

2020 浦发银行 企业社会责任报告

SPD BANK
Corporate Social
Responsibility Report



全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行



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



浦发昆明分行尹文骏驻村帮扶文山市新街乡垭口寨村

目录



报告说明

03

董事长致辞
行长致辞
责任理念

04
06
09

管理篇

10

党建引领 12
公司治理 13
风险与合规 14
专题：“双循环”新发展格局下更好服务实体经济 16
专题：决战决胜脱贫攻坚 全面建成小康社会 19
专题：后疫情时代破局 金融科技提高金融服务可得性 22

实践篇

26

经济：服务实体发展 28
全力服务国家战略 28
深化普惠金融 33
深耕科技金融 34
助力上海国际金融中心建设 36
环境：应对气候挑战 38
创新推动绿色金融 38
持续推进绿色运营 41
社会：共创多元价值 44
保护客户权益 44
助力员工成长 45
热心社会公益 47

附录

49

关键绩效 49
独立鉴证报告 56
关键数据编制基础 60
读者反馈 62



报告说明

报告时间 2020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 2020年4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16年发布

编制参考依据 国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》
全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》
原中国银监会《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“我行”）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的浦银国际控股有限公司、上海国际信托有限公司、浦银金融租赁股份有限公司、上投摩根基金管理有限公司、浦银安盛基金管理有限公司、上海国利货币经纪有限公司、浦发村镇银行、浦发硅谷银行有限公司等法人除上述报告范围外，部分数据口径可能存在不同，具体请参见本报告附录中的注释和说明

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，本报告聘请毕马威华振会计师事务所（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，并同步在“遇见浦发”微信端发布电子书
网络版报告可查询：www.spdb.com.cn

印刷用纸 环保纸张

编制单位 浦发银行总行办公室

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



董事长致辞

2020年，是我国“十三五”规划收官之年，也是浦发银行新三年行动计划实施的关键之年。面对疫情带来的严峻考验和复杂多变的国内外环境，浦发银行深入贯彻落实党中央、国务院、上海市委市政府决策部署以及各项监管要求，在危机中育新机、于变局中开新局，以高质量发展为主线，以服务为根本，以市场为导向，实施客户体验和数字科技双轮驱动，不断增强核心竞争力、行业引领力和全球影响力，以“再出发、再创业”精神激发全行高质量发展和数字化转型的活力与动力，向建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行迈出新步伐。

不忘初心，紧扣落实“六稳”“六保”。浦发银行持续加大对受疫情影响企业、普惠小微企业的支持及数字科技赋能，提升普惠金融服务能级，稳企业、保就业、促消费。深耕科技金融，更好地服务国内产业链供应链，提升稳定性和竞争力。面对时艰，全体浦发人精诚团结、守望相助，助力企业复工复产与经济社会企稳发展，用实际行动诠释了浦发人的责任与担当。

主动作为，提升服务实体经济能级。浦发银行全力支持长三角一体化发展、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设等国家重大战略，以绿色金融、科技金融支持制造业高质量发展与经济转型升级，推动自贸金融服务创新，更好服务新一轮更高层次的对外开放。在落实好上海“五个中心”“四大功

能”“三大任务”建设的同时，为助力加快形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局贡献浦发力量。

开放融合，科技赋能业务创新。浦发银行坚持以高质量发展为主线，积极推进金融供给侧结构性改革，加大金融科技投入，在运用技术力量降低银行经营成本的同时，发挥数字化先行优势，提高金融产品供给效能，提升客户服务体验，增强金融服务获得感。推出开放银行2.0—全景银行，从客户体验、赋能增信、价值共创等维度重新定义开放银行。浦发银行首个海外创新中心——新加坡分行创新中心正式揭牌成立。以科技与业务融合机制推动敏捷协同发展，以开放金融服务千行百业、惠及千家万户。

党建引领，发展迈上新台阶。2020年浦发银行胜利召开第一届全行党代会，推进执行新三年行动计划，明确未来五年奋斗目标和重点任务。在过去的一年，党建工作与业务经营紧密融合，公司治理效能持续提升、合规意识不断增强、风险治理更加科学有效。面向新的发展时期，浦发银行持续深化党建引领，全面加强党的领导，提升队伍能力，不断增强全行高质量发展的源动力。强化底线思维、协同管理、重点突破和科技赋能，提升风险管理水平。坚定信心，加快推进数字化转型，推动形成新的商业模式，构建发展新优势。

