

2014

浦发银行

企业社会责任报告

SPD BANK
Corporate Social
Responsibility Report



报告说明

报告时间：2014年1月1日至2014年12月31日，部分内容超出上述范围

最近一次报告时间：2014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10年发布，《浦发银行企业社会责任优秀案例集》为本年度报告特别专刊。

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G4.0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3.0》

本年度报告变化：2014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，部分内容涉及浦发银行集团旗下包括浦发村镇银行、浦银金融租赁股份有限公司等法人。

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

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

序篇

公司概况	01
董事长致辞	03
行长致辞	05
2014年主要社会责任关键数据表	06
利益相关方评价	08

2005-2014年 浦发银行责任十年

2005-2014年社会责任关键绩效	12
2005-2014年社会责任主要荣誉	12
2005-2014年经济责任领域建设	14
2005-2014年社会责任领域建设	18
2005-2014年环境责任领域建设	23

责任管理篇

完善公司治理	28
优化投资者关系管理	30
加强利益相关方沟通	32
履行信息披露义务	33
健全合规内控体系	34
提升风险管理水平	34
履行反洗钱义务	36
构建廉洁自律环境	38
2014年所获荣誉及奖项	40

经济责任篇

理念与政策	44
国计民生责任	45
金融普惠责任	70
优质服务责任	78
金融创新责任	84

社会责任篇

理念与政策	88
员工发展责任	89
金融教育责任	95
爱心公益责任	100

环境责任篇

理念与政策	106
节能环保责任	107
绿色金融责任	109
环境友好责任	118

尾篇

2015年浦发银行社会责任工作指引	121
独立鉴证报告	122
关键数据编报基础	125
GRI指引索引	126
读者意见反馈表	130



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2014年末，公司总资产规模达41,959亿元，本外币贷款余额20,284亿元，各项存款余额27,240亿元，实

现税后利润470.26亿元。目前，在全国设立了40家直属分行，1,295个营业机构，员工达42,532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、新加坡分行筹备为标志，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、浦银国际控股有限公司等机构为标志，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

责任文化融入基因 责任力量驱动发展

2014年，浦发银行积极应对经济新常态下的种种挑战，不断增强差异化竞争、风险抵御以及服务实体经济的能力，积极践行社会责任，实现了稳步发展。回首22年的发展道路，浦发银行从一家区域性股份制商业银行发展成为资产规模逾4万亿元的大中型银行，社会责任深深融入企业成长基因，并驱动企业长效可持续发展。

浦发银行顺应浦东经济开发开放而成立，诞生之初即肩负着“为社会主义金融事业闯新路”的历史责任和使命。1994年成立伊始率先向上海慈善基金会捐赠，1997年在国内率先开办高校助学贷款，1999年《证券法》颁布后首家规范上市的股份制商业银行，推动了我国银行体制改革的深化，带动了诸多中资股份制商业银行上市……从金融服务创新、公益慈善事业、公司治理完善等方面，浦发银行逐步积淀责任理念，积极探索实践。

伴随中国经济前行和金融改革推进，浦发银行阔步发展。2006年浦发银行率先在中国银行业发布第一本《企业社会责任报告》，较为系统、全面地构建起包括社会责任理念、价值观、定位、准则等主要内容的社会责任管理体制与机制。今年，浦发银行连续第10年发布企业社会责任报告，依托金融专业优势，逐步形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行经济、社会、环境三重责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展，努力成为受人尊敬的上市公司。

回首10年，责任文化融入浦发银行的血液，成为企业的成长基因。同时，浦发银行在社会责任的实践道路中躬身前行，孜孜以求，在开发西部、振兴东北、援疆建设、“一带一路”等国家重点战略布局的经济建设中，在推动金融普惠、改善民生、支持实体经济、服务“三农”、助力小微、低碳经济的金融服务中，在社会救灾、扶贫救助、教育医疗、志愿服务等公益行动中，浦发银行以责任力量驱动了企业可持续发展。

而今，在企业社会责任报告持续发布10周年之际，着眼当下中国经济社会发展新阶段，作为一名企业公民，浦发银行将更加积极地承担国家赋予银行业金融机构的使命，胸怀责任，放眼未来，与股东、客户、员工、政府、社区等各利益相关方携手同行，实现新发展，开辟新格局！

郭明辉



行长致辞

提升责任竞争力，为各利益相关方创造责任价值

2014年，浦发银行深耕经营，在打造与上海国际金融中心建设进程相适应的金融旗舰企业的道路上，取得了令人振奋的成绩。截至2014年末，公司总资产规模达41,959亿元，同比增长14.02%；实现税后净利润470.26亿元，同比增长14.92%；总资产回报率1.20%，净资产回报率21.02%，在同业中处于较好水平。至2014年末，在全国设立了40家直属分行，1,295个营业机构，员工达42,532名，架构起全国性商业银行的经营服务格局，并以香港分行开业、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、浦银国际控股有限公司等机构为标志，积极推进综合化经营。在《财富》杂志世界500强评选中，我行排名全球企业第383位，同比提升77位；在2014年世界银行1000强排名中，我行位列全球第44位，居上榜中资银行第8位。

在谋求经营发展的同时，浦发银行始终依托金融专业优势，淬炼具有浦发银行特色的责任竞争力，为各利益相关方创造责任价值。

经济责任领域，浦发银行根据国家战略布局，大力支持中西部开发，支援新疆经济跨越式发展，支持东北二次振兴，支持“一带一路”战略发展；积极探索自贸区金融服务创新模式；浦发银行积极投身地方经济建设，助力新型城镇化发展，推动保障性住房建设项目，投入城乡基础设施建设和地方主导产业项目；浦发银行大力推动产业转型升级，创新科技金融服务；全面提升小微企业扶植力度，创新服务，为移动互联网时代的小微企业发展注入动力。

社会责任领域，浦发银行大力推广普惠金融，建立“全功能”微信银行，打造“创新移动金融”服务；大力发展社区银行金融服务；积极推进农村金融服务升级，以村镇银行为抓手，服务县域“三农”发展；率先设立现代农业产业金融服务中心，着力打造现代农业全产业链金融服务模式；提升服务品质，保障消费者权益；浦发银行致力于长效开展公益服务，连续第八次举行全行志愿者日活动，长期参与扶贫援建、教育医疗等公益项目，为社会谋福祉。

环境责任领域，浦发银行持续引领绿色金融，支持绿色产业，发展新能源事业，限制“两高一剩”，调节过剩产能，大力发挥“碳金融”优势，深化与国际组织节能融资项目合作，积极回应环境相关的国际准则，推动银行业将资金投向环境和社会可持续发展的经济领域，实现环境效益和经济效益双赢。

且回首，再启程。2015年，浦发银行引领行业之先，连续第10年发布《企业社会责任报告》，浦发银行将努力适应新常态，积极践行经济、社会、环境三重责任，对内培育责任文化，对外树立责任品牌，构建可持续发展蓝图。

2014年主要社会责任关键数据表

经济类指标	项目	单位	2014年	2013年	2012年
	资产总额	亿元	41,959	36,801	31,457
贷款总额	亿元	20,284	17,675	15,446	
存款总额	亿元	27,240	24,197	21,344	
营业收入	亿元	1,232	1,000	830	
员工费用	亿元	171.88	158.02	143.89	
利息支出	亿元	1,138	926	769	
纳税额 ¹	亿元	247.79	199.24	164.72	
企业留存收益和股息 ²	亿元	904.68	732.57	545.80	
归属于上市公司股东净利润	亿元	470.26	409.22	341.86	
归属于上市公司股东净利润增长率	%	14.92	19.70	25.29	
资产收益率 (ROA)	%	1.20	1.21	1.18	
净资产收益率 (ROE)	%	21.02	21.53	20.95	
核心一级资本充足率 ³	%	8.61	8.58	不适用	
一级资本充足率 ³	%	9.13	8.58	不适用	
资本充足率 ³	%	11.33	10.97	不适用	
不良贷款率	%	1.06	0.74	0.58	
拨备覆盖率	%	249.09	319.65	399.85	
对外捐赠金额	万元	1939	1255	1361	
每股社会贡献值 (按加权平均股数) ⁴	元	10.88	9.07	7.61	
员工总人数	人	42,532	38,065	35,033	
员工满意度	%	>80	>80	>80	
员工流失率	%	4.7	3.6	4.60	
客户满意度 ⁵	% (分)	85	795分	89	

环境类指标	项目	单位	2014年	2013年	2012年
	贷款项目环评率	%	100	100	100
绿色信贷余额 ⁶	亿元	1563.74	1521.04	1503.59	
高耗能、高污染行业存量退出	亿元	373.86	374.12	322.46	
电子渠道交易量替代率	%	83.91	79.56	79.74	
人均办公耗电 ⁷	度	13,408	13,628	13,213	
人均办公耗水 ⁷	吨	45.73	48.65	50.57	
人均公务用车油耗 ⁷	升	48.40	43.37	47.35	
视频会议 ⁷	次	693	592	488	
信用卡电子对帐单占比	%	69.53	43.70	37.82	

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。2012年以及之前披露的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. 2012年客户满意度是在对客户满意度和个人客户满意度基础上,结合当年公银、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;2014年客户满意度为个人客户满意度,此项较2012年同口径数据81%上升4个百分点。
6. 绿色信贷余额:以银监会《绿色信贷指引》为统计口径。
7. 人均耗电、耗水、公务用车油耗、视频会议为总行数据信息。

利益相关方评价

利益相关方	代表	公司评价
客户	高新技术企业客户代表： 宁波TC强磁材料有限公司	“浦发银行是TC发展的事业知己，是TC壮大的合作伙伴，是TC走向全国迈向世界的助推器。在企业快速发展的十年中，每当遇到困难，浦发银行总能做出合理的方案来满足企业在生产经营中的实际需求。没有浦发银行，也不会有TC的今天。”
合作伙伴	上海清算所	“自上海清算所成立以来，浦发银行始终积极参与各项业务的研究开发，双方自战略合作协议签署后双方关系进入了一个新的阶段，在业务开展、产品创新、人员培训、信息交流、市场培育等各个方面深化合作。双方的合作对于进一步整合资源，服务上海国际金融中心、国际航运中心建设，发挥积极作用。”
董事	独立董事：赵久苏	“浦发银行历年来不断完善公司治理，努力推进改革转型，积极服务实体经济发展，实现了平稳健康的发展。在取得良好社会效益和经营成效的同时，加强与利益相关方的责任沟通，浦发银行以透明、可持续的经营活动，满足了股东及社会各界的期望”
员工	退休员工代表：高行	“我在浦发银行服务了十个年头，见证了它的发展历程，浦发也成就了我职业生涯的最后一段。虽然已从工作岗位上退了，但是我总觉得自己还没离开浦发。浦发银行退管会每年从不间断地组织丰富多彩的学习、文体等活动，还向我们提供了为浦发创新发展建言献策的平台，使我们这些老浦发人有所依，有所学，有所乐，有所为。我也希望并相信浦发今后的发展会越来越美好！”
政府	宁夏回族自治区金融办	“以浦发银行银川分行为代表的多家金融机构落户宁夏，将改善自治区金融业态少、资本市场要素短缺、融资结构失衡等问题；而11月揭牌的浦发银行‘银川离岸业务创新中心’是西北地区第一家总部级离岸业务机构，将为宁夏引进外部资金、扩大对外开放搭建新的金融服务平台和融资通道。该中心通过境外贸易本土化、互联互通国内外两个市场，为企业走出去、引进来提供金融服务平台支撑，对宁夏扩大对外开放具有里程碑意义。”

利益相关方	代表	公司评价
环境	卧龙国家级自然保护区管理局	“4.20芦山地震后，浦发银行积极向灾区人民奉献爱心，捐资援建‘大熊猫科普教育中心’，充分展示了对灾区人民的关心和对大熊猫保护工作的支持，有利于雅安灾区绿色环保事业的发展，体现了浦发银行高度的社会责任感。”
社区	广东省增城市朱村街丹邱村民委员会	“浦发银行农村金融服务站让我村村民实实在在感受到金融服务给生活带来的便利，从此金融对村民来说不再遥远。”
公益组织	上海市儿童健康基金会理事长 李忠尧	“自贵单位率全体员工为儿童斜视公益手术项目捐款以来，已有267名患儿得以治疗康复。在此，上海市儿童健康基金会向浦发帮助病患儿童的善举致以崇高的敬礼和诚挚的感谢。”
媒体	澎湃新闻CEO、东方日报社社长 邱兵	“如果一个人声称关注环保，他可以拍一部纪录片；如果一家企业也关注环保，他如何保证这不仅仅是一句流行口号？登陆浦发银行的网站上，我在一份名为《企业社会责任报告》中找到了答案，有10多页那么长。像柴静一样有诚意的是，浦发的‘答案’中也包含了无数项数据，至少让我牢牢记住了‘低碳银行’和‘绿色金融’这两个很友善的词。好莱坞电影中有一句话是，能力有多大，责任就有多大。浦发企业的社会责任当然不止于环保。从2006年起，这家银行就开始发布着这份涵盖了‘股东、客户、员工、商业伙伴、社区、自然资源、环境’方方面面的报告。今年已是第10年。企业承担社会责任与盈利有无冲突？关于这个问题，我在浦发这10年的财报中也找到了答案：高速增长的10年。”

2005-2014年 浦发银行责任十年

浦发银行于2006年发布中国银行业第一份企业社会责任报告，到2015年已经连续10年发布企业社会责任报告。10年来，浦发银行在回应利益相关方的需求和期望方面做出表率，将银行业的企业社会责任实践推向公众视野，并率先垂范，发挥资源优势，引领客户、员工等利益相关方共同积极参与到社会责任实践中。同时浦发银行将企业社会责任建设纳入到公司战略制定和发展愿景中，已经形成具有一定浦发银行特色的责任竞争力和责任文化。

10年来，浦发银行在企业社会责任领域不断探索，将企业社会责任先进理念落实到实际管理运营中，以行业优势引领企业社会责任的各类标准，以金融专长践行企业社会责任的多重意义。



SHUANGTONG

【2005-2014年社会责任关键绩效】

年份	资产总额 (亿元)	贷款总额 (亿元)	纳税额 (亿元)	每股社会 贡献值(元)	公益捐赠 (万元)
2005	5,735	3,772	32.98	上海证券交易所2008年5月14日发布了《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》,此后有此项披露要求。	1993-2005累计超过4000万元
2006	6,893	4,609	40.97		626
2007	9,149	5,510	52.62		927
2008	13,094	6,976	66.20		2,671
2009	16,227	9,289	74.85		1,459
2010	21,914	11,465	83.58	4.02	2,296
2011	26,847	13,314	118.51	4.21	937.89
2012	31,457	15,446	164.72	5.95	1,361
2013	36,801	17,675	199.24	7.61	1,255
2014	41,959	20,284	247.79	9.07	1,937
				10.88	

注：公益捐赠仅只全行政拨款款项以浦发银行名义，向公益和社会发展事业以及重大灾害社会救助等公益项目进行的捐赠，不包含以员工捐赠、政府奖励等资金来源的对外捐赠。

【2005-2014年社会责任主要荣誉】

获奖年份

企业社会责任奖项

2006	上海美国商会“企业社会实践大奖”（唯一获奖中资企业） 中央电视台、《环球企业家》“最具社会责任企业20强”
2007	上海美国商会“企业社会责任奖” 《中国新闻周刊》“最具责任感企业”
2008	国际评级研究机构RepuTex“中国十佳可持续发展企业” 中国扶贫基金会“中国民生行动先锋” 上海美国商会“CSR持续成就特别奖”
2009	A股上市公司责任报告高峰论坛金融保险行业“最佳社会责任报告奖” 21世纪报系“年度中国最佳企业公民” 中国环境投资大会“绿色金融贡献大奖”

年份

企业社会责任奖项

2010	中国上市公司竞争力公信力TOP10调查“最具社会责任上市公司” 上市公司最佳社会责任董事会十强 “最佳绿色银行创新奖” 第一财经“中国企业社会责任榜优秀实践奖” 志愿者日活动荣获“中国企业公民优秀项目奖” 入选恒生可持续发展企业指数系列 全球契约中国企业社会责任典范报告“优秀创新奖”
2011	国际评级研究机构RepuTex 可持续发展评级“A级” A股上市公司社会责任报告评级AA-级，评级展望“积极” 中国银行业协会“年度最佳社会责任报告奖” 上海证券交易所“年度董事会奖”
2012	国际评级研究机构RepuTex内地上市公司可持续发展十强第3，可持续发展评级“A级” 润灵环球责任评级A股上市公司第8，银行业第3，评级展望“稳定” 中国银行业协会“中国银行业最具社会责任金融机构奖”、“最佳社会责任实践案例奖” WTO经济导刊金蜜蜂企业社会责任中国榜“金蜜蜂企业”
2013	第一财经·陆家嘴年度金融公益榜“年度影响力奖” 社科院企业社会责任研究中心 企业社会责任报告综合得分排名29 大众证券报“最佳股东回报奖” 智联招聘“全国百强雇主奖”
2014	中国银行业协会“最佳绿色金融奖” 中国最佳企业公民评选“中国企业公民最佳股东回馈奖” 润灵环球责任评级社会责任报告评级等级AA，评级展望“积极” 持续入选恒生A股可持续发展企业基准指数、恒生A股可持续发展企业指数、恒生内地及香港可持续发展企业指数 联合国环境规划署“中国十佳绿色责任企业奖” 世界银行“年度能效项目最佳节能减排效益奖”

2005-2014年 经济责任领域建设

十年重要责任举措

参与“南水北调一期主体工程”银团贷款

2005年3月，浦发银行签署了《南水北调主体工程银团贷款合作协议》，为南水北调一期主体工程提供5亿元的贷款，这是浦发银行积极支持国家基础设施、基础产业和支柱产业投资建设的重要战略举措。

域实施专业化经营；于2014年成立小企业金融服务中心，专业服务各类小型、微型企业客户以及个体工商户、小微企业主等经营类个人客户，全力支持小微实体经济。

设立中小客户、小微客户专营机构

2005年浦发银行设立中小客户部，专司中小客户服务；2009年，成立独立持牌的中小企业业务经营中心，在中小企业服务领

对口支援都江堰市灾后重建

2008年9月12日，浦发银行与都江堰市政府签订了50亿元授信贷款额度的《银政合作框架协议》，作为对2008地震重灾区都江堰市灾后重建工作的直接支持。



绵竹浦发村镇银行开业

2008年12月26日，绵竹浦发村镇银行正式开业。作为浦发银行第一家村镇银行，且是在“5·12”特大地震极重灾区绵竹市设立的村镇银行，绵竹浦发村镇银行始终坚持立足于“立足县域、服务三农、支持小微”的经营宗旨和战略定位，加大对三农和小微企业的支持力度，为当地灾后重建工作贡献力量。

浦发银行喀什分行开业

2010年11月11日，浦发银行喀什分行开业。浦发银行喀什分行是在党中央、国务院召开的新疆工作座谈会以后，上海市委对口支援的项目之一，是国内第一家在喀什地区开设营业机构的股份制商业银行，为支持援疆建设做出重要贡献。

推出“东北装备制造业综合金融服务方案”

2010年12月，推出东北装备制造业综合金融服务方案，包括企业上市、航运客户、跨境人民币、园区企业、财政及公共资金、商业账款融资、中国企业跨国投资等10余项差异化产品服务方案，支持东北制造业振兴。

创新服务中小企业、小微企业产品

推出吉祥三宝模式：2012年4月，浦发银行推出面向特定领域中小企业的创新服务模式“吉祥三宝”，“吉祥三宝”包含了针对园区中小企业的“银元宝”模式、针对交易市场中小企业的“银元宝”模式，以及针对供应链上下游中小企业的“银链宝”模式。提升特定领域中小企业服务能力。

信贷工厂上线：2012年12月，浦发银行信贷工厂正式上线运行，打造专业化、流程化、集约化的小微授信服务平台，大大缩短和优化了小微授信流程，综合授信额度项下提款由27个环节减少到8个环节，极大满足了小微客户需求。

电商通2.0发布：2013年12月，浦发银行发布了电商通2.0，实现了线上经营、线上审批与线上贷款，满足小微电商融资普遍存在的“短、频、急”需求，为小微电商提供更多的贷款机会、更快的申贷速度、更好的信用贷款和更节省的融资成本等“多、快、好、省”的服务体验。

发布“小微金融”品牌：2014年10月，浦发银行发布“小微金融”品牌，同步推出《小微通信金融服务手册》。

支持蓝色海洋经济

2012年4月，浦发银行中标蓝色经济区产业投资基金托管银行。该基金是全国首个以海洋经济为特色的产业投资基金，总规模达到480亿元。助力在山东打造一批经济效益好、创新能力强、产业集聚度高的海洋产业集群。



成立浦银租赁公司支持国产大飞机发展

2012年5月11日，由浦发银行、中国商用飞机有限责任公司和上海国际集团有限公司共同发起设立的浦银金融租赁股份有限公司开业。浦银金融租赁公司立足于支持国产大飞机战略，以船舶、轨道交通、工程机械设备、工业制造设备、公共基础设施行业及中小企业等实体经济产业为服务方向。浦银租赁的成立是上海国际金融中心集群效应的重要体现。

浦发硅谷银行成立

2012年8月15日，由浦发银行、美国硅谷银行合资建立的浦发硅谷银行在上海开业。浦发硅谷银行是国内首家拥有独立法人地位、致力于服务科技创新型企业的银行，专注于向科技创新型企业提供具有针对性和灵活性的全方位金融服务，探索适应于科技创新产业的银行模式。

设立上海自贸试验区分行

2013年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，是浦发银行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的重要举措。

“新华-浦发长三角中小微企业景气指数”发布

2013年11月，浦发银行联合新华社发布“新华-浦发长

三角中小微企业景气指数”，至今已连续三年发布。致力于为广大中小微企业和政府部门提供科学、权威、及时的景气动向判断依据，为金融机构拓展中小微企业服务群，提高金融服务的针对性、有效性和效益性，提供坚实的信息数据服务和动态研判服务。

首家社区银行（金融超市）开业

2013年11月25日，浦发银行首家金融超市——福州融侨锦江社区支行正式开业，揭开了全行金融超市（社区支行、小微支行）试点工作的序幕。金融超市是浦发银行在客户聚集社区化的新形势下，体现以客户为中心的责任理念的重要举措。截至2014年底，浦发银行已开业305家社区银行。

