识教育，强化全员合规问责
机遇分析：数字化技术机遇	中期长期	数据安全技术、隐私计算技术迭代升级，可实现数据安全与价值挖掘双向兼顾，在合规前提下盘活数据资产、提升运营效率，降低人工管控与风险处置成本，依托合规数据应用挖掘业务价值，带动营收增长	在数据采集、加工、应用全环节嵌入合规校验，紧扣风控、营销、创新等业务场景实行分级授权；依托数据分析、风险识别技术，精准研判业务机遇，实现安全与效益双赢

影响、风险与机遇管理

我行开展数据安全风险识别、风险评估、风险监测和管理工作，全面织密数据安全风险防控网，筑牢数据安全根基。

系统识别与评估

通过人员访谈、旁站验证等方式开展数据安全风险识别，主动排查潜在风险与改进方向。每年开展全面的数据安全风险评估，对全行进行深度安全评估诊断，并积极补齐短板，提升风险应对能力。

构建全流程防护体系

围绕数据传输、存储、处理及共享等关键环节，部署网络 DLP、数据资产安全管理平台、静态脱敏、数据库审计等系统；搭建隐私计算平台，运用多方安全计算、联邦学习等技术，实现安全合规的数据价值利用。

打造分层分类培训体系

依托杭易联在线培训平台开展全员数据安全意识教育，针对信息技术岗位实施定向培训；打造“安全求知课堂”“安全讲武堂”等专项载体，强化专业人员网络安全和数据安全技能培训，形成覆盖全面、重点突出的安全培训体系。

指标与目标

我行依据数据安全相关法律法规及监管要求，建立健全数据分类分级管理体系，实施差异化安全保护。依托行内大模型平台，建成智能化数据分类分级系统，推动分类分级工作质效同步提升，自动化识别覆盖度达 85% 以上。同时，我行持续强化数据安全技术防护与风险监测体系建设。2025 年，围绕“数据安全零事件”目标，积极跟进前沿技术，不断夯实风险防控基础。在全面落实监管规定的基础上，统筹兼顾数据安全与合理使用，切实保障客户隐私权益。

优化供应链管理

我行严格遵循《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，制定并试行《杭州银行供应商管理办法（试行）》，不断规范集中采购运作流程，稳步建立了供应商信息库并严格执行评估，切实保障供应链安全、稳定与绿色可持续。

我行持续健全以可持续发展为导向的供应商全生命周期管理体系，严格规范供应商准入、履约评价、动态监测及退出等关键环节，强化合规审核、风险防控、廉洁从业与供应链安全管理，不断提升采购管理规范化、精细化水平。

2025 年，我行供应商审查覆盖率达到 100%。

我行将生态文明建设与绿色低碳理念嵌入供应链管理全过程。在供应商准入环节，将遵守国家绿色采购法律法规及政策作为基本条件，强化源头管控与合规底线约束。同时，结合项目实际在评分办法中合理设置绿色节能环保分值，对符合节能降碳、环保认证要求的供应商予以正向激励，通过刚性约束与柔性引导相结合，持续完善绿色采购长效机制，全面提升供应链可持续发展能力。

截至 2025 年末，我行相关应付账款（含应付票据）余额占总资产的比重远小于 50%。根据国家企业信用信息公示系统中公示企业年报信息，我行及控股子公司未产生逾期尚未支付中小企业款项信息。

助力乡村振兴

我行以高度的政治责任感和金融使命感，全面融入乡村振兴战略，积极推动“三农”金融业务做精、做专、做强，推进金融资源向重点领域倾斜，加大乡村振兴支持力度，创新“三农”金融服务模式，强化精准帮扶体系，满足乡村振兴领域多样化金融需求，积极助力乡村振兴。

截至 2025 年末，我行服务涉农客户 41,136 户，涉农贷款余额 909.51 亿元，较年初新增 247.28 亿元，增幅 37.34%。

聚焦乡村特色产业

我行积极助力农村产业融合发展，聚焦县域特色产业，建立健全金融支农产品与服务体系，构建营销、产品、信贷“铁三角”协同机制，为建德草莓种植户、淳安茶叶和中草药种植户、舟山水产品加工户等客群批量授信，推动金融扶持农户提质扩面。

案例》 “优企贷”赋能产业升级，助力智慧养殖龙头带动区域协同发展

嘉兴市某股份有限公司在转型升级过程中面临资金需求，嘉兴分行运用“优企贷”产品，成功向其投放信用贷款 1,000 万元，该笔资金主要用于扩大智慧养殖规模、完善种养结合产业链，进一步提升企业核心竞争力。通过该笔融资支持，公司不仅加强自身产业链布局，也带动了上游饲料供应、下游食品加工等相关环节协同发展，同时为周边农户创造了更多就业机会，有效促进区域乡村特色产业的提质增效。

创新涉农金融服务

我行深耕涉农金融创新，积极探索服务新模式，持续优化以“云小贷”为基础的整村授信业务模式，借助移动 pad 作业等金融科技，实现在线申请、预审批及网上自助提款全流程功能；推出“金融+科技+场景”一体化服务方案，精准匹配涉农主体需求，打通金融助农链路，切实提升服务质效，为乡村产业发展注入金融动能。

案例 > 破解乡村旅游运营瓶颈，助力增收增效

2025 年 7 月，江城支行在下姜村实地调研发现其虽具备优质旅游资源，但仍面临线上订单分散、票务与停车管理系统不一致等运营瓶颈。为此，江城支行针对性打造了“金融+科技+场景”的服务方案，免费为该村提供配套软硬件支持，有效整合旅游资源与管理流程，提升运营效率。

开展精准帮扶工作

我行扎实推进乡村共富金融精准帮扶，以金融担当助力共同富裕与乡村振兴，持续推进“百社百企结百村”帮促活动，与临安区、桐庐县、建德市、淳安县等山区 4 县共 12 个村进行结对帮促，紧扣乡村基础设施建设需求，制定年度帮扶项目清单，并给予一定资金支持。



富阳支行开展爱心助农志愿活动



建德支行“流动银行”进乡村 零钱兑换暖民心

助力共同富裕示范区建设

我行深刻领会和把握实现共同富裕的战略部署，深入实施“信未来共富计划”，不断优化金融供给结构，全力提升重点领域和薄弱环节的金融服务水平，切实提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度，为浙江高质量发展建设共同富裕示范区贡献坚实的杭银力量。

