



新思维·心服务

2013年企业社会责任报告



封面图片：浦发银行获评“温暖金融公益榜”年度影响力奖项，主办方赠送公益画作。

报告说明

报告时间	2013年1月1日至2013年12月31日，部分内容超出上述范围
最近一次报告时间	2013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9年发布
报告参照原则和标准	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》 《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南G4版》 国际标准化组织ISO《ISO26000：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2.0》
本年度报告变化	2013年主要社会责任关键数据表
报告涵盖范围	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”）为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行、伦敦代表处
报告数据说明	公司报表及相关统计
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3000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 报告以中文、英文两种文字发布，两种文本理解上发生歧义时，以中文文本为准
印刷用纸	环保纸张
编制单位	本报告编制单位为浦发银行办公室
联系方式	浦发银行办公室 邮政地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号 邮政编码：200002 电话：8621-61618888；传真：8621-63232036

目 录

第一部分 续篇 一、公司概况.....03 二、董事长致辞.....04 三、2013年主要社会责任关键数据表.....05	第四部分 社会责任篇 一、理念与政策.....43 二、员工发展责任.....45 三、金融教育责任.....49 四、爱心公益责任.....51
第二部分 责任管理篇 一、责任理念.....07 二、责任管理.....08 三、责任实施.....09 四、公司治理.....09 五、责任沟通.....12 六、荣誉奖项.....15	第五部分 环境责任篇 一、理念与政策.....59 二、节约环保责任.....61 三、绿色金融责任.....62 四、环境友好责任.....67
第三部分 经济责任篇 一、理念与政策.....17 二、国计民生责任.....19 三、金融普惠责任.....31 四、优质服务责任.....37 五、金融创新责任.....41	第六部分 尾篇 一、2014年浦发银行社会责任指引.....69 二、独立鉴证报告.....70 三、关键数据编报基础.....73 四、GRI指标索引.....74 五、读者意见反馈表.....76

公司概况



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186.53亿元。良好的业绩、诚信的声誉，使浦发银行成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

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。至2013年末，公司总资产规模达36,801亿元，本外币贷款余额17,675亿元，各项存款余额24,197亿元，实现税后利润409.22亿元。目前，在全国设立了39家直属分行，915个营业网点，员工达38,065名，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、集团化经营发展，以香港分行开业、伦敦代表处成立为标志，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为标志，迈出综合化、集团化经营的实质性步伐。

浦发银行持续推进金融创新，因势而变、顺势而为、乘势而上，以“新思维，心服务”为指引，努力建设成为具有核心竞争优势的现代金融服务企业。

董事长致辞



董事长、党委书记 吉晓辉

回顾走过的道路，浦发银行始终坚持战略性地承担社会责任，努力形成可持续的机制和体系，依托金融专业优势，淬炼具有浦发银行特色的责任竞争力，促进自身以及各利益相关方的共同可持续发展！在经济责任层面，致力于合法诚信、永续经营、为股东创造更多价值；在社会责任层面，致力于为股东、客户、员工、社区等各利益相关方谋求福祉；在环境责任层面，致力于持续绿色金融创新，发力移动金融，构建低碳银行，追求可持续协调发展。

2013年是浦发银行具有里程碑意义的一年，伴随移动互联新时代的华丽揭幕，弱冠之年的浦发银行与时俱进，秉承责任意识，彰显责任力量，与中国移动创新合作NFC手机支付产品、与腾讯公司推出真正意义的微信银行……以金融为纽带，跨界兼容，为大众带来移动互联时代的全新服务体验，同时，促进了自身的转型突围，推动了金融普惠和金融生态的和谐健康发展。

面向未来，更感社会责任重大。浦发银行将努力建设成为具有核心竞争优势的现代金融服务企业，秉承金融理性，发挥专业能力，积极承担经济、社会、环境三重责任，实现富于责任的增长！这就是我们的方向。

吉晓辉

二〇一四年三月



2013年主要社会责任关键数据表

表1 2013年主要社会责任关键数据表

	项目	单位	2013年	2012年	2011年
经济类指标	资产总额	亿元	36,801	31,457	26,847
	贷款总额	亿元	17,675	15,446	13,314
	存款总额	亿元	24,197	21,344	18,511
	营业收入	亿元	1,000	830	679
	员工费用	亿元	158.02	143.89	121.78
	利息支出	亿元	926	769	598
	纳税额 ¹	亿元	199.24	164.72	118.51
	企业留存收益和股息 ²	亿元	732.96	545.82	367.19
	归属于上市公司股东净利润	亿元	409.22	341.86	272.86
	归属于上市公司股东净利润增长率	%	19.70	25.29	42.28
	资产收益率（ROA）	%	1.21	1.18	1.12
	净资产收益率（ROE）	%	21.53	20.95	20.07
	核心一级资本充足率 ³	%	8.58	不适用	不适用
	一级资本充足率 ³	%	8.58	不适用	不适用
	资本充足率 ³	%	10.97	不适用	不适用
	不良贷款率	%	0.74	0.58	0.44
	拨备覆盖率	%	319.65	399.85	499.60

	项目	单位	2013年	2012年	2011年
公益类指标	对外捐赠金额	万元	1255	1361	937.89
	每股社会贡献值 ⁴	元	9.07	7.61	5.95
	员工总人数	人	38,065	35,033	31,231
	员工满意度	%	〉80	〉80	〉80
	员工流失率	%	3.6	4.6	4.9
	客户满意度 ⁵	（分）	795	89%	约85%
环境类指标	贷款项目环评率	%	100	100	100
	节能环保项目贷款余额	亿元	242.63	256.52	255.16
	高耗能、高污染行业年末存量退出	亿元	374.12	322.46	275.85
	电子渠道交易量替代率	%	79.56	79.74	78.39
	人均办公耗电 ⁶	度	13,628	13,213	13,841
	人均办公耗水 ⁶	吨	48.65	50.57	58.21
	人均公务车油耗 ⁶	升	43.37	47.35	60.07
	视频会议	次	592	488	440
	信用卡电子对帐单占比	%	43.70	37.82	31.18

注：1. 纳税额包括企业所得税、营业税金及附加以及其他税金。
2. 企业留存收益指企业当年未分配利润。
3. 根据中国银监会颁布的《商业银行资本管理办法（试行）》（自2013年1月1日起实施）有关规定计算的资本充足率数据,数据口径为集团口径。2011年-2012年原披露数据不适用该计算口径。
4. 根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《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》的相关要求，并考虑到银行业的行业特性，建议每股社会贡献值的计算方式如下：
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）/股本。其中，纳税额、利息支出、企业留存收益和股息、税后利润属于对社会的直接经济价值贡献。
5. 客户满意度是在对公客户满意度和个人客户满意度基础上,结合2012年公银、个银收入比重，计算出的总体客户满意度。2013年客户满意度邀请第三方专业调研机构J.D.power完成，没有沿用传统百分比的算法，根据调研，我行得分795分，位列9家股份制商业银行第三。
6. 人均耗电、耗水、公务用车油耗、视频会议为总行数据信息。



责任管理篇

利益相关方评价

据说，有“现代管理学之父”之称的彼得·德鲁克常提到一个故事：石匠在雕塑完神像后向雇主要工钱，雇主说，只能给一半钱，因为神像的顶部人看不见，干吗白费时间弄？石匠回答：上帝看得见。

这故事大抵是讲责任与使命的。是的，真正的责任，往往体现在看不见的地方。

是让社会责任的美丽蓝图“秀”在战略规划里，还是让社会责任思维流淌在企业家的血液里？

浦发银行用行动表明，它践行的是后者。一些经营数据很能说明问题：2013年末，浦发中小微企业贷款余额达2840亿元，四年翻了5倍，在全行对公贷款中的占比从2009年的8%提升到16.5%。作为持牌的专营机构，浦发是三家设立了中小企业服务专门机构的股份制商业银行之一。如今，浦发仍在进一步下沉客户服务重心，以独特的网点嵌入式的专营体系，坚持服务小微企业客户。

“小”凸显了“大”的意义。某种意义上，浦发是将社会责任植入了商业模式。

相信品牌能够赢得市场，而责任能够赢得人心。

在责任的王国里，看春申之浦，英姿英发。

新华社十佳记者、新华社上海分社常务副总编
徐寿松

责任理念

将企业社会责任发展纳入企业整体战略

2011年，浦发银行制定实施了《2011—2015年发展战略规划》，明确未来五年，致力于推动现代金融服务企业建设，在经营管理、市场份额和品牌价值等方面持续保持行业领先地位，致力于把浦发银行建设成为与上海建设国际金融中心进程相适应的金融旗舰企业。

同年，浦发银行制定实施了《2011—2014年企业社会责任发展战略规划》，明确将企业社会责任工作纳入整理发

展战略。《规划》提出加强企业社会责任建设，将企业社会责任管理与银行经营发展更加紧密地结合，建立可持续发展的运营模式，继续保持我行在企业社会责任建设方面的领先地位。同时，把“企业公民的社会责任实践”作为我行的重要品牌特质，打造我行的品牌形象。企业社会责任发展五年战略规划将企业社会责任工作提升到了全行战略高度加以贯彻执行。

浦发银行社会责任理念

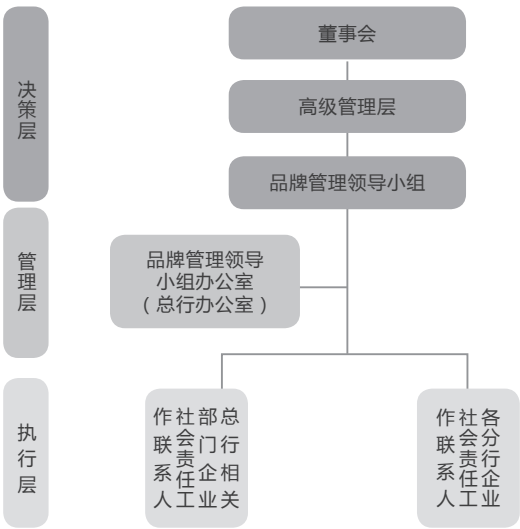
企业社会责任观	依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。			
企业社会责任目标	致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。将企业社会责任作为浦发银行文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为受人尊敬的上市银行。 在经济责任层面，致力于合法诚信、永续经营、为股东创造更多价值；在社会责任层面，致力于为员工、客户、社区等各利益相关方谋求福祉；在环境责任层面，致力于积极应对和规避环境风险，持续绿色金融创新，大力建设低碳银行，追求可持续发展。			
企业社会责任行动准则	依法合规，稳健经营 奉献爱心，回报社会	笃守诚信，服务大众 传导政策，调配资源	以人为本，价值统一 倡导环保，绿色金融	
企业社会责任领域	国计民生责任 金融教育责任	金融普惠责任 爱心公益责任	优质服务责任 节约环保责任	金融创新责任 绿色金融责任 员工发展责任 环境友好责任

责任管理

浦发银行企业社会责任工作由品牌管理领导小组负责牵头，由主管副行长及品牌领导小组成员组成，负责对全行企业社会责任管理工作的统筹、部署、推进、控制和监督。下设品牌管理领导小组办公室，负责日常管理工作。总行各部门、各分行实施具体工作。重大事项提交行长办公会议和董事会决策。形成有牵头、有配合，有分工、有合作，组织架构清晰、职责定位明确的企业社会责任工作管理架构。

重点工作的组织推进机制：浦发银行每年定期发布《企业社会责任报告》，制定全年《企业社会责任工作指引》；每年初制定全行社会责任工作重点任务，并具体分解至各单位（总行部门、分行），同时，就各单位（总行部门、分行）重点分解任务完成情况进行跟踪、推动、落实；开展全行企业社会责任培训等。

图1 企业社会责任工作管理架构

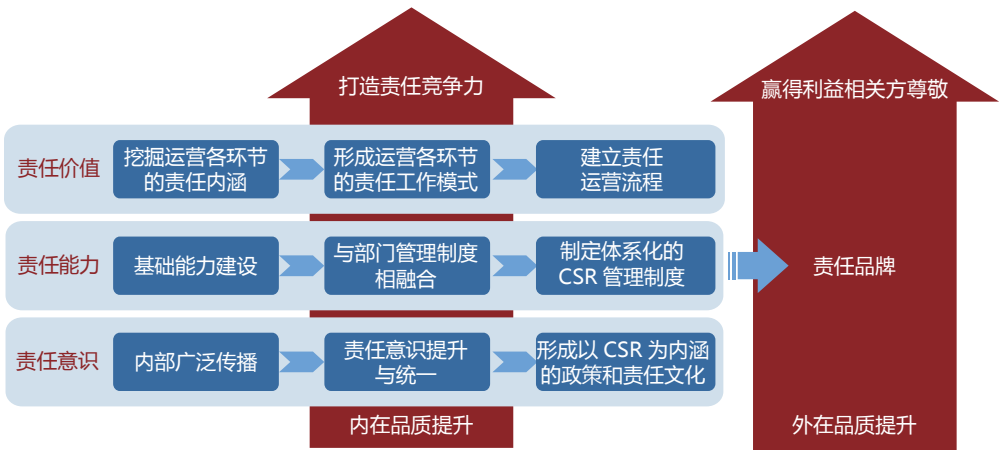


责任管理篇

责任实施

浦发银行企业社会责任实施推进通过横向和纵向两个纬度共同完成。纵向上通过提升内在品质，获得责任竞争力；通过提升外在形象，赢得利益相关方的尊重。横向上通过责任意识培养，在全体员工中形成有浦发银行特色的责任文化；通过责任能力建设，在工作中形成责任管理机制；通过责任价值提升，建立责任运营流程。

图2 企业社会责任实施推进架构



公司治理

(一) 完善公司治理架构

面对利率市场化加快推进，经济进入中速增长期，公司进一步强化了董事会在公司治理架构中的核心作用，强化了董事会的聘任权和对高管层的引领作用，强化了公司治理的传导机制。目前，第五届董事会共有18位董事，其中股东代表董事7名、独立董事7名、执行董事4名，下设6个专业委员会。

2013年，公司“三会一层”运作规范，管理决策务实高效。公司股东大会、董事会、监事会和高级管理层职责明确，各尽其职、独立运作，既相互配合，又有效制衡，保障了公司治理的合法合规及高效运行。全年召开股东大会1次，通过决议9项；董事会12次，通过决议52项，审阅专项报告10项；执行董事会议5次，通过决议11项；6个专门委员会共召开会议13次，通过决议36项；根据董事意见与建议，向公司高级管理层出具专项意见6项。2013年组织召开监事会会议12次，通过各项决议51项；监事会专门委员会召开会议1次，审议通过了4项议案。

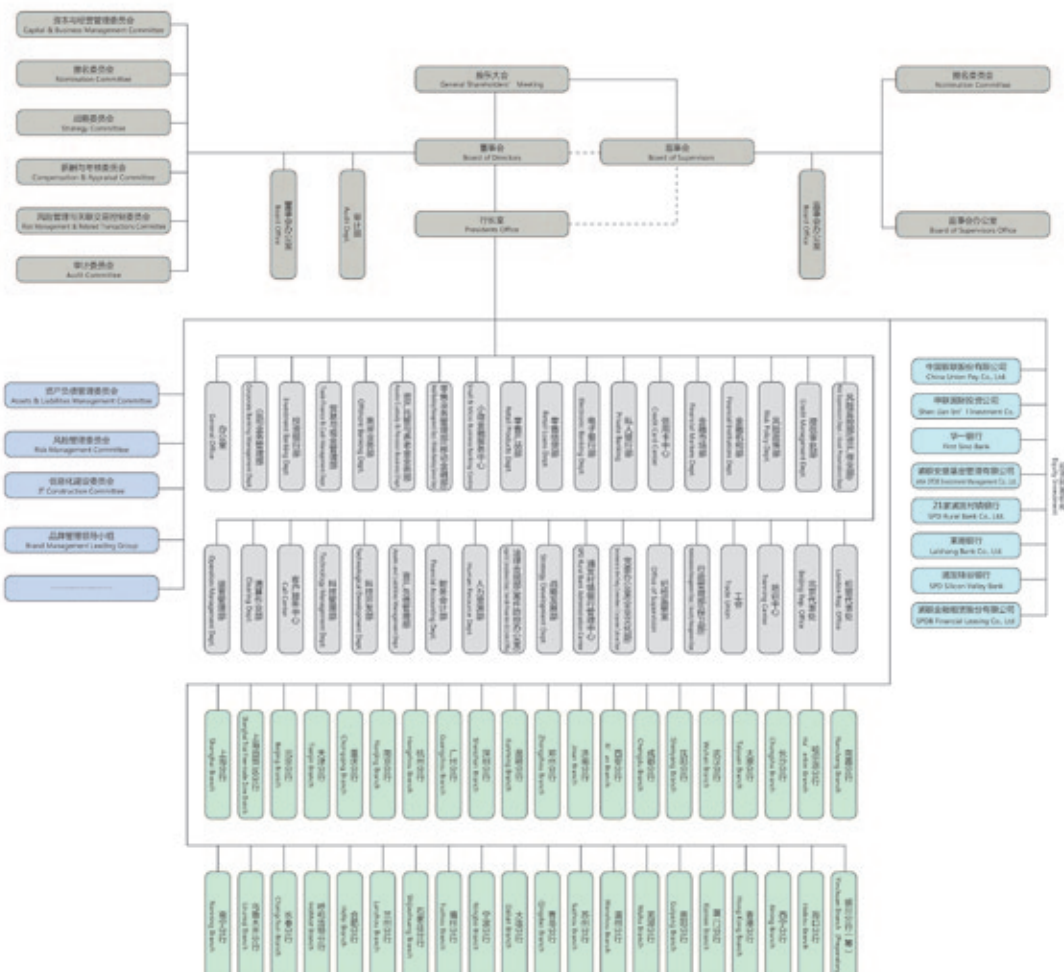
晰，各尽其职、独立运作，既相互配合，又有效制衡，保障了公司治理的合法合规及高效运行。全年召开股东大会1次，通过决议9项；董事会12次，通过决议52项，审阅专项报告10项；执行董事会议5次，通过决议11项；6个专门委员会共召开会议13次，通过决议36项；根据董事意见与建议，向公司高级管理层出具专项意见6项。2013年组织召开监事会会议12次，通过各项决议51项；监事会专门委员会召开会议1次，审议通过了4项议案。

