上海银行股份有限公司
2020年度报告摘要

1 重要提示

1、本年度报告摘要来自2020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2020年度报告全文。

2、本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本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、本公司董事会六届三次会议于2021年4月23日审议通过了《关于上海银行股份有限公司2020年度报告及摘要的议案》。会议应出席董事18人，实际出席董事17人，薛云奎独立董事委托孙铮独立董事代为出席并就会议议题进行表决。6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2020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2020年度财务报表已经普华永道中天会计师事务所(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

证券种类	证券交易所	证券简称	证券代码
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
可转换公司债券	上海证券交易所	上银转债	113042

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，2016 年 11 月成为上海证券交易所主板上市公司，股票代码 601229。

本公司聚焦“精品银行”的战略愿景，秉持“精诚至上、信义立行”核心价值观，在服务国家战略和地方经济发展中，不断提升专业化经营水平与精细化管理能力。公司业务方面，在致力于为企业客户提供完善的综合金融服务基础上，加快形成“普惠金融、供应链金融、科创金融、民生金融、绿色金融、跨境金融”六大金融体系和商投行联动特色。零售业务方面，通过线上线下融合服务，着力为个人客户提供更便捷、更有温度的金融服务，持续打造财富管理、消费金融、养老金融、基础零售等经营优势。新兴业务方面，完善对不同市场参与者的服务模式，深化同业经营体系建设，优化资产结构，强化交易和代客能力，提升托管市场竞争力。近年来，本公司积极探索数字化转型，完善顶层设计、明确转型路径，在经营管理重点领域推进大数据、人工智能应用，进一步推动客户体验优化、产品服务完善和风控专业能力提升。

报告期内，本公司积极应对新冠肺炎疫情的突发情况、经营环境的重大变化，助力疫情防控和“六稳”“六保”，特别是进一步加大普惠金融、供应链金融拓展力度，推广“上行普惠”线上融资平台。同时，本公司聚焦重点领域，加强风险资产管控，深入推进风险管理体制改革，着力加强智能风控建设，资产质量持续保持优良。

2.3 行业格局、发展情况及趋势

报告期内，面对复杂严峻的国内外环境，我国积极应对新冠肺炎疫情冲击，经济运行稳定恢复，工业生产持续发展，消费、投资稳步回升，出口动能强劲，推进以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。稳健的货币政策灵活适度、精准导向，统筹推进疫情防控和经济社会发展。金融严监管态势延续，强化引导金融服务实体经济、普惠金融等领域。创新驱动发展战略加快推进，鼓励和规范金融科技发展。

银行业资产负债规模平稳增长，资产质量承压，盈利能力有所弱化，风险抵补能力和流动性水平保持稳定。银行业积极响应政策要求，支持企业复工复产，加强对国家重大战略及新兴产业、普惠小微等领域的布局和投入，不断提升服务实体经济的能力。数字化转型步伐加快，积极应用金融科技提升客户体验和服务效能，同时也促进了行业差异化发展。

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	2020 年	2019 年	变化	2018 年
利息净收入	36,394,280	31,763,989	14.58%	31,107,569

手续费及佣金净收入	5,608,546	5,123,819	9.46%	4,808,799
其他非利息净收入	8,743,297	12,912,484	-32.29%	7,971,454
营业收入	50,746,123	49,800,292	1.90%	43,887,822
业务及管理费	9,607,345	9,948,556	-3.43%	9,006,391
信用减值损失	18,273,733	17,149,101	6.56%	不适用
资产减值损失	不适用	不适用	不适用	15,331,901
营业利润	22,321,379	22,230,413	0.41%	19,084,319
利润总额	22,409,929	22,377,089	0.15%	19,251,872
净利润	20,914,871	20,332,859	2.86%	18,067,835
归属于母公司股东的净利润	20,885,062	20,297,588	2.89%	18,034,040
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	20,765,701	20,159,407	3.01%	17,887,207
经营活动产生/（使用）的现金流量净额	12,471,951	-7,932,395	不适用	-21,732,994
每股计（人民币元/股）				
基本每股收益	1.40	1.36	2.94%	1.20
稀释每股收益	1.40	1.36	2.94%	1.20
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.39	1.35	2.96%	1.19
每股经营活动产生的现金流量净额	0.88	-0.56	不适用	-1.53
资产负债	**2020 年 12 月 31 日**	**2019 年 12 月 31 日**	**变化**	**2018 年 12 月 31 日**
资产总额	2,462,144,021	2,237,081,943	10.06%	2,027,772,399
客户贷款和垫款总额	1,098,124,072	972,504,678	12.92%	850,695,655
公司贷款和垫款	664,649,509	583,798,130	13.85%	534,269,554
个人贷款和垫款	348,944,523	321,778,839	8.44%	276,821,216
票据贴现	84,530,040	66,927,709	26.30%	39,604,885
贷款应计利息	3,412,230	3,706,345	-7.94%	不适用
以摊余成本计量的贷款预期信用减值准备	-39,477,226	-34,990,396	不适用	-32,335,459
负债总额	2,271,205,002	2,059,855,312	10.26%	1,866,003,791
存款总额	1,297,175,690	1,186,071,412	9.37%	1,042,489,605
公司存款	972,715,421	894,275,533	8.77%	812,176,365
个人存款	324,460,269	291,795,879	11.19%	230,313,240
存款应计利息	18,549,177	17,480,140	6.12%	不适用
股东权益	190,939,019	177,226,631	7.74%	161,768,608
归属于母公司股东的净资产	190,397,890	176,708,612	7.75%	161,276,549

归属于母公司普通股股东的净资产	170,440,720	156,751,442	8.73%	141,319,379
股本	14,206,529	14,206,529	-	10,928,099
归属于母公司普通股股东的每股净资产（人民币元/股）	12.00	11.03	8.79%	9.95
资本净额	228,943,394	219,243,258	4.42%	186,679,181
风险加权资产	1,780,854,796	1,584,413,590	12.40%	1,435,652,196

注：

1、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》（证监会公告〔2010〕2号）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2020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、根据《关于严格执行企业会计准则切实加强企业2020年年报工作的通知》（财会〔2021〕2号）规定，本集团自2020年年报起对信用卡分期收入进行了重分类，将其从手续费及佣金收入重分类至利息收入，并重述比较期数据，与利息净收入、非利息净收入、手续费及佣金净收入相关财务指标相应重述。

2.4.2 主要财务指标

盈利能力指标	**2020年**	**2019年**	**增减（个百分点）**	**2018年**
平均资产收益率	0.89%	0.95%	-0.06	0.94%
归属于母公司普通股股东的加权平均净资产收益率	12.09%	12.94%	-0.85	12.67%
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	12.02%	12.84%	-0.82	12.56%
净利差	1.94%	1.98%	-0.04	1.84%
净息差	1.82%	1.78%	0.04	1.81%
加权风险资产收益率	1.24%	1.34%	-0.10	1.38%
利息净收入占营业收入百分比	71.72%	63.78%	7.94	70.88%
非利息净收入占营业收入百分比	28.28%	36.22%	-7.94	29.12%
手续费及佣金净收入占营业收入百分比	11.05%	10.29%	0.76	10.96%
成本收入比	18.93%	19.98%	-1.05	20.52%

资本充足指标	2020年12月31日	2019年12月31日	增减（个百分点）	2018年12月31日
核心一级资本充足率	9.34%	9.66%	-0.32	9.83%
一级资本充足率	10.46%	10.92%	-0.46	11.22%
资本充足率	12.86%	13.84%	-0.98	13.00%
资产质量指标	**2020年12月31日**	**2019年12月31日**	**增减（个百分点）**	**2018年12月31日**
不良贷款率	1.22%	1.16%	0.06	1.14%
拨备覆盖率	321.38%	337.15%	-15.77	332.95%
贷款拨备率	3.92%	3.90%	0.02	3.80%

2.5 分季度主要财务数据

单位：人民币千元

	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	13,085,767	12,326,015	12,123,729	13,210,612
归属于母公司股东的净利润	5,237,204	5,894,038	3,920,667	5,833,153
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	5,213,574	5,836,476	3,878,907	5,836,744
经营活动产生的现金流量净额	35,598,090	35,986,756	-56,416,065	-2,696,830

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	2020年	2019年	2018年
银行卡滞纳金收入	143,978	110,817	91,043
补贴收入	86,329	66,764	42,998
清理挂账收入	68	68	42
其他资产处置净支出	-1,786	-7,756	-8,958
诉讼及违约赔偿收入	-4,727	96,338	62,509
固定资产处置净（损失）/收入	-6,007	-8,485	-6,867
捐赠支出	-40,782	-34,432	-12,412
其他损益	-8,196	-18,359	35,329
以上有关项目对税务的影响	-47,857	-64,340	-55,742
非经常性损益项目净额	**121,020**	**140,615**	**147,942**

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）计算。

2.7 股东总数、截至报告期末前十名普通股股东与前十名无限售条件流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）						135,171	
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）						121,268	
截至报告期末表决权恢复的优先股股东总数（户）						0	
年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数（户）						0	
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**	**股份种类**
上海联和投资有限公司	119,376,542	2,085,100,328	14.68%	-	-	国有法人	人民币普通股
上海国际港务（集团）股份有限公司	-	1,178,744,443	8.30%	-	-	国有法人	人民币普通股
西班牙桑坦德银行有限公司（BANCO SANTANDER,S.A.）	-	929,137,290	6.54%	-	-	境外法人	人民币普通股
TCL 科技集团股份有限公司	88,082,178	817,892,166	5.76%	-	-	境内非国有法人	人民币普通股
中国建银投资有限责任公司	-	687,322,763	4.84%	-	-	国有法人	人民币普通股
中船国际贸易有限公司	-	579,764,799	4.08%	-	-	国有法人	人民币普通股
中国平安人寿保险股份有限公司－万能－个险万能	-	495,270,716	3.49%	-	-	其他	人民币普通股
上海商业银行有限公司	-	426,211,240	3.00%	-	-	境外法人	人民币普通股
香港中央结算有限公司	-114,840,730	297,006,052	2.09%	-	未知	境外法人	人民币普通股
上海市静安区财政局	-	290,856,868	2.05%	-	-	国家	人民币普通股

