湖州银行股份有限公司
2023 年度社会责任报告

2023 年，湖州银行股份有限公司（以下简称“湖州银行”“公司”）高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，全面贯彻落实党的二十大和习近平总书记考察浙江重要讲话精神、中央金融工作会议及中央、省市委经济工作会议精神，扎实开展主题教育，全力投身“在湖州看见美丽中国”实干争先主题实践，全面落实“立足当地开展特色化经营”的发展定位，积极践行 ESG 理念，以服务实体经济为主线，努力为社会创造更多价值，实现了全行经营管理和各项业务的健康持续发展。本报告基于 ESG 理念编制。

一、关于湖州银行

（一）公司简介

公司系经人民银行于 1997 年 7 月 4 日下发的《关于筹建湖州城市合作银行的批复》（银复〔1997〕269 号）以及人民银行于 1997 年 12 月 23 日下发的《关于湖州市商业银行开业的批复》（银复〔1997〕512 号）的核准，由湖州市原 11 家城市信用社和农村信用社股东、湖州市财政局、浙江丝得莉服装集团有限责任公司等 7 家企事业法人单位于 1998 年共同发起设立的股份有限公司。公司于 1998 年 6 月 17 日在浙江省工商局注册登记，登记设立时注册资本为 10,002.1455 万元。2010 年 3 月，经中国银监会《中国银监会关于湖州市商业银行更名的批复》（银监复〔2010〕133 号）批准，公

司由“湖州市商业银行股份有限公司”更名为“湖州银行股份有限公司”，简称“湖州银行”。

（二）公司所获主要荣誉

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。2023 年，公司位居 2023 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”评级城商行第 30 名；相继获得支持浙江经济社会发展优秀单位、浙江省服务业领跑企业、浙江省民企最满意银行、湖州市实干争先贡献者等荣誉称号。

（三）公司社会责任观

湖州银行战略目标：立足湖州市，辐射长三角，从事中小企业服务和市民服务的，具有一定规模和影响力的绿色化、现代化的区域性股份制上市银行。

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。

（四）公司主要经营指标

截至 2023 年末，公司总资产 14,071,782 万元，较上年末增加 2,334,413 万元，增幅 19.89%；总负债 13,206,162 万元，较上年末增加 2,234,143 万元，增幅 20.36%；所有者权益 865,620 万元（其中永续债 119,965 万元），较上年末增加 100,269 万元，增幅 13.10%；各项存款余额 9,538,056 万元，较上年末增加 1,479,896 万元，增幅 18.37%；各项贷款余额 7,850,078 万元，较上年末增加 1,293,324 万元，增幅 19.73%。2023 年实现利润总额 117,535 万元，较上年增加 6,323 万元，增幅 5.69%；实现净利润 105,373 万元，较上年增加 9187 万元，增幅 9.55%；不良贷款率 0.74%，较上年末上升 0.07 个百分点；拨备覆盖率 432.46%，较上年末下降 58.06 个百分点。（以上数据均为审计后数据）

二、治理篇

（一）加强党建引领

1. 强化政治建设。加强党的全面领导，压紧压实党建责任，深入推进“全企一体、双融共促”行动，严格执行党委听

取“两会一层”工作报告、决策前置、“三重一大”等制度，推动“知责明责、守责担责、履责尽责”，坚决把牢人民金融的正确政治方向。扎实开展主题教育，围绕中心大局开展“六大攻坚战”，全面贯彻好中央和省市委对经济金融工作的决策部署。

2. 深化理论武装。中心组带头学习研讨，推动全体党员干部“蓄能充电”，党委获评“学习强国”浙江学习平台“学习之星”先进组织。持续巩固宣传教育阵地，筑牢意识形态防线，用好“思政工作室”“8090”宣讲团等载体，推动与新华网、湖州日报等媒体的合作，全年在主流媒体发表信息500余篇，阅读量超3000万次，主动发出湖州银行好声音、正能量。

