

2016浦发银行 企业社会责任报告

SPD BANK CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



地址：上海市中山东一路12号
电话：021-61618888
传真：021-63232036
邮编：200002
客户服务热线：95528
网址：www.spdb.com.cn
官方微博：<http://weibo.com/spdbank>

官方微信：



浦发银行
WE95528

从这里体验浦发银行



遇见浦发
iSPDBank

从这里了解浦发银行



目录

01	报告说明	03	02	理念篇	11	03	实践篇(经济)	33	04	实践篇(社会)	69
	董事长致辞	05		(一) 责任理念、目标与领域	13		(一) 支持国家战略	37		(一) 提升服务体验	73
	行长致辞	07		(二) 实质性议题分析	15		(二) 助力精准扶贫	49		(二) 共建和谐社区	79
	关于我们	09		(三) 关键绩效	16		(三) 助推产业转型	51		(三) 关注员工成长	87
				管理篇	17		(四) 致力金融普惠	55			
				(一) 党建工作	19		实践篇(环境)	59		附录	93
				(二) 公司治理	21		(一) 绿色信贷政策	62		(一) 独立鉴证报告	93
				(三) 风险管理	25		(二) 绿色金融	65		(二) 索引	95
				(四) 利益相关方管理	30		(三) 绿色运营	67		(三) 读者反馈	99

报告说明

报告时间：
2016年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份

最近报告时间：
2016年3月

报告周期：
年度报告

报告发布情况：
2006年率先在中国银行业发布报告，至今连续第11年发布

编制依据：
国际标准化组织ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南3.0》
全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》
中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》
上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

报告范围：
本报告以上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”或“公司”）为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行、伦敦分行（筹）、新加坡分行（筹），部分内容涉及浦发银行集团旗下包括浦发村镇银行、上海信托、浦银金融租赁、浦银安盛基金、上投摩根等法人

数据说明：
数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

报告鉴证：
为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3,000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告

报告发布形式：
报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：
www.spdb.com.cn
报告以中、英文两种文字发布，两种文本理解上发生歧义时，请以中文文本为准

印刷用纸：
环保纸张

编制单位：
浦发银行办公室

联系方式：
浦发银行办公室
地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号
邮编：200002
电话：86-21-61618888 传真：86-21-63232036

新理念 促发展

浦发银行致力于将责任理念融入战略制定，在深化金融创新发展中守住风险合规底线，将金融生态理念嵌入自身业务提升的同时推动各业态的可持续发展，以绿色金融产品不断创新应对社会高度关注的气候挑战，依托机构优势撬动社会资源积极探索公益新模式。浦发银行以理念带动发展，不断推进企业公民精神的持续传承。

董事长致辞

坚定站位 明确定位

切实履行金融服务社会经济的根本责任

浦发银行党委书记、董事长 吉晓辉

面对复杂的经济金融形势，浦发银行准确把握经济决定金融、金融服务经济的辩证关系，坚定不移地回归本源、专注主业，切实履行商业银行在社会资金和资源配置中的重要职能，扎实提升服务国计民生、服务实体经济的质效。

作为一家有担当的金融机构，浦发银行坚定服务国家经济社会发展大局，坚持把服务实体经济和社会需求的使命感和价值观，作为制定发展战略的重要考量。在深化供给侧结构性改革的关键时期，坚持以“创新、协调、融合、共享”的发展理念引领金融产品创新、合作机制创新，关注产业升级、企业转型，更加致力于推动企业与产业发展生态的搭建，夯实经济转型升级的基础，以金融智慧激发经济增长的内生新动力。在中国金融改革深化的新阶段，大力支持利率、汇率等领域的市场化改革，积极服务“一带一路”、自贸区建设等国家战略，推动人民币国际化进程，提高金融服务的国际化水平，助力我国对外开放战略的新布局。

作为一家有温度的金融机构，浦发银行聚焦服务民生经济，持续提升大众福祉。从人民群众迫切需要解决的需求着手，支持公共服务体系建设工程，加强民生类、公益类项目投入，补齐金融服务短板；增加县域、农村的金融服务供给，拓展扶贫类专项基金业务，加大金融精准扶贫力度；持续强化小微企业金融服务，有效缓解“融资难、融资贵”，提升普惠金融的覆盖面和可得性，推进各方资源整合、跨界深度融合，积极助推和谐社会建设。

作为一家有远见的金融机构，浦发银行创新理念、强化投入，积极支持战略新兴产业发展，努力提升绿色金融服务水平。推进“新技术、新产品、新产业、新业态”等发展，建立战略新兴产业重点客户库，落实“大众创业、万众创新”国家战略。以绿色金融首次纳入G20峰会议程为契机，持续做大做强绿色金融业务，提供更丰富的绿色金融创新产品与服务，引导资源流向环保产业和绿色项目，提倡民众可持续消费理念和低碳节能生活模式，携手各界共同迈上中国经济向绿色发展转型的新征程。

“十三五”时期，浦发银行将全面发挥党组织把方向、管大局、保落实的领导核心和政治核心作用，进一步推进改革创新，继续贯彻中央经济金融工作的整体部署、落实人民币的货币政策、遵照银监会的监管指导，以“全面提升综合化金融服务能力，打造高绩效全能型银行集团”战略目标为导向，坚持以客户为中心，瞄准解决经济社会环境发展领域的“痛点”需求，通过加强“集团化、专业化、数字化、轻型化、国际化、集约化”六个方面的能力建设，努力构建“一站式”综合化金融服务模式。坚持改革创新，坚守风险合规底线，不断强化能力建设，以切实履行金融机构社会责任，助力全面建成小康社会伟大目标的实现。





行长致辞

用责任理念和行动筑造可持续发展

浦发银行党委副书记、副董事长、行长 刘信义

2016年是“十三五”开局之年。浦发银行以建设具有核心竞争优势的现代金融服务企业愿景为引领，以新五年发展战略规划为指导，持续推进理念责任与业务发展、经营管理等方面的融合，加快创新驱动、转型发展的步伐，以解决金融需求痛点为抓手，不断提升服务经济社会环境的可持续发展能力。

在经济领域：以持续推进国际化战略为指导，重点支持“一带一路”沿线基础设施互联互通，创新优化跨境金融服务，积极支持“走出去”企业海外发展；发挥专长助力自贸区发展，发布针对七类目标客群的《自贸区金融服务方案》；构建海洋经济“两点、一链、三圈”的新模式，打造海洋经济特色经营体系；对接国家战略，支持京津冀协同发展、长江经济带建设、东北老工业基地振兴等重大战略，进一步推动区域平衡与协调发展。从科技金融生态理念出发，专业化推进高科技、战略新兴企业，助力产业升级与转型发展，截至2016年末，服务科技型企业客户超过18,000户，贷款余额超过1,000亿元；搭建围绕“一个培育库、一套融资产品和一张创业卡”的“千人千户”小微科创金融综合金融服务体系，不断提升服务小微企业质效，截至2016年末，中小微企业贷款余额达11,340亿元；坚守支农支小市场定位，村镇银行不断探索优化新常态下县域经济和农村金融服务新模式，支持新农村建设；开展国家扶贫基金项目，全面推进“脱贫攻坚”，截至2016年末，扶贫基金签约总额超过2,000亿元。

在社会领域：优化服务流程管理，主动回应客户关注的服务问题；拉萨分行正式开业，实现境内省级行政区域服务网络的全覆盖；全面对接国家“互联网+”战略，打造“spdb+”项目，推进数字化银行建设，上线“财智机器人”，开启数字化金融服务新时代；秉持“超越

财富、寻找幸福”理念，启动“逐梦萤火虫”西部地区儿科医护人员进修百人计划；通过慈善信托、公益理财计划、“为爱开跑”等活动，深化“放眼看世界”斜视儿童公益手术项目的创新探索，全年对外捐赠总金额1,280.9万元；坚持“以人为本”理念，切实保护员工各项权益，创造人尽其才的用人环境，致力于推动企业与51,167名员工的共同发展。

在环境领域：以“持续开展绿色金融创新，建设低碳银行”为目标，不断加强环境和社会风险管理；作为首单绿色金融债券发行人，全年累计发行500亿元绿色金融债券，募集资金已全部投放于绿色产业项目；积极创新绿色金融服务，推出首单上海碳配额远期代理清算；在以往能效融资、碳金融等基础上，对接智慧城市、城市地下综合管廊等领域发展；坚持绿色运营，通过合同能源管理项目实施楼宇节能，持续推进绿色采购；全面系统提出绿色信贷投向政策，加大国际合作与自主创新，促进业务规模不断增长，截至2016年末绿色信贷余额达1,738.12亿元。

浦发银行将秉承“笃守诚信、创造卓越”核心价值观，坚持以服务实体经济发展为使命，大力推动金融创新，推进线上线下、融资融智、前中后台、各业态、境内外等各方面的融合，构建涵盖银行、基金、信托、投行、租赁等领域“一站式”产品组合体系，着力提升对实体经济的综合化服务能力。持续推动风险管理与与时俱进，在创新中守住风险底线和监管红线，夯实自身与经济社会可持续发展基础，持续将浦发银行打造成为值得信赖与尊敬的上市公司。





关于我们

上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称：浦发银行）是1992年8月28日经中国人民银行批准设立、1993年1月9日开业、1999年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600000）的全国性股份制商业银行，总行设在上海。目前，注册资本金196.53亿元。

秉承“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，浦发银行积极探索金融创新，资产规模持续扩大，经营实力不断增强。截至2016年末，公司总资产规模达5.86万亿元，实现归属于母公司股东的净利润530.99亿元。目前，浦发银行已在全国设立了41家一级分行、1,800多家营业机构，拥有超过5.1万名员工，架构起全国性商业银行的经营服务格局。近年来，浦发银行加快国际化、综合化经营发展，以香港分行开业、伦敦代表处、浦银国际成立为标志，迈出国际化经营的实质性步伐，以投资设立浦发村镇银行、浦银金融租赁有限公司、浦发硅谷银行等机构和顺利收购上海国际信托有限公司为标志，积极推进综合化经营。

2017年2月，英国《银行家》杂志发布“全球银行品牌500强”排名，浦发银行位列第18位，居中资银行第6位，品牌价值119.63亿美元。

浦发银行将继续推进金融创新，因势而变、顺势而为、乘势而上，以“新思维，心服务”为指引，全面提升综合化金融服务能力，打造高绩效全能型银行集团。



理念篇

责任理念、目标与领域 / 实质性议题分析 / 关键绩效



责任理念 目标与领域

核心理念：

浦发银行的企业社会责任观是：依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。

三大目标：

浦发银行致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。将企业社会责任作为浦发银行文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为受人尊敬的上市银行。



致力于合法诚信、永续经营、
为股东创造更多价值



致力于为员工、客户、社区等
各利益相关方谋求福祉



致力于积极应对和规避环境
风险，持续绿色金融创新，
大力建设低碳银行，追求
可持续协调发展

十大责任领域：



国计民生责任

贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，发挥金融机构信贷支持作用，优化和调整授信结构，加大对实体经济信贷投入，着力支持西部开发和东北工业振兴，对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。



金融普惠责任

进行包括制度、机构和产品在内的金融体系创新，关注弱小，普惠金融，使每个企业和个人都可拥有金融服务的机会，从而有机会共同参与经济发展，实现共同富裕的责任。



优质服务责任

将金融服务与社会制度、精神文明、经营环境、技术手段等因素相关联，通过提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、加强服务反馈、维护金融安全等责任举措，从而在为客户创造经济价值的同时，创造美好客户体验的责任。



金融创新责任

保持前瞻性的国际视野和专业视角，以客户需求为中心，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，从而运筹金融力量，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。



员工发展责任

以人为本，主动承担员工责任，包括保障员工权益、激发员工归属感、重视员工幸福感、培养员工就业能力、规划员工职业道路的责任。



金融教育责任

针对金融消费者缺乏专业知识，风险防范能力薄弱现状，建立长期工作机制，积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益的责任。



爱心公益责任

仁者爱人，通过向社会捐赠财物、投入时间、分享知识等活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，构建社会主义和谐社会的责任。



节能环保责任

日常节能环保全员有责，身体力行建设环保型企业，践行低碳环保的工作、生活方式，促进节约型社会建设的责任。



绿色金融责任

服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，促进中国低碳经济发展的责任。



环境友好责任

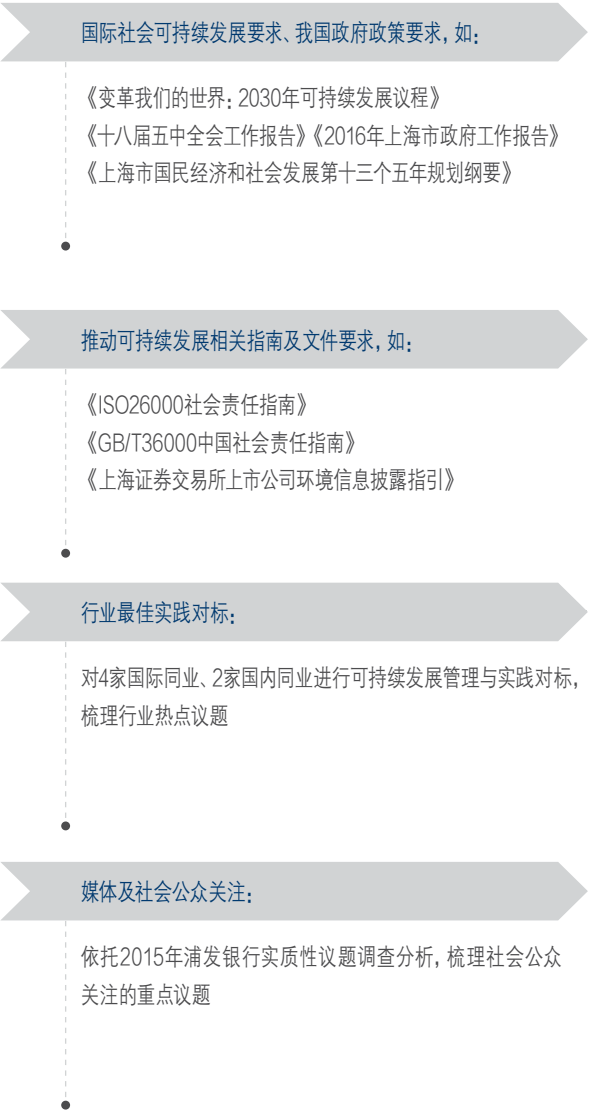
倡导可持续发展，通过优化和约束某些对环境不友好、效率不优化的消费和生产活动，积极传导绿色责任，从而引领、带动、汇聚更广泛的社会力量形成合力，促进以环境友好为核心的新型社会价值尺度的责任。



实质性议题分析

2016年，浦发银行在参照国内外政策与指南标准的基础上，对标同行实践、考虑社会关注点，选择具有较强针对性和回应性的8项议题，进一步提升报告质量。

议题筛选过程

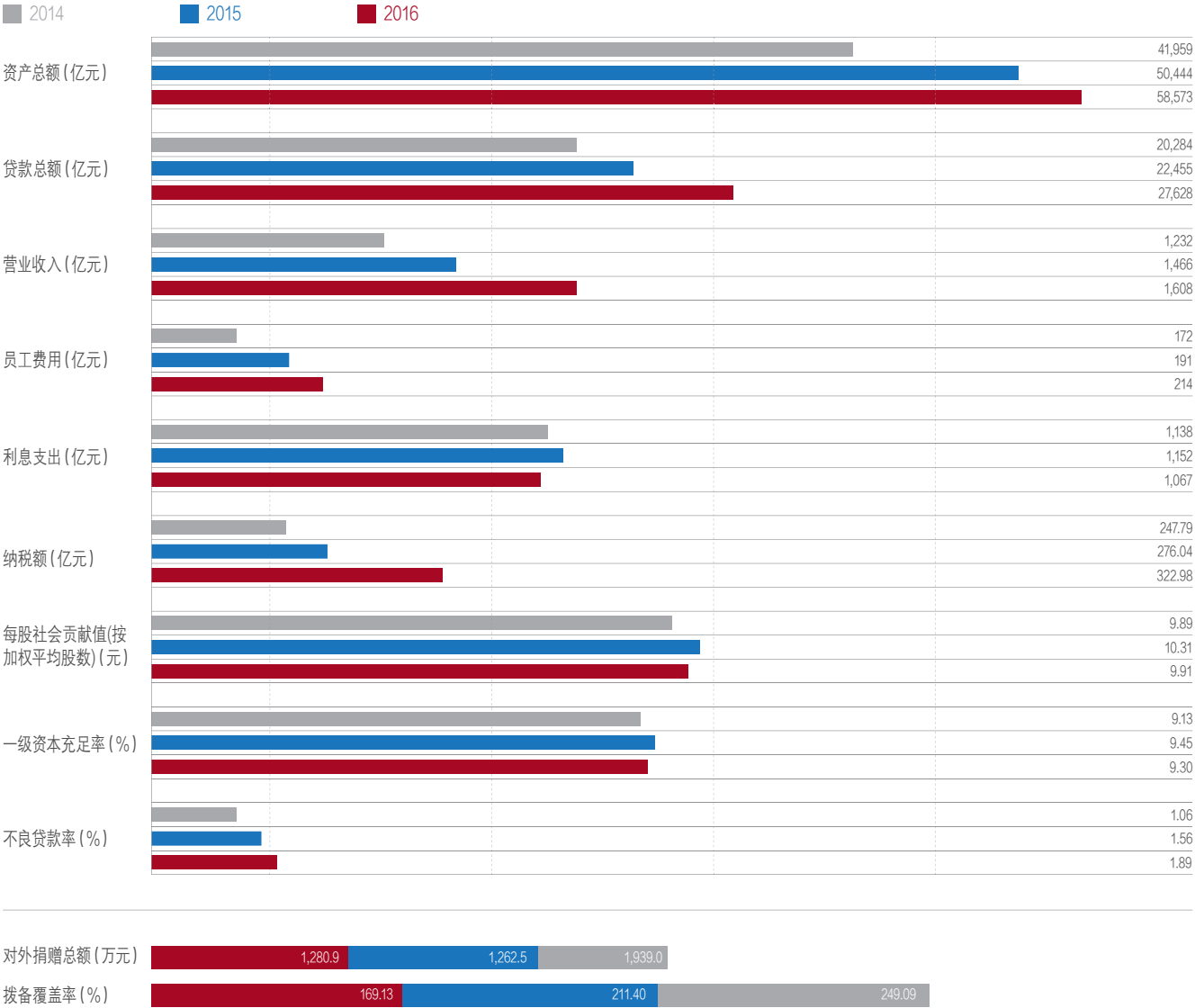


表：实质性议题

领域	议题	指标
管理	风险管控	建立健全创新业务风险管理体系
	守法合规	创新业务合规管理 防范和处置非法集资风险 反洗钱 反腐败
经济	服务国家战略	促进“一带一路” 服务区域协调 推动产业转型 实施精准扶贫
	金融普惠	扶持小微 助力三农
社会	客户	产品与服务创新 提升服务质量
	员工	员工培训与发展
	社区	金融知识普及 社区服务
环境	绿色信贷	发行绿色金融债 碳金融 实施环境与社会风险管理

关键绩效

表1：社会经济价值贡献表



管理篇

党建工作/公司治理/风险管理/利益相关方管理



党建工作引领 推动改革发展

坚持党的领导、加强党的建设，是浦发银行实现从小到大、从弱到强、从本土到境外、从传统单一银行到综合经营银行集团的历史性转变，成长为一家在国内外权威排名榜单上排名逐年提升、公司治理架构完善、风险抵御能力稳健的优秀上市公司的根本遵循。

——坚持党委的领导核心和政治核心，自觉担负起国有银行的政治责任、经济责任和社会责任。切实增强“四个意识”，紧紧围绕国家经济工作大局开展银行经营，深入贯彻“五大发展理念”，主动对接国家重大战略部署，积极支持供给侧结构性改革，为维护金融安全稳定、确保国有资产保值增值、服务经济社会发展贡献浦发力量。

——发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，为转型发展提供源源动力。全集团各级党组织共1,338家，共产党员占比近35%，实现对各机构网点、各业务条线、各控股公司的全覆盖。将基层党组织建设与提高基层经营活动、改进服务等工作融为一体，为全行在复杂环境下实现平稳健康发展提供了坚强保障。

——全面从严治党、从严治行要求在基层落地生根，营造风清气正的良好生态。落实主体责任和监督责任，推动“两个责任”向基层延伸，结合内控管理要求，把严的要求贯穿于党的建设、队伍建设和经营管理全过程，坚持依法合规经营、安全稳健运行，为社会负责、为股东负责、为员工负责，树立了良好的社会声誉和形象。

党建数据

截至2016年末，全集团共有党组织1,338家，其中：党委144家（总行党委1家，总行直属单位党委6家，分行党委39家，子公司党委2家，其他基层党委96家），党总支62家，党支部1,132家；共有党员17,550名，占全行员工的34.8%，基本形成与我行改革发展相适应的党的基层组织新格局。

