



上海银行
Bank of Shanghai

2016 年度社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT 2016



报告编制说明



报告时间范围:

报告时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 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总行、分支机构及对外投资机构。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 2016 年年度报告，其他数据以 2016 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业监督管理委员会《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）、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、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）《可持续发展报告指南第四版（G4）》等规定编制。



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网站（<http://www.bosc.cn>）投资者关系栏目下载。



联络方式:

上海市浦东新区银城中路 168 号
上海银行董事会办公室
邮编：200120
电话：021-68475888
传真：021-68476215

CONTENTS

目录

01 报告编制说明	67 未来展望
04 董事长致辞	68 GRI4.0 对照表
06 行长致辞	71 读者意见反馈表
08 2016 年度社会责任关键绩效表	
09 概况	
10 企业文化	



强化责任管理

- 12 公司治理
- 15 全面风险管理
- 16 社会责任管理
- 17 利益相关方期望
- 18 荣誉

支持实体经济

- 21 响应国家战略
- 22 扶持小微企业发展
- 23 推动科技转化
- 24 促进文化繁荣
- 25 服务“三农”
- 27 拓展跨境金融

诚信合规经营

- 44 内控合规管理
- 44 保护消费者权益
- 46 反洗钱
- 47 廉洁从业

构筑绿色金融

- 49 践行绿色信贷
- 51 拓展绿色渠道
- 53 倡导绿色运营

坚持促进民生

- 30 支持大众消费
- 32 推进养老金融
- 34 支持医疗卫生事业
- 35 支持大众创业
- 36 支持保障房建设

提升客户体验

- 38 推进网点转型
- 39 关注客户反馈
- 41 提升安全保障

践行人本管理

- 55 保障员工权益
- 56 强化民主管理
- 56 实施绩效管理
- 57 促进员工发展
- 59 致力员工关爱

倾力回馈社会

- 62 开展精准扶贫
- 64 支持赈灾救济
- 64 开展金融教育
- 65 投身爱心公益
- 66 开展慈善金融
- 66 支持文体事业

董事长致辞



“

2016年，是国家“十三五”规划的开局之年，也是上海银行深化转型发展和在资本市场崭露头角的上市之年。面对复杂严峻的经济金融形势，上海银行坚持战略引领，将建设精品银行作为最大的社会责任，把践行社会责任嵌入加快转型发展、打造精品银行的战略行动中，在履行社会责任上取得新进展。

”

把握金融的基本功能，优化资源配置，大力支持实体经济振兴和供给侧结构性改革。2016年，我们积极响应贯彻国家政策，发挥区位优势，支持“一带一路”战略实施、京津冀协同发展、长江经济带建设、自贸区改革创新等国家重大战略；我们充分发挥资源配置引导作用，力促产业转型升级，研究优化信贷结构，创新产品和服务模式，支持战略性新兴产业发展；我们助力小微

企业发展，以平台大数据技术提升服务效率，以创新业务模式发挥服务实效，以投贷联动试点为契机探索服务创新；我们注重科技金融、文化金融拓展，设立专营机构，加快科技成果转化，助推文化产业繁荣；我们支持农业产业化经营，促进农业发展方式转变，大力推进农业现代化；我们深化创新跨境金融服务，依托集团平台和战略合作等跨境服务渠道优势，支持企业“走出去”。

把握金融的服务本质，深化改革创新，着力提升金融体验和绿色金融服务。2016年，我们推进网点转型深化，开设智能化网点、升级物理渠道、增设社区金融服务点、推广服务新标准，持续提升网点客户综合服务体验；我们倾听客户诉求、重视客户沟通，优化产品和服务、强化客户诉求分析、提高反馈效率，持续提升客户满意度；我们不断强化科技投入和系统建设，完善运营安全措施，切实保障客户资产安全。我们积极响应生态文明建设，持续发展绿色金融服务，创新绿色金融产品，大力发展绿色信贷，支持节能环保项目，继续退出“两高一剩”行业信贷，助力系统、有效的绿色金融体系建设；我们积极拥抱互联网思维，丰富拓宽电子服务渠道，践行便捷、高效、绿色的金融服务；我们积极培育员工绿色环保理念，倡导绿色运营，构筑低碳、环保的绿色银行。

把握金融的社会属性，加大有效投入，有力推进普惠金融和和谐社会建设。2016年，我们顺应消费结构升级，围绕消费场景创新产品、运用组合，借助互联网大数据技术，布局消费金融公司，大力推进零售转型；我们促进提升医疗机构服务效率及患者就医体验，强化医疗基础设施建设信贷支持；我们积极响应大众创业、万众创新，构建良好机制服

务创业和再就业，切实支持就业、带动创业创新，促进国家创新发展；我们积极应对人口老龄化，优化养老特色产品和线上渠道，加快养老金融支行建设，突出打造养老金融品牌。我们把握脱贫攻坚方向，多渠道开展金融精准扶贫，增强贫困地区、贫困户“造血”功能；我们坚持以人为本，深化人才盘点，完善培训体系，促进员工发展，强化激励约束机制，致力员工关爱；我们秉持以传递公益理念与社会责任为己任，广泛开展赈灾救济、金融普及、爱心公益活动，增加公益活动及投入、提高员工参与度；我们持续加强内部控制体系建设，切实履行反洗钱义务、开展反洗钱十周年宣传，坚持廉洁从业；我行遵守纳税人义务，严格依法纳税，2016年我行位列上海市第三产业纳税排名第5位。

2017年，国家“十三五”规划全面推进，适逢上海银行本轮发展规划的收官之年和新一轮发展规划的谋划之年，站在上市公司这一新起点上，使命感、责任感愈发强烈。我们将贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，充分把握“十三五”规划战略机遇，坚持经济、社会和环境协调发展，以创新促转型，努力向“精品银行”目标进一步迈进，为经济社会可持续发展做出积极贡献。

董事长：

行长致辞



“
2016年，我行坚持以“精品银行”
战略引领，聚焦发展、管理、改革，
将社会责任理念与经营管理实践紧
密相融，纵深推进战略规划实施，
取得较好发展，实现经济效益和社
会效益同步提升。”

经营持续向好，提升价值回报。2016年，面对复杂严峻的经营环境，我行沉着应对挑战，较好完成了年度目标任务。年末集团总资产17,553.71亿元，同比增长21.13%；实现归属母公司股东净利润143.08亿元，同比增

长10.04%。不良资产管控较好，不良贷款率1.17%，同比下降0.02个百分点。拨备覆盖率255.50%，同比上升17.8个百分点。2016年11月16日，我行成功发行上市，资本实力进一步增强。

支持供给侧改革，服务实体经济。2016年，我行紧密围绕供给侧结构性改革，优化信贷投向，提高服务实体经济质效。我行本外币贷款余额5,539.99亿元，同比平稳增长3.26%。我行响应国家重大战略，积极切入重点领域重大项目建设。助力经济发展动能转化，积极支持战略性新兴产业、小微企业、三农、文化产业等领域发展，战略性新兴产业贷款余额1,201.88亿元，同比增长17.30%；小微企业贷款余额856.45亿元，同比增长6.07%；涉农贷款余额337.92亿元，文化产业贷款余额145.83亿元，实现平稳发展。我行积极发展跨境合作平台，强化跨境金融服务，支持客户“走出去”和“引进来”。

坚持金融普惠，促进民生改善。2016年，我行积极推进在改善民生方面有所作为，切实推动民生关切问题解决。我行响应消费结构升级，加快发展零售业务特别是消费信贷，全年零售信贷投放量翻了3倍，其中消费贷款占比达70%。优化养老金融产品和服务，加快养老金融支行建设，我行再度荣获“全国敬老文明号”荣誉称号。推广“银医通”一站式付费，推出移动诊疗支付结算服务，医疗金融服务更专业便利。利用良好的贷款运作机制，持续支持大众创业和保障性住房建设。

完善服务品质，提升客户体验。2016年，我行坚持以客户为中心，持续优化产品和服务流程，改善客户体验。深化网点转型，实施网点经营管理“3+X”工作方案，提升服务标准化。加强客户关系管理，关注客户反馈，完善诉求管理，全年受理客户投诉下降17.45%，客户意见采纳率90.68%，实现产品、服务不断改进。推进运营安全系统建设，细化防范电信违法犯罪工作机制，提升客户资产安全保障。

构筑绿色金融，建设生态文明。2016年，我行大力推进绿色银行建设，绿色类贷款余额130.61亿元，实现较快增长。完善社会和环境管理，环保合规作为授信准入基本条件。推广合同能源贷、“IFC能效贷”、CCER碳资产质押贷款、“阳光贷”等创新绿色金融产品，丰富多种金融服务方式，支持节能环保产业。积极打造在线金融服务平台，实施标准信用贷、小企业在在线循环贷等项产品和服务上线，首批支持应用Apple Pay、华为Pay和米Pay支付结算功能，提供更高效、便捷、绿色的服务。

发展公益事业，倾力回馈社会。2016年，我行积极投身社会慈善事业，承担企业公民应尽义务，全年在社会公益事业领域共投入4,405.50万元。响应精准扶贫号召，实施良好对口帮扶机制，带动贫困人口脱贫，精准扶贫直接投入570万元。广泛开展志愿教育，提升社会金融教育水平，累计开展普及金融教育活动1600余次，宣传受众累计超8万人次。积极探索慈善金融服务，开展慈善家族信托，开辟助力慈善新途径。积极支持文体事业，助力文化繁荣，推动城市精神文明建设。

2017年，我行将坚持价值创造，加快转型和创新，以自觉主动、优质高效的金融服务，履行社会责任担当，继续与各利益相关方共同努力，推进经济、社会和环境协调发展，用金融建设更加美好的未来。

行长：王友群

2016 年度社会责任关键绩效表

指标	单位	2016 年	2015 年	2014 年
资产总额	亿元	17,553.71	14,491.40	11,874.52
纳税总额	亿元	56.11	52.22	46.66
归属于母公司股东的净利润	亿元	143.08	130.02	113.76
营业收入	亿元	344.09	331.59	280.98
股利分配	亿元	30.02	/	11.29
平均资产回报率	%	0.89	0.99	1.05
加权平均净资产收益率	%	14.35	15.67	18.44
资本充足率	%	13.17	12.65	12.57
不良贷款率	%	1.17	1.19	0.98
拨备覆盖率	%	255.50	237.70	260.55
涉农贷款余额	亿元	337.92	336.53	300.59
中小企业贷款余额	亿元	2,290.63	2,362.2	2,005.49
小微企业贷款余额	亿元	856.45	807.42	687.72
绿色信贷余额	亿元	130.61	36.10	27.32
电子渠道结算业务分流率	%	85.8	80.4	71.2
办公人均耗水量	吨/人	31.91	28.23	43.34
办公人均耗电量	度/人	5,346.29	4,745.88	5,889.47
公务用车人均耗油量	升/人	81.21	88.84	93.62
每股社会贡献值	元	10.12	10.71	11.22
客户满意度	%	99.67	99.72	99.70
员工总数	人	10,192	10,318	9,988
女性员工占比	%	56.94	56.77	57.03
女性中高层管理人员占比	%	30.16	28.19	28.10
人均培训经费支出	万元	0.11	0.11	0.10



经济责任



环境责任



社会责任

- 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”。
- 中小企业贷款余额、小微企业贷款余额：根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）进行统计。
- 办公人均耗水量以张江数据中心、石泉信息中心、现金中心为统计口径，办公人均耗电量不含机房用电，以总行大厦、张江数据中心、石泉信息中心、现金中心为统计口径，公务用车人均耗油量以总行大厦为统计口径。
- 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 - 社会成本) / 期末总股本。2016年11月16日，我行首次公开发行A股股票并在上海证券交易所挂牌上市，本次共发行6.0045亿股，我行2016年末总股本增加至60.0445亿股。
- 资本充足率按银监会《商业银行资本管理办法（试行）》口径统计。
- 员工总数包含内退员工。