3. 打造坚强堡垒。深化“红色根脉强基工程”和“堡垒指数”星级管理，扎实开展基层党组织集中换届，全面提升基层党建工作质量。深化“先锋存折”积分制管理，探索“网点政委”“红色金融店小二”等制度，促使党员冲锋在前、服务在先。两名党员干部分别被评为“全市担当作为好干部”和“全市十佳优秀青年”，3个党组织和7名党员获全市国资国企系统“两优一先”荣誉称号。

4. 营造勤廉生态。严格执行“五张责任清单”，持续深化“四责协同”机制，逐级压实全面从严治党政治责任。全面落实清廉国企建设“5+N+1”评价指标体系，持续深化国企领域突出问题、金融领域腐败问题专项治理，有效贯通“三不”一体，全面完成市委巡察反馈意见整改，常态化开展警示教育，推动清廉建设向“更小颗粒度”延伸。

（二）完善公司治理

1.优化公司治理结构。深入推动将党的建设融入公司治理，充分发挥党的领导和现代公司治理双重优势。全年召开股东大会3次、党委会会议30次、董事会会议12次、监事会会议9次、董事长办公会议14次、行长办公会议17次，各治理主体围绕职责和边界，各司其职、高效运作，稳妥有序推进战略规划实施落地。监事会组织开展各类监督活动19项，出具监督意见书、调研建议书、专项检查报告、风险提示等各类监督文书20份，保障公司合规经营、稳健发展。

2.加快资本补充步伐。成功完成上市审核平移工作，目前处于已问询状态；全年按时更新财务报告、招股说明书等上市申报材料，保证上市工作顺利推进。结合监管要求和资本需求，有序推进资本补充。目前公司配股方案已取得国家金融监督管理总局浙江监管局核准批复，并已上报中国证监会，待证监会核准。2023年末，核心一级资本充足率8.08%，一级资本充足率9.39%，资本充足率12.05%，均高于监管要求。

3.完善股东股权管理。报告期内，公司成功引进本地优质国企承接公司股份，国有股份占比达到59.43%，股东资质进一步提升；强化股东股权质押管理，完善制度办法及工作流程，股东质量管控更加有效，截至2023年末，股权质押比例降至9.43%，较年初下降1.52个百分点，股权结构更加稳定。

4.加强关联交易管理。严格执行关联交易管理制度和管

理流程，认真履行关联交易审批和披露义务，依法合规开展关联交易管理，严密防控关联交易风险。不断完善关联交易管理架构，修订管理办法，组建关联交易管理办公室，细化各层级管理职责，确保关联交易管理符合监管新规要求；启动关联交易管理系统建设，运用科技赋能，进一步提升关联交易管理质效。

（三）强化合规经营

1.加强风险管理。出台年度风险管理政策、授信管理政策，明确全年风险管控、资产投放的主要方向、重点举措；完善预期信用损失法管理办法、大额风险暴露管理办法、金融资产分类管理办法、运营中断事件应急管理办法等一系列制度，确保各项制度符合最新管要求和公司风险管理策略；常态化开展信用风险排查、合规检查、内部审计、安全生产检查，织密全方位、各领域的风险防控网络。

2.提升技控水平。年内成功投产新核心系统，其分布式微服务框架、国产化数据库应用是全省银行业核心系统领域的首次突破。基于新核心系统优势，着力推进风险管理智能化转型，加快大数据、区块链等金融科技在风险管理中的深度运用，提高风险管控质效。比如，优化客户信息监测系统功能，实现 38 项预警数据的追踪提示；迭代升级客户洗钱评级模型，增强反洗钱可疑监测水平；等等。

3.浓厚合规氛围。完成国家金融监管总局湖州分局的检查整改，配合省人行综合执法检查、省审计厅全面风险专项审计，建立问题整改闭环管理机制，推动检查、审计发现的

问题限期整改到位。强化合规教育，年内开展“案防合规大讲堂”“行长讲合规”等内训 300 余场次，覆盖 6800 余人次，强化意识、严守底线。

（四）做实人才兴行

1. 加强领导班子建设。完成董事长、首席信息官任职资格核准及行长的市场化选聘工作，新老班子成员有序衔接。全年选拔任用 14 名干部晋升至中层副职、2 名中层副职提拔为中层正职、引进总行部室中层正职 2 名。