推出“智慧城市”综合服务方案

2014年2月，浦发银行首次将“手机卡、银行卡、地铁支付”三合一，升级推出全国首个融合移动支付、金融服务、地铁出行的“中移动浦发手机支付地铁应用”服务，是地铁、通信、金融领域进行的跨界合作与创新突破，为市民地铁出行提供便利，提升了上海智慧城市形象。

2014年3月，浦发银行协助设计苏州“智慧城市”整体投融资方案，充分利用“股债贷”多元化融资特色服务，扶持“智慧城市”相关科技型中小企业发展，支持地区产业结构转型升级。同时与苏州市在智慧交通、智慧市政、智慧公共服务、智慧物流、智慧医疗、智慧信息化基础设施等重点领域开展合作。



支持城市水资源保护事业

2014年9月，浦发银行与北京排水集团、国家开发投资公司、全国社保基金、工商银行联合发起设立北京市水环境基金，基金总规模为100亿元，主要投资于北京市污水处理、再生水利用等重大水务项目。作为北京市加快污水处理和再生水设施建设三年行动方案的重要措施，以及北京市国有资本通过产业基金方式引入多元化社会资本的重要创新实践。

现代农业产业金融服务方案出台

2014年9月，浦发银行现代农业产业金融服务中心在哈尔滨揭牌，在同业率先推出现代农业产业金融服务方案，通过服务模式、产品体系、营运机制等领域的创新整合，打造现代农业全产业链金融服务模式。

创新引领移动金融服务

2010年，浦发银行先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，开创了中国电信企业和金融业合作的崭新模式。此后，浦发银行在移动金融领域频推各项创新金融服务。2011年9月，推出国内首张手机支付联名卡；2012年底，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”。

2013年9月，浦发银行与腾讯公司开始在互联网金融等领域

开展全面合作，共建互联网金融生态圈，提升用户服务体验价值。目前已发布移动金融3.0标准，首次描绘了未来移动金融生态圈中，用户便捷的金融体验以及商业银行全新的服务模式，阐述移动金融未来发展的态势。

2013年8月，浦发银行正式推出以“微理财”为特色的微信银行服务，率先成为真正的微信银行。2014年在业内首推“微旅行”服务，丰富了微信银行的功能。通过移动互联网的触角，让更多客户享受到全天候便利的金融和生活服务。

2014年5月，浦发银行与腾讯公司联合发布旨在加强移动支付安全产业链协作的“移动支付安全联合守护计划”，成立国内首个定位于移动支付产业链安全环境建设的公益性平台。



2005-2014年 社会责任领域建设

网点服务责任

十年来，浦发银行不断编织覆盖全国的服务网络，从2005年底全国350家机构网点，到2014年末的**1,295**家，浦发的服务网点从长三角地区逐步拓展到全国及海外，从城市拓展到县域、社区和村镇，全国性网点布局进一步完善。

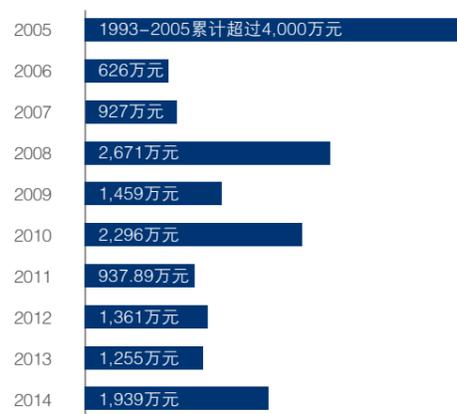
通过网点的铺设过程，浦发银行以卓越的现代金融服务支持中西部开发、支持新疆发展、支持东北振兴、支持长三角、珠三角、环渤海地区的产业升级；以贴心的现代金融服务帮助企业客户共同发展，将由心而发的服务送到城乡客户生活的每一个环节中。



爱心公益责任

从2005年到2014年，浦发银行积极投身社会公益事业，十年来公司资金对外捐赠总额超过**1.7**亿元，另外还有以员工内部慈善捐赠资金以及政府奖励资金为来源的对外公益捐赠，总额超过**6,000**万元。

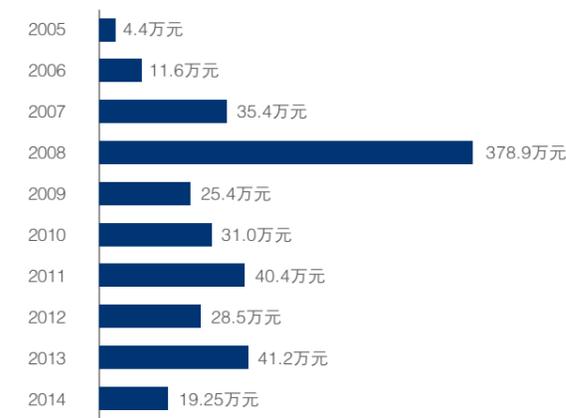
【浦发银行2005-2014年公司对外捐赠金额】



搭建客户网银捐赠通道

浦发银行发挥金融专业优势率先在网上银行中建立捐赠系统，搭建客户网银捐赠渠道。所有款项直接进入慈善基金会的帐户，用于各项慈善公益事业，目前浦发网银已经为包括上海市慈善基金会、四川省慈善总会等**10**家公募基金会及民政部门项目办公室开立专门的捐赠通道，为**16**个包括地震灾后重建、希望工程等社会公益项目提供捐赠平台，十年来，网上银行客户捐赠总数超过**600**万元。

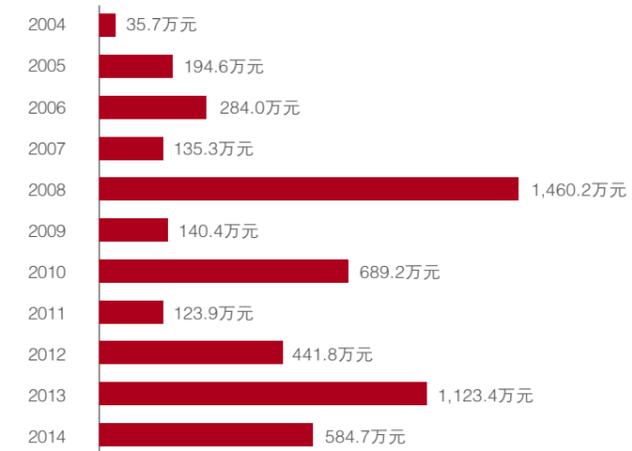
【浦发银行2005-2014年客户网上银行捐赠金额】



聚集员工爱心 建设内部慈善捐赠系统

2004年，浦发银行在率先在内部网站开通了员工慈善捐赠系统。每位员工都可以直接从自己的工资收入中约定金额捐赠到行内员工慈善资金池，集合全行员工之力，对重大社会灾害、大型助学、扶贫、环保等公益项目集中捐赠。

【浦发银行2004年-2014年员工内部慈善捐赠资金使用情况表】





红丝带爱心行动

2006年5月，浦发银行发起以“抵御艾滋病，你我齐参与”为主题的“红丝带爱心行动”。全行员工通过内部捐赠系统募集42万元用于救助河南南阳142名艾滋孤儿一年的生活、医疗、健康等费用支出；全行员工佩戴红丝带一周，在全行网点进行防艾宣传；行领导在外事接待活动中佩戴红丝带；活动期间正值浦发银行董事会和股东大会，所有浦发管理层均佩戴红丝带出席会议，并向所有董事、监事发出关注艾滋病孤儿的倡议；8月“红丝带”爱心启动仪式上承诺在三年投入**100万元**用于救助艾滋孤儿项目。浦发银行树立了企业勇于践行社会责任的良好形象。

心手相连 大灾大爱

2008年汶川强震后，基于强烈的社会责任感，浦发银行迅速决策先期投放16亿元信贷资金支持重建工作；基于强烈的社会责任意识，在对口支援都江堰市的工作上做出了“责任到人、内容扎实”的7项支援举措；基于强烈的社会责任感，浦发银行累计向灾区捐赠**2,093万元**，其中800多万元专项用于地震中倒塌的葛仙山镇九年制学校的重建；基于强烈的社会责任感，浦

发银行简化流程，高效审批，通过成都、重庆、西安20个抗震重建项目，2008年当年审批金额51.42亿元；基于强烈的社会责任感，浦发银行与绵竹市孝德镇4名地震孤儿签订长期助养协议，直到他们成年。

2013年芦山地震后，距离震中不足20公里的中国保护大熊猫研究中心雅安碧峰峡基地受损严重。为践行社会责任，促进大熊猫生态环境建设，浦发银行全行员工再一次极奉献爱心，共筹得善款**871万元**，捐赠给中国保护大熊猫研究中心雅安碧峰峡基地大熊猫科普教育中心项目建设，为灾后生态重建承担浦发的一份责任。

大灾大爱，2013年“菲特”台风给浙江带来的水灾、2014年“威马逊”台风袭击海南、地震重创云南昭通这每一次灾难面前，浦发银行都与灾区人民并肩，同呼吸共命运，共同承担灾难带来的不幸，共同肩负灾后振兴的重任。

“阳光慈善”托管金融服务

2012年9月，浦发银行与上海市慈善基金会携手推出“阳光慈善”托管综合服务产品。“阳光慈善”托管产品将商业银行托

管人制度独创性地引入公益慈善领域，托管银行通过全程全额的托管服务，保障和监管每一分善款的安全和使用。“阳光慈善”一期产品募集的善款定向用于“生命之光——造血干细胞移植项目”和“共享阳光——新生代农民工培训”两个项目。2013年，浦发银行与四川省慈善总会签署《浦发阳光慈善-雅安地震捐助资金托管协议》，通过“阳光慈善”托管业务，帮助透明化运作雅安地震灾区善款。

“放眼世界”公益手术项目

2012年9月，浦发银行20周年行庆主题公益活动——“放眼世界”儿童斜视公益慈善手术项目启动。该项目旨在为困难家庭的斜视儿童提供手术费援助，帮助孩子纠正视力。项目在2012-2014年在上海、重庆、昆明三地持续开展，截至2014年，项目总计使用资金**240万元**，其中167万元由浦发银行员工捐赠。项目帮助贫困家庭斜视儿童**336人**。一台简单的手术，对这些孩子而言，纠正了他们的视力，改变了他们的容貌，让他们拥有自信，对这些困难家庭而言，给他们带来的是来自社会的关怀与温暖，是整个家庭面对未来的信心和期望。

全行志愿者日活动

浦发银行在积极践行企业社会责任同时，更引领全体员工的参与，2006年，浦发银行建立了全行志愿者队伍，2006年到2010年，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、民工子弟授课等形式多样的志愿者服务。

2008年1月，浦发银行在中国银行业内率先开展全行志愿者日活动并建立志愿服务长效机制，该活动至今已连续成功举办8年。每年1月的第1个星期六，数千名浦发银行志愿者统一形象，统一主题，将“我奉献，我快乐”志愿者口号唱响全国，迄今已累计有**5万**余人次参与。

【浦发银行志愿者活动大事记】

时间	责任举措	责任价值
2008	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新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	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	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	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，致力于构建和谐社区，幸福中国。
2012	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	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	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。
2015	开展第八次浦发银行全行志愿者日活动	以“相知相伴，同心同行”为主题的“第八次全行志愿者日活动”在全国范围持续开展。志愿者们走进养老院、福利院，走进民工子弟学校，贫困居民家庭，进行包括敬老、助学、帮困等系列志愿者活动。

援建希望学校 践行教育责任

从1997年在大别山革命老区建立的第一所浦发希望小学成立以来，截至2014年底，浦发银行在杭州、昆明、重庆、深圳、南昌、南宁、天津、西藏等地共建立了**26**所希望小学，累计捐助金额超过**1,500**万元。



【援建浦发银行希望小学情况】

捐助单位	希望学校名称	捐建金额(万元)
总行	大别山河图镇浦发银行希望小学	80
杭州分行	天台县泳溪中学	50
	泰顺县垟溪乡中心学校	25
重庆分行	重庆万州浦发希望小学	20
昆明分行	甲甸浦发银行希望小学	20
	勐立浦发银行希望小学	40
	瑞立浦发银行贺肥希望小学	50
南京分行	泗洪县太平乡浦发银行希望小学	30
乌鲁木齐分行	达阪城中学浦发银行希望学校	25
成都分行	剑阁县姚家乡小学	5
	凉山州普格县普基镇中心小学	40
南宁分行	浦发银行希望小学	20
南昌分行	井冈山古城镇浦发银行希望小学	25
	石城县大游乡高背村浦发银行希望小学	25
天津分行	宁河县造甲城镇赵温村浦发银行希望小学	25
上海分行	西藏自治区萨迦县吉定镇浦发银行希望小学	57.9
深圳分行	广东饶平县浦发银行希望小学	20
	贵州黔东南苗族侗族自治州黄平县野河洞乡浦发银行希望小学	20
郑州分行	驻马店市汝南县罗店乡小王寺村浦发银行希望小学	30
芜湖分行	红杨镇和平中心学校三胜浦发银行希望小学	20
广州分行	广东郁南县东坝镇人和浦发银行希望小学	20
	广东郁南县桂圩镇桂连浦发银行希望小学	20
全行员工	四川省彭州市葛仙山镇九年制学校	800
贵阳分行	遵义市浦发万里小学	30
	遵义市浦发东塘小学	30
长沙分行	湖南省双峰县锁石镇浦发银行希望学校	52

2005-2014年 环境责任领域建设

十年环境责任大事记

在绿色金融方面，浦发银行是市场的“先行者”，从履行社会责任开始认识低碳经济，并在不断实践总结中发现提供节能减排领域的金融服务也是银行业务创新开拓、挖掘收益的沃土。从2008年至今，浦发银行先后完成了包括国际碳交易财务顾问、国际碳资产质押融资、国际碳交易保理、合同能源管理保理、合同能源管理未来收益权质押融资、建筑节能特色融资、智慧城市综合金融服务等14项国内绿色金融首单，近4年累计投放绿色信贷总额超过3,000亿元。

2008年至今，浦发银行通过自主创新与国际合作，形成了业内较为领先的绿色信贷产品和服务体系。针对能效融资（工业和建筑能效）、清洁能源融资、环保金融、碳金融和绿色装备供应链融资这五大板块的客户特点，设计了十大绿色信贷创新产品——IFC（国际金融公司）能效贷款、AFD（法国开发署）绿色中间信贷、ADB（亚洲开发银行）建筑节能贷款、合同能源管理未来收益权质押融资、合同能源管理保理融资、碳交易（CDM）财务顾问、国际碳（CDM）保理融资、排污权抵押融资、绿色股权融资和绿色固定收益融资。建立了业内最丰富和最专业的绿色金融产品体系，领先金融同业。

承办法国开发署（AFD）转贷款

2006年8月，国家发改委批复同意浦发银行转贷法国开发署能源节约中间信贷2,000万欧元，期限为15年。法国开发署是以支持发展中国家和世界经济发展为目的、具有国家背景的金融机构，其对中国的援助资金用于提高能效、减少能耗、清洁能源、资源循环利用、保护环境等项目，帮助改善能源节约和环境保护。

与亚洲开发银行签署绿色建筑投融资合作协议

2011年5月，亚洲开发银行与浦发银行绿色建筑投融资合作签字仪式举行，双方共同签署了《损失分担协议》，标志着亚洲开发银行、浦发银行与世界五百强企业江森自控开启了国内建筑节能融资领域的全面合作，浦发银行在国内商业银行界中率先全面介入建筑节能融资金融服务。

率先推出“国际碳保理”

2011年10月，浦发银行成功在同业中率先推出“国际碳保理”，是继国内首单碳（CDM）财务顾问后，在碳金融领域又一重大产品创新。浦发银行昆明分行和济南分行成功完成泗南

江水电项目和山东十方垃圾填埋气发电项目“国际碳保理”试点。“国际碳保理”的推出，标志着浦发银行碳金融服务链不断延伸，特色项目融资（IFC能效贷款、AFD绿色中间信贷）—国际碳（CDM）交易财务顾问—国际碳（CDM）保理—国际碳（CDM）结算系列化产品的碳金融体系已基本形成。

探索碳排放交易机制和碳融资体系

2012年，浦发银行与上海环境能源交易所签署战略合作协议，并共同组建专门团队，探索上海碳排放交易机制和碳融资体系。早在2011年11月，国家发改委确定了首批碳排放交易试点省市，并计划于2013年全面启动强制性碳排放交易，通过建立区域碳排放交易体系，探索建立全国统一的碳排放交易市场。

推出绿色金融综合服务方案2.0

2012年，浦发银行推出涵盖“五大板块、十大特色创新产品”的《绿色金融综合服务方案2.0》，形成了业内最丰富、最专业的产品体系。其中，“合同能源管理未来收益权质押融资”和“合同能源管理保理”是业内率先推出的合同能源管理创新型金融产品。

签署“中国银行业绿色信贷共同承诺”

2013年11月，由中国银行业协会主办的全国银行业化解产能过剩暨践行绿色信贷研讨会在福州召开，浦发银行行长朱玉辰出席会议并做主题发言。国内各主要银行机构负责人共同签署了“中国银行业绿色信贷共同承诺”。

首个建筑节能专项融资产品

2014年，浦发南京分行为南京百家湖房地产开发有限公司发放全国首笔商业地产领域的亚洲开发银行建筑节能贷款。建筑节能贷款是浦发银行联手亚洲开发银行建立损失分担机制，由亚洲开发银行为浦发银行建筑节能贷款项目承担50%的风险，并依托全球领先的楼宇解决方案供应商江森自控，为建筑节能项目提供全面的技术支持和方案实施服务，是我国首个建筑节能专项融资产品。

发行中广核附加碳收益中期票据

2014年5月，浦发银行主承销的10亿元中广核风电有限公司附加碳收益中期票据在银行间市场成功发行，成为国内首单与节能减排紧密相关的绿色债券，填补了国内与碳市场联动的直接融资产品的空白。

推出“碳排放权抵押”创新融资产品

2014年12月底，浦发银行创新推出的碳排放权抵押融资产品首单业务在广东成功落地。华电新能源公司以广东碳配额获得1000万元的碳配额抵押融资及控排企业法人账户透支授信。浦发银行创新性地采用碳排放权作为银行融资的抵押标的，帮助控排企业及可再生能源企业最大限度地发挥其拥有的碳资产的价值，实现了碳资产抵押品的标准化管理。



责任管理篇



完善公司治理

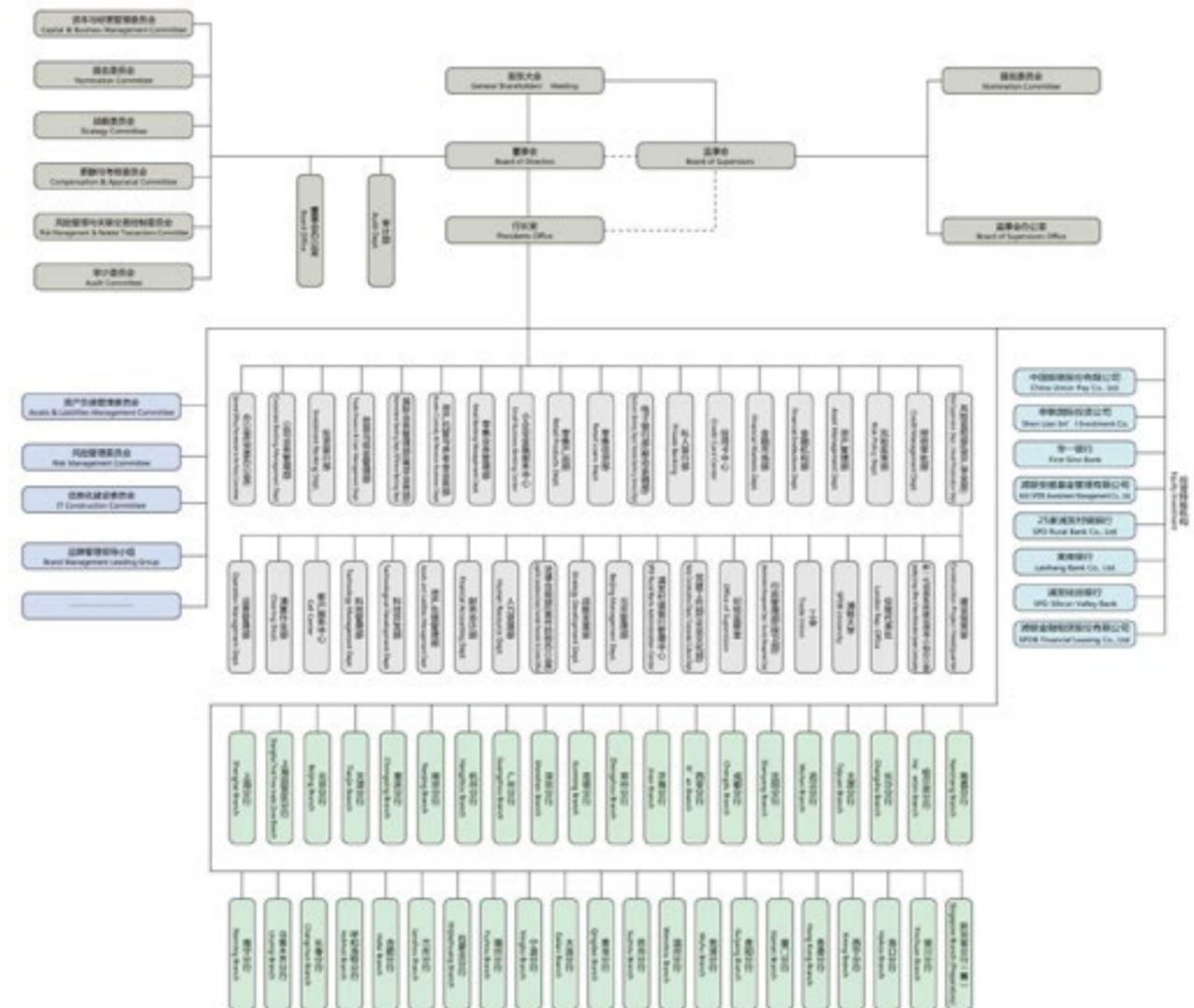
2014年，公司“三会一层”结构合理，股东大会、董事会、监事会和高级管理层职责明晰，各尽其职、独立运作，既相互配合，又有效制衡，保障了公司治理的合法合规和高效运行。目前，第五届董事会共有17位董事，其中股东代表董事7名、独立董事6名、执行董事4名，董事会中独立非执行董事人数占董事会成员人数的三分之一以上。