概况

上海银行成立于1995年12月29日，总行位于上海，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，近年来通过推进专业化经营和精细化管理，着力在中小企业、财富管理和养老金融、金融市场、跨境金融、在线金融等领域培育和塑造经营特色，不断增强可持续发展能力。

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、盐城等城市设立分支机构，形成长三角、环渤海、珠三角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，设立上海银行（香港）有限公司，获准筹建消费金融公司，并与全球120多个国家和地区近1500多家境内外银行及其分支机构建立了代理行关系。

成立以来上海银行市场影响力不断提升。截至2016年末，总资产17,553.71亿元，同比增长21.13%；实现净利润143.25亿元，同比增长9.83%。2016年在英国《银行家》“全球前1000家银行”排名中，按一级资本和总资产计算，上海银行分别位列全球银行业第91位和97位；多次被《亚洲银行家》杂志评为“中国最佳城市零售银行”。



企业文化

使命

提供专业服务 创造恒久价值

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

愿景

精诚至上 信义立行

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

核心价值观



强化责任管理 RESPONSIBILITY

- 公司治理
- 全面风险管理
- 社会责任管理
- 利益相关方期望
- 荣誉

公司治理

2016年11月16日，我行首次公开发行A股股票并在上海证券交易所挂牌上市。实现首发上市增强了我行资本实力，我行将以此为新起点，遵循上市公司规则，完善公司治理，加快转型发展，向资本市场呈现负责任、健康发展的银行形象，用更加优异的成绩回报投资者。

我行切实履行上市公司监管规定，优化公司治理运行体系。2016年，我行完善了内幕信息管理、信息披露管理、董监高持股管理、投资者关系管理、关联交易管理等一系列治理制度，基本形成了符合上市要求的公司治理制度体系。2016年，“三会一层”相互协调、履职尽责，有力推进三年发展规划实施和我行持续稳健发展。



上海市委常委、常务副市长周波与金煜董事长共同为上海银行鸣锣开市



胡友联行长与上海证券交易所徐毅林副总经理签订《上市协议书》



我行2015年度股东大会现场

股东大会

2016年，我行召开1次年度股东大会和1次临时股东大会，审议通过16项提案并听取1项报告。各次股东大会召开均依法履行相应程序，保证股东有权参会并行使表决权。我行聘请律师参会见证并出具法律意见书，股东大会决议依法公告。

董事会

2016年，我行董事会共召开11次会议。截至2016年末，我行董事会共有18名董事，其中执行董事3名，非执行董事9名，独立非执行董事6名。董事会下设战略委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、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非执行董事兼任主任委员。

监事会

2016年，我行监事会共召开4次会议。截至2016年末，我行监事会共有4名监事，其中职工代表监事2名，外部监事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。

高级管理人员

截至2016年末，我行共有8名高级管理人员，其中行长1名，副行长6名，其中3名副行长分别兼任首席财务官、首席风险官、首席信息官，董事会秘书1名。

公司组织架构



全面风险管理

2016年，我行围绕“专业化经营、精细化管理”，完善风险管理组织体系，优化运行架构，提升工作效率；完善各类风险的识别、评估、计量、监测、报告、缓释和控制体系，提升风险管理的科学性、专业性、针对性和有效性，提升全面风险管理能力，培育稳健的风险管理文化。贯彻国家宏观政策和我行战略，进一步提升市场风险和流动性风险的精细化管理，优化操作风险管理工具，完善合规风险、信息科技风险、国别风险、并表风险等的管理机制和风险控制流程，保证全面风险管理体系对各类风险的全覆盖，坚守风险管理底线。

我行按照既定计划，持续推进新资本协议项目实施。实现非零售内部评级体系有效运行，深化评级结果业务应用，为结构调整和转型发展提供支持；建立完善零售风险评分卡体系，完成评分卡模型开发与策略设计，建立相关分池模型，为普惠金融业务发展提供决策工具；优化经济资本计量方法，逐步完善RAROC测算机制，为业务准入审批、贷后监控和结构调整决策提供依据；推进风险加权资产计量系统建设，加强资本节约管理，为业务开展、策略调整提供指引。

2016年我行各类风险管理的主要工作及成效：

	主要工作	主要成效
信用风险	· 优化市场反应和风险偏好传导机制 · 强化涉信业务全口径管理 · 建设不良风险资产专营机制	· 信贷结构优化，提升精准营销 · 资产质量稳中趋好 · 提升风险资产经营管理能力
市场风险	· 扩大管理覆盖面 · 优化市场风险限额体系 · 优化风险计量模型	· 操作风险管理水平提升 · 推动重点风险点识别和防范措施落地 · 保障持续运营
操作风险	· 优化操作风险管理机制及工具 · 强化重点领域排查 · 加强业务连续性管理	· 操作风险管理水平提升 · 推动重点风险点识别和防范措施落地 · 保障持续运营
流动性风险	· 加强重点业务限额管理 · 提升应急计划和压力测试的针对性 · 加强资产负债主动管理	· 重点流动性指标管理强化 · 应急管理能力提升 · 期限错配风险降低
法律合规风险	· 完善合同管理、诉讼案件管理及外聘律师管理等多项机制 · 搭建法律服务平台	· 法律风险管理水平提升 · 法律风险平稳可控
声誉风险	· 健全新闻发言人、声誉风险管理员、网络评论员队伍建设 · 强化舆情分类分级管理 · 强化声誉风险管理培训	· 声誉风险管理体系和流程完善 · 声誉风险主动防范意识强化 · 未发生重大声誉风险事件
战略风险	· 强化战略执行定期评估机制 · 完善战略传导和信息沟通机制	· 战略推进问题针对性解决 · 战略执行效率提升
信息科技风险	· 优化信息科技风险指标监测体系 · 提升信息安全管理 · 完善信息科技外包管理机制	· 信息科技风险识别和监测能力提升 · 信息科技外包风险降低

社会责任管理

推进责任融合

我行将愿景和使命与社会责任相结合，在推进“精品银行”战略建设中，不断提升全体员工的社会责任感；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。

社会责任目标

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。

社会责任观

- 为股东创造价值，实现股东价值最大化，推动企业可持续发展
- 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，与企业共同发展
- 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
- 承担环境保护的责任，推进建设节约型社会

利益相关方期望

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
 股东	<ul style="list-style-type: none"> · 满意的投资回报 · 良好的市值水平 · 公司经营状况高度透明 	股东大会、公司公告、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”栏目、上证e互动、投资者调研等	<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 · 实施积极的投资者关系管理
 客户	<ul style="list-style-type: none"> · 高效的金融服务 · 优质的金融产品 	网点服务、电子银行服务、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 · 推进网点转型，提升服务质量 · 持续开展客户满意度调查，加强投诉管理
 员工	<ul style="list-style-type: none"> · 完善的权益保障 · 良好的职业发展 · 满意的薪酬福利 	教育培训、职工代表大会、合理化建议活动、员工活动等	<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
 政府	<ul style="list-style-type: none"> · 支持实体经济 · 依法纳税 · 积极促进就业 	法律法规、政策指示、日常调研、沟通等	<ul style="list-style-type: none"> · 优化资源配置，支持国家政策导向 · 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、上报监管数据	<ul style="list-style-type: none"> · 强化合规诚信经营 · 完善公司治理、强化内控管理 · 推进新资本管理办法实施
 环境	<ul style="list-style-type: none"> · 践行绿色金融 · 倡导节能减排 	环境信息披露、环保公益活动等	<ul style="list-style-type: none"> · 践行绿色信贷 · 推进绿色渠道建设 · 倡导绿色运营
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> · 公平采购 · 诚信互利 	招投标会议、业务交流、业务合作等	<ul style="list-style-type: none"> · 坚持公平公正、诚信互利的采购机制 · 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"> · 提升社区福利 · 营造安全、健康的生活环境 	金融知识培训、志愿者服务、慈善活动、赞助活动等	<ul style="list-style-type: none"> · 开展金融知识普及活动 · 开展形式多样的公益活动 · 积极倡导员工投身志愿者活动 · 赞助文体事业

荣誉(一)

编号	奖项名称	颁奖单位
1	2015 年度上海金融创新二等奖	上海市人民政府
2	银行科技发展奖三等奖	中国人民银行
3	银团贷款业务最佳发展奖、最佳项目奖	中国银行业协会
4	中国银行业协会第四届优秀客服中心“先进示范单位奖”	中国银行业协会
5	2016 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位 (1 家网点)	中国银行业协会
6	中国银行业文明规范服务五星营业网点 (4 家网点)	中国银行业协会
7	全国“敬老文明号”	全国老龄工作委员会
8	2016 年度“上海银行同业年度奖项”年度机构贡献奖、最佳公关案例奖、最佳小微企业科技金融服务奖 (小企业远期共赢利息业务)、年度创新奖 (美好生活版手机银行)	上海市银行同业公会
9	“上海市银行业百家敬老示范网点” (10 家养老金融支行)、“敬老服务标兵” (15 位员工)。	上海银行业同业公会
10	2016 年度上海市“养老金发放优质服务窗口” (彭浦支行)	上海市社会保险事业管理中心
11	2015 年中国债券市场优秀成员“优秀发行人”	中央国债登记结算有限责任公司
12	2015 年度全国银行业理财登记工作优秀城商行	中央国债登记结算有限责任公司
13	最佳远掉会员奖、最佳标准化外汇掉期会员奖、最佳货币掉期会员奖、远掉最具做市潜力会员奖、最佳外币拆借会员奖	中国外汇交易中心
14	2015 年度银行间本市市场交易 200 强、最具市场影响力奖、最佳城市商业银行奖、最佳衍生品交易奖、同业存单突出贡献奖、债券借贷业务开拓奖	全国银行间同业拆借中心
15	2015 年优秀清算会员、债券净额清算优秀奖、利率衍生品中央对手清算优秀奖	银行间市场清算所股份有限公司
16	2016 年区域性商业银行“最佳电子银行奖”	中国金融认证中心
17	最佳基金托管机构奖	上海股权投资协会

荣誉(二)

编号	奖项名称	颁奖单位
18	“十二五”上海市节能服务绿色金融支持奖	上海市合同能源管理指导委员会办公室、上海市节能环保服务业协会
19	2013-2015 年度上海市机关后勤服务先进集体	上海市人力资源和社会保障局、上海市机关事务管理局
20	2015 年度、2016 年度治安防范先进集体	上海市公安局治安总队、上海市企事业单位治安保卫协会
21	2015 上海金融服务创新行星奖	劳动报社
22	十佳金融产品创新奖	中国《银行家》杂志
23	2016 年度最具创新银行	新京报
24	年度最具创新力银行	东方财富网
25	最佳品牌价值银行	第一财经
26	2016 中国年度最佳雇主 - 上海最佳雇主 30 强	智联招聘
27	地方金融行业最佳雇主	中华英才网
28	2015 年度中国“优致雇主”	界面新闻
29	慈善捐赠爱满人间	上海市慈善基金会
30	“金臻奖”最佳中国私人银行	《财富管理》杂志



>> 浦西分行 - 陆缓和 摄

我行积极遵循供给侧结构性改革思路和“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，主动适应经济“新常态”和金融业态演变趋势，加快转型发展，加大结构调整，强化综合金融服务，支持实体经济可持续发展和经济发展质量不断提升。

响应国家战略

2016年，我行积极响应“一带一路”、长江经济带、京津冀一体化、自贸区等国家战略，充分运用金融资源，完善综合金融服务，推进区域经济发展，助推国家战略实施。

案例

北京分行内保外贷支持巴基斯坦电力建设

某集团通过在巴基斯坦的项目公司投资开发了99MW风电项目，项目位于巴基斯坦卡拉奇市东北向约100公里的信德省Jhimpir地区的风资源走廊内，充分利用当地自然优势，大大缓解当地电力紧缺现状。为积极贯彻国家“一带一路”发展战略，北京分行积极配合该项目建设，向该集团提供了内保外贷、ODI对外汇款等业务，确保项目资本金按时到位，保障项目按期交工并网发电。