立足产业共富聚焦千项万亿

我行聚焦制造业重大项目、促进区域协调发展项目、产业提档升级项目等具有共同富裕底色的重点制造业项目，提供专属融资服务，给予贷款利率优惠、审批绿色通道等信贷政策倾斜，夯实共同富裕产业基础。

我行子公司杭银理财积极响应共同富裕示范区建设，通过对绿色环保、乡村振兴、革命老区振兴、碳中和等相关领域企业发行的主题债券进行投资，引导资金流向符合国家战略的实体经济领域，以实际行动助推共同富裕目标落实。

案例 > 助力浙江省“千项万亿”重大项目跑出加速度

我行为湖州某公司年产 120 万套新能源汽车零部件产业园项目提供 5 亿元授信支持。项目聚焦“节能与新能源汽车及零部件”赛道，建成后将填补湖州高端汽车零部件产能空白，带动上下游企业协同发展，助力湖州打造长三角新能源汽车产业高地，推动区域经济向绿色智造转型。

赋能山区海岛县高质量发展

围绕山区海岛高质量发展目标，我行深入实地，以精准金融服务助推山区海岛存贷款稳步增长，有效赋能基础设施完善、特色产业壮大及县城辐射带动能力提升。

截至 2025 年末，我行山区海岛县各项贷款余额超 600 亿元。

完善服务网络，深化区域覆盖。持续优化山区海岛县机构布局，着力提升金融服务可得性。针对物理网点未覆盖区域，积极优化手机银行等电子渠道功能优化线上开户、理财咨询、资产配置等服务。

2025 年，我行在山区海岛县新设网点 1 家，新增覆盖区域 1 个。截至 2025 年末，已在 9 个区县设立 10 家网点。

聚焦产业特色，实施“一县一策”。我行深化金融赋能，推行“一县一方案”助推地方特色产业提质增效。结合各地产业禀赋，定制差异化信贷产品与服务方式，强化金融对特色产业的支撑作用。

强化山海协作，支持“飞地”经济。我行积极支持山海协作“飞地”项目建设，为园区基础设施、标准厂房等提供中长期贷款，夯实发展基础。通过供应链金融、“科易贷”及知识产权质押等特色科创产品，围绕龙头企业服务上下游企业并提供财政贴息降低融资成本。同时，优化服务机制，支持项目运营与招商引资升级智慧园区等场景金融解决方案。

升级乡村金融服务，助力新型农业经营主体。我行对新型农业经营主体实行名单制管理，提供涵盖融资、结算、咨询等综合服务。针对农业龙头企业，重点投放“优企贷”、科创金融“6+1”等产品，支持其科技化、规模化经营；面向家庭农场、合作社等主体，推广“云小贷”等纯信用产品；积极对接农创客群体，运用 EUE 创业担保贷款及贴息政策降低其融资成本。

截至 2025 年末，我行在山区海岛县的新型农业经营主体贷款余额超 2 亿元。

打造共富驿站助力乡村增收

我行携手淳安县金峰乡、千岛湖岭上花开公司精心打造“金银花”共富驿站，以农产品助销、民宿推广、文旅推介等多种形式，助力村级集体和农户消薄增收。依托杭州银行视频号、杭州银行交子铺抖音号、手机银行视频广场等新媒体矩阵，创新打造“金融+直播”助农新模式，助力优质农货出山进城，以丰富创新的直播形式搭建城乡协同发展的桥梁纽带。

案例 实时连线千岛湖“金银花”共富驿站直播间，打造“沉浸式”助农体验

2025 年 8 月，“杭州银行共富助农直播（二期）”准时开播。直播依托杭州银行手机银行及视频号双平台同步进行，通过实时连线千岛湖“金银花”共富驿站直播间，打造“沉浸式”助农体验。活动吸引超 3,000 名观众在线观看，以“金融+直播”的新模式为淳安乡村振兴注入了新活力。

投身社会公益事业

我行常态化开展多元化志愿服务，用心传递温暖关怀，通过组织公益献血、爱心捐赠等行动，以实际行动回馈社会，彰显金融担当与民生温度。2025 年，我行在对外捐赠、公益项目投入资金 720.92 万元，凭借在可持续发展与社会责任领域的突出表现，先后荣获“2024 浙江 ESG 先锋企业”“2025 杭州市上市公司 ESG 战略慈善影响力先锋企业”、2025 年浙江省志愿服务项目大赛优秀奖、2025 年度杭州市“8+N”志愿服务项目展示优胜奖等多项荣誉。

我行持续深化金融服务矩阵建设，编印《“杭小驿”党群服务阵地打卡地图》，充分发挥“杭小驿”党群服务阵地、“杭银益起来”志愿服务 V 站、爱心驿家、24 小时户外劳动者服务站等平台作用，不断优化服务圈层、织密服务网络、畅通服务链条。在服务区域经济、中小企业和城乡居民中积极扛起金融国企责任担当。

作为杭州市“春风行动”连续 25 年的参与者，2025 年我行以单位名义捐款 300 万元，动员全行员工捐款 101 万余元，获评“杭州市 2025 年‘春风行动’爱心单位”；并向市慈善总会捐赠 150 万元，助力“善城杭州”建设，用实际行动为困难群众点亮希望。

治理篇

杭州银行始终坚持以高质量党建引领发展方向，并将其深度融合于治理实践，秉持“稳健致远、治理为基”的核心理念，持续完善现代公司治理体系，不断优化信息披露机制，不断强化风险与合规管理，大力推进数智赋能，以科技驱动管理升级，不断夯实发展根基，引领全行迈向新的发展阶段。



保俶支行公益服务筑温情



临安支行打造“暖城巴士”
穿梭行 流动服务惠全城



舟山分行支持参与“融合共享 携手同行”残疾人文化周活动



萧山支行汇聚金融力量 赋能志愿服务事业



上海分行开展“爱心献血，传递生命力量”主题公益活动



西城支行开展暖心活动



北京分行向青海省囊谦县觉拉乡中心
寄校进行爱心捐赠

- 强化党建引领
- 提升公司治理水平
- 持续优化信息披露
- 强化风控合规管理
- 深化数字金融

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



强化党建引领

我行始终坚持“两个一以贯之”，坚定不移将党的领导深度融入公司治理各环节，持续完善全级次党委会工作规则、议事决策机制及行务运行制度，切实做到议事有规、决策有据、执行有标，有效发挥党的领导与现代公司治理的双重优势。