千川汇海阔，风好正扬帆。2021年是“十四五规划”的开局起步之年，有挑战，更有机遇。浦发银行将秉承新发展理念，主动融入新发展格局，牢牢把握浦东开发开放再出发的历史机遇，顺势而为、乘势而上，以更加铿锵有力的脚步，向“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”目标勇毅前行，以更加优异的成绩迎接中国共产党建党100周年！



行长致辞

2020年是极不平凡的一年。面对复杂严峻的外部形势，浦发银行围绕“建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”战略目标，坚持党建引领，打出抗疫“组合拳”，当好金融“助推器”，护航实体经济平稳发展，坚决防范金融风险，持续推进数字化建设和集团化经营，不断塑造和展现“数字浦发”“稳健浦发”“奋进浦发”“幸福浦发”的良好企业形象。

2020年，浦发银行实现营业收入1,963.71亿元，缴纳税收314亿元，每股社会贡献值9.22元。已在境内外设立41家一级分行、近1,700家营业机构，拥有5.5万名员工。资产规模和营业收入等集团主要指标提前完成“新三年行动计划”目标。位列《银行家》2020年全球银行1000强第20位；位列2021年全球银行品牌500强第15位；获得三大国际评级机构投资级以上评级，品牌资产价值和国际影响力稳步提升。

在经济领域：浦发银行统筹推进疫情防控 and 经营发展，年末贷款余额超4.5万亿元，年度新增约5,000亿元，积极服务新发展格局。推出无还本续贷、延期还本付息等多项纾困措施，为受疫情影响的企业批复授信近3,000亿元，全年累计减费让利约260亿元，承销发行各类抗疫主题债和疫情防控债209亿元，火速上线口罩预约登记、免费问诊和宅家服务等APP功能，全力支持企业复工复产和经济社会恢复发展。

大力支持长三角一体化发展、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设，贯彻落实党中央交给上海的“三大任务”，率先成立长三角一体化示范区管理总部，持

续保持在区域发展中的“领头雁”作用；与超过70%的科创板上市企业建立了深度合作关系；为超过4,000家企业提供本外币一体化自贸金融服务。

在社会领域：浦发银行加大对普惠小微等市场主体的金融支持力度，推出面向小微客群的专属APP，打造小微企业全方位、综合化服务平台。切实贯彻精准扶贫、精准脱贫的基本方略，助力决战决胜脱贫攻坚，推动全面建成小康社会。2016年至2020年，浦发银行扶贫对象（村、镇、县）共计105个，覆盖26个省、市、自治区，已全部实现既定脱贫目标。浦发银行共派驻69名驻村工作队队员及干部，累计投入帮扶资金超过1亿元，2020年末精准扶贫贷款余额超130亿元，为决胜脱贫攻坚贡献浦发力量。

浦发银行重视人才队伍建设，依托数字化学习渠道，全年学习量超过1,909万人次。关爱员工身心健康，深入推进职工之家建设。全面开展消费者权益保护工作，严格保护客户信息安全与各项权益，不断提升客户服务体验。热心社会公益，连续14年开展全行志愿者活动，为支持抗击疫情，浦发银行及集团投资企业捐款捐物共计3,016万元，全行（集团）员工捐款864万元，5,604名员工加入志愿者突击队。

在环境领域：浦发银行积极应对气候挑战，持续建设低碳银行，助力达成“碳达峰”“碳中和”目标。大力推进全行绿色金融建设，在行内信贷投向政策框架下，积极推进实体经济的绿色发展和高质量可持续发展。推动绿色金融业务创新，解决中小节能服务公司担保难、融资难的问题，进一步提

高绿色金融产品和服务质效。聚焦生态文明示范区和绿色金融改革创新试验区，推出绿色金融财务顾问、工业节能贷，优化合同能源管理未来收益权质押融资等。截至年末，绿色金融规模超过5,000亿元，绿色信贷余额超过2,600亿元。发起“我们减塑 给地球减负”的绿色倡议，携手社会各界共建低碳家园。

展望2021年，浦发银行将坚定改革开放再出发、再奋斗的信念，坚持稳中求进工作总基调，积极服务实体经济，坚决防范金融风险，围绕经营主线，全面推进数字化建设，更加精准地服务改革发展大局，更加有效地对接地区发展战略，更加主动地完成金融服务实体经济的责任使命，开启全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行新征程，助力实现“十四五”规划和2035年远景目标蓝图。



