

上海银行股份有限公司

2017年年度报告摘要

1 重要提示

1、本年度报告摘要来自2017年年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当仔细阅读同时刊载于上海证券交易所网站(www.sse.com.cn)及本公司网站(www.bosc.cn)上的2017年年度报告全文。

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

3、本公司董事会五届五次会议于2018年4月20日审议通过了《关于上海银行股份有限公司2017年年度报告及摘要的议案》。应出席董事18人，实际出席董事16人，陈戌源非执行董事委托叶峻非执行董事，李朝坤非执行董事委托甘湘南非执行董事代为出席并就会议议题进行表决。本公司4名监事列席了本次会议。

4、经董事会审议的报告期利润分配预案：以2017年末总股本7,805,785,000股为基数，向全体股东每10股派送现金股利5.00元（含税），共计分配3,902,892.5千元；以资本公积按每10股转增4股，合计转增人民币3,122,314千元，实施资本公积转增后，本公司注册资本由7,805,785千元变更为10,928,099千元。本预案尚需提交本公司2017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2017年度财务报表已经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）根据中国注册会计师审计准则审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

2 公司基本情况

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

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	李晓红	杜进朝
联系地址	中国上海市浦东新区银城中路168号	
联系电话	8621-68476988	
传真	8621-68476215	
电子信箱	ir@bosc.cn	

2.1 近三年主要财务会计数据和财务指标

主要财务会计数据

单位：人民币千元

项目	2017 年	2016 年	变化	2015 年
营业收入	33,124,995	34,403,517	-3.72%	33,163,361
归属于母公司股东的净利润	15,328,499	14,308,265	7.13%	13,002,367
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	15,235,509	14,235,213	7.03%	12,914,216
经营活动产生的现金流量净额	-60,767,289	170,845,912	-135.57%	60,143,077
利息净收入	19,117,309	25,998,109	-26.47%	26,681,925
手续费及佣金净收入	6,255,786	6,156,844	1.61%	5,508,428
其他营业收入	7,751,900	2,248,564	244.75%	973,008
业务及管理费	8,105,358	7,875,911	2.91%	7,622,511
资产减值损失	8,671,315	9,576,344	-9.45%	7,834,437
营业利润	15,985,723	16,207,909	-1.37%	15,922,446
利润总额	16,082,462	16,319,373	-1.45%	16,051,527
净利润	15,336,793	14,325,064	7.06%	13,043,142
	2017 年 12 月 31 日	2016 年 12 月 31 日	变化	2015 年 12 月 31 日
资产总额	1,807,766,938	1,755,371,102	2.98%	1,449,140,487
客户贷款和垫款总额	664,021,617	553,999,300	19.86%	536,507,626
负债总额	1,660,325,535	1,639,152,488	1.29%	1,356,306,092
股东权益	147,441,403	116,218,614	26.87%	92,834,395
归属于母公司股东的净资产	146,985,136	115,769,223	26.96%	92,390,498
归属于母公司普通股股东的净资产	127,027,966	115,769,223	9.73%	92,390,498
存款总额	923,585,324	849,073,364	8.78%	792,679,886
资本净额	169,959,268	136,684,201	24.34%	113,079,197
风险加权资产总额	1,185,925,725	1,037,999,210	14.25%	894,119,145
贷款损失准备	-20,830,293	-16,602,775	25.46%	-15,142,379
股本	7,805,785	6,004,450	30.00%	5,404,000
每股计（人民币元/股）				
基本每股收益	1.96	2.01	-2.49%	1.90
稀释每股收益	1.96	2.01	-2.49%	1.90
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.95	1.99	-2.01%	1.89

每股经营活动产生的现金流量净额	-7.78	21.89	-135.54%	8.56
归属于母公司普通股股东的每股净资产	16.27	14.83	9.71%	13.15

注：

1、2017年7月，本公司实施2016年度利润分配及资本公积转增股本方案。其中，以2016年末普通股总股本6,004,450,000股为基数，以资本公积按每股转增0.3股，合计转增1,801,335,000股。资本公积转增股本实施后，本公司普通股总股本为7,805,785,000股。

2、每股收益、加权平均净资产收益率根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第9号——净资产收益率和每股收益的计算及披露》（2010年修订）计算。各比较期的每股指标均按调整后的股数重新计算。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，但并无发放优先股股息，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”无需扣除优先股股息，“平均净资产”和“净资产”扣除了优先股。

3、本公司根据财政部于2017年12月25日发布的《关于修订印发一般企业财务报表格式的通知》（财会〔2017〕30号）的规定，将原计入在“营业外收入”和“营业外支出”中的相关资产处置利得或损失及与企业日常活动相关的政府补助分别计入新增的“资产处置收益”及“其他收益”项目，比较期资产处置收益进行了追溯调整，营业收入等相关指标重新计算。上述规定对本公司利润总额和净利润没有影响。

主要财务指标

盈利能力指标	2017年	2016年	增减 (个百分点)	2015年
平均资产收益率	0.86%	0.89%	-0.03	0.99%
归属于母公司普通股股东的加权平均净资产收益率	12.63%	14.35%	-1.72	15.67%
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	12.55%	14.28%	-1.73	15.56%
净利差	1.38%	1.74%	-0.36	1.83%
净利息收益率	1.25%	1.73%	-0.48	2.03%
加权风险资产收益率	1.38%	1.48%	-0.10	1.62%
成本收入比	24.47%	22.89%	1.58	22.98%
手续费及佣金净收入占营业收入百分比	18.89%	17.90%	0.99	16.61%
资本充足指标	2017年	2016年	增减 (个百分点)	2015年
资本充足率	14.33%	13.17%	1.16	12.65%
一级资本充足率	12.37%	11.13%	1.24	10.32%
核心一级资本充足率	10.69%	11.13%	-0.44	10.32%

资产质量指标	2017 年	2016 年	增减 (个百分点)	2015 年
不良贷款率	1.15%	1.17%	-0.02	1.19%
拨备覆盖率	272.52%	255.50%	17.02	237.70%
贷款拨备率	3.14%	3.00%	0.14	2.82%

2.2 2017 年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	8,185,120	7,208,553	9,032,922	8,698,400
归属于母公司股东的净利润	3,874,419	3,921,438	3,861,717	3,670,925
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	3,854,071	3,888,744	3,831,104	3,661,590
经营活动产生的现金流量净额	-23,513,436	-48,355,112	-14,745,030	25,846,289