2016年，向全行党员送党章15,000余册，对17,000多人次进行了党章知识教育和考试。

2016年启动3期35名党委书记、4期353名党支部书记参加“万名书记进党校”培训项目。

1,338 2016年末，全集团共有党组织1,338家

17,550 共有党员17,550名

17,000 对17,000多人次进行了党章知识教育和考试



图：浦发银行庆祝中国共产党成立95周年暨“两优一先”表彰大会



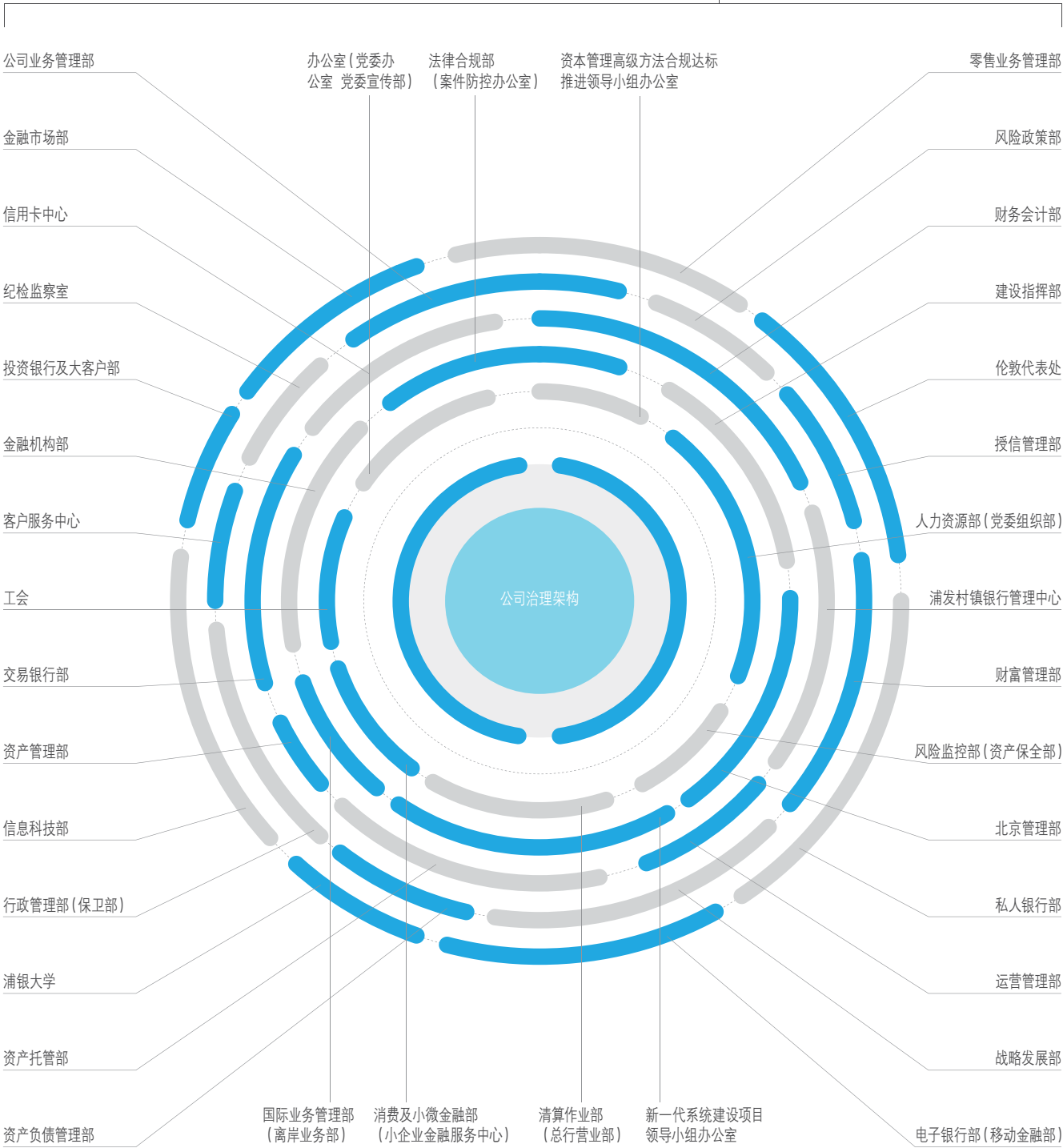
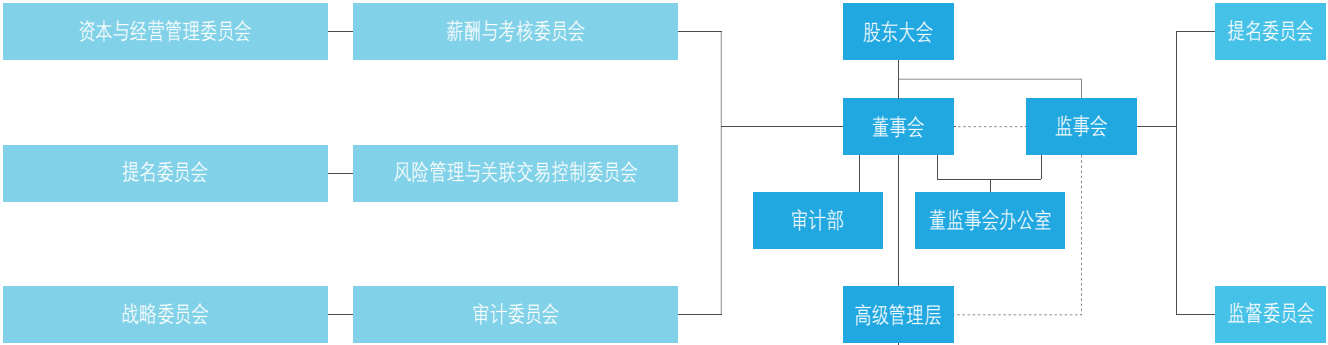
图：阿克苏分行党支部当选为当年度浦发银行先进基层党组织



公司治理

公司治理结构

报告期内，公司进一步完善公司治理结构，借鉴国际上成熟的公司治理经验，努力构建合理的股权结构，研究加强党组织在公司治理中的政治核心与领导核心作用，通过明晰公司治理各主体的职责边界，实现各利益相关者的利益均衡化和最大化，保护存款人的利益，为股东赢取回报，为社会创造价值，努力建设资本充足、内控严密、运营安全、效益良好的具有核心竞争优势的现代金融服务企业。





投资者关系管理

2016年，浦发银行实现了国际评级的全覆盖，穆迪、标普、惠誉三大评级机构分别给予了公司投资级以上的评级。

内部举措

56 接待了56批次国内外投资银行、基金公司、股东、评级公司等来访，合计与约400位机构投资者进行了实体或电话会议交流。

10 接待五人以上组团来访的机构投资者10批次。

130 参加境内外机构举办的策略会14次，与约130位机构投资者交流介绍浦发银行情况及亮点。

1,237 依托投资者热线，关注中小投资者利益，共计接听电话咨询1,237次。

外部认可

《证券日报》刊发专文肯定了浦发银行对投资者留言的认真态度，认为浦发银行在回答投资者留言内容“时间和数据的组合”便于投资者掌握上市银行的第一手情况，也避免了信息传递不到位可能导致的错误信息风险。

浦发银行分别于2016年4月6日和2016年8月10日召开2015年年度信息交流会和2016年半年度信息交流会，来自三十余家机构的85人次机构投资者和分析师参加会议。行领导就公司经营情况、公司五年规划战略目标，以及后续工作举措等做了详尽说明，并与投资者和分析师就公司整体情况、发展规划、资产质量、创新业务及监管动态等共17方面的问题进行了互动交流，改善了投资者体验。

2016年7月22日，公司参加由上海证监局、上市公司协会、上证所信息网络有限公司共同举办的“2016年上海辖区上市公司投资者集体接待日”，经营管理层和主要部门负责人通过网络在线交流形式与投资者进行沟通交流，对投资者提出了29个有效问题均予以了认真详实的回答，保障了中小投资者的参与权、知情权，构建公司服务、尊重投资者的企业文化。

风险管理

风险管控

2016年，浦发银行以集团化、专业化、数字化、国际化、集约化、轻型化经营战略为导向，积极实施十三五集团风险管理规划，提出了风险管理有文化、有技术、有能力、有模式的四有风险管理战略，从全员、全球、全流程、全集团和全产品五个方面推进全面风险管理，持续提升风险经营能力。同时，在经济下行压力加大、风险隐患增多的形势下，浦发银行在确保风险有效防控的前提下持续支持中小微企业的发展，助力实体经济实现稳增长。

4/有风险管理

有文化
有技术
有能力
有模式

5/全推进

全员
全球
全流程
全集团
全产品



加强风险管理体系建设

特别是建立健全创新业务风险管理体制，在风险管理委员会下成立股权投资决策委员会，并在授信管理部成立创新业务审批中心，致力于新业务新产品的风险把控和专业化经营。



加强重点领域风险防控

加强信用风险重点领域管控。针对信用风险持续上升的严峻形势，积极部署风险防控方面的工作。存量贷款方面，加大风险排查和结构调整力度，压缩、退出高风险企业，加大不良贷款处置、化解和核销力度，将压逾清欠和清收化解作为风险管理重点工作，积极推进创新打包和不良资产收益权转让，多措并举推进不良资产处置化解。新增贷款方面，在经济下行周期，适当提高准入标准，持续优化风险政策，以增量促存量改变结构，在积极鼓励的行业、区域和客户中加大资源配置，以风险调整后收益为工具，加强风险评价，努力稳定资产规模和质量。加强市场风险管理，密切关注人民币汇率变化，加强汇率风险监控，强化大宗商品市场风险监测与报告。



持续完善风险管理制度

2016年共制定或修订《境外银行风险管理办法》，《总行股权投资业务决策委员会暂行管理办法》、《不良贷款减免管理办法》、《集团风险隔离管理办法》、《内部控制管理办法》、《信贷风险问责追究管理办法》等40多项重要的风险、合规管理制度，从建立境内外统一风险体系、完善创新业务决策机制、规范不良资产处置业务、加强集团与子公司风险隔离、完善内控体系等方面建章立制，进一步优化制度体系和制度框架。



合规运营

浦发银行建立了由董事会、监事会、高级管理层、各级分支机构和全体人员组织的分工合理、职责明确、报告关系清晰的内部控制体系，并从制度建设、岗位设置、员工管理、授权体系、会计控制、新设机构和新业务、外包管理、系统控制、投诉管理、绩效考评等多个内部控制基础或核心管理方面明确控制要求、突出控制重点。

在创新业务合规管理方面，浦发银行制定了《上海浦东发展银行合规审核管理办法》，明确了合规审核的范围、职责、原则和流程，通过事先提前介入、事中合规审核，事后跟踪评价等全流程的合规风险管理手段，完善合规审核机制。严守合规风险底线，坚决反对监管严令禁止及后果不可控的业务创新，从源头预防系统性及重大合规风险。积极支持有利于提质增效、合规风险可控的业务创新，合理安排合规风险缓释措施，并根据监管动态趋势及时调整合规风险管理策略。

重点推进防范和处置非法集资风险工作。转发《中国银监会办公厅关于进一步做好防范和处置非法集资工作的通知》的通知，部署各单位从强化员工管理、加强办公和营业场所管理、严禁理财销售私售行为、监测资金异动、落实员工异常行为监督排查、开展公众教育宣传等六方面开展专项活动，全年持续推动该项工作的落实；转发《中国银监会办公厅关于银行业金融机构做好非法集资监测预警工作的通知》，对预警的重点范围和规则进一步明确，确保工作有抓手、有实效，并于三季度向银监会提交了有关工作情况报告；印发《关于防止银行员工以理财名义实施诈骗的通知》，并通过案例分析，要求加强员工行为管理和关键岗位的监督制约。

开展内部警示教育、组织开展案防培训。为提升全行案防人员的专业素养和对案防形势的准确认识，组织了案防人员的专题培训。将2016年案防网络培训考试结果纳入年度合规案防考核，督促员工掌握案件防控的基本常识和要点。

表2: 职业道德、反腐倡廉学习教育情况统计表



- 01 反洗钱培训次数
- 02 反腐倡廉培训次数
- 03 信访办结率
- 04 报送的大额交易报告
- 05 报送的可疑交易报告

本节内容更多信息可翻阅《上海浦东发展银行股份有限公司 2016年度内部控制评价报告》



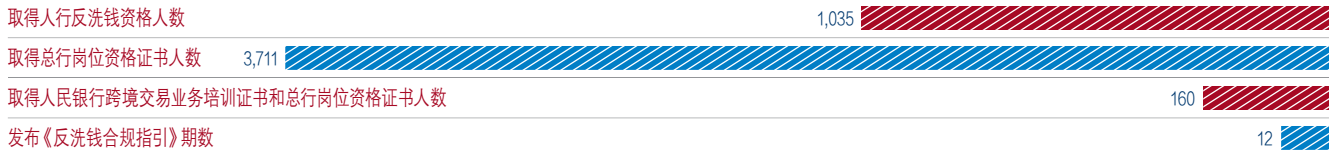
反洗钱

浦发银行加强境外机构反洗钱管理，印发《上海浦东发展银行境外经营机构反洗钱管理办法》，明确境外经营机构反洗钱管理机制，严格按照国际标准强化境外机构洗钱风险管理，满足日益严格的境外监管要求。

建立反洗钱风险防控联动机制，下发《关于加强反洗钱风险防控联动机制的通知》，建立总行部门、总分行以及分行与分行之间洗钱风险防控的沟通机制，通过信息共享，措施联动，使反洗钱成果得到有效利用，同时明确了对高风险客户的采取暂停非柜面业务的控制措施。

规范反洗钱尽职调查要求，制定反洗钱尽职调查手册，下发《上海浦东发展银行离岸客户反洗钱尽职调查手册（试行）》，完成代理行客户反洗钱尽职调查手册、单位和个人客户反洗钱尽职调查手册，指定分行客户经理规范开展尽职调查工作。

加强反洗钱培训与宣传。积极组织全行人员参加人行和总行组织的反洗钱培训和考试，共计1,035人取得人行反洗钱资格、3,711位直通车岗位人员取得总行岗位资格证书，160位分行法律合规部、交易部负责人，以及反洗钱相关岗位员工取得了人民银行跨境交易业务培训证书和总行岗位资格证书；开展形式多样的反洗钱宣传，全年共发布12期《反洗钱合规指引》，结合《反洗钱法》颁布十周年之际，支持各分行开展各种形式的宣传活动。



利益相关方管理

能力越大、影响越大，责任也就越大，浦发银行以“新思维，心服务”为指导，力争为各个利益相关方带来更多的价值，实现综合效益最大化。



“外滩12号同业合作沙龙”



“金融市场学院”

利益相关方沟通

在强化与中资银行同业经营方面，浦发银行不断深化对各银行类客户分类分层分级的管理体制，增强双边合作交流的频率，有效推动了自身及合作方的差异化经营，优化了彼此的风险边界。

在区域银行客户经营方面，借助“外滩12号同业合作沙龙”、“金融市场学院”两大核心平台，浦发银行金融机构部与各地地方城农商行建立了深厚的业务关系，在有力推动自身代理类产品、委托资产管理业务发展的同时也拓宽了各合作方的产品种类，提升了其风险管理能力，为地方金融事业的发展提供有力支持。

在中、大型客户经营方面，浦发银行基于各客户的特点、需求与其签署相应类型的“双边业务合作协议”、“战略协议”。2016年4月，与上海银行、上海农商银行签署三方协同战略合作协议；2016年5月，与建行签署了全面业务合作备忘录；2016年7月，与工行签署了非结算性同业存款合作协议；2016年8月，与广州农商行签署战略合作协议。各类协议有效推动了浦发银行与合作方的资源互换、优势互补，同时优化了彼此的风险边界，实现了机构乃至行业的稳定发展。





利益相关方列表

■ 利益相关方 ■ 沟通渠道
■ 期望与诉求 ■ 浦发银行回应



客户: 客户座谈会 / 宣传培训 / 满意度及体验调查
提供优质、创新的金融产品与服务 / 持续提升客户满意度
加快业务与科技创新, 构建完善的现代金融服务体系;
提供品类丰富的产品; 持续提升优质服务水平; 为客户创造价值, 与客户共同成长。



股东: 股东会议 / 报告与公告 / 日常沟通
提升盈利水平 / 规范化运作 / 严格控制风险
构建完善的公司治理体系; 强化全面风险管理, 保持业务平稳、健康、可持续发展, 为股东带来可持续的收益; 加强信息披露与公共关系管理, 提高透明度和声誉风险管理水平; 依法合规经营。



环境: 专家宣讲、培训、国际环境组织交流学习 / 走访客户、提供绿色金融服务等
支持绿色发展 / 支持环境保护
推行绿色采购, 开展环保公益; 大力发展电子银行, 拓展绿色金融渠道; 创新绿色产品, 支持绿色信贷; 实施绿色办公, 全面打造低碳银行。



合作伙伴: 市场调研 / 采购政策与招标程序 / 日常交流 / 专题会议
诚信教育 / 合同履行 / 合作发展
以公开、公平、公正的原则开展合作;
以平等、互利、互信的原则共同发展。



员工: 职工代表大会 / 座谈会 / 意见反馈 / 慰问走访
得到基本的权益保障 / 获得良好的薪酬福利 / 得到丰富的教育培训资源 / 拥有个人发展空间
保障员工平等、公平的就业权益, 培养员工队伍多元化; 完善职工代表大会制度, 从制度上保障员工基本权益的实现; 强化员工培训, 完善考核激励机制, 为员工提供良好的职业生涯发展机会; 持续开展员工满意度调查并及时跟踪反馈。



政府: 工作会议 / 信息报送 / 日常沟通与汇报
支持国家、地区政策 / 纳税 / 解决就业问题
服务实体经济发展, 推动社会进步; 依法纳税; 提供就业岗位。



社区: 社会活动 / 公益活动 / 金融教育
社会公平正义 / 社会和谐有序
围绕助学、扶贫、教育、环保主题, 组织社会公益活动; 倡导开展志愿者活动, 鼓励员工参与; 开展针对各类金融消费人群的金融教育。



媒体: 定期发布报告 / 新闻发布会 / 微博、微信等传播渠道
信息准确、及时、透明, 有良好的互动
及时、主动披露公司信息; 建立畅通、透明的沟通渠道; 加强媒体导向, 营造健康、良好的金融舆论氛围。

实践篇

经济

支持国家战略 / 助力精准扶贫 /
助推产业转型 / 致力金融普惠



故事: 我自豪, 我为雪域高原的天空添加了一抹浦发蓝

“

在短短半年的援藏工作生活中, 我听到最多的词是“没想到”。

“没想到你们的筹建速度, 这么快就开业了。”

“没想到你们的工作效率这么高。”

“没想到拉萨还有这么专业的金融业务专家。”

“没想到你们银行科技人员还能负责业务开拓, 走向前台。”

……

在拉萨, 每当认识一个新朋友, 越来越多的时候对方说: “啊, 原来你是浦发银行的!” 每当听到这些, 我心中涌起的是自豪。

我自豪, 源于我们能将好的产品、服务、方案和经验带到拉萨。西藏地处边陲, 现代化程度相对落后。移动金融业务是我们的一份礼物, 不论手机银行还是微信银行, 一户户讲解, 手把手教会, 我喜欢看到客户喜悦的笑容。而拉萨客户对接受新事物的热情也超出了我们的想象。我觉得西藏只是缺少一些引导, 让西藏尽快与现代化接轨, 把现代的金融理念和生活方式一点点地带到西藏, 这正式我们援藏的使命之一。

我自豪, 因为我们援藏的后盾是整个浦发系统, 不仅有总行的大力支持, 也得到了全国各地分行的热情相助。只要听说拉萨分行需要, 兄弟分行都尽其所能地为我们提供帮助。在我负责的信息科技和电子银行领域, 先后有郑州、北京、南京、成都、西安、武汉、兰州等分行提供了分行急需的加密机、加密卡等关键设备, 并派出骨干人员来拉萨分行现场为我们安装系统, 传授维护管理的经验。当兰州分行听说我们采购不到柜面UKey的时候, 拿出全部库存支援我们开业。广州分行仅用一周时间, 就协助我们完成二维码支付业务从申请到开通的流程。这些帮助都因为他们知道, 我们在为西藏服务!

我自豪, 为我在这样的大家庭里。在付出的同时, 我也得到了很多收获。这里的人们纯朴、善良, 他们乐观地热爱着生活, 热爱着大自然。分行藏族同事经常带来自家做的酥油茶和奶渣, 邀请我们去家里做客体验当地生活, 给我们讲西藏的人文历史, 让我们能够尽快地融入这里的日常生活。在工作中, 本地的干部员工用加倍的努力来学习吸收知识和经验。

西藏的天空是湛蓝的, 浦发银行的主色彩也是蓝色的。我们正用自己的努力为西藏经济社会的发展提供助力, 让浦发蓝融入西藏纯净蓝。

我自豪, 我是一名援藏干部; 我自豪, 我是拉萨分行大家庭的一员; 我自豪, 我为雪域高原的天空添加了一抹浦发蓝!

