上海银行股份有限公司
2019年年度报告摘要

1 重要提示

1、本年度报告摘要来自2019年年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当仔细阅读同时刊载于上海证券交易所网站(www.sse.com.cn)及本公司网站(www.bosc.cn)上的2019年年度报告全文。

2、本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。

3、本公司董事会五届十四次会议于2020年4月24日审议通过了《关于上海银行股份有限公司2019年年度报告及摘要的议案》。应出席董事18人，实际出席董事17人，顾金山董事委托叶峻董事代为出席并就会议议题进行表决。本公司4名监事列席了本次会议。

4、经董事会审议的报告期利润分配预案：以14,206,528,700股普通股为基数，向普通股股东每10股派发现金股利4.00元（含税），共计分配5,682,611.48千元。本预案尚需提交本公司2019年度股东大会审议。

5、本集团按照中国企业会计准则编制的2019年度财务报表已经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）根据中国注册会计师审计准则审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

2 公司基本情况

2.1 公司基本情况

公司股票简况			
股票种类	**股票上市交易所**	**股票简称**	**股票代码**
普通股A股	上海证券交易所	上海银行	601229
优先股	上海证券交易所	上银优1	360029

联系人和联系方式	**董事会秘书**	**证券事务代表**
姓名	李晓红	杜进朝
联系地址	中国（上海）自由贸易试验区银城中路168号	
联系电话	8621-68476988	
传真	8621-68476215	
电子信箱	ir@bosc.cn	

2.2 主要业务及经营模式

本公司注册成立于1996年1月30日，总部位于上海，于2016年11月在上海证券交易所主板上市，股票代码601229。

本公司以“精品银行”为战略愿景，以“精诚至上，信义立行”为核心价值观，通过推进专业化经营和精细化管理，着力为企业客户提供集供应链金融、普惠金融、科创金融、民生金融、跨境金融、投资银行、金融市场交易等全方位的综合金融服务，为个人客户提供消费金融、财富管理、养老金融、信用卡等线上线下的金融服务。近年来，本公司把握金融科技趋势，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。

报告期内，本公司主动应对国内外经济形势变化，积极支持国家战略，并加快自身转型发展，朝着服务专业、品质卓越的“精品银行”愿景更进一步。主动对接国家战略和上海“三大任务、一大平台”，发挥协同作用，提升区域服务能级。深化服务实体经济，加大小微信贷投放力度，搭建普惠金融线上模式，形成了以“上行e链”为核心的供应链金融体系。将零售业务作为“重中之重”，从客户经营、基础支撑、生态建设等方面打造零售经营体系。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，推进科技与业务的深度融合。稳健经营，规范管理，着力提升风险经营管理能力。

2.3 行业格局、发展情况及趋势

报告期内，我国经济运行总体平稳，但下行压力有所加大。国家深化金融供给侧结构性改革，完善金融供给体系和运行机制；央行实施稳健的货币政策，加强逆周期调节，保持货币信贷合理增长；监管机构继续推进防范化解金融风险，推动重点机构重点领域改革。报告期内，银行业资产负债规模平稳增长，利润基本稳定，风险抵补能力较为充足，流动性水平保持稳健。积极响应政策要求，提升实体经济领域的信贷等金融资源投入，尤其是加大对民营企业、小微企业、国家重大战略及新兴产业发展的服务力度。与此同时，银行业进一步深化金融科技与自身转型发展的融合，加快向轻型化、智能化和平台化金融服务模式转型，服务效率不断提升。

2.4 近三年主要会计数据和财务指标

2.4.1 主要会计数据

单位：人民币千元

经营业绩	2019年	2018年	变化	2017年
利息净收入	30,320,609	29,936,829	1.28%	19,117,309
手续费及佣金净收入	6,567,199	5,979,539	9.83%	6,255,786
其他营业收入	12,912,484	7,971,454	61.98%	7,751,900
营业收入	49,800,292	43,887,822	13.47%	33,124,995

业务及管理费	9,948,556	9,006,391	10.46%	8,105,358
信用减值损失	17,149,101	不适用	不适用	不适用
资产减值损失	不适用	15,331,901	不适用	8,671,315
营业利润	22,230,413	19,084,319	16.49%	15,985,723
利润总额	22,377,089	19,251,872	16.23%	16,082,462
净利润	20,332,859	18,067,835	12.54%	15,336,793
归属于母公司股东的净利润	20,297,588	18,034,040	12.55%	15,328,499
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	20,159,407	17,887,207	12.70%	15,235,509
经营活动使用的现金流量净额	-7,932,395	-21,732,994	不适用	-60,767,289
资产负债	**2019 年 12 月 31 日**	**2018 年 12 月 31 日**	**变化**	**2017 年 12 月 31 日**
资产总额	2,237,081,943	2,027,772,399	10.32%	1,807,766,938
客户贷款和垫款总额	972,504,678	850,695,655	14.32%	664,021,617
公司贷款和垫款	583,798,130	534,269,554	9.27%	446,591,730
个人贷款和垫款	321,778,839	276,821,216	16.24%	174,051,049
票据贴现	66,927,709	39,604,885	68.99%	43,378,838
贷款应计利息	3,706,345	不适用	不适用	不适用
贷款损失准备	-34,990,396	-32,335,459	不适用	-20,830,293
负债总额	2,059,855,312	1,866,003,791	10.39%	1,660,325,535
存款总额	1,186,071,412	1,042,489,605	13.77%	923,585,324
公司存款	806,722,523	729,895,206	10.53%	651,550,674
个人存款	291,738,376	230,307,308	26.67%	205,267,648
保证金存款	87,610,513	82,287,091	6.47%	66,767,002
存款应计利息	17,480,140	不适用	不适用	不适用
股东权益	177,226,631	161,768,608	9.56%	147,441,403
归属于母公司股东的净资产	176,708,612	161,276,549	9.57%	146,985,136
归属于母公司普通股股东的净资产	156,751,442	141,319,379	10.92%	127,027,966
股本	14,206,529	10,928,099	30.00%	7,805,785
资本净额	219,243,258	186,679,181	17.44%	169,959,268
风险加权资产	1,584,413,590	1,435,652,196	10.36%	1,185,925,725
每股计（人民币元/股）				
基本每股收益	1.36	1.20	13.33%	1.08
稀释每股收益	1.36	1.20	13.33%	1.08

扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.35	1.19	13.45%	1.07
每股经营活动产生的现金流量净额	-0.56	-1.53	不适用	-4.28
归属于母公司普通股股东的每股净资产	11.03	9.95	10.85%	8.94

注：

1、本集团于2019年1月1日起根据财政部《关于修订印发2018年度金融企业财务报表格式的通知》(财会〔2018〕36号)的规定，采用修订后的金融企业财务报表格式编制财务报表，不重述前期可比数据；

2、本集团于2019年1月1日起执行财政部于2017年修订颁布的《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》等新金融工具准则。具体会计政策变更说明请参见财务报表附注三、29；

3、每股收益和加权平均净资产收益率根据中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第9号——净资产收益率和每股收益的计算及披露》（2010年修订）计算。2019年7月，本公司实施2018年度利润分配及资本公积金转增股本方案，以2018年末普通股总股本10,928,099,000股为基数，以资本公积金按每股转增0.3股，合计转增3,278,429,700股，转增后本公司普通股总股本为14,206,528,700股。报告期及各比较期的每股指标均按调整后股数计算。本公司于2017年12月非公开发行票面金额为人民币200亿元的非累积优先股，于2019年12月发放优先股股息人民币10.40亿元，因此在计算每股收益、每股净资产和加权平均净资产收益率时，“归属于母公司普通股股东的净利润”扣除优先股股息、“归属于母公司普通股股东的净资产”和“归属于母公司普通股股东的平均净资产”扣除了优先股。

2.4.2 主要财务指标

盈利能力指标	2019年	2018年	增减（个百分点）	2017年
平均资产收益率	0.95%	0.94%	0.01	0.86%
归属于母公司普通股股东的加权平均净资产收益率	12.94%	12.67%	0.27	12.63%
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	12.84%	12.56%	0.28	12.55%
净利差	1.93%	1.81%	0.12	1.38%
净息差	1.71%	1.76%	-0.05	1.25%
加权风险资产收益率	1.34%	1.38%	-0.04	1.38%
利息净收入占营业收入百分比	60.88%	68.21%	-7.33	57.71%
非利息净收入占营业收入百分比	39.12%	31.79%	7.33	42.29%
成本收入比	19.98%	20.52%	-0.54	24.47%
资本充足指标	**2019年12月31日**	**2018年12月31日**	**增减（个百分点）**	**2017年12月31日**
核心一级资本充足率	9.66%	9.83%	-0.17	10.69%
一级资本充足率	10.92%	11.22%	-0.30	12.37%

资本充足率	13.84%	13.00%	0.84	14.33%
资产质量指标	**2019年12月31日**	**2018年12月31日**	**增减（个百分点）**	**2017年12月31日**
不良贷款率	1.16%	1.14%	0.02	1.15%
拨备覆盖率	337.15%	332.95%	4.20	272.52%
贷款拨备率	3.90%	3.80%	0.10	3.14%

2.5 分季度主要财务数据

单位：人民币千元

项目	第一季度（1-3月份）	第二季度（4-6月份）	第三季度（7-9月份）	第四季度（10-12月份）
营业收入	13,015,439	12,135,146	12,730,712	11,918,995
归属于母公司股东的净利润	5,019,498	5,694,069	5,645,593	3,938,428
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	5,001,779	5,646,075	5,577,390	3,934,163
经营活动产生的现金流量净额	3,225,393	47,803,115	-63,575,836	4,614,933