2. 做好人才引育文章。自主开展或参与上级招聘活动 38 场次，招引研究生及以上学历 18 人。加强网点负责人及各专业条线人才培训，全年共开展培训 280 余场次，培训人数近 3 万余人次。

3. 加大员工管理力度。对员工队伍管理上始终坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重。设立员工关怀基金，制定退休人员关心关爱工作方案，做好员工企业年金、补充医疗、疗休养、团建活动等福利保障；同时严格执行员工行为管理包干制，建设员工行为监测系统，以数字化手段精准管控员工“八小时外”生活。

三、社会篇

（一）全力服务本土

1. 加大信贷投放。持续开展“根据地拓展工程”“走万企、提信心、优服务”活动，根据企业需求，充分发挥地方法人银行决策链短、接地气的优势，创新“招商引资贷”“科创贷”“绿能贷”等非标准化产品 30 余款，不断强化对国家

战略及小微、绿色、科创、乡村等实体经济重点领域的信贷支持力度。2023年末，全年累计新增贷款金额129.42亿元，新增信贷客户1219户，其中首贷户571户；新增国标小微贷款127.67亿元、普惠小微贷款54.27亿元、民企贷款68.04亿元、制造业贷款40.30亿元。

2.深耕科创金融。出台“南太湖之星”科技人才金融支持计划，从体制机制、产品服务、融资方式等方面为杭嘉湖地区的现代化产业配套专业化、综合化的金融服务。优化科创金融产品体系，结合德清高新技术企业的指数积分评价、嘉兴科创金融扶持政策，专项定制科企信用贷款，新增发放5.54亿元，贷款余额10.22亿元；推广知识产权质押贷款，新增投放3.46亿元，贷款余额3.49亿元。截至2023年末，全行科技型中小微企业余额117.52亿元，其中湖州地区科技型中小微企业余额99.79亿元，比年初增加24.81亿元，增幅33.09%。

3.助力企业“出海”。加强与政府、同业、监管、商会等多方合作，加快国内证、福费廷、同业跨境人民币清算等特色业务发展。全年实现国际结算量11.84亿美元，贸易融资2.37亿美元；国内信用证业务量9.35亿元，增长39.97%；跨境人民币结算量8.64亿元，增长72.8%；完成孟加拉同业清算业务55笔、2506.81万元，购售业务13笔、953.37万元。完成境外贷款业务资格报备、上线跨境电商收款系统、启动数字货币桥和新国结系统项目群建设，优化跨境金融服务。

4.加强数智赋能。顺利完成新核心系统项目群上线，扎实推进国产化改造，公司数字化转型迈出坚定步伐。加强与“南太湖号”的合作，融入商超购物、垃圾分类、旅游消费、绿色出行等生活场景，加快构建“金融+消费”场景，截至2023年末，累计开立数字人民币钱包5.97万个，指尖饭卡等账户逾11万户（含商户账户），结存资金3.41亿元，撬动消费5.12亿元；聚焦核心企业上下游产业生产经营需求，做深做细供应链业务，加快构建“金融+产业”场景，截至2023年末，累计服务企业2056户，放款超88亿元，余额30.07亿元。

（二）着力服务小微

1.更新小微产品矩阵。优化升级“园区贷”，通过对集中入园的小微企业实施优惠利率、配套优质服务、简化贷款程序、降低准贷门槛、注重全程监控等方式，推动产业绿色化发展。截至2023年末，“园区贷”余额20.27亿元。加快“连续贷+灵活贷”的推广力度，针对客户生产经营周期合理匹配贷款期限，帮助企业缓解转贷压力，降低融资成本。截至2023年末，“连续贷+灵活贷”余额291.57亿元。深化银担合作，推广绿贷保、双保、易保通、人才保、能效贷、汇率避险保等多款担保增信产品，满足各类小微企业的融资需求。2023年末，全行普惠小微贷款余额281.67亿元，增速23.87%；户数16215户，比年初新增1376户，全面完成“两增指标”。

