湖州银行股份有限公司2017年度社会责任报告

序 言

2017年是十九大胜利召开之年，是我国全面深化改革的关键之年，也是我行加快服务升级、加大转型步伐、实现稳步增长的重要一年，更是我行明确发展目标、清晰发展路径，全面加快赶超发展、高质量发展的一年。

2017年，湖州银行股份有限公司（以下简称“湖州银行”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，主动适应经济发展新常态，以“四新”主题实践和“三个年”为重要载体，协调推进各项重点工作，确保稳健可持续发展。2017年湖州银行加快改革创新，助力小微企业，厚植绿色金融，拥抱金融科技，各项工作取得新突破、迈上新步伐，呈现了赶超发展的良好态势。2017年，湖州银行坚持加强公司治理、管理创新、文化创新，通过创新思维以最饱满的热情投入履行社会责任的工作中，实现和谐发展的社会责任梦。

2018年，湖州银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真学习贯彻落实党的十九大精神，不忘初心，牢记使命，坚持稳中求进工作总基调，以新发展理念引领发展实践，以加快赶超发展、高质量发展为主线，全面落实“举大旗、推改革、引战投、走出去、沉下去、促转型、防风险、强科技、重保障”各项举措，增强实力、优化治理、打造特色，全力推动湖州银行赶超发展、高质量发展，为经

济社会发展贡献自己的一份力。

一、公司简介

（一）公司概况

湖州银行前身湖州市商业银行，于1997年12月23日经中国人民银行批准成立，是一家由地方财政、企业和个人参股组建的地方性、股份制商业银行。建行以来，我行秉承稳健可持续发展理念，坚持资本硬约束，处理好风险资产与资本协调发展的关系，通过增资扩股，资本实力不断增强，注册资本从成立时的1亿元，增加到现在的9.12亿股，支持地方经济发展的能力不断提升。截至2017年末，全行下辖湖州、嘉兴60个营业网点，在职员工1000余人。

截至2017年末，全行总资产443.86亿元，较年初增长17.3%；总负债414.10亿元，较年初增长18.07%；所有者权益29.76亿元,较年初增长7.52%。全行各项存款余额372.61亿元，较年初增长19.01%，其中：储蓄存款余额148.49亿元，较年初增长19.46%，新增储蓄存款占比列湖州市第一；各项贷款余额239.91亿元，较年初增长10.25%。在全省9家同类城商行七项核心指标增速和质量排名中，总资产、总负债增速位列第一，不良贷款余额低于其他8家城商行；存款余额、净利润增速位列第二，不良贷款率优于其它7家城商行；贷款余额增速位列第三。

（二）所获荣誉

湖州银行自成立以来始终坚持“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的市场定位，秉承“创造需求　满足需求”的服务理念，致力于服务创新，提供满意服务为目

的，赢得了社会的广泛赞誉。多年来连续获得“小微企业金融服务工作先进单位”、“金融支持地方经济综合优秀奖”、“金融支持小微企业先进集体奖”、“社会责任先进集体奖”等上百项荣誉；“百合花——诚信通”产品被《浙江日报》评为“最佳创新融资产品”；被《钱江晚报》评为“浙江支农支小服务之星”。2017年，湖州银行扎根地方、深耕本土、服务实体，继续斩获多项荣誉，被湖州市委市政府评为“金融支持地方经济发展综合先进单位”、“小微企业三年成长计划工作先进社会机构”、“湖州市绿色金融改革创新试验区建设工作先进单位”、“湖州市服务业优强企业”、“国有企业党建工作优秀单位”等，被监管部门评为“银行业转型升级先进单位”、“省级治安安全先进单位”、“市级平安金融单位”，绿色信贷“四色分类”精准管理项目建设被评为“优秀绿色金融亮点项目（管理类）”、绿色园区贷被评为“优秀绿色金融亮点项目（产品类）”等。

二、完善责任管理，加强责任建设

（一）公司治理

公司坚持将持续改善公司治理作为提升股东价值和投资者信心的重要手段，按照《公司法》、《商业银行法》、《股份制商业银行公司治理指引》等法律法规的和中国银监会的监管要求，不断健全公司治理制度，完善公司治理结构，为企业可持续发展提供了重要的治理保障。目前，我行“三会一层”公司框架构建已经建立，形成了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层职责清晰、相互制衡的治理架构，“三会一层”各司其职，勤勉尽责，科学决策。我行董事会由11

名董事组成，董事会结构中执行董事2名，独立董事3名。监事会由5名监事组成，监事会结构中股东监事2名、外部监事1名，职工监事2名。在不断修订和完善公司治理相关文件制度的基础上，进一步完善统一法人授权体系。完善激励约束机制，分别针对高管层、分支行、员工建立相应绩效考核制度。