案例

天津分行支持国际航运物流发展

某公司是依托天津港而运作的规模化、专业化、电子化的国际性大宗交易市场，主要涉及煤炭、焦炭、矿石、油品等四个主要散货类的交易，通过商务信息交换和电子即期现货交易等模式实现交易。天津分行给予该公司授信额度3亿元，有效支持了天津港交易市场的发展和天津北方国际航运中心的建设。



案例

南京分行支持长三角路网建设

交通基础设施建设是加快城市化进程的基础产业，受国家产业政策扶持。我行长期支持长三角地区交通基础设施建设，支持改善城市投资环境、提高城市经济效率、发挥城市核心区辐射功能、推动区域经济发展。

2016年，南京分行提供2.2亿元授信，用于支持228国道通州段路线建设，进一步支持长三角地区路网设施完善。

支持实体经济

ECONOMY

- > 响应国家战略
- > 扶持小微企业发展
- > 推动科技转化
- > 促进文化繁荣
- > 服务“三农”
- > 拓展跨境金融

案例

成都分行支持成都金融总部商务区建设

成都金融总部商务区是成都市政府为构建西部国际金融中心、助推成都金融业快速发展而规划设立的，位于成都市高新区天府新城商务核心区域，是成都最为优质的核心金融商务区。成都分行提供 6 亿元项目贷款，支持该区域三期东区项目，推进成都金融城建设。



2016 年，我行继续强化小微企业产品创新。全国首创提供知识产权质押保证保险贷款，通过政府引导、银保合作解决科技型小企业知识产权质押周期长、评估难、费用高的难题。创新推出“线上流动资金循环贷”，企业可根据实际用款需求，7 * 24 小时在线发起提款申请，单笔提款 1 万元起，并可随时提前还款，切实降低企业资金周转成本。

案例

天津分行定制综合授信方案助力园林工程小企业发展

某公司为专业从事园林环境景观设计、生态环境治理工程的小企业。天津分行根据该公司经营特点，为其量身定制综合授信方案，先期通过抵押方式发放了 500 万元流动资金贷款，后续通过远期共赢利息模式

继续支持，在贷款发放时先收取相对较低的前期利息，待其基于贷款支持得到长足发展后再收取延期支付的远期利息，有效缓解其发展关键时期的燃眉之急，有效降低融资成本，助力其发展壮大。

扶持小微企业发展



小微企业贷款余额

856.45 亿元

6.07%

我行充分认识小微企业对稳定国民经济、增强经济活力、保障社会就业的重要性，强化小微企业授信支持，持续搭建合作平台，不断创新业务模式，努力解决小微企业融资难题。截至 2016 年末，我行小微企业贷款余额 856.45 亿元，同比增长 6.07%。

2016 年，我行继续推进小微企业业务模式创新。推进“一圈一链”批量平台业务模式，依托平台核心企业优势，充分利用数据风控模型，实现对上下游小企业批量化授信支持。积极对接担保平台，成为上海中小微政策性融资担保基金的首批合作银行，创新多方风险分担机制。探索试点投贷联动业务，成为获取首批试点资格的 10 家银行之一。

推动科技转化

我行围绕支持产业转型升级、支持战略性新兴产业发展，大力培育科技金融，推进专业机构建设和产品服务创新，强化支持力度，推进科技成果转化和加快应用，助推经济发展质量提升。2016 年，我行先进制造业、战略性新兴产业贷款余额分别达到 267.18 亿元、1,201.88 亿元，同比分别增长 60.11%、17.30%。

先进制造业贷款余额

267.18 亿元

60.11%

战略性新兴产业贷款余额

1,201.88 亿元

17.30%

案例

市南分行支持中小物流企业发展

近年来，我国物流产业加速发展，对国民经济形成重要推动。大型物流企业由于规模、资本优势成为金融业主要支持对象，处在物流链末端的加盟中小物流企业，尤其是从事“最后一公里”配送的快递类企业，由于其自身规模小、抗风险能力弱、缺乏抵押担保手段等客观原因，难以获得融资。中小物流企业在物流产业体系中承担重要责任，是不可或缺的一环。为帮助企业缓解融资难问题，市南分行与国内某龙头物流

企业合作，针对该企业上海地区 200 多家加盟物流快递企业，由其推荐，并由上海中小微政策性融资担保基金提供保证担保，我行给予单户最高 300 万元的流动资金贷款。市南分行与该企业的合作模式充分发挥各方的优势，通过该企业获取加盟企业的真实经营数据，很大程度上解决了信息不对称的问题；分行优化流程，快速、高效完成授信，大大降低中小物流快递企业融资成本，有效支持其发展壮大。



我行设立南京科技支行

案例

我行支持汽车辅助驾驶技术企业成果转化

某公司成立于2013年，主要从事汽车辅助驾驶(BDDBS)技术开发，技术实力较强，产品市场远景较好，由于前期研发需要大量资金，经过两轮风险投资后，自有资金仍存在短缺，且在产品成熟、通过下游厂商验证后，生产面临大量流动资金需求。我行深入调查分析，综合考量该公司技术实力、商业模式、市

场前景等因素后，向该公司提供1500万元信用贷款，解决其“弱担保、轻资产”困境，帮助其缓解资金压力，冲过“首先一公里”。在获得我行资金支持之后，该公司成立生产线，产品顺利投产，主营收入、利润均实现较大幅度增长。

案例

浦西分行支持信息技术企业实现发展上市

某公司主要从事以信息资源管理为核心的信息化系统开发与服务，面向档案、食品流通追溯、司法、文博等领域提供信息化系统规划咨询等相关整体解决方案，具有多项高新技术资质，通过多项ISO体系认证，并先后参与13项国家级重点研究课题。我行作为该公司

第一家授信银行，自2000年向其提供第一笔200万元贷款以来，合作年限已超过17年。2016年，浦西分行给予该公司等值人民币4000万元额度，支持其持续发展。该公司于2016年实现在深圳创业板上市。

案例

苏州分行、市北分行联合采取企信类受益权模式，创新支持国家4A景点

某公司成立于1992年，主要负责某国家4A级古镇的旅游运营及管理，收入主要来自于古镇门票收入、资产运营和租赁收入。考虑企业实际情况，苏州分行、市北分行联合为其设计了企信类产品方案：借助我行子公司上银瑞金，以该公司的景区门票收费权成立资管计划，两家分行共提供2亿元企信类资金以优先级认购部分金额，为其提供资金支持，创新支持旅游业发展。



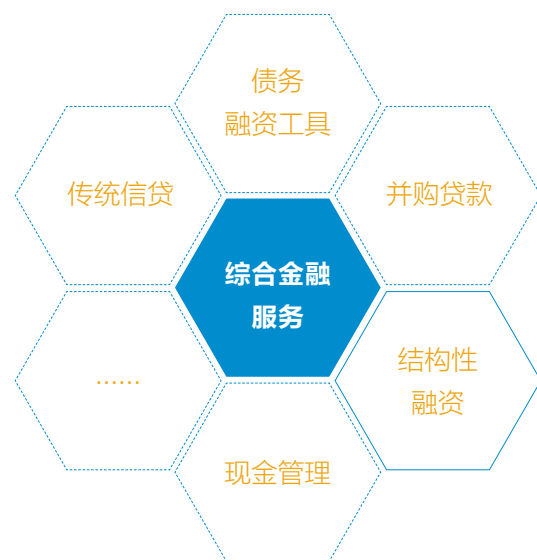
案例

杭州分行支持余杭运河工业遗存改造

随着城市结构和布局调整，京杭运河（余杭段）两岸纵深一公里、共60平方公里范围内工业企业逐步外移，大量旧区地段面临改造，其中许多工业遗产建筑拥有丰富的历史和空间形态，具有重要的遗存价值和文化意义。杭州分行给予3亿元授信，支持该区域综合改造，建设文化产业园，进一步提升京杭大运河余杭段的景观，让千年运河大美余杭重现世人。



促进文化繁荣



我行将文化产业作为重点支持对象，积极参与文化产品的生产、交易、销售和消费等各个领域，致力塑造文化金融特色，促进文化事业繁荣。2016年，我行文化产业贷款余额为145.83亿元。

我行强化文化金融专营机构和专业团队建设，不断创新文化金融解决方案，提供包括传统信贷、债务融资工具、并购贷款、结构性融资、现金管理等综合金融服务，满足文化企业发展多元化需求。



文化产业贷款余额
145.83 亿元

服务“三农”

我行立足自身网点布局和城商行业务特色，积极支持现代农业建设，推进农业产业化、集约化发展，不断延伸“三农”金融服务。

案例

南京分行支持现代农业产业园建设

某农业投资公司是如皋市负责高效农田建设的主要单位，以工业化理念建设高效农田，实施集约化、规模化、产业化经营，是引领与带动周边农民增收的主要力量。南京分行给予企业1.9亿元项目贷款，专项支持其建设现代农业产业园（高效农业示范区）工程，包括优

质稻米基地、优质桑田基地、田间配套设施工程建设、农田基础设施建设等，该项目实施有助于提升当地农业生产竞争力，提高种植、养殖业的综合效益，提升农民收入。

案例

深圳分行拓展互联网经营模式，帮助解决农户融资问题

深圳分行与互联网平台“农金圈”保持紧密合作，共同制定了创新型互联网业务操作模式，服务三农。平台下农户通过运用我行开发的现金管理平台E融资功

能实现线上提款，解决了农户遍布全国各地、无法直接在柜台办理业务的难题。同时，助力农户解决融资困难，满足他们在作物种植过程中的农资采购需求。



四家村镇银行贷款余额

26.74 亿元

2016年，我行主发起的四家上银村镇银行以服务“三农”经济为主要方向，不断探索灵活特色的经营模式，积极推动农村经济发展、推动农民致富。截至2016年末，四家村镇银行贷款余额合计26.74亿元。

案例

闵行上银村镇银行创新“三农”金融服务

闵行上银村镇银行发挥自身灵活、简便和高效等优势，支持“三农”金融创新，解决农户融资难题。创新开展“扶持经济薄弱村发展，建立农民长效增收机制”建设，探索办理土地承包经营权质押贷款，帮助改善当地“家

庭农场”经营户的经营状况，提高当地失地农民的收入水平。2016年，该行被评为“全国经营管理优秀村镇银行”。



江宁上银村镇银行向新型职业农民培训班讲解“三农”金融



崇州上银村镇银行参加崇州市“农货通”平台

拓展跨境金融



我行依托自贸区分行、上银香港和上银国际、沪港台“上海银行”及桑坦德银行战略合作等特色平台，以及上海市台办、台协及香港商会等外部平台，充分整合利用境内外资源、自贸区创新政策，打造跨境金融服务平台，支持境内企业“走出去”及境外企业“引进来”的跨境业务需求，为“走出去”和“引进来”企业提供专属跨境金融服务，切实服务实体经济发展。

案例

我行与桑坦德银行共同支持中资企业“走出去”

我行和桑坦德银行合作共同支持某集团在秘鲁铜矿项目经营，金额达3亿美元。该铜矿是中资企业在境外收购的最大矿藏，也是秘鲁最重要的采矿项目。经过我行总行、北京分行，以及桑坦德驻上海银行团队和

桑坦德秘鲁的多次努力，两行在时间较为紧迫的情况下如期完成放款。通过我行与桑坦德银行资源合作互补，提高了我行对客户的服务能力，更好地帮助中资企业在全市场发展。



第十七届沪港台“上海银行”业务研讨会召开

2016年，我行与上海市台办签署第六轮《支持台资企业发展金融合作协议》，在未来两年内为上海地区台资企业提供总额不低于300亿元的本外币综合授信支持，此外，我行分别与江苏省、苏州市台办进行合作签约，助力江苏省台资企业发展，进一步推动沪港台经贸往来和合作交流。

在提升综合金融服务目标引领下，我行坚持深化跨境金融服务的外延和内涵，持续完善国际业务产品和服务体系，推出了包括跨境投贷通、跨境银团等一批具有市场影响力的资本项下创新产品；在支持自贸区建设过程中，推出“自贸赢、自贸融、自贸投、自贸池”的自贸系列产品，并着力打造让广大银行同业受益的自由贸易账户间参代理业务。