利益相关方评价

在我担任浦发银行的独立董事的这几年，我注意到浦发银行在创新驱动、转型发展上稳扎稳打一路前行，通过积极稳健经营，在取得良好经营效益的同时，不断改善公司治理，提升决策水平。更令人欣慰的是，浦发银行始终将承担企业社会责任作为一项与公司命运息息相关的使命，将责任意识和行动融入到公司管理中，认真践行自己对股东、客户、员工、社区、环境等各利益相关方的责任。

独立董事
张维迎

图3 公司治理架构



责任管理篇



（二）内部审计独立有效

浦发银行建立了独立和垂直化的审计组织体系，实行董事会领导下的首席审计官负责制。总行审计部下设若干专业审计岗位，在各分行所在区域设立审计派出机构，日常审计工作中向执行董事会报告，保证了审计工作的独立性和权威性。在业务管理方式上，采取业务条线与审计区域相结合的矩阵式管理，总行层面保证各项业务和管理有相应的审计人员负责联络；分行层面按长三角、环渤海、珠三角和中西部四个经济区域划分审计责任区，由总行四个业务审计处负责联络，并协调区域内的检查工作。

2013年，审计部门认真履行公司董事会赋予的审计职责，以风险为导向，将全行战略执行、信用风险、案件风险、新型业务、经营数据真实性作为全年审计重点领域，共完成审计项目855项，并组织后续审计促进问题整改，发挥了内部审计在公司治理、内部控制和风险管理中的监督评价和价值创造作用。

（三）健全内控体系

一是以规章制度为载体明确各项经营管理活动执行要求，确定内部控制体系管控标准；二是持续监测外部环境变化，保持内部控制体系的适宜性和规范性；三是开发建设合

规内控与操作风险管理系统，进一步提升风险管控的深度和广度，提高管理效率。此外持续开展全行合规培训，提高全员合规意识。

（四）全面风险管理

一是持续优化风险管理体制机制，推进全面风险管理体系建设，加强分支机构管理，进一步提升风险管理的一致性和有效性。二是优化经营风险偏好策略，适度提高对转型业务、创新业务的风险容忍度，重点支持投行、金融同业、中小企业等转型业务发展。三是加强信贷结构调整，强化风险行业客户的调整与退出力度，突出风险控制重点，强化风险监测与化解，坚守风险管理底线。四是加强组合管理，优化行业投向管控目标，积极合理配置风险资产，大力拓展低风险权重、高风险回报的业务。五是推进新资本协议项目合规达标，加强新资本协议项目成果落地应用，加强对公内部评级管理，扩大零售内部评级应用，完善风险加权资产计量体系，持续开展压力测试工作。六是提升整体抗风险能力，完善和强化内部审计体系和管理运行机制，提高不良资产处置成效，不断完善资产损失核销制度，提升应对逆周期风险能力。

案例：

公司董监事和高管人员责任保险制度于2013年8月1日起正式实施，旨在有效减少董监事和高管人员的履职风险，为其更加积极地履行职责提供了保障，有利于董事的科学决策和公司治理水平的进一步提升。

责任沟通

（一）披露义务

公司坚持以良好的治理为基础，以完善的内部控制为依托，不断完善信息披露机制，保证投资者能够及时、准确、平等地获取有关信息。2013年度，公司完成定期报告披露4次，临时公告披露37次，除了对公司“三会”决议进行公告外，对公司重大事项如公司章程修订、次级债券发行情况、自贸区分行及伦敦代表处开业、关联交易公告等均作了及时地公告。1月4日，浦发银行连续第7年成为上交所最早披露年度业绩快报的上市公司，保障了投资者及时了解公司重大事项的权益，切实履行了上市公司信息披露义务。

（二）投资者沟通

公司积极开展投资者沟通，全年共接待了88批次国内外投资银行、基金公司、股东来访，合计与583位机构投资者进行了实体或电话会议交流；接待组团（5人以上）来访的机构投资者29批次；参加境内外机构举办的策略会9次；通过一对多交流、一对一交流等多种方式先后与近175位机构投资者交流；共计接听电话咨询1,091次；成为上海证券交易所组织的“我是股东——中小投资者走进上市公司”活动的首家单位；此外，年内先后组织召开3次业绩交流会议。通过召开业绩交流会、走访机构投资者、接待投资者来访、举行电话会议、参与券商组织的各类型研讨会等多种方式，提升了公司的透明度、改善投资者体验、提高投资者信息满意度。形成了公司与投资者（股东）、监管部门等多维一体的沟通机制



2013年4月，浦发银行成为上海证券交易所组织的“我是股东——中小投资者走进上市公司”活动的首家单位。

 责任管理篇

(三) 利益相关方沟通

利益相关方	关键议题	公司回应
客 户	创新金融产品 优质金融服务 金融理念引领 创新金融体验	加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系 提供品种丰富的产品 提升客户满意度 为客户创造价值，与客户共同成长
股 东	提升盈利水平 规范运作 严格风险管理	构建完善的公司治理体系 紧密跟踪和顺应国际、国内经济形势变化，强化全面风险管理，保持各项 业务平稳、健康、可持续发展，给股东带来可持续的收益回报 加强信息披露事务管理和公共关系管理，努力提高透明度，加强声誉风险管理 依法合规经营，加强合规管理
员 工	权益保障 薪酬福利 教育培训 个人发展	保障员工平等、公平就业的权益，培养员工队伍的多元化 建立和完善职工代表大会制度，从制度上确保员工基本权益的实现 强化员工培训，完善考核激励机制，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进反馈
政 府	支持国家宏观 调控政策 税收 扩大就业	调整信贷结构，支持保增长、惠民生、调结构领域融资 积极主动纳税 为社会提供就业岗位
环 境	支持低碳经济建设 支持构建节约型社会	全员参与，日常节能环保，推行绿色采购，开展环保公益活动 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 全面打造低碳银行

利益相关方	关键议题	公司回应
合 作 伙 伴 (含 供 应 商，保险、证券、基金及同业)	诚信交易 合同履约 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
社 区	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 倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参与 开展针对各类金融消费人群的金融教育
社 会 团 体 (包 括 环 保 组织、慈善公益组织等)	支持、促进社会团体发展	积极支持并参与相关公益活动 与国内、外先进社团组织建立密切联系，加强沟通与学习 从金融专业和经费上给予支持
媒 体	信息准确、及时、透明、互动	及时、主动披露公司信息 建立畅通、透明的沟通渠道 加强舆论导向，营造健康、良好的金融舆论氛围

公司重视并积极维护与评级公司的沟通与交流，正式与标普公司建立了邀请性评级关系，6月24日，标普正式授予我行“BBB+”的长期发债人信用评级和“A-2”的短期发债人信用评级，长期评级的展望为稳定，同时还授予我行“cnA+”的长期大中华区信用体系评级和“cnA-1”的短

期大中华区信用体系评级，该评级结果高于最低投资级2个级别，是对目前国内同类型股份制银行做出的最高评级。此外，报告期内，穆迪继续维持对公司的评级结果，即长期存款评级Baa3（投资级）、短期存款评级为Prime-3、财务实力评级维持D，所有评级展望均为稳定。

荣誉奖项

类 别	颁奖机构	奖项名称
企业社会责任	中国银行业协会	2012年度社会责任最佳公益慈善贡献奖 全行志愿者日活动荣获2012年度公益慈善优秀项目奖 绵竹浦发村镇银行荣获2012年度最佳社会责任特殊网点贡献奖
	中国社科院 企业社会责任研究中心	《2013年中国企业社会责任报告综合得分前100名》第29名，中国银行业第3名
	第一财经	“温暖金融2013第一财经•陆家嘴年度金融公益榜” 年度影响力奖
	大众证券报	最佳股东回报奖
	智联招聘	全国百强雇主奖
金融服务	美国《环球金融》杂志	2013年中国之星最佳零售银行（ Best Consumer Bank ）奖项
	《快公司》中文版	浦发微信银行获评“中国十大商业创意案例”
	证券时报社、新财富杂志社	2013年度最佳网上银行
		2013年度最佳手机银行
		2013年度最佳电子银行服务创新银行
	中国金融认证中心	2013年中国移动金融领先银行奖
	21世纪经济报道 与Interbrand联合举办	2013 “中国最佳品牌建设案例” 奖
	21世纪亚洲金融年会暨亚洲 银行竞争力排名	2013•亚洲最佳金融市场创新银行
	人民金融年会	2013年度卓越投资银行服务奖
	上海市人民政府	“NFC手机支付” 项目获 “2013年度上海金融创新奖颁发的金融创新二等奖”
	《首席财务官》杂志社	“最信赖银行大奖”、“最佳跨境贸易结算奖” 以及 “最佳公司金融品牌奖” 和 “最佳中小企业服务品牌奖”
	中国银行业协会	2013年银团贷款业务 “最佳业绩奖”
	腾讯	中国最佳移动金融银行
国际排名	经济观察报	“浦发银行移动NFC手机支付体系” 荣获 “2013年度互联网金融产品大奖” 年度卓越移动金融银行
	《福布斯》杂志	2013年全球企业2000强榜单中，浦发银行位居第125位，居上榜中资银行第7位
	英国《银行家》杂志	2013年全球银行1000强榜单，浦发银行按照核心资本计，排名升至全球第53位，较上年上升4位，在上榜中资银行中排名第8
	美国《财富》（ FORTUNE ）杂志	2013年财富世界500强排行榜，浦发银行首度跻身财富世界500强，位列全球企业第460位，位列上榜中资企业第88位和上榜中资银行第9位
	Interbrand品牌咨询集团	2013最佳中国品牌价值排行榜第15位,同类型股份制商业银行第2位





经济责任篇

理念与政策

责任准则

依法合规，稳健经营：遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。

笃守诚信，服务大众：合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为大众提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。

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区振兴，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。

国计民生责任

2013年，浦发银行继续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。积极探索要素市场金融服务创新；积极参与上海国际金融中心建设以及中国（上海）自由贸易试验区金融服务；积极推行国际化战略；努力扩大“三农”服务覆盖面；支持地方经济发展；做好金融援疆服务；推动普惠金融体系建设。



9月29日，获中国银行业监督管理委员会批准设立上海浦东发展银行股份有限公司上海自贸试验区分行，成为首批获准设立上海自贸区分行的商业银行之一

一、平衡区域协调发展

随着我行经营区域的扩大、机构网点的下沉，我行不断提升对区域平衡协调发展的重视。一是在年度信贷投向政策中明确各区域的差异化行业投向结构和业务发展目标。二是积极贯彻落实银监会《关于银行业金融机构做好老少边穷地区农村金融服务工作有关事项的通知》的要求，加大对老少

边穷地区的资源配置力度，服务县域经济，服务三农。三是积极响应国家号召，大力支持中西部发展和东北地区经济振兴，重点支持中西部产业转移，以及东北地区装备制造业金融服务。

图4 2013年四类企业贷款余额、客户数量占比情况

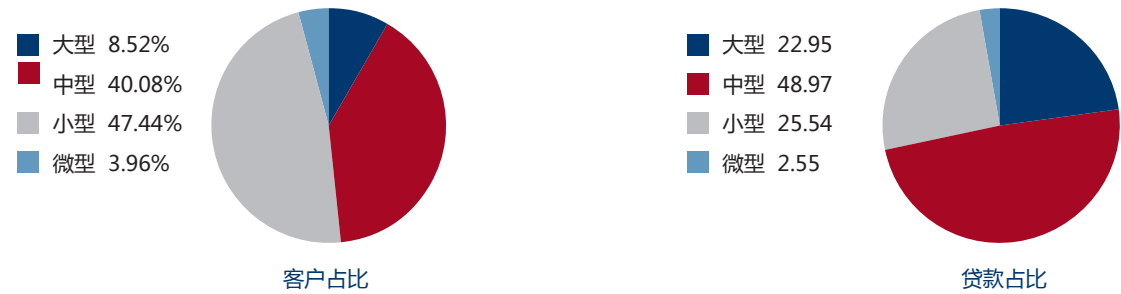


表 2 2013年新增贷款投向表			
行业分类	对应行业分类	2013年贷款余额（万元）	2013年新增贷款额（万元）
农林牧渔业	A类	1,375,393	365,687
其中：农业贷款	A01	589,572	125,349
林业贷款	A02	161,809	40,890
采矿业	B类	5,412,232	765,303
制造业	C类	38,174,659	1,440,540
电力、燃气及水的生产与供应业	D类	4,242,303	-137,728
建筑业	E类	10,048,635	1,773,175
交通运输、仓储及邮政业	F类	9,680,617	-168,879
信息传输、计算机服务和软件业	G类	1,150,689	375,581
批发和零售业	H类	21,885,549	434,094
住宿和餐饮业	I类	966,850	78,214
金融业	J类	1,345,396	1,176,494
房地产业	K类	14,473,050	3,189,467
租赁和商务服务业	L类	9,690,133	2,239,687
科学研究、技术服务和地质勘查业	M类	687,671	152,267
水利、环境及公用设施管理业	N类	7,556,656	-893,501
居民服务和其他服务业	O类	934,345	175,401
教育	P类	1,016,634	-80,941
卫生、社会保障和社会福利业	Q类	745,062	164,859
其中：卫生行业	Q85	739,562	160,859
文化、体育和娱乐业	R类	507,270	-19,574
其它	S类和T类	698,116	227,091
合计	-	130,591,261	11,257,236

注：1. 统计口径以人民银行《主要银行业金融机构贷款分行业情况表》为准。
2. 其它类包括公共管理和社会组织（S类）、国际组织（T类）等。

表3 2013年东中西部地区贷款情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	东部地区贷款余额	亿元	10,053.97	9,129.06	8,136.50
2	东部地区贷款客户企业数	万个	2.55	2.33	1.95
3	中部地区贷款余额	亿元	2,532.47	2,227.36	1,932.53
4	中部地区贷款客户企业数	万个	0.71	0.59	0.45
5	西部地区贷款余额	亿元	2,770.33	2,360.48	2,000.35
6	西部地区贷款客户企业数	万个	0.54	0.43	0.31
7	东北地区贷款余额	亿元	1,394.91	1,248.54	1,095.59
8	东北地区贷款客户企业数	万个	0.23	0.20	0.15

注：1.区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

2.区域划分为：

东部地区：10个省（直辖市），包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南；

中部地区：6个省，包括山西、安徽、江西、河南、湖南和湖北；

西部地区：12个省（自治区、直辖市），包括广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆和内蒙古；

东北地区：3个省，黑龙江、吉林、辽宁。

积极开展援疆工作

2013年浦发银行在疆新建在行式自助银行1家，离行式自助网点10家，新投放自助设备19台。浦发银行其他分行向乌鲁木齐分行推荐或联合营销主要项目有6个。此外，保持了对新疆地区的信贷投入的增长和存贷比的倾斜支持。截至2013年末，乌鲁木齐分行贷款余额为182亿元，比年初增加39亿元，增幅27.72%，高于全行平均贷款增幅14.21个百分点。

主要项目

援疆账户资金管理

为26.2亿元援疆资金结算和监管提供了优质的操作平台和资金服务。

喀什月星上海城项目银团贷款

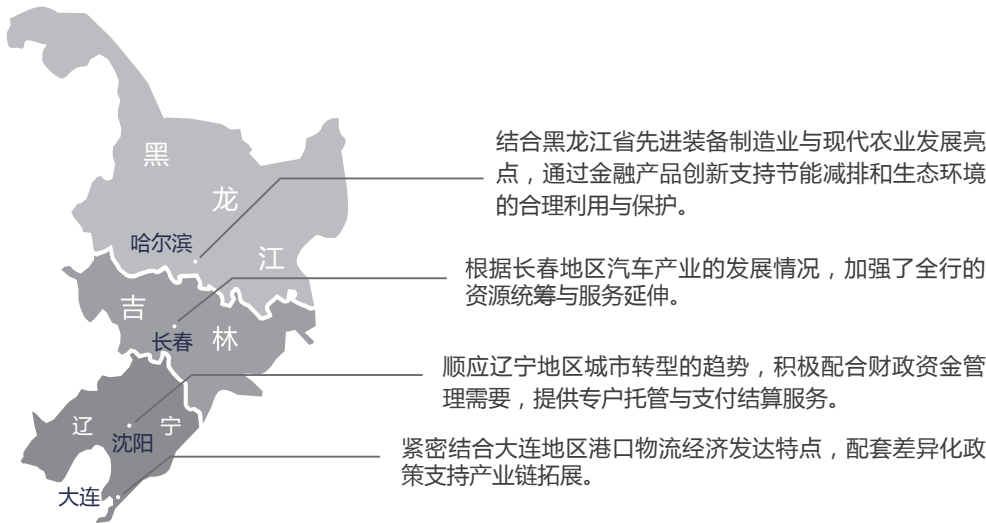
目前已经提供8,000万元贷款支持。

宝钢在疆的八钢国际贸易公司信用证

开立两笔合计金额为513.5万元美元的进口信用证，为援疆企业提供延伸金融服务。

支持东北老工业区振兴

深入研究东北地区的经济结构和发展趋势，从大连、沈阳、长春、哈尔滨地区率先开始试点市场企划工作，找准本行对当地实体经济的着力点，用切实有效的金融服务支持东北地区经济增长和结构调整。