2.3 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	2017年	2016年	2015年
银行卡滞纳金收入	71,318	59,512	55,302
补贴收入	29,105	47,451	20,997
固定资产处置净收入/损失	9,292	-5,296	-4,026
诉讼及违约赔偿收入	6,035	45,338	75,416
清理挂账收入	2,944	2,519	5,322
抵债资产处置净收入	613	-	8,257
其他资产处置净支出	-87	-10,101	-909
捐赠支出	-15,206	-44,055	-21,793
其他损益	31,735	10,800	-5,254
非经常性损益净额	135,749	106,168	133,312
以上有关项目对税务的影响	-38,473	-29,476	-40,365
非经常性损益项目净额	97,276	76,692	92,947

2.4 截至报告期末前十名股东持股情况表

单位：股

截至报告期末普通股股东总数（户）		168,565					
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数（户）		163,773					
前十名股东持股情况							
股东名称	报告期内 增减	期末持股数量	比例	持有有限售条 件股份数量	质押或 冻结情 况		股东性质
					股 份 状 态	数 量	
上海联和投资有限公司	239,591,496	1,038,229,815	13.30%	1,038,229,815	-	-	国有法人
西班牙桑坦德银行有限公司 (BANCO SANTANDER, S. A.)	116,736,000	505,856,000	6.48%	505,856,000	-	-	境外法人
上海国际港务(集团)股份有 限公司	116,736,000	505,856,000	6.48%	505,856,000	-	-	国有法人
TCL 集团股份有限公司	187,944,198	389,425,074	4.99%	389,425,074	-	-	境内非国 有法人
中国建银投资有限责任公司	87,149,970	377,649,870	4.84%	377,649,870	-	-	国有法人
中国平安人寿保险股份有限 公司-万能-一个险-万能	350,126,761	350,126,767	4.49%	350,126,767	-	-	其他
中船国际贸易有限公司	73,512,020	318,552,087	4.08%	318,552,087	-	-	国有法人
上海商业银行有限公司	48,636,000	210,756,000	2.70%	210,756,000	-	-	境外法人
上海市静安区财政局	103,958,209	159,811,466	2.05%	-	-	-	国家
上海市黄浦区国有资产总公 司	34,912,106	151,285,794	1.94%	151,285,794	-	-	国有法人
上述股东关联关系或一致行动的说明			前十名股东间不存在关联关系或一致行动人。				

注：2017 年 12 月，上海市闸北区财政局证券账户更名为上海市静安区财政局。更名后，上海市静安区财政局持股数与原上海市闸北区财政局持股数合并计算。

2.5 截至报告期末前十名优先股股东持股情况表

单位:股

截至报告期末优先股股东总数(户)					22		
年度报告披露日前上一月末的优先股股东总数(户)					22		
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
					股份状态	数量	
江苏银行股份有限公司—聚宝财富溢融	-	30,500,000	15.25%	人民币 优先股	-	-	其他
中邮创业基金—华夏 银行—华夏银行股份 有限公司	-	20,000,000	10.00%	人民币 优先股	-	-	其他
创金合信基金—招商 银行—招商银行股份 有限公司	-	20,000,000	10.00%	人民币 优先股	-	-	其他
浦银安盛基金—兴业 银行—招商证券资产 管理有限公司	-	20,000,000	10.00%	人民币 优先股	-	-	其他
交银施罗德资管—交 通银行—交通银行股 份有限公司	-	15,000,000	7.50%	人民币 优先股	-	-	其他
长江养老保险—中国 银行—中国太平洋人 寿保险股份有限公司	-	15,000,000	7.50%	人民币 优先股	-	-	其他
中国邮政储蓄银行股 份有限公司	-	10,000,000	5.00%	人民币 优先股	-	-	其他
中国平安人寿保险股 份有限公司—万能一 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—分红一 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
如股东所持优先股在除股息分配和剩余财产分配以外的其他条款上具有不同设置,应当分别披露其持股数量				不适用			

前十名优先股股东之间，上述股东与前十名普通股股东之间存在关联关系或属于一致行动人的说明

根据公开信息，本公司初步判断中国平安人寿保险股份有限公司一万能一个险万能、中国平安人寿保险股份有限公司一分红一个险分红存在关联关系。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存在关联关系或一致行动关系。

3 经营情况讨论与分析

3.1 经营情况概述

2017年，本公司主动适应监管政策和外部经营环境变化，积极支持实体经济发展，在“精品银行”战略愿景引领下，根据战略定位和发展目标，加快推进零售业务转型，打造“四个银行”特色，培育对公板块核心业务竞争优势，完善在线直销银行体系，提升线上获客能力，进一步提高专业化经营能力，深化风险管理体制、提升风险经营能力。报告期内，在保持资产规模平稳增长的同时，业务结构持续优化、存贷款在资产负债中的占比提升，资产质量持续趋好，经营效益实现较快增长。

(1) 盈利保持较好增长，营业收入趋势向好

报告期内，本集团归属于母公司股东的净利润为153.28亿元，较上年增长7.13%；报告期末，归属于母公司股东的净资产为1,469.85亿元，较上年末增加312.16亿元；基本每股收益为1.96元，平均资产收益率为0.86%，加权平均净资产收益率为12.63%。

报告期内，本集团实现营业收入331.25亿元，较上年减少12.79亿元，其中，上半年受同业业务规模收缩、市场利率上升及营改增等因素共同影响；下半年随着规模增长和结构优化，营业收入趋势向好，环比增加23.38亿元至177.31亿元，增幅15.19%。同时，报告期营业收入同比变动受到税收等不可比因素影响，还原后按可比口径，营业收入同比实现正增长，增幅3.77%。

(2) 业务规模稳健增长，经营结构持续优化

报告期末，本集团资产总额为18,077.67亿元，较上年末增长2.98%。客户存款余额为9,235.85亿元，较上年末增长8.78%。客户贷款和垫款总额为6,640.22亿元，较上年末增长19.86%。本集团积极应对监管政策和市场变化，主动压缩同业业务规模，加大一般存贷款拓展，报告期末客户存款占负债比重55.63%，较上年末提高3.83个百分点；客户贷款和垫款总额占资产比重36.73%，较上年末提高5.17个百分点，资产负债结构得到优化。同时，持续优化信贷结构，报告期末个人贷款及垫款在贷款总额中占比26.21%，较上年末提高4.71个百分点。

(3) 加快转型发展，提升专业化经营能力

加快“核心客户、核心业务”推进，带动价值贡献提升。资产端，重点加快零售转型，着重布局发展消费金融业务，加强与汽车消费领域的行业领先机构合作营销，完善自营渠道消费贷产品体系，优化零售信贷产品全流程，推动零售信贷规模增长和结构调整。报告期末，消费类贷款（含信用卡）余额较上年末增加492.36亿元，在个人贷款中占比上升至54.06%。负债端，加强核心业务带动，重点培育交易银行、跨境银行、投资银行、托管银行等特色业务，拓展客户、提升粘性；参与

