



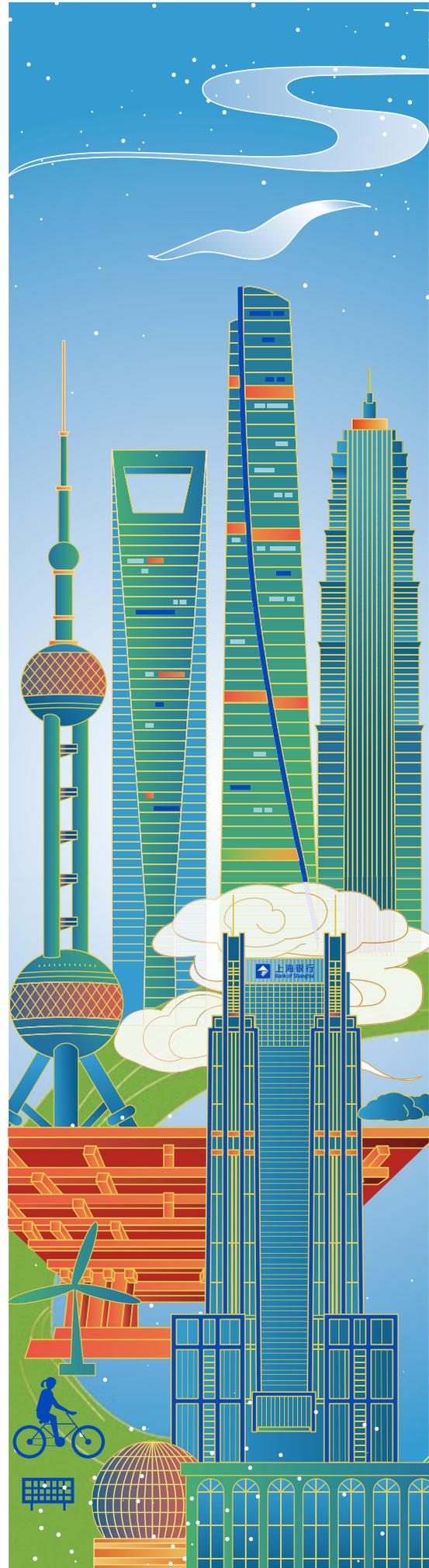
上海银行
Bank of Shanghai

Bank of Shanghai

2021

上海银行社会责任报告
Social Responsibility Report

CSR





精诚至上 信义立行

关于本报告

报告时间范围：

报告时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告组织范围：

报告覆盖上海银行股份有限公司及其子公司。为了便于表达，在报告表述中使用“上海银行股份有限公司”“上海银行”“我行”或“我们”。

报告发布周期：

本报告每年发布一次。

报告数据说明：

本报告中的财务数据来自 2021 年度报告，其他数据以 2021 年为主，部分包括以前年度数据。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。

报告参考标准：

本报告参照中国银行保险监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》等编制。

报告保证方法：

本报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行第三方鉴证，提供独立的鉴证报告。

报告获取方式：

印刷版报告备置地点为上海银行董事会办公室，电子版报告可在上海银行官网（<http://www.bosc.cn>）社会责任栏目下载。

联络方式：

中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号
上海银行董事会办公室
邮编：200120
电话：021-68476988
传真：021-68476215

目录

P.02	关于本报告	P.79	荣誉与认可
P.05	董事长致辞	P.80	未来展望
P.07	行长致辞	P.81	独立鉴证报告
P.09	2021 年度社会责任关键绩效表	P.84	关键数据编报基础
P.11	关于我们	P.85	GRI 对照表
P.12	企业文化	P.88	读者意见反馈表

14 深化稳健经营

P.15	持续完善公司治理	P.19	反腐倡廉
P.18	推进战略管理	P.20	反洗钱
P.18	强化全面风险管理	P.21	加强社会责任管理
P.18	加强内控合规管理	P.22	重视与利益相关方沟通
P.19	强化数据治理		

26 我们做了什么

为经济民生 27

P.28	倾力支持实体经济
P.34	助推双创引擎
P.36	积极服务民生

为环境 43 —责任专题：建设绿色银行

P.44	目标与愿景
P.45	管理架构
P.45	政策制度
P.45	风险管理
P.47	绿色金融
P.53	绿色渠道
P.56	绿色运营

为客户 59

P.60	提升客户体验
P.62	保障客户权益

为员工 65

P.66	坚持人本管理
P.67	促进员工发展
P.69	致力员工关爱

为社会 71

P.72	支持乡村振兴
P.75	汇聚向善力量





董事长：

董事长致辞



责任成就价值。2021年，中国共产党迎来百年诞辰，上海银行坚守初心与使命，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局，加快推进转型发展，坚定履行社会责任，为促进经济、社会、环境协调可持续发展贡献金融力量和价值。



我们坚持党建引领，将新发展理念全面融入战略管理、经营发展和社会责任实践，推进稳健经营和高质量发展。将党的建设全面纳入公司章程，从治理架构上确立党委“把方向、管大局、促落实”、董事会“定战略、作决策、防风险”和经营层“谋经营、抓落实、强管理”的有机统一。制定并推进新一轮三年发展规划，将履行社会责任纳入高质量可持续发展战略，进一步深化转型发展目标

和路径。不断优化全面风险管理体系，持续健全内控合规管理机制和制度，强化金融科技应用，提高风险管理的精准度和前瞻性。加强顶层设计，进一步完善ESG治理体系，健全制度、机制和流程，不断深化高质量可持续发展战略内涵。2021年我们取得了较好的经营业绩，保持了较好的资产质量和风险抵补能力，Wind ESG评级保持良好水平。

我们深入践行金融为民，优化金融资源配置，大力支持实体经济，融入国家、区域发展战略，服务广大人民日益增长的对美好生活的向往，不断提升金融服务供给能力。加快结构调整，把更多的金融资源配置到重点领域和薄弱环节，融入国家经济转型升级，推动普惠金融、绿色金融、民生金融、科创金融、供应链金融、跨境金融等六大金融和商投行联动业务快速发展。把握居民高质量金融服务需求，推进财富管理、消费信贷和养老金融等业务特色的不断深化。持续创新金融产品和服务，为实体经济融资需求拓宽渠道，为社会金融服务需求提供便利，支持小微企业、新兴产业、绿色产业、医疗卫生、文化教育和康养事业的发展，促进产业链供应链安全稳定、产城融合、先进制造业和现代服务业融合、消费升级、大众创业及万众创新。2021年，我们加强信贷支持，年末贷款和垫款总额12,237.48亿元，较上年末增长11.44%。

我们建设绿色银行，坚定走与环境和谐共生的绿色发展之路，将绿色低碳作为精品银行的重要标志，锚定双碳目标，推进绿色转型，为绿色低碳发展提供上海银行方案。在加快发展绿色金融的同时，我们积极布局自身“碳达峰、碳中和”的实施路径，强化绿色运营、绿色行为、绿色采购、绿色价值四轮驱动，探索建立碳减排的核算体系与工具，建立“双碳”闭环管理工作体系，搭建碳足迹、碳积分平台。积极通过技术升级、节能改造等措施深挖建筑节能空间，试行节能产品、环境标志产品优先等绿色采购原则，推进绿色网点建设和绿色采购。坚持绿色办公，在全行上下倡导低碳化运营，鼓励员工参与绿色公益，当好绿色低碳的践行者、先行者、推动者，共建绿色银行。2021年11月18日，我行发布国内银行业首部双碳白皮书，致力于到2025年实现自身运营层面碳排放达峰，到2030年实现自身运营层面碳中和，努力成为银行业绿色发展的标杆。

我们秉承共同价值，深化以人为本和以客户为中

心理念，在数字化转型战略实践中，激发人才队伍活力，精准定位客户需求，促进员工和客户实现自身价值，与员工和客户相伴成长和发展。确立数字化转型战略，深化数字技术金融应用，引领数字化经营和智能化风控，促进金融和科技人才培养，推进消费者权益保护，带动客户体验、管理效率和服务价值的全面提升。深入推进公司、零售、新兴业务等领域产品升级，不断完善线上渠道、线上客服、远程柜员、智慧厅堂等服务渠道建设，为客户提供更智能、便捷、高效的服务。坚持人才发展驱动，强化梯队建设和引才育才，分类分层开展针对性培养；开设智慧课堂，加强能力建设，激发员工发展的自驱效应，推动管理及专业人才的内生长，明晰发展路径和体系，为员工创造更多获得成就感、荣誉感的岗位与平台。

我们汇聚向善力量，倾力公益事业，积极反哺社会，为巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴注入新动力。践行金融惠农，持续开展结对地区综合帮扶，加大金融支持，着力增强造血能力，更好满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求，做好脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。与云南砚山县开展“百企帮百村”结对帮扶，智志双扶，组织开展党建联建、捐赠帮扶、志愿助学、消费帮扶等活动，帮助结对村产业振兴、助力产销联通，激发农村可持续发展能力，捐赠250万元帮扶资金用于发展产业和基础设施建设。继续深化对上海奉贤区的农村综合帮扶工作，捐赠1,000万元帮扶资金，同时加大金融资源投入，为奉贤新城建设提供高质量金融支持。开展金融知识普及宣传，汇聚员工、客户及社会各界的爱心力量投入公益事业，持续壮大志愿者队伍，向社会传递温暖，切实增进民生福祉。

回望过去，我们在磨砺中坚守初心，在奋斗中勇担使命。展望前行，我们将坚守社会责任，担当作为，携手利益相关方，坚定不移地推进高质量可持续发展，为促进社会文明和进步创造更大的价值。



行长致辞

“

奋进新征程，建功新时代。2021年，我们积极响应迈向第二个百年奋斗目标的号角，坚定把握高质量发展理念，将社会责任与经营管理紧密融合，推进新一轮三年发展规划实施，坚持回归本源、服务实体、金融普惠、绿色转型、共享发展，着力在新发展格局中谱写可持续发展新篇章，实现价值创造。

”

坚持稳中求进，夯实发展基础。2021年，面对复杂多变的外部经营环境和日益增多的内部经营约束，我行主动应对，攻坚克难，全年实现营业收入562.30亿元，同比增长10.81%；实现归属于母公司股东的净利润220.42亿元，同比增长5.54%；资产负债结构持续优化，资产质量保持稳定，风险抵补水平较好，规划开局良好，为下一步持续攻坚克难、推进更高质量发展奠定了基础。

支持实体经济，提升服务质效。把握金融与实体经济的鱼水关系，支持经济转型，深化金融可持续发展。升级普惠金融，创新服务模式，通过打造开放式生态、场景化应用、数字化服务，不断拓展普惠客户服务面，不断提升小微企业融资服务获得感，2021年普惠贷款增长60.05%，普惠贷款客户增加2.7万户。坚持发挥科技第一生产力作用，为创新持续注入金融助力，探索金融与科创融合的创新载体，支持新兴技

术产业蓬勃发展，引领经济转型，2021年，人民币科技型企业贷款增长43.19%。积极支持、融入国家和区域战略发展，充分发挥跨境平台联动优势，以高质量服务促进区域、特色产业发展和跨境服务便利化，赋能双循环发展新格局。

推进绿色转型，点亮低碳未来。将绿色金融提升为战略重点，发布“绿树城银”金融品牌，用绿色定义发展本色。强化绿色金融管理顶层设计，有力推进绿色金融布局，持续激活绿色发展基因。加强全方位绿色金融服务创新，升级“绿色金融+”产品体系，在绿色信贷、投融资、资产管理、财富管理等各领域同时发力，全面服务经济绿色转型，2021年绿色贷款增长180.07%，绿色债券投资增长79.55%。加强环境风险管理，将ESG理念融入信贷全流程管理，实施气候风险压力测试，强化绿色引领。深化绿色运营，探索碳减排核算和管理，在业内率先发布双碳白皮书，展示自身绿色转型决心，以实际行动支持双碳目标实现。

促进改善民生，共建美好生活。积极支持消费复苏，增强经济增长动能，深入消费场景，构建线上线下消费生态圈，不断提升消费金融供给能力，满足多元消费需求，服务消费升级。支持医疗事业发展，整合“互联网+医疗+金融”优势资源，不断升级智慧医疗服务体系，积极参与医疗领域新基建，致力市民“便捷就医服务”。建设“面向城市居民的养老金融服务专家”，立足适老、惠老，塑造有温度、有内涵的养老服务体系，让“美好生活”守护老年客户。践行人民城市理念，积极提供金融方案，支持城市旧区改造、民生基础设施建设，推进城市更新提速，建设美好智慧城市生活。坚持减费让利，优惠民生对象，让利民生工程。

坚持客户至上，提升客户体验。依托数字化转型，持续完善产品、服务流程，提升客户需求服务触达方式智能化。持续丰富在线金融核心产品体系，推进网点智能化和客户服务渠道云网点改造，强化线上线下一体化服务，全面提升客户体验。推动“数智”应用，强化客户体验数字化监测，以问题驱动，有效回应客户关切，及时改进体验，促进客户满意。深化消费者权益保护与经营发展融合，强化消保全流程管控体系建设，实施客户诉求治理和溯源改进，保障金融消费者权益。强化金融安全保障，深入开展消费者教育，共同营造安心、放心的金融环境。

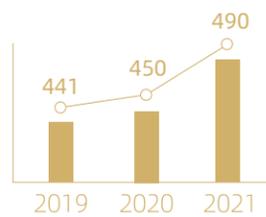
践行人才强行，实现员工价值。我们视员工为持续发展动力所在，重视员工成长和价值实现。健全人才发展体系，强化管理和专业序列队伍建设，深化人才盘点和发现机制，努力实现人尽其才、才尽其用。建立分层分类培养体系，强化培养目标管理，激发员工发展自驱力。持续完善人才培养计划，促进人才跨机构、跨条线、跨岗位交流，为员工提供广阔的职业发展空间。建设线上线下全方位培训体系，针对我行战略发展和员工培养需求实施培训项目精准投放，提升培训效率和员工体验。保障员工权益，重视倾听员工声音，实施民主管理、共促发展。深化企业文化建设，开展关心关爱员工实事工作，提升员工归属感和满意度。

2022年是我行战略实施攻坚之年，我们将把握机遇、克难奋进，坚持追求高质量可持续发展，让ESG理念融入经营管理各领域，推进经济、环境和社会效益协调发展，与利益相关方携手共进，实现新的价值创造。

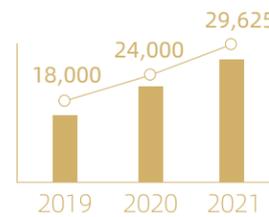
2021 年度社会责任关键绩效表

GOVERNANCE 治理

反洗钱培训次数(次)



反洗钱培训覆盖人次(人次)

