

2017

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	2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份
最近报告时间	2017 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 12 年发布
编制依据	国际标准化组织 ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南 3.0》 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》 中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
报告范围	本报告以上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”或“公司”）为主体部分， 涵盖总行、境内各地分行、香港分行、新加坡分行、伦敦分行，部分内容涉及浦发银行集团 旗下包括浦发村镇银行、上海信托、浦银金融租赁、浦银安盛基金、上投摩根等法人
数据说明	数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据
报告鉴证	为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 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、英文两种文字发布，两种文本理解上发生歧义时，请以中文文本为准
印刷用纸	环保纸张
编制单位	浦发银行办公室
联系方式	地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路 12 号 邮编：200002 电话：86-21-61618888 传真：86-21-63232036

目录

CONTENTS

报告说明	2	管理篇	
董事长致辞	6	党建引领	12
行长致辞	8	公司治理	13
		风险合规	14
		责任管理	16

实践篇

回归本源 服务实体经济	22	突出主业 专注客户需求	38
服务国家战略	22	提升客户体验	38
助力经济新旧动能转换	28	保护客户权益	41
提高普惠金融服务能力	31		
创新引领 发展绿色金融	34	增进福祉 推动社会和谐	42
规划与政策	34	员工发展	42
绿色金融	36	金融教育	46
绿色运营	37	公益事业	48





新技术 新模式 新跨越

2017 年，浦发银行践行数字化战略，加强风险防范，拥抱金融科技新技术，为加快建设创新型国家，满足人民对美好生活的需要做出积极贡献；推进集约化运营，构建“轻前台、强后台、稳内控”新模式，提升客户体验，为浦发银行的长期可持续发展奠定基础。站在 25 周年历史新起点，浦发银行将继续走科技金融之路，强数字基因，精专业能力，努力为国家、客户、股东、员工和社会公众创造更多价值，实现发展新跨越。

浦发银行开业25周年成就展



董事长致辞

2018年1月，浦发银行迎来25岁的生日，从诞生初期一家服务浦东开放开发、上海城市基础建设功能单一的传统商业银行，实现了提供综合金融服务的金融集团的转型和跨越。在25年来的发展中，浦发银行聚焦服务国家经济大局的方向不动摇，聚焦服务社会民生事业的初心不改变，始终以良好的价值准则，具有社会责任感的经营理念，科学高效的管理机构，推动公司专业化经营与战略发展。坚持以科技为引领，持续打造核心竞争力，不断完善金融服务，持续为国家、客户、股东、员工和社会公众创造价值，努力实现自身与经济、社会、环境的协调可持续发展。

2017年，我们按照党的十九大和全国金融工作会议精神，坚持服务实体经济，秉持创新、协调、开放、共享、绿色的发展理念，以解决金融需求痛点为抓手，不断提升对136万公司客户、6,430万零售客户的服务水平。

浦发银行紧密围绕服务实体经济供给侧结构性改革加快转型发展。通过多元化

融资方式支持重大战略项目建设与经济发展，助推经济从高速增长转向高质量发展；积极服务“一带一路”倡议以及京津冀协同发展、长江经济带等国家重大战略；通过加快国际化步伐，自贸区建设，服务我国全面开放新格局。

浦发银行秉持锐意进取和探索革新的精神，2017年成功上线新一代核心信息系统，加快推进全行数字化转型，重塑核心竞争优势。不断创新科技金融服务模式，加大支持新技术、新产品、新业态、新模式“四新”经济；积极顺应新旧动能转换趋势，支持战略性新兴产业发展；以绿色金融推动低碳经济发展，助力环境与生态文明建设，实现可持续健康发展。

浦发银行进一步聚焦服务民生经济，创新公益实践，弘扬企业公民的责任文化，延续发展回馈社会的优良传统。历来不遗余力地加大对社会发展薄弱领域的支持力度；积极贯彻落实国家“三农”政策和监管要求，立足县域，服务三农，支持小微，深入推进精准扶贫；严格落

实收费管理的有关规定，主动减费让利，积极推动“降成本”；密切关注客户需求，改善服务界面、提升客户体验。

2018年，是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是决胜全面建成小康社会、实施防范化解重大风险、精准扶贫、污染防治三大攻坚战的关键之年，也是改革开放40周年。站在新的起点上，浦发银行全面贯彻落实十九大、全国金融工作会议、中央经济工作会议精神，以更高的政治站位落实降风险工作要求，守住不发生重大金融风险的底线，继续坚持“回归本源、突出主业、做精专业、协调发展”的经营理念，加快转变发展方式、优化业务结构、转换增长动力，全力服务国家经济建设、文化建设、社会建设与生态文明，为助力全面建成小康社会贡献新的更大力量。



行长致辞

2017 年，面对复杂的外部经济形势与挑战，浦发银行紧紧围绕党的领导，持续强化党的建设，凝心聚力，攻坚克难，坚守不发生系统性金融风险的底线，践行数字化、集约化战略，加快转型优化结构，稳步推进国际化经营，持续提升集团经营合力，不断夯实服务经济、改善民生、保护环境综合金融服务能力。

在经济领域：响应国家“一带一路”倡议，助力经济开放发展。2017 年，新加坡分行正式开业，进一步加强对柬埔寨等“一带一路”沿线国家金融支持力度。制定实施差异化的区域性指导意见，进一步推动区域协调发展。持续优化自贸区金融服务，推进上海国际金融中心 and 科创中心建设，为实体经济的发展持续注入活力。探索金融服务国企改革的方式方法，为国资国企改革提供全方位的综合金融支持与服务。打造

数字化综合金融服务平台，不断升级科技金融服务方案，助力经济新旧动能转换。截至 2017 年底，服务的科技型企业超过 20,000 家，科技贷款余额超过 1,000 亿元；构建“互联网+”金融服务体系，进一步提升普惠金融服务能力，为 12,000 余户小微企业提供融资服务，贷款投放超过 3,500 亿元。

在社会领域：加强智慧运营，发布国内首款智能 APP，为客户提供更便捷高效的金融服务；高度重视客户服务及投诉，大力保护客户权益。坚持人本理念，为员工持续成长创造多元平台。运用“线上+线下”方式，深入开展金融知识普及；常态化开展志愿服务，为构建和谐社区贡献力量。

在环境领域：制定《绿色金融业务发展规划》，明确绿色金融发展方向。积极

创新绿色金融服务，2017 年针对全国碳市场建设推进发布《碳金融服务手册》。大力支持建筑节能改造、清洁能源开发以及绿色交通、智慧社区等。开展绿色运营，推进绿色采购。截至 2017 年底，绿色信贷余额已突破 1,800 亿元。

站在新的历史起点，浦发银行积极适应国家经济发展阶段的变化，努力提升服务效率和水平，支持“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带等国家重大战略，以及上海“四个中心”、科创中心及自贸区建设，顺应经济新旧动能转换趋势，创新产品和服务模式，助推产业转型升级，聚焦数字化和集约化战略，加快向内涵式集约化轻型化发展方式转变，为“全面提升综合化金融服务能力，打造高绩效全能型银行集团”不懈奋斗。

管理篇

党建引领 公司治理 风险合规 责任管理

18,257 名
全集团共有党员

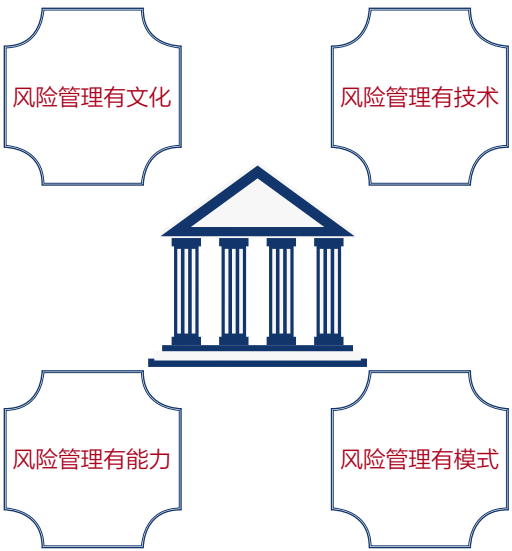
风险合规

风险管控

2017 年，浦发银行积极遵循 2016 年初制定的十三五集团管理规划，坚持“集团化、专业化、数字化、国际化、集约化、轻型化”六化经营战略导向，深化数字化、集约化经营，围绕“风险管理有文化、风险管理有技术、风险管理有能力、风险管理有模式”的四有风险管理战略目标，持续完善风险管理体系，提升风险经营能力。

加强风险管理体系建设。持续完善并表风险管理体系，持续优化授信审批管理机制，积极推进零售业务风险管理体制机制的优化，研究制定《全面风险管理办法》和《一级分行风险管理办法》，修订《二级分行风险管理办法》，初步构建起“总行——一级分行——二级分行”由上至下、有机统一的风险管理框架，健全全面风险管理制度体系。

完善风险管理计量体系。围绕“数字化、集约化”要求，利用大数据不断拓展提升各类业务的风险识别和计量能力，有序推进“天眼计划”的建设，积极打造全流程、全周期、智能化的系统，尝试系统监测成果与风险预警、结构优化等工作的有机结合运用；深化资本管理高级法的推广应用，在母行层面建立覆盖公司、零售、金融市场客户的评级体系的基础上，有序推进集团层面风险计量体系的建设；应对国际财务报告准则的变革，积极推动新的风险成本核算体系建设，进一步推进我行风险管理向风险经营转变，不断提升风险精细化管理能力。



2017 年加强重点领域风险防控情况

- 加强信用风险重点领域管控。存量贷款方面，加大风险排查和结构调整力度，压缩、退出高风险企业，严格风险贷款分类管理，多措并举推进不良资产处置化解。新增贷款方面，持续调整、优化风险政策，探索以加权风险资产收益为核心的限额管理机制，试点在重点行业、重点区域实施限额管理，努力稳定资产规模和质量。
- 加强市场风险管理，建立市场风险资本评价机制，定期开展市场风险资本效率评估分析，推进市场风险数据集市建设，密切关注人民币汇率变化，加强汇率风险监控，动态调整交易策略，严防黑天鹅事件，确保本行交易业务平稳、健康发展。
- 积极防范流动性风险，密切关注公开市场操作，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。
- 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，稳步提升正面新闻宣传数量和质量；完善声誉风险管理机制，加强声誉风险全流程管理，不断提升分支机构一线人员声誉风险的防控意识，提升全行舆情应对能力。
- 加强操作及信息科技风险管理，开展操作风险重点领域的排查分析，加强操作风险管理工具纵深应用；深入推进业务连续性管理建设，强化信息科技二道防线风险管理。