坚持强基固本

我行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚决贯彻落实党中央和浙江省委、杭州市委关于全面从严治党的决策部署。

全行系统制定年度党风廉政建设和反腐败工作要点、全面从严治党主体责任清单，通过召开专题会议部署推进、组织全员签订《全面从严治党责任书》、动态优化领导班子责任分工，压紧压实管党治党政治责任；常态化开展基层党组织主体责任落实情况监督检查，自主打造“杭银先锋”数智党建平台，深入开展多层次、全覆盖的专题培训，持续夯实党风廉政建设的组织基础和制度根基，推动全面从严治党向纵深发展、向基层延伸。

截至 2025 年末，杭州银行党委下设二级党委 21 个、党总支 22 个、党支部 331 个。

2025 年，我行高标准、高质量扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，全行各级党组织深化落实领导示范学、书记带头学、支部研讨学、党员潜心学“四学联动”机制，综合运用“第一议题”、党委理论学习中心组、“领航工程”专题读书班、“三会一课”、主题党日等多种形式，开展学习研讨 409 次；组织警示教育 367 次，覆盖 10,183 人次；党员领导干部带头讲党课 445 次，覆盖 9,320 人次，切实推动学习教育走深走实、入脑入心，持续增强党员干部遵规守纪的思想自觉和行动自觉。

案例 > 举办“力行六干走在前 从严治行谱新篇”“七一”主题活动

2025 年 6 月，我行党委举办“力行六干走在前，从严治行谱新篇”“七一”主题活动。活动中，来自保俶支行、钱塘支行、杭银理财、衢州分行、信用小微事业部的“奋斗之声”青年宣讲员带来“青年话作风”主题宣讲，深入展现杭银青年在“二二五五”战略攻坚的火热实践中，积极弘扬“五要五不”中国特色金融文化，以青春之名践行党的优良作风，以实际行动诠释金融为民的责任与担当。



“青年话作风”主题宣讲

深化双融共促

我行深入践行新时代党的建设总要求，以“党建+”融合创新为路径，推动党建工作与战略落地、业务转型等中心工作同频共振。深化“信未来”党建共同体作用，依托“五联”工作法，2025 年开展共建联建 427 个、系列活动 378 场。聚焦“296X”先进制造业集群等重点领域，实施“四类项目”610 个，以项目领办机制将党员意识转化为金融为民的实际行动。

案例 > 党建联建聚合力 银社携手向未来

2025 年 11 月，桐庐支行与桐君街道南门社区携手开展“党建联建聚合力 银社携手向未来”党建联建活动，以活动共推、资源共享、业务共促为载体，破解业务发展痛点，实现定期存款 400 万元，开立行政事业单位账户 4 户，构建起“资源共享、优势互补、共建共赢”的党建与业务双融双促新格局。



桐庐支行开展“党建联建聚合力 银社携手向未来”活动

我行深化“信未来”党建品牌建设，构建“一品多支”的党建工作品牌矩阵。以红色引擎引领思想引擎、人才引擎、作风引擎、发展引擎、公益引擎等五大子引擎，形成聚焦金融为民、服务客户员工、赋能转型发展的 38 个党建子品牌。

我行以“1+N+X”模式深入打造“杭小驿”党群服务矩阵，完成 1 个“奋斗者家园”党群服务中心以及 41 个分支机构党群服务驿站、微站建设，有效助力“信未来”党建品牌实体化运行，进一步打通服务党员群众、连接业务发展的“最后一公里”。



特色党群服务阵地

打造清廉杭银

我行持续完善大联系大督查机制，压实“一岗双责”履职要求，加大分支机构常态化督导，纵深推进“清廉杭银”建设向基层延伸、向重点领域拓展，紧盯廉洁防控重点，集中整治突出问题，严查快办违纪违法行为，着力营造风清气正的政治生态和向上向善的创业生态。

我行制定下发《杭州银行关于整治违规吃喝的“十条禁令”》《杭州银行员工违纪违规处分管理办法》，明确重点违法行为处置标准，加大违纪违法人员惩治力度。建设行风行纪监督平台，充分发挥群众监督作用。坚持问题导向和效果导向，持续优化“曝光台”运行机制，紧盯节假日等关键节点，严查“四风”问题。

同时，我行深入贯彻“五要五不”中国特色金融文化核心要义，制定《杭州银行“信守清风”清廉品牌建设实施方案》，通过“1+3+4”工程（1个核心品牌、3个阶段目标、4个实施路径），着力打造具有杭银特色的清廉品牌，推动清廉金融文化融入经营管理各环节。我行精心设计“信守清风”宣传展板与“五要五不”主题宣传海报，将清廉元素融入日常工作环境，实现清廉文化随时学、随处学。2025年，我行积极承办杭州市金融行业清廉家书主题展活动，在全行范围内征集家书157封，选送优秀家书9封，活动成效得到市有关领导肯定。



清廉金融文化主题海报

提升公司治理水平

我行持续深化公司治理体系建设，根据《中华人民共和国公司法》、监管规定和相关文件关于监事会改革的要求，由董事会审计委员会行使《中华人民共和国公司法》和监管制度规定的监事会职权，不再设立监事会，全面提升公司治理运作效率。

持续健全治理架构

▶ 董事会治理

截至2025年末，公司董事会由11名董事组成，其中，4名为独立董事，1名为女性董事。董事会成员拥有金融、投资、财务、法律、管理等专业背景，专业多元互补，确保董事会行权履职、科学决策。公司董事会深入学习贯彻党的二十届四中全会和中央重要会议精神，深刻把握金融工作的政治性和人民性，积极落实国家宏观政策和监管要求，围绕打造中国价值领先银行的愿景目标，立足长期主义，坚持战略引领，持续深化客户经营、数智赋能、体制机制改革等关键领域，推动“规模、质量、效益”实现均衡发展；协助股东完成股份协议转让，稳步落实监事会改革相关要求；统筹强化全面风险管理与资本管理，审慎把关风险偏好执行、资本使用效能；深化企业文化建设，积极履行社会责任；主动增强信息披露与投关管理的协同联动，完善市值管理体系；压实监督整改责任，推动治理效能与价值创造双提升，为公司高质量发展筑牢根基。