（二）审慎经营

一是专项治理全面铺开。结合监管工作要求，牢牢抓住合规管理和规范竞争秩序两大重点，制定活动方案，不折不扣排查各项风险隐患，滚动开展自查自纠，强化整改问责，进一步巩固我行“两加强、两遏制”和“清雷防险”专项活动成果，强化各项监管政策落地。**二是制度建设不断完善。**完善管理制度和操作流程，同时强化对新业务、新品种的管理规范和内控要求。全年共制订或修订制度94项，其中制订制度55项。**三是操作风险有效防控。**按照“边摸边排、重点在防”的工作原则，按季认真开展操作风险的全面摸排工作，找出问题、制定计划、限期整改，并建立常态化的操作风险监测和评估机制，从持续改进制度环境、强化重点问题治理、加强操作风险三道防线机制建设等方面，有力推进全行操作风险防控。**四是内部审计有效开展。**结合总行和监管要求开展审计项目33个，通过现场和非现场审计，发现问题与不足881个，发出审计意见书71份，促进总行制度修订实施9个，非现场审计系统编制检查模型、移送疑点数据204份，内外部问题库系统上线试运行，有效推进了全行各业务领域制度的完善、风险的防控和管理的加强。**五是合**

规教育不断加强。组织各分支行员工对《湖州银行干部员工严格禁止行为一百条规定》进行再学习和再教育，要求每位员工熟记规定，自觉远离不可触碰的禁止性“红线”。按季度持续推动在全行范围内的员工行为动态排查工作，对员工异常行为做到早识别、早处置、早化解。**五是操作风险监测评估机制建立。**制定下发本行的操作风险管理的工作意见，加强对授信、票据、存款柜面、账户管理、银行卡管理、营业和办公场所、员工行为等重点业务、关键环节操作风险的问题治理。在全行范围内建立操作风险监测机制，定期组织各业务条线开展操作风险管理评估，进一步强化了各业务条线的操作风险监测机制。

（三）社会责任管理

湖州银行战略目标：立足湖州，辐射长三角，成为具有较强优势和核心竞争力，专门从事中小企业业务和市民服务的精品化、专业化的区域性股份制商业银行。

湖州银行使命：以湖州银行的跨越发展为基本责任，坚持合规和创新经营，不断提高银行财富增长的新动力，努力提高我们的金融服务能力，提高湖州银行团队的竞争能力，提高湖州银行的发展能力。

湖州银行社会责任观：

对员工，视员工为财富经营的动力基础，承担着为员工努力创造发展平台、成就员工价值的责任，创造发展平台，成就员工价值。

对股东，视股东为财富经营的动力支撑，承担着努力提高经营管理效益、为股东赢得投资回报的责任，提高经营效

益，赢得投资回报。

对客户，视客户为财富经营的动力目标，承担着努力创造银行金融市场需求、为客户实现银行金融服务价值的责任，创造市场需求，实现服务价值;

对社会，视社会为财富经营的动力源泉，承担着为地方经济发展全力提供银行金融服务支持、共同促进社会繁荣进步的责任，服务地方经济，促进社会繁荣。

三、支持经济发展，致力普惠金融

（一）加大信贷投入，助推经济发展

作为一家立足湖州的本土银行，湖州银行坚持立足地方，加大金融服务，努力支持地方经济转型发展。2017年，全行广义信贷货币增量为53.02亿元，同比多增9.72个亿。年末，表内各项贷款余额239.91亿元，比年初新增22.41亿元，增长10.25%，增速位列全省九家同类城商行第三。**一是加大信贷投放。**在规模限制下，加强贷款发放管控力度，提升贷款利用率，最大化投放贷款。同时，积极向人行申请再贷款资金，成功申请再贷款规模2.5亿元，用于实体企业金融支持。**二是积极引进市外资金。**找准项目，深挖可行性和项目信贷优势，主动对接市外银行，通过银团贷款等方式加大市外资金引进。全年引进市外资金余额67.54亿元，三年计划引进资金超570亿元。**三是拓宽业务模式。**通过信托贷款、委托投资等融资形式拓宽业务模式。年末，我行结构化融资余额54.18亿元。**四是积极充当“城中村”改造项目金融后盾。**共发放各类城中村项目15项，发放贷款11.1亿元，正在对接中的项目涉及金额47.6亿元。**五是加大“中**

国制造2025”支持力度。围绕金融服务“中国制造2025”，全力推动全行信贷资产行业结构优化，促进新型业务模式的推广，提升金融服务水平和能力，突显金融支持地方经济结构转型升级的实效。2017年末，全行“中国制造2025”重点项目以及“4+3+N”产业培育重点项目类贷款余额74.13亿元，增长29.3%。