责任理念

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。

企业社会责任行动准则

- 01** 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。
- 02** 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。
- 03** 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。
- 04** 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。
- 05** 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。
- 06** 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。

管理篇

党建引领	12
公司治理	13
风险与合规	14



党建引领

2020年是浦发银行落实“新三年行动计划”的关键一年，也是全行奋力抗击新冠疫情、推动改革转型的重要一年。总行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会以及中央经济工作会议精神，紧紧围绕新时代党的建设总要求和建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行的战略目标，积极发挥党委领导作用，不断提高服务实体经济的质效，认真履行管党治党的政治

责任，各项工作稳步推进，全行高质量发展呈现新局面。

面对新冠肺炎疫情持续考验，总行党委及时部署防控工作，压实“责任网”、织密“安全网”、用好“信息网”，把每一个细节落到实处，彰显了党的组织体系的强大优势。依托各级党组织的强大号召力，打出“抗疫组合拳”、跑出“浦发加速度”，在保障复工复产方面取得良好社会反响。

不断巩固“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，扎实开展“四史”学习教育，全面推进上海市委巡视反馈意见整改工作，坚持把党的政治建设摆在首位。胜利召开总行第一次党代会，选举产生新一届总行党委班子，明确未来五年全行工作的奋斗目标和重点任务。修订《公司章程》、总行党委会议事规则等，推进规范决策行为，完善公司治理体系，把党的领导与完善公司治理相融合。

基层组织建设

规范各级党委职能部门岗位设置，增配专职党务干部，推进一级机构党委换届工作，开展党支部“分类定级、晋位升级”评定工作和发展党员“达标工程”，基层组织建设得到不断加强，涌现出5家全国文明单位、24家省级文明单位，以及2家上海市国资委系

统“红旗党组织”和6家上海市国资委系统“党支部建设示范点”。截至2020年底，全集团共有党组织1,458家，其中：总行党委1家，一级机构党委49家，二级机构党委76家，党总支23家，党支部1,309家，全集团共有党员20,856名。



干部队伍建设

注重加强各级班子建设，提出“讲政治、讲团结、讲纪律、讲实效”的工作要求，营造风清气正的干事创业环境。开展总行直管岗位后备干部推荐，高标准

遴选首期“80后”干部担任一级分行见习副行长，有序推进“85后”“90后”优秀人才示范班，把加强干部队伍建设与转型发展新需求紧密结合。

党风廉政建设

召开全面从严治党工作会议，修订加强全面从严治党“四责协同”工作机制建设实施意见，印发《加强党风廉政建设“四责协同”责任清单》，组织签订《领导人员廉洁自律承诺书》。

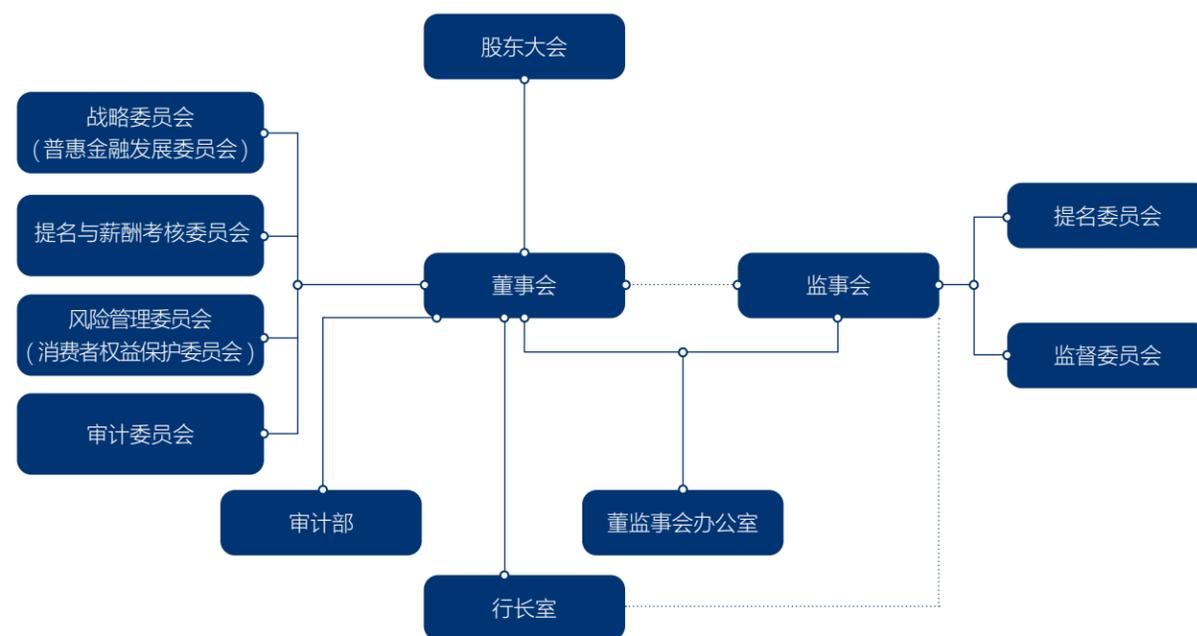
开展党建工作年度考核，严格落实履责约谈机制，对党建考核评价靠后的单位开展约谈，推动责任落实形成闭环。建立健全党委巡察工作制度，把从严治党、从严治行责任贯穿始终。