合规内控

健全合规内控管理体系。强化合规经营理念，狠抓制度、标准、体系的落实，坚守合规红线和风险底线。组织实施各项重点业务与各类管理领域的排查，从强化领导干部履职责任、健全和完善管理体制机制、经营失败案例中分析问题、产品创新和管理、授信全流程管理、风险文化和风险教育体系建设、风险协同机制运行、问责制度执行等多个方面对照整改，提升责任意识，推动全行内控管理水平的提升。

2017 年健全内控体系重要进展

- 充实和提升内部控制委员会职能和运作机制。重点完善委员会审议内控运行情况、决策风险处置措施、协调内控部门职责的职能，整合内控监督评价信息，提高信息共享的深度与广度，使高级管理层能定期检视、及时修正全行内控方面存在的问题。
- 统筹全行内控检查，促进资源协同，信息共享，提升内控监督评价质效。明确内控“三道防线”各有侧重的检查职责，明确全流程检查工作规范，明确检查信息分析共享机制，加强互动和联合，提升整体检查质效。
- 提升整改监督发现重大问题、举一反三解决问题的能力。对普遍发生和屡查屡犯的问题，明确整改标准，提升整改效果，开展重点业务领域问题整改情况评估检查，从制度、机制、系统、操作方面提出建议，提升整改监督实效。
- 强化考核问责管理，提升处置风险效果。持续优化考核体系，进一步加大违规问题考核力度。完善问责制度体系，明确问责行为导向，强化管理人员问责力度，推动管理人员切实履职尽责。

关于成都分行违规行为和处罚事项的相关说明和采取措施

针对成都分行违规经营问题，公司高度重视，在监管机构和地方政府的指导和帮助下，及时调整了成都分行经营班子，并对资产状况进行了全面评估，分类施策、强化管理，按照审慎原则计提风险拨备，稳妥有序化解风险。目前，成都分行已按监管要求完成了整改，总体风险可控，客户权益未受影响，经营管理迈入正轨。

在此基础上，公司在全行范围内认真开展举一反三教育整改工作，深刻反思，统一思想，吸取教训；端正全行经营理念，更加关注安全性、流动性和效益性的平衡

发展，强化统一法人管理；将防范和化解金融风险放在更加突出的位置，强化合规内控体制机制建设，着重提升内控执行力和有效性，确保全行依法合规、稳健发展。

公司将认真贯彻落实党的十九大精神和全国金融工作会议、中央经济工作会议要求，积极服务实体经济，有效防控经营风险；坚持“回归本源、突出主业、做精专业、协调发展”，为供给侧结构性改革和广大客户提供更加优质的服务，努力为股东创造更大的价值，以良好的经营成果回报社会各界的关心和支持。



表 职业道德、反腐倡廉学习教育情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2017 年	2016 年	2015 年
1	反洗钱培训次数	次	330	18	10
2	报送的大额交易报告	亿份	0.1	0.06	0.08
3	报送的可疑交易报告	万份	15.2	5.48	4.3

责任管理

核心理念

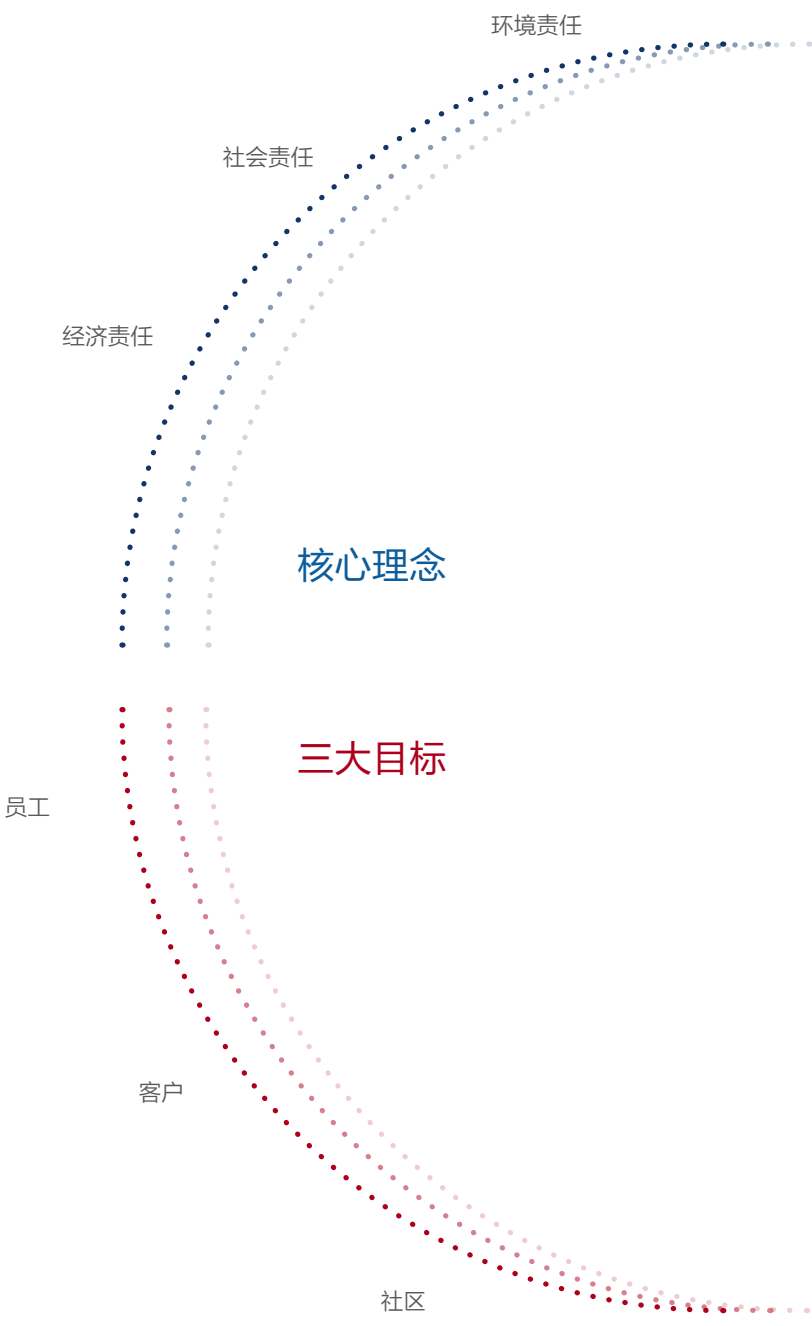
浦发银行的企业社会责任观是：依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。

三大目标

浦发银行致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。

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

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，持续加强绿色金融创新，大力建设低碳银行，追求可持续协调发展。



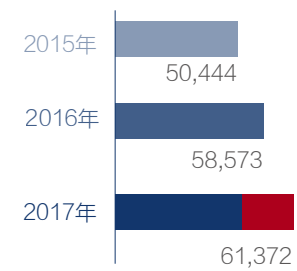
利益相关方列表

利益相关	沟通渠道	期望与诉求	浦发银行回应	
 政府	工作会议 信息报送 日常沟通与汇报	支持国家、地区政策 纳税 解决就业问题	• 服务实体经济发展，推动社会进步 • 依法纳税	• 提供就业岗位
 监管机构	工作汇报 现场检查 非现场监管 会议研讨	依法合规经营 维护金融稳定 提升风险管理能力	• 依法诚信经营，完善公司治理 • 提升全面风险管理能力	• 加强内控体系建设 • 加大反洗钱工作力度
 股东	股东会议 报告与公告 日常沟通	提升盈利水平 规范化运作 严格控制风险	• 构建完善的公司治理体系 • 强化全面风险管理，保持业务平稳、健康、可持续发展，为股东带来可持续的收益	• 加强信息披露与公共关系管理，提高透明度和声誉风险管理水平 • 依法合规经营
 客户	客户座谈会 满意度及体验调查	提供优质、创新的金融产品与服务 持续提升客户满意度	• 加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系 • 提供品类丰富的产品	• 持续提升优质服务水平 • 为客户创造价值，与客户共同成长
 员工	职工代表大会 座谈会 意见反馈 慰问走访	合法权益得到保障 获得良好的薪酬福利 得到丰富的教育培训资源 拥有个人发展空间	• 保障员工平等、公平的就业权益，培养员工队伍多元化 • 完善职工代表大会制度，从制度上保障员工基本权益的实现	• 强化员工培训，完善考核激励机制，为员工提供良好的职业生涯发展机会 • 持续开展员工满意度调查并及时跟踪反馈
 环境	专家宣讲、培训、国际环境组织交流学习 走访客户、提供绿色金融服务等	支持绿色发展 支持环境保护	• 发展绿色金融，助力绿色经济发展 • 推行绿色采购，开展环保公益	• 大力发展电子银行，拓展绿色金融渠道 • 实施绿色办公，全面打造低碳银行
 合作伙伴	市场调研 采购政策与招标程序 日常交流 专题会议	诚信教育 合同履行 合作发展	• 以公开、公平、公正的原则开展合作 • 以平等、互利、互信的原则共同发展	
 社区	社会活动 公益活动 金融教育	社会公平正义 社会和谐有序	• 围绕助学、扶贫、教育、环保主题，组织社会公益活动 • 倡导开展志愿者活动，鼓励员工参与	• 开展针对各类金融消费人群的金融教育
 媒体	定期发布报告 新闻发布会 微博、微信等传播渠道	信息准确、及时、透明，有良好的互动	• 及时、主动披露公司信息 • 建立畅通、透明的沟通渠道	• 加强媒体导向，营造健康、良好的金融舆论氛围