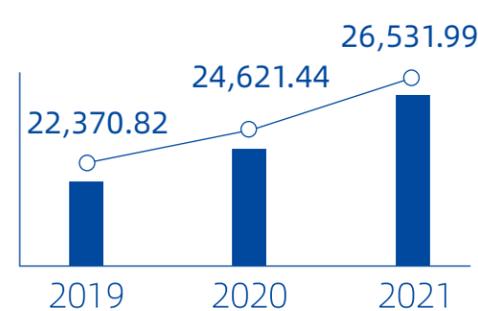


18 人
董事数量

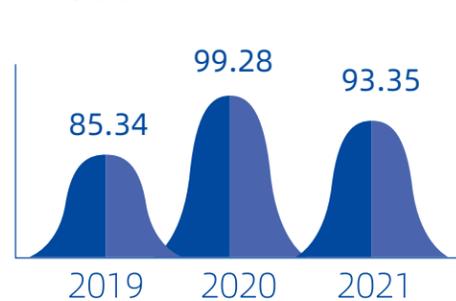
6 人
独立董事数量

ECONOMICS 经济

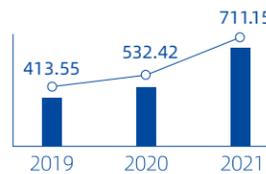
资产总额(亿元)



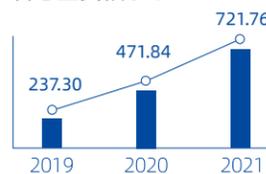
纳税总额(亿元)



涉农贷款余额(亿元)



普惠型贷款余额(亿元)

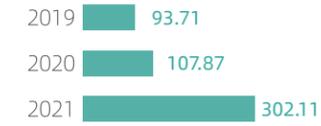


指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
归属于母公司股东的净利润	亿元	220.42	208.85	202.98
营业收入	亿元	562.30	507.46	498.00
平均资产收益率	%	0.86	0.89	0.95
加权平均净资产收益率	%	11.80	12.09	12.94
资本充足率	%	12.16	12.86	13.84
不良贷款率	%	1.25	1.22	1.16
拨备覆盖率	%	301.13	321.38	337.15

ENVIRONMENT 环境



2021 绿色贷款余额
302.11 亿元



电子渠道结算业务分流率(%)



运营耗水总量
51.27 万吨

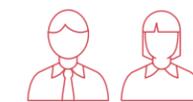


运营耗电总量
9,397.99 万度



公务车耗油总量
687,202 升

SOCIETY 社会



女性员工占比
56.12 %

中高层管理人员
中女性比例
31.37 %

13,661 人
集团员工总数

13,202 人
本行员工总数

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
每股社会贡献值	元	6.34	5.90	5.78
客户满意度	%	92.05	91.85	90.73
话后满意度	%	99.85	99.83	99.85
员工培训经费总支出	万元	1,152	1,255	1,459
对外捐赠金额	万元	2,849.33	3,978.16	3,443.21

- 1、纳税总额：数据来源于年度财务报告“现金流量表——支付的各项税费”。
- 2、绿色贷款余额：根据《中国人民银行关于建立绿色贷款专项统计制度的通知》进行统计。
- 3、运营耗水、耗电总量为集团口径，是指本行及其子公司耗水、耗电总量。公务车耗油总量为集团口径，是指本行及其子公司的公务车耗油总量。本年度首次披露集团口径数据，以前年度数据未追溯。
- 4、每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。
- 5、客户满意度是指我行通过“神秘人项目”和内部网点运营人员调查问卷综合获取客户满意度指标。
- 6、集团员工总数是指本集团正式员工和劳务派遣人员的员工总数，覆盖本行及子公司。

关于我们

上海银行股份有限公司注册成立于1996年1月30日，总部位于上海，是上海证券交易所主板上市公司，股票代码601229。

上海银行以“精品银行”为战略愿景，以“精诚至上，信义立行”为核心价值观，近年来通过持续推进专业化经营和精细化管理，服务能级不断增强，普惠金融、供应链金融、科创金融、绿色金融、民生金融、投资银行、交易银行、跨境银行、金融市场、消费金融、养老金融、在线金融等特色逐步显现。近年来，上海银行把握金融科技趋势，以更智慧、更专业的服务，不断满足企业和个人客户日趋多样化的金融服务需求。

上海银行主动对接国家战略和上海“三大任务、一大平台”和“五个中心”建设，发挥协同作用，提升区域服务能级；建成“小微快贷”专业化体系，加大金融支持中小微企业力度；继续从客户经营、基础支撑、生态建设等方面打造零售经营体系，大力发展财富管理业务，培育消费贷款新增长点；开展数字化转型，以端到端的思维、全旅程的理念、颠覆式创新思维，推进科技与业务深度融合；稳健经营，规范管理，着力提升风险经营管理能力。

上海银行目前在上海、北京、深圳、天津、成都、宁波、南京、杭州、苏州、无锡、绍兴、南通、常州、盐城、温州等城市设立分支机构，形成长三角、京津冀、粤港澳大湾区和中西部重点城市的布局框架；发起设立四家村镇银行、上银基金管理有限公司、上海尚诚消费金融股份有限公司、上银理财有限责任公司，设立境外子公司上海银行（香港）有限公司，并通过其设立境外投行机构上银国际有限公司。

上海银行自成立以来市场影响力不断提升。截至2021年末，上海银行总资产26,531.99亿元，较上年末增长7.76%；2021年实现营业收入562.30亿元，同比增长10.81%；归属于母公司股东的净利润220.42亿元，同比增长5.54%。在英国《银行家》杂志2021年公布的全球银行1000强榜单中，按一级资本位列第67位。



企业文化

使命：

提供专业服务 创造恒久价值

核心价值观：

精诚至上 信义立行



愿景：

成为卓越的精品银行

服务上，努力实现产品精致，服务专业
管理上，努力实现管理精细，运行高效
财务上，努力实现增长稳健，盈利出众
品牌上，努力实现诚信卓越，受人尊敬
人员上，努力实现队伍精干，素质一流

经营理念：

以市场为导向 以客户为中心

管理理念：

创新 协同 精细 高效

人才理念：

以人为本 人尽其才

服务理念：

点滴用心 相伴成长

风险理念：

稳健合规 提升价值



摄影：总行办公室 王陆杰

深化稳健经营

- 15 持续完善公司治理
- 18 推进战略管理
- 18 强化全面风险管理
- 18 加强内控合规管理
- 19 强化数据治理
- 19 反腐倡廉
- 20 反洗钱
- 21 加强社会责任管理
- 22 重视与利益相关方沟通

持续完善公司治理

我行不断健全和完善现代企业制度,持续提升公司治理质效。2021年我行进一步完善公司治理体系,各治理主体持续协调运转、有效履职,推动我行向精品银行战略目标迈进。

党建先行

我行积极响应银保监会公司治理三年行动方案,将党组织的职责权限、机构设置、运行机制、基础保障等重要事项修订纳入公司章程。建立和落实党组织前置审议程序,发挥党委“把方向、管大局、促落实”的作用。总行党委履行社会责任工作职责,认真审议社会责任有关议题和重大事项,提出意见和建议,促进企业社会责任建设。



高质量党建引领上海银行高质量发展党建论坛

2021年我行召开3次股东大会,审议了13项提案,听取了2项报告。我行依法合规召集、召开股东大会,保障股东尤其是中小股东享有平等地位并能够充分行使各项股东权利。股东大会由律师见证,并出具法律意见书,依法公告决议。

我行保障股东权益,积极为股东参与公司治理提供便利。股东大会提供线上线下登记渠道,采用现场投票和网络投票相结合的表决方式,提升股东大会参与程度。对涉及中小股东权益的重大事项,单独统计中小股东表决情况。



我行召开2020年度股东大会

董事会

截至本报告披露日,董事会共有18名董事,其中执行董事3名,非执行董事9名,独立董事6名,独立董事占比不少于董事会成员总数三分之一;女性董事2名。

董事会下设战略委员会、关联交易控制委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会等5个专门委员会,除战略委员会由董事长兼任主任委员外,其余专门委员会均由独立董事兼任主任委员。为切实加强董事会独立性,我行2021年调整董事会风险管理与消费者权益保护委员会组成人员,增补1名独立董事,委员会中独立董事占比升至1/3。

2021年我行董事会共召开9次会议,共审议、听取和审阅了113项议案和报告。董事会积极推进社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中,审议、听取和审阅社会责任相关议题和报告,主要包括发展规划及相关制度、年度及半年度报告、社会责任报告、公司治理自我评估报告、风险偏好陈述书、全面风险管理报告、各主要大类风险管理报告、内部控制评价报告、合规风险管理自我评估报告、绿色信贷发展情况报告、消费者权益保护总结和计划、从业人员行为评估报告、数据治理自我评估报告、反洗钱和反恐怖融资工作报告、捐赠支持帮扶等。

监事会

截至本报告披露日,我行监事会共有监事6名,其中股东监事1名,外部监事3名,职工监事2名。监事会下设监督委员会、提名委员会等2个专门委员会,且均由外部监事兼任主任委员。

2021年我行监事会共召开6次会议,审议、听取和审阅了53项议题。监事会有效监督董事会和高级管理层在社会责任方面履职情况,审议、听取和审阅社会责任相关议题及报告,主要包括发展规划、年度及半年度报告、社会责任报告、公司治理自我评估报告、全面风险管理报告、各主要大类风险管理报告、绿色信贷发展情况报告、消费者权益保护总结和计划、从业人员行为评估报告、数据治理自我评估报告、反洗钱和反恐怖融资工作报告等。

高级管理人员

截至本报告披露日,我行共有8名高级管理人员,其中行长1名,副行长4名,董事会秘书1名,总监2名,其中2名副行长分别兼任首席财务官、首席信息官。

高级管理层在董事会指导和监事会监督下,有力推进“精品银行”战略规划实施。建立向董事会、监事会的信息报告机制,定期向董事会、监事会报告经营管理相关工作情况。高级管理层认真执行社会责任战略,将社会责任融入业务发展和风险管理中,持续完善各项社会责任工作制度、流程和机制,并向董事会、监事会报告履行社会责任工作情况。

履职评价

2021年,根据中国银保监会发布实施的《银行保险机构公司治理准则》和《银行保险机构董事监事履职评价办法(试行)》,我行修订完善了董事会对董事履职评价制度,监事会对董事监事履职评价制度,并修订了监事会对高级管理人员履职评价制度,以更高标准完善履职评价体系,强化履职要求,促进董事、监事、高级管理人员履职尽责。2021年,全体董事、监事亲自出席董事会现场会议、监事会现场会议的出席率均超过三分之二。2021年,全体董事、监事履职评价结果为“称职”。

绩效考核

我行将履行社会责任要求纳入全行考核体系。高级管理人员考核指标体系包括服务质量、公平对待消费者、公众金融教育、绿色信贷等方面。经营机构考核指标体系包括金融窗口服务、消费者权益保护、绿色信贷等方面,并对违规销售及其他产生重大影响事件进行扣罚。

组织结构图



推进战略管理

我行于 2021 年启动实施新一轮三年发展规划（2021-2023 年）。新一轮规划坚持建设“精品银行”的战略愿景，以高质量发展为目标，涵盖结构优化、动能转化、风险可控、效率提升四个方面，关注可持续发展能力；以数字化转型为工作主线，强化数据驱动管理，明确了线上化、数字化、智能化的转型路径；强化一体化经营体系，聚焦关键领域和瓶颈问题。同时，坚持将履行社会责任融入战略规划，作为战略目标的重要内容。

在战略推进上，本轮规划创新战略管理方式，建立全行战略推进机制，形成以“战略目标引领的指标体系”为先导项目，以“基于数据驱动的风险管理体系建设”为主干项目，以智能平台建设为重点、“攻坚克难项目”共同推进的工作体系。成立战略推进领导小组和工作小组，明确了项目实施与转化落地、项目评估及定期报告等工作机制，提高战略推进的体系化、统筹性。

强化全面风险管理

2021 年我行持续推进全面风险管理体系建设，完善风险管理治理架构和要素，强化各类风险管理，总体风险水平平稳。把握政策导向，持续完善授信政策，着力支持普惠金融、供应链金融、科创金融、民生金融、绿色金融、“五大新城”

等实体经济领域信贷投放，强化环境风险管理。强化全面风险管控，坚决防范化解重点区域、重点领域和重点客户风险。深化智能风控平台建设，实施黑名单管理，提升风险量化管理能力，以科技驱动风险管理。

加强内控合规管理

2021 年，我行以新一轮战略规划为引领，坚持问题驱动，结合合规管理重点工作，开展“内控合规管理建设年”活动，不断健全内控合规长效管理机制。

重点推进法律合规大讲堂、案例警示教育

44,000 余人次

线下培训

1,077 人次

持续完善内控合规管理制度建设。我行对各项业务活动和管理活动制定了较为全面、系统的业务制度和管理规程，截至 2021 年末总行各类规章制度共计 1,700 余项。2021 年，总行制定、修订制度共 260 余部，包括修订民法典相关制度，全面修订问责基础制度，完善信贷业务、理财业务、反洗钱管理、消费者权益保护等重点领域制度，支持业务合规稳健发展。

稳步推进案件防控长效机制建设。我行从加强统一管理、统筹内控合规检查、严肃责任追究、完善教育培训体系等方面优化管理机制。统筹

制定年度内控合规检查计划，推进线上化信息录入和数据模型筛查方式，提升检查效率；聚焦案件易发环节和重点防范领域开展员工异常行为专项排查，及时化解风险隐患；探索案防系统化手段，采用智能监控模型，实施重点岗位人员账户异常资金往来监测，提升防控实效。

组织开展合规文化建设系列活动。着力构建系统化、专业化、移动化的培训体系，开展全方位、多层次法律合规培训。2021 年重点推进法律合规大讲堂、案例警示教育等，共计 44,000 余人次参与合规和案防的案例警示教育；开展重点领域业务专题培训，对民法典担保部分司法解释、反垄断法、配合有权机关查冻扣业务、银团业务、金融数据合规等内容开展线下培训，共 1,077 人次参与培训。



强化数据治理

我行持续强化数据治理，夯实数字化转型基础。2021年修订《上海银行数据质量管理办法》，明确了数据质量的评估度量指标、提升原则、全流程管理、检核规则管理、问题根因分析、问责机制、考核管理等内容及原则。

持续加强常态化检核和监控，完善动态管控机制。2021年，在169个重点基础字段检核规则的基础上，增加了34个关于CRMS系统重点字段的检核规则。截至2021年末，203个重点基础字段平均检核通过率94.96%。加强基础数据质量问题跟踪整改，2021年度通过数管系统录入数据质量问题432个，已完成369个问题处理，整改率85.42%。完

善数据质量问题闭环管控机制。截至2021年末，年初基础数据质量问题217项解决率94%。

2021年，我行以实现“监管数据质量持续提升”为目标，围绕“监管报表全面线上化”和“监管数据质量专项治理”，不断优化完善监管数据质量管控机制和流程。实现人行金融统计、银保监1104监管统计报表全面线上化报送，形成标准化报送流程。建立预警规则定期收集与更新机制，动态反映监管关注变化。全年梳理落地各类校验644项，实现监管重点指标异动监测全覆盖。

反腐倡廉

2021年，我行坚持全面从严治党，纵深推进党风廉政建设和反腐败工作。聚焦巡视巡察上下联动，有序开展对基层经营单位党委巡察工作，强化整改标本兼治，着力推动被巡察单位整改到位、总行管理部门“以下看上”举一反三；推动未巡单位“未巡先改”，发挥“巡一家带一片”的综合效应，以巡察监督推动提升管党治党质效和发展质量。深化细化全面从严治党“四责协同”机制，完善细化责任清单，层层签订责任书，形成“知责明责、履责尽责、督责问责”的责任闭环。