2.开发上线“绿小贷”。按照“一个行业+一个模型”

的策略，通过连接浙江省金融综合服务平台、湖州市金融办数据引擎等平台，接入税务、司法、工商、环保、公积金、用能等 14 类数据，设计不同行业的标准化风控模型，结合客户经理线下尽调情况，融合风控模型及 ESG 评级，自动输出授信额度。该产品全程线上作业，最快实现 3 秒钟出额、T+0 放款。2023 年末，完成授信 14.96 亿元、923 户，其中用信 12.58 亿元、834 户，获浙江省金融促进共同富裕创新实践大赛三等奖。

3. 优化尽职免责机制。深化落实公司风险贷款责任评议办法、小微企业授信尽职免责工作实施细则等制度规定，积极探索简便易行、客观可量化的尽职免责认定标准和流程，适当提高免责和减责比例，引导信贷业务人员勤勉尽职。优化调整内部绩效考核机制，明确不良贷款容忍度，将授信尽职免责与不良贷款容忍度有机结合，在不违反法律法规、监管规定及公司内部管理制度的前提下，在不良贷款容忍度范围内，对责任人员视情况免除全部或部分责任。

（三）聚力服务三农

1. 加强“三农”产品创新。推广“强村光伏贷”“强村共富贷”等强村系贷款产品，助力壮大村级集体经济、提高村民收入，推动农村绿色低碳发展。截至 2023 年末，强村系产品余额 26.77 亿元。创新推出“乡村振兴带头人贷”“农居贷”等新产品，不断满足农户在农、林、牧、渔业生产经营和农业机具生产加工、农产品经营加工、房屋装修（修缮）、农村自建房、购置农房等方面的融资需求。截至 2023 年末，

涉农贷款余额 297.46 亿元，较年初增加 67.8 亿元，增幅 29.52%。其中，普惠型涉农贷款余额 113.67 亿元，较年初增加 23.39 亿元，增幅 25.91%。

2. 推广“整村授信”模式。逐镇逐村逐户进行农户信用信息收集、建档和管理，建立“农村家庭资产负债表”，并通过构建科学的信用评价体系给予农户、新型农业经营主体授信额度，将“无形信用”变“有形资产”。截至 12 月末，“农户家庭资产负债表”已建档 5.4 万户，建表农户信用贷款余额 3.49 亿元。针对农户资金周期性，额度小等特点，依托移动 pad 端推广“整村授信、批量贷款”模式，打破“申请-授信-用信”的常规贷款流程，让客户先授信、有需求之后再用信，极大地提升了农村地区农民的融资服务效率。2023 年末，累计完成辖内 131 个自然村、3.2 万余户农户家庭预授信，授信额度超 109 亿元。

3. 升级农村服务基础设施。把“深耕本土”视为“首位战略”，重点在城郊、乡镇以及农户聚集点布局营业网点，填补金融服务空白。联合市委组织部，创新推出“绿色金融、红色代办”机制，整合助农服务点、快递代收点、银行网点、医疗服务点等优势资源，加快“一体化站所、一站式服务”的共富驿站建设。截至 2023 年末，已在 21 个行政村落地共富驿站，开卡数 7897 张，贷款授信总额 5.35 亿元。为延伸金融服务触角和覆盖面，金融服务小队深入“田间地头”、走入农户家中，将金融服务送上门，真正做到“网点到镇、服务到村”。

（四）倾力服务群众

1. 健全消保机制。牢固树立以人民为中心的发展理念，针对消保内外部检查发现的问题，出台专项方案，列明整改措施、责任单位和整改时限，逐一整改到位，推动全行消保工作整体跃升。修订公司消费者权益保护工作实施办法，在高级管理层下增设由总行行长任组长、由消保分管领导任副组长、由各分支行（总行各部室）主要负责人为组员的消保工作领导小组，领导小组办公室设在总行消保办，将消保办升格为总行一级部室，进一步强化对全行消保工作的规划、指导和统筹推进。在总行部室层面增设消保专员，提高消保考核权重 4 个百分点，明确消保年度预算 20 万元，进一步加强对消保工作的人财物投入。面向高级管理层人员、新入职员工等不同层级、不同条线员工，开展消保培训 169 次，全面营造全行员工学消保、懂消保、用消保的浓厚氛围。湖州银行“打造清廉金融消保单元 助力清廉银行品牌建设”入选 2023 年度中国银行业机构金融消保与服务创新优秀案例。