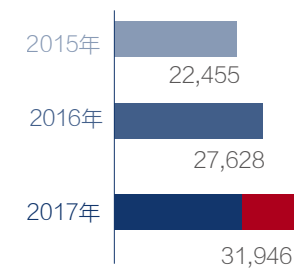
本节内容更多信息可登录上海浦东发展银行官网



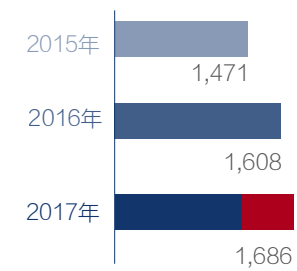
1.资产总额
(亿元)



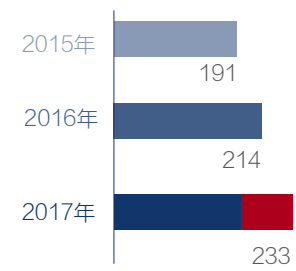
2.贷款总额
(亿元)



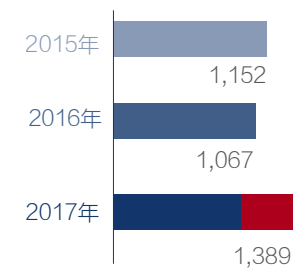
3.营业收入
(亿元)



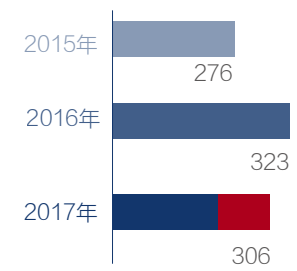
4.员工费用
(亿元)



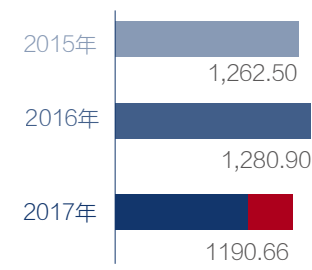
5.利息支出
(亿元)



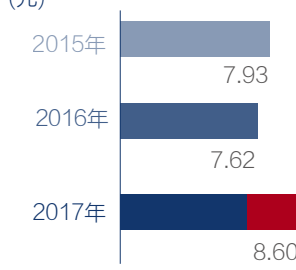
6.纳税额
(亿元)



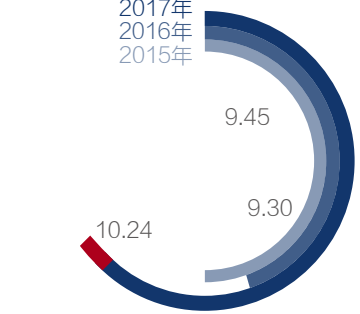
7.对外捐赠总额
(万元)



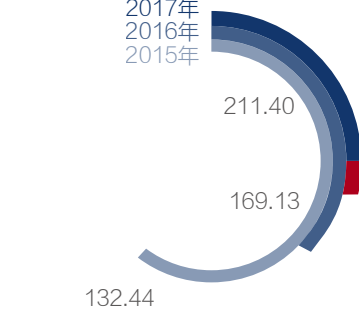
8.每股社会贡献值¹
(按加权平均股数)
(元)



9.一级资本充足率
(%)



10.拨备覆盖率
(%)



11.不良贷款率
(%)

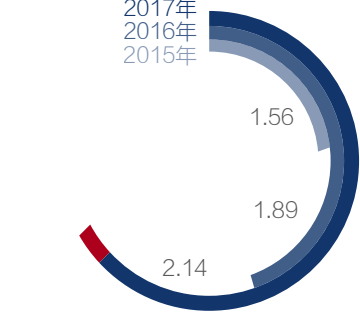


表 社会经济价值贡献表

1. 由于浦发银行 2017 年加权平均股数发生变动，为便于数据比较，用 2017 年加权平均股数对 2015 年及 2016 年每股社会贡献值数据进行了重新计算，加权平均股数变动情况详情请参见浦发银行 2017 年度报告相关说明。

实践篇

回归本源 服务实体经济

服务国家战略 助力经济新旧动能转换 提高普惠金融服务能力

创新引领 发展绿色金融

规划与政策 绿色金融 绿色运营

突出主业 专注客户需求

提升客户体验 保护客户权益

增进福祉 推动社会和谐

员工发展 金融教育 公益事业

回归本源 服务实体经济

为实体经济服务是金融立业之本。浦发银行坚持把为实体经济服务作为出发点和落脚点，践行数字化、集约化发展战略，紧紧围绕支持国家重大发展战略、产业升级重要领域以及小微、三农、扶贫等经济社会发展的薄弱环节，服务实体经济稳定持续发展。

服务国家战略

助力开放发展

2017 年，浦发银行顺应“一带一路”建设带来的发展机遇，加快海外网点布局、提升业务创新能力、深入推进人民币国际化，为“走出去”企业提供金融护航，助力经济开放发展。

一带一路

“目前，浦发银行已将支持‘一带一路’建设纳入全行‘十三五’规划并作为其中的重要组成部分。”

——浦发银行董事长 高国富

浦发银行积极响应国家“一带一路”倡议，在布局沿线国家、统筹金融服务、支持相关项目落地等方面积极行动，与企业实现共赢发展。

表 国际业务发展情况统计表

	2017 年	2016 年	2015 年
海外机构数量（个）	3	2	2
海外机构总资产（亿美元）	211.19	180.87	128
跨境人民币结算业务量（亿元）	1,726.55	2,979.45	4,301.76
跨境人民币结算业务量（笔）	31,908	19,788	2,618

（口径为全行跨境人民币同业代理结算数据）



表：2017 年支持国家“一带一路”战略举措

- | | |
|------------------|---|
| 在“一带一路”沿线国家设立机构 | <ul style="list-style-type: none">2017 年 4 月，新加坡分行正式开业，进一步加强我们对柬埔寨、印度尼西亚、泰国、马来西亚等“一带一路”沿线国家相关业务合作的金融支持力度。 |
| 加强“一带一路”金融服务整体统筹 | <ul style="list-style-type: none">针对客户经营跨区域、多元化、高要求的特点，在总行层面成立集团化、国际化的工作领导小组。制定当期经营目标和长期策略，推进各分行发挥优势积极参与区域内“一带一路”重大项目。 |
| 服务“一带一路”建设相关项目 | <ul style="list-style-type: none">以境外银团方式为华能集团参与柬埔寨水电站建设提供长期融资支持，已累计发放 3,200 万美元。为厦门翔业集团发行“一带一路”专项债券募集 5 亿元，支持 21 世纪海上丝绸之路经济带建设。 |



人民币国际化

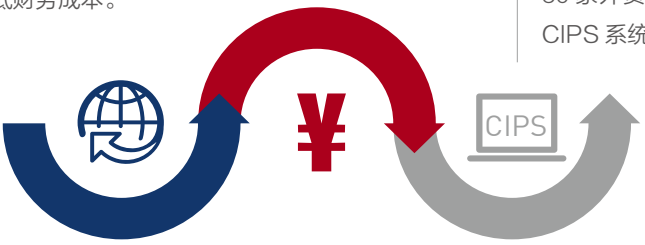
浦发银行紧跟国家政策导向，探索人民币国际化道路，加强离、在岸资本市场业务联动，通过创新发展金融服务体系和流程、升级发布《跨境人民币金融服务方案 2.0》，为实体经济提供更全面的金融服务。2017 年，我们大力支持人民币跨境使用，全年跨境人民币结算量超 4,500 亿元。

4,500 亿元
全年跨境人民币结算量

2017 年践行人民币国际化举措

响应资本“引进来”号召
利用全口径宏观审慎政策支持，推出海外直贷业务 2.0 版本，服务企业从境外引入低成本资金，帮助其降低财务成本。

配合 CIPS 系统上线
提升 CIPS 系统在国际同业市场的认知度和参与度。截至 2017 年底，我们为 50 家外资及境外银行提供代理间接参与 CIPS 系统服务，全行间参客户数 119 家。



满足人民币跨境管理需求
结合上海自贸区政策改革和创新，推出了全能型跨境双向人民币资金池服务，为实体经济的发展和人民币国际化注入了新的活力。

表 2017 年跨境金融服务

企业需求	如何满足
跨境贸易需求 境外贸易平台建立及运用需求	- 发挥离岸、自贸平台“境内服务海外”的优势，满足国内企业“走出去”初期需高效对接境外业务的要求。 2017 年为厦门国贸、象屿集团等一批国内优质企业拓展国际贸易提供了有力支持。
境外实体投资与平台搭建需求	- 通过筹组或参与海外银团方式支持中资企业开展海外投资并购。 2017 年参与中资企业史上最大并购案，成功为中化集团发放 15 亿美元跨境并购贷款。同时支持了腾讯集团、圣元乳业等多家境内优质企业的跨境并购金融需求。
全球资金管理需求 全球资产配置需求	- 发挥“投行、境内外”的跨市场优势，形成海外发债和跨境资管一体化业务创新方案。 2017 年，香港分行、浦银国际承销境外债券 77 笔，承销金额近 40 亿美元。同时，为中石油、锦江国际、富士康、腾讯集团等企业提供美元资产管理服务，累计理财发行金额 25 亿美元，满足国内企业走出去经营的境外资金增值保值需求。

落实区域战略

浦发银行根据宏观经济周期性特点、区域环境和自身风险经营能力，进一步加大对重点区域的投入，针对京津冀地区、长三角地区、珠三角地区专门制定了区域性专项指导意见，同时重视对于欠发达区域的对口支援，推动区域协调发展。

京津冀协同

准确把握北方区域市场特点、客户结构和业务空间，支持企业做大做强；围绕京津冀协同、首都副中心等国家重要战略规划，在交通基础设施、环境治理保护、产业结构转移、人口疏解与承接等投向领域，推动重大工程、重点项目落地；加大新一代信息技术、智能制造、健康诊疗服务、新能源、新材料等投向领域的支持力度，探索建立与“新产业、新业态、新技术、新模式”经营规律和风险特征相适应的风险管理方式。

长江经济带

在以长三角为核心的中、东部地区，贯穿长江黄金水道经济带，以服务区域经济发展为主线，贯彻国家《长江经济带发展规划纲要》、《一带一路规划》等重点战略规划，立足地区支柱产业、特色产业，给予配套政策支持；在加大国有企业投放的同时，支持多种经济发展，助力民营企业做优、做强。

