

上海华瑞银行
2020 年度社会责任报告

目录

编制说明.....	3
第一章 关于上海华瑞银行.....	4
第二章 普惠金融服务.....	7
第三章 绿色信贷与环境保护.....	10
第四章 消费者权益保护.....	11
第五章 未来展望.....	12

编制说明

本报告是上海华瑞银行股份有限公司发布的社会责任报告，重点披露本行在开展金融服务的基础上，履行社会责任，助力经济、社会、环境协调发展的相关信息。

一、报告范围

报告组织范围：本报告以上海华瑞银行股份有限公司为主体，涵盖本行所有部门。由于表述需要，在报告中分别使用“上海华瑞银行”、“本行”、“我们”等称谓。

报告时间范围：本报告是年度报告，涉及的时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日。

二、编制原则

本报告以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》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》为编制依据，同时结合本行实际情况进行编写。

三、数据说明

如无特别说明，本报告中涉及的币种均为人民币。

四、发布形式

本报告以电子版形式发布。电子版可在本行官方网站（<http://www.shrbank.com>）浏览。

第一章 关于上海华瑞银行

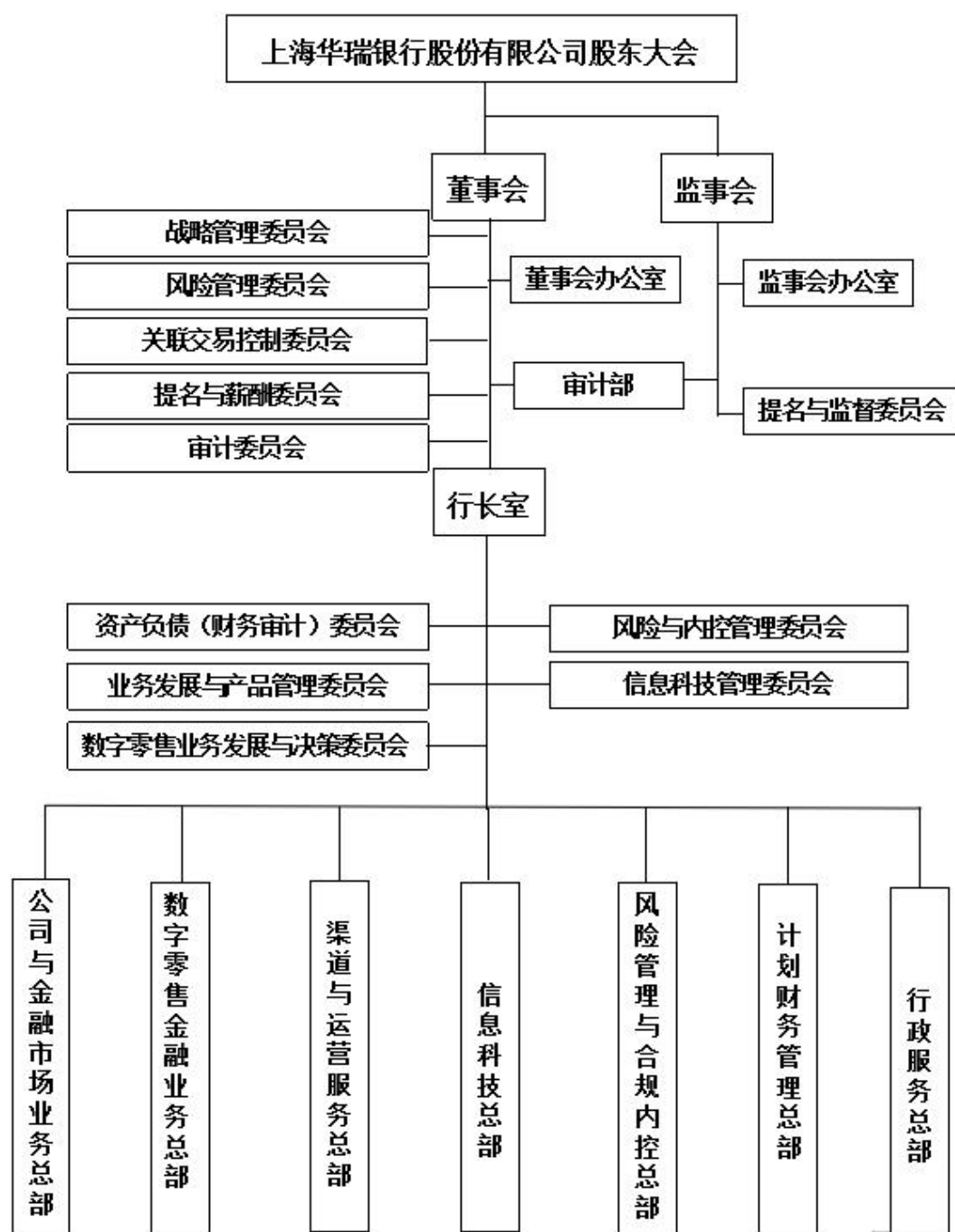
一、银行简介

上海华瑞银行作为首批试点的五家民营银行之一，由上海均瑶（集团）有限公司联合沪上十余家民营企业发起成立，注册资本 30 亿元人民币。2014 年 9 月 26 日获筹建批复，2015 年 1 月 27 日获开业批复，5 月 23 日正式开业。在各级政府和监管部门的关心指导下，上海华瑞银行始终秉承“历久恒新，百年华瑞”的愿景，牢记民营道路探索初衷，以坚持党的领导为核心，以服务实体经济为己任，以防控金融风险为根本，以践行金融改革为使命，持续完善公司治理，严守合规风险底线，不断探索和推进具有华瑞特色的差异化创新发展。

2015 年开业至今，上海华瑞银行始终坚守“服务小微大众、服务科技创新、服务自贸改革”的战略定位，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署和政府、监管工作要求，将服务和支持民营企业发展视作义不容辞的当然之选和使命职责，积极推进小微智慧供应链、数字零售业务双轮发展，努力解决民营企业和大众的金融需求的难点痛点，以贴近市场的高效服务受到了市场的欢迎。

2020 年，本行持续坚持把社会责任融入企业管理和企业文化建设之中，在战略方向上，新三年战略规划明确了以“聚焦普惠金融、突出绿色信贷、关注消费者权益保护”为重点履行社会责任，致力于构建价值银行、绿色银行、爱心银行、诚信银行的立体式社会责任体系，积极支持实体经济，支持社会发展，保护环境和资源。

