

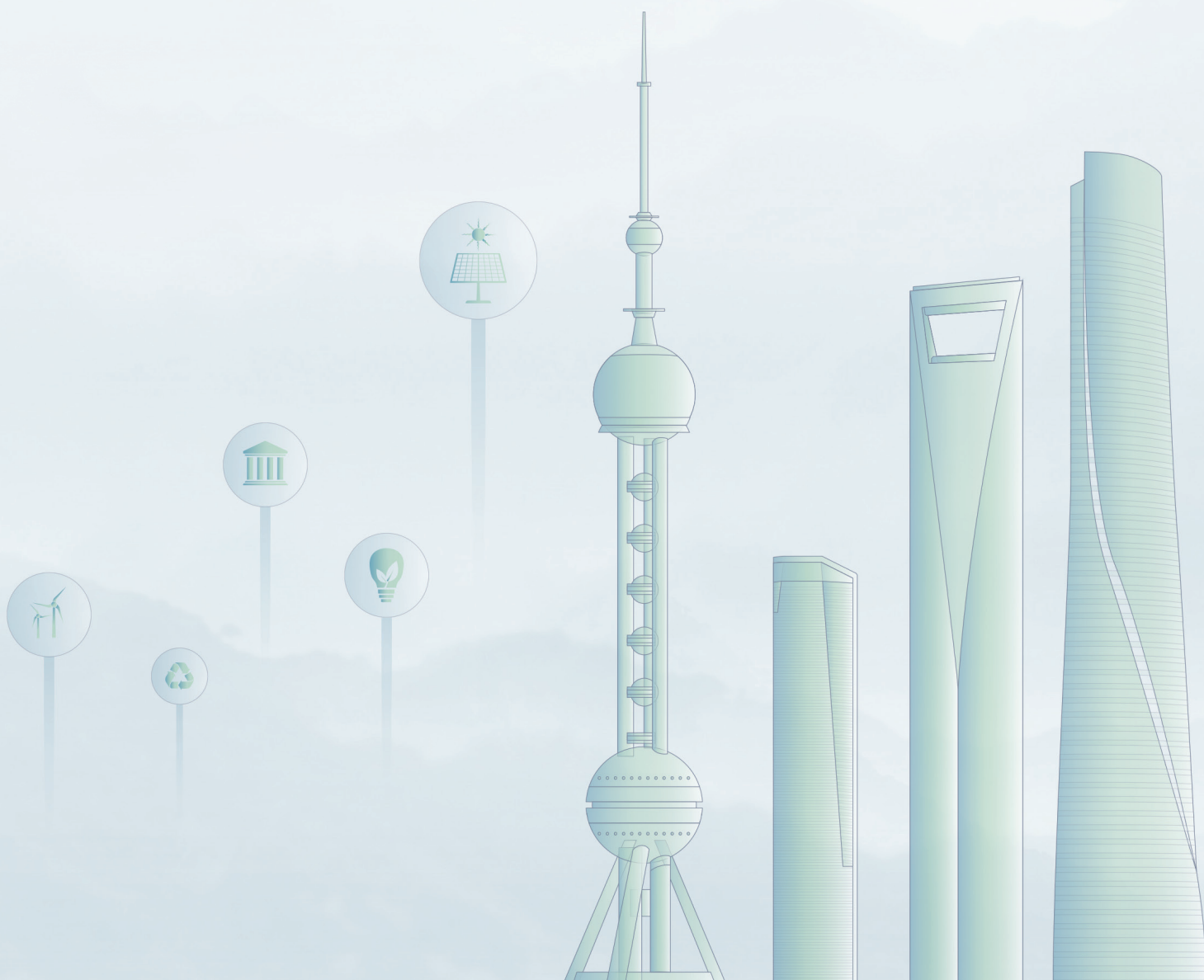


上海市银行同业公会
Shanghai Banking Association

2023 年度

上海银行业社会责任报告

SHANGHAI BANKING ASSOCIATION
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



目录Contents

会长寄语	1
2023 年度上海银行业绩效概览	3

引领篇

上海市银行同业公会社会责任平台	5
党建引领强发展 防风险促合规惠行业	9
坚守金融报国初心 稳外资稳外贸振消费	16
擦亮金融为民底色 打造上海银行业服务品牌	24



发展篇

上海银行业社会责任实践	31
-------------	----

强根基 提质增效防风险	33
-------------	----

促发展 金融强国新实践	55
-------------	----

向未来 绿色可持续发展	76
-------------	----

上海银行业的社会责任管理	94
--------------	----

数据与资料	97
-------	----



会长寄语

回首往昔，风雨兼程；展望未来，壮志凌云。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是“十四五”规划承前启后的关键一年。一年来，上海市银行同业公会在国家金融监督管理总局上海监管局坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大精神，积极响应国家重大战略部署，引领各会员单位在新时代的浪潮中乘风破浪，勇毅前行。

党建引领，强根铸魂。上海银行业各金融机构强化党建引领，激发红色金融基因，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，始终坚持正确政治方向，坚守金融工作的政治性、人民性，将党建工作与业务工作深度融合，坚定不移走好中国特色社会主义金融之路。持续深化“清廉金融”建设，以文化建设凝聚人心汇聚力量，营造风清气正的行业生态，不断提升行业形象。

服务大局，助力发展。上海银行业各金融机构始终牢记“国之大者”，紧密围绕国家重大发展战略，聚焦上海“三大任务一大平台”，在推动“长三角一体化”以及上海“五个中心”建设中充分发挥金融桥梁纽带作用。通过推出专项金融服务、开发优化相关产品线等方式，服务好国家战略，支持好工业、贸易、航运等领域的数字化、智能化、绿色化转型，为上海以及长三角地区的经济社会发展提供强有力的金融支持。

秉纲执本，引领创新。上海银行业各金融机构自觉肩负起“金融强国建设的使命与担当”，坚持创新驱动发展战略，推动银行业在数字化转型中探索高质量发展新路径，加速产品与服务创新，在持续精耕细作中打造竞争优势，提升金融服务实体经济能力，以实际行动做好“五篇大文章”，为构建新发展格局、建设金融强国贡献上海金融力量。

金融为民，普惠共享。上海银行业各金融机构始终秉持金融为民初心，持续优化金融产品和服务供给，不断满足人民群众对优质金融服务的需求。拓宽消费者教育渠道，广泛开展金融基础知识、反假币、反电诈等主题宣教活动，提升消费者金融素养和风险防范能力。推出新市民金融服务方案，建好户外劳动者爱心接力站，开展敬老服务、特殊人群服务等特色服务，让金融发展成果惠及更广大人民群众。

恪守合规，强化防线。上海银行业各金融机构不断完善合规制度、优化合规架构、建设合规文化，尤其是反洗钱制度建设、反洗钱宣传和培训等，加强金融科技技术应用和数据安全管理，强化个人信息保护和隐私管理，完善员工行为准则，加强员工职业道德建设等，不断筑牢合规底线，为上海银行业各金融机构健康发展提供坚强保障。

展望未来，砥砺前行。面对新的机遇与挑战，上海市银行同业公会将在国家金融监督管理总局上海监管局的指导下，全面贯彻落实党的二十届三中全会精神，在新一届理事会的带领下，进一步完善内部治理，持续发挥行业组织的自律功能和平台作用，促进上海银行业围绕国家战略不断完善和优化金融服务，助力上海经济社会高质量发展。

“路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。”让我们携手并进，在新时代的征途上，以更加昂扬的斗志、更加坚定的步伐，更加务实的作风，向着建设上海国际金融中心的宏伟蓝图迈进，为建设金融强国贡献更大力量！

公会会长 浦发银行党委书记、董事长 张为忠



2023 年度上海银行业绩概览

社会绩效

女性员工占比

57.52%

社会保险覆盖率

100%

员工培训覆盖率

99.86%

员工人均培训时长

62.97 小时

客户满意度

98.4%

员工志愿服务率

38.57%

纾困融资涉及企业

23 万户

累计投放无缝续贷

1.16 万亿元

环境绩效

单位面积耗电量较 2022 年

降低 0.51%

单位面积耗水量较 2022 年

降低 4.55%

经济绩效

本外币总资产余额

24.92 万亿元

民营企业贷款余额

3.94 万亿元

制造业贷款余额

1.57 万亿元

绿色贷款余额

1.19 万亿元

不良贷款率

0.95%

普惠型小微企业贷款余额

1.08 万亿元

科技型企业贷款余额

1.05 万亿元

注 1: 本外币总资产余额、不良贷款率数据来自国家金融监督管理总局上海监管局发布的《2023 年 12 月辖内银行业保险业主要监管指标数据情况》。

注 2: 纾困融资涉及企业数、累计投放无缝续贷数据来自国家金融监督管理总局上海监管局发布的《“数”读上海银行业保险业的 2023: 以金融高质量发展助推金融强国建设》。

注 3: 民营企业贷款余额、普惠型小微企业贷款余额、制造业贷款余额、科技型企业贷款余额、绿色信贷余额数据来自中国人民银行上海总部发布的《高质量信贷服务支持经济高质量发展》。

注 4: 其他数据为上海市银行同业公会部分会员单位报送数据, 取其平均值、合计值或变化率。

引领篇

上海市银行同业公会 社会责任平台

创立于 1918 年 7 月 8 日的上海市银行同业公会，于 1992 年 12 月 22 日恢复成立，时名上海市银行（外汇）同业协会，1998 年更名为上海市银行同业公会（以下简称“公会”）。

公会是由上海市银行业金融机构以及其他相关组织自愿组成、实行行业服务和自律管理的专业性、非营利性、行业性的社会团体法人。公会的登记管理机关是上海市民政局，业务主管单位是国家金融监督管理总局上海监管局。

截至 2024 年 6 月 30 日，公会共有会员单位 263 家。

会员大会是公会的最高权力机构。理事会是会员大会的执行机构，在会员大会闭会期间领导公会开展日常工作，对会员大会负责。秘书处是公会的日常办事机构，协助理事会处理公会日常事务。

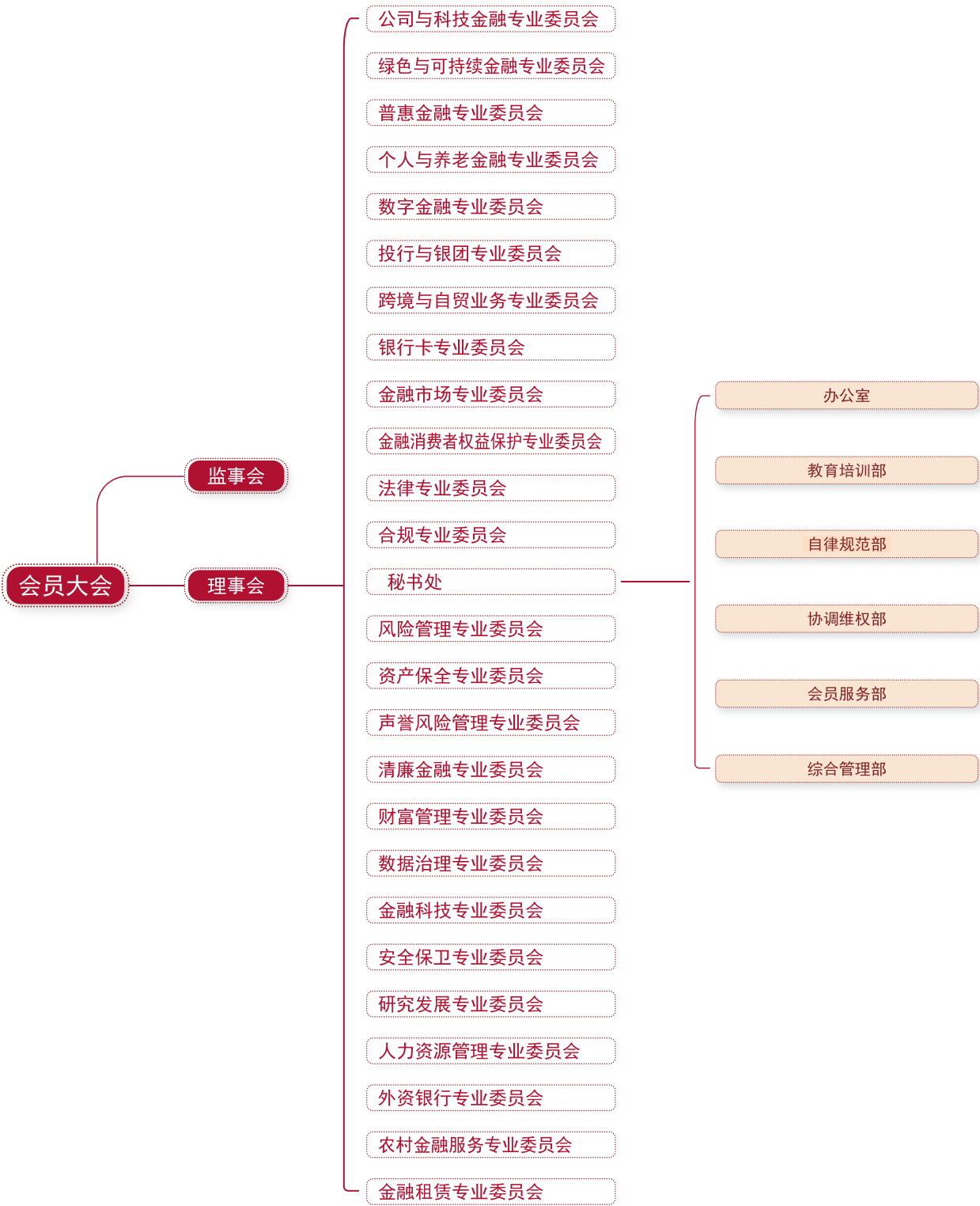


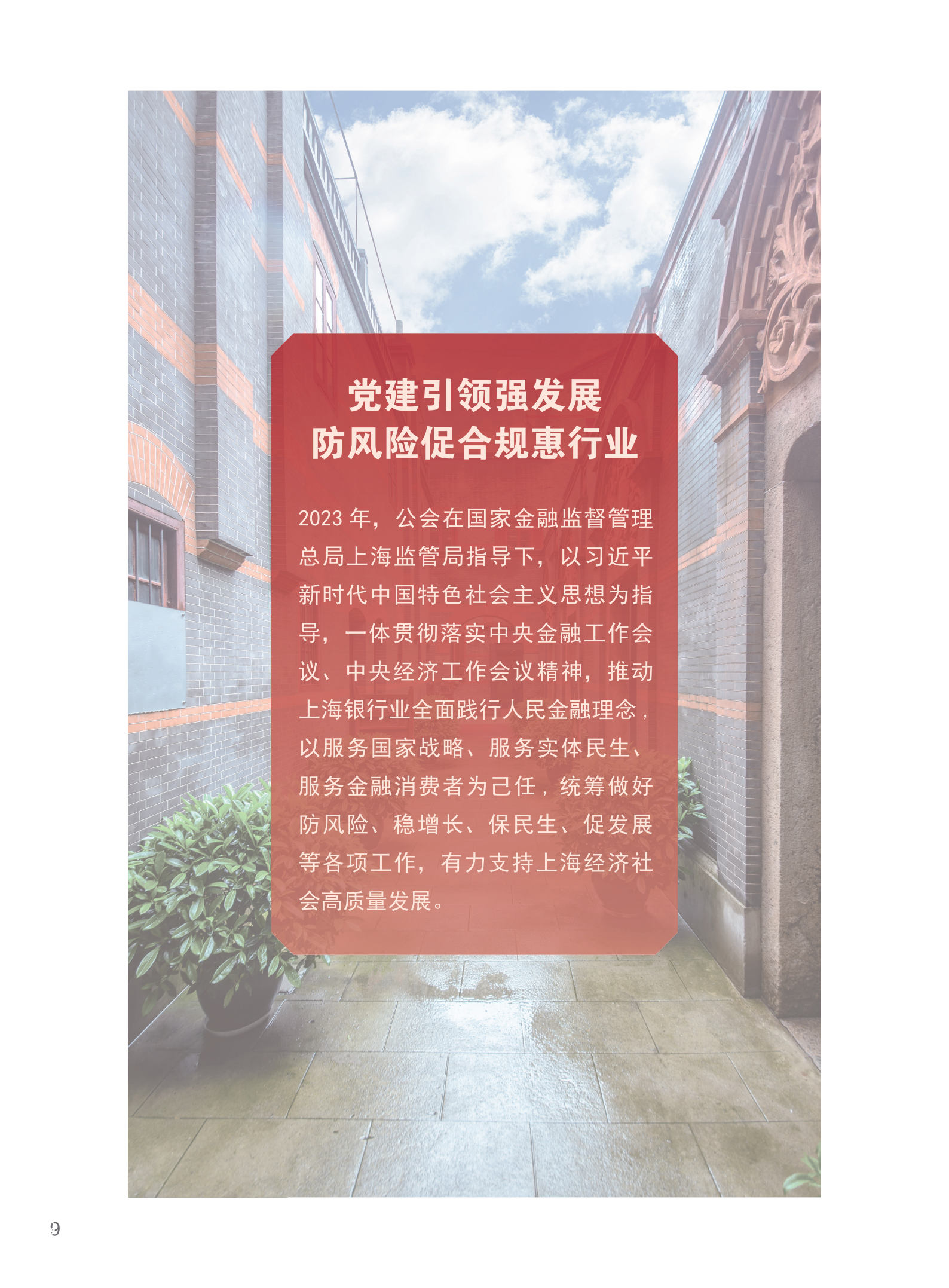
公会围绕“自律、维权、协调、服务”职能，有效发挥平台与桥梁作用，积极为金融管理部门、会员单位及金融消费者提供有价值的服务，维护上海银行业良好秩序和健康发展环境，实现会员共同利益，打造有吸引力、有公信力、有影响力的与国际金融中心相匹配的高水准银行业同业组织。

让人信赖
受人尊敬的上海银行业



公会设二十五个专业委员会，在公会理事会的领导下，在各自专业领域发挥行业引领和推动作用，为上海银行业高质量发展提供专业支持。





党建引领强发展 防风险促合规惠行业

2023 年，公会在国家金融监督管理总局上海监管局指导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，一体贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，推动上海银行业全面践行人民金融理念，以服务国家战略、服务实体民生、服务金融消费者为己任，统筹做好防风险、稳增长、保民生、促发展等各项工作，有力支持上海经济社会高质量发展。

坚持党建引领 服务中心大局

2023 年是学习贯彻落实党的二十大精神开局之年，是奋力谱写新时代篇章的起步之年。公会党支部坚持把党的政治建设摆在首位、贯穿始终，立足公会工作实际聚焦目标任务，根据国家金融监督管理总局上海监管局党委的总体安排，以深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为工作主线，纵深推进党的各项建设。

抓实基层党建



- 严肃党内政治生活。公会党支部全年共召开支委(扩大)会议 16 次、党员(扩大)会议 24 次、主题党日 12 次、讲党课 5 次、组织生活会 2 次、意识形态专题分析会 2 次。不断丰富党建形式，分别与西藏银行业协会、四川银行业协会、陆家金融贸易区综合党委等开展联合党建活动。
- 扎实开展主题教育。组织学习党的二十大报告和党章、习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神、中央金融工作会议精神等内容，将自学研习与集体研讨交流相结合，确保主题教育学深、学实，将学习成效转化为推进公会发展的强大动力。
- 坚持围绕发展抓党建，抓好党建促发展。将党的全面领导贯穿到公会工作全过程、各方面，聚焦主责主业，以担当实干推动公会高质量发展。

案例 ▶ 与建设银行上海市分行党务工作部党支部开展联合党建活动



3月17日上午，公会党支部与建设银行上海市分行党务工作部党支部前往上海市浦东新区辅读学校开展联合党建活动，走进“星星的孩子”的世界，了解自闭症孩子的日常学习、生活及就业情况，与孩子们互动交流；共同围绕“守护‘星星的孩子’公益活动”主题，从党建引领、金融赋能、公益志愿活动、就业帮扶支持等方面开展座谈交流。



抓好组织建设



建立健全规章制度

制定《上海市银行同业公会党支部党务工作手册》《上海市银行同业公会关于落实中央八项规定精神的实施办法》，进一步加强党支部标准化规范化建设，严格落实中央八项规定精神。



高度重视落实整改

根据原上海银保监局党委对公会巡察“回头看”整改要求，完成全部整改工作，进一步厘清公会治理架构，严格规范财务管理，加强秘书处干部员工队伍建设，完成部门设置调整、管理人员选聘、人员轮岗、关键岗位人员招聘等工作。