（二）致力业务创新，服务小微企业

湖州银行始终将服务小微企业作为立行之本、发展之源，积极充当小微企业成长好伙伴的探索者和实践者，努力为小微企业提供全面、优质、高效的金融服务，不断完善产品，有效缓解小微企业融资难题。截至2017年末，小微贷款增速为11.32%，高于各项贷款同比增速0.4个百分点；小微贷款户数为6196户，比上年同期增加1699户；小微企业贷款申贷获得率为99.85%，比上年同期高0.08个百分点，全面完成“三个不低于指标”。**一是完善机制制度建设。**为保障小微金融可持续发展，《湖州银行小微企业风险贷款责任评议办法》实施小微贷款尽职免责制度；设定独立的小微贷款不良容忍度，高于非小微企业0.2个百分点；在绩效考核办法中增加小微金融的考核占比，多措并举以培育正向积极的工作氛围，实施差异化激励约束机制。二**是推动机构小微化、社区化。**以物理网点为抓手，加快机构性质向“小微企业专营支行”和“社区支行”转变，以“专营”推进小微服务广度，以“专营”拓展小微服务深度。全年新设小微企业专营支行和社区支行6家，期末，全行小微企业专营支行和社区支行21家。**三是推动产品创新。**力推“更新贷”、“易

续贷”、“抵押循环贷”三款无缝对接产品，满足小企业资金周转需要，全行无缝对接融资产品共发放12.04亿元；打造“诚信通”优势品牌，以信用方式用信，解决了资质良好的小微企业因缺乏担保无法融资的问题，期末余额为2.26亿元，开办至今累计发放22.17亿元；创新“园区贷”金融服务，通过与政府的合作，对吴兴区砂洗城、织里童装城、中节能产业园，联东U谷产业园、等多个节能升级产业园开展金融服务，期末贷款余额4.1亿元，共涉及270户小微企业。

（三）着力下沉战略，推动乡村振兴

支持三农发展是我行践行社会责任与发展自身业务的重要方法，我行结合本地区三农经济发展特点，推出湖州银行特色三农服务，有效推动我行湖州地区三农经济发展。截至年末，全行开发了“乡村振兴”系列特色产品十余项，累计投放信贷资金46.88亿元，投放项目105个，涉农贷款增幅8.07%。**一是积极贯彻“沉下去”经营理念。**不断深化在农村的金融服务，加快向县域、乡镇、市场和社区延伸服务。全年新设7家网点均位于县镇及城乡结合部，全行60个网点中位于县镇及城乡结合部的共有37家，占总网点数的61.67%，较年初上升5.07个百分点，支持“三农”力度不断增强。**二是创新作为，创建乡村环境“变美”。**创新特色产品“五水共治贷”、“美丽乡村贷”、“农村土地开发贷款”等业务，累计投放12.3亿元，涉及项目92个，支持乡村建设118个；**三是多措并举，助力农村产业“做强”。**支持农业龙头企业发展、农村“一二三”产业融合、农村产业供结侧改革，创新特色产品“农业龙头”企业专项信贷融资系列

产品、“绿色乡村光伏贷”、“地权贷”等特色产品，累计投放3亿元，服务村级合作社16个。**四是惠农利民，服务农民增收“致富”**。开发特色产品“房票贷”、“茶票贷”、“养老贷”累计投放23亿元，惠及农户10000多户。

（四）践行科技金融，助力科技进步

在产业升级调整的过程，科技企业是制造业转型的未来。湖州银行持续加大金融支持经济发展力度，不断创新科技金融工作新思路、新方法。截至2017年末，全行各类科技型企业贷款130户，余额约10.83亿元。**一是加大对科技型制造业信贷支持。**推广知识产权质押贷款业务、供应链融资业务，加大对智能装备、节能环保、文化创意行业的信贷支持。年末，相关贷款余额8.55亿元，当年累计投放9.98亿元，累计支持93户。**二是创新融资支持模式。**开展银税合作、银社合作、银担合作，搭建各类融资平台，创新推出“银税联贷”、“科创贷”、保证保险等业务。年末，保证保险业务员已投放1800万元，服务科技型小微企业8户。**三是特色科技银行专营化服务。**对科技银行的科技业务实行单独授权、单独考核、单独管理、单独资源配置。年末，全行各类科技型企业表内外余额13.73亿元，涉及企业126户。

（五）主动降息减费，加大企业帮扶

以困难企业帮扶和普通企业转型为重点，不断深化“降利率”、“降成本”建设，进一步反馈社会、反馈企业，推进地方产业转型升级。**一是分类帮扶困难。**深入走访调研、了解企业实际困难及需求，分类确定帮扶方案。结合“百名行长进千企”、“困难企业帮扶”等专项活动，制定相关减让利