责任议题	责任举措	责任价值
大连分行支持东北经济振兴	通过私募债、短期融资券、中期票据等多元化融资工具的组合运用，为曙光股份、中升集团、大连机床集团等省内重点企业发行债券融资77亿元。	有效拓宽企业融资渠道，为振兴东北工业基地，助推区域经济发展做出贡献。
沈阳分行调整信贷投向，积极支持当地实体经济发展	2013年累计向沈阳地区实体经济信贷投放190亿元，其中向制造业、采矿、批发零售等辽宁当地支柱型行业信贷投放162亿元。	紧紧抓住沈阳经济区上升为国家级战略规划的市场机遇，确保信贷投向符合沈阳经济发展需要。

经济责任篇

支援中西部地区发展

全年中西部地区新增网点34家，占全行新增比重的37%。

利益相关方评价

浦发银行西宁分行紧紧围绕总行要求，在支持地方经济社会发展、加强自身素质能力提高、扩大分行影响、树立浦发形象方面做出了卓有成效的工作。西宁市将一如既往支持分行在西宁的发展，也希望总行更好地支持西宁地区的工作，在新一轮西部大开发建设和丝绸之路经济带建设中促进西宁与浦发的‘双赢’发展。

西宁市委、市政府

表4 西部地区贷款余额情况

	2011年	2012年	2013年	2013年前五大项目简介
贷款余额（万元）	20,003,452.0	23,604,830.2	27,703,299.87	1.西安至铜川、铜川至延安、十堰至天水高速公路项目 2.新疆哈密三塘湖矿区项目 3.昆明市呈贡土地收储项目 4.新疆G3015克拉玛依至塔城高速公路项目 5.汉中至陕川界高速项目

注：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。

案例：积极响应国家号召，大力支持国家加快构建中部崛起战略

2013年5月，浦发银行与湖北省政府签订战略合作协议。根据协议，未来三年内，浦发银行将按照国家加快构建中部崛起战略支点的战略要求，向湖北省内各类经济实体、重点项目、基础设施建设工程和民生产业等提供总额1,000亿元的金融服务和支持。双方将重点围绕湖北“一主两副”、“两圈一带”和武汉“1+8”城市圈区域，在产业提升、生态治理、基础设施、城乡统筹、改善民生和中小企业贷款等实体经济领域开展全方位合作，全力支持湖北城镇化建设和农业产业化建设；并积极探索建立科技金融体系，加快推进东湖国家自主创新示范区建设。

责任议题	责任举措	责任价值
兰州分行进一步支持甘肃省社会经济建设	围绕甘肃省“3341”项目工程，当年累计向省内重点企业、重点建设项目投放贷款189.32亿元；积极支持兰州新区建设，当年累计向新区及新区企业提供授信12.85亿元，发放贷款7.22亿元。	对兰州新区基础设施建设、招商引资企业提供了融资支持。

助力地方经济建设

浦发银行全国各分行始终紧紧围绕当地经济中心工作，务辐射，大力参与地方基础设施建设，积极履行纳税义务，提升我行金融服务与地方项目对接度，努力扩大社会融资规模，不断提高产品的创新能力和金融服务水平，扩大区域服务模，不断吸收地方就业，为所在地经济社会持续快速健康发展作出积极贡献。

表5 2013年前十大大型项目统计表

序号	项目名称	当年新增贷款额(亿元)	期末贷款余额（亿元）	占当年期末总贷款余额比
1	西安至铜川、铜川至延安、十堰至天水高速公路项目	1	44.89	0.26%
2	上海黄浦江内河航道上游建设/内河航道大芦线一至二期项目	6.11	40.07	0.23%
3	天津滨海新区中央大道海河隧道、集疏港公路二期中段、海滨大道南段二期、塘汉快速路、海景大道南延项目的建设	—	34.00	0.20%
4	上海市大型居住社区建设项目	3.69	28.81	0.17%
5	上海轨交申嘉线项目	2.22	24.74	0.14%
6	上海沪申高速公路A15、16，S26项目	3.23	24.12	0.14%
7	上海世博配套重点工程－徐汇滨江地区土地前期基础性开发及公共开放空间综合环境建设工程（一期）项目	2.16	22.91	0.13%
8	上海沪申高速公路	—	21.91	0.13%
9	上海轨道交通7号线项目、罗店镇公共交通配套工程	—	20.21	0.12%
10	新疆哈密三塘湖矿区项目	20.00	20.00	0.12%

注1：该表所列前十大大型项目请按照项目贷款余额大小进行排序。
2：占当年期末总贷款余额比=2013年本项目贷款余额/2013年银行贷款总余额。

经济责任篇

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行与中国交建华东区域总部签署战略合作协议	根据协议，杭州分行将在未来5年内向对方提供400亿元的意向性融资安排，双方将首先在“杭州绕城高速公路西复线”等投建项目上开展紧密合作。	立足地方经济，服务地方建设。
郑州分行支持郑州航空港经济综合实验区建设	1、支持郑州航空港区航程置业有限公司25亿元，用于航空港区城镇化“合村并城”12号地、13号地、陡沟、马庄、山石王、湛庄”合计6项目的开发建设。 2、对郑州新郑综合保税区（郑州航空港区）非税收入征收管理局1.5亿元，用于四港联动大道生态廊道的绿化及景观照明设施维护、维修。	为航空港区加快基础设施建设，形成规模起到重要作用。

二、推动产业转型升级

浦发银行积极适应形势变化，坚持战略转型导向，顺应实体经济需求，准确把握政策导向和力度，不断优化信贷政策，合理有序做好信贷投放工作，优化信贷资源配置。

加大对战略性新兴产业、节能环保、文化传媒、现代服务业、高端装备制造业、自主创新等的金融支持，严格控制对高耗能、高排放行业和产能过剩行业的贷款。

落实国家扩大消费的各项调控政策，在风险可控的前提下有针对性地发展各类消费信贷业务，加强消费信贷业务创新。在现代服务业、旅游业、文化产业等新型消费领域，把支持文化产业发展与加快经营转型结合起来，坚持社会效益与经济效益的统一，按照风险可控，商业可持续原则，积极支持文化产业发展。

表6 支持文化产业发展情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	支持文化产业贷款当年发放额	亿元	66.89	78.30	48.69
2	支持文化产业贷款当年新增额	亿元	—	—	13.74
3	支持文化产业贷款余额	亿元	77.79	95.16	33.27
4	支持文化产业贷款占总贷款的比例	%	0.45%	0.62%	0.25%
5	信贷支持的文化企业数量	个	304	420	162
6	信贷支持的文化产业项目数量	个	304	420	162

注：文化产业是指为社会公众提供文化、娱乐产品和服务的活动，以及与这些活动有关联的活动的集合。按照国家统计局《文化及其相关产业分类》，文化产业包括文化服务，出版发行和版权服务，广播、电视、电影服务，文化艺术服务，网络文化服务，文化休闲娱乐服务，其他文化服务。

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行积极支持本市重大文化旅游产业项目	2012年2月，分行作为“上海国际旅游度假区暨上海迪士尼项目”银团总牵头行之一，联合本市主要同业银行，完成了银团贷款协议的签署。	2013年，上海迪士尼银团被《证券时报》评为“2013年中国区最佳银团融资项目”。
天津分行助力本市历史风貌建筑整修和活化	天津分行携手国家开发银行天津分行、天津银行与天津市历史风貌建筑整理有限责任公司签署总额为22亿元人民币的“天津市历史风貌建筑示范点及五大道历史文化街区项目”银团贷款协议。	形成集旅游、商业、商务、休闲、居住于一体的标志性区域和景观线路，展示活态生活并解决当地就业。
重庆分行支持教育文化产业项目	先后向重庆正大软件职业技术学院、重庆广播电视大学、重庆市巴川小班实验学校、重庆市北碚职业教育中心等十余所大中小院校提供信贷支持超过4亿元，向重庆出版社有限责任公司发放贷款1.2亿元。	为当地文化教育产业注入资金活力，改善当地教育基础设施和环境。

战略性新兴产业是建立在重大前沿科技突破基础上，代表未来科技和产业发展新方向，体现当今世界知识经济、循环经济、低碳经济发展潮流，未来发展潜力巨大，对经济社会具有全局带动和重大引领作用的产业。我行在风险可控，商业可持续原则下，通过优化客户准入标准，完善产品创新及配置，简化业务流程，提高服务等措施，提升我行对战略性新兴产业的扶持。

表7 支持产业转型升级情况统计表

编号	指标名称	行业类别	对应行业分类	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	科学研究、技术服务和地质勘查业贷款余额	研究与试验发展	M75	万元	139,717	135,630	59,180
2		专业技术服务业	M76	万元	404,463	314,667	125,632
3		科技交流和推广服务业	M77	万元	143,490	85,107	34,290
4		地质勘查业	M78	万元	101,850	36,650	56,165
5	支持战略性新兴产业贷款当年发放额			万元	3,079,310	2,518,444	1,781,488
6	支持战略性新兴产业贷款余额			万元	4,642,051	3,581,046	2,849,859

注：1. 统计口径以人民银行《主要银行业金融机构贷款分行业情况表》为准。

2. 战略性新兴产业：根据《国务院关于加快培育和发展战略性新兴产业的决定（国发〔2010〕32号）》，战略性新兴产业是以重大技术突破和重大发展需求为基础，对经济社会全局和长远发展具有重大引领带动作用，知识技术密集、物质资源消耗少、成长潜力大、综合效益好的产业。包括：节能环保产业、新一代信息技术产业、生物产业、高端装备制造产业、新能源产业、新材料产业、新能源汽车产业等。

 经济责任篇

责任议题	责任举措	责任价值
太原分行积极支持企业加大技术改造	给予山西兴华铝业有限公司10亿元用于“兴县80万吨氧化铝项目”建设；给予山西晋煤华昱煤化工有限责任公司10亿元用于100万吨甲醇制清洁燃料技术改造项目。	加大对企业技术改造信贷支持，优化产业结构。
昆明分行优化信贷结构，支持符合国家产业政策的新兴产业	积极拓展电信运营和包括新能源、新材料、生物医药、生物制造业、先进装备制造、光电子、节能环保在内的七大新兴行业。	通过信贷资金的倾斜加大对产业结构的优化调整。
重庆分行支持教育文化产业项目	先后向重庆正大软件职业技术学院、重庆广播电视大学、重庆市巴川小班实验中学学校、重庆市北碚职业教育中心等十余所大中小院校提供信贷支持超过4亿元，向重庆出版社有限责任公司发放贷款1.2亿元。	为当地文化教育产业注入资金活力，改善当地教育基础设施和环境。

三、切实服务三农经济

浦发银行每年制定年度信贷投向政策，引导分行有保有压，积极支持三农经济，加强行业投向管控。要求分行以“坚持金融服务实体经济”为指导方针，有效落实“有保有压”、“有扶有控”、“区别对待”原则，进一步调整优化信贷结构；同时，适度加强对县域经济发展的支持，有序开展产品服务创新，提升涉农金融服务水平。

表8 服务“三农”情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	涉农贷款余额合计	亿元	3,481.23	2,893.27	2,376.60
2	其中：农户贷款余额	亿元	105.64	90.29	88.23
3	农村企业及各类组织贷款余额	亿元	3,126.39	2,580.07	2,122.03
4	城市企业及各类组织涉农贷款余额	亿元	249.20	222.91	166.34
5	支持“三农”的网点机构数量	个	141	110	80
6	其中：自设的机构数量	个	116	89	67
7	合作的机构数量	个	25	21	13

注：1. “三农”指农村、农业和农民。
2.5是指指按照国家行政区划，县及以下的营业网点/合作机构。

责任议题	责任举措	责任价值
西安分行加大涉农贷款支持力度	涉农贷款余额超过86亿元，主要投向榆林的神木县、府谷县、韩城市、富县、勉县、兴平市、麟游县、彬县、高陵县、略阳县等经济相对发达且矿产资源较为丰富的县域。	为当地农民增收致富创造了有利的条件，经济效益十分明显。
天津分行优化涉农贷款流程	建立“信贷支农贷款绿色通道”机制，即对支农贷款优先审批、优先放款，在资金安排、额度使用等方面予以重点支持。	一批具备发展潜力的涉农企业，在获得我行的贷款支持后，经营规模得到了进一步扩大，产生了良好的经济效益和社会效益。
重庆分行积极支持农田水利建设	先后向重庆正大软件职业技术学院、重庆广播电视大累计投放了农田水利建设贷款超过3,000万元，使巴南区多个水利工程建设得以顺利开工，修建防洪灌溉沟渠20余公里，水库配套施工公路、水库电力设施、水土保持等项目。	加快了巴南区水利设施的建设进展，切实解决了农民看天吃饭的尴尬状况。

四、保障民生经济

浦发银行始终全力支持民生工程建设，积极落实国家差异化住房信贷政策和各项推动保障房建设的政策要求，在全行信贷资源较为紧缺的情况下确保资源倾斜和政策支持，支持动迁安置房、经济适用房及公共租赁住房贷款，保障居民合理的住房需求。

表9 支持保障性安居工程情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	保障性安居工程贷款当年发放额	亿元	67.41	54.68	41.05
2	保障性安居工程贷款当年新增额	亿元	34.96	-26.06	5.27
3	保障性安居工程贷款余额	亿元	117.87	82.91	108.97
4	其中：经济适用房贷款余额	亿元	33.16	32.47	31.38
5	限价房贷款余额	亿元	26.01	13.64	16.25
6	廉租房贷款余额	亿元	8.70	10.70	8.00
7	保障性安居工程贷款项目住房数量	万套	无此统计	无此统计	无此统计
8	其中：经济适用房数量	万套	无此统计	无此统计	无此统计
9	限价房数量	万套	无此统计	无此统计	无此统计
10	廉租房数量	万套	无此统计	无此统计	无此统计

统计口径:以报送人民银行的统计数据为准

经济责任篇

新型城镇化是我国现代化建设的历史任务，也是扩大内需的最大潜力所在，十八大三中全会及中央经济工作会议对未来我国加快城镇化建设指明了方向。浦发银行积极跟进国家政策走向，加大对城市基础设施建设中优质项目的储备，

保持中长期贷款的合理占比。配合国家和地方重大基础设施项目的建设及改造，重点支持还款来源稳定的城市骨干道路、重大轨道交通线路，以及与城市骨干道路、轨道交通线路相配套，构成城市交通网的大型桥梁及隧道建设项目。

案例：

- 浦发银行主承的首单保障房私募债产品-----上海建工12亿元保障房项目已完成发行。
- 获得中央财政授权支付代理银行资格。我行将依托该项业务为各级财政、预算单位户提供更加优质的金融服务，为各地的经济、社会、民生建设发挥重要的作用。
- 2013年全年,管理的养老金累计发放逾8.5万人次，涉及的养老金发放金额超过9亿元，有效保障了超过7万名企业员工的退休生活水平。

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行支持保障性安居工程建设、城乡基础设施建设	1、为保障房和旧区改造累计发放贷款超过220亿元，累计授信额度超过370亿元。2013年分行完成了上海建工12亿元保障房定向工具发行工作。 2、担任了上海首单旧区改造项目保险资金债权计划——“太平洋—上海市土储旧改项目债权投资计划”的托管人，为该项总规模达到500亿元的旧改项目债权计划提供了信用增级。	对拓宽本市保障性安居工程融资渠道、探索全新融资方式具有重要意义。
南昌分行积极支持九江市怡和苑二期保障性住房建设工程	创新应用，以总行自营资金直投模式融资4.5亿元，用于该项目保障性住房建设工程。	加快解决中低收入群众的住房困难，改善群众的居住条件。
合肥分行为淮南市城市建设投资有限责任公司和蚌埠市城市投资控股有限公司等企业提供融资服务	共计实现融资54亿元，为棚户区改造、保障房建设、城市污水管网等项目提供资金支撑。	有力支持地方保障性安居工程建设和基础设施建设。

五、支持国家重点战略部署和重大项目推进

自由贸易试验区金融服务探索

作为总行在上海的股份制商业银行，浦发银行高度重视中国（上海）自由贸易试验区建设项目，成立了自贸区建设项目领导小组，聚焦自贸区的金融课题。9月29日，获中国银行业监督管理委员会批准设立上海浦东发展银行股份有限

公司上海自贸试验区分行，成为首批获准设立上海自贸区分行的商业银行之一。为持续推动自贸区金融业务，积极组织全行力量及时在人民币资本项目可兑换、金融市场利率市场化、人民币跨境使用等12个领域开展课题研究，形成了我行自贸区金融服务方案。

案例：

上海自贸试验区分行首单业务“麦维讯电子（上海）有限公司的跨境人民币双向资金池”，实现了集团内部资金归集，提高了集团公司资金使用效率。业务办理当日，共为5家入池企业提供了双向资金调拨服务，资金调拨共计8,000万元。