案例

运用区位优势，实现同业双方共赢

2016年10月31日，我行与盛京银行的上海自贸区自由贸易账户间参代理业务正式获批，成为全国城商行间首单上海自贸区自由贸易账户间参代理业务合作。盛京银行上海分行尚未建立分账核算单元，通过代客间参模式，与已建立分账核算单元的我行合作，其客

户可实现开展自由贸易账户业务、分享上海自贸区金融创新成果。我行在符合监管要求前提下，为盛京银行自贸区客户提供包括国际结算、贸易融资、账户清算等本外币一体化服务方案。



>> 苏州分行 赵军 摄

坚持促进民生

LIVELIHOOD

- ▶ 支持大众消费
- ▶ 推进养老金融
- ▶ 支持医疗卫生事业
- ▶ 支持大众创业
- ▶ 支持保障房建设

民生改善是全面建成小康社会的内在要求，金融在改善民生方面大有可为。我行坚持完善民生领域金融服务，以实际行动助推民生关切问题的解决。

支持大众消费



零售信贷投放

960 亿元



汽车消费贷款投放

20 亿元

较 2015 年末增幅 30%

汽车专项分期余额

35 亿元

较 2015 年末增幅

300%

随着国内大众消费习惯变化，信息技术快速发展，以及互联网金融不断发展，消费结构加速升级。我行通过产品创新和组合运用，加快发展消费金融业务，满足大众消费需求。针对不同消费市场，提供不同信贷产品。2016 年，全行零售信贷投放逾 960 亿元，投放量翻了 3 倍，其中，消费贷款投放近 670 亿元，占比达 70%。

支持汽车消费方面，我行通过与大型汽车金融公司和大型汽车厂商、经销商合作，总对总联盟，提供直达客户的优质个人汽车消费贷款和购车分期服务。2016 年，我行汽车消费贷款投放近 20 亿元，同比增幅约 30%；汽车专项分期余额约 35 亿元，较 2015 年末增幅 300% 以上。



信用消费贷款余额

62 亿元

较 2015 年末增幅

100%



重点围绕六大板块
打造都市生活圈



特色美食



运动休闲



文化艺术



时尚购物



生活服务



商旅优选

支持绿色消费、新型消费融资需求方面，我行落实国家普惠金融、绿色消费金融政策，贷款优先满足还款意愿良好、资信良好的大众客户。2016 年，在控制风险的前提下，我行重点围绕“提升时效”和“客户体验”，通过对消费贷款产品整个生命周期全流程进行分析和流程再造，最大程度自动化数据采集、验证以及审批，提高时效和作业品质。截至 2016 年末，我行信用消费贷款余额 62 亿元，较 2015 年末增幅达 100% 以上。

我行致力于满足不同客户需求，持续推进信用卡创新。2016 年，我行推出应用中国银联全球首发全息镭射标的“上海银行银联标准钻石信用卡”，提供持卡人精致时尚体验；针对追求生活品质的年轻客户，推出 enjoy 卡，满足客户境内外休闲娱乐等多方面需求；针对年轻客户消费信贷需求，推出 O2 主题信用卡，提供专项分期权益，以及优惠商户等特色服务；针对高端专家人才，结合上海千人计划专家联谊会推出联名信用卡，助力上海科创中心建设；满足境外更加安全、便捷的用卡需求，我行加快推进国际芯片标准落地应用，先后完成了 MasterCard、VISA、JCB 三个品牌的 EMV 标准芯片卡开发。



我行围绕消费场景，提供各类信用卡优惠和权益享受，提升客户用卡体验。2016 年，重点围绕特色美食、运动休闲、文化艺术、时尚购物、生活服务、商旅优选六大板块打造都市生活圈，与过百家商户开展合作，结合消费热点，持续推出商圈特惠、海淘返现、积分兑换等活动，为客户打造品质生活。



推进养老金融



作为第一家参与社会化发放养老金的银行、上海市养老金代发业务的主要银行之一，我行多年来始终将代发养老金作为关系社会稳定、构筑和谐社会的重要工作来抓。2016年，我行持续做好养老金代发工作，深化养老金融服务，努力提升老年客户生活质量。

2016年，我行强化养老金融品牌宣传。我行建立了标准化、体系化的养老金融视觉形象，突出养老金融品牌。针对老年客户推出了全年普适性特惠商户刷卡优惠。



我行建设养老金融品牌



>> 我行推出美好生活版手机银行

2016年，我行增强增值服务商平台搭建。围绕养老金融客户日常生活需求，甄选上海地区20余家商户（380个门店）“银发合作伙伴”，为养老金融客户提供消费优惠、健康管理、安居保障、文化休闲、权益保障等五大类专属优惠。

2016年，我行进一步优化养老特色产品和渠道。与上海市民政局共同推出上海市敬老卡，截至2016年末共发行“敬老卡”74万余张。推出“大额存单”并实施差异化定价，推出特色养老理财产品，提供专享优惠收益率的“养老无忧”理财产品。适应养老金融客户的需求，推出安全、简单、好用的“美好生活版”手机银行，截至2016年末，已有超过10万客户注册并使用。

2016年，我行加快养老金融支行建设，实施差异化考核，强化养老金融支行对养老金融客户的集聚效应；开展养老金融支行建设成效评比，提升养老金融客户体验，促进网点养老特色培育。同时设置高龄客户绿色通道，配备老年导银志愿者，做好高峰日客户分流工作。

2016年，在上海银行业敬老服务示范网点和敬老服务标兵评选活动中，我行10家养老金融支行荣获“上海市银行业百家敬老示范网点”，15位员工荣获“敬老服务标兵”称号。我行彭浦支行被上海市社会保险事业管理中心评为2016年度上海市“养老金发放优质服务窗口”单位。同时，我行再次荣获“全国敬老文明号”荣誉称号。



荣获“敬老服务标兵”称号

15位



荣获“上海市银行业百家敬老示范网点”

10家



全国敬老文明号

支持医疗卫生事业



我行着力完善并提供专业、便利的金融服务，支持医疗卫生事业发展。

2016年，我行持续推广“银医通”一站式付费服务，提升诊疗服务的便利性。截至2016年末，我行共计为37家医院提供“银医通”服务，其中，市级医院12家、区级医院25家。同时，我行作为上海申康医院发展中心跨院“一站式付费”平台的主要合作银行，为11家上海市三甲医院提供跨院诊疗结算服务，实现患者预缴金跨院通用，进一步提升就诊便利性，服务银行数量和平台交易量在全市所有参与银行中排名第一。

案例

我行进一步优化自助诊疗支付结算服务

在一站式付费服务基础上，我行创新推出移动诊疗支付结算、住院资金自动管理及清算等服务，在上海市第九人民医院、瑞金医院、市中医医院、肿瘤医院等上线运行，为患者提供更为便利的移动预约、充值、挂号、查询、住院预缴金缴纳及退款等服务，协助医院提升服务效率及患者就医体验。



我行将健康医疗金融作为重点支持业务，强化信贷支持，推进医疗基础设施建设。

案例

市南分行支持上海医谷医大医院建设

上海医谷医大医院（三级非营利性综合医院）是上海远大健康城项目的主要组成部分，作为一所多专科联合体医院，其服务于满足市民日益增长的医疗需求。市南分行给予其固定资产贷款7.5亿元，用于一期项目包括门诊急诊楼、医技楼、综合楼等建设，加快推进医院向市民提供医疗服务。



浦西分行支持自主医疗设备品牌发展

某公司自主研发生产覆盖影像诊断和治疗全过程的高端医疗设备，创新医疗信息化解决方案，其自主研发成果曾受到党和国家领导人考察，并获得称赞。为响应国家推动现代医疗设备国产化、打造民族品牌的号

召，浦西分行为其关联融资租赁公司提供2亿元流动资金贷款，用于专项采购其医疗设备；同时为其打造“1+N”供应链，为其下游经销商配置5000万元流动资金贷款，进一步加大对其医疗设备的销售支持。

支持大众创业



开业贷款余额

5.77 亿元

较年初增加

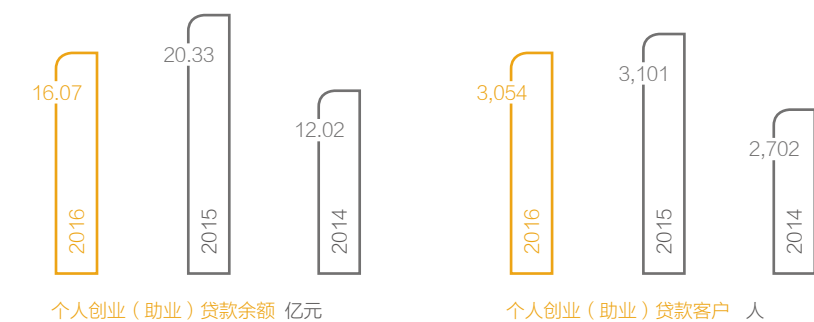
0.41 亿元

我行形成了个人开业贷款、自主创业微量开业贷款等支持大众创业的良好机制，解决自主创业者创业初期短缺资金困难，切实支持就业、带动创业。开业贷款业务开办以来发展良好，形成了一套较稳健的支持再就业贷款运作体制。2016年，我行发放开业贷款2211笔，截至2016年末，开业贷款余额5.77亿元，较年初增加0.41亿元。



南京分行举办大学生村官创业富民座谈会

2014-2016年个人创业（助业）贷款情况



支持保障房建设

我行始终贯彻“支持民生保障，践行社会责任”的宗旨，积极推动经营单位运用各种金融产品支持棚改、旧改、保障房建设项目，配合政府在统筹改善中低收入人群居住环境和居住质量、稳定房价方面发挥作用。

我行对保障房建设支持措施主要包括降低融资成本，优化审批流程：

1 对于保障房项目贷款给予优惠利率，一般不高于同期基准，以降低保障房建设的融资成本；

2 对于政府重点支持的保障性住房项目，资本金比例可按 20% 执行；

3 缩短审批和放款时限，凡列入上海市保障性住房建设名单的项目，可“二证”受理审批、“四证”放款。

案例

宁波分行支持棚户区改造项目

宁波分行给予 5 亿元贷款额度，支持宁波市永乐西路南侧、东岳南路西侧地块棚户区改造项目。项目拟用地面积约 679 亩，总拆迁建筑面积约 196,134 平方米，涉及拆迁户数 877 户。本项目将改善棚户区土地资源利用，完善基础设施和公共设施建设，强化功能配套和治安条件，提升拆迁户的住房条件和生活质量。



>> 总行信用卡中心 - 朱银妹 摄



提升客户体验

CUSTOMER

- ▶ 推进网点转型
- ▶ 关注客户反馈
- ▶ 提升安全保障

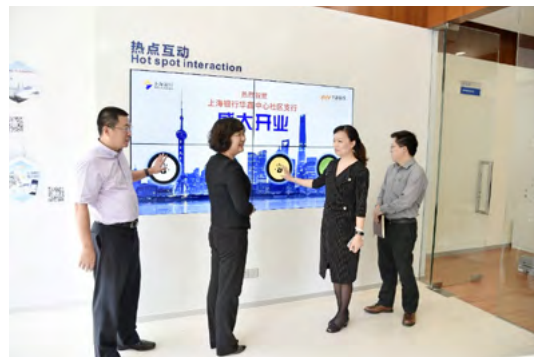
我行坚持从客户需求出发，完善服务流程，优化产品，加强客户沟通，保障客户利益，致力客户体验持续提升、客户持续满意。

推进网点转型

2016年，我行聚焦网点经营管理效率，着力网点转型深化，抓住核心领域和关键环节，提出网点经营管理标准化“3+X”工作方案，即经营标准化、服务标准化、环境标准化以及运营协同保障，从网点的经营、服务、环境、运营、队伍建设等方面提出标准化的要求，进一步提升网点客户综合服务体验。