政府财税体制改革和国资国企改革，在上海市社保基金改革、重大项目资金监管等领域形成了较强的竞争力。报告期末，公司存款余额6,515.51亿元，较上年末增长11.24%。

加快培育业务优势，提升专业化经营能力。一是聚焦财富管理和养老金融，加快业务模式和产品创新，打造面向城市居民的财富管理和养老金融专家，夯实客户基础、提升综合贡献。报告期末，零售客户数1,291.79万户，较上年末增长8.38%；零售客户综合资产（AUM）4,298.03亿元，较上年末增长8.34%。二是聚焦经营机构所在区域产业结构升级和城市建设发展的业务机会，前瞻布局科创金融和供应链金融。报告期末，科创金融贷款余额477.62亿元，较上年末增长13.92%；供应链金融贷款余额221.50亿元，较上年末增长28.85%。三是提高互联网获客能力，突破物理网点区域限制，服务全国客户。依托互联网技术与在线账户体系，通过在支付、结算、理财、信贷等领域的创新及与互联网平台企业的合作，互联网金融业务获客效益显著，报告期末线上个人客户数1,286.57万户，较上年末增长83.19%；互联网消费贷款余额297.97亿元，较上年末增长124.64%；互联网理财产品销售额173.51亿元，较上年增长726.24%。

（4）资产质量持续趋好，拨备覆盖水平稳步提高

报告期内，本集团进一步完善全面风险管理体系，优化流程和授信审批机制，加强主动退出体系管理，提高风险预警，强化不良资产清收化解，风险管控和风险经营能力进一步增强。风险成本0.56%，较上年下降0.07个百分点。报告期末，本集团不良贷款率1.15%，较上年末下降0.02个百分点；逾期不良比0.91，较上年末下降0.20；90天以上逾期不良比0.70，较上年末下降0.18；拨备覆盖率272.52%，较上年末提高17.02个百分点；贷款拨备率3.14%，较上年末提高0.14个百分点。资产质量和拨备覆盖水平持续趋好，在同业中保持较好水平。

（5）积极推进资本补充，资本实力进一步增强

本集团积极推进资本补充，拓宽补充渠道，增强资本实力。报告期内，非公开发行200亿元优先股，优化资本结构，补充其他一级资本，为未来业务发展提供保障和空间。报告期末，本集团资本充足率为14.33%，较上年末提高1.16个百分点；一级资本充足率为12.37%，较上年末提高1.24个百分点；核心一级资本充足率为10.69%，较上年末下降0.44个百分点。

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 153.37 亿元，较上年增长 7.06%，下表列出本集团主要损益项目变化。

单位：人民币千元

项目	2017 年	2016 年	较上年同期增减
利息净收入	19,117,309	25,998,109	-26.47%
非利息净收入	14,007,686	8,405,408	66.65%
营业收入	33,124,995	34,403,517	-3.72%
减：营业支出	17,139,272	18,195,608	-5.81%
其中：税金及附加	343,679	714,649	-51.91%
业务及管理费	8,105,358	7,875,911	2.91%
资产减值损失	8,671,315	9,576,344	-9.45%
其他业务支出	18,920	28,704	-34.09%
营业利润	15,985,723	16,207,909	-1.37%
加：营业外收支净额	96,739	111,464	-13.21%
利润总额	16,082,462	16,319,373	-1.45%
减：所得税费用	745,669	1,994,309	-62.61%
净利润	15,336,793	14,325,064	7.06%
其中：归属于母公司股东的净利润	15,328,499	14,308,265	7.13%
少数股东损益	8,294	16,799	-50.63%

3.2.2 资产负债表分析

(1) 资产

报告期末，本集团资产总额为18,077.67亿元，较上年末增加523.96亿元，增幅2.98%。

单位：人民币千元

项目	2017 年 12 月 31 日		2016 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
贷款和垫款总额	664,021,617	36.73%	553,999,300	31.56%
减：贷款损失准备	-20,830,293	-1.15%	-16,602,775	-0.95%
贷款和垫款净额	643,191,324	35.58%	537,396,525	30.61%
投资 ^{注1}	833,203,304	46.09%	916,155,109	52.19%
现金及存放中央银行款项	136,063,645	7.53%	137,037,351	7.81%

存放和拆放同业及其他金融机构款项（含买入返售金融资产）	161,775,396	8.95%	134,927,807	7.69%
应收利息	7,680,426	0.42%	7,354,580	0.42%
长期股权投资	395,131	0.02%	18,423	0.00%
其他 ^{注2}	25,457,712	1.41%	22,481,307	1.28%
资产总额	1,807,766,938	100.00%	1,755,371,102	100.00%

注：

- 1、包括以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、可供出售金融资产、持有至到期投资及应收款项类投资；
- 2、包括衍生金融资产、固定资产、无形资产、递延所得税资产及其他资产。

客户贷款和垫款

单位：人民币千元

项目	2017年12月31日		2016年12月31日		2015年12月31日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
公司贷款和垫款	446,591,730	67.26%	359,625,050	64.91%	344,620,278	64.23%
个人贷款和垫款	174,051,049	26.21%	119,098,293	21.50%	86,486,385	16.12%
票据贴现	43,378,838	6.53%	75,275,957	13.59%	105,400,963	19.65%
贷款和垫款总额	664,021,617	100.00%	553,999,300	100.00%	536,507,626	100.00%

(2) 负债

报告期末，本集团负债总额为 16,603.26 亿元，较上年末增加 211.73 亿元，增幅 1.29%。

单位：人民币千元

项目	2017年12月31日		2016年12月31日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
吸收存款	923,585,324	55.63%	849,073,364	51.80%
同业及其他金融机构存放和拆入款项（含卖出回购金融资产）	459,028,526	27.65%	422,738,155	25.79%
已发行债务证券	168,148,078	10.12%	231,080,385	14.10%
其他 ^注	109,563,607	6.60%	136,260,584	8.31%
负债总额	1,660,325,535	100.00%	1,639,152,488	100.00%

注：包括向中央银行借款、以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债、衍生金融负债、应付职工薪酬、应交税费、应付利息、递延所得税负债及其他负债。