持续推进清廉金融文化建设，严格贯彻落实中央八项规定精神，组织中央八项规定精神专项督查，营造风清气正的工作氛围；聚焦重点领域做好教育监督管理，对授信管理、工程建设、集中采购等重点领域，排摸梳理制度执行情况和廉洁风险，筑牢廉洁“防火墙”；拓展廉洁从业监督渠道，发放《家属助廉书》《客户助廉书》，构建廉洁从业立体监督模式。

反洗钱

2021年，我行遵循“风险为本”原则，切实履行反洗钱义务。完善反洗钱内控制度，加强科技应用，落实内控措施，完善洗钱风险评估机制，践行长效宣导，营造知法守法的反洗钱氛围，预防打击洗钱和恐怖融资犯罪。



反洗钱管理架构

我行制定《上海银行反洗钱管理办法》，将洗钱风险管理纳入公司治理和全面风险管理体系，明确董事会、监事会、高级管理层在反洗钱管理中的决策、监督、实施的职责，建立健全的洗钱风险管理组织架构，高级管理层下设反洗钱工作领导小组，成员部门包括客户、产品、渠道管理及风险管理、合规管理部门。

完善反洗钱
管理体系



2021年，我行制定《上海银行反洗钱信息保密管理实施细则》等7项内控制度，进一步规范跨境金融、网络金融、私人银行等业务反洗钱管理，确保重点领域管理和操作环节内嵌反洗钱管理要求。加强科技支撑，提高可疑交易监测甄别质量，优化业务系统数据质量及风险预警强控功能，助力风险管控提质增效。加强内部督导及刚性管理，聚焦客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存等重点领域，三道防线合力部署全面自查，有序推动各类检查和审计工作，促进各级机构提升自主管理能力。

践行反洗钱
社会宣传义务



2021年，为进一步提升全社会“三反”意识，加强日常宣传，累计投入3,300人次开展“刑法修正案解读”“虚拟货币风险防范”等专题宣传活动，警示违法犯罪活动危害性。通过常态化宣导，持续提升社会公众对金融机构反洗钱工作的知晓度和参与度，共创和谐安全的金融环境。

加强社会责任管理

我行将愿景和使命与社会责任相结合，在推进“精品银行”建设中，不断提升全体员工的社会责任感；深化社会责任管理，推进各治理主体有效承担社会责任；维护股东合法权益，公平对待所有股东；维护客户利益，诚信合规经营，为社会公众提供安全、便捷、高效的金融服务；注重环境保护，支持公益事业，积极回报社会。

通过对股东、客户、员工、合作伙伴、社区、自然环境等利益相关者承担责任和义务，为社会创造价值，实现企业和社会的和谐发展。

- 为股东创造价值，实现股东价值最大化，推动可持续发展
- 为客户提供卓越服务，实现价值创造，与客户相伴成长
- 为员工创造成长空间，实现价值提升，与银行共同发展
- 为合作伙伴提供发展平台，实现合作共赢
- 为社区提供支持帮助，推动和谐社会建设
- 承担环境保护责任，推进建设节约型社会

推进责任融合

社会责任目标

社会责任观

重视与利益相关方沟通

深化投资者关系

我行高度重视与投资者沟通，增进投资者对我行的认识，不断强化对投资者关切的反馈。畅通与投资者沟通渠道，创新沟通形式，充分利用网络直播、电话会议等方式，全面、深入地介绍我行发展的逻辑与策略，回应投资者关切。2021年，我行通过视频直播方式举办2020年度暨2021年第一季度业绩说明会、参加2021年上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会等活动。优化官网投资者关系板块，新增投资者保护、投资者互动及投资者留言栏目，保护中小投资者权益，响应境内外机构及中小投资者的沟通需求。



我行举办 2020 年度暨 2021 年第一季度业绩说明会

提升透明度

我行持续完善信息披露管理机制，遵循真实、准确、完整、及时、公平的原则，不断提升信息披露管理水平。2021年，修订《上海银行股份有限公司信息披露事务管理制度》《上海银行股份有限公司内幕信息知情人登记管理办法》，夯实信息披露管理基础。2021年，我行在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核评价中连续第四年获A类评价。

强化社会责任履行情况披露。我行自2007年开始在银行业中较早地按年度发布社会责任报告，向公众积极展示我行履行社会责任的思考、探索和实践。近年来，我行持续完善环境信息披露，积极申请参与上海金融机构环境信息披露首批试点，主动向公众披露我行绿色转型的成效。

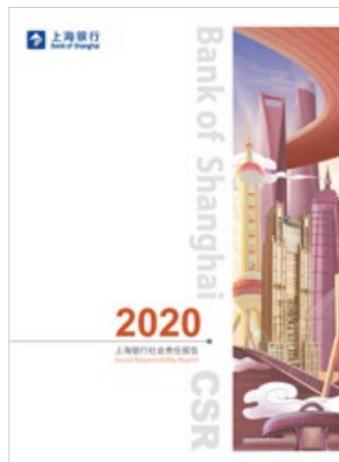
2021年，我行在上海证券交易所上市公司信息披露工作年度考核评价中连续第四年获**A类评价**。



2018年社会责任报告



2019年社会责任报告



2020年社会责任报告

利益相关方期望及回应措施

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
股东	<ul style="list-style-type: none"> 稳定的投资回报 良好的市值水平 可持续的发展 	股东大会、公司公告、业绩说明会、业绩路演、投资者调研、上市公司集体接待日活动、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”板块、上证e互动等	<ul style="list-style-type: none"> 推进转型发展，提高盈利能力 完善公司治理体系 强化全面风险管理 加强信息披露事务管理 主动、分层次的投资者关系管理 保障中小股东权益
客户	<ul style="list-style-type: none"> 高效的金融服务 优质的金融产品 信息安全保障 	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等	<ul style="list-style-type: none"> 加强产品和服务创新力度 推进渠道数字化转型，提升在线服务质量 开展客户满意度调查，加强投诉管理 关注和响应客户反馈
员工	<ul style="list-style-type: none"> 完善的权益保障 良好的职业发展 合理的薪酬福利 良好的工作环境 	职业培训、职工代表大会、合理化建议、工会活动等	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工平等、公平就业 完善薪酬和晋升机制 强化员工培训教育 关注员工身心健康 打造健康、良好的工作环境
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持实体经济 遵守国家法律法规、行业标准规范 依法公平竞争 积极促进就业 促进民生改善 	法律法规、行业会议、专题报告、政策指示、日常调研、沟通、论坛等	<ul style="list-style-type: none"> 加强法治建设 支持普惠金融 支持乡村振兴 助力城市更新 主动依法纳税 提供就业机会
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 公平竞争 维护金融稳定 	监管政策、监管检查、工作汇报、监管报送	<ul style="list-style-type: none"> 强化合规诚信经营 强化内控管理 加强反腐倡廉与反洗钱工作 落实监管检查整改
环境	<ul style="list-style-type: none"> 发展绿色金融 倡导节能减排 	环境信息披露、环保公益活动、ESG培训等	<ul style="list-style-type: none"> 践行绿色信贷 建设绿色产品体系 建设绿色渠道 倡导绿色运营 加强绿色披露
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平、公开、公正采购 诚信互利，共同发展 	采购信息公示、招投标谈判及交流、合同、业务合作等	<ul style="list-style-type: none"> 健全供应商管理机制 坚持责任采购 与供应商、战略合作伙伴建立长期良好的合作关系
社区	<ul style="list-style-type: none"> 关心弱势群体 建设和谐社区 营造健康、安全的生活环境 	金融知识培训、社区服务、志愿服务、慈善活动、赞助活动等	<ul style="list-style-type: none"> 实施对外捐赠 开展金融知识普及活动 开展形式多样的公益活动 倡导员工投身志愿者活动 赞助文体事业



我们做了什么？

为经济民生

- 28 倾力支持实体经济
- 34 助推双创引擎
- 36 积极服务民生

为环境一责任专题：建设绿色银行

- 44 目标与愿景
- 45 管理架构
- 45 政策制度
- 45 风险管理
- 47 绿色金融
- 53 绿色渠道
- 56 绿色运营

为客户

- 60 提升客户体验
- 62 保障客户权益

为员工

- 66 坚持人本管理
- 67 促进员工发展
- 69 致力员工关爱

为社会

- 72 支持乡村振兴
- 75 汇聚向善力量



为经济民生

面对复杂严峻的内外部形势，我行积极贯彻国家战略，坚持回归本源，主动把更多金融资源配置到经济民生的重点领域，不断提升金融服务质效。

倾力支持实体经济

支持国家战略及基础设施建设

2021年，我行以高质量信贷业务赋能双循环新发展格局。积极支持长三角一体化、粤港澳大湾区、京津冀、成渝双城经济圈等国家战略发展区域，积极服务地区基础设施建设，推动形成优势互补、高质量发展的区域经济格局，支持区域特色产业发展。



金煜董事长参加第十三届陆家嘴论坛，共商金融服务实体经济与科技创新发展

案例

我行支持南京地铁11号线建设

南京地铁11号线一期工程是江北新区骨干地铁线路，对于进一步加快构筑“东西便捷、南北沟通、内外衔接、江城一体”的快速交通网络、缓解新区交通压力具有重要意义。我行于2021年给予11号线项目公司项目收益票据承销额度20亿元，持券额度10亿元，支持项目加快建设。



我行助力京沪高铁交通网络建设

北京分行给予京沪高铁并购贷款额度60亿元，用于京沪高铁并购京福铁路客运专线安徽公司，将其旗下四条铁路线纳入京沪高铁管理，对于加强安徽以南地区高铁交通网络布局具有重要意义。





浦东分行支持张江“科学之门”项目建设

升级普惠金融服务

我行将发展普惠金融视为可持续发展的应有之义，不断强化普惠金融服务，持续投入资源、搭建平台，加强产品和服务创新，提升小微企业金融服务的可获得性和支持力度。

我行立足自身分支机构区域优势，积极与政府、担保机构、园区、行业协会等渠道对接，拓展小微企业服务面，为更多小微企业提供全方位金融服务。加强与政府及各委办局合作，对接政府产业政策，整合区域资源，实现协同发展。加强与上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心（以下简称上海市担保中心）合作，2021年担保基金项下贷款累计投放 135 亿元，位列合作银行首位。2021 年末，普惠型贷款余额 721.76 亿元，较上年末增长 64.55%，普惠型贷款投放金额 696.39 亿元，同比增长 52.32%。



我行参加“优化中小企业发展环境 提升企业创新活力”政银合作签约



我行持续创新普惠金融产品和业务模式。聚焦小微企业客户需求，打造涵盖担保快贷、抵押快贷、场景快贷、信用快贷的产品体系。推进自动化、风控智能化、服务批量化，形成标准化产品服务能力，提升融资效率和客户体验。搭建普惠“轻渠道”服务平台，实现客户自助申请、提款，运用集中作业模式为客户提供一站式服务，提升数字化服务能力。针对客户融资需求，推出银税保、票易贷、担保基金快贷、e 宅即贷、上行 e 链、创业贷、科技履约贷、科创贷、助农贷等丰富的融资产品。



“信用快贷”普惠产品

专题

我行迭代推出担保快贷，持续提升小微企业融资效率



我行作为首家试点银行，与上海市担保中心合作推出“批次担保”业务模式，银行自主审批，向担保中心事后备案，担保中心“见贷即保”，有效提升了中小微企业政策性担保业务办理效率。在此基础上，我行与担保中心合作在全国首创“批次担保”线上备案业务模式并全面推广，支持中小微企业在线办理签约、缴纳担保费、提款、线上备案，担保备案时间从 1 个月缩短至实时，大幅提升了企业融资效率。

我行还与担保中心合作推出“园区贷”专项特色批次担保业务，搭建小微企业批量服务平台，围绕区域产业政策，设置专业团队，开辟绿色审批通道，为区域内企业提供更优惠便捷的融资服务，着力提升区域内企业信贷获得感；合作推出“银税保”，利用“互联网+风险大数据”机制，缓解小企业与银行间的信息不对称，为规范纳税小企业提供“政策性担保+授信+结算”综合金融服务，以金融之力培育企业壮大、支持实体经济发展。

案例

“浦东创新贷”支持制造业发展

我行推出“浦东创新贷”产品，为创新园区内企业提供金融服务。某消防技术公司专业生产消防泡沫灭火剂，处于细分行业领先地位，该企业原有 300 万元存量担保基金业务，考虑到该企业 2021 年全年营业收入预计增长超过 20%，且持续承接新订单，我行为其测算流动资金贷款需求后，给予增贷 300 万元，提升支持力度，再次以优质、高效的金融服务助力制造业企业稳定经营。

专题

“上行普惠”平台探索推出电子保函产品

传统银行保函面临操作流程长、业务资料繁杂等痛点难点，难以满足工程领域保函开立时效要求。为更好地践行服务小微、支持实体的使命，我行依托数字化转型，在“上行普惠”平台探索推出电子保函产品，实现保函申请、审批、开立、核验全流程在线办理，极大提升客户体验；相对纸质保函，电子留痕可追溯、存证备案易核验，通过智能化审批加强风险控制。2021年，我行累计开立电子保函16,619笔，开函金额204亿元，笔均123万元，满足了普惠客户小额、短期、高频、快签发、轻担保的需求。

我行与某工程担保行业龙头企业开展电子保函业务合作，

涵盖投标、履约、预付款、质量、农民工工资等保函品种，满足不同阶段开函需求；以科技赋能降低交易成本，开函金额不设下限，减轻了资金压力，扩展了服务范围。

为进一步扩大电子保函在公共资源交易领域的应用，巩固“不见面交易”改革成果，基于电子保函标准化接口高效输出能力，我行以长三角为试点，快速合作上线上海、苏州、泰州、常州、南通等地交易中心及浙江政府采购平台投标保函，客户可7*24小时在线申请，10分钟即可出函。此举优化了招投标领域营商环境，激发了长三角区域市场主体创新创业活力。

我行以金融科技带动普惠金融服务模式创新，积极推动线上供应链金融发展，打造产业链“端到端”金融服务生态，覆盖从采购、存货到销售、回款等全产业链融资场景，以产业链为路径，为长尾端的中小微企业提供高效、便利的融资服务，实现普惠金融精准滴灌。报告期末，线上供应链金融带动普惠金融贷款余额92.79亿元，较上年末增长115.19%；惠及普惠金融贷款客户数4,796户，较上年末增长117.41%。

线上供应链金融
带动普惠金融贷款余额

92.79 亿元

115.19 %

惠及普惠金融
贷款客户数

4,796 户

117.41 %

拓展跨境金融

我行立足区域优势，依托自贸区及新片区分支机构、上银香港和上银国际等子公司、沪港台“上海银行”与桑坦德银行战略合作等特色平台，联动资源，着力提升跨境金融服务实体经济能力。

我行积极支持“一带一路”战略，充分利用平台优势，积极实施跨境协同联动，为“走出去”企业提供跨境结算、结构性融资安排、信用支持和风险防范等综合跨境金融服务，支持企业客户加快拓展海外市场。

案例

支持中国智造“走出去”