加强作风建设

开展落实中央八项规定精神专项自查，组织开展秘书处员工队伍教育整顿系列专题学习、专题警示教育，进一步转变工作作风，严肃工作纪律，提高工作效能。

厚植清廉 金融文化

公会在国家金融监督管理总局上海监管局指导下，不断提升行业清廉金融文化建设水平，一体推进“三不腐”长效机制建设，把加强清廉金融文化建设作为党风廉政建设的一项重要工作抓实抓细。

公会深化清廉金融文化建设主要举措

- 探索完善廉洁风险防控机制。在全行业开展“扬清风 倡廉明”廉洁风险防控专项行动，制定印发《上海银行业重点领域廉洁风险防控指导手册》（试行第二版）。
- 打造清廉金融文化建设品牌。与保险同业公会共同研究制定《上海银行业保险业营业网点“清廉角”建设规范》，并组织辖内银行业金融机构营业网点开展“清廉角”建设活动。面向全行业开展清廉金融文化标识征集活动，形成行业统一的宣传标识，打造“廉‘沪’金融”品牌。
- 巩固清廉金融行业宣传阵地。在公会官微和会刊设立“清廉金融”专栏，积极配合监管部门制作《廉“沪”金融》电子期刊，宣传会员单位清廉金融文化理论研究和实践成果。
- 深化“清廉金融进高校”活动。组建清廉金融讲师队伍，面向合作高校开展 7 次专题授课。配合上海财经大学推进廉课教材《清廉金融——思想政治与职业道德》开发。

案例 ▶ 开展“清廉角”建设活动



组织辖内银行业金融机构营业网点开展“清廉角”建设活动，把清廉的触角延伸到网点、社区和基层。试点阶段，全辖首批 76 家营业网点完成“清廉角”试点建设，为后续全面推广“清廉角”建设发挥示范引领作用。

加强行业自律建设



- 发布《上海银行业营造可持续信贷市场自律公约》，维护公平竞争市场环境，更好服务实体经济。做好公约执行情况后评价，开展执行成效调研并形成相关报告报送监管部门。
- 发布《上海银行业与中介机构合作自律规范》，规范上海银行业金融机构与各类中介之间的合作，维护金融秩序稳定。
- 根据中国银行业协会相关通知要求，组织上海地区 35 家地方法人银行、外资法人银行及村镇银行开展商业银行服务价格收费调查督导工作，组织召开《关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书》执行情况调研座谈会，严格落实减费让利相关要求。
- 联合保险同业公会制定《上海银行业保险业加强消费者个人信息保护倡议书》，指导金融机构更好履行个人信息保护主体责任，切实维护消费者合法权益。
- 督促相关会员单位持续落实信用卡授信“刚性扣减”监管要求，强化风险管理。

提升反洗钱履职能力



- 以“合规为本，消保为民”为主题，联合保险同业公会共同举办第十四届银行业保险业合规年会。
- 组织开展“初心如磐 合规同行”警示教育案例征集宣教活动，向会员单位广泛征集案例，从 60 篇案例中精心挑选具有代表性的 28 篇形成案例汇编发送各会员单位，加大警示教育力度，促进经验交流共享。

- 举办个人信息保护、数据治理等合规专题培训，与兄弟省市银行业协会开展合规工作交流，开展“上海银行业合规管理中若干重点和难点问题研究”课题研究，提升行业合规建设水平。
- 举办反洗钱专题培训，邀请监管部门与银行机构就反洗钱工作开展辅导交流，做深做实“FATF 第四轮互评估后续整改银行反洗钱履职有效情况”等专题调研，提升机构人员反洗钱履职能力。

案例 第十四届银行业保险业合规年会在沪举行



2023 年 4 月 19 日，由上海市银行同业公会联合上海市保险同业公会主办的第十四届银行业保险业合规年会在上海国际会议中心成功举办。合规年会展示了上海银行业保险业坚守合规为本、消保为民和高质量发展的优秀品质，日益成为银行业保险业合规研讨与实践交流、促进风险管理能力和消费者权益保护水平提升的重要平台。



案例 公会反洗钱专委会举办反洗钱面对面辅导活动



为贯彻落实党的二十大精神，高标准推动主题教育走深走实，深入践行“金融为民”理念，2023 年 7 月 26 日上午公会反洗钱专委会邀请中国人民银行上海总部现场检查部举办反洗钱面对面辅导活动，本次活动由专委会副主任单位中国银行上海市分行协办。37 家会员单位反洗钱部门负责人及相关人员、公会秘书处相关负责人及协调维权部等 70 人现场参加。

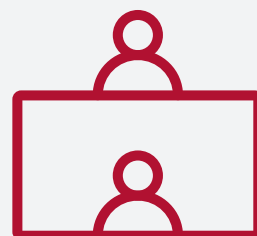
加强金融法治建设



做好上海市政府基层立法联系点工作，发挥金融法治“智囊团”“前哨站”作用，开展《上海市推进国际贸易中心建设条例》《上海市推进国际金融中心建设条例》等法案的意见征询工作。



配合监管部门开展监管法治建设情况、个人住房贷款诉讼纠纷案等调研工作；邀请高校、法院等专家围绕二十大报告中的法治元素、《民法典合同编》、金融审判实务、金融债权纠纷、“八五”普法宣讲等主题举办多场法律法规培训研讨。



加强银法交流协作。配合上海市高级人民法院召开涉养老金司法协助工作座谈会，交流优化本市养老金账户执行相关工作；与浦东新区人民法院执行局建立专业志愿者交流协作机制，组织第二批人员交流学习；参加上海金融法院诉源治理工作调研座谈会，就诉调机制的完善进行交流。

案例 ▶ 举办金融纠纷案件热点难点问题专题培训



为帮助会员单位更好了解和掌握新形势下的金融纠纷特点，提升防范化解金融风险水平，2023年10月23日下午，公会法律专委会在农银大厦举办金融纠纷案件热点难点问题专题培训。法律专委会各成员单位法律部门负责人及相关人员、公会秘书处相关负责人及协调维权部等50余人现场参加。

坚守金融报国初心 稳外资稳外贸振消费

作为上海银行业自律组织，公会积极发挥行业引领和平台作用，主动作为，服务国家战略，坚守“金融报国”初心，凝聚金融力量，引导更多资金投向先进制造、绿色低碳、科技创新等重点领域，稳外资稳外贸提振消费，全力助推实体经济高质量发展。

坚持开拓创新 服务国家战略促发展

公会始终坚持服务国家战略，以行业自律为发展基础，以专业提升带动创新落地，凝聚上海银行同业合力，形成了一批可复制、可推广的创新实践案例。

支持长三角金融一体化发展

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是长三角一体化发展上升为国家战略 5 周年。公会牵头成立长三角区域银行业协会联席会议，充分发挥行业协会的平台和桥梁作用，加强金融协同创新，促进各项重点工作对接，推动跨区域共建共享，提升一体化服务水平，为长三角一体化高质量发展贡献金融力量。

- 公会牵头联合江苏省银行业协会、浙江省银行业协会、安徽省银行业协会、宁波市银行业协会共同签署《长三角区域银行业协会支持长三角金融一体化发展合作备忘录》，建立长三角区域银行业协会协同联动机制。5 家银行业自律组织联合成立长三角区域银行业协会联席会议。

- 2023 年 6 月 15 日，长三角区域银行业协会联席会议成立大会在沪举行，并且召开了第一次工作会议，共同探讨部署后续重点工作。



- 联席会议实行年度轮值制，公会在轮值期内秉持合作共建、协同发展原则，组织开展主题教育联学共建、“清廉金融文化”党建联建、协同授信机制调研、适老网点交流学习、“长三角区域银行业新媒体时代新闻宣传与舆情工作”交流等活动，助力长三角一体化高质量发展。

- “长三角银行业协会微信矩阵”同时上线，各银协官方微信公众号共享信息资源，形成品牌效应，营造长三角金融一体化发展的良好舆论氛围。
- 2023 年 6 月 16 日，长三角区域银行业协会联席会议成员单位主要负责人及相关人员赴 G60 科创走廊调研，并与长三角 G60 科创走廊联席会议办公室交流座谈，共同探讨交流长三角科创金融发展思路和见解。



- 2023 年 10 月 23-24 日，公会联合浙江省银行业协会共同开展“长三角区域银行业新媒体时代新闻宣传与舆情工作”交流活动，来自沪、苏、浙、皖、甬银行业协会相关负责人、公会公共关系专委会、浙江省银行业协会声誉风险管理专委会部分成员单位共聚杭州开展新闻宣传工作座谈会，参访了钱塘江金融港湾服务中心，调研了政务新媒体“浙江宣传”。国家金融监督管理总局上海监管局及浙江监管局办公室相关人员随团交流。

服务上海区域建设

公会发挥行业组织的积极作用，引领会员单位不断联动创新，为上海五大中心建设抢抓机遇，为自贸区及新片区高质量发展贡献上海银行业的力量。

上海自贸试验区成立十年来，银行机构在区内不断集聚发展。截至 2023 年 6 月末，上海自贸区内银行业机构数量达 **588 家**，其中区内法人机构 **49 家**，分行级机构 **121 家**，分行级以下机构 **418 家**。

多项举措助力自贸区持续深化金融开放创新



- 夯实行业自律基石，践行金融历史使命。向全行业发出倡议书，保障民生工作；形成同业操作指引、编纂业务案例汇编，为会员单位提供规范引导。支持洋山特殊综合保税区发展为引领全国高水平开放和高质量发展的重要功能区，推动银行自贸区业务创新和监管改革。
- 提升专业服务能力，建言献策贡献金融智慧。以专委会工作为抓手，建立人才库，从监管政策、资本市场、国际结算、新型国际贸易、贸易投资便利化等多个领域开展专题调研；提炼共性问题，形成行业建议；进一步对标国际通行惯例。
- 发挥平台桥梁作用，打造跨专业联动模式。建立跨境自贸业务共享机制，服务同业；增强多个专委会横向联动，不断拓展专业视野；邀请政府职能部门、金融管理部门及行业专家开展专项培训，服务会员单位。

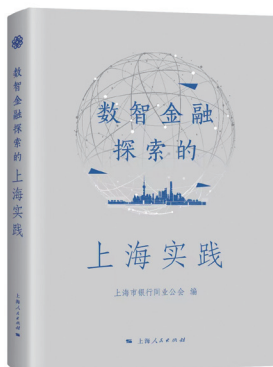
案例 ▶ 举行“上海银行业保险业自贸十周年”新闻通气会



2023年9月19日，在上海自贸试验区迎来十周年之际，上海市银行同业公会、上海市保险同业公会联合举办“十年奋进路 启航新征程——上海银行业保险业自贸十周年”新闻通气会，畅谈上海银行业保险业过去十年在自贸业务方面的突破与创新。



贯彻“数字上海”战略



- 编纂出版《数智金融探索的上海实践》，全书收录 39 家会员单位的 58 篇稿件，聚焦展示上海银行业运用金融科技手段实现金融数智化转型的优秀实践成果。
- 配合市金融工委组织开展 2023 年度上海银行业“金融科技赋能普惠金融”专项立功竞赛，鼓励行业发展金融科技，推动普惠金融产品和服务创新。
- 为提升行业金融科技应用水平及数字化转型能力，举办“走进华为”“走进百度人工智能”等调研培训活动，制作发布《金融科技创新与发展简报》，加强行业交流分享。

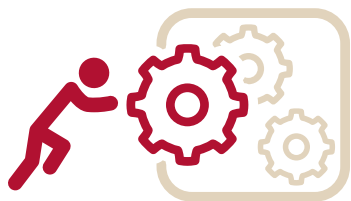
促进绿色金融高质量发展

- 成立绿色金融工作小组，内设绿色金融标准化体系建设等六个小组开展具体工作，旨在发挥行业引领作用，推动行业创新，促进绿色金融发展。
- 开展绿色金融研究举办“做好绿色金融大文章”专题讨论会，完成《绿色低碳转型下商业银行金融创新的实践与思考》课题研究，编纂印发《上海银行同业绿色金融发展动态》。
- 协助上海市联合征信公司开展问卷调查，积极参与上海市绿色金融服务平台建设，助力上海银行业绿色金融高质量发展。



深化银税互动 助民营经济做优做强

2023年8月，上海银行业保险业正式启动“万企千亿”行动暨首贷户“千企万户”工程。公会推动上海银行业金融机构与税务部门开展“银税互动”，进一步加大银企对接力度，提升民营贷款占比，全力推进首贷、无缝续贷和纾困融资工程，突出金融服务实体经济功能定位。



- 充分发挥“上海市银税互动信息服务平台”效用，完成平台移动端开发，扩大银行接入覆盖面，积极配合银行开发依托银税平台的移动版小微信贷产品。
- 截至2023年12月末，已有61家银行接入平台PC端，12家银行接入移动端，其中11家银行完成移动端的涉税产品开发；银税平台注册企业共计19.64万家，授信企业7.07万家，授信总额度774.97亿元，累计发放贷款317.90亿元，银税交互数据216万多条。
- 与上海市税务局合作开展“银税互动”主题宣讲活动，对税务服务、纳税政策以及“银税互动”等内容进行宣讲，辅导企业线上申贷，进一步加大普惠金融支持力度。
- 组织开展2023年普惠金融宣传工作，向监管部门择优报送会员单位普惠金融宣传稿件。
- 与上海市中小企业发展服务中心联合编制《助企纾困——2023年上海市中小企业融资索引》，汇总收集52家银行103款特色小微信贷产品，向企业集中宣传上海银行业小微企业特色信贷产品及普惠系列政策。

案例 发布《上海银行业营造可持续信贷市场环境自律公约》



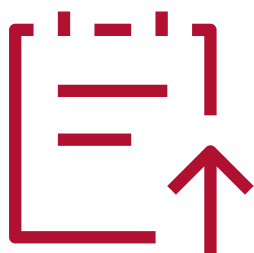
为营造可持续信贷市场环境，促进上海银行业健康协调发展，更好服务实体经济，在原上海银保监局指导下，公会于 2023 年 6 月制定并发布《上海银行业营造可持续信贷市场环境自律公约》（简称“《自律公约》”）。

《自律公约》指出，会员单位应

加大符合国家产业发展导向、支持上海市重点发展产业的贷款投放力度，加强专项债、政策性开发性金融工具等的配套融资支持，全力支持民生改善、城市更新项目，积极为小微企业提供优质、高效、优惠和个性化的金融服务，推动信贷阳光化，建立共生共荣、互利互惠的银企关系。



优化营商环境 稳外资稳外贸促消费



2023 年 1 月，上海市政府出台《上海市提信心扩需求稳增长促发展行动方案》，提出 10 项行动共 32 条举措大力提振市场预期和信心。其中，围绕外贸保稳提质、外资稳存量扩增量提质量提出一系列举措，以政策红利支持外贸企业抓订单拓市场。

2023 年 3 月，原上海银保监局发布《关于进一步完善金融服务优化上海营商环境和支持经济高质量发展的通知》持续发力打造“最佳金融生态、最优金融服务”，助力上海建设国际一流营商环境、国内营商环境标杆城市，进一步提升上海营商环境国际影响力，支持经济高质量发展。



公会向全行业发出《上海银行业“稳外贸、稳外资”金融服务倡议书》，鼓励和支持上海银行业面对国际国内复杂经济金融形势，持续以上海自贸试验区及临港新片区建设作为上海金融对外开放及改革创新窗口，加强主体扶持，根据中央经济工作会议和中央政治局会议精神，扎实做好“六稳”工作，落实“六保”任务，兜住底线、守好基本盘，做好对外贸、外资企业的金融保障工作。

2023年11月，在国家金融监督管理总局上海监管局的指导下，公会外资银行专委会围绕在沪外资银行的经营现状、面临困难、诉求建议等方面开展了全面摸底调研。通过发放调查问卷、举办调研座谈会等形式，听取外资银行最真实的声音，并形成《在沪外资银行当前经营现状、面临困难和诉求建议》。

2023年12月，公会组织召开上海金融营商环境建设专题座谈会，部分会员单位代表、上海市金融稳定发展研究中心相关负责人参会，公会秘书处相关负责人及办公室参加。

案例 保护金融债权促进企业重整业务交流会召开



为进一步推动上海银行业金融机构完善债权保护机制，促进企业重整，2023年4月21日下午，公会资产保全专委会与上海联合产权交易所举办保护金融债权促进企业重整业务交流会，公会常务副会长左家燕，上海联合产权交易所党委委员、副总裁李杰出席会议并致辞。



擦亮金融为民底色 打造上海银行业服务品牌

坚持“以人民为中心”是金融工作的根本出发点和落脚点。公会在增强金融知识宣传教育、优化对特殊群体的服务流程、提升会员服务质效的过程中，擦亮“金融为民”底色，以优质服务纵深推进新金融行动，用实际行动书写服务经济社会高质量发展的“金融答卷”。

坚持普惠金融 服务社会民生显温度

普惠金融关乎民生、连接民心，承载着促进实体经济发展的职责。要让普惠金融更有温度，不仅体现在银行工作人员对老人、残障人士等弱势群体的关心、关爱，公会还通过修订相关服务网点创建管理办法，持续推进将敬老、无障碍服务理念深入人心，让老百姓真实感受到方便快捷的贴心服务。

关注社会民生，彰显金融温度

- 优化敬老服务品牌。修订《上海银行业敬老服务网点创建管理办法》，在原有 491 家敬老服务网点的基础上，新创建 19 家敬老服务特色网点及 154 家敬老服务网点。
- 持续推进银行网点无障碍环境建设。联合上海市残联打造高标准、高规格、高效率的无障碍金融服务网点，2023 年新创建 4 家无障碍网点，全辖累计达到 22 家。



- 将敬老和无障碍服务理念深植“文明规范服务示范单位”创建过程中，提升行业服务水平。

保护金融消费者权益

公会坚持以人民为中心的发展思想，落实“消保深化治理年”要求，组织上海银行业金融机构以提高消费者金融素养、增强金融安全意识、促进市场公平有序为目的，创新金融教育宣传方式，通过线上线下结合方式向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险、倡导理性消费和价值投资观念。



- 落实“消保深化治理年”工作要求，强化投诉源头治理，实现消保工作关口前移，优化投诉处理流程，促进会员单位提高投诉管理水平。
- 建立消费者权益保护宣传教育长效机制。组织开展“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动，各银行机构参与活动网点实现全覆盖。
- 加强金融知识普及。开设微信公众号专栏分享会员单位活动简报、宣教视频共 92 篇；组建金融教育宣传编辑队，制作发布 26 部微电影；上海银行业金融辅导志愿讲师队深入社区、学校、商圈、企业开展金融知识宣传普及，全年累计开展 42 场公益活动。
- 上海市银行同业公会、上海市保险同业公会联合行动，向全体会员单位发出《上海银行业保险业加强消费者个人信息保护倡议书》，针对银行保险机构在收集、处理、保管消费者个人信息等提出了具体的合规要求和操作准则，旨在积极指导各银行保险机构切实履行个人信息保护义务，接受社会监督，加强行业自律，切实有效维护消费者个人信息保护合法权益。

案例 ▶ 2023 年“金融消费者权益保护教育宣传月”在沪启动



2023 年 9 月 15 日，在国家金融监督管理总局上海监管局、中国人民银行上海总部等联合指导下，上海市银行同业公会、上海市保险同业公会联合举行 2023 年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动上海启动仪式。活动以“汇聚金融力量，共创美好生活”为主题，在沪部分金融机构及社区居民代表参与了本次活动。



坚持专业实干 服务会员单位提质效

公会围绕年初确定的工作目标任务，强化政治引领，凝聚奋进力量，搭建好管理部门、会员单位间沟通与交流的桥梁，为会员单位提供高效优质的服务。

完善内部建设

- 夯实会员基础。新增 5 家机构加入公会，截至 2023 年末，会员单位总数增至 263 家。继续落实减费降负措施，2023 年对中小型会员单位减免 60% 会费。
- 优化专委会组织架构和管理制度。结合监管意见和行业发展态势，启动专委会组织架构调整工作，推进专委会相关管理办法的修订，统筹做好专委会换届准备工作。
- 加强秘书处网络安全和信息化建设。开展网络安全应急演练及风险隐患排查，确保内部网络和系统的使用安全；对 OA 系统进行功能优化升级开发，进一步提高工作效率，为会员单位提供更加便捷的服务。