客户存款

报告期末，本集团吸收存款总额为 9,235.85 亿元，较上年末增加 745.12 亿元，增幅 8.78%。

单位：人民币千元

项目	2017 年 12 月 31 日		2016 年 12 月 31 日		2015 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比	金额	占总额百分比
公司存款	651,550,674	70.55%	585,708,978	68.98%	547,406,218	69.05%
活期存款	323,092,112	34.98%	298,863,842	35.20%	252,422,614	31.84%
定期存款	328,458,562	35.57%	286,845,136	33.78%	294,983,604	37.21%
个人存款	205,267,648	22.22%	204,770,014	24.12%	190,132,945	23.99%
活期存款	58,390,833	6.32%	55,967,453	6.59%	48,099,610	6.07%
定期存款	146,876,815	15.90%	148,802,561	17.53%	142,033,335	17.92%
保证金存款	66,767,002	7.23%	58,594,372	6.90%	55,140,723	6.96%
吸收存款总额	923,585,324	100.00%	849,073,364	100.00%	792,679,886	100.00%

(3) 股东权益

报告期末，本集团股东权益为 1,474.41 亿元，较上年末增加 312.23 亿元，增幅 26.87%，主要由于非公开发行优先股募集资金增加及利润增长。

单位：人民币千元

项目	2017 年 12 月 31 日	2016 年 12 月 31 日	变化
股本	7,805,785	6,004,450	30.00%
其他权益工具	19,957,170	-	不适用
资本公积	28,452,203	30,253,538	-5.95%
其他综合收益	-571,337	496,194	-215.14%
盈余公积	26,435,300	22,227,344	18.93%
一般风险准备	25,780,256	21,245,093	21.35%
未分配利润	39,125,759	35,542,604	10.08%
归属于母公司股东权益	146,985,136	115,769,223	26.96%
少数股东权益	456,267	449,391	1.53%
股东权益合计	147,441,403	116,218,614	26.87%

4 银行业信息与数据摘要

4.1 资本充足率情况

单位：人民币千元

项目	2017年12月31日	2016年12月31日	2015年12月31日
核心一级资本：	127,113,477	115,937,823	92,643,206
实收资本可计入部分	7,805,785	6,004,450	5,404,000
资本公积可计入部分	27,833,570	30,431,980	22,162,378
盈余公积	26,435,300	22,227,344	18,402,914
一般风险准备	25,780,256	21,245,093	16,668,113
未分配利润	39,125,759	35,542,604	29,635,749
少数股东资本可计入部分	85,511	168,600	252,708
其他	47,296	317,752	117,344
其他一级资本：	19,968,571	10,603	10,063
其他一级资本工具及溢价	19,957,170	-	-
少数股东资本可计入部分	11,401	10,603	10,063
二级资本：	23,209,591	21,128,557	20,799,728
二级资本工具及其溢价可计入金额	10,000,000	11,000,000	12,000,000
超额贷款损失准备	13,186,788	10,104,722	8,771,982
少数股东资本可计入部分	22,803	23,835	27,746
资本总额	170,291,639	137,076,983	113,452,997
扣除：	-332,371	-392,782	-373,800
核心一级资本扣除项目	-332,371	-392,782	-373,800
核心一级资本净额	126,781,106	115,545,041	92,269,406
一级资本净额	146,749,677	115,555,644	92,279,469
资本净额	169,959,268	136,684,201	113,079,197
风险加权资产	1,185,925,725	1,037,999,210	894,119,145
核心一级资本充足率	10.69%	11.13%	10.32%
一级资本充足率	12.37%	11.13%	10.32%
资本充足率	14.33%	13.17%	12.65%

4.2 杠杆率情况

单位：人民币千元

项目	2017 年 12 月 31 日	2016 年 12 月 31 日
一级资本净额	146,749,677	115,555,644
调整后的表内外资产余额	1,979,527,549	1,898,546,343
杠杆率	7.41%	6.09%

4.3 流动性覆盖率情况

单位：人民币千元

合格优质流动性资产	未来 30 天现金净流出量	流动性覆盖率
188,772,529.30	133,390,875.90	141.52%

4.4 根据监管要求披露的其他财务信息

项目	标准值	2017 年 12 月 31 日	2016 年 12 月 31 日	2015 年 12 月 31 日
流动性比例	≥25%	41.71%	51.92%	39.84%
流动性覆盖率	≥100%	141.52%	152.01%	122.02%
存贷比		71.90%	65.25%	67.68%
单一最大客户贷款比率	≤10%	4.93%	4.25%	6.35%
最大十家客户贷款比率	≤50%	27.99%	24.44%	23.81%

5 业务综述

5.1 公司业务

报告期内，本公司按照国家宏观经济金融政策指引，围绕“精品银行”战略定位，进一步强化价值创造，积极服务经营机构所在区域产业结构升级和城市建设发展，提升一般性存款及优质资产获取。培育科创金融、交易银行等业务特色，不断提升公司客户服务质量和效率，推动公司业务稳步、可持续、创新发展。

(1) 公司客户

报告期内，本公司初步建立起了客户分层分类管理体系，通过分层管理、分类营销，持续拓宽公司客户基础。报告期末，公司客户数 21.18 万户，较上年末增长 7.85%。报告期内实现新增公司客户数 2.55 万户，贡献日均存款 314.63 亿元，当年新增客户数量和存款贡献均创历史新高。**核心客户方面**，本公司为客户制定“一户一策”综合金融服务方案，重点关注核心客户在转型升级过程中的金融服务需求，在产业基金投资、国企混合所有制改革、供应链金融等领域开展创新合作。**小微客户方面**，总行层面设立普惠金融事业部，通过标准化产品组合，持续强化小微企业金融服务。

报告期末，小微企业贷款余额 903 亿元，较上年末增长 22.09%。

(2) 对公存贷款

报告期内，本公司重点培育交易银行、跨境银行、投资银行、托管银行等特色业务，提升客户粘性，带动一般性存款增长。参与政府财税体制改革和国资国企改革，在上海市社保基金改革、重大项目资金监管等领域形成了较强的竞争力。报告期末，公司存款（含财政存款）余额 6,378.81 亿元，较上年末增长 11.05%；其中活期存款余额较上年末增长 8.00%，余额占比 50.41%。人民币公司存款余额在上海地区中资商业银行中占比 9.01%，上海地区市场份额排名保持在前三位。

报告期内，本公司积极优化信贷投向结构，在坚守风险底线的原则下加大对国家及区域新兴战略性新兴产业的信贷投入，重点支持的领域有：先进制造业、科创金融、供应链金融、国资国企混合所有制改革、租购并举下的房地产及城市更新改造、区域经济发展需求等。报告期末，公司贷款和垫款余额 4,285.09 亿元，较上年末增长 24.95%。