某公司为一家主营智能制造装备的上市公司，其在德国的子公司在设立初期遇到了运营资金不足和银行融资难的痛点。我行借助与合作伙伴桑坦德银行合作优势，与桑坦德德国团队高效沟通，克服了语言、时差、合规差异等困难，通过内保外贷的跨境联动产品，使德国子公司获得欧元授信，用于当地生产经营。

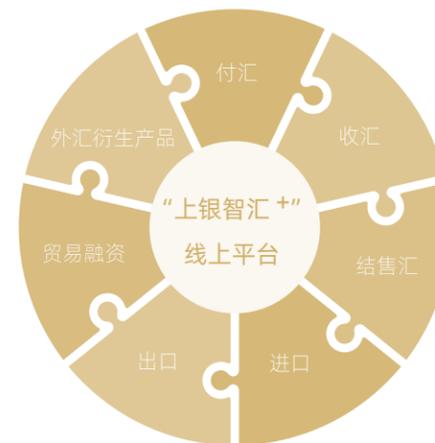
积极顺应及运用上海及各地自贸区创新政策，聚焦线下和线上便利化服务，协助解决客户实际诉求、提升日常经营效率。

案例

便利化服务帮助企业灵活运用外债资金

某公司为国内领先的电子商务服务商，其母公司为香港上市公司，与多个电商平台合作品牌产品销售，有大量的采购支付需求。我行主动向客户介绍临港新片区开展外债登记管理改革试点政策，成功落地首笔一次性外债登记业务。该企业在登记金额内自行在银行直接办理外债资金借、用、还，无需多次往返外汇局，且支持向不同的境外主体借债，帮助企业提高了运用外债资金的灵活性和便利性。

围绕企业在跨境交易过程中的结算、汇兑、融资需求，重点打造集付汇、收汇、结售汇、进口、出口、贸易融资、外汇衍生产品七大模块的“上银智汇+”线上平台，涵盖进出口业务全场景，为企业跨境支付结算提供了极大便利。通过“上银智汇+”线上平台，客户无需至银行柜面提交业务申请，有效节省成本和提高效率。



上银智汇+

案例

线上“批量汇款”提升金融服务效率



某文化类企业每月需要向境外支付版权使用费，频次高、收款人繁多。该企业通过我行企业外汇网银“批量汇款”功能，使用模板便可单次完成多笔汇出汇款申请，并在线提交材料，不仅在疫情期间避免来回奔波，更能享受简化资料审核的便利服务，缩短了汇款时间，提升了工作效率。

积极参与自贸区及新片区金融开放创新，开展各项试点工作，探索自贸区离岸债券业务，2021年落地多项首单业务，助力企业丰富融资渠道、降低融资成本。



案例

宁波分行落地全国首单上海自贸区离岸债券备证增信业务

宁波分行成功落地全国首单自贸区离岸债券备证业务。该业务实现了我行自贸区债券业务的创新和突破，体现了国际市场和国际机构对当地企业的高度认可，为企业拓展融资渠道提供更多有效途径，是我行践行国家自由贸易试验区战略和长三角区域一体化战略的又一实践。

助推双创引擎

推进科创金融

我行积极贯彻国家创新驱动战略，支持战略性新兴产业，支持科创企业、制造业高质量发展，为企业高于信贷、不止于金融的综合服务，支持科创企业及其上下游产业链生态圈建设。

积极支持上海建设具有全球影响力科创中心战略，进一步加强与上海市科委、经信委、发改委等机构的源头对接，分类实施高新技术企业、专精特新小巨人、专精特新中小企业全覆盖联系和跟踪。与上海市科委签署战略合作协议，设立1,000亿元专项资金，着力服务上海三大先导产业、六大重点产业发展；与上海交通大学、张江集团开展“生命健康联合创新中心”合作，通过创新载体提升专业化服务水平，落地相关领域研发资金贷款业务。截至2021年末，人民币科技型企业贷款余额747.15亿元，较上年末增长43.19%。



我行服务上海市3+6重点产业1000亿专项信贷支持签约仪式

案例

总行营业部投贷联动显成效，助力医疗科创企业孵化发展



某医疗企业是一家专注于不可逆电穿孔领域的初创型医疗科技公司。我行曾于2020年邀请监管当局、检测机构、多家医院对其核心技术进行多方论证，认定了该技术的先进性、安全性和有效性并为其发放首笔1,000万元流动资金贷款。该医疗企业发展状况良好，并有后续寻求设备生产资金与启动A轮融资的需求，2021年5月总行营业部对融资款采取了分步用信、阶段性放款策略，并同步联动上银国际实施“认股权”贷投联动方案，助力该企业成功完成5,000万元人民币A轮融资。

我行着力打造懂技术、懂风控、懂投资的科创金融团队，创新科技金融服务模式，围绕企业全生命周期需求，建立了一套涵盖财务咨询、科创贷款、产业链服务、现金管理、投贷联动等五个维度的产品和服务体系；线上搭建“海创e家”科创企业服务平台，促进科创企业、股权投资机构合作交流；推出科创企业营运资金管理平台，提供流动性预测、管理以及上市筹划等综合性服务，携手科创企业共同成长。

持续完善产品体系，推出科创贷、研发贷、上市技易贷、知识产权贷等金融产品，为科创企业、股权投资机构等提供一站式、全覆盖的金融服务。开发“科创投联贷”产品，深化一体化经营、集团内联动、商投行联动，加强对科创金融的支持。与上海技术交易所共同创设“上市技易贷”特色产品，通过科技属性模型评估、技术合同额度核定、绿色通道等，支持技术交易进场和技术合同融资，促进科创企业上市进程。深化与上海市担保中心合作，提高企业融资的可获得性。首创“专利许可收益权质押融资”模式，入选《2021年上海知识产权质押融资工作十大典型案例》。

首创“专利许可收益权质押融资”模式，入选《2021年上海知识产权质押融资工作十大典型案例》。



案例

我行创新知识产权许可费融资模式



某环保科技公司为“上海市专利试点企业”，获得“上海市科技企业创新奖”称号，拥有多项专利。由于知识产权质押直接融资模式估值随意性大、专利变现风险大、金融机构无标准化审批流程等原因，该企业利用知识产权直接融资的难度较大。基于该企业需为某环保设备公司提供专利许可的交易背景，我行在知识产权质押融资的基础上，创新采用“专利许可费融资”模式，即企业将专利许可交易的未来收款权质押给银行，以此获得流动资金补充。该模式为拥有自主知识产权的“轻资本”企业提供了稳定的现金流，开辟了我行服务实体经济新思路，引导企业将专利技术投向市场，促使“知”产变现，释放更大效能。

促进文化繁荣

我行持续支持文化产业，推进文艺作品的内容与技术、模式、场景等融合发展，视文化经济为新引擎，助力文化产业增强发展活力和创造力。

案例

北京分行支持民营电影龙头企业发展

某民营电影龙头企业业务范围覆盖投资、制作、发行、院线、影院的全产业链。北京分行自2019年3月起与该集团开展合作，并为《中国机长》《少年》以及作为建党100周年贺礼的《长津湖》等主旋律影片制作提供金融支持。截至2021年末，该企业在行信用余额超6亿元。

支持大众创业

支持创业是推进经济社会发展、改善民生的重要途径。我行自2000年起为个人创业提供信贷资金支持，支持上海市创业就业工作。不断深化与上海市担保中心、就业促进中心合作，共同为个人创业者提供个人创业担保贷款和创业前创业担保贷款。



案例

打造“专车贷”创业担保产品，助网约车主缓解融资压力

我行把握在线新经济企业蓬勃发展的契机，利用劳动者依托平台就业的特点，积极推进服务创新，与上海市担保中心、就业促进中心共同研究制定了“专车贷”创业担保专项产品，为符合要求的网约车专职司机提供额度最高20万元的免费担保且贴息的优惠贷款，帮助创业者缓解融资压力，促进在线新经济和平台就业高质量发展。

积极服务民生

支持居民消费需求

我行积极响应国家促消费导向，根据不同客户群体设计和提供差异化的产品服务，不断支持居民多样性的消费需求。

持续打造汽车消费金融服务特色。积极践行稳定和扩大国内汽车消费政策，支持居民自由出行、享受生活的美好愿望，加强信贷支持。我行已先后与近20家机构建立合作伙伴关系，持续加大汽车消费贷款支持力度。2021年末，我行汽车消费贷款规模557.59亿元，较年初增长39.06%。

增加线上信贷产品供给，提升支持客户消费服务能力。持续丰富消费贷款细分产品系列，围绕居民生活消费升级，加强场景融入，推出家装消费信贷产品等；依托数字化服务，持续为代发、房贷等存量客户提供小额信贷额度；加大产品研发力度，突破线下服务受理瓶颈，推出基于小程序全在线服务的在线信义贷产品，客户获贷时间缩短至3分钟。

2021年末，
我行汽车消费贷款规模

557.59 亿元

39.06 %



加快移动端经营生态圈建设，上线推出融合“生活+金融”线上生态圈的“美好生活”APP，通过移动端平台实现与客户的更多互动，为居民日常消费渠道提供更多选择。

我行信用卡业务贴近经济民生，在支持普惠金融、助力长三角区域经济发展、金融科技升级等方面持续发力，打造一系列有特色、接地气的信用卡产品，得到市场认可。以“促进消费扩容提质”为己任，积极响应“五五购物节”等活动号召，聚焦“轻餐、出行、商圈”开展主轴营销活动200余项，覆盖5.1万家门店、45万户客户；持续开展“周三美饮”“周五美好生活日”两大主题民生消费类营销活动，联动知名咖啡、茶饮、便利店、快餐等开展优惠促销，助力打响“上海购物”品牌。



消费贷 - 信义贷

围绕疫情带来的消费模式转变，信用卡业务优化线上消费体验，尝试短视频、路演直播和社交平台口碑传播等各种新方式触达客户，持续推出各类移动支付及电商平台优惠活动，为居民消费提供便利。2021年，我行推出首款虚实同发产品——年轻无界主题信用卡，实现数字化产品的创新突破。



上海银行信用卡

深耕养老金融

我行围绕成为“面向城市居民的养老金融服务专家”持续发力，不断升级养老金融服务，塑造有温度的养老金融服务品牌。作为本地最早养老金代发行之一，我行多年来始终以服务客户、服务社会为己任，立足适老、惠老，持续

以服务的温度提升服务的广度和深度。目前我行承担了上海地区超160万客户养老金发放工作，年代发量近2,200万笔，服务上海近三分之一的老年群体。



升级服务渠道便捷性和舒适性

在上海地区50家养老金融特色网点、全市网点提供养老金融服务的基础上，打造适合老年客户“美好生活专版”手机银行APP，对老年人最关心的金融服务突出展示，并对贴近老年客户生活的功能流程进行优化；引入老龄健康在线系列讲座，深受老年客户喜爱。



公益助老跨越数字鸿沟

积极组织网点员工、党员志愿者“进社区、进机构、进家门”，为有智能技术应用需求的老年人提供咨询讲解、使用指导、便捷的上门金融服务等，帮助老年人跟上信息时代步伐，2021年全行网点累计开展近1,500场服务、覆盖约3.5万名老年人。



“感恩与传承”浦西分行退休迎新关爱活动

打造有温度的养老服务体系



网点设置养老服务窗口，为有困难的老年人提供帮助；在养老金客户量大的网点配置调大字号、提高提示语音量的存折取款机，便捷存取款业务；上海市养老大客流网点提前营业，连续 14 年在上海地区 200 余家网点聘用导银志愿者，帮助养老客户学会使用网点智能设备，减少等候时间；新增 PAD 云网点服务模式，利用视频通话技术，进一步提高无障碍服务水平。



我行老年导银志愿者“以老助老”

丰富非金融养老生活服务内涵



围绕老年客户生活及社交需求，丰富“康、乐、享——十全十美”专属权益活动，推出包括购物、美食、戏曲、旅游等十余项品类繁多的增值服务内容，传递对老年客户的关心、关爱。



美好生活进社区 - 党史故事讲座

升级财富管理服务

我行不断推进财富管理业务转型，搭建全渠道全方位的服务体系，满足居民对美好生活向往的新趋势和新需求，致力成为面向城市居民的财富管理专家。

2021 年，我行财富管理转型取得积极进展。新上线同业理财子公司产品线，进一步丰富我行财富管理投资产品线，为不同风险偏好客户提供多元化的资产配置工具。积极探索“跨境理财通”业务，进一步拓宽大湾区客户的跨境投资方式，为有跨境投资需求的客户开辟了新通道。

我行私人银行的专业形象和服务能力得到业界肯定与认可，2021 年三季度蝉联《亚洲私人银行家》授予的“中国最佳私人银行（城市商业银行组）”奖。



支持医疗卫生教育事业

我行持续助力国家建设完善优质高效的医疗卫生服务体系。新冠肺炎疫情发生以来，传统就诊模式面临较大的交叉感染风险，我行紧跟医疗改革政策，整合“互联网+医疗+金融”优势资源，打造全流程、线上化的“上银 e 疗”服务体系，提升患者就医服务体验。

我行成为年度上海城市数字化转型建设重点项目——“便捷就医服务”专班成员，已为超过 140 家上海地区公立医院提供全面服务支持，合作覆盖率位居同业首位；作为唯一一家地方银行，获得上海地区电子医保卡接入资质；成为上海医疗领域新基建重点项目——瑞金未来医院唯一合作银行。



案例

携手瑞金医院，共同打造智慧医疗未来服务模式

“未来医院”是“便捷就医服务”数字化转型的重点创新场景之一，也是上海市“十四五”期间医疗领域唯一新基建示范应用项目。2021 年 8 月，瑞金智慧医疗创新联盟暨未来医院项目正式启动。上海银行作为该项目的唯一合作银行，共同参与组建智慧医疗创新联盟，后续将落地实施一系列国家级和地方课题研究及重点项目，与医院共同致力于引领智慧医疗发展前沿，打造“患者无感知，医疗全程感知”的未来医疗服务模式，在全国范围内形成较强示范作用。



我行为新冠疫苗采购、医院改造升级、医疗投贷联动等医疗服务领域持续提供资金支持。

助力居民多层次医疗体系建设，我行第一时间引入上海市政府推出的“沪惠保”惠民保险业务，优化医保账户保险业务，惠及万余人，满足客户健康保障需求。

案例

浦西分行护航康养企业发展

某集团是一家集医、康、养、教、研、旅相融合的养老服务综合运营商，该集团以养老综合体为资源载体，城市养老院为运营核心，将服务延伸到社区和家庭，系统性解决养老问题，目前已在 10 多个省份，60 余个城市开设康复医院、连锁运营养老机构 200 余家、社区中心 800 余家，总床位数超 50,000 张。我行于 2021 年 9 月向集团下属健康管理公司发放 10 年期法人按揭贷款 8,000 万元，助力康养行业健康发展。



我行积极支持教育事业，紧跟国家“双减”教育综合改革，落实校外培训机构规范管理要求，成为上海市教委培训机构预收学费资金管理改革首批试点合作银行之一。发起组建上海中小学财经素养教育合作项目联盟，开展金融实践教学、师资队伍培训、财商大赛等活动，首批覆盖超过 50 家中小学。

案例

北京分行助力规范教培行业收费乱象

北京分行于 2021 年 3 月成立教培机构预收资金监管项目工作组，主动对接北京市各区教委、金融办，搭建全线上预收资金监管平台，成为北京朝阳区、西城区首批入围的教育培训机构资金监管银行，年内服务多家教培机构落实资金监管要求，践行金融机构社会责任。