2.6 非经常性损益项目和金额

单位：人民币千元

非经常性损益项目	**2019年**	**2018年**	**2017年**
银行卡滞纳金收入	110,817	91,043	71,318
诉讼及违约赔偿收入	96,338	62,509	6,035
补贴收入	66,764	42,998	29,105
清理挂账收入	68	42	2,944
抵债资产处置净收入	-	-	613
其他资产处置净支出	-7,756	-8,958	-87
固定资产处置净（损失）/收入	-8,485	-6,867	9,292
捐赠支出	-34,432	-12,412	-15,206
其他损益	-18,359	35,329	31,735
以上有关项目对税务的影响	-64,340	-55,742	-38,473
非经常性损益项目净额	**140,615**	**147,942**	**97,276**

注：根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》（证监会公告〔2008〕43号）规定计算。

2.7 截至报告期末前十名普通股股东持股情况表

单位：股

截至报告期末普通股股东总数（户）						132,282
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）						133,117
前十名普通股股东持股情况						
股东名称	报告期内增减	期末持股数量	比例	持有有限售条件股份数	质押或冻结情况	股东性质
上海联和投资有限公司	503,350,841	1,965,723,786	13.84%	-	-	国有法人
上海国际港务（集团）股份有限公司	376,958,167	1,178,744,443	8.30%	215,114,647	-	国有法人
西班牙桑坦德银行有限公司（BANCO SANTANDER,S.A.）	218,422,990	929,137,290	6.54%	119,246,400	-	境外法人
TCL 集团股份有限公司	184,614,884	729,809,988	5.14%	-	-	境内非国有法人
中国建银投资有限责任公司	158,612,945	687,322,763	4.84%	-	-	国有法人
中船国际贸易有限公司	133,791,877	579,764,799	4.08%	-	-	国有法人
中国平安人寿保险股份有限公司－万能－个险万能	114,293,242	495,270,716	3.49%	-	-	其他
上海商业银行有限公司	98,356,440	426,211,240	3.00%	-	-	境外法人
香港中央结算有限公司	185,432,810	411,846,782	2.90%	-	未知	境外法人
上海市静安区财政局	67,120,815	290,856,868	2.05%	-	-	国家

注：

1、报告期末，前十大股东名单与期初一致，前十大股东持股变动原因为资本公积金转增股本和部分股东增持股份；

2、西班牙桑坦德银行有限公司（BANCO SANTANDER,S.A.）持有本公司股份 929,137,290 股，占本公司总股本 6.54%，其中 8,479,370 股份代理于香港中央结算有限公司名下，占本公司股份的 0.06%；

3、上海商业银行有限公司持有本公司股份426,211,240股，占本公司总股本3.00%，其中42,635,320股份代理于香港中央结算有限公司名下，占本公司股份的0.30%；

4、香港中央结算有限公司是以名义持有人身份，受他人指定并代表他人持有股票的机构，其中包括香港及海外投资者持有的沪股通股票。香港中央结算有限公司所持本公司股份，包括代理西班牙桑坦德银行有限公司、上海商业银行有限公司分别持有8,479,370股和42,635,320股本公司股份；

5、本公司未知上述股东之间的关联关系或是否属于一致行动人。

2.8 截至报告期末前十名优先股股东持股情况表

单位：股

截至报告期末优先股股东总数（户）						23
年度报告披露日前上一月末优先股股东总数（户）						23
前十名优先股股东持股情况						
股东名称（全称）	报告期内股份增减变动	期末持股数量	比例	所持股份类别	质押或冻结情况	股东性质
江苏银行股份有限公司－聚宝财富财溢融	-	30,500,000	15.25%	人民币优先股	-	其他
中邮创业基金－华夏银行－华夏银行股份有限公司	-	20,000,000	10.00%	人民币优先股	-	其他
创金合信基金－招商银行－招商银行股份有限公司	-	20,000,000	10.00%	人民币优先股	-	其他
浦银安盛基金－兴业银行－招商证券资产管理有限公司	-	20,000,000	10.00%	人民币优先股	-	其他
长江养老保险－中国银行－中国太平洋人寿保险股份有限公司	-	15,000,000	7.50%	人民币优先股	-	其他
中国邮政储蓄银行股份有限公司	-	10,000,000	5.00%	人民币优先股	-	其他
中国平安人寿保险股份有限公司－万能－个险万能	-	10,000,000	5.00%	人民币优先股	-	其他
中国平安人寿保险股份有限公司－分红－个险分红	-	10,000,000	5.00%	人民币优先股	-	其他
建信信托有限责任公司－恒鑫安泰债券投资集合资金信托计划	-	10,000,000	5.00%	人民币优先股	-	其他
江苏省国际信托有限责任公司－江苏信托·民生财富单一资金信托	-	10,000,000	5.00%	人民币优先股	-	其他
如股东所持优先股在除股息分配和剩余财产分配以外的其他条款上具有不同设置，应当分别披露其持股数量			不适用			

前十名优先股股东之间，上述股东与前十名普通股股东之间存在关联关系或属于一致行动人的说明	根据公开信息，本公司初步判断中国平安人寿保险股份有限公司-万能-个险万能、中国平安人寿保险股份有限公司-分红-个险分红存在关联关系；上海国际港务（集团）股份有限公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司存在关联关系。除此之外，本公司未知上述优先股股东之间、上述优先股股东与前十名普通股股东之间的关联关系或是否属于一致行动人。

3 经营情况讨论与分析

3.1 总体经营情况

报告期内，面对复杂严峻的经济金融形势，本集团坚持战略引领，大力推进三年发展规划（2018-2020）实施，围绕服务国家战略和区域发展方向，聚焦主责主业，加大服务实体经济力度，加快转型发展和结构调整，深入推进专业化经营和战略特色业务发展，严守风险底线、强化风险管理，经营业绩持续较快增长，资产质量保持稳定。

3.1.1 盈利水平迈上新台阶，核心经营指标持续改善

报告期内，本集团归属于母公司股东的净利润为 202.98 亿元，同比增长 12.55%。实现营业收入 498.00 亿元，同比增长 13.47%，主要得益于资产负债规模增长、结构优化和息差水平提升，以及代理保险、债券承销、银行卡、电子银行等带动手续费及佣金净收入增长。

报告期内，基本每股收益为 1.36 元，同比增长 13.33%；平均资产收益率为 0.95%，同比提高 0.01 个百分点；加权平均净资产收益率为 12.94%，同比提高 0.27 个百分点。报告期末，归属于母公司普通股股东的每股净资产为 11.03 元，较上年末增长 10.85%。

3.1.2 资产负债规模稳健增长，业务结构进一步优化

报告期末，本集团资产总额为 22,370.82 亿元，较上年末增长 10.32%。持续强化主业经营，存贷款业务占比提升，资产负债结构进一步改善。主动对接国家和区域战略，支持实体经济发展，加快优质对公项目及零售信贷投放。报告期末，客户贷款和垫款总额为 9,725.05 亿元，较上年末增长 14.32%，客户贷款和垫款总额占资产总额比重为 43.47%，较上年末提高 1.52 个百分点。聚焦核心存款拓展，加强产品、渠道和客户营销的深度融合，实现存款稳健增长，报告期末，存款总额为 11,860.71 亿元，较上年末增长 13.77%，存款总额占负债总额比重为 57.58%，较上年末提高 1.71 个百分点。

3.1.3 资产质量保持稳定，风险抵补能力较强

报告期末，本集团不良贷款率为 1.16%，较上年末上升 0.02 个百分点；拨备覆盖率为 337.15%，较上年末提高 4.20 个百分点；贷款拨备率为 3.90%，较上年末提高 0.10 个百分点。资产质量继续保持同业优秀水平。

3.1.4 加强资本管理与资本补充，各级资本水平充足

报告期内，本集团持续加强资本管理，强化激励约束，优化业务结构，提升资本使用效率；增强前瞻性预测分析和规划，积极推进资本补充，完成人民币 200 亿元二级资本债发行。报告期末，

本集团资本充足率为13.84%，一级资本充足率为10.92%，核心一级资本充足率为9.66%。

3.2 财务报表分析

3.2.1 利润表分析

报告期内，本集团实现净利润203.33亿元，同比增长22.65亿元，增幅12.54%，下表列出本集团主要损益项目变化：

单位：人民币千元

项目	2019年	2018年	变化
利息净收入	30,320,609	29,936,829	1.28%
非利息净收入	19,479,683	13,950,993	39.63%
营业收入	49,800,292	43,887,822	13.47%
减：营业支出	27,569,879	24,803,503	11.15%
其中：税金及附加	470,956	446,728	5.42%
业务及管理费	9,948,556	9,006,391	10.46%
信用减值损失	17,149,101	不适用	不适用
资产减值损失	不适用	15,331,901	不适用
其他业务成本	1,266	18,483	-93.15%
营业利润	22,230,413	19,084,319	16.49%
加：营业外收支净额	146,676	167,553	-12.46%
利润总额	22,377,089	19,251,872	16.23%
减：所得税费用	2,044,230	1,184,037	72.65%
净利润	20,332,859	18,067,835	12.54%
其中：归属于母公司股东的净利润	20,297,588	18,034,040	12.55%
少数股东损益	35,271	33,795	4.37%

本集团营业收入主要项目的金额、占比及变化情况如下：

单位：人民币千元

项目	2019年		2018年		变化
	金额	占比	金额	占比	
利息净收入	**30,320,609**	**60.88%**	**29,936,829**	**68.21%**	**1.28%**
发放贷款和垫款利息收入	48,240,078	61.37%	39,918,346	52.61%	20.85%
债务工具投资利息收入	21,490,170	27.33%	25,860,958	34.08%	-16.90%
拆出资金利息收入	5,643,127	7.18%	5,583,690	7.36%	1.06%