我行不断强化董事会建设水平，制定《杭州银行董事履职评价实施办法》，评价内容包含推动我行积极履行社会责任、消费者权益保护工作等事项。实施绩效薪酬延期支付，延期支付比例为50%。如在任期内发生重大工作失误造成重大损失、因决策或管理失当引发风险事件，或存在违法违规行为等情形，我行将根据其责任认定，相应扣减或全额追回已延期支付的绩效奖金。

2025年，董事会严格遵循法律法规、监管规定和《公司章程》，切实履行“定战略、作决策、防风险”核心职能，共规范召开11次董事会会议，审议73项议案，围绕战略执行、经营策略、财务预决算、利润分配、风险合规偏好、定期报告、高管聘任及薪酬考核等常规议题及股东股权变动、赎回可转债、赎回优先股、修订公司章程等重要事项展开积极研讨并进行科学决策。

2025年董事会会议绩效

董事会会议举行次数	董事会会议应出席人次	董事会会议实际出席人次	董事会审议议案数目
11次	120人次	118人次	73项

管理层履职

我行高级管理人员（副行长、首席信息官、业务总监、董事会秘书）实行职业经理人制度，党委全程参与选聘各个环节，研究确定考察对象、拟聘人选，董事会根据行党委推荐情况研究聘任高级管理人员，经董事会提名与薪酬委员会对其任职条件审核无异议后提交董事会决定选聘。

截至 2025 年末，公司高级管理层由 7 名高管组成，其中女性高管 2 名。管理层紧密围绕全行战略规划，聚焦业务发展、内控合规与风险管理等核心职责，坚决贯彻落实股东会和董事会的各项决议与决策部署，高质量、高效率履职尽责，稳妥有序推进战略落地，持续夯实管理基础，全面提升风险管控与合规治理水平。

统筹推进薪酬考核

我行持续深化薪酬考核管理，通过激励机制推进企业长期可持续发展。我行在杭州市委、市政府的支持下实行高级管理人员的职业经理人制度，并在高级管理人员的薪酬考核制度中建立绩效薪酬延期支付及追索扣回机制，绩效考核指标侧重经营绩效和稳健合规相结合，同时兼顾环境和社会责任。

高级管理人员薪酬考核指标中的代表性 ESG 因子



社会维度

服务质量、公平对待消费者、公众金融教育情况



环境维度

新增绿色信贷规模



公司治理维度

国家金融监管总局年度监管评级

持续优化信息披露

我行凭借稳健的盈利表现、完善的公司治理、前瞻主动的风险防控以及高效透明的信息披露，持续赢得股东的广泛认可与深度信任。2025 年，我行积极拥抱数字化传播趋势，充分运用微信长图、年报解读视频、分册式年报等可视化与新媒体形式，丰富信息呈现方式，有效提升投资者沟通效能，拉近与投资者的距离，持续夯实互信共赢的合作基础。

优化信息披露

我行严格遵循《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，持续健全信息披露管理机制，优化工作流程，强化跨部门协同，全面提升信息披露的规范性、及时性与透明度。同时，严格落实中国证监会、上海证券交易所及内部制度的各项要求，进一步完善信息披露机制，切实保障投资者的知情权、参与权和监督权，夯实资本市场诚信基础。

2025 年，我行共披露 146 份公告，其中定期报告 4 项、临时公告 97 项、其他文件 45 项，对年报、半年报等定期报告，以及大股东协议转让股份、可转债派息与提前赎回、普通股权益分派、股东减持、债券发行、董监高变更、优先股赎回等重大事项均做到及时、准确、公平披露，确保所有股东平等获取信息。

在上交所对沪市上市公司 2024-2025 年度信息披露工作的考核评价中，我行获最高评级“A”级。此外，我行信披工作还获得中国证券报上市公司金牛奖（金信披奖）、证券市场周刊 2025 年度上市公司信息披露水晶球奖。

深化投资者沟通

我行持续优化投资者关系管理体系，积极拓展多元化沟通渠道，全面提升投资者服务水平，着力塑造尊重市场、敬畏投资者的优质上市公司形象。通过股东会、业绩说明会、“上证 E 互动”平台、投资者热线电话及专用邮箱等途径，扎实做好全方位、多层次的投资者沟通工作。

2025 年，我行组织 3 次业绩说明会，现场及线上参会分析师、机构投资者累计超 150 人次，线上观看量达 3.5 万余人次，接待分析师及买方机构调研 60 余次，覆盖机构投资者 600 余人次。积极参与券商策略会、开展反路演等活动，主动拜访境内外券商、买方机构 100 余次。

保护投资者权益

我行高度重视投资者权益保护，通过公平透明的表决机制和及时充分的信息披露，切实保障中小股东的知情权、参与权与决策权，有效维护其合法权益。积极践行股东回报理念，持续为股东创造价值，推动共享企业发展成果。上市至本报告披露日，我行累计宣告派发现金红利人民币 2,388,345.26 万元，2025 年度合计拟派发现金红利人民币 478,434.17 万元（其中 2025 年中期派发现金红利人民币 275,462.10 万元，2025 年末期拟派发现金红利人民币 202,972.07 万元。）

我行积极回应中小股东诉求，根据中小股东要求及时寄送印刷版年度报告，并制作涵盖公司基本情况、主要财务数据、竞争优势、战略展望及主要产品的年度报告折页分册，方便中小投资者更加便捷地了解年度报告相关内容。

强化风控合规管理

我行持续优化内控合规、全面风险管理体系建设，形成覆盖全业务、全流程、全周期的风控合规管理格局，聚焦重点领域推进专项治理，推动经营质效与风控合规能力协同提升，夯实稳健发展根基。

完善风险管理

我行构建权责明晰、协同高效的全面风险管理架构，确保风险管理体系纵向贯通、横向协同，全面夯实稳健经营基础。

风险管理架构



我行持续完善风险预警管理机制，制定《杭州银行信贷客户风险预警管理办法》《杭州银行金融机构客户风险预警管理实施细则》等制度，以“全面监测、早期识别、快速响应、分层管理、持续跟踪”为目标，系统性推进全行风险预警管理工作。