二、组织架构图



三、公司治理

本行在监管部门的指导下，初步搭建了具有民营银行特色的现代商业银行公司治理架构，探索建立了适应民营银行差异化发展战略的

组织架构，“三会一层”运作基本有效，经营管理总体向好。股东大会为本行最高权力机构，董事会是股东大会的执行机构和本行的决策机构，监事会是本行内部监督机构，对股东大会负责。董事会下设战略管理、审计、风险管理、关联交易控制、提名与薪酬等五个专门委员会，监事会下设提名与监督委员会，各专委会各司其职，为董事会或监事会提供专业支持，有助于本行形成科学有效的决策与监督机制。

高级管理管理层下设资产负债（财务审计）、业务发展与产品管理、信息科技管理、风险与内控管理、数字零售业务发展与决策等五个专业委员会。同时，设立了两个前台业务总部；三个中台管理总部和两个后台服务总部，形成了扁平下沉、高效协同、专业支持的组织架构。

第二章 普惠金融服务

一、担当社会责任，倾力金融抗疫

新年伊始，新冠疫情突发。本行作为一家具有强烈社会责任感的民营银行，第一时间以公司名义捐款支援灾区，并组织党员干部奉献爱心，与全国人民一道，守望相助。此外，积极深入落实党中央国务院、人行以及银保监会各类指导要求，主动承担社会责任，第一时间采取各项行动，以实际行动践行“用心服务、智慧创造”使命，多措并举，倾力抗疫。

一是建立工作机制，成立工作领导小组。疫情初期，本行高度重视，快速反应，迅速建立相关工作机制和规章制度，成立党委领导下的疫情防控及金融服务工作领导小组，由董事长和行长任双组长，其他行领导任组员，重点指导推进“六稳六保”、支持复工复产等专项工作；各部门成立执行小组，详细分工、明确责任、紧密合作，根据领导小组要求有条不紊开展防疫相关金融服务工作。

二是创新工作方式，数字化助力抗疫。疫情期间，本行继续深入贯彻“聚焦普惠金融，建特色鲜明的数字化智慧银行”的发展理念，充分利用数字化转型的成果，借助数字化线上能力，创新金融服务模式，优化服务流程，开辟绿色通道，提供上门金融服务，并推出远程视频面谈、远程签约、在线公证等“无接触”金融服务，大大提高了服务效率。2020年，随着本行数字化能力的提升，数字化业务占比大幅提升至50.46%。

三是开展“百行进万企”活动，定制金融保障服务。本行积极响应银保监会和银行业协会“百行进万企”银企对接工作，对相关小微企业进行拜访，深入了解关心企业发展状况，并将根据企业实际情况制定的针对性金融保障措施送到企业手中，做有温度的银行。2020年，本行获得上海银行业“百行进万企”融资对接工作“优秀组织奖”。

四是支持小微企业融资，助力复工复产。随着疫情逐步趋缓，本行依托支小再贷款复工复产专项额度、普惠小微企业贷款延期支持工具等再贷款资金和政策，对小微企业尤其是普惠型小微企业进行精准信贷投放，既解决存量又考虑增量，解小微企业融资燃眉之急，助力其度过难关，实现复工复产。