注：

1、报告期末，前十名普通股股东与前十名无限售条件流通股股东及其持股情况一致；

2、报告期末，前十大股东名单与期初一致，部分前十大股东因增、减持股份引起持股变动；

3、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，占本公司总股本 0.06%；

4、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，占本公司总股本 0.30%；

5、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；

6、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 优先股股东总数、截至报告期末前十名优先股股东（含并列）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）						26
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
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
交银施罗德资管－交通银行－交银施罗德资管卓远 2 号集合资产管理计划	8,500,000	15,000,000	7.50%	人民币优先股	-	其他
天津银行股份有限公司－港湾财富封闭净值型系列理财产品	14,980,000	14,980,000	7.49%	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，本公司初步判断江苏银行股份有限公司－聚宝财富财溢融、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存在关联关系；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。			

2.9 可转换公司债券相关情况

2.9.1 可转债发行情况

债券代码	债券简称	发行日期	到期日期	发行价格（元）	票面利率	发行数量	上市日期	获准上市交易数量	转股起止日期
113042	上银转债	2021 年 1 月 25 日	2027 年 1 月 24 日	100	第一年为 0.30% 第二年为 0.80% 第三年为 1.50% 第四年为 2.80% 第五年为 3.50% 第六年为 4.00%	2 亿张	2021 年 2 月 10 日	2 亿张	2021 年 7 月 29 日至 2027 年 1 月 24 日

2019 年 12 月 12 日，本公司 2019 年第一次临时股东大会审议通过《关于上海银行股份有限公司公开发行 A 股可转换公司债券方案的提案》等相关提案，拟公开发行总额不超过人民币 200 亿元（含 200 亿元）A 股可转换公司债券（以下简称“本次发行”）。2020 年 12 月 2 日，本公司 2020 年第二次临时股东大会审议通过关于延长本次发行决议有效期及授权有效期的提案。

2019 年 12 月 10 日，上海市国有资产监督管理委员会出具了《关于上海银行股份有限公司公开发行 A 股可转换公司债券有关问题的批复》（沪国资委产权〔2019〕352 号），同意本公司本次公开发行 A 股可转债事项。2020 年 5 月 12 日，中国银保监会上海监管局出具了《上海银保监局关于同意上海银行公开发行 A 股可转换公司债券的批复》（沪银保监复〔2020〕229 号），同意本公司公开发行不超过人民币 200 亿元（含 200 亿元）的 A 股可转换公司债券。2020 年 11 月 21 日，中国证监会出具了《关于核准上海银行股份有限公司公开发行可转换公司债券的批复》（证监许可〔2020〕3172 号），核准本公司向社会公开发行面值总额 200 亿元可转换公司债券，期限 6 年。

2021 年 1 月 25 日，本公司公开发行 A 股可转换公司债券，本次发行募集资金总额人民币 200 亿元，扣除发行费用并加上发行费用产生的可抵扣增值税进项税额后募集资金净额人民币 199.66 亿元；2021 年 2 月 10 日，上述 A 股可转换公司债券在上交所挂牌交易，简称“上银转债”，代码“113042”。本次发行可转债的募集资金在扣除发行费用后，将用于支持本公司未来业务发展，在可转债转股后按照相关监管要求用于补充本公司核心一级资本。

详见本公司在上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）披露的相关公告。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
本公司公开发行总额不超过人民币200亿元A股可转换公司债券	2020年12月1日、2021年1月21日、2021年1月29日	上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）

2.9.2 截至本次可转债初始登记日前十名持有人及担保人情况

“上银转债”完成发行后，本公司于 2021 年 2 月 2 日在中国证券登记结算有限责任公司上海分公司完成证券登记。

可转债初始登记日持有人数（户）	6,408,529	
本公司可转债的担保人	无	
前十名转债持有人情况如下：		
可转换公司债券持有人名称	**持有数量（元）**	**持有比例**
上海联和投资有限公司	2,933,736,000	14.67%
TCL 科技集团股份有限公司	1,150,774,000	5.75%
中国建银投资有限责任公司	970,336,000	4.85%
中国平安人寿保险股份有限公司－万能－个险万能	696,846,000	3.48%
国泰君安证券股份有限公司	576,137,000	2.88%
上海汇鑫投资经营有限公司	380,459,000	1.90%
国泰君安证券股份有限公司[注]	54,836,000	0.27%
中国工商银行股份有限公司－中证上海国企交易型开放式指数证券投资基金	43,416,000	0.22%
中国工商银行股份有限公司企业年金计划－中国建设银行股份有限公司	29,241,000	0.15%
中国建设银行股份有限公司－上证 180 交易型开放式指数证券投资基金	27,856,000	0.14%

注：第7大持有人为国泰君安证券信用账户持有。

2.9.3 报告期转债变动情况

“上银转债”转股期的起止日期为 2021 年 7 月 29 日至 2027 年 1 月 24 日。截至本报告披露日，“上银转债”尚未进入转股期。

2.9.4 转股价格历次调整情况

根据《上海银行股份有限公司公开发行 A 股可转换公司债券募集说明书》相关条款及有关法规规定，在本次可转债发行后，当本公司出现因派送股票股利、转增股本、增发新股或配股（不包括因本次发行的可转债转股而增加的股本）使本公司股份发生变化及派送现金股利等情况时，本公司将相应调整转股价格。截至本报告披露日，“上银转债”不存在转股价格调整的情况。

2.9.5 公司的负债情况、资信变化情况及在未来年度还债的现金安排

根据《上市公司证券发行管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》等相关规定，本公司委托信用评级机构上海新世纪资信评估投资服务有限公司（以下简称“新世纪”）为 2021 年 1 月发行的“上银转债”进行了信用评级，新世纪出具了《上海银行股份有限公司公开发行 A 股可转换公司债券信用评级报告》，评级结果：本公司主体信用等级为 AAA，评级展望为稳定，“上银转债”的信用等级为 AAA。本公司各方面经营情况稳定，资产结构合理，负债情况无明显变化，资信情况良好。本公司未来年度还债的现金来源主要包括本公司业务正常经营所获得的收入、现金流入和流动资产变现等。

3 经营情况讨论与分析

3.1 总体经营情况分析

2020年，本集团坚持“精品银行”战略引领，积极应对新冠肺炎疫情后经济金融形势变化，主动响应国家宏观政策导向，积极减费让利，加大对实体经济服务力度，持续推动业务转型和结构调整，提升专业化经营能力，强化风险管控和不良化解，全面推进三年发展规划（2018-2020年）收官，经营业绩稳健增长。

3.1.1 各项业务稳步增长，资产负债结构持续优化

报告期末，本集团资产总额24,621.44亿元，较上年末增长10.06%。聚焦主责主业，积极支持服务实体经济，加大普惠金融、供应链金融、科创金融、民生金融、住房按揭贷款等领域信贷投放，优化信贷结构。报告期末，本集团客户贷款和垫款总额10,981.24亿元，较上年末增长12.92%，占资产总额比重44.60%，较上年末提高1.13个百分点。

强化产品驱动、客户经营和综合化金融服务，带动存款稳步增长。报告期末，本集团存款总额12,971.76亿元，较上年末增长9.37%，占负债总额比重57.11%。

3.1.2 经营业绩稳健增长，营收和盈利趋势转好

本集团在积极让利实体经济，降低新投放贷款利率、减免部分服务收费的同时，加快各项业务推进和资产负债结构调整，提升贷款、以摊余成本计量的金融资产等生息资产占比，稳定息差水平。报告期内，净息差1.82%，同比提高0.04个百分点；把握债券市场、资本市场等发展机遇，加大代客理财、代销基金、投资银行等中间业务拓展，助力经营业绩实现稳健增长。报告期内，本集团实现营业收入507.46亿元，同比增长1.90%，其中，利息净收入为363.94亿元，同比增长14.58%；手续费及佣金净收入为56.09亿元，同比增长9.46%；实现归属于母公司股东的净利润208.85亿元，同比增长2.89%。从趋势看，2020年第四季度营业收入同比、环比均增长较快，增幅分别为10.84%、8.96%，带动全年营业收入、归属于母公司股东的净利润实现稳健增长，扭转2020年前三季度下降态势。

3.1.3 资产质量保持良好，拨备覆盖水平充足

本集团积极应对复杂多变的外部形势，全面提升风险经营管理能力，聚焦重点领域，加强大额授信管控，加大清收化解力度，较好缓释风险，有效应对疫情冲击带来的不良暴露压力，资产质量总体保持稳定运行。

报告期末，本集团不良贷款率1.22%，与2020年第三季度末持平，较上年末上升0.06个百分点；拨备覆盖率321.38%，较上年末下降15.77个百分点，保持行业较好水平；贷款拨备率3.92%，较上年末提高0.02个百分点；逾期客户贷款和垫款占比1.60%，较上年末下降0.05个百分点；逾期不良比130.86%，较上年末下降11.54个百分点，较2020年6月末下降49.70个百分点。

3.1.4 加强资本管理和补充，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，积极推进可转债发行。报告期末，本集团资本充足率为 12.86%，一级资本充足率为 10.46%，核心一级资本充足率为 9.34%，符合监管要求和本集团资本规划管理目标。

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 209.15 亿元，同比增长 5.82 亿元，增幅 2.86%，下表列出本集团主要损益项目变化：

单位：人民币千元

项目	2020 年	2019 年	变化
利息净收入	36,394,280	31,763,989	14.58%
非利息净收入	14,351,843	18,036,303	-20.43%
手续费及佣金净收入	5,608,546	5,123,819	9.46%
其他非利息净收入	8,743,297	12,912,484	-32.29%
营业收入	50,746,123	49,800,292	1.90%
减：营业支出	28,424,744	27,569,879	3.10%
其中：税金及附加	543,217	470,956	15.34%
业务及管理费	9,607,345	9,948,556	-3.43%
信用减值损失	18,273,733	17,149,101	6.56%
其他业务支出	449	1,266	-64.53%
营业利润	22,321,379	22,230,413	0.41%
加：营业外收支净额	88,550	146,676	-39.63%
利润总额	22,409,929	22,377,089	0.15%
减：所得税费用	1,495,058	2,044,230	-26.86%
净利润	20,914,871	20,332,859	2.86%
其中：归属于母公司股东的净利润	20,885,062	20,297,588	2.89%
少数股东损益	29,809	35,271	-15.49%