项目	2019 年		2018 年		变化
	金额	占比	金额	占比	
存放中央银行款项利息收入	1,939,006	2.47%	2,049,359	2.70%	-5.38%
买入返售金融资产利息收入	935,345	1.19%	1,542,899	2.03%	-39.38%
存放同业及其他金融机构款项利息收入	236,295	0.30%	774,946	1.02%	-69.51%
其他利息收入	127,074	0.16%	146,862	0.20%	-13.47%
利息收入小计	**78,611,095**	**100.00%**	**75,877,060**	**100.00%**	**3.60%**
吸收存款利息支出	24,381,445	50.49%	19,475,849	42.39%	25.19%
同业及其他金融机构存放款项利息支出	11,243,188	23.28%	10,359,384	22.55%	8.53%
已发行债务证券利息支出	5,723,275	11.85%	8,129,648	17.70%	-29.60%
向中央银行借款利息支出	2,966,704	6.14%	3,035,941	6.61%	-2.28%
拆入资金利息支出	2,327,250	4.82%	3,202,327	6.97%	-27.33%
卖出回购金融资产款利息支出	1,621,494	3.36%	1,731,349	3.77%	-6.35%
其他利息支出	27,130	0.06%	5,733	0.01%	373.23%
利息支出小计	**48,290,486**	**100.00%**	**45,940,231**	**100.00%**	**5.12%**
手续费及佣金净收入	**6,567,199**	**13.19%**	**5,979,539**	**13.63%**	**9.83%**
其他非利息净收入	**12,912,484**	**25.93%**	**7,971,454**	**18.16%**	**61.98%**
合计	**49,800,292**	**100.00%**	**43,887,822**	**100.00%**	**13.47%**

3.2.2 资产负债表分析

3.2.2.1 资产

报告期末，本集团资产总额为 22,370.82 亿元，较上年末增长 2,093.10 亿元，增幅 10.32%。

单位：人民币千元

项目	2019 年 12 月 31 日		2018 年 12 月 31 日	
	金额	占比	金额	占比
客户贷款和垫款总额	972,504,678	43.47%	850,695,655	41.95%
贷款应计利息	3,706,345	0.16%	不适用	不适用
减：贷款损失准备	-34,990,396	-1.56%	-32,335,459	-1.59%
客户贷款和垫款净额	**941,220,627**	**42.07%**	**818,360,196**	**40.36%**
金融投资[注1]	917,941,717	41.03%	859,061,962	42.36%
现金及存放中央银行款项	140,256,924	6.27%	145,105,775	7.16%
存放和拆放同业及其他金融机构款项（含买入返售金融资产）	186,924,666	8.36%	166,803,406	8.23%

项目	2019年12月31日		2018年12月31日	
	金额	占比	金额	占比
应收利息	不适用	不适用	9,760,277	0.48%
长期股权投资	422,778	0.02%	402,120	0.02%
其他[注2]	50,315,231	2.25%	28,278,663	1.39%
资产总额	**2,237,081,943**	**100.00%**	**2,027,772,399**	**100.00%**

注：

1、本报告期末包括交易性金融资产、债权投资、其他债权投资和其他权益工具投资，上一报告期末包括以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、可供出售金融资产、持有至到期投资及应收款项类投资；

2、包括衍生金融资产、固定资产、无形资产、递延所得税资产及其他资产。

客户贷款和垫款

报告期末，本集团客户贷款和垫款总额9,725.05亿元，较上年末增长1,218.09亿元，增幅14.32%。其中，公司贷款和垫款余额5,837.98亿元，较上年末增长9.27%；个人贷款和垫款余额3,217.79亿元，较上年末增长16.24%。客户贷款和垫款总额占资产总额比重为43.47%，较上年末提高1.52个百分点。

本集团积极对接国家和区域战略，围绕区域协同发展与供应链金融、普惠金融、科创金融、民生金融、跨境金融、投资银行“六大金融”服务体系，加大优质资产项目储备和投放，大力支持实体经济发展；积极把握居民对美好生活的向往和消费转型升级需求，在保持特色业务竞争优势的同时，重点提升信义贷等核心产品创新效率和营销组织能力，加快全流程风险经营能力建设，着重加强共债风险防控，强化资金流向监控和用途管理，实现规模、收益和质量的良好平衡。

本集团客户贷款和垫款情况详见年度报告全文“贷款质量分析”。

3.2.2.2 负债

报告期末，本集团负债总额为20,598.55亿元，较上年末增长1,938.52亿元，增幅10.39%。

单位：人民币千元

项目	2019年12月31日		2018年12月31日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
吸收存款	1,203,551,552	58.43%	1,042,489,605	55.87%
同业及其他金融机构存放款项	394,617,512	19.16%	368,968,350	19.77%
向中央银行借款	93,181,724	4.52%	102,942,000	5.52%
拆入资金	74,165,011	3.60%	68,336,138	3.66%
交易性金融负债	400,427	0.02%	7,168	0.00%

项目	2019 年 12 月 31 日		2018 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
卖出回购金融资产款	63,349,665	3.07%	61,151,258	3.28%
已发行债务证券	190,712,382	9.26%	189,375,530	10.15%
其他	39,877,039	1.94%	32,733,742	1.75%
负债总额	**2,059,855,312**	**100.00%**	**1,866,003,791**	**100.00%**

吸收存款

报告期末，本集团存款总额为 11,860.71 亿元，较上年末增长 1,435.82 亿元，增幅 13.77%。其中，公司存款余额 8,067.23 亿元，较上年末增长 10.53%；个人存款余额 2,917.38 亿元，较上年末增长 26.67%。存款总额占负债总额比重为 57.58%，较上年末提高 1.71 个百分点。

本集团充分发挥区域资源禀赋，聚焦长三角、粤港澳大湾区、京津冀等重点区域的优质客户资源，运用供应链金融、现金管理等特色产品，驱动低成本、高粘性的交易性活期存款增长；主动适应市场竞争和客户需求，适度拓展结构性存款；强化养老、理财等重点客群营销，加快大额存单等产品创新，带动个人存款特别是个人定期存款实现较快增长。

单位：人民币千元

项目	2019 年 12 月 31 日		2018 年 12 月 31 日		2017 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
公司存款	**806,722,523**	**67.03%**	**729,895,206**	**70.01%**	**651,550,674**	**70.55%**
活期存款	368,772,704	30.64%	336,208,174	32.25%	323,092,112	34.98%
定期存款	437,949,819	36.39%	393,687,032	37.76%	328,458,562	35.57%
个人存款	**291,738,376**	**24.24%**	**230,307,308**	**22.09%**	**205,267,648**	**22.22%**
活期存款	71,408,626	5.93%	63,933,594	6.13%	58,390,833	6.32%
定期存款	220,329,750	18.31%	166,373,714	15.96%	146,876,815	15.90%
保证金存款	**87,610,513**	**7.28%**	**82,287,091**	**7.89%**	**66,767,002**	**7.23%**
存款总额	**1,186,071,412**	**98.55%**	**1,042,489,605**	**100.00%**	**923,585,324**	**100.00%**
存款应计利息	**17,480,140**	**1.45%**	**不适用**	**不适用**	**不适用**	**不适用**
吸收存款	**1,203,551,552**	**100.00%**	**1,042,489,605**	**100.00%**	**923,585,324**	**100.00%**

注：尾差为四舍五入原因造成。

3.2.2.3 股东权益

报告期末，本集团股东权益为 1,772.27 亿元，较上年末增长 154.58 亿元，增幅 9.56%，主要是由于报告期内实现净利润和利润分配。

单位：人民币千元

项目	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	变化
股本	14,206,529	10,928,099	30.00%
其他权益工具	19,957,170	19,957,170	0.00%
资本公积	22,052,934	25,331,364	-12.94%
其他综合收益	3,849,918	627,454	513.58%
盈余公积	36,273,686	30,969,554	17.13%
一般风险准备	28,434,363	25,804,758	10.19%
未分配利润	51,934,012	47,658,150	8.97%
归属于母公司股东权益	**176,708,612**	**161,276,549**	**9.57%**
少数股东权益	518,019	492,059	5.28%
股东权益合计	**177,226,631**	**161,768,608**	**9.56%**

4 银行业信息与数据摘要

4.1 资本充足率

单位：人民币千元

项目	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	2017 年 12 月 31 日
核心一级资本：	153,570,207	141,408,461	127,113,477
实收资本可计入部分	14,206,529	10,928,099	7,805,785
资本公积可计入部分	22,307,843	25,717,981	27,833,570
盈余公积	36,273,686	30,969,554	26,435,300
一般风险准备	28,434,363	25,804,758	25,780,256
未分配利润	51,934,012	47,658,150	39,125,759
少数股东资本可计入部分	97,765	89,082	85,511
其他	316,009	240,837	47,296
其他一级资本：	19,970,205	19,969,048	19,968,571
其他一级资本工具及溢价	19,957,170	19,957,170	19,957,170
少数股东资本可计入部分	13,035	11,878	11,401
二级资本：	46,262,390	25,656,091	23,209,591
二级资本工具及其溢价可计入金额	28,000,000	9,000,000	10,000,000
超额贷款损失准备	18,236,319	16,632,336	13,186,788
少数股东资本可计入部分	26,071	23,755	22,803

项目	2019年12月31日	2018年12月31日	2017年12月31日
资本总额	219,802,802	187,033,600	170,291,639
扣除：	-559,544	-354,419	-332,371
核心一级资本扣除项目	-559,544	-354,419	-332,371
核心一级资本净额	153,010,663	141,054,042	126,781,106
一级资本净额	172,980,868	161,023,090	146,749,677
资本净额	219,243,258	186,679,181	169,959,268
风险加权资产	1,584,413,590	1,435,652,196	1,185,925,725
信用风险加权资产	1,477,141,845	1,347,219,234	1,102,830,230
市场风险加权资产	28,150,428	18,529,771	20,203,935
操作风险加权资产	79,121,318	69,903,192	62,891,560
信用风险资产组合缓释后风险暴露余额	2,192,428,061	1,949,637,789	1,686,041,746
核心一级资本充足率	9.66%	9.83%	10.69%
一级资本充足率	10.92%	11.22%	12.37%
资本充足率	13.84%	13.00%	14.33%