(3) 科创金融业务

报告期内，本公司积极服务上海科创中心建设，前瞻布局科创金融，从产品、客户、专营机构、考核激励、风险管理等方面建立配套机制和服务体系，打造科创金融特色品牌。重点支持符合上海经济结构调整和产业升级发展要求的重点项目。为张江科学城、紫竹、漕河泾、嘉定、临港等一批高科技产业园区建设提供综合金融服务。报告期末，本公司科创金融贷款余额 477.62 亿元，较上年末增长 13.92%。

不断丰富科创金融产品与服务体系。为上海市“专精特新”中小企业提供专项服务方案，报告期末，已与 618 户企业建立合作，占上海市“专精特新”企业总数的三成以上；全国首家开展“远期共赢利息”业务，通过灵活定价模式，将融资服务向企业创业周期的前端延伸。报告期末，支持 124 户科创企业开展“远期共赢利息”业务，授信余额 8.06 亿元；持续推进投贷联动业务创新，加强与优质外部投资机构合作，采用“贷款+外部直投”方式支持科创企业。报告期末，投贷联动模式项下贷款余额 9.09 亿元，保持稳步增长趋势。

(4) 交易银行业务

报告期内，本公司着力打造“供应链金融”品牌，围绕核心企业及其上下游的供应链金融需求，搭建共享服务平台，以互动、协同、可视为理念，链接产业链的上下游及各参与方，并为每个交易节点分别提供资金融通、支付结算、财富增值等全方位、全流程、体系化、多渠道的综合金融服务。报告期末，本公司供应链金融贷款余额 221.50 亿元，较上年末增长 28.85%。

在现金管理业务方面，本公司积极致力于为客户降低交易成本、提高交易效率和资金运作效益。运用互联网思维，不断加强产品创新和流程优化，推出收款易、条码支付等创新产品，逐步搭建起集支付结算、贸易融资、现金管理、资金监管、财富管理于一体的现金管理平台。报告期末，本公司现金管理客户数 3,430 户，其中集团客户 553 户；交易金额 2.48 万亿元，较上年增长 36.15%；归集存款日均较上年增长 206.91 亿元。

（5）跨境银行业务

报告期内，本公司继续致力于打造多层次跨境合作平台，创新合作模式、丰富产品序列并发挥渠道资源优势，为本公司客户提供个性化、高质量的跨境金融服务。一是构建与不同机构间的战略合作联盟。本公司与香港上海商业银行、台湾上海商业储蓄银行的沪港台“上海银行”战略合作已延续 19 年，从 2014 年起与西班牙桑坦德银行开展了持续紧密的战略合作，形成了高效共同营销及客户互荐机制，独特的合作模式有效延伸了本公司提供境外服务的能力。二是积极拓展并有效利用集团内境外触角，提供协同有效的服务能力。充分发挥本公司在港机构的区位、资源、牌照等各类优势，在满足传统跨境业务的基础上，加强投商行联动及产品创新，不断提升客户服务能力，提供跨境结算、投融资、发债、并购及财务咨询等一揽子金融服务。

报告期内，本公司结合市场环境 with 政策导向，大力发展跨境金融业务，实现中间业务收入 8.48 亿元，较上年增长 25.44%。重点支持公司核心客户资本项下跨境业务，形成本外币业务良性互动态势，提供跨境投融资服务 265.17 亿元。与多家境内外互联网企业合作，拓展跨境本外币结算、货币兑换等线上渠道，形成“互联网+跨境业务”特色。进一步提升自贸产品内涵，保持创新特色，自贸分账核算单元项下累计已开立自由贸易账户 5,516 个，较上年末增长 30.46%；累计搭建自贸版跨境本外币资金池共计 43 个，较上年末增长 19.44%。

（6）投资银行业务

报告期内，本公司将轻资本、平台化和交易型作为投资银行业务转型方向，实现了业务收入和规模的稳定发展。

报告期末，在全市场债务融资工具业务承销金额较上年末下降 22.60%的环境中，本公司债务融资工具业务承销金额 581.66 亿元，较上年末增长 9.75%，债务融资工具承销金额的市场占比 1.48%，较上年末增加 0.48 个百分点；在并购重组方面，积极推进优质上市公司并购业务，服务国资国企混合所有制改革；资产证券化业务取得新突破，发行规模 160.65 亿元，完成 CMBS、供应链金融资产证券化等多项业务创新，逐步形成资产证券化业务特色。

报告期内，实现投行与财务顾问业务收入 11.08 亿元。

（7）托管银行业务

报告期内，本公司围绕市场需求，大力推进资产托管、行政管理服务、资金监管三大重点产品，拓展业务领域，丰富产品线，实现业务规模和效益持续稳健增长。为各类证券公司、基金公司、信托公司、商业银行、保险公司、私募投资机构等客户提供托管综合金融服务，积极开展托管创新业务；以私募投资机构为重点，开展份额登记、估值核算等行政管理服务；研发各类新型资金存管产品，为投资/交易资金、IPO/定增/发债募集资金、ABS 回款资金及其他专项资金提供监管服务，围绕交易市场、支付机构、电商平台等客户，提供银商通、基金销售支付监督、支付机构备付金存管等创新服务。

报告期末，本公司托管银行业务规模 18,665.53 亿元，较上年末增长 30.51%；资产托管业务

规模 16,511.00 亿元，较上年末增长 15.44%；报告期内实现托管银行业务收入 10.65 亿元，托管费收入 10.17 亿元。

5.2 零售业务

报告期内，本公司坚持以客户为中心，以消费金融、财富管理、养老金融为重点，加快业务模式和产品创新，不断完善服务体系，提升零售业务转型发展能力和价值贡献。报告期末，本公司零售客户数 1,291.79 万户，较上年末增长 8.38%；零售客户综合资产（AUM）4,298.03 亿元，较上年末增长 8.34%；个人贷款和垫款余额（含信用卡）1,730.91 亿元，较上年末增长 46.56%。客户结构进一步优化，月日均综合资产 50 万元以上个人客户及客户综合资产占比分别提升 0.10 个百分点和 1.31 个百分点。