营业收入

报告期内，本集团实现营业收入 507.46 亿元，同比增长 9.46 亿元，增幅 1.90%。其中，利息净收入同比增长 46.30 亿元，增幅 14.58%；手续费及佣金净收入同比增长 4.85 亿元，增幅 9.46%；其他非利息净收入同比下降 41.69 亿元，降幅 32.29%。本集团营业收入主要项目的金额、占比及变动情况如下：

单位：人民币千元

项目	2020 年		2019 年		变化
	金额	占比	金额	占比	
利息净收入	**36,394,280**	**71.72%**	**31,763,989**	**63.78%**	**14.58%**
发放贷款和垫款利息收入	51,493,629	61.17%	49,683,458	62.06%	3.64%
债务工具投资利息收入	23,799,001	28.27%	21,490,170	26.84%	10.74%
拆出资金利息收入	6,177,877	7.34%	5,643,127	7.05%	9.48%
存放中央银行款项利息收入	1,929,244	2.29%	1,939,006	2.42%	-0.50%
买入返售金融资产利息收入	500,231	0.59%	935,345	1.17%	-46.52%
存放同业及其他金融机构款项利息收入	184,986	0.22%	236,295	0.30%	-21.71%
其他利息收入	101,023	0.12%	127,074	0.16%	-20.50%
利息收入小计	**84,185,991**	**100.00%**	**80,054,475**	**100.00%**	**5.16%**
吸收存款利息支出	26,584,144	55.63%	24,381,445	50.49%	9.03%
同业及其他金融机构存放款项利息支出	9,438,256	19.75%	11,243,188	23.28%	-16.05%
已发行债务证券利息支出	5,378,986	11.26%	5,723,275	11.85%	-6.02%
向中央银行借款利息支出	3,138,919	6.57%	2,966,704	6.14%	5.80%
卖出回购金融资产款利息支出	1,622,001	3.39%	1,621,494	3.36%	0.03%
拆入资金利息支出	1,589,616	3.33%	2,327,250	4.82%	-31.70%
其他利息支出	39,789	0.08%	27,130	0.06%	46.66%
利息支出小计	**47,791,711**	**100.00%**	**48,290,486**	**100.00%**	**-1.03%**
手续费及佣金净收入	**5,608,546**	**11.05%**	**5,123,819**	**10.29%**	**9.46%**
其他非利息净收入	**8,743,297**	**17.23%**	**12,912,484**	**25.93%**	**-32.29%**
营业收入	**50,746,123**	**100.00%**	**49,800,292**	**100.00%**	**1.90%**

注：尾差为四舍五入原因造成。

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 24,621.44 亿元，较上年末增长 2,250.62 亿元，增幅 10.06%。

单位：人民币千元

项目	2020 年 12 月 31 日		2019 年 12 月 31 日	
	金额	占比	金额	占比
客户贷款和垫款总额	1,098,124,072	44.60%	972,504,678	43.47%
贷款应计利息	3,412,230	0.14%	3,706,345	0.16%
减：以摊余成本计量的贷款预期信用减值准备	-39,477,226	-1.60%	-34,990,396	-1.56%
发放贷款和垫款	**1,062,059,076**	**43.14%**	**941,220,627**	**42.07%**
金融投资[注1]	972,447,955	39.50%	917,941,717	41.03%
现金及存放中央银行款项	146,443,545	5.95%	140,256,924	6.27%
存放和拆放同业及其他金融机构款项	202,505,803	8.22%	184,657,611	8.25%
买入返售金融资产	1,181,125	0.05%	2,267,055	0.10%
长期股权投资	446,235	0.02%	422,778	0.02%
其他[注2]	77,060,282	3.13%	50,315,231	2.25%
资产总额	**2,462,144,021**	**100.00%**	**2,237,081,943**	**100.00%**

注：

1、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；

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；

3、尾差为四舍五入原因造成。

客户贷款和垫款

报告期末，本集团客户贷款和垫款总额 10,981.24 亿元，较上年末增长 12.92%，占资产总额比重 44.60%，较上年末提高 1.13 个百分点。其中，公司贷款和垫款余额 6,646.50 亿元，较上年末增长 13.85%，占客户贷款和垫款总额的比例为 60.52%，较上年末提高 0.49 个百分点；个人贷款和垫款余额 3,489.45 亿元，较上年末增长 8.44%，占客户贷款和垫款总额的比例为 31.78%。

客户贷款和垫款情况详见年度报告全文“第三章 经营情况讨论与分析”中的“二、财务报表分析 （五）贷款质量分析”。

3.2.2.2 负债

报告期末，本集团负债总额为 22,712.05 亿元，较上年末增长 2,113.50 亿元，增幅 10.26%。

单位：人民币千元

项目	2020 年 12 月 31 日		2019 年 12 月 31 日	
	金额	占比	金额	占比
吸收存款	1,315,724,867	57.93%	1,203,551,552	58.43%
同业及其他金融机构存放款项	435,178,191	19.16%	394,617,512	19.16%
向中央银行借款	126,839,546	5.58%	93,181,724	4.52%
拆入资金	75,128,408	3.31%	74,165,011	3.60%
交易性金融负债	88,544	0.01%	400,427	0.02%
卖出回购金融资产款	75,928,688	3.34%	63,349,665	3.07%
已发行债务证券	189,639,810	8.35%	190,712,382	9.26%
其他	52,676,948	2.32%	39,877,039	1.94%
负债总额	**2,271,205,002**	**100.00%**	**2,059,855,312**	**100.00%**

注：尾差为四舍五入原因造成。

吸收存款

本集团聚焦核心存款拓展，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，本集团吸收存款余额为 13,157.25 亿元，较上年末增长 1,121.73 亿元，增幅 9.32%。

本集团活期存款余额占存款总额的比例为 40.83%，较上年末提高 2.78 个百分点。其中，公司活期存款占公司存款余额比例为 45.67%，较上年末提高 3.20 个百分点。零售活期存款占个人存款余额比例为 26.33%，较上年末提高 1.83 个百分点。

单位：人民币千元

项目	2020 年 12 月 31 日		2019 年 12 月 31 日		2018 年 12 月 31 日	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
公司存款	**972,715,421**	**73.93%**	**894,275,533**	**74.30%**	**812,176,365**	**77.91%**
活期存款	444,230,977	33.76%	379,806,059	31.56%	352,752,013	33.84%
定期存款	528,484,444	40.17%	514,469,474	42.75%	459,424,352	44.07%
个人存款	**324,460,269**	**24.66%**	**291,795,879**	**24.24%**	**230,313,240**	**22.09%**
活期存款	85,414,814	6.49%	71,466,129	5.93%	63,939,526	6.13%
定期存款	239,045,455	18.17%	220,329,750	18.31%	166,373,714	15.96%
存款总额	**1,297,175,690**	**98.59%**	**1,186,071,412**	**98.55%**	**1,042,489,605**	**100.00%**
存款应计利息	**18,549,177**	**1.41%**	**17,480,140**	**1.45%**	**不适用**	**不适用**
吸收存款	**1,315,724,867**	**100.00%**	**1,203,551,552**	**100.00%**	**1,042,489,605**	**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 1,909.39 亿元，较上年末增长 137.12 亿元，增幅 7.74%。

单位：人民币千元

项目	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	变化
股本	14,206,529	14,206,529	-
其他权益工具	19,957,170	19,957,170	-
资本公积	22,052,934	22,052,934	-
其他综合收益	3,376,745	3,849,918	-12.29%
盈余公积	42,256,088	36,273,686	16.49%
一般风险准备	31,581,062	28,434,363	11.07%
未分配利润	56,967,362	51,934,012	9.69%
归属于母公司股东权益	**190,397,890**	**176,708,612**	**7.75%**
少数股东权益	541,129	518,019	4.46%
股东权益	**190,939,019**	**177,226,631**	**7.74%**

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	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
核心一级资本：	166,910,634	153,570,207	141,408,461
实收资本可计入部分	14,206,529	14,206,529	10,928,099
资本公积可计入部分	21,724,903	22,307,843	25,717,981
盈余公积	42,256,088	36,273,686	30,969,554
一般风险准备	31,581,062	28,434,363	25,804,758
未分配利润	56,967,362	51,934,012	47,658,150
少数股东资本可计入部分	115,327	97,765	89,082
其他	59,363	316,009	240,837
其他一级资本：	19,972,548	19,970,205	19,969,048
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	15,378	13,035	11,878
二级资本：	42,625,815	46,262,390	25,656,091
二级资本工具及其溢价可计入金额	22,000,000	28,000,000	9,000,000

项目	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
超额贷款损失准备	20,595,061	18,236,319	16,632,336
少数股东资本可计入部分	30,754	26,071	23,755
资本总额	**229,508,997**	**219,802,802**	**187,033,600**
扣除：	-565,603	-559,544	-354,419
核心一级资本扣除项目	-565,603	-559,544	-354,419
核心一级资本净额	**166,345,031**	**153,010,663**	**141,054,042**
一级资本净额	**186,317,579**	**172,980,868**	**161,023,090**
资本净额	**228,943,394**	**219,243,258**	**186,679,181**
风险加权资产	**1,780,854,796**	**1,584,413,590**	**1,435,652,196**
信用风险加权资产	1,668,199,904	1,477,141,845	1,347,219,234
市场风险加权资产	22,433,870	28,150,428	18,529,771
操作风险加权资产	90,221,022	79,121,318	69,903,192
信用风险资产组合缓释后风险暴露余额	**2,399,144,912**	**2,192,428,061**	**1,949,637,789**
核心一级资本充足率	**9.34%**	**9.66%**	**9.83%**
一级资本充足率	**10.46%**	**10.92%**	**11.22%**
资本充足率	**12.86%**	**13.84%**	**13.00%**