注：

1、本集团根据《商业银行资本管理办法（试行）》的相关要求，采用权重法计量信用风险加权资产，采用标准法计量市场风险加权资产，采用基本指标法计量操作风险加权资产，资本管理情况详见本公司在上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）披露的《上海银行2019年度资本充足率报告》。

2、尾差为四舍五入原因造成。

4.2 杠杆率

单位：人民币千元

项目	2019年12月31日	2019年9月30日	2019年6月30日	2019年3月31日
一级资本净额	172,980,868	170,076,114	164,641,847	164,384,948
调整后的表内外资产余额	2,498,852,929	2,436,367,494	2,402,069,960	2,277,516,417
杠杆率	6.92%	6.98%	6.85%	7.22%

4.3 流动性覆盖率

单位：人民币千元

项目	2019年12月31日
合格优质流动性资产	246,026,319
未来30天现金净流出量	189,748,996
流动性覆盖率	129.66%

4.4 净稳定资金比例

单位：人民币千元

项目	2019年12月31日	2019年9月30日
可用的稳定资金	1,203,363,335	1,138,058,946
所需的稳定资金	1,100,909,049	1,082,623,335
净稳定资金比例	109.31%	105.12%

4.5 根据监管要求披露的其他财务信息

项目	标准值	2019年 12月31日	2018年 12月31日	2017年 12月31日
流动性比例	≥25%	61.59%	44.17%	41.71%
存贷比		81.89%	81.61%	71.90%
单一最大客户贷款比例	≤10%	8.56%	7.84%	4.93%
最大十家客户贷款比例	≤50%	32.38%	31.76%	27.99%

注：单一最大客户贷款比例=单一最大客户贷款余额/资本净额，最大十家客户贷款比例=最大十家客户贷款余额合计/资本净额。

5 业务综述

5.1 批发金融业务

报告期内，本公司紧跟国家战略布局与区域经济发展方向，积极践行服务实体经济的经营理念，发挥机构资源禀赋，聚焦以上海为主的长三角地区、粤港澳大湾区、京津冀经济带等重点区域，打造供应链金融、普惠金融、科创金融、民生金融、跨境金融、投资银行等“六大金融”服务体系，丰富综合金融服务内涵；主动适应监管新规和市场变化，深化客户经营，优化业务结构，健全产品体系，强化风险管控，实现各项业务稳健发展。

公司业务存、贷款市场份额和竞争力进一步提升。报告期末，公司存款余额7,938.13亿元，较上年末增长10.31%，其中人民币公司存款余额在上海地区中资商业银行中排名保持在前三位；公司贷款和垫款余额5,668.98亿元，较上年末增长9.93%。实现本外币中间业务收入36.62亿元，

同比增长 16.00%。

报告期内，批发金融业务营业收入 352.81 亿元，同比增长 7.44%，占本集团营业收入比例为 70.85%，其中，利息净收入 189.45 亿元，占本集团利息净收入比例为 62.48%，同比下降 11.31%，主要是实施新金融工具准则后，以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有期间利息从利息收入调整至投资收益；手续费及佣金净收入 38.60 亿元，同比增长 4.30%，占本集团手续费及佣金净收入比例为 58.77%；税前利润 170.29 亿元，同比增长 15.39%，占本集团税前利润比例为 76.10%。

5.1.1 公司客户

本公司深入落实“客户为中心”的经营理念，全面实施客户分层分类管理，围绕区域客户资源禀赋和“六大金融”服务体系提升特色客群培育能力，构建共享共建的场景获客模式，客户基础持续加强。报告期末，公司客户累计 22.52 万户，其中，有效客户数 10.43 万户，较期初增加 4,359 户，增幅 4.30%。普惠金融贷款客户(银保监口径)22,377 户，较上年末增长 11,143 户，增幅 99.19%。科技型企业贷款客户 1,069 户，较上年末增长 247 户，增幅 23.11%。跨境业务企业客户超过 9,000 户，自贸分账核算单元项下累计已开立自由贸易账户 6,615 户，较上年末增长 6.71%。

5.1.2 供应链金融

围绕以客户为中心，立足于服务中小企业、提升产品服务内涵，打造“合作、开放、共赢”供应链金融服务体系。成立供应链金融部，持续加大人力、科技、信贷资源投入，从客户营销、产品开发、运行保障等方面提升服务专业性。深化产业链金融服务，聚焦医药、家电、建筑施工、保险服务、汽车等重点行业，结合产业链特征及客群需求，为核心企业上下游中小企业提供行业供应链解决方案。搭建供应链服务平台，一是推出“上行 e 链”供应链金融服务平台，为客户提供普适性、标准化在线服务；二是与海尔集团、国药控股等行业领先头部企业战略合作，与技术先进金融科技企业对接，搭建符合生态圈客户需求的定制化服务平台；三是与西班牙桑坦德银行合作，共同搭建全球供应链金融服务平台。加快数字化应用，运用大数据及人工智能等先进技术，深化科技与产品的融合，为中小企业提供“非接触”线上服务，着力打造“端到端”开放型生态。报告期内，本公司荣获第一财经中国金融创新榜“2019 年最佳供应链金融服务银行”。

报告期内，供应链金融贷款投放金额 834.15 亿元，同比增长 58.93%；报告期末供应链金融贷款余额 357.35 亿元，较上年末增长 141.11 亿元，增幅 65.26%，其中通过线上供应链带动的普惠金融余额较上年末增长 296.77%，以供应链金融帮助中小企业解决融资难的问题。本公司将以科技创新引领产品创新，打造流程线上化、管理自动化、模式标准化、渠道移动化的供应链金融服务体系，深化品牌特色。

5.1.3 普惠金融

积极创新产品，升级线下标准化产品，加快“宅即贷”等产品的线上化、集中化流程再造，提升客户需求响应速度。创新推出全线上普惠系列产品，为广大小微企业提供政采通、电子保函等在

线金融服务。密切与银政、银担业务合作，创新“见贷即保”合作模式，为小微、双创等普惠金融重点领域客群提供综合金融服务。在上海市中小微政策性融资担保基金项下业务规模继续保持同业领先。报告期内，本公司荣获上海市银行同业公会“2019 年度上海银行业普惠金融服务突出贡献奖”、“2019 年度上海银行业普惠金融服务创新奖”和上海市浦东新区金融服务局颁发的 2019 年度上海市浦东新区小微增信基金“突出贡献奖”。

报告期内，普惠金融贷款投放金额 238.55 亿元，同比增长 92.13 亿元，增幅 62.92%。报告期末，普惠金融贷款余额（银保监口径）237.30 亿元，较上年末增长 67.29 亿元，增幅 39.58%。本公司将持续丰富“上行普惠”产品体系，加快数字化转型步伐，全面打造轻型、便捷业务流程，推动普惠金融业务发展再上新台阶。

5.1.4 科创金融

积极响应上海加快建设具有全球影响力科创中心的战略要求，成立科创金融推进委员会，探索覆盖科创企业全生命周期的服务模式，推出“研发贷”等创新型贷款产品，积极参与市政府牵头推进的各类产品方案，成为“科创企业上市贷”、“高企贷”、上海市担保中心“科创贷”等首批合作银行，全力支撑战略新兴产业发展。

通过创新服务载体提升专业化能力，一是联合重点实体企业、研究院所设立“科创金融创新实验室”，发挥各方优势共同培育集成电路等产业链的成长型科技企业；二是不断深化与张江科学城、漕河泾开发区、中关村科技园等高科技产业园区的合作关系，构建科创金融服务生态圈；三是围绕支持科创板设立和注册制试点推进，成立科创板上市服务中心，推出对上市公司和拟上市公司专属服务方案，为所辖地域内超过四分之一的科创板已上市企业提供服务。报告期内，本公司荣获上海市银行同业公会“2019 年度上海银行业年度创新奖-科创金融创新实验室”。

报告期内，科技型企业贷款投放金额 1,155.20 亿元，同比增长 28.66%；报告期末，科技型企业贷款余额 848.40 亿元，较上年末增长 28.79%。本公司将把握集成电路、生物医药、人工智能等新兴产业战略机遇，创新与科研院所、投资机构更为广泛深入的合作方式，为科技型企业搭建综合性线上服务平台，提升服务能级。

5.1.5 民生金融

立足上海市场，加快提升长三角区域经营能力，致力于打造“民生金融”服务体系，覆盖基础设施、政务服务、医疗、教育、养老、物业、旧区改造等重点领域。深耕上海市场，积极对接上海市政府工作重点、市场热点及重大民生工程，提升市场份额及品牌影响力，担任上海市“市区合作、政企合作”旧区改造项目的副总牵头行，并率先实现首笔银团贷款投放；升级打造全流程、线上化、智能化的“智慧 e 疗”服务体系，覆盖上海 50 余家大型公立医院，其中华山医院生物识别门诊、瑞金医院住院机器人在业界形成示范效应；与教育主管部门共同推动教育对外开放、教育信息化建设等重点工作；作为上海市“一网通办”战略合作银行，在业界率先实现个人用户至银行网点办理业务“电子亮证”；为逾 2,300 个小区提供系统化的房屋维修资金管理服务，报告期内维修资金托

管业务的新增市场份额超过 51.49%，首创公共收益资金监管平台服务。深度服务长三角一体化国家战略，成立长三角一体化业务推进委员会，推出金融助力长三角一体化产业转型升级措施，服务长三角生态绿色一体化发展示范区、上海自贸试验区新片区、上海虹桥商务区等重点区域建设，将聚焦区域一体化重大项目、区域产业转型升级、区域同业合作等领域服务能力的提升作为重点经营方向。