公司董事会下设六个专业委员会。全年，召开股东大会1次，通过决议13项，听取报告2项；召开董事会会议15次，其中现场会议5次，通讯表决会议10次，通过决议65项，审阅专项报告13项；召开执行董事会会议1次，通过决议2项；六个专门委员会共召开会议16次，通过决议44项，其中资本与经营管理委员会2次，风险管理与关联交易控制委员会召开7次，审计委

员会6次，提名委员会召开1次。董事会审计委员会与会计师事务所沟通了公司2014年度审计计划；同时，根据董事意见与建议，向公司高级管理层出具专项意见2项。

2014年，公司进一步整章建制，规范董事会运作。一是根据监管部门公司治理的最新规定和优先股发行需要，修订完善了《公司章程》和相关的治理细则。二是根据关联交易管理需要，修订了《关联交易管理办法》，进一步规范了公司关联交易管理工作。三是根据新资本管理办法的规定，制订了《资本充足率披露管理办法》，确保披露合法合规。四是继续履行董事责任保险方案，按时为公司董事、监事和高级管理人员续保董事责任保险，为其履职提供保障。

【公司治理架构图】



优化投资者关系管理

公司运用多种方式进行投资者关系管理工作。随着“沪港通”业务的开启以及QFII及RQFII额度不断提升，浦发银行作为仅有的几家仅在A股上市的银行蓝筹股，关注度增加尤为明显，这也对投资者关系工作提出了新要求。

针对机构投资者，通过召开业绩交流会、走访机构投资者、接待投资者来访、召开电话会议、参与券商组织的各类型研讨会、定期报告等多种方式，使机构投资者能够便捷掌握公司信息。2014年共接待了**100**余批次国内外投资银行、基金公司、股东、评级公司等来访，较2013年度进一步上升近**20%**，合计与近**500**位机构投资者进行了实体或电话会议交流；接待组团（五人以上）来访的机构投资者**15**批次；参加境内外机构举办的策略会**12**次，通过一对多交流、一对一交流等多种方式先后与近**176**位机构投资者交流介绍浦发银行情况及亮点。针对中小投资者，投资者热线是主要渠道，共计接听电话咨询**1,179**次、此外，还通过网络问答、上证E互动、邮寄资料

等方式与中小投资者保持沟通。

浦发银行积极参与上海证券交易所各项活动。2014年9月9日，浦发银行作为首家股份制银行，在上海证券交易所交易大厅面向更大范围的机构投资者、媒体记者召开业绩说明会，公司经营管理层与**130**多位机构投资者、分析师以及媒体记者就2014年上半年经营特点以及下半年主要工作措施等进行了深入地交流，进一步提升了公司市场形象，提高了沟通和宣传效果。另一方面，及时回复上交所E互动栏目，解答投资者的相关问题，增强了投资者对公司的了解。

组织召开业绩交流会。2014年先后组织召开了2013年年度业绩交流会、2014年半年度业绩交流会2次业绩交流会议，共有来自境内外著名券商机构的**77**人次参加，公司部分高级管理人员和相关部门负责人出席了上述会议，各方就财务表现、经营特点未来展望等内容作了较为深入的交流。业绩交流会活动进一步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。



加强利益相关方沟通

利益相关方	关键议题	公司回应
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 创新金融产品 ● 优质金融服务 ● 金融理念引领 ● 创新金融体验 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升盈利水平 ● 规范运作 ● 严格风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 权益保障 ● 薪酬福利 ● 教育培训 ● 个人发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，提供良好的职业发展机会 ● 持续开展员工满意度调查并及时跟进反馈
政府	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持国家宏观调控政策 ● 税收 ● 扩大就业 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持低碳经济建设 ● 支持构建节约型社会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
合作伙伴（供应商，保险、证券、基金及发生业务往来的银行）	<ul style="list-style-type: none"> ● 诚信交易 ● 合同履行 ● 合作发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

利益相关方	关键议题	公司回应
社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会公平正义 ● 社会和谐有序 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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）	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持、促进社会团体发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 信息准确、及时、透明、互动 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

履行信息披露义务

本年度完成定期报告披露4次，确保定期报告信息披露内容真实、完整、准确，为投资者全面了解公司财务和经营状况创造了条件。同时，也提升了公司经营管理的透明度，较好地履行了上市公司信息披露义务。

临时公告保证及时性。本年度临时公告较往年有大幅度提高，由平均每年披露35次提高至今年共披露**55**次，除了对公司“三会”决议进行公告外，为让投资及时了解对公司重大事

项如优先股非公开发行（共分7次）、公司受让上海国际信托控股权（共分3次）进行了持续性进展公告，同时对于公司章程修订、点心债发行、自贸区分行及伦敦代表处开业、收购南亚投资管理有限公司、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**8**年成为上交所最早披露年度业绩快报的上市公司，既避免了核心数据的泄露，又保障了投资者及时了解公司重大事项，切实履行了上市公司信息披露义务。

健全合规内控体系

通过建立规章制度体系将内部控制要求渗透日常操作管理，并依据内外部环境的变化及时评估修订相关规章制度。浦发银行2014年度新增或修订了**549**份规章制度，其中公司业务、零售业务、金融市场业务三大产品类制度为285份，合规和风险管理类制度为58份，信息科技安全管理类制度为13份，其他管理类193份，进一步提升全行内部控制体系的适宜性。

通过建立前、中、后端全流程的合规内控管理模式，确保经营活动依法合规。首先从前端建立公司依法合规的企业文化和管理机制。其次，介入规章制度的制定、新产品的设计等过程，从中端提高各项内控活动对监管要求的遵循性。最后，建

立统一整改跟踪机制，统一归集各项检查的发现问题和解决措施，确保各项改进措施得到有效落实，从后端保障内控管理体系得以持续改进。

制定下发了《上海浦东发展银行合规案防工作考核管理办法》。从总行、分行两个维度全方位对全行内部控制、案件防控、合规风险、法律风险和反洗钱风险等方面进行评估和考核，并将考核结果同步纳入全行的绩效考核范畴。

召开“深化合规意识、坚持廉洁从业”主题教育月暨全行案件防控工作培训会议。以近年典型案例宣讲为手段，对近**20**家单位、累计约**5,000**人次开展案例宣讲教育。

提升风险管理水平

信用风险 加强信用风险重点领域管控，强化行业研究和信贷风险管控，聚焦信贷投放重点行业、产能过剩行业和高风险行业，加强行业客户的分类管理和指导，明确信贷投放重点，有保有压，加强高风险领域的风险控制。

理财业务风险 加强理财业务风险管理，完善理财专项授信额度审批流程，推进理财业务专项额度管理，明确产品风险控制措施，对理财业务投资方案进行风险审核，开展理财业务风险监控和现场检查。

市场风险 加强市场风险管理，完善市场风险政策制度，优化市场风险内部模型系统，加强数据质量管理和风险监控；优化市场风险压力测试和限额体系方案，提高市场风险计量结果准确性；完善新产品市场风险评估流程，提高新产品市场风险管理水平。

流动性风险 积极防范流动性风险，密切关注公开市场操作，提前预判流动性中长期趋紧的走势，积极吸收中长期资金，合理摆布资金来源与运用，加强资产和负债的配错缺口管理，确保全行流动性风险始终处于安全合理水平。

声誉风险 加强声誉风险管理，积极开展新闻宣传，加强新闻舆情管理队伍建设，完善声誉风险管理机制，优化声誉风险全流程管理，不断加强新媒体运用和管理，2014年全行未发生重大声誉风险事件。

信息科技风险 防范信息科技风险，完善信息科技风险管理制度，对主要信息科技风险点进行梳理，启动信息科技风险全面评估，持续推进业务连续性管理，强化信息科技外包的风险管控措施。

报告期间公司持续推进资本管理高级方法实施工程，在项目实施、落地应用、合规达标、落实新规等方面取得新进展，顺利完成了中国银保监会对我行资本计量高级方法实施情况的评估检查工作，获得了监管部门和评估组专家的肯定。

【案例】提升信息科技风险管理水平

银行是国家重要的金融基础设施，银行系统的运行情况，关系到社会稳定和国家安全，保障信息系统安全、持续、稳定运行，是银行维护金融运行秩序、履行企业社会责任的重要体现。浦发银行高度重视系统运维工作，积极在运行保障、技术工具、应急管理、自主可控等方面突破创新，为全行业务发展提供强有力的技术支撑。

2014年，浦发银行信息安全工作实现了5个“百分之百”：全行39家境内分行100%全部签署信息安全一把手责任书；全行32,000余台办公专机100%全部纳入办公桌面计算机安全管控；ISO27001体系以100%全部符合通过2014年度监督审核；监管部门全年102件信息科技发文100%全部办结；外部机构全年20起信息安全风险提示100%全部处置。

重视“安全生产”，保障银行系统稳定提供对外服务。浦发银行在2014年全面组织重要日期、节假日、交易高峰期运行保障10余次，全年无重大事故发生，保障时期实现了重要系统运行的零事件。人民银行上海分行、上海黄金交易所等多家单位授予浦发银行运行维护优秀单位称号，运行维护的得分始终处于同业领先水平。

用技术手段实现技术管理，不断强化运维技术工具建设。2014年，浦发银行推进18项技术工具建设和优化，持续丰富“监”、“控”、“管”、“治”运维技术管控体系，构建了先进的运维支撑技术平台。“基于异构整合和自适应基线的数据

库运维度量分析平台”项目凭借在国内数据库运维领域的领先水平，荣获中国人民银行颁发的银行科技发展奖。

坚持优先恢复系统对外服务，着力提升应急处置管理水平。2014年，浦发银行自主研发了故障应急处理平台和紧急电话会议系统，实现了应急与沟通的“一键式”操作，大幅降低突发事件的响应时间。同时，积极组织应急实战和联合演练，不断完善应急预案，作为承办单位参与了由中国人民银行组织的上海市金融业信息系统通信应急联合演练。

持续强化银行自主可控能力，积极引入国产化IT设备。2014年积极引入支持国密算法的国产动态口令认证产品替换国外产品系统，大幅降低了动态令牌的采购成本，提升了设备登录的认证安全。积极开展国产网络设备的测试和产品入围招标、国产化PC服务器和存储设备的调研等工作，为后续进一步落实IT设备国产化做好准备。

持续做好信息系统灾备建设工作。信息系统灾备建设作为保障业务连续性的关键技术手段，已成为评价企业核心竞争力和履行企业社会责任的重要标准之一。2014年，浦发银行积极探索灾备中心承担生产运行任务，扎实开展总分行灾备系统建设和演练，积极推进合肥灾备中心机房建设，推动灾难恢复管理水平持续提升。为客户提供更加安全可靠的金融服务，并为稳定金融秩序、促进社会和谐发挥积极作用。

履行反洗钱义务

健全反洗钱制度。2014年印发《上海浦东发展银行反洗钱管理办法》，确立了以法人为主体的反洗钱全面风险管理框架，明确了三道防线的反洗钱工作职责。制定了《上海浦东发展银行客户洗钱风险评级管理办法》及操作规程和操作手册，积极开展客户洗钱风险评级流程设计和系统开发。通过上海自贸区分行的大胆摸索和实践，初步确定了创新产品的反洗钱工作要求，草拟了银行产品洗钱风险评估规程。

建立反洗钱系统。2014年，浦发银行加大了系统开发工作力度，陆续开发上线了客户洗钱风险评级系统、金融制裁名单监测系统二期项目，并对反洗钱监测系统进行的完善升级，极大提高了全行反洗钱工作的效率。

加大检查频率和深度。全年完成了8家分行的反洗钱专项检查，被检查机构较去年增加4家，总行业务经营部门首次纳入检查范围。根据检查发现的问题，分行及总行相关部门均积极整改，反洗钱组织架构、内控制度以及重视程度均得到相应提高。

加大客户尽职调查力度。2014年全行累计开展客户尽

职调查**3万**余次，涉及**1.6万**个客户，客户调查率达**31.7%**，同比上升**13.4%**；累计报送重点可疑交易报告**68**份，同比上升**30.7%**，通过严格的审核制度，全行显著减少了错报、漏报情况。全年反洗钱工作中未发生重大案件和风险事件。

【2014年反洗钱工作情况表】

指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年
反洗钱培训次数	次	234	200	198
报送的大额交易报告	亿份	0.07	0.06	0.04
报送的可疑交易报告	万份	21	29	34

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
长春分行组织开展“反洗钱宣传月”活动	通过在网点设置反洗钱咨询台、发放反洗钱宣传册、在公众教育区摆放宣传展板等形式，宣传洗钱活动的基本特点和社会危害；组织路演活动，向社会公众进行反洗钱、打击洗钱犯罪活动的法律法规宣传；开展反洗钱知识校园行活动，走进吉林大学，向在校大学生讲解反洗钱基础知识，解答疑问。	通过一系列的反洗钱宣传活动，增强了公民维护金融安全的责任意识。
西安分行推出反洗钱知识有奖问答活动	2014年组织了两期反洗钱主题宣传，深入西安铁路局社区，发传单、递折页、讲危害、普知识，共发放材料5,200余份，回收反洗钱知识答卷200余张。	取得了积极的社会反响，树立了良好的企业公民形象。



构建廉洁自律环境

加强制度建设，进一步提高监督管理水平。制定了《关于落实党委主体责任进一步做实党风廉政建设责任制的实施意见》，以及总行《党委班子落实党风廉政建设主体责任分工方案》、全行《党风廉政责任制考核办法（试行）》，把思想统一到党中央关于党风廉政建设和反腐败工作各项新部署新要求上来，不断增强使命意识、责任意识、担当意识，并始终把主体责任放在心上，抓在手上，扛在肩上。制定了《关于加强全行纪检监察管理体制工作的通知》，完善分行纪检监察管理体制。

严肃执纪，加大办信查案力度。2014年，总行纪检监察室受理的信访举报67件（次），同比增加10.45%。其中上级、监管机构转来18件（次），直接收到43件（次）。其中自办27件（次），转办督办34件（次），上报上级纪委和监管机构18件（次）。以零容忍态度惩治腐败，鉴定廉洁之志，坚持抓早抓小。认真纠正违规办理客户业务活动、公车私用、收受礼品等问题。给予落实诫勉谈话的4人（次），信访办结率96.49%。

根据案件线索移送和初核，经总行纪委或总行问责工作领导小组批准，给予总行直管干部党纪和问责立案9人，给予员工党纪立案2人。做到有责必问，有责必究，发现一个坚决查处一个，决不姑息。

继续加强培训教育，提升廉洁从业底线意识。年初召开了全行党风廉政建设大会，全行党风廉政建设工作提出了具体要求。举办了全行纪委书记培训班，邀请市纪委、市经侦总队、市金融纪工委有关领导分别就“如何做好企廉工作和纪委工作”、“经济犯罪视野下金融系统监察工作探讨”和“落实纪委工作要求，做好银行纪委工作”进行了授课。

2014年，浦发银行不断拓展廉洁从业宣传教育的思路和内容，丰富宣传教育的措施和形式，创新宣传教育的方法和手段。一是扩大教育层面。在新员工培训、党支部书记培训、支行行长培训，以及总行直管干部培训班课程中，均增设了党风廉政教育课程。二是丰富教育载体。编印了《廉洁合规从业手册》和《案例选编》，并以电子版和印刷版两种形式下发各分行，对显现的员工道德风险以及操作风险进行了实体案例教育。三是营造教育氛围。深入推进以“深化合规意识，坚持廉洁从业”为主题的集中宣传教育活动。总行组织本部处级以上干部约200多人次观看警示教育系列片，同时开展了以《廉洁合规从业手册》为主要内容，并覆盖全行员工的网络测试。举行了主题教育月暨全行案件防控工作宣讲会。四是巩固教育成果。积极参加上海市金融系统

反腐倡廉优秀调研成果评选活动，开展了党风廉政建设课题研究活动，员工撰写党风廉政建设课题论文27篇，积极参加上级纪委、金融监察学会等单位的论文评选活动。

采取积极措施，抓好出台制度的贯彻落实。2014年，修订了《上海浦东发展银行员工违规行为处理办法》，制定了《中高级管理人员问责办法》和《信贷风险责任认定及追究管理办法》。

【职业道德、反复倡廉学习教育情况统计表】

指标名称	指标单位	2012年	2013年	2014年
治理商业贿赂培训次数	次	7	9	11
反腐倡廉培训次数	次	11	39	49
信访办结率	%	96%	85%	96.49%
报告期内发生法律追求的腐败案件和内部监督部门违规处理的事件数	次	内部监督部门违规处理的事件数152件	全年对法律追究的案件和违规处理事件共262件	全年对法律追究的案件和违规处理事件共294件

2014年所获荣誉及奖项

评奖机构	奖项名称
中国银行业协会	2013年度最佳绿色金融奖
21世纪企业公民研究中心	2014中国最佳企业公民评选“2014年中国企业公民最佳股东回馈奖”
中国企业管理研究会社会责任专业委员会、北京融智企业社会责任研究所	2014中国银行业公众透明度评价“最佳社会责任报告奖”
润灵环球责任评级	2014年社会责任报告评级等级“AA”，评级展望“积极”
恒生指数	恒生A股可持续发展企业基准指数 恒生A股可持续发展企业指数 恒生内地及香港可持续发展企业指数
联合国环境规划署	“中国十佳绿色责任企业奖”
世界银行	“2014能效项目最佳节能减排效益奖”
经济观察报	“2014年度中国低碳典范企业”
人民银行	2013年度个人征信系统数据质量工作优秀机构 “2013年度银行科技发展奖三等奖”（“移动支付发卡”项目、“基于异构整合和自适应基线的数据库运维度量分析平台”项目）
中国银行业协会	2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动“突出贡献奖” 《2013中国私募股权市场研究报告》获得了“中国银行业协会发展研究优秀成果评选三等奖” “最佳贸易企业伙伴银行” “2014年度养老金业务管理奖” 2014年银团贷款业务评优活动“最佳业绩奖” 2014年银团贷款业务评优活动“最佳交易奖”（上海浦东前滩ES4地块前期基础设施工程项目） 第三届中国银行业优秀客户服务中心评选活动“人才培养与发展奖”（总行客户服务中心） 第三届中国银行业优秀客户服务中心评选活动“综合示范单位奖”（信用卡客户服务中心）
中国银监会	“银行水效项目开拓奖”
上海市人民政府	“2013年度上海金融创新奖”二等奖（“NFC手机支付”项目） “2013年度上海金融创新奖”二等奖（微信银行）
上海市银行同业公会	“2014上海银行业小微企业最佳科技金融服务奖”（“微小宝”、“信贷工厂”） “2014年度上海银行业产品创新奖”
中央国债登记结算有限责任公司	“2013年度中国债券市场优秀自营商” “2013年度中国债券市场优秀承销商”
国家外汇管理局	2013年度银行执行外汇管理规定考核获评“A级”
银行间市场清算所股份有限公司	“2013年度优秀清算会员奖” “2013年度优秀清算成员奖” “2013年度现券净额清算优秀奖”

评奖机构	奖项名称
	“2013年度外汇清算优秀奖” “2013年度创新业务优秀奖”
中国并购公会	“2014年最佳并购融资奖”（中航投资并购项目）
投资者报	2013年度最佳手机银行
21世纪经济报道	第七届21世纪资产管理“金贝奖”评选“2014年最佳综合服务银行” “第七届21世纪资产管理“金贝奖”评选“2014年最佳移动金融银行”
《亚洲银行家》杂志	浦发银行手机银行获评“中国最佳手机银行产品（BEST MOBILE BANKING INITIATIVE）” 浦发银行微信银行获评“中国最佳社交媒体应用特别奖项（BEST SOCIAL MEDIA INITIATIVE）” 亚洲银行家亚太区2014风险管理成就奖项“操作风险管理成就奖”
《首席财务官》杂志	2014年度中国CFO最信赖银行评选“最信赖银行大奖”、“最佳公司金融品牌奖”、“最佳现金管理品牌奖”、“最佳投行业务奖”
经济观察报	2013-2014年度中国卓越金融奖“年度卓越移动金融银行”
上海证券报	“最佳中小企业伙伴银行奖”（“微小宝”产品） “最佳贸易融资银行奖”（“供应链金融解决方案”）
证券时报	2013年度最佳手机银行 2013年度最具竞争力银行投行 2013年度最佳债券承销银行 2013年度最佳并购顾问银行 2013年度最佳银团融资项目（“黄浦江内河航道整治系列工程项目——大芦线航道整治二期工程”） 2013年度最佳股权融资项目（“湖南高新新能源创业投资基金项目”）
新浪财经	“2014年度创新手机银行”
第一财经日报	2014中国金融价值榜“年度企业银行”
和讯网	第十二届财经风云榜“年度最具竞争力财富管理机构”、“年度最佳信用卡品牌”
中国经营报	“2014卓越竞争力对公业务银行” “2014卓越竞争力金融创新产品品牌奖”
第一财经传媒有限公司、陆家嘴金融贸易区管理委员会共同主办	2014陆家嘴金融创新峰会暨中国金融创新价值榜“最佳绿色金融产品创新奖” 2014陆家嘴金融创新峰会暨中国金融创新价值榜“年度创新移动银行奖”
英国《银行家》杂志	2014年全球银行品牌500强，浦发银行排名第75位，位列上榜中资银行第10位，品牌价值26.64亿美元 2014年世界银行1000强排名，根据核心资本，浦发银行位列全球第44位，居上榜中资银行第8位
美国《福布斯》杂志	2014年全球企业2000强榜单，浦发银行排名第130位，位列上榜中资企业第16位，居上榜中资银行第9位
美国《财富》（FORTUNE）杂志	2014年财富世界500强排行榜，浦发银行排名第383位，位列上榜中资企业第81位，居上榜中资银行第9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。