案例 我行智能化网点华鑫中心社区支行开业

2016年9月，我行智能化网点华鑫中心社区支行开业。以“年轻、创意、互联网”作为设计思路，支行打破传统网点的布局，强调“智能化、SOHO、个性、特色”四大元素，精心设计网点功能布局，创新经营模式，做到智能化网络全覆盖，并推送到整个园区，致力于为园区入驻的创意产业、游戏产业等企业员工提供全方位金融服务。



2016年，我行持续推进物理渠道升级。通过标准化资产业务下沉网点，拓展网点消费信贷功能，实现网点集中收单、分行集中审批放款；推进网点一体化建设，融入住房贷款、个人经营贷等其他产品，发挥规模优势。在业务流程上，简化流程、简化表单提供、减少客户材料，快速满足客户诉求。



天津分行推出硬币纸币兑换一体机



浦东分行开展运营技能大比武

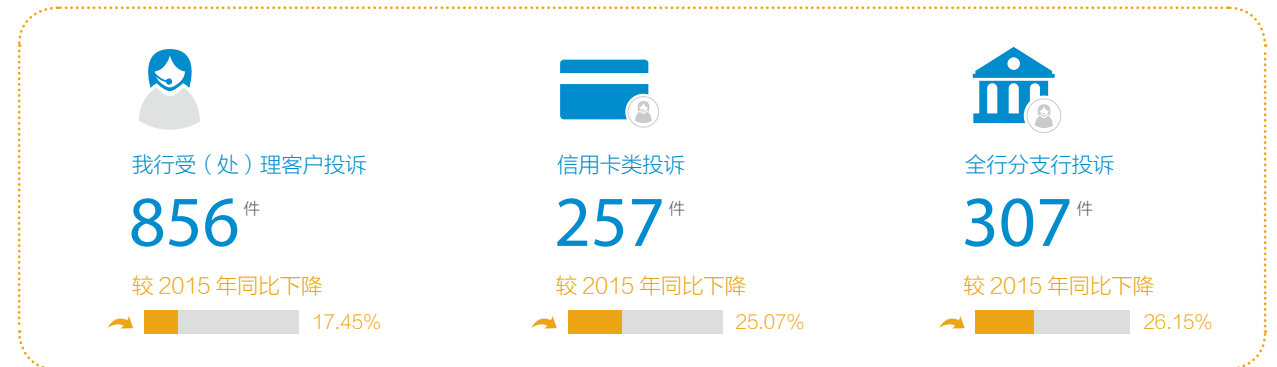
2016年，我行不断完善网点服务管理体系，优化网点服务客户体验。对标先进服务标准，分析我行短板，开展服务标准优化工作；推广新服务标准，强化辅导，致力打造星级网点；实施第三方“神秘人”制度，构建客户体验管理体系与监测模型，强化服务规范监测，推进服务品质提升和体验优化。

关注客户反馈



我行高度重视客户关系管理，注重与客户沟通，倾听客户诉求，通过改进服务、产品等正向反馈，提升客户满意度。

2016年，我行坚持“积极化解、快速响应、妥善处置”处理原则，持续健全完善全行投诉管理体系。建立跨部门投诉处理联席会议机制，重大疑难投诉、反复发生的投诉处理完后，由联席会议分析反馈投诉处理中存在的问题，沟通改进措施，优化处置方案并加强跟踪，强化投诉预防。加强对分支行进行典型投诉案例分享，强化对基层网点投诉管理政策和处理技巧宣导讲解，提升基层投诉处理能力。强化对客服中心座席指导、培训和学习，提升一线投诉处理能力。2016年，我行受（处）理客户投诉共856件，与2015年同比下降17.45%，其中，信用卡类投诉（257件）同比下降25.07%，全行分支行投诉（307件）同比下降26.15%。

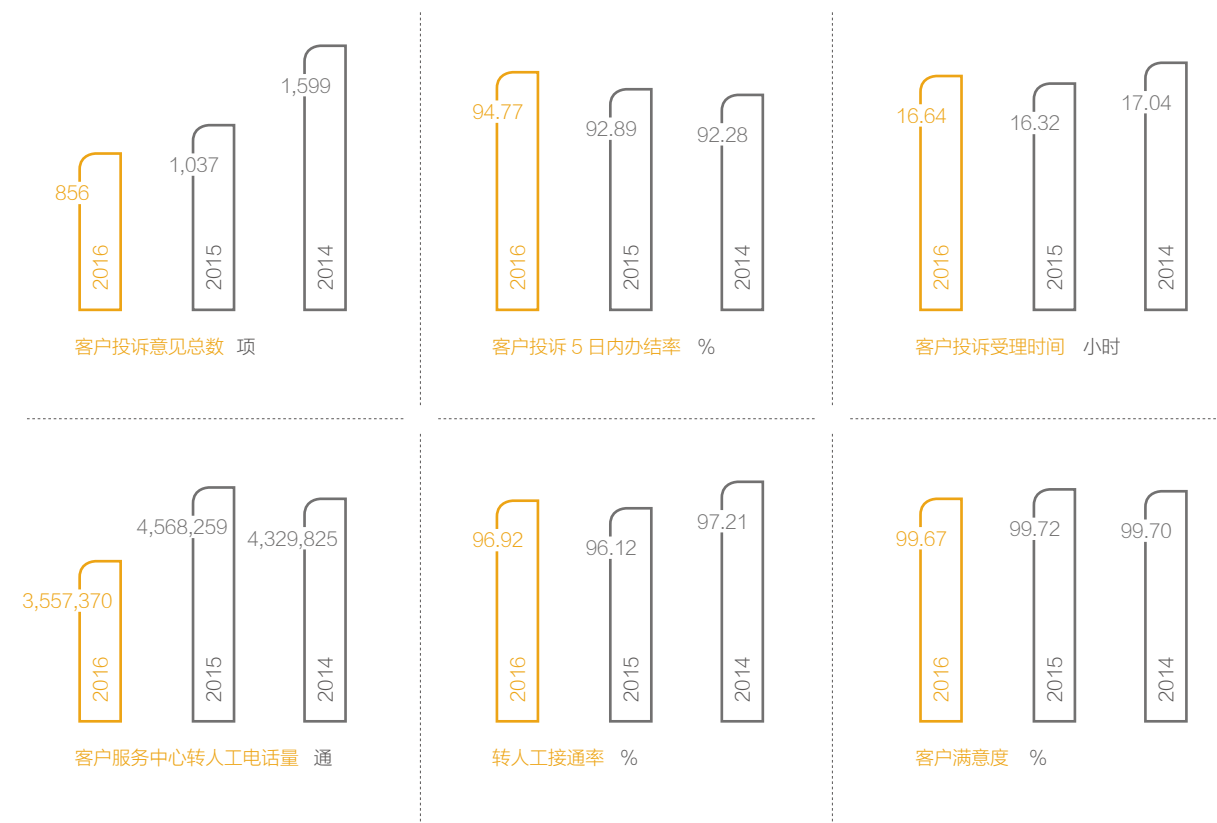


2016年，我行深化“客户之声”诉求管理体系，通过不断改进措施，提升客户体验度。

2016年，我行从各种渠道采集客户真实意见与建议达365项，被总行业务部门采纳331项，采纳率90.68%。我还通过发起专项诉求调研，深入挖掘客户诉求，开展“微信银行、自助机具、电子银行报错梳理、信用卡办卡全流程体验、养老版电子银行、短信发送梳理”等与客户服务密切相关的专项诉求调研，累计提交专项建议114项，梳理94条电子银行报错信息、176条短信问题信息。

2016年，我行以提升渠道效能和价值为目标，强化客户服务中心建设。重点推进自助及在线渠道业务分流，推出在线客服模拟机器人并完成线上全渠道覆盖，电话人工接通率达96.92%，话后IVR满意度达99.67%，始终保持行业前列。加强一次问题解决率管控，提升客户体验。

2014-2016年客户反馈、投诉及处理、满意度情况



案例 自贸区分行开展客户满意度调查

自贸区分行高度重视客户诉求，坚持开展客户满意度调查。分行制订客户满意度调查制度，通过电话回访和现场调查问卷的方式，坚持每季度开展客户满意度评价工作，全年累计调查客户300余人次，形成每季

度评价报告，作为分行改进服务措施的重要依据。对客户反映较多的开户等候时间长、服务效率低等问题，分行通过合理分流客户、预约开户等方式进行有效改善，促使客户满意度逐季提升。

提升安全保障

我行持续强化科技投入和系统建设，不断完善运营安全措施，提升客户资产安全保障。

2016年，我行电子渠道实施了个人网银登录与设备绑定、Apple Pay及云闪付限额控制、手机银行转账安全分层，推出个人通用E盾产品，支持手机银行、网银等跨渠道认证，提升客户资产安全控制措施。

我行持续细化和健全防范电信网络新型违法犯罪的工作机制。完善账户管理，全面推进个人账户分类管理，暂停涉案账户业务，强化异常开户行为审核，增设“次日到账”的转账方式，实施电子渠道转账限额控制，强化转账安全控制。优化电子渠道风险监控平台，强化高风险账户监测分析，完善“灰名单”预警。进一步强化网银开户身份审核，严格执行实名制管理，健全银行卡管理措施。

2016年，针对防范电信网络新型犯罪，我行进一步推进相关系统建设，完善预警功能。

- 1 完成银行卡新政（261号文）相关系统改造。
- 2 配合公安部开发并上线电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台，简化查案手续，提高办案效率，迅速对违法犯罪相关账户进行控制。
- 3 完成了公安部账户监管协查功能上线，实现了最高法院对接我行相关账户查询、验证、冻结等功能。

我行积极开展多种形式的宣传活动，推进防范和打击电信诈骗活动。针对我行老年客户较多的特点，柜面员工严格执行“四询问一告知、四核实和七步工作法”，加强转账业务的观察询问工作力度，及时劝阻被骗客户，减少客户资金损失。全年各渠道共阻截诈骗案件130余起，防阻金额270余万元。



宁波分行开展防范电信网络金融诈骗专题宣传活动

案例

田林支行成功堵截一起200万元电信诈骗

2016年12月8日，市南分行辖属田林支行成功堵截一起电信诈骗案件，电话中实施诈骗者声称绑架了客户的儿子，要其转账200万元，客户至网点后因面色苍白引起了我行工作人员的注意，支行柜员了解情况

后立即安抚客户，帮客户联系了她的儿子并向警方报案，运营经理也热心向客户介绍电信诈骗的特点，并劝导客户加强电信诈骗的防范意识，客户事后留下感谢信对我行工作人员的果断处理和热心帮助表示感谢。

我行持续做好银行安全保卫工作，营造安全放心的营业环境，不断提高员工防范技能，增强应对突发事件的心理素质和处置能力，保障我行和客户财产安全。我行定期组织员工开展防抢防爆等应急演练活动，并不断丰富形式、提升实效。



>> 天津分行 - 鹿立国 摄

诚信合规经营

CUSTOMER

- ▶ 内控合规管理
- ▶ 保护消费者权益
- ▶ 反洗钱
- ▶ 廉洁从业

内控合规管理



2016年，我行紧紧围绕全行战略推进、转型发展以及年度管理层重点工作，提升合规管理能力建设，统筹资源，坚守合规底线，促使合规风险管理与业务发展如影随形。我行优化合规风险管理流程，建立符合多口径监管要求的关联交易管理体系，加强关联交易的日常管理。规范分行法律合规工作体系，强化分行法律、合规、内控、案防等基础管理工具的运用，提升分行合规风险管理效能。

2016年，我行持续加强内部控制体系建设，优化内控考核机制，梳理分析多途径发现的内控问题，形成分行差异化的内控完善手册，加强总、分行在问题整改上的联动对接。强化授权和转授权管理，推出授权评价通用标准，完善制度授权、授权集中调整、特别授权等工作机制。



市北分行组织“合规知识竞赛”

保护消费者权益

我行高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护落实到日常经营中，努力构建与消费者之间和谐共赢的金融消费关系。