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，资本管理情况详见在上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）披露的《上海银行 2020 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	2020 年 12 月 31 日	2020 年 9 月 30 日	2020 年 6 月 30 日	2020 年 3 月 31 日	2019 年 12 月 31 日
一级资本净额	186,317,579	181,321,769	178,341,333	178,057,677	172,980,868
调整后的表内外资产余额	2,725,473,525	2,708,509,083	2,666,944,326	2,551,244,701	2,498,852,929
杠杆率	6.84%	6.69%	6.69%	6.98%	6.92%

4.3 流动性覆盖率

单位：人民币千元

项目	2020 年 12 月 31 日
合格优质流动性资产	232,373,451
未来 30 天现金净流出量	142,109,031
流动性覆盖率	163.52%

4.4 净稳定资金比例

单位：人民币千元

项目	2020 年 12 月 31 日	2020 年 9 月 30 日
可用的稳定资金	1,322,161,310	1,293,931,761
所需的稳定资金	1,218,715,144	1,193,323,604
净稳定资金比例	108.49%	108.43%

4.5 根据监管要求披露的其他财务信息

项目	标准值	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
流动性比例（本外币）	≥25%	67.50%	61.59%	44.17%
流动性比例（人民币）	≥25%	66.35%	59.27%	43.40%
流动性比例（外币折人民币）	≥25%	89.36%	116.05%	54.98%
存贷比		83.21%	81.89%	81.61%
单一最大客户贷款比率	≤10%	6.42%	8.56%	7.84%
最大十家客户贷款比率	≤50%	30.23%	32.38%	31.76%
正常类贷款迁徙率		3.37%	2.08%	2.36%
关注类贷款迁徙率		22.18%	61.91%	57.02%
次级类贷款迁徙率		81.21%	96.90%	98.12%
可疑类贷款迁徙率		91.94%	14.64%	11.10%

注：1、存贷比为监管法人口径；

2、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

本公司持续深耕以上海为主的长三角一体化、粤港澳大湾区、京津冀等重点区域，升级普惠金融、供应链金融、科创金融、民生金融、绿色金融、跨境金融“六大金融”服务体系，建设商投行联动特色，构建一体化经营体系，深化客户经营，优化业务结构，聚焦数字化转型，创新线上化产品，市场竞争力持续增强。

疫情期间，本公司全力支持疫情防控，率先对接政府部门并推出专项信贷额度，第一时间响应并发布“全力支持疫情防控 保障实体经济平稳健康发展20条落实措施”，主动减费让利，切实降低企业融资成本，为防疫物资进口企业开通跨境汇款绿色通道，保障特殊时期金融服务畅通，联合上海市台办专项提供人民币20亿元授信额度以支持受疫情影响的台资企业。截至报告期末，本公司累计投放防疫相关贷款28.08亿元，累计投放支小再贷款、普惠信用贷款和阶段性延期还本政策支持工具项下贷款125.36亿元。

报告期内，批发金融业务营业收入351.81亿元，占本集团营业收入比例为69.33%，其中，利息净收入228.00亿元，同比增长20.35%，占本集团利息净收入比例为62.65%，同比提高3.00个百分点；手续费及佣金净收入40.88亿元，同比增长5.91%，占本集团手续费及佣金净收入比例为72.89%；税前利润181.30亿元，同比增长6.46%，占本集团税前利润比例为80.90%，同比提高4.80个百分点。

报告期末，公司客户24.10万户，较上年末增加15,826户，增幅7.03%。公司存款余额9,578.70亿元，较上年末增长8.76%，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。公司活期存款余额4,417.30亿元，占比46.12%，较上年末提高3.21个百分点。公司贷款和垫款余额6,455.08亿元，较上年末增长13.87%。报告期内，实现中间业务收入38.90亿元，同比增长6.23%。

普惠金融

本公司全力推进普惠业务数字化转型，以“标准化、平台化、线上化、集中化”理念引领业务发展，在积极践行社会责任的同时强化普惠金融专业化发展，不断探索普惠业务新模式，着力打造可持续发展的普惠金融发展模式。

本公司充分利用分支机构区位优势，整合各方优势力量及资源，与政府、担保机构、园区等第三方合作机构对接，构建“上海银行+”合作生态体系，为更多小微企业提供全方位金融服务。银政方面，本公司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。银担方面，本公司加强与上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心合作，累计为小微企业提供担保基金担保贷款超过百亿元，位列合作银行首位。疫情期间，本公司首家推出担保基金贷款的无还本续贷业务，并成为线上“园区贷”首家合作银行。

加强金融科技运用，丰富普惠金融内涵，线上线下并举，持续扩大普惠金融覆盖面。本公司于2020年正式推出“上行普惠非接触式金融服务”，为小微企业提供基于移动端的“非接触式”金融服务，实现办理渠道线上化、金融服务移动化、风险防控智能化、审批运营标准化，该项目正式被

纳入上海市金融科技创新监管试点。积极与供应链、产业链核心企业合作，将普惠金融嵌入交易场景形成立体化业务拓展渠道，充分运用“大数据+人工智能”技术，开展自动化风险筛查，提升主动风险管理能力。

全力推进普惠金融增量扩面、提质降本。报告期内，普惠型小微企业贷款投放金额506.27亿元，同比增长112.23%；平均投放利率为4.90%，低于上年平均定价水平70个基点。报告期末，普惠型小微企业贷款余额471.84亿元，较上年末增长98.84%；普惠型小微企业贷款客户61,124户。本公司持续推进小微金融专营机构建设，不断提升小微企业服务质效。报告期末，小微持牌专营机构4家。

供应链金融

本公司深耕实体经济产业链场景，聚焦大基建、高端制造、医药等重点行业，以金融科技带动产品创新，推出“上行e链”、“上行资产池”等拳头产品，构建打造产业链“端到端”金融服务生态。通过与重点央企、国资企业和“新势力”民营企业等核心企业开展合作，累计服务企业5,009户，较上年末增长256.01%，其中，线上供应链累计服务客户数4,114户，较上年末增长287.38%。

加大“数字化”转型力度，创新线上产品，重塑业务流程。一是积极应用大数据、人工智能、云计算等金融科技手段，打通上行普惠APP、现金管理平台、企业网银及微信小程序等多个渠道，致力于为客户提供“线上化、智能化”的金融服务；同时，结合核心企业交易信息与工商、司法等第三方公开数据建立风控模型，完善中小企业客户画像，提升主动风险管控能力。二是持续提升“上行e链”在线服务效能，通过与核心企业系统直连提高数据交互及业务受理效率，完成渠道前端业务流程整合，进一步提升客户体验，为产业链上企业提供“一站式”的应收账款转让、融资申请等服务；根据核心企业个性化需求制定服务方案，与核心企业共建产业生态，实现产融深度融合。三是于2020年6月推出线上化产品“上行资产池”，帮助企业进行在线资产管理、获得银行表内外融资支持。“上行资产池”推出半年多来，资产池项目签约客户568户，入池资产199.85亿元，融资余额191.57亿元。

报告期内，供应链金融投放金额560.87亿元，同口径同比增长47.56%，其中线上供应链金融业务累计投放235.75亿元，同比增长246.84%；报告期末，围绕产业链核心、对上下游企业供应链金融信贷支持余额463.00亿元，同口径较上年末增长57.39%，其中线上供应链信贷支持余额141.02亿元，较上年末增长101.89%。通过供应链金融业务满足产业链中小企业用款需求，实现普惠服务“精准滴灌”，通过供应链金融带动普惠金融贷款余额43.12亿元，较上年末增长400.81%；惠及的普惠金融贷款客户数2,206户，同比增长372.38%。

科创金融

本公司积极贯彻国家创新驱动战略，主动融入上海建设具有全球影响力科创中心重大战略，深化产、学、研、政府机构合作，以联合创新中心、科创金融实验室等创新模式，从产品、机制等方面推动科创金融服务向外延伸，加快培育科创金融特色。报告期内，科技型企业贷款投放金额1,118.14亿元；报告期末，科技型企业贷款余额911.21亿元，较上年末增长7.40%；科技型企业贷

款客户1,439户，较上年末增长34.61%。

开放合作，探索科创服务新模式，整合优势资源培育专业能力。通过“科创金融创新实验室”、“联合创新中心”、“长三角科创企业服务平台”等创新载体，加快推动产品创新；积极参与上海市政府牵头的各类金融产品推进，作为“科创企业上市贷”、“高企贷”、“科创贷”等业务首批合作银行，与上海市经信委、科委等机构深入合作，上述业务规模合计150多亿元；与集成电路产业重点企业集团、研究院所联合设立的业内首家科创金融实验室，已初步形成“一套体系、一个专家库、一组特色金融产品”，借助技术专家委员会及投资专家委员会专业指导，推广“研发贷”、“科创债”等创新产品，并逐步向高端制造、生物医药等更广的领域延伸。与张江、漕河泾等园区深入业务合作，开展知识产权质押融资等特色业务，2020年知识产权质押登记金额为7.24亿元，在上海市同业机构中排名第一。

开拓创新，结合科创板上市公司综合金融服务需求，推出涵盖“培育扶持、上市冲刺、上市服务”的一揽子服务方案，持续完善涵盖科创贷款、产业链服务、现金管理、投贷联动等方面的产品体系，已为所辖地区内超过四分之一的科创板上市企业提供综合金融服务，服务覆盖面逐步扩大；升级“科创企业上市服务中心”，继续拓宽各板块中拟上市和已上市科创企业的服务广度和深度，设立专营科创企业服务团队，深入开展优质科创企业的培育和上市扶持等工作。截至报告期末，本公司服务科创板及创业板拟上市企业近200家，科创板募集资金专项账户落地数辖内名列前茅。