浦发银行拉萨分行 信息科技部 陈治龙/文



图: 拉萨分行开业现场

背景:

2016年, 拉萨分行正式开业, 不仅标志着浦发银行实现境内省级行政区服务网络的全覆盖, 更是开启西藏地区银政合作、银企协同发展, 助力西藏面向南亚开放发展的新篇章。

9月13日, 拉萨分行与西藏自治区人民政府、拉萨市人民政府、西藏开发投资集团公司等单位签署《金融合作协议》和《战略合作协议》, 项目合作总资金达600亿元, 将着重以基建项目融资贷款、股权基金等金融创新方式向西藏重点基础设施、工程项目和区域特色产业提供融资支持。



图: 客户在爱心窗口办理业务

案例: 智能云制造平台



制造业的发展一端是动辄几百万元甚至上亿元的智能化改造投入, 高昂的成本令众多企业望而却步, 而另一端又是产能不均导致的资源浪费。

在“互联网+”新趋势下, 浦发银行发挥总分行联动优势, 助力解决行业转型升级中的瓶颈问题——支持沈阳机床智能云制造平台内的生产资源实现共享。在平台内, 企业间互惠互助, 共同解决产能分配不均带来的资源浪费, 实现产业链的合作共赢。

在这样的协同机制下, 借助于智能云制造平台先进技术, 企业间合作能够进一步增加行业竞争力, 来实现吸引大规模生产需求的目标。而对于众多中小微企业而言, 智能云也为全民创新、万众创业提供了良好发展环境。

案例: 科技金融贷动企业发展

“当时, 我们了解到浦发银行西安分行有扶持高新科技型企业发展科技金融贷款, 就提交了申请。2012年8月份, 就获得了西安分行的第一笔200万元资金。2014年, 浦发银行主动采用信用贷产品为博达软件授信, 担保公司1.5%的担保费也免收了, 企业财务成本进一步降低。”西安博达软件董事长魏小立如是说。

“有了金融的支持, 产品升级、营销渠道铺设等工作都打开了局面。”魏小立兴奋地表示。目前, 公司业务涉及大型网站群构建、移动互联、云计算等领域, 成功登陆“新三板”。

博达软件是浦发银行科技金融服务的众多受益企业之一, 为了使更多像魏小立企业主获得金融支持, 以及推动金融业自身的优化改革, 我们对科技金融进行了深入研究, 提出“科技金融生态圈”的理念。旨在通过金融体系、业态、产品和服务的创新优化, 促进科技创新高效转化为物质和精神财富, 同时反哺回馈金融业创新发展, 推动金融业优化改革并提升竞争力, 形成相互促进、相互支撑的活动状态。

金融机构

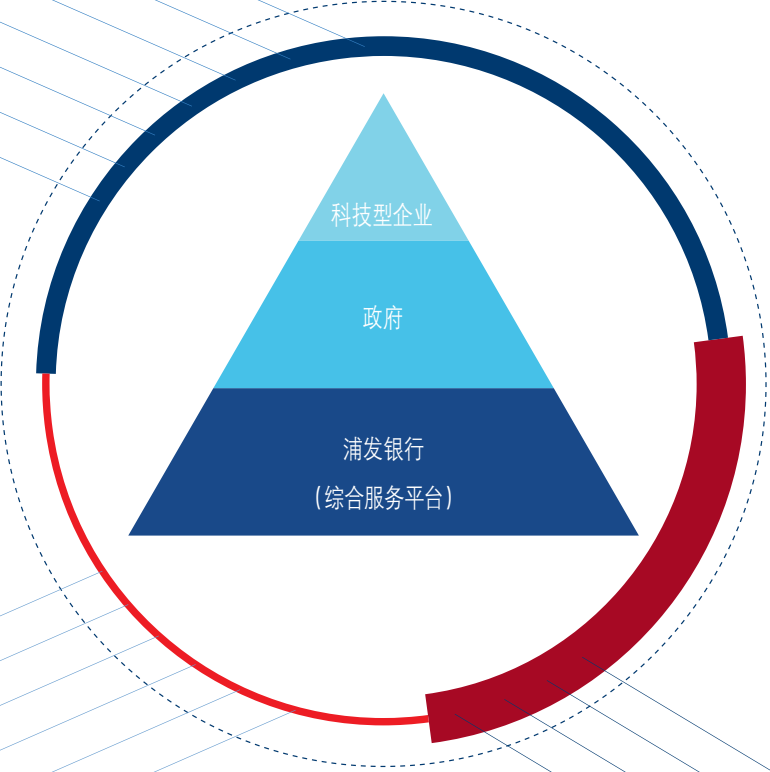
- 小额贷款公司
- 担保公司
- 租贷公司
- 保险公司
- 信托公司
- 证卷公司
- 其他银行

投资基金

- 天使基金
- 风投基金
- 私募基金
- 并购基金
- 产业基金
- 引导基金

中介机构

- 评估公司
- 评级公司
- 律师事务所
- 会计师事务所



更多详情请扫描浏览“一分钟读懂科技金融生态圈”





支持国家战略

一带一路

新视野

“一带一路”、人民币正式加入特别提款权 (SDR) 等重大战略部署，再次为中国经济对外开放带来新的历史机遇，并由此推动金融业对外开放站在了新的历史起点上。“十三五”期间，浦发银行将持续推进国际化战略，在“一带一路”沿线国家、地区布点，逐步形成跨时区、跨地域的机构网络。在满足客户跨境金融服务需求的同时，为中国金融业对外开放做出更大的贡献。

——浦发银行行长刘信义

自2013年国家提出“一带一路”倡议以来，浦发银行一直把支持国家“一带一路”建设作为重点领域，努力为“走出去”企业提供金融服务支持，致力于打造与国家战略目标相结合的金融旗舰企业。

表3: 国际业务发展情况统计表

海外机构数量 (个)

2016	3
2015	3
2014	2 (1家分行, 1家代表处)

支持海外并购项目数量 (个)

2016	14 (含自贸FTN并购项目5个)
2015	5
2014	3

海外机构总资产 (亿美元)

2016	180.87
2015	128
2014	82.3

跨境人民币结算业务余额 (亿元)

2016	2,979.45
2015	4,301.76
2014	3,248.26

跨境人民币结算业务量 (笔)

2016	19,788
2015	2,618
2014	1,826

基础设施互联互通

“进一步研究出台推进“一带一路”建设的具体政策措施，创新运用方式，完善配套服务，重点支持基础设施互联互通、能源资源开发利用、经贸产业合作区建设、产业核心技术研发支撑等战略性优先项目。

——摘自《习近平出席推进“一带一路”建设工作座谈会重要讲话》

案例: 支持柬埔寨最大水电站建设

桑河二级水电站地处柬埔寨上丁省西山区境内的桑河干流上，建成后将成为柬埔寨最大的水电站，被誉为柬埔寨的“三峡”。早在2013年11月2日，柬埔寨政府就曾宣布由中国、越南、柬埔寨三国联合投资组成的“塞桑河下游2号”水电公司成立，共同开发位于柬埔寨上丁县的塞桑河下游水电资源，华能集团下属云南澜沧江国际能源有限公司为该项目的联合投资方之一。

为大力支持该公司重要境外项目，浦发银行积极参与总金额7亿美元、贷款期限17年的柬埔寨“桑河二级水电站”银团贷款，并承贷5,000万美元份额，成功为我国“一带一路”海外基础建设项目提供融资支持。

在银团的支持下，桑河项目中期施工进度顺利，为落实国家“一带一路”战略，促进我国与柬埔寨的互联互通和经济社会发展做出积极贡献。



案例: 智慧港口

港口作为“一带一路”及“长江经济带”等国家战略实施的关键节点，承担着国家的门户和核心枢纽的重要职能，随着互联网业务发展，对港口的通关一体化、便利化和电子化提出了更高的要求。但是港口行业企业的业务仍然是几十年不变的线下受理现场收费以及先收费再作业的模式，导致业务流程长、结算效率低、人力成本高、资金安全性差等问题。

浦发银行利用银行资源优势与国际国内各大港口有效合作，共同实施集中受理线上服务互联网战略，面向港口行业推出了业内首创的智汇港口金融服务方案，真正让港口企业实现了从提箱、放箱、查验、支付等业务一站式互联网线上综合受理模式，有效解决了港口行业服务“最后一公里”的难题。

截至2016年末，浦发银行服务覆盖5家国内国际大港口企业，实现企业网上业务网站点击访问量接近100万人次，帮助企业撤并线下人工网点2个，为企业节省各项成本百余万元，同时还为涉及港口上下游业务的1,000余家中小企业客户提供了低成本便捷的金融业务服务。

 | **100万** 网站点击访问量
接近100万人次

 | **5家** 覆盖5家国内
国际大港口企业

 | **1,000余家** 1,000余家
中小企业



跨境金融服务

2016年，浦发银行统筹全行海外业务平台，充分发挥离岸银行、自贸区分行和境外分行的跨境服务优势，优先支持符合国家“一带一路”、“走出去”政策导向的行业龙头企业，在业务风险、国别风险可控的基础上，积极开展跨境并购、海外资管等业务创新，结合人民币国际化战略大力推进面向境外同业客户的跨境人民币服务。

促发展

境外并购融资

为中化、中海运、腾讯、万达、海航等客户提供并购资金支持，全年投放并购贷款金额逾20亿美元。

海外资管

创新发行离岸和自贸理财产品对接支持云南城投、香港航空、万达集团、复兴国际、渤海化工等客户海外发债，较好满足了客户境外直接融资和美元资产配置的双重需求。

结构性跨境融资租赁保理

通过离岸跨境联动结构设计引入境外资金为重庆轨交等提供公共服务的企业提供稳定的中长期低成本融资。

升级海外直贷业务

通过多种模式,引入境外资金,为天津港物流、西部矿业等境内优质企业提供资金支持。

离岸直贷境内融资

通过离岸平台创新推出离岸直贷业务，为大连万达、天津港物流等国内行业领先企业提供境外资金支持。

境外同业跨境人民币服务

落实人民币国际化战略,面向境外同业客户开展央行人民币跨境支付系统宣传推介,提升系统在国际同业市场的认知度和参与度。同时推出跨境人民币同业金融服务方案6.0版本,提升服务能级。

案例：助力企业海外并购

浦发银行香港分行与离岸银行平台创新开展行内联动银团合作，共同为万达集团并购传奇影业提供大额并购融资支持。本次并购融资发放，成功推进了这一中资企业重大海外并购项目的落地，在万达集团进一步延伸海外产业链条、推动产业链协同方面具有重要意义。

案例：支持中新示范项目

重庆分行成功落地首单由香港分行承销、离岸理财对接的私募债业务。该业务由英利国际置业股份有限公司（重庆市第一家新加坡上市房地产企业）作为发债主体，发行金额为5,000万美元。

英利国际海外债券的发行是首单中国一新加坡两国政府合作示范项目机制下的海外发债项目，依托合作机制便利为重庆本地客户拓展更加方便、快捷和低成本的国际融资渠道，促进重庆创新发展和内陆开放高地建设。

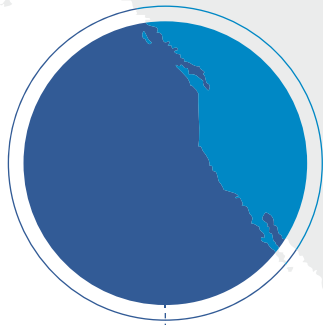




助力自贸区发展

积极发挥上海主场优势，推动上海自贸区业务做大做强。支持广东、天津、福建等自贸区业务形成特色。2016年，浦发银行充分利用自贸区平台，从机构设置、平台协同、产品创新等方面服务实体经济，助力各地自贸区建设发展和探索金融创新。

促发展



机构设置方面

浦发银行在股份制银行同业中自贸区金融服务覆盖率相对领先。在上海、天津、广东、福建自贸区成立的第一时间，浦发银行均同步设立了自贸区分支机构。2016年，浦发银行在厦门自贸区设立了浦发银行对台金融服务中心，针对台资客户的专业化金融服务需求，依托厦门当地自贸对台特色金融政策，打通离岸、自贸及海外分行等国际业务平台，积极推进为台资金融同业、企业及零售客户提供“一站式、专业化、综合化”的金融服务。



平台协同方面

将自贸业务纳入国际平台管理，从机制上保证了自贸业务可以获得浦发银行国际平台最大的支持。浦发银行是同业中为数不多的可为自贸区客户同时提供离岸业务、海外分行业务、境外子公司业务、自贸业务“四位一体”综合金融服务的商业银行。



产品创新方面

2016年浦发银行在自贸业务领域累计完成多项业务创新首发，遍及交易银行、投资银行、金融市场和零售业务等领域，充分利用自贸改革红利服务实体经济。



承销上海自贸区债券

上海市府于2016年12月通过招标方式发行了30亿元、期限为三年的自贸区人民币跨境债券。浦发银行作为总部设立于上海的金融旗舰企业，凭借在自贸区业务领域的综合优势，成为八家主承销团成员之一，成功承销本次自贸区债券，并引入香港分行作为境外投资者参与分销，率先完成该自贸债的首笔二级市场交易，为上海自贸区金融改革和人民币国际化进程提供助力。



京津冀协同

顺应“供给侧”与“需求侧”两端发力宏观导向，结合区域经济结构和资源禀赋，立足自身发展定位与布局，在过去一年，我们加快推进三横一纵的“丰”字型区域发展布局，进一步推动京津冀协同发展、长江经济带国家战略落地与区域协调发展。

新布局



在北线，以京津冀为龙头，连接丝绸之路经济带。强化北京的资本聚集、技术变革、业态创新等优势，凸显天津作为生产制造集中区域、港口贸易发达地区、自贸区政策项下特色产业聚集的地位，依托河北较为丰富的重工业基础和资源基础。

促发展



2016年7月7日，石家庄分行与邢台市人民政府签署战略合作协议。双方商定，石家庄分行将加大对邢台地区的资金投放力度，支持京津冀协同发展、棚户区改造、PPP项目融资创新、土地整理、地下综合管廊、大气污染防治、旅游、产业转型升级、扶贫开发等领域重点项目，未来5年内，原则上每年给予邢台市经济发展及市政建设不低于100亿元人民币融资支持。

长江经济带

新布局



在中线，以长三角为龙头，贯穿长江黄金水道经济带。践行“大保护”思想，服务长江生态环境的修复、保护、建设等融资需求。围绕产业梯度转移、立体交通走廊、新型城镇化建设，服务东部地区消费与创新、中部地区生产与制造、西部地区资源与原材料等领域。

促发展



2016年12月26日，浦发银行与浙江省人民政府签署《共同推进钱塘江金融港湾建设战略合作框架协议》。根据协议，双方将在做强做大金融产业，支持经济转型升级，推动金融与产业的融合、金融与生态环境的融合、金融与创业创新的融合上建立长期全面战略合作伙伴关系；浦发银行承诺在五年内为浙江省人民政府提供1,000亿元的资金支持。

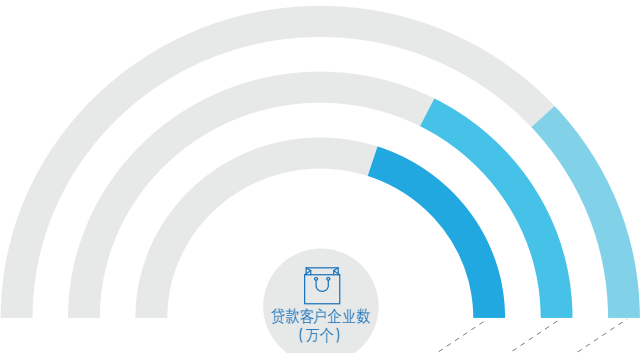
表4: 东部地区贷款余额情况

2016年前五大项目简介

- 1、专项用于天津港“8.12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故后人员搜救、伤员救治、环境监测、现场清理、受灾群众临时安置、事故调查、善后处置等各项工作
- 2、奇虎360海外私有化退市银团贷款项目
- 3、广佛江快速通道江门段基本建设项目
- 4、宝武钢铁集并购项目
- 5、易居中国并购项目



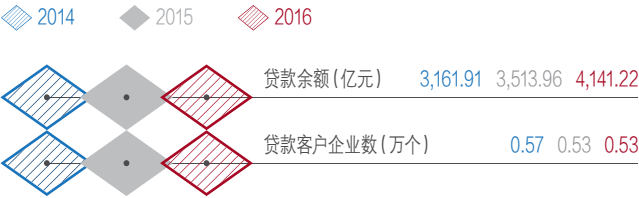
2014
10,864.86
2015
11,867.36
2016
14,046.72



2014
2.47
2015
2.33
2016
2.07

注1: 东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南十个省、市和自治区。注2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表5: 西部地区贷款余额情况



2016年前五大项目简介

- 1、G30连霍高速联络线G3015克拉玛依至塔城(巴克图)段高速公路新建项目
- 2、共和至玉树(结古)公路建设项目
- 3、哈密三塘湖矿区项目建设
- 4、保山市城市地下综合管廊项目
- 5、昆明市公共租赁住房项目建设

注1: 西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古等十二个省、市和自治区。
注2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表6: 中部地区贷款余额情况

2016年前五大项目简介

- 1、沿江一级公路工程、滨江大道南延伸线及坝白路项目改造及G347国道改造项目
- 2、武汉市天河机场交通中心三期项目建设
- 3、怀通高速、道贺高速、衡武高速公路建设项目
- 4、长沙黄兴北路棚户区改造项目(二期)
- 5、长沙市花桥污水处理厂改扩建工程项目

注1: 中西部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖南、湖北等六个省。
注2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

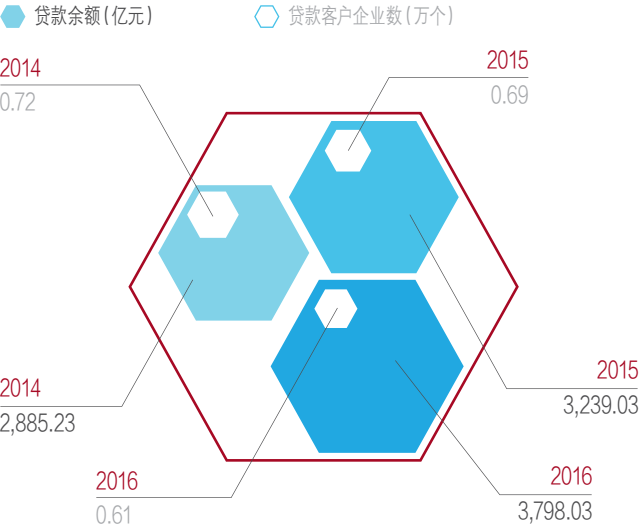
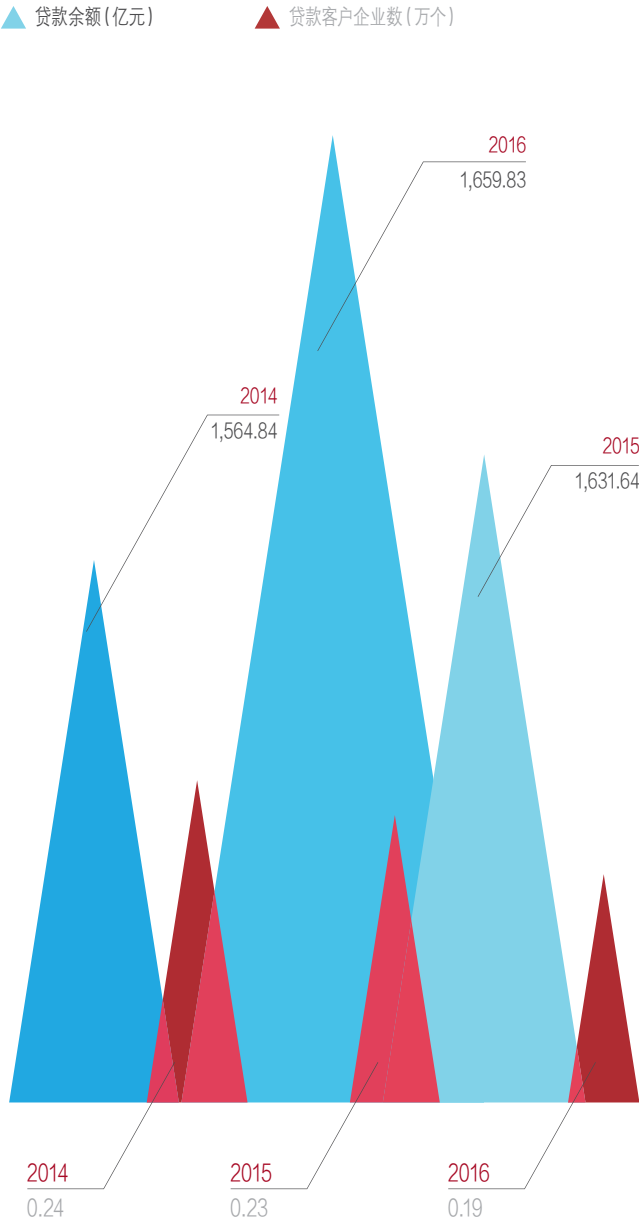