推进国际化战略实践

英国当地时间2013年10月30日，浦发银行伦敦代表处正式揭牌，伦敦代表处是浦发银行继香港分行之后，在海外设立的第一家代表机构。这是我行进一步推进国际化发展新步伐战略目标的一大步，有助于浦发银行对金融体制改革后的中国市场进行预测和研判，学习借鉴成熟金融市场经验，加强国际化人才的积累，提升产品创新能力和风险管控能力，引进境外的产品创新和技术促进境内业务发展，引进境外先进管理经验提高整体经营管理的国际化水平。

我行积极推动深化离在岸一体化的联动发展机制，针对“走出去”客户操作平台在境内的特点，充分发挥离岸“业务境外化、操作本地化”的平台优势，利用在岸客户“走出去”发展转型中产生的跨境服务商机，通过离岸品牌优势做深、做透客户，使离岸业务成为各分行建立、维护和提升客户关系的一大着力点。同时加强横向联系，发挥离在

岸、香港、自贸区分行多平台优势，通过有效的产品加载和配套机制措施，在促进离岸业务规模增长的同时实现客户离、在岸综合效益的最大化。



10月30日，浦发银行伦敦代表处正式揭牌

案例：

南昌分行以专业服务力推江西省单个合同额最大的海外工程项目。在江西江联国际工程有限公司投标埃塞俄比亚国家糖业公司第五期糖厂6亿美元的建设项目中，南昌分行全程跟进提供服务支撑，并在对方要求必须以银行贷款意向书作为投标必要前提条件，且其他合作银行均未能及时出具相关文本的紧急关头，南昌分行克服困难，多方沟通，在投标截止规定时间之前，开出了6亿美元的银行项目融资意向书，促成了这一目前江西省单个合同额最大的海外工程项目。此后，南昌分行会同企业，根据工程时间进度，牵头为客户提供了出口买方信贷业务为主、设备出口卖方信贷和对外承包工程保函结合的组合融资方案，积极提供相关融资等金融服务，为此江西省内重点项目的顺利落地提供保障。

金融普惠责任

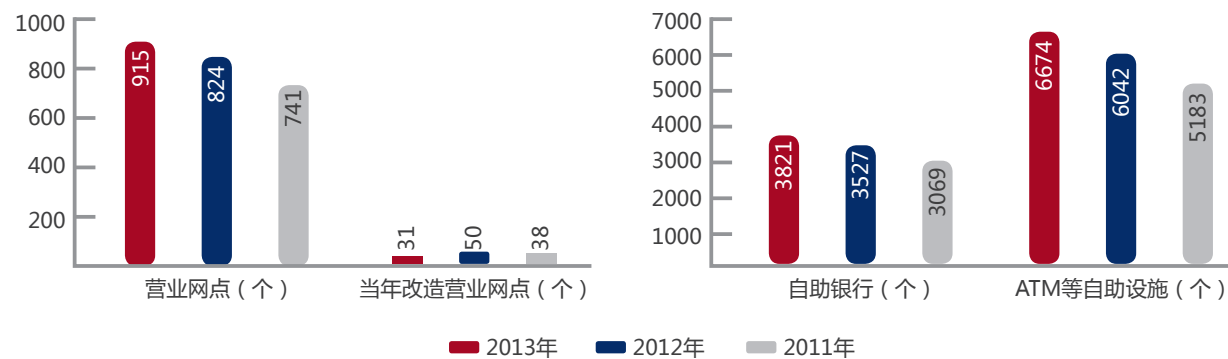
一、提升网点覆盖率

2013年，浦发银行在拓宽金融服务覆盖工作方面取得4个方面的积极成果：一是全国性网点布局基本形成，已在除宁夏、西藏外的29个省级行政区设立了38家一级分行，在香港设立了境外分行，在伦敦成立了代表处。二是二级分行建设取得阶段性突破，在长三角地区，我行在全国性股份制商业银行中率先实现了江苏、浙江两省的地级城市全覆盖；在环渤海地区，我行在地级城市覆盖率目前已达到57%；在珠三角地区，9个核心城市中我行已在除肇庆外的8个城市设立了机构。三是县域机构建设稳步推进，

全年新设县域支行25家，目前我行已在全国97个县（县级市）设立了116家分支机构。四是规范推进社区银行建设工作，提出“统一品牌、统一用工、统一考核、统一培训、统一经营”的管理模式，并于2013年内，在福州、长沙、大连、上海等分行顺利实现了辖内首家社区银行网点的开业。

据统计，2013年全行共计新增营业网点数量为91家。截至2013年末，全行机构网点总数已达915家，全国性服务网络的覆盖率进一步提高。

图5 服务渠道建设情况



利益相关方评价

浦发银行勇于创新，且坚持“笃守诚信，创造卓越”，在价值观上与腾讯高度契合。过去几年，双方建立了良好的合作关系，并积极发挥各自优势，一起探索移动金融服务新模式。我们期待未来在金融服务生活化方面共同研发出更多应用，为用户创造更好更便利的移动金融新生活。

腾讯公司
董事会主席兼CEO
马化腾

二、移动金融惠大众

2010年，浦发银行先人一步实现“跨界”，与中国移动结成了以股权投资为纽带的战略合作伙伴关系。这场我国历史上首次大型电信企业与金融企业的“联姻”，令浦发银行在金融的“血液”中注入了“移动”的基因。

此后，浦发与中国移动合作成果不断。2011年9月，双方推出国内首张手机支付联名卡，短短1年多时间发卡量达百万张。2012年底，双方推出NFC-SWP手机支付产品，创造性地将银行卡与手机SIM卡合二为一。2013年5月，浦发银行推出全国第一张具有自主知识产权、基于SIM卡的手机NFC支付卡，让“刷卡”变成“刷手机”。尽管还处在发展初期，用户下载量已近3万，交易量每月达到百万级，均居全行业第一。

跨界合作的意义，在于推进了传统金融的网络化发展，通过外部资源整合，更好地运用技术创新，探索互联网金融服务的新模式。2013年，浦发银行再接再厉，看准了微信的巨大潜力，与腾讯合作，在微信这一热门的移动社交平台上，开发出真正的微信银行——所有业务都在微信页面内办理，同时开发出“微信取款”功能，通过动态密码，就能到附近ATM上无卡取现。自8月浦发微信银行

推出，目前已拥有50万客户，单月交易额超过10亿元，每月增幅高达100%。

随着互联网金融的发展，客户可以轻松比较商品和金融产品的价格，也能用极低的成本在各个银行间进行服务迁移。互联网金融摆脱了银行对网点的依赖，使银行变成了客户朋友圈中的一员，客户动动手指就能享受银行的服务。浦发银行通过移动互联网的触角，让更多客户享受到全天候的专业服务，拓展了银行客群，实实在在履行了普惠金融的企业社会责任。



5月24日，推出全国第一张具有自主知识产权、基于SIM卡的手机NFC支付卡

三、关注中小微企业

中小微企业不仅是经济活力的源泉，也是吸纳就业和改善民生的重要载体。浦发银行一直坚持以“责任引领未来”的企业社会责任观，高度关注中小微企业的需求。2013年，持续加大对中小微企业金融服务的政策、资源和产品支持力度。

一是信贷资源支持。在信贷规模比较紧张的情况下，对中小微业务实行信贷资源“计划单列、滚动管理、未用收回”的政策，保证足够的信贷规模支持中小微业务发展。2009-2013年，浦发银行中小微企业贷款在全行新增贷款的平均占比超过25%。2013年，在单列信贷计划的同时，又额外追加专项规模，专门支持小微业务发展。2013年10月，超额提前完成了银监会小微金融“两个不低于”的目标。

二是财务资源支持。2010年以来，坚持对中小微业务存贷款业务进行考核加成，特别是对小微贷款业务，给予更高的加成系数，有效提升经营机构开展中小微业务的积极性。

三是产品服务支持。2013年，浦发银行搭建完成“五宝一厂”中小微金融服务模式体系，对中小微企业分层分类，提供精准产品和服务。“五宝+一厂”即：针对集聚于园区、交易市场、供应链上下游中小微企业服务模式——

“吉祥三宝”模式；针对高成型企业的培育和服务模式——“投贷宝”模式；针对小微企业的服务平台和产品系列——“微小宝”+信贷工厂。2013年，浦发银行“吉祥三宝”模式下服务中小企业客户逾8,000户；信贷工厂授信余额超过100亿元；“投贷宝”模式下建立高成长型企业培育工程——“千户工程”，入库企业超过1,400户，贷款支持突破120亿元。

在搭建模式体系的基础上，中小微特色产品持续丰富。2013年，创新推出微小宝系列产品、共赢联盟、信用培养计划、商超如意贷、电商通、“吉祥三宝”大礼包、存贷赢等多项创新产品和服务，将中小微企业的服务能级进一步提升。

四、行业导向支持。2013年11月15日，浦发银行联合新华社发布了“新华-浦发长三角中小微企业景气指数”，旨在建立科学且可操作的中小微企业景气评价体系，及时反映长三角中小微企业年度发展景气状况，并成为反映中国民营经济发展情况的风向标，为广大中小微企业和政府部门提供景气动向判断依据，提高金融服务的针对性、有效性和效益性。

利益相关方评价

在欣润规模小，经营难的时候，浦发银行来了，它认同欣润的实业理念，愿意扶持帮助我们这些一心一意搞研发的小企业发展，使我们把浦发银行当作知己和朋友。浦年银行是我们的老伙伴，风风雨雨过来我们非常感恩。锦上添花的事谁都愿做，但浦发银行的雪中送炭支持我们走过了最困难的日子。当社会需要我们公司的时候，我们也毫不犹豫的伸出援手，实实在在回馈社会。

欣润环保董事长
马女士

表11 2013年服务中小企业和小微企业情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	中小企业贷款余额	亿元	9,512.65	8,184.19	6,515.89
2	小微企业贷款余额	亿元	4,630.50	3,630.92	3,003.62
3	中小企业贷款客户数量	万户	3.75	3.17	2.51
4	其中：东部地区中小企业贷款客户数量	万户	2.30	2.10	1.74
5	中部地区中小企业贷款客户数量	万户	0.64	0.52	0.38
6	西部地区中小企业贷款客户数量	万户	0.49	0.37	0.25
7	小微企业贷款客户数量	万户	9.56	7.78	7.71
8	其中：东部地区小微企业贷款客户数量	万户	5.61	5.42	4.8
9	中部地区小微企业贷款客户数量	万户	2.01	1.52	1.47
10	西部地区小微企业贷款客户数量	万户	1.02	0.75	0.59
11	中小企业信贷投放增速	%	16.23%	25.60	36.59
12	中小企业贷款占总贷款的比例	%	55.00%	53.65	49.49
13	当年新推出的服务中小企业金融产品数量	个	13	8	3
14	服务中小企业金融产品占全行所有金融产品数量的比例	%	15%	9	7
15	当年新推出的服务小微企业金融产品数量	个	13	8	3
16	服务小微企业金融产品占全行所有金融产品数量的比例	%	15%	9	7
17	小企业金融服务专营机构数量	个	35	35	35
18	小企业金融服务合作机构数量	个	706	663	567

注：1.有关企业划分标准按《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，“小型微型企业贷款”，含商业银行向小企业、微型企业发放的贷款及个人经营性贷款。
2.区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。
3.区域划分为：
东部地区：10个省（直辖市），包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南；
中部地区：6个省，包括山西、安徽、江西、河南、湖南和湖北；
西部地区：12个省（自治区、直辖市），包括广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆和内蒙古；
东北地区：3个省，黑龙江、吉林、辽宁。

责任议题	责任举措	责任价值
长沙科技支行助力科技型中小企业	长沙分行立足长沙高新技术产业开发区，成立麓谷科技支行,配套专属信贷业务审批、考核和风险控制机制，开展“科贷易”业务，为园区内科技型中小企业提供三板易、订单易等近10种信用类融资产品，助力企业快速发展。	2013年末，科技支行服务中小企业客户近百户，授信金额逾2.6亿元。其服务模式已被复制到湘潭、株洲等国家级高科技园区，为更多的科技型中小企业提供综合金融服务。
杭州分行“电商通”服务小微电商企业	“电商通”是浦发银行为具有一定电子商务从业经验且资信良好的小微电商打造的专属服务方案，自2013年8月起，在义乌试点，针对浙江义乌小商品城的网络化发展，为当地电商企业、特别是入驻电商园区的小微企业提供金融服务。	“电商通”在义乌试点推出后，短短四个月的时间，已为100多家电商企业提供近6亿元的授信支持。12月初，浦发银行正式发布“电商通2.0”，全面升级服务小微电商企业的能力、手段和范围，实现了全面的线上操作，能有效解决小微电商融资普遍存在的“短、频、急”需求，通过大数据法则的运用，让小微电商感受到“多、快、好、省”融资全新体验。
哈尔滨特色农业服务中心支持农村经济发展	黑龙江省是我国最大的商品粮生产基地和全国唯一的现代化农业综合改革配套试验区，浦发哈尔滨分行一直专注于农业金融领域，为粮食经销商、农业种植、加工厂和农业深加工等领域的中小微企业提供金融支持。2013年末，为了更好地做好农业金融，做深农业产业链，在哈尔滨成立现代农业产业金融服务中心，对现代农业产业的全产业链金融服务进行集中推动和管理。同时，针对农村合作社这一现代农业产业链中最重要的主体,推出“农合贷”特色授信业务，为其在土地流转和生产经营中提供有效资金支持。	2013年末，哈尔滨分行农业行业客户数和业务量已占全部客户数和业务量的三分之一。 通过对以黑龙江为主要区域的现代农业产业链深入、系统的研究，并为该区域内现代农业产业链上的企业及其他经济组织提供专业化的全产业链综合金融服务，为浦发银行全国范围内农业产业金融服务起到推动和示范效应。同时，作为浦发首个特色产业服务中心，将探索产业链上中小微企业的服务模式，为浦发银行在更多行业 and 产业链的金融服务拓展夯实基础。

四、统筹城乡共发展

浦发村镇银行始终坚持“立足县域，服务三农，支持小微”的办行宗旨，为扩大农村金融供给做出了积极贡献。2013年新设4家浦发村镇银行，使总数达到25家，为农村金融增添了新的生力军。浦发村镇银行分布在全国18个省、直辖市，其中中西部占比达64%；合计总资产266亿元，各项存款余额219亿元，各项贷款余额163亿元，涉农和小微贷款占比达到86%，真正发挥了村镇银行为三农金融服务的作用。

一是网点下设，客户下沉。目前有9家浦发村镇银行将新设网点向下一级延伸，金融服务触角进一步深入农村基层；同时户均贷款余额呈逐年下降趋势，支农支小的力度不断加强。

二是强化支农支小的组织架构和机制保障。各浦发村镇银行纷纷建立专门的三农业务部门或团队，提升服务专业性，从组织架构和运营机制上给予重点保障。同时各行还组织支农服务百日竞赛等活动，掀起支农服务阶段性高潮。

三是深化经营特色，强化产品创新。第一批老行围绕已初步形成经营特色，深耕细作，巩固发扬。奉贤浦发村镇银行的农合社贷款业务在上海奉贤当地金融机构中全年增量排名第一；资兴浦发村镇银行针对当地16大行业、8大客户

群体开发出20多项信贷产品；江阴浦发村镇银行开办了应收款、专利权及商标权质押贷款；新昌浦发村镇银行开办“茶机按揭贷款”；甘井子浦发村镇银行推出“社区贷-消费通”等等。第二批新行通过深入田间地头细致调研，充分了解当地金融需求，也因地制宜开发了创新产品。临川浦发村镇银行在筹建期间就走访了所辖29个乡镇中的27个，开业后迅速推出“猪福乐”、“金凤凰”、“渔家欢”、“稻花香”、“新农建”等适合当地三农经济特点的特色金融产品。

四是积极争取支农再贷款业务。2013年，各行积极争取支农再贷款额度，全部投放于当地涉农项目，努力扩大三农领域信贷供给。

此外，各家浦发村镇银行积极投入农村金融普惠和公益事业活动，包括深入县镇乡村开展反假币、反洗钱宣传教育和理财知识教育等，向广大农民普及金融知识；自发组织慈善捐赠，开展“为清洁工人倒杯热茶”爱心大放送活动、“为贫困地区孩子捐献图书”爱心传递活动、“为寒冬衣单人员捐衣捐物”爱心奉献活动等慈善公益活动；组织“送电影下乡”等文化宣传活动。

优质服务责任

一、建立服务质量管理体系

一是积极参与银行业文明规范服务管理标准等的制订。参与中国银行业协会《中国银行业营业网点文明规范服务星级管理办法》、《中国银行业营业网点文明规范服务星级评定标准》、《中国银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准》等行业标准的制订；参加《中国银行业文明规范服务大堂经理知识读本》课题研究组第一次会议，并承担关键章节的编审工作。参与行业服务标准的制订工作，为建立符合行业规范的服务质量管理体系确定了基本原则和水准。

二是做好全行服务品质提升项目。深入开展客户满意度调查、神秘访客调研、客户体验问卷设计、项目策划和部署、管理人员访谈等活动，将客户反馈作为服务改进的出发点与着力点。2013年度全行神秘客户暗访检查，覆盖37家分行，检查817个营业网点、抽查517个离行自助网点。通过连续4年开展全行神秘客户暗访检查，全行网点的服务规范化程度保持良好，服务一致性进一步提高。开展全行信用运营业务服务满意度调查，全行信用运营业务整体满意度达92.9%。