方案。截至2017年末，全行困难企业累计发生户数31户，涉及总金额3.78亿元。**二是降低小微企业贷款利率。**优化“更新贷”、“易续贷”、“抵押循环贷”三款无缝对接产品，推广“园区贷”等低利率产品。全行小微企业平均贷款利率5.98%，较同期下降0.52%。**三是减免各项收费费用。**进一步完善全行业务收费标准，累计减免收费的业务共计34项，开辟优质企业收费减免审批通道，累计为100多家企业减免了询证函等业务收费。

(六)加快科技创新，拥抱金融科技

一是巩固现有金融科技企业合作产品优势。继续加大与微众银行、网商银行等互联网金融机构的交流合作，不断巩固现有合作产品的优势。仅“微粒贷”一项，累计放款119.46亿元，余额22.01亿元，新增11.98亿元，存量客户15.69万人，创利约2亿元。二是继续推进金融科技企业其他合作产品上线。加快推进“微业贷”、“微车贷”等产品的系统开发，全力推动产品上线。三是创新自有金融科技产品开发。以德华兔宝宝消费分期、商户经营贷和星光农机贷作为互联网贷款产品切入点，完成我行自有互联网受理渠道、大数据中心和风控模块的互联网金融平台的建设，推进我行金融科技水平向纵深发展。

四、倡导绿色金融，助力美丽湖州

将经营战略转型与地方经济结构转型相结合、将差异化品牌建设与本地生态文明先行示范区建设相结合，主动扛起绿色金融改革创新试验区建设主力大旗，从战略规划、机制制度、组织架构、产品创新、人才培养等全方位深化绿色金

融建设，取得了一系列显著成效，如：设立了中国金融机构首个董事会层面绿色金融委员会、设立了中国城商行体系首家绿色金融部、首个绿色小微企业专营支行等。截至2017年末，全行绿色信贷余额占比30.83%，高于全国平均约20个百分点，绿色信贷不良率为0。

（一）强化战略引领，明确发展目标

理念是行为的先导，是思路、方向、着力点的集中体现。湖州银行从顶层设计出发，将绿色金融列入战略规划，力争通过三至五年的建设把绿色金融理念融入到湖州银行的发展战略、信贷文化、信贷政策、管理流程和产品创新等各个环节中，形成一套行之有效的绿色金融建设和发展的长效机制。**一是完善战略规划。**出台了《绿色金融三年战略规划》，全面加快绿色金融战略实施步伐，推进绿色金融建设向纵深发展。**二是明确发展目标。**确定了“打造国内一流、行业领先的绿色金融示范行，形成可复制、可推广的绿色金融发展的湖州银行经验”的发展目标，全面加快绿色金融战略实施步伐，推进绿色金融建设向纵深发展。**三是明确发展路径。**2017年先后出台《湖州银行绿色金融建设实施方案》和《湖州银行2017年绿色金融推进计划》，在绿色制度建设、绿色产品创新、绿色基金对接、绿色重大项目、绿色支付工程、绿色办公文化等领域排定了10张绿色金融建设任务清单，部署了48个具体目标，共涉及融资232.97亿元。

（二）梳理机制体制，强化推进保障

1. 强化绿色组织保障。明确董事会、经营层职责，从

董事会、经营层、基层分支行自上而下传导和践行绿色金融战略；设立董事会绿色金融委员会，突出专业性、系统性、有效性，在战略决策层面推动绿色金融发展；坚持“一把手”负责制，成立工作领导小组；设立绿色金融部，协调推动全行绿色金融发展；在“两山”重要思想发源地安吉县设立绿色小微企业专营支行，以“专业性、低碳性、安全性、效益性”为经营原则，突出对绿色生态、低碳经济、循环经济的金融服务。

2. 完善绿色制度体系。出台了《绿色信贷行业营销指引》、《授信业务环境与社会风险评审制度》等多项制度，重点突出绿色生态、低碳经济、循环经济三大类绿色产业与湖州市十三五规划中重点培育的支柱产业和战略新兴产业结合，加大对地方经济转型升级的支持。

3. 梳理绿色信贷流程。制定《湖州银行授信业务环境与社会风险评审制度》等制度，将“绿色信贷”引入信贷“三查”的各个操作环节，并实施“环保一票否决”制，引导客户提高节能减排和环保合规意识。

4. 强化绿色绩效考核。突出绿色金融的考核比重，根据下辖机构绿色信贷占比、绿色信贷客户发展等情况将其分为优秀、良好、合格、不合格四等，直接在综合绩效考核中增减得分，同时在内部资金转移定价管理办法中完善了绿色类贷款的定价计算规定，对绿色类贷款进行定价优惠。

5. 倾斜绿色信贷资源。贷款额度向支持绿色产业发展倾斜。按月汇总贷款投放意向，优先安排绿色类贷款投放；

设立1000万元绿色金融专项建设经费，用于市场调研、专家聘请、专业培训、专项活动、人员储备、产品研究、业务和系统开发以及绿色办公改造等各项绿色金融建设。

6. 加快绿色支付推进。成功开通支付宝、微信、京东、百度等四家快捷支付业务，开发并推广扫码支付业务，加快推进银联二维码支付，全力投入无卡支付系统建设，主动参与“智慧城市”建设。