表7: 东北部地区贷款余额情况

2016年前五大项目简介

- 1、沈阳绕城高速公路改扩建项目
- 2、大连新机场项目土地收储和土地平整
- 3、鞍山市区九块居民、商业金融用地整理项目
- 4、大连市软件园区建设项目
- 5、小窑湾国际商务区基础设施建设项目

注1: 东北地区包括黑龙江、吉林、辽宁三个省。
注2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。





新布局

在南线，以珠三角为龙头，沿海岸线向西南地区开发开放延伸。以深圳（前海）为依托，尽快形成全行在金融创新、跨业协同、跨境融资等方面的桥头堡。对接国家向西南地区加大财政转移支付、面向东南亚开发开放的政策导向，支持区域性建设、投资重点领域或项目。

促发展

为解决走出去企业在海外扩张中融资难题，开启境内银行直接经营海外客群的新模式，深圳分行率先在系统内开展NRA本、外币跨境融资创新，为走出去企业的境外机构提供本外币贷款，金额合计约21亿人民币，涉及医药、汽车等多领域，以实际行动支持中国企业走出去，加快人民币国际化进程。

新布局

在纵线，依托沿线河南、湖南、湖北、江西、安徽等省份，应对城镇化水平潜力较大、劳动人口回流较快、规模工业布局集中的阶段性特征，加大资产业务投放倾斜，推动中部地区发展。

促发展

合肥分行运用PPP产业基金模式撬动资金投入安徽省国省干线公路建设中，参与安徽省建工集团发起成立安徽省最大的PPP公私合营专项投资基金，基金规模接近400亿元，撬动资金规模达1,500亿元以上。



新布局

2016年9月，国务院宣布辽宁自贸区成立，大连未来将在辽宁自贸区的发展中发挥举足轻重的作用。浦发银行有着丰富的自贸区业务经验，积极参与支持大连自贸区的宣传与推广，以此为振兴东北老工业基地贡献力量。

促发展

坚持金融服务实体经济。立足大连及东北实际，参考上海自贸区经验，充分了解本地实体经济需求，寻找与自贸区建设相关联的先行先试切入点，深入研究金融创新政策。在充分研究上海自贸区可复制、可推广政策基础上，突出大连自贸区的区位定位和产业发展特色，加速推进自贸区金融创新产品研发，以支持实体经济实现转型发展。全力支持金融改革与创新。以金融改革创新为着力点，加大对金融创新项目的挖掘和金融创新产品的研发力度。

一方面

结合大连在东北对外开放窗口、航运中心港口经济、石化产业、离岸中心等方面的区域优势及特色，结合未来央行对辽宁自贸区金融管政策，以市场一线为出发点，研发出具有可操作性的自贸区金融创新业务。

一方面

以资本项目可兑换、扩大人民币跨境使用、跨境投融资便利为指导方向，充分发挥银行业的载体功能。



海洋经济

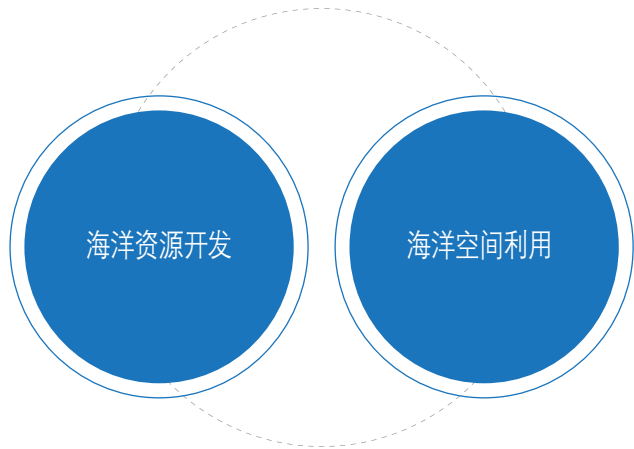
拓展蓝色经济空间。坚持海陆统筹，壮大海洋经济，科学开发海洋资源，保护海洋生态环境，维护我国海洋权益，建设海洋强国。

——《中共中央关于制订国民经济和社会发展的第十三个五年规划的建议》

浦发银行通过构建海洋经济“两点、一链、三圈”的金融服务模式，以海洋经济专营机构为载体，打造海洋经济特色经营体系，通过发挥金融优势、支持实体经济发展。

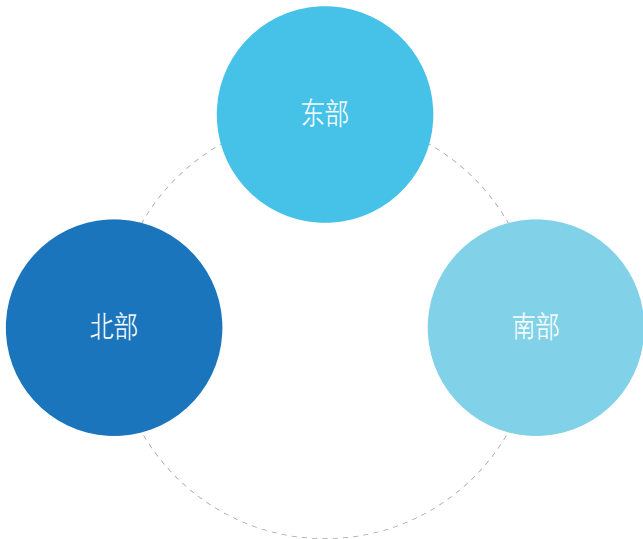
新模式

构建“两点、一链、三圈”的海洋经济金融服务模式



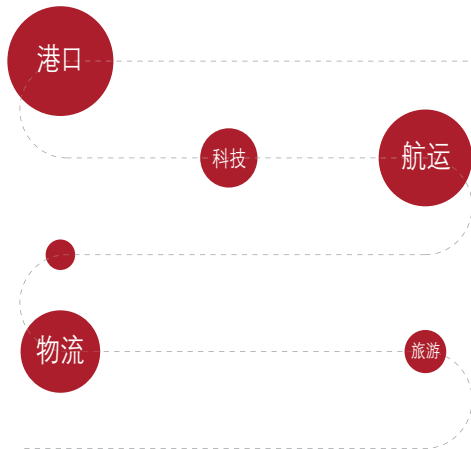
两点

即明确海洋经济金融服务的切入点。现代海洋经济的核心是海洋资源开发与海洋空间利用。浦发银行海洋金融服务体系将紧密围绕这两个切入点，明确服务的重点区域、产业和客户，让金融服务与经济发展的重点有机结合。



三圈

即明确海洋经济金融服务的重点区域。根据国家北部、东部和南部三个海洋经济圈建设的总体规划，结合浦发银行区域机构布局和发展特色，明确环渤海、长三角、珠三角作为海洋经济发展的重点区域。并在山东、浙江、福建、广东等海洋产业密集的区域打造海洋经济金融服务的特色化经营体系。



一链

即明确海洋经济金融服务的核心是全产业链服务。通过锁定海洋经济一二三产业的重点行业，提供产业链上下游全流程创新服务。浦发银行在海洋港口、航运、物流、大宗商品、科技、旅游等方面已初步形成了体系化的金融服务方案。

促发展

依托专业机构，打造海洋经济专业服务

通过设立和运营海洋经济专营机构，实现海洋经济产业客户经营的全面落地，为我国区域海洋经济发展提供综合、创新的金融服务方案和产品。按照“两点、一链、三圈”的服务规划，分别在山东青岛、浙江舟山群岛这两个海洋战略突出、海洋经济要素集中的区域设立蓝色经济金融服务中心和海洋经济金融服务中心（舟山）。中心设立后，立足区域、辐射周边，打造浦发银行海洋经济金融服务专业化体系；在海洋经济市场调研、营销企划、产品创新等方面先试先行，形成示范效应，推进浦发银行其他重点区域海洋经济服务的深化。

“通过打造科技金融生态圈，利用融合的概念，将政府、企业和金融机构聚集在一起，发挥各环节的内在生命力，这是极其富有实践性的创新理念。”科技部、青岛科技局、全国著名高校专家在听完蓝色经济及科技金融服务理念后，发出了由衷地称赞。

蓝色经济金融服务中心成立来，累计向涉蓝企业及蓝色经济基础设施建设提供融资近20亿元，积极参与青岛市“千帆计划”、创设“蓝海浦发贷”，为岛城蓝色经济发展做出了卓越贡献。



助力精准扶贫

贫困问题依然是我国经济社会发展中最突出的“短板”，截至2015年底，我国还有5,630万农村建档立卡贫困人口。

——《“十三五”脱贫攻坚规划》

2016年，浦发银行完善金融扶贫工作机制，创新金融扶贫产品和模式，因地制宜、多措并举。截至2016年末，共设立村镇银行25家，浦银安盛基金（浦发银行集团成员）积极配合各分行开展国家扶贫基金项目，扶贫基金签约总额2,000亿元。金融精准扶贫贷款余额35.61亿元，在业内发行首单大额同业存单，助力国家精准扶贫战略落地。

促发展

云南

2016年，总规模**1,000亿元**的云南浦发扶贫投资发展基金成立，基金以“精准扶贫、精准脱贫”为原则，重点支持贫困县、乡、村的交通、水利、电力、能源、生态环境建设等基础设施和教育、文化、医疗、卫生等基本公共服务。截至2016年末，支持扶贫项目**3,023个**。

贵州

兴义市在贵州省内拥有丰富旅游资源，浦发银行结合这一特色优势，通过黔西南州浦发石漠化片区扶贫投资发展基金（投资+贷款）的方式，投资于兴义市山地特色旅游项目。项目的建成满足了景区年接待游客人数**200万**人次的需求，更好地带动了地方产业发展，实现旅游综合收入**8亿元**以上，当地农民的人均年收入也达到**1万元**以上。

江西

2016年，由浦发银行与赣州城市开发投资集团有限责任公司共同发起的“浦银·赣南苏区城市发展基金”正式成立，总规模**90亿元**。资金主要用于赣州市民生工程和城市基础设施建设，助力赣南苏区发展。这一创新的融资模式在有效解决投资规模较大、建设期限较长的重点项目融资需求同时，优化城镇化建设的债务结构，控制融资成本。

广西

广西百色市作为一个集革命老区、少数民族地区、边境地区、大石山区、贫困地区、水库移民区“六位一体”的特殊区域，2015年末贫困农村人口**538万人**，占全区的**12.64%**，为广西的重点扶贫区域。然而在推进扶贫工作中，面临着投资规模大、资金回收周期长、项目涉及面广、当地财力弱等实际问题。南宁分行与百色市政府达成协议，提供**207.87亿元**人民币授信，与广西福地金融投资集团有限公司、尚信资本管理有限公司共同成立**260亿元**的百色浦发福地扶贫开发基金管理中心，用于百色扶贫开发项目。主要投向基础设施建设、产业发展、改善农村生产生活条件、移民搬迁、就业与农村人力资源开发、社会事业发展与公共服务、生态建设等方面。

案例：特色产业带动脱贫致富

白城市是全国14个集中连片特困地区之一，全市建档立卡贫困人口26.4万人，占吉林省贫困人口的31.5%。长春分行积极支持当地现代农业龙头企业科技创新和生产发展。企业采用“企业联农户，订单加服务”的模式，与农民签订带有“保底价回收、提供优质种苗与科技服务”等承诺的“辣椒产销合同”，解决10万多贫困人口温饱问题，逐步脱贫致富。

案例：“联村联户”

兰州分行积极参与“联村联户”行动，立足联系村——古浪县干城乡干城村、西岔村实际，大力扶持特色优势产业及基础设施建设。累计捐款140多万元，先后为联系村修建“浦发连心桥”一座、人畜饮水工程一处；为178户联系户修建养殖暖棚351座、引进种羊100多只；为125户移民搬迁户修建种植大棚200多亩。



图：员工深入联系村开展精准扶贫暨“双联”送温暖活动



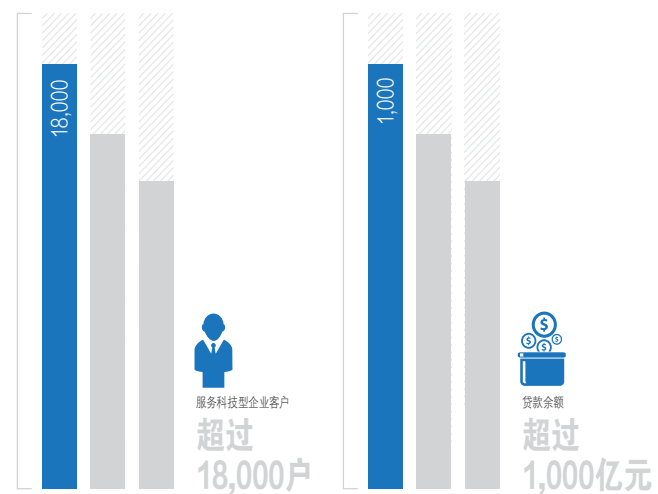
助推产业转型

新思维

2016年，浦发银行成立交易银行部，成为国内首批最早搭建交易银行架构并实现业务整合的商业银行之一。我们运用投行思维、互联网思维和供应链思维，回归公司业务实质和本源，将交易银行产品和服务嵌入客户生产经营全过程，助力实体经济发展与产业转型。

根据浦发银行战略规划，2016年初，浦发银行总行交易银行部新设立工商企业经营中心（科技金融中心），专业化推进高科技、战略新兴企业的经营，通过建设新体系、搭建新平台、创新新产品政策等措施，全方位为科技创新创业企业提供全程培育特色金融服务方案。

截至2016年末，浦发银行服务科技型企业客户超过18,000户，贷款余额超过1,000亿元。



新思考

过去，金融业在中小企业融资这个问题上，曾经有过许多尝试，大多采取了增强第二还款来源、强化担保的方式，比如动产质押，或者由担保公司提供担保等等，但这些信用增级手段的实际效果却往往不如预期，究其原因，主要是因为大家把关注点都集中在企业的财务性因素与资产担保情况上，并未深入到中小企业的整个生产流程中去综合考虑。

——浦发银行副行长崔炳文

促发展

与浦发硅谷银行携手创新

2012年，浦发银行与硅谷银行共同成立了专注科技金融服务的浦发硅谷银行。成立初期，浦发硅谷银行主要为重点地区的科技型企业及VC/PE机构提供服务；在经过一定时期的发展之后，浦发硅谷银行逐渐成长为中国科技型金融服务生态系统中的重要组成部分。2016年初，浦发硅谷银行获得银监会首批投贷联动试点资格，未来浦发银行将深化与浦发硅谷的战略合作，加强与其在客户、业务、资源、技术的共享和互补机制。

平台化服务模式

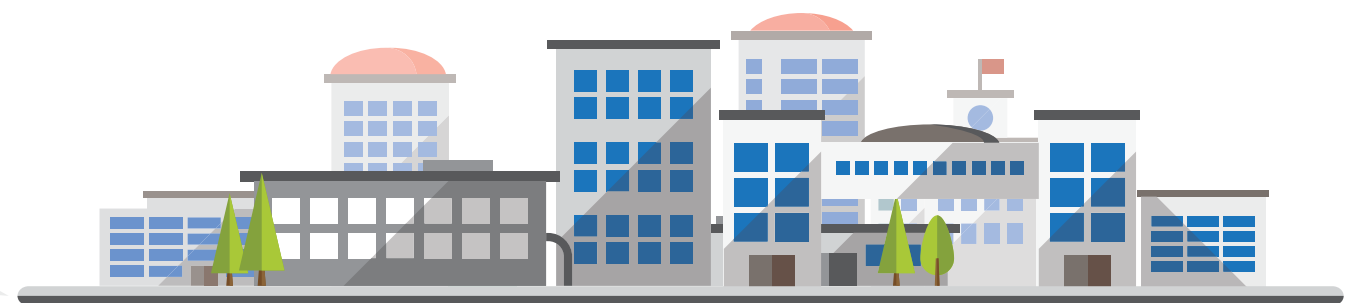
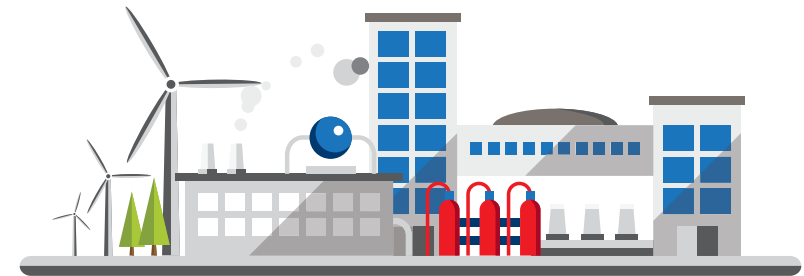
浦发银行一直致力于打造科技金融综合服务平台。通过整合浦发硅谷银行、海外分行、自贸区分行、VC/PE、券商、交易所、政府部门、科技园区等各类内外部资源，积极探索多方合作的创新服务模式，形成直接融资与间接融资、股权融资与债权融资相结合的平台化综合金融服务体系。2016年，浦发银行持续加强“科技金融生态圈建设”。目前浦发银行合作的各类渠道平台已经超过180个，通过打造科技金融综合服务平台为科创企业提供综合金融服务。

产品体系创新

2016年以来，围绕着科技创新创业的发展特点和需求，针对企业发展过程中的成长链、核心价值链和政策支持链，浦发银行形成特色的科技金融产品体系，推出科技含权贷、科技多易贷等创新产品，更好地支持高成长性科技型、战略新兴企业的全程、长期培育。

体制机制保障

2016年，浦发银行设立业内首个总行科技金融中心，全面负责科技金融业务的整体推进，在上海、北京、天津、深圳四家分行成立首批科技金融服务分中心，在全国各地设立8家科技支行和31家科技特色支行。





案例：充分调研助力互联网中小企业发展

长沙高新区互联网企业绝大部分属于中小型企业，轻资产的运营模式加上2015年末到来的资本寒冬，企业融资渠道不通畅，企业发展亟需金融机构提供创新的金融服务手段。

懒猫国际旅行社是一家专业提供境外目的地旅游服务的互联网中小企业。公司曾多次寻求银企合作，但因发展初期未实现账面营利且公司轻资产的运营模式无法提供强担保，公司一直无法获得银行授信。

长沙科创支行了解上述情况后，联合园区政府为企业量身定做**1,000万元**的综合授信方案，并先后为企业联系海捷投资、深创投、中科招商、达晨创投等多家省内外知名风投企业上门调研。

2016年末，懒猫旅游签署**3,800万元**B轮风险投资协议，并对接携程旅游下属的产业资本。科创支行采取“融资+融智”、“直接+间接”的创新金融服务手段破解了企业发展中的融资困局。截至2016年末，公司实现销售收入**4亿元**并实现账面营利。

科创支行通过充分调研互联网行业客户需求和特点，创新研发“流水贷”、“政府风险补偿授信方案”为核心的“科贷易”综合金融服务体系，并联合风投机构、券商、会计师事务所、律师事务所等外部机构为客户提供一揽子的科技金融解决方案。

2016年共为懒猫国际等多家互联网中小企业提供**7,800万元**综合授信支持，并先后为企业引入直接融资**16,800万元**。

案例：参投中关村并购母基金，助力中关村高新成长企业

应对中关村海淀区区内公司对于资产并购、产业重组整合、优化资源配置的需求，北京分行通过参与投资中关村并购母基金，为高科技企业实施战略性的技术创新、跨越式发展以及持续引领中国的产业升级等方面提供强有力的资金支持。



图：战略合作协议签约现场

案例：浦发云资金监管服务

通过云资金监管服务，我们帮助政府部门、投资主体及资金管理方等监管单位有效提升资金管理能力和监管效率及监管质量；防范资金使用风险，保证资金专款专用；大幅降低资金监管的成本，减少资源投入。同时，我们为国家扶持重点项目单位、科技型或创新型企业、接受扶贫地区、被投资的中小企业以及在供应链上处于弱势地位的中小企业提供服务，浦发银行承担项目导入、额度匹配和资金清分等较为复杂的准备工作，客户只需登录就可获得零成本、可定制化、操作简便、易于使用的在线资金监管服务，有效帮助中小企业规范和提升资金管理能力。

截至2016年末，浦发银行为十几个项目提供了云资金监管服务，涉及扶贫基金、政府扶持科技企业等项目，监管资金余额**148亿元**，为监管单位在系统软硬件及人员投入等方面节省上千万元的费用。