三是继续完善营业现场6S管理体系。发布了《上海浦东发展银行2013年度6S管理实施方案》，进一步完善并发布了《上海浦东发展银行6S管理审核验收操作规程（A/1）》。组织推进了全行营业现场自主管理和发明创新管理机制建设。持续完善、升级并发布了《营业厅堂标准化配置模板2.1》。通过不断推广和深化，全行6S管理营业网点覆盖率始终保持在97%以上，且管理成效明显，被业内誉为浦发银行的服务名片。

四是开展运营部门整治不规范经营活动。根据监管机构要求，对全行运营类中间业务收费目录及分行特色业务的收费目录、费率参数表、个性规则参数表进行清理。

五是善尽信息告知和金融教育义务。将收费信息公示并做好解释工作，公众教育栏目增加反欺诈、非法集资警示、以及人民币收付和反假宣传公示，有效履行服务价格告知和消费者教育义务，切实保护客户合法权益，维护我行的社会声誉。

六是持续加强客户投诉处理工作。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，显著提升服务质量。同时，进一步完善客户投诉处理的流程和机制，提高客户满意度。

七是做好落实人性化、温馨化网点服务建设。做好针对残障人士、老年人、重疾病人等特殊客户群体的人性化服务。在网点增设“导盲犬”标识、轮椅等候专区、无障碍柜台、轮椅垫写板、金融助盲卡、盲文版（音频版）业务指南、盲文密码键盘等为视力障碍人士提供便利；在网点增设“儿童乐园”，婴儿车、手机加油站、小茶点、玩具、小毯子、杯托温馨问候、插座安全防护盖等服务设施为携带儿童办理业务的家长提供便利；在大厅内安放卡通指示牌、“笑脸”符号、产品宣传盒等，使客户时刻感受到温情和舒心；设置包括主题沙龙区、休闲咖啡吧、多功能活动厅在内的贵宾客户会所，体现出“随时随地，用心为您”的浦发服务理念。完善人性化服务流程和应急预案，做到“特事特办、急事急办”。

二、优化服务流程

提高网点服务科技化水平：新一代网点平台建设已接近竣工，厅堂服务管理、客户服务流程、运营要素管理、平台基础功能等重要功能模块陆续上线，不仅有助于提高网点运营效能，而且有效提升了网点服务能力，改善了客户体验。

推行各类运营增效措施：定期统计公布四类实时支付

业务节时率、额度项下非首笔信用运营审核节时率；针对严重影响客户感受的“长尾”业务，控制超长长业务占比；优化矛盾突出的流程瓶颈环节；开发二维码应用，投产票据受理机，推广影像作业及管理系统，升级合同电子化项目；实施对公结售汇、对公取现、授信业务等多个流程的精益管理。

案例：

个人客户服务流程通过对业务产品、服务流程、操作系统、凭证表单、软硬件设备等全方位的梳理、整合和再造，满足并提升了客户服务体验。以办理开卡、存款、网银、及时语、周周赢及其他签约产品为例，实现了一次填单、一次签字、一次打印，办理时长从20多分钟降至3分钟。

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行实施厅堂“一站式”服务	实现了业务受理免填单、同一介质下多交易平台“统一提交、统一收费、统一授权、统一打印”，客户服务体验环节只需一次身份认证，一次输入密码和一次签署确认的创新流程。	整合、优化繁琐的业务流程，大大提升了业务办理效率。
上海分行深入推进网点厅堂服务一体化整合项目	明确新一代网点平台在交叉销售中基本流程和交易，注重签约产品现场转介，丰富有效激活指导方式。	有效实现手机银行、网银等电子渠道客户数与业务量快速增长，上海分行新一代网点平台各类签约业务量达到196万笔，其中个人网银和手机银行电子渠道签约67.85万笔。

三、扩展服务渠道

自助服务渠道建设

浦发银行在增加自助设备数量的基础上，进一步丰富设备功能，新增微信预约无卡取款、他行卡代缴移动话费、银联跨行转账等特色业务，并圆满完成他行IC卡指定账户圈存改造，为金融IC卡业务的发展奠定了良好的基础。通过打造自有的多媒体远程虚拟柜台，推进自助银行向智慧型全能型准银行网点转变，依托客服远程协同及流程再造，浦发银行

远程智能银行（VTM）终端逐步推出借记卡自助发卡、自助缴费、投资理财、业务签约、电子现金、转账汇款、中移动联名卡申请等多项创新业务，为线上服务与线下服务的贯通架构了桥梁。截至2013年末已在全国35家分行完成智能银行（VTM）终端的布放，累计交易额突破2.2亿元。

案例：

南宁分行2013年移动联名卡累计发卡1.3万张，其中2013年新增1.2万张；自助设备突破200台大关，达到206台，2013年新增投放60台，其中在中国移动渠道投放自助设备22台。

电子 服务渠道建设

一是打造多功能移动金融生活服务平台。浦发银行个人手机银行用户规模保持高速增长，已成为市场上覆盖面最广、产品功能最为齐全的手机银行产品之一。2013年，陆续引入了电影票、商城、机票、彩票、果蔬等非金融服务，将手机银行打造成了以金融服务为基础，具有便民、利民特色的综合性、生活化金融服务平台。同时，浦发银行将智能手机的LBS位置服务、二维码、声波、重力感应等一系列先进技术，创新运用到业务办理中，客户能通过“摇一摇”、“听一听”、“拍一拍”等方式体验我行人性化服务。2013年8月，在国内领先推出微信银行,进一步创建出虚拟社区金融服务平台，成为业界亮点。

二是个人网银快速发展。2013年，浦发银行个人网上银行正式推出自建的网上金融超市，采用“开放、快捷、共赢”的电商模式进行产品流程设计、合作伙伴接入和市场营销服务，目前已实现理财产品、开放式基金、信用卡等产品的销售和存款的办理，为开放式互联网金融服务平台化建设奠定了基础。同时，持续完善网上银行产品功能、提升客户服务体验，先后推出资金归集、融资易、商旅套餐、西联汇款和外汇业务完整服务方案，全面满足个人客户全方位的综合金融服务需求。截至2013年末，我行个人网上银行客户数突破900万户，全年交易量突破3万亿元。

三是对公电子渠道建设成果显著。2013年，公司网银

功能不断丰富，相继推出半开放式理财、电子综合账单、跨境集团查询、小微网银及小微手机、电子对账等新功能。银企直连渠道全面升级代收付平台功能，可实现高效、快捷、自动化地跨行收付款业务处理。企业手机银行全新推出证券理财新功能、第三方存管功能，并完成手机银行定期存款、通知存款的开发和各相关功能的优化完善,通过不断创新,保持了浦发银行企业手机银行的领先地位。

电话银行建设

2013年度推出“在线客服”，标志着客服中心服务从电话渠道占绝对优势向多渠道并存并举的互联网服务新布局转变；空中银行外呼平台上线投产，提高了空中银行系统与其他系统的集成度，并完成了“新华-浦发长三角中小微企业景气指数外呼调研”、公司网银新开户回访、公司网银客户积分兑换外拨提醒等多个项目。

“未来银行” 试点运营

2013年末，上海分行锦江迪生“未来银行”网点投入内部试点运营。“未来银行”打破传统银行网点的固有格局，以移动通信发展为技术支撑，以人性化服务为服务评价尺度，在科技应用和服务理念方面更加注重客户的互动体验性。通过新型设备和技术的引入，利用网络技术和社交媒体，全面展示浦发银行在移动金融领域的最新成果，打造视、听、触、动等全方位的金融服务体验，展示银行未来服务向生活渗透、无处不在的人性化设计体验。

四、提升服务品质

浦发银行的优质服务得到了社会各界的广泛认可。

2013年，全行共有7家网点入选中国银行业百佳文明规范服务示范单位，1家获创建奖，总行获得突出贡献奖。同时，31名员工荣获“2013 年度中国银行业文明规范服务‘明星大堂经理’”称号，成绩为历年最佳，在同类股份制商业银行中名列前茅。

2013年，在第三方公司进行的银行业零售客户满意度

调查中，浦发银行零售客户总体满意度较高，位列全国股份制商业银行前三甲，高于行业平均水平。从调查结果看，客户对于零售服务与产品的费用、交易及业务办理和问题解决方面满意度较高。贵宾客户总体满意度位居行业首位，成为唯一一家连续4年该项位列行业三甲的商业银行，贵宾客户对浦发银行账户信息、费用和产品等的满意度较高。

表12 客服中心客户反馈情况统计表

编号	指标名称	2013年	2012年	2011年
1	客户申诉意见总数	627项	793项	891项
2	客户申诉办结率	100%	100%	100%
3	客户申诉按时处理率	99.93%	99.89%	99.93%
4	客户申诉受理时间	当场受理	当场受理	当场受理
5	客户满意度	795分	89%	85%
6	客户申诉处理结果满意率	98.22%	97.79%	99.5%

注：2013年客户满意度邀请第三方专业调研机构J.D.power完成，没有沿用传统百分比的算法，根据调研，我行得分795分，位列9家股份制商业银行第三。

表13 信用卡中心投诉率及回复满意度情况

	2013年	2012年	2011年
投诉率%	0.32%	0.35%	0.44%
回复满意度%	91.49%	92.48%	93.20%

案例：

2008年-2013年，呼和浩特分行在“内蒙古百姓口碑金钻奖/金奖单位（产品）”评选中，连续6届获得“百姓金口碑单位”、老百姓口碑一钻金奖单位”、“百姓口碑二钻金奖单位”、“百姓口碑三钻金奖单位”、“百姓口碑四钻金奖单位”称号。2013年12月，呼和浩特分行荣获第一批五钻金奖单位。

金融创新责任

2013年，浦发银行运筹金融智慧积极创新，努力服务实体经济发展、便利民众生活、助力个人提升财富价值。

一、产品与服务创新

2013年，浦发银行在以下领域引领行业之先，创新金融服务实体经济发展。此外，浦发银行通过在投行业务、贸易融资和现金管理业务、资产托管与养老金业务、金融市场业务等领域持之以恒的创新，拓宽了企业融资渠道，提升了企业资金管理效率。

2013年，浦发银行率先推出多款金融创新产品，助个人消费、理财更加轻松便捷。此外，2013年浦发银行还推出随心享盈-21天理财计划、跨行资金归集业务、电子渠道Q点理财夜市，开通欧洲购物回国后消费退税代理服务，以及澳洲、新西兰地区的海外开户见证服务，推进金融普惠，进一步便捷客户消费、理财。

创新金融，服务实体经济

创新国内首个以人民币计价清算的全球化场外衍生产品——人民币FFA，帮助和航运、贸易相关的企业规避运费波动风险。

打造“阳光慈善”托管服务产品和品牌，助力慈善基金公信力建设。

创新研发股权基金结构化融资业务，首批参与债权直接融资工具及银行资产管理计划、信贷资产流转业务创新试点，满足企业多元化融资需求。

首批获得中金所、大商所期货保证金存管银行资格，成为行业内首家与期货公司投产一线通平台的股份制银行，助力期货市场服务实体经济。

创新发行国内首单债券票面利率挂钩核证自愿减排量市场价格的债券品种——中广核风电挂钩碳收益中期票据项目，丰富企业融资渠道，支持国内碳金融发展。

创新发行国内首单并购私募债，支持企业并购重组。

创新金融，服务实体经济

创新推出真正的微信银行，客户通过微信可查询帐户、购买理财产品，首创“微取款”、“闪电理财”等多项服务，极大提升客户理财效率和便利程度。

创新推出我国第一张具有自主知识产权、基于SIM卡的手机支付银行卡，引领“刷手机消费”的时尚便捷支付潮流。

业内首推手机“拍拍付”智能收付款服务，便利客户汇款转账。

业内首推支持苹果iOS7操作系统的手机银行。

案例：

天津分行积极参与可流转应收账款业务的创新和推动工作，成为天津市首批办理该业务的商业银行。截至2013年末，共服务13家企业，累计申请业务金额4.2亿元，客户数量和业务金额均居当地股份制银行首位，有效提升了企业资金使用效率。

案例：

2013年6月，北京分行与中国石油天然气集团公司、海富通基金管理有限公司合作完成了全国首只养老金产品--海富通昆仑信托型养老金产品。该产品开创了企业年金通过养老金产品渠道投资国家级重点基础设施项目的先例，创造了国内信托公司与公募基金联合设计发行标准化金融产品的全新业务模式。

二、技术创新

浦发银行新一代信息系统建设项目紧密围绕支持创新开展，通过系统建设为产品创新、服务创新提供支撑。至2013年末，完成了8个项目群34个具体项目建设，完成五年工程量的32%。新一代信息系统建设的五大核心项目中的企业级客户信息管理系统、企业服务总线系统、业务集成平台和会计核算及总账系统四大核心项目第一阶段的成功上线运行，标志新一代信息系统的基础框架已经基本形成。根据国际通行的IT能力成熟度评估模型（评估模型为5分制，3分代表国内领先水平，5分为国际领先水平），经过将近两年的开发建设，我行的IT建设能力评估值已经从启动初期的2.18分提升到3.13分，随着建设的继续深入不断提升，到建设完成后IT总体能力评估值预计将达到4.11分，科技水平将大幅提升。

在金融机构与金融市场业务方面：启动了“金融市场交易管理平台建设”、“代客及代理业务处理平台建设”等项

目群建设，系统建成后将为我行在外汇、贵金属和衍生品市场交易提供强有力的系统支撑。

在财富管理方面：“私人银行系统建设”项目群已初步取得成效，针对我行私人银行以资产管理和顾问咨询服务为核心竞争力这一业务发展定位，确立了针对客户管理、资产管理两大核心内容，以私人银行综合业务平台和PCRM私人银行客户管理模块为切入的系统改造方案，将进一步提升专属投资账户的服务扩展能力。

在移动金融和电子银行方面：推进了“网上银行系统改造”、“自助银行系统改造”和“空中银行相关系统改造”等项目群建设并初步取得成效，其中“空中银行相关系统改造”项目群瞄准移动金融业务突破需要，目前已完成空中银行外拨及在线客服两大平台建设，以提升渠道直销能力和电子渠道交互服务能力。“自助银行系统改造”项目群以支撑社区银行、虚拟银行服务为目标，进一步提升对实体网点业务服务的替代能力。



社会责任篇

理念与政策

责任准则

以人为本，价值统一：最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。

奉献爱心，回报社会：积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献、互助、友爱、进步”的浦发银行志愿者理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。

责任领域

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，风险防范能力薄弱的现状，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、时间、精力和知识等活动，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。

员工发展责任

浦发银行坚持以人为本，从招聘、考核、培训、晋升等各个环节保障员工的劳动权益和职业发展需求。2013年度，浦发银行荣获“全国百强雇主”、“全国性银行业最佳雇主第8名”、“2013中国好雇主‘优秀企业奖’”、“校园招聘最佳实践奖”等多项称号。

表14 员工基本情况

年度（年）	员工总数（人）	新员工（人）	女性（人）	女性管理者占比（直管）	本科及以上学历（人）	专科（人）	员工流失率
2013	38,065	3,565	20,006	22.5%	30,295	7,770	3.6%
2012	35,033	3,841	18,320	22.3%	27,716	7,317	4.6%
2011	31,231	6,204	16,288	23.0%	24,527	6,703	4.9%

员工总数：全口径，含劳务派遣工等。

新员工：指当年入职，与我行签订劳动合同的员工。（新录用的在职人员）。

女性：全口径，含劳务派遣工等。

女性管理者比例：指直管干部中 女性比例。

学历构成：本科及以上学历 比例 按系统中 在职员工中学历构成换算得出，按此比例得出全行本科及以上学历人数。

员工流失率：与我行签订劳动合同员工的离职率。（在职员工的离职率）。

一、保障员工权益

浦发银行切实保障员工综合权益，做到有制度、有措施、有宣传、有监督。在综合考虑员工权益、当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素基础上，建立公平合理的收入分配制度。

尊重员工宗教信仰自由，做到男女平等，同工同酬，杜绝童工，规范用工。

为员工提供了较为周全的、系统化的健康保障制度，包括工伤保险、补充医疗保险、补充养老保险（年金），基本

解决了员工大病、重病、养老等后顾之忧。同时通过定期健康体检制度、年休假制度、疗休养制度和健身活动计划等措施，进一步关心员工健康。

积极推进民主建设，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实。通过职代会，广泛征求广大员工意见，进一步提高企业在经营管理、绩效考核、薪酬分配等方面的透明度，不断提高员工参与民主管理的能力。2013年员工提出合理化建议1,929条，采纳838条，采纳率43%。

二、实行人才培养

根据银行业务发展需要，以及员工个人职业发展需求，浦发银行注重加强人才梯队的建设，积极创造人尽其才的用人环境。通过组织推动和制度建立，统筹规划，实现员工与企业的同步发展。

开展多元化培训

浦发银行企业教育培训工作坚持服务银行战略发展和服务员工成长两个大局，以多元化培训营造良好的学习和成长环境，推进个人与企业的共同成长，同时以开放的心态加强同业交流。

一是开展全员培训，提升全行员工综合能力。2013年全年使用教育基金7,937.3万元，全行组织各类面授项目和网络培训项目，达到了培训全行、全员、全覆盖的目标，营造了良好的培训生态环境。

二是抓紧干部培养，提升全行干部管理能力。2013年围绕总行“146”人才发展工程，加大对人才培养的力度，深化中高层干部队伍的综合能力提升。把直管干部、支行行长、后备干部、业务专业人才的培训工作同浦发银行中长期发展战略和全行人才发展的长远目标紧密结合成为全行共识。