2016年，我行将消费者权益保护纳入经营机构考核，开展消费者权益保护工作审计，提升消费者权益保护工作管理水平。加强消费者权益保护源头管理，健全覆盖产品及服务全流程的消费者权益保护协调和管控机制，严格创新产品审核，突出消费者权益保护要求。进一步加强服务收费管理，严格落实服务收费公示，规范合理收费，进一步提升服务质量和普惠水平。完善投诉受理和处理，持续完善95594客服热线、营业网点及官网等多维投诉渠道，建立高管约访、包案、亲阅亲批制度，对消费者投诉实施完备记录，受理投诉限期处理。我行积极与“上海银行业纠纷调解中心”、“上海市金融消费纠纷调解中心”等建立金融消费纠纷诉调对接机制，引导金融消费者依法维权，及时预防、有效化解金融消费纠纷。



浦西分行开展网点销售人员公示



总行营业部开展反假知识大普及

2016年，我行广泛开展金融消费者宣传教育，先后开展“3·15国际消费者权益日宣传周”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月”以及“金融知识进万家”系列主题活动。同时，注重发挥营业网点作用，在业务开展过程中强化消费金融知识教育及风险提示，充分利用网点人员、电子渠道、网点展示等各种宣传教育渠道，开展广泛、持续的日常性消费者宣传教育，形成金融消费者教育的长效机制。

反洗钱

2016年，我行按照“风险为本”工作原则，切实履行反洗钱义务。

我行认真执行反洗钱法律法规和政策要求，持续完善反洗钱内控制度，落实反洗钱内控措施。2016年，我行完善客户身份识别、客户资料和交易记录保存、反洗钱工作考核、洗钱风险自评估管理、产品洗钱风险评估操作等管理办法、规程，强化反洗钱合规和风险管理机制，加强对洗钱风险管控。

我行深入推进反洗钱工作培训，通过反洗钱法律法规解读、操作事务与风险控制、可疑案例分析等，提升全行对反洗钱工作认识，强化反洗钱工作能力。

我行积极开展反洗钱宣传，提供公众预防和打击洗钱活动意识，营造知法守法的反洗钱氛围。

案例

我行开展“《反洗钱法》颁布实施十周年”宣传活动

我行以“《反洗钱法》颁布实施十周年——预防洗钱活动、打击洗钱犯罪、维护金融秩序”为主题，在全行范围内组织开展了为期二个月的反洗钱社会宣传活动。在宣传形式上突出多样性和时效性，通过发放宣传册（宣传折页）、营业网点电子滚动屏播放宣传用

语、官网设置提示语、微信公众号推送反洗钱知识、纸质对账单印刷宣传信息、深入社区街道宣讲等方式，开展反洗钱知识宣传，号召社会公众提升反洗钱意识，远离洗钱犯罪，理解和支持反洗钱工作，取得了良好效果。



杭州分行开展反洗钱宣传



自贸区分行为区公安分局干警作反洗钱业务培训

廉洁从业

2016年，我行认真贯彻全面从严治党、从严治行方针，各级党委、纪委坚决落实党风廉政建设主体责任、监督责任，持之以恒抓好党员领导干部作风建设，持续落实中央八项规定精神、反对“四风”，依纪依规严肃查处各类违纪违规行为，牢固树立全行干部职工的纪律红线意识，努力形成风清气正、廉洁合规的工作氛围。



深圳分行组织“预防职务犯罪警示教育”讲座



苏州分行进行廉政教育培训



>> 浦东分行 - 龚淳 摄

构筑绿色金融

ENVIRONMENT

- 践行绿色信贷
- 拓展绿色渠道
- 倡导绿色运营

我行遵循绿色发展理念，将发展绿色金融纳入长期发展方向，在经营管理活动中实施绿色化，致力构建低碳、生态文明。

践行绿色信贷



绿色类贷款余额
130.61 亿元

我行积极贯彻中国银监会《绿色信贷指引》，重点支持绿色信贷业务，按照风险可控、商业可持续原则，支持新兴节能环保产业、节能减排企业、资源回收利用的循环经济、空气与水污染治理工程等重点领域，推进绿色、循环和低碳经济发展，打造绿色金融特色产品与服务。截至 2016 年末，我行绿色类贷款余额 130.61 亿元，实现快速增长。

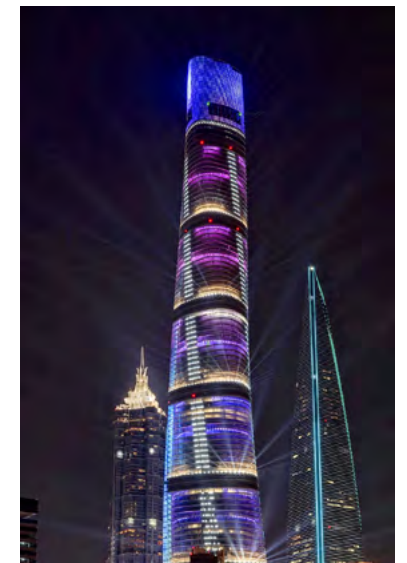
我行强化绿色信贷治理，定期向董事会报告绿色信贷业务开展情况，持续完善绿色信贷经营管理机制和业务流程。

我行授信决策落实社会和环境管理，将环保合规作为授信客户准入的基本条件之一，对于相关部门发布的环保违法名单内企业、重大环境违法违规企业、落后产能名单内企业，不予授信支持，并纳入黑名单管理。

案例

浦西分行支持上海中心绿色照明项目

某公司作为上海中心大厦室内照明集成服务商，合理应用国际先进照明节能技术及智能照明控制系统，其中包括最新的高效率 LED 固态光源、数字可视化照明信息传输系统、动态感应“恒流明”照明技术、全方位中央绿色照明控制系统等，恪守绿色节能标准，最大限度降低大厦的能源消耗。浦西分行给予该公司 2 亿元贷款，用于支持上海中心大厦照明系统建设。据预测，上海中心综合区域和智能照明控制系统，年节约标准煤超过 4000 吨以上，减少二氧化碳排放 10000 吨，相当于为地球种下了数 10 万棵树，从而达到节能减排的效果。



拓展绿色渠道

我行把握移动互联网时代发展趋势，加快电子渠道建设，打造互联网金融业务，提供更为便捷、高效、绿色的金融服务。

2016年，我行持续推进电子渠道产品、功能完善和创新。手机银行推出国际汇款、标准信用贷、超值购、大额存单、周期开放式理财、定制理财产品、结贷一卡通等39项新功能；网上银行推出亲情转账、国际汇款、小企业在线循环贷、周期开放式理财、机具预约取现等11项新功能。在电子渠道建设方面推进创新，首批推出基于NFC手机和IC卡的贴卡转账，实现了金融IC卡无需网点签约即可全在线转账。推进创新型支付结算业务发展，首批支持并在信用卡端应用Apple Pay、华为Pay和小米Pay功能，并推出银联芯片信用卡小额免密免签快速支付服务，为客户提供更便捷的消费体验。

在强化电子渠道建设基础上，我行推进业务模式逐步向线上经营模式转变。个人客户方面，实现网上银行客户自主申请贷款、申请信用卡、自主查询、自主还款；手机银行客户实现手机银行查询贷款信息、办理提款还款；信用卡分期业务实现线上渠道受理。企业客户方面，围绕资金收付需求，推出“单位智能付款”、“跨行便捷付款”两项创新结算产品，解决企业选择最优支付汇路降低财务结算成本、跨行资金归集操作壁垒问题，并推出“现金管理移动APP”，将集团现金管理服务渠道延伸至移动端，满足企业集团移动办公需求，强化集团财务管理安全性和时效性。



自贸区分行发放全行首单新型在线POS融资业务

自贸区分行为互联网二手车交易平台龙头企业——“优信”发放全行首单新型“在线POS贷款”，推进在互联网金融领域创新。该产品通过我行银企直联系统实时接收POS数据，并导入“e融资”现金管理平台，

采用控制刷卡数据与账户余额动态平衡的方式为客户提供融资服务，满足企业实时使用POS刷卡资金的个性化需求，大力提升服务效率和客户体验。

南京分行支持太湖上游水环境综合治理

国务院《太湖流域水环境综合治理总体方案》提出了到2012年和2020年的分阶段治理目标。常州市新北区春江镇地处太湖的上游，其水环境综合整治能否取得实质性效果，直接影响太湖水污染治理进程。南

京分行提供3亿元授信，支持该区域建设清淤疏浚工程、生态护坡工程、绿化工程和河道附属设施工程，保护区域水环境，协力保障太湖水污染治理进程。

天津分行支持中新天津生态城建设

“中新天津生态城”是中国和新加坡两国政府选择的战略性合作项目，项目是在天津滨海新区的一片土地盐渍、淡水匮乏的荒滩上，建设一座将可持续发展理念贯穿其中的生态之城。生态城全面贯彻循环经济理念，推进清洁生产，优化能源结构，大力促进清洁能源、可再生资源利用，加强科技创新能力，优化产业结构，实现经济高效循环。天津分行于2009年与生态城项目公司建立合作关系，并逐步加深合作，为生态城建设打造专业的金融产品及融资方案。截至2016年末，分行支持生态城建设贷款余额4.95亿元。



我行持续推进绿色金融产品创新，推广合同能源贷、“IFC能效贷”、CCER碳资产质押贷款、上海市分布式光伏“阳光贷”，参与世界银行“上海低碳城市示范项目”建设。同时，引导以多种金融产品支持节能环保企业，包括支持环保节能设备融资租赁、发行债务融资工具、供应链金融、排污权质押贷款等。

我行持续加强对产能过剩行业授信管控与退出力度。贷后管理高度重视行业系统性风险，将产能过剩、高污染、高耗能等不符合绿色金融导向的情形作为风险预警信号开展预警管控，将相关客户纳入贷后关键客户名单，通过提升检查频率、开展现场检查等方式，实施差异化贷后管控；积极推进相关授信压缩、退出，以促进落后产能淘汰，助推绿色金融持续健康发展。

适应互联网金融的发展,我行进一步推进在线直销银行服务创新。2016年,我行推出E代发,实现便捷安全、全天候的线上代发业务;推出互联网平台综合账户(类存管)服务,实现直销银行E账户与互联网理财平台合作,实现平台在线开户、多渠道跨行收付款、平台交易资金存管等综合服务。

倡导绿色运营

我行将“绿色化”融入日常运营各环节,由内而外贯彻绿色发展理念,构建低碳、环保的绿色银行。

深圳分行充分对接互联网金融服务模式

深圳分行运用互联网的优势,不断推动模式创新。联手微众银行,开展“微粒贷”线上信贷业务,满足大众线上金融需求,提供便捷金融服务渠道。联手分期乐公司,开展“分期乐”线上信贷业务,专门为大学生创业、创新提供线上信贷支持,支持“大众创业,

万众创新”。联手阿里巴巴,开展“一达通”网贷平台业务,实现纯线上放款,客户全程无需亲赴我行网点,高效解决融资需求。联手唯品会,开展“在线实名代扣”业务,为网购客户提供便捷的互联网金融服务。

2014-2016年电子银行业务情况

		单位	2016年	2015年	2014年
 网上银行	接待客户数	万户	360.8	331.9	335.0
	交易量	万笔	20,616.55	15,360.74	11,603.10
 自助设备	存量机具数	台	1,864	2,079	2,167
	交易量	万笔	8,220.65	8,365.96	7,989.95
 电话银行	接待客户数	万户	163.5	157.0	147.7
	交易量	万笔	846.42	915.55	1,124.81
 手机银行	接待客户数	万户	261.8	158.9	57.7
	交易量	万笔	11,325.91	5,500.78	1,783.43

2016年,我行优化完善微信银行、手机银行、网上银行等电子渠道信用卡账务查询功能,积极推动纸质账单向电子账单迁移,全年新增信用卡电子账单客户超33万户,推动取消信用卡纸质账单超30万户。

绿色采购

我行遵循节能环保理念,实施绿色采购,将环保材料的使用比率、产品环保技术的达标、实行ISO14001清洁生产方式和环境管理生产模式等作为供应商优先选用和准入的重要因素。完善集中采购管理,上线集中采购系统,优化采购流程,引导内部采购节约资源。自觉践行采购过程绿色化,推广评审视频会议,实施评审材料电子化。