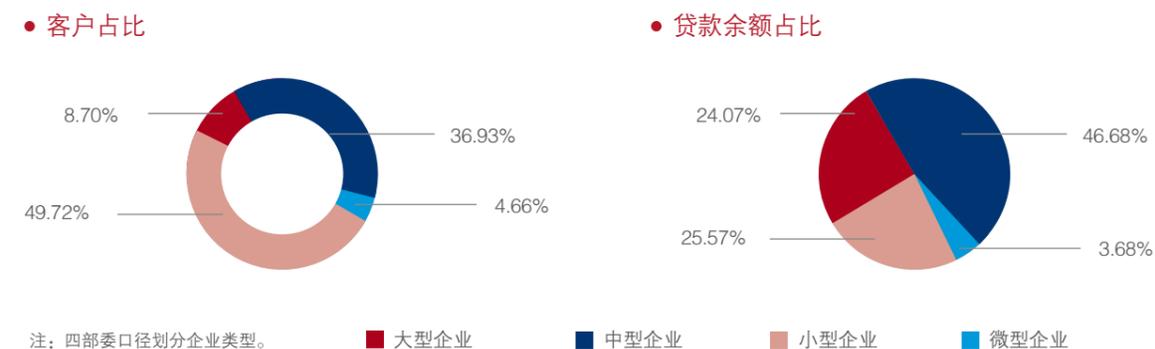
优质服务责任：将金融服务与社会制度、精神文明、经营环境、技术手段等因素相关联，通过提升服务质量，优化服务流程，提高运营效率，加强服务反馈，维护金融安全等责任举措，从而在为客户创造经济价值的同时，创造美好客户体验的责任。

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

在稳增长、调结构、促改革的宏观经济政策指引下，信贷资源支持经济发展，推进改革创新，注重防范风险；调整产业结构，化解产能过剩，大力发展战略性新兴产业，加快发展各类服务业，推进传统产业优化升级；改善民生，加大保障性住房建设，促进区域协调发展，推进城镇化。

【2014年四类企业贷款余额、客户数量占比情况表】



平衡区域发展

为平衡各区域协调发展，浦发银行持续实行差异化的区域政策。在遵循全行统一行业投向的基础上，依据不同区域资源禀赋、政策制度、市场环境、要素价格、市场潜力和管理基础等因素采取差异化投向政策，对各区域内具备比较优势的特色产业提供信贷支持，提高对实体经济的服务能力，优化全行信贷组合的配置效率。

截至2014年末，全行机构网点总数已达**1,295**家（其中社区银行**305**家），全国性网点布局进一步完善。全年中西部地区新增网点**159**家，占全行新增比重的42%。东北地区新增网点**31**家，占全行新增比重的8%。中西部和东北的网点有效的支持了中西部开发和东北老工业振兴建设。

【支持产业转型升级情况统计表】

编号	指标名称	2014年	2013年	2012年
1	东部地区贷款余额占全部贷款余额比例	54.74%	58.13%	59.84%
2	东部地区贷款客户企业占全部贷款企业比例	61.82%	63.75%	65.08%
3	中部地区贷款余额占全部贷款余额比例	14.54%	14.64%	14.60%
4	中部地区贷款客户企业占全部贷款企业比例	17.99%	17.75%	16.48%
5	西部地区贷款余额占全部贷款余额比例	15.93%	16.02%	15.47%
6	西部地区贷款客户企业占全部贷款企业比例	14.19%	13.50%	12.01%
7	东北地区贷款余额占全部贷款余额比例	7.88%	8.07%	8.18%
8	东北地区贷款客户企业占全部贷款企业比例	5.99%	5.00%	6.42%

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。
 2. 中部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖南、湖北等六个省。
 3. 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。
 4. 东北地区包括黑龙江、吉林、辽宁三个省。

扎实做好援疆工作

2014年持续推动在辖内网点建设，截至2014年底，乌鲁木齐分行共有15家机构，分行本部1家、二级分行2家、地级市支行1家、同城支行9家、社区支行2家，2014年全年投入**22**家离行式自助银行、**7**家离行式自助服务点、共计发放自助设备**49**台。保持对新疆地区信贷投入的增长和存贷比的倾斜支持。截至2014年末，乌鲁木齐分行贷款余额为**223.84**亿元，比年初增加**41.41**亿元，增幅**22.7%**，高于全行平均贷款增幅**7.93**个百分点。

浦发银行抓紧落实产业援疆、金融援疆的指示，致力于全方位提升金融服务能力，监管上海市和广东省援疆资金9.8亿元，做好援疆资金账户监管、规范运作、安全保障等工作。7.28暴恐事

件后，喀什地区社情及其严重，在莎车、巴楚两县断网的情况下，喀什分行主动与相关援疆部门沟通，并组织专人专车进行票据传递和对账，积极协调，确保援疆资金及时拨付到位。

支持“十二五”期间新疆交通事业快速发展，给予新疆维吾尔自治区交通运输厅综合授信额度60亿元，支持新疆交通“十二五”期间国家级重点项目建设。自2007年至今，共提供10条公路项目的建设资金支持。2012年-2014年期间，全额承贷国家重点项目G30连霍高速公路联络线G3015克拉玛依-塔城（巴克图）段高速公路项目，给予该项目专项授信额度38.2亿元，其中2014年实现投放项目贷款12.6亿元。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
乌鲁木齐分行自主研发银保产品助力新疆维稳工作	与中华联合财产保险公司共同研发了“生命卫士”银保产品，这是全国首个将“因恐怖袭击、暴力事件发生的意外”纳入保险责任的意外险种，此款银保产品具有保费低、保额高等特点。	是分行自成立以来首支自主研发的银保产品，积极支持新疆地区的维稳事业。

支持新一轮东北振兴

东北地区既是全国重要的工业基地，也是全国最大的商品粮食生产基地，同时它在飞机制造、汽车制造、港口航运、石油化工和造船等业务领域均有具备核心竞争力的企业，已形成了相当规模的产业集群。2014年，国务院下发了《关于近期支持东北振兴若干重大政策举措的意见》，推动东北二次振兴带动区域未来发展。

浦发银行通过股权多元化等方式整合中央企业在东北地区的资源，推动国有资本向关键性、战略性、基础性和先导性行业领域集

中；围绕重大技术装备和高端智能装备、新材料、生物等东北地区具有优势和潜力的产业链，瞄准国家重点工程和骨干企业为，整合创新资源组建产业技术创新战略联盟，推动创新驱动的新型发展模式；做强传统优势产业，积极支持重大技术装备拓展市场，扶持核电、火电、轨道交通、石化冶金、高档机床等优势装备走出去；科学布局一批产业关联度高的重大产业项目，鼓励大型农产品加工企业在东北地区布局生产基地；加强粮食仓储和物流设施建设。

【东北地区贷款余额情况】

	2012年	2013年	2014年	2014年前五大项目简介
贷款余额(亿元)	12,48.54	1,394.91	1,564.84	1. 沈阳绕城高速公路改扩建项目 2. 大连市新机场沿岸商务区起步区项目 3. 沈阳市辉山村、望滨村、泗水科技城(大夫村、下洼子村)土地整理项目
贷款客户企业数(万个)	0.23	0.20	0.24	4. 大连小窑湾国际商务区基础设施建设 5. 长春绿园区乙三路北土地收储项目

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



【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
长春分行“一点对全国”模式汽车金融业务多角度解决经销商融资需求	长春分行汽车金融服务方案不断升级，目前已涵盖建店融资、库存融资、个人经营性贷款等七大项服务品种。截至2014年末，在全国1,000余个经销商中，长春分行汽车金融总授信金额超过50亿元，用信客户135户，本年累计用信90.62亿元，用信余额超过26亿元。	满足长春地区汽车产业发展需要，有力支持地区经济增长。
大连分行开启振兴东北外向经贸发展新突破口	成立“浦发银行大连离岸创新中心”，顺势开拓多项离岸银行业务，向2,600余家外贸企业客户提供直接金融服务，贸金业务量突破185亿美元，同比增加超过28亿美元，增幅17.9%。纵深开启了振兴东北外向经贸发展的新突破口。	是大连口岸唯一的总部级离岸银行业务机构，是东北老工业基地全面振兴的具体举措，助推了区域外贸经济快速发展。

促进中西部崛起

在西部地区支持“一带一路”战略以及配套基础设施升级改造，发展新型城镇化、产业结构升级以及与民生消费。

【西部地区贷款余额情况】

	2012年	2013年	2014年	2014年前五大项目简介
贷款余额(亿元)	2,360.48	2,770.33	3,161.91	1. 铜川至延安高速公路、十堰至天水高速公路、西铜高速公路项目 2. 乌鲁木齐G3016克拉玛依-塔城(巴克图段)高速公路项目 3. 乌鲁木齐哈密三塘矿区矿业权投资项目
贷款客户企业数(万个)	0.43	0.54	0.57	4. 昆明牛栏江-滇池补水工程项目 5. 昆明呈贡新区KCC2012-26号等7地块收储项目

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。
2. 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
成都分行支持西部大开发	共支持包括四川成渝高速公路股份有限公司、四川高速公路建设开发总公司在内的公路建设贷款余额10亿元，支持雅砻江流域水电开发有限公司水利基础设施贷款余额3.46亿元。	推进西部地区交通、水利等方面的基础建设和发展。
重庆分行带动企业“走出去”、“引进来”	以“内保外贷”为代表的特色融资产品，借重庆两江新区纳入外商投资企业外汇资本金实行意愿结汇试点区域的契机，发挥国际业务网络及产品优势，在港澳台金融合作项目、直接投资、产品创新等方面给予企业积极的支持。	响应国家“一路一带”和长江经济带建设战略，助力将重庆打造成内陆开放高地。

把握国家实施“中部崛起战略”的良好时机，发挥本地区承东启西的区位优势，优先支持有利于稳固本区域“三基地，一枢纽”战略地位的信贷需求，重点支持有利于加快区域经济结构优化升

级、加快中部地区工业化和城镇化深入发展、加快推进农业现代化水平以及有利于提高发展质量和水平的信贷需求。

【中部地区贷款余额情况】

	2012年	2013年	2014年	2014年前五大项目简介
贷款余额(亿元)	2,227.36	2,532.47	2,885.23	1. 郑州市地铁一号线建设 2. 河南巩登高速公路BT项目回购 3. 洛阳至栾川高速公路洛阳至嵩县段项目建设及连霍高速郑州至洛阳段改扩建工程
贷款客户企业数(万个)	0.59	0.71	0.72	4. 河南省G107新线郑州段改建 5. 河南晋开化工用于50万吨/年合成氨52万吨/年尿素及配套装置项目建设

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。
2. 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
南昌分行“财政转贷”支持鄱阳湖生态经济建设	成功办理“财政转贷”业务，争取到“财政部向世界银行借款转贷江西省财政厅用于鄱阳湖生态经济建设”项目1,200万美元资金，实现了在财政公共资金洼地领域的新突破。	加快推进新型城镇化建设的具体举措，对江西实现进位赶超、绿色崛起有着重要的战略意义。
南宁分行支持长洲水利枢纽三线四线船闸工程建设	向广西西江集团承担的国家战略项目长洲三线、四线船闸工程提供10亿元项目资金支持，满足了企业迫切的资金缺口需求，对地方建设起到了极大的支持作用。	支持珠江-西江经济带发展规划的重要举措，加快中西部地区经济发展，促进中西部地区与东部地区之间商品和资源的交换。

助力地方经济建设

2014年，浦发银行继续通过信贷资源支持各地基础设施、民生工程以及重大产业发展项目，以点带面，推动地方经济社会发展。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
昆明分行全力推动地方建设和产业经济发展	累计为“云南省2014年三个一百重点建设项目”提供资金支持33亿元，项目类别囊括了公路、城市建设等重点项目。向制造业累计投放贷款63.40亿元，占同期对公贷款余额比重的16.25%，满足企业生产经营周转及项目建设。	推进区域经济发展，保护地方产业不受经济下行和结构调整影响。
芜湖分行紧密银政合作支持地方经济建设	2014年共投放平台类贷款70.2亿元，其中公用事业40亿元，皖江城投18亿元，其它区级平台12.2亿元。农林渔业贷款余额1.1亿元。全年缴纳税收9,921万元。	平台类贷款投放支持地方经济建设。
上海分行支持本地重大项目融资、服务实体经济持续发展	2014年投行债务融资工具发行量达336亿。牵头组建国内首个海上风力发电项目——东海大桥海上风力发电二期项目银团，银团总额15.52亿元，分行贷款份额7.76亿元；牵头组建上海市重大工程徐汇滨江地区前期基础性开发及综合环境建设工程项目银团，银团总额37.87亿元，分行贷款份额18.2亿元；牵头组建嘉闵高架地面道路新建工程项目银团，银团总额21.75亿元，分行贷款份额9.42亿元。	信贷资源大力支持本地经济社会发展。
杭州分行推进义乌市金融专项改革银政战略合作	为义乌量身定制《义乌市国际贸易综合改革试点金融专项改革2014—2016年实施计划》以及配套服务方案。设立总行级义乌离岸创新中心，大大缩短了离岸业务审批流程，有效降低了企业运营成本，阶段性成果显著。	立足国家战略，促进义乌国际贸易综合改革，义乌支行荣获2014年“义乌市劳动模范集体”称号。

【2014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）	当年期末总贷款余额占比
1	沈阳绕城高速公路改扩建项目	33.38	48.92	0.25%
2	铜川至延安高速公路、十堰至天水高速公路、西铜高速公路项目	-	41.45	0.21%
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、海景大道南延段建设项目	-	30.65	0.15%
4	乌鲁木齐G3016克拉玛依-塔城（巴克图段）高速公路项目	14.60	30.40	0.15%
5	大连市新机场沿岸商务区起步区项目	30.00	30.00	0.15%
6	上海沪申高速公路A15、A16、S26项目	1.63	25.74	0.13%
7	上海轨道交通11号线项目	0.70	25.44	0.13%
8	上海国际港务（集团）股份有限公司并购项目	-	21.75	0.11%
9	上海轨道交通10号线项目	-	21.65	0.11%
10	上海绿洲雅宾利花园三期地产项目	1.96	20.94	0.11%

注：1. 该表所列前十大大型项目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=2014年本项目贷款余额/2014年银行贷款总余额。



推动产业升级

【2014年新增贷款投向表】

行业分类	对应行业分类	2014年贷款余额 (万元)	2014年新增贷款额 (万元)
农林牧渔业	A类	1,675,917	300,524
其中: 农业贷款	A01	799,223	209,651
林业贷款	A02	215,944	54,135
采矿业	B类	6,315,043	902,811
制造业	C类	37,734,244	-440,415
电力、燃气及水的生产与供应业	D类	4,383,827	141,524
建筑业	E类	11,260,811	1,212,176
交通运输、仓储及邮政业	F类	9,607,543	-73,074
信息传输、计算机服务和软件业	G类	1,259,280	108,591
批发和零售业	H类	24,159,111	2,273,562
住宿和餐饮业	I类	968,344	1,494
金融业	J类	1,320,016	-25,380
房地产业	K类	19,483,256	5,010,206
租赁和商务服务业	L类	12,644,426	2,954,293
科学研究、技术服务和地质勘查业	M类	721,019	33,348
水利、环境及公用设施管理业	N类	8,130,601	573,945
居民服务和其他服务业	O类	908,219	-26,126
教育	P类	1,084,167	67,533
卫生、社会保障和社会福利业	Q类	920,183	175,121
其中: 卫生行业	Q85	904,683	165,121
文化、体育和娱乐业	R类	559,339	52,069
其它	S类和T类	466,484	-231,632
合计	—	143,601,829	13,010,568

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。

【支持产业转型升级情况统计表】

指标名称	行业类别	对应行业分类	指标单位	2014年	2013年	2012年
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	113,201	142,893	136,000
	专业技术服务业	M76	万元	460,704	438,611	318,968
	科技交流和推广服务业	M77	万元	204,431	157,100	85,226
支持战略性新兴产业贷款当年发放额			万元	2,340,449	3,079,310	2,518,444
支持战略性新兴产业贷款余额			万元	3,984,179	4,656,416	3,581,046

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。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
石家庄分行深入拓展战略性新兴产业项目	对高端装备制造, 生物医药、新能源等加大行业分析和营销力度, 2014年战略新兴产业贷款余额4.01亿元, 较年初新增3.23亿元, 节能减排行业余额12.38亿元。	加快产业结构转型, 助推区域经济发展。

支持实体经济

2014年以来，我国宏观经济缓中趋稳，在此背景下，浦发银行加快推进重点领域信贷投放，支持实体经济发展，转变规模增长乏力的现状。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
呼和浩特分行支持自治区经济建设和社会发展	与自治区政府签署《战略合作协议》，于未来三年内向内蒙古自治区各类经济实体、重点项目、基础设施建设和民生工程等提供总额500亿元人民币的金融支持。2014年融资总规模达到628.72亿元。	支持自治区重大基础设施建设项目和重大产业发展项目，满足关键领域和薄弱环节的融资需求

支持文化产业

近年来，浦发银行在文化创意等领域的信贷投放规模稳中有增，结构占比基本稳定。针对不同成长阶段的客户提供方案式金融服务。根据企业的具体情况，提供知识产权质押融资的特色产品，或在授信产品外结合小微企业集合票据、PE融资财务顾问等业务，形成

对文创小微企业的综合金融服务方案。根据地方经济特点和政策环境，北京、上海两家分行，推出了“文创赢”、“影视贷”等特色方案和产品，其主要立足于与各类文化创意园区、影视创作园区合作，在当地为文化创意行业的小微企业金融服务进行了创新性探索。

【支持文化产业发展情况统计表】

指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年
支持文化产业贷款当年发放额	亿元	104.63	101.87	84.29
支持文化产业贷款当年新增额	亿元	15.80	16.69	25.8
支持文化产业贷款余额	亿元	141.77	125.97	109.28
支持文化产业贷款占总贷款的比例	%	0.71%	0.73%	0.72%
信贷支持的文化企业数量	个	431	480	463
信贷支持的文化产业项目数量	个	431	480	463

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。

支持高新技术产业

浦发银行响应国家引导，积极培植“科技小巨人”的金融服务，不断扩大在科技金融领域的市场影响力；有效推动全行科技支行的建设；优化完善“千户工程”高成长型客户培育管理办法。在科技信贷和产品服务模式上寻求创新和突破。

截至2014年末，浦发银行服务的科技型企业已突破11,000户，其中重点培育的“千户工程”入库企业超1,800户，累计培育各板上市企业超过200家，搭建合作平台120余个，为科技型企业提供的授信支持近千亿元。在总行成立业内首个总行科技金融处，

自下搭建了以科技支行、科技金融服务中心、科技特色支行等为特色的立体化、多层次服务网络。



【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
青岛分行积极做好科技型企业服务工作	推出“蓝色小巨人”创新小微金融产品，针对青岛市科技局认定的“蓝色小巨人”科技型企业，借助科技局下属的高创担保公司，为客户提供专属优惠的贷款产品。	助力科技产业升级、实体经济健康发展起到积极的推动作用。
长沙分行设立50亿元高新产业发展基金	与长沙高新区合作成立长沙高新产业发展基金,用于专项支持麓谷发展。该基金是浦发银行在湖南设立的湘浦基金的子基金,湘浦基金作为支持湖南区域经济建设和产业升级转型的投资平台,总体规模将超过200亿元。	采用政府与社会资本合作新模式,充分发挥财政性资金的引导和杠杆作用,撬动更多社会基金投资支持长沙高新产业发展建设。

【案例】积极打造“科技金融”产品

2014年，浦发银行于业内率先推出了“科技小巨人”品牌。“科技小巨人”是浦发银行针对以科技型企业为代表的具有成长性和成长需求的企业客户推出的特色服务，聚合跨界资源，着力于科技型企业成长培育，为企业成长提供全程专属培育机制和全面的金融服务。

“科技小巨人”金融服务方案通过搭建“四大联盟”全程培育科技型企业。

天使联盟：

浦发银行集合硅谷银行、天使投资基金、创投基金等各方优势，充分挖掘科技企业自身价值，为初创期的科技企业打造全方位服务平台。

成长联盟：

对于快速成长期科技企业，浦发银行携手股权基金、政府部门、供应链核心企业、数据平台，打造全方位服务平台。

上市联盟：

针对在区域股交中心、各板交易所等挂牌上市企业，整合交易所、券商及其他中介服务机构，打造全方位成长服务平台。

战略联盟：

针对集团化、全球化发展的企业，综合运用全球各成熟市场的力量，提供融汇各方精英价值的定制化服务。



切实服务“三农”经济

浦发银行在国内银行业内率先推出《现代农业产业金融服务方案》，通过服务模式、产品体系、营运机制等方面创新，着力打造“从田间到舌尖”的现代农业全产业链金融服务模式。

浦发银行在黑龙江设立首家现代农业产业金融服务中心，为推进全行农业产业金融服务起到先试先行的示范和引导作用。牵头推进在土地流转融资产品、农户联保联贷业务和农产品交易所融资等业务的创新。



【服务“三农”情况统计表】

指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年
涉农贷款余额合计	亿元	3,845.37	3,481.23	2893.27
其中：农户贷款余额	亿元	101.49	105.64	90.29
农村企业及各类组织贷款余额	亿元	3,418.02	3,126.39	2580.07
城市企业及各类组织涉农贷款余额	亿元	319.49	249.20	166.34
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	19.37%	20.13%	18.97%
支持“三农”的网点机构数量	个	167	141	110
其中：自设的机构数量	个	123	116	89
合作的机构数量	个	44	25	21

注：1. “三农”指农村、农业和农民
 2. “支持‘三农’的网点机构数量”是指指按照国家行政区划，县及以下的营业网点/合作机构
 3. 截至2014年末，村镇银行法人机构数25家，含下辖网点数量合计44家。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
太原分行全面探索农村金融产品创新	推出以集体土地上建设的合法住宅为抵押的“房贷通”产品，累计发放贷款246户，2,793万元；推出“农户汽车消费贷款”业务，累计发放贷款31户，174.3万元。	加快新农村建设，满足农户生产生活需求。
成都分行全面开展涉农信贷业务	2014年涉及农业、林业、农副食品业企业新增授信金额11.36亿元，新增投入主要围绕产业升级、规模化种植及农业物资集散进行。2014年现代农业贷款余额22.73亿元，满足涉农企业经营周转需求。	贯彻落实涉农信贷政策，择优支持新型信贷农业企业，重点支持绿色环保的林产品加工龙头企业。
昆明分行利用“产业基金”模式加强涉农信贷支持	成功落地“楚雄农业产业批量基金”，云南省楚雄州11家农业种植龙头企业入伙，实现贷款投放1.48亿元。2014年林权抵押贷款余额较年初新增6,000万元，实现此类抵押贷款零的突破。	推动现代农业经济高速发展，拓宽涉农金融服务领域。
南宁分行支持生态农业建设	为隆安生态产业园光伏农业大棚项目成功申请法开署（AFD）中间信贷额度2,000万元立项，配套固定资产投资3亿元，提供合计3.2亿元的绿色信贷支持。推进太阳能利用及光伏电池组件产业的发展，对农业新技术及土地利用、荒漠化治理起到推动作用。	发展循环经济模式、践行可持续发展能源战略规划的具体体现。