结合全行18大精神的学习工作和群众路线教育实践活动，组织7次中心组（扩大）学习活动和总行党员干部集中培训，提高把握大局，开拓思路，提高政治水平和宏观思维能力、政策把握能力。

推进直管干部（二级分行行长）党校轮训。在中国浦东干部学院组织2期直管干部（二级分行行长）党校培训班，培训学员93人。通过党性修养、宏观视野、领导艺术3个模块的课程，使学员在人生态度、战略思维、管理技能等方面都有很深的触动或提升。

启动新一轮的总行直管干部境外培训。举办了一期总行直管干部斯坦福大学高级研修项目，24名直管干部参加。学习现代企业先进经营管理经验，增强总行直管干部驾驭传统业务、发展转型业务、突破前瞻性业务和国际化业务的创新能力和综合管理能力。

持续支行行长轮训。组织5期支行行长综合管理能力高级研修班，培训学员294人。立足基层支行的业务拓展、风险管控和队伍建设，提升支行核心竞争优势，更好地适应新形势下支行发展要求。

加强后备干部培训。继续办好青年干部海外研修班。依托新加坡国立大学和南洋理工大学组织2期培训，68名学员参加。着力提升总、分行后备干部在政治素养、国际化视野、团队建设和综合经营管理能力等方面的综合素养。

完善基层党支部书记轮训。全年组织了4期，200人参加，进一步提高党性修养，增强大局意识，提升领导能力，增强党组织活力，促进基层机构的全面可持续发展。

社会责任篇

表15 员工培训基金使用情况

年度	使用教育培训基金(万元)	使用教育培训基金人员(人)	面授培训班次(个)	面授培训人员(人)	网络培训人员(人次)	网络培训学时(小时)
2013	7,937.29	18,364	951	54,596	381,177	371,769
2012	8,790.53	17,688	1,109	64,668	194,970	363,109
2011	7,225.83	15,198	345	19,857	182,780	264,107

表16 员工培训情况

年度	培训项目数(期)	培训人次	经费支出(万元)	人均经费支出(元)	人均参训天数(天)
2013	978	435,773	2,908.25	769.21	3.24
2012	1,128	259,638	3,228.73	971.63	3.4
2011	361	202,637	1,806.08	613.44	2.4

注：本表内数据包含全行组织的内训项目及网络培训项目；人员数包括在职员工及代办员、外部雇员、劳务派遣人员。

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行举办首期经营管理人员北大高级研修班	杭州分行选派40余名中层参加首期经营管理人员北大高级研修班。	进一步提升干部队伍素质，以推进杭州分行战略突破和转型发展。

三是推进专业培训，提升重点业务经营能力。围绕5大重点突破业务，组织了投资银行业务、公司客户经理业务拓展、金融市场板块分管行长、资产业务发展暨银行金融产品创新、股权基金投贷联动、股权基金综合金融服务、中小企业信贷工厂业务、金融机构客户营销及评级授信工作、资产及资金托管、私人银行财富管理、债务融资和资产证券化、多银行集团资金管理、客户金融工程师等多项培训，参训员工近2,500余人次。

运营部门在“网点运营负责人培训”、“大堂经理岗位人员培训”项目的基础上，继续深化分层分类培训体系，启动了“网点会计主办培训”、“运营管理岗位人员培训”2个项目。

继续组织金融理财师系列培训。截至目前，经过几年培训，总行共计举办金融理财师系列培训（集中班）32期。

四是鼓励社会培训，促进员工全面成长。积极开展职称社会申报、会计从业资格证书换证、银行业从业资格证书考试等服务支撑工作，为员工自我提升拓宽渠道。

五是加强同业交流，推进培训资源共享。参加“12家股份制商业银行教育培训工作联席会议”，加强同业交流与合作。加大与子公司培训资源共享。通过开放行内培训项目、组织专题培训项目等形式为莱芜商业银行、浦发村镇银行、浦银安盛、浦发金融租赁公司等浦发战略投资公司和子公司开展相关培训，实施22个面授培训项目。

专业岗位资格认证制度

1997年浦发银行在主要专业岗位开始实行岗位资格证书制度，岗位资格证书制度的执行为各专业岗位设定了比较清晰的职业成长路径，在激发员工学习动力，提升岗位技能，检验学习效果，支持业务发展和推动大规模开展教育培训方面发挥了积极作用。岗位资格认证工作中不断完善，已在6大专业条线的30个岗位建立了持证上岗制度，2013年全行组织岗位资格考试47场，在11个岗位开展岗位资格继续教育，共52,000余人次参加岗位资格考试和继续教育，颁发证书35,220张。

完善全行内部挂职培养制度

在推进总行向分行挂职的同时，首次启动分行后备干部赴总行挂职锻炼，共安排25位分行后备干部分赴总行17个部门挂职锻炼，力争全方位提高各级干部的实际工作能力，增长才干。

优化内部公开招聘制度

2013年浦发银行组织总行首批处级干部岗位公开招聘工作，打造了“公平、高效、以人为本”的内部选才新模式，为优秀人才的脱颖而出创造有利条件。

责任议题	责任举措	责任价值
北京分行成立内训讲师队伍	课程设置上重点突出产品介绍、风险控制和客户沟通技巧等方面内容，通过课堂讲授、经验交流、案例讨论等方式，帮助新入职1年左右的客户经理尽快熟悉自己的岗位要求，熟悉浦发银行各项产品、业务流程。	封闭培训为新任职客户经理间建立了互相交流、共同进步的平台。
杭州分行举办第十届业务技术比赛	比赛共设置英文打字、公司业务知识、公司银行案例分析、PCRM系统综合知识、PCRM系统案例分析、计算机输入小写传票、银行卡开卡信息录入、单指单张反假点钞等八个项目，共有500余人参与。	通过比赛对推动全行员工学习业务和技能，立足岗位创新、岗位成才、岗位奉献具有十分重要的意义。



杭州分行举办第十届业务技术比赛

三、开展人文关怀

从落实组织制度建设入手开展员工关怀活动，提升员工归属感和幸福感。

组织员工通过职代会制度有序参与单位的公司民主管理活动。各级工会因地制宜，成立了各种文体活动俱乐部，为员工搭建平台开展健身、交流、学习、分享、展示才艺等活动。2013年开展了业务技能比赛8项，11,275人次参加。

企业关心员工及其家属，长期以来坚持对每位员工结婚、生育等表示祝贺与祝福，对员工本人和家属遭遇到困难、疾病和丧亡表示慰问。在遇到中国的传统节日，尤其是元旦春节，重点对大病、生活困难员工以及派遣员工等进行帮扶。2013年元旦春节全行慰问了2,370人，帮困款合计234万余元。

利益相关方评价

“我是不幸的，但又是幸运的，因为在那段痛苦和忧伤的岁月里，我有同事们的慰问帮助；有领导的包容和照顾；有工会的关怀和资助；更有大家的慷慨解囊。正是因为这些无私的关怀和帮助，让我忘记了痛苦，学会更加珍惜生命、珍惜生活、珍惜工作、珍惜真情。”

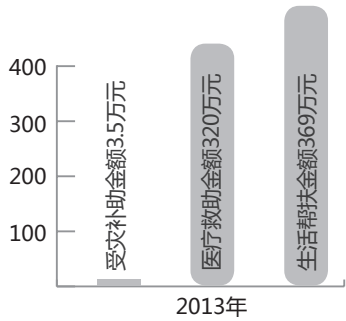
武汉分行
帮困送温暖
受助员工肖杰男

浦发银行2013年度员工满意度调查中，员工表现出较高满意度。

表17 工会、职代会建会情况

年度	工会建会率（%）	职代会建会率（%）
2013	100	57
2012	100	50
2011	100	50

注：1. 工会建会率指总行、分行二级机构的工会建会率。
2. 职代会建会率指浦发银行在总行层面建立了职代会制度。统计数据为分行的职代会建会率。



金融教育责任

一、普及社会金融知识

浦发银行积极开展公众教育活动。根据中国银行业协会的部署组织全行开展2013年“普及金融知识万里行”系列活动；根据银监会部署开展“2013年银行业金融知识宣传服务月活动”。辖内98%以上网点参加了现场宣教工作，参与员工累计超过3.7万人次，累计发放宣传资料约255万份、发表媒体报道600余篇、发送短信1,560万条、投放公益广告800余次。

此外，积极践行“改善社区金融服务，促进社区发展”的企业社会责任，坚持立足当地、立足基层、立足社区，自2013年9月起开展社区银行试点探索。通过社区银行建设，扩大服务半径、普及金融知识、加强产品创新、改进服务流程，使更多的社区居民能就近享受到专业、贴心、方便、快捷的金融服务，努力打造家门口的银行、社区人的银行。

通过浦发金模拟交易平台，邀请广大投资者免费体验贵金属交易服务，了解贵金属投资产品，积累相关知识。

责任议题	责任举措	责任价值
南昌分行组织开展“金融知识进万家”银行业金融知识宣传服务月活动	利用网点、媒体、路演等平台为载体，全方位、多元化推进金融知识普及。共组织专项路演31场次，走进社区17次，接待公众咨询4,000余人次，发放宣传折页近2.3万份。	深化社会公众对金融风险知识和风险责任的理解，提升了社会公众运用金融工具的能力。
长春分行开展金融知识进农家活动	在防范金融风险知识、消费者权益保护、轻松理财、理性消费以及其他金融基础知识方面，开展了全方位的宣传。	提升金融消费者安全意识、主动防范意识，金融知识得到提高。
北京分行开展普及金融知识活动	分行营业部、阜成、和平里、开发区、三里屯等支行纷纷走进社区、园区、商区，向居民、商户介绍了安全用卡、个人理财、个人贷款、支付结算、省钱窍门，以及防范和打击非法集资等内容。	引导社会公众科学合理使用银行产品和服务，提升消费者保障自身资金财产安全的意识和能力。

二、推进消费者权益保护

浦发银行积极开展银行业消费者权益保护工作。一是全行转发学习《中国银监会关于印发银行业消费者权益保护工作指引的通知》，明确消费者权益保护工作原则，提出相关工作要求。二是组织全行学习《银行从业人员消费者权益保护知识读本》，并参与银行从业人员消费者权益保护知识竞赛。三是在日常业务注重消费者权益保护，设计并推广使

用财富产品标准化营销宣传模板，规范理财经理产品营销宣传口径。四是积极开展公众教育活动。开展“轻松理财进社区、进园区、进校区”活动，通过发放资料、社区活动等有效的行为规范和知识宣传教育，引导客户正确识别风险。通过提升社会公众的金融意识和金融素质，主动预防并化解潜在矛盾，全行参与此项工作的网点超过500家，举办活动超过2,000次，消费者保护教育受益人次达到1,600万。

社会责任篇

责任议题	责任举措	责任价值
广州分行开展人民币反假宣传活动	广州城区26个支行网点围绕假币专项治理工作开展该项活动，向人民群众广泛宣传假币的危害性，介绍真假货币识别技巧，引导群众自觉抵制假币，增强反假货币法律意识。	有效地提高反假货币柜台服务与日常宣传的结合度，有效打击制贩假币犯罪活动。
呼和浩特分行举办2013年案件防控培训	主要培训内容包括案件的定义、案件的分类、并结合对近年来发生的案件实例分析，进一步阐述案件防范重点和措施。	通过此次培训使“案件防控，人人有责”的理念深入人心，提高消费者自我保护意识。

爱心公益责任

一、捐赠渠道 对外捐赠工作实行机制化、规范化管理。2013年全年使用以公司名义的对外捐赠金额为1,255万元，另外使用员工内部慈善捐款1,123万元，广泛用于扶贫、助学、帮困、环保等社会公益事业。 一是员工内部捐赠长效化。自2004年开通至今，员工内部慈善捐赠系统累计捐赠3,500余万元，汇集爱心、集中资源用于社会救灾、扶贫帮困、员工互助等公益项目。 二是社会力量捐赠广泛化。积极发挥金融资源优势，汇聚上千万客户的社会力量，积极参与到社会公益事业中。开通外部网站爱心主页，为网上银行客户开设爱心通道，将客户与社会公益慈善机构直接连通。目前，浦发银行网上捐助系统与15家社会慈善机构在多个项目中开展合作，各类客户都可以通过网上银行的捐赠款项自动、即时划转到社会慈善机构帐户，由慈善机构全权支配。2013年网上银行用户通过浦发银行网上捐助平台捐赠2,221笔，金额41.2万元。 三是捐赠渠道多元化。开发了手机捐赠平台等多种捐赠渠道。	
---	--

责任议题	责任举措	责任价值
南昌分行积极开展助学捐赠	2013年12月12日南昌分行辖属宜春分行，向宜春市袁州区柏木乡中心小学爱心捐赠12万元，用于改善学校硬件和软件设施。	以实际行动传递社会正能量，充分体现我行企业社会责任。
宁波分行进行各类慈善捐款活动	2013年，分行及各分支机构、员工累计慈善募捐近52万元。用于对口扶贫、抗震救灾、助学捐助、慈善一日捐、学生奖学金、困难员工救助等等。	体现了我行良好的社会责任意识。
大连分行捐助四川雅安地震	2013年4月20日8时02分，四川省雅安市芦山镇发生7.0级强震。大连分行紧急发起爱心捐赠，短短两天全行员工累计捐款260,935元，捐款率100%。	帮助了芦山镇等重灾区购买救灾物资及生活必需品。

二、志愿者传统

长期以来，浦发银行大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，强调奉献精神与个人价值的融合统一，持续推进金融教育、环保行动、扶贫助残等方面志愿者行动，取得良好的社会反响。“浦发银行全行志愿者日活动”是浦发银行志愿服务长效化机制的重要组成部分，自2008年1月在中国银行业率先开展全行志愿者日活动，至今已持续7年开展。在每年1月9日行庆日前后，浦发银行都会统一策划、组织大规模的全行志愿者日活动，开展各类公益志愿服务活动，迄今已累计有3万人次参与，受到社会各界的广泛关注与认可。	浦发银行第七次全行志愿日活动,以“情系社区，志愿先行”为主题，全国30余个省、数十座城市，数千名浦发志愿者走进社区、关注社区安全、提供社区志愿金融服务，践行社会责任。
--	---

浦发银行志愿者活动大事记

时间	责任举措	责任价值
2006.10	成立浦发银行志愿者队伍	浦发银行员工自动报名参加志愿者活动，弘扬“人人担起责任，创造无限可能”的志愿奉献精神，增强全员责任意识。
2006-2010	连续5年开展与JA CHINA（国际青年成就组织）合作，开展大学生理财知识培训、民工子弟授课活动、事业起航工作坊活动	“大学生理财培训”活动，面向上海几所重点高校学生，浦发银行主管行长及优秀理财师亲自授课，提高大学生的理财知识和实战技能。 “民工子弟学校”义务授课活动，面向民工子弟学校孩子，拓宽孩子们的国际视野，增强孩子们的社会意识和团队精神。 “事业启航工作坊”活动对在校大学生进行就业前辅导，以现场模拟面试的方式帮助在校大学生提高应聘、面试技巧，帮助大学生实现从“校园人”向“职业人”的转变。
2008.1	开展第一次浦发银行全行志愿者日活动，建立了以全行志愿者日活动作为每年伊始固定活动的长效机制	3,000余名志愿者，围绕社区金融服务、环保、敬老、助孤四个方向开展不同方式的公益活动，以志愿服务的形式、以爱心回馈社会的方式，为社会传递温暖和希望。
2009.1	开展第二次浦发银行全行志愿者日活动	5,000余名浦发志愿者上街头、下社区、进福利院，各分行根据属地特色及自有渠道优势组织活动，开展了扶贫、助学、敬老、环保等不同主题活动。
2010.1	开展第三次浦发银行全行志愿者日活动	6,000余名浦发志愿者以“低碳,让生活更美好”为主题,开展了各种形式的低碳环保活动，为倡导低碳生活，打造节约型社会，并助推低碳经济发展做出贡献。
2011.1	开展第四次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“传递关爱，幸福中国”为主题开展形式多样的慈善公益活动，向身边的客户、亲人、社区，以及需要帮助的弱势群体奉献爱心，致力于构建和谐社会，幸福中国。
2012.1	开展第五次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“传递关爱，责任先行”为主题开展形式多样的慈善公益活动，致力于以责任为引领，为促进和谐社会建设做出贡献。
2013.1	开展第六次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“感恩•同行，传递正能量”为主题开展形式多样的慈善公益活动，致力于正能量活动，为行庆20周年献礼，为社会履责。
2014.1	开展第七次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“情系社区，志愿先行”为主题，走入社区，广泛开展社区金融、社区安全等公益活动。

社会责任篇

利益相关方评价

浦发银行与青年家园在“走进社区 志愿先行”志愿者日活动中合作愉快，浦发银行对社会公益的一贯热忱感染了我们，也感染了参与这次活动的社区居民。这充分体现了浦发志愿者的风采，也展现了一家企业应当具备的责任风范。

青年家园民间组织服务中心



总行：浦发志愿者奔赴虹桥街道、周家桥街道、徐家汇街道和凌云街道等社区，引导社区居民共同参与金融安全教育、公益挑战、社区安全演练等丰富多彩的志愿服务活动。



北京分行：分行各团支部的近二百名青年员工，通过开展捐赠冬衣、慰问空巢老人、走访宏志学校、义务向市民普及金融知识等形式，为最需要的人送去一份寒冬里的温暖。



昆明分行：奔赴浦发银行合肥希望小学，向学校捐赠了1000本课外书籍建立“浦发爱心图书室”，为孩子们搭建畅游知识海洋的桥梁。并捐赠了羽毛球、乒乓球、跳绳、篮球等文体用品。