2. 维护群众权益。聚焦解决群众的急难愁盼问题，以处理好每一件客户投诉、咨询为抓手，提升金融服务水平、切实维护消费者权益。畅通信访投诉渠道，实施总行领导班子成员定期接访工作制，每月安排 1 名领导干部接访，做到来访群众有领导接待、信访问题有专人办理；以官网改造为契机，在官方网站专设消保专栏，在官网、营业网点等公开渠道披露投诉咨询渠道和处理流程；在总行消保办专设接诉电话，向消费者提供直诉通道。拓宽投诉化解渠道，新设南浔

区人民法院共享法庭（湖州银行服务站），依托“共享法庭”站点功能，积极开展法治培训、诉前调解、网上立案等工作。2023 年“共享法庭”共计开展网上立案 11 件、培训指导 1 次。同时，积极配合法院开展金融借款矛盾纠纷多元化解工作，42 件金融借款合同纠纷通过诉前调解方式化解，贷款本金余额 1.03 亿元。

2023 年，公司共接收到各渠道投诉件共计 86 件（未去重，下同），办结率、协商一致率均达到 100%。从业务类别看，涉及个人贷款业务的投诉共计 47 件，占比 54.65%；涉及借记卡、信用卡等银行卡业务的投诉共计 24 件，占比 27.91%；涉及个人存款业务的投诉共计 2 件，占比 2.33%；涉及收单业务的投诉共计 2 件，占比 2.33%；涉及 ATM 机具、手机银行操作的投诉共计 2 件，占比 2.33%；其余为其他类别。从投诉原因来看，在个人贷款投诉中，反映较为集中的是房贷利率调整、提前还款协商、减免利息、征信修复等问题；在银行卡及存款账户类投诉中，反映较为集中的是不满银行卡被调低转账限额、限制非柜面业务等问题。从地区来看，湖州市 82 件，占比 95.35%；嘉兴市 3 件，占比 3.49%；杭州市 1 件，占比 1.16%。公司全年投诉接办件均得到有效处置，连续 2 年被评为全市 12345 热线“效能指数”优秀单位，投诉处置案例入选《全市“接诉即办”好案例》。

3. 加强金融宣教。根据不同群体、年龄段的消费者特点，开展包括“3.15”消费者权益保护教育宣传周、“普及金融知识、守住‘钱袋子’”宣传活动、打击治理电信网络诈骗

犯罪“全民反诈在行动”集中宣传月活动等在内的十余次集中性宣教活动，成功创建浙江省金融教育示范基地，新华网、中国新闻网等各级媒体报道相关情况63次。落实金融消费知识宣传教育网格员机制，开展“网格化”宣教，全年在网格区共计开展宣教活动116次。在网格区外，积极开展授课讲座、有奖竞答、分发宣传资料等多形式的“五进”宣教，“五进”相关活动累计开展上千次，参与网点全覆盖，受众群众达20万以上。

4. 履行社会责任。始终将慈善文化融入企业精神，在支持、参与慈善公益事业中彰显企业的责任担当。2023年，公司累计捐出善款1164.8万元，被评为“第二届长三角慈善之星”，被市慈善总会评为“2022年度慈善卓越贡献奖”“第四届湖州市慈善机构捐赠奖”“2023年度先进会员单位”。比如，资助湖州市公安局爱警基金、见义勇为基金，对全市因公负伤、大病住院、意外事故及家庭生活困难的公安干警、见义勇为人员给予救助、慰问；资助县区医院采购门诊自助机及配件、软件升级等，提升医院医疗信息化水平，提高人民群众就医效率；资助湖州市绿色低碳创新发展基金，支持绿色低碳技术创新活动、开展科学技术类奖项评选和绿色低碳领域学术交流，等等。又如，每年组织开展“慈善一日捐”活动，发动全行1700余名干部员工参与活动，2023年共募集善款19余万元。