绿色建造

我行将节能环保理念广泛应用于网点和办公楼的新建、改造过程中,使用LED照明、雨水回收利用、空调冰蓄冷等绿色建造技术,实现能源节约、可持续发展及循环利用。

绿色办公

我行响应节能减排要求,积极提倡并引导全行实施绿色办公,全行上下自觉践行,在办公各环节推进绿色化,实施节水、节能、无纸化办公、循环利用、视频会议等措施,营造美好的办公环境。

绿色公益

我行积极开展绿色公益活动,以实际行动传播绿色环保理念,推动更多的社会群体共同参与践行绿色公益,共同构建绿色生态文明。

案例

借力互联网,对小宗通用类商品实施电商集中采购

我行借助互联网拓展集中采购渠道,优化采购流程,与京东开展合作,对小宗通用类商品采用电子商务方式集中采购,解决了偏远支行采购送货的实际困难,

有效补充了我行目前办公耗材等小宗通用类商品的采购渠道。



苏州分行举行绿色骑行活动



天津分行开展绿色出行公益拼车活动



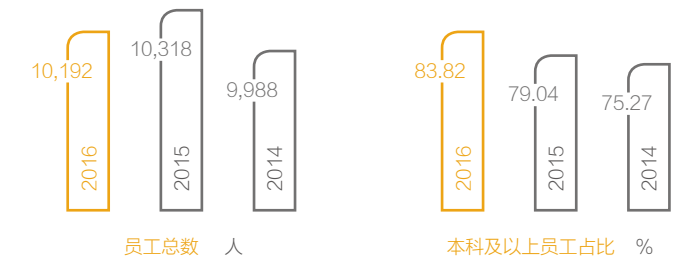
>> 自贸区分行 - 徐猛 摄

践行人本管理

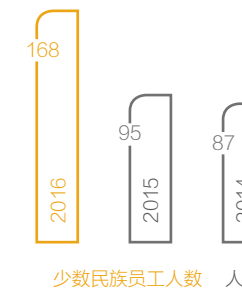
HUMAN RESOURCE

- ▶ 践行绿色信贷
- ▶ 拓展绿色渠道
- ▶ 倡导绿色运营

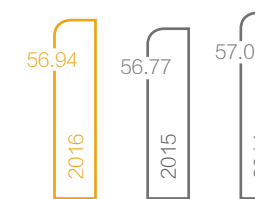
我行将人才视为可持续发展至关重要的因素，践行以人为本，重视员工需求，强化员工培育，促进员工发展，不断提升员工价值，推进与企业价值共同成长。



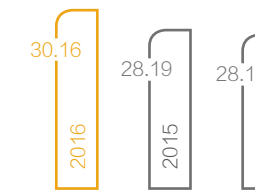
保障员工权益



少数民族员工人数 人



女性员工占比 %



女性中高层管理人员占比 %

我行保障员工合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。

我行严格执行劳动合同法的各项规定，严格实施带薪休假，依法为员工办理各项社会统筹保险，劳动合同签订率和社保覆盖率均保持100%。我行建立企业年金和补充医疗保险制度，作为对员工养老、医疗统筹的补充。

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。对同一岗位残疾人和健全人实施同工同酬。2016年，我行安置残疾员工17人。

我行完善员工个人信息管理，提升员工信息安全。2016年，我行应用新一代人力资源综合管理系统，优化完善员工个人信息管理机制，进一步提高员工信息的真实性、完整性、保密性、安全性。

我行为员工提供具有竞争力的薪酬，确保足额按时发放，并按规定支付超时工作报酬。我行不断优化完善员工福利体系，提升合规性和员工满意度。

我行建立员工考核申诉、问责申诉等机制，明确申诉程序，保证申诉渠道畅通，增进干部员工相互沟通了解。认真对待员工申诉，及时处理员工合理意见和要求，预防劳动争议。

强化民主管理

我行重视员工参与、民主管理，积极倾听和汲取员工意见建议，完善我行经营管理。

我行强化职工代表大会建设工作，完善职工代表大会相关工作机制，完善工会运作，依法合规履行职工代表大会制度、工会制度，保障员工民主权利。职代会建制率和工会入会率均保持 100%。



苏州分行召开二届四次工会会员暨职工代表大会

我行持续建设员工意见传输渠道，通过网点定向联系、内网、员工学习平台、合理化建议等渠道，听取员工心声，采纳员工智慧。2016 年全行征集合理化建议 1,236 条，基层采纳 280 条，总行采纳 48 条。

实施绩效管理

我行根据现代股份制商业银行经营管理的要求，逐步构建较为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，并在此基础上建立员工绩效薪酬延期支付机制，促进全行稳健经营和可持续发展。

促进员工发展

我行积极探索人才培养的有效模式，深化人才盘点，强化人才培养、岗位锻炼，加快推进各层级人才队伍建设、能力提升，为“精品银行”建设提供源源不断的人才支持。

2016 年，我行在深化上一轮人才盘点成果、加快使用培养高潜人才的基础上，启动新一轮人才盘点，挖掘优秀人才，形成重要岗位梯队，提升全行人才培养意识，进一步健全常态化、动态管理的人才发展与管理体系。

我行注重抓好基层基础管理人才队伍、专业人才队伍建设，持续完善管理培训生培养工作，实现有效的人才储备。通过见习挂职、岗位交流，积极探索加速培养年轻干部和青年人才的有效途径；推进专业人才队伍建设，清晰人才培养责任，制定实施专业人才库人员培养计划，使专业人才培养与管理后备人才培养相辅相成；完善管理培训生项目机制，合理安排岗位锻炼，并在重大项目中大启用管理培训生，提供学习成长平台。



金煜董事长与青年干部开展交流会

2016年，我行坚持战略引领，聚焦能力提升，围绕全行管理岗位、专业技术岗位、经办岗位三支队伍，系统规划培训措施，积极推进员工多元化发展。一是做深、做实总行部门班子、经营单位班子、新提任直管干部、路支行行长等4类管理人才重点培训项目，加深干部对战略推进体系、管理体系的理解；二是定制优秀专业人才培养计划，以项目制、分阶段培训培养专业人才；三是强化基层员工培训与考核，引导基层员工向岗位综合化转变，提升履岗能力。

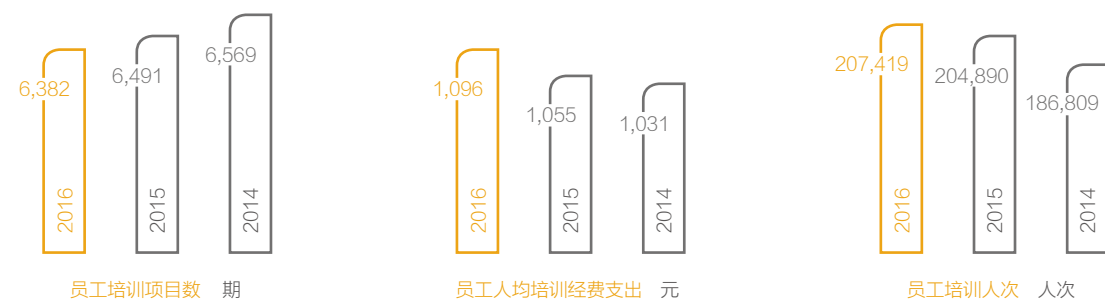


浦西分行开展新员工拓展活动



浦东分行举办“思辩论发展”营销服务辩论赛

2014-2016 年员工培训情况

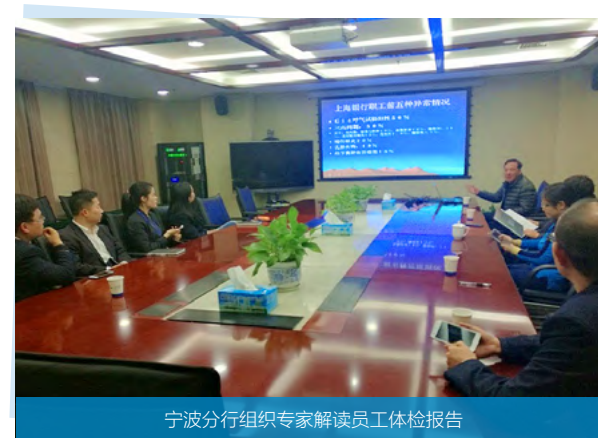


2016年，我行完善荣誉管理，通过年度荣誉评选活动共评选先进典型261人。通过优化评审环节扩大员工参与度，进一步提高评优活动的关注度和影响力，激励员工学习先进典型，激发工作积极性和创造性，营造奋发向上、创优争先的企业文化氛围。

致力员工关爱

我行将关爱员工作为企业文化的重要部分，实施制度化关心，制订了特殊困难员工关爱、子女助学、关心退休员工等系列指导意见。

我行重视保持员工身心健康，强化健康管理，每年定期组织员工体检，积极开展健康、养生、医疗咨询等专题活动，增强员工健康意识。



宁波分行组织专家解读员工体检报告



北京分行举办春季养生保健及常见病预防知识讲座

我行关爱女员工，工会成立女职工委员会，落实女员工“四期”保护，倡导建立孕期女员工休息室，在员工体检中增加女员工的特殊项目。设置丰富多彩的女员工活动，充分展示女员工才华。



杭州分行设立哺乳室



深圳分行烹饪俱乐部开展“邂逅提拉米苏”活动



温暖补助

145.3 万元

我行关心员工困难，持续开展帮困送温暖工作，2016 年对 229 名有困难员工及其家属进行集中送温暖补助，共计支出 145.3 万元。

我行关注员工工作生活平衡，提倡构建员工健康的生活方式，鼓励全行广泛开展有益员工身心健康、提升凝聚力的活动。



成都分行开展第五届羽毛球比赛



市北分行员工参加年度歌唱比赛



市南分行组织员工法语兴趣小组



天津分行组织“上银跑男”活动



>> 浦东分行 - 丁惠 摄

倾力回馈社会

COMMUNITY

- ▶ 开展精准扶贫
- ▶ 支持赈灾救济
- ▶ 开展金融教育
- ▶ 投身爱心公益
- ▶ 开展慈善金融
- ▶ 支持文体事业

我行心怀感恩、回馈社会，积极投身社会慈善事业，承担企业公民应尽义务，广泛开展精准扶贫、赈灾救济、公益志愿、金融教育、慈善金融等活动，增加社会公平、民生福祉。2016年，我行在社会公益事业领域共投入4,405.50万元。

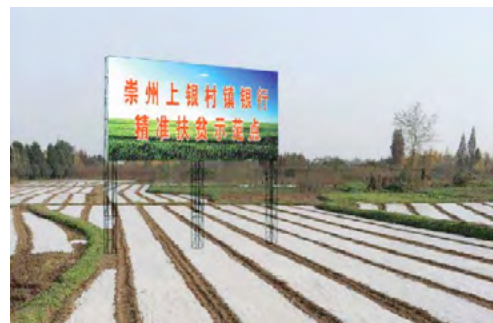
开展精准扶贫

精准扶贫投入
570万元

我行积极响应中央《关于打赢脱贫攻坚战的决定》的号召，发挥金融机构作用，对口定点帮扶上海市奉贤区柘林镇、淳安县瑶山乡、崇州市怀远镇天泉社区等，实施城市居民帮困助学，通过多种渠道开展精准扶贫，带动贫困人口脱贫。2016年，我行开展精准扶贫共直接投入570万元。

案例 崇州上银村镇银行实施定点扶贫“循环造血”

崇州上银村镇银行积极响应扶贫攻坚号召，利用银行三农产品和三农技术，在定点帮扶对象崇州市怀远镇天泉社区设立15亩“精准扶贫”基地，聘请当地贫困户参与管理和种植，除增加了贫困户的劳动收入外，还将产出的农作物协助其出售，将收入的一部分用于补贴贫困户，实现了扶贫的“循环造血”，较一次性给予物质扶贫有了质的提升。



