湖州银行股份有限公司
2024 年度社会责任报告

2024 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二十届二中、三中全会精神及中央、省市委经济工作会议精神，始终坚持“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；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，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。2024 年，相继获得支持浙江经济社会发展优秀单位、民企最满意银行、省级文明单位，湖州市实干争先贡献者、纳税大户等荣誉称号；获评金融支持地方经济发展银行机构综合考核一等奖；位居商业银行稳健发展能力“陀螺”评级城商行第 22 名，较 2023 年度上升 8 名。

（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。

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。

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。

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。

（四）公司主要经营情况

截至 2024 年末，公司总资产 1620.35 亿元，较上年末增加 213.17 亿元，增长 15.15%；总负债 1503.29 亿元，较上年末增加 182.67 亿元，增长 13.83%；各项存款余额 1065.13 亿元，较上年末增加 111.33 亿元，增长 11.67%；各项贷款余额 901.38 亿元，较上年末增加 116.38 亿元，增长 14.82%；全年实现净利润 10.86 亿元，较上年增长 3.08%。2024 年末，公司不良贷款率 0.98%，拨备覆盖率 363.16%，资产质量及风险抵补能力保持优良。（以上数据均为审计后数据）

二、治理篇

（一）加强党的全面领导。坚持党建引领，持续推进党业融合，建成“金融共享飞地”，推广“绿色金融 红色代办”机制，完成 89 个共富驿站建设，其中《共富驿站助力乡村振兴》被评为浙江省“走企！我们是‘浙样’的党组织”先锋案例，《推行“绿色金融 红色代办”机制 以党建引领深化乡村振兴共富驿站建设》入围浙江省国企党建创新样本展

播。扎实开展党纪学习教育，引导全行党组织和党员干部认真学习《中国共产党纪律处分条例》，实施“潜心学纪、笃悟知纪、立规明纪、知戒守纪、正风肃纪”五项行动，纵深推进全面从严治党、治行。

（二）优化公司治理体制。顺利实施增资配股，募集资金 18.21 亿元，有效提升公司核心一级资本充足率 1.95 个百分点，风险抵御能力有效增强。平稳完成第八届董事会、监事会换届，引入具有财会、法律、银行等背景的专业人士扩充董事会，增补外部监事，董监事会履职专业化能力进一步增强。对标上市银行公司治理标准及先进同业做法，修订三会议事规则及各专门委员会工作规则，制订高级管理人员履职评价实施细则等相关规章制度，保障“三会一层”各司其职、各尽其职，充分发挥各治理主体制衡作用。

（三）深化合规风险管控。强化异地分行风险管控，加速区域风险出清，积极做好反诈拒赌、反洗钱等工作，全力推动营业场所、信息网络、声誉等全域安全稳定。成立员工行为管理工作专班，开发上线包含党风廉政监督、员工行为和合规监督等在内的员工行为监测系统，聚焦重点领域、重点岗位和重点机构，加强各类监督资源的联动协同，实现“自动监测-实时预警-事件推送-风险提示-事件处置”的闭环管理机制。

（四）探路数智创新前沿。2024 年，投产首个重大自研项目移动审批系统，审批提速 40%；上线电子信贷档案、线

上签章、OCR（光学字符识别）等19个系统，改造88项系统，数字化工具日益丰富；完成手机银行、数字人民币等37个信创改造项目，部署本地化 AI 大模型，建成全栈信创异地数据中心，确保信息技术自主可控；完善数据治理工作，自动化取数率、报送质量不断改善；加快运营管理数字化转型，减配现金柜、增配智柜并增加智柜功能、上线鸿蒙版手机银行 APP 等，客户体验不断优化。

三、社会篇

（一）优化普惠小微金融服务。全力落实小微企业融资协调机制，用好央行普惠小微贷款支持工具推动普惠小微贷款净增 54.88 亿元，截至 2024 年末，全行普惠小微贷款余额 330.23 亿元，有余额户数 17416 户。持续加大科技型企业的金融支持，构建“1+6+N”（1个部门、6家试点行、N个团队）科技金融专营体系，创新嘉科贷、科创贷等产品，截至 2024 年末，全行科技型中小微企业余额 141.89 亿元，比年初增长 20.73%。重点推进供应链贷款，全力保障供应链、产业链稳定，2024 年末累计服务上下游客户 3171 户，累计放款 154.18 亿元，余额 50.28 亿元。

（二）加大乡村振兴支持力度。深入推进下沉经营战略，在乡镇城郊广泛布局小微专营支行、社区支行、助农服务点，2024 年末，公司分布在乡镇的物理网点 45 个、助农服务点 110 个。依托在农村广泛布局的网点和对本地农户的下沉服务，全行客户经理加强对农户信用信息收集、建档和管理，

推行“整村授信，批量贷款”模式，改变传统的贷款操作流程，打破了“有用信需求但需要申请授信”的常规，让农户先授信、有需求之后再用信，大大提升农户融资效率。2024年末，累计完成辖内306个自然村、5.3万余户农户家庭预授信，预授信额度超179亿元。同时，试水“线上直播”，帮助农户拓宽农产品销售渠道，助力乡村商户通过数字化转型拥抱数字经济。