天津分行：分行18个支部团支部的百余名青年志愿者走上街头开展了反假币宣传、防金融、电信诈骗、电子银行金融风险防范等金融安全宣传、环境保护、敬老助困、关爱流浪动物等形式多样的公益活动。



太原分行：开展了多地社区宣传活动。忻州、长治、运城、朔州以及太原同城的数十名浦发志愿者走进社区，关注社区金融安全、提供社区志愿金融服务，向社会普及金融知识，提升居民理财能力，积极践行社会责任。



杭州分行：全辖志愿者们进入福利院、社区、街道，以敬老助孤、帮困救残、公益捐款、普及金融知识、倡导低碳环保等多种活动形式，努力传递积极向上、互相关爱的社会正能量，践行企业社会责任。



长沙分行：浦发志愿者为湘江世纪城社区30户生活困难的居民送去了米、油及便携式收音机等物品。并向周边居民派送了红包，为社区增添了节日的色彩。



南昌分行：志愿者活动在南昌市、赣州市、九江市、上饶市、宜春市同步启动。浦发志愿者们走进社区、农村、商贸区，围绕金融知识普及、爱心扶贫帮困、低碳环保宣传等主题，以实际行动传递社会正能量和责任价值。



乌鲁木齐分行：连续第七年走进中国乌鲁木齐SOS儿童村开展志愿者日活动，向儿童村移交了孩子们急需的生活物资和老师们必备的办公用品，向哺育孩子们成长的“妈妈”们送去温暖。



呼和浩特分行：分行志愿者分别走进环卫局、社区、儿童福利院，通过开展社区金融知识及金融安全的宣传介绍、捐赠棉被、棉靴、取暖器、热水袋等冬日保暖物品等方式传递关爱。



兰州分行：分行送温暖工作组一行20余人，为分行128名干部联系的188户贫困户送去米、面、油等春节慰问物资。



贵阳分行：分别开展向“关爱留守儿童”项目捐款和回访已捐赠贫困小学两项活动，同时开展分行第三次义务献血活动。全行积极响应，共捐款5万余元，献血超过6000毫升。向遵义县南白镇东塘小学捐赠课外读物和文具70余套，让孩子们过上了一个“精神暖冬”。



宁波分行：志愿者带着爱心物品来到西门街道永丰社区，看望那里的困难群众，给他们带去了我行的亲切慰问与关怀。同时，志愿者们在小区里设立了咨询点，义务给小区居民提供“金融安全”、“理财产品”等金融知识咨询服务。



苏州分行：组织开展了包括金融公益服务或其他帮困救残、敬老助孤、爱心捐赠等形式多样的志愿者活动。



香港分行：9个部门的18名义工及家属前往深水埗东华三院马郑淑英安老院进行探访活动。义工们带着笑容与问候，通过与老人们亲切的交谈，一起游戏互动，在这个特别的冬天为安老院的70多位老人送上了一份温暖。。

社会责任篇

三、优秀公益项目实践

我行注重公益项目的持续性、长效性、广泛参与性。1997年在大别山革命老区建立第一所浦发希望小学以来,17年间在昆明、重庆、南宁、西藏等地共建立了25所希望小学，累计捐助金额超过1,500万元；2013年持续推进“放眼看世界” 贫困家庭斜视儿童慈善手术项目,在上海、重庆基础上，新增昆明；济南分行的“光明行” 活动也持续第二年开展。

2013年前五大捐赠项目

责任举措	责任价值
四川雅安地震灾区专项捐款871万元	其中员工自发专项捐款591万元，公司资金捐款280万元，体现大灾大爱的社会责任价值。
金山开发区扶贫项目500万元	作为农村综合帮扶项目，缩小城乡差别、区域差别，居民收入差别。助力城乡一体化，基本公共服务均等化和农业现代化建设。
甘肃定西地震灾区专项捐款100万元	一方有难，八方支援，善款专项用于地震灾区抗震救灾工作。
上海困难家庭儿童斜视公益慈善手术项目50万元	长期性的大型公益项目，持续开展3年，帮助更多困难家庭儿童纠正视力，拥有更自信 and 美好的未来。
余姚台风灾后重建扶助项目50万元	捐款专项用于防洪水利设施修缮工程，支援地方灾后生产生活恢复。

案例：

2012年，为迎接浦发银行20周年行庆，以感恩社会为宗旨，开展了主题公益项目“放眼看世界——斜视儿童公益慈善手术项目”，以资助上海、重庆、贵阳、昆明、乌鲁木齐等更多中西部地区的困难家庭斜视儿童接受公益慈善手术，帮助孩子们纠正视力，让他们拥有自信和美好未来。该项目将持续3年，预计捐赠金额650万元，受益儿童2012年9月在上海和重庆两地启动，2013与云南省青少年发展基金会合作，新启动了云南项目，计划三年内捐赠100万元，对150名困难家庭斜视儿童患者进行治疗。

案例：

济南分行继2012年开展“西藏光明行”慈善公益活动,为西藏日喀则地区132名白内障患者免费实施复明手术以来,“光明行”系列活动的热度不断升温,成为浦发银行全国性、持续性公益活动的亮点。2013年7月“浦发银行济南分行齐鲁光明行”大型慈善公益活动正式启动。济南分行联合山东省网络文化办公室、山东省红十字眼科医院等多家单位深入山东省500多个基层村庄，为2,000余名贫困白内障患者免费实施医疗手术，以实际行动践行了浦发“奉献、互助、友爱、进步”的社会责任观，引起了强大的社会反响。



四、贡献社会和谐

合作效益共赢

主要银企合作项目

- 12月25日 与上海报业集团签署战略合作协议
- 12月3日 与上海申迪集团签署战略合作协议
- 10月23日 与新鸿基地产集团签署战略合作协议
- 10月10日 与晋能集团签署战略合作协议
- 9月6日 与腾讯计算机系统有限公司签署战略合作协议
- 3月19日 与山东海洋投资有限公司签署战略合作协议
- 2月25日 与中国核工业建设集团公司签署战略合作协议
- 2月20日 与中国南车股份有限公司签署战略合作协议

主要银政合作项目

- 12月24日 与梧州市政府签署政银合作框架协议。
- 12月12日 与宜春市政府签署战略合作框架协议
- 10月16日 与日照市政府签署战略合作协议
- 9月5日 与湖南省人民政府签署战略合作协议
- 8月8日 与珠海市政府签署战略合作协议。
- 6月28日 与洛阳市政府签署战略合作协议
- 5月23日 与湖北省政府签署战略合作协议。

社会责任篇

主要金融机构合作项目

- 12月30日 与中国人民保险集团签署全面业务合作协议
- 12月26日 与中国太平保险集团有限公司签署全面合作协议。
- 12月10日 与上海黄金交易所签署战略合作框架协议。
- 11月15日 与中债信用增进投资股份有限公司签署业务合作框架协议
- 10月15日 与大连商品交易所签署战略合作协议
- 9月27日 与郑州商品交易所签署业务合作协议
- 8月2日 与上海期货交易所签署战略合作协议
- 5月21日 与南京证券股份有限公司签署全面业务合作协议
- 5月10日 与安信证券股份有限公司签署全面业务合作协议
- 4月26日 与中国生物多样性保护与绿色发展基金会签署合作协议

案例：

2013年8月28日，与国泰君安证券股份有限公司合作的代理结算业务正式上线运行。该业务成为了行业内首款与证券公司在支付结算领域的合作产品，通过为国泰君安证券开发代理支付业务，为近四百万中小投资者的资金支付与结算提供了极大的便利，为证券行业的创新发展提供了有利支撑。

案例：

2013年7月19日，浦发银行首只通过同业机构代理销售的产品“2013年第1期浦发合享赢E1中信建投0001”成功发行，标志着浦发银行在同业机构的渠道合作上迈出了坚实的一步。全年浦发银行与中信建投、银河证券、国泰君安和申银万国等券商合作，通过券商代销理财业务，为超过900万个人投资者提供了多元化、不同风险偏好的金融产品选择，完善了同业机构的金融产品体系。

廉洁从业教育

通过案例警示与正面教育同时抓的方法，正反典型强烈对比的方式，增强干部员工廉洁从业的自觉性。全年组织全行纪检监察、案件防控为主题的工作会议。组织直管干部观看《警醒》、《光环背后》、《失德之害》等警示教育片，以案说法，做到警钟长鸣；组织干部员工围绕我行中心工作，运用身边事教育身边人，对正反典型进行剖析，把教育和失范行为排查相结合，和整改薄弱环节相结合，从点到面，使广大干部员工深受教育；向各级领导干部分发了《领导干部从政道德教育启示录》；借助行内局域网，发布《廉洁从业箴言》，加大对贯彻落实“八项规定”，密切联系群众的宣传力度，深化反腐倡廉教育，全行干部员工进一步提高了思想认识，法规制度意识得到了明显增强；举行了“倡廉洁、促合规、防案件”全行知识竞赛活动，全面提高了干部员工的思想认知度和学习掌握度，增强了职业操守意识、廉洁从业意识、合规意识及案防意识，使干部员工自觉约束、规范从业行为；组织全体员工参加网络学习测试。

履行反洗钱义务

浦发银行认真履行反洗钱义务。2013年，制定了《上海浦东发展银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《上海浦东发展银行反洗钱可疑交易报告报送质量评价管理规程》，修订了《反洗钱监测报告系统操作手册》和《金融制裁名单监测系统操作手册》，进一步完善了浦发银行反洗钱内控制度体系。

2013年大力推进评级系统开发建设，建立了与浦发银行业务实际匹配的客户洗钱风险评级要素标准、方法、流程以及客户分类控制措施。严格执行“客户身份登记制度”。全年通过开展反洗钱现场检查、可疑交易报告质量评估等多种方式加强全行反洗钱工作管理，同时不断优化我行反洗钱监测报告系统和金融制裁名单监测系统功能，进一步提高大额交易和可疑交易报告数据质量，增强防范制裁风险和由此引发声誉风险的能力。

表18 2013年反洗钱工作相关情况表

指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
反洗钱培训次数	次	200	198	199
报送的大额交易报告	亿份	0.06	0.05	0.05
报送的可疑交易报告	万份	29	34	112



环境责任篇

理念与政策

责任准则

传导政策，调配资源：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，支持中国低碳经济和绿色发展。

倡导环保，绿色金融：支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。

责任领域

节约环保责任：日常节约环保全员有责，建设环保型企业点滴做起，致力于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，身体力行，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，使低碳成为新型价值尺度的责任。

节约环保责任

浦发银行于2011年提出打造中国金融业“低碳银行”目标，倡导绿色环保的经营方式和工作方式，号召全员将节能环保理念融入工作、生活的每一个细节。从而，打造低碳银行，培育绿色文化。

日常生产经营中节能环保情况及举措

- 通过引入能源建设有限公司，实施行政办公楼大楼、数据中心合同能源管理项目，目前已进入前期基础数据调查和方案准备阶段，为进一步实现总行本部能源合理化管理提供执行依据；
- 配合上海市黄浦区发改委开展大型公共建筑分项计量的工作布置；
- 实施总部行政办公楼的中央空调机组改造，现该改造工程已经完工，因空调机组老化等原因造成的耗能情况得到大幅度改善；
- 要求营业网点、办公楼宇装修供应商均选用环保建材；要求服装供应商使用对人体和环境无害的染料；
- 推行无纸化办公，推广双面打印，使用二稿纸打印会务财务报销单据、会务餐券、内部文稿等，限制办公纸张的购领范围，控制纸张浪费；
- 使用节能灯，按照国家节能规定设定空调温度，减少空调、计算机、复印机等用电设备待机能耗，及时关闭；
- 实施视频会议；
- 降低公务用车油耗；
- 利用水箱清洗水补充景观水池和浇花，实现水循环运用，有效节约水资源；
- 持续倡导徒步上下楼梯，三楼以内倡议不搭乘电梯得到众多员工响应的；
- 积极参与上海市碳排放交易试点工作，并申请成为综合类会员；
- ATM机具、POS机等电子设备、办公电脑、实行无害化回收处理，对不涉及机密的纸张实施回收循环使用。

表19 总行人均能耗统计表

年度	办公用水消耗量（万吨）	办公用电消耗量（万度）	公务用车汽油消耗量（万升）	复印纸采购数量（包）	视频会议（次）
2011年	13.54	3216.50	13.35	5950	440
2012年	13.35	3488.24	12.50	8300	488
2013年	13.36	3742.38	11.91	7220	592
人均同比下降	3.80%	-3.14%	8.41%	16.24%	-

注：1.总行数据。
2.办公用电消耗包括：日常办公用电消耗、生产及开发机房、同城灾备机房、客服及集中作业中心等运营作业场地的能耗。

责任议题	责任举措	责任价值
长春分行积极开展日常节能环保	2013年，长春分行在全辖精简会议，节电节水，减少碳排放。全年电费、水费、用纸量较上一年度下降近20%。	以实际行动践行环境责任，培养环保意识。
天津分行广泛开展勤俭建行教育	发出厉行节俭的号召，推广环保办公理念。使用旧信封传递行内资料、签字笔笔套的循环使用、复印纸双面使用推广二次纸、网上电子办公等好的节能环保办公方法被推广。	形成全行环保办公文化。

绿色金融责任

根据国家节能环保产业“十二五”规划以及银监会《绿色信贷指引》等有关绿色信贷相关政策制度要求，浦发银行按照“按照风险可控、商业可持续的原则”的原则，在加强授信管理过程控制的同时加大对节能环保项目的支持力度，在年度信贷投向政策指引中明确支持节能环保产业，并控制对“两高一剩”行业的贷款投放。并通过国际合作与自主创新，形成了业内较为领先的绿色信贷产品和服务体系，将有限的金融资源优先投入节能环保领域，逐步探索出一条商业银行绿色发展之路。

一、完善绿色信贷政策

浦发银行在2013年度信贷投向政策中加强了对节约资源、利于环境保护的绿色信贷业务的支持力度，严格遵循《上海浦东发展银行社会和环境风险管理暂行办法》有关环境风险和社会风险的管理要求，切实履行环境保护和社会责任。根据我国法律法规、产业政策、国际金融公司和法开署确定的《排除清单》等的要求，对于环境敏感行业根据所属行业、地理位置、工艺水平、企业用工情况，加强环境及社会风险评估。加大对环保节能领域投资项目的支持，支持清洁能源、可再生能源的生产，支持节能降耗技改工程，促进污染控制，支持污染物无害化处理和废弃物循环再利用项目，促进环保设备、产品的生产和应用。

表20 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2013年	2012年	2011年
钢铁	贷款余额（万元）	2,230,194	2,498,575	2,311,020.54
	占总贷款余额比重（%）	1.29	1.64	2.02
水泥	贷款余额（万元）	1,377,123	1,419,740	1,188,178.59
	占总贷款余额比重（%）	0.80	0.93	1.04
平板玻璃	贷款余额（万元）	69,545	87,775	38,700.00
	占总贷款余额比重（%）	0.04	0.06	0.03
煤化工、电石	贷款余额（万元）	600,710	590,406	372,364.44
	占总贷款余额比重（%）	0.35	0.39	0.33
造船	贷款余额（万元）	700,762	589,050	534,162.63
	占总贷款余额比重（%）	0.41	0.39	0.47
合计	贷款余额（万元）	4,978,334	5,185,545	4,444,426.19
	占总贷款余额比重（%）	2.88	3.40	3.89

表21 高耗能高污染行业存量及退出统计表（亿元）

高耗能高污染行业	2011年末存量	2012年末存量	2013年末存量	2013年年末存量退出
非金属矿物制品业（水泥等）	146.02	141.97	137.71	58.59
黑色金属冶炼及压延加工业（钢铁等）	259.81	249.86	223.02	119.43
化学原料及化学制品制造业	289.47	367.60	397.00	128.34
有色金属冶炼及压延加工业（铝业等）	136.28	164.90	176.07	67.76
总计	831.58	924.33	933.80	374.12

二、创新绿色金融服务

近年来，浦发银行对绿色信贷配套了总行专项信贷规模和风险资产。同时开辟信贷审批绿色通道，确保绿色信贷业务快速发展。目前我行通过国际合作与自主创新，已经形成“五大板块、十大创新产品”。其中，“五大板块”包括能效融资、清洁能源融资、环保金融、碳金融和绿色装备供应链融资。十大创新产品包括国际金融公司能效贷款、法国开发署中间信贷、亚开行建筑节能融资、合同能源管理融资、碳交易（CDM）财务顾问、CDM应收账款质押、国际碳保理融资、绿色股权融资、环保融资和绿色债务融资工具等。内容覆盖低碳经济上下游产业链，形成了业内较为领先的绿色信贷产品和服务体系。

利益相关方评价

浦发银行一直积极致力于参与国内碳排放交易市场，在体系设计，结算服务，产品开发，碳金融创新等领域始终以专业精神和能力保持领先优势。

上海环境能源交易所

责任议题	责任举措	责任价值
广州分行成为广州碳排放交易所的独家清算银行	发挥清算银行优势，对交易企业加载绿色金融、债务融资、类信贷、贸易融资在内的多项优势产品。	将分行打造成为集“投融智”于一身的金融中介服务中介，奠定浦发银行在广东省碳金融的绝对领先优势。
南京分行辖属宿迁分行成功办理该地区首笔法国开发署中间信贷业务	2013年12月18日，宿迁分行成功为中节能（宿迁）生物质能发电有限公司提供了法国开发署中间信贷资金人民币1,000万元。	实现了宿迁地区专项绿色信贷业务零的突破，在当地银行业起到了良好的引领和示范作用。