2025 年，我行持续强化大额授信全流程风控，加强重点业务风险、大零售信用风险管理，推进存量业务结构调整和风险资产清收处置，强化市场、流动性风险管理，持续开展市场、流动性风险监测和预警。

子公司杭银理财形成以“风险偏好及政策、授权管理、专业委员会决策、内控制度、内控流程、系统风控”为核心的“六位一体”全面风险管理体系，以风险偏好为核心导向，通过授权管理界定业务边界、专业委员会进行集体决策和实时监测与预警，形成风险管理的完整闭环，为业务发展筑牢安全屏障。

2025 年主要风险及其管理举措





实施“双基”领航三年行动计划，多维度强化操作风险管理；开展“八项禁令”“合规一堂课”和案例警示教育等活动，提升员工操作和合规风险防控意识；持续健全员工行为管理机制，强化员工异常行为监测；聚焦重点领域，开展内控检查，推进整改问责；推进反洗钱系统自建，落实重点可疑交易报告报送和反洗钱专项排查，持续提升反洗钱管理水平。



持续完善声誉风险管理体系建设，加大舆情监测力度，开展分层分类培训，加大正面宣传力度，展现积极向上的品牌形象，持续营造良好的外部舆情环境。全行舆情整体平稳可控。



推进信息科技重点项目建设，深化项目效能管理；迭代升级信息科技基础设施，持续推进业务系统信创改造，完成安全攻防演练和业务连续性压力测试。全行系统运行平稳，关键服务系统无计划外中断，未发生重大信息科技风险事件，信息安全处于优良水平。

筑牢内控合规堤坝

完善合规体系建设

我行持续完善制度建设工作机制，坚持“体系健全、重在管用、提升管理、防控风险”原则，不断健全内控制度“立改废”、常态化滚动修订、多方会审等工作机制，已基本覆盖全部业务流程与关键管理环节，确保全行执行统一规范的业务流程和管理标准。

我行秉承“主动合规、全员合规、合规创造价值”的理念，构建了“文化引领、机制保障、制度约束”三位一体的员工行为管理体系，通过制定《员工职业操守“八项禁令”管理办法》《员工行为合规手册》等制度，筑牢行为合规规范根基。通过完善飞行检查、常态化排查与定期评估相结合的监督机制，压实主体责任，实现对员工行为的全过程、穿透式动态管控。

深化法律合规培训

我行持续推进“外规内化、内规深化”，制定并下发《2025 年度内控制度常态化建设工作意见》，高效完成 12 期《新法速递》，推动外部监管要求精准嵌入内部制度体系。

2025 年，我行共计开展 700 余次法律合规培训，48,000 余人次参与，深化合法经营文化氛围建设。我行切实推进普法教育工作，制定《杭州银行 2025 年法治建设工作计划》，围绕民法典宣传、宪法宣传、防范非法金融活动、消费者权益保护等主题开展普法活动累计 10,000 余次，累计覆盖金融消费者 831 万余人次。

2025 年，我行荣获第八届“阿普杯”普法创意大赛优秀组织奖、第五届“守住钱袋子 护好幸福家”防范非法集资短视频大赛“基层风采奖”“金融‘共享法庭’优秀实践案例”等荣誉。

强化内部审计工作

我行制定《经济责任审计实施细则》《财务审计实施细则》《员工行为管理办法》等制度，强化领导人员经济责任、财务管理、合规管理及员工行为等领域的审计监督，定期开展专项审计。在审计过程中高度关注商业道德相关问题线索，并及时向相关部门移交移送。

践行商业道德

恪守反不正当竞争法规

我行严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，持续完善商业行为管理体系，通过加强对反商业贿赂、反垄断等合规要求的宣传与贯彻，有效防范不正当竞争行为，助力营造公平、公正、透明的市场环境。

2025 年，未发生因不正当竞争行为导致的重大行政处罚或诉讼案件。

恪守反商业贿赂及反贪污要求

我行严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国监察法》等法律法规中有关反商业贿赂及反贪污的要求。

2025 年开展 543 次反贪腐培训，时长达 500 小时，共计 36,364 人次参与，接受反商业贿赂及反贪污培训的董事、管理层与员工的百分比分别为 100%、100% 与 100%。

同时，我行持续健全信访举报机制，不断拓宽监督渠道，构建多元反馈机制。对内依托“曝光台”“我要说”等平台，进一步畅通员工意见建议反映渠道，保障员工的合理诉求在制度框架内得到妥善解决。对外坚持依法依规受理群众来信来访，对群众反映的突出问题，坚决从严从快查办，以规范高效的工作成效切实维护群众合法权益。

我行始终坚持全面从严治党、全面从严治行，深化构建各类监督力量贯通融合的大监督体系，持续推动清廉建设要求融入公司治理、内控合规、业务经营等各个环节。2025 年我行修订完善了《杭州银行员工违纪违规管理办法》，明确对贪污、贿赂等违反国家有关法律、法规、金融规章以及我行各项规章制度的行为，进一步强化员工职业操守和廉洁从业管理。进一步拓宽举报受理渠道、规范举报处理程序，通过“我要说”信箱、专用邮箱、举报电话等多形式畅通举报受理途径，倾听群众心声，接受群众监督。严格执行信息保密、反打击报复等机制，明确信访受理机构对举报人的姓名、工作单位、家庭住址等有关情况及举报的内容必须严格保密，对采取各种手段打击报复举报人及其亲属、证人和办案人员的，根据情节和后果依法处理等有关要求，有效保障举报人合法权益。积极弘扬“五要五不”中国特色金融文化，以“信守清风”清廉品牌建设为重要抓手，着力营造风清气正的政治生态和向上向善的创业生态。

扎实开展反洗钱工作

我行秉承“基于风险”原则，建设“组织架构、客户信息、可疑交易、风险评估、队伍建设和培训宣传”六位一体的反洗钱管理体系。围绕新《中华人民共和国反洗钱法》，开展反洗钱系统自研自建，高质量落实大额和可疑交易报送相关要求。

同时，我行扎实推进反洗钱培训与常态化反洗钱宣传工作。

2025 年，我行组织 33 次反洗钱培训，覆盖 6,600 余人次；多主题、多形式、多渠道开展反洗钱宣传活动 500 场次，覆盖受众 38.97 万人次，发放宣传材料 7.15 万份，切实提升社会公众的风险防范与反洗钱责任意识。