完善内部建设

- 发布 2023 年度行业研究工作指引，加强研究资源整合和研究成果交流。



公会调研走访市金融稳定发展研究中心



公会调研走访上海交通大学上海高级金融学院

- 各专委会及联席会议在不同专业领域引领会员单位开展课题研究，累计完成《“万企千亿”上海地区中小微企业金融服务情况调研分析报告》《资本新规对商业银行金融市场业务的影响及相关建议》《上海银行业青年员工发展现状调研报告》等 25 篇课题报告。
- 以“数字化转型赋能中国式现代化建设”为主题，编制发布 2022 年度《上海银行业社会责任报告》。
- 在监管部门指导下，统筹编写《2022 年上海银行业保险业创新报告》，在第十四届陆家嘴论坛上发布。
- 相关专委会和联席会议紧扣行业热点，围绕商业银行数字化转型、临港自贸区投融资创新业务、大数据风控应用、中外资银行银团贷款等主题开展各类交流研讨活动。



筑牢银行业宣传主阵地

- 做好重要时点、重点主题宣传策划。在监管部门指导下,策划“上海自贸十周年”系列主题宣传,举办“十年奋进路 启航新征程——上海银行业保险业自贸十周年”新闻通气会。全年发布“长三角区域银行业协会联席会议在沪成立”等新闻稿 8 篇,正面新闻传播量累计近 4000 篇次,单条阅读量最高达 80 万人次。



- 用好媒体调研采访工作机制。以“心家园助老公益服务站”“金融服务高水平对外开放”等为主题,组织主流媒体赴会员单位开展调研座谈,得到人民日报、新华社、金融时报、解放日报的广泛关注和报道,共同讲好上海银行业高质量发展的故事。
- 完善“上海银行同业”微信公众号运作。梳理公众号信息推送流程,全年推文 750 篇。加强官微主题活动宣传,展播 3·15 原创微电影,策划“她力量、她风采”三八妇女节等主题推文,设立“金融消保宣传月”“服务一带一路”等专栏开展系列宣传,公众号粉丝数逾 7 万。
- 公会会刊《上海银行同业》全年推出 12 期月刊及 1 期主题为“研究创造价值”的上海银行业研究成果特刊,宣传会员单位在稳外资稳外贸、支持上海科创中心建设、支持民营经济等领域的工作成效,特别策划“上海银行业积极助推上海自贸试验区提升战略”专刊。
- 搭建银媒沟通平台,主动拜访《国际金融报》社、上海广播电视台等主流媒体,交流银行业新闻报道方面的舆论导向,加深银媒互信。

优化专业服务，助力行业发展



搭好行业平台，开展交流合作。配合上海市金融稳定发展研究中心开展“对标世行营商环境新评估体系优化上海金融营商环境”课题研究，召开上海金融营商环境建设专题座谈会，联合中国银行业协会组织开展“外资银行海南行”活动；与宝山区委区政府联合举办“外资银行看宝山北转型”活动；与上海联合产权交易所共同举办“走进联交所”“保护金融债权促进企业重整业务”主题活动等。



反映行业诉求，维护行业权益。协助会员单位推进抵押登记“不见面办理”业务，与上海市自然资源确权登记局协商确定第二批 7 家待接入银行名单，配合登记局就开发接入“抵押注销一件事”开展意愿征求工作。与上海市保安押运有限公司开展 2024-2025 年守押服务联合谈判，就服务价格达成一致，维护会员单位利益。



开展“年度优秀工作成果选树推广活动”。以促进上海银行业发展为目标，选树推广一批在行业贡献、普惠金融、改革发展、行业研究、行业宣传等方面表现突出、具有示范引领效应的会员单位、专委会、个人和案例，推动上海银行业高质量发展。



举办各类线上线下培训讲座近 40 场，主题涵盖绿色金融、外汇业务、财富管理、养老金融、金融科技、数字化转型、税务课堂、声誉风险等行业热点，运用直播平台等技术手段扩大培训覆盖面，近 5000 人次参加，取得良好培训效果。



加强数据信息共享服务。探索建立同业数据交流平台，开展跨境金融、自贸业务、村镇银行等同业案例和数据的交换分享，汇编发布《重要市场信息选编》。

发展篇

上海银行业 社会责任实践

上海银行业金融机构在国家金融监督管理总局上海监管局的关心指导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，一体贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，把服务国家战略、服务实体经济、服务金融消费者与做好“五篇大文章”相结合，不断丰富人民金融发展的上海实践。





强根基 提质增效防风险

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神
的开局之年，也是银行业深化改革、
提升品质、推动高质量发展的攻坚之年。

面对复杂严峻的外部环境和艰巨繁
重的改革发展任务，公会在国家金融
监督管理总局上海监管局的指导
下，引领会员单位认真贯彻落实党的
二十大精神，践行使命担当，坚守
合规经营生命线，在清廉金融文
化建设、金融消费者权益保护等方
面发展完善，为经济高质量发展提
供坚实有力的金融支持。

守好合规生命线 筑牢风险“防火墙”



对金融行业而言，合规经营、稳健发展至关重要。上海银行业金融机构始终坚守合规经营是发展的生命线，守住不发生系统性风险的底线，加强合规文化建设，加大反洗钱宣传力度，完善反洗钱制度体系，用金融科技建筑反洗钱“防火墙”，保护金融数据安全，确保个人信息安全和隐私保护，实现行业规范健康发展。

案例 合规制度和架构建立



工商银行上海市分行

持续健全以基础制度为根本、专项办法为延伸、员工行为规范为保障的合规制度框架，加大合规资源保障，强化关键岗位合规人员准入管理，开展常态化、系统化和多样化的合规培训，持续提升集团合规管理信息化水平，优化完善合规管理工具，做好重点领域合规检查，提高非现场监测力度，积极防控合规风险。

邮储银行上海分行

在合规架构建立方面，该行按照“横向到边、纵向到底”的全覆盖思路，在分行各部门配备合规联络员，在各支行设立独立于业务的合规管理部门和专门的合规岗，在全行建立起与组织架构和经营机制相适应的合规管理架构。

平安银行上海分行

建立制度规划、检视和后评价机制，围绕“三结合”，按照合法合规、制度先行、务实有效、精简规范、整体连贯等基本原则，通过制度建议、发文部门自我检视、合规检视、稽核评价等方式，及时发现制度违规、脱节、冲突等问题，防范因制度缺失、制度漏洞而导致的全行系统性风险。并充分考虑业务发展与管理提升等需求，开展制度“立、改、废”规划工作。

案例 ▶ 合规制度和架构建立



大连银行上海分行

始终坚持“内控先行、制度先行”的管理理念，建立全行统一的合规制度，总行各条线管理部门定期对分行实施内控合规监督检查，确保分行落实总行各项制度政策和监管规定；分行根据监管机构、上级行要求以及分行经营管理实际需要，制定分行层面的内控合规制度，并定期或不定期进行规章制度后评价，及时做好立、改、废、释等各项工作。2023年，分行新增制度15个，修订制度42个，废止制度54个。

瑞典银行上海分行

分行行长是风险防控的最终责任人，合规部是内控合规的牵头部门，分行其他所有的部门均参与到日常合规内控的工作中。每年根据法规政策变化，对现有的所有内控制度进行更新。目前形成了业务部门、风险控制员和内审的三道防线，进行合规风险的日常管理。

案例 ▶ 合规文化建设



进出口银行上海分行

开展“合规文化提升年”系列合规文化建设活动，通过举办合规宣讲、制度建设、合规教育、技能竞赛等系列活动，引导员工树立底线意识、规则意识和敬畏意识，推动分行合规文化建设强基础、深扎根、再提升。同时，分行不断加强新形势下内控合规管理手段与方法创新，持续提升分行内部管理规范化、精细化水平，强化内控合规管理建设。

中信银行上海分行

启动“正风肃纪 合规强核”专项活动，提出“我要我合规”的口号，通过“正风、亮剑、排雷”等系列活动，提升员工职业操守意识，强化内部合规监督。分行行长作表率，亲自开展“一把手讲案防合规课”，纪检、公司、零售等条线分管行领导多次在条线会议上讲授合规课，浸润式开展合规宣教。合规部结合飞行检查常态化开展合规基层巡讲，全年机构覆盖100%，形成“培训考试、巡讲检查、警示监督、教育宣贯”的合规文化建设体系。

案例 合规文化建设



浙商银行上海分行

厚植合规文化，持续夯实内控合规管理基石。深入基层，有声有色开展“合规大宣讲”。条线联动，开展全员集中培训、宣讲，针对重点业务条线开展合规专题培训。该行合规部共参与小企业、零售、评审、运营等条线培训 6 场，参训人员共计 338 人次。强化风险提示，凝聚合规共识。该行合规部实时编写《上海分行合规工作提示》，随时就监管动态、案件风险、处罚通报等内容进行点对点提示和指导。

长江联合金融租赁

坚持“全员主动合规，合规创造价值”的理念，把“道德文化、责任文化和执行文化”作为合规文化建设的核心，树立“合规创造价值、合规促进发展”的价值观念，形成主动合规、有效合规、科学合规的良好氛围，注重分层次开展合规教育活动，形成爱岗敬业的学习氛围和职业环境。

汇丰中国

以“行稳致远”为主题，积极开展合规文化月系列活动。从领导带头的管理层寄语，到 20 份专刊提升风险合规知识储备；从精彩纷呈创意海报大赛，到竞争激烈的多场有奖问答；从数十份高质量供稿中人才频现的政策调研征文，到吸引数千人次参与的知识分享会……这些形式多样、丰富多彩的活动，涵盖“监管合规”“风险管理”和“防范金融犯罪”三大主题，有力配合了“心存尺衡方能行之有矩”的“汇丰中国企业文化推进年”总体工作，为更好树立“尊重差异”“携手共赢”“勇于承担”“全力以赴”的企业价值观展现了厚重底色、融入了新的活力。

案例 数字技术助力合规



浦发银行

提升合规数字化能力，打造员工异常行为监测、异常业务监测、合规内控工作平台三大系统。定期检索可疑信息，通过线上扩大监测范围、线下落地核实的“双轨并行”机制，及时发现问题线索，核查处置违规问题，推动优化管理机制。

案例 ▶ 数字技术助力合规



上海农商银行

打造“4A级”合规管理体系，实现合规内控从“数字化”向“数智化”的转变，持续推进“数智化300”工程建设，成功开发智能合规管理系统，一期项目于2023年年末上线。通过打造全流程、全角色的合规管理闭环，实现外规内化动态管理，构建合规记录、解读、分析、控制、预警和评估的完整路径，带来“智能合规”一体化解决方案。成为全国首家将大语言模型及人工智能技术应用到合规内控领域、首家开发完成制度机器人的银行。

兴业银行上海分行

为了对支行业务发展提供更加及时有效的法律服务，在该行“微办公—微聊”软件中，上线试运行可提供智能法律咨询服务的“上海分行AI法宝”公众号。该公众号是该行首个可提供智能问答的微聊公众号，也是兴业全行首个可提供智能法律与合规服务咨询的微聊公众号。

案例 ▶ 反洗钱制度建设



农发行上海市分行

开展反洗钱专项治理，明确8大类自查要点，组织开展全面自查。抽调各行（部）反洗钱骨干参与现场抽查，实现对辖内机构全覆盖。专项治理期间，指导支行以查促改，及时完成问题整改。组织开展受益所有人识别排查、审计问题对照自查、总行非现场监测发现问题自查等各类检查，积极推进问题整改和自查自纠。

渤海银行上海分行

内控合规部牵头分行辖内各支行开展年度反洗钱检查工作，采用各支行自查形式，并结合反洗钱系统、监控名单系统为辅助手段协同推进。各支行开展全面自查自纠，对照自查要求查找反洗钱工作中的问题隐患、薄弱环节、管理漏洞，即查即改。

华谊财务公司

公司洗钱制度体系包括八项制度，主要包括反洗钱管理办法、反洗钱实施细则、反洗钱自评估、客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存实施细则、客户风险等级分类管理实施细则、可疑交易报告操作规程、反洗钱协查、宣传、内部检查监督以及考核问责等一系列制度。公司还开展了反洗钱与反恐怖融资风险自评估工作。

案例 金融科技助力反洗钱



浦发银行上海分行

两大系统助力反洗钱：一是反洗钱监测系统，运用 RPA 技术实现反洗钱智能报送和智能调查。该行通过派员参加总行模型小组，积极建言献策，不断提升可疑监测有效性和准确性。二是反洗钱敏感名单监测系统，通过嵌入式的名单扫描监测功能拦截洗钱和涉敏风险。该系统可以识别各类反洗钱的禁业和关注对象、金融制裁对象、洗钱风险国家等信息。该行据此分级分类与客户建立业务关系，采取不同的风险防控措施。

中国银行上海总部

深化全面风险管理，强化风险研判与应对。完善 9+7 全面风险管理体系，加强表内、表外风险，传统与非传统风险统筹管理，做到全覆盖、无死角。制定突发风险事件应急管理细则，开展多次不同层面应急演练。针对 2023 年国内外金融市场波动，主动谋划，落实风险“早识别、早预警、早暴露、早处置”要求，提前制定应急预案，稳妥化解潜在风险。

浦发硅谷

完成可疑交易监测系统（Actimize-SAM）的升级和优化项目。系统从 2023 年 11 月 18 日上线以来运行正常，该行监控并对比上线前后一个月的数据，警报数量同比有所下降；同时针对特殊业务场景的阈值和分值进行专门的优化，提升了警报的准确率和业务处理的效率。

巴登一符腾堡上海分行

对交易和客户进行反洗钱和反恐怖融资的名单扫描。对于包括涉嫌黑名单、高风险国家、政要等情况高风险客户，该行要求对其进行加强型尽职调查。包括要求客户提供收入来源文件、定期更新客户和受益所有人的身份证件资料等，必要时通过现场访问或者通过其他机构调查的方式验证客户提供资料的真实性和有效性。

案例 加强反洗钱宣传培训



民生银行上海分行

成功举办分行首届反洗钱技能竞赛，分行行长和总行反洗钱管理部总经理参加，以赛代训，营造“全员反洗钱”的积极工作氛围。组织分行反洗钱岗位人员参加 2023 年上海市反洗钱征文比赛和优秀反洗钱宣传视频评选活动，研究撰写的两篇论文和自主创作的两部反洗钱宣传视频均获奖。

案例 ▶ 加强反洗钱宣传培训



宁波银行上海分行

2023 年，该行积极开展和参加各类反洗钱培训活动，累计 10 次，培训对象包括高级管理人员、反洗钱专岗及兼岗人员、新员工、普通业务员工。宣传方面，该行共开展 2 次反洗钱宣传，总计发放反洗钱宣传材料 2160 份，受众人数 4000 人次，宣传方式包括发放传单、折页、摆摊、微信公众号等。



宁波银行上海分行员工向附近的居民宣传反洗钱知识

江苏银行上海分行

建立反洗钱工作常态化宣传机制，2023 年编发《江苏银行上海分行常态化合规宣传活动方案》，进一步规范和细化常态化合规宣传活动。全年共牵头组织反洗钱和反恐怖融资等合规专题宣传 7 场，组织现场集中培训 4 场，参训人员 473 人。通过国际公认反洗钱师（CAMS）资格认证考试共计 5 人。

浦东恒通村镇银行

通过多渠道进行反洗钱宣传。走入网点周边社区及公园，通过“面对面”驻点式摆摊宣传，主动对接居民，面对面讲解、宣传反洗钱知识，对公众提出的疑问进行妥善答疑解惑，引导公众增强洗钱风险防范意识和识别能力。通过网点电子屏、公告教育区等做好宣传，将宣传资料在显著位置予以公示，大堂工作人员以“点对点”触达式宣传。持续通过微信公众号推送反洗钱宣传视频文字，拓宽反洗钱宣传覆盖面。

日本横滨上海分行

2023 年开展了 5 次全体行员反洗钱培训，内容包括防止金融犯罪的重要性、特殊欺诈案件的发生情况及防范措施、高风险客户的针对方针等，并分享了相关案例。另外，合规科于 2023 年开展了 3 次新人培训，内容包括合规基础知识、反洗钱、扫黑除恶等内容。

案例 强化数据安全



广发银行上海分行

从数据收集、管控、质量管理等方面加强数据安全，明确分级授权相关制度，合理确定辖内工作人员调取信息的范围、权限，严格落实信息使用授权审批程序。按照有关规定落实消费者金融信息档案资料管理，采取技术措施和其他必要措施，妥善保管和存储所收集的消费者金融信息。

宁波银行上海分行

建立数据安全组织架构，负责全行数据安全工作，包括董事会、数据管理委员会、总行财务会计部、法律合规部、金融科技部、审计部及总行其他相关部门。建立数据生命周期管理，根据国家法律、行政法规及监管机构对数据采集、传输、使用、存储、删除和销毁进行规范，在规定的范围之内利用数据。

南京银行资金中心

按照全行数据标准化要求，将中心通用业务术语与业务数据标准遵从数据治理方法，规范落地成信息系统中业务数据项。作为业务需求人员，审核数据标准落地情况是否准确（包括数据名称、代码信息），补充数据修订申请表中术语业务含义，确认业务术语名；每年制定数据质量提升计划，兼顾存量数据的整改措施和新增数据的控制手段。

花旗中国

数据治理办公室负责在中国执行花旗集团的数据治理政策，并根据本地监管要求，与业务部门和职能部门合作开展工作，建立从“数据治理工作组”到“数据治理指导委员会”到“董事会”的数据治理架构。根据全球标准，推动数据质量的管理与提升，加强数据控制，数据溯源，数据标准工作的执行，并组织开展数据文化工作，推动全行参与，提升员工数据素养。

案例 个人信息保护和隐私管理



华夏银行上海分行

在保护客户隐私方面，风险监控通过设置监测模型进行预警提示，如柜员在影像系统使用金融交易查询、个人客户信息维护交易菜单时未对个人客户身份联网核查进行预警，使用金融交易菜单查询客户交易流水未让客户输入密码而是通过主管授权进行预警。分行通过模型监测提高了对柜员系统操作规范性检查的覆盖面，提高了问题发现的精准度。

案例 ▶ 个人信息保护和隐私管理



宁波通商银行上海分行

在强化个人信息保护方面，该行仅收集和使用必要的个人信息，避免无关数据的收集，减少数据泄露的风险。对存储在数据库中、传输过程中的个人信息进行加密，建立严格的访问权限控制机制，对业务数据采购脱敏使用，同时对全行员工进行数据安全和隐私保护方面的培训，提高员工的安全意识。

台湾企银上海分行

设有“金融消费者权益保护暨投诉处置机制”，严格规定对于消费者金融信息予以保护，处理消费者金融信息时，应当遵循合法、正当、必要原则，经金融消费者或者其监护人明示同意，并采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用金融消费者个人金融信息，不得在未经金融消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

大新中国上海分行

按照总行制定的《客户信息保护制度》，对分行全体员工开展制度培训，并且按照总行的统一安排，每季度组织接触客户信息的员工开展客户信息自查。对于纸质客户数据，按照档案管理办法保管，由双人开库领取档案；对于系统中的客户信息，分行无权修改任何系统，对系统中的信息无法复制、编辑；并且邮箱系统设置邮件过滤，对包含身份证号码、账号等敏感信息的邮件进行拦截。

深化清廉金融文化建设 完善人才队伍构建机制



加强清廉金融文化建设是贯彻党中央全面从严治党战略方针、落实《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》的具体举措，是金融领域反腐倡廉建设的重要内容，是营造金融行业健康发展环境的内生动力。

上海银行业金融机构通过廉洁教育培训和学习、宣传清廉文化的“清廉角”建设，提高党员干部及员工的廉洁自律意识，规范员工行为准则，完善选人用人制度，打造德才兼备的高素质金融人才队伍。

案例 清廉文化建设

开发银行上海市分行

组织收看中纪委廉政教育专题片，邀请外部专家作廉政讲座，多种形式办好“一季一课”。开展“送廉下支部”定制辅导，引导党员干部增强廉洁从业自觉。加强年轻干部廉洁教育，组织旁听职务犯罪庭审、青年学廉沙龙，帮助系好“第一粒扣子”。大力推广上海清廉金融文化理念，定期更新分行“清廉角”内容，持续巩固风清气正政治生态，共铸“廉沪金融”品牌。

兴业银行上海分行

把高质量推进清廉金融文化建设作为党风廉政建设的重点工作。将员工行为管理和党纪教育结合，完成家访 2666 人宣贯家属“促”廉，打造 4 家各具特色的“清廉角”文化阵地。“倡”廉，组织党员干部参观浦东廉政教育基地，参与静安区人民法院金融职务犯罪审理旁听“醒”廉，积极参与公会清廉文化活动。



兴业银行上海分行在员工办公场所打造“清廉文化角”

渤海银行上海分行

组织分行领导班子成员及各部门、支行负责人参观上海市浦东新区党风廉政教育基地。通过大量生动翔实的案例展板、警示教育视频、铁窗实景等方式进行了一次沉浸式参观，为大家上了一堂生动、直观的警示教育课。教育引导广大党员领导干部带头树立正确的权力观、政绩观、事业观，时刻牢记知敬畏、存戒惧、守底线，全面提升分行党员领导干部党风廉政意识。