珠三角地区

持续推进以珠三角为核心的南部地区可持续发展，结合区域型产业集聚特色，对区域传统产业实施有针对性的政策支持；贴合区域内民营经济活跃的特点，突出对民营企业客群扶优控劣；利用区域性优势和特色，在细分行业、特色客群、业务模式等方面创新突破，满足企业需求。

表 东部地区贷款余额情况

	2017 年	2016 年	2015 年
贷款余额（亿元）	15,733.99	14,046.72	11,867.36
贷款客户企业数（万个）	1.69	2.07	2.33

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

表 西部地区贷款余额情况

	2017 年	2016 年	2015 年
贷款余额（亿元）	4,519.72	4,141.22	3,513.96
贷款客户企业数（万个）	0.42	0.53	0.53

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、内蒙古十二个省、市和自治区。
注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表 中部地区贷款余额情况

	2017 年	2016 年	2015 年
贷款余额（亿元）	4,008.22	3,798.03	3,239.03
贷款客户企业数（万个）	0.46	0.61	0.69

注 1: 中西部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖南、湖北六个省。
注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表 东北部地区贷款余额情况

	2017 年	2016 年	2015 年
贷款余额（亿元）	1,611.00	1,659.83	1,631.64
贷款客户企业数（万个）	0.15	0.19	0.23

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



助力自贸区建设

浦发银行作为首批获准设立自贸区分行的全国性股份制商业银行，四年来，始终从战略高度审视自贸区金融服务，不断探索各类金融创新业务，升级、完善和优化自贸区金融服务，推进上海国际金融中心和科创中心建设，同时在各自贸复制推广已有的成熟经验，为实体经济的发展持续注入活力。

表 支持上海自贸区发展

创新金融服务	综合运用 FT 账户服务、跨境资金池等特色服务，为企业提升结算效率、提高汇兑便利、降低融资成本。 2017 年在上海自贸区落地了首笔 FT 飞机租赁融资业务、首笔上海自贸区全功能双向资金池业务、首单上海股权交易所挂牌企业 FT 跨境可转债业务等，是唯一一家连续八次入围上海金融办上海自贸区创新案例的股份制商业银行。
践行金改政策	积极落实上海自贸区金融支持政策，致力于支持科创中心建设、进一步拓展 FT 账户功能、扩大人民币跨境使用、建设面向国际的金融要素市场，业内首批参与上海黄金交易所国际板交易、上海清算所自贸区跨境债券业务等，并在业内首先推出了自贸区大宗商品现货交易市场一站式金融服务。
推出专业方案	不断研究与区域经济特点和重点行业特征相适应的金融服务，持续优化专业服务方案，推出《自贸区金融服务方案 6.0》。
提供政策建议	为各地自贸区金融政策的制定献言献策，为政府监管部门等提供实践案例和前瞻性工作建议，多次赴辽宁、浙江、陕西等地为当地自贸区政府机构开展自贸培训，推广浦发银行的成功经验。
推动同业合作	牵头金融同业组织，架起与监管之间的工作桥梁，凝聚各类金融业态的力量，互通信息，创新互动，更好地代表区内金融行业反馈意见，共同推动促进创新。

支持天津自贸区建设：

发行区内首单融资租赁公司的中期票据业务，为融资租赁公司在资本市场直接融资开辟了新渠道，降低了融资成本，为天津市租赁业发展提供金融创新支撑。



支持广东自贸区建设：

落地首笔以境外母公司为主办企业的跨境双向人民币资金池业务，首单中期票据以及首笔区内银行向境外机构贷款业务，满足客户的跨境资金运营需求和融资需求。

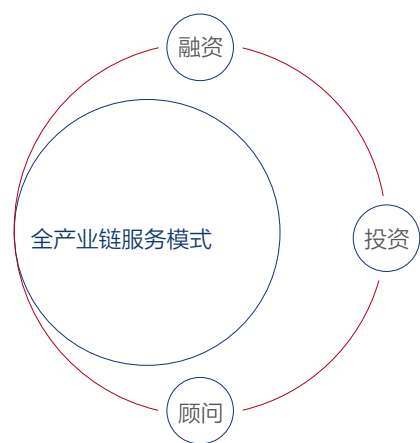
支持福建自贸区建设：

落地全国首笔台资银行跨境银团贷款业务，加强闽台两岸银行金融合作与创新。



支持重庆、杭州自贸区建设：

选取重庆自贸区跨境资产证券化项目和杭州自贸区大宗商品金融服务作为重点创新项目（与新加坡联动），牵头境内外分行有序推进实施，充分发挥中新双方金融机构资源优势，对接全球综合金融服务网络，提升对中新互联互通的金融服务能力。



服务国资国企改革

“在当前新一轮国资国企改革过程中，存在着优化国资布局、完善国资监管体制、国企分类改革、去杠杆等多元化的金融服务需求，这为金融业深化改革、服务实体经济发展创造了良好的历史机遇。”

浦发银行积极响应中央关于国有企业改革的精神，探索金融服务国企改革的方式方法，形成《国资国企综合金融服务方案》。充分发挥集团优势，通过“融资+投资+顾问”的全产业链服务模式，为国资国企并购重组、产业整合、“降杠杆”、定向增发、跨境并

购等提供全方位的综合金融支持与服务。截至 2017 年底，我们已经为四川省、湖南省等 20 个省市国资国企改革顶层设计出谋划策，协助设立“创新协同”四大国字头基金。



举办第四届并购金融高峰论坛

2017 年 9 月，浦发银行在天津举行第四届并购金融高峰论坛，紧贴国资国企改革国家战略，聚焦金融服务助力国资国企改革，满足国资国企客户转型发展需求。论坛上，浦发银行联合上海国有资本运营研究院发布了《2017 国有资本投资运营公司发展与金融服务报告》，并与天津联投资控股有限公司等多家企业签署战略合作协议，以银企合作的模式助力国资国企改革。

“该《报告》的发布将为我国国有资本投资运营公司的发展提供借鉴与参考，为我国国资改革与国企发展提供有力支持。”

合作设立国新央企运营投资基金

为了促进国企国资改革创新，提升国有资本运营效率，浦发银行参与设立国新央企运营投资基金（以下简称“基金”）。基金总规模 1,500 亿元，首期 500 亿元，其中浦发银行出资 300 亿元。

基金聚焦中央、地方国有企业改革，中央企业和地方国企的资产证券化、供给侧结构性改革、混合所有制改革、市场化改制上市等，通过专业化的资本运作，深耕央企运营及改制领域，做强做优做大国有企业，致力实现互利共赢、共同发展。

助力经济新旧动能转换

在国家双创战略的指引下，浦发银行提升集约化服务管理水平，打造“全方位、专业化、一站式”的数字化综合金融服务平台，持续完善创新产品体系和服务模式，不断升级科技金融服务方案，服务科技创新企业发展，助力经济新旧动能转换。

截至 2017 年底，我们服务的科技型企业超过 20,000 家，科技贷款余额超过 1,000 亿元，落地认股选择权项目逾 160 个，扶持了一大批中小微科技型企业。

20,000 家
服务的科技型企业超过

综合化、一体化的科技金融生态圈服务模式

完善组织架构

设立“1+6”总行级科技金融中心。采用集约化经营方式，由总行中心牵头协调推进全行科技金融专营体制机制建设。在北京、上海、天津、深圳、广州、西安 6 家分行设立总行级科技金融分中心。同时，专业化经营团队已辐射全部的 18 个国家自主创新示范区。其次，确定 6 家重点分行，建立 8 家科技支行，设立 35 家科技特色支行。

升级服务模式

围绕科技金融市场主体各方核心需求和痛点，建立差异化的金融服务体系。通过整合科技金融生态圈内优势资源，创造多方共赢的联动价值，携手服务科技型企业发展，打造“科技金融生态圈”服务模式。

采取差异化策略

构建科技金融客户分类视图，围绕国家科技创新的路线图和产业链布局，聚焦节能环保、新一代信息技术等八大战略新兴

产业；细分“科技型中小企业、政府、大型龙头科技企业、PE/VC”四大客群的目标客户，明确针对不同客群的个性化服务。

开展协同服务

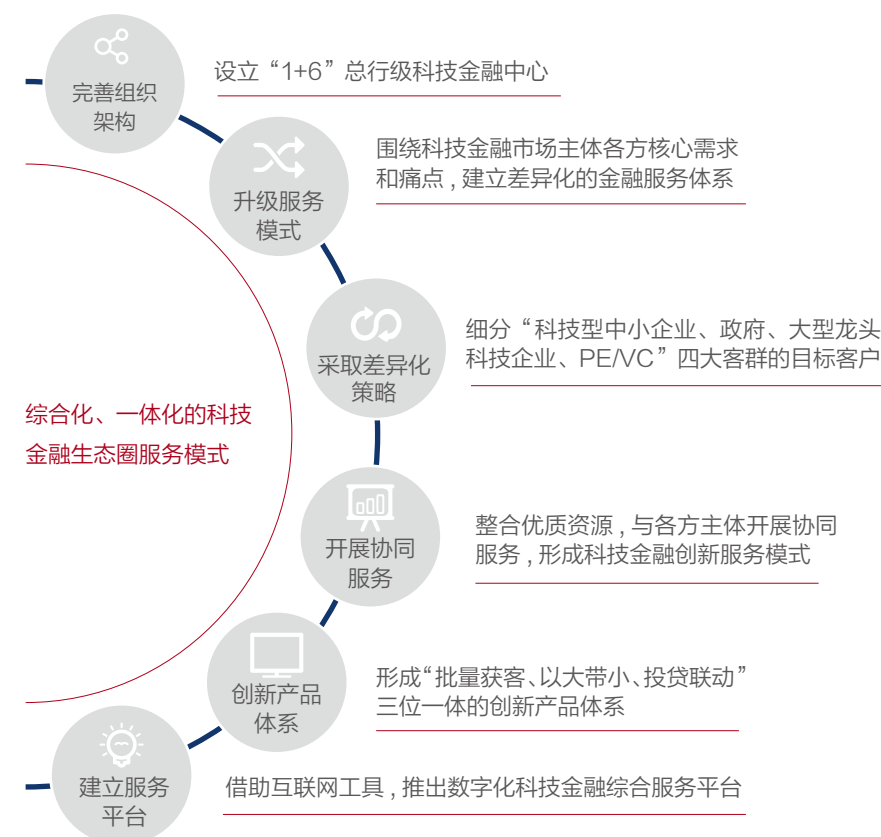
整合优质资源，与各方主体开展协同服务，形成科技金融创新服务模式。与浦发硅谷银行形成贷贷联动，借助其专业风险识别能力，开展贷贷联动；与上海信托、浦银国际等其他子公司在科技企业股权直投、合作建立股权众筹平台等方面开展合作；开展与优秀市场化股权基金管理机构、行业龙头企业、上市公司等相关投资机构代持认股选择权等业务合作，建立利益共享机制。