（三）创新分类方法，完善评价标准

将地方特色的绿色产业与权威标准相融合，创新推出了湖州特色的绿色信贷“四色分类法”，实施精准化贴标。

1. 四色分类，整体把握。按照信贷客户对环境影响的优劣，从高到低分为绿色、蓝色、黄色、红色四类。从总体上把握绿色信贷的投放方向，对归属于绿色、蓝色领域的环保企业实施资源倾斜，对黄色、红色类贷款实施信贷压缩。

2. 九级细分，具体落实。在四色分类的基础上，根据产业类型、行业明细、环保资质、环保表现等情况，进一步细分为九级27小类，客户经理可根据企业或项目的实际情况，动态地调节其所在的类别，从而与地方的产业政策更紧密融合，重点突出对绿色实体企业的信贷支持。

3. 系统控制，精准贴标。对企业的四色分类在风险管理系统中进行标识，精确掌握全部信贷资产的“绿色化”程度，并及时根据变化情况进行动态指导。

（四）加快业务创新，拓展融资模式

1. 加快绿色信贷发展。加大绿色信贷投入，创新绿色

信贷产品，着力打造多层次、全方位绿色产品体系。**“园区贷”助力绿色产业园区建设。**目前，累计发放砂洗城、联东U谷产业园、中节能产业园等多个节能升级产业园相关贷款约4.5亿元，涉及小微实体企业200多户。**“光能贷”助力新能源发展。**年末，“光能贷”余额为5572.33万元，户数937户。储备待发放的业务约8000万元，涉及12个村，2000多家农户。**“五水共治贷”助力农村环境整治。**截至目前，全行累计向本市吴兴区、南浔区100多个经济合作社发放“五水共治贷”2.3亿元，贷款户均约为200万元。 **“农村土地开发贷”助力农村土地综合整治。**目前已经投放贷款9.98亿元，覆盖我市三县两区21个农村土地复垦和废矿整治项目。**“房票贷”助力节约集约用地。**自2014年7月以来，“房票贷”业务已覆盖45个村、拆迁农户1.6万户，已累计向2945位拆迁户发放房票贷22.05亿元，余额20.47亿元，消化存量房产面积约51万平方米，节约住宅用地约640亩。**“微粒贷”助力融资申请跑“0”次。**目前，“微粒贷”存量客户15.42万人，贷款余额20.42亿元。“微业贷”、“微车贷”、“电商贷”等均在开发测试阶段，即将上线。**创新研发“本土化”绿色产品。**与我市环保局、政策性担保公司、保险公司合作，创新排污权质押贷款合作模式，协助推动环境责任强制险开展；结合安吉县白茶产业，创新绿色农业供应链贷款。以产业基金模式协助产业龙头开展并购，围绕龙头企业信用批量发放上游有机白茶种植农户贷款，通过预付款质押模式开展下游销售商贷款。**目前，全行开发的绿色产品已有**

13款。

2. 大力创新融资模式。发挥地方法人银行优势，加大银政、银团、银证、银信等合作交流，着力调结构、优结构，进一步拓宽绿色金融融资模式，探索产业基金、ABS、绿色债券、投贷联动等创新型模式，缓解融资规模受限难题，加大地方绿色经济发展的支持力度。**一是推动设立绿色类基金。**首只由我行牵头成立的“白茶产业基金”项目已于去年落地，投入资金超1亿元，用于支持安吉有机白茶产业发展。**二是加快绿色类ABS项目落地。**目前已整理2单约30亿元绿色信贷资产包。**三是积极筹备发行绿色债券。**首期15亿元绿色金融债的议案已经董事会商议通过，明年将启动实质性工作。**四是尝试绿色科企投贷联动。**落地湖州市首单投贷联动业务已成功落地。

（五）加强团队建设，提升专业水平

1. 聘请专家团队专业化指导。一是引进专家提供智囊团支持。引进绿金委、IFC等权威机构的专家，成立专家课题组，对湖州银行前期的绿色银行机制建设进行指导，目前已引进马骏等专家顾问。**二是**在董事会下设的绿色金融专业委员会中专设专家顾问人员，以引进前沿的专业技术指引全行前瞻性发展。**三是**积极绿色金融领域的权威专家寻求专业化指导，推动绿色金融发展始终位列行业前列。

2. 加大专业团队合作。一是引进IFC，提供技术支持。与IFC达成合作意向，重点围绕湖州银行创建赤道银行开展全方面环境社会管理体系建设，同时，在资金授信、国际贸

易融资、绿色金融债、股权投资等方面加强合作，通过绿色金融建设推动全行业务的发展。**二是与国际性金融机构合作，壮大金融发展实力。**加强与可持续发展基金沟通，探索在绿色金融领域的业务合作。**三是与高等院校合作，提高理论水平。**筹划与清华大学在湖州绿色金融小镇开办研学基地，为高校提供实践基地的同时，提升我行绿色金融理论水平。