渤海银行上海分行参观上海市浦东新区党风廉政教育基地

案例 ▶ 清廉文化建设

杭州银行上海分行



杭州银行上海分行举办“青年清廉”主题辩论赛

爱建信托

积极响应监管和公会号召，贯彻信托文化建设要求，在行业内率先启动，融合中央文件、行业公约、领导论述和原创作品等多种元素，首批完成主要营业网点“清廉角”建设工作，迈出清廉金融文化建设先行先试、带头示范第一步。

建设银行贵金属及大宗商品业务部



建设银行贵金属及大宗商品业务部赴方塔园廉政教育基地开展主题党日活动



爱建信托学习参观清廉角

案例 ▶ 员工行为规范

建设银行上海市分行

搭建起“线上智能化、线下网格化”员工行为网格化管理体系，构建起“机构成网，网内有格，格内定人，人负其责”的管理格局。各级网格管理员按规定频率做好日常观察、谈心谈话、开展家访等履职工作，通过观察员工日常工作表现，了解员工思想动态，及时发现异常苗头，了解员工家庭情况、社会交往情况和工作生活中情况，主动发现风险隐患，及时解决员工所需。

正信银行

建立基本适应银行现阶段发展需要的员工行为管理体系，并根据经营发展需要，适时组织制度更新和修订，及时通过业务培训、谈心谈话、案例通报、警示教育等方式向员工清楚传达行为守则及其细则。

案例 员工行为规范

奉贤浦发村镇银行

组织全行员工学习银行业清廉知识。开展了 4 次廉政教育，党支部书记为员工讲解了五条警示教育案例。在全辖内开展清廉金融文化建设宣传，重点对营销部和风险部的岗位和流程存在的廉政风险进行排查，与关键岗位员工签订《廉洁承诺书》。加强员工思想教育，引导树立健康的职业观，带头抵制酒桌文化，坚守从业底线。



奉贤浦发村镇银行组织员工学习清廉文化知识

华南商业上海分行

开设主题为“廉洁从业”的案防合规教育讲堂，由分行行长带头向全员宣导中国银行业协会印发的《中国银行业反商业贿赂承诺》和《中国银行业从业人员道德行为公约》的重要内容。完成两次员工异常行为排查并进行面谈，指定案防专职人员（合规专员 1 名）为面谈见证人，将面谈情况记录于《员工行为管理面谈记录表》。

案例 完善选人用人制度机制

上海华瑞银行

深入推进党员“双培养”工程，坚持把业务骨干培养成党员，把党员培养成业务骨干。结合创新驱动高质量发展目标任务，以党委名义分设奖项，鼓励先进，鞭策后进，推动党的建设与业务发展“双促进”。组织部分干部和关键岗位揭榜挂帅及竞聘上岗，充分发掘内部优秀人才，启用年轻干部，让有潜质的年轻干部全面施展才能。

金山惠民村镇银行

以“心存善、水润物”的企业文化，完全包容非主体文化群体，管理体制中不存在偏见，并使不同群体间的矛盾最小化。采取多样化的激励方式，将报酬激励、福利激励、晋升激励、荣誉激励等方式综合使用。每年还进行不断修正，重拟或修订不适合员工个人发展的部分。

案例 ▶ 完善选人用人制度机制

中泰信托

建立了完善的选拔机制和晋升通道。公司通过公开竞聘、绩效考核等方式，选拔出具有优秀能力和潜力的员工，并给予他们充分的职业发展空间和晋升机会。同时，公司还积极引进外部人才，通过网络招聘、内部推荐和猎头等渠道招募符合公司发展需求的人才。

国际货币经纪

制定《招聘管理办法》，在面试环节引入性格测试，重点考察候选人的性格潜力，持续对招聘流程进行优化，确保招聘流程的高效畅通。面试中以候选人的能力及道德作为考核标准，平等对待每一位候选人。

澳洲联邦上海分行

2023年起，开展对在职员工的背景重审工作。根据员工总数和实际情，抽取一定比例的员工进行背景调查重审，涉及不同部门和岗位，以确保公正、公平和有效。背景调查包括核实员工的教育背景、工作经历、家庭状况、兼职情况等。同时，还关注员工的诉讼记录，以识别员工是否存在异常行为或潜在风险。

加强消费者权益保护 提升金融服务水平



《银行保险机构消费者权益保护管理办法》自2023年3月1日起施行，与《金融消费者权益保护实施办法》一起构成金融消费者权益保护的指导性纲领。2023年是“消保深化治理年”，金融消费者权益保护工作践行“金融为民”理念，取得突破性进展。

上海银行业金融机构从保护金融消费者合法权益出发，综合处理消费者投诉信息、拓宽投诉渠道，提升投诉反馈的效率和满意度。还通过加强金融知识普及、“一站式”金融服务、特色化窗口服务，体现对老年人等特殊群体的关爱，打通金融服务“最后一公里”。



案例 客户投诉综合治理

上海华瑞银行

加强专业团队建设，设立消保专项预算，进一步加强投诉处理人员配置和纠纷化解专业力量。增强对投诉处理的后评估，有效推进处理能力和溯源整改能力。同时，加强投诉精细化过程管控，从系统接单—分案—处理—结案，全流程闭环跟进每一单投诉处理进程，保障处理时效并及时做好督办。

工商银行上海市分行

科技赋能投诉治理，加快数字金融转型创新，推广客户投诉智慧治理模式，将机器人流程自动化、自然语言处理、生成式人工智能（AIGC）等技术应用于投诉处置和管理主要环节，提高监测分析智能化水平。成功落地首个全行应用的 AIGC 场景，实现大模型自动撰写投诉处理报告。综合运用智能化手段简化投诉工单处理操作，不断畅通投诉受理渠道。

浙商银行上海分行

明确重大投诉及普通投诉的处置要求，并对普通投诉进行三级分类，强调监管转办投诉、重复投诉及疑难复杂投诉的分类处理要求；将首访首诉、多元化解纳入投诉处理原则等；对疑难复杂投诉启动第二投诉联系电话，加强条线联动，形成处置合力；为切实落实首访首诉要求，在辖属各个营业网点设立投诉接待区域，配备录音录像等设备，保障投诉处理过程的公平性、可追溯性。

兴业银行信用卡中心

对内明确各部门客户投诉处理职责范畴，规范客户投诉处置流程及相应管理要求，确保及时接收客户投诉并妥善处理；对外在各营业网点、官方网站、移动客户端等渠道公示投诉受理途径，并在客服热线中设置一键直转投诉专线，客户可选择投诉专线快速进入投诉受理专席，切实保障客户合法权益。对于客户的投诉，狠抓处置效力，设定处理时限，设立机构首问责任制，将消保工作落到实处。

宝山扬子村镇银行

建立健全客户投诉和纠纷处理机制，明确处理流程，妥善处理客户投诉和与客户之间的纠纷。安排专人接听客户投诉电话以及接待通过其他方式投诉的客户。投诉接待人员无法当场完成处理投诉的，在做好客户安抚工作时，立刻上报被投诉部门负责人和综管部负责人，由被投诉部门负责人进行处理，同时上报分管行领导，如无法协调或遇重大情况的须召开投诉处理领导小组会议，讨论投诉处理方案，做好处理记录并及时反馈处理情况。

案例 ▶ 拓宽客户投诉渠道



南京银行上海分行

不断拓宽投诉渠道，目前该行投诉渠道包括电话投诉渠道、信函投诉渠道和电子投诉渠道。各网点在营业场所的醒目位置公布投诉电话、接收投诉通讯地址和电子邮箱等各类投诉渠道信息和投诉处理流程相关信息，使客户清楚了解投诉渠道及方法；线上渠道如官网首页和移动 APP 首页均公示智能客服，确保上述渠道畅通、有效、便捷。

中海信托

上线投诉处理的线上流程，并不断优化，覆盖全渠道投诉，实现投诉处理全流程管理。公司投诉公示全渠道覆盖，包括公司官网、移动客户端、客服热线以及公司营业场所。在产品合约中披露了消费者投诉的客服电话。

韩亚中国上海分行

设立投诉举报专线，配置具有录音功能电话机，并安排专人接听。各网点在显著位置均公示了客户投诉和服务电话，并建立客户意见簿，供客户填写或反映意见。此外，设立投诉服务联络人，负责客户投诉业务的受理，客户信息、客户投诉事项的记录，负责与其他业务部门沟通联系、处理意见的回复、统计、备案与分析。

案例 ▶ 制定负责任营销制度



浦发银行

严格落实金融企业社会责任，从风险评估、销售适当性、专区双录、人员资质等方面严格管理，保障金融消费者权益。所有个人理财类产品的销售均以对个人客户进行风险承受能力评估为前提。严格执行理财销售专区管理，要求在营业网点设置专门区域销售自营理财产品与代销产品。严格实施理财销售录音录像同步监控。

泰隆银行上海分行

在进行金融产品宣传时，注意与客户做好风险揭示和告知，做好金融消费者权益保护。严格落实理财产品“双录”要求，向客户做好理财产品的风险揭示和告知。分行试点实施信贷合同双录项目，确保信贷合同签署流程与规范，正式签约前与客户做好条款解释、要素告知和理解确认，有效降低合同法律风险与纠纷争议，保障客户知情权。

案例 制定负责任营销制度



温州银行上海分行

销售人员在进行理财产品销售时，对首次购买理财产品的个人客户进行风险承受能力评估，确定客户的风险承受能力评级；评估结果由客户确认并保存，并根据客户的风险承受能力评级，结合客户的财务状况，提供合适的产品由客户自主选择，并向客户解释相关投资工具的运作市场及方式，提示相关风险。向客户销售理财产品时，严禁违规做出任何形式的本金和收益承诺。

崇明沪农商村镇银行

全面加强贷前调查工作，要求审查关口前移，审查人员积极参与贷前现场调查，获取第一手现场信息，客观公正评价贷款客户，揭示风险，协助客户经理制定贷款方案，提高并保证审查效率，全力配合营销条线推进业务发展。同时加强中台审查时效性管理，要求审查人员紧跟客户经理工作节奏，在把控审查关前提下，要求资料齐全3天内办结，随时召开贷审会，确保业务审查审批的时效性，保障业务质效。

案例 拓宽消费者教育渠道



上海农商银行

推出“心家园”社区综合服务方案，持续面向社会公众开展解读金融政策、普及金融知识、揭示金融产品风险等各项教育宣传活动，不断提升消费者权益保护宣传教育实效，切实保障金融消费者的受教育权。全年累计开展各类教育宣传活动 6944 场次，触及金融消费者 388.9 万人次。



上海农商银行启动“心家园”社区综合服务品牌

杭州银行上海分行

组织开展“警银社”防范网络电信诈骗联合宣教活动。分行辖内 17 家网点联合各属地公安共同开展反诈宣传，邀请附近街道居委代表、企事业单位市民代表、公安民警等共同参与观看反诈影片《孤注一掷》，让观影者识清诈骗套路，进一步提升自身的反诈意识和能力。



杭州银行上海分行通过观影活动进行反诈宣传教育

案例 ▶ 拓宽消费者教育渠道

建设银行贵金属及大宗商品业务部

采取线上线下结合的方式，纵深推进数字化教育，全方位多渠道营造浓厚宣传教育氛围。还联合上海黄金交易所推出原创系列投教视频《贵金属消保小课堂》，其内容新颖、形式新巧、紧贴热点，深入浅出介绍黄金投资的基础知识和当前市场发展情况，投放后社会反响积极。

中银消费金融



中银消费金融通过游戏互动等形式提高社区居民反诈意识

渣打中国



渣打中国开展金融消费者权益保护教育宣传活动

东亚中国

推出外资银行首位人工智能数字消保官——“消保保”。作为外资银行的首创举措，“消保保”不仅是该行数字化转型的一个重要里程碑，也体现出对保护消费者权益的坚定承诺。通过引入虚拟数字人物，旨在以更加生动、互动的方式提升消费者对金融知识的理解 and 应用，进一步强化消费者金融素养。

三菱日联中国

利用网点资源，多渠道宣传存款保险信息。将存款保险宣传与金融知识普及教育紧密结合，力求做到全面覆盖，形成宣传合力。引导金融消费者全面、客观地认识存款保险。对于来柜办理业务的客户进行宣传，引导客户识别存款保险标识和发放宣传折页资料；通过客户经理日常走访，加强存款保险的宣传。



三菱日联中国向消费者宣传存款保险

案例 拓宽消费者教育渠道

恒生中国

推出“启·未来——职业院校金融素养提升计划”，以实际行动引导并提升职业院校青少年金融素养和未来可持续发展技能。项目在上海、广州 8 所中职学校开展，覆盖 1400 余名中职学生，通过财商戏剧、反诈 Bingo 游戏、城市生存挑战、校园集市等真实有趣的游戏化金融素养课程，让学生们在共创与互动中体验现实的金融应用场景。



恒生中国推出“启·未来”职业院校金融素养提升计划

盘谷中国

为推动金融知识普及工作，提高消费者金融素养，尤其是广大老年群体的风险防范意识和识别能力，该行走进外滩街道社区文化活动中心为社区老年居民举办专场讲座，有针对性地开展金融知识普及教育活动，讲解存款保险、防范非法集资和电信网络诈骗等知识，帮助老年群体提升风险防范能力。



盘谷中国开展金融知识进社区活动

案例 提供一站式服务

建设银行上海市分行

2023 年 10 月 20 日，“一网情申 湾聚美好”建行上海分行“智慧政务”与“数字港湾”联合签约发布暨揭幕仪式在北新泾支行举行。该支行作为全国首家挂牌 24 小时智慧政务服务的银行，现场进行了揭牌仪式，标志着该行在全市 16 个行政区的 16 家网点自助银行服务区内布设的“24 小时智慧政务一体机”正式启用。



建设银行上海市分行“智慧政务”与“数字港湾”联合签约发布暨揭幕仪式举行

案例 ▶ 提供一站式服务

邮储银行上海分行

制定 2023 年专项国债下乡宣传服务工作方案，联合市邮政公司常态化组织国债下乡工作，至村委会、村办企业、村民活动中心、农贸市集等村民聚集地开展宣传，宣讲国债发行规律、购买渠道、收益率与付息方式等村民集中关心的话题，打通国债下乡“最后一公里”。2023 年该行累计销售储蓄国债 8.64 亿元，其中乡镇辐射网点累计对客销售 2948 笔国债，累计销量 3.82 亿，占比达 44.19%。



邮储银行上海分行开展 2023 年专项国债下乡宣传服务工作

民生银行上海分行

随着人们对健康生活的追求越来越高，康养服务市场逐渐成为走向成熟的新兴市场。该行结合区域特点，匹配市场需求，整合渠道资源，推出“遇见新美好”的康养生态体系。覆盖远程问诊、生物医疗、适老护理、城心养老、高端社区和旅居体验等六大领域，将金融产品和医养健康权益有机结合，进一步满足客户高品质、定制化、一站式的服务需求。



民生银行上海分行开展“遇见·新康养的美好”高端客户康养体验活动

厦门国际银行上海分行

针对老年客群，推出“悠然”品牌借记卡，配置了家政服务、家电清洗、送菜到家、送药上门等服务。通过银行卡提升了老年客户的日常生活体验感。同时，通过丰富的专属卡片活动，为老年客户提供了粮油米面等喜闻乐见的回馈。2023 年，发放老年客户专属借记卡“悠然卡”4291 张，累计为 12656 名老年客户提供专属优质服务。

案例 提供一站式服务



松江民生村镇银行

针对特殊老年人群、不便上网点办理，该行提供上门服务。同时，以营业网点为圆心向周边辐射，通过电销、陌拜等形式加大属地化营销力度，主动融入园区、商会、协会等组织，积极对接中小微企业需求，分层分类定制金融服务产品，将资金“活水”直送企业。同时，开展重点涉农乡镇农户的二次营销对接，关心农户作业情况、资金需求等，“点对点”触及乡村金融需求，打通金融服务“最后一公里”。

浦东恒通村镇银行

积极优化金融服务，持续提升金融服务实体经济“一站式”服务，通过借助信息技术，上门为小企业办卡服务，真正实现金融服务于企业需求无缝对接，覆盖百姓需求。在群大家居建材市场，直接与建材市场建立联系，让金融活水更加有效地触达实体经济，助力企业高质量发展，真正做到服务见实效。



浦东恒通村镇银行与群大家居建材市场签署战略合作协议

上海信托

与社区合作携手开展“金融知识进社区”活动，走进周边老年人社区和活动中心，以及办公楼区域，为广大老年人群体和白领人士提供金融咨询答疑服务，分发特制定的老年人金融服务手册、信托知识百问百答手册、“关于警惕不法贷款诈骗的风险提示”等宣传折页，讲解金融知识，并把相关电子宣传材料交于社区居民委员会，便于他们自行宣传，以践行金融宣传担当，履行社会责任。



上海信托与社区合作携手开展“金融知识进社区”活动

案例 ▶ 特色化窗口服务

农业银行上海市分行

完善设施配备，常备爱心座椅、手机充电、饮用水等便民服务设施，优先为老年客户等特殊群体配备轮椅、听障人士爱心卡、放大镜、老花镜等服务设施及物品，提升适老化便民服务水平。完善网点适老化服务制度规定，优化老年客户现场服务流程，严格落实首问负责，主动问候、了解老年客户需求。尊重老年客户意愿，引导至人工柜台或机具办理业务。



农业银行上海市分行敬老服务特色网点七宝支行服务专员协助老年客户办理业务

光大银行上海分行

组织辖内各网点开展“适老化服务网点”创建工作。梳理形成《适老化服务网点创建标准》，其中包括无障碍服务、适老服务专窗、老年人辅助物品、适老化服务规范等；对辖内各网点提供适老服务物料支持及服务指导；组织网点全体厅堂服务人员参加适老化服务标准解读培训，并开展对标自查。目前该行网点总数 81 家，全部能够提供适老化服务，适老化服务覆盖率 100%。



光大银行上海分行奉贤支行员工为老年客户提供上门服务

招商银行上海分行

启动户外工作者爱心接力站建设工作，精选 17 家服务站点，为户外劳动者搭建“温馨港湾”，覆盖率达 17%。此外，该行还推出“户外爱心流动车”，让招行服务走出网点、走入城市，传递更多服务关怀，同步开展流动的金融教育宣传，让金融知识走进千家万户。



招商银行上海分行爱心接力站为户外劳动者搭建“温馨港湾”

案例 特色化窗口服务

恒丰银行上海分行

设立绿色服务窗口，为老年人、特殊人群开辟服务快速通道；服务环境助老，提升客户体验。在辖内营业网点配备了老花镜、放大镜、医药箱等用品，以及无障碍通道、轮椅、饮水机等便民设施，加强业务流程引导，帮助老年人进行智能柜台操作，开设绿色通道，为有需要的老年人优先办理业务。



恒丰银行上海分行在辖内营业网点配备老花镜等用品

尚诚消费金融

“尚诚消费金融尊享版 APP”支持客户切换“关爱版”，通过放大字体等适老化改造，适配老年人使用习惯，帮助老龄化客群跨越数字鸿沟，助力老年友好型社会建设。各城市服务职场均进行适老化改造，提供放大镜等助老工具，同时针对特殊人群配备了轮椅等辅助设施。