民生金融

本公司持续深耕区域特色，提高服务能级，全力参与区域经济发展建设，聚焦医疗、教育等民生领域改革发展重点，积极支持区内旧区改造、城市更新、新型城镇化、保障房等重大项目，将银行专业服务与区域高质量发展相结合，致力于打造有温度的“民生金融”服务体系。报告期内，民生金融贷款投放金额488.42亿元，同比增长207.43%。报告期末，民生金融贷款余额655.20亿元，较上年末增长124.75%。

报告期内，本公司作为上海市年度重点民生项目——医疗付费“一件事”首批3家试点银行之一，率先推出银行卡绑定无感支付、“信用就医”专项额度等创新服务产品，与上海市111家医院达成医疗付费“一件事”整体合作，居同业第一；响应疫情以来上海地区互联网医院发展需求，及时推出互联网医疗配套在线金融服务体系，与瑞金、仁济、九院等大型三甲医院的互联网医院和徐汇“汇家医”、闵行“捷医”等区域互联网医院平台建立线上支付结算合作体系，报告期内新增合作公立医院数量创近年来新高。

紧跟教育综合改革要求，充分整合本地金融机构的资源优势，与市、区教育主管部门及大型教育集团、知名学校开展全面合作，创新推出覆盖财经素养、科创、艺术、小语种等多领域的“上银智学”综合素养特色课程体系，打造教育机构专属的便捷融资、线上学费管理、智慧校园、师生个人等金融服务体系，助力教育机构长期、全面发展。

加快提升长三角区域经营能力，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。报告期内，本公司主动对接长三角一体化国家战略，加入长三角“百企合作联盟”，融入国资国企区域协调发展机制；聚焦区域内产业协同和交通一体化，与长三角投资公司（上海）、上海联合产权交易所等机构达成战略性合作；积极支持上海自贸区临港新片区建设，落实本公司新片区建设三年行动计划，聚焦集成电路、生物医药、人工智能等重点产业，持续推进自贸区临港新片区高质量发展；牵头组建2020年度上海市首个市级旧改银团贷款项目，主动对接上海市政府工作重点及重大民生工程；发布园区特色服务方案，助力区域招商引资，支持重点产业园区建设；报告期内，本公司上海地区维修资金托管业务的新增市场份额超60%，累计为超过2,400个小区提供房屋维修资金管理服务。

绿色金融

本公司将支持绿色城市建设作为重要发展目标之一，围绕“30·60”碳达峰、碳中和目标，聚焦大气治理、新能源、轨道公交、绿色建筑、绿色农业等绿色城市建设重点领域，加强绿色金融创新，持续推进绿色信贷发展，在促进经济社会与资源环境协调发展中实现自身可持续发展。报告期末，绿色贷款余额107.87亿元，同口径较上年末增长21.42%。

报告期内，本公司发布《上海银行绿色金融行动方案》，设立200亿元专项信贷额度，将绿色金融服务范围进一步延伸，聚焦绿色信贷、绿色债券、供应链金融、科创金融、跨境贸易、现金管理等领域，为企业提供“绿色金融+”一站式综合金融服务，为绿色产业注入新的发展动力；作为首批投资方之一参与投资国家绿色发展基金20亿元，并建立绿色产业储备项目库，促进与国家绿色发展基金的投贷联动合作；与上海市工商联签订支持绿色产业发展战略合作协议，并与上海市环保产业协会、上海绿色工业和产业发展促进会等组织共同成立“上海市企业绿色发展联盟”；围绕“十四五”规划引领，通过全行绿色金融机制体制、绿色识别专业化体系搭建，全面构建绿色金融专业化、数字化管理体系，放眼“碳中和”战略目标，全面提升绿色产业服务能级。

跨境金融

本公司以“科技赋能”为契机，坚持以客为本，立足产品创新，发挥内外部资源禀赋，在服务实体便利化、联动业务一体化等方面不断开拓，全方位支持客户发展跨境业务。报告期末，自贸分账核算单元项下累计已开立自由贸易账户 6,966 户，较上年末增长 5.31%；外汇企业日均存款 144.77 亿美元，同比增长 16.15%；报告期内，实现国际结算量 1,547.28 亿美元，同比增长 3.82%。

报告期内，本公司以线上化、数字化、智能化为引领，积极推进跨境业务数字化转型。2020 年 9 月下旬，“上银智汇+”线上国际结算系统全新升级，实现跨境业务全覆盖。其中，闪电开证、挂单结汇、自助托收、汇款一键确认等一批智能化线上产品，有效地提升了服务效率、扩大了服务半径、优化了客户体验。截至报告期末，“上银智汇+”新签约 2,249 户企业客户，渠道完成业务 1 万余笔，交易金额 48.08 亿美元，日均处理效率提升 60%，成为业务增长的新引擎。

持续以自贸新片区金融服务创新为抓手，推进服务便利化，支持跨境贸易新业态，有效服务实体经济。积极参与自贸新片区对于新型国际贸易、资产跨境转让等业务试点。加速对接跨境电商等

贸易新业态客户，创新在线服务模式，丰富结算渠道、提高结算效率、降低业务成本。报告期内，为贸易新业态客户完成近 10 亿美元的跨境收款业务。有效推进外汇、跨境人民币各项便利化政策落地，为 34 家企业办理资本项目收入支付便利化业务共计 2,530 笔，累计金额 5.97 亿美元，在上海地区名列前茅。

通过多元协同，深入推进联动业务一体化。提升集团内联动业务管理效能，围绕集团重点客户协同境外子公司打造“商行+投行”特色，提供一体化综合金融服务，有效提升客户粘性。加强与香港上海商业银行、台湾上海商业储蓄银行的战略合作平台建设，聚焦长三角一体化和粤港澳大湾区建设，融资业务量稳步增长。与战略合作股东西班牙桑坦德银行前、中、后台多维度深入合作，通过互荐机制累计落地客户近 500 户，为“走进来”客户提供了本地化、定制化的一揽子金融服务。

商投行联动

本公司优化投行业务经营管理体系，丰富承销业务产品线，加快银团、并购业务发展及结构调整，实现了投行业务规模快速增长。报告期内，本公司实现投行业务规模 2,407.53 亿元，同比增长 39.21%。

积极开展商投行联动，与头部券商逐步建立长期、稳定的客户和业务合作关系，围绕辖内优质拟上市企业培育和服务、已上市企业再融资支持等方面做好深度协同和综合化服务提升；与国内主要头部 VC、PE 机构建立合作，覆盖超过 400 家的股权投资机构，为市场主流投资机构的被投企业提供综合金融服务，支持和服务优质科创企业。

快速响应市场变化和客户需求，持续推动疫情防控债、绿色债券、创投债、双创债、扶贫债、信用风险缓释凭证等创新产品多点落地。发行全国首批疫情防控债务融资工具 7 笔，规模合计 60 亿元，包括银行间市场单笔发行规模最大疫情防控债；积极推进创投类债券产品，落地银行间市场全国首单国企混改专项中期票据、上海地区首单创投企业中期票据，助力上海市国资国企多元化改革及上海科创金融中心建设；创新民营企业服务产品，成功发行市场首单民营科技中小企业专项知识产权资产支持票据、市场首笔高新技术企业知识产权债权融资计划，为民营企业持续创设信用风险缓释凭证。报告期内，债务融资工具承销规模 1,791.09 亿元，同比增长 52.95%，市场份额上升 3 位至第 15 位；债权融资计划市场份额排名第 7 位；理财直融工具市场份额排名第 3 位。

积极开展辖内城市建设、服务民生、重点产业支持等领域的银团业务，报告期末，人民币银团贷款余额 778.44 亿元，较上年末增长 19.61%。此外，本公司积极服务辖内实体经济发展和优质上市公司相关的产业并购业务，助力产业升级和国企改革发展，落地多项产业并购项目。

金融市场及金融同业业务

本公司深化金市同业经营体系改革，聚焦提升“组合管理能力、核心交易能力”两大能力为聚焦，深化客户经营、提升投资交易能力、优化业务结构、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。

深化同业客户专业化经营，提升客户经营深度和效率。围绕银行、证券、保险、基金等客群，

构建以价值创造为导向，分类营销、分层经营的同业客户专业化经营体系。着力打造重点客群特色化经营平台，深耕长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈三大重点区域，完善中小银行合作平台；紧抓资本市场发展机遇，深化与头部券商战略合作，推进深度资源共享和双向赋能，打造资本市场客群合作平台。以投资和代销业务，驱动基金客群资产托管与低成本负债业务增长。提高一体化经营水平，强化同业客户与公司与投行、零售与财富管理等业务的一体化经营，提升客户综合价值贡献。报告期末，总分行级重点客户的平均产品合作数 9.94 个，同比增长 23.33%。加强数字化经营能力，以同业 CRM 系统为支撑，构建同业客户数字化综合视图，提升端到端营销及服务能力。

主动应对疫情形势变化，着力提升金融市场资产负债组合管理能力。通过持续提高策略精准性、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。在上半年利率中枢大幅下行趋势下严格控制资产配置久期，并主动拉长同业负债期限，新增负债期限同比提升 0.27 年，全年负债付息率同比降低 59 个基点；同时把握下半年利率趋势反弹后的资产配置时机，资产配置平均期限较上半年拉长 1.03 年，资产收益率较上半年增长 70 个基点。二是加快资产业务结构调整。本公司回归本源、支持实体经济，围绕普惠金融、供应链金融、科创金融等特色领域，加大对重点区域核心客户的投融资支持，企业客户债券融资规模 671.87 亿元，同比增长 162.03%。三是提升组合管理数字化支撑。通过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，资产负债利差 152 个基点，同比提升 8 个基点。