3. 加快绿色金融专业化培训。一是加大中高层培训。组织中高层管理人员参加各类外部绿色金融专业培训上百余人次。**二是加大全体员工培训。**通过专家、高管授课、项目现场学习等形式组织全行性各类绿色金融专业培训20余场。**三是召开专业研讨会。**通过专家研讨、管理层研讨等形式，召开绿色金融制度、产品等研讨会10余次。

五、维护金融生态，助推金融稳定

（一）积极化解信贷风险，守住风险底线

年末，全行五级分类不良贷款余额2.29亿元，五级不良率0.95%，位于全省城商行第二优，比年初不良率降低0.3个百分点；贷款损失准备金余额9.51亿元，拨备覆盖率416.00%，比年初提高119.43个百分点；拨贷比为3.97%，比年初提高0.25个百分点，风险抵补能力不断加强。

1. 风险管理转型稳步推进。一是全方位加强组织领导。建立总行领导班子定点负责制度，定期走访，加强调研，解决疑难，持续开展对各分支行资产质量提升的督导；继续发挥总行信用风险化解处置各工作小组作用，推进不良贷款处

置化解工作。**二是**深层次开展风险排查。深入排查所有贷款，排查结果层层签字留档，确保排查结果真实、彻底、有效；围绕排查结果，制定全年风险防控计划，加强账销案存资产管理力度。**三是**多手段加大风险处置。建立核销不良资产处置领导小组，排定责任表和进度表，实行清单管理，建立奖惩机制，按月通报，对清收不力的分支行领导进行约谈；综合采用诉讼、平移、抵贷、核销、转让等多种手段大力推进不良贷款的清收处置工作。**四是**多层级推动风险总监（经理）派驻制。完善管理办法，确定风险经理、风险总监层级职务，优化派驻机制，进一步实现上下联动，实现合力推动。

2. 多措共筑金融稳定。一是加强“两链”风险化解。加强对“担保链、担保圈”的风险企业源头信用风险管理，严把“两链”风险客户的新增授信准入关，加强存量客户贷后管理，采取“一户一策”的“断链、断圈”措施。**二是**认真执行联合授信管理机制。已签约授信总额联合管理企业158家，其中湖州地区作为主办行签约36家，作为协办行签约122家。**三是**以试点业务带动去杠杆。以浙江巨豪投资发展有限公司（巨豪系）为试点单位，尝试债转股模式。

（二）切实防范洗钱风险，维护金融秩序

2017年，我行按照“风险为本”原则，严格遵循反洗钱法律法规，认真履行反洗钱法定义务，努力提升反洗钱和反恐怖融风险管理水平。**一是完善反洗钱内控制度体系。**进一步健全反洗钱制度体系，全年新制定、修订有关反洗钱内控制度11项，进一步建立健全反洗钱内控制度。**二是完善风**

险评估机制。不断完善产品洗钱风险和机构洗钱风险评估机制，进一步完善从客户、产品到机构的全面洗钱风险评估体系。**三是加强反洗钱系统建设**。对大额交易、异常交易监测标准进行了深入分析和调整，侧重加强了对非法集资、电信诈骗、地下钱庄、恐怖融资等异常交易模型的优化。**四是进一步强化可疑交易分析甄别。**梳理可疑交易分析甄别流程，进一步强化异常交易调查分析，全年共上报反洗钱监测中心可疑交易共17份，涉及可疑交易金额10亿元。**五是积极开展反洗钱合规文化建设。**全年开展反洗钱专项风险排查11次，排查可疑客户数8802户，上报可疑数27户；开展反洗钱专项或综合性宣传活动226次，受众人数超2.80万人；全年各级单位共组织反洗钱分层培训近300次，反洗钱合规文化进一步形成。

（三）加强支付结算管理，保障安全环境

一是全面落实监管要求，从对外宣传、内控机制、技防手段等各方面全面深入开展反电信新型网络诈骗工作，全年营业机构共拒绝异常开户24次，协助客户成功防范电信新型网络诈骗4次，避免客户资金损失约9万元；二是积极主动配合国库、地方财政部门、公共事业单位开展非税收入、国库集中支付、TIPS、一户通等工作，认真履行地方法人银行的社会责任。三是有效落实个人账户分类管理，满足客户不同的资金管理需求，努力保障客户资金安全。