支持国家重点战略部署和重大项目推进

推进国际化战略实践

2014年浦发银行国际化战略稳步推进。提升客户跨境金融服务能力；提升交易银行的服务能力和层级；顺应人民币国际化趋势，推进人民币国际化进一步加速。

香港分行总体业务规模呈稳步上升趋势，截至2014年年末，总资产规模达**637.90亿港元**，较年初的增幅达**49%**。

税前拨备前利润突破**3亿港元**，较年初的增幅达**84%**。

伦敦代表处作为浦发银行在欧洲的联络协调窗口，代表处的主要功能是为信息采集以及为日后伦敦分行的设立做调研准备。

新加坡分行筹建工作快速推进，已获得了银监会的正式批复。目前，筹建工作已进入新加坡金管局申请材料的准备阶段。

离岸业务得到长足发展

2014年,浦发银行充分发挥离岸牌照的经营优势,不断丰富和完善离岸产品内涵,已基本打造了集贸易融资、投资银行、金融市场为一体的产品体系,为企业客户跨境经营提供了一系列创新产品支持,包括离岸财务顾问服务、资产管理服务、融资租赁保理产品、

离岸委托他行代付、海外并购等产品。离岸业务资产总额**201亿美元**,增幅**213%**,离岸存、贷款余额双双位列同业第一。在岸国际结算量**2,900亿美元**,增长**32%**。跨境人民币存款突破**1,000亿元**。

支持京津冀协同发展

加大对京津冀协同发展的金融支持。关注三地协同发展，配套不同的服务政策；聚焦重点问题，集中优势资源。截至2014年末，浦发银行共向京津冀地区累计投放了**1,883.88亿元**人民币的资金支持，其中贷款余额为**1,674.33亿元**，较2013年末增长了**17.65%**，并且四季度再次追加**40亿元**京津冀专项额度支持。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
石家庄分行加强对京津冀协同发展的全面支持	2014年末基础设施建设贷款余额59.6亿元，较年初新增6.5亿元，重点项目贷款余额49.69亿元。	加大了对基础设施和重点项目建设的支持和投放力度。

自由贸易试验区金融服务探索

加快信息系统建设，提升自贸业务服务能力。浦发银行自贸区分账核算业务系统已通过人民银行验收，并正式启动，是唯一一家在沪全辖机构均能开展自贸区分账核算业务的银行。目前我行的系统架构可以支持公司类汇款、结售汇、存款、贷款、直投、贸易结算类等多个维度的业务。

强化产品创新能力，积极创新自贸区专属金融产品。一方面，通过跨境人民币业务及离岸账户特色与FT账户组合，实现自贸区企



业境内外平台的一体化管理，较好满足了总部型企业在资金管理，特别是跨境资金管理方面的需求；另一方面，充分发挥分行跨境联动机制优势，配合跨境银租保、海外直贷等创新产品，通过引入低成本的海外资金支持国内实体经济发展。另外，自贸区资本金自愿结汇、自由贸易账户等创新业务也已经顺利落地。

加强跨市场联动，提升市场服务功能。积极探索作为海外要素市场与国内要素市场的桥梁，配合各要素市场国际版市场的建立，推进银行代理清算、结算、代理交易、质押融资等金融服务。

结合多账户平台，多渠道满足自贸区金融服务需求。浦发银行自贸区分行作为首家获得离岸银行业务独立经营资格的分行级机构，成立了专门的海外业务部。充分运用浦发银行离岸业务优势和自贸区政策红利，通过跨账户体系、跨境和跨市场三大板块联动，立足上海与自贸区，推出“自贸海外通”系列产品，聚焦自贸区跨境联动客户，提供兼具本土化与海外化特点的一站式金融服务。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行推出《自贸区金融服务方案4.0》	提出“四位一体”自贸区金融服务概念。以在岸账户、离岸账户、香港分行账户、FT账户为基础，通过高效的境内外联动、区内外联动、本外币联动，提供自贸区跨境贸易金融、投融资、现金管理等领域的金融服务，帮助企业搭建自贸区贸易平台和投融资平台。同时，自主创新了大宗商品现货交易平台服务、跨境银租保、股权投资基金并购贷款和自贸海外通等服务。	业内唯一针对特色行业的自贸区金融服务方案的银行。积极探索投融资汇兑便利，扩大人民币跨境使用，深化外汇管理改革，稳步推进利率市场化。
上海分行积极扩大自贸区跨境人民币使用	首批参与跨境人民币双向资金池业务试点，帮助30家集团企业开展业务，累计完成了50亿人民币结算量。此外，推出“互联网企业经常项下跨境人民币集中收付”，在集团内部对经常项下的跨境收付采用并笔或轧差的方式操作，帮助互联网企业更好地对资金管理进行统筹，有力地推进了跨境人民币在服务贸易领域业务的创新发展。	推进人民币国际化，帮助企业更为便利地运用境内公司的资金实力支持境外的投资和经营，大大提高集团资金的规模效应，增强企业的财务运筹能力和资金使用效率。

加快海洋经济发展

2014年，浦发银行根据国家海洋经济政策导向，重点扶持的区域、领域，结合沿海省份地区特色及地方支持政策，支持海洋渔业及海产品加工、海洋装备制造，以及海洋工程配套建设施工等产业链环节，对渔业生产、渔业加工类客户也给予大力支持，鼓励区域内产业集聚、有一定业务基础的分支机构做出特色。



【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行依托产品创新优势推动远洋渔业发展	坚持以浙江舟山群岛新区发展规划为指引，依托产品优势、机制优势和系统优势，积极支持舟山涉海产业发展。2014年为临港工业建设提供近10亿元信贷支持；为水产加工和远洋捕捞产业提供近3亿元信贷支持；创新推出“远洋宝”产品，累计发放贷款9笔3,600万元。	贯彻实施国家区域发展总体战略和海洋发展战略，加快转变浙江经济发展方式、建设海洋经济发展示范区。

保障民生建设

各地分行支持城乡基础设施和便民服务设施建设

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行合作开展“智慧医疗”项目	与杭州市民卡有限公司正式开展“智慧医疗”合作项目，定制“智慧医疗多功能自助机”，目前已在杭州八家市级医院、以及部分省级医院和社区医院正式投入使用。	项目是杭州市政府为破解看病手续烦琐问题，推出的一项便民服务工程。
昆明分行致力于推进民生工程	作为牛栏江-滇池补水工程项目人民币银团贷款项目代理行，2013年完成投放合同金额20亿元，2014年再次投入5亿元，用于工程建设。	对群众重点关注的公益性项目融资支持，保证项目的建设进程。
南昌分行支持南昌象湖、抚河截污工程建设	与长江养老保险股份有限公司通力合作，为南昌水利投资发展有限公司量身定制险资债权投资计划，成功引入10亿元7年期险资，支持南昌市象湖、抚河截污工程建设。	参与保障和改善民生的重大举措，对于金融服务民生和生态环保领域具有良好的创新意义和引导作用。
长沙分行助力湖南轨道交通建设	联手浦银租赁促成长沙市轨道交通集团有限公司10年期10亿元融资租赁顺利落地。	支持新中国成立以来长沙最大的城市建设项目。
重庆分行大力支持水利行业发展	独主承销的重庆水利投资集团15亿元长期限含权中期票据（永续中票），是全国水利行业、重庆地区第一单成功发行的股权类永续债券，是重庆市国资改革、降低政府债务提供融资融智服务的重要成果。	大力支持了重庆市水利行业的发展，改善了水利基础设施建设条件和水电运营能力。

支持安居工程和城镇化建设

2014年8月份，国务院发布了《关于进一步加强棚户区改造工作的通知》，作为2014年政府五大政策重心之一。浦发银行积极回应央行、银监会要求，提出加大对棚户区改造的金融支持力度，积极提供包括融资授信在内的综合性金融服务支持。

以上海为例，2014年涉及旧区改造新增授信共**76亿元**，其中包括虹口区嘉兴路158、161街坊旧改、徐汇区夏泰浜地块旧区改造、普陀区合利坊项目二期旧区改造等重大项目。另外，上海

分行积极落实差异化住房信贷政策，2014年受理并发放经济适用房贷款**535**笔，合计金额**9,906.5**万元，受惠家庭**500**余户。发放首套住房贷款近**3,000**笔，合计金额约**44**亿元，首套住房贷款在全部住房贷款中占比近**93%**，真正做到优先满足居民家庭购买首套普通自住房和改善型普通自住房的信贷需求，支持本市住房保障体系建设，满足中低收入职工家庭购房需求，保障民生自住房产需求，抑制过度房产投资投机。

【支持保障性安居工程建设情况统计表】

指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年
保障性安居工程贷款当年发放额	亿元	73.78	67.41	54.68
保障性安居工程贷款当年新增额	亿元	26.31	34.96	-26.06
保障性安居工程贷款余额	亿元	144.18	117.87	82.91
其中：经济适用房贷款余额	亿元	34.19	33.16	32.47
限价房贷款余额	亿元	24.86	26.01	13.64
廉租房贷款余额	亿元	6.30	8.70	10.70
公租房贷款余额	亿元	15.09	7.65	6.03

注：统计口径以报送人民银行的统计数据为准

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
青岛分行大力支持新型城镇化建设	2014年支持青岛市城镇化建设的贷款余额14.81亿，用于环境综合整治、城区道路和旧城改造方面、基础设施建设等项目。	对城镇化基础设施建设、生态环境建设等民生领域发展起到了有力推动作用。
北京分行参与发起国开新型城镇化发展基金	作为单一委托人出资70亿元理财资金，通过浦银安盛设立专项资产管理计划，作为优先级LP参与发起设立“国开（北京）新型城镇化发展基金（有限合伙）”。该基金最终用于国开金融有限责任公司全国范围内新城城镇化建设项目。 2014年对城乡基础设施建设的融资余额为258.3亿元，共投入9个项目。	提高与政策性金融机构的互补性合作能力，打造以服务于地方经济社会发展和中国城镇化进程为目标的新型银政合作平台。
郑州分行全力满足河南省新型城镇化建设发展需求	与河南省政府合作设立“河南省新型城镇化发展基金”，郑州航空港区棚改项目自营资金对接28亿元资金目现已全部落地。	开启支持河南省新型城镇化建设“千亿基金”工程新航程。
大连分行创新融资模式为民生工程注入启动资金	以鞍山、营口两市为试点，成功发行保障性住房私募债45亿元，其中，鞍山城投30亿元资金，填补了鞍山市对应保障性住房项目除资本金外81.3%的资金缺口，解决了18,727户居民的住房问题；营口城投15亿元，解决了营口市对应保障性住房项目除资本金外一半以上的融资缺口，解决了21,036户居民的住房问题。	是东北地区首批成功发行的保障房定向工具。
昆明分行支持公租房建设项目	向昆明市公共租赁住房开发建设管理有限公司投放15亿元资金，用于支持昆明市委、市政府超过23,000套公租房建设。	切实解决超过23,000个中低收入家庭的住房困难问题。
合肥分行大力支持保障性安居工程建设	2014年基本建设项目贷款余额37.15亿元；审批通过保障房项目4个，合计金额14亿元，实现投放7.85亿元，余额6.45亿元，用于支持经济适用房、棚户区改造、廉租房等项目的建设。	为保障性安居工程建设、城乡基础设施建设，提高居民生活福祉提供全方位的金融支持。

金融普惠责任

2014年全行共计新增营业网点**381**家(其中社区银行300家)。截至2014年末,全行营业网点总数已达**1,295**家(其中社区银行305家),已在全国30个省、直辖市、自治区以及香港特别行政区,开设了**40**家一级分行,全国性网点布局进一步完善。

【服务渠道建设情况表统计表】

	单位	2014年	2013年	2012年
营业网点	个	1,295	915	824
当年改造营业网点	个	48	31	50
自助网点	个	4,088	3,821	3,527
ATM等自助设施	个	7,594	6,674	6,042
服务“老少边穷”网点	个	3	2	2
农村营业网点与支持“三农”的网点机构数量相同	个	123	116	89
社区金融服务点	个	305	5	0

网点覆盖进社区

为深入贯彻发展普惠金融精神,认真落实深化改革和发展转型要求,2014年浦发银行积极开展社区银行(包括社区支行、小微支行)建设,为社区居民、小微企业提供专业、便捷、贴心的金融服务。

立足居民需求,实施服务创新。特色产品满足社区居民对投资理财、贷款融资的个性化需求,提供特色化的“最后一公里”金融服务;充分考虑社区老龄客户的金融消费习惯,对柜面服务流程进行不断优化,以满足大部分老龄客户“小、频、快”的柜面服务需求,进一步提升服务效率和服务质量。

立足便民惠民,搭建服务平台。在社区银行内特别设置“便民增值服务区”,除传统的金融产品之外,还为社区居民提供诸如特约商户优惠、公共事业缴费、旅游留学咨询、票务代订等多项便



民惠民服务,并不定期举办金融投资者教育活动、社区亲子活动、社区体育活动等,将社区银行打造成便利金融、实惠金融、社交金融、文化金融和科技金融的综合服务平台。

立足普惠金融,加强互动服务。为践行消费者权益保护工作,2014年9月至12月,组织百家社区银行开展“幸福社区、轻松理财”的社区银行金融服务月活动。通过开展赠送健康读本、投资面对面等形式,推进金融知识普及教育,为社区居民的金融生活保驾护航,活动效果良好;截至12月末,举办活动**809**场次、**9万**余客户参与活动。

社区银行和网点转型建设取得阶段性成绩。新建**300**家社区银行,明确社区银行“六个统一”标准。



移动金融惠大众

手机银行继续保持领先，实现金融与生活服务全覆盖。2014年浦发银行发布了移动金融3.0标准和新生代用户移动金融信心指数。紧密运用移动互联网最新技术，手机银行率先推出“浦发宝”、快捷支付、预约取款、银期转账、电子工资单、贷款管理、商旅票务等特色功能，实现了以财富管理与增值为核心的金融服务和以衣食住行为核心的生活服务全覆盖，为用户在任意“碎片化”时间里，都能够随时随地、便捷地实现金融和生活需求，提供了一站式服务平台；同时，对手机银行全新改版，不断提升用户操作体验。2014年，移动金融由技术领先走向市场领先，用户体验业内领先。截至年末，手机银行客户数达**664万户**，较年初增长**111.8%**。

建成“全能”微信银行，实现优质金融服务的开放化传播。2014年，继续加快微信银行创新，在业内率先推出“微信汇款”、“微信通知”、“微信结购汇”、“在线智能客服”等服务，建成了能开户、能理财、能融资、能支付、能互动、惠生活的“全能”微信银行，将最齐全的优质金融服务，通过微信的开放平台，得到最迅速的传播。目前，已有近200万客户通过浦发微信银行平台快捷实现各项金融需求。

推出直销银行，实现金融服务与互联网用户的泛在连接。顺应互联网金融快速发展，2014年，浦发银行快速完成了电子账户和直销银行体系建设，消除了传统金融模式下网点服务半径的“藩篱”，互联网用户通过在线方式，即可便捷地在线开立浦发银行电子账户，享受到优质银行服务。

推出PAD移动营销平台，创新服务模式。2014年，运用移动互联网技术，为全行理财经理量身推出PAD移动营销平台，可便捷为客户办理发卡签约、理财规划、融资受理等服务，极大的拓展了浦发银行网点服务半径，让专业的财富规划服务不再是网点的专利，更能够根据客户的个性化需求，将服务“送上门、送到家”。

推进网上金融超市建设，提升互联网服务能力。在存贷款、理财等金融服务的基础上，网上金融超市积极向金融与非金融服务全覆盖的综合化方向开拓，快速完成了包含在线开户、存款理财、商旅保险、贵金属投资等系列服务的加载，并采用电商化的服务模式，支持任意互联网用户的开放式浏览、注册和购买，极大的拓展了金融服务的受众面。

关注小微助民生

浦发银行小微金融的核心服务理念，已经从单纯的融资产品和方案，提升为以融资业务为核心，整合各类支付结算、资金管理、增值服务的小微综合金融服务方案。根据小微客户的不同特性，为客户量身定做更具针对性的服务模式。

对于科技型、高成长型以及高贡献型的小微客户，推了“千人千户”客户培育计划，对这部分客户进行单独管理，并相应设计专属化的融资产品、增值服务和优惠政策，帮助这类客户顺利成长壮大。对于具有区域性、行业性共同特征的集群类小微客户，推出了以“三宝两通”为核心的批量服务模式。其中“银元宝”、“银链宝”和“银商宝”是针对园区、供应链上下游和商圈的小微客户群体的线下服务模式，通过对共性特征的评估和把控，实现对三类群体客户的批量化服务，确保在控制风险的同时简化业务流程，提升服务效率。“电商通”是针对电商企业客户的线上服务模式，具有客户受理批量化、信用评定标准化、审批环节简单化的特点，借助“信贷工厂”线上独立审批平台，为小微电商企业单独开辟了线上绿色通道。“网贷通”是针对经营类个人客户所推出的线上融资平台，贷款的申请、审查审批、发放全流程均采取线上操作，客户无须前往网点，最快5分钟即可获得贷款，是顺应互联网

金融趋势，批量服务个人客户的绝佳模式。对于上述两类客户以外的广大普通小微客户，建立了“4+1”小微特色产品库，根据客户的经营特性，为客户提供了“资产类”、“流水类”、“信用类”、“伙伴类”四类小微融资产品以及一类小微增值服务，确保每一位小微客户都能够找到适合自己的融资解决方案。

浦发银行已经在全行36家分行建立小企业金融服务中心，架构起全国性小微客户金融服务的格局。2006年至2014年，浦发银行连续9年获评“年度全国支持中小企业发展十佳商业银行”；连续两年荣获“最佳中小企业服务品牌奖”。

2014年，小微金融业务整合并入大零售业务板块带来了一系列的成效。一是创新推出面向中移动供应链客户的“和利贷”服务方案，是业内首个针对通信行业的供应链小微金融服务模式；二是成功推出“网贷通”系列产品，荣获了2014年度“上海市金融创新奖”；三是发布小微金融品牌和小微通信金融服务手册。2014年，小微业务实现了客户下沉，小微客户户均贷款低于**200万元**；实现了批量营销，拓展批量渠道超过**751**项，贷款余额**352.7亿元**；实现交叉销售，全行小微客户户均产品数超过**6.61**个；代发业务、POS收单业务覆盖率均较年初明显提升。



【服务小微企业情况统计表统计表】

指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年
小微企业贷款余额	亿元	5,288.56	4,630.50	3,637.14
其中：东部地区小微企业贷款余额	亿元	3,366.06	2,977.26	2,405.86
中部地区小微企业贷款余额	亿元	803.13	685.62	527.42
西部地区小微企业贷款余额	亿元	794.33	678.56	467.57
东北地区小微企业贷款余额	亿元	325.04	289.06	236.30
小微企业贷款客户数量	万户	11.06	9.56	7.78
其中：东部地区小微企业贷款客户数量	万户	6.19	5.61	5.42
中部地区小微企业贷款客户数量	万户	2.48	2.01	1.52
西部地区小微企业贷款客户数量	万户	1.24	1.02	0.75
东北地区小微企业贷款客户数量	万户	1.15	0.92	0.09
小微企业信贷投放增速	%	14.21%	27.31%	20.14%
小微企业贷款占总贷款的比例	%	26.64%	26.77%	23.84%
当年新推出的服务小微企业金融产品数量	个	4	13	8
小企业金融服务专营机构数量	个	36	35	35

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。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
呼和浩特分行大力支持地方小微企业发展	2014引入通辽市、牙克石市政府资金作为小微企业授信风险补偿金，为该两个盟市40余户小微企业发放贷款逾2亿元。	成为内蒙古自治区中小企业局支持地方小微企业发展、采取批量授信方式的首家合作银行。
南宁分行建渠道、走批量、重民生发展小微业务	与南宁市工信委达成5亿元“助保贷”、“两台一会”批量业务方案，向“南宁市重点中小企业池”中的十多家优质小型客户成功投放“助保贷”业务6,300万元；同时，取得自治区金融办“小额贷款保证保险”唯一试点行资格，初步达成合作框架，为服务当地中小企业又添一条优质渠道。	重点关注与民生相关的长周期行业，紧跟政府导向，通过渠道建设、经营企划、推进落地、授信管理四大方面引领全辖小微业务的开展，全方位支持当地中小企业发展。
长沙分行丰富产品体系深耕区域特色产业	组建小微专营团队，深入针对湖南新型工业化初级阶段的区域特征，先行一步开发了“科贷易”（园区型科技企业）、“商超易”（超市上游供应商）、“车商易”（汽车经销商）、“家装易”（装饰公司供应商）、“物流易”（物流企业）、“商贷易”（商铺业主）、“建材易”（建材市场经销商）等小微业务产品。	构建更丰富的产品体系，形成差异化商业模式，打造小微金融服务核心竞争力。

统筹城乡共发展

2008年，浦发银行积极响应国家号召，以“支农支小”为己任，率先发起设立浦发村镇银行，以“立足县域、支持三农”为办行宗旨，扎根县域市场，探索优化新常态县域经济下村镇银行发展新模式，全力支持社会主义新农村建设。

六年来，浦发村镇银行已初步形成规模，目前共有25家独立法人资格的浦发村镇银行开业，网点机构总数达44家，全部设在县域且三分之二在中西部，截至2014年末，总资产296亿元，各项存款237亿元，各项贷款188亿元，营业收入11.6亿元，当年累计实现净利润4.1亿元，规模、效益、质量在全国千家村镇银行中居于领先地位。同时，浦发村镇银行支农支小成效更加突出，涉农和小微贷款占比继续保持高比例，达到85%；户均贷款持续下降至120万元；实现全辖银行卡上线，发卡量达到近7万张，拓展了POS渠道，丰富了服务模式。浦发村镇银行在农村金融市场，努力实现网点覆盖、客户下沉、服务延伸，切实为建设新农村提供了金融服务和支持。