创新产品体系

根据企业不同成长阶段，对科技企业进行分层，有效提高了服务的针对性。针对初创期企业，提供多种优质服务，创新“一个培育库+一套融资产品+一张创业卡”的一揽子服务模式。针对成长期企业，形成“批量获客、以大带小、投贷联动”三位一体的创新产品体系。

建立服务平台

面对当前科创领域股权投融资市场信息不对称的问题，借助互联网工具，推出数字化科技金融综合服务平台，向科技企业、投资机构、上市公司等核心主体开放，进一步提高科技企业用户品牌曝光度、降低融资成本，丰富投资机构项目获取渠道，真正提高了股权投融资双方对接效率。





智慧融资，助力发展

“作为全球唯一一家研发出石墨烯柔性电子纸的高科技企业，有核心技术、有专业团队、有市场前景，但缺乏流动资金，该怎么办啊？”这个问题除了困扰奥翼电子董事长，同时还困扰着千千万万的创业者。

广州市政府通过引入各方资源进行信贷资金风险共担，助力科技企业凭借知识产权在银行获得融资，实现快速成长。广州分行为此打造“科技智慧贷”专项融资产品，一方面借助政府力量批量获取客户并缓释信贷风险，另一方面从中培育一批具有发展潜力的科技企业，为高新科技企业提供金融支持。



广州市知识产权质押融资风险补偿基金首笔签约现场

“哎呀，咱们的贷款才申请了一个月，这么快就审批下来啦？！真没想到知识产权也能融资啊！”

——企业董事长 陈宇

“浦发银行为企业提供了很好的知识产权商业化途径，为广州市知识产权质押融资作出了优质高效的表率作用。”

——广州市知识产权局领导

助力上海“双创”示范基地建设

完善电子银行结算网络，提供“云监管”等服务手段，为政府的补贴资金提供监管服务，提升资金运营效率，进而提升杨浦区公共财政管理能力

融资
+
融智

与上海市杨浦区人民政府签署战略合作协议，为杨浦区内的重点建设项目及企业提供总额200亿元的授信额度，助力杨浦区内滨江区域等旧区改造、“双创”项目建设

+
融服务

借助境内外机构联动，依托上海自贸区的平台优势，为区域内相关企业 IPO、增发等提供全程配套服务

打造专业化科技支行，提供专门产品和服务，配套支持科创型企业转型和科创型中小企业的发展



提高普惠金融服务能力

浦发银行积极响应国家号召，大力发展普惠金融，构建“互联网+”金融服务体系，探索涉农融资服务方式，致力促进小微企业、“三农”和贫困地区发展，增进社会公平和社会和谐。



天津分行依托在科技金融方面扎实的基础和业务优势，支持科技型中小企业发展。截至2017年底，累计向6,000余户科技型中小企业提供各类金融服务，累计投放信贷规模550亿元。其中向康希诺（公司简称）完成3,000万元股权直投。



3,500 亿元
贷款投放超



e企行

为解决中小微企业普遍面临的成本高、销售难、融资贵、缺少专业服务等一系列问题，浦发银行专门打造了基于互联网和云技术的服务平台——“e企行”综合服务平台。该平台免费向中小微企业提供在线会计、在线进销存、在线订单、在线融资等云端综合服务，可满足各类中小微企业的金融和非金融需求，帮助中小微企业降低经营成本和融资门槛、提高经营效率和管理水平。

扶持小微企业成长

秉承“积小善，臻大成”的理念，深入分析小微企业融资难、融资慢、融资贵的行业痛点，有效利用金融科技（Fintech）新兴技术，依托互联网技术与大数据模型有效防范风险，以数字化手段创新推出“政采e贷”“e企行”等小微企业服务模式，不断提升服务质效，扩大服务覆盖面。

截至2017年底，全行37家分行设立独立的消费及小微金融部，12家分行设立工商企业经营中心，为12,000余户小微企业提供融资服务，贷款投放超3,500亿元。

助力民营小微科技企业发展

陕西维纳传媒股份有限公司是一家综合性线下支付平台运营商，掌握自主知识产权，却因无抵押、无担保、收入小，亟待“雪中送炭”金融支持。西安分行深入了解企业产品优势、应用平台的前景，打破了传统银行授信准入要求，为企业量身定制综合授信方案，给予该公司500万元信用贷款，同时向企业提供结算、代发、网上银行等一系列综合服务。2017年10月，在第六届中国创新创业大赛互联网及移动互联网行业决赛中，该公司以小组第一的成绩进入决赛，获得总决赛三等奖。目前签约加油站5,000家，客户群已覆盖全国5个省份，未来将辐射全国客户，用户已从开始的5万人发展到如今的150万人。

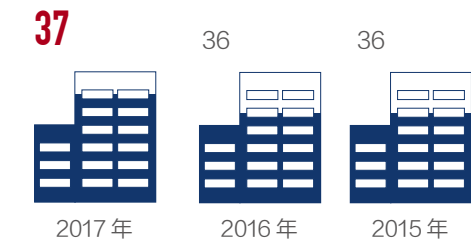


表 服务小微企业情况统计表

1. 中小微企业贷款余额 (亿元)



2. 小企业金融服务专营机构数量 (个)



金融助力脱贫

浦发银行积极发挥主体作用,结合自身经营发展的实际情况,理顺金融扶贫工作机制,创新金融扶贫产品和模式,调整授信政策,因地制宜、多措并举,用实际行动践行金融普惠民生,增强经济“造血”功能。

表 扶贫绩效

项目	数量(项)	金额(万元)	具体内容
定点扶贫项目	29	917.70	全国范围内各项扶贫攻坚工作任务。
健康扶贫项目	3	277.01	总行“逐梦萤火虫”、“放眼看世界”等品牌公益项目和乌鲁木齐分行“访惠聚”驻地村民医疗资助项目。
教育脱贫项目	3	35.8	长春分行成立“吉林省希望工程浦发公益基金”、天津分行设立希望小学“浦发励志奖学金”、广州分行支持湖南省石门县助学助教工作。
兜底保障项目	3	55.5	呼和浩特分行资助内蒙古自治区贫困残疾人士、总行“爱与光明”导盲犬支援计划、北京分行“为爱开跑”孤残儿童捐助活动。

2017 年金融扶贫举措



发行光伏扶贫债券

浦发银行为晋能集团发行全国首单光伏扶贫专项债券。债券募集资金 5 亿元,其中 2 亿元用于吕梁市方山县光伏扶贫项目建设。项目利用荒山建设 35MWp 光伏地面集中式电站,产生的部分收益按户分配给方山县深度贫困户,精准带动当地 1,270 户建档立卡贫困户每年增收 3,000 元,实现“输血”式扶贫到“造血”式扶贫转变。

扶贫基金

2017 年,上海信托成立 2 个泸州扶贫基金项目,规模合计 36.8 亿元,定向用于泸州市扶贫开发项目。主要投向贫困地区的交通、生态环境建设等基础设施和医疗、卫生等基本公共服务,重点支持泸州市能够带动扶贫的主导产业,扶持休闲农业、传统手工业等特色产业。

驻村定点扶贫

乌鲁木齐分行开展“访民情 惠民生 聚民心”(以下简称“访惠聚”)驻村工作,持续开展“民族团结一家亲”扶贫结对认亲活动及“四同四送”等帮扶活动,筹集各类扶贫项目资金,通过基础设施建设、开展劳务培训、设立农民职业技能学校、鼓励发展养殖等形式,落实惠民政策,扎实推进精准扶贫、助力精准脱贫。截至 2017 年底,投入资金 67.8 万元(其中直接投入资金 45.8 万元,投入物资 22 万元),“民族团结一家亲”结对认亲帮扶共 110 户,共向“亲戚”们送去衣物、生活必需品、电子设备等折合人民币 5.5 万余元。



乌鲁木齐分行“访惠聚”驻村工作队凝聚人心,开展健康扶贫项目,爱心捐款合力救助危重患儿



创新引领 发展绿色金融

生态环境保护任重道远。浦发银行将信贷资源与绿色发展需求相结合，制定《绿色金融业务发展规划》，加大绿色金融产品创新，深入专业队伍能力提升，充分发挥金融对环境治理和产业发展的资源配置作用，推动绿色、低碳、循环经济发展，助力生态文明建设。

规划与政策

2017年10月，董事会批准通过《绿色金融业务发展规划》，为未来绿色金融发展指明战略方向。

在信贷政策方面，对于纳入“两高一剩”行业的客户，从严核定客户分类。对主要产品属于“高污染、高环境风险产品名录”的企业，审慎评估其生产工艺、技术水平及对环境、社会的潜在风险。

重点支持环境保护业、清洁能源发电等产业发展。将环保行业列入我行积极支持类行业，坚持优选区域、积极进入、控制期限、锁定还贷。执行“绿色信贷”原则，对设计、施工、采购的环节存在环保问题，实际运营不符合行业规范或难以达到环保目标的项目不予介入。