（1）消费金融业务

报告期内，本公司把握经济增长方式转变和居民消费转型升级趋势的机遇，重点布局发展消费金融业务，推动零售信贷规模增长和结构调整。一是针对汽车等重点消费领域，加强与行业领先机构合作营销，持续深化核心伙伴的合作模式；二是完善自营渠道消费信贷产品体系，针对不同客群推出差异化信贷服务，包括公积金信义贷、高端客户尊信贷等产品，推出“信义贷”品牌，持续开展宣传和营销；三是进一步优化零售信贷产品全流程，提升客户体验；四是提升渠道服务能力，优化电子银行在线办理功能，拓展微信银行服务；五是加强全流程风险闭环管理能力建设，从政策研究、行业预判、数据应用、模型开发、流程制定、审批监测及调优、贷后管理等环节，不断提升风险经营能力；六是夯实合规经营管理基础，严格客户准入，强化审贷管理，加强资金流向监控和用途管理。报告期末，消费贷款（含信用卡）余额占比 54.12%，较上年末提升 16.51 个百分点。本公司上海地区个人贷款和垫款余额（含信用卡）在中资银行中占比 5.58%，较上年末提升 0.95 个百分点。

（2）财富管理业务

报告期内，本公司应对市场资金面趋紧、互联网金融冲击加剧的挑战，积极拓展和维护客户，做大客户综合资产规模，促进个人存款业务平稳增长。围绕客户资金源和资金流，强化公私联动，持续推进代发工资、动拆迁、代收付等基础业务。应用数据分析和商业智能，加强定期存款、大额存单等精准销售，提升核心存款规模和稳定性。建立个人分类账户体系并拓展业务应用，满足客户多样化的支付结算需求。报告期末，本公司本外币个人存款余额 2,049.54 亿元，其中储蓄存款 1,765.06 亿元，活期存款占比持续提升。本公司上海地区人民币储蓄存款余额在中资商业银行中占比 7.02%，较上年末提升 0.11 个百分点。

报告期内，本公司立足客户金融资产多元化配置需求，从“丰富产品线”和“多渠道销售”寻求理财业务破局。报告期内，上线推广周期型开放式理财产品、“净享利”净值型理财产品、新户理财和代发工资客户专属理财产品；丰富投资产品种类，深化同业合作，加大信托及券商集合类产

品的引入与销售力度；顺应监管指引，推进保险产品结构转型调整。开拓线上销售渠道，增大手机银行及网上银行产品配置，推出保险线上专属产品；加强线下销售管理，打造销售标杆网点。报告期末，个人理财产品余额 1,846.08 亿元，较上年末增长 9.55%；报告期内累计实现个人理财产品销售额 11,647.46 亿元，代理销售基金 234.96 亿元，代理销售保险 48.96 亿元。报告期末，本公司管理月日均综合资产 50 万元以上的个人客户 18.33 万户，较上年末增长 16.54%；管理上述客户资产总额 2,476.35 亿元，较上年末增长 10.87%。报告期内，本公司在上海证券报“金理财”评选中，荣获“年度城商行理财卓越奖”。

报告期内，本公司推出以融资业务、资产管理、家族业务、忠诚度管理为核心的私人银行综合金融解决方案体系，打造开放式的产品和服务平台，通过专属质押贷款、信用贷款和抵押贷款，满足私人银行客户融资需求；通过现金管理、理财定制、固定收益、私募基金等产品，满足私人银行客户资产配置和多样化投资需求；通过传承类、高保障类保险及家族信托，满足客户家族财富管理、分配和传承的需求；持续探索慈善型信托、家族基金会等业务领域。推出私人银行客户专属黑金借记卡，打造精品贵宾权益，形成私人银行增值服务营销活动品牌。报告期末，本公司管理月日均综合资产 300 万以上个人客户 12,171 户，较上年末增长 13.11%。在中国银行业协会举办的私人银行业务专业委员会年度评选活动中，荣获“中国最佳区域私人银行奖”；在《亚洲银行家》举办的年度评选活动中，荣获“中国最佳私人财富慈善服务奖”。

(3) 养老金融业务

报告期内，本公司围绕“美好生活”精心打造养老金融特色业务。针对客户“安心养老”需求，不断完善“简、便、稳”养老金融产品体系，养老无忧、惠享养老等专属产品覆盖逾 20 万养老客户；实现“美好生活版”手机银行版本升级，提升客户资产展现、优惠权益等操作体验，用户量较上年度增长近两倍；推行远程养老 E 理财，为客户提供电话银行金融服务；积极配合上海市社保实行自主卡折代发养老金工作，为老年人提供更安全、便捷的养老金发放服务；针对客户“精致生活”需要，不断丰富“康、乐、享”为老增值服务平台，甄选“银发合作伙伴”商户覆盖逾 300 家服务门店，涵盖健康文化、休闲消费等权益；持续打造 50 家养老金融特色支行，探索优化适老性的客户服务。报告期内，本公司积极践行“尊老、敬老、为老”的服务理念，成为上海市首批敬老卡联盟成员。在中银协等多家媒体“匠心精神，服务美好生活”的调研中，本公司养老特色服务得到高度评价。

报告期末，本公司养老金客户 155.75 万户，年代发超过 2,000 万笔，服务上海地区逾三分之一的养老客户；养老金客户综合资产 1,832.61 亿元，较上年末增长 14.08%，占零售客户综合资产总额的 42.64%，较上年末增长 2.14 个百分点；养老金客户仍是本公司储蓄存款的重要来源，其储蓄存款贡献占比 49.80%，较上年末增长 1.19 个百分点。

(4) 银行卡业务

报告期内，本公司丰富银行卡产品体系，提升银行卡服务品质，满足客户多样化用卡需求。报

告期内，银行卡发卡量 1,550 万张，较上年末增长 12.43%，实现银行卡消费额 1,870.29 亿元，较上年末增长 8.18%。

信用卡业务：加快推进客户经营、客户服务和风险管理闭环建设，转型发展成效明显。产品创新力度加大，与主流电商平台合作推出联名卡产品。销售体系日趋完善，互联网渠道获客取得突破，客户规模增长较快。大力发展信用卡分期消费信贷，丰富分期产品体系，完善分期营销模式，分期业务结构逐步优化，收入贡献快速增长。打造线上经营平台，开设手机银行信用卡客户专属页面；增设出行服务板块，实现增值服务在线预约；移动端积分商城实现积分兑换流程自助化。着力打造都市消费生活圈，紧贴客户需求深化场景经营，业内首家推出智能停车无感支付业务，覆盖上海市 200 余个停车场、近万个停车位；不断丰富美食、娱乐、出行等特惠活动，强化“在一起”品牌传播触达，便捷支付体验不断提升。报告期末，本公司信用卡累计发卡 561.91 万张，较上年末增长 22.53%；信用卡贷款余额 248.43 亿元，较上年末增长 44.49%，信用卡业务在经营区域的市场份额保持稳步提升。报告期内，实现信用卡消费额 826.05 亿元，较上年增长 10.72%；实现信用卡交易额 848.12 亿元，较上年增长 11.12%。