“支农支小”业绩更加突出：

涉农贷款 **159亿元**，占全部贷款**85%**；
小微企业贷款 **127亿元**，占全部贷款**67%**；
户均贷款 **120万元**，较年初下降**29万元**；
下沉设立网点 **6个**，网点总数达到**44个**。

因地制宜创新产品。针对县域金融需求，积极创新信贷产品。一类是基于政策改革而发起的产品创新，如土地经营权抵押贷款、林权抵押贷款等；一类是基于涉农小微企业和农户资金需求的金融服

务类产品，如以“三品+三表”为核心的客户准入标准，针对目标客户专门设计的流程再造如“银电通”、“银校通”等产品，以“居委会+居民”、“行业协会+农户”、“村两委+农户”、“合作社+公司+农户”为基础的各类服务平台等，通过将广义上的贷款定位为精细化产品，实现在市场和客户细分上的标准化管理。

灵活高效优化流程。针对县域金融机构不多、金融服务不充分的特点，浦发村镇银行发挥自身接地气、决策链条短、机制灵活的优势，为客户提供方便快捷的金融服务，切实满足县域金融需求。一是优化流程，在产品标准化设计的基础上，强化信贷服务的执行效率，优化贷款审批的工作流程，缩短贷款发放时间。二是送服务到门，根据监管关于“村村通”的鼓励政策，通过网点下沉、送服务上门等措施，扩大农村金融服务覆盖面。三是开展差异化服务，以网点为中心设计社区模式、村居模式、城乡结合部模式等，开展差异化经营和服务。

推行全辖发卡，扩大金融服务覆盖面。2014年全辖25家浦发村镇银行均实现成功发行银行卡，开拓了有效客户，拓展了POS渠道，丰富了业务模式，扩大了金融服务覆盖面。

公益宣传递爱心，服务社会树品牌。年内先后开展了“3·15金融消费者权益保护”、“金融知识进万家”、“防范非法集资风险”、“小微企业金融服务”等多项宣传教育活动，分赴学校、农贸市场、惠农支付点，上山下乡，深入村寨，普及人民币反假、反洗钱、个人理财等金融知识，践行“普惠”使命。作为浦发子品牌，在县域乡镇树立起金融反哺社会的良好口碑。



优质服务责任

完善服务质量管理体系

规范客户投诉处理流程：一是在2014年1月个人网银对外开放了在线客服功能作为个人网上银行客户反馈意见的统一受理通道。二是制定了官方微博客诉的规范受理方案及具体操作流程。

优化投诉处理机制：一是创新统计方式，建立了以“全行申诉动态指数”为核心的系列环比指数，提升响应速度和申诉处理的精细化程度，随时动态监控申诉发生状况。成为全行服务改进和客户经营的重要数据源。二是信用卡中心客户服务中心建立客户体验与投诉管理服务体系，确保及时防范与化解客户的投诉。

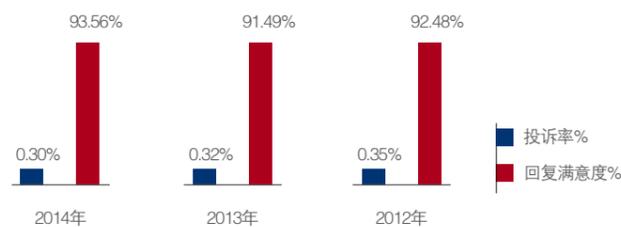
做好客户投诉处理：营业网点和自助渠道投诉指标定期通报，并继续纳入年度条线考核，有效提高了分行对客户投诉的重视程度，有助于提升服务质量；同时，进一步指导分行完善投诉预警及服务补救、落实消费者权益保护的监管要求。

浦发银行95528向公众承诺，投诉受理后3个工作日内给予回复，对于个别分行回复处理结果有疑问的投诉，将会转总行业务主管部门进行最终评判。

2014年浦发银行客服中心累计受理并督办申诉**14.7万**件，无一例因处理不当导致矛盾激化、投诉升级至媒体或监管

机构；同期处理公司网银邮件**671**封、对外服务信箱邮件**786**封，按时回复率均达**100%**；协助信用卡中心开展中移动联名卡反欺诈调查**300**多人次。全年协调处理**11**起群发性申诉（20人以上）或特殊申诉，针对较多客户反映的网银升级、营销等各类问题，及时协调产品部门和科技部门，解决客户问题，消除负面影响，并多次成功阻止了资金损失事件。

【信用卡投诉率及回复满意度情况】



【客服热线客户反馈情况统计表】

指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年
客户申诉意见总数	项	521	627	793
客户申诉办结率	%	100	100	100
客户申诉按时处理率	%	99.92	99.93	99.89
客户申诉受理时间	小时	当场受理	当场受理	当场受理
客户满意度	%	85	795分	89
客户申诉处理结果满意率	%	96.15	98.22	97.79

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。
2014年客户满意度为个人客户满意度，此项较2012年同口径数据81%上升4个百分点。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
北京分行优化服务基础规范建设	通过分析学习监管部门各项规章制度，先后制定《上海浦东发展银行北京分行客户服务基础规范》、《上海浦东发展银行北京分行大堂经理岗位人员服务规范》、《上海浦东发展银行北京分行柜员服务规范》等服务规范文件，并以组织示范评选、实行监督考核等多种方式促进服务水平提升。	在2014年个人客户满意度调查中，基于对分行396位个人客户的调查，客户满意度为86%。

优化服务流程管理

2014年浦发银行对已使用十年之久的客户服务中心知识库进行全面更新升级，全面提升了知识库的易用性和对多层次客户的支持能力。另一方面，制定了操作流程和知识库整合方案。

小微金融服务流程改进。浦发银行积极探索小微金融服务在互联网领域的新突破，于2014年8月正式推出小微“网贷通”平台模式，运用大数据分析，通过全程线上融资服务和线下营销，搭建服务小微客户的开放式网络信贷平台。客户在线申请贷款到资金到账，仅需3-5分钟，真正实现了鼠标一点，贷款到账的服务。

代发企业客户服务流程改进。2014年启动代发企业个人客户批量开户流程优化试点，进一步提升代发企业办理业务的便捷度。

离岸业务服务流程改进。实施了优化离岸汇出汇款业务操作流程、提高大额确认限额、离岸网银汇出汇款全自动处理、离岸欧元汇款当日起息汇出等措施。对提升服务效率起到了较好效果；优化账户服务流程，完成在大连、天津、济南三家分行推广客户信息预录入。

资产托管养老金业务流程改进。2014年，资产托管与养老金业务实现多个产品领域的业务流程完善和改进。实施并完成场外划款指令专岗集中运作的业务流程优化工作。在技术上为客户测试对接工作实现了点对点服务，大大提升了客户上线速度，强有力地支撑了客户业务的发展。

智能化水平，完成运营业务资料电子化、大堂手持PDA、柜员帮助信息、远程授权、柜员管理新增多应用、综合轧账、单点登录扩充等260余项功能相继投产应用，对助力厅堂营销、改善客户和柜员体验等发挥着越来越显著的作用。

通过上述一系列措施，浦发银行的优质服务得到了社会各界的广泛认可。全行服务水平、客户满意度较往年有显著提升，其中：神秘访客满意度提升**1.36**个百分点，达到**90.23%**；个人客户满意度提升4个百分点，达到**85%**；此外，在国际知名市场研究公司J.D. POWER自主开展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位列全行业排名第二，较2013年

上升一位，全国股份制商业银行之首。全行共有**45**家网点荣获全国银行业务“千佳网点”，**57**家获“五星网点”。在中国质量协会的客户满意度测评中，浦发银行位居参评的15家银行首位。



提升服务品质

2014年浦发银行在全行推出一揽子措施提升特殊客户群体人性化服务水平，促进金融普惠。

做好落实人性化服务，特色化的网点服务建设，做到“特事特办、急事急办”；按照网点建设标准化手册2.1版本，完善残障人士银行服务设施，加强对特殊人群的金融服务：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，完善残障人士

银行服务设施，加强对特殊人群的金融服务；在网点增设“儿童乐园”，增设婴儿车、手机“加油站”、小茶点、小孩玩具、小毯子、杯托温馨问候、插座安全防护盖等服务设施；大厅内安放便民服务综合指示牌、网银综合体验平台、产品宣传盒等便民措施，处处营造出温馨而活泼的氛围；按网点所在地理位置、业务结构、客群特点等打造特色网点。

支持网点小型化、专业化、智能化发展，不断提升网点平台的

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
天津分行启动延时服务	天津河西浦瑞支行自1月1日起正式对外提供延时服务：工作日现金业务服务时间延长至19:00；非现金业务延长至20:00。	更好地满足了市民差异化的金融服务需求。
呼和浩特分行为特殊消费群体提供优质服务	营业网点对老弱病残孕等特殊客户群体均提供绿色通道服务，配备无障碍设施及备用婴儿车；对临柜人员进行基本手语培训；推出助盲卡、盲文版业务操作指南；厅堂工作人员经过专业培训，能够协助视力障碍客户携带导盲犬出入网点办理业务；根据少数民族地区特色，提供蒙语及外语服务。	秉承以人为本的服务理念，充分考虑各类特殊群体客户的不同需求，确保特殊人群享受平等的权利和最为人性化的服务。

扩展服务渠道

2014年，浦发银行以促进金融普惠、改进民众生活、支持实体经济发展为宗旨，围绕线上与线下两个维度创新产品和服务，持续提升金融服务效率、扩大金融服务范围、便利民众金融需求实现。截至2014年末，全行在线下渠道布设现金类自助设备（ATM）7,182台，外币兑换机127台；创新型“远程智能银行”（VTM）设备布放量412台，居同业前列。线上渠道服务种类不断增加，业务流程不断改进，电子渠道月交易替代率已近90%。

提升电子渠道建设。个人网上银行个性化、专业化服务能力不断提升，安全性进一步加强。在保持产品服务不断加载的基础上，运用新技术，实现了网银安全控件的升级，推出网银管家服务，进一步提升了客户使用个人网银的安全性；为小微企业提供专业化电子银行服务，便利了小微企业经营者的资金管理、支付结算、贷

款融资等金融需求的实现，为小微企业的经营发展提供了更快、更好、更有力的支撑。

丰富自助渠道功能。加快创新机具应用，提升“最后一公里”服务能力。一方面，将更多的便民类服务加载到ATM等自助银行，推出无卡取款、对公无卡存取款、吞卡自助取回、周边可用自助设备查询等新服务；另一方面，创新“远程智能银行”（VTM）服务，快速完成发卡签约、投资理财、缴费支付、贷款融资等40余项个人业务加载，能够支持90%以上的个人常用业务办理，年发卡能力超过10万张，在银行同业中处于前列，为大众近距离便捷享受全面的金融服务提供了新的服务通道。

拓展社区银行服务。按照“定位社区、服务小微、规划先行、循序推进、均衡设置、持续经营”的指导思想，积极探索社区支行、小微支行金融服务新模式。



浦发银行远程服务拓展到网络、社区、视频等，交互方式从人工服务拓展到智能机器人服务，不断提升客户体验。在线客服新增近100项功能点和40种交易，转变为咨询、交易并举的模式；服务时间延长至“早九晚九”；远程视频发卡审核业务有力支持了社区银行建设；“微信客服”上线试运行，使文字式统一服务平台初见规模；实现与信用卡客服一点、一号接入及客户信息共享。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
西安分行布局地铁金融	实现对西安地铁网络的服务全覆盖，在西安市已开通运营的两条地铁线路共计34个站点内均设立了自助银行，地铁站点累计布设76台自助终端，为乘客提供取款、账户查询、移动话费缴纳等服务。	为客户提供更便捷、更高效的金融服务。

金融创新责任



2014年2月，浦发银行联合上海地铁、中国移动推出“中国移动浦发银行手机支付地铁应用”服务。该项服务是地铁、通信、金融领域的一次跨界合作，首次将手机卡、银行卡、地铁支付三合一，融合移动支付、金融服务和地铁出行，该服务的推出为客户出行提供了更多的支付方式选择。

2014年4月，自助加油业务在南京分行试点上线，通过将银行卡支付嵌入自助加油业务流程，解决了自助加油的支付问题，提高了加油站的业务运作效率。

2014年4月，推出“和利贷”业务，根据中移动下游经销商与中移动的真实、稳定、持续的历史交易记录，为中移动下游小型、微型企业经销商或个人经销商提供小额、信用、标准化的融资服务模式，从而满足其日常进货及销售经营的资金融通需求。该产品还为符合一定条件的客户配套加载了针对小微企业的网络循环贷款及针对个人经销商的融资易商人卡，贷款方式灵活，随借随还，进一步提升和丰富了客户的融资体验。

2014年7月，浦发银行首个全在线、不落地网络贷款产品“浦发-通联POS贷”正式上线试运行。网络POS贷业务是基于同第三方收单机构的合作，双方系统对接，客户在线申请POS贷，通过评分模型对贷款申请进行在线审批，对于审批通过的客户，签订合同后实现在线放款，客户可随借随还。

2014年8月，浦发银行小微客户“设备通”业务正式上线，在设备生产商或供应商提供保证担保或回购担保等风险缓释措施的基础上，为向核心卖方采购设备的小微客户提供贷款的融资模式，设备包括各类通用器械设备和工程机械车辆。

2014年12月，浦发银行正式推出网贷通业务。“网贷通”是

针对浦发银行合作机构POS收单商户量身定制，以POS交易流水为授信依据的“网贷通”系列产品。浦发银行与通联支付、银联商务等第三方收单机构、供应链核心企业、电商企业合作，为第三方合作平台上、下游小微客户为目标客户提供全程在线办理、全自动审批、全数据化管理的个人经营性贷款业务。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行连续三次入围上海市自贸区金融创新案例评选	2014年完成贸易融资总量超400亿元，国际结算近千亿美元，网银客户近4万户，帮助近300家企业搭建集团资金池。围绕跨境联动金融、供应链金融、集团资金管理和企业集中收款等业务，积极打造贸易金融和现金管理的专业服务品牌。	参加全纬度金融创新业务首发，连续三次入围上海市自贸区金融创新案例评选，是唯一一家连续三次入围的股份制商业银行，荣获自贸区管委会一周年企业创新奖。
上海分行进一步加大零售产品创新力度	先后推出“合力贷”、“易家贷”、“专属贷”等创新零售信贷产品；7月成功上线“浦发银行借记卡”NFC手机支付产品上海地铁应用；推广社区银行易卡、“爱社区”借记卡和信用卡等社区银行特色产品；陆续推出轻松理财医学园区IC卡、居民健康卡、中科院上海高等研究院功能卡等，现有IC功能卡项目合作单位已超过90家。	满足差异化的个人信贷需求，从住房、医疗、教育等多领域支持民生消费，依托社区银行业务发展，提供更便捷的零售银行服务，取得了较好的社会效应和品牌影响。

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

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。

2014年内，组织了直管干部高级研修班、后备干部党校培训班、新加坡国立大学培训班、直管干部与二级分行行长党校培训班等，合计498名直管干部、后备干部和二级分行行长参加了培训。

在完成首批分行后备干部赴总行挂职锻炼的基础上，启动了第二批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14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。

组织总行第三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。

开展了2015年全行统一校园招聘工作，整合了内外部资源，优化了招聘选拔模式，提升了招聘效率，取得了良好成效。浦发银行长期以来在员工招聘雇用方面的不懈努力，也赢得了社会的认可与尊重。2014年度，荣获“全国百强雇主”称号。

全面启动专业序列岗位序列建设。积极探索实施全行风险板块专业序列试点工作，进一步加强专业人才队伍建设，拓宽员工职业发展通道。

推进总行后备生培养管理与组织实施，落实了首批2013期总行后备生专业方向强化培训在总行各部门的培养方向，将总行后备生的培养落到实处。

持续为员工办理“国内人才引进”、“海归”、“应届毕业生”等各类落户及居住证积分申请。在黄浦区人才中心主办的“2013-2014年度公共人事绿色通道服务企业”评选中，成为30家绿色通道单位之一。



【员工基本情况表】

指标	2012年	2013年	2014年
员工总数	35033	38065	42532
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
新员工数	3841	3565	4050
女性员工数	18320	20,006	22265
男女员工比例	0.91: 1	0.90: 1	0.91: 1
女性管理者比例(直管)	22.3%	22.5%	22.9%
少数民族	987	984	1130
本科及以上学历	27,716	30,295	34052
专科学历	7,317	7,770	8480
境外员工	3	6	10
员工体检覆盖率	100%	100%	100%
员工流失率	4.6%	3.6%	4.7%
员工满意度	>80%	>80%	>80%
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

保障劳工权益

切实保障员工劳动权益，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，杜绝童工，规范用工；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，员工参与民主管理的能力不断提高；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；此外，浦发银行从落实组织制度建设、场地经费保障等措施入手，持续做好退休人员的服务关爱工作。

实行人才培养

浦发银行全面开展培训工作，培训覆盖面进一步扩大。全年共组织1,069个班次的面授实体培训，培训员工余7.48万人次(暂不包括香港分行、信用卡中心、客户服务中心和作用中心相关培训数据)，其中：总行举办面授培训近200个，参加培训的干部员工逾1万人次，与去年相比增幅分别达43.36%和39.23%；各分行举办870余个班次，近6.4万人次参加培训学习。总行组织全行性视频培训项目25个，培训员工6,500人次；组织全行性和区域性(业务板块)网络培训项目23个，21.5万余人次参加网络课程学习；组织了29个岗位、54次上岗资格考试，5.5万余人次参加考试。

关键人才培养力度持续加大。培训针对性和可持续性进一步增强。持续开展中高级管理人员培训，2014年，组织举办了二期总行直管干部高级经营管理研修班，四期二级分行行长经营管理研修班，二期总行处级干部和分行中层干部培训班，二期总行后

备干部培训班，以及四期支行行长培训班，参加培训的的中高级管理人员达700人，为历史最高值。

专业人才培养覆盖更加广泛。全年相继围绕社区银行、金融理财及私人银行财富管理、投资银行、贸易金融服务、资产托管与养老金业务、金融市场及金融机构业务、运营管理、审计业务、资金财务管理、法律合规等专题举办了150余个班次、8,900余人次参加的专业培训，与去年相比增幅分别为48%和41%。

培训内容进一步契合培养需求。培训内容有效结合了全行业务转型和重点领域突破，以及与全行国际化、集团化战略发展要求的融合。如为配合国际化战略发展要求，举办了两次海外储备人才培训班，对50位国际化后备人才进行了系统培训；为配合金融市场业务发展，举办了二期90人次参加的金融市场专业人才培养，并将培训范围向重点客户延伸。

【员工教育培训基金使用情况】

年度	使用培训基金(万元)	使用培训基金人数	面授培训		网络培训	
			班次(个)	人次	人次	学时(小时)
2012年	8,790.53	17,688	1,109	64,668	194,970	363,109
2013年	7,937.29	18,364	951	54,596	381,177	371,769
2014年	10,514.07	19,486	1,069	74,858	215,504	216,715

【员工培训情况】

年度(年)	培训项目数(期)	培训人次(人)	经费支出(万元)	人均经费支出(元)	人均参训天数(天)
2012	1,128	259,638	3,228.73	971.63	3.40
2013	978	435,773	2,903.60	769.21	3.24
2014	1,117	296,882	4,686.85	1,111.81	2.80

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

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
天津分行获第三届“金创杯”现金业务技能竞赛团体第二名	天津分行在由天津市总工会、人民银行天津分行联合举办的天津市第三届“金创杯”现金业务技能竞赛中，获得团体第二名的优异成绩，位列参赛股份制商业银行第一名。	通过竞赛激发业务技能的提升，推动员工职业发展。
北京分行组织新员工拓展训练和入职培训	首次采用全封闭半军事化管理的方式，增强新员工的团队意识和集体荣誉感，培养员工积极进取、勇于拼搏、素质过硬的工作作风和精神面貌。	帮助新员工更好地熟悉浦发银行的企业文化，快速融入以人为本、公开公正、同心协力的团队氛围。
西安分行持续优化员工成长平台	建设大学生见习基地，年初和年尾分别开展2014和2015两届校园招聘，最终录用35人，现已陆续走上正式工作岗位。	被人力资源社会保障部办公厅授予“第二批高校毕业生就业见习国家级示范单位”，成为陕西省内5家获奖单位之一，同时也是省内获评该奖项的唯一一家金融企业。
南宁分行实行多元化人力资源管理	女性员工超过一半，少数民族员工占比25%；组织各类培训148期，累计培训总人数6,608人次，培训覆盖率达100%；员工岗位持证率达到90%以上，各类操作性、专业性岗位员工的持证率达到95%以上；每年一季度定期开展员工考核工作，晋升和定级员工达60%以上。	构建“公平、公正、公开”的工作环境，“能者上、庸者下、平者让”的良性机制，打造员工成长舞台。

注重人文关怀

浦发银行积极开展员工关怀活动，提升归属感和幸福感。员工生日均会收到蛋糕礼券以及祝贺邮件；在员工满意度调查中，员工表现出较高满意度。

浦发银行各级工会组织广大会员投身银行发展，岗位立功。全行评选出2013年度先进工作者296名，首次评出2013年度三八红旗手80名。组织开展全行第八届业务技术比赛，组织召开了全行职工代表一届六次、七次会议，审议总行行政工作报告、职工监事履职报告，审议多项与职工利益相关规章制度。

各级工会因地制宜，成立了各种文体活动俱乐部、协会，开展如足球、羽毛球、篮球、乒乓球、瑜伽、登山、唱歌、表演、读书、理财讲座等活动，同时为员工尤其是年轻员工搭建平台和

创造机会，开展健身、交流、学习、分享、展示才艺等放松身心的活动，愉悦紧张工作之后的业余生活。

工会对员工开展人文关怀，关心员工及其家属，在员工结婚、生育、本人和家属遇到生病、丧事的情况下，都会表示祝贺、祝福和慰问、探望等，元旦春节前对重点困难员工进行慰问。

员工提交合理化建议**2,916**条，采纳**398**条。2014年首次开展全行“职工之家”评选，49家基层工会单位被评为“2013年度浦发先进职工之家”。



【员工权益保障情况统计表】

编号	指标名称	指标单位	2014年	2013年	2012年	备注
1	工会建会率	%	99	100	100	总行、分行两级机构的工会建会率
2	分行职代会建会率	%	60	57	50	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。
3	受灾补助金额	万元	3	3.5	---	
4	医疗救助金额	万元	373	320	---	
5	生活帮扶金额	万元	606	369	---	