聚焦核心交易能力提升与转化，增强市场竞争力与影响力。一是深化核心交易能力。坚持策略先行，通过不断挖掘债券、外汇及黄金品种的定价逻辑体系，搭建跨品种、跨市场、跨期限的核心策略库。作为银行间市场核心交易机构，本公司注重提升交易业务市场影响力，保持 SHIBOR 报价行、银行间市场债券做市商、债券通做市商、利率互换做市商、利率债及政金债承销团成员、外汇市场综合做市商等主要业务资质。以数字化赋能交易，推动金融科技和交易的深度融合。报告期内，本公司上线量化做市系统实现债券及衍生品做市报价及交易自动化，提高做市效率；同时依托数字化建设，构建“市场因子跟踪、交易策略触发、策略回测评价”的交易策略数字化闭环管理机制。二是强化交易对代客业务的支撑。本公司持续从产品和客户两个维度，强化核心交易能力向代客业务的传导输出，提升对客服务能级。产品方面，构建了覆盖汇率、利率和贵金属共计 29 类避险产品，紧跟市场机会拓展利率期权、利率互换等利率类代客产品，丰富企业客户利率风险管理工具；客户方面，形成以降成本、提收益、套期保值等特征为代表的客户服务方案，针对融资类、存款类、结算类等不同客群的需求特征与市场变化推进动态营销。报告期内，代客交易量同比增长 22.41%，代客业务收入同比增长 31.34%，代客业务客户数同比增长 73.77%。

资产管理业务

本公司顺应市场与监管环境变化，加快丰富产品布局，积极优化投资结构，提升投资管理能力，

强化风险支撑，在满足客户多样化投资需求的同时，实现理财业务稳健发展。报告期末，理财产品存续规模 3,822.20 亿元，较上年末增长 773.95 亿元（仅指非保本理财口径），增幅 25.39%，产品规模位列城商行第一。报告期内，为客户实现收益 116.38 亿元；实现理财中间业务收入 16.09 亿元，同比增长 22.54%。

围绕财富管理战略布局，以客户理财需求为中心，持续提升客户服务能力，加快健全产品体系。基于客户分层分类分析，深度洞察零售客户需求，丰富固收可投资产类别及策略，推进中高阶产品布局，打造涵盖现金管理、固收、混合的多元化产品线，满足各类客群对不同风险-收益产品的投资需求，助力零售客户规模及财富管理资产规模双提升。报告期末，零售理财客户数 61.57 万户，较上年末增长 9.97%，理财业务对零售客户综合资产（AUM）的增量贡献为 46.46%。

主动应对市场环境变化带来的外部冲击，积极提升理财投资管理能力。根据对经济基本面、宏观政策的研究预判，以大类资产配置策略为引领，结合产品收益和风险目标，抓住资产轮动机遇，推动资产结构优化。围绕服务实体经济，深化在本公司特色业务领域的资产经营，不断拓展资产获取的视野和能力。债券投资方面，结合流动性与利率研究，强化信用风险研究和把控，加强债券市场风险管理，有序拓展信用债投资。报告期末，债券投资规模在理财资产中占比较上年末提高 12.73 个百分点。非标准化债权投资方面，合规、稳妥地满足实体企业融资需求，非标准化债权投资规模占比同口径较上年末下降 17 个百分点。在权益类资产投资方面，搭建权益择时配置研究框架，不断丰富权益投资策略，报告期末权益类资产投资规模较上年末增长 20.97%。报告期内，已到期理财产品均达到或超过业绩比较基准。

根据理财业务转型要求，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，深化理财业务风险管理体系建设。在明确理财资金投资偏好的基础上，加强理财投资风险标准的导向作用；建设信用债投资内部评级体系，建立风险预警机制，引进系统管理工具，提高风险管理效能；关注市场风险与流动性风险，开展理财产品压力测试，强化风险计量与监测。

持续落实过渡期转型计划，平稳推进老产品压降，细化转型策略，着力提升净值型产品规模。报告期末，本公司保本理财规模已清零，净值型产品规模占理财产品比例 74.79%，较上年末提高 12.22 个百分点。统筹安排老产品存量非标债权资产处置，按计划消化非标债权投资。同时，根据监管规定，按照理财子公司独立经营的要求，积极推动组织架构设计、人才储备、系统建设等前期准备，有序推进理财子公司筹建申报工作。

资产托管业务

本公司顺应市场发展趋势和监管导向，持续深化业务转型，把握市场热点，积极拓展公募基金、银行理财、保险、资产证券化四大重点细分市场，大力提升同业托管经营能力。报告期末，本公司资产托管业务规模 21,328.01 亿元，较上年末增长 19.30%，市场排名提升 1 位；其中，同业机构托管规模 13,059.43 亿元，较上年末增长 21.16%，增速高于行业平均 14 个百分点，特别是公募基金托管规模较上年末增长 118.92%，保险托管规模较上年末增长 54.96%；同业托管客户合作数量

324 户，较上年末增长 16.97%。

持续探索并积极推进托管产品创新，成功实现上海单市场和深圳跨市场等 ETF 公募基金托管落地；全面上线新一代托管业务系统，进一步提高托管业务的自动化程度和运营效能，改善客户体验。报告期内，本公司托管业务转型，主动调整业务结构，实现资产托管业务收入 4.87 亿元。

5.2 零售金融业务

报告期内，本公司围绕零售“重中之重”战略定位，积极服务国家战略和区域经济，把握居民对美好生活向往的新趋势和新需求，注重金融科技赋能。消费金融主动调优业务结构，强化风险经营管理；财富管理紧抓市场机遇，业务发展不断提速；养老金融加快数字化转型，保持业务领先优势；全力支持抗击疫情，推出“零售业务防控疫情服务民生 11 条举措”，全力做好因疫情影响的各类个人客户金融服务。荣获《亚洲银行家》“亚太、中东和非洲地区最佳进步零售银行”奖和“中国最佳进步零售银行”奖。

报告期内，零售金融业务营业收入 149.68 亿元，同比增长 7.32%，占本集团营业收入比例为 29.50%，同比提高 1.49 个百分点。其中，利息净收入 135.95 亿元，同比增长 6.11%，占本集团利息净收入比例为 37.35%；手续费及佣金净收入 13.51 亿元，占本集团手续费及佣金净收入比例为 24.08%。税前利润 40.13 亿元，同比减少 22.36%。零售金融业务营业收入增长而税前利润下滑的主要原因是出于审慎考虑，主动计提信用减值损失。

报告期末，零售客户 1,815.79 万户，较上年末同口径增长 12.75%；管理零售客户综合资产（AUM）7,491.17 亿元，较上年末增长 17.80%；个人存款余额 3,234.23 亿元，较上年末增长 11.22%；个人贷款和垫款余额 3,478.88 亿元，较上年末增长 8.43%，占贷款总额 32.27%；个人贷款和垫款收益率 6.48%，较上年末下降 0.45 个百分点。

消费金融

受新冠肺炎疫情影响，叠加国内宏观经济低位运行，居民消费需求短期收缩，零售信贷业务规模增长受限，本公司立足零售信贷高质量可持续发展，主动调优业务结构，加大中长期贷款配置，平衡好规模、收益和质量。

稳步发展住房按揭业务，贯彻落实国家房地产宏观调控政策，坚持“房住不炒”定位前提下，立足区位优势，服务民生，引导住房按揭业务良性发展，支持对经营机构所在地一、二线城市居民自住和改善购房合理需求，拓展优质稳定的中长期信贷资产。积极推动专业分工、集中运营和科技赋能，依托金融科技与智能风控，重塑住房按揭贷款业务全流程，有效提高风险管理能力与业务办理时效，全面提升住房按揭贷款产品服务能力。报告期末，住房按揭贷款余额 1,238.53 亿元，占个人贷款和垫款余额比例为 35.60%，较上年末提高 6.18 个百分点。住房按揭贷款不良率 0.14%，较上年末下降 0.02 个百分点。

加大在明确用途场景下居民消费融资需求的支持力度。报告期末，消费贷款余额 1,581.09 亿

元，占个人贷款和垫款比例为 45.45%，较上年末下降 9.01 个百分点。主要原因是，一方面疫情叠加宏观经济低位运行，居民消费需求受到抑制，另一方面把握消费信贷市场由增量转向存量市场的发展趋势、遵循监管导向，主动调优信贷和客群结构。积极响应稳定和扩大汽车消费的政策导向，持续深耕汽车金融服务领域，加强与国内自主品牌及优质合资品牌龙头企业合作，加快发展汽车消费信贷业务。报告期内，汽车消费贷款投放金额 304.69 亿元，同比增长 16.43%。报告期末，汽车消费贷款余额 400.97 亿元，较上年末增长 15.95%。针对疫情后居民非接触行为习惯转变，加强与场景结合，不断优化在线信贷产品“信义贷”，拓展信义贷在 PAD、手机、微信银行等移动渠道，提升审批时效和客户体验，强化客户生命周期内持续经营。有序推进互联网贷款业务转型，强化业务风险和全流程管控，业务基本保持稳定。

受宏观经济下行和新冠肺炎疫情影响，消费信贷行业整体不良有所上升，零售信贷资产质量管理难度加大，本公司持续完善以数字化转型和智能风控为核心的零售风控体系，落实互联网贷款新规要求，主动收紧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。积极化解因企业停工停产、催收成本上升、居民还款能力变动以及延迟还款等不利因素造成的不良上升影响。加大数字化工具和手段运用，重点强化资金流向监控和用途管理。2020 年下半年消费贷款不良生成呈逐月下降趋势，较上半年减少近 30%，不良上升趋势得到有效抑制。报告期末，个人贷款和垫款不良率 1.12%，较 2020 年 6 月末下降 0.11 个百分点。

信用卡

本公司坚持创新驱动和数字化转型，推动信用卡业务结构优化与经营升级，实现业务平稳健康发展。获客能力转型升级，围绕目标客群，新上市哈啰出行联名卡、年轻无界主题卡等 8 款信用卡产品；强化线上线下营销阵地建设，拓展多入口营销布局，提升获客有效性。报告期内，信用卡获客 165.28 万户，同比增长 18.69%；其中，通过美团等线上联盟渠道获客超百万户。报告期末，本公司信用卡累计发卡 1,090.23 万张，较上年末增长 21.47%，在城商行中率先实现发卡突破千万张。