成都分行、崇州上银村镇银行联合慰问定点扶贫社区

案例

我行支持奉贤区农村综合帮扶造血项目

我行持续开展实施向奉贤区农村综合帮扶项目，2016年，向奉贤区经济薄弱村组建的“百村公司”实施专项捐助500万元，用于购置物业出租，取得租金，支

持贫困村建设。我行提供配套综合金融服务，协助百村公司实施招商引资，优先支持与帮扶项目持续“造血”相关的企业群体。

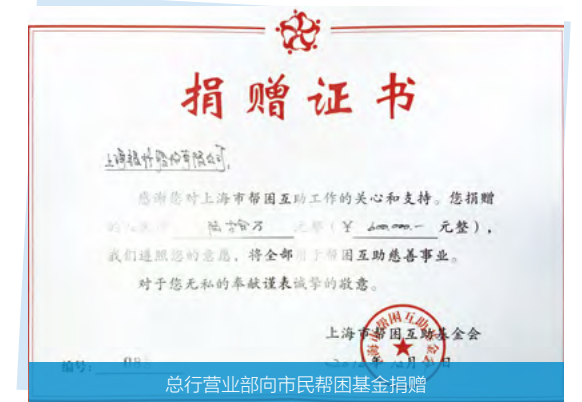


市南分行慰问奉贤区柘林镇困难群众

案例

创新开展线上“一对一”贫困学生资助助学

宁波分行与总行计划财务部联手开展“人人做公益”活动，由“成长之树”公益助学组织牵线，通过线上“一对一”资助形式，对贵州贫困地区14名高中学生开展助学活动。



总行营业部向市民帮困基金捐赠

支持赈灾救济

我行积极响应“一方有难、八方支援”的号召，主动伸出援助之手，帮助受灾地区群众战胜自然灾害、重建美好家园。

我行支援盐城严重自然灾害地区

案例

6月23日下午，江苏盐城阜宁、射阳等地遭受龙卷风和冰雹严重灾害，造成重大人员伤亡和财产损失。我行高度关注和关心盐城地区灾情，多次通过南京分行了解相关动态。

6月27日，总行委托南京分行人员赶赴盐城，向当地社会救助中心询问了解救灾工作最新进展以及受灾群众的生产、生活情况，并向受灾地区捐赠40万元，帮助灾区人民共同克服难关。

开展金融教育



我行坚持将提升社会金融教育水平、构建和谐金融生态作为义不容辞的责任，发展金融教育志愿者队伍，进小微、进郊区、进社区，采取多种宣传方式，广泛开展金融普及教育。2016年，全行累计开展普及金融教育活动1600余次，宣传受众累计超8万人次。



成都分行员工参加金融知识进课堂活动



苏州分行进老年大学办金融法务讲座

投身爱心公益

我行倡导志愿服务，支持社会公益，关怀需要帮助的群体，积极奉献爱心，传递温暖，贡献价值。



杭州分行开展端午敬老院送温暖活动



自贸区分行开展交通文明督导活动



南京分行开展“关爱环卫工人 酷暑送清凉”活动



北京分行慰问儿童福利院

开展慈善金融

2016年，我行积极探索慈善金融服务，引导和满足客户在财富管理服务之余的慈善诉求。开展慈善家族信托，协助客户的慈善基金会共同践行公益承诺，帮助贫困人群，支持医疗教育等公益事业发展；通过私人银行黑金卡，与全球最大的公益组织合作，为客户提供慈善顾问咨询服务。

案例

市南分行完成全行首单慈善类家族信托

2016年7月，温州善乐慈善基金会举行成立仪式，市南分行私人银行客户作为该基金会理事长与我行签订家族信托合作意向，酝酿多时的慈善类家族信托终于实现突破。此次“家族信托+慈善基金会”的模式是我行在慈善领域的首次尝试，通过业务模式创新，协助客户及其家族践行公益承诺，实现慈善愿望。

支持文体事业



我行积极赞助支持文体事业，丰富广大市民的文化生活，推动城市精神文明建设，助力和谐社会构建。2016年，我行赞助上海交响乐团文化发展基金会、上海文化发展基金会、海派文化发展基金会等，助力文化繁荣。积极支持体育活动，共同营造健康的生活方式。

未来展望

2017年，国家“十三五”规划全面推进，党和国家事业发展迎来具有重大意义的一年，我行步入三年发展规划收官阶段。展望2017年，国内外经济金融形势将更加严峻复杂，经济运行存在不少突出矛盾和问题，持续发展面临更大的挑战。但要看到，在国家治国理政新理念新思想新战略的引领下，我行找准了转

型发展的道路，实现经济效益和社会效益并举，“精品银行”发展信心更加充足。未来，我行将充分把握“十三五”规划战略机遇，坚持经济、社会和环境协调发展，推进创新和转型，努力向“精品银行”目标进一步迈进。

推进责任管理

- 强化制订战略规划与社会责任理念的融合，推动可持续发展
- 加强与利益相关方沟通，跟踪利益相关方期望，强化责任议题管理
- 强化社会责任管理，完善公司治理，深化全面风险管理

支持实体经济

- 支持“十三五”规划和供给侧改革重点，促进产业升级转型
- 服务国家重大战略实施，强化金融支持
- 提升综合金融服务水平，打造小企业、科技、文化、跨境金融特色

坚持促进民生

- 创新发展、持续支持民生金融领域，响应民生诉求
- 加快产品和服务创新，不断满足金融消费者需求

提升客户体验

- 深化网点转型，提升网点经营能力，建设流程银行
- 重视客户反馈，持续改善服务，提升客户体验

诚信合规经营

- 完善内控体系建设，提升内控管理水平
- 强化消费者权益保护，进一步规范服务
- 强化反洗钱管理，加强廉洁从业教育，防范金融腐败

构筑绿色金融

- 加大绿色信贷支持力度，创新推广绿色金融产品，控制过剩产能行业风险
- 创新电子渠道和产品服务，促进渠道分流
- 坚持倡导绿色运营，建设绿色银行

践行人本管理

- 以市场化为导向，完善绩效管理和资源配置
- 完善人才发展体系，完善培训体系，强化人才队伍建设

倾力回馈社会

- 持续开展精准扶贫，带动帮扶对象脱贫
- 开展公益慈善项目，投身各类志愿者活动

GRI4.0 对照表

编号	指标名称	索引
战略与分析		
1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明	P04-07
2	描述主要影响、风险及机遇	P67
机构概况		
3	机构名称	P01
4	主要品牌、产品及服务	P20-36/ 49-52
5	机构总部的地址	P09
6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	P09
7	所有权的性质及法律形式	P09
8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）	P09
9	机构规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额（私营机构适用）或净收入（公共机构适用）、按债务和权益细分的总市值（私营机构适用）、所提供的产品或服务的数量	P09/55
	在报告期间关于机构规模、结构等的重大变化	P08
	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P55
	按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P55
	按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	P55
10	按地区和性别划分的员工总数	不适用
	机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	不适用
	雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）	不适用
11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	P55
12	描述机构的供应链情况	不适用
13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化，包括运营地点或业务转变，包括工厂的启用、关闭和扩充；股本架构的改变，其他资本的构成、保有及业务变更（私营机构适用）；供应商所在地、供应链结构、与供应商关系（包括甄选和终止）的改变	P12
14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P15
15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	P49
16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	不适用
确定的实质性方面与边界		
17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P01
	说明在合并财务报表或同等文件中包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	P01
18	说明界定报告内容和方面边界的过程	P01
	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P01
19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P02-03
20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P01
21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P17
22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	不适用
23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	不适用

利益相关方参与		
24	机构的利益相关方列表	P17
25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P17
26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P17
27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P17

报告概况		
28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P01
29	上一份报告日期（如有）	P01
30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P01
31	关于报告或报告内容的联络人	P01
	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	P68
32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P68
	如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	不适用
	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	不适用
	如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	不适用
33	说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	不适用
	说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	不适用

治理		
34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P14
35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	不适用
36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	P49
37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	不适用
38	说明最高治理机构与其委员会的组成	P13-14
39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	P12
40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	2016 年 年报
41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	P12-13
42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	P09-13
43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	不适用
44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估	不适用
	对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	不适用

45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色	P13-15
	是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	不适用
46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	P13-15
47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	P13-15
48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	P13
49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P13
50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	P17
51	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	2016 年 年报
	说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关	2016 年 年报
52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	2016 年 年报
53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	不适用
54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高个人）平均年度总收入之比	不适用
55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高个人）平均年度总收入增幅之比	不适用

商业伦理与诚信		
56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P10
57	寻求道德与合法行为建议的内外机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P45/47
58	举报不道德或非法行为的内外机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	P45/47

经济		
EC1	机构产生及分配的直接经济价值	P08
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	不适用
EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	P55
EC4	政府给予的财务补贴	不适用
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	不适用
EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	不适用
EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P21-22
EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P20-28
EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	不适用

环境绩效指标		
EN1	所用物料的重量或体积	不适用
EN2	采用经循环再造物料的百分比	不适用
EN3	机构内部的能源消耗量	P08
EN4	机构外部的能源消耗量	不适用
EN5	能源强度	不适用
EN6	减少的能源消耗量	P08
EN7	产品和服务所需能源的降低	P08
EN8	按源头说明的总耗水量	P08
EN9	因取水而受重大影响的水源	不适用

EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不适用
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	不适用
EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	不适用
EN13	受保护或经修复的栖息地	不适用
EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种总数	不适用
EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	不适用
EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	不适用
EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	不适用
EN18	温室气体排放强度	不适用
EN19	减少的温室气体排放量	不适用
EN20	臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用
EN21	氟氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	不适用
EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	不适用
EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	不适用
EN24	严重泄露的总次数及总量	不适用
EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有有害废弃物的百分比	不适用
EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不适用
EN27	降低产品和服务环境影响的程度	P49-52
EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	不适用
EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	不适用
EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	P08
EN31	按类别说明总环保支出及投资	P49
EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	P53
EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	不适用

劳工实践和体面工作		
LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	不适用
LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	P55
LA3	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	P55/59
LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	不适用
LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	不适用
LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数	不适用
LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	不适用
LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P59
LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P58
LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P57-58
LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P56
LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P55
LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率	P55
LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	不适用
LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	P55

人权

HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	不适用
HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	P57-58
HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	P55
HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动	不适用
HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	不适用
HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	不适用
HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	不适用
HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动	不适用
HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	不适用
HR10	使用人权标准筛选的新供应商比例	不适用
HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	不适用

社区

S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P62-66
S02	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	不适用
S03	已进行腐败风险评估之运营点的总数及百分比和已识别的重大风险	不适用
S04	反腐败政策和程序的沟通及培训	P47
S05	确认的腐败事件和采取的行动	不适用
S06	按国家和接受者/受益者划分，政治性捐赠的总值	P62
S07	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	不适用
S08	违反法律法规被处以重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	不适用
S09	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	不适用
S010	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	不适用
S011	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	不适用

产品责任

PR1	说明为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	不适用
PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	不适用
PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	P45
PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	不适用
PR5	客户满意度调查的结果	P40-41
PR6	禁售或有争议产品的销售	P45
PR7	按后果类别划分，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	不适用
PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	不适用
PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额。	不适用

金融服务行业补充指标索引

FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	P21/49
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	P49
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	P44-46/49
FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力和程序	P49-50
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	P40-50/53
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	P20-36/ 49-52
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)	P20-36
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)	P49-52
FS9	旨在评估环境和社会风险评估政策以及程序执行情况的审计频率	不适用
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司比例及数量	P49-50
FS11	接受积极和消极的环境和社会影响筛查的资产比例	不适用
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
FS13	按类型列示的人口稀少或经济欠发达地区的切入点	P25-27
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	P32-36
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	P32-36
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	P42/45/64

读者意见反馈表

感谢您阅读《上海银行股份有限公司 2016 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。

传真：021-68476215

电子邮件：ir@bosscn

邮寄地址：上海市浦东新区银城中路 168 号上海银行大厦 42 楼董事会办公室

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！



www.bosc.cn

地 址：中国·上海市银城中路168号

邮政编码：200120

电 话：86-21-68475888

传 真：86-21-68476215

客服热线：95594