148亿 监管资金余额148亿元，为监管单位在系统软硬件及人员投入等方面节省上千万元的费用。

案例：设立股权投资基金

近年来，无锡市响应供给侧结构性改革号召，打造无锡现代产业发展新高地。在这一背景下，无锡太湖浦发股权投资基金孕育而生。

无锡太湖浦发股权投资基金的设立，体现了浦发银行一直坚持的金融转型服务实体经济、金融创新支持产业发展，携手政企，探索金融资本和产业升级的合作新理念。

基金旨在服务无锡地方经济转型，将与无锡市金融投资有限责任公司和无锡市产业集团紧密合作，共同推动无锡优势传统产业向先进制造业发展，培育具有区域性集聚效应的强势产业集群，促进地方产业发展与金融资本运作的良性互动，推动城市转型发展。

无锡太湖浦发股权投资基金采用“1+N”模式，由一个母基金和若干个子基金组成，聚焦产业智能化、绿色化、服务化、高端化产业。除设立并购投资基金外，与清华资本签约3支专业投资基金，聚焦产业智能化，设立集成电路投资基金；聚焦产业绿色化，设立环保能源投资基金；聚焦产业服务化，设立物联网投资基金。



致力金融普惠

支持“小微”

聚焦小微科创客户，浦发银行搭建“一个培育库、一套融资产品和一张创业卡”组成的“千人千户”小微科创金融综合金融服务体系，全面构建小微科创伙伴银行。2016年，我们创新金融产品，应用互联网技术，推出小微在线供应链融资服务。不断提升服务质效，助力小微企业发展。

新定位

“三个第一”

第一个

只做S (Start) G (Growth) 客户的银行

浦发银行是第一家对科创小微客户进行细分，区分初创S (Start) 和成长期G (Growth) 基础上，以小微科创企业成长全程为设计主线，通过“千人千户”小微客户专属培育库，打造专属培育、多方共赢、风险共担的科创型小微企业综合金融服务平台。

第一个

提出给合格创业者 (QE) 贷款的银行

浦发银行是第一家针对合格创业者设计专属融资产品，围绕全国各省市政府推出的吸引人才政策，聚焦各地的千人百人计划，对于合格创业者个人推出的“创业贷”融资产品。

第一个

推出“创业卡”的银行

浦发银行针对“双创”客群推出专属“创业卡”，可以实现结算、贷款、提取现金、理财多项综合服务为一体的综合性银行卡。



促发展

案例：“科技创客贷”

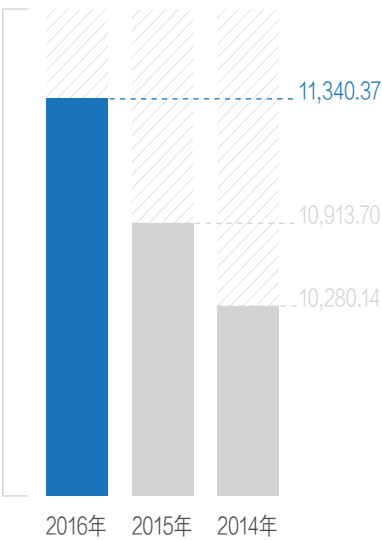
上海分行探索风控模型创新，推出“科技创客贷”产品。采用非财务数据维度找准初创期小微企业的“闪光点”，实施更适合创业企业特点的实质性评判。某公司是2016年创新创业大赛的一家参赛企业，也是国内首家提供专业代客泊车服务的企业，为广大车主提供最直接有效的快速停车解决方案。目前企业年销售收入仅200余万元，且财务数据尚未盈利，但公司急需获得对企业发展至关重要的大项目，公司向多家银行申请授信均未获通过。上海分行得知企业需求进行深入调研，基于对企业核心创始团队扎实深厚的运营管理经验、出色学历背景及丰富从业经验，已确定的订单量及战略合作者入股等多个维度的综合评判，最终为企业提供急需的贷款。

案例：“政采e贷”，破解小微企业融资难题

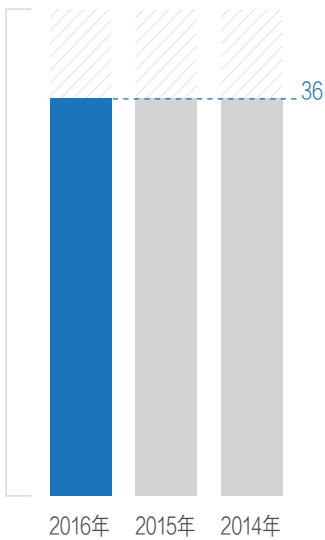
河南省各级政府年度政府采购金额大，供应商众多，供应商在合同正式生效后筹资供货，完成全部供货后可获得支付。在此过程中，供应商从合同（订单）生效到最终收款期间，往往因采购原材料、组织商品生产、货物运输等产生融资需求。以2015年为例，政府采购中标供应商数量3.17万个，其中90%以上为小微企业，较难取得金融支持。为破解小微企业融资难题，郑州分行制定了与财政厅政府采购系统信息对接、对河南省市级以上政府采购部门上游供应商进行供应链在线融资的方案（简称“政采e贷”），凭借供应商与政府采购单位签订的合同，为企业提供订单融资服务，有效解决小微企业融资需求，帮助其健康发展。

表8: 服务小微企业情况统计表

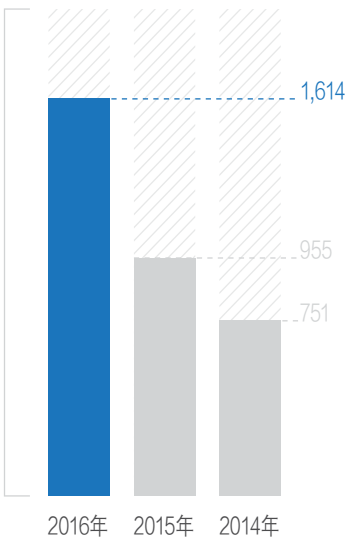
中小微企业贷款余额 (亿元)



小企业金融服务专营机构数量 (个)



小企业金融服务合作机构数量 (个)





服务“三农”

自2008年12月绵竹第一家村镇银行成立至今，浦发村镇银行已走过了八年历程。我们以支农支小为己任，以“立足县域、支持三农”为宗旨，不断探索优化新常态县域经济下农村金融服务新模式，支持新农村建设。截至2016年末，共有**25**家独立法人资格的浦发村镇银行开业，**5**家处于筹建期，遍布全国**20**个省市，三分之二位于西部地区。

综合案例：为建设新农村提供金融支持



表9: 服务“三农”情况统计表

涉农贷款余额合计 (亿元)			其中：自设的机构数量 (含社区银行数) (个)		
2016年	<div></div>	3,795.13	2016年	<div></div>	191 (66)
2015年	<div></div>	3,875.74	2015年	<div></div>	175 (45)
2014年	<div></div>	3,845.37	2014年	<div></div>	148 (25)
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例 (%)			合作的机构数量 (个)		
2016年	<div></div>	14.10	2016年	<div></div>	53
2015年	<div></div>	17.71	2015年	<div></div>	50
2014年	<div></div>	19.37	2014年	<div></div>	44
支持“三农”的网点机构数量 (个)			注1：“三农”指农村、农业和农民		
2016年	<div></div>	244	注2：3是指按照国家行政区划，县及以下的营业网点/合作机构。		
2015年	<div></div>	225	关于浦发银行支持保障房、推进养老金融服务等内容请翻阅将于近期发布的2016浦发银行企业社会责任故事集。		
2014年	<div></div>	192			



实践篇

环境 绿色信贷政策 / 绿色金融 /
绿色运营



绿色信贷政策

故事：节能技改创新收

电视机越来越薄、汽车钢板越来越结实……这一切的改变，源自一种神奇的材料——高纯硅铁，生产这种高性能材料的青海百通公司，是目前亚洲最大的高纯硅铁生产基地。

走在百通的生产厂区，看不到传统冶炼企业烟尘滚滚、火光冲天的景象，这里的烟气余热、粉尘、废水、废渣等全部实现达标排放并循环利用。“我们基本实现了零排放”，百通公司总经理李明说。

然而，这样一家技术先进、产销两旺的企业，也曾面临停产的窘境。随着环境监管力度加强，百通公司需要大笔投入进行环保改造。“当时比较迫切的是上马余热发电改造和微硅尘收集项目，按照现在的要求，如果没有这些环保设施，企业早就关门了。”李明说。

据测算，仅建设余热发电改造项目就至少需要2亿元资金，凭公司的资金实力，根本无法进行这样的投资。然而，申请材料递到银行，却屡吃闭门羹。银行普遍认为，百通所处的冶金行业，属于高耗能、高污染的行业，加上企业营收低、抵押措施不完备等诸多原因，大都决定不予授信。

走投无路之时，抱着试一试的想法联系了西宁分行。很快，分行领导带领绿色信贷考核组，对公司管理模式、工艺流程、环保方案等进行了零距离考察。

“当时也是有压力的，毕竟其它银行都不认为这是个有前景的项目，加上公司下游的钢铁行业很不景气，按照传统的信贷审批条件，百通很难获得这笔贷款。”分行领导说，西宁分行反复考察后认为，该项目符合浦发银行绿色信贷要求，决定为百通争取信贷支持。

最终，西宁分行通过绿色信贷专门审批通道，在1个月内完成了贷款审批，先后于2014年和2015年两次向百通发放贷款1.2亿元。5.2%的贷款利率不仅低于同业，甚至低于浦发银行内其它非节能项目的利率，仅利息百通公司就节省资金208万元。



金融时报
FINANCIAL NEWS
www.financechina.com.cn

以创新打造绿色金融服务体系

本报记者 王好强

通过发放6000万元短期流动资金贷款，百通公司成功解决了2015年流动资金紧张问题，使得青海百通新材料开发有限公司的产能得到充分释放。同时，百通公司还通过绿色信贷，创新绿色金融产品，开创了青海打铁废渣循环利用项目，形成了有特色、可复制的“绿色信贷+循环经济”模式。百通公司还通过绿色信贷，创新绿色金融产品，开创了青海打铁废渣循环利用项目，形成了有特色、可复制的“绿色信贷+循环经济”模式。

绿色金融，会是一个“风口”吗

本报记者 高伟

在2015年G20杭州峰会上，在中国的倡议下，绿色金融首次被纳入会议议程。绿色金融，会是一个“风口”吗？

咬住“一点点” 寻求新突破

本报记者 高伟

随着绿色金融的深入发展，绿色金融的“咬住”一点点，寻求新突破。

2015年，百通共两期硅铁冶炼废气余热发电项目全部建成，冶炼过程中产生的废气可全部导入发电设备用于能源再生。“现在百通每生产1吨硅铁，废气余热即可发电460度，大幅降低了企业的用电成本。”李明说。

跟踪监测显示，百通余热发电项目投产以来，年均发电量达到了1.1亿度，每年节约标准煤4.44万吨，同时减排二氧化碳约12万吨，公司因此每年增加利润1,500万元。凭借着该项目给公司带来的成本优势，即使在下游钢铁行业十分困难的2015年，百通依然盈利2,000多万元。

图：《人民日报》、《金融时报》报道浦发银行助力百通公司节能减排、节约成本的良好实践

图解读 G20 热词②

G20杭州峰会上，在中国的倡议下，绿色金融首次被纳入会议议程

绿色金融，会是一个“风口”吗

本报记者 高伟

在2015年G20杭州峰会上，在中国的倡议下，绿色金融首次被纳入会议议程。绿色金融，会是一个“风口”吗？

咬住“一点点” 寻求新突破

本报记者 高伟

随着绿色金融的深入发展，绿色金融的“咬住”一点点，寻求新突破。

以绿色创新谋求差异化发展

本报记者 王好强

通过发放6000万元短期流动资金贷款，百通公司成功解决了2015年流动资金紧张问题，使得青海百通新材料开发有限公司的产能得到充分释放。同时，百通公司还通过绿色信贷，创新绿色金融产品，开创了青海打铁废渣循环利用项目，形成了有特色、可复制的“绿色信贷+循环经济”模式。百通公司还通过绿色信贷，创新绿色金融产品，开创了青海打铁废渣循环利用项目，形成了有特色、可复制的“绿色信贷+循环经济”模式。

绿色金融，会是一个“风口”吗

本报记者 高伟

在2015年G20杭州峰会上，在中国的倡议下，绿色金融首次被纳入会议议程。绿色金融，会是一个“风口”吗？

案例：浦发银行成功完成全国首单上海碳配额远期代理清算

碳配额远期是碳金融衍生品创新业务，浦发银行作为首批碳配额远期代理清算会员，率先完成清算系统上线并为该产品提供代理清算服务。

2016年是中国统一碳市场建立前关键的一年，我们与上海清算所、上海环交所一道，开展方案设计、系统建设以及业务推广，为后续碳排放权交易企业提供风险对冲及投资工具进行创新试点。我们也将持续参与到构建上海碳金融体系、大幅提高碳市场流动性、建设全国碳金融市场的创新进程中。

小知识

碳金融是指服务于旨在减少温室气体排放的各种金融制度安排和金融交易活动，其实也就是把碳排放当作一个有价格的商品，可以进行现货、期货等等的买卖。

“碳金融”的兴起源于国际气候政策的变化，具体地说是涉及两个具有重大意义的国际公约——《联合国气候变化框架公约》和《京都议定书》。

案例：外滩12号节能改造

外滩12号，曾被誉为“从苏伊士运河到白令海峡最美的建筑”，堪称外滩代表中的代表。为了保证景观照明、办公用电的同时节能减排，2014年，我们实施了浦发银行中山东一路12号合同能源管理项目。通过复杂的测试、计量等过程，先后更换CCFL及LED照明灯具数量17,937只并完成暖通BA系统改造。截至2016年末，这项改造项目实现了年节约用电近100万度的良好效果。也使得在每个夜幕降临的黄浦江边，生活在这座城市的人们能够欣赏这座饱经沧桑大楼的历史风貌。

2014

浦发银行中山东一路12号合同能源管理项目实施

2016

这项能源管理改造项目实现了年节约用电近100万度的良好效果

新视野

浦发银行关注并积极发展绿色信贷，致力做中国金融业的“低碳银行”。这一努力始于2006年，我们启动能效融资国际合作。2008年，我们率先在国内商业银行中推出《绿色信贷综合服务方案》。2009年，我们将“持续开展绿色金融创新，建设低碳银行”设为浦发银行发展战略的环境责任目标。在近10年的时间里，通过不断创新及伙伴间合作，我们建立起更加完善和丰富的绿色金融产品体系（“五大服务领域”“十大创新产品”），助力中国企业绿色低碳战略转型及发展壮大，服务中国经济转型和产业结构升级。



关于“五大服务领域”“十大创新产品”以及“绿色信贷发展历程”更多详情请扫描登录

实施环境和社会风险管理

实行产能过剩行业授信业务授权上收总行政策。在授信审批流程方面，对授信业务的合规性，包括立项审批、环保审批、用地审批、人事管理、生产安全等要素实施全面风险控制要求，对不符合节能减排要求的项目，严格执行一票否决。

强化现场和非现场检查，加大对过剩产能和落后产能风险监控力度。持续开展授信业务存量结构调整，将“两高一剩”行业中潜在风险较高客户列为退出重点，同时着力优化产能过剩行业中结构，加大对行业内龙头或区域性领先客户信贷投入。

截至2016年末，全行未发生重大环境和社会风险事件。



表10: 绿色信贷情况统计表 (亿元)

2014	2015	2016	编号				
1.绿色农业开发项目	01	7.2风电项目	09	8.3城市节水项目	17	10.3.1城市公共汽车客运项目	25
50.99 70.53 40.26		29.84 35.81 34.12		85.04 88.43 75.24		27.41 15.81 32.77	
2.绿色林业开发项目	02	7.3生物质能项目	10	9.建筑节能及绿色建筑	18	10.3.2城市轨道交通项目	26
35.96 25.65 28.46		1.70 2.93 4.39		150.00 284.49 339.47		175.56 169.54 187.95	
3.工业节能节水环保项目	03	7.4水力发电项目	11	9.1既有建筑绿色改造项目	19	10.4交通运输环保项目	27
332.13 302.91 215.01		53.46 51.73 51.21		2.25 89.68 89.96		82.38 91.40 117.40	
4.自然保护、生态修复及灾害防控项目	04	7.5其他可再生能源及清洁能源项目	12	9.2绿色建筑开发与运行维护项目	20	11.节能环保服务	28
66.27 80.56 91.49		31.88 41.77 58.43		147.75 194.81 249.52		104.51 135.16 106.86	
5.资源循环利用项目	05	7.6智能电网项目	13	10.绿色交通运输项目	21	11.1节能服务	29
40.25 58.71 87.90		1.91 2.85 2.00		455.66 409.72 473.73		54.01 66.03 32.42	
6.垃圾处理及污染防治项目	06	8.农村及城市水项目	14	10.1铁路运输项目	22	11.2环保服务	30
99.85 96.15 81.43		100.85 102.60 95.03		63.48 62.83 84.92		27.40 43.01 45.43	
7.可再生能源及清洁能源项目	07	8.1农村饮水安全工程项目	15	10.2航道治理及船舶购置项目	23	11.3节水服务	31
127.27 151.37 178.47		3.43 5.13 5.48		106.84 70.14 50.69		8.84 21.72 27.60	
7.1太阳能项目	08	8.2小型农田水利设施建设项目	16	10.3城市公共交通项目	24	11.4循环经济(资源循环利用)服务	32
8.48 16.28 28.32		12.39 9.05 14.31		202.97 185.35 220.72		14.26 4.40 1.42	
13.合计: 1,563.74 1,717.85 1,738.12			33	14.贷款项目环评率: 100% 100% 100%			34

注: 绿色信贷余额: 以中国银监会《绿色信贷指引》为报送依据。



表11: 高耗能高污染行业存量及退出统计表 (亿元)