深化数字金融

我行将深化数字金融作为服务实体经济、推动高质量发展的核心战略，以“数智杭银”建设为统领，坚持“客户导向、数智赋能”，实现金融科技对业务和管理的高效赋能，对外持续优化客户服务，对内持续深化精细化管理，为“优等生、好银行”建设提供坚实支撑。2025 年，我行研发投入 156,740.59 万元，研发投入占主营业务收入比例达 4.04%。

持续优化体系建设

我行设立了战略转型（深化改革）领导小组，统筹全行战略规划实施、数字化转型和深化改革的顶层设计，明确由科技创新板块专项小组牵头负责全行“数字金融”工作的组织协调与落地实施。

明确数字建设路径

我行在《杭州银行做好金融“五篇大文章”助力浙江经济高质量发展的工作方案》中，明确提出从完善数字化风控体系、创新信贷流程和信用评价模型、加快数字化场景建设、创新数字支付产品和服务、深化支付便利化工程、推进数字人民币试点、加强金融标准实施等七个方面，加快数字金融建设，赋能业务转型发展，为全行高质量发展提供坚实支撑。

强化考核引领机制

我行根据发展数字金融的战略要求，梳理出全行年度重点工作，设定可量化、可执行的数字金融相关指标，纳入总行部室年度重点（GS）考核，确保战略任务有效落地。

加强人才组织保障

2025 年，我行聚焦高质量科技人才引进，全年引入核心人才 17 名，实施“百人计划”，加速培养“懂科技、懂业务”的复合型人才。截至 2025 年末，全行科技人员 1,137 人，占比达 7.8%。通过举办建模大赛和“乘数 AI 动”创新大赛、“Tech talk”青年沙龙等活动，积极培育数字文化。

形成高效协同机制

优化信息技术部组织管理体系，构建“一个中心、19 个二级部、49 个团队”三层组织体系，形成应用层、能力层、基础层协同布局，实现前端敏捷响应、中台能力聚合、后端稳定支撑的高效运行机制；建立科技业务伙伴（ITBP）机制，推动科技人员嵌入业务部门，深化科业融合，全面提升对业务的敏捷支撑与服务保障质量。

不断强化数据治理

我行持续优化数据治理组织架构，逐步构建起了由总行资产负债管理委员会顶层设计、数字化管理小组统筹协调、专业数据治理团队具体推进、各部门及分支机构协同落实的多层次治理架构，明确各方职责，形成了“横向协同、纵向贯通、齐抓共管”的数据治理格局，为数字化转型奠定坚实基础。

2025 年，我行加强大数据平台建设，完成字段级数据分类分级识别；整合内外部数据资源，构建覆盖 30 亿条关系的数据网络，为监管合规、经营管理及客户营销提供高效支撑；强化数据质量监测与源头治理，完善质量校验规则，加强源头问题整改，切实提升数据质量与应用价值。

深耕科技研发创新

知识产权保护

我行严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等保障运营及业务开展的法律法规及管理条例，修订完善《杭州银行知识产权管理操作规程》，建立知识产权管理体系，结合“4.26 知识产权日”开展人工智能知识产权相关培训，提升员工知识产权保护意识，有效提升我行知识产权管理体系的适宜性、充分性和有效性。

我行高度重视科技创新成果的产权化与保护。2025 年末，累计获得软件著作权达 101 项，授权发明专利 18 项。通过健全激励机制、畅通申请流程、鼓励跨部门协同创新，全面激发科技人员的创造活力，为打造安全、智能、领先的数字银行筑牢创新根基。

科技伦理治理

为加强客户信息保护与业务合规管理，我行已制定《杭州银行客户信息安全管理办法》，建立了覆盖客户信息采集、传输、存储、使用、删除及销毁全生命周期的安全管理框架，明确各环节的管控要求，对客户信息实施分类分级管理，并对个人隐私数据、敏感数据及公共信用信息等实行全流程安全闭环管理。

在创新业务合规管控方面，我行修订发布《杭州银行产品及业务创新管理办法》，建立了严格的审查机制，规范产品与业务创新管理，确保其符合相关法律法规与内部管理要求，实现风险可控、合规展业。

数智赋能业务发展

我行以数字化转型为核心驱动力，在客户营销、风险控制、内部管理及基础设施建设等领域全面推进，科技赋能业务发展成效显著，核心竞争力持续增强。

夯实数字基建

我行以企业架构为引领，着力构建国产化、云原生的新一代信息科技基础设施。通过持续建设云平台、分布式数据库、大数据等基础技术平台，形成了资源弹性可靠供给的基础设施（IaaS 层）、技术平台（PaaS 层）、业务应用（SaaS 层）三层清晰架构。同时，引入适配分布式架构的研发运维一体化工具，有效提升了系统的敏捷交付与快速部署能力。

重塑厅堂体验

我行创新推出鸿蒙智慧厅堂解决方案，打造了覆盖柜面业务、自助机具与移动展业的全渠道信创应用体系。该方案深度融合移动交互与前沿科技，构建了丰富的数智化业务场景，不仅赋能了传统厅堂业务与服务流程，更显著提升了网点运营智能化与客户服务精准化水平，勾勒出智慧网点转型的新蓝图。

深化客户经营

围绕客户中心，我行打造了“云杉”“蒲公英”“发动机”“金钥匙”等系列智慧营销平台，以及“指南针”“北极星”等数据驱动的客户经营平台，推动营销模式向场景化、裂变式演进，拓宽了客户触达面与服务深度。

强化智慧风控

我行构建了完善的智慧风控与合规体系，建立了客户风险评估模型，核心资产质量保持行业优良。通过上线全行级反欺诈“鹰眼”平台与客户洗钱风险评级体系，实现了对大额及可疑交易的常态化监测，全面增强了业务风险的数字化防控能力。

提升管理效能

在管理领域，我行积极运用大数据与人工智能技术，打通管理信息流。金融级大模型应用已在办公、营销、风控等多领域孵化出 11 个独立 AI 产品，累计上线应用超 90 个，月均调用量超百万次，有效提升了内部运营与协同效率。