公司治理

2020年，我行全体董事发挥科学决策和战略管理功能，强化风险管理和资本管理，围绕重要事项研究审议和科学决策，保障公司的合规经营、稳健

发展。全体监事勤勉尽责，积极发挥对合规、风险、内控制度建设和经营成果的监督作用。高管层认真贯彻落实国家宏观调控政策和监管要求，推

进金融创新，服务实体经济，深入结构调整，加快创新转型，主要经营工作取得明显成效。



• 浦发银行公司治理架构图

投资者关系管理重要进展

持续与市场开展沟通交流。加强与行业分析师的沟通，2020年共接听投资者来电超450次，现场接待中小投资者代表及回答留言80余条。对于上交所互动平台“上证e互动”及我行官网中小股东留言等，均认真研究并及时答复。

组织召开投资者交流会议。面对新冠疫情，以电话、视频会议等方式组织投资者会议，召开线上年度业绩发布

会，向境内外多家证券公司、投资银行、基金公司的机构投资者和分析师，客观、全面、及时准确地推介公司的发展战略、经营管理。年内召开2次股东大会，数名股东就我行经营管理等多方面提出了问题和建议。我行将投资者提出的意见建议进行研究与落实并反馈投资者，增强公司的透明度，保护投资者权益。

落实投资者教育工作。2020年5月，积极响应上海证监局、上海上市公司协会发布《关于开展上海辖区“诚实守信 做受尊敬的上市公司”投资者保护专项行动的通知》，深入开展投资者保护专项活动，通过“签一份承诺”“办一场接待”“上一堂网课”“做一次自查”等，进一步完善治理结构，提高治理水平，推动形成尊重投资者、敬畏投资者、回报投资者的股权文化。

信息披露重要进展

坚持以良好的治理为基础，以完善的内部控制为依托，不断完善信息披露机制，保证投资者能够及时、准确、平等地获取有关信息。2020年，我行完成定期报告披露4次，发布年度社会责任报告，方便投资者全面了解我行财务和非财务情况，切实履行上市公司信息披露义务。

持续做好临时公告及时发布，覆盖发行无固定期限资本债券、二级资本债券、金融债券，以及理财子公司筹建、高级管理人员买入本公司股票、《公司章程》修订及权益分派实施、董监高变动情况等内容。

2020年1月22日，我行连续第15年成为上交所新年伊始披露年度业绩快报的上市公司，方便投资者及时了解我行主要经营成果。2020年，我行信息披露继续获得上海证券交易所“A”评价（最高等级）。

风险与合规

2020年，浦发银行紧扣“降风险、促发展、谋变革、固基础”工作主线，积极应对内外部复杂严峻形势，齐心协力、攻坚克难，持续完善全面风险

管理体系，着力重点领域风险防控，优化内部控制体系，通过强化事前防范、事中控制、事后处置各阶段管理措施，推动多项体制机制和风险纠偏

措施落地，扎实提升内控管理质效，全力打好防范化解重大风险攻坚战。

全面风险管理重要进展

完善“顶层制度-基础制度-专项制度”的制度体系，修订限额管理、额度管理、贷后管理等基础制度，制定海外分行风险管理、并表风险管理等专项制度，夯实全行风险管理制度基础。