推进城市更新

我行积极推进城市更新提速，助力主城区功能升级，为更好贯彻新发展理念、服务新发展格局，为产城融合提供更有力的金融支持。成为上海市大数据中心战略合作银行、“一网通办”公共支付平台唯一清算银行、上海市政府办公厅首批“智慧政务服务”试点合作银行、上海市文旅局战略合作银行及“智慧景区”首个落地项目的唯一合作银行。

专题

上海银行多点发力，赋能上海“五大新城”建设



我行出席上海市国资国企积极投入五个新城建设推进大会签约仪式

我行积极服务上海“五个新城”产业高质量发展，在业内最早发布支持五个新城“1+3+5”行动计划，统筹推进企业和居民金融服务，助力新城建设成为上海“五型经济”承载区。我行围绕五个新城核心区域规划，“一城一策”精准服务，先后参与了南汇新城世界顶尖科学家社区、奉贤新城九棵树未来艺术中心等标志性建筑工程，以优质专业高效的金融服务，与区域经济和新城建设并肩前行。2021 年，我行为五个新城内企事业单位提供投融资总额 375.48 亿元。

案例

助力奉贤深化产城融合

“东方美谷贷”是奉贤改革创新的重要举措，我行积极助力奉贤新城打响“东方美谷”品牌，重点支持美丽健康、未来空间、五型经济和战略新兴产业等，单笔授信额度最高 1,000 万元，加速推进“东方美谷贷”批次担保工作。同时，主动对接奉贤区内特色产业相关企业，解决企业融资难、融资贵问题，服务奉贤区域高质量经济发展。

积极为上海中心城区旧区改造工作提供专项信贷资金支持，截至 2021 年末已参与推进 20 个旧改项目，2021 年投放金额 80.82 亿元，同比增长 243.33%，累计为居民提供 153.07 亿元资金代发服务。

积极推进辖内重大公共基础设施建设等公益性、民生类项目。我行作为主承销团成员完成 2021 年上海市政府一般债券以及深圳市政府专项债券发行工作，为纾解社会民生痛点贡献力量。



我行领导拜访奉贤区政府



为环境

—责任专题：
建设绿色银行

摄影：总行 团委 余慧婷

上海银行作为 2001 年首批加入联合国环境规划署金融行动 (UNEP FI) 的国内金融机构，多年来始终将绿色低碳作为金融服务的重要内涵、作为精品银行的重要标志、作为履行社会责任的重要方面，持续激活“绿色基因”。2021 年，我行绿色金融驶入发展快车道，以机制体制、政策制度、风险管理、金融科技四大专业能力为“枝干”，以四大产品服务为“绿叶”，倾力打造绿色金融之“树”，为上海建设绿色金融国际金融枢纽做出更多贡献。

目标与愿景

我行新一轮三年发展规划将绿色金融服务全面提升至战略高度，深耕上海，辐射长三角、京津冀、珠三角地区，聚焦绿色重点领域，在促进经济社会与资源环境的协调发展中，实现自身可持续发展，履行社会责任。



绿色金融目标

围绕顶层设计、政策制度、风险管理、金融科技四个维度，打造绿色金融专业能力，迭代升级“绿色金融+”产品服务体系，拓宽服务领域、延伸服务触角，致力于到 2023 年末，全行绿色金融投融资规模突破 1,000 亿元，打造成为行业内绿色领先银行。

自身双碳目标

坚持统筹谋划、精准推进、广泛参与、数字赋能，处理好发展和减排、整体和局部、长远目标和短期目标的关系，以实现自身运行绿色低碳转型为基，推进绿色运营、绿色行为、绿色采购、绿色价值四轮驱动，致力于到 2025 年实现自身运营层面碳排放达峰；到 2030 年，实现自身运营层面碳中和，当好绿色低碳的践行者、先行者、推动者。



管理架构

我行加强绿色金融管理顶层设计，建立健全管理架构，持续完善运行机制。

董事会	作为绿色金融管理的最高决策机构，负责确定绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划，审批高级管理层制订的绿色金融目标，审议绿色金融业务报告，对包括绿色金融等内容在内的公司可持续发展表现进行审议并提出改善建议。
战略委员会	负责拟订绿色金融和支持碳达峰碳中和战略规划并监督规划执行情况，审核绿色金融目标等。
董事会	
管理层	高级管理层下设立绿色金融推进委员会，由行长担任主任委员，全面推进全行绿色金融业务的整体规划及实施路径。
业务部门及分支行	总行公司业务部内设绿色金融部牵头推进全行绿色金融发展。各家分行内部设立绿色金融部，结合辖内特色业务建立绿色金融专营机构或专业团队。

政策制度

我行贯彻国家绿色发展的政策导向，制定《上海银行授信政策（2021版）》《绿色金融发展指引》《上海银行绿色金融推进委员会工作规程》等系列文件，建立和完善政策制度框架，保障绿色金融发展。

强化授信政策引导，支持环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等领域的绿色项目和绿色企业发展，支持碳密

集型行业企业的减排活动。严禁介入未通过土地、投资管理以及环评等审查的项目，不符合国家节能减排政策规定的高耗能、高排放项目，列入国家淘汰名录的落后产能项目。

强化资源配置，向绿色金融领域倾斜，实施重点支持领域FTP补贴政策，升级考核机制，鼓励绿色金融发展。

风险管理

我行制定环境与社会风险管理办法，将ESG理念融入信贷全流程管理。在绿色信贷拓展过程中实施贷前-贷中-贷后全流程审查。贷前落实尽职调查，重点关注客户或项目在建设、生产、经营活动中可能给环境带来的危害及相关风险，包括与能耗、污染、安全等有关的环境风险。贷中审批环节对贷前调查、评估结果进行评审、认定，审核是否符合我行绿色信贷准入要求、是否为授信政策禁止介入的客户或业务。贷后充分利用金融科技手段，密切监

控绿色资产资金流向，定期检查借款人的绿色信用记录、项目风险预警等数据，监测各类环境相关处罚，实现对环境风险的动态监测，健全风险综合评估体系。

2021年，我行进行了气候风险压力测试，评估碳达峰碳中和目标转型对信贷资产的潜在影响。测试结果表明，火电、钢铁、水泥三个行业在压力情景下，信用风险整体可控，资本充足率均未出现明显下降。

专题

绿色金融，与城市和谐共生 上海银行“绿树城银”品牌发布

2021年11月18日，我行举行绿色金融品牌发布会，用“绿树城银”定义金融本色，同时发布国内银行业首部双碳白皮书。我行于会上发布绿色金融品牌，包括品牌理念、文化和价值等，并发布绿色金融行动方案2.0和双碳白皮书。



上海银行“绿树城银”品牌发布

打出上海银行绿色产品“组合拳”

“绿惠万企”聚焦生态农业、节能服务、绿色交通三大绿色普惠发展方向；“绿联商投”致力于为客户在低碳转型、可持续发展中提供“股债贷投”一站式综合金融服务；“绿融全球”则借力上银香港、上银国际等境外机构，沪港台“上海银行”及桑坦德银行等合作平台，为境内外企业提供跨境绿色金融服务；“绿享生活”重点布局绿色信贷、绿色主题卡产品和绿色网点，满足绿色消费趋势，助力乐享绿色生活。

双碳白皮书为银行业绿色低碳发展提供上海银行方案

从国家层面、地方层面、监管层面、自身战略层面等“四个层面”把握双碳战略方向。以把握金融特质、企业特质“两个基点”确立双碳总体目标。通过对标国家有关规定，结合金融行业实际，强化自身节能降碳等“三个结合”制定具体量化目标。立足自身绿色低碳转型，统筹发展和减排、整体和局部、长远目标和短期目标，实现自身减排与外部碳汇平衡、投入与产出平衡，强化双碳闭环管理工作体系等“四个角度”确定双碳工作任务。

发布会上，我行协同上海市经信委、国家开发银行上海市分行共同发布“产业绿贷金融创新融资服务试点平台2.0”，加速与核心企业及中小供应商对接，实现绿色供应链“数字化、智能化”。与申能集团、城建物资、阿特斯集团、哈啰出行、联合水务等企业签署绿色金融战略合作协议，秉承绿色发展的共同愿景，深化绿色金融合作、共谋双碳创新发展。与上海市生态环境局签署支持绿色产业发展战

略合作协议，将整合双方优势，在绿色产业融资支持、重点绿色规划项目支持、创新金融服务产品、数字化转型试点等领域开展合作。



上海环境能源交易所为我行颁布本次发布会“碳中和证书”



摄影：总行营业部 俞莹

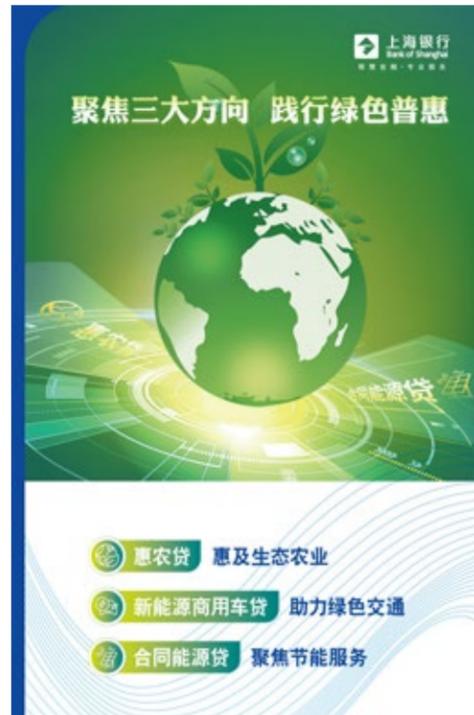
绿色金融

我行持续加强绿色金融产品和服务模式创新，推出“绿色金融行动方案2.0”，迭代升级“绿色金融+”产品服务体系。聚焦绿色信贷、绿色债券、绿色资产证券化、绿色供应链金融、绿色跨境贸易等领域，构建“绿惠万企”“绿联商投”“绿融全球”“绿享生活”等“绿色金融+”产品体系，通过境内外、本外币、商投行、公私一体化的联动，为客户及其产业链提供一站式、全方位的绿色投融资服务。

绿惠万企

我行将绿色信贷作为战略重点发展方向，持续加强全行绿色信贷领域培训，积极探索产品创新，推进绿色信贷发展。截至2021年末，我行绿色贷款余额302.11亿元，较上年末增长180.07%；绿色贷款客户数512户，较上年末增长184.44%。

将与普惠金融融合发展作为绿色信贷着力点。我行确定了“生态农业、节能服务、绿色交通”三大绿色普惠发展方向，通过惠农贷、合同能源贷、新能源商用车贷产品，向新兴农业经营主体、节能服务公司、商用车购车司机客群提供绿色信贷服务，为践行乡村振兴的金融使命、支持绿色低碳生活生产、促进交通运输行业能源升级提供金融助力。同时，融合“上行普惠”“上行e链”等非接触线上金融服务，优化业务流程，降低客户操作成本。



绿色普惠

案例

我行携手上海环境能源交易所落地业内首批碳排放权质押融资业务

2021年5月，我行携手上海环境能源交易所落地了业内首批碳排放权质押融资业务，以碳排放配额质押作为担保方式，我行给予某碳科技公司流动资金循环贷款1,000万元，支持其实施碳资产管理。

案例

成都分行探索支持环保企业发展新模式

某公司是一家科技型、环保型的工程设计及施工的中小企业，针对该企业轻资产高成长的现状，成都分行进行市场调查、行业趋势分析等多维度充分论证，突破传统思维，采取个人担保、担保公司担保、应收账款质押、法人持有的股权质押、知识产权质押等组合担保方式，给予首笔4000万元贷款支持，为企业后续融资发展创造了条件。

宁波分行支持企业污水收集工程建设

某城市排水公司主要负责城市污水管网管渠、雨污水泵站、污水处理项目和再生水工业水厂、泵站的投资、建设等。由于该城市相关地区存在污水处理产能缺口，前期加大投入，该公司急需资金用于乡镇污水收集工程建设，加快提升污水处理效能。宁波分行获悉后，迅速安排，给予该公司3.8亿元授信额度，及时支持其提升产能。



深圳分行支持绿色环保企业发展

绿联商投

我行致力于为客户在低碳转型、可持续发展中提供“股债贷投”一站式综合金融服务，以全面金融服务支持经济绿色转型。

绿色债券投资方面，我行投资行业覆盖绿色交通运输、绿色基础设施、绿色公用事业、绿色能源等多行业。单设低价额度，低于同期投资企业债券利率，让利绿色项目建设，支持经济结构优化升级。截至2021年末，绿色债券投资余额93.49亿元，较上年末增长79.55%；自营绿色债券投资余额60.74亿元，较上年末增长89.81%。



案例

我行积极参与碳中和绿色公司债券发行

2021年8月，我行成功投资苏州中方财团控股股份有限公司碳中和绿色公司债券。本期债券是江苏省内首支由证监会及交易所批准公开发行的碳中和绿色公司债券，也是长三角一体化发展示范区单次公开发行规模最大的碳中和公司债券。本次债券发行5.5亿元，我行投资中标1.4亿元，为最大中标行。本期债券募集资金专项用于企业风力和光伏发电项目建设，项目建成后，预计每年可实现减少二氧化碳排放量13.41万吨，节约5.93万吨标准煤，减少二氧化硫排放量36.29吨和氮氧化物排放量37.86吨，减少烟尘排放量7.38吨，节能减排效益显著。



绿色债券承销方面，我行聚焦“碳中和”、清洁能源、节能环保等领域，积极创新并打造“债券创新产品锦囊”，帮助绿色企业进一步拓宽融资渠道、推动产业升级。2021年内成功承销首单碳中和绿色资产支持商业票据，并为多家客户发行绿色（碳中和）债券、碳中和资产支持商业票据、可持续发展挂钩债券等产品，募集资金用于支持清洁能源等用途。2021年，我行承销绿色债务融资工具50.75亿元，排名城商行首位。

案例

我行承销全市场首单绿色“碳中和”资产支持商业票据

2021年3月，我行成功承销全市场首单绿色“碳中和”资产支持商业票据（ABCP）-“国网国际融资租赁有限公司2021年度第一期绿色定向资产支持商业票据”。本次发行规模17.5亿元，有效满足了国网租赁的融资需求。通过本次发行，我行与国网租赁在绿色发电、低碳经济等领域深入合作，与企业共同履行社会责任。

本次发行规模

17.5 亿元



我行承销上海市首单银行间信用类绿色“碳中和”债券

2021年7月，我行作为主承销商的“中电投融和融资租赁有限公司第一期绿色中期票据（碳中和债券）”成功发行。本期绿色“碳中和”中期票据发行规模10亿元，募集资金专项用于山西省及江苏省相关地区的风力发电项目。据测算，本次募集资金的使用可实现年减排20.4万吨二氧化碳、年节约7.8万吨标准煤，能产生较为明显的绿色效应。



我行持续加强全方位绿色金融产品创新。2021年，投放绿色并购和银团贷款61.47亿元。托管方面，我行2021年成功引进首单“碳中和”主题银行活期理财托管，引入绿色产业优质管理人设立的股权投资基金，主动参与国家绿色产业基金项目。金融衍生品方面，我行积极创设绿色结构性存款产品，2021年成功发行全市场首支挂钩“碳中和”债券全收益指数的结构性存款产品。在财富管理方面，新引入新能源、环保、ESG等主题基金，为客户参与绿色金融领域投资提供了新渠道。