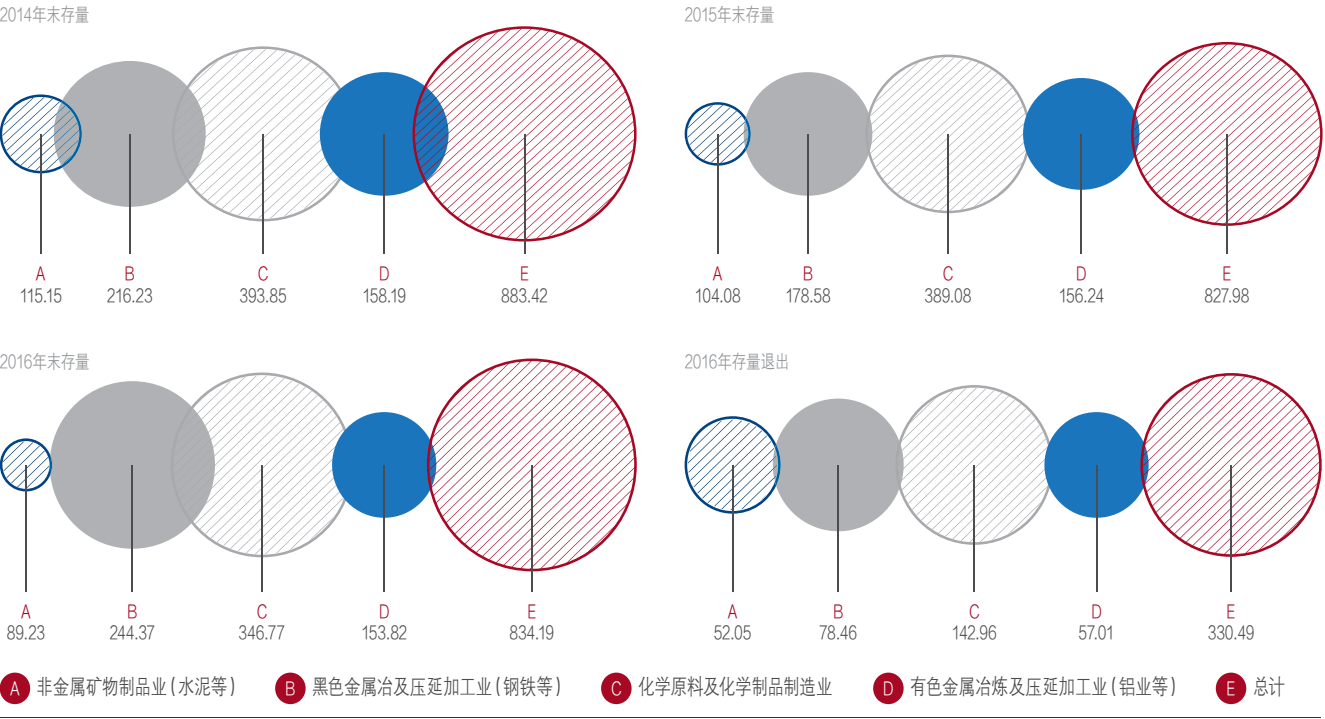
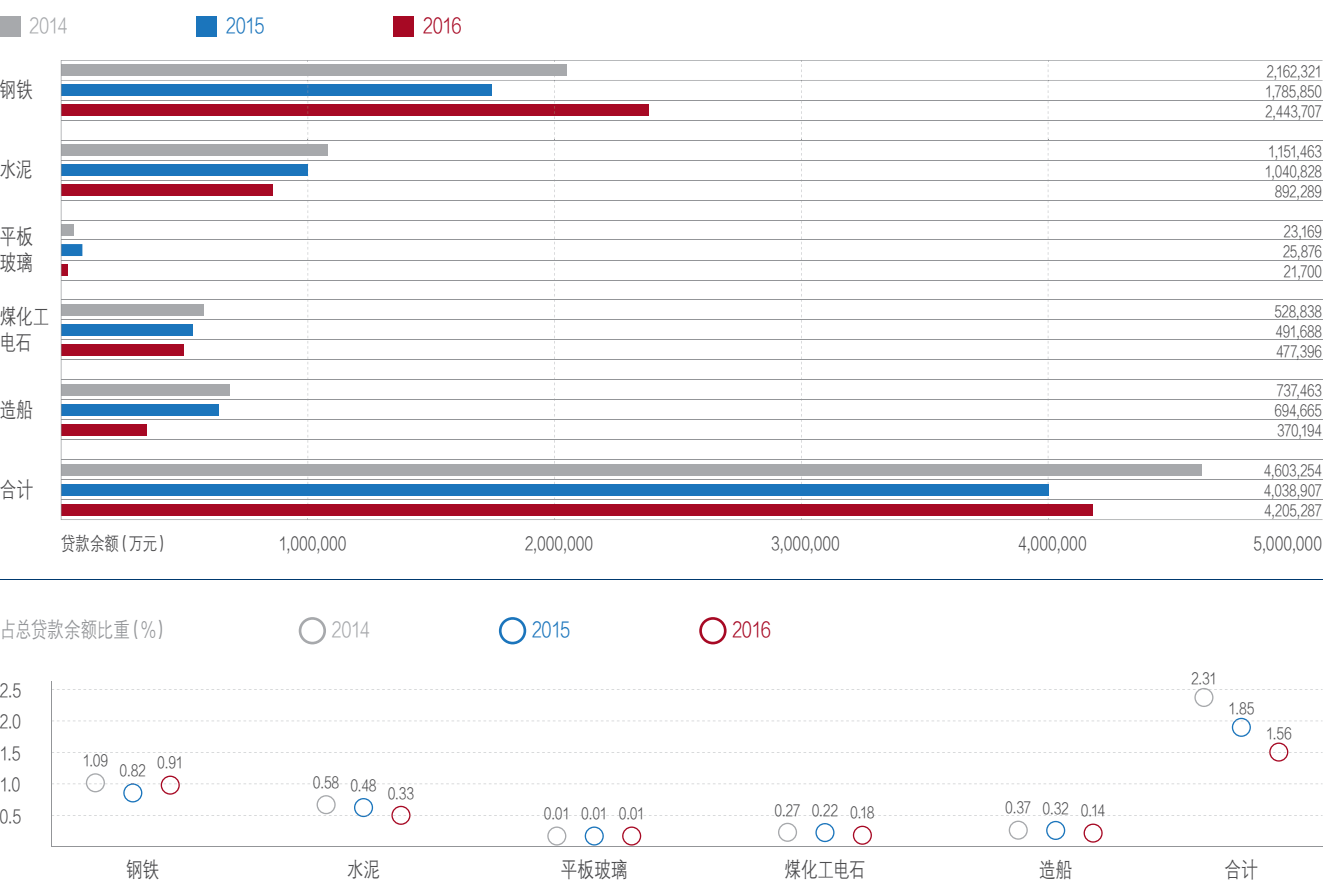


表12: 产能过剩行业贷款统计表





绿色金融

支持G20实现强劲、可持续和平衡增长的战略目标，所面临的一个重要挑战是如何扩大绿色融资，以满足未来十年全球高达数十万亿美元的绿色投资需要。

——《G20 绿色金融综合报告》

促发展

浦发银行经过十年来不断的创新和实践，形成了业内最丰富的和领先的产品体系。2016年，在扩大绿色融资方面，我们成功实现了中国境内首单绿色金融债券的发行，三期发行规模累计达500亿元。

绿色金融债

浦发银行首选与雾霾治理、污染防治、资源节约与循环利用相关的重大民生项目、具有重大社会影响力的环保项目，并根据浦发银行的自身优势，重点投放于京津冀、长三角、环渤海、珠三角等地区。

——浦发银行行长刘信义

我们很高兴能够与政府、监管机构、媒体、获得资金的企业代表等相关方交流绿色金融债的相关问题，更好的推动未来绿色金融债的发展。

治理环境污染，支持绿色信贷任重道远，希望商业银行能够以此次绿色金融债发行为契机，不断创新服务方式和模式，更好践行和加大对绿色信贷的支持力度，支持经济结构转型升级，提升全社会的绿色理念。

——中国银监会股份制银行监管部准入处处长孙晓明

与普通金融债券相比，绿色金融债券的核心在于通过政府引导和市场化约束相结合的方式，形成了既有政策引导和激励，又有社会声誉和市场约束的绿色金融发展机制，将有效激发商业银行加大绿色发展的意愿和能力，实现银行自身经营能动性与国家战略层面的良好结合。

——中国人民银行金融市场司副司长徐忠

浦发银行南昌分行率先应用绿色金融债券募集资金支持绿色产业项目，为江西某公司累计提供7,000万元项目融资，用于技改光伏车棚一期项目建设。项目利用某大型停车场的顶棚，架设太阳能发电组件，实现分布式光伏电站自发自用。

——江西省银行业协会

在以往能效融资、清洁能源融资、环保金融、碳金融、基础上，我们深刻思考绿色产业与信息技术、城市基础设施建设相关领域的结合，持续绿色金融创新对接智慧城市、城市地下综合管廊等领域发展。

案例: 支持智慧城市建设

智慧城市是通过先进的信息技术手段，对包括民生、环保、公共安全、城市服务、工商业活动在内的各种需求做出智能响应。

2016年10月，浦银金融租赁（浦发银行集团成员）投资1.1亿元支持南通IDC数据中心“智慧城市”管理项目，帮助提升当地城市综合管理水平，惠及民众出行、生活、环保、公共安全等各个方面。

我们也加深了对“智慧城市”建设理解，有利于在后续的项目合作中制定出可供复制的合作模式，在更多的城市管理中应用。

——浦银金融租赁项目负责人



案例: 推动建筑绿色改造，提升人居环境品质

2016年，济南分行发放1.1亿元贷款用于垦利区既有建筑节能改造工程，惠及群众1.5万户，让既有节能改造改出了居民的好心情，改出了宜居城市的新气象。监测数据表明，改造楼房综合节能率达到35%以上，采暖期室内温度普遍提高2~4℃；垦利区对1,000多户居民进行室内热环境满意度调查表明，居民满意度达到100%，通过计量和温度控制，户均节省取暖费用400元。

案例: 助力煤化工产业

2016年12月28日，在神华宁夏煤业集团煤制油厂区，400万吨/年煤炭间接液化示范项目成功出油，标志着我国在煤制油化工领域研发出“中国芯”，为巩固国家能源安全提供技术战略储备。2016年，银川分行通过绿色综合金融服务为企业提供99亿元资金，支持企业发展煤化工，延伸产业链条，提高产品竞争力。

案例: 支持海口市水体优化技术改造工程

海口分行贷款2,500万元支持海口市最大污水处理厂污泥综合处置技术升级改造项项目。该技术可将污泥目前80%含水率降到60%以下，极大减少污泥臭味，便于后续安全处置。项目建成后日处理污泥能力200立方米，有利于促进海口市改善水环境质量，保障水环境安全，维护水生态系统健康。

1,000 垦利区对1,000多户居民进行室内热环境满意度调查表明，居民满意度达到100%。

2,500 海口分行贷款2,500万元支持海口市最大污水处理厂污泥综合处置技术升级改造项项目。



绿色运营

2016年，浦发银行加大对环保工作的人力、物力、财力的投入和技术支持，不断改进管理，加强节能减排。

楼宇节能：

外滩办公大楼，通过对能源使用管理（主要采用设备设施持续节能改进、员工空调、照明使用习惯培训管理、能源计量等手段）达到节能降耗、减少碳排放目的，年节约电100万度。东银大厦全楼宇照明灯节能改造已列入2017年度计划。

绿色采购：

对部分项目率先采用电子招标形式（购买标书、投标、开评标均在网上进行），不需投标人多次往返经营所在地及招标人所在地，纸质投标文件仅需中标人后续准备。



图：加强总部外滩12号大楼能源使用管理

案例：无水洗车

传统的洗车方式耗水量十分惊人：平均每次洗车消耗清洁水100升，仅北京洗车行业消耗的清洁水可以浇灌3,000万棵树。在美国加州等缺水地区，无水洗车技术得到较大范围应用。北京分行公车尝试使用无水洗车技术进行车辆清洁养护，截至2016年末，分行使用约249车次的无水清洁服务，节约用水24,900升，可供50棵树木全年灌溉，供34人全年饮用，为员工节省374小时可以陪伴家人或自我提升。

表13：能耗统计表

	2014	2015	2016
办公用水消耗量（万吨）	12.85	13.83	14.79
办公用电消耗量（万度）	3,767.74	3,907.04	4,138.51
公务用车用汽油消耗量（万升）	13.6	8.46	8.36
复印纸采购数量（包）	9,227	7,760	9,229
视频会议（次）	693	921	1,149
视频会议召开次数占总会议次数的比例	8.9	12	11.9
视频设备覆盖率	100%	100%	100%

注：总行数据
视频会议召开次数占总会议次数的比例：此处会议专指需要不同地区人员参与的会议，即考察企业以视频会议取代参会人员出差的成效
视频设备覆盖率：指办公场中所有会议室配备视频会议设备的比率

表14：供应商管理情况统计表

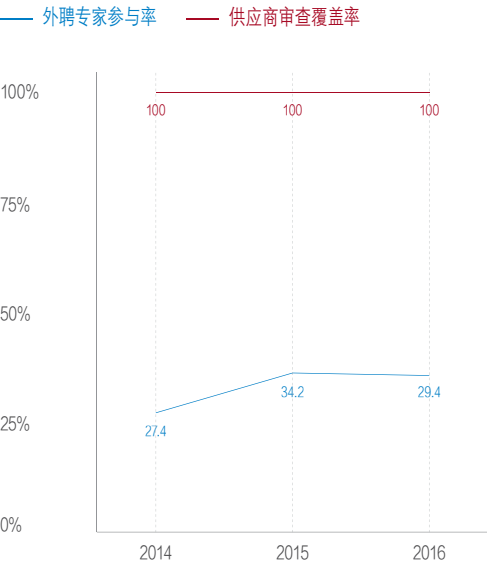
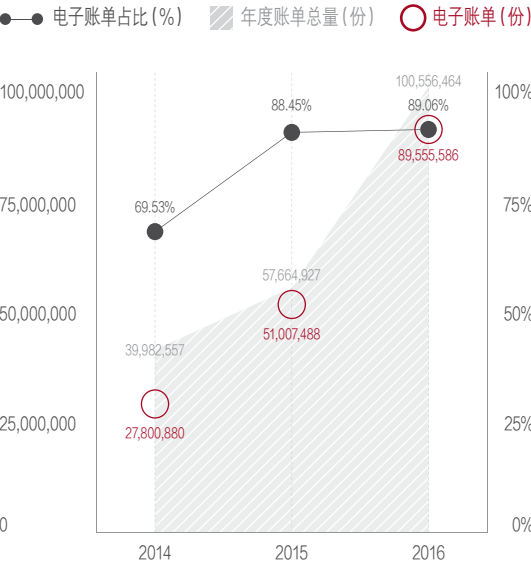


表15：信用卡电子账单占比情况



实践篇

社会 提升服务体验 / 共建和谐社区 /
关注员工成长



故事：“逐梦萤火虫”

“

我是一名来自祖国西南之隅贵州省的乡村医生。很幸运，成为第一批学员获得了儿科医护培训机会。为期半年的进修学习即将结束，心里装着难舍与着急的心情。难舍的是学习期间给予我指导、关心和照顾的老师、同仁们，着急的是希望能早日将所学用于工作中。

我很珍惜在北京首都儿科研究所附属儿童医院学习的那段日子，想着能够获得老师指导的机会，我总是早上起得更早，做足准备功课，晚上回得更晚，做好每日总结。虽然睡觉的时间并不充裕，但想到可以节省更多时间参加更多的学术会议、教学查房、病例讨论，就充满了干劲。

学员中有很多优秀的同学，他们都是我重要学习途径。因为有浦发银行的支持，有儿研所老师们不吝赐教，有医院领导的期望，还有千山万水外贵州铜仁石阡更多的患儿，满满的动力督促我更加努力学习。

这样难忘的经历让我深切的感受到北京的医护人员除了具备良好的知识与技术外，还有良好的团队协作和有效沟通能力，这些都使我在技术和思想上有了明显的提高。作为一名儿科医生，我觉得不仅要专业过硬更要有先进的理念，不仅要有责任心也要有爱心、良心，更好的履行救死扶伤的职责。

——浦发银行“逐梦萤火虫——西部地区儿科医护人员进修百人计划”第一批学员 贵州省石阡县中医院 王忠强

”

项目背景：
西部地区儿科医护人员数量严重不足，医疗水平与发达地区相差甚远，部分地区甚至没有配备儿科专业力量，儿科医护人员短缺和人才队伍萎缩已经成为制约我国西部儿童事业发展的重要瓶颈。

2016年7月13日，浦发银行“逐梦萤火虫”西部地区儿科医护人员进修百人计划正式启动。浦发银行设立近500万元专项基金，携手上海市儿童医院、首都儿科研究所附属医院，资助西部地区100位基层儿科医护人员两年间在北京、上海顶级儿科医院进修和学习。



图：白玛玉珍（西藏拉萨市人民医院）在首都儿科研究所附属儿童医院普外科进修学习



图：王忠强（贵州石阡县中医院）在首都儿科研究所附属儿童医院重症科进修学习



图：欧阳梅（新疆伊犁州友谊医院）在首都儿科研究所附属儿童医院重症科进修学习

案例：“放眼看世界”

“

“我的孩子在学校体检中检查出斜视症状，因为孩子的父亲常年患病没有收入，我也只有零工的微薄收入，家里的经济情况很难支付孩子手术费用。这次在你们的资助下，孩子得到了很好治疗，很感谢你们的帮助和关心。”

”

每每收到来自受助家庭充满了朴实感谢的信件，都在促使浦发银行每一位员工以及共同开展“放眼看世界”的合作伙伴持续开展这项活动，去更多帮助贫困家庭的眼疾患儿恢复健康，快乐成长。

项目背景：
2012年，浦发银行成立20周年行庆之际，联合上海市儿童健康基金会、上海市眼病防治中心启动“放眼看世界”儿童斜视公益慈善手术项目，该项目旨在通过设立专项帮困基金，帮助家庭经济困难的斜视儿童（18周岁以下）开展免费的手术治疗斜视。

项目第一期为期3年，浦发银行捐赠240万元手术费用，总共为362名斜视儿童提供了免费的手术治疗。项目第二期于2015年11月启动，并在第一期斜视儿童提供免费治疗的基础上，新增了对上眼睑下垂及先天性白内障两项重大眼疾病的手术治疗资助。浦发银行于2015年至2017年连续三年对第二期项目进行资助。



图：受助儿童与为其手术的斜弱视专家强俊合影，更多信息请浏览共建和谐社区部分

案例：为爱开跑

无论你是跑者，还是终日忙碌于案头
都请跑起来 为了斜视儿童
只要我们坚持
每一滴汗水 每一次迈步
都会攒成“爱”和“希望”
记录在孩子们的明眸中
更记录在我们的生命里

2016年开展“为爱开跑”斜视儿童放眼看世界公益跑行动。115天全球33万客户参与公益跑，跑步里程322万公里，相当于环绕地球83圈；25家分行组织城市特色跑，累计1.5万浦发客户参与“为爱开跑”行动，共为332位斜视儿童筹集手术善款。



提升服务体验

客户服务质量管理体系

客户投诉机制

浦发银行客户服务中心建立了全行统一的申诉处理、监督评价和考核机制，颁布了《上海浦东发展银行客户服务中心客户申诉处理管理办法》，协调处理客户申诉，协同应对危机事件。

适应金融环境的变化，加强协同效应，切实保护客户权益，2016年客服中心整合应急处理流程，出台《应急处理及重大事项报告规范》，建立零售板块定期客诉沟通机制，为总行各部门及分行层面的客户投诉、产品改进、流程整改、内部考核等提供数据支撑与建议。

品质管理提升

2016年，以改善服务品质，优化服务流程和组织能力为目标，客服中心实施“电话银行呼入业务服务质量关键管理能力提升项目”。成立五个课题组，分别对现有满意度调查和质检评分、新的评分表设计与衡量、致命差错率管理、一次解决率管理、培训与知识库质量管理等5项课题作出研讨。通过现场拨测、评分表设计论证、班前会业务指导、新业务抽查，以及对有效评价率、非常满意度率、非常满意度、话务转接率等指标的分析，逐步实现中心层面的全面质量管理，提升客户体验和满意度。

客户满意度调研

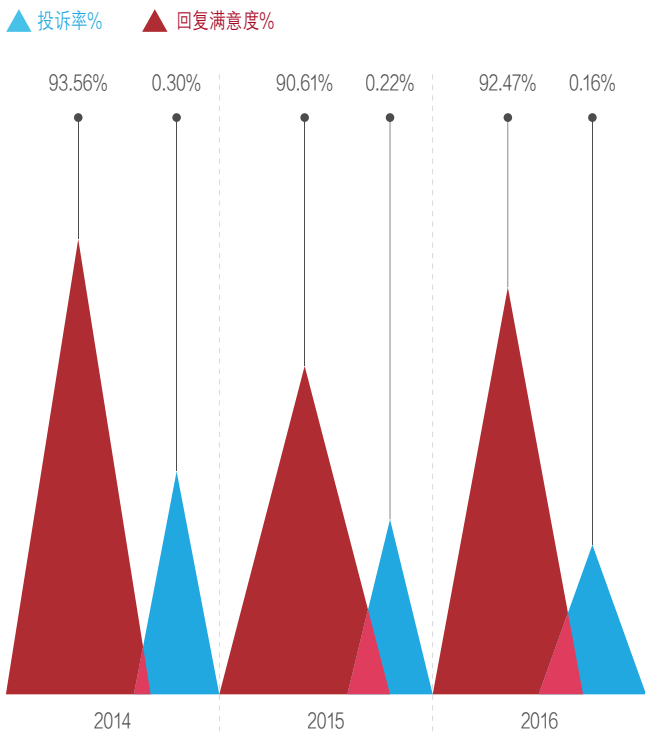
持续开展服务质量监测监督工作，主动收集分析客户对产品与服务的评价，推进产品与服务改进。2016年，深入开展客户满意度调查，委托第三方开展个人客户、私人银行客户、公司客户和金融机构客户满意度调查。调查发现，个人客户满意度为86%，私人银行客户满意度为89%，公司客户满意度为87%，金融机构客户总体满意度为94%，各客群满意度均保持较高水平。



服务效能指标

2016年，客户服务中心各项服务效能指标达到同业先进水平。全年接通率96.5%、20秒服务水平90.6%，客户评价满意度99.43%。

表16: 信用卡投诉率及回复满意度情况



网点服务改进

加强网点客户投诉处理工作。做好营业网点和自助渠道投诉指标的定期通报，并继续纳入年度条线考核。建立厅堂服务重点指标质量监测体系，完善客户服务预警、分层、协同、补救等机制。

配合神秘访客项目、落实消费者权益保护的监管要求。开展运营服务管理工作专题调研，推广先进分行的服务实践，督导落后分行。创新6S管理要求，将岗位明职尽责纳入6S管理要求，设计日清自查表模板全行推广。

神秘访客调查综合网点得分92.76分，提升0.3分；服务评价器满意率提升1.8个百分点，达到97%；全行55家营业网点入围全国“千佳”，比上届增加10家。

渠道建设

2016年，浦发银行持续扩展服务渠道、拓宽服务平台，实现境内省级行政区域服务网络的全覆盖，全面对接国家“互联网+”战略，打造“spdb+”，推进数字化银行建设。

案例：“spdb+”建设

促进浦发银行集团化经营

“spdb+”围绕“集团协同化、信息驱动化、服务一体化、业务场景化、发展生态化”的发展策略，有效整合浦发银行集团项下多种业态和服务资源，实现深层次的客户共享、产品互通、系统互联；致力于通过互联网的桥梁纽带作用，实现浦发银行母体与子公司之间的优势互补，更加有效的满足客户日益多元化的金融服务需求，强化集团的战略协同效应。