五是支持防疫企业，落实防疫专项再贷款。本行对照政府部门提供的防疫企业白名单，全力开展客户困难排查，逐户联系，全面覆盖，积极开展防疫专项再贷款、支小再贷款以及信用贷款支持计划等，为防疫企业发放再贷款资金支持贷款，并为部分企业申请了财政贴息。

六是主动减费让利，助力企业纾困。2020年，本行积极落实减费让利政策，出台多项面向疫区企业、防疫企业的收费减免政策，对疫区企业和防疫抗疫企业在疫情期间的汇款、信用证以及银行票据等10类手续费予以减免；同时，向单户授信1000万元以下的小微企业放款时，给予优惠利率政策；此外，对受疫情影响企业的还本付息给与“应延尽延”支持，采取延缓还款还息和免罚息等纾困措施，帮助企业渡过难关。

二、支持实体经济发展，践行普惠金融

2020年，本行聚焦以智慧供应链金融、科创生态金融以及数字零售金融为主攻方向的新普惠金融，通过三年行动计划建立全行性普惠金融业务指标体系和产品体系，业务普惠化取得明显成效。

一是民营特征强，民营银行主要服务民营企业，2020年本行民营企业贷款户数占比达95.16%，贷款余额占比73.19%，进一步提高了民营小微企业对于金融服务的可获得性。二是中小企业占比高，按四部委口径的中小微企业户数占比97.75%，贷款余额占比82.82%，全部企业贷款户均下降16.41%。三是普惠小微占比显著提升，单户授信金额1000万元(含)及以下的普惠小微贷款余额占比达到20.84%，较上年末提升9.62个百分点；户数达到34,799户，占比99.09%；户均余额大幅下降，普惠户均进一步下沉，普惠特征明显。四是完善落实普惠金融服务机制，通过坚持产融结合，坚持投贷联动，坚持线上线下结合，加强普惠金融覆盖面，完善普惠金融服务体系。五是大力拓展消费金融场景服务长尾客群，以科技赋能驱动业务发展，数字零售取得突破，探索航旅生态为重点的消费升级场景金融。

第三章 绿色信贷与环境保护

2020年，本行贯彻中国银保监会《绿色信贷指引》的原则和要求，秉持可持续发展理念，把低碳、绿色、环保融入信贷政策和经营理念。一是在授信政策上：明确要求“开展绿色信贷，严禁违规为环保排放不达标、严重污染环境且整改无望的落后企业提供授信或融资”，在供应链专项授信政策中，提出重点支持“国家级及市级园区内科创、先进制造、绿色环保及先进服务业企业及其配套上下游企业”。围绕节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境等产业以及基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费等方向，积极探索与本行金融服务能力型匹配的业务方向与客户。二是在系统支持上：已在信贷管理系统中增设“绿色贷款”分类标识，完成系统相关改造工作。三是为绿色环保及先进服务企业提供授信支持，报告期内累计发放流动资金贷款3000万元，累计年节约能耗为73.54吨标准煤，综合节能率39.6%。

第四章 消费者权益保护

本行充分重视并做实金融消费者权益保护工作(以下简称“消保”),践行“以客户为中心”的发展理念,切实将消保工作融入到业务发展和企业文化中,逐步形成全产品、全流程的消保管理体系。

完善消保制度,2020年本行针对消保架构、消保机制、消保规章制度、消保考核制度等多项重点工作进行了优化和完善。夯实消保管理工作基础。

形成全产品、全流程的消保工作闭环,2020年本行针对不同产品在消保审查、消保检查、投诉管理三道环节设立清晰目标,强化了消保工作的流程闭环。

加强内外部消宣传,2020年,消保宣传充分利用现场宣传和非现场宣传结合,集中性宣传与日常宣传相结合,内部宣传和外部宣传结合,帮助消费者进一步树立自我保护意识,亦强化员工内部“以客户为中心”的发展理念。

优化客户服务,2020年度,受新冠疫情的冲击和我行零售业务的快速发展影响,我行在客户服务层面加大投入,通过全流程的机器人介入,大大提高了客户服务效率和质量,并取得相关的软件著作权。在客户投诉处理上,我行开通专线服务,切实保障客户的服务体验。

第五章 未来展望

2021年，上海华瑞银行将在国家经济金融政策的指引下，继续坚持为客户创造价值、为股东创造收益、为员工创造未来、为社会创造财富的神圣使命，积极适应经济新常态，加快业务创新步伐，在自身业务发展的同时，积极与利益相关方沟通，继续推动企业与经济、社会、环境的协调可持续发展，以实际行动践行企业社会责任。