案例

我行成功发行首支挂钩“碳中和”债券全收益指数的结构性存款产品

我行充分发挥金融市场产品创设与衍生品交易定价优势，持续探索绿色金融服务实体经济高质量发展模式。2021年6月，我行成功发行面向公司客户的首支挂钩“碳中和”债券全收益指数的结构性存款产品，该产品以上海清算所编制的碳中和债券全收益指数为标的，是该指数在国内首次用于结构性存款产品设计。



绿融全球

我行发挥上银香港、上银国际等集团境外机构作用，并依托沪港台“上海银行”、桑坦德银行等战略合作平台，为境内外企业提供跨境绿色金融服务。

2021年，我行与上海商业银行、上海商业储蓄银行战略合作开启新篇章，三行成为绿色金融战略合作伙伴，合力开展绿色金融业务。

我行与桑坦德银行在绿色金融领域建立了ESG信息交流机制，并围绕客户服务、产品合作、信息共享和创新等方面持续开展合作与交流。

案例

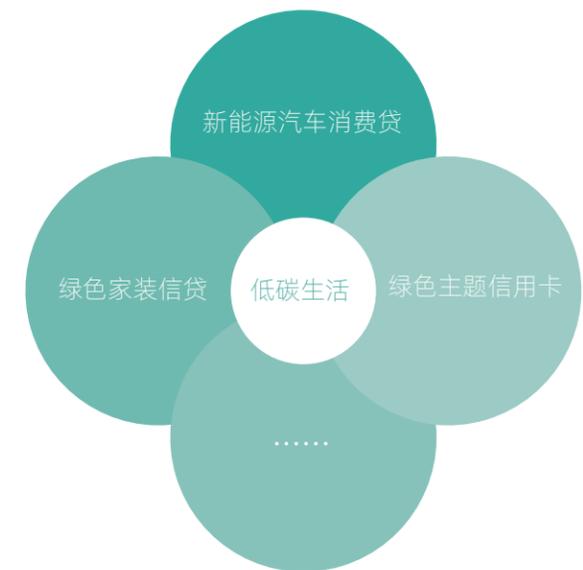
我行与富国银行合作，为某光伏企业境外子公司获取非融资性保函2,345万美元，并进一步加深与其在供应链金融领域的合作，有效支持绿色产业发展。

杭州分行助力发行全国首单区县级金控平台绿色美元债券，募集资金定向用于碳中和供应链项目及新能源汽车制造基地项目，并获得香港有关部门“绿色和可持续金融”认证，开辟了绿色金融服务模式的新领域。

绿享生活

我行积极创新和推广绿色消费贷业务。重点推进新能源汽车消费贷款，积极探索新能源电池、充电桩消费信贷产品合作新模式，打造新能源汽车贷款产品市场特色。2021年末，新能源汽车贷款余额较年初增长159.98%。加快产品创新，聚焦环保材料、全屋净水等绿色环保领域，研究推出绿色家装信贷产品，满足居民绿色消费趋势。

加快推行绿色主题信用卡。围绕“低碳生活”，推出“绿色低碳主题信用卡”“哈啰出行联名信用卡”“长三角绿色悠游信用卡”等产品，从卡面设计、制作材料、绿色出行权益的搭配等体现绿色、环保、低碳理念。



新能源汽车车主题信用卡



绿色低碳主题信用卡

绿色渠道

我行借助数字金融赋能产品和服务创新，拓展线上化渠道，持续丰富在线金融核心产品体系，更安全、便捷、高效地为客户提供金融服务。

我行充分发挥网络金融连接前台和后台、客户和服务、数字和未来的能力，为全行数字化转型和高质量发展提供平台支持和创新引领。

2021年，我行新增微信、支付宝等9家平台一键绑卡，网联快捷签约客户1,293.3万户，较上年增长40.6%。互联网支付交易笔数7.65亿笔，同比增长24.46%；交易金额3,144.06亿元，同比增长70.54%。数字账户持续赋能业务线上化，诚易金全年交易规模4.6亿元，普惠记账簿融资余额306.6亿元。“华付通”业务保持领先，获人行正式批复服务北京冬奥会，给境外人士提供便捷的移动支付，并获《银行家》杂志十佳金融科技创新奖。



更强大、包容、灵活的网络金融平台



专题

我行开展数字人民币试点

我行积极响应国家发展数字人民币的战略性安排，贯彻落实上海市“十四五”规划，快速布局数字人民币业务体系建设，于2021年6月份完成数字人民币基础服务能力搭建，积极开展数字人民币试点工作。通过城银清算服务有限公司接入中国人民银行数字货币研究所数字人民币互联互通平台，陆续与交通银行、建设银行、工商银行、招商银行等央行授权的数字人民币业务运营机构开展战略合作，业务体系建设速度居于2.5层同业银行前列。截至2021年末，通过我行手机银行APP申请的白名单用户约1.8万户，通过央行数字人民币APP使用我行卡进行的数字人民币兑出兑回业务总金额约3,426.97万元。

同时，我行陆续在餐饮、旅游、二手车以及健康理疗等多个消费场景开展数字人民币收款的服务试点，持续拓展合作商户。在智慧餐饮场景，我行联合互联网中餐品牌熙香艺享共同开展数字人民币支付试点，将数字人民币支付服务集成在熙香艺享首次推出的智慧小吃机产品中，并在2021年世界人工智能大会参展。



手机银行

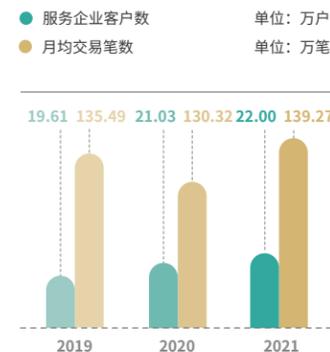
2021年，我行持续发挥个人手机银行作为零售客户服务主平台的作用。深化线上线下协同，推出远程视频柜员、在线存款证明开立、购房认筹金缴纳等服务。2021年，个人手机银行月活客户246.89万户，较上年末增幅4.86%；产品销售占比83.84%，较上年末提升11.34个百分点；实现个人客户业务碳减排1.37万吨。



我行推进信用卡线上化服务功能优化，推动取消存量纸质账单，2021年电子账单率超94%。

企业网银

我行持续丰富企业网银功能，通过电子化服务践行绿色理念、促进节能减排。2021年，企业网银新增数字钱包、国际业务融资、票据在线贴现、外汇定期存单、衍生品远期结汇、外汇掉期、清算通、银企付等9项产品，并初步建立客户体验指标体系，在丰富企业网银产品功能的同时，注重客户体验的持续提升。截至2021年末，企业电子渠道分流率突破90%，全年受理业务1.3亿笔，相当于减少碳排放量1.25万吨。



上行普惠

“上行普惠”非接触金融服务为中小微企业提供基于移动银行的“非接触式”融资服务。2021年，“上行普惠”APP升级为“上银企业银行”APP，围绕“移动便捷、服务中小”的理念，构建开放式用户体系、重塑关键交易旅程、提升系统性能，持续优化中小微客户非接触式金融服务体验。截至2021年末，“上行普惠”非接触金融服务项目服务小微企业突破1.3万户，为客户提供优惠便捷的融资服务，累计投放金额超500亿元。

“上行普惠”非接触金融服务项目服务小微企业突破

1.3 万户

融资服务累计投放金额

超 500 亿元

智慧交易

2021年我行与中国外汇交易中心探索智能化领域合作，依托外汇交易中心IDEAL标准化服务接口和客户端开放框架，研发并上线AI债券交易员——“小海豚豚”。“小海豚豚”综合运用自然语言处理（NLP）、命名实体识别（NER）、机器学习等人工智能技术，处理债券交易的日常询价场景，智能化报价应答，同时协助人类交易员处理繁琐的交易要素核对，自动生成报价订单。通过交易前风险控制、交易中智能处理和交易后自动发单等全流程管理，AI债券交易员覆盖债券做市交易业务重要场景，拓宽做市广度，提升做市报价效率。



绿色运营

建立健全配套管理体系，强化数字赋能，全面推进四轮驱动。节能减排与转变运营方式相结合加强绿色运营；细节入手与深植文化相结合引导绿色行为；引导供应链与参与要素链相结合实施绿色采购；深化环境信息披露与推动碳补偿和碳汇建设相结合提升绿色价值，实现自身绿色低碳可持续发展。

致力于先行先试破解难题

创建适合金融业特点与我行实际的量化目标的指标体系。建立碳排放核算方式，构建全行范围的统计基础。注重新建机构绿色低碳建设。探索数据中心PUE下降的路径，在空调节能上取得突破。推进低效自助机具调整，提倡节能减排，截至2021年末，已完成109台低效自助机具的撤销工作。

案例

张江园区率先开展能源审计

立足把张江园区建设成为金融行业绿色低碳示范园区的目标，引入第三方专业机构，探索银行业数据园区能源审计方式，推动绿色低碳技术和管理迭代。

探索张江园区数据机房空调温度最优设置

根据数据机房运行情况，科学调整空调温度阈值，将温度从22℃提升至24℃；同步实施离心机组定频改变频改造，两台离心机配套的定频启动柜改为变频启动柜，每年节约45万度。

每年可节约

45 万度



案例

深汕特别合作区分行绿色低碳建设

深汕特别合作区分行建设过程中注重资源节约和循环利用，设备选用上体现节能，优先选用一级节水器具和一级能效空调设备；建材选择上体现环保，在满足消防要求基础上，尽量选用钢材、玻璃等可再循环建材。网点能效比有效提升，每年可节约水电 10-15%。



致力于细处入手培育绿色文化

我行持续推进节能减排，强化绿色办公。开展节能减排宣传教育，结合全国低碳日及节能宣传周活动，通过发布主题海报和宣传视频、向全员发出绿色办公倡议、共同“碳”讨节能减排妙招等多种形式，寓教于乐，引导绿色健康办公生活方式，培育绿色文化。

我行向全行发布绿色倡议：

2021年8月，我行向全行发出绿色倡议，在总行办公场所率先推行“六用”“四减”，提升员工绿色低碳意识。

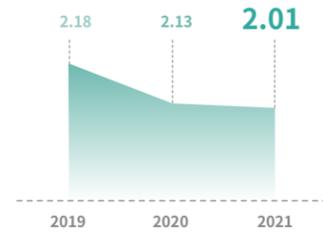
“六用”

- 用电子名片
- 用楼梯
- 用直饮水
- 用绿色出行
- 用一控一开关
- 用自带水杯

“四减”

- 减少灯光浪费
- 减少现场会议
- 减少办公耗材使用
- 减少空调能耗

● 数据中心平均能源利用效率 (PUE)



注：数据中心 PUE 值以张江园区为统计口径。



运营耗水总量

51.27 万吨



运营耗电总量

9,397.99 万度



公务用车耗油总量

687,202 升

案例

天津分行开展低碳线上主题活动

天津分行开展“节能减排新风尚·低碳生活好方向”线上主题活动，鼓励员工迈开腿、多步行，减少个人碳排放。员工积极参与，坚持每日打卡，用每日行走数据点亮主题路线图上的一个个“低碳标识”，以实际行动践行低碳理念。



我行开展低碳手工迎新活动

致力于取得实效开展绿色采购

我行对接外部工商数据和绿色数据，持续更新入围集中采购供应商信息。使用电商平台作为办公用品、营销物品线上采购渠道，加强电商平台集中采购商品的价格发现功能，提升标准化采购效益。在集中采购过程中试行节能产品、环境标志产品优先等绿色采购原则。



为客户

我行坚持“以客户为中心”的理念，依托数字化转型，全方位升级金融服务，高度关注客户反馈和改进，保障客户权益，促进客户体验持续提升。



提升客户体验

推进网点转型

2021年，我行深入推进落实新一轮战略规划，加快网点数字化转型。加快厅堂服务模式转型，基于PAD打造移动服务新阵地，精准识别客户需求，提供业务办理、产品销售等一站式金融服务。借助远程视频技术，将“云网点”模式拓展至家庭银行、手机银行、网点机具等主要客户服务渠道，推进网点服务模式从与客户“面对面”向“肩并肩”转变。

我行持续关爱特殊人群，坚持以人为本、方便使用者的原则，在网点建设过程中落实无障碍设施的设计，施工、验收和投入使用，不断提高责任意识和服务水平。

案例

北京分行特色化网点建设

北京分行致力于创建“有温度”的特色化服务品牌，在17家网点落地“十大功能分区”“九项免费服务”“五感互动触达”等特色化服务功能。厅堂星座网红打卡区、厅堂香氛、爱心座椅、免费测量血压、现磨咖啡、温馨提示语等设置让客户在“一步一景”中感受上海银行的细心与暖心。



保障客户权益

为应对疫情防控等突发事件、保障服务连续性，我行推出电话预约服务、电话转在线服务和居家客户服务，有效解决客户来电高峰的排队问题和复杂问题；加强线上线下一体化融合，让数据“多走路”，让客户“少跑腿”，推出个人存款证明与交易明细在线申请服务，支持客户自主选择邮寄到家或网点自取，足不出户即可申办网点业务。

关注客户反馈

我行重视客户反馈，持续推动“数智”应用，赋能客户服务和运营管理，实现客户体验、管理效率和服务价值的全面提升。

坚持服务为本，持续优化客户体验管理数字化监测体系。实时主动收集评价数据，开展季度满意度调查，体系性挖掘问题。运用智能语音分析技术，解析海量非结构化数据，形成以智能技术为基础的体验问题发现与改进机制。坚持问题驱动，建立“不满意”客户全量回访机制，针对客户不满意点制定服务优化工作清单，逐项改进，提升客户满意度。通过“数智技术”赋能“客户之声”工作，客户之声收集面提高25个百分点，采纳率提高14个百分点，整体处理效率提高5天。

通过“数智技术”赋能“客户之声”工作

客户之声收集面提高 **25** 个百分点

采纳率提高 **14** 个百分点

整体处理效率提高 **5** 天

	单位	2021年	2020年	2019年
客户投诉5日内办结率	%	95.79	99.57	96.45
客户投诉受理时间	小时	12.0	11.5	15.2
客户服务中心转人工电话量	通	3,361,286	3,814,604	3,878,381
转人工接通率	%	97.85	96.28	97.75
话后满意度	%	99.85	99.83	99.85

注：

- 1、客户投诉受理时间指从受理投诉到首次处理客户投诉的时间（按1个工作日8小时计算）；
- 2、话后满意度是指上海银行电话渠道转人工后进行满意度评价的结果中，非常满意和满意的评价数（含不满意回访按错数）占非常满意、满意及不满意的评价数的比例。

构建客服渠道主题数据体系，开发和迭代多套预测模型，提升服务运营数字化管理水平，客户接通率和服务水平分别提高2和7个百分点。推进智能技术应用，在线机器人识别率98%，在线智能服务分流率96%；依托智能语音分析系统，构建百套非结构化文本数据业务分析模型和智能语音质检模型，智能质检效率提升45倍，服务标准化实现提升。