借记卡业务：与优质外部机构合作发行联名卡，持续丰富借记卡产品和功能。其中，整合银行和基金公司的资源和产品，推出“慧成联名卡”及“慧金宝”业务，为客户提供综合金融服务；发行“长江养老联名卡”，作为年金贷业务的配套产品。贯彻落实上海市推进智慧城市建设的有关要求，发行青浦社区市民卡，实现金融 IC 卡在社区服务等领域的应用。发行无锡地铁卡、苏州尚游卡，实现交通卡和银行卡两卡合一。推出薪资代发业务专属借记卡——薪管家卡。落实账户分类要求，发行 II 类账户实体借记卡。积极开展借记卡刷卡及移动支付营销活动，提升借记卡活跃度和交易额。报告期末，本公司借记卡累计发卡 988.09 万张，较上年末增长 7.40%；报告期内借记卡消费额 1,044.24 亿元，较上年增长 5.70%。

5.3 金融市场业务

报告期内，本公司持续推进金融市场业务经营模式与业务结构转型。深化与传统业务融合，加大对实体经济支持力度，持续压缩同业投资规模，同业投资规模较期初下降超 15%。进一步巩固金融市场主要交易商地位，各项金融市场业务平稳发展。

报告期内，市场资金面整体中性偏紧，利率阶段性波动明显，资金价格中枢显著抬升。本公司通过深入研究宏观经济金融形势，主动响应监管政策导向要求，持续优化资产负债结构。资产端持续加大信用债、利率债等标准化资产配置力度，压缩同业投资规模；负债端审慎控制同业融入规模与占比，提前将包含同业存单发行在内的同业负债比例控制在监管要求限额之内。与此同时，准确把握市场趋势变化，合理安排资产负债配置节奏，有效防范流动性及利率风险的冲击。

报告期内，本公司持续推进同业合作，积极拓展业务渠道，不断扩大交易半径，持续深化与银行、证券、信托、基金、保险、金融资产管理公司等各类交易对手在货币市场、债券市场、衍生品

市场、票据市场、黄金市场和外汇市场等业务领域的合作。金融市场各类交易活跃，业务资质不断完善，7月获批成为首批债券通境内做市商成员，并继续保持公开市场一级交易商、SHIBOR报价团成员、债券做市商、利率互换双边报价商、“上海金”定价成员等重要资格，品牌地位得到进一步稳固和提升。

5.4 资管业务

报告期内，本公司根据监管导向与市场趋势，持续推进理财业务创新，加快产品转型，优化资产组合，提升市场竞争力，满足客户多样化理财投资需求。理财业务平稳发展，全年发行理财产品 2,020 只，实现理财产品销售额 18,872 亿元。

加快理财产品创新转型。一是完善产品体系，截至报告期末，本公司理财产品投向已涵盖固定收益类和混合类等系列；二是本公司着力打造财富管理业务特色，优化产品形态，加快产品净值化转型，报告期内新推出“净享利”系列净值型开放式产品，截至报告期末，针对高净值客户的理财产品中净值型产品占比达 41%；有序推进封闭式向开放式的产品转型，全行开放式产品余额占比提升至 44%，较上年末提高 21 个百分点。三是调整产品期限结构，加强产品久期管理，加大非保本中长期产品发行力度，截至报告期末，非保本中长期产品占比达 34%。

优化理财资产投资组合。债券类资产方面，一方面通过降低新增资产久期、提升债券类资产比例，提升产品组合流动性，另一方面拓展债券基金投资，进一步丰富固定收益类理财产品的组合构建；非标债权资产方面，严格依据监管指引，以服务实体经济为核心持续优化资产投向。报告期内，本公司非标资产比例严格控制在监管额度限制内。资本市场类业务方面，坚持以服务公司客户直接融资和综合金融服务为出发点，稳步增加权益投资，同时新增可交换债、可交换债收益互换等资产业务，进一步完善资产投资体系和配置结构。

完善风险管理机制和内部控制体系。加强对各类风险的研究应对，推动风险管理系统和工具的运用，不断提升对各类风险的识别、分析和处置能力。着力强化业务管理，进一步完善业务制度，优化业务流程，细化操作风险控制要求，推动业务运作规范化。加强投前、投中风险管控，严格落实授信政策，按照穿透性原则审核融资主体资质；持续开展投后风险管理，增强理财投资安全性。

5.5 互联网金融业务

报告期内，本公司互联网金融业务快速发展，利用线上与线下场景，金融与科技的深度融合，推进了互联网“存、贷、汇、付”等领域的创新实践，积极践行普惠金融，致力于成为独具特色的互联网金融服务提供商。报告期末，线上个人客户数 1,286.57 万，较上年末增长 83.19%，居同业领先；年度活跃客户数 345.42 万，较上年末增长 310.38%；消费贷款余额 297.97 亿元，较上年末增长 124.64%。报告期内，互联网业务累计交易笔数为 9,356.64 万笔，较上年增长 212.50%；理财产品销售额 173.51 亿元，较上年增长 726.24%。同时，本公司利用在线直销银行平台，金融服务

触达全国，有效补充本公司物理网点覆盖限制，非分行所在地客户数 1,205.50 万，占比 93.70%；他行客户占比 99.55%；客户平均年龄 32 岁，一二线城市客户占比 53.09%。报告期内，本公司在线直销银行品牌“上行快线”的影响力及美誉度持续提升，荣获“2017 年互联网金融优秀平台奖”、“2017 年金融科技创新十佳案例”奖项。

互联网金融产品与服务持续创新。报告期内，本公司形成了 5 大类互联网金融产品与服务体系，实现了新型支付、结算与现金管理、理财、贷款、跨境业务等领域的创新应用，产品与服务竞争力持续提升。其中电子联名卡移动支付（ePay）业务全国首创，客户数 187.14 万，累计交易笔数 1,534.05 万笔，累计交易额 25.30 亿元，成为人民银行“移动支付便民示范工程”首批示范银行，以及首批入驻“银联云闪付”移动支付平台的银行。丰富互联网资金存管产品，围绕交易市场、支付机构、电商平台等客户，提供银商通、支付机构备付金存管等新型互联网存管服务。创新在线国际汇款业务，与多家境内外互联网平台合作，为零售客户及小微商户提供了便捷、快速的在线货币兑换、跨境汇出汇款及出口电商收款服务，形成“互联网+跨境业务”特色，报告期内，累计交易笔数 63.59 万笔，累计交易额 19.78 亿美元，为超过 8,000 家小微商户提供便捷服务。