报告期内，民生金融贷款投放金额158.87亿元，同比增长78.01%；报告期末，民生金融贷款余额291.52亿元，较上年末增长59.93%。

5.1.6 跨境金融

积极投身上海自贸试验区及新片区建设和长三角一体化进程，发挥内外部平台资源禀赋，在客户拓展、产品创新、平台联动等方面持续发力，全力支持客户拓展跨境业务。一是持续加强与政府、国资委、全国台企联、战略股东及广大代理行网络的合作，跨境业务企业客户超过 9,000 户。二是特色产品有序推进。重点支持公司核心客户资本项下跨境业务，大力发展双向跨境投融资产品，形成本外币业务良性互动态势，报告期内，跨境资本交易量 252.18 亿美元，同比增长 5.90%。全面推进跨境业务线上化，线上汇款、收款业务两项业务合计超过 90 万笔，同比增长均超过 20%。充分运用自贸区政策优势，发挥投资型资金池的独创优势，配套自贸版、全功能型跨境资金池等专业产品服务，报告期末，跨境本外币现金管理平台服务客户近 300 户。本公司全线上化国际结算系统即将整合上线，届时可为客户提供便捷、高效的一站式跨境服务。三是平台联动更加紧密。持续加强与上银香港、上银国际在债券承销、跨境银团贷款、香港本地融资、客户推荐等方面协同联动，带动跨境业务快速发展。在境外发债市场，发挥集团在港机构优势，助力企业深度参与境外资本市场，报告期内，为本公司核心客户提供境外融资近百亿美元，同比增长 86.07%。与香港上海商业银行、台湾上海商业储蓄银行及西班牙桑坦德银行的前、中、后台多维度深入合作，通过互荐机制累计落地客户 1,156 户，先后为进博会“走进来”的一批客户提供了本地化、定制化的一揽子金融服务。

报告期末，外汇企业日均存款 124.64 亿美元，同比增长 18.19%。报告期内，实现跨境中间业务收入 10.30 亿元，同比增长 5.32%；实现国际结算量 1,490.36 亿美元，同比增长 23.66%。

5.1.7 投资银行

聚焦优质对公客户，提供投资银行专业服务，强化价值创造。快速响应市场变化和客户需求，持续推动债券业务创新，绿色永续债、中票信用风险缓释凭证等新产品多点落地。报告期内，债权融资计划业务承销规模 266.20 亿元，同比增速 183.31%，市场排名第五。着力培育新经济领域资产证券化业务特色，成功创设市场首笔 CMBN-CRMW（物流地产抵押贷款支持票据及配套的信用风险缓释凭证）、市场首单知识产权融资租赁 ABN（资产支持票据）等重大项目。坚持服务实体经济，聚焦优质上市公司、产业龙头、国有企业等核心客户，产业类并购业务规模增长 25.82%。拓宽合作平台，银团业务规模及效益再上台阶。推出涵盖科创板相关企业上市前、中、后的综合金融服务

方案。

报告期内，债务融资工具年度承销规模突破千亿元，承销规模 1,171.01 亿元，同比增长 33.40%。资产支持票据承销规模 146.29 亿元，规模排名市场第七。本公司荣获中国银行业协会“2019 年银团贷款业务最佳发展奖”、“2019 年银团贷款业务最佳项目奖及牵头银行”和北京金融资产交易所“2019 年度债权融资计划十佳主承销商”。

5.1.8 金融市场及同业业务

以“打造同业客户化专业经营体系”为主线，以提升“资产负债管理能力、核心交易能力”两大核心能力为聚焦，深化客户经营、优化业务结构、把握市场机遇、加快转型步伐，有效应对内外部市场环境变化，实现各项业务稳健发展。

打造同业客户专业化经营体系，深化同业客户综合经营。积极推进同业业务改革，完成板块架构调整和重塑。金融同业部升格为总行一级部门，建立专业客户服务团队，推进同业业务从“以产品为中心”到“以客户为中心”的转变。构建全行同业客户分类营销、分层经营的专业化经营体系，细分八大类同业客群，确定 100 户总分行级重点客户，形成重点客户“一户一策”。通过对同业资产、负债、托管等重点业务拓展，强化同业客户综合营销，不断优化客户结构和业务结构，同业活期存款日均 883.49 亿元，同比增长 6.62%。通过上线同业 CRM 系统，形成同业客户数字化营销视图，提升全流程和端到端的同业客户营销管理能力。

主动应对市场形势变化，着力提升资产负债管理能力。通过提高策略精准性、加快结构调整步伐、强化组合管理数字化支撑，提高资产负债运作水平。一是聚焦配置策略精准性。在利率中枢下行的背景下，抓住上半年利率高点抢配资产 2,900 亿元，并适当拉长资产久期，新增资产平均期限 1.93 年，同比拉长 0.50 年；同时把握同业负债阶段性配置时机，有效控制同业负债付息率。二是加快推进同业业务结构调整。本公司回归本源、支持实体经济，持续压降同业理财投资规模，同业理财投资规模较上年末压降 44.36%；围绕供应链金融、普惠金融、科创金融等特色领域，加大对长三角、粤港澳大湾区、京津冀等重点区域核心客户的投融资支持，企业客户债券融资规模 256.41 亿元，同比增长 91.30%。加大与所在区域地方政府的合作，积极支持地方政府债券发行，增加地方债配置，报告期内地方债资产投放 843 亿元，同比增长 92.11%。三是提升组合管理数字化支撑。上线集交易导入、额度管控、线上审批、风险估值、清算结算、会计核算功能于一体的新一代资金交易与风险管理系统；通过对债券、外汇、贵金属、票据以及同业系统建设及数据集市搭建，拓展资产负债规模、期限、利率及约束条件分析维度，提升数据应用系统功能，借助系统提高策略实施、跟踪、评估、修正过程管理效率，深入赋能资产负债配置管理，为组合管理提供数字化支撑。

聚焦核心交易能力提升与输出，增强市场竞争力与影响力。通过建立核心交易的联动机制，提高交易盈利能力和交易活跃度，深化对代客的支撑，拓展代客面，提升获客能力。一是深化核心交易能力。坚持策略先行，围绕流动性、信用、期限等关键因子及债券、外汇、贵金属等产品标的，多维度深化交易策略研究，形成联动策略体系；围绕决策执行、修正反馈的闭环管理机制，强化交

易过程管理；通过内部培养及外部引入专业交易人才双措并举，打造核心交易团队。报告期内，本公司债券交易年化收益率同比提高 42 个基点，外汇交易利润同比增长 89.45%。持续保持债券、外汇、贵金属、衍生品等主要市场交易活跃度，债券交易量 4.13 万亿元，同比增长 45%；利率衍生品交易量 1.27 万亿元，同比增长 5%；利率债承销规模 1,117.8 亿元，同比增长 81%。核心业务市场排名领先，其中利率互换业务排名第五，标债远期业务排名第二；荣获中国外汇交易中心评选的银行间本币市场“核心交易商”、“优秀货币市场交易商“、“优秀债券市场交易商”、“优秀衍生品市场交易商”、“对外开放贡献奖”等奖项。二是强化交易对代客业务的支撑。持续从产品、客户和营销模式三个方面，强化核心交易能力向代客服务的传导输出。产品方面，抓客户需求与交易策略的联动，创新 5 个金融市场代客产品；客户方面，对客户需求进行提炼、分类，细化客户视图，并构建客户特征数据库；营销模式方面，构建 6 类产品批量化营销模板，助力客户需求的排摸和业务有效落地。报告期内，本公司代客交易量同比提高 22.26%，代客业务客户数同比增长 24.44%，代客业务中间业务收入同比增长 223.12%。

5.1.9 资产托管业务

顺应市场与监管环境变化，加快回归同业主战场，大力提升同业托管经营能力。围绕托管业务转型要求，把握市场热点，加强业务联动，积极开展同业客户托管营销，在提升重点客户覆盖面、优化产品与客户结构等方面取得成效，实现同业托管规模突破万亿元。通过深耕重点领域和重点客户，大力拓展公募基金、银行理财、保险、资产证券化四大重点细分市场，实现四大重点领域托管规模较上年末分别增长 182.77%、196.18%、78.47%、121.05%。

实现集约化运营，建立“总行+北京、深圳”的“1+2”运营体系，形成专业化、标准化的高效运营模式。加大系统建设力度，启动新一代托管系统建设，全面提高托管业务的自动化程度和业务运营效率，推进业务规模稳步增长。

报告期末，本公司资产托管业务规模17,878.01亿元，增速高于行业平均11个百分点，实现资产托管业务收入5.90亿元。本公司将持续推进同业托管转型，聚焦重点细分市场，以银行理财、保险托管提升规模，以基金托管增加收入，以资产证券化托管创建特色，通过优化业务流程、实施“新一代托管系统”上线，持续提升托管运营能力和服务水平。

5.1.10 资产管理业务

立足理财业务发展转型，以客户需求为中心加快健全产品体系，持续优化资产结构，强化风险管控，推动理财业务提质增量、稳健发展。报告期末，理财产品存续规模3,294.51亿元。其中，非保本理财产品存续规模3,048.25亿元，较上年末增长20.61%；保本理财产品存续规模246.26亿元，较上年末下降25.12%。在理财登记托管中心报备的净值型产品规模1,907.31亿元，较上年末增长59.28%，占非保本理财产品比例62.57%，较上年末提高15.19个百分点。报告期内，实现理财中间业务收入13.13亿元，同比增长71.19%。

加快健全产品体系，丰富产品布局，不断提升零售客户服务能力。一是围绕财富管理战略布局，

以零售客户需求为中心，深化客户分层分类，着力打造涵盖稳健、平衡、成长、进取四大序列的多层次产品体系，进一步满足客户多元化理财需求，带动本公司零售客户数和财富管理业务规模不断增长。报告期末，零售理财客户数较上年末增长21.72%；零售渠道理财产品规模占比90.07%，较上年末提高5.06个百分点；理财业务对零售客户综合资产（AUM）的增量贡献为45.96%。二是加大产品创新力度，不断夯实“固收+”策略，创新推出中短债、科创板打新等策略产品，逐步丰富具有高价值回报属性的中高端产品布局。报告期内，荣获《上海证券报》“金理财”2019年度城商行理财卓越奖；“易精灵”产品荣获“金理财”2019年度净值型理财产品卓越奖，理财业务市场认可度进一步提升。