保护消费者权益

2021年度，我行进一步深化消保理念，持续推动消保工作融入发展战略、公司治理和企业文化建设，持续完善消保工作机制，加强消保队伍建设，加强数字化管理，提升消保工作水平。

加强消保工作事前、事中、事后全流程管控。事前审查环节，修订消保审查规程，完善审查流程，聚焦审查要点加大审查力度，全年对477项金融产品和服务开展消保审查，进一步推动消保管理重心前置，在业务前端严控消保风险。事中管控环节，制定营业场所销售专区录音录像工作规程，加快智能化、数字化手段应用，积极推进双录系统智能化升级，依托业务场景建立精准检查模型，提升消保督导覆盖面和质效；制定网点营销宣传规范，强化营销行为监测，持续开展事中监督。事后处理环节，加强研究部署和统筹，切实承担主体责任，完善客户投诉处理流程和快速处理机制，细化投诉处置工作流程，提高纠纷化解效率。

我行持续推进消费者投诉处理及溯源改进。根据《银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准应用实施工作手册》要求及相关定义，2021年度我行消费者投诉60,767件，全年投诉办结率99.95%。从业务类型看，涉及银行卡类（38,497件，占比63.3%）、债务催收（4,472件，占比7.3%）和个人金融信息保护（4,114件，占比6.7%）相关投诉占比较高，其余主要是贷款1,888件、支付结算1,777件、人民币储蓄1,706件等；从地区分布看，上海地区受理量（47,754件，占比78.58%），江苏地区（3,210件，占比5.28%）和浙江地区（2,536件，占比4.17%），其余主要是深圳地区1,619件、北京地区1,574件、天津地区1,322件等。

加强安全保障

2021年，我行进一步完善个人金融信息保护机制和个人金融信息数据库分级授权管理机制，修订相关管理制度和协议文本，定期开展个人金融信息安全隐患专项排查，保护客户隐私和我行数据安全。

我行持续加强对员工及客户反电信诈骗网络教育力度，筑牢安全屏障，保护客户资产安全。

案例

浦东分行开展反电信诈骗网络宣讲课

浦东分行积极做好全国第20个安全生产月宣传工作，2021年6月邀请上海市治安总队警官为分行员工介绍了当下网络诈骗案中犯罪分子常用的伎俩与话术。通过现场互动和演讲，员工在轻松愉快的氛围中提高了电信诈骗防范意识，更新和掌握了防范电信诈骗的知识和技能，以点带面提高全辖网点安全防范水平。



规范服务收费

我行贯彻落实关于金融机构减费让利、惠企利民的工作部署，按照监管要求制定服务项目收费标准，充分考虑市场竞争，确保定价水平合理、服务收费质价相符。

我行长期执行差异化收费减免机制。截至 2021 年末，我行共计提供 59 项免费服务项目，全年共计减免费用 6.2 亿元；已公示多项面对养老金客户、小微企业等特殊客群以及抗疫、救灾、抚恤金汇划等特殊事项的优惠政策，主动履行社会责任。

积极让利小微企业 主动推出优惠政策

我行积极响应并全面落实降低小微企业和个体工商户支付手续费相关政策，分批次扩大单位结算账户服务费用优惠政策覆盖范围与优惠力度，截至 2021 年末，已对 9.7 万户对公客户降费优惠 2,368 万元。



账户管理方面

我行原已免收单位结算账户年费，自 2021 年 9 月 30 日起，新增优惠政策，对小微企业和个体工商户免收全部不动户和小额账户管理费、首开新户的开户费，电子银行费用五折并免收安全认证工具工本费。

跨行转账方面

我行原在执行政府指导价基础上对电子银行交易长期实行 6~9 折优惠，自 2021 年 9 月 30 日起，新增优惠政策，对小微企业和个体工商户柜面单笔 10 万元（含）以下对公跨行转账费按 9 折收取。

票据业务方面

我行自 2017 年起对本票和银行汇票的手续费暂停收费，自 2021 年 9 月 30 日起，取消支票工本费和挂失费。

刷卡手续费方面

我行对优惠类商户收单服务费原已在政府指导价基础上执行 7.8 折优惠，自 2021 年 9 月 30 日起，新增优惠政策，对标准类商户借记卡收单服务费同步实行 9 折优惠，封顶值维持不变。

ATM 跨行取现方面

我行同城 ATM/CDS 跨行取现手续费标准（2 元 / 笔）原已低于行业倡议价，自 2021 年 7 月 30 日起，将借记卡异地取现手续费进一步下调为 3.5 元 / 笔。我行该项服务长期以来已针对特定金融消费者执行减免优惠政策。

精耕细作养老服务，长期坚持优惠补贴政策

2021 年累计减免养老金代发手续费 1,100 余万元，累计减免敬老卡补贴代发手续费 400 余万元。针对我行养老金代发客户，免收境内外跨行取现手续费、借记卡年费、挂失费、补换卡手续费等多项费用。



保障民生金融服务，主动让利支持民生工程

我行持续服务政府、非盈利机构，提供银行代理业务，如对接上海市社保中心、上海市税务局开展居民养老保险以及医保缴费，对接上海民政局为本地区低保特殊人群发放津贴，对接上海市退役军人事务局发放抚恤金等；通过不断完善服务手段、减费相关服务手续费等，支持民生工程建设；积极配合国务院深化收费公路制度改革，为客户减免 ETC 设备费。





为员工

我行将人才视为最宝贵的资源，持续深化员工关爱，重视人才培养，倾听员工意见，努力提升员工获得感。

摄影：成都分行 王妍馨

坚持人本管理

人才为我行可持续发展的动力，我行尊重人才需求，强化人才培养，促进人才发展和价值发挥。我行杜绝就业歧视，对不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工平等对待。

保障员工权益

我行遵循按劳分配和同工同酬原则，为员工提供具有内部公平性与外部竞争力的薪酬，按时规范发放。不断优化完善员工福利体系，提升合规性和员工满意度。按照国家法律法规，为员工办理各项社会统筹保险；建立企业年金，提升员工养老保障水平；不断优化员工补充医疗保险方案和体检方案，提升对员工的医疗保障和健康关爱。

我行对员工信息的使用进行严格管理，防止员工个人信息和隐私被滥用或外泄，建立全线上敏感信息外发审核机制，将员工敏感信息外发情况审查纳入离职流程，强化员工信息安全管理。

我行建立员工申诉机制，畅通沟通渠道，保障员工合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。建立员工考核申诉、问责申诉等机制，明确各级管理人员与员工沟通过程中扮演的角色及责任，增进员工与管理者双方的沟通了解。我行认真对待员工申诉，及时处理员工通过正常渠道提出的合理意见、建议和要求，预防劳动争议。

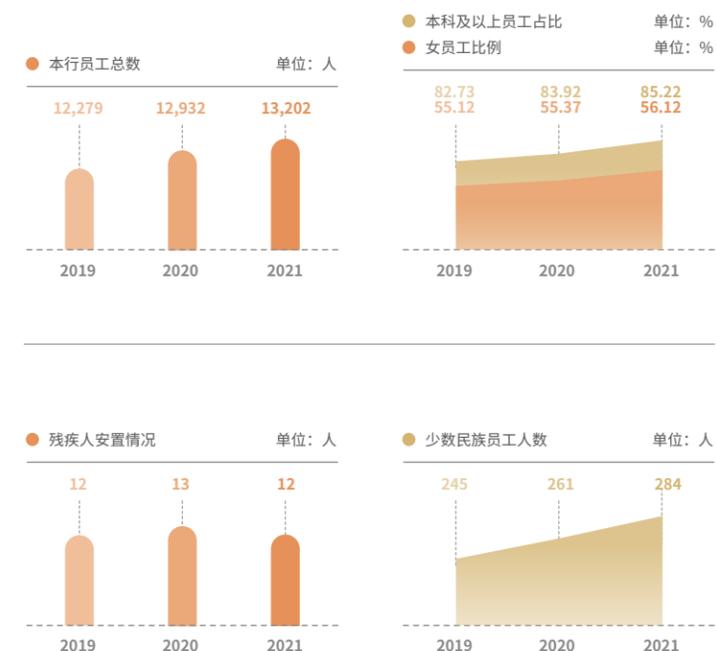
实施民主管理

我行重视职代会制度建设和实施工作。全行职代会建制率 100%，工会入会率 100%。年内，召开四次职代会，审议通过了企业年金方案、员工违规行为处理规定、问责管理办法、工资管理办法等 6 项议题，听取职工监事履职报告等 3 项报告，完成了新一届监事会职工监事的选举。召开职代会联席会议 1 次，讨论确定第六届监事会职工监事候选人提名人选。

实施《上海银行职代会提案工作规则》，规范职代会工作机制和流程，成立了总分行两级职代会民主管理专门工作机构。持续开展员工合理化建议和职工代表提案活动，完善全面反馈和提案立案机制；重视提案落地工作，组织职工监事、职代会民主管理委员会审议立案提案的推进落实情况。

完善激励约束机制

我行根据现代股份制商业银行经营管理的要求，逐步构建科学的激励约束机制。通过实施分层分类考核，使薪酬资源与银行整体效益和个人绩效表现更充分匹配，并在此基础上建立和完善员工绩效薪酬延期支付和追索扣回机制，促进全行稳健经营和可持续发展。



促进员工发展

我行积极探索员工发展的有效模式，持续深化人才盘点、强化人才发现，分类分层开展针对性培养。健全员工发展体系，明确员工成长路径，针对轮岗培训、基础能力过关、专业能力提升、管理能力培养等成长阶段，制定具体的培养目标和培养手段，畅通晋升通道，配套激励机制，提升培养成效，激发员工发展的自驱效应，推动管理及专业人才的内生长。



金煜董事长与青年员工面对面互动沙龙

我行推出后备人才培养计划，通过挂职锻炼、项目推进等方式培养、选拔符合我行战略发展方向的高素质复合型人才，完善人才梯队建设。加强全行专业队伍能力建设，建立专业能力体系，关注通用技术、专业资质、科技融合、产品创新等关键能力，分层分类明确评价标准和成长目标，提供专业能力展示与提升的平台，帮助专业技能岗位员工成长。持续优化青年员工培养工作实施方案，明确各发展阶段的成长目标、培养内容和管理要求，细化应知应会项目和履职必备能力，强化过程管理和能力评估，并与青年员工定期开展沟通交流，答疑解惑，促进青年岗位基础夯实、职业素养提升。

我行聚焦全行员工岗位胜任能力与能力发展需要，持续完善覆盖全员的全方位培训体系。2021年全年累计参训人次超过89万人次，同比增加72%。加强干部培训力度，差异化、多形式地开展干部专题学习班、中青年交流干部培训等项目，促进干部队伍增党性、强担当、提能力。培育数字化人才队伍，搭建金融科技培训项目体系，实施“智慧课堂”培训、数据分析训练营等项目，引导员工树立数字化思维。创新培训模式，全面推广线上训练营、直播等直通式培训，全年线上培训约47万人次，同比增加88%，营造开放、共享的学习氛围；对照条线、岗位能力提升要求，综合运用案例研讨、通关演练、驻点辅导等培训模式实施能力提升培训，持续提升员工专业能力。完善培训体系基础设施建设，继续充实、培养总行级内训师队伍人数达300人，建立覆盖管理知识、专业技能、通用技能等主题的课程体系，现有课程累计2983门，不断改进线上学习平台功能，提升员工学习体验，满足员工能力提升需求。

案例

深化青年人才梯队建设，开展“启程计划”暨中青年交流干部培训班

2021年，总行围绕党性教育、银行经营与管理、数字化管理方法与工具等内容，通过自我学习、面授培训、团队拓展、交流研讨等方式举办为期6天的“启程计划”暨中青年交流干部培训班。总行部门及分支行50名中层管理干部及业务骨干参训，扩大了支行行长后备人才培养覆盖面，加大了青年骨干交流轮岗力度，训后学员通过挂职锻炼增强全局意识、丰富岗位经历、提升综合素质，更好地服务于全行发展战略。



市南分行开展“蓬勃向上 梦想起航”新行员入行集中培训

2021年7月，为帮助2021届新行员快速转变为银行人的角色，更好地融入我行企业文化，市南分行组织了二期入职集中培训。分行团委组织新行员见面会，结对形成“一对一”伙伴关系，实时跟进对新行员生活的关心和成长的关爱；分行各业务部门围绕企业文化与战略、主要业务与技能等主题，通过授课、研讨等方式，引导员工思考、深入理解、提升履岗能力。在培训结束后，分行行长室、人力资源部以及往届行员代表与新行员贴心交流，为新行员自身发展指明了前进的方向。



2019-2021年员工培训情况

	单位	2021年	2020年	2019年
员工培训项目数	期	5,173	5,288	5,598
员工培训经费总支出	万元	1,152	1,159	1,459
员工培训人次	人次	899,323	519,828	237,884

致力员工关爱

我行将关爱员工作为企业文化建设的重要组成部分，持续深化员工关爱。

注重日常帮困和慰问工作，发挥工会“大家庭”作用，上线员工帮困管理系统，提升帮困工作效率，促进员工归属感和获得感提升。全年实施总行层级各类帮困和慰问 800 多人次，金额超过 400 万元。推动上海地区近 8,000 名员工完成上海市总工会重疾 B+ 套保险计划参保。

优化员工年度体检内容，开展女职工专项体检。切实推进“为群众办实事”，多维度开展关心关爱员工实事工作，健全关心员工身心健康服务机制，形成我行员工健康管理事前、事中、事后的关爱的闭环。采购员工健康关爱综合服务项目，总行大楼设立健身房，配备专业健身器材，开设瑜伽等健身项目，落实专人服务。

积极关爱女员工，支持女员工更好发挥“她力量”，开展先进女员工代表展示宣传，发挥巾帼示范作用，扎实推进妈咪小屋星级建设和开展贴合女员工需求的特色活动。



上行她力量，关爱女员工活动



成都分行员工中秋节月饼制作活动



重视退休员工关爱，组织退休职工春节、重阳慰问，为全行退休员工办理互助保障计划，并落实退休人员年度体检工作。

开展全行职工之家建设，以员工知晓度、参与度、满意度为标准，实施总分行两级管理。2021 年内，我行 2 家单位获上海金融系统 2019-2020 年度先进职工之家荣誉称号。



浦东分行留沪员工茶话会



丰富多彩的员工活动



为社会

取之于社会、用之于社会，我行坚持金融向善，努力反哺和回馈社会，与社会同发展、共进步。2021年我行在社会公益事业领域共投入 2,849.33 万元。

摄影：成都分行 王妍馨

支持乡村振兴

践行金融惠农

我行践行“金融惠农”政策，贯彻落实《中共中央国务院关于全面推进乡村振兴加快农业农村现代化的意见》，强化农业农村优先发展投入保障，创新投融资方式，支持乡村振兴。

积极支持用于现代农业设施建设和乡村建设行动的地方政府一般债券和专项债券，支持市场化方式运营、社会力量参与的乡村产业发展，支持新型农业经营主体和农村新产业新业态等项目，积极开发乡村振兴专属金融产品。