2025 年，我行先后荣获“杭州市第二十九届青工‘五小’创新创效项目三等奖”“2025 年‘数据要素 X’大赛浙江分赛金融服务赛道一等奖”“2025 金融业数字化转型技能大赛数据治理赛道团队三等奖”“2025 金融业数字化转型技能大赛网络安全赛道团队三等奖”等奖项。

有力支撑稳健运营

我行建立系统常态化安全运营体系，建立安全左移管理机制，建成生产双中心容灾体系，核心系统可用率达 99.999% 以上。2025 年，我行高质量完成国家级和金融监管总局的网络安全攻防，全行 IT 系统运行稳定，未出现重大安全运行事件，获评网络安全技术应用典型案例和 2025 年浙江省杭州市网络安全攻防演练二等奖。

同时，我行持续推进智慧监控平台建设，优化容器集群配置，强化新核心集群流量预测和健康状态自动检测功能，并通过构建容量预测算法模型管理平台进行模型训练、管理和运行，实现数据调度、同步、服务等功能，有效支撑公司经营与业务发展。

推动科技成果输出

我行通过政、企、银业务联动、场景融合，以技术赋能和机制共建等形式，积极打造科技服务输出生态，将金融科技创新成果转化为实际生产力。同时，我行加强与高校、科研院所的产学研合作，促进金融科技研究成果的产业化应用，为实体经济注入创新动能。

ESG 数据表和附注

治理表现

指标	单位	2025 年
反贪腐培训次数	次	543
反贪腐培训时长	小时	500
反贪腐培训参与人次	人次	36,364
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事比例	%	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层比例	%	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工比例	%	100
董事会会议举行次数	次	11
董事会会议应出席人次	人次	120
董事会会议实际出席人次	人次	118
董事会审议议案数目	项	73
反洗钱培训次数	次	33
年末累计获得软件著作权数量	件	101
授权发明专利	件	18
研发投入金额	万元	156,740.59
研发投入占主营业务收入比例	%	4.04



环境表现

指标	单位	2025 年
绿色贷款余额	亿元	1,086.67
绿色贷款增量	亿元	201.40
绿色贷款余额增速	%	22.75
绿色信贷成效：节约水	万吨	16.38
绿色信贷成效：节约标准煤	万吨	8.50
绿色信贷成效：减排二氧化碳	万吨	21.60
绿色信贷成效：减排二氧化硫	万吨	0.54
碳减排贷款累计支持数	个	101
营业、办公用水量	吨	66,034.00
营业、办公用电量	万千瓦时	1,569.52
自有交通运输工具用油量	升	9,563.91
食堂天然气使用总量	吨	75.32
营业、办公用纸量	吨	19.62
厨余垃圾	吨	42.13
温室气体排放总量（范围一 + 二）	吨二氧化碳当量	8,055.06
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	248.25
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	7,806.81
其他间接温室气体排放（范围三）	吨二氧化碳当量	205.56

社会表现

指标	单位	2025 年	
普惠型小微企业贷款余额	亿元	1,821.13	
普惠型小微企业贷款增速	%	17.06	
普惠贷款占各项贷款的比重	%	17.49	
普惠型小微企业贷款户数	万户	14.07	
科技贷款余额	亿元	1,167.58	
科技贷款增速	%	23.44	
民营企业贷款	亿元	2,977.40	
制造业贷款余额	亿元	1,122.64	
制造业贷款增速	%	22.25	
员工总人数	人	14,724	
按性别划分的员工人数	男员工	人	6,576
	女员工	人	8,148
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	人	5,240
	30-50 周岁	人	8,931
	50 周岁以上	人	553
按学历划分的员工人数	大专及以下	人	365
	本科	人	10,175
	硕士及以上	人	4,184
按地区划分的员工人数	中国大陆员工	人	14,722
	海外及港澳台地区员工	人	2

指标	单位	2025 年
员工流失率	%	6.02
劳动合同签订率	%	100
培训总次数	次	823
培训总时数	小时	4,990
培训总人次	人次	87,282
培训支出费用	万元	1,273
员工培训覆盖率	%	100
员工健康体检覆盖率	%	100
累计组织金融宣教活动	场	8,126
消费者教育受众人次	人次	14,446,523
供应商审查覆盖率	%	100
涉农贷款余额	亿元	909.51
涉农贷款余额增幅	%	37.34
“山区海岛县”新设网点数量	家	1
“山区海岛县”新增区域覆盖数量	个	1
截至 2025 年末“山区海岛县”区域网点数量	家	10
截至 2025 年末“山区海岛县”区县覆盖数量	个	9
对外捐赠、公益项目投入资金	万元	720.92

对标索引表

目录	上海证券交易所《可持续发展报告（试行）》
关于本报告	/
董事长致辞	/
行长致辞	/

目录	上海证券交易所《可持续发展报告（试行）》	
关于杭州银行	/	
可持续发展管理	/	
环境篇	积极应对气候变化	第二十条、第二十一条、第二十二条、第二十三条
	大力发展绿色金融	/
	持续践行绿色运营	第二十四条、第二十五条、第二十六条、第三十四条、第三十五条、第三十六条
社会篇	深耕普惠金融	/
	聚力科技金融	第四十一条、第四十二条
	服务实体经济	/
	推进养老金融	/
	建设人才队伍	第四十九条、第五十条
	加强安全管理	/
	消费者权益保护	第四十四条、第四十八条
	数据安全与客户隐私保护	第四十七条
	优化供应商管理	第四十四条、第四十五条
	助力乡村振兴	第三十八条、第三十九条、第四十条
	助力共同富裕示范区建设	第三十八条、第三十九条、第四十条
	投身社会公益事业	第三十八条、第三十九条、第四十条
	治理篇	强化党建引领
提升公司治理水平		/
持续优化信息披露		/
强化风控合规管理		第五十条、第五十二条、第五十三条、第五十六条
数智赋能转型跃升		第四十一条、第四十二条
ESG 数据表和附注	/	
对标索引表	/	
独立鉴证报告	/	
读者意见表	/	



可持续发展报告独立鉴证报告

中财绿指 (2026) 专字第 ZCLZ012026600926 号

杭州银行股份有限公司

杭州银行股份有限公司董事会:

我们接受委托,对杭州银行股份有限公司(以下简称“杭州银行”)编制的《杭州银行股份有限公司 2025 年度可持续发展报告》(简称“《可持续发展报告》”)中选定的 2025 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、关键绩效信息