深化客户经营和区域市场布局，持续升级信用卡营销活动，聚焦餐饮、商圈和出行三大板块，以轻餐饮、绿色出行活动为特色，加快都市生活圈品牌布局，推出“周三美饮”、“周五美好生活”等系列品牌营销活动；充分顺应疫情下消费模式的转变，深度融合美团等头部电商平台生活消费场景，集中上线支付宝、微信等移动支付消费优惠活动，发挥线上金融业务优势，提升在线服务便捷性；契合上海“五五购物节”和“夜生活节”等区域性消费提振政策，聚焦美食美饮、移动支付、生活服务、汽车家装和交通出行等领域，开展丰富多彩的促消费活动，助力居民消费复苏和需求释放。报告期末，信用卡贷款余额 344.49 亿元，较上年末增长 2.76%。报告期内，实现信用卡交易额 1,335.83 亿元，同比增长 4.74%；信用卡分期交易额同比增长 15.19%。

受国内宏观经济低位运行、行业外部风险传导输入及新冠肺炎疫情的叠加冲击，信用卡行业整体资产质量承压。本公司秉持审慎的风险偏好和稳健的经营策略，主动因势而变，完善风险管控体系，提升全流程风险管理能力，信用卡资产质量保持稳定。报告期末，信用卡贷款不良率 1.74%，

较上年末上升 0.11 个百分点，较 2020 年 6 月末下降 0.10 个百分点，不良率优于行业平均水平。

财富管理

本公司把握客户金融行为在疫情背景下加速线上化的趋势，加快推动财富管理业务的深化转型，以分层分类经营为轴心，着力构建多层级、全渠道的客户服务，打造多品类、立体化的产品矩阵。

聚焦财富客户经营，强化“贵宾白金-财富星钻-私行黑金”的分层策略，围绕客户生命周期的资产配置需求，加快推动财富管理业务的深化转型，持续提升“上银财富”品牌价值。报告期末，管理月日均 AUM 30 万元、100 万元、800 万元及以上客户数分别为 61.39 万户、15.14 万户、4,411 户，分别较上年末增长 17.70%、25.91%、17.16%；前述客户月日均 AUM 分别为 6,079.65 亿元、3,643.43 亿元、755.13 亿元，分别较上年末增长 21.63%、25.02%、16.47%。其中，月日均 AUM 100 万元及以上客户数和 AUM 较 2017 年末实现翻番。报告期内，实现财富管理中间业务收入 11.52 亿元，同比增长 21.48%。

构建数字化基础客户促动经营体系，基于客户分层的洞察分析，开展双卡联动、定期存款、理财等精准营销，借助人工智能提升客户体验和服务效率，客户价值贡献不断提升。报告期内，新增有效借记卡客户 52.92 万户，带动 AUM 500.76 亿元，贡献 AUM 增量的 44.24%。升级代发业务流程，实现代发业务线上一体化流程办理，不断丰富“薪福家”品牌和权益内涵，报告期内，新增代发工资客户 36.30 万户，同比增长 30.43%，带动 AUM 199.22 亿元，分别贡献 AUM 增量和零售活期存款增量的 17.60%和 23.69%。发挥服务网点优势，积极推动上海市新版社保卡换发工作，报告期末，累计受理 232.37 万户申领，市场份额上升 2 位，在排名 11 家申办行中位列第 3 位；报告期内新版社保卡获客 93.2 万户，新增排名 11 家申办行第 2 位。

以理财为主体，基金、保险为两翼，践行“金融为民”的价值理念，发挥财富管理的普惠作用；聚焦优秀非公募产品价值洼地，构筑起覆盖固收、FOF（基金投基金）、TOF（信托投基金）的定制品牌线，满足合格投资者的资产配置需要。报告期末，个人非保本理财产品余额 3,503.03 亿元，同比增长 26.22%；代理非货币公募基金销售规模 220.45 亿元，同比增长 179.10 亿元；代理转型保险销售规模 12.18 亿元，同比增长 20.01%。其中，基金业务积极拥抱资本市场机遇，布局权益基金市场，专业甄选头部伙伴、优质产品，报告期内重点优选产品平均收益率 74.06%，超过同期上证指数涨幅 60.19 个百分点，在全市场主动管理权益类基金中排名前 1/4；保险业务，顺应监管产品转型要求，践行“保险姓保、回归本源”，重点布局更高保障的终身寿险产品，报告期内销售规模增长 17 倍，在市场形成较好口碑。

以“用户视角”完善交易流程，持续升级财富销售平台，不断优化数字展业工具，提升客户服务体验。报告期内，本公司推出非公募手机银行专区，实现所有资管计划的线上化销售，基金业务线上化交易率近 100%，保险业务线上投保率显著提升至 76.99%。疫情期间，本公司加速推动数字化进程，迅速开启一系列的客户服务“云升级”：推出 7*24 的“云空间”营销平台，打破服务的时间、空间界限；优化升级“云掌柜”，大幅提升展业效率，助力高效的客户拓展和服务；上线“云

客厅”线上活动直播平台，汇集教育、健康、投资等多领域优质资源。

养老金融

本公司始终坚持将养老金融作为特色业务定位，专注为老服务能力提升，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，打造贴近客户的养老金融服务体系，践行“安心养老，精致生活”的养老金融服务理念，提升客户满意度和忠诚度。报告期末，养老金客户 159.45 万户，始终保持上海地区养老金存量客户第一；养老金客户综合资产 3,473.04 亿元，较上年末增长 20.73%，占本公司零售客户综合资产比例为 46.36%，较上年末提高 1.12 个百分点。

以用户思维推进工具创新、流程优化，提高获客效能，刷新获客新高度。结合养老金融获客场景，创建领先的获客工具，简化获客流程，实现简单、便捷的客户体验。报告期内，养老金新获客数同比增长 12.32%，新获取客户数创近六年新高。

创新养老金融专属产品，提高养老代发客户资金留存率。借助多维度数据分析，精准触达客户，提高产品持有率；优化线上渠道客户体验，实现发卡+养老代发的全线上办理，升级手机银行美好生活，主打“安全、简单、好用”三大理念，提升客户渠道活跃度。报告期末，养老金客户储蓄存款 1,702.55 亿元，较上年末增长 25.39%，占本公司零售客户储蓄存款比例为 53.67%，较上年末提高 1.02 个百分点。

从养老客户“生活需求”+“社交需求”出发，丰富增值服务内容及活动形式，构建面向50岁以上客户的生态活动体系；从权益品类、服务流程、客户互动三大方面，升级“十全十美”增值服务体系，通过优质服务体验提升长期获客、粘客效能。报告期内，累计养老金代发2,380.98万笔，同比增长2.29%。

5.3 网络金融业务

报告期内，本公司互联网金融线上获客和业务规模持续快速增长。聚焦平台连接与业务创新能力建设，本公司以金融科技应用赋能各类场景与生态客户需求解决方案，深化数字化开放银行建设，有效推动互联网金融产品创新，为对公、零售客群服务的数字化转型和一体化经营提供基础支撑。报告期末，线上个人客户 3,885.83 万户，较上年末增长 884.90 万户，增幅 29.49%，保持同业领先；年度活跃客户 990.04 万户，较上年末增长 171.07 万户，增幅 20.89%；互联网金融业务带动的日均存款余额 493.99 亿元，较上年末增长 179.53 亿元，增幅 57.09%；互联网中小微贷款余额 141.02 亿元，较上年末增长 42.96 亿元，增幅 43.81%；报告期内，互联网业务交易金额 61,309.47 亿元，同比增长 27,997.92 亿元，增幅 84.05%；带动的中间业务收入 14.47 亿元，同比增长 2.48 亿元，增幅 20.68%。

持续丰富互联网金融核心产品体系。科技引领拓展核心产品宽度，面向产业链供应链生态、中小微企业推出“非接触式金融服务”，疫情之下更安全、便捷、高效地为客户提供普惠融资服务，报告期末累计为 6,254 家中小微企业提供“非接”便捷融资服务，较上年末增长 236.78%；积极响

应国家政策号召，联合中国银联推出全线上开立、使用的支付产品“旅行通卡”，在外籍人士境内移动支付服务上扩大领先优势，报告期末，本公司服务的日韩籍境外人士数超 5.11 万名；围绕灵活就业、数字化交通等新业态特征，面向“长尾客群”发行专属电子银行卡，践行普惠金融。场景深耕提升核心产品厚度，围绕平台型客群商业模式及服务生态，细化、深挖在线资金管理场景应用需求，形成针对 B2C/B2B 电商、供应链金融、货运物流、财富销售、购房交易、交通新业态等行业智能收款分账、便捷资金管理等解决方案。报告期内，本公司互联网金融核心产品特色、市场竞争力进一步提升，“上行普惠非接触式金融服务”成功入选上海市金融科技创新监管试点首批创新应用。

加快建设互联网金融数字化开放平台。扩大互联网生态合作“朋友圈”，报告期末开放银行对接合作伙伴 315 家，基本实现与国内互联网行业流量平台、财富销售以及通信、共享出行、第三方支付等特色行业头部机构的合作生态搭建；加大银行服务对外开放力度，基于合作平台场景及客群特征，开放输出的产品服务超过 30 类，涵盖底层账户、支付结算、资金管理、财富管理、产业融资、跨境收付等基础金融服务；丰富开放合作对接形式，在原有 API、SDK 基础上新增 H5、API+H5 等灵活组合形式，对接效率及体验度加快提升。报告期内，本公司通过与合作伙伴的联合营销、共同运营，互联网金融业务规模快速扩张，开放银行内涵与品牌知名度进一步提升。

坚持深化金融科技赋能对客服务。将生物识别、数字证书、大数据分析等成熟技术有效整合、嵌入至供应链生态、中小微企业经营等融资服务流程中，结合移动银行为普惠金融客群提供便捷触及的金融服务；创新推出“在线赋强公证平台”，保障在线贷款场景借款人贷款意愿的真实性；深化大数据在客户智能经营领域的应用，通过智能经营平台的客户洞察及智能策略，对细分客群开展精准营销；持续推进区块链、人工智能等技术在线上业务场景中的创新应用。报告期内，本公司聚焦客户汇款、理财、社保、出行等刚需场景开展基于大数据的智能营销，新增转化 13.21 万线上客户为本公司 I 类借记卡或信用卡客户；报告期末，累计转化 I 类借记卡或信用卡客户超过 46.01 万户，转化客户的管理零售客户综合资产（AUM）92.05 亿元，信用卡贷款余额 15.64 亿元。