六、投身公益慈善，倾力回报社会

全行2017年应交税费29111万元,同比增加6075万元,同比增长26.37%,其中:增值税9834万元,营业附加税1129

万元，其他税费428万元；企业所得税15720万元。

（一）加大金融宣传，普及金融知识

2017年，我行积极配合地方各级政府部门、监管部门组织开展各类金融知识宣传活动，普及金融知识，延伸金融服务，取得了较为理想的效果。**一是统筹安排年度各项金融知识普及活动。**制度活动方案，落实部门负责，统一活动规划，整合全行宣传资源，增强宣传活力，加强分支行金融知识普及活动指导，不断推进该项工作新突破。**二是利用各个宣传渠道开展多维度宣传。**以网点宣传为主阵地，深入推进“五进”活动开展，全方位、多维度、广覆盖加强金融知识宣传，提高消费者金融知识水平。**四是不断加强内部员工培训。**通过学习会、业务培训等形式对员工进行培训，不断提高员工专业知识和消费者权益保护法律法规，不断提升整体服务能力。2017年，全年累计开展消费者宣传教育活动804次，参与网点数全覆盖，出动宣传人员2200余人次，接待消费者咨询8万余人次，发放宣传材料份数10万余份

（二）开展结对帮扶，履行社会业务

为使贫困群众家庭得到实实在在的援助，我行党组织和党员领导干部积极参加市“双千万结对帮扶”工程和党员领导干部“结对共建”，慰问、帮扶贫困家庭和困难群众，支持解困脱贫。多次深入结对村和结对家庭，与村干部和贫困户交心谈心，走村入户开展调查研究，对致贫原因、存在问题进行分析，研究解决方案，不断增强结对村和家庭的脱贫致富决心。2017年，全行共走访慰问贫困家庭和困难群众52户，看望慰问困难党员、老党员、困难员工等60余人次。

（三）参与公益活动，推动慈善发展

一是积极投身双拥工作。积极配合爱山街道及人武部认真做好每年征兵工作，先后直接或间接帮助多位有志青年投入到国防事业。**二是积极组织慈善捐款。**深入开展“慈善一日捐”等活动，全年共捐款约136万元，荣获湖州市慈善榜第13位。**三是积极组织自行车环保骑行及骑行知识讲座。**为倡导绿色出行，传播低碳环保、健康的生活方式，全年“百合单骑”自行车骑行队组织各类骑行活动百余次。**四是深入推进志愿者服务工作。**全年开展志愿者服务上百余次。

七、完善客户服务，提升客户体验

（一）不断提升服务品质

一是持续推进网点标准化建设工作。在服务标准固化的基础上，加快推进营业机构标准化服务2.0版本，不断提高湖州银行社会形象、窗口服务水平，进一步探索营业网点转型的方向。**二是进一步优化营业机构人员配置。**通过考核和选拔，在全行配备一批优秀大堂经理，确保营业期间能对外提供较优质的大堂引导服务。**三是持续开展网点标准化建设“回头看”检查工作。**采取上门突击、现场检查、调看营业场所监控录像等措施，对湖州地区各支行网点标准化建设情况进行持续跟踪与效果评价，并适时将评价结果给予通报、排名，有效地提高了营业机构对服务标准管理工作的重视程度。

（二）不断拓宽服务渠道

从金融服务全覆盖和便民角度出发，不断拓宽我行金融服务渠道，提高我行金融服务能力。**一是不断下沉服务网点。**

2017年本行进一步发挥属地优势，深耕本级市场，优化资源配置，积极探索社区金融服务新模式，持续加强对城乡结合部小微企业、农户、农村居民提供金融服务，拓展了公司服务小微企业和“三农”的经纬度。**二是物理网点智能化升级。**进一步加大智能化自助交易设备的配备，满足客户账户信息查询、小额现金存取款、个人银行卡开户、代理缴费、转账汇款、活期转存、存单受理、投资理财等金融需求。**三是不断发挥电子银行作用。**不断适应手机等移动终端智能化快提升的变化，在现有的网上银行、手机银行电子渠道的基础上，加快做细电子产品，不断升级移动银行、小企业版手机银行、微信银行等便捷式电子产品。

（三）不断改善民生金融

湖州银行不断加大民生金融设备研发和投放，致力提高地方民生工程，与医院联合推出“医银通”，通过自助终端实现医院系统、社保结算系统、银行结算系统、医院一卡通管理系统的整合，市民就诊时只要凭医保卡或就诊卡，就可以在自助终端上完成挂号、缴费、取报告单等事项，免去反复排队的烦恼，从而减少就诊等候时间。年内，与安吉县合作项目顺利落地，截至2017年末，全行医银通设备已达42台。

（四）不断推进消保工作

强化组织领导，完善工作机制，狠抓责任落实，积极开展消费者宣传教育活动。**一是完善管理体系及制度。**为进一步加强消保制度建设，我行不断建立健全消保制度体系，最大限度维护金融消费者安全保障权。**二是突出重点工作。**根