汇丰中国

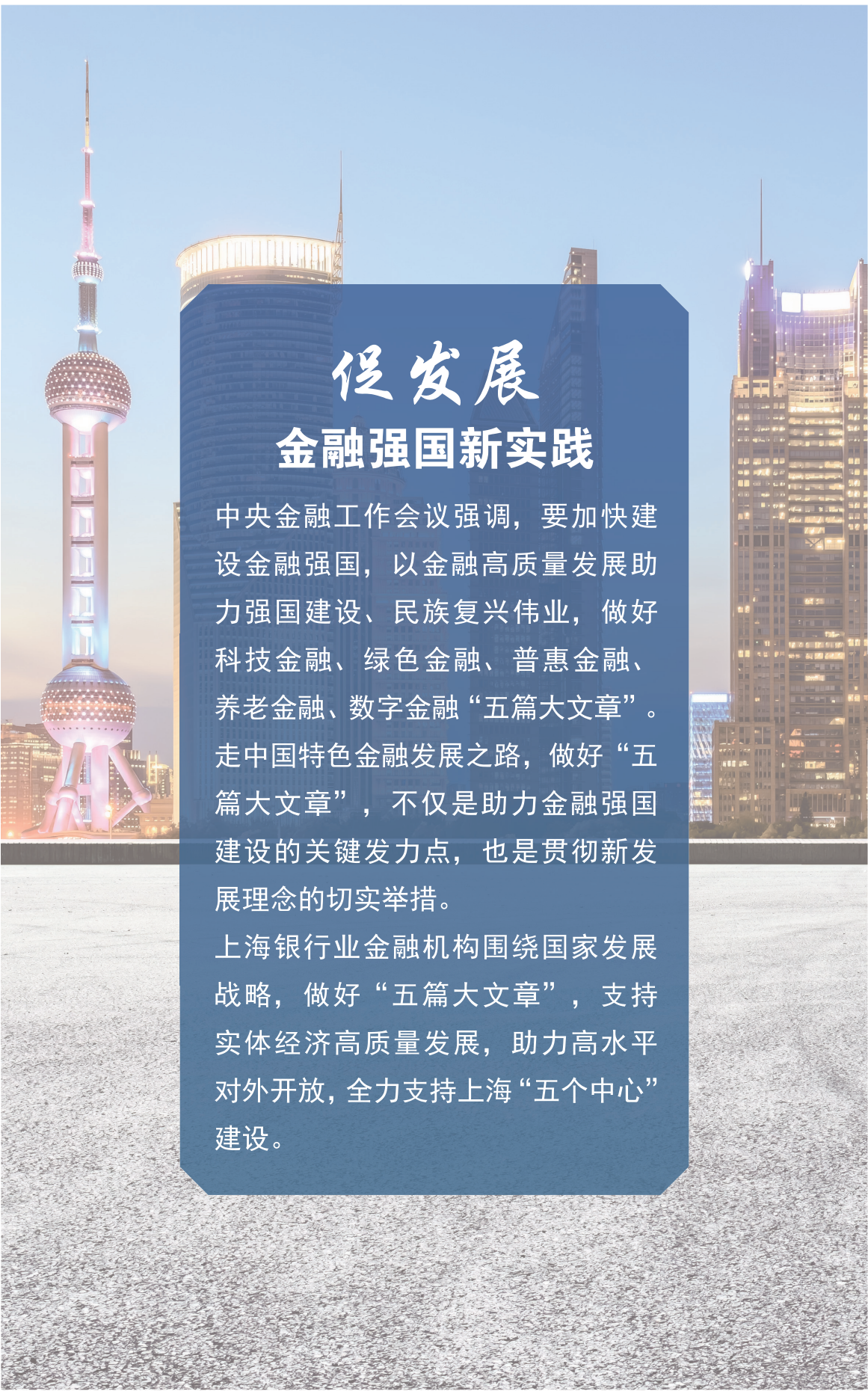
敬老网点配备专属的绿色通道和服务窗口，并派专人服务老年客户，在客户比较密集的高峰时段会为老年客户特别开出服务窗口。还有专门员工接受过红十字会的培训，能够在紧急的情况下提供心肺复苏和创伤救护等急救服务。电话银行语音系统可以识别出超过 60 周岁的老年人群体，并提供便捷、直达的人工坐席服务通道。

南商中国

网点内现金柜台实行机动服务制度，如有老年人需要特殊帮助，可临时开立柜台为其快捷办理业务；营业厅设置网银体验机，由专人指导老年人进行在线支付操作，让老年客户体验移动支付的便利化，同时宣传支付安全，加强老年人的账户风险防范意识；针对年龄较大、行动不便的特定老年客群，该行网点还可使用移动展业设备提供上门服务。



南商中国开展敬老月活动，加强老年人的账户风险防范意识



促发展 金融强国新实践

中央金融工作会议强调，要加快建设金融强国，以金融高质量发展助力强国建设、民族复兴伟业，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”。走中国特色金融发展之路，做好“五篇大文章”，不仅是助力金融强国建设的关键发力点，也是贯彻新发展理念切实举措。

上海银行业金融机构围绕国家发展战略，做好“五篇大文章”，支持实体经济高质量发展，助力高水平对外开放，全力支持上海“五个中心”建设。

围绕国家发展战略 助力上海国际金融中心建设



上海银行业金融机构聚焦上海“三大任务、一大平台”，助力推动“长三角一体化”、上海“五个新城”建设，提供专项金融服务，创新开发相关产品线。同时，支持工业、贸易、航运等领域数字化、智能化、绿色化“三化”转型，大力服务上海“五个中心”建设。

案例 ▶ 推动长三角一体化发展



开发银行上海市分行

服务长三角交通、能源基础设施互联互通以及科技创新跨区域协同，推动沪苏湖、沪通铁路、浦东机场四期、LNG 站线扩建、燃气管网更新、华虹、长电等一批重大项目，全年发放长三角一体化贷款 544 亿元，长江大保护及绿色发展中长期贷款 326 亿元。支持浦东引领区、虹桥国际开放枢纽、临港新片区等重点区域建设，发放贷款 358 亿元。

光大银行上海分行

积极贯彻落实长三角一体化发展国家战略，有效整合各分行资源，不断加强协同合作。该行牵头在杭州举办“倡议共建长三角区域集团客户联合服务机制交流会暨长三角区域七家一级分行签约仪式”，鼓励分行之间推荐客户，深化基层人员协同理念，由“被动协同”转变为“主动协同”，实现合作共赢。该行作为宝武集团本部牵头行，积极协调长三角区域各家分行与宝武集团开展业务合作。

华夏银行上海分行

落地首笔投资长三角一体化发展示范区债——长三角投资（上海）有限公司面向专业投资者非公开发行公司债券（第一期），投资 1000 万元。募集资金用于长三角生态绿色一体化发展示范区开发项目投资建设及运营，涵盖上海“五大新城”之一青浦新城规划建设重点产业项目、优化上海软件园区布局，打造长三角数字干线上的关键枢纽节点建设。

案例 ▶ 推进“五个新城”建设



浦发银行

在“五个新城”及南北地区全面发力，落地了奉贤新城首笔产城融合打包贷款、嘉定新城西门历史文化街区旧城区改建项目、南汇新城临港国际文化创意港项目、青浦新城水乡客厅项目、松江新城正泰启迪智电港三期项目等。截至 2023 年末，该行“五个新城”项目库已入库贷款类项目 78 个，项目总投资超过 2151 亿元。其中，授信已获批项目 61 个，获批金额 351 亿元，提款金额 112 亿元。

上海银行



上海银行市南分行支持虹桥商务区东片区综合改造

上海农商银行

聚焦“五个新城”和“南北转型”，积极支持上海东方枢纽项目、浦江召稼楼“城中村”改造、上海崇明越江通道工程项目、西岑科创中心、长兴海洋科技港二期等重大项目。截至 2023 年末，“五个新城”企业授信余额 1027.90 亿元，服务企业 5385 户，连续三年授信余额和服务企业数双净增。

中国银行上海市分行

持续加大对上海城市更新、城中村、保障性租赁住房等重点领域信贷支持。截至 2023 年末，服务城市更新项目近 50 个，多个标志性项目取得突破。成为上海市重大项目东方枢纽首个融资项目的银团牵头行、代理行、资金监管行，承贷份额 30%；成为 2023 年启动的最大城中村项目——中交凤溪城中村项目的联合牵头行，份额 50 亿元；作为牵头行，支持首个外滩第二立面“两旧一村”项目和龙阳路地块开发项目。

温州银行上海分行

在嘉定、青浦、奉贤设立支行并服务当地企业，松江设立业务团队并计划在松江设立网点。通过网点优势，围绕“五个新城”周边产业特点，运用该行特色产品“104 工业厂房抵押贷款”，服务好当地民营企业尤其制造业客户的经营发展。截至 2023 年年末，该行“104 工业厂房抵押贷款”余额达 32.82 亿，同比增长 113%。

案例 服务“五个中心”建设



农业银行上海市分行

参与“小洋山北区集装箱码头一期”“浦东机场二期”“东方枢纽上海东站”等项目，为重大航运基础设施建设项目提供授信支持。积极支持大飞机产业，连续三年对中国商飞的贷款投放位居四大行第一，并作为首架 C919 飞机银团联合牵头行为飞机交付提供融资。全年对 13 架飞机提供融资业务，重点服务东航租赁、中航租赁、春秋租赁等，融资总额 68 亿元。

平安银行自贸区分行

某客户为民营航运龙头企业，大力发展多式联运服务，该服务模式向客户提供包含水路运输及陆路运输方式的集装箱物流服务，具有产业链条长、资源利用率高、综合效益好等特点，货物的包装材料和运输等环节的碳排放大大减少。分行通过与该公司的合作，有效满足了企业融资需求，服务了国计民生。

工商银行票据营业部

通过优化服务机制、实施优惠政策、开辟绿色通道等方式，对汽车制造业等上海市重点工业行业及科创、绿色、专精特新等现代化产业体系重点企业加大贴现支持力度。该行上海分行制造业客户数 317 户，同比增加 54 户；投向制造业贴现资金 388 亿元，同比增长 38%；年末制造业余额 160 亿元，占比 23%，同比增长 3 个百分点。

瑞穗中国

与上海临港经济发展（集团）有限公司签署战略合作协议，并提出《关于以脱碳燃料为核心的临港氢能产业基地计划》，积极为临港新片区的未来产业规划建言献策，积极构建客户、渠道等资源的共享机制，共同推进中日氢能产业园建设。

案例 外资行特色化经营



花旗中国

服务于跨国外资企业的中国业务和帮助中国本土企业向海外拓展的全球性银行，同时也服务于特定目标市场的中小企业。2023 年开通了“北向互换通”业务，经上海期货交易所和上海国际能源交易中心批准，获得两家期货交易所期货保证金存管银行资格，是第一家获批该业务资格的美资银行。

案例 ▶ 外资行特色化经营



南商中国

经过多年经验积累形成“离岸+在岸”跨境联动服务模式，将 RECP 等重点区域离岸金融服务的前端有效延伸至与中资客户面对面的全国各地分支行，从而紧密跟随跨国发展企业的步伐，实现企业“海外业务的境内操作”，达成降低经营管理成本、提高业务运营效率、增强国际化竞争实力的多方面目标。

富邦华一

助力优化解决台胞移动支付的问题，推出“三步‘邦’你搞定移动支付便利化专案”。开设“线上预约申请开户”功能，将服务节点向前推进，方便台胞来大陆后快速领借记卡、激活，客户在台湾即可提前进行预约开户，支持台湾手机号开户，绑定支付宝、微信、云闪付等6大平台，一站式支持台胞来陆绑定移动支付。



富邦华一为台胞提供移动支付便利化服务

泰国汇商上海分行

积极服务国家“走出去”战略以及 RCEP（区域全面经济伙伴关系协定）、贯彻落实“一带一路”建设倡议，目标客户瞄准在中国的泰资企业、在泰国以及东盟地区进行投资贸易活动的中资企业，主要通过银团贷款方式为优质的本土行业龙头企业提供金融服务。2023 年帮助哪吒汽车泰国子公司设立外汇套保额度、为长城汽车泰国子公司提供流动资金贷款业务等，在支持中资企业走出去方面充分发挥桥梁作用。

瑞银中国上海分行

在财富管理队伍建设、系统升级以及人员匹配方面持续加大投入。财富管理队伍建设方面，2023 年不断加强对关键人才的领导和培训，进行了包括投资例会、销售例会、风控培训、消保培训等超百场的财富管理培训，打造了一支业务技能和风险意识兼备的财富管理专业领域综合人才团队，为业务发展打下坚实的人才储备基础。

助力高水平对外开放



2023 年是中国改革开放 45 周年，也是上海自贸试验区成立十周年。这十年来，上海银行业金融机构深耕金融改革“试验田”，追求创新发展、锐意进取，推出一系列首创、首发、首单产品和服务，助力中资企业“走出去”，推动共建“一带一路”，实现跨境结算、支付、投融资等功能，优化营商环境，支撑我国高水平对外开放。

案例 深耕自贸区金融

进出口银行上海分行

2023 年 12 月 15 日，国产首艘大型邮轮“爱达·魔都”驶离外高桥造船厂 4 号码头，正式交付。该项目伊始，面对首制大型邮轮建造的巨大风险，中国进出口银行上海分行创新性地通过与总行联动的方式有效控制风险、扩大授信额度，以极低的政策性船舶信贷利率独自承担了该项目的全部融资需求，并全方位、全产业链、全过程地支持该项目顺利进行。

中远海运财务

2023 年完成自贸区全功能资金池业务试点落地，归集渠道覆盖境内跨行、跨境同行和跨境跨行，实现了多渠道多类型归集。其中 FTN 子账户对外联动付款业务，是财务公司首次为境外企业办理资金结算业务，也是中国银行全行首次办理银企直连项下 FTN 账户对外付款业务，实现了多个“零”的突破。“跨二线”港使费结算业务落地，进一步打通集团内产业链人民币国际结算的新渠道。

招银金融租赁

2023 年 6 月 28 日，上海金融租赁服务集成电路产业实验室在临港新片区揭牌成立。该实验室是在临港新片区管委会和原上海银保监局的指导下，由招银金融租赁公司牵头，与上海地区金租同业共同携手设立。实验室依托“临港新片区银行业保险业科技金融创新试验基地”试点开展“SPV 集成电路设备租赁”业务。



全国首批“金融租赁 SPV 集成电路设备租赁业务”现场签约

案例 ▶ 深耕自贸区金融



上汽通用汽车公司

在上海自贸区债券市场成功发行融腾通元 2022 年第一期个人汽车抵押贷款绿色资产支持证券，发行规模 10 亿元。本期资产支持证券是上海自贸区内发行的首单资产支持证券，也是全国首单自贸区绿色资产支持证券。该项目的入池基础资产全部是新能源汽车贷款，募集资金也将全部投向新能源汽车贷款，属于资产端和用途端的“双绿”产品。

德国商业上海分行

该行交易银行部于 2023 上半年与某公司实现了首单区块链美元信用证交易，该公司通过该行基于康拓（CONTOUR）区块链网络进行了数字化美元信用证的开立，打通了区块链平台上首单国际开证的渠道，向实现全流程数字化转型迈出重要一步。

案例 ▶ 服务“一带一路”建设



浦发银行

2023 年 11 月，浦发银行中欧班列跨境综合服务对接交流会举行，发布《中欧班列综合金融服务方案》，立足场景、融入生态，持续以金融助力中欧班列高质量发展，在服务国家战略、支持实体经济、促进外贸发展的征程上跑出加速度，贡献新力量。



浦发银行发布《中欧班列综合金融服务方案》

中国银行上海市分行

建立与海外行跨境对接机制，累计为 20 余个“一带一路”项目筹组银团贷款超百亿美元。2023 年作为全球联合牵头行，该行通过总分行协同、海内外联动等方式，为中亚地区规模最大的风电项目——巴什风电项目搭建融资结构，推动项目顺利进行。

案例 服务“一带一路”建设



浙商银行上海分行

2023 年 11 月，该行落地全行首笔“跨境易收”业务。某进出口有限公司商品出口至尼日利亚后，面临外汇回款难、回款慢问题。该行的“跨境易收”为境内外收款客户提供境外当地本币资金收款、资金兑换及跨境结算的服务，高效地解决了企业收款难的问题，从客户提交资料到成功收款，仅耗时三个小时。

民生银行自贸区分行

通过 FT+NRA 双账户体系及自贸区便利化政策，结合特色化的跨境系列产品和服务，对接战略客户、大中型央国企和优质民企客户跨境金融需求，为中国企业海外投资建厂、承接工程、产业并购等提供多元化、场景化、综合化的跨境金融解决方案，支持中国企业参加“一带一路”建设提升竞争力、“走出去”参与全球竞争。2023 年，协同全行服务“一带一路”客户 19 家，实现资产投放折合人民币 68 亿元。

汇丰中国

在全球 6 大洲的 26 个国家和地区设立“中国企业海外服务部”，由资深业务专家负责管理，在全球超过 40 多个国家和地区为中资企业提供全面高效的一站式金融服务，并在当地落实各项对口支持。同时，为中国企业“走出去”提供专业的市场咨询和全方位的产品服务。截至 2023 年底，汇丰已支持超过 1300 多家中资企业集团在海外市场发展。

德国商业上海分行

深度参与其国际合作和“一带一路”项目，依托该行扎实的国际贸易专业知识和经验，为客户量身定制贸易融资方案，大力协助客户推进长期海外项目项下的保函业务，提升保函授信额度并携手沙特当地的合作银行提供跨境保函转开服务，提供项目始末端到端的全流程保函服务，为该客户提供对海外项目业主的投标、预付款及履约担保服务。

案例 优化跨境金融服务



开发银行上海市分行

服务全行跨境业务发展，助力人民币国际化，发放马来亚银行、韩国产业银行等境外人民币贷款 243 亿元。利用自贸区账户优势对接境内外市场资源，吸收存款日均余额达 220 亿元，累计发行境外同业存单 13 亿美元。

案例 ▶ 优化跨境金融服务**招商银行上海分行**

该行充分发挥境内外联动优势，支持上海国际金融中心建设，为企业提供“全周期、全流程、全产品”的综合金融服务，支持中资企业在境外资本市场高质量发展；在赋能实体经济的同时，该行非居民账户体系也加速放量。2023 年，该行非居民离岸融资总量位居上海市场第一。

渤海银行自贸区分行

推出“全球速汇”产品，以业界首创的“全球导航—透明橱窗”优化境外汇款业务的服务效率。某跨境贸易结算客户办理一笔跨境汇款业务，该笔汇款从汇出至入账仅用时 5 分钟，并在原有短信提示的基础上，通过“透明橱窗”的动态地图将跨境汇款各节点资金流转信息和扣费情况呈现给客户，提升了跨境支付的速度、透明度。

中国银行上海总部

成功发行上海清算所全球首单人民币玉兰债，成为中国外汇交易中心外汇交易直通处理接入境内外币支付系统的首批参与机构，中央结算公司明珠债首批托管银行。落地上海法人券商“南向通”互联互通模式代理结算业务及北向“互换通”代理结算业务。2023 年，该行与境外机构达成现券交易 2.01 万亿元，同比增长 63%。

马来亚银行上海分行

2023 年，该行客户经理在拜访一家具有国企背景的国际贸易公司时，客户当场提出了跨境人民币便利化的诉求。行内将此作为重点推进项目，由业务拓展部门与营运部联合发力，当月就完成行内跨境人民币便利化服务各项准备工作，将这家被认定为优质企业的客户纳入便利化企业名单。

马来西亚联昌上海分行

利用在东盟区域的强大网络和地域优势，多方联动，成功协助著名国产自主品牌在马来西亚建设面向东盟的生产中心，并协助其在印尼及东盟各国建立业务。并向该汽车集团下属汽车金融公司提供信贷额度以满足业务发展需求。该行总行在马来西亚向该汽车集团分别提供人民币信用证额度和马币联合贷款，以支持其在马来西亚的业务需求。

案例 完善进博会金融服务

上海银行

第六届进博会召开期间，该行与西班牙桑坦德银行全金融科技子公司 PagoNxt 项目在“临港馆”举办签约仪式。双方在跨境转汇和留学汇款等跨境支付产品上持续讨论合作模式，计划实现收付双向的跨境资金结算，便利企业和个人跨境支付结算需求。



上海银行借助金融科技推动跨境结算便利

工商银行上海市分行

为第六届进博会量身打造涵盖“易开户”“易汇款”“易融资”“易网银”“易电商”“易会展”六大板块在内的金融产品服务体系，助力全球展客商把握进博商机。其中，“易网银”聚焦企业“汇、兑、融”需求，为贸易企业高效提供在线汇款、信用证结算、国际贸易融资全产品线上申请及线上提款等服务；“易会展”为进博会参展客商现场提供多语种翻译、信息咨询等志愿者服务。



工商银行上海市分行志愿者服务第六届进博会

中国银行上海市分行

创新定制“本、荟、新、智”四大进博专属产品服务，发布《中国银行服务第六届中国国际进口博览会综合金融服务方案》，升级打造“多渠道定向客群服务”“双商客群全流程服务”“专属产品服务”三大层次。进博会现场共设置 18 个服务点位，抽调近 500 人全程驻守，现场服务人员峰值近 1200 人，圆满完成各类活动保障工作。

中信银行上海分行

在进博会期间主要负责对接 Y 集团，持续优化服务并开展合作，目前在海内外市场多个领域开花结果，特别是国际业务方面，落地多笔首单业务，合作深度与广度显著提升，业务涵盖贸易融资、司库工程、汇率风险管理、大宗商品融资、资本市场等多个领域。下一步该行将充分发挥产品、政策、科技优势，紧密贴合“产业链 + 供应链”双链驱动发展战略，持续助力进博会。