2016年5月，浦发银行“spdb+”集团化新版门户网站正式对外提供服务。新版门户网站对接集团内各子公司网站，客户可以一站式购买银行和子公司的产品。新版门户网站适应浦发银行集团化协同发展及互联网金融规划要求，整合门户网站与开放式交易体系，实现了规划、安全、信息管理的“三合一”。

全面对接国家“互联网+”战略，推进数字化银行建设

“spdb+”以数字化经营为核心驱动，通过对移动互联、大数据、4G、生物识别等新一代互联网技术的应用，进行各领域经营和服务模式的迭代创新，更加有效的支持企业生产经营、民众生活消费的“互联网+”。

在零售银行领域，“spdb+”已完成零售银行业务的全面数字化改造，以移动端为重点，推出以数字金融为核心驱动的新版手机银行，为零售客户开放式提供全程在线的网络支付、网络融资、网络账户、网络理财、网络社区等服务。

在公司银行领域，“spdb+”着力打通企业经营所涉及的资金流、信息流、物流，推出在线产业链金融服务模式，为企业的互联网制造和贸易提供有效支持。

“spdb+”积极助力传统企业实施数字化再造、创新“互联网+”商业模式。打造“浦商赢”电子商务金融服务方案，契合B2B、B2C电子商务交易流程的各个环节，全方位服务于电商平台各方参与者，帮助商户合理、安全、便捷地衔接电子商务各交易环节，实现信息流、资金流及物流的全面整合。推出“互联网+智慧社区”项目，已签约全国368个社区，服务个人用户近万户。

提升互联网金融风险防范能力,切实保障消费者信息安全和资金安全

“spdb+”搭建了全流程在线的互联网交易监控系统,通过大数据技术对碎片化数据进行收集处理;从多维度对用户的异常交易行为进行科学诊断和处理,建立反欺诈模型,嵌入各类互联网金融应用场景,对高风险交易进行拦截。

案例: 携手中国移动打造“和金融”体系

2016年1月,浦发银行与中国移动集团签署了新五年战略合作协议,开启面向“互联网+”的新一轮战略合作,依托“spdb+”互联网金融平台,运用移动互联网数字信息技术,不断创新服务工具与合作模式,深化“和金融”综合金融服务体系。

“在线和利贷”助力移动供应链小微企业发展。通过在线申请、实时审批、实时发放的小微客户专属互联网授信产品,充分满足小微客户的经营融资需求,助力中国移动盘活上下游经销商的经营生态。“和讯通”助力移动通信小微代理商日常运营。融合浦发“spdb+”互联网金融平台下自助POS、网上银行、手机银行等电子结算渠道,面向中国移动辖属的众多小微代理商客户提供代办营业厅资金归集服务。“先机理财”助力金融与制造业产品消费。浦发银行与中国移动2015年首创推出实物支付型理财产品——同享盈之先机理财计划,2016年双方联合发布“先机理财”之华为P9、iPhone7 Plus产品,以品牌效应带动金融与制造业产品消费;通过“spdb+”互联网金融平台为客户创造了良好的线上交易体验,互联网渠道交易占比高达81.8%。

案例: 远程智能银行提升网点数字化服务能力

2016年3月,《长风破浪会有时——“十二五”时期上海国际金融中心建设回顾展》在中国金融信息中心举行。浦发银行作为唯一参展的股份制商业银行,对外展示远程智能银行(VTM)的创新成果。VTM支持自助发卡、综合签约、理财销售等66项功能,实现4G双向视频、人脸识别、互联网融资功能等多项创新。经过两年多的迭代开发,VTM已实现常用个人非现金业务和部分对公业务的柜面替代。截至2016年末,VTM发卡量已超过126万张,成为营业网点尤其是社区银行服务客户的重要载体。

66 VTM支持自助发卡、综合签约、理财销售等66项功能。

126 截至2016年末,VTM发卡量已超过126万张,成为营业网点尤其是社区银行服务客户的重要载体。

表17: 服务渠道建设情况表

2014	2015	2016	指标单位: 个	
			营业网点	1,295 1,660 1,843
			新增营业网点	380 368 198
			当年改造营业网点	48 56 62
			ATM、外币兑换机、VTM等自助设施	7,594 8,788 9,898
			服务“老少边穷”网点	3 5 6
			农村营业网点(含社区银行数)	148(25) 175(45) 191(66)
			社区金融服务点(社区支行、小微支行)	305 606 726

表18: 电子银行业务情况表



注1: 统计口径包括个人客户和企业客户





智能服务提升客户体验

2016年，浦发银行实施移动端服务流程的数字化改造，于10月对外推出新版数字手机银行。通过前端渠道与后端客户关系管理系统、投资理财等产品系统和数据仓库在数据层面深度对接，配套智能投顾，提高了线上财富管理的专业性和主动销售的精准性；探索构建渠道的数字化营销模式，根据用户行为数据提供差异化界面、个性化主推产品；在业内率先推出“刷脸登录”、“用户足迹”、“在线外币预约”、“在线开立财产证明”、“财智机器人”等服务，开启了数字化金融服务新时代。

案例：“财智机器人”

根据十三五战略规划，浦发银行正在打造财富管理作业新模式。即构建以客户为中心、基于大数据分析的、集线上智能投顾及线下个性化理财咨询服务为一体、覆盖客户全生命周期财富规划的交互式资产配置服务。

通过这一模式，浦发银行旨在塑造财富管理的新名片和市场形象，重构营销人员客户维护和产品销售的标准化流程，由过去单一产品销售向资产配置组合与资产配置方案持续追踪调整转变，进一步提升客户服务能力、效率与体验。

2016年11月16日，浦发银行基于手机银行8.0，首家推出面向客户自助使用的线上资产配置服务平台——“财智机器人”，开创了商业银行在智能投顾领域应用先河。

“财智机器人”利用大数据分析技术，为客户实现资产健康一键诊断、产品组合一键下单、客户经理一键呼叫、投资榜单与历史投资一目了然，并根据客户需求实现银行理财、基金、贵金属等跨产品类别的组合产品推荐和交易，客户可根据实际风险承受力灵活调整组合设置。

实现线上、线下双向人机交互服务，即客户可以在线呼叫理财经理预约线下服务，理财经理亦可通过线下配置平台主动为客户进行财富规划并推送至线上平台供客户查看和交易。

此番“财智机器人”上线，充分融合浦发银行“将财富攒成梦想，你是你自己的银行”的主题，是浦发银行在日新月异的移动互联风口与变幻莫测的金融市场环境下，融合金融科技探索的新型智能化服务成果，更是财富管理业务升级经营模式理念，向数字化和集约化经营转型的积极举措，对于满足客户日益增长财富管理需求的现状，帮助客户不断创造价值具有深远影响。

——第一财经网



安全保障

在投资渠道多元、安全风险提升的大背景下，浦发银行采取有效措施保护客户资金安全。2016年，浦发银行成立专门风控作业支撑专业团队，提供7*24小时电子交易风险监控、ATM转账撤销等服务，成功阻断多笔疑似诈骗，保护客户的金融资产安全。

对接人民银行电信诈骗风险交易事件管理平台，落实国家相关文件要求，对接电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台，完成核心账户总对总查询、紧急止付、冻结功能全面投产，提高公安机关冻结诈骗资金效率，切实落实社会公众财产安全。推进信用卡、村镇银行、离岸账户对接平台工作。截至2016年末，平台已受理394个账户涉及的2,199笔交易快速查询。

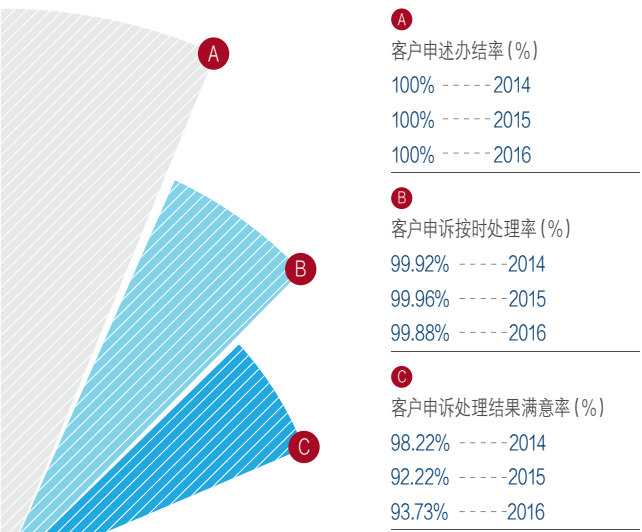
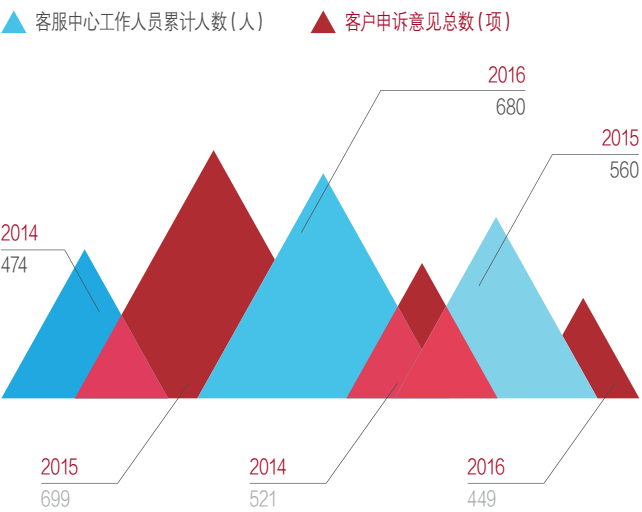
建设最高人民法院总对总网络查控系统、公安部涉案账户资金网络查控系统、国家安全部涉案账户资金网络查控系统。系统上线以来，运行平稳，极大提高浦发银行配合有权机关的执法效率。2016年，共在线处理冻结业务1.5万余笔，查询业务156万余笔。

针对部分地区出现的执法部门要求“一家冻全国”的要求，浦发银行进行系统开发，支撑当地监管与执法部门的需求，系统上线以来，已支持上海、天津、南京、宁波、厦门、福州、成都等7家分行“一家冻全国”的个性化需求，相关系统支持参数化灵活配置，能快速响应监管新设需求，我们同步配套开发相应监控预警规则，防控操作风险。

案例：为便民支付提供安全支撑

近年来，非金融支付作为一种新兴的业态取得了长足的发展。然而随着行业的快速发展，支付机构客户备付金管理逐渐暴露出缺乏监督、违规使用等诸多问题。浦发银行关注客户备付金资金监督管理工作，在深入研究和实践基础上，于2011年推出满足适用于各类支付机构的合规、高效的资金管理服务——备付金存管项目。项目推出五年以来，已成功与113家支付机构开展合作，为数亿计的客户实现资金安全管理提供支撑，监管资金数百亿元。

表19: 客服热线客户反馈情况统计表





共建和谐社区

新理念

超越财富，寻找幸福。作为一家商业银行，我们不仅帮助客户实现财富累积，更关注从“以客户为中心”的人本理念出发，在与我们的客户以及普通的社区民众线上及线下近距离沟通中，传递人生旅程中积累的意义，带动客户、普通民众培育积攒知识、积攒爱心、积攒勇气的社会氛围。

带着这样的思考，我们持续开展公益活动。借助互联网新技术平台，我们能够与更多认同“积累的意义”的人们共同努力，参与社会公益事业，帮助来自困难家庭的斜视儿童、重症眼疾儿童重获健康，为上海宝贝之家病患孤儿带去温暖和关爱。

在这个过程中，我们自身——每一位员工以及加入到活动中的青年志愿者不仅见证每一份小爱汇聚成大爱的能量，同时体会更丰富、更饱满的人生价值。



心行动

案例：“放眼看世界”

传承的不仅是财富。浦发银行将公益可持续与业务专长相结合，不仅通过投研一体化的服务为高净值客户提供财富的管理和传承，还将通过搭建企业文化、家族文化传承平台，更进一步帮助高净值客户实现慈善公益、社会担当的精神传承，让整个社会传递承载的不仅仅是财富，还有爱心与担当。在这样的背景下，我们积极行动，创新开展了“放眼看世界”的各项公益探索：成立“放眼看世界”慈善信托、推出首款公益理财计划——“浦爱1号”、发起“为爱开跑”公益活动。



慈善信托

2016年12月26日，浦发银行“放眼看世界”公益慈善信托成立，这也是上海信托（浦发银行集团成员）积极发挥集团优势，协同母行落地的首款慈善信托。

该慈善信托由浦发银行作为委托人出资，上海信托担任受托人。信托财产定向捐赠“上海市困难家庭眼疾儿童免费手术公益慈善项目”，用于帮助困难家庭眼疾儿童免费实施手术治疗，提高双眼视功能，促进儿童身心健康发展。信托受益人为困难家庭符合手术指征的斜视儿童和重症眼疾儿童。同时，上海信托还为该慈善信托设置了信托监察人的角色，对慈善项目的管理和运作进行有效监督，依法维护委托人和受益人的权益。

更多详情请关注浦发银行、上海信托微信公众账号



浦发银行



上海信托

或者翻阅《上海信托2016年社会责任报告》

公益理财

浦爱1号公益理财计划由浦发银行面向私人银行客户群体中的合格投资者进行募集，理财计划到期后客户端的部分收益（0.15%）和浦发银行1:1的配捐额一起用于认购由浦发银行作为特定委托人，上海信托作为受托人而设立的“放眼看世界”儿童眼健康公益手术项目慈善信托计划的信托份额，认购资金的本金和运作收益均通过上海市儿童健康基金会捐赠定向投入“放眼看世界”项目，受益人为接受斜视、上睑下垂手术的儿童，以及其它重大眼疾手术的部分资助。





案例：为爱开跑

参与者可通过“咪咕善跑”累计公里，每达到10,000公里浦发银行即捐助一位斜视儿童。活动启动得到了公众的广泛响应和媒体的关注，32.13万人参与到“为爱开跑”中来，足迹遍布全国40个城市甚至海外。历时4个月的努力，这份凝聚着遍布活动举办地广大普通市民、一线员工对爱的承诺，风雨兼程。



图：福州为爱开跑进行中



图：北京分行第九次志愿者日为爱开跑活动



图：南京首站开跑现场

10,000公里

参与者可通过“咪咕善跑”累计公里，每达到10,000公里浦发银行即捐助一位斜视儿童。

32.13万

32.13万人参与到“为爱开跑”中来，足迹遍布全国40个城市甚至海外。

4个月

历时4个月的努力，这份凝聚着遍布活动举办地广大普通市民、一线员工对爱的承诺，风雨兼程。



更多详情请登录浦发银行信用卡网页端—慈善公益平台

案例：金豆公益

积聚合作的力量——共青团上海市委员会、上海市青年家园民间组织服务中心、浦发银行“金豆公益”平台、民间公益组织——上海宝贝之家病患儿童关爱中心共同发起“宝贝新生”关爱病患孤儿行动，为病患孤儿募集生活日用品，更为病患孤儿战胜病痛积攒勇气。2016年3月5日，浦发银行向广大员工发起倡议，为宝贝之家每一个幼小而坚强的生命捐献金豆积分，浦发银行以1:1的比例配捐。此外，浦发银行客户通过捐赠金豆积分的形式奉献爱心和支持慈善公益，截至2016年末，我们汇聚了上万名客户的爱心，为上海宝贝之家的病患孩子们募集了大量生活必需品。

1比1

2016年3月5日，浦发银行向广大员工发起倡议，为宝贝之家每一个幼小而坚强的生命捐献金豆积分，浦发银行以1:1的比例配捐。

2016

2016年末，我们汇聚了上万名客户的爱心，为上海宝贝之家的病患孩子们募集了大量生活必需品。



浦发银行

更多详情请扫描登陆浦发银行官网—个人金融—金豆乐园



宝贝之家

也可扫描浏览上海宝贝之家官网





图：希望工程1+1

浦发银行信用卡·助力中国教育事业

用积分助公益，用爱传递梦想。

2016年初，浦发银行信用卡在微信端和网页端推出慈善公益平台，借助更加公开化、传播度更广泛化的载体继续开展公益事业，助力全民积极参与到“希望工程1+1”、“乡村一校一梦想”项目中，为公益事业贡献爱心，传递正能量。

“希望工程1+1”是由中国青少年发展基金会发起的助学项目，旨在为贫困家庭义务教育阶段学生提供学习、生活费用的资助，改善学生学习、生活条件，帮助他们顺利完成学业。乡村“一校一梦想”由北京感恩公益基金会、21世纪教育研究院、农村小规模学校公益联盟共同发起，是一个改善教学条件、丰富教育内容、提升教育质量的公益项目。

2016年，浦发银行信用卡整合并优化各积分公益项目，在慈善公益平台增设查看捐赠、定期捐赠分享捐赠功能，让慈善捐赠事业更加透明化、长效化和规范化。持卡人可通过信用卡积分为贫困及乡村孩子的学习梦想贡献一份爱心，帮助孩子们健康快乐的成长。

用爱传递梦想。浦发信用卡在投身公益活动积极行动，同时希望带动更多的爱心人士加入到公益事业。截至2016年末，“希望工程1+1”项目共1.46万人参与捐赠，募集金额9.2万元；“一校一梦想”项目共2,000人参与捐赠，募集金额1.1万元。

1.46万 “希望工程1+1”项目共1.46万人参与捐赠，募集金额9.2万元；

2,000 “一校一梦想”项目共2,000人参与捐赠，募集金额1.1万元。

“

资产管理行业，是基于客户的信任，给予从业人员的一份受托。我们珍视客户资产管理的「受信责任」，这是一份责任，更是一份期待，我们深知客户所需要的不仅是专业，更需要用心和温度。我们希望真诚聆听来自投资人最真实的声音，细腻地感受来自投资人最本质的需求。金融也可以有温度，我们不仅关心客户的财富保值增值，也关注客户的幸福感受，希望我们的客户、合作伙伴还有员工，携手成长，共创美好未来，感受到不仅有财富的富足，更有身心的幸福。这是上投摩根（浦发银行集团成员）愿意参与和支持公益事业的初衷。

——上投摩根基金管理有限公司

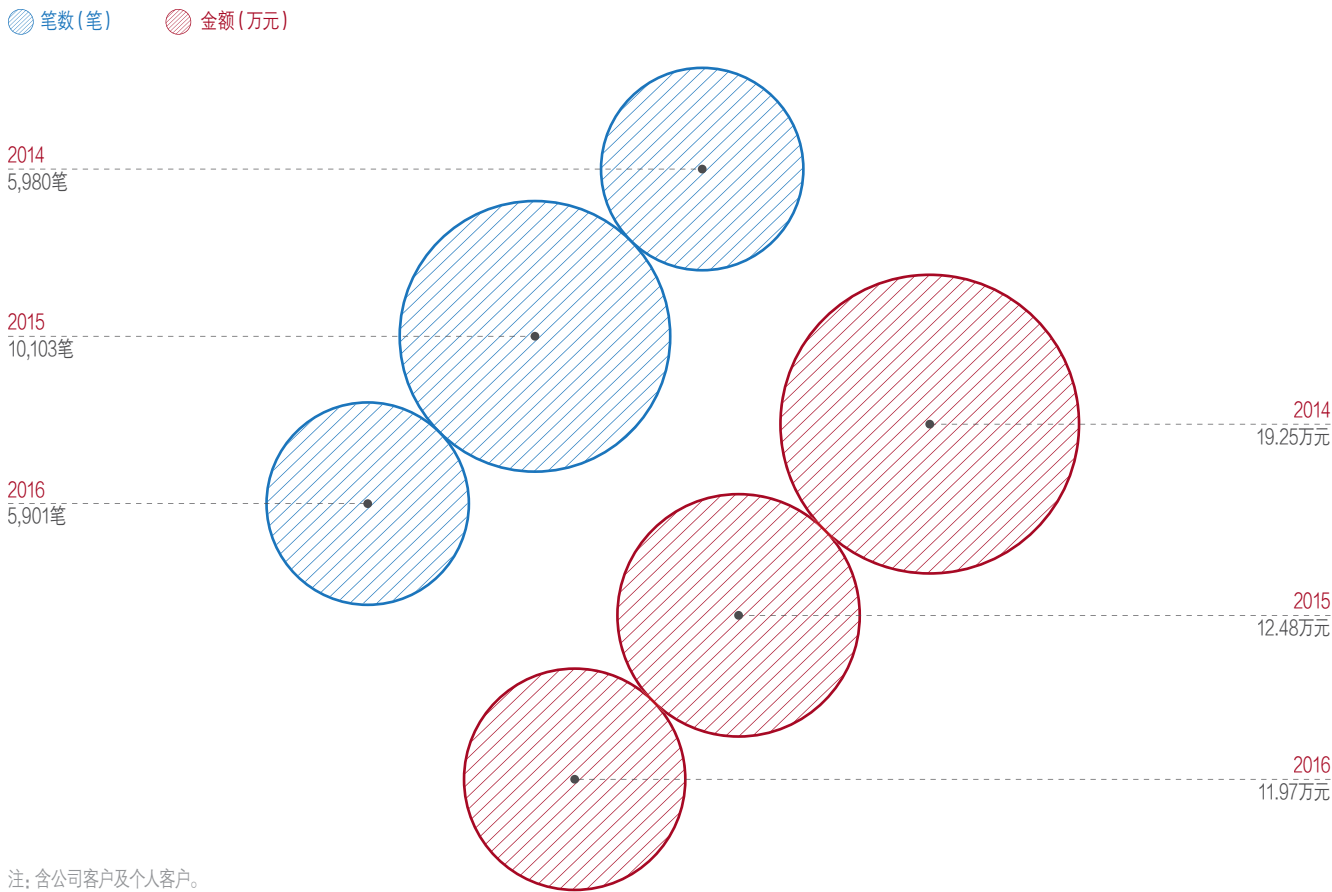
”