与世界银行深入交流绿色金融服务

环境责任篇

三、强化绿色信贷业务

累计投放绿色信贷已超过3,000亿元。其中，浦发银行作为银团牵头行或主要参与行，为南水北调、太湖治理、滇池治理等一批社会影响较大的国家重点环保项目提供大额项目融资支持。截至2013年年底，浦发银行绿色信贷余额为1,521亿元。

表22 绿色信贷情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2013年	2012年	2011年
1	两高一剩行业贷款余额	亿元	497.83	518.55	520.68
2	占总贷款余额比重	%	2.88%	3.40%	3.96%
3	其中：钢铁行业贷款余额	亿元	223.02	249.86	254.32
4	占总贷款余额比重	%	1.29%	1.64%	1.93%
5	水泥行业贷款余额	亿元	137.71	141.97	146.02
6	占总贷款余额比重	%	0.80%	0.93%	1.11%
7	平板玻璃行业贷款余额	亿元	6.95	8.78	3.95
8	占总贷款余额比重	%	0.04%	0.06%	0.03%
9	煤化工、电石行业贷款余额	亿元	60.07	59.04	51.43
10	占总贷款余额比重	%	0.35%	0.39%	0.39%
11	造船行业贷款余额	亿元	70.08	58.90	64.97
12	占总贷款余额比重	%	0.41%	0.39%	0.49%
13	节能环保项目贷款余额	亿元	242.63	256.52	255.16
14	占总贷款余额的比例	%	1.40%	1.68%	1.94%
15	节能环保项目贷款涉及的项目数量	个	399	381	334
16	其中：清洁能源和十大节能工程	个	79	77	64
17	流域、城市环境综合治理	个	70	62	48
18	工业污染治理和循环经济	个	250	242	222
19	贷款项目环评率	%	100	100	100

注：1.两高一剩行业：指高污染、高耗能和产能过剩的行业，目前受信贷控制的两高一剩行业包括电力、焦炭、钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、电石行业以及造船行业，以中国银监会《绿色信贷指引》为报送依据。
2.其他口径：以中国银监会《绿色信贷指引》为报送依据。

表23 节能环保项目贷款余额统计表（亿元）

节能环保行业	2013年	2012年	2011年
水污染治理等	60.40	70.69	110.82
其他能源发电（绿色能源）	63.77	75.49	86.25
污水处理及其再生利用	77.82	75.62	33.80
城市绿化管理	15.33	12.47	9.20
城市环境卫生管理	5.58	8.87	7.99
再生资源回收与批发	19.73	13.38	7.10
合计	242.63	256.52	255.16

责任议题	责任举措	责任价值
太原分行合同能源保理绿色信贷业务实现“零”突破	2013年5月，向山西恒宇电源节能技术服务有限公司发放期限为三年，金额为1,000万元的合同能源保理贷款，弥补了该业务领域的空白。	既顺应了国家向环境友好型经济转型的号召，又为众多轻资产中小企业开辟了崭新的融资渠道。
济南分行办理全行最大规模AFD项目贷款	向济南公交总公司发放新能源汽车采购贷款3.2亿元，获法国开发署绿色信贷配套支持资金200万欧元，成为截至目前总行系统内办理的最大金额AFD项目贷款。	是分行首笔投向交通运输领域的绿色信贷业务,为推广公共交通新能源迈进一步。
南昌分行支持节能环保企业并购	2013年10月发放贷款0.55亿元，支持中节能环保投资发展（江西）有限公司并购江西省晶和照明有限公司项目。	并购项目，是致力于节能减排，致力于先进环保、资源综合利用的健康产业，具有良好的社会效益。

环境责任篇

四、加强绿色金融培训

2008年至今，每年组织两次以上全行性绿色金融专题培训和研讨，总分行超过4,000位各级管理干部、产品经理、风险经理、合规经理和客户经理都参加了培训。目前，总分行均组建了绿色金融团队，实施专业服务，较好地支撑了绿色金融业务的快速发展。绿色金融的相关基础知识，已在客户经理的任职资格考试中列为必考题并与晋升挂钩。同时，浦发银行通过举办各类研讨、论坛活动，与企业交流解读节能减排政策及影响，为广大企业提供节能环保的动态信息、案例和绿色金融创新工具，引导1,600余万广大企业和个人客户群体一同参加节能环保行动。

五、积极回应国际标准

积极参与各级环境组织，加强与世界银行、国际金融公司（IFC）、法国开发署（AFD）的合作：与国际金融公司（IFC）损失分担机制下的能效贷款合作，用于支持国内中小能效项目的建设，要求所有合格项目必须节约10%的能源，并符合中国国家环境、安全和社会的保障法律，为企业逐步在生产过程中建立起节约能耗、注重环保的理念起到了引导作用；亚开行（ADB）建筑节能是浦发银行在国内同业中首个推出的建筑节能融资特色金融产品；世界银行建筑节能转贷项目通过提供低息贷款，致力于打造全国低碳节能示范区。通过与AFD及IFC等国际机构合作，共对53个绿色信贷项目提供融资，其中AFD绿色中间信贷19个，IFC能效贷款34个。

环境友好责任

2013年，浦发银行继续加大电子银行建设，通过网上银行、手机银行、呼叫中心、电子对帐单等电子服务渠道，发挥金融资源优势，构建绿色渠道。2013年电子渠道交易量替代率达到79.56%，显著降低了客户交易成本和环境及能源成本。

图6 信用卡电子账单占比情况

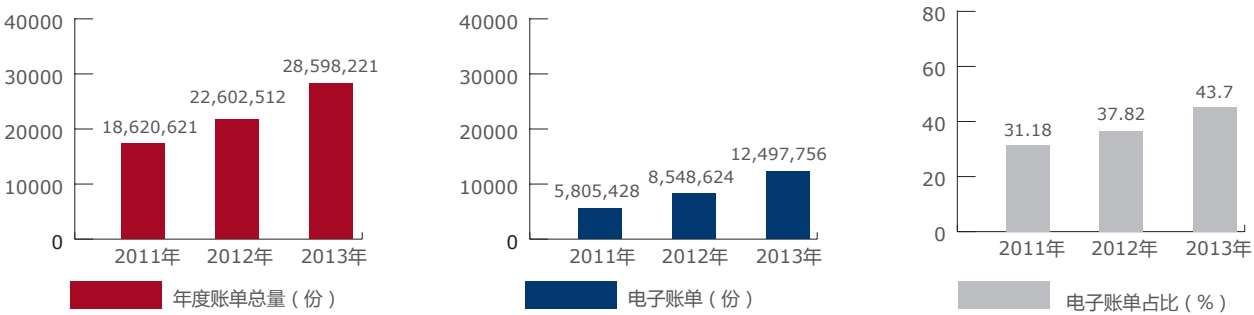


表24 电子银行业务情况表

项目	接待人次 (万户)			交易量 (万笔)			交易金额 (万元)		
	2011年	2012年	2013	2011年	2012年	2013	2011年	2012年	2013年
网上银行	436.0	685.8	977.3	22,836.0	27,504.9	46,283.3	754,482,022.0	938,092,472.5	2,485,489,308.4
自助银行	/	/	/	10,069.0	10,898.0	11,546.1	15,088,671.0	17,943,524.0	20,824,484.9
电话银行	/	/	/	1,656.0	3,446.0	9,200.0	1,185,600.0	629,400.0	785,400.0
手机银行	43.7	124.7	316.2	37.8	602.7	2,807.3	411,759.51	996,731.22	15,070,282.7
合计	/	/	/	34,598.8	42,451.6	69,836.7	771,168,052.5	957,662,127.7	2,522,169,476.0

注：统计口径包括个人客户和企业客户。

案例：

2013年12月，浦发银行携手爱心公益组织—北京市永源公益基金会，共同策划 推出“浦发e账单，助力爱飞翔”项目，开展以定向实现贫困地区小朋友梦想为主题的电子账单推广公益活动。该项目旨在倡导环保理念，汇集持卡人的公益热情，向社会奉献爱心。每位浦发银行信用卡客户将纸质账单变更为电子账单，即享有支持梦想的资格，拥有一张梦想支持选票，选择支持一位贫困小朋友的梦想，浦发银行按每张“梦想选票”1元钱的标准向基金会进行款项的捐赠。12月该活动通过浦发信用卡中心网站和微信渠道同时发布，得到了客户的积极响应。

案例：

2013年3月23日20时30至21时30分，浦发银行位于上海外滩的总行大楼外墙景观灯关闭1小时。所有营业机构在条件允许的情况下关闭户外店招、LED广告屏等非营业必需的户外照明1小时。这是浦发银行连续第五年参与“地球一小时”活动，为助推低碳经济发展和构建节约型社会贡献力量，积极承担对环境的社会责任。

同时，浦发银行各地分行也积极参加“地球一小时”活动。大连星海广场、五一广场、中山广场、八一路广场、民主广场等大连市内只要有浦发银行的地方，所有门头灯箱、LED屏、霓虹灯都准时于3月23日20时30分熄灭，这是大连分行倡导低碳环保、主动承担关爱环境的社会责任之举，用实际行动为构建节约型社会贡献自己的力量。



2014年浦发银行社会责任工作指引

	责任领域	2014年重点责任指引
经济责任	国计民生责任	贯彻国家宏观政策，促进产业结构升级，促进经济结构调整，服务实体经济，关注国计民生，支持战略性新兴产业；加强支持中西部开发、老东北地区工业振兴、新疆建设等信贷支持。
	金融普惠责任	推进互联网金融发展，支持中小企业，服务“三农”，支持文化、科技、教育、医疗卫生、扶贫项目等信贷支持，促进金融普惠。
	优质服务责任	扎实推进服务体系建设，改进服务流程，加强客户沟通，提升客户满意度。
	金融创新责任	注重产品创新、服务创新，提升客户体验。
社会责任	员工发展责任	加强员工民主参与，拓展员工成长渠道，搭建职业发展平台，完善薪酬福利制度，切实保障员工权益。
	金融教育责任	注重提示金融产品风险，普及金融消费教育。
	爱心公益责任	推进公益模式创新，将公益事业与业务发展相结合，将“阳光慈善”公益基金托管模式与我行捐赠管理相结合，形成长效化、机制化推进模式；持续推进在金融教育、绿色环保、扶贫助残等方面的公益事业；深入推进志愿者活动。
环境责任	节约环保责任	关注环境保护、气候变化、生物多样性等公益项目，实施绿色办公、绿色采购，争取人均能耗稳中有降。
	绿色金融责任	加大支持节能减排、循环经济、环保产业等绿色经济发展，形成绿色信贷核心竞争力；创新绿色金融；持续探索低碳银行建设经营模式转型路径，力争成为未来国内碳交易金融服务领先银行。
	环境友好责任	积极回应国际国内环境标准，大力推广电子银行建设，增强可持续发展能力。

独立鉴证报告

	普华永道
2014/SH-025/NGAI/TCHU (第一页，共三页)	
独立鉴证报告	
致上海浦东发展银行股份有限公司董事会： 我们接受上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”）董事会聘用，对浦发银行 2013 年度企业社会责任报告（以下简称“企业社会责任报告”）中选定的 2013 年度关键数据进行有限的鉴证。 董事会的责任 对关键数据按照企业社会责任报告中的报告参照原则和标准以及关键数据编报基础（“编报基础”）进行编制和列报是浦发银行董事会的责任。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报关键数据相关的内部控制，并作出合理估计¹。 鉴证服务提供方的责任 我们的责任是基于我们的工作，对选定的企业社会责任报告中披露的关键数据出具鉴证结论。根据我们与浦发银行达成的业务约定条款，本报告仅为浦发银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除浦发银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。 我们按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键数据实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的浦发银行企业社会责任报告中的2013年度关键数据，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。	
¹ 贵行对其官方网站负责。我们不对贵行官方网站中所列示的鉴证对象或使用标准的变化负责。 普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙) 中国上海市黄浦区南京路202号金企业天地2号楼普华永道中心11楼 邮编200002 总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com	



普华永道

2014/SH-025/NGAI/TCHU
(第二页, 共三页)

本报告就以下选定的 2013 年度浦发银行企业社会责任报告关键数据实施了鉴证工作程序:

- 中小企业贷款余额
- 客户申诉按时处理率
- 客户申诉处理结果满意率
- 员工培训经费支出
- 对外捐赠金额
- 节能环保项目贷款余额
- 高耗能高污染行业年末存量退出
- 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
- 视频会议次数
- 每股社会贡献值

作为有限保证服务, 我们的证据收集程序较合理保证有限, 因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断, 包括对所选定的关键数据与编报基础有重大不符风险的评估。

工作方法, 工作范围和局限性

在我们的工作范围内, 我们仅在浦发银行总行层面开展工作, 我们的工作方法包括:

- 1) 与浦发银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

2014/SH-025/NGAI/TCHU
(第三页, 共三页)

我们的鉴证工作仅限于选定的企业社会责任报告中所载 2013 年度关键数据, 企业社会责任报告中所披露的其他数据、2012 年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外, 我们工作的目的不是就浦发银行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作, 我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2013 年度关键数据的编制, 在所有重大方面未能符合列示于企业社会责任报告中的编报基础。


PricewaterhouseCoopers Zhong Tian LLP
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海

2014年3月18日

关键数据编报基础

一、中小企业贷款余额

是指符合工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部四部门联合发布的《关于印发中小企业化型标准规定的通知》（工信部联企业【2011】300号）规定的中小企业贷款余额，即银监会口径。

二、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。

三、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述处理总数（即本行责任申述数量-未能联系到或客户部要求回复数）的比例。

四、员工培训经费支出

是指全行组织的内训项目及网络培训项目的经费支出。

五、对外捐赠金额

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拨款款项用于的对外捐赠，不含各地方政府奖励、员工捐赠等资金来源的对外捐赠。

六、节能环保项目贷款余额

是指其他能源发电（绿色能源）、污水处理及其再生利用、城市绿化管理、城市环境卫生管理、再生资源回收与批发，以及水污染治理等行业的贷款余额。

七、高耗能高污染行业年末存量退出

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2012年末存量贷款客户在2013年末对应存量贷款的退出金额。

八、电子渠道交易量替代率

是指除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含网上银行、手机银行、电话银行等）的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。

九、贷款项目环评率

是指依据《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》（环境保护部令第5号）、《建设项目环境影响评价分类管理名录》（环境保护部令第2号）等建设项目环评有关的法律法规，贷款项目完成环评相关的行政许可事项的比率。

十、新增营业网点数量

包含总行、一级分行、二级分行、同城异地支行、社区支行、小微支行。

十一、视频会议

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。

十二、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，增加公司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、公司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指标索引

GRI	G4	索引
	战略和分析	
1	机构最高决策者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	P4
2	描述主要影响、风险及机遇	P11
	机构概况	
3	机构名称	P3
4	主要品牌、产品和服务	P3
5	机构总部的位置	P3
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
7	所有权的性质及法律形式	P3
8	机构所服务的市场	P3
9	机构规模	P3
10	按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	P3
11	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P7-P8
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。	
	利益相关方参与	
24	机构的利益相关方列表	P13-P14
25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P13-P14
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	P12
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	P12
	报告概况	
28	所提供信息的报告期	P1
29	上一份报告的日期	P1
30	报告周期	P1
31	关于报告或报告内容的联络人	P1
32	a. 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。 b. 说明针对所选方案的GRI内容索引（见下表）。 c. 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。	P1
33	外部鉴证相关	P1,P69-P73
	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	P9-P10
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	P8
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	P7-P8
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	P9
38	说明最高治理机构及其委员会的组成	P9-P10
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	P8
49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P11
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	P9
	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	P8
57	对道德与合法行为征询建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P11-P12
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	P11-P12

附录

GRI	G4	索引
	经济类指标	
EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P5-P6
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	P45
EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P24-P26
EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P19-P30
	环境类指标	
EN2	采用经循环再造物料的百分比环境类指标	P61
EN3	机构内部的能源消耗量	P61-P62
EN4	机构外部的能源消耗量	P63
EN5	能源强度	P62
EN6	减少的能源消耗量	P62
EN7	产品和服务所需能源的降低	P61-P62,P67-P68
EN8	按源头说明的总耗水量	P68
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	P67
EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	P67
EN27	降低产品和服务环境影响的程度	P67-P68
EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	P61
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	P61-P62
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	P60-P61
	社会类指标	
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	P45
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	P45-P46,P49
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	P49
LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P49
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	P46-P47
LA10	为加强员工持续就业能力及协助管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P46-P48
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	P45
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	P45
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	P46
SO3	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	P58
SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训	P58
SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P58
SO8	违反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	P58
SO11	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	P40
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	P37-P40
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	P37-P40
PR5	客户满意度调查的结果	P40

读者意见反馈表

感谢您阅读《2013年浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布社会责任报告的商业银行，这是浦发银行持续第九年发布报告。

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：021-63232036

电子邮件：spdbpr@spdb.com.cn

邮寄地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号浦发银行公共关系部

邮 编：200002

1、您对浦发银行社会责任报告的总体评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

2、 您对浦发银行在履行经济责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

3、 您对浦发银行在履行社会责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

4、 您对浦发银行在履行环境责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

5、 您认为本报告是否能反映浦发银行社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

☐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、您对浦发银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

感谢您的热情反馈和宝贵时间！



—— 新 思 维 · 心 服 务 ——