聚焦大类资产配置能力，推动资产结构不断优化。加强大类资产配置投研能力建设，加大理财业务资产投资对公司客户综合金融服务的支撑。一是强化大类资产和固定收益自主研究、丰富权益研究框架、建立健全投资经理制，系统性推进大类资产配置能力建设，不断优化资产配置结构。报告期末，非保本理财产品投资债券规模2,149.84亿元，在理财资产中的占比较上年末提高18.21个百分点；非标债权投资占全部非保本理财产品规模的18.03%，较上年末下降1.60个百分点，非标债权投资占比符合监管规定。二是以服务实体经济为宗旨，围绕供应链金融、普惠金融、科创金融等特色领域，加大对长三角、粤港澳大湾区、京津冀等重点区域核心客户的投融资支持，主要投向公用事业、建筑、批发和零售、制造、交通运输等行业。报告期末，对公司客户融资规模897.90亿元，较上年末增长121.93%。三是在权益类资产方面，开展FOF（基金中基金）投研体系建设，结合本公司理财客户特点，积极布局权益市场，理财投资策略维度得以有效拓展。报告期末，权益类投资108.72亿元，在理财资产中的占比较上年末提高近1个百分点。

持续完善风控体系，强化风险管理能力建设。根据市场形势及理财业务转型要求，不断健全与各类资产相适应的投前、投中及投后风险管理机制，及时修订风险管理制度，进一步深化理财业务风险管理体系建设。一是明确理财业务风险偏好，对重点行业及领域细化准入标准。二是提升风险识别与监测能力，积极引进与优化风险管理工具，完善风险预警机制，提高管理精准性。三是完善理财业务制度体系，优化业务流程，压实各项制度执行，有效防范业务操作风险，保障理财业务合规经营。

按照“新老划断”的监管要求，有效利用过渡期，稳妥推进业务转型。一是在把握好次序和节奏的基础上，统筹安排产品形态和投资运作等调整，有序压降保本理财产品规模，推进新老产品平稳切换，稳步实施非保本理财产品净值化转型。二是建立健全产品投资管理制度，加强产品规范化运作和信息披露，进一步完善产品的风险管控机制。三是做好非标债权投资与新老产品发行计划的整体协同，积极服务实体经济。对于期限较长的存量非标债权投资，在过渡期内综合采取市场转让、协商退出、通过符合新规要求的产品对接等方式合理应对。

2019 年 1 月 18 日，本公司董事会五届九次会议审议通过《关于发起设立理财子公司的议案》。设立理财子公司将有利于加快实现理财业务专业化经营和转型发展，提升本公司理财业务市场竞争

力，助推本公司战略布局进一步完善。本公司已制定理财存量产品转型计划，积极推进转型落实；对照理财子公司独立经营的要求，开展前、中、后台组织架构设计，加大投资研究、风险管理等关键岗位人才储备，推进与理财业务公司化经营相适应的风险管控体系建设、运营管理架构搭建和信息系统建设，积极做好各项前期准备。本公司有序推进理财子公司申报筹建工作，筹建事宜尚待监管部门批准。

5.2 零售金融业务

报告期内，本公司把握居民对美好生活的向往和需求，立足经营机构区位优势，在长三角一体化、京津冀协同发展和粤港澳大湾区国家战略中抓住发展新机遇，以“重中之重”定位零售业务发展，围绕获客和经营主线，加大科技赋能，持续完善和优化管理体系、产品体系、服务体系、渠道体系和风险经营体系，始终坚持培育和升级消费金融、财富管理、养老金融等三大战略特色业务，驱动业务持续高质量发展和价值创造不断提升。

报告期末，零售客户数 1,556.84 万户，较上年末增长 8.89%；管理零售客户综合资产（AUM）6,359.20 亿元，较上年末增长 22.38%；本外币个人存款余额 2,907.60 亿元，较上年末增长 26.62%，余额与增速均创历史新高；个人贷款和垫款余额 3,208.30 亿元，较上年末增长 16.31%，占贷款总额 33.61%；个人贷款和垫款收益率 6.93%，较上年末提高 0.79 个百分点；个人贷款和垫款不良率 0.88%，较上年略有上升，主要受本公司个人消费信贷产品在 2018 年进入高速发展期影响，2019 年进入不良生成周期，目前不良生成态势已趋于稳定。本公司通过大数据及风控规则引擎技术的深度应用，持续加强新户准入管理、多头共债风险防控与授信敞口管理、交叉额度管控。做深风险经营，精准风险识别与价值挖掘；积极应对风险挑战，完善风险监测、分析、预警和处置机制，加强闭环管理；深化数据引入与模型应用，丰富客户准入、授信、经营评估维度，升级授信政策应用，优化新户结构，主动收缩高风险业务与高风险客户信贷投放，遏制存量客群共债风险增长。

报告期内，零售金融业务营业收入 139.47 亿元，同比增长 30.45%，占本集团营业收入比例为 28.01%，提高 3.65 个百分点。其中，利息净收入 113.69 亿元，同比增长 32.49%，占本集团利息净收入比例为 37.49%，较上年提高 8.83 个百分点；手续费及佣金净收入 25.56 亿元，同比增长 21.94%，占本集团手续费及佣金净收入比例为 38.92%，较上年提高 3.87 个百分点；税前利润 51.69 亿元，同比增长 22.01%，占本集团税前利润比例为 23.10%，较上年提高 1.09 个百分点。

5.2.1 消费金融

响应国家政策导向，积极把握居民消费转型升级的战略机遇期，主动应对外部复杂形势，从顺势而上到深化经营，在保持特色业务竞争优势的同时，重点提升信义贷等核心产品创新效率和营销组织能力，加快全流程风险经营能力建设，着重加强共债风险防控，推进零售信贷客户风险监测和统一授信管理，强化资金流向监控和用途管理。零售信贷业务整体规模稳步增长的同时，业务结构更加均衡稳健，价值贡献持续提升，实现规模、收益和质量的良好平衡。

发挥互联网金融业务先发优势，紧跟客户行为变化，加强与居民个人消费场景相关的消费领域头部机构合作，分类分层做深做透核心合作伙伴，培育新的合作伙伴。将核心产品能力与场景充分对接，深化对重点客群的白名单经营。

打造“线上化”核心产品——信义贷，充分运用互联网和前沿科技技术，以轻渠道、场景化为导向，不断丰富包括标准信义贷、代发客户专属产品、mini 信义贷等在内的产品货架，布局营销二维码、手机银行、微信银行等多元化申请渠道，持续优化申请流程，提高审批时效和客户体验。提升风险经营能力，聚焦差异化客户分层和差异化风险定价，完善客户和产品差异化定价模型。

稳步发展按揭贷款业务，坚决贯彻落实国家房地产相关政策，支持居民自住购房需求，因城施策，夯实基础建设，提升作业效率，不断完善销售工具，持续提升综合金融服务能力。

报告期末，消费贷款余额 1,747.06 亿元，占个人贷款和垫款比例为 54.45%，较上年末下降 2.49 个百分点；住房按揭贷款余额 944.03 亿元，较上年末增长 29.79%，占个人贷款和垫款余额比例为 29.42%，较上年末提高 3.05 个百分点。

5.2.2 财富管理

把握居民资产回流银行体系的趋势，充分发挥经营机构区位优势，回归财富管理业务本源，建立以信用卡、代发、个贷、财富管理为“四大支柱”的获客和经营体系，以大类资产配置为导向，以分层分类服务引领品牌价值共振，以数字科技赋能提升服务智效，秉承专业责任，引领客户理性投资。

聚焦客户生命周期和配置结构优化，加速推进理财产品销售转型，逐步引导投资者向净值化投资产品配置；甄选优秀合作机构和投资品种，实现客户多元配置的资产品类布局。夯实打造财富管理产品经理队伍，以专业能力推动产品风险管理体系的不断完善，严格把控不同生命周期下的潜藏风险。

聚焦客户分层经营，构建客户开卡-活跃-资产提升-价值创造的成长周期经营体系。全面升级代发品牌，推出全新升级的“薪福家”代发品牌。聚焦线下客户产品覆盖，打造网点端数据应用能力，研究到店客户客群结构、行为动线，为客户提供便捷化、个性化、精准化的服务和产品。构建普通定期、心意存、大额存单三大类产品体系，支持按区域、客群、渠道等专属产品创设；结合实际应用场景，推出按月付息、存单转让等功能，满足客户资金收益性和流动性兼顾需求。积极落实国家服务民生政策，率先实现“电子亮证”业务办理，率先开通居民医保在线缴费功能，率先在城商行中推出了借记卡 ETC 业务。

聚焦特色业务，打造私行“财富之上”和财富“我想给你更好的”的分层服务品牌，凭借专业和温度，助力客户财富增长和价值提升，进一步扩大“上银财富”品牌的市场口碑。面向核心中产客户推出财富星钻卡，构筑起完整的客户分层分类体系，配套专属金融产品，满足不同客群的偏好需求。面向私行客户，始终秉承“财富之上”的品牌理念，通过构筑家族业务、慈善金融等特色服务，满足客户精神生活需求。作为行业内首创慈善投顾系列解决方案的商业银行，本公司积极履行

企业社会责任，通过聚合金融、公益、法律等领域专家，依托投资产品、慈善信托、基金会等工具，报告期内落地首个客户集合捐赠项目，并三度蝉联《亚洲银行家》杂志“中国最佳私人财富慈善服务奖”，荣获《亚洲私人银行家》“中国最佳私人银行（城市商业银行组）”。

