（上接 C350 版）

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，持续加强新产准入管理、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

证券代码：601229　　证券简称：上海银行　　公告编号：临 2020-013
优先股代码：360029　　优先股简称：上银优 1

上海银行股份有限公司董事会五届十四次会议决议公告

上海银行股份有限公司（以下简称“本公司”）董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本公司董事会五届十四次会议于 2020 年 4 月 24 日在上海以现场会议加视频接入方式召开，会议通知已于 2020 年 4 月 10 日以电子邮件方式发出。本次会议应出席董事 18 人，实际出席董事 17 人，顾金山非执行董事委托叶峻非执行董事代为出席并表决。本次会议的召开符合《中华人民共和国公司法》《上海银行股份有限公司章程》《上海银行股份有限公司董事会议事规则》的规定。

本次会议由金煜董事长主持，会议经审议并通过以下议案：

一、上海银行股份有限公司 2019 年度董事会工作报告

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

同意将本报告提交股东大会审议。

二、关于上海银行股份有限公司 2019 年年度报告及摘要的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行 2019 年年度报告》《上海银行 2019 年年度报告摘要》。

三、关于上海银行股份有限公司 2019 年度社会责任报告的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行 2019 年度社会责任报告》。

四、关于上海银行股份有限公司 2019 年度资本充足率报告的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行 2019 年度资本充足率报告》。

五、关于上海银行股份有限公司 2019 年度财务决算暨 2020 年度财务预算的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

同意将本议案提交股东大会审议。

六、关于上海银行股份有限公司 2019 年度利润分配预案的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

同意将本议案提交股东大会审议。具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行 2019 年度利润分配方案公告》。

七、关于上海银行股份有限公司 2019 年度内部控制评价报告的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行 2019 年度内部控制评价报告》。

八、关于上海银行股份有限公司 2019 年度董事履职情况的评价报告

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

九、关于上海银行股份有限公司前次募集资金使用情况报告的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

同意将本议案提交股东大会审议。具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行截至 2019 年 12 月 31 日止前次募集资金使用情况报告的鉴证报告》。

十、关于修订《上海银行股份有限公司章程》及其附件的议案

其中，修订《上海银行股份有限公司章程》，表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票；修订《上海银行股份有限公司股东大会议事规则》，表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票；修订《上海银行股份有限公司董事会议事规则》，表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

同意将本议案提交股东大会审议并逐项表决。股东大会审议通过后，《上海银行股份有限公司章程》及其附件需报中国银行业监督管理机构核准。同时，提请股东大会授权董事会，并由董事会转授权董事长在本公司报请核准《上海银行股份有限公司章程》及其附件过程中，根据监管机构提出的修改要求，对《上海银行股份有限公司章程》及其附件修订案进行必须且适当的相应修改。

十一、关于修订我行股东大会授权董事会及董事会转授权行长方案的议案

其中，修订股东大会对董事会授权方案，表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票；修订董事会对行长转授权方案，表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

同意将修订后的股东大会对董事会授权方案提交股东大会审议，自股东大会审议通过之日起生效。同意修订后的董事会对行长转授权方案，自股东大会审议通过修订后的股东大会对董事会授权方案之日起生效。

十二、关于给予西班牙桑坦德银行有限公司及其子公司关联授信额度的议案

表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票。

独立董事万建华、管涛、孙铮、徐建新、龚方雄、沈国权就此议案发表了事前认可声明，并一致同意本议案。

本议案回避表决董事：孔旭洪。

十三、关于给予兴业证券股份有限公司关联授信额度的议案

表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票。

独立董事万建华、管涛、徐建新、龚方雄、沈国权就此议案发表了事前认可声明，并一致同意本议案。

本议案回避表决董事：孙铮。

十四、关于给予华鑫证券有限责任公司关联授信额度的议案

表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票。

独立董事万建华、管涛、孙铮、徐建新、龚方雄、沈国权就此议案发表了事前认可声明，并一致同意本议案。

本议案回避表决董事：顾金山。

十五、关于给予中国国际金融股份有限公司及其子公司中国中金财富证券有限公司关联授信及非授信额度的议案

其中，给予中国国际金融股份有限公司关联授信及非授信额度，表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票；给予中国中金财富证券有限公司关联授信额度，表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票。

独立董事万建华、管涛、孙铮、徐建新、龚方雄、沈国权就此议案发表了事前认可声明，并一致同意本议案。

本议案回避表决董事：庄喆。

十六、关于与上海浦东发展银行股份有限公司关联交易的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

独立董事万建华、管涛、孙铮、徐建新、龚方雄、沈国权就此议案发表了事前认可声明，并一致同意本议案。

十七、关于提请召开上海银行股份有限公司 2019 年度股东大会的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

具体详见本公司在上海证券交易所披露的《上海银行关于召开 2019 年度股东大会的通知》。

十八、关于购置上海银行浦西总部大楼的议案

表决情况：同意 18 票，反对 0 票，弃权 0 票。

根据公司章程本议案无须提交股东大会审议。本公司将根据后续进展情况，按照有关规定及时履行信息披露义务。

十九、关于给予中国船舶集团系列相关企业关联授信额度的议案

其中，给予中船重工物资贸易集团有限公司等 6 户企业关联授信额度，表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票；给予中国船舶工业集团有限公司关联授信额度，表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票；给予中船财务有限责任公司、中船重工财务有限责任公司关联授信额度，表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票；给予中船工业成套物流有限公司关联授信额度，表决情况：同意 17 票，反对 0 票，弃权 0 票。

独立董事万建华、管涛、孙铮、徐建新、龚方雄、沈国权就此议案发表了事前认可声明，并一致同意本议案。

本议案回避表决董事：李朝坤。

会议还听取了《上海银行股份有限公司独立董事 2019 年度述职报告》《关于上海银行股份有限公司 2019 年度关联交易管理执行情况的报告》。

上述第十二、十三、十四、十五、十六、十九项议案有关关联交易事项，详见本公司同时在上海证券交易所网站披露的《上海银行股份有限公司关于关联交易事项的公告》《上海银行股份有限公司独立董事关于关联交易的事前认可声明》《上海银行股份