四、环境篇

（一）行业影响持续提升

1. 绿色信贷保持增长。结合全市绿色金融考核工作，出台《2023 年绿色金融工作推进计划》，在特色引领、业务引领、基础引领、能力引领、合作引领等 5 个方面设定 26 个具体任务，明确责任单位和完成时限，确保绿色金融发展走在同业前列。2023 年末，全行绿色贷款余额 238.76 亿元，较年初增长 52.09 亿元，增幅 27.9%，绿色信贷折合减排二氧化碳量超 15.33 万吨；绿色贷款占各项贷款比重为 30.41%，较年初提升 1.94 个百分点。被中国银行保险报评为“2023 银行业 ESG 年度绿色金融典范案例”，获得 GF60“2023 年度绿色金融最佳机构”奖。

2. 碳中和银行加快创建。在机构的自身运营及办公人员日常办公过程中倡导“绿色化”，全面推动推行精细化管理和低碳运营。选定武康绿色支行为碳中和支行试点，制定《碳中和支行建设方案》，明确碳中和支行实施路径及减碳措施，并在此基础上尝试建立低碳网点建设标准。

3. 国际合作多边开展。在亚行合作的基础上，公司与其他国际多边组织建立合作关系。2023 年成功引入新开行国内首笔非主权国际商业贷款 5000 万美元。作为国内城商行唯一试点，参与 ISSB 国际可持续准则披露标准研究，获得 ISSB“先学伙伴”称号。

（二）转型金融取得突破

1. 出台专项产品。根据《湖州市转型金融支持目录》，结合企业能效表现和 ESG 表现等因素，推出“低碳成长贷”“低碳先锋贷”等转型金融产品，通过额度和利率的调节，

调动企业主动减排降碳的积极性，全年发放相关贷款 15.3 亿元，带动碳减排量超过 3 万吨。其中，“低碳先锋贷”获评全市绿色金融产品服务优秀创新案例。

2. 碳减排贷款有序投放。成为央行首批碳减排支持工具扩容机构，投放碳减排贷款 10.12 亿元，支持减碳项目 54 个，带动碳减排 4.6 万吨。制定《湖州银行碳减排支持工具使用管理办法》，规范贷款发放和管理流程。结合人民银行《金融机构碳核算技术指南》要求，推动信贷资产碳核算系统建设，目前该系统已经正式上线，初步实现我行湖州地区约70%信贷客户的碳数据积累和信贷资产碳核算。

3. 完善信息披露。公司自 2018 年开始每年披露环境信息披露报告。在 2022 年披露的报告中，增加了转型金融规划目标、制度机制、转型金融产品和高碳行业转型案例等方面的专题披露，在行业里先行先试。

（三）参与试点引领发展

1.参与标准制定。发挥我行作为全国绿色金融标准工作组成员单位的作用，总结自身在系统创建、ESG 管理、绿色普惠等领域的创新实践，积极参与相关金融标准化重点课题研究工作。比如，参与浙江省金融学会团体标准《绿色金融信息服务平台基本要求》，于 2023 年 5 月 17 日由浙江省金融学会批准立项；参与的行业标准《银行业金融机构企业融资主体环境、社会和治理（ESG）评价指南》，于 2023 年 10 月完成征求意见及修改。

2. 参与课题研究。深入参与中国人民银行研究局关于金

融机构绿色金融综合评价及转型金融等相关前沿研究，并作为试点开展绿色金融综合评价；参与中国金融学会绿色金融专业委员会牵头的普惠金融、环境信息披露、绿色创新案例四个课题的研究和相关案例、报告的撰写。

3.加强赤道项目管理。作为境内第三家赤道银行，自 2021 开始按期披露我行赤道原则实施相关情况报告。参与接赤道委员会及 UNEP 等组织的关于蓝色金融、气候投融资相关培训和成果汇报，提升环境社会风险管理水平。

湖州银行股份有限公司

2024 年 4 月 29 日