报告期内，管理月日均综合资产100万元及以上的财富客户120,211户，较上年末增长37.84%，月日均综合资产2,914.22亿元，较上年末增长32.57%，增速创近四年新高；管理月日均综合资产800万元及以上的私行客户3,765户，较上年末增长21.73%，月日均综合资产648.37亿元，较上年末增长16.51%。个人非保本理财产品余额2,775.25亿元，较上年末增长29.80%；代理销售非货币公募基金和代理销售保险规模分别同比增长171.32%和103.07%。

5.2.3 养老金融

践行“安心养老，精致生活”的养老金融服务理念，始终专注为老服务能力提升，不断运用金融科技手段，提升大数据分析能力和系统工具支撑能力，在巩固自有客户转化基础上，探索多渠获客模式，加大养老金融专属产品创新和流程优化力度，打造贴近客户的增值服务体系，提升客户忠诚度和满意度。

拓宽获客渠道，创新优化营销获客工具，依靠系统支撑，促进高效获客、智能获客与自动化获客，实现新户市场份额提升；借助获客全流程数据跟踪和流程优化，线上和线下联动营销，增强客户转化效能；探索拓宽获客渠道，加强与社区及合作商户等联动，深度融合养老客户生活场景，实现精准获客。

提升经营效率，从养老客户财富稳健增值需求出发，不断完善养老专属产品体系，扩大线上渠道经营，推出系列专属存款产品，满足不同客户需求；借助大数据营销策略及工具支撑，智能营销精准触达客户，助力养老客户精准营销。

丰富服务模式，以“金融+生活”不断升级“十全十美”养老金融客户专属增值服务体系，围绕“康·乐·享”三大主题，甄选优质合作商户，搭建线上权益体系，拓展线下商户覆盖范围；聚焦养老关怀活动打造，传递“尊老、敬老、为老”价值主张，增强客户认同感。

强化品牌建设，围绕“美好生活”品牌建设，将养老金融服务与非金融服务深度融合，不断赋能品牌内涵，强化品牌塑造。在品牌特色提升及宣传推广方面不断贴近客户，凭借深厚的客户基础及贴心的服务，将客户情感黏度转化为市场口碑，养老金融品牌知晓度不断提升。报告期内，荣获《证券时报》“2019年度养老金融服务银行天玑奖”。

报告期末，本公司养老金客户157.69万户，上海地区养老金存量客户位列第一；养老金新获客数同比增长15.84%，新获取客户数创近五年新高；养老金客户综合资产2,876.78亿元，较上年末增长26.42%，占本公司零售客户综合资产比例为45.24%，较上年末提高1.45个百分点。报告期内，累计养老金代发超过2,200万笔。

5.2.4 信用卡

立足区位优势，积极融入长三角一体化、京津冀协同发展和粤港澳大湾区国家战略，从获客驱

动向交易驱动转变，重点推进客户的有效积累与经营，强化风险管理，优化业务结构，稳步向“成为首家迈入千万级发卡行的城商行”的战略目标迈进。

立足“有效获客”，深挖客户需求，创新批量获客模式，与美团合作发行美团联名卡，5 个月获取新客户超过 50 万户，实现联盟合作获客新突破。加快销售端转型升级，推广“信用卡+分期+特惠商户+手机银行+移动支付”综合产品包，提升新户激活与活跃度。报告期内，上市美团联名卡、爱奇艺联名卡、招财猫主题卡、东京奥运会卡等 8 款新产品。

聚焦“交易驱动”，深化客户经营。融合客户生活方式、消费体验，内搭场景，外拓平台，上线手机银行 6.0“酷卡时代”信用卡版及标准版，升级“精彩导航”信用卡移动端门户，聚焦“小额多频”生活场景开展营销，深化与各大主流移动支付场景对接。

深耕长三角区域，辐射全国经营机构所在地城市，纵深发展“都市生活圈”建设。聚焦“轻餐、公共交通和地标商圈”，与星巴克、滴滴出行、大悦城等一批行业巨头品牌建立合作关系，品牌影响力持续提升。依托都市消费生活圈引入、移动消费场景切入、营销活动投入，丰富渠道拓展布局，做深客户维护，形成健康可持续的客户经营模式。

报告期末，本公司信用卡累计发卡 897.55 万张，较上年末增长 23.92%；信用卡贷款余额 335.22 亿元，较上年末增长 8.30%；信用卡不良率 1.63%，较上年末下降 0.03 个百分点。报告期内，信用卡交易额 1,275.38 亿元，同比增长 17.31%。

报告期内，本公司获《华夏时报》“2019年度创新信用卡品牌”奖、中国银联“2019年银联卡业务快速成长奖”和“2019年银联卡营销合作卓越奖”、“2019年VISA杰出合作伙伴奖”、“2019年VISA卓越奥运产品奖”、“万事达卡中国区2019年度高端产品突出设计奖”、JCB“2019年客户经营突出贡献奖”等奖项。

5.2.5 数字化赋能业务发展

高度重视数字化赋能零售业务，大力运用数字化技术转变获客手段和经营管理模式，以客户为中心，以产品为基础，以系统平台、数据和算法为抓手，在数字化营销、数字化经营管理和数字化风险经营上均取得进步。

实现数据互联，赋能数字化营销。打造零售数据中台，完成“零售业绩”和“客户标签”两层数据的一期建设，实现基础数据的统一存储和互联互通，为推动规模化的数据驱动业务决策机制奠定底层基础。通过赋能精准营销、赋能专业能力、赋能数据管理、赋能工具升级等路径，从客户需求出发，不断完善客户分层分类画像，优化服务旅程，实施产品和活动的精准推送，提升客户交易便捷度、服务信任度和旅程体验感。

创新平台建设，助力数字化经营管理。网点智能化水平不断提升，布放新型智能柜员机，提供大额现金存取、开卡激活、理财销售、定期存单、信用卡面签激活、手机号转账签约等综合金融服务，支持社保卡申领激活、随申办“电子亮证”核身等特色便民服务。智能营销系统不断升级，打通全渠道营销策略迭代优化闭环，深化 BI（商业智能）营销，自建多个营销模型，打造客户全生

命周期不同场景中的差异化营销触达方案，利用大数据分析与预判，实现场景营销下的精准推送，构筑线上线下交互全旅程体验。

依托大数据和科技手段，有效提升核心自主风控能力。完善零售风险数据库，迭代升级自主开发模型，纵深化应用信贷申请自主反欺诈技术以及生物核身技术，提升反欺诈能力。基于大零售信贷数据共享和信贷视图，进一步健全零售信贷风险监测体系。

5.3 互联网金融业务

报告期内，互联网金融业务贡献度与线上客户价值创造进一步提升。依托数字化开放金融平台，通过金融科技赋能链接各类场景与生态，持续创新金融产品与服务。打造数字化互联网金融业务与产品体系，建设自营特色生态，融合外部场景生态，实现“一体两翼”快速发展。报告期末，线上个人客户 3,000.93 万户，较上年末增长 46.39%，保持同业领先；年度活跃客户 818.97 万户，较上年末增长 84.49%；互联网日均存款余额 314.46 亿元，较上年末增长 79.18%；互联网中小微贷款余额 98.06 亿元，较上年末增长 197.96%；报告期内，互联网业务交易金额 33,311.55 亿元，同比增长 175.32%；互联网业务交易笔数 2.96 亿笔，同比增长 44.57%；互联网中间业务收入 11.99 亿元，同比增长 25.68%。

持续创新线上产品与服务体系。聚焦服务创新与普惠便民，丰富互联网金融服务提供商内涵。深入研究境外客户境内支付问题，全国首创“境外人士境内移动支付创新服务”，于第二届进博会期间联合支付宝推出华付通（TourPass）。报告期内，服务境外客户超过 7.6 万户，客户开卡后累计充值 21.28 万笔，总金额 9,816.23 万元，笔均 461 元，累计消费 92.17 万笔，笔均 81 元，消费集中于餐饮、购物、交通出行等，该业务较好地满足入境游客全方位基本消费支付需求。重点推进线上普惠产品建设，基于数字化平台为中小微企业等长尾客群提供优质便捷的普惠金融服务。推出“上行普惠”APP，为企业客户提供线上认证、普惠账户开立、融资提还款以及理财等功能，累计服务小微企业 1,857 户。同时，继续践行线上支付便民理念，e 缴费平台覆盖教育、党费、水电煤等缴费场景，提供一站式缴费管理服务；基于多级在线账户体系为工会等机构提供便捷的福利发放与资金管理服务，推动便民场景“互联网+”转型升级；创新货车 ETC 在线申领办理服务。

实现融合生态与自营生态协同发展。践行开放银行发展理念，深化融合生态圈建设。通过 API、SDK、H5 等多种技术的合作模式，将特色金融产品与服务赋能具有丰富流量与场景的平台。报告期内，与国内三大运营商、“BATJ”等互联网头部企业、大型金融集团等生态场景建立合作，实现融合发展。同时，持续推进自营特色生态建设，为电子渠道客户提供“金融+生活”特色服务，打造了业内领先的互联网影音生活类为特色的权益中心，链接用户线下餐饮、出行及购物权益，灵活嵌入手机银行、上行快线等电子渠道，通过金融服务与权益融合，创新产品与服务模式并有效触达各类客群，推动线上获客与活客。融合生态与自营生态相互循环与协同发展，报告期内，两类生态内客户相互导流成效明显，Ⅱ、Ⅲ类账户向Ⅰ类账户累计转化 32.80 万户，较上年增长 11.95 万户。