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
天津分行深化员工关爱加强行风建设	不断完善“行长关爱基金”的管理和使用，对有生活困难及遭遇大病的员工家庭持续开展补助慰问工作；持续发行分行内部电子刊物《0距离》，反映行员工工作作风，树立良好的工作作风。	在企业文化建设中的突出表现，分行团委获天津市市级“五四红旗团委”荣誉称号。
杭州分行举行第四届职工运动会	全辖共有1,200余名运动员参加，集趣味性、娱乐性、协作性和竞争性于一身，是历年来分行参与机构数量最多、参赛运动员人数规模最大的一次运动会。	全面展示了员工积极进取的精神文明风貌。
西安分行员工文体兼备、为行争光	在第二届陕西省银行业协会羽毛球比赛参赛的全省31家银行中，勇夺团体第三，获混双单项冠军，混双单项第五，女单单项第三。在上海商会第八届体育运动会上取得乒乓球团体赛亚军，羽毛球团体赛冠军、篮球项目冠军。	展现了浦发员工的活力与风采，在业界树立了积极向上、团结拼搏的企业形象。

金融教育责任

普及金融知识

2014年浦发银行结合自身特点，多维度、多层次地开展各类社会金融教育工作。根据银监会关于开展“金融知识进万家”宣传服务月活动、人民银行开展“金融知识普及月”活动和中国银行业协会关于开展“普及金融知识万里行”活动的要求，总行分别策划制定全行活动方案并印发全行，在活动主旨、组织保障、执行实施等方面明确要求。上述3项活动在全辖全面开展，网点参与率高达**98%**。各分行立足网点阵地、运用网络渠道、搭建外部平台，开展多层次、多主题的宣教活动，全行活动精彩纷呈。6-8月的“普及金融知识万里行”活动期间，全行共发放宣传资料超**135万**份，举办各类宣传现场活动**3,500**余次，受众**210万**人次，在报刊、网络等媒体发表报道**180**余篇。9月的“金融知识进万家”活动和“金融知识普及月”活动期间，全行共发放宣传材料约**60万**套，

举办各类宣传现场活动**853**次，受众近**90万**人次，在报刊、网络等媒体发表报道累计**70**篇，各分行全年累计宣传教育相关投入超**700万**元。

此外，浦发银行于2014年9月启动“幸福社区·轻松理财”社区金融服务路演活动。活动以社区银行为核心，辐射社区居民，围绕“易理财、易支付、易生活”等主题内容，通过赠送健康读本、投资面对面等形式，为社区居民的金融生活保驾护航。截至12月末，在全国范围共举办**832**场轻松理财进社区活动，为**10万**多位社区居民进行现场金融知识普及和金融服务。同时，按照中国银行业协会银行卡专业委员会的统一部署，于9月开展了为期1个月的“网络支付安全宣传月”活动。活动通过网点、门户网站、微信、微博、账单、短信以及各类外部媒体向持卡人全渠道推送信息，引导持卡人有效防范网络支付风险。



【公众金融教育投入情况统计表】

编号	指标名称	单位	2014年	2013年	2012年
1	公众教育服务投入金额	万元	700余万	540余万	---
2	公众教育专题活动数	个	7个 (仅为总行组织专题活动数, 不包括分行层面开展专题活动数)	6个 (仅为总行组织专题活动数, 不包括分行层面开展专题活动数)	---
3	公众教育年度累计活动次数	次	5,000多次	3,000多次	---
4	公众教育受众人次	人次	310万人次	220万次	---
5	公众教育发放宣传资料量	份	200万份	255万	---

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
太原分行积极推行金融教育服务长效机制	在“金融知识进万家”活动中走进山西省安装公司工厂,帮助员工巧用卡;走进尖草坪商圈,普及大众金融知识;走进北营村,宣传防范非法集资;走进杏花岭第七中学,开展青少年财商教育;走进恒大绿洲社区,提供社区金融服务。	通过惠民利民的志愿服务方式提升社会公众的金融意识和金融素质。
青岛分行深入开展青少年金融知识宣传教育活动	走进青岛市包头路小学,围绕认识银行、认识货币、认识银行卡、认识电子银行、银行参观实践、防范电信诈骗、小学生如何理财、保险意识从小培养等8个主题,开展“金融知识进小学”活动。	提高青少年群体的金融素质、理财意识和金融维权能力。
芜湖分行把普及金融教育融入行风建设工作	参加“政风行风热线服务百姓零距离金融保险专场”文艺汇演,树立良好口碑。	在芜湖市万人千企评议行风活动中排名金融系统第一,连续3年被评为满意单位。
合肥分行发挥科教基地优势着力提升青少年金融素质	走入大、中、小学校,设置金融宣传展台,派出金融宣传员队伍,举办“普及金融知识、珍视个人信用”的主题报告、“少年蚌埠行动 智慧少年读起来——金融知识进学校讲座”、“反假货币进校园”等活动。	推进青少年金融知识普及。

推进消费者权益保护

浦发银行高度重视消费者权益保护工作,主动履行消费者权益保护义务,切实维护消费者合法权益,认真贯彻落实银监会《银行业消费者权益保护工作指引》、《银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法(试行)》等文件要求,积极推进消费者权益保护工作体制机制建设、构建相关制度体系。

强化组织保障。研究确定了总、分、支三级机构的消费者权益保护工作体系架构,明确全行消保工作由总行服务管理领导小组统筹、总行办公室为牵头推进,以及总行相关部门在消保工作中的职责。截至2014年末,所有分行均明确了消费者权益保护工作牵头部门及各业务部门相关职责;9月总行办公室设立消费者权益保护处,处内设消保管理专岗,加强消保工作的统筹推动。

构建制度体系。2014年浦发银行初步构建消费者权益保护工作制度体系。出台《上海浦东发展银行消费者权益保护工作暂行办法》,作为基础制度,对消保工作的工作原则、组织保障、基本行为准则、运行机制等予以明确。对消费者权益保护相关应急预案进行梳理,情形包括但不限于系统故障、客户金融信息泄露、产品缺陷、不当销售或服务行为等原因导致客户合法权益受损,以及由此引发的群发投诉、负面舆情等。

健全运行机制。一是建立高管层向董事会进行消保专项报告的机制。二是建立消保专项审计机制。浦发银行于2014年10-12月开展首次消费者权益保护专项审计,就消保工作的制度建设及

执行情况形成了独立的审计意见书。三是建立消费者权益保护部门介入个人业务创新产品与服务审核并从消费者权益保护角度出具独立意见的机制。四是建立消保考评机制,在总行部门和分行的综合考评框架内对严重侵害消费者合法权益的责任部门或分行予以考核扣分,对相关责任人员予以问责。

全程把控理财销售风险。主要举措包括:发售每期个人理财产品时,均要求按规定向监管机构报告;要求全行理财销售人员均具备理财产品销售资格;要求理财人员在销售产品前向消费者详细解释产品情况,充分揭示产品风险,并确保产品符合消费者风险承受能力;要求理财人员在产品售后做好消费者维护和投诉处理工作;在产品说明及风险揭示书的收益分配环节,明确约定了理财产品收取的相关费用,以保证消费者在购买前即清晰获知整个产品收费情况,以清楚、简洁、直接的方式,保证消费者的知情权,保证其在完全知晓所承担费用并且接受的前提下,购买我行提供的理财产品。

浦发银行信用卡中心2014年全年完成13项/类信用卡收费项目调研,对5个收费高于同业水平的项目主动调低或取消。2015年1月1日进一步推出54个卡种免收信用卡年费的措施,与业内普遍要求满足消费金额或消费笔数才能免收年费的情况相比,给客户带来了实实在在的优惠,社会反响积极。

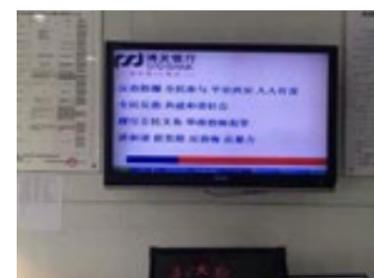
【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
长春分行组织开展消费者权益保护宣传教育活动	5月至12月期间，以“抵制高息集资诱惑，理性选择投资渠道；打击非法集资，维护群众利益”为主题，在分行全辖通过网点宣传、户外路演等形式开展一系列防范和打击非法集资的宣传教育活动。	提高社会公众的权益保护意识。
天津分行员工成功拦截电信诈骗，保护群众经济安全。	浦德支行韩莉同志被授予“天津市银行业防范电信诈骗先进个人”称号，以表彰其成功拦截电信诈骗2笔、累计金额20万元的出色工作成绩。	防范电信诈骗，保障客户财产安全，得到了广泛赞誉。

贡献社会和谐稳定

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
西安分行组织开展反恐防暴宣传工作	活动期间共发放宣传资料2,200余份，使广大客户认识并学习反恐防暴知识，提高群众的社会风险意识和反恐防暴能力。	真正做到植根于民众，服务于民众，切实为平安西安出一份力。
苏州分行积极参与金融治安防控	响应苏州警方组织义工参与社会治理的号召，成立“姑苏义警浦发团队”，积极参与到苏州市治安防控、便民服务等工作中去，利用银行员工的专业知识，普及金融知识，向市民讲解如何防范电信诈骗；与市公安局共建苏州首家警银亭，一边是警察岗亭，24小时有人值守，另一边是浦发自助银行，能够提供取款、转账、查询、缴费等服务。	服务社区居民，维持金融安全，贡献社会和谐稳定。
合肥分行高度重视诚信教育	前往反腐倡廉警示教育基地——合肥蜀山监狱开展现场廉政警示教育活动；组织开展了“构建诚信 惩戒失信”宣传月活动。	增强员工的法制观念和依法合规经营意识，提升社会公众的诚信意识。



爱心公益责任

对外捐赠支持公益

截至期末，浦发银行以公司名义开展的对外捐赠总额达**1,939万元**，捐赠投向主要包括重大自然灾害，以及对教育、环保、扶贫等重要公益项目向慈善机构进行的捐赠。

2014年金额较大的捐赠项目是：对云南昭通鲁甸地震的赈

灾捐助**500万元**；上海市金山工业区综合帮扶款**500万**元；向海南“威马逊”台风赈灾捐赠**100万元**。

除了公司资金，2014年度浦发银行使用政府奖励对外捐赠**1,020万**，使用员工内部捐赠金额**584.7万元**。

【浦发银行客户通过网上捐助平台捐赠情况】

年份(年)	笔数(笔)	金额(万元)
2012	3917	28.49
2013	2221	41.2
2014	5980	19.25

注：含公司客户及个人客户。

品牌项目持续推进

浦发银行全年深化推进了重点长期开展，社会反响良好的品牌公益项目：2014年初举行了第七次全行志愿者日活动，年底组织筹备了“相知相伴·同心同行”为主题的第八次全行志愿者日活动，志愿者日活动成为浦发银行企业社会责任实践的长效品牌；2012-2014年，20周年行庆主题公益活动——“放眼看世界”儿童斜视公益慈善手术项目在上海、重庆、昆明三地持续开展。项目总计使用资金**240万元**，帮助贫困家庭斜视儿童**336**人，收到了良好的社会反馈和积极的社会评价，也成为浦发社会

责任领域的新品牌项目；各地分行对当地扶贫事业的帮扶工作也长期进行，其中南京分行持续**20**年对泗洪县进行扶贫捐助，自2006年以来累计捐赠金额超过**300万**元；杭州分行对丽水莲都区扶贫目前也进行到第二轮五年计划；总行自2013年开始对口上海市金山工业区综合帮扶，将持续到2017年，每年**500万**元的帮扶金，每年都是首批资金到位的对口责任单位；这些长期的扶贫项目是浦发银行扎根地方经济发展、积极承担社会发展责任的体现，是浦发银行持续打造引领性责任品牌的重要组成。



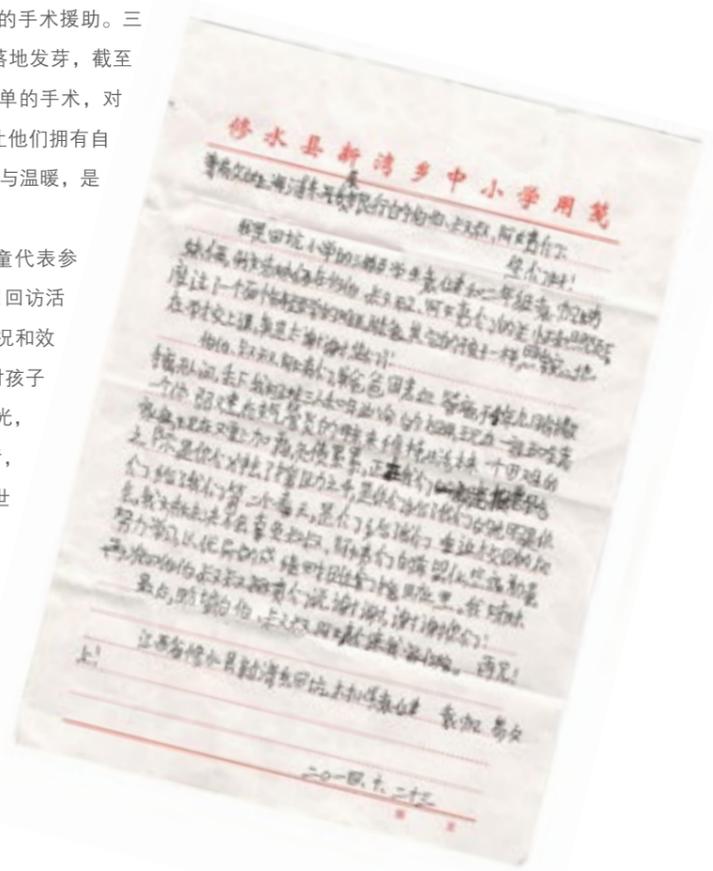


【案例】“放眼看世界”儿童斜视公益慈善手术项目

早在2012年20周年行庆之际,浦发银行启动了“放眼看世界”儿童斜视公益慈善手术项目,旨在为困难家庭的斜视儿童提供免费的手术援助。三年间,“放眼看世界”项目在上海、重庆、昆明三地相继落地发芽,截至2014年,项目总计帮助贫困家庭斜视儿童336人。一台简单的手术,对这些孩子而言,纠正了他们的视力,改变了他们的容貌,让他们拥有自信,对这些困难家庭而言,给他们带来的是来自社会的关怀与温暖,是整个家庭面对未来的信心和期望。

2014年4月20日,浦发银行邀请接受公益手术的儿童代表参加“放眼看世界”上海地区困难家庭儿童斜视公益手术项目回访活动。回访会上大家回顾了该公益项目在上海开展2年来的情况和效果,并向小朋友们送去体育和学习用品,表达了浦发银行对孩子们的暖暖爱意。曾经的他们,因为眼部的残疾饱受异样的眼光,曾经的他们,因为无法自信地面对社会而蜷缩在别人的身后,然后今天的他们,早已经走出这片阴霾,从容地放眼看世界,自信地拥抱幸福与未来。

浦发银行三年来对“放眼看世界”斜视儿童公益手术项目赞助的资金绝大部分来自于浦发银行员工捐赠募集。首期使用捐赠资金240万元中全行员工针对该项目专项捐赠资金1,674,062.56元,其余部分由浦发银行对外公益捐赠额度支付。“放眼看世界”项目完全体现了浦发银行对员工责任文化的塑造、浦发员工回报社会的爱心,以及参与社会公益事业的积极性。



【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
长春分行关注公益事业	长春湖西路支行取消开业庆典,用节省下的费用购买1000个书包,捐赠给吉林省孤儿学校;自由大路支行取消开业庆典,为长春市方正村吉声盛残障老人儿童义务福利院送去10台电视机、3000斤大米及时令果品和点心。	以实际行动践行“奉献爱心、关爱社会”的企业公民责任。
天津分行在国家重点高校设立“浦发励志奖学金”	在南开大学、天津大学、南开中学设立“浦发励志奖学金”,用于奖励德才兼备、成绩优异的学生。同时,设立大学生实习基地,每年都为大学生提供大量实习岗位。	大力支持教育事业,关注大学生就业问题。
杭州分行参加“万朵鲜花送雷锋”大型公益活动	组建“浦发银行爱心车队”,参加由浙江省文明办、浙江省直属机关工委、浙江广电集团主办的“2014‘最美浙江人’大型公益活动——万朵鲜花送雷锋”活动。旨在发现并表彰百姓身边的“活雷锋”。	激励人们在新时期继承“雷锋精神”。展现了热心公益的良好企业公民形象。
大连分行发起成立“爱与光明”中国导盲犬支援计划公益基金	与中国导盲犬大连培训基地、大连市慈善总会签署“爱与光明”中国导盲犬支援计划基金成立三方协议,向大连市慈善总会捐赠第二期规模22.2万元的慈善基金,为导盲犬培育事业的持续发展注入力量。	关爱视障群体,推动慈善事业。
昆明分行发扬“一方有难,八方支援”传统美德	8月3日,云南省昭通市鲁甸县发生6.5级地震,造成108.84万人受灾、589人死亡,分行积极参与抗震救灾行动。响应云南省委、省政府倡议,提升云南省山区半山区抗御干旱灾害能力,连续第三年捐款修建“爱心水窖”,累计金额170万元。	打造优秀的企业公民形象。
西安分行热心投入爱心公益事业	高新科技支行得知三原县菜农洋葱滞销,连夜联系当地菜农采购两万斤洋葱,举办了大型“公益爱心蔬菜免费发放”活动。	传承爱心、传播温暖,在当地社会产生了积极而广泛的影响力。
石家庄分行举办“迎行庆义务献血 献爱心助力生命”大型义务献血活动	活动当日共有53名员工报名参加,32人献血成功,共计献血量18000ml。许多围观市民受到现场热烈气氛的鼓舞也加入到无偿献血的行列中来。	为分行开业六周年献礼,彰显浦发员工“心有大爱,奉献社会”的志愿服务精神。

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：提倡日常节约环保全员有责，坚持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

发展电子银行

2014年浦发银行继续加大电子银行建设，发挥金融资源优势，构建绿色交易渠道。2014年电子渠道交易量替代率达到83.91%，比去年提升4.35个百分点。

【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）		
	2012年	2013年	2014年	2012年	2013年	2014年	2012年	2013年	2014年
网上银行	685.8	977.3	1,270.34	27,504.9	46,283.3	46,462.71	938,092,472.5	2,485,489,308.4	2,063,253,497.21
自助银行	/	/	/	10,898.0	1,1546.1	11,998.48	17,943,524.0	20,824,484.9	23,944,609.31
手机银行	124.7	316.2	666.68	602.7	2,807.3	11,176.48	996,731.22	15,070,282.7	81,153,964.57
合计	/	/	/	42,451.6	60,636.7	69,637.67	957,662,127.7	2,521,384,076.0	2,168,352,071.09

注：1. 统计口径包括个人客户和企业客户

2. 业务替代率（电子渠道分流率）= 电子银行交易笔数 / （电子银行交易笔数 + 柜面交易笔数）

绿色金融责任

实现节能降耗

节能降耗是建设节约型社会的必然选择，是企业与社会可持续发展的必由之路。为此，浦发银行把它作为一项长期的、系统的工作来抓，近年来除了信息中心机房扩建因素外，办公建筑的能耗呈逐年下降趋势。2014年12号大楼全年的用电量为**341.5万**度，同比上年的419.9万度减少了78.4万度，降幅达**18.68%**；2014年的用水量为**27,913**立方米，同比上年的30,944立方米减少了3,031立方米，降幅达**9.80%**。

建立能耗监测系统。浦发银行积极响应市政府有关能耗监测系统建设的要求，实施了能源管理分项计量设备安装、数据采集和传输等的各项试点工作。通过该项工作为系统地量化能耗数据、掌握能耗动态信息提供科学监测手段，进一步提高了能源管理水平和工作效率。

积极参与“绿色环保”的社会实践。浦发银行目前是上海能交所碳交易的试点单位，并成为其自营交易类会员和首批交易资金第三方存管银行，2014年还实施了12号大楼2013年度碳配额的清缴试点工作。

引入并实施合同能源管理工作。总行与节能服务公司签订了总行大楼合同能源管理项目合同。其节能改造的项目有：增设分项计量、中央空调BA系统改造、照明系统改造、空调主机更换、

对能源使用进行现场管理。12号大楼更换了近万个高耗能的灯具，大部分使用了LED节能灯具，部分采用了阴极灯。并且在楼梯、走廊、卫生间等公共场所的照明，也逐步更换节能技术较为成熟的延时开关或感应开关等自动控制装置，杜绝长明灯现象。并且通过对设备能效的评估，实施了外滩12号的中央空调更新改造，有效地降低了综合能耗。

加强制度管理。在节能工作中，加强制度管理。专门制定了《办公（营业）场所空调温度控制管理办法》，规定浦发银行所有办公（营业）场所，夏季室内空调温度设置不得低于26摄氏度，冬季室内空调温度设置不得高于20摄氏度。一般情况下，空调运行期间禁止开启门窗。降低空调运行能耗。

加强节能宣传引导工作。节能工作贵在人人参与、人人动手。采取了“张贴节能宣传标语、开辟节能宣传专栏、制作节能板报”等形式多样的宣传发动，还组织员工开展了“节约一滴水、一度电、一滴油”、“我健康、我快乐，徒步上下楼”、“地球一小时”、“节约粮食、健康饮食”等节能降耗、健康生活等一系列活动。在企业内形成人人讲节能、事事讲节能、处处讲节能、时时讲节能的良好风气，目前使用“两稿纸”、重复使用内部交换信封的节约风气已成普遍。

发展绿色金融，是浦发银行发挥金融优势履行社会责任的重要实践之一。**一是明确信贷政策。**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。**二是合理配置信贷资源。**扩大对节能环保产业的支持力度，信贷资源配置进一步向低能耗、低资源消耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜；**三**

是推进产品和服务创新。积极研究生态保护、清洁能源、节能减排项目、节能环保产业链、资源综合利用等绿色信贷的需求特点，针对市场特点开发金融产品。以多元化融资工具支持节能环保，积极开发短期融资券、中期票据、企业债、中小企业集合票据、金融租赁、信托贷款等融资工具支持客户开展绿色项目。2014年6月，浦发银行荣获中国银行业协会“年度社会责任最佳绿色金融奖”