（三）加强消费者权益保护。持续健全“董事会消费者权益保护委员会、消费者权益保护工作领导小组、消费者权益保护办公室”三位一体的消保工作组织架构，充分利用绩效考核、审计监督、消保检查等方式，推动分支行和相关部门在产品服务设计开发、个人信息保护、营销推介、投诉管理等各领域压实消保责任。在全行组织开展“3.15”消费者权益保护教育宣传周、“金融知识万里行”“金融教育宣传月”等各项活动，创新开展短视频、直播等形式新颖的宣传，线上全渠道宣教达100多次。

公司始终坚守“以客户为中心”服务理念，高度重视客户投诉处理，畅通各投诉渠道，针对客户反映的投诉件，发扬“闻风而动，接诉即办”工作作风，用最大的善意和诚意化解每一笔矛盾纠纷。辖内埭溪支行获2024年度“浙江金融教育宣传月”新时代“枫桥经验”网点建设优秀实践案例。2024年，公司共接收到市12345热线、金融监管部门、市人行、市银协等转办的投诉238件，较上年增加143件，同比

上升 150.52%。其中，市 12345 热线 83 件，较上年增加 46 件，同比上升 124.32%；金融监管部门 144 件，较上年增加 93 件，同比上升 182.35%；市人行 9 件，较上年增加 3 件，同比上升 50%；市银协 2 件，较上年增加 1 件，同比上升 100%。按业务类别分，投诉集中在贷款、银行卡、存取款等方面；其中贷款类业务 100 件、占比 42.02%，银行卡类业务 106 件、占比 44.53%。按投诉原因分，有反诈防非、服务瑕疵等方面；其中，由反诈防非引发的投诉 59 件、占比 24.78%，由服务瑕疵引发的投诉 42 件、占比 17.65%。从投诉地区分，湖州市 224 件，占比 94.12%；嘉兴市 10 件，占比 4.2%；杭州市 4 件，占比 1.68%。

（四）支持慈善公益事业发展。作为市慈善总会副会长单位，公司始终将推动慈善事业发展作为履行社会责任的重要方向，持续创建具有金融特色的慈善文化示范基地，并以此载体广泛开展慈善公益活动。2024 年来，公司通过各慈善机构建立帮扶救助项目 55 个，捐赠金额近 1400 万元，向美丽乡村建设、见义勇为、乡村振兴、青少年教育等慈善帮扶项目进行捐赠，得到社会各界充分认可，连续两年获评全市“最具爱心捐赠企业”荣誉称号。同时，公司将“金融向善”理念融入经营发展，积极组织开展“慈善一日捐”、职工互助、志愿服务等慈善公益活动，全力打造“有温度的本土银行”。

四、环境篇

（一）绿色业务规模稳步增长。公司始终将支持绿色产业发展、推进社会绿色低碳转型视为可持续发展的重中之重，不断加大绿色信贷投入。截至2024年末，全行绿色信贷余额288.83亿元，较年初增长20.97%；全年投放绿色贷款折合减排标准煤5.06万吨，折合减排二氧化碳当量15.26万吨，折合节水量8.42万吨；绿色信贷占全部贷款比重为32.04%，较年初上升1.63个百分点。连续7年被湖州市政府评为“湖州市国家绿色金融改革创新试验区建设优秀金融机构”、被国家金融监督管理总局湖州监管分局评为“绿色银行总体评价”第一名。

（二）绿色创新产品规模提升。推动绿色金融与普惠金融融合发展，拳头产品“绿色小微快贷”优化迭代，全年新增授信21.74亿元，新增用信18.56亿元。推动绿色金融与转型金融融合发展，以“清单+建库”方式培育企业转型，新增转型贷款超20亿元;牢牢把握纳入央行碳减排支持工具金融机构范围的机遇，新增发放碳减排贷款14.2亿元，目前累计余额达24.25亿元，共涉及项目150余个，带动碳减排超过15万吨。围绕光伏发电、光伏储能电站等，加大对民营企业清洁能源项目的信贷投入超10亿元，全年新增4.5亿元。

（三）绿色改革创新行业引领。作为ISSB国际可持续准则“先学伙伴”，发挥“先学”作用，创建信贷资产碳核算系统，建立公司客户碳账户，内嵌测算方法论，探索信贷资产碳排放核算和量化评估运用。2024年重点参与的两项团

体标准《绿色可持续供应链企业评价管理与金融服务指南》《银行业金融机构绿色低碳转型建设与管理规范》正式立项，《绿色金融信息服务平台基本要求》团体标准成功发布。积极参与人民银行研究局、中国绿金委、省银协等机构牵头的相关课题超15个，既提升自身在绿色金融和转型金融前沿领域的学研能力，又为顶层政策研究贡献中小银行实践经验。

（四）绿色品牌影响日益扩大。落地金砖国家新开发银行国内首笔非主权贷款，撬动绿色项目总投资超过14亿元，每年可折合减排二氧化碳超过2400吨。全年累计参加人民银行、UNEP、CASI（可持续投资能力建设联盟）等各条线绿色金融及相关论坛、活动，发出湖州银行声音12次，被国际金融论坛IFF评为2024年度全球绿色金融奖；湖州银行绿色金融实践被《中国青年》杂志专题报道；被《南方周末》评为年度优秀ESG投资机构、被绿色金融60人论坛评为年度绿色金融优秀案例；等等。