案例

我为南京农副产品物流配送中心有限公司发行乡村振兴票据

2021年4月，由我行作为主承销商和簿记管理人的“南京农副产品物流配送中心有限公司2021年度第一期定向债务融资工具（乡村振兴）”在银行间市场成功发行。发行规模3亿元，票面利率5%，募集资金专项用于乡村产业发展、农民就业增收等领域的持续服务，为海南、新疆、甘肃等地农副产品供应地农户带去切实利益，用金融行动支持乡村振兴战略。



供应链金融打通农产品销售环节

新冠疫情发生以来线上采购生鲜需求急剧上升，叮咚买菜生鲜消费电商平台主动加大货品采购为广大用户提供民生保障，但也面临应付账款增多、上游供应商融资急剧增长难题。在了解到客户需求后，我行发挥线上化服务优势，依托“上行e链”供应链金融服务平台为上游供应商提供基于对核心企业应收账款转让我行的保理融资。截至2021年末，我行为该企业累计发放融资86.56亿元，累计服务供应商952户，其中普惠客户约400户。



摄影：成都分行 王妍馨

我行持续加大小额消费贷款投放，积极服务涉农客群。截至 2021 年末，我行个人涉农贷款余额 108,269 万元，个人信贷农户总数为 9,779 户，农户总数较年初增长 18.75%。

案例

杭州分行上线浙江省工资支付监管系统，支持代发农民工工资

2021 年 6 月，杭州分行成功对接并上线“浙江省企业工资支付监管系统”，并通过该系统成功落地桐庐支行首笔农民工工资代发业务。该系统的对接落地，满足了我行相关企业农民工工资 7×24 小时全天候发放的需求，实现业务资金全流程封闭式运作，有效保障农民工权益。同时，该系统服务将传统的柜面代发模式向线上系统进行转移，极大提升企业办理业务效率。

深化帮扶机制

我行持续做好结对地区综合帮扶，助推农村地区夯实发展基础，助力乡村振兴。

脱贫不脱责任，继续助力云南砚山县 3 个结对村脱贫后，我行进一步支持巩固脱贫成果，于 2021 年捐赠帮扶资金 250 万元，用于支持产业发展和乡村建设，帮助 3 个结对村形成特色产业、提升乡村面貌、稳定产品销路，提升农村可持续发展能力。同时，深化志智双扶，加强结对共建，联手办好实事；丰富志愿助学，守护学子成才。

在对上海奉贤区实施农村综合帮扶方面，我行 2021 年提前完成两年 1,000 万元帮扶资金捐赠，统筹协调消费帮扶、基层党组织联建、综合金融服务等工作，共同探索乡村振兴发展新路。

我行积极打通消费帮扶渠道，2021 年结合工会发放相关职工福利，采购对口地区的农副产品或消费帮扶产品 1,098 万元，帮助云南砚山县打通供货平台，实现产销联通，与砚山县签订百万元土蜂蜜购买合同用于专项慰问。



我行帮扶项目阿吉村集体超市



我行用党费援建南胜村农创中心部分设施



乡村振兴产销联通



消费帮扶宣传册

我行积极推动全行结对帮扶工作在新阶段平稳过渡、优化完善，面向员工、客户、社会各界，运用多种宣传渠道，加强乡村振兴主题宣传，倡导正确价值导向，凝聚促进共同富裕的理念共识。

汇聚向善力量

开展金融教育

我行充分认识营造良好的社会金融环境对社会稳定、行业发展的重要意义，坚持推进常态化社会金融教育普及。

充分发挥网点宣传阵地作用，夯实厅堂常态化宣传教育，利用网点多种宣传渠道投放公众宣教材料，将业务办理和金融知识普及有机结合，并通过线上渠道扩大宣教覆盖面和影响力。

2021年，我行组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、5月户外集中宣教活动、“普及金融知识万里行”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“金融知识进万家”等专项宣教活动，实施红色金融史、针对“一老一少”等特殊群体的精准宣教。全年宣教活动累计触达消费者723万人次，有效提升了公众对金融知识的理解认识。



金融知识进商户



金融知识进校园



金融知识进企业

案例

浦西分行徐汇支行金融知识普及宣传活动进校园

我行参与在上海科技大学举行的“2021年上海高校诚信教育主题宣传月启动仪式暨反诈骗安全教育片首映式”，浦西分行徐汇支行向在场的高校师生代表作了“拒绝套路贷，不负青春不负债”主题讲座，结合校园贷等金融案件，介绍了识破“套路贷”的路数及“反套路”的金融常识，提高广大师生群体防范金融犯罪、抵制各类金融诈骗和维护自身合法权益的能力。

支持社会公益和志愿活动

我行始终秉持公益精神，加大对贫困人群和弱势群体的关注和扶持力度，推动完善志愿者活动长效机制，努力汇聚员工、客户及社会各界的爱心力量，共同参与公益事业和社区建设，促进社会福祉提升。

案例

杭州分行萧山支行慰问抗疫一线基层医护

我行积极支持防疫抗疫工作，组织号召行内员工开展防疫爱心救助及慰问活动。我行杭州分行萧山支行前往宁围街道社区卫生服务中心，为抗疫一线基层医护送去关怀。



我行倡导员工参加志愿活动，积极支持壮大志愿者团队，提供力所能及的帮助，向社会播撒爱心。

案例

深圳分行义工社开展“温暖小百灵，新春送祝福”听障儿童关爱活动

2021年，深圳分行义工社走进听障儿童康复园，开展“温暖小百灵，新春送祝福”关爱活动，给深圳市龙华区百灵鸟听障儿童康复园的小朋友们送去一批新年礼物，为他们送上新春的祝福，鼓励孩子们在康复的过程中一点一点地进步成长。



浦东分行志愿者进桥业小学开展“捐书助学”爱心公益活动

支持文体事业

我行积极支持文体事业，促进社会精神文明建设，助力提升人民群众的幸福感受。

案例

我行赞助支持上海交响乐团

我行与上海交响乐团保持多年合作。2021年，结合建党一百周年庆祝活动，联手精心挑选出合适各个不同历史时期的音乐作品进行重奏改编，面向社会公众，奏响百年华章，聆听奋进力量，助力打响上海文化品牌，支持上海人民城市建设。



荣誉与认可

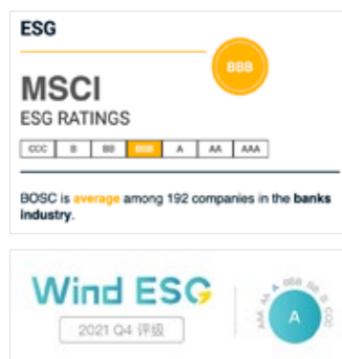
社会责任奖项

序号	主办单位	奖项名称
1	上海市人民政府	零售信贷智能反欺诈知识图谱 二等奖
2	上海知识产权局、中国人民银行上海分行、中国银行保险监督管理委员会上海监管局、上海市地方金融监督管理局	2021 年上海知识产权质押融资工作十大典型案例
3	上海市同业公会	上海银行业普惠金融服务优秀创新机构 上海银行业优秀创新案例 上海银行业优秀银团贷款业务案例 上海银行业优秀公关案例
4	第十五届上海金融服务实体经济洽谈会	上海人民金融优秀应用场景奖 金融机构数字化转型奖
5	证券时报	2021 年度养老金融服务银行天玑奖 2021 年度金质银行理财产品天玑奖
6	上海证券报	金质量·ESG 奖
7	中国经营报	2021 卓越竞争力雇主品牌银行
8	每日经济新闻	最具社会责任上市公司
9	时代周报	专业服务金融机构奖

指数及评级

我行已被纳入中证 ECPI ESG 可持续发展 40 指数、上证 180 ESG 基准指数、上证 180 碳效率指数、沪深 300 绿色领先股票指数、沪深 300 ESG 基准指数、沪深 300 碳中和指数和上证社会责任指数等环境和社会责任相关指数。

截至 2021 年末，我行 MSCI ESG 评级为 BBB 级，Wind ESG 评级为 A 级。



未来展望

面向未来，新发展格局、“双碳”目标和全面建设社会主义现代化国家的远景目标提出了更高质量的发展要求，复杂的内外部形势和疫情冲击仍将带来持续的不确定性，企业履行社会责任任重道远。我行将在履行社会责任中不断提升自身能力，以数字化转型引领新发展，坚定不移地为支持实体经济、改善民生福祉、建设生态文明和社会和谐进步贡献力量。

强
化
责
任
管
理

- 深化战略规划与社会责任融合，推进可持续发展
- 强化利益相关方沟通，持续更新责任议题，强化责任管理
- 完善公司治理运行机制，深化全面风险管理内涵
- 完善内控体系建设，提升内控管理水平
- 强化反洗钱管控措施，预防金融腐败

为
经
济
民
生

- 优化资产负债结构，提升金融供给效能
- 融入国家重大战略实施，深化金融服务内涵
- 继续提升综合金融服务水平，强化金融模式创新
- 切实发挥金融功能，响应和满足民生改善诉求
- 强化产品和服务创新，不断满足金融消费者需求

为
环
境

- 全面发展绿色金融，促进社会绿色转型
- 推进数字化建设和应用，丰富在线金融服务
- 践行双碳白皮书，建设绿色银行

为
客
户

- 以客户为中心深化渠道转型，优化客户旅程
- 重视客户反馈，持续改善产品和服务，提升客户体验
- 强化消费者权益保护，进一步规范服务

为
员
工

- 推进市场化机制改革，完善绩效考核和资源配置
- 完善人才发展体系，加强培训，强化能力建设

为
社
会

- 持续投入扶助力量，推进乡村振兴
- 开展公益慈善项目，投身各类志愿者活动

独立鉴证报告



普华永道

2022/SH-0225
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 上海银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对上海银行股份有限公司(“贵公司”)2021年度社会责任报告中选定的2021年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的2021年度贵公司社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

- 电子渠道结算业务分流率
- 运营耗水总量
- 运营耗电总量
- 公务车耗油总量
- 集团员工总数
- 本行员工总数
- 女性员工占比
- 中高层管理人员中女性比例
- 话后满意度
- 对外捐赠金额
- 每股社会贡献值

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2021年度关键数据, 社会责任报告中所披露的其他信息、2020年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

上海银行股份有限公司编制2021年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告中第84页的关键数据编报基础(以下简称“编报基础”)中。

管理层的责任

按照编报基础编制2021年度社会责任报告关键数据是上海银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。



普华永道

2022/SH-0225
(第二页, 共三页)

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号, 据此维护全面系统的质量控制体系, 包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2021年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 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业务。因此, 我们不会就2021年度社会责任报告中选定的2021年度关键数据在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2021年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在贵公司总行层面开展工作。我们没有对除贵公司总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵公司参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。



普华永道

2022/SH-0225
(第三页, 共三页)

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2021 年度社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向上海银行股份有限公司董事会出具, 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。



关键数据编报基础

编号	KPI	编报基础	统计口径
1	电子渠道结算业务分流率 (%)	是指电子渠道交易量占电子渠道交易量和柜面渠道交易量总和的比例, 涵盖本行各分行。	本行, 不包含子公司
2	运营耗水总量 (万吨)	是指本行及其子公司耗水总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
3	运营耗电总量 (万度)	是指本行及其子公司耗电总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
4	公务车耗油总量 (升)	是指本行及其子公司的公务车耗油总量。	本集团, 覆盖本行及其子公司
5	集团员工总数 (人)	是指本集团正式员工和劳务派遣人员的员工总数, 覆盖本行及其子公司。	本集团, 覆盖本行及其子公司
6	本行员工总数 (人)	是指本行正式员工和劳务派遣人员的员工总数。	本行, 不包含子公司
7	女性员工占比 (%)	是指本行员工中女性员工所占比例。	本行, 不包含子公司
8	中高层管理人员中女性比例 (%)	是指总行中高层管理人员中女性员工所占比例。	本行, 不包含子公司
9	话后满意度 (%)	是指上海银行电话渠道转人工后进行满意度评价的结果中, 非常满意和满意的评价数 (含不满意回访按错数) 占非常满意、满意及不满意的评价数的比例。	本行, 不包含子公司
10	对外捐赠金额 (万元)	上海银行财务报表实际账面列支的对外捐赠金额。	本集团, 覆盖本行及其子公司
11	每股社会贡献值 (元)	每股社会贡献值的计算方式如下: 每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本。	本集团, 覆盖本行及其子公司

GRI 对照表

编号	指标名称	索引
GRI 102 一般披露		
组织概况		
102-1	组织名称	02
102-2	活动、品牌、产品和服务	11-12
102-3	总部位置	11
102-4	经营位置	11
102-5	所有权与法律形式	11
102-6	服务的市场	11
102-7	组织规模	09-11
102-8	关于员工和其他工作者的信息	10、66
102-11	预警原则或方针	18
102-12	外部倡议	44-52
战略		
102-14	高级决策者的声明	05-08
102-15	关键影响、风险和机遇	80
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	11-12
102-17	关于道德建议和关切问题的机制	18-24
管治		
102-18	管治架构	16-17
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	15-17
102-23	最高管治机构主席	05-06
102-25	利益冲突	22-24
102-26	最高管治机构在指定宗旨、价值观和战略方面的作用	15-17
102-27	最高管治机构的集体认识	15-17
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	18-24、45
102-30	风险管理流程的效果	18、45
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	15

编号	指标名称	索引
102-35	报酬政策	16、66
102-36	决定报酬的过程	16、66
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	24
102-42	利益相关方的识别和遴选	24
102-43	利益相关方参与方针	24
102-44	提出的主要议题和关切问题	24
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	02、11
102-46	界定报告内容和议题边界	02
102-47	实质性议题列表	24
102-48	信息重述	10
102-49	报告变化	03
102-50	报告期	02
102-51	最近报告日期	02
102-52	报告周期	02
102-53	有关本报告问题的联系人信息	02
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	02
102-55	GRI 内容索引	85-87
102-56	外部鉴证	81-84
GRI 201 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	09-10
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	10、43-58
GRI 203 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	28-29
203-2	重大间接经济影响	27-42
GRI 205 反腐败		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	19

编号	指标名称	索引
GRI 302 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	10、56-58
302-4	减少能源消耗量	10、56-58
302-5	降低产品和服务的能源要求	53-55
GRI 308 供应商环境评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	58
GRI 401 雇佣		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	65-70
GRI 404 培训与教育		
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	67-68
GRI 405 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	66
GRI 406 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	66
GRI 413 当地社区		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	75-77

读者意见反馈表

感谢您阅读《上海银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告》。为更好地满足您的需求，向您及利益相关方提供有价值的信息，同时促进您对我行社会责任工作的监督，提高我行履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

联系方式

传真：021-68476215

电子邮件：ir@bosscn

邮寄地址：中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号 上海银行董事会办公室

邮编：200120

1、您对上海银行社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般

2、您对上海银行在履行经济责任方面的评价：

好 较好 一般

3、您对上海银行在履行环境责任方面的评价：

好 较好 一般

4、您对上海银行在履行社会责任方面的评价：

好 较好 一般

5、您认为本报告是否能反映上海银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 一般 较低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般

8、您对上海银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

感谢您的热情反馈！





本报告由再生环保纸印刷

版权归上海银行股份有限公司所有，未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议



上海银行
Bank of Shanghai

www.bosc.cn

地 址: 中国(上海)自由贸易试验区银城中路168号

邮政编码: 200120

电 话: 86-21-68476988

传 真: 86-21-68476215

客服热线: 95594