据人行、银监等监管机构要求，我行制定《湖州银行2017年度消费者权益保护工作方案》，分解消保工作要点，明确了消保工作目标、工作任务和工作要求。**三是实行消保工作专人专岗。**进一步厘清工作职责，明确工作责任，推行专人专岗制度，强化对消保工作的指导，推动全行消保工作取得新成效。**四是积极组织消费者权益保护员工培训。**加强员工消费者权益保护意识培养，组织员工进行消保法培训，加强投诉培训，分析客户投诉产生原因，增强投诉处理基本要求和技巧，从源头解决客户需求。**五是开设消费者权益保护工作站。**为开展金融消费者普及教育，在总行营业部开设金融消费权益保护工作站，接受客户服务咨询，受理并报告纠纷投诉，开展金融知识宣传普及，延伸金融服务，不断提升金融消费者对金融服务的满意度。

八、关爱员工成长，共建和谐家园

湖州银行始终将员工视为企业实现可持续发展的核心资源，完善薪酬福利体系，丰富业余文化生活，营造和谐工作氛围，切实保障员工权益，以“选贤才，用人才，成大才”的人才观，持续做好凝聚人才、培养人才、用好人才、激励人才、温暖人才，与员工共建和谐家园。

（一）完善制度保障，维护员工合法权益

本行积极保障员工的合法权益，公平、公正地对待不同民族、不同性别、不同文化背景的每一名员工。认真贯彻落实《劳动合同法》等法律法规，保护员工的各项劳动权益。建立高效有序的工作机制，合理调配人力资源，充分保障员工的休息休假权利。及时足额为员工发放工资、缴纳各项社

会保险，全面开展企业年金等补充福利制度。切实保障员工知情权、参与权、监督权等民主权利，推进民主管理进程。

（二）优化薪酬体系，加强员工经济保障

坚持以业绩定薪酬、以责任定待遇，构建多层次、多渠道的员工薪酬福利体系，不断完善企业年金制度，丰富员工养老保障体系，提高员工退休后的生活水平。年内推出了《行员职级制度》，完善了人才评价和激励配套机制，拓宽员工职业发展空间、晋升通道，让兢兢业业工作的员工有了新的盼头，调动了干部员工工作积极性和创造性。

（三）关爱员工生活，增强员工归属感

一是坚持开展节日慰问。建立职工（会员）生日短信祝福平台，为每一位职工（会员）生日送上一份蛋糕和祝福，让职工体会到“家”的温暖。**二是做好困难员工慰问工作。**关心困难员工生活情况，及时对困难员工进行帮助慰问。春节期间对行内困难职工进行了慰问，并给予补助金解决生活困难。**三是做好各类节日行内活动。**在三八妇女节、五四青年节等节日开展行内活动，积极营造节日氛围。如在三八妇女节开展了“工会请你看电影”活动，为每位女职工发放两张电影票。**四是为员工办理公共自行车卡。**由总行工会全额出资统一给职工办理“公交一卡通”，方便职工骑车、乘车等出行，倡导绿色文明出行。**五是组织员工身体检查。**关爱、保障职工身心健康，组织全行干部职工进行医疗检查。**六是举办各类知识讲座。**为职工普及保健知识，开展心理培训等课外讲座，扩展员工综合知识，丰富员工学习生活。

（四）加大培训力度，促进员工健康成长

湖州银行重视人才引进和培养，关注员工职业发展需求，开展多层次职业培训，不断提高员工职业能力。**一是加大人才的选聘力度。**有计划组织新工招聘，不断注入新生力量。依据招工计划和方案，委托第三方机构组织招聘报名、面试、笔试等，共招收了57名全日制本科及以上人员，引进他行熟练工29人。**二是加强优秀员工选用和提拔。**共选拔聘任干部16名，其中中层正职5名，中层助理8名，分行党委书记1名、党委委员1名、副行长1名。**二是加大员工培训力度。**我行不断加大员工教育培训投入力度，努力拓宽培训渠道。全年开展中层干部（后备干部）培训班3批次、137人次；加大员工培训力度活动，全年“请进来”、“送出去”培训1594人次；完成网络学院平台升级改造，加强学分考核，提高学习培训效果。

（五）丰富文娱活动，构建良好文化氛园

在广泛征集职工兴趣爱好的基础上，全行建立了羽毛球、乒乓球、篮球、自行车、登山、摄影、太极拳、瑜伽等八个工会兴趣活动小组，确定了各小组召集人、联络员，组织、协助、保障各小组积极开展活动。年内开展了多场篮球、羽毛球比赛,自行车骑行、摄影、登山和乒乓球活动,举办多场太极拳、瑜伽培训，丰富了职工的业余文化体育生活，增强了凝聚力。年内组织开展了广大职工喜闻乐见，参与度高的各式文化活动，如趣味运动会、相亲联谊会、职工疗养等，营造良好文化氛围。