表 绿色信贷情况统计表（亿元）

编号	指标名称	2017年	2016年	2015年
1	1. 绿色农业开发项目	93.48	40.26	70.53
2	2. 绿色林业开发项目	16.40	28.46	25.65
3	3. 工业节能节水环保项目	160.68	215.01	302.91
4	4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	117.28	91.49	80.56
5	5. 资源循环利用项目	97.51	87.90	58.71
6	6. 垃圾处理及污染防治项目	107.68	81.43	96.15
7	7. 可再生能源及清洁能源项目	179.04	178.47	151.37
8	7.1 太阳能项目	36.66	28.32	16.28
9	7.2 风电项目	32.29	34.12	35.81
10	7.3 生物质能项目	8.08	4.39	2.93
11	7.4 水力发电项目	57.56	51.21	51.73
12	7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	42.55	58.43	41.77
13	7.6 智能电网项目	1.90	2.00	2.85
14	8. 农村及城市水项目	150.75	95.03	102.60
15	8.1 农村饮水安全工程项目	9.84	5.48	5.13
16	8.2 小型农田水利设施建设项目	13.10	14.31	9.05
17	8.3 城市节水项目	127.81	75.24	88.43
18	9. 建筑节能及绿色建筑	334.26	339.47	284.49
19	9.1 既有建筑绿色改造项目	80.76	89.96	89.68
20	9.2 绿色建筑开发与建设与运行维护项目	253.50	249.52	194.81
21	10. 绿色交通运输项目	462.91	473.73	409.72

22	10.1 铁路运输项目	60.92	84.92	62.83
23	10.2 航道治理及船舶购置项目	52.85	50.69	70.14
24	10.3 城市公共交通项目	246.75	220.72	185.35
25	10.3.1 城市公共汽车客运项目	27.49	32.77	15.81
26	10.3.2 城市轨道交通项目	219.25	187.95	169.54
27	10.4 交通运输环保项目	102.40	117.40	91.40
28	11. 节能环保服务	93.70	106.86	135.16
29	11.1 节能服务	19.66	32.42	66.03
30	11.2 环保服务	44.77	45.43	43.01
31	11.3 节水服务	26.99	27.60	21.72
32	11.4 循环经济（资源循环利用）服务	2.28	1.42	4.40
33	12. 合计	1,813.69	1,738.12	1,717.85
34	13. 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》为报送依据。

表 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	2017年末存量	2017年存量退出	2016年末存量	2015年末存量
非金属矿物制品业（水泥等）	91.53	30.13	89.23	104.08
黑色金属冶炼及压延加工业（钢铁等）	232.46	90.28	244.37	178.58
化学原料及化学制品制造业	370.17	120.51	346.77	389.08
有色金属冶炼及压延加工业（铝业等）	135.63	76.70	153.82	156.24
总计	829.79	317.62	834.19	827.98

表 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2017年	2016年	2015年
钢铁	贷款余额（万元）	2,324,573	2,443,707	1,785,850
	占总贷款余额比重（%）	0.74%	0.91%	0.82%
水泥	贷款余额（万元）	915,305	892,289	1,040,828
	占总贷款余额比重（%）	0.29%	0.33%	0.48%
平板玻璃	贷款余额（万元）	7,610	21,700	25,876
	占总贷款余额比重（%）	0.00%	0.01%	0.01%
煤化工电石	贷款余额（万元）	293,576	477,396	491,688
	占总贷款余额比重（%）	0.09%	0.18%	0.22%
造船	贷款余额（万元）	155,233	370,194	694,665
	占总贷款余额比重（%）	0.05%	0.14%	0.32%
合计	贷款余额（万元）	3,696,297	4,205,287	4,038,907
	占总贷款余额比重（%）	1.18%	1.56%	1.85%

1,800 亿元
绿色信贷余额已突破

绿色金融

2016 年作为首单绿色金融债券发行人，累计发行 500 亿元绿色金融债券，2017 年底募集资金累计投放于绿色产业约 605 亿元，投放余额为 406 亿元。聘请第三方独立机构，鉴证募集资金的使用和投放，并定期向投资人披露。积极创新绿色金融服务，探索碳交易，2017 年针对全国碳市场建设推进发布《碳金融服务手册》。截至 2017 年底，绿色信贷余额已突破 1,800 亿元。

开展绿色信贷统计培训。举办全行风险板块统计专项培训和新一代企业信贷服务系统操作培训，针对产品经理和客户经理开展绿色信贷系统专项培训，并要求参与培训人员会后对分支行其他相关人员进行转培训，达到预期效果。

“

支持建筑节能改造

浦发银行积极参与“世界银行——长宁区建筑节能和低碳城区建设项目”。对长宁区内 150 幢 2 万平方米以上的楼宇进行节能改造，为长宁区新建建筑及现有建筑的节能改造提供资金支持。截至 2017 年底，浦发银行的世行建筑节能转贷款项目获得 2,000 万美元竞争性额度，累计完成 6,000 万美元提款，项目已圆满完成。

助力城市水网建设

浦银金融租赁积极助力各地城市水网建设，金融服务涵盖水上、中、下游，提供全流程的金融服务，现已形成完善体系，惠及千万民众生活。

2017 年，浦银金融租赁先后支持太原、潍坊等地水务相关设施建设。项目资金主要用于当地水网建设、后续开发、管理服务等，通过上述项目的投放，运营企业获得了宝贵的资金，用于提升当地饮用水质量，完善原有城市配套设施，扩大优质饮用水覆盖面，改善了当地民众的生活水平。

绿色银团助力垃圾发电

2017 年 2 月，浦发银行与亚洲开发银行合作其国内首笔绿色银团贷款项目，贷款资金用于绿色动力环保集团推广在中小城市的 PPP 垃圾发电项目。该笔贷款支持了宁河生物质发电、蚌埠生活垃圾焚烧发电、通州生活垃圾焚烧发电等一批在建项目。该项目有助于改善中国小城市的固体废弃物管理，增加可再生能源发电，助力我国实现能源结构多元化。



西宁分行贷款 2.8 亿元支持风电项目发展

绿色运营

2017 年，浦发银行加大对环保工作的人力、物力、财力的投入和技术支持，不断改进管理，加强节能减排。

绿色采购

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

表 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）
2017 年	16.04	4,351.41	7.21	8,235	1,197
2016 年	14.79	4,138.51	8.36	9,229	1,149
2015 年	13.83	3,907.04	8.46	7,760	921

注：总行数据

表 信用卡电子账单占比情况



突出主业 专注客户需求

浦发银行秉承“新思维，心服务”理念，以数字化、集约化战略为重点，升级核心系统，加强智慧运营，创新服务模式，保障客户权益，实现提供真正“以客户为中心”的全面银行服务。

提升客户体验

提供品质服务

浦发银行坚持从客户视角出发，将客户体验与厅堂服务作为工作的出发点与立足点，加强运营6S管理，加快桌面式和大堂式VTM等智能设备建设，积极打造智慧厅堂；实行“弹性高柜”，统筹网点科学排班和营业时间优化；大力推进二级网点副行长兼任大堂经理和移动柜员模式，加快网点资源整合、配置优化、动线管理，提升客户体验与厅堂服务。

推进运营管理数字化、集约化。在数字化方面，构建数据模型，分析网点现金业务情况、网点柜面业务结构、网点厅堂电子渠道分流情况，为进一步优化功能分区提供数据支撑和决策依据，推动柜面业务向自助渠道分流。在集约化方面，提升运营后台对前台业务的支撑，进一步强化总行端的集约作业，减轻网点前台负担，提升效率。

优化运营服务流程。推进落实“去高柜”和“弹性高柜”工作，完成224家网点实施“弹性高柜”试点；推动重构运营业务流程，聚焦网点“去高柜”，完成11项高柜高频业务场景梳理和需求编写，完成15份低柜流程重构方案；完成“扫码支付”投产上线，利用互联网渠道等新型支付方式，有效覆盖柜面现金手续费收取场景。

提升运营6S管理质量。针对排队等候超长、柜面处理时长超长单笔业务进行定向监测，时时通报网点

服务数据变化情况，并出台针对网点运营服务品质提升方面的管理意见。

11家
全行已创建“百佳”示范单位

157家
全行“五星级”营业网点

2017年，全行服务器评价满意率达97.99%，较年初上升0.28个百分点；上海分行营业部等5家营业机构荣获银行业“百佳”示范单位称号；48家网点获评银行业“五星级”营业网点。95528人工接通率92%，20秒服务水平85%；客户评价满意率99.55%、责任投诉率万分之0.0143；有效非常满意率51.99%，达到同业领先水平。



提供无障碍服务

2017年，上海分行在市残联、市同业公会的指导下和推动下，成为上海银行业无障碍环境建设第一批示范网点。分行辖属崇明唐镇支行在筹建过程中，从硬件、制度、系统、产品、人员等各方面对无障碍设施建设和无障碍服务工作进行统筹管理，包括推广“无障碍网银体验桌”、“盲文读物”及“爱心叫号辅助系统”，致力为残疾人和老年人等特殊群体提供便捷、高效、安全的服务，切实改善社会特殊群体的金融服务体验。

协同提升客户服务

2017年，浦发银行上下着力加强分行集团业务协同工作，通过整合集团产品体系提升对客户的综合金融服务。通过整合集团产品和客户视图、总行牵头编制并发布《浦发银行集团子公司重点业务产品手册》，在全行范围内组织集中式集团重点协同业务培训，大大提升分行对子公司产品的加载能力。



表 服务渠道建设情况表

指标名称	指标单位	2017年	2016年	2015年
营业网点	个	1,795	1,843	1,660
新增营业网点	个	40	198	368
当年改造营业网点	个	66	62	56
社区金融服务点（社区支行、小微支行）	个	798	726	606