5.4 信息技术及研发

报告期内，本公司积极应对新冠肺炎疫情影响，持续深化科技业务融合工作机制，运用科技手段，加快业务产品推成出新，加强 IT 基础设施建设，坚守安全生产底线，赋能经营管理高质量发展。

运用科技手段快速应对新冠疫情。面对突如其来的新冠肺炎疫情，本公司快速升级 VPN（虚拟专用网络）远程办公网络，在风险可控的前提下，以最小化权限原则为超过 5,000 人开通远程访问权限，满足疫情期间远程办公需要，高峰时超过 1,000 人同时通过 VPN 网络进行远程办公，确保生产经营不间断。快速搭建专用于支撑远程软件开发的 VPN 网络系统及远程视频系统，支撑软件开发人员通过远程方式复工复产，保障信息化建设工作持续开展，快速开通云网点、远程开户等非接触

式金融服务，以科技的手段助力客户远程获得金融服务，有效保障金融服务安全稳定有序。

坚持以变求进不断提升科技能力。本公司始终秉持融合协同的信息科技建设管理思路，把科技业务融合管理机制扩大到公司业务、零售业务、金融市场等业务领域，形成从需求提出到产品投放的全流程协同管理机制，需求预处理时效同比提升超 50%，报告期内，组建 27 个敏捷小团队，通过“小步快跑”持续迭代，提高快速反应能力，业务产品交付能力得到明显提升，报告期内完成信息系统变更投产 4,017 次，交付效率同比提升 19.52%。报告期内，“上银智汇+”线上国际结算系统、资产池服务平台、云网点、上行 e 事通、数据湖等信息系统及知识图谱、联邦学习、NLP（自然语言处理）、OCR（光学字符识别）、人脸识别、RPA（机器人流程自动化）等技术平台陆续建成投产，为数字化转型发展不断注入新的动力。

提升自动化运维能力，确保生产运营平稳有序。一是通过引入开源工具，对操作系统、数据库、中间件等信息进行自动化采集，实现自动化主动巡检，及时发现并排除生产隐患；信息系统批量作业自动化率达到 99.03%，月度版本软件变更自动化率达 40%，同比提升 13 个百分点，自动化运维能力持续提升。二是报告期内完成 21 套系统的同城灾备和 17 套系统的异地灾备建设，开展 12 套信息系统灾备实战切换演练，业务连续性管理能力持续提升。三是基于十大运维数据主题和 200 个运维数据标准，形成 65 套运维监控电子看板，可视化运维能力明显提升，利用 AI 技术打造智能化监控能力，AI 事件告警有效率超过 88%。

5.5 渠道建设

本公司以“客户、产品、渠道”线上线下一体化经营为理念，着力打造“端到端”优质服务体验的线上渠道，持续优化物理网点布局及业态形象，提升线上与线下渠道客户数字化、智能化经营能力与价值贡献。

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，提供面向消费、养老、财富、代发等客群的个性化服务。以“端到端”数字化思维重塑客户旅程，完成理财、基金、信用卡分期等数十余项旅程优化；围绕线上线下场景联动，网点存取款、存款证明、业务填单等场景支持 APP 扫码办理及在线跟踪；围绕线上智能销售场景，推出私募理财、资管计划、同业理财产品代销等产品，推出明星理财、首发基金、基金宝典等线上场景化销售模式。企业手机银行推出“上银智汇+”线上国际结算系统、资产池等移动金融产品，为公司业务、跨境业务板块业务发展提供了有力支撑。报告期末，个人手机银行客户 691.08 万户，较上年末增长 118.66 万户，增幅 20.73%，手机银行产品销售占比 72.50%，较上年末提高 8.88 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 375.31 万户，较上年末增长 30.5 万户，增幅 8.84%；企业手机银行客户 9.61 万户，较上年末增长 1.31 万户，增幅 15.92%；企业微信银行关注客户 6.33 万户，较上年末增长 1.70 万户，增幅 36.72%。报告期内，本公司荣获中国金融认证中心“2020 年

CFCA 最佳个人手机银行奖”。

网上银行渠道方面，个人网银渠道持续丰富存款、理财、贷款品种，新增心意存、理财非公募产品、T+1 纯债类净值型理财、普惠金融宅即贷等全新产品，提供理财差异化手续费、理财对账单、银保通快速对接保险公司、消息中心等服务。企业网银持续丰富产品服务，推出资产池业务、跨境业务、代发业务在线签约等金融产品，并推出企业信用报告查询、电子签章管理、代发红包等衍生产品。报告期末，个人网银客户 461.06 万户，较上年末增长 13.99 万户，增幅 3.13%；企业网银客户月活 9.77 万户，较上年末增长 8,393 户，增幅 9.40%；企业网银月均结算交易量 124.89 万笔，较上年末增长 3.29 万笔，增幅 2.71%。

网点经营

机构布局不断优化。积极服务国家战略和区域经济，主动对接长三角一体化、京津冀协同发展和粤港澳大湾区建设发展，结合服务实体经济，持续优化分支机构布局，深圳前海分行获批开业；聚焦人口导入、产业聚集的新兴区域，积极优化调整网点布局，报告期内新设、迁址、撤并分支机构27家，其中长三角地区15家。

机构经营能级不断提升。本公司积极推进分支机构经营体制改革，在上海地区将4家网点定位由路支行提升为经营性支行，在苏州、南京、宁波、杭州等4个长三角中心城市的9个行政区和北京、天津、深圳、成都等4个城市5个行政区域提升原有分支机构经营定位，增配营销和服务人员、完善经营目标体系，优化考核激励机制、提高对接和服务区域经济的能级与层级，相关地区市场份额持续提升。

网点智能化水平不断提高。网点业态形象和服务体验持续改进，累计建成148家新业态网点，本公司已有98%的服务网点向客户提供智能柜员机服务；网点智能服务持续优化，全新推出医保缴费等特色便民服务、丰富定期存单办理渠道，并加大智能柜员机存单柜投放力度，更好满足中老年客户需求，报告期内，网点约70%个人业务已通过智能柜员机由客户自助快捷办理；持续优化网点业务流程，推出企业客户本外币一体化开户服务，为个人客户提供常规业务一键签约服务，通过业务预填、人脸识别、扫码办理等，23项主要业务支持无介质办理，大幅提升网点无纸化、线上化、自动化、智能化水平。

单位：人民币千元

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	2,983	1,732,977,490
	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	434	
	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	26	
	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	1,096	

地区	机构名称	地址	机构数量	员工数（人）	资产规模（千元）
	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	1,294	
	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	1,418	
	浦东分行	中国（上海）自由贸易试验区张杨路 699 号	27	732	
	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	280	
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	481	28,456,713
	南京分行	江苏省南京市玄武区北京东路 22 号	12	680	94,974,498
	杭州分行	浙江省杭州市江干区新业路 200 号	12	571	68,753,252
	苏州分行	江苏省苏州市工业园区苏州时代广场 23 幢	10	437	81,727,315
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	18	903	251,919,995
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	14	832	220,185,089
	天津分行	天津市河西区乐园道 36、38 号一至四层	11	386	37,844,283
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	379	47,484,253
抵销数			-	-	-136,596,281
合计			**324**	**12,932**	**2,427,726,607**

注：1、分支机构不含子公司；

2、含劳务派遣人员。

客服中心

本公司坚持以客户为中心，以新一代客服系统上线为契机加快数据基础建设和应用，通过客户体验、数字经营、智能应用多轮驱动，服务质效进一步提升。

围绕服务为本，聚焦客户痛点优化服务旅程，深化高端、重点战略客群分层分类服务，实施专项服务团队及流程，重点客群服务能力持续提升；升级体验管理，建立客户体验综合指数，建立从客户回访到体验提升的闭环管理机制，构建客户体验数字化管理新模式。

深化业务融合，拓展远程主动服务与经营项目，发挥集约化、数字化服务优势，开展重点目标客群的综合化、漏斗式经营，获客成功率提高 2 个百分点，各类获客数同比增长 68.19%；投产上线智能外呼机器人，开启人机协同新服务模式，日均触达长尾客群约 3,000 户。

推进科技赋能，重塑新一代客服中心系统，实现全渠道系统接入、门户登录和路由配置的“三个统一”，具备 IVR（互动式语音应答）场景化自定义配置能力和实时数据监测能力，全力提高服务效能；积极推动服务线上化、智能化，在线客服实现智能文本全覆盖质检，机器人问题识别率、

解决率大幅提升，不断强化远程服务能力。

报告期末，全渠道服务总量首次突破 1,500 万通，同比提升 13.11%，其中在线服务量同比提升 45.63%，在线智能机器人服务占比 94.01%；语音客服服务水平 82.04%，同比提升 4.38 个百分点。报告期内，2020 年中国银行业 300 人以下客服中心综合评估中入围前十，并获得“综合能力”等全部三项服务能力认证。

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

财政部于 2017 年修订《企业会计准则第 14 号--收入》，要求在境内外同时上市的企业以及在境外上市并采用国际财务报告准则或企业会计准则编制财务报表的企业，自 2018 年 1 月 1 日起施行；其他境内上市企业，自 2020 年 1 月 1 日起施行。本公司董事会五届十二次会议审议通过了《关于上海银行股份有限公司会计政策变更的议案》，详见本公司在上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）披露的《上海银行股份有限公司关于会计政策变更的公告》（编号：临 2019-048）。本公司于 2020 年 1 月 1 日执行上述修订后的会计准则，该准则实施对本公司收入确认方式未发生重大变化，对财务报表影响不重大。

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

上海银行股份有限公司董事会

2021 年 4 月 23 日