深化金融科技赋能互联网金融业务。大数据助力构建数字化经营体系，提升线上客户经营能力。面向直销银行、信用卡、财富管理、养老金等客群，推进线上客户标签画像建设，基于细分客群洞察分析，开展立体化的精准营销并跟踪营销成效。机器学习等先进算法广泛应用于风控领域，推动线上贷款业务的数字化及智能化，提升线上贷款风控能力。升级基础平台，保障互联网金融业务稳定发展。电子渠道引入业内领先的移动开发平台，探索降低技术门槛、减少研发成本、提升开发效率的方案，为移动开发、测试、运营及运维提供云到端的一站式解决方案，推动移动端产品的迭代升级；通过分布式微服务架构，有效提升互联网业务系统并发处理能力，保障互联网金融业务的安全稳健，使科技成为金融创新的坚固基石。

5.4 信息技术及研发

报告期内，本公司塑造“科技工作统筹、科技创新示范、科技人才培养、数字化建设牵头”新型信息科技能力，推进业务价值导向的信息科技治理体系建设，用科技的力量创造新价值，不断加强科技引领作用，坚持以变图存、以变求进，以开放心态和数字化思维寻求转型发展和不断超越，持续加强科技人才队伍建设，不断加大信息科技投入。报告期末，信息科技人员 706 人，占员工总数的 5.75%。报告期内，信息科技投入 14.33 亿元，同比增长 36.91%，占营业收入比例 2.95%，其中资本化投入 6.42 亿元，同比增长 34.78%，用于创新性研究与应用的科技投入 2.96 亿元。本公司连续三年在中国银保监会信息科技监管评级中处于同类银行领先水平。

按中台理念重塑信息科技研发组织架构，前端围绕零售业务、公司业务、金融市场业务和互联网金融业务等重点业务领域组建科技业务融合的研发交付团队，后端成立专注于核心业务、大数据及人工智能平台、通用支撑平台的中台研发组织；着力推进信息科技“业务需求把控能力、敏捷交付能力、中台支撑能力、技术研发能力、运营安全能力”五大科技能力建设，启动业务中台、数据中台的建设规划，为搭建资源布局合理、业务引擎强劲、数据能力完备的中台系统绘制蓝图。在城商行中率先设立异地开发测试中心，苏州开发测试中心正式成立，形成上海总部和苏州分部协同开发新格局，为招揽信息科技人才打造良好环境，有效补充和提升信息科技开发产能，报告期内，苏州开发测试中心已承担 20 多个项目建设，完成云网点、RPA（机器人流程自动化）、AI OCR（光学字符识别）、人脸识别等一批金融科技创新项目的研发和投产。

系统架构不断升级，有效支撑线上化业务。基于分布式架构的零售信贷核心系统支撑全流程高并发、大客群、海量交易的线上化零售贷款业务；基于微服务架构的互联网金融服务平台，助力互联网金融业务做大做强；联合互联网公司打造信用卡双核心，形成自主营销、合作引流双维度信用卡获客新格局；大数据服务从“数据大脑”升级为“智能大脑”，为 AI 风控、AI 营销、AI 运营奠定坚实基础。

5.5 渠道建设

本公司围绕“线上移动优先、线下能级提升”渠道发展思路，以用户为中心，推进线上渠道“端到端”优质服务体验，持续改进物理网点布局与业态形象，提升线上与线下渠道客户数字化经营能力与价值贡献。

5.5.1 在线渠道

手机银行渠道方面，个人手机银行深化以“简•智”为内涵的移动服务体验，基于客户洞察，提供面向信用卡、养老金融及代发工资客群的个性化服务。以“端到端”数字化思维重塑客户旅程，完成理财、基金、分期等数十项旅程优化；围绕场景创新，推出工资理财、心愿计划、存单管家、薪福家等新功能；围绕数字化销售应用，推出“专属资讯-财富诊断-一键下单-持仓管理-收益跟踪”的闭环服务；围绕新技术应用，实现客户与客户经理在线实时互联，大数据风控全方位为用户构建金融安全保障。企业手机银行推出普惠版，支持小微企业在线办理供应链融资及理财业务，进一步提升了服务中小企业的能力。报告期末，个人手机银行客户 572.42 万户，较上年末增长 29.15%，手机银行产品销售占比 63.62%，较上年末提高 13.23 个百分点，已成为零售客户访问、交易和销售的主渠道；微信银行客户 344.81 万户，较上年末增长 16.43%；企业手机银行客户 8.29 万户，较上年末增长 14.94%；企业微信银行关注客户 4.63 万户，较上年末增长 24.75%。报告期内，本公司荣获中国金融认证中心“2019 年 CFCA 区域性商业银行最佳手机银行奖金奖”。

网银渠道方面，个人网银渠道持续丰富理财、基金、保险、存款品种，新增信托、代发养老金申请、社保卡申请、宅即贷申请等业务，重点优化基金定投、大额存单等常用功能。企业网银持续丰富产品服务，推出票据池、线上贴现、线上承兑等新产品。报告期末，个人网银客户 447.07 万户，较上年末增长 5.43%；企业网银客户月活 8.93 万户，同比增长 7.68%；企业网银月均结算交易量 121.6 万笔，同比增长 6.19%。

5.5.2 网点经营

持续推进网点业态重塑和形象提升，力求打造“智慧、专业、温馨、高品质”的网点渠道形象，优化分支机构网络布局，深圳前海分行获批筹建。网点渠道智能化水平不断提升，已有 305 家网点布放新型智能柜员机，新增定期存单、信用卡面签激活、手机号转账签约等新服务和社保卡申领激活、随申办“电子亮证”核身等特色便民服务。持续深化网点转型，以客户为中心建立获客-培育-深耕全流程客户经营体系，不断完善从总行到分行、支行、网点、销售队伍、专业团队以及线上渠道的策略协同。本公司在分行试点网点远程服务新模式，借助远程视频设备连通客户与远程柜员，实现密码类服务、账户查询、客户信息修改等 12 个主要业务场景的远程办理。报告期末，本公司网点网均本外币个人存款余额 9.26 亿元，较上年末增长 26.68%；在线及自助渠道结算分流率为 96.52%，较上年末提高 2.11 个百分点，网点经营产能和服务效率不断提升。

报告期末，本公司共有 317 家分支机构，设有 423 家自助服务点。本公司分支机构情况如下：

地区	机构名称	地址	机构数量	员工数（人）	资产规模（千元）
上海地区	总行	中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号	10	2,815	1,585,742,826
	信用卡中心	上海市浦东新区来安路 555 号上海银行数据处理中心 3 号楼	1	491	
	小企业金融服务中心	中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号 36 楼	1	24	
	市南分行	上海市闵行区园文路 28 号 101-103、105-108、126、132、2 楼局部、23 楼、25 楼、26 楼、27 楼	46	1,035	
	浦西分行	上海市徐汇区漕溪北路 595 号 2 号楼 1 层 01-02 室、2 层 01-02 室、3 层 01-02 室、4 层 01-02 室、5 层、6 层	54	1,266	
	市北分行	上海市虹口区大连路 813 号乙、大连路 839 弄 2 号 9 楼、10 楼	77	1,466	
	浦东分行	中国（上海）自由贸易试验区张杨路 699 号	26	664	
	上海自贸试验区分行	中国（上海）自由贸易试验区长清北路 53 号中铝大厦南楼大堂部分、南楼 6 层	12	246	
长三角地区（除上海地区）	宁波分行	浙江省宁波高新区扬帆广场 74 号、80 号、90 号、92 号、93 号、95-110 号、112 号	10	446	28,744,017
	南京分行	江苏省南京市玄武区北京东路 22 号	12	649	78,822,259
	杭州分行	浙江省杭州市江干区新业路 200 号	12	542	51,670,633
	苏州分行	江苏省苏州市工业园区苏州时代广场 23 幢	9	405	65,079,778
珠三角地区	深圳分行	深圳市福田区彩田路与笋岗西路东北侧深业上城(南区)二期 101、1101 至 1701	17	781	215,545,967
环渤海地区	北京分行	北京市朝阳区建国门外大街丙 12 号 1 层、8 层、9 层、10 层	9	689	211,674,354
	天津分行	天津市河西区乐园道 36、38 号一至四层	12	368	19,849,904
中西部地区	成都分行	四川省成都市武侯区航空路 1 号 2 幢	9	392	41,952,817
抵销数			-	-	-90,234,318
合计			**317**	**12,279**	**2,208,848,237**

注：

1、分支机构不含子公司；

2、含劳务派遣人员。

5.5.3 呼叫中心

坚持“服务为本”初心，运用“端到端”思维，深化数字化管理，探索智能化服务升级，持续推动“友好、数字和智慧”的有温度服务，持续提升客户体验。报告期内，呼入呼出服务总量 1,912.24 万通，服务水平 81.28%，客户满意度 99.65%，电话接通率 97.75%，重点服务指标保持行业先进水平。在第四届中国银行业协会“寻找好声音”业务技能及综合竞赛中晋级全国十强，荣获 10 项奖项。

6 涉及财务报告的有关事项

6.1 公司对会计政策、会计估计变更原因及影响的分析说明

2019年1月1日起，本公司执行财政部于2017年3月颁布的《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》《企业会计准则第23号——金融资产转移》《企业会计准则第24号——套期会计》和《企业会计准则第37号——金融工具列报》，根据上述新准则的衔接规定，本公司对前期可比数不做重述，首日执行新准则与原准则的差异已调整计入期初未分配利润或其他综合收益。

本公司按照新金融企业财务报表格式，根据重要性原则并结合本集团实际情况对相关的财务报表项目进行了调整。

本公司自2019年6月10日起执行《企业会计准则第7号——非货币性资产交换（修订）》、自2019年6月17日起执行《企业会计准则第12号——债务重组（修订）》，采用该两项准则未对本集团的财务状况和经营成果产生重大影响。

相关影响详见财务报表附注三、29。

6.2 公司对重大会计差错更正原因及影响的分析说明

不适用

6.3 与上年度财务报告相比，对财务报表合并范围发生变化的，公司应当作出具体说明。

不适用

董事长：

上海银行股份有限公司董事会

2020 年 4 月 24 日