案例 ▶ 完善进博会金融服务



江苏银行上海分行

在进博会临港展示区举办的“高水平开放 可持续发展”2023 转型金融助力绿色低碳发展高峰论坛上,该行发布了《江苏银行转型金融框架》《江苏银行信贷客户 ESG (环境、社会、治理) 评级体系》及“ESG 惠利贷”产品,并与临港新片区管委会及首批“ESG 惠利贷”客户现场签约。



江苏银行上海分行发布“ESG 惠利贷”

民泰银行上海分行

在进博会召开前开展大规模 ATM 压力测试及取现通道测试,确保来沪外宾可以顺利进行支付结算。同时,该行积极参与进口博览会相关展览、企业来沪参展服务;为展览企业、参展企业开展金融配套服务,积极开展结售汇、信用证、跨境支付结算相关配套融资。

做好“五篇大文章”



金融系统要着力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”。中央金融工作会议为推进金融高质量发展指明了方向。

上海银行业金融机构创新科技金融产品,立足现代化产业体系建设需要,支持科技创新和高端制造产业发展;探索绿色金融产品和服务创新,拓宽绿色融资渠道,助力绿色低碳转型;大力发展普惠金融,支持民营经济、中小微企业、“三农”经济发展;发力养老金融,丰富养老理财产品,为个人养老及养老产业提供金融支持;创新数字金融服务场景,优化服务渠道,推动数字化转型。

案例 科技金融



中国银行上海市分行

2023 年，成为首批上海市知识产权金融创新中心，积极开展知识产权创新服务，参与上海市金融局牵头知识产权风险补偿创新试点工作；投放首笔基于专利开放许可的普惠金融贷款，并荣获 2023 年上海知识产权改革创新工作十大典型案例；落地全市首笔担保基金项下实用新型专利质押担保贷款，不断延伸知识产权金融服务的触角。该行 2023 年共为 59 家企业办理专利、商标质押融资贷款。

建设银行上海市分行

与上海市科学技术委员会战略合作，发布支持科创“从 0 到 10”金融方案。该融资解决方案包括 4 类、18 项产品，服务科技创新和成果转化，推动金融与科技的融合创新，组织多方共建“互依互存、互连互链，共创共享、共荣共生”的科技产业金融生态，促进“科技—产业—金融”的良性循环。



建设银行上海市分行发布支持科创“从 0 到 10”金融方案

广发银行上海分行

上海某智能科技初创公司无抵押物，且经营具有高技术、高风险的特点，无法通过传统授信获取融资。该行向客户推荐“科创助力贷”产品，运用大数据模型，建立申请、审批、出账均在线上操作流程，极大提升科技初创企业融资时效。该企业成功实现获批 100 万元“科技助力贷”并成功提款，有效解决了科技初创企业融资难、融资慢的难题。

浦发银行上海分行

2023 年，该行在浦江创新论坛上推出“科创伙伴贷”，联合专业投资机构等伙伴机构，聚焦细分科创赛道，定制专属打分制模板，为科创小微企业提供批量信用贷款支持，并已携手生物医药行业专业投资机构实现首批案例落地。

案例 ▶ 科技金融



渤海银行上海分行

推出“渤银科速贷”产品，对具有高科技属性、掌握自主知识产权、通过科技投入实施创新活动与技术成果转化，并开展经营活动的具有发展潜力的科技型企业运用打分卡评价，以科技研发、知识产权、组织管理、资本运作等科技维度作为主要判断标准，通过评分直接给予企业授信，解决科创企业无传统抵押物的难题。上海某科技公司通过“科速贷”，在两周内完成了授信申请、审批、签约和放款的全过程。

北京银行上海分行

与上海国际知识产权运营管理有限公司签署知识产权质押贷款业务合作备忘录，并发布“科知贷”产品。基于知识产权专利价值，“科知贷”为中小科企提供专属融资，重点支持国家高新技术企业、上海市专精特新中小企业、国家专精特新“小巨人”以及拟上市等具有成长性的企业。



北京银行上海分行发布“科知贷”

南京银行上海分行

与中国人保财险上海市分公司进行银保合作，共同展开知识产权质押融资保证保险业务合作，以企业购买保单的方式共担风险。积极响应政府及各监管局“鼓励商业银行重点营销知识产权质押贷款等信贷产品”政策，充分利用知识产权为科技型企业“变现”，解决科技型企业资金紧张难题。

东亚中国

所有的保理业务均通过供应链金融平台管理，全面提升服务效率。2023年下半年，该行推出针对反向保理业务中核心企业上游供应商的远程核实身份认证平台，通过多种技术的组合实现在线核实企业、法定代表人等自然人身份的目的，持续为客户提供便利化、线上化服务，有效提升服务效率。

案例 绿色金融



建设银行上海市分行

发挥自身金融科技能力，依托个人碳账户打造“建碳惠行”新能源车主平台，在同业首家将新能源车主这一绿色减碳的生力军纳入到个人碳账户的大家庭中。新能源车主可将行驶里程转化为碳减排量，兑换权益。截至2023年底，平台注册用户20万人，新能源车累计碳减排量2182吨。



建设银行上海市分行启动“建碳惠行”项目

邮储银行上海分行

2023年6月，成功落地首笔蓝色并购贷款，在支持可再生能源企业转型升级和沿海地区产业布局的同时，科学利用海洋资源，促进海洋经济与能源经济结合发展，圆满实现了绿色与蓝色金融的相互融合、相互促进的目标。该笔贷款是上海分行首笔民营绿色清洁能源并购贷款，为企业提供融资支持5.6亿元。

北京银行上海分行

2023年5月，落地行内首笔基于数字人民币的国家核证自愿减排量（CCER）交易结算，依托总行数字人民币基础能力，为客户及其交易方提供了数字人民币对公钱包开立、数字人民币兑出、支付结算和交易查询等全流程金融服务，实现数字人民币在绿色低碳场景的业务突破。2023年10月进一步丰富业务场景，完成行内首笔CCER质押数字人民币绿色贷款。

工商银行私人银行部

联动驻沪头部资管机构，优选绿色主题产品，依托“君子伙伴慈善信托”平台投向绿色节能环保项目，以绿色金融践行绿色发展理念，夯实上海绿色发展的标杆城市地位。

案例 绿色金融



招商银行资金中心

2023 年携手中国外汇交易中心共同发布首只以“社会责任”为主题的债券指数。其样本券数量超 2000 只，覆盖新动能、绿色经济、先进制造、专精特新、国产创新、乡村振兴、小微企业等行业和领域，包括 500 余家发债主体，可全方位展示体现国家政策与社会责任债券的市场走势，也是各类债券指数产品非常好的业绩比较基准和投资标的。



“CFETS-招商银行社会责任债券指数”发布

华宝信托

携手成都市武侯社区发展基金会和成都市金堂社区发展基金会，设立垃圾分类慈善信托，通过“慈善+环保”的形式支持成都社区绿色慈善公益事业发展。该信托财产主要用于支持社区垃圾分类减量，致力于提升公民参与社区“双碳”行动、垃圾分类减量等方面的积极性，促进生态环境保护和绿色可持续发展。



华宝信托支持社区垃圾分类减量

中海信托

首次尝试将国家“乡村振兴”和“双碳”两大战略相结合，与公司对口帮扶的上海市崇明区建设镇富安村合作，设立了首单乡村振兴近零碳社区建设主题的服务信托“中海巽飞—乡村振兴近零碳社区建设服务信托”，该项目成功入选“2023 金融支持乡村振兴优秀案例”。

汇丰中国

2023 年 5 月 8 日宣布推出一项总额达 300 亿元人民币的绿色信贷基金，并通过专属信贷审批通道和利率优惠等举措，为企业的低碳转型和绿色发展提供金融支持。该绿色信贷基金将在随后 18 月内进行投放，通过两个子基金分别支持国内企业的境内业务和跨境业务。

案例 绿色金融



三菱日联中国



三菱日联中国与国家级经济技术开发区绿色发展联盟签署战略合作协议

华侨银行中国

推出可持续发展存款，为客户提供多元化的绿色金融服务，截至 2023 年底，该行可持续发展存款总计 2.6 亿元。2023 年 2 月成功为客户签发首单绿色银行承兑汇票，丰富了绿色融资产品的种类。截至 2023 年底，该行可持续贸易融资产品中，绿色银行承兑汇票签发金额为 6000 万元。

国泰世华中国

2023 年 2 月 10 日，该行首笔绿色银行承兑汇票贴现业务成功落地，成为大陆地区首家承办绿色银行承兑汇票贴现业务的合资银行。绿色银行承兑汇票贴现业务是该行为符合人民银行要求的绿色企业或绿色项目优先提供贴现支持的服务，帮助绿色企业快速解决短期融资需求。

第一商业银行上海分行

积极配合政策要求，将气候风险纳入投融资业务全流程管理，为尽善银行业金融机构应担负的社会责任，为环境及社会把关，推出“绿色永续金融优惠授信专案”，将企业在控管温室气体排放、电力管理、能源耗用以及降低废弃物等指标纳入优惠融资评估重点。

韩亚中国上海分行

制定《绿色信贷年度授信政策指引》，提出业务总体原则为“风险控制与业务开拓并举，社会效益与经济效益并重，在投向结构的不断优化中实现信贷业务的可持续发展”。以支持“节能、减排、环保和循环经济”为主线，积极拓展有效客户基础，充分把握国家促进节能减排和产业升级过程中出现的有效信贷市场机会，不断优化信贷投放结构。

国民中国上海分行

2023 年，该行继续推动绿色贷款融资服务，通过参与银团贷款方式，新增一笔额度为 4000 万元的绿色金融贷款，为主营汽车融资租赁公司在新能源汽车相关融资租赁领域的投放提供融资支持。

案例 普惠金融



上海农商银行

2023年7月，上海市青浦区首个信用镇在金泽镇揭牌。该行青浦支行与金泽镇南新村、岑卜村、莲湖村签署了结对共建协议。信用镇揭牌后，金泽镇信用基础好的农户无需抵押、无需担保，就能获得信用贷款，从而满足村民的金融需要，有效提高小农户、新型农业经营主体的贷款可获得性、可负担性和可持续性。



上海农商银行在金泽镇揭牌青浦区首个信用镇

上海华瑞银行

加大线下“跑街”力度，扎实推进融资畅通，打通小微企业融资痛点，提升小微企业信贷服务的精准性与高效性。借力“走万企 提信心 优服务”等活动，累计实地走访和电话回访近百余家客户，拓展园区、商区、行业场景相结合的营销渠道。多次拜访浙江商会等行业重要协会，加大市场走访和对接力度。

建设银行上海市分行

2023年，该行通过“建行生活APP”上的4378家咖啡馆，在上海市投放66.5万张咖啡优惠券，通过为咖啡商户定制“魔咖贷”专属服务方案，为全市189家咖啡行业小微企业及商户，提



建设银行上海市分行为咖啡商户定制“魔咖贷”专属服务方案

供3.1亿元的授信支持。通过将云南比顿咖啡引入上海市场，助推云南咖啡产业从“云南大基地”走向“上海大市场”，实现“首店经济”，加深沪滇合作。

案例 普惠金融



农发行上海市分行

与太平洋安信农保合作，推动优质稻米“穗优行动”，通过“保险 + 信贷”模式满足粮企支付农户稻谷贷款的融资需求，破解小微企业融资难问题。坚持“保本微利”原则，让利实体经济，将普惠小微企业贷款定价优惠政策落实到位，实行首年可最高优惠 80BP，切实降低普惠小微企业融资成本。

交通银行上海市分行

首创全线上贷款产品“神农 e 贷”，该产品作为上海农业大数据在金融领域的应用，借助对接上海市农业生产信息直报系统，获取了农户真实可靠的农业生产经营数据。同时，该产品还通过数据专线对接征信平台，获取定制版新农主体征信报告，完善了信贷评价，有效跨越了信息鸿沟。既有效弥补了市场空白，更是探索出了一种数据应用与多方合作的业务模式创新。

国泰世华中国

针对小微企业拓展设定企金绩效考核目标，以此促进业务人员加大对普惠金融的拓展力度。对于人民币 1000 万元以下的惠普信贷，优化信贷流程、缩短审批时间，更好地满足企业需求。截至 2023 年年末，该行小微企业授信客户数占总授信客户数 55.76%，较 2022 年年末增加 21.71%。

台湾土地上海分行

2023 年共开展 2 笔不动产估值费用支付，5 笔火险分担，1 笔资产评估费减免，其中部分笔数该行分摊比例达到 50%，降低小微企业融资成本；贯彻执行对中小微企业的优惠支持政策，切实向符合条件的中小微企业让利、减免函证收费，为提升服务质量，该行于受理函证业务，经查询企业规模符合标准时，给予免收函证手续费。

中国信托商业银行上海分行

2023 年制定了行内无还本续贷业务管理准则，为符合规范要求的优质企业办理无还本续贷，透过新发放贷款结清已有贷款，解决企业资金调度问题，提升对小微企业服务整体效能，更有力地支持小微企业在产业结构升级中发挥作用。

案例 ▶ 养老金融**工商银行上海市分行**

成立养老金融委员会，负责全行养老金融统筹推动。打造适老化无障碍示范网点，通过改造网点硬件空间和设施，开展员工手语、急救培训，设立特殊人群以及老年人绿色通道。提升老年客群获取金融服务的便利性。首发“工银爱相伴”老年客群服务品牌，面向老年人推出“福满溢”专属存款和“福满”系列理财产品，支持居民养老财富管理。



工商银行上海市分行徐汇裕德路支行无障碍网点

交通银行上海市分行

积极加大融资支持，赋能养老产业升级。持续跟进大型养老集团和国资企业下属康养板块的业务发展，对接相关协会，统筹资源，推进重点养老企业及重点养老项目与该行在结算、融资及现金池业务上的合作。2023年，该行成功为闵行区扩伦福利院一次性发放250万元“养老批次贷”，这也是上海市首单养老批次贷款。

平安银行上海分行

积极推动养老产业金融发展，发展银发经济产业客群，重点拓展上海“3+6”现代化产业体系建设中生物医药先导产业和生命健康重点产业类客户。研究养老产业中小型客户与养老服务机构需求，推动普惠金融与老年人日常生活场景化融合，增加对普惠型养老项目的支持。

恒丰银行上海分行

不断丰富适老产品，该行面向50岁（含）以上的老年人提供“恒享福卡”，该卡享有免工本费、免年费等多项服务，为老年客群提供专属特色服务。同时，针对50岁（含）以上的老年客群，提供专属臻享存款，起存金额优于普通产品，将行内稀缺资源充分向老年客群倾斜。

案例 养老金融



大连银行上海分行

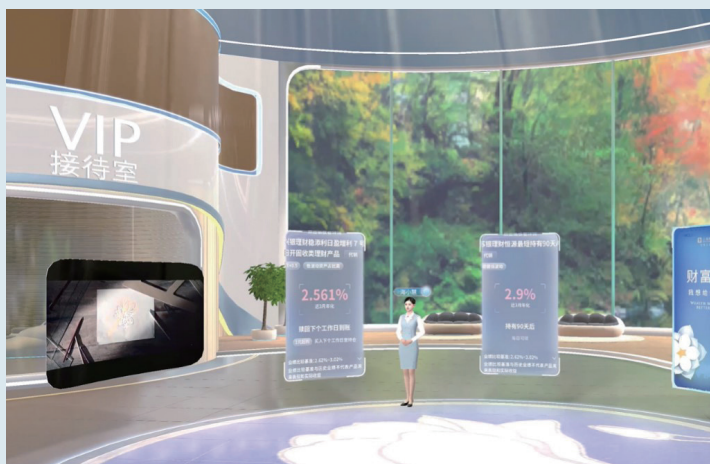
网上银行上线“极简版专区”，为老年客户提供大字体，人性化便捷体验；电话银行提供更适合老年群体的“一键直达”人工服务，微信公众号设立“颐+金融”活动板块，增加适老化体检、智慧生活手册，推出“安享”系列养老金融产品，多视角、多层次丰富和满足本地老年客户日益增长的金融和生活需求。

案例 数字金融



上海银行

推出超写实数字员工“海小智”和“海小慧”，提供 7×24 小时有温度的“陪伴式服务”，支持聊天、问问题、办业务。推出市场首家“可漫游、可互动、可交易”的元宇宙银行，突破虚实界限，为客户提供财富馆、汽车馆等沉浸式金融+生活场景服务。手机银行 8.0 上线后，数字员工和元宇宙银行累计服务客户超 17.2 万人。



上海银行推出市场首家“可漫游、可互动、可交易”的元宇宙银行

兴业数金

打造的行业融资服务整合平台于 2023 年 6 月上线，在原“兴车融”数字化平台基础上，升级建设将“汽车行业融资数字化解决方案”能力复用至白酒行业，聚焦实体经济重点领域，以科技打通融资堵点。打通线上全流程，通过行融平台实时更新销售链条情况，实现客户“信息流、资金流、物流”三流合一，达到“1 个客户经理 + 1 天审批 = 1 天放款”全线上流程，带动企业融资业务融资余额大幅增加。

案例 ▶ 数字金融



百联财务公司

通过建设三大平台落实财务公司数字化转型整体目标：建设数字化的资金管理平台，推动司库体系功能实现；建设数字化数据治理平台，促进管理精细化；建设数字化数据可视化及智能应用平台，提升数据价值化。在实施路径中落实“全景规划、分层实施、阶段见效、敏捷优化”方针，将司库平台打造成集团内部的“一张网、一个库、一个池”。

平安消费金融

加强顶层设计，公司成立了数字化经营委员会，搭建数字化转型业务架构，以公司重点项目为抓手，加快推进数字化转型落地；强化数据驱动，加快系统自动化、智能化升级。以“人+数字化”的客户服务模式，在标准化、智能化服务基础上融入金融温度，为新市民、老年人、残障人士等特殊群体提供专属服务，提升金融服务的可及性和普惠性。

法巴中国

2023年4月正式上线数字人民币对公钱包业务，满足了跨国客户对数字人民币结算的需求，拓宽了资金收付渠道。目前，该行特别针对零售行业有需求的外资企业定制了线下数字人民币收付款的解决方案，帮助企业进一步完善了线下支付的渠道，给线下消费者带来更多元化的支付体验。

浦发硅谷

2023年成立数字化创新办公室，并搭建相应团队。该团队负责牵头全行范围敏态类数字化系统的自主研发交付工作，更好地推进该行以客户为中心、以业务为引领、以科技为驱动的企业数字化转型战略。

华美中国

2023年制定了IT业务能力Roadmap规划，紧密围绕银行战略规划和业务目标，按计划持续开展相关信息系统建设，先后启动包括Comstar衍生品系统、企业网银FTN子账户系统、ECDSII新一代票据系统等系统建设。还通过社会招聘引入首席信息官和数据管理经理，进一步完善IT组织架构与治理体系，增强IT团队力量，为持续开展数字金融建设奠定坚实基础。



向未来 绿色可持续发展

绿色可持续发展是当今世界发展的大势所趋，上海银行业金融机构立足国家绿色发展大局，把握绿色产业发展机遇，将绿色金融作为实施战略转型、实现高质量可持续发展的重要方向。

上海银行业金融机构完善公司治理，坚持可持续发展战略。以人为本，提升员工幸福感和获得感。践行绿色低碳发展理念，加大节能减排力度，让绿色经营落到实处。积极投身社会公益，共建和谐美好的幸福家园。

完善公司治理 坚持可持续发展



完善公司治理，推行可持续发展战略，不仅有利于企业积极履行社会责任，践行绿色发展理念，还能够有助于公司长期健康发展。

在完善公司治理的过程中，充分发挥党建引领作用，“三会一层”履职尽责，优化公司治理管理体制机制，可以有效提升公司治理水平，增强公司高质量发展的核心动能。

案例 ▶ 加强公司治理



工商银行上海市分行

加强公司治理顶层设计，新版《公司章程》已于报告期内获国家金融监督管理总局核准生效，不断深化党的领导与公司治理有机融合，将制度优势厚植于现代治理体系建设中。把完善公司治理作为新时期实现高质量发展的基础工程，有效健全现代公司治理架构、机制和文化，持续推进治理体系和治理能力现代化，实现高质量发展。

中信银行上海分行

总行建立了董事会、高级管理层和工作层三层可持续发展管理架构，不断推动落实可持续发展各方面工作。聚焦绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、隐私与数据安全等重点领域，制定可持续发展相关的发展规划与目标，由董事会和高级管理层定期检视目标达成情况，并结合自身发展和内外部环境，及时调整目标方向。

嘉定民生村镇银行

持续健全公司治理制度体系，实现各类制度相互衔接，为各治理主体履职行权提供制度保障，不断提升“三会”工作的专业性和有效性，确保董事会在战略决策中发挥核心作用，同时有效提高监事会的独立性。该行董事会持续推进风险内控合规、信息科技及数据治理、关联交易等领域制度完善，推动完善合规化、长效化信息披露机制，履行信息披露义务，提升信息披露质量，保障利益相关者的合法权益。