互联网金融特色发展模式不断深化。坚持“互联网+行业+金融”对外输出专业服务的理念，本公司在互联网金融领域重点推进与电商平台、大型集团企业、行业专业平台等目标市场客户的合作，在线上场景及线下业态，实现互联网金融服务与合作平台生态圈的有效融合，为生态圈内个人客户与小微客户提供便捷金融服务。报告期内，实现超过 85 个合作平台项目上线，累计合作平台项目超过 150 个，较上年增加了 32.56%，先后与微众银行、蚂蚁金服、京东金融、唯品金融等知名行业平台企业建立合作关系。

探索金融科技在互联网金融领域的应用。本公司主动融入金融科技变局，报告期内，本公司科技人员增幅 9.3%，成立科技管理委员会数字化创新管理办公室，统筹推进全行数字化创新工作，构建大数据应用平台，引入 16 家共计 35 大类外部数据，结合内部数据资源，利用大数据处理和数学建模分析提升风险管理能力，将数据应用上升为银行的经营核心和创新来源，实现数据技术与经营管理的高度融合，成为互联网金融领域的核心竞争力。基于大数据服务能力推进金融业务数字化、自动化和智慧化，通过量化的风险计量工具进行风险识别，实现精准授信、精确管理，在线消费贷款审批处理时间缩短至秒级，日处理峰值超过 30 万笔。

互联网金融系统与开发模式先进高效。本公司搭建了“独立与融合”的互联网金融业务系统，涵盖账户与账务处理、业务管理、信贷审批等丰富功能，支持与满足互联网业务高并发性、高可靠性的系统性能要求。同时，充分应用金融科技推出互联网金融 OpenAPI 创新服务。报告期内，本公司成功上线 OpenAPI 金融服务的应用接入平台，以互联网行业标准的接口规范及安全交互通讯方式，实现各类互联网金融服务应用统一接入，实现敏捷开发，快速响应客户科技开发高效需求，提升了本公司金融与科技交互的效率。

5.6 渠道建设

本公司围绕打造“智慧金融、专业服务”企业形象，不断优化渠道布局 and 结构，着力打造手机银行渠道、网点渠道、客服渠道立体联动的协同体系（B2A+T），基于数字化、智能化和客户体验驱动，实现全渠道经营能力提升。

（1）在线渠道

本公司重点推进手机银行渠道移动端创新，网银渠道功能完善和远程客服渠道建设，不断提升服务效率和客户体验。报告期末，在线渠道和自助渠道结算分流率 90.84%，同比提升 5 个百分点。

手机银行渠道

个人手机银行全面推进数字化创新，围绕“简·智”内涵，上线 5.0 新版，基于客户洞察和个性化服务，推出面向财富管理客户的智享财富版、面向年轻消费客户的乐享信用卡版和面向养老金融客户的美好生活版三种专属体验。新版个人手机银行实现了基于商业智能的产品推荐、基于机器学习的在线投资专家和智能客服、基于扫码和 NFC 技术的全场景移动支付体系、基于生物识别的语音导航、智能刷脸等智慧新服务，新增上银 e 卡、全在线信义贷款、个性资讯、智能出行等新功能，完成投资、缴费、结售汇等数十项服务优化。企业手机银行推出通用 E 盾、账户总览、转账、理财、结贷一卡通等新功能，有效提升了服务中小企业客户的能力。手机银行荣获“2017 年中国银行业创新先锋榜”、“2017 年区域性商业银行最佳手机银行奖”、“年度卓越手机支付银行”等奖项。报告期末，个人手机银行客户数 313.79 万户，较上年末增长 43.92%；个人微信银行客户数 216.55 万户，较上年末增长 55.36%；企业手机银行客户数 5.82 万户，较上年末增长 42.20%。

网银渠道

个人网银新增网下 IPO 转账、净值型理财、保险销售等新功能，完成新户理财、购汇、转账额度管理等服务优化。企业网银新增关税缴纳、e 账户代发、积分通、在线授信申请等新功能，完成供应链融资、机具预约取款、电子票据、通用 e 盾等服务优化。报告期末，个人网银客户数 409.53 万户，较上年末增长 11.39%；企业网银客户数 15.49 万户，较上年末增长 11.98%。

远程客服渠道

远程客服渠道持续推进远程服务、远程经营和远程支撑三大业务体系建设，重点拓展养老金融、信用卡分期和零售信贷业务，着力打造“专业、贴心、信任”的服务品质。报告期末，远程管户客户 40 万户，远程管户综合资产增长 40.02%，远程新户获客和信用卡外呼营销业绩也取得了较好的增长。

（2）物理渠道

本公司坚持以“精品银行”战略为愿景，力求打造“智慧、专业、温馨、高品质”的网点渠道形象，运用网点选址模型和网点业态配置模型，优化分支机构网络和网点功能布局。网点渠道不断提升智能化水平，推出和部署新型智能柜员机 ITM，以客户为视角设计了全功能金融服务，提供大额现金、零钞服务、存单支取和开立、智能互动体验、个性化销售推荐等功能，较好地提升了客户

服务能力和网点经营效率。

截至报告期末，本公司共有 312 家分支机构，设有 558 家自助服务点。本公司分支机构情况如下：

机构名称	地址	机构数量	员工数(人)
总行	中国（上海）自由贸易试验区银城中路 168 号	1	1,572
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	195
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	17
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	45	1,007
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	1,232
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	1,573
浦东分行	中国（上海）自由贸易试验区张杨路 699 号	26	633
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	200
浦西支行	上海市黄浦区四川中路 261 号	3	299
福民支行	上海市黄浦区凤阳路 360 号	3	106
白玉支行	上海市徐汇区肇嘉浜路 798 号	4	87
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	9	332
南京分行	江苏省南京市玄武区北京东路 22 号	12	520
杭州分行	浙江省杭州市江干区新业路 200 号	11	389
天津分行	天津市河西区乐园道 36、38 号一至四层	12	341
成都分行	四川省成都市武侯区航空路 1 号 2 幢	9	284
深圳分行	深圳市福田区福华一路 1 号大中华交易广场裙楼一楼东北角部分及交易广场写字间 32 整层、33 层东区 12-16 号房	16	581
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	6	295
苏州分行	江苏省苏州市工业园区苏州时代广场 23 幢	10	337
合计		312	10,000

注：分支机构不含子公司。

6 涉及财务报告的有关事项

6.1 与上年度财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的，公司应当说明情况、原因及其影响。

不适用

6.2 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的，公司应当说明情况、更正金额、原因及其影响。

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

6.4 年度财务报告被会计师事务所出具非标准审计意见的，董事会、监事会应当对涉及事项作出说明。

不适用

董事长：



上海银行股份有限公司董事会

2018 年 4 月 20 日