表 电子银行业务情况表

指标	单位	2017年	2016年	2015年
电子渠道交易量替代率	%	95.87	92.49	91.47

表 网络渠道建设情况表



手机银行截至2017年底

2,700万户
服务客户已超

70,000家
服务各类商户已超过



网上银行截至2017年底

2,500万户
服务客户已超

23.7亿笔
整体交易规模达到



直销银行截至2017年底

161万户
服务客户达到

100万户
新增客户



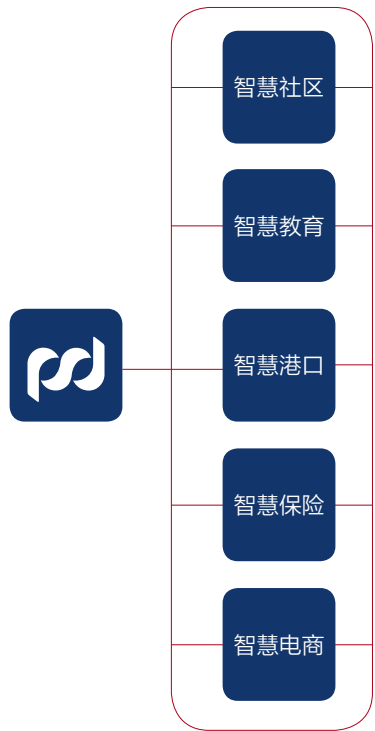
微信银行截至2017年底

625万户
服务客户已超

5.2万亿元
整体交易规模达到

创享金融服务

浦发银行积极运用现代互联网信息技术，将金融融入互联网场景，推出智慧社区、智慧教育、智慧港口、智慧保险、智慧电商等行业服务方案，打造企业支付生态圈，提升客户体验；推进金融服务模式的数字化创新，发布行业内首款智能 APP，配套全新智能投顾“极客智投”，为用户



开启数字金融新时代

2017 年 12 月 26 日，浦发银行发布国内首款智能 APP，全面拥抱 AI（人工智能）时代，引领银行服务迈入数字金融新时代。

该 APP 率先实现语音智能交互应用，引入人脸识别、指纹等生物认证技术，缩短交易路径，提高交易安全性，为用户带来了新奇、良好的使用体验。

同时，我行运用大数据、云计算、智能算法等技术，升级推出智能投资顾问“浦发极客智投”，集投前分析诊断、投中智能交易、投后跟踪提醒为一体，通过对用户风险承受能力、资产状况、期限偏好等多维度分析，提出理财、基金、保险等跨资产组合优化配置建议，帮助大众用户更加轻松地实现资产保值增值。

全客户权益平台上线

与互联网公司相比，传统银行的用户体验饱受诟病。在此背景下，浦发银行布局数字化客户经营体系，上线全客户权益平台。

浦发银行对标互联网企业，开发出一套全新的用户成长体系，凡是持有浦发银行卡的客户，都可以根据自己不同财富阶段逐级提升成长等级，享受权益加码。同时，客户享受权益的门槛也突破性地进行了下沉，使这些以往被银行忽视的客户也享受到了普惠。截至 2017 年底，在平台上线仅一个月时间内，已为 10 万余人提供了服务。



支持金融基础设施建设

2017 年，我行与上海清算所继续深化业务合作，支持信用风险缓释工具、场外大宗商品衍生品等创新产品推出。全力支持全球清算对手方协会（CCP12）开业及日常工作，助推我国相关领域与国际接轨。支持中央国债登记结算公司上海总部及估值中心、担保品中心成立，助推全球人民币债券市场。

与上海保险交易所签署战略合作协议，支持保险资管平台、再保险平台、健康险平台、资金清算平台等多项基础设施建设。全力支持上海票据交易所及票据场内交易发展，场内交易量突破 1,700 亿，全程参与数字票据、贷款票据化等创新项目，支持票交所发起成立中国票据研究中心。

立足上海，辐射全国，积极支持国家金融基础设施建设。成为深交所首家战略合作的股份制商业银行，双方依托于“中国高新区科技金融信息服务平台”，为全国科技型中小企业及上市公司提供金融服务支撑。积极支持全国中小企业股份转让系统、网联清算等机构的发展，成为首批新三板存管银行之一、网联首家授信支持银行。全面参与大连商品交易所、郑州商品交易所场外市场建设，利用场外衍生品为实体企业提供风险管理工具。

保护客户权益

浦发银行始终关注保护客户资产信息安全，制定《敏感数据信息管理办法》，防止客户信息泄露；加强电子银行全渠道风险防控，严格电子商户准入，确保用户利益不受损害；创新第三代 U-KEY，联合中国移动开发“云语音”和 SIM 盾等移动金融数字化安全认证工具，全方位守护用户的信息安全和交易安全。

浦发银行高度重视客户服务及投诉工作，加强申诉指标监控，推进金融消费者投诉分类工作，确保客户投诉得到妥善处理；出台《致命差错管理办法》，引入全面质量管理体系，严控致

命性差错；引入“非常满意率”话务考核指标，将满意度调查结果纳入考核，保障客户服务质量，2017 年客户申诉处理结果满意率²达 98.11%。

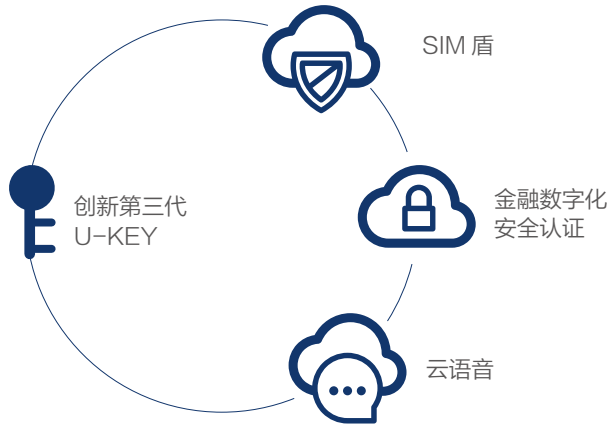
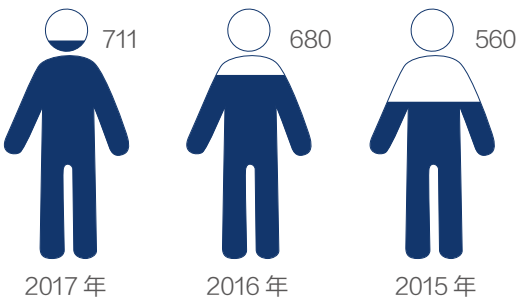


表 信用卡投诉率及回复满意度情况表

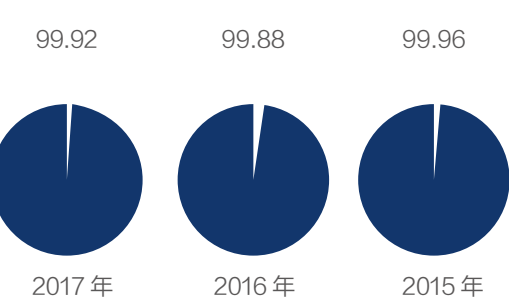
	2017 年	2016 年	2015 年
投诉率(%)	0.10	0.16	0.22
回复满意度(%)	93.03	92.47	90.61

表 客服热线客户反馈情况统计表

客服中心工作人员累计人数（人）



客户申诉按时处理率（%）



2. 客户申诉处理结果满意率统计方法较往年有所变动，详情参考后文编报基础相关说明。

增进福祉 推动社会和谐

和谐共赢是浦发银行履行社会责任促进可持续发展的重要内容。2017 年，我们坚持人本理念，为员工持续成长创造多元平台；兼顾线上和线下等渠道，大力开展金融知识普及活动；主动参与公益和志愿服务活动，积极推进海外社区发展，在实现自身价值的同时，努力为构建和谐社区、促进当地经济发展贡献力量。

表 员工基本情况

编号	指标	2017 年	2016 年	2015 年
1	员工总数	52,319	51,167	47,159
2	劳动合同签订率	100%	100%	100%
3	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
4	新员工数	4,209	3,926	4,610
5	女性员工数	27,474	26,791	24,994
6	男女员工比例	0.9:1	0.91:1	0.89:1
7	女性管理者比例（直管）	23%	23%	23%
8	少数民族	1,942	1,567	1,248
9	本科及以上学历	41,895	41,236	37,753
10	专科学历	10,424	9,931	9,406
11	境外员工	257	204	131
12	员工体检覆盖率	100%	100%	100%
13	员工满意度	>80%	>80%	>80%
14	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

员工发展

员工是浦发银行赖以发展的基础。我们坚持“以人为本”理念，创造人尽其才的用人环境,鼓励员工实现自我价值、岗位价值、社会价值，致力于公司和员工共同发展。

保障员工权益

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

内部交流合力促发展

作为浦发银行子公司，上海国利货币经纪有限公司不断营造鼓励员工建言献策的氛围，培养部门负责人和核心骨干参与公司的建设和发展，鼓励多提出设想和策略建议。2017 年年中，公司前台部门间启动了分享交流机制，鼓励员工建言献策，推行“交叉营销和合理化建议”的活动。截至 2017 年底，累计收到信息分享 33 条，合理化建议 53 项。

促进员工成长

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

不断提高高级管理人员培训工作针对性有效性。积极适应经济新常态、供给侧结构性改革、经济全球化、金融创新加速，以及中央对国企改革发展和领导干部、人才队伍建设提出的新要求，不断加强干部培训体系化建设和教学针对性、有效性，努力造就德才兼备、善于经营、精于管理、勇于创新、充满活力的中高级管理人员队伍。

不断促进培训成果向绩效成果有效转化。聚焦跨界学习和业务创新，探索开展创新发展课程体系建设，完成整体规划框架及附属成果研发，为造就一支精通跨专业知识，熟悉跨行业常识、掌握处理复杂业务、善于跨界创新的人才队伍提供依据。针对基础管理薄弱点和转型发展关键点，在公司业务、零售业务、运营管理等领域实现了课程体系建设工作的新突破。积极引入案例开发专业技术，围绕总结实践经验、推广最佳实践、提升组织绩效，结合培训课程体系建设和重点培训项目实施，初步建立基于全行经营管理情景的案例开发和应用管理体系，为打造我行内部知识共享平台、加速我行人才学习与成长，打下坚实基础。将内部讲师培养作

为传导企业战略和文化、沉淀企业经验和智慧、提高培训质量和效果、推进关键岗位课程体系和学习地图建设，加速骨干人才培养和发展的重要途径。首批“人课合一”认证讲师队伍顺利完成建设任务。

优化数字化培训架构，发挥在线学习和培训渠道优势。积极推广数字化学习，全年共举办在线培训项目 51 项，新发布在线渠道全行性共享课程逾 800 门，参训员工突破 290 万人次。积极推进新技术新模式应用。引入社群学习理念，激发员工学习动力，完整学习链条；用好问答、论坛、点评等移动学习轻功能以及直播学习技术，提高在线学习体验度和覆盖面。探索形成“要素式管理、定制化开发”的数字化培训项目设计、开发和运营特色模式，通过“模版化”应用、“定制化”开发、“融合化”设计，推动培训成果向工作成果的积极转化。