案例 加强公司治理



宝山扬子村镇银行

加强党的领导与公司治理相融合，制定《上海宝山扬子村镇银行党支部前置研究讨论事项清单》，明确了董事会、高管层决策事先必须征求党支部意见，实现了“三重一大”事先必须经党组织把关，完善了党支部议事决策流程，使党组织作用发挥组织化、制度化，切实发挥党支部在公司治理中“把方向、管大局、保落实”的作用。

电气财务公司

推进各项公司治理管理体制机制的优化，构建以“一个目标、两项原则、四个聚焦和十六项机制”为框架的公司治理体系，有效提高公司治理水平，着力增强公司高质量发展的核心动能。聚焦董监事会运作质效，深化治理主体决策和监督职能；聚焦股权管理能力提升，强化股东行为监督管理；聚焦治理机制不断完善，筑牢公司合规运营根基；聚焦治理体系持续夯实，赋能高质量稳健发展。



电气财务公司治理体系示意图

案例 推进可持续发展战略



浦发银行

董事会下设战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会），审议公司社会责任、绿色金融、ESG（环境、社会及治理）等可持续发展相关的战略规划与基本管理制度，审议高级管理层制定的绿色金融目标和可持续发展相关情况报告，监督、评估可持续发展相关战略执行情况。积极履行社会责任，践行绿色发展理念，形成良好公司治理实践。

案例 ▶ 推进可持续发展战略



瑞穗中国

加强在应对气候变化、人权尊重、环境及社会方面的投融资及可持续发展业务的推进，不断完善绿色金融管理体制，强化顶层设计和风险管理治理架构。2023年7月新设“可持续发展及绿色金融推进委员会”，审议可持续发展推进相关的战略、方针以及可持续发展相关的重要应对举措，并定期跟进可持续发展相关项目的推进情况，以切实落实董事会确定的绿色金融发展战略。

大华中国

建立全面的可持续发展框架，并新设可持续发展委员会，搭建了以董事会、管理层委员会及可持续发展委员会为核心的全面管理框架，在2023年经董事会批准的大华中国（2024年—2026年）战略计划中，加入可持续发展战略，从商业、服务、人才和企业责任可持续四个支柱领域推进可持续发展战略。

坚持以人为本 提升员工幸福指数



上海银行业金融机构坚持以人为本，保障员工基本权益和发展需求，提升员工幸福指数。遵循公平公正公开、择优录用的招聘原则，完善提高员工薪酬、福利等管理制度，建立多元化沟通渠道，了解员工的工作生活情况和实际需求，切实保障员工的合法权益，增强员工的归属感和幸福感，进一步提升企业凝聚力。

案例 员工招聘



建设银行上海市分行

积极响应国家稳就业政策，进一步扩增招录人数，2023 年实际招录近 700 人，较 2022 年增长超一倍。每年根据总行通知启动校园招聘工作，招聘流程由总行统一制定，市分行实施。招聘公告由总行提供模板，招聘条件平等，不带有任何歧视条件。招聘笔试由总行统一安排，并由总行划定分数线。招聘面试由市分行自行组织，并根据当年招聘数量及笔试成绩等划定拟录用人员范围，相关工作结果由市分行党委研究决定。

平安银行上海分行

吸引人才与合规审核两手抓。社招层面，不断明确、更新重点岗位人选画像，加强对行业内优质人才的搜索与吸引，持续提升分行在半导体、医疗等新经济行业、财富管理、私行等板块的专业能力；校招层面，不断加强优质高校人才的吸纳，深入校企合作，通过组织多场宣讲、双选会，吸引优质应届生加入。同时严格把好进入关，对拟入职人员全部进行背景调查，针对严重违规违纪人员，实行一票否决，杜绝“带病流入”。

松江富明村镇银行

通过加大招聘培养力度，补齐缺编岗位，优化队伍结构。2023 年，该行共组织招聘七期，全年累计招聘 44 人，并与员工建立平等的雇佣关系。该行综合管理部牵头广泛对接本地高校，通过对接松江立信会计金融学院就业指导中心，在“立信就业服务”公众号及立信官方实习就业交流群发布招聘信息，走进东华大学，校企联合开展招聘，积极吸纳本地人才。



松江富明村镇银行走进东华大学开展校园招聘

华侨银行中国

除传统招聘渠道推广外，积极推动产教融合，促进政校企之间的关系，配合各大院校职业发展中心（CDC）面向目标院校开展线上线下招聘会及校招推广。还通过华侨银行菁英人才计划、华侨银行实习生计划、中新青年实习交流计划和华侨银行区域奖学金计划等旗舰项目，吸引海内外青年人才，构建可持续发展的人才供应链。

案例 ▶ 保障员工基本权益



浙商银行上海分行

升级优化员工门急诊方案，在保费不上涨的同时，将门急诊报销范围扩展至社保结算的特需门诊。进一步完善惠及员工及家属的福利保障体系，为员工采购“沪家保”普惠型家庭综合保险。全年组织 10 个批次 367 名员工疗休养。制定异地办公人员生活补贴办法，加强异地交流员工生活保障。

南京银行上海分行

根据政策法规，对所有与单位建立劳动关系的在岗员工均足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、基本住房公积金、补充住房公积金等，同时聚焦员工当前与长期核心保障需求，为员工办理企业年金与补充医疗保险，建立员工健康管理自选平台，并提供多项津贴型福利与工会福利等，有效支撑人才发展战略。

厦门国际银行上海分行

为员工提供包括带薪年假、高温补贴、取暖费、住房补贴、企业年金、补充医疗保险、家庭财产保险等在内的员工保障，为全体在职员工缴交社保、住房公积金。2023 年持续推行弹性作息制度，切实提升员工幸福感。本行员工劳动合同签约率、集体合同覆盖率、社保覆盖率均达 100%。

渣打中国

员工依法享受国家法定假期，同时享有银行假期，包括但不限于带薪年假、带薪病假、家庭日、志愿者假期等，以提高银行员工的生活质量和实现工作生活平衡。在银行服务满 30 年的全职员工一次性享有 5 天长期服务假。除女性员工可享有法定产假外，男性员工也可享有最长长达 20 周的带薪陪产假。

案例 ▶ 员工关爱



开发银行上海市分行

着力解决干部员工反映突出的“急难愁盼”问题，组织生日慰问 216 人和节日慰问 843 人次，改善服务设施，获评上海市“五星级爱心妈咪小屋”。团委有序推进团员和青年主题教育，通过“青春熔铸信仰”宣教、“强国企业行”调研、组建青年突击队等丰富多彩的形式，不断扩展实践成长天地。

案例 员工关爱



农业银行上海市分行

开展丰富多彩的群众性文体活动。举办运动会、龙舟、电竞、乒乓球等比赛，承办“农行杯”市金融职工游泳比赛，组织参加上级单位乒乓球、健步走、气排球、合唱、摄影等文体活动。



农业银行上海市分行员工参加上海市金融工会合唱比赛

杭州银行上海分行

2023 年圣诞节前夕，该行读书俱乐部举办“温暖冬日 快乐圣诞”主题活动。在专业老师的指导下，员工们制作属于自己的圣诞树，打造专属于自己的圣诞童话。在充满欢乐和祝福的节日里传递杭银温暖与爱。



杭州银行上海分行“温暖冬日 快乐圣诞”主题活动

广发银行上海分行

开展各类文体活动，丰富职工业余生活。利用“三八”国际妇女节、“六一”儿童节组织开展主题文体活动。开展第三届“沪上好声音”唱歌比赛，响应上海市总工会 2023 年“看上海、品上海、爱上海”主题系列活动号召，组织开展“看上海”文旅活动，进一步丰富职工业余生活。



广发银行上海分行开展“三八”妇女节开展“广聚巾帼力量·发扬时代风采”世界会客厅参观活动

民泰银行上海分行

民泰银行上海分行为丰富员工业余生活，塑造团队协作、拼搏向上的良好精神风貌，进一步增强企业凝聚力，组织举办“泰 FUN 杯”职工趣味运动会。



民泰银行上海分行举行职工趣味运动会

案例 员工关爱

台湾土地上海分行



台湾土地上海分行通过年会等活动，加强员工沟通交流，发挥团队精神及增强归属感

西班牙桑坦德上海分行

关注员工及其家属的身心健康，为所有长期正式员工及其配偶及子女提供团体医疗保险计划，包括临床福利、医院手术治疗和生育福利，以及提供 24 小时门诊咨询的全球援助方案。此外，员工都将获得由一家外部咨询公司提供的全面员工心理援助计划（EAP）。为员工及其家庭成员提供所有必要的资源，用以帮助他们更好地管理个人及工作事务。

案例 员工培训及发展

上海银行

该行浦西分行围绕网点营销标准化、路支行客户经营等内容组织“90 后”见习路支行副行长集中培训，提升网点经营管理和团队管理能力。培训对象是分行经多轮推荐、面试，选拔出来的 27 名来自对公、普惠、零售客户经理等岗位青年骨干。集训后，分行安排学员赴网点以岗代训，明确 6 个月见习期目标，进一步提高站位、增强能力、锤炼作风。



上海银行浦西分行搭建路支行行长“孵化器”

农发行上海市分行

做好领导干部培训工作。开展处级以上领导干部学习贯彻党的二十大精神集中轮训，累计培训 83 人次。与宁夏分行共同举办中高级管理人员培训班，累计培训 27 人次。同时，抓好基层员工培训。统筹分行各条线各类计划内外培训共 26 个，累计培训 547 余人次。



农发行上海市分行处级以上领导干部学习贯彻党的二十大精神轮训班

案例 员工培训及发展



恒丰银行上海分行

建立了管理、专业、销售、技能 4 个职业发展通道，以实现“人岗匹配”。根据员工的专业能力、考核结果和日常表现，稳步推进职务、职级及薪酬的常态化晋升工作，做好各序列人员的评聘，同时允许员工根据个人职业发展和能力水平在不同岗位序列内横向发展，最大限度地激发个人才智和潜能。

宁波银行上海分行

建立系统化、多元化的员工培训体系。有面向管理人员的中基层干部集训、面向后备库人员的“引航、速航、启航”培训项目、面向新员工的新宁训练营、面向全体员工的每周夜学等；培训内容包括宏观经济、金融基础、产品知识、营销技能、管理技能、泛能力等知识在内的丰富课程体系；拥有 PC 端培训管理平台 and 手机端易学堂两大线上培训系统，能充分应用直播、微课、PK 竞答等线上培训形式，丰富员工学习体验。



宁波银行上海分行 2023 年培训生参加“新宁训练营”

上海信托

组织近 30 位新员工开展为期六天“雏鹰计划”入职培训。本次“雏鹰计划”系统的设计了包括企业文化宣贯、公司各类业务介绍、规章制度解析、团队素质拓展等多维度内容，使新员工对公司经营管理、规章制度有了全貌的了解，增强了团队协作意识，帮助新员工尽快了解公司业务及相关规章制度、提升业务开拓能力、加强归属感和凝聚力、尽快融入公司文化。



上海信托开展新员工入职培训

百联财务公司

持续推进“学习型”人才队伍建设，打造专业人才队伍适应多元化经营需要，通过鼓励员工报考金融行业从业资格证书、邀请专家开展内部讲座，推荐员工参加监管部门、银行业协会、财协等外部培训等形式，进一步提升员工的专业素养、综合能力，打造复合型人才高地。

案例 员工培训及发展

东亚中国

分层分类开展各类人才培养，针对不同岗位配备不同培训计划，打造“人人皆可成才、人人尽展其才”的生动局面。2023 年累计举行超过 1000 场各类形式的培训，包含现场培训、远程培训、在线培训等，人均培训小时数达到 79 小时，培训项目完成率达 100%。

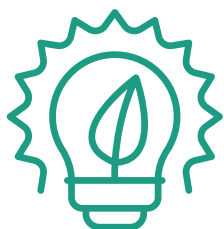
富邦华一

为强化员工各方面能力，提高银行竞争优势，该行开展管理系列、专业系列、通识系列等多元化培训。管理方面，优化管理干部培养体系 2.0，明确高层、中基层分层培训课程，在原有领导力课程的基础上，增加自主开发的管理工具课程 4 门。搭配训后实践作业，强化沟通、辅导等领导力技能在实际管理场景中的检视和应用。



富邦华一开展团建等多元培训

践行环保理念 实现绿色运营



上海银行业金融机构积极践行绿色低碳发展理念，加大节能减排力度，让绿色经营落到实处，通过绿色采购、绿色办公等途径，最大限度地减少资源浪费、降低环境污染、节约社会资源，减少银行自身运营的碳排放。同时加强环保宣导，让节能环保理念融入员工和客户的日常工作生活。

案例 绿色办公



进出口银行上海分行

在办公楼一层设立全彩 LED 大屏，建立电子宣传渠道，减少纸质宣传册的印刷，节约纸质资源；废弃矿泉水瓶改为浇花壶等，实现资源循环利用；节约用纸，材料均采用双面打印；开展节约用水用电及空调管理的提醒倡议，所有楼层公共区域 19 点关闭、保留应急电源长亮，所有楼层卫生间照明 22 点全部关闭，所有人员办公用电做到人走灯灭。

招商银行信用卡中心

鼓励信用卡客户使用电子账单，升级优化各类线上渠道对账服务，引导客户通过自助渠道快捷查账。截至 2023 年末，信用卡使用电子账单占比达 99.57%，全年节约纸质账单用纸超过 18.93 亿张。

尚诚消费金融

利用用户画像、大数据风控、智能 AI 等技术，已实现分钟级的全线上信贷资产投放，节约大量线下工作环节能耗；通过智慧风控平台、智能线上机器人、智能质检系统等智慧平台，节约了大量能耗及纸张的同时，也大幅削减了电话坐席压力，从而减少人工坐席能耗。

平安消费金融

将绿色金融理念融入产品服务，将改善广大客户生活品质与推动绿色信贷服务相结合，创新打造 7×24 小时、全线上、不断线的优质服务体验，实现全流程无纸化服务。截至 2023 年底，仅电子合同一项即累计减少近 15 亿克碳排放，持续助力碳中和。

法巴中国

更换 LED 光源，取消一次性纸杯使用，办公室采用直饮水，大量推行视频会议技术和平台，非办公时间段定时熄灯等，改进打印机设置和选择环保纸张来减少员工人均消耗纸张的数量。同时，对商务旅行，用纸量，耗电量，用水量等营运碳足迹数据进行管理和监测。2023 年该行总用电量为 157.57 万千瓦时，人均用电量 3100 度，同比下降 14.18%。

案例 ▶ 绿色采购



兴业银行上海分行

将绿色采购理念纳入招标评分体系，涉及绿色、节能、环保等因素的评分规则不得低于 5 分。分行食堂通过采购绿色食材、选用环保餐具和用品、节能和节水设备，每日定时进行分类和处理，建立严格的食品安全标准和监控体系，确保食品质量和卫生安全，更好地履行环保责任，实现可持续发展。

浦发银行上海分行

在集中采购制度中体现绿色采购政策，在供应商寻源和采购实施等过程中合理体现绿色采购原则。在满足需求的前提下，该行优先采购和利用可回收、翻新产品。持续深化数字化转型，以金融科技赋能各项线上业务开展，携手客户及合作伙伴，不断减少业务开展过程中的碳足迹。

宁波通商银行上海分行

制定采购管理制度，成立采购管理委员会及采购工作小组，对采购流程及供应商筛选都明确了严格的标准，将供应商的资质、环境保护等情况作为供应商准入的参考信息之一。优先选择环保类产品，坚持节能降耗，如优先采购可循环利用的办公用品，电子设备除非无法再使用则采取重复利用的原则，引导全员形成绿色发展方式和生活方式。

渣打中国

在 2023 年渣打银行大厦办公楼的翻新工作中，采购了使用回收废弃渔网制作的办公椅，以及环保材料制作的地毯。在设备更新项目中，选用能效比更高的设备替换现场老旧设备，同时根据后端负载的实际需求量，选用匹配容量的 UPS 等设备，以减少不必要的能源消耗。

案例 ▶ 环保宣导



上海农商银行

注重培养员工形成绿色生活方式。2023 年在办公软件“伴办”中开发员工“低碳生活”小程序，该小程序初始设置 12 项个人日常降碳行为打卡项目，根据不同行为折算碳排放量和积分，从而倡导员工通过各种节能减排举措降低能耗。

案例 环保宣导



浦发银行



浦发银行开展“点亮绿色生活”志愿者日活动

交通银行上海市分行

持续践行绿色环保理念，倡导员工秉持环保理念，共建和谐生态。积极组织开展各类低碳环保活动，组织开展“健康生活走出来”全行健走活动、“骑心协力 聚力前行”主题骑行活动等，鼓励员工积极追寻绿色低碳、积极向上的生活方式，以更加饱满的热情投入工作。

大新银行上海分行

对内号召员工节约资源、绿色通行、保护环境，尽可能减少不必要的资源浪费和制造垃圾；出行选择公共交通，减少车油耗和排放。对外积极践行社会责任，开展公益活动宣传。2023 年开展了三清山护绿保洁绿色团建活动，不但采用绿色出行方式开展团建活动，并在沿途收集垃圾，向游客宣传环境保护、不乱扔垃圾，为三清山绿色环保环境“护航”。



交通银行上海市分行开展“骑心协力 聚力前行”主题骑行活动

案例 打造绿色网点



交通银行上海市分行

2023 年，该行长三角一体化示范区分行受邀参加了长三角区域首批“零碳网点”揭牌仪式，上海环境能源交易所为其颁发“碳中和”证书，标志着该网点成为示范区内首批实现“碳中和”的金融机构。该行通过碳减排和碳抵消等措施，成功打造“零碳网点”，有效推动交行营业网点绿色低碳运营。



交通银行上海市分行打造“零碳网点”

案例 ▶ 打造绿色网点



上海农商银行

张江科技支行是上海地区首家实现碳中和的银行业营业场所，自 2021 年起连续三年实现碳中和，并获得碳中和证书。在泗泾支行试点“鑫工程”，可实时监测网点空气质量、能源消耗，及时发现空调、照明、特殊用电等能耗高峰和异常，收集和分析各项监测数据，制定科学合理的节能节水措施，提高能源利用率。

花旗中国

2023 年，花旗中国上海浦东软件园办公室的屋顶搭建了光伏电站，利用太阳能为花旗中国提供清洁能源，该光伏电站每年将提供 3 万千瓦时电力。通过提高能源使用效率，关闭不必要的空调、照明和其他用电设备等节能措施，2023 年能耗使用量相较于疫情前（2019 年）减少 25.4%（不含数据中心）。

投身社会公益 共建和谐幸福家园



上海银行业金融机构及其员工积极参与社会公益和志愿者活动，包括建立专项基金，开展慈善捐赠，以及教育助学、环境保护、无偿献血、关注心理健康等，传递爱与温暖，体现了企业的责任与担当，让我们的生活环境更加和谐美好。

案例 ▶ 开展公益活动



浦发银行

携手徐汇区民政局、徐家汇街道、上海联劝公益基金会、上海明汇儿童发展中心共同打造徐汇区首家“宝藏小屋”未成年人保护工作站。项目运行一年来，共开展各类儿童兴趣活动 44 场，完成个案走访 24 次、个案建档 105 次，开展个案心理辅导 7 次、一对一家庭辅导 6 次，累计服务时长 1080 小时，惠及街道儿童及家长 3000 余人次。

案例 开展公益活动

光大银行上海分行

“5·25”心理健康日，该行联合喜马拉雅发起“左耳进右耳出”态度展。线下展开第一天就汇聚了不少人气。展览设置了“爱的贴贴墙”，鼓励路过的人们用积极的话语做心理暗示，也将温暖和态度传递出去。此次展览关注大众身心灵的健康发展，鼓励大家追求和创造属于自己的幸福和意义。

华夏银行上海分行

组织开展“点滴汇聚华夏力·无偿献血心连心”专场无偿献血活动。当日参加体检有 51 名员工，通过体检合格成功采血 40 人，献血量总计 8000 毫升。参加献血的员工里，有多次参加献血活动的“老面孔”。该分行长期保持良好的无偿献血风尚。



华夏银行上海分行组织专场无偿献血活动

招商银行上海分行

2023 年与陆家嘴街道对接时，该行主动申请参与长者食堂的募捐活动。由分行营业部牵头，全员发起热心捐款，定向用于陆家嘴社区长者膳食改善计划。本次捐款活动共募集资金 46920 元，参与捐款人数达 244 人次。捐赠协议签署完毕后，分行营业部还就老年群体应如何防范金融诈骗以及部分基础金融知识进行了宣讲。