更多详情请登录浦发银行信用卡网页端-慈善公益平台



表20：浦发银行客户通过网上捐助平台捐赠情况



浦发银行结合节庆主题，走进社区、校园、工厂，开展丰富多采、生动活泼的活动，普及金融服务知识，宣传反假币、防电信网络诈骗和个人征信，引导客户科学合理选择银行产品和服务，增强防风险意识。截至2016年末，共举办8,711场路演活动，服务客户超过61万人次。

61万 服务客户
超过61万人次

8,711场 共举办
8,711场路演活动

案例：社区银行 打通普惠金融“最后一公里”

我们发挥社区银行的优势，先后开展“最美全家福”、“社区电影节”、“宝贝阅读季”等主题活动，让社区银行走入家庭、深入人心，参与人数每年递增。2016年，全国650余家社区银行建立“宝贝阅读角”，让孩子们从小就拥有专属的阅读天地，畅游知识的海洋，深受宝贝们的喜爱和家长的好评。

我们持续在周边社区开展防金融诈骗讲座、识别假钞讲座、金融产品风险教育讲座等，起到了积极示范效应。截至2016年末，社区银行累计开展活动超过7,300场，参与活动超过15万人次。



图：宝贝阅读季

案例：助跑脱贫攻坚“最后一公里”

截至2016年末，广州分行共完成建设了7家农村金融服务站，并已累计开展“送电影下乡”公益行、新钞兑换、安全用卡知识宣传、金融防诈骗等共计23次主题宣传，63场宣传活动。农村金融服务站的建设不仅为农业生产、农村建设和农民创业提供融资、支付结算、资产管理等一系列便民服务，切实解决农村金融服务“最后一公里”问题，还成为广州分行积极参与金融知识普及活动的前沿阵地。

案例：助力“国际熊猫城”建设

2013年“4.20”雅安芦山地震后，成都分行向雅安大熊猫基地捐建“上海浦东发展银行大熊猫科普教育中心”，中心落成也将有利于进一步加强大熊猫保护和科普宣传。



图：认养大熊猫发发



关注员工成长

员工是浦发银行赖以发展的基础。我们坚持“以人为本”理念，创造人尽其才的用人环境，鼓励员工实现自我价值、岗位价值、社会价值，致力于公司和员工共同发展。2016年，浦发银行荣获“全国百强雇主”、“银行业最佳雇主”等称号。

权益保障

浦发银行为员工提供有市场竞争力的薪酬待遇，按时缴纳各类法定保险。公司建立系统化的健康保障体系，包括工伤保险、补充医疗保险及补充养老保险（年金）等，基本解决了员工大病、重病、养老的后顾之忧；通过健康体检、带薪年假、疗休养和健身活动等措施，进一步保护员工身心健康。浦发银行杜绝使用童工，坚持男女平等，做到同工同酬，充分尊重员工的宗教信仰，创造和谐的工作氛围。

表21: 员工基本情况

■ 2014	■ 2015	■ 2016	● 编号						
员工总数	42,532	47,159	51,167	01	本科及以上学历	34,052	37,753	41,236	09
劳动合同签订率	100%	100%	100%	02	专科学历	8,480	9,406	9,931	10
社会保险覆盖率	100%	100%	100%	03	境外员工	109	131	204	11
新员工数	4,050	4,610	3,926	04	员工体检覆盖率	100%	100%	100%	12
女性员工数	22,265	24,994	26,791	05	员工流失率	4.7%	5.4%	5.6%	13
男女员工比例	0.91:1	0.89:1	0.91:1	06	员工满意度	>80%	>80%	>80%	14
女性管理者比例（直管）	22.9%	23%	23%	07	员工人均带薪休假天数	按国家规定执行	按国家规定执行	按国家规定执行	15
少数民族	1,130	1,248	1,567	08					

能力培养

浦发银行关注员工人才梯队建设，不断优化员工能力培养体系，为员工打造清晰的职业生涯发展通道，以绩效导向为核心，倡导能上能下，鼓励能者多得，做到公平、公正。



图：浦银大学第二期中青年干部领导力研修班



图：浦发银行移动学习平台

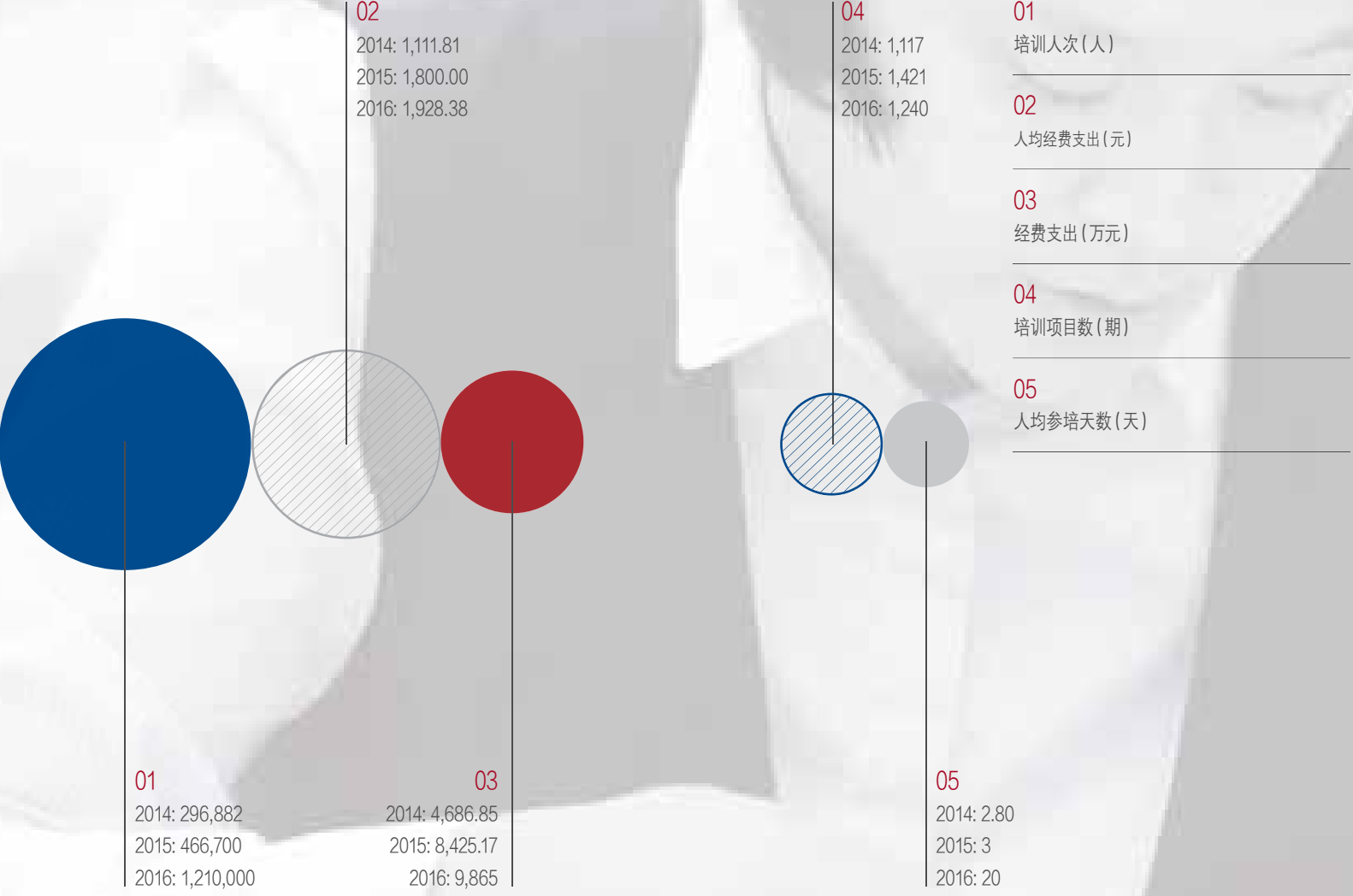


图：刘信义行长与培训员工课后交流

2016年培训信息一览表

	面授培训(期次)	2,552
	面授培训人员(万人次)	20
	视频培训(项)	26
	视频培训人员(万人次)	1.8
	网络培训(项)	32
	在线课程(门)	1,400
	网络培训人员(万人次)	68.8
	移动端学习资讯(条)	125
	阅读量(万人次)	30.4

表22: 员工培训情况



第九届业务技术比赛

比赛项目	人民币点钞(手持点钞+机器点钞)、PC机输入小写传票、公司电子银行技能、零售银行客户经营综合技能、法律合规知识等5个比赛项目
参赛对象	全行39个参赛单位的近400名选手参加比赛
比赛结果	上海、南京、北京、天津、广州、宁波、杭州、西安等分行获得团体总分前8名





人文关怀

浦发银行各级工会发挥履职作用，推进建立总行（集团层面）、一级分行（子公司）、二级分行（支行）多级职代会制度。2016年总行职代会职工代表实现换届，子公司、村镇银行选出职工代表参加母行的职代会，保障银行和子公司员工对母行发展的知情权和监督权，参与银行的民主管理活动，凝聚员工实现“集团化、专业化、数字化、轻型化、国际化、集约化”发展的共识。提交合理化建议1,465条，采纳771条。

浦发银行各级工会继续组织开展形式丰富多样的文体活动，为年轻员工搭建健身、交友、学习、分享、展示才艺平台，丰富员工紧张工作之后的业余生活。全年参与人数达49,000人。

浦发银行关心员工及其家属，开展走访慰问，帮困送温暖等活动。重视女职工特殊权益保护，为哺乳期的女职工提供便利服务设施等。



图：芜湖分行举办“三八”国际妇女节花艺培训



图：浦银安盛（浦发银行集团成员）9周年员工拓展

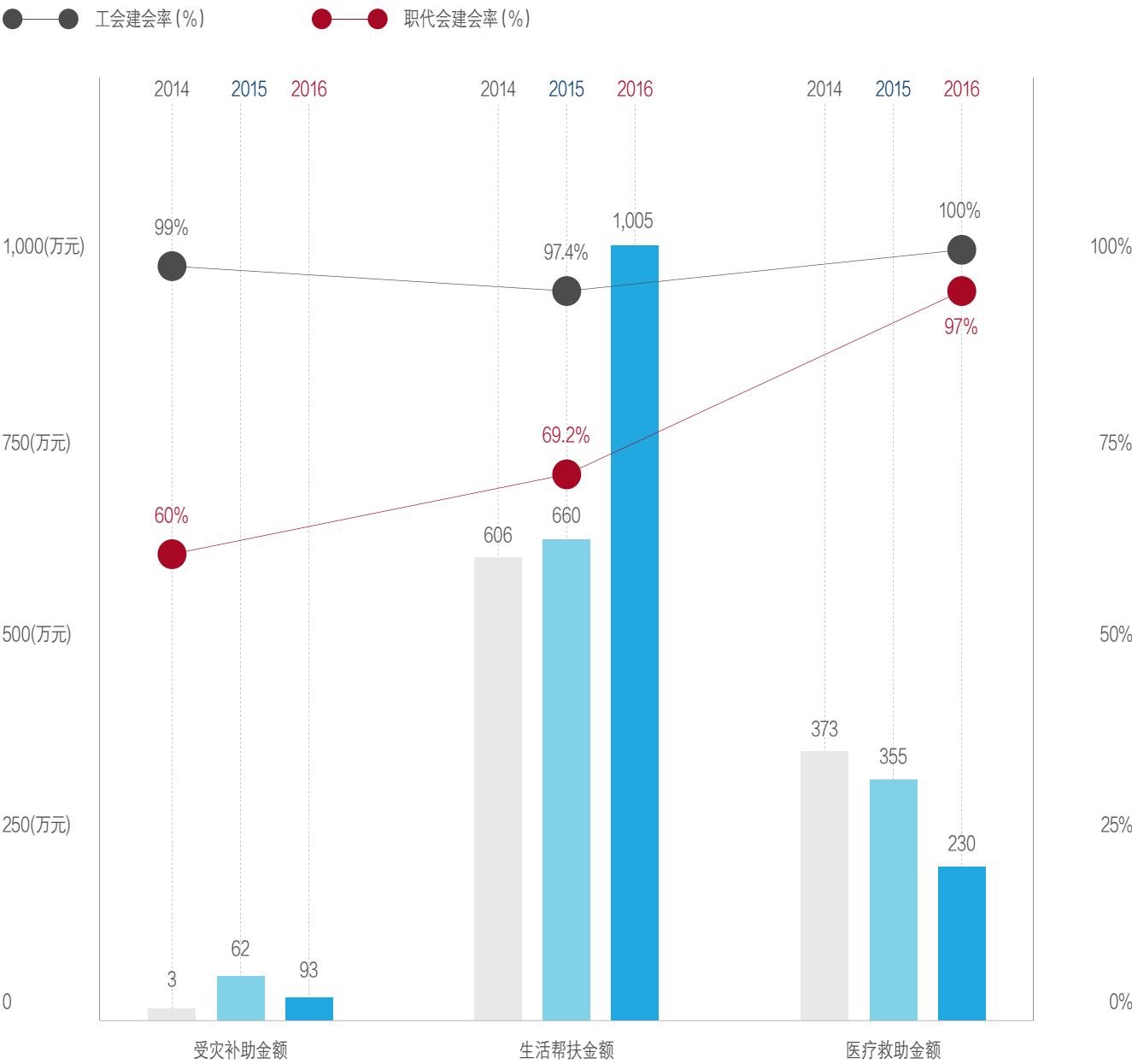


图：青岛分行“青春梦想、献礼浦发”演出活动



图：上海信托（浦发银行集团成员）第三届员工趣味运动会

表23: 员工权益保障情况统计表





附录

独立鉴证报告



普华永道

2017/SH-111
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：上海浦东发展银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对上海浦东发展银行股份有限公司（“贵行”）2016年度企业社会责任报告中选定的2016年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2016 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 中小微企业贷款余额（亿元）
- 申诉按时处理率（%）
- 申诉处理结果满意率（%）
- 员工培训经费支出（万元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 绿色信贷贷款余额（亿元）
- 高耗能高污染行业年末存量退出（亿元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 贷款项目环评率（%）
- 新增营业网点数量（个）
- 视频会议（次）
- 每股社会贡献值

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2016年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2015年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2016年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制2016年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号企业天地2号楼普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2017/SH-111
(第二页, 共三页)

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2016 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2016 年度企业社会责任报告中选定的 2016 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2016 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。



普华永道

2017/SH-111
(第三页，共三页)

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2016 年度企业社会责任报告中选定的 2016 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

中国·上海市

2017年3月30日

关键指标	编报基础
中小微企业贷款余额（亿元）	中小微企业贷款余额为监管机构统计口径的中小微企业类型的贷款余额。中小微企业贷款余额包括中型企业贷款余额、小型企业贷款余额和微型企业贷款余额。中小微企业分类标准遵循工业和信息化部、国际统计局、国家发展和改革委员会、财政部四部门联合发布的《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）规定的企业类型。
客户申诉按时处理率（%）	是指浦发银行在规定时间内完成处理的申诉的比例。
客户申诉处理结果满意率（%）	是指客户对申诉处理情况的满意量占全行有效申诉处理总数（即本行责任申诉数量-未能联系到客户或客户不要求回复数量）的比例。
员工培训经费支出（万元）	是指浦发银行全行组织的内训项目及网络培训项目的经费支出。
对外捐赠金额（万元）	是指根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》等有关规定，以浦发银行名义，向公益和社会发展事业，包括：助学、帮困、扶贫、环保以及重大灾害社会救助等公益项目进行捐赠。本口径仅指全行行政划拨款项用于的对外捐赠，包含各地方政府奖励金，但不含员工捐赠等资金来源的对外捐赠。
绿色信贷余额（亿元）	是指银监会2013年发布的《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》（银监办发【2013】185号）的范围，包括绿色农林、绿色林业、工业节能节水环保、资源循环利用项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输、节能环保服务和采用国际惯例或国际标准的境外项目等共27类项目的贷款余额。
高耗能高污染行业年末存量退出（亿元）	是指非金属矿物制品业、黑色金属冶炼及压延加工业、化学原料及化学制品制造业和有色金属冶炼及压延加工业四行业中2014年末存量贷款客户在2015年末对应存量贷款的退出金额。
电子渠道交易量替代率（%）	是指根据银监会《银行业金融机构信息科技非现场监管报表填报指南》（2014版）T-Q-1 电子银行业务统计表填写规定及银监办发[2015]121号《中国银监会办公厅关于印发商业银行信息科技风险动态监测指标（试行）及试点实施方案的通知》关于系统交易成功率的规定，除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含柜面、个人手机、个人网银、公司手机、公司网银、自助银行、电话银行、POS机）的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。本口径不包含他代本电子交易量，因他代本数据记录与他行系统。
贷款项目环评率（%）	是依据《环境影响评价法》、《建设项目环境影响评价文件分级审批规定》（环境保护部令5号）、《建设项目环境影响评价分类管理名录》（环境保护部令2号）等建设项目环评有关的法律法规，绿色信贷贷款项目完成环评相关的行政许可事项的比率。
新增营业网点数量（个）	是指在本年度获得监管部门开业批复及向上海市自贸区内报备后设立的分支机构数量，包括一级分行、二级分行、同城异地支行、社区支行、小微支行。该数据为获得相关监管部门开业批复的所有分支机构，包括已获取批复但尚未开始营业的分支机构。
视频会议（次）	是指采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间举行会议，实时传送声音、图像的通信方式。本口径仅含总行层面发起的视频会议。
每股社会贡献值	即在本行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加本行年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、本行对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，计算形成的为社会创造的每股增值额。 计算公式为：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）/加权平均股本。



GRI 4.0索引

总体信息标准披露			
指标分类	指标排序	指标内容	位置
战略与分析	G4-1	机构最高决策者的声明	P5
	G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	P5
机构概况	G4-3	机构名称	P9
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P9
	G4-5	机构总部的位置	P9
	G4-6	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	P3
	G4-7	所有权的性质和法律形式	P9
	G4-8	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）	P9
	G4-9	机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、所提供的产品或服务数量	P9
	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P87
	G4-12	描述机构的供应链情况	P67
	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P9
	G4-15	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	P3
	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程	P15
	G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P15
利益相关方参与	G4-24	机构的利益相关方列表	P31
	G4-27	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	P30
报告概况	G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P3
	G4-29	上一份报告的日期	P3
	G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P3
	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	P3
	G4-32	说明针对所选方案的GRI内容索引	P97
		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	P93
	G4-38	报告最高管理机构与其委员会的组成	P22
	G4-45	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	P15
	G4-56	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	P13-14
	G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P27
	G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，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	P27

具体披露标准			
指标分类	指标排序	指标名称	采用情况
经济	G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P16
	G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	P62-66
	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P38
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P37-58
环境	G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P68
	G4-EN6	减少的能源消耗量	P68
	G4-EN8	按源头说明的总耗水量	P68
	G4-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	P68
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	P68
	G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	P68
劳工实践和体面工作	G4-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	P87
	G4-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	P92
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P92
	G4-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	P89-90
	G4-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	P88-90
	G4-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	P87
社区	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P28
产品责任	G4-PR5	客户满意度调查结果	P73



读者反馈

感谢您阅读《2016 浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布企业社会责任报告的商业银行，这是浦发银行连续第十一年发布报告。

为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，浦发银行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。您可填写反馈表，并通过以下任一方式反馈给浦发银行：

传真：

电子邮件：

邮寄地址：

1. 您对浦发银行企业社会责任报告的总体评价：
☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好

2. 您对浦发银行履行经济、社会、环境责任的评价：
经济责任：☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好
社会责任：☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好
环境责任：☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好

3. 您认为本报告能否反映浦发银行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？
☐能很好反映 ☐能较好反映 ☐能一般反映 ☐不太能反映 ☐不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？
清晰度：☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好
准确度：☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好
完整性：☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较不好 ☐不好

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？
☐是 ☐一般 ☐否

6. 您对浦发银行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议：