表 员工培训情况表

年度	培训项目数（期）	培训人次（人）	经费支出（万元）	人均经费支出（元）	人均参培天数（天）
2017 年	1,381	2,900,000	11,233.72	2,154.00	30
2016 年	1,240	1,210,000	9,865	1,928.38	20
2015 年	1,421	466,700	8,425.17	1,800.00	3

2,900,000 人次
参训员工突破

上投摩根组织干部、员工多元化培训

领导力

让领导干部充分体会整只乐队相互之间的分工和合作，从全新的视角来演绎和展现领导力。通过此次培训，激发了领导干部的人际链接能力。

国际业务销售

针对日益增多的境外产品条线及类型，组织国际业务销售培训，共享销售部骨干的营销经验，提升员工对境外产品的知识的了解。

防范内幕交易

对 32 位投资人员组织了三期受托培训，培训内容包括“利用未公开信息交易防控与典型案例分析、利用未公开信息交易专项行动刑事追责情况介绍、基金从业人员‘老鼠仓’专项整治活动与典型案例分析、徐翔操纵市场案件解析、基金管理公司受托责任解读”等。



2017 年浦银安盛基金员工聆听法学博士马俊先生《中国崛起的困境与对策思考》的演讲

举办“迎行庆”业务技术比赛助力创新发展

2017 年 10 月，石家庄分行成功举办“迎行庆”业务技术竞赛。竞赛分为公司、零售、运营、后线支持四组，设专项营销方案设计、现场演示、点钞、综合业务知识答题等种类多样且贴近实际的项目。12 家分支机构和分行本部选派业务技术能手一展风采。通过大赛，一批技术能手和业务骨干脱颖而出，助力优秀员工踏上追梦圆梦的广阔舞台。

重视员工关怀

浦发银行各级工会发挥履职作用，推进建立总行（集团层面）、一级分行（子公司）二级职代会制度建设。2017 年，总行召开了第二届第二次职工代表大会，长沙分行、国利货币公司等 21 家分行（子公司）召开了分行（子公司）级职代会。各级工会组织开展形式多样的文体活动，为年轻员工搭建平台和创造机会，丰富员工紧张工作之后的业余生活，对困难及大病员工采取帮扶机制，为女性员工提供特殊权益保护。

表 员工权益保障情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2017 年	2016 年	2015 年
1	工会建会率	%	100	100	97.4
2	职代会建会率	%	98	97	69.2
3	受灾补助金额	万元	7.9	39	62
4	医疗救助金额	万元	441	230	355
5	生活帮扶金额	万元	1,149	1,005	660



香港分行举办亲子同乐日活动，“浦二代”小朋友参观香港分行办公区，各个部门代表用生动趣味的方式介绍日常工作



南宁分行开展足球比赛



总行举办“同心跨越 逐梦未来”——浦发银行迎接 25 周年行庆集团乒乓球大赛

金融教育

2017 年，浦发银行利用线上、线下双渠道，针对不同受众群体，走进社区、校园等开展多层次的金融知识普及活动。2017 年，由浦发银行发起的“大学生金融知识普及行动”，采取“金融 + 创意视频 + 学生校园活动”方式，帮助在校大学生提高风险防范意识。



66

大学生金融知识普及行动

2017 年，由浦发银行发起的“大学生金融知识普及行动”大型公益活动，在华北、华中、华东、东北、西南等地区高校全面开展。在创意课件视频上，摆脱传统枯燥、严肃的说教形式，结合当代学生喜欢的形式如手绘、包含传统文化的皮影等，让高校学生和专业名师一起策划、录制创意金融知识课件视频。在课件视频传播上，对焦学生群体，以校园学生自媒体为核心进行传播，同时带动他们自主的二次甚至多次传播。截至 2017 年底，视频在各平台已突破 200 万人次的传播量。

在校园活动中，摒弃金融机构“在高校校园办一场银行的活动”的传统金融知识普及模式，让“高校学生去办自己喜欢的活动”，把金融知识自然嵌入到学校现有的且学生参与度高的活动中，与创意视频传播有效结合，使同学们在喜爱中学到知识。

“此次浦发银行把金融知识融入到我们原有的校园活动中，形式很新颖。通过亲身参与，我们也从中收获很多，身边很多同学都为此活动点赞。”

——参与活动的高校学生



“浦发—乐龄金融安全课堂”

结合人民银行 2017“普及金融知识，守住‘钱袋子’”金融知识普及主题活动，上海分行在宝山区友谊路街道市民中心，正式揭牌“浦发—乐龄金融安全课堂”。该课堂旨在向中老年市民集中开展金融知识普及活动，重点宣传防范非法集资与金融诈骗、人民币反假等金融知识，帮助老年市民增强金融防范意识，守好自己的“钱袋子”。



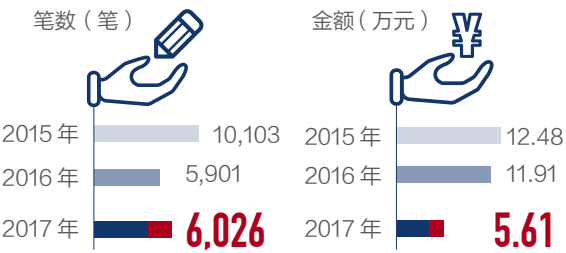
浦发—乐龄金融安全课堂”普及金融知识活动

金融知识温暖残障人群

南昌分行用心践行无障碍服务，努力倡导和推动金融知识无障碍传播。作为“无障碍服务示范点”的物华支行，特别推出“金融助盲卡”、“盲文版、音频版业务指南”等系列温馨服务，帮助残障人群提高风险防范意识，保护个人权益。

浦发银行持续以创新模式开展多元化公益活动。参与社会公益事业。各分行结合特定情况，助力贫困留守儿童、偏远地区的儿童教育事业，关怀长者、关注中学生身心健康、关爱残障人士，支持妇女儿童家庭公益服务项目微创投项目。

表 浦发银行客户通过网上捐助平台捐赠情况



“放眼看世界”

“放眼看世界”儿童斜视公益慈善手术项目是由浦发银行在 2012 年，联合上海市儿童健康基金会、上海市眼病防治中心、上海国际信托有限公司发起的公益慈善项目，旨在通过设立专项帮困基金，帮助家庭经济困难的斜视、上眼睑下垂、先天性白内障患儿（18 周岁以下）开展免费的手术治疗，帮助他们走上健康快乐的人生路。截至 2017 年底，已成功为 600 余名贫困患儿提供了免费手术。5 年来，浦发银行对“放眼看世界”项目投入捐赠资金累计超过 465 万余元。“放眼看世界”项目历经二期，探索模式在不断地创新和突破，通过开展客户活动、引入慈善信托、对接公益理财等形式不断拓展合作基础，扩大受益范围，引导社会更多力量的关注和参与。



“放眼看世界”眼健康公益手术项目受益儿童和家长参观浦发银行外滩 12 号大楼

信用卡中心公益项目

浦发银行信用卡秉持“感恩社会、回馈社会”的公益宗旨，践行“用积分助公益，以爱心筑梦想”的理念，搭建信用卡积分慈善公益平台，鼓励持卡客户将日常信用卡积分转化为对公益的支持进行积分捐赠，共同助力中国公益事业。截至 2017 年底，慈善公益平台的主要活动“希望工程 1+1”、“一校一梦想”项目累计吸引 2.8 万余人参与捐赠，募集金额达 19 万余元。

2017 年，浦发信用卡积分公益平台全新上线“阳光专项基金”项目。项目由新浪微公益、中国发展研究基金会、浦发信用卡代言人共同发起，旨在捐助“山村幼儿园计划”，助力偏远地区的儿童教育事业。项目自上线，已有 1,423 人参与捐赠，募集金额达 1.4 万余元（截至 2017 年底）。



“逐梦萤火虫”项目学员在中秋节参观浦发银行外滩 12 号大楼，学习制作上海特色“鲜肉月饼”。该项目由浦发银行与上海市儿童医院、首都儿科研究所附属医院联合推出，浦发银行设立 500 万元专项基金，用于资助西部地区 100 位基层儿科医护人员两年间在北京、上海顶级儿科医院进修和学习的费用。



沈阳分行“情暖童心”捐资助学活动



香港分行“浦发普爱长者探访活动”

“

2017 年“温暖守护——贫困地区儿童保险礼物募捐行动”

2017 年 1 月 5 日 - 1 月 9 日，以“温暖守护——贫困地区儿童保险礼物募捐行动”为主题的第十次全行志愿者日活动在全国各分行开展。

在志愿活动期间，浦发志愿者热情参与，积极带动，在办公室、网点、社区、商圈掀起了行小举显大爱的公益爱心热浪。浦发红蓝两组通过乐捐平台累计为“保险礼物”公益项目捐赠 718,012 元，累计参与人次 33,530 人次。

718,012 元

公益项目捐赠

33,530 人次

累计参与



小小志愿者

”

附录

独立鉴证报告



普华永道

2018/SH-0123
(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：上海浦东发展银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对上海浦东发展银行股份有限公司（“贵行”）2017 年度企业社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2017 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 中小微企业贷款余额（亿元）
- 申诉按时处理率（%）
- 申诉处理结果满意率（%）
- 员工培训经费支出（万元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 绿色信贷贷款余额（亿元）
- 高耗能高污染行业年末存量退出（亿元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 贷款项目环评率（%）
- 新增营业网点数量（个）
- 视频会议（次）
- 每股社会贡献值
- 办公用水消耗量（万吨）
- 办公用电消耗量（万度）
- 复印纸采购数量（包）

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2016 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制 2017 年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

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



普华永道

2018/SH-0123
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制 2017 年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

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

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

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2017 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就 2017 年度企业社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2017 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

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



普华永道

2018/SH-0123
(第三页, 共三页)

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2017 年度企业社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

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

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

中国·上海市

2018年4月27日



—— 新 思 维 心 服 务 ——



上海浦东发展银行股份有限公司
上海市中山东一路 12 号
邮政编码 200002
客户服务热线
95528
www.spdb.com.cn