招商银行上海分行发起员工爱心捐款，支持陆家嘴“长者膳食计划”

上海银行



上海银行独家赞助“2023 上海马桥半程马拉松赛”

华美中国



华美中国员工积极参加“给鸟儿一个温暖的家”公益活动

案例 ▶ 开展公益活动

交通银行私人银行部

2023 年 10 月启动“瑞善·慈善信托”服务生态圈。根据客户的慈善主张、善款来源、募集方式，为客户提供“资产管理信托 + 慈善信托”标准化服务模式和“单一委托人慈善信托”定制化服务模式下共五种慈善信托服务方案，实现流程要素标准化、项目募集常态化、公益执行透明化。通过整合资源，为客户、信托公司、慈善公益组织搭建服务平台，促进公益慈善多方共建的良性循环。



交通银行私人银行部创新推出“瑞善·慈善信托”服务生态圈

上汽通用汽车公司

2023 年总结公司系列公益活动项目，确立了“蒲公英”公益品牌。汶川地震后，该公司坚持 14 年不间断与公司援建的四川雅安希望小学师生结对帮扶，并制定了长期支教计划。2023 年，使用“蒲公英基金”继续为在校师生送去学习和生活等用品，并通过视频方式线上支教。

汇理中国

2023 年，捐赠并种植了 4000 棵灌木。“百万植树计划”于 2007 年开始，该项目通过在中国内蒙古种植树木，让项目参加者一起参与生态环境的恢复，抵御全球变暖。同时，项目的各个环节都能够让当地居民直接参与到植树、养树和监督的整个过程中。据估计，得益于该项目，该行捐赠的树木和灌木可以抵消将近 190 万公斤的二氧化碳排放。

盘谷中国



盘谷中国志愿者代表银行向学生捐赠冬季运动鞋

马来西亚联昌上海分行



马来西亚联昌上海分行向“上海助医爱心小家”的先天性胆道闭锁儿童进行爱心捐赠

案例 组织志愿服务

民生银行上海分行

由分行团委牵头，组织各支部优秀青年成立上海民生青年志愿服务队。定期走进社区开展金融知识宣讲活动，聚焦重点人群，致力提升金融消费者的风险管理意识和责任担当能力。定期走进社区孤寡老人处，送上民生温度。定期在社区居委架设服务摊位，为社区公共区域进行清扫等公益活动。设立青年志愿者学雷锋示范岗，在支行内开立公益金融课堂，为附近居民提供反诈、反洗钱、普法宣传等活动等。



民生银行上海分行青年志愿服务队在行动

江苏银行上海分行

该行深化“苏银融党建”党建品牌，高标准高起点推进“党员进社区”活动，成立 19 支金融志愿服务队，每季度总结推广先进典型经验做法，2023 年共开展党员进社区逾 1800 次，涉及近 4500 人次。

宝山富民村镇银行

践行“城镇无盲区，乡村全覆盖”的理念，下里弄，进社区，走街道，积极参与垃圾分类、街道清扫、公益服务等 80 余次的志愿者行动，不惧烈日，风雨无阻，得到了街道、社区、居民的认可。该行党支部组织志愿者固定每周一次在社区开展便民服务。充分发挥党建引领作用，利用好社区共建单位资源，将“共建共享”融入“党建民生”环节，切实提升社区居民群众的幸福指数。



宝山富民村镇银行志愿者为老年居民免费测血压

案例 组织志愿服务

华澳信托

加强党建引领服务社会，通过陆家嘴金融城后疫情防疫、文明交通示范区创建、暑托班社会服务项目、妈咪小屋企业服务项目、无偿献血等党员志愿者活动，彰显党员先锋力量，践行公司社会担当。



华澳信托陆家嘴金融城暑托班志愿者活动

瑞穗中国



瑞穗中国组织员工及家属参与植树活动

澳新中国

董事会深入倡导 ICARE（诚信、协作、尽责、尊重、卓越）的企业文化及行为准则，始终以实现企业、社会、环境和个人的和谐发展为己任，促进企业社会共同发展进步。2023 年，澳新中国员工通过社区环保公益活动及献血等形式共完成 180 小时志愿者工作。

恒生中国

来自恒生中国的员工及家属参与“种·未来”——森林保护修复项目志愿者活动，身体力行补植树苗约 100 棵，为改善生态环境、保护生物多样性贡献力量。



恒生中国“种·未来”森林保护修复项目志愿者参与补植

摩根大通中国上海分行

携手上海浦东非营利组织发展中心开展“Career Connect 人才培养项目”。在 2022—2023 期间，摩根大通的 50 名员工志愿者为 100 名普通高校弱势大学生提供就业技能培训和职业导师协助。

上海银行业的 社会责任管理

公会充分发挥自身在推进行业社会责任建设中的平台作用，积极引导上海银行业金融机构树立社会责任理念，制定社会责任制度，搭建社会责任管理架构，加强社会责任信息披露及宣传，为上海银行业社会责任建设提供强劲动力。

社会责任理念引领实践 ▶ ▶ ▶

上海银行

将践行 ESG 理念写入战略规划，明确实现 ESG 理念融入经营管理，履行环境和社会责任，持续完善 ESG 管理体系的发展目标。2023 年，该行强化战略引领，在编制 2024–2026 年新一轮三年发展规划的同时，推进制定各业务条线分战略，深入谋划 ESG 相关议题发展，明确发展目标，系统推进 ESG 管理提升。

国际货币经纪

建立了完善的社会责任管理体系，明确各部门在履行社会责任方面的职责和任务。同时制定了一系列规章制度和操作流程，确保社会责任管理理念得到有效执行。高度重视社会责任管理理念的宣导工作，通过内部培训、员工手册、企业文化活动等多种形式，向全体员工普及社会责任管理理念，增强员工的社会责任感和使命感。

瑞穗中国

制定了为期三年的新一轮中期经营计划，秉承可持续发展基本方针，规划了可持续发展 9 大重点推进领域，包括积极开展绿色金融相关业务，开展可持续发展、环境相关咨询服务，致力于促进面向中国经济、企业发展的中日合作，对于区域经济、社会问题的贡献、秉承兼顾环境和社会的投融资方针，注重人材培养和打造富有活力的职场环境，大力推行绿色办公，积极开展社会贡献活动和积极披露可持续发展相关信息。

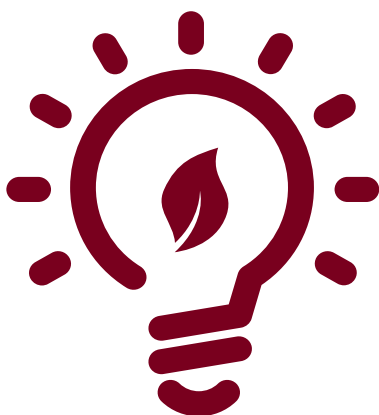
恒生中国

“延续未来”是该行的品牌价值之一，可持续发展的理念自上而下地逐级覆盖到所有业务发展和运营过程之中，形成全员认可、全员参与的氛围。2023 年继续践行企业社会责任，推进绿色可持续发展，聚焦生态保护、乡村振兴、青少年赋能与社区可持续发展四大议题，不断探索更加多元共赢的可持续实践举措，为经济发展、社会服务以及生态环境保护贡献力量。

瑞银中国上海分行

制定了全面的可持续发展与影响力战略。在应对社会挑战方面，瑞银的目标是为客户慈善基金会和慈善基金募集到 10 亿美元，并通过瑞银支持的社会影响力项目使得 2650 万人受益（2021–2025）。瑞银一贯重视所在社区的健康繁荣及可持续发展，长期支持教育及技能提升领域的公益事业，通过针对性的资金支持和员工志愿服务为社区带来积极影响。

推进社会责任机制建设 ▶ ▶ ▶



泰隆银行上海分行

在战略规划、公司治理、企业价值观和企业文化中融入社会责任理念和目标，将社会责任纳入发展战略，构建具有特色的社会责任与企业可持续发展模式；制定《社会责任管理指导意见》，明确各部门、机构职责与关键举措，引导各方考虑利益相关方的期望和诉求，推进社会责任工作融入日常经营管理和工作计划，将业务特点和社会责任紧密结合；创新社会责任的发展模式，积极探索与合作伙伴共同履行社会责任、创造社会价值。

三井中国

随着在华业务的不断扩大，持续完善 CSR（企业社会责任）联络会制度，以环保、可持续的理念积极开展 CSR 活动，定期召开 CSR 联络会，通过视频会议形式联络总分行 CSR 委员，普及 CSR 相关知识、共享 CSR 相关信息。该行把社会责任指标考核内容纳入对各分支机构的“网点运营及合规建设”考核项目。

大华中国

大华银行企业社会责任框架



正信银行

制定了社会责任发展战略。以国家战略为基本原则，坚持绿色导向、坚持低碳发展。大力支持实体经济、小微企业和“三农”经济，推进绿色信贷、普惠金融持续发展，持续构建合规底线思维、履职尽责防控风险的信贷文化。坚持参与社会公益慈善事业，持续关注并积极参与支持“三农”、扶贫济困、助教助学、敬老助残等公益慈善活动，践行企业社会责任。

数据与资料

关键量化 绩效表

廉洁责任

参与反腐败与廉洁培训的员工占比平均值



注：数据来自上海市银行同业公会部分会员单位报送数据，取其平均值。

员工责任

女性员工占比平均值



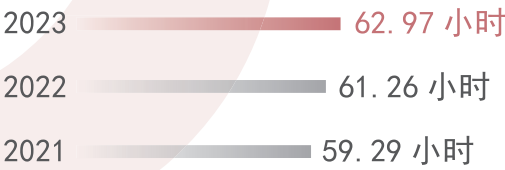
社会保险覆盖率平均值



员工培训覆盖率平均值



员工人均培训时长平均值



注：数据来自上海市银行同业公会部分会员单位报送数据，取其平均值。

环境责任

单位面积办公耗电量平均值



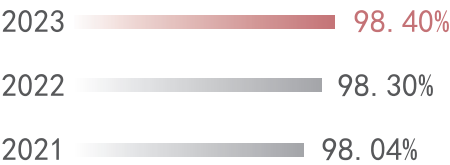
单位面积办公耗水量平均值



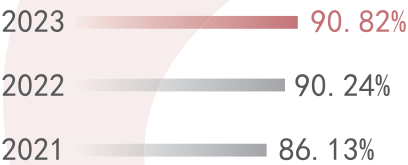
注：数据来自上海市银行同业公会部分会员单位报送数据，取其平均值。

客户责任

客户满意度平均值



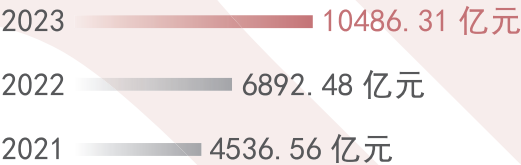
客户电子渠道业务分流率平均值



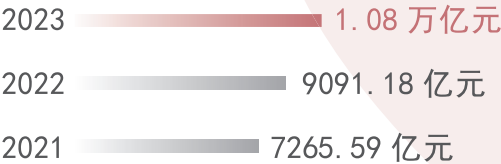
不良贷款率



科技型企业贷款余额



普惠型小微企业贷款余额



注：不良贷款率数据来自国家金融监督管理总局上海监管局发布的《2023 年 12 月辖内银行业保险业主要监管指标数据情况》。科技型企业贷款余额、普惠型小微企业贷款余额数据来自中国人民银行上海总部发布的《高质量信贷服务支持经济高质量发展》。其他数据均来自上海市银行同业公会部分会员单位报送数据，取其合计值或平均值。

社区责任

员工志愿服务率



注：数据来自上海市银行同业公会部分会员单位报送数据，取其平均值。

《可持续发展报告标准》 (2021) 索引表

GRI 标准	内容	对应章节
GRI 2 一般披露	2-1 组织详细情况	上海市银行同业公会社会责任平台
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-4 信息重述	报告编制说明
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	会长寄语
	2-7 员工	关键量化绩效表
	2-9 管治架构和组成	上海市银行同业公会社会责任平台
GRI 203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	坚守金融报国初心 稳外资稳外贸促消费 擦亮金融为民底色 打造行业卓越服务 促发展·金融强国新实践
	203-2 重大间接经济影响	
GRI 205 反腐败	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	厚植清廉金融文化 深化清廉金融文化建设 完善人才队伍构建机制

GRI 302 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	关键量化绩效表
	302-4 减少能源消耗量	践行环保理念 实现绿色运营
	302-5 降低产品和服务的能源需求	
GRI 303 水资源与污水	303-5 耗水	关键量化绩效表
GRI 308 供应商环境评估	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	践行环保理念 实现绿色运营
GRI 401 雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	坚持以人为本 提升员工幸福指数
	401-2 提供给全职员工（不包括临时和兼职员工）的福利	上海市银行同业公会社会责任平台
GRI 403 职业健康与安全	403-3 职业健康服务	坚持以人为本 提升员工幸福指数
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	
	403-5 工作者职业健康安全培训	
	403-6 促进工作者健康	
GRI 404 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	关键量化绩效表
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	坚持以人为本 提升员工幸福指数
GRI 405 多元化与平等机会	405-1 管治机构与员工的多元化	关键量化绩效表

致谢

上海市银行同业公会于 2024 年 3 月启动《2023 年度上海银行业社会责任报告》编写工作，得到了各有关会员单位的鼎力支持，积极配合信息征集，为报告的编写和改进提出了许多宝贵的意见和建议，体现了上海银行业的凝聚力和社会责任意识。在此对各有关会员单位的支持和配合，表示衷心的感谢。

序号	会员单位名称	序号	会员单位名称
1	上海浦东发展银行股份有限公司	27	平安银行股份有限公司上海自贸试验区分行
2	上海银行股份有限公司	28	渤海银行股份有限公司上海自贸试验区分行
3	上海农村商业银行股份有限公司	29	宁波银行股份有限公司上海分行
4	上海华瑞银行股份有限公司	30	北京银行股份有限公司上海分行
5	国家开发银行上海市分行	31	杭州银行股份有限公司上海分行
6	中国进出口银行上海分行	32	南京银行股份有限公司上海分行
7	中国农业发展银行上海市分行	33	江苏银行股份有限公司上海分行
8	中国工商银行股份有限公司上海市分行	34	浙江泰隆商业银行股份有限公司上海分行
9	中国农业银行股份有限公司上海市分行	35	温州银行股份有限公司上海分行
10	中国银行股份有限公司上海市分行	36	大连银行股份有限公司上海分行
11	中国建设银行股份有限公司上海市分行	37	浙江民泰商业银行股份有限公司上海分行
12	交通银行股份有限公司上海市分行	38	宁波通商银行股份有限公司上海分行
13	中国邮政储蓄银行股份有限公司上海分行	39	厦门国际银行股份有限公司上海分行
14	中信银行股份有限公司上海分行	40	中国工商银行股份有限公司票据营业部
15	中国光大银行股份有限公司上海分行	41	中国工商银行股份有限公司私人银行部
16	华夏银行股份有限公司上海分行	42	中国银行股份有限公司上海人民币交易业务总部
17	中国民生银行股份有限公司上海分行	43	中国建设银行股份有限公司贵金属及大宗商品业务部
18	招商银行股份有限公司上海分行	44	交通银行股份有限公司私人银行部
19	兴业银行股份有限公司上海分行	45	招商银行股份有限公司信用卡中心
20	广发银行股份有限公司上海分行	46	招商银行股份有限公司资金营运中心
21	平安银行股份有限公司上海分行	47	兴业银行股份有限公司信用卡中心
22	上海浦东发展银行股份有限公司上海分行	48	南京银行股份有限公司资金运营中心
23	恒丰银行股份有限公司上海分行	49	上海崇明沪农村镇银行股份有限公司
24	浙商银行股份有限公司上海分行	50	上海奉贤浦发村镇银行股份有限公司
25	渤海银行股份有限公司上海分行	51	上海松江民生村镇银行股份有限公司
26	中国民生银行股份有限公司上海自贸试验区分行	52	上海嘉定民生村镇银行股份有限公司

序号	会员单位名称	序号	会员单位名称
53	上海宝山富民村镇银行股份有限公司	85	大华银行（中国）有限公司
54	上海金山惠民村镇银行有限责任公司	86	富邦华一银行有限公司
55	上海浦东恒通村镇银行股份有限公司	87	华侨银行有限公司
56	上海松江富明村镇银行股份有限公司	88	法国巴黎银行（中国）有限公司
57	上海宝山扬子村镇银行股份有限公司	89	澳大利亚和新西兰银行（中国）有限公司
58	上海国际信托有限公司	90	盘谷银行（中国）有限公司
59	华宝信托有限责任公司	91	东方汇理银行（中国）有限公司
60	中海信托股份有限公司	92	浦发硅谷银行有限公司
61	上海爱建信托有限责任公司	93	华美银行（中国）有限公司
62	中泰信托有限责任公司	94	国泰世华银行（中国）有限公司
63	华澳国际信托有限公司	95	正信银行有限公司
64	上海电气集团财务有限责任公司	96	澳大利亚澳洲联邦银行公众股份有限公司上海分行
65	中远海运集团财务有限责任公司	97	德国商业银行股份有限公司上海分行
66	上海华谊集团财务有限责任公司	98	第一商业银行股份有限公司上海分行
67	百联集团财务有限责任公司	99	马来西亚马来亚银行有限公司上海分行
68	招银金融租赁有限公司	100	台湾土地银行股份有限公司上海分行
69	长江联合金融租赁有限公司	101	台湾中小企业银行股份有限公司上海分行
70	上汽通用汽车金融有限责任公司	102	西班牙桑坦德银行有限公司上海分行
71	中银消费金融有限公司	103	中国信托商业银行股份有限公司上海分行
72	上海尚诚消费金融股份有限公司	104	德国巴登—符腾堡州银行上海分行
73	平安消费金融有限公司	105	马来西亚联昌银行股份有限公司上海分行
74	兴业数字金融服务（上海）股份有限公司	106	日本横滨银行股份有限公司上海分行
75	上海国际货币经纪有限责任公司	107	瑞典银行有限公司上海分行
76	汇丰银行（中国）有限公司	108	泰国汇商银行大众有限公司上海分行
77	渣打银行（中国）有限公司	109	西班牙对外银行有限公司上海分行
78	东亚银行（中国）有限公司	110	华南商业银行股份有限公司上海分行
79	花旗银行（中国）有限公司	111	首都银行（中国）有限公司上海分行
80	三菱日联银行（中国）有限公司	112	韩亚银行（中国）有限公司上海分行
81	南洋商业银行（中国）有限公司	113	国民银行（中国）有限公司上海分行
82	三井住友银行（中国）有限公司	114	摩根大通银行（中国）有限公司上海分行
83	瑞穗银行（中国）有限公司	115	瑞士银行（中国）有限公司上海分行
84	恒生银行（中国）有限公司	116	大新银行（中国）有限公司上海分行

报告编制说明

本报告是上海市银行同业公会发布的第十一份上海银行业社会责任报告,报告通过系统阐述公会及会员单位在上海地区开展、策划的社会责任活动,从而帮助社会各界更加全面地了解上海银行业履行社会责任的行动和成效,增强与利益相关方的沟通与互动。

报告范围

- 本报告的时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日,部分内容超出此范围,已在相关位置进行说明。
- 本报告图文信息涵盖了上海市银行同业公会及其会员单位,包括中外资法人银行、政策性银行、大型商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、外资银行分行、商业银行持牌专营机构、村镇银行、信托公司、财务公司、金融租赁公司、消费金融公司、货币经纪公司等各类型金融机构。数据统计范围不完全覆盖所有会员单位。

编制依据

本报告编制参考中国人民银行发布的《金融机构环境信息披露指南》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、国际标准化组织《社会责任指南》(ISO 26000),并引用了全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告标准》(2021)的部分指标。

信息来源

- 国家金融监督管理总局上海监管局、中国人民银行上海总部、上海市银行同业公会统计数据信息。
- 通过向上海市银行同业公会会员单位发放并回收调研问卷。

报告发布

《2023 年度上海银行业社会责任报告》为按年度定期发布的行业报告,上一份报告为 2022 年度。本报告以纸质及电子版方式发布,获取电子版请访问上海市银行同业公会网站(<http://www.shbanking.cn>)



上海银行同业微信公众号

让人信赖 受人尊敬的上海银行业

地 址：上海市杨高南路 428 号由世纪广场 2 号楼 20 层

邮 编：200127

电 话：021-6828 6900

传 真：021-6928 6966

网 址：<http://www.shbanking.cn>