本报告就以下选定的 2025 年度关键绩效信息实施了有限保证鉴证程序:

- 1) 绿色贷款余额 (单位: 亿元);
- 2) 绿色贷款同比增速 (单位: %);
- 3) 普惠型小微贷款余额 (单位: 亿元);
- 4) 普惠贷款客户数 (单位: 户);
- 5) 涉农贷款余额 (单位: 亿元);
- 6) 科技贷款余额 (单位: 亿元);
- 7) 员工总人数 (单位: 人);
- 8) 女性员工人数 (单位: 人);
- 9) 女性员工占比 (单位: %);
- 10) 营业网点总数 (单位: 个);
- 11) 设置无障碍通道的网点数量 (单位: 个)。

我们的鉴证工作仅限于《可持续发展报告》中选用的 2025 年度的关键绩效信息,《可持续发展报告》所披露的其他信息、2024 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内,因此我们不对这些信息发表任何结论。



二、杭州银行选用的标准

杭州银行编制 2025 年度《可持续发展报告》关键绩效信息所采用的标准于本报告的“附录:关键绩效编制基础”(以下简称“编制基础”)中。

三、杭州银行的责任

选用适当的编制基础,并按照编制基础的要求编制《可持续发展报告》,2025 年度关键绩效信息是杭州银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行与维护与编制关键绩效信息相关的内部控制,在编制关键绩效信息的过程中做准确的记录和合理的估计,以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《可持续发展报告》中的 2025 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会的《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“ISAE3000”)的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作,以对《可持续发展报告》中的 2025 年度关键绩效信息在重大方面依据编制基础进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围选择基于我们的判断,包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当,为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制



和运行质量管理体系,包括与遵守职业道德要求、专业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序,因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时,我们考虑了管理层相关内部控制的有效性,但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《可持续发展报告》的核心人员,实施分析性复核以及其他适当的程序。

在我们的工作范围内,我们仅在杭州银行总行层面开展工作,工作内容包括:

- 1) 对杭州银行参与提供《可持续发展报告》中所选定的关键绩效信息进行调研,了解信息的收集汇总流程及认定标准;
- 2) 实施分析程序以识别异常波动并评估其合理性;
- 3) 实施抽样检查,抽查关键绩效信息相关数据的信贷审批文件、系统记录及台账,验证数据准确性与口径一致性;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作,我们未发现《可持续发展报告》中所选定的2025 年度关键绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用



本鉴证报告仅向杭州银行董事会出具,而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

中财绿指(北京)信息咨询有限公司
中国北京
2026年4月13日





附录：关键绩效编制基础

绿色贷款余额 (人民币 亿元)：报告期内杭州银行按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录 (2025 年版)》要求统计的表内绿色贷款余额折合人民币的汇总数。统计范围包含全行。

绿色贷款同比增速 (%)：截至报告期末杭州银行按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录 (2025 年版)》标准统计的表内绿色贷款余额较年初同口径绿色贷款余额的增速。统计范围包含全行。

普惠型小微贷款余额 (人民币 亿元)：截至报告期末杭州银行按照《中国银保监会办公厅关于 2022 年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》(银保监办发〔2022〕37 号)要求统计的普惠型小微企业贷款余额,即单户授信 1,000 万以下(含)的工信口径小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额,不含票据贴现和转贴现业务数据。统计范围为全行。

普惠贷款客户数 (户)：截至报告期末杭州银行按照《中国银保监会办公厅关于 2022 年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》(银保监办发〔2022〕37 号)要求统计的普惠贷款客户数,即单户授信 1,000 万以下(含)的工信口径小型微型企业贷款客户数、个体工商户贷款客户数、小微企业主贷款客户数,不含票据贴现和转贴现业务数据。统计范围为全行。

涉农贷款余额 (人民币 亿元)：截至报告期末杭州银行根据人行金融统计制度统计的非农户个人农林牧渔业贷款、农户贷款、农村非金融企业及机关团体贷款、城市非金融企业及机关团体涉农贷款合计。其中,农户指长期(一年以上)居住在乡镇(不包括城关镇)行政管理区域内的住户,还包括长期居住在城关镇所辖行政村范围内的住户和户口不在本地而在本地居住一年以上的住户,国有农场的职工和农村个体工商户;城市区域指包括地级及以上区域的城市行政区、市辖建制镇、县城城区、开发区;农村区域指除城市区域以外的区域。

科技贷款余额 (人民币 亿元)：截至报告期末杭州银行根据《金融“五篇大文章”总体统计制度(试行)》(银发〔2025〕56 号)文件要求的科技型企业贷款以及科技相关产业贷款余额汇总,科技型企业贷款即具备政府有关部门认定的高新技术企业、科技型中小企业、创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”、其他科技型企业(制造业单项冠军企业、国家技术创新示范



企业等)资质的企业贷款,科技相关产业贷款即符合国家统计局相关统计标准的高技术制造业贷款、高技术服务业贷款、战略性新兴产业贷款、知识产权(专利)密集型产业贷款。统计范围为全行。

员工总人数 (人)：截至报告期末杭州银行及子公司在职员工人数。统计范围包含全行及子公司。

女性员工人数 (人)：截至报告期末杭州银行及子公司在职员工中性别为女性的员工人数,员工性别信息来源于员工身份证。统计范围包含全行及子公司。

女性员工占比 (%)：截至报告期末杭州银行及子公司在职员工中,女性员工人数占员工总人数的比例,员工性别信息来源于员工身份证。统计范围包含全行及子公司。

营业网点总数 (个)：截至报告期末杭州银行持有金融许可证的机构数。

设置无障碍通道的网点数量 (个)：截至报告期末杭州银行设置无障碍通道网点总数量与等同设置无障碍通道的网点数量。统计范围包含全行。



附录：读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我行非常重视并期望倾听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我行持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业 ESG 管理和实践的重要依据。我行欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您对我行履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为我行在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为我行在可持续发展方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为我行在绿色发展方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为我行在数字化方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为我行在社会贡献方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您对我行履行 ESG 及本报告有何意见和建议？



联系方式：杭州银行股份有限公司董事会办公室

电 话：0571-85872964

传 真：0571-85151339

地 址：杭州市上城区解放东路 168 号

网 址：<http://www.hzbank.com.cn>

杭银公众号



杭银 APP