强化绿色信贷管理

浦发银行在具体授信审批流程中，严格执行绿色信贷相关政策，坚决执行环保一票否决制，对环保不达标客户严格禁入。

首先，在客户信用等级审定方面，将取得权威部门环境影响评价书面认可作为新成立法人客户的定性评价指标之一；将客户安全生产漏洞、环保方面存在违规风险作为评级特例调整事项之一。其次，在客户和项目准入方面，对于环境和社会风险较高

的客户，提高准入门槛，严格执行行业信贷政策，贯彻落实“环保优先”原则。在具体授信审批过程中，对于固定资产类贷款项目，要求客户出具环境保护部门出具的环境影响评价审批手续，未取得相关批复的，一律不得授信或授信；存量授信客户不符合环保标准的，坚决退出。

【绿色信贷情况统计表】（亿元）

编号	指标名称	2014年	2013年	2012年	编号	指标名称	2014年	2013年	2012年
1	1. 绿色农业开发项目	50.99	33.27	38.04	18	9. 建筑节能及绿色建筑	150.00	129.26	122.94
2	2. 绿色林业开发项目	35.96	19.88	13.71	19	9.1 既有建筑绿色改造项目	2.25	5.96	7.80
3	3. 工业节能节水环保项目	331.93	358.97	400.87	20	9.2 绿色建筑开发与建设与运行维护项目	147.75	123.30	115.15
4	4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	66.27	41.11	44.78	21	10. 绿色交通运输项目	455.66	495.78	473.30
5	5. 资源循环利用项目	40.25	41.62	43.00	22	10.1 铁路运输项目	63.48	88.51	87.57
6	6. 垃圾处理及污染防治项目	99.85	87.87	98.07	23	10.2 航道治理及船舶购置项目	106.84	91.36	141.07
7	7. 可再生能源及清洁能源项目	127.27	113.19	102.29	24	10.3 城市公共交通项目	202.97	221.28	191.58
8	7.1 太阳能项目	8.48	5.04	3.26	25	10.3.1 城市公共汽车客运项目	27.41	29.37	21.77
9	7.2 风电项目	29.84	25.36	26.81	26	10.3.2 城市轨道交通项目	175.56	191.91	169.81
10	7.3 生物质能项目	1.70	1.68	5.86	27	10.4 交通运输环保项目	82.38	94.63	53.07
11	7.4 水力发电项目	53.46	42.84	50.70	28	11. 节能环保服务	104.71	115.03	74.42
12	7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	31.88	35.86	14.94	29	11.1 节能服务	54.21	79.41	28.28
13	7.6 智能电网项目	1.91	2.41	0.72	30	11.2 环保服务	27.40	21.22	9.87
14	8. 农村及城市水项目	100.85	85.05	92.18	31	11.3 节水服务	8.84	2.46	4.09
15	8.1 农村饮水安全工程项目	3.43	0.63	0.74	32	11.4 循环经济（资源循环利用）服务	14.26	11.94	32.18
16	8.2 小型农田水利设施建设项目	12.39	8.45	6.50	33	12. 采用国际惯例或国际标准的境外项目	-	-	-
17	8.3 城市节水项目	85.04	75.97	84.94	34	13. 合计	1,563.74	1,521.04	1,503.59
					35	14. 贷款项目环评率	100%	100%	100%

注：绿色信贷余额以中国银监会《绿色信贷指引》为统计口径。

限制两高一剩，淘汰落后产能

【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	2012年末存量	2013年末存量	2014年末存量	2014年存量退出
非金属矿物制品业 (水泥等)	141.97	137.71	115.15	60.26
黑色金属冶炼及压延加工业 (钢铁等)	249.86	223.02	216.23	96.44
化学原料及化学制品制造业	367.60	397.00	393.85	136.37
有色金属冶炼及压延加工业 (铝业等)	164.90	176.07	158.19	80.80
总计	924.33	933.80	883.42	373.86

【产能过剩行业贷款统计表】

行业	项目	2014年	2013年	2012年
钢铁	贷款余额(万元)	2,162,321	2,230,194	2,498,575
	占总贷款余额比重(%)	1.09%	1.29%	1.64%
水泥	贷款余额(万元)	1,151,463	1,377,123	1,419,740
	占总贷款余额比重(%)	0.58%	0.80%	0.93%
平板玻璃	贷款余额(万元)	23,169	69,545	87,775
	占总贷款余额比重(%)	0.01%	0.04%	0.06%
煤化工、电石	贷款余额(万元)	528,838	600,710	590,406
	占总贷款余额比重(%)	0.27%	0.35%	0.39%
造船	贷款余额(万元)	737,463	700,762	893,467.5
	占总贷款余额比重(%)	0.37%	0.41%	0.59%
合计	贷款余额(万元)	4,603,254	4,978,334	5,489,963
	占总贷款余额比重(%)	2.32%	2.88%	3.60%

近两年来，钢铁行业产能、产量保持增长，但终端需求增速下降，产能过剩不断加剧，钢材价格大幅下跌，经营绩效明显下滑。在新一轮化解产能过剩、加强节能减排的政策影响下，企业被动去杠杆的力度大、速度快，部分民营钢企、个别大型国有钢企出现了重大负面信息甚至违约，行业性风险明显上升。2014年以来，浦发银行主动加大对钢铁行业政策管理和引导。一是出台专项结构调整意见，指导分行加大表内业务压降力度，实现5%

的结构调整目标。二是细化年度信贷投向政策，将钢铁行业列为压缩类行业，明确要求表内授信实现有效压降。三是出台年度结构调整方案，将钢铁行业集中度管控纳入结构调整目标，加大钢铁客户现金压退占比，并将其作为重点行业加强执行监控。四是适时评估结构调整情况，对钢铁行业运行、民营钢铁企业出险等情况系统分析排查，提出管理要求和政策建议。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
青岛分行助力绿色公共交通系统建设	以基准利率为青岛交运集团公司实现发放贷款1,201.2万元，用于2014青岛世园会22辆电动公交车的更新改造。	加快新能源汽车产业发展步伐，有利于倡导低碳出行的生活方式，加快构建以人为本的绿色交通系统。
乌鲁木齐分行持续加大绿色信贷业务支持力度	共投放11个绿色信贷项目，余额152.967万元，包括八一钢铁及首钢焦炉气综合利用、天山水泥余热利用、西气东输门站余热发电等项目，并积极介入风电和光伏发电项目，同时针对节能服务公司对接合同能源管理融资业务。	对新疆地区的整体经济发展和绿色能源发展起到了积极有力的推动作用。

支持新能源产业

浦发银行积极贯彻落实国家优化能源结构、推进节能环保各项政策，并结合本行业务实际，配套相应的信贷政策予以落实。大力支持水力发电、核电和风电等清洁能源项目。对集中式光伏发电和分布式光伏电站采取差异化支持策略。大力推广绿色信贷，鼓励在电力产业中，为节能环保企业提供绿色供应链金融支持方案，探索有利于循环经济、低碳经济、绿色信贷的产品与服务。

浦发银行认真落实国务院、银监会关于积极支持新能源汽车发展、加快新能源汽车推广的要求，在支持汽车制造业发展的基础上，进一步将新能源汽车作为新增业务拓展的重点之一。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
天津分行加强对落后产能行业的贷款管理	2014年向落后产能企业发放贷款，对多晶硅、煤化工、平板玻璃三类过剩行业贷款余额为0。同时，通过各类绿色信贷产品为节能减排企业提供授信支持，涉及化工、冶金、建筑节能等多个领域。	严格管理高耗能、高排放及落后产能企业的贷款政策，大力开展绿色信贷，支持节能减排和低碳经济。

发挥碳金融优势

2014年，伴随着国内碳交易试点的深入推进和全国统一碳市场的筹备建设，浦发银行积极参与国内碳交易试点城市交易所相关试点工作，推动碳交易及配套金融产品开发，充分发挥本行在工业和建筑能效融资、清洁能源融资、环保金融、碳金融和绿色装备供应链融资方面的产品优势。重点围绕国内碳交易试点相关企业开展差异化“融资+融智”创新服务，实现了国内首单碳债券成功发行、国内首单碳资产抵押融资业务成功放款、碳交易资金结算清算业务稳步拓展、碳基金及碳资产证券化业务模式初现雏形、相关低碳投融资业务批量交叉营销、各项碳金融创新研究稳步推进等重大突破和成绩，进一步丰富了浦发银行碳金融业务产品线，初步形成了涵盖企业碳资产从生成到交易管理的“全产业链”配套综合金融服务。

盘活企业碳资产，碳资产相关直接融资、间接融资业务均实现首单突破。2014年上半年，浦发银行凭借专业优势成功主承10亿元中广核风电有限公司附加碳收益中期票据，在帮助客户盘活远期碳资产（CCER）交易收益的同时，大大降低了客户的融资成本，填补了国内金融市场与碳市场联动的直接融资产品空白。2014年下半年，积极同电力企业集中的广东省沟通，通过发改委委托交易所进行碳排放权抵押登记和冻结，突破了碳排放权作为担保品的融资

创新瓶颈，于12月底向华电新能源成功发放我国首单碳排放权抵押融资贷款。

稳步拓展交易资金结算清算业务，形成提供NRA账户开户服务等差异化竞争优势。在满足碳交易市场结算清算需求方面，截至2014年12月25日，浦发银行第三方存管业务已经在4家交易所成功上线运营，碳交易资金第三方存管账户的公司客户全部为试点省市央企、国企、上市公司或大型民营企业。

初步形成碳交易财务顾问、碳资产管理计划、碳基金、碳自营交易等创新业务方案。2014年，为满足碳金融全产业链上的客户需求，打造集低碳投融资、交易代理、咨询顾问及资产管理于一身的“低碳交易服务银行”，浦发银行发挥碳金融专业优势，致力于碳交易财务顾问、碳资产管理计划、碳基金、碳自营交易等创新业务的方案研究和首单突破。目前，上述创新业务都已形成初步业务方案或明确了首单的意向合作方。

依托交易所和发改委平台，积极开展多种低碳投融资业务，提升客户综合回报。2014年，广州分行、上海分行、天津分行、深圳分行等分行充分利用交易所平台，着眼所属地区低碳发展的战略性机遇，灵活实现了合同能源管理业务、结算存款、股权基金综合服务等各类业务的交叉销售和综合收益。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行积极推进绿色信贷业务	为浙江省内在国家发改委备案的7家节能服务企业提供了贷款服务，并严密控制对高污染、高能耗、高排放企业的信贷投入。	响应国家节能减排政策，积极推进绿色信贷业务，切实履行环境责任。
呼和浩特分行努力打造低碳银行	包头青山支行成功为包钢股份发放本年度首笔AFD绿色信贷项目贷款即102万欧元法国开发署中间信贷项目贷款，用于包钢炼钢厂转炉除尘系统改造项目和高炉上料系统技术改造工程项目。	利用国际金融资源，为重点煤炭生产企业提供技术改造贷款，淘汰落后产能，支持地区节能减排事业发展，为绿色低碳经济发展做出贡献。

深入绿色金融培训

为深化与亚行建筑节能融资项目的业务合作，浦发银行与亚行签署的亚行技术援助项目正式启动，2014年11月，成功举办绿色及智慧建筑能效融资研讨会，会议邀请了中国银监会、亚行、江森

自控以及建筑节能领域的国内外专家，为全行百余名产品经理、客户经理以及风险经理进行了专业培训，本次会议也使浦发银行成为业内第一家举办建筑节能专业领域研讨会的商业银行。

积极参与环境相关国际组织

2014年6月，浦发银行参加了巴克莱银行组织的银行业环境行动（以下简称“BEI”）2014高峰论坛并作了会议主题发言，BEI于2010年倡议召开，BEI成员均为全球领先银行，包括亚洲、欧洲和美洲的10家全球性银行：巴克莱银行、纽约梅隆银行、中国建设银

行、德意志银行、劳埃德银行集团、野村银行、北美信托银行、桑坦德银行、三井住友银行和西太平洋银行，该组织旨在引导银行业共同把资金投向环境和社会可持续发展的经济。

环境友好责任

【能耗统计表】

指标名称	2012 年年	2013	2014 年
办公用水消耗量 (万吨)	13.35	13.36	12.85
办公用电消耗量 (万度)	3,488.24	3,742.38	3,767.74
公务用车用汽油消耗量 (万升)	12.50	11.91	13.6
复印纸采购数量 (包)	8,300	7,220	9,227
视频会议 (次)	488	592	693
视频会议召开次数占总会议次数的比例 (%)	6.93	7.84	8.9
视频设备覆盖率	100%	100%	100%

注：为总行数据。

【信用卡电子账单占比情况】

年度	年度账单总量 (份)	电子账单 (份)	电子账单占比 (%)
2012年	22,602,512	8,548,624	37.82%
2013年	28,598,221	12,497,756	43.7%
2014年	39,982,557	27,800,880	69.53%

【案例】 促进大熊猫生态环境建设

2014年10月19日，在“第七届中国·雅安动物与自然国际电影周”期间，“上海浦东发展银行捐建中国保护大熊猫研究中心——雅安碧峰峡基地科普教育中心捐赠活动”在四川雅安碧峰峡举行。

2013年四川“4·20”芦山强烈地震发生后，浦发银行全行员工积极奉献爱心，共筹得善款871万元，支持灾后恢复重建工作。经雅安市委、市政府推荐，最终确定将871万元善款捐赠给中国保

护大熊猫研究中心雅安碧峰峡基地大熊猫科普教育中心项目建设。

建成后的“上海浦东发展银行大熊猫科普教育中心”将是一座拥有三层楼、建筑面积1000平方米，有宣传展厅、特色5D放映厅，声画并茂的向公众展示大熊猫最新动态、科研成果、普及大熊猫保护知识，正确引导舆论导向，为访客创建一个多功能的学习、交流、体验中心。让更多的人参与到保护大熊猫，保护大熊猫生态环境中来。

【案例】 结合公益项目持续推广电子账单

浦发银行信用卡中心自2013年7月起全面推广电子账单，电子对账单的使用可以进一步降低账单运营成本，提高客户服务感受，并且有利于低碳环保，节能减排。据统计，电子账单比纸质账单体系至少减少63%的碳排放。电子账单项目的实施每年可净节省账单运营成本约991万元。

“浦发e账单，助力爱飞翔”是信用卡中心2013年9月开始与北京市永源公益基金会“爱飞翔·乡村教师培训”项目组联合发起的项目，2013年9月开始到2014年5月结束，历时9个月，是通过定向捐赠以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，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，可拥有一张梦想支持选票并选择支持一位贫困小朋友的梦想，信用卡中心按每张“梦想选票”1元钱的标准向基金会进行款项的捐赠。该项目一方面通过电子账单节约下来的资源用于公益事业，回馈社会，信用卡中心在该活动中认领了100个孩子的愿望；另一方面对节约资源、保护生态环境和减少碳排放也有着重要意义，截至到2014年12月，共有339万客户选择了电子账单，覆盖率为86.74%。

活动结束后，信用卡中心收到了北京市永源公益基金会理事长崔永元先生致浦发银行信用卡中心的致谢函，并在致谢函中对浦发银行积极分担社会公共利益责任之举致敬。

【案例】

责任议题	责任举措	责任价值
苏州分行举办环湖健行活动	7月20日，近150多名分行员工齐聚金鸡湖畔，统一着装，迎着烈日，参加分行工会首次举办的“最美金鸡湖相约720”环湖健行活动。	展示浦发人积极健康的形象，宣扬绿色环保、绿色出行的理念。
长沙分行举行“清洁湘江母亲河”行庆公益活动	分行200多名志愿者参与“清洁湘江母亲河”活动，当天共清理200多袋垃圾，以志愿者活动的方式取代传统庆典。	关注湘江水源地生态环境，切实投入到企业环境责任的实践中。
郑州分行发展移动金融、提倡节约用纸	为全辖41家网点建立了电子银行体验区，配置了90台电子银行体验机；2014年，拓展手机银行签约253,222户，网上银行签约83,817户。	大大节约了社会资源，全年节约用纸53吨。



2015年 浦发银行社会责任工作指引

经济责任

国计民生责任

贯彻国家宏观政策，促进经济结构调整，促进产业结构升级，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、东北地区发展，支持新疆地区经济跨越式发展。

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”产业，支持文化、科技、教育、医疗卫生、扶贫项目，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，引导行业发展。

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、生态文明、生物多样性保护等公益项目；实施绿色办公、绿色采购，争取人均能耗稳中有降。

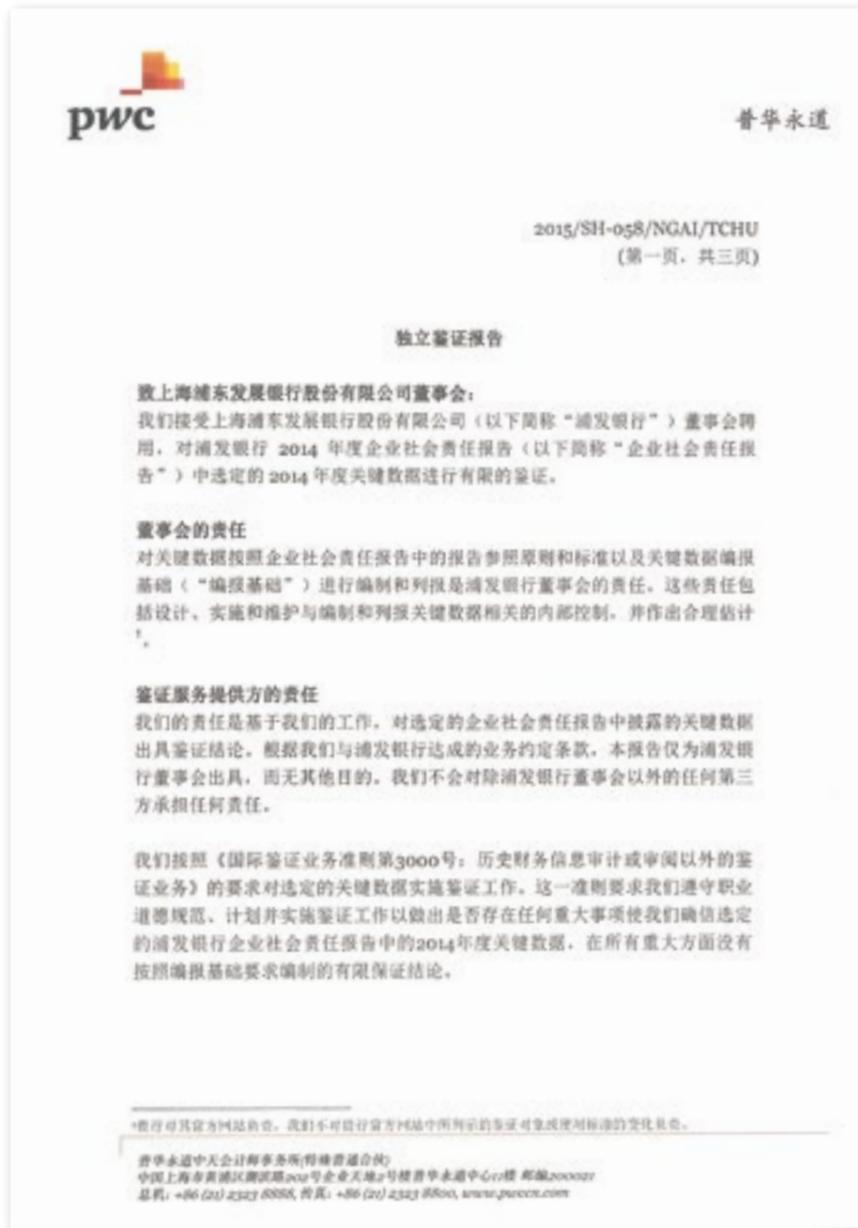
绿色金融责任

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



关键数据编报基础



关键数据	编报基础
小微企业贷款余额	小微企业贷款余额为监管机构统计口径的小微企业类型的贷款余额。小微企业贷款余额包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额和个人经营性贷款余额。小微企业分类标准遵循工业和信息化部、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-未能联系到或客户不要求回复数）的比例。
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。
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。
绿色信贷余额	是指银监会于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，包括绿色农业、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	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2013年末存量贷款客户在2014年末对应存量贷款的退出金额。
电子渠道交易量替代率	是指除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含网上银行、手机银行、自助设备等）的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。
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。
新增营业网点数量	是指在本年度获得监管部门开业批复的分支机构，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。
视频会议次数	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 索引索引

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-P5
2	描述主要影响、风险及机遇	P34
机构概况		
3	机构名称	P1
4	主要品牌、产品和服务	P1
5	机构总部的地点	P1
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。	P1
7	所有权的性质及法律形式	P1
8	机构所服务的市场	P1
9	机构规模	P1, P6-P7
10	按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	P10
11	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P34-P35
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。	P28-P39
利益相关方参与		
24	机构的利益相关方列表	P32
25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P32
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	P8-P9
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	P8-P9

GRI	G4	索引
报告概况		
28	所提供信息的报告期	封2
29	上一份报告的日期	封2
30	报告周期	封2
31	关于报告或报告内容的联络人	封2
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。	封2
33	外部鉴证相关	P123
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	P28-P29
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	P28-P29
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	P28-P29
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	P28-P29
38	说明最高治理机构及其委员会的组成	P28-P29
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	P28-P33
49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P28-P33
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	P28-P33

GRI	G4	索引
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	P36-P39
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	P36-P39
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	P36-P39
经济类指标		
EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P6-P7
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	P90
EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P18,P44-P85
EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P44-P85
环境类指标		
EN2	采用经循环再造物料的百分比环境类指标	P108
EN3	机构内部的能源消耗量	P108
EN4	机构外部的能源消耗量	P108
EN5	能源强度	P118
EN6	减少的能源消耗量	P108,P118
EN7	产品和服务所需能源的降低	P107
EN8	按源头说明的总耗水量	P108,P118
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	P108,P118
EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	P108,P118
EN27	降低产品和服务环境影响的程度	P107
EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	P108
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	P108
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	P108

GRI	G4	索引
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	P89-P90
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	P89-P90
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	P93
LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P90-P93
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	P91-P92
社会类指标		
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	P91-P92
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	P90
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	P93
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	P91-P92
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	P39
SO4	反腐败政策和程序的沟通及培训	P38-P39
SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P38-P39
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	P38-P39
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	P78-P79
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	P80-P83
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	P71-P79
PR5	客户满意度调查的结果	P6,P79

读者意见反馈表

感谢您阅读《2014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十年发布报告。

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 —