执行“行业投向、授信指引、限额管理、分类授权”的“四位一体”政策体系，保障高质量投放，支持类行业增速高于全行平均水平，占比持续提升，控压类行业占比持续下降。

深入数字化建设。风险监测管理系统5个重点优化项目的主体功能投产，实现了一行一策线上化、重点监测流程化、预警管理精细化、文本识别智能化、天眼功能移动化，年内自主探查突破1.2万次。

强化“吹哨人”主责。通过线上监测发现线索、线下分析初核源头、现场检查核实确认，三者相互融合落实“吹哨人”定位。年内首创了一批风险监测分析机制，覆盖新投放业务风险、

重点投向风险、集团涉外风险、常规化押品监测、同业机构风险等。全面启动全行风险观建设，开展全行风险文化宣导，引导全行员工充分认识风险文化内涵和要求，形成有计划、重部署、分层级、全参与的生动局面。举办了首次全行风险管理知识竞赛，组织42期次全行性风险条线系列培训，加强总分行选调交流，提升队伍专业能力。

重点领域风险防控重要进展

持续提升数字化风控能力。以“全流程、全覆盖、智能化、组件化”为目标推进企业信贷系统群重构；持续推动风险监测管理系统迭代升级，进一步加强集团统一授信管理，强化移动功能

应用，深度整合行内外风险信息，提升风险识别、预防能力。积极引入外部舆情、司法诉讼、环保处罚等数据，丰富风险监测分析数据维度，加强监测结果在贷前、贷中、贷后环节中的

应用；利用大数据与人工智能技术，构建数字化风控模型，加强集团关系管理、贷前条件落实和贷后管理报告等内容的分析监测；加强风险预警信号的全生命周期管理，从单一公司信

用风险监测扩展为面向零售、金融市场、资管业务的全面风险监测，提升风险预警的全面性、有效性、及时性。

加强金融市场业务风险管理。针对债券市场违约频发等风险事件，加强同业业务重点领域风险排查，落实国家金

融去杠杆、去通道要求，研究和优化同业金融机构管理体系，重点识别和防范中小机构的潜在信用风险，切实防范系统性金融风险。针对国内外金融市场起伏动荡，强化交易业务市场风险和交易行为监控，维护市场公平。

加强操作及信息科技风险管理。开展操作风险重点领域的检查并针对有关问题加强整改，加强对基层机构和海外分行操作风险管理培训和意识宣贯，强化信息科技风险管理，持续推进业务连续性管理体系建设。

内控合规管理重要进展

事前防范。通过实施合规体制机制改革，建立健全配套机制，压实一道防线合规内控职责，提升一二三道防线协同防范风险能力；通过开展制度梳理，完善全行制度管理体系，提升规章制度适用性和可执行性；制定《关于建立完善全行合规培训体系的指导意见》，建立覆盖全层级、全机构、全领域的分层分类合规培训体系，并以印发《分支机构负责人经营管理十禁》、开设线上全员《合规警示》专栏等措施，强化各层级员工的合规意识、底线意识和规矩意识。

事中控制。持续关注监管政策导向，运用内控合规月报、内控委员会等平台，积极推动相关问题系统性解决；引导分支机构主动反映问题，推动总行在产品、制度、系统、流程等机制方面持续完善；提升合规内控数字化建设，实现重点业务全流程闭环管理，进一步提升系统监测和管理能力。

事后处置。完善整改监督工作机制，明确整改标准，强化整改有效性检查、评估要求，提升整改工作质效；制定《关于激励管理人员担当作为实行容

错纠错的实施办法（试行）》，修订《信贷风险责任认定及追究管理办法》《员工违规行为处理办法》《普惠金融信贷业务尽职免责实施细则》等制度，在强化问责管理的同时，加大管理问责与外部要求整合力度；优化合规内控考核，设置反洗钱高风险客户占比考核指标等措施，充分发挥考核指挥棒的作用，促进全行合规内控意识提升。

反洗钱管理重要进展

2020年，浦发银行主动应对外部高发洗钱威胁，不断提升洗钱风险管理能力，努力压降洗钱高风险客户数量，持续推进问题整改，有效夯实洗钱风险管理基础，取得积极成效。

积极完善反洗钱内控制度，修订反洗钱管理办法等7项内控制度，在1,300多项业务制度中增加反洗钱条款，并在流程、系统建设中落实反洗钱合规要求。

做好疫情期间反洗钱工作，确保疫情期间反洗钱工作不停摆、基本要求不降低。

加大反洗钱宣传力度，开展打击电信诈骗、跨境赌博、远离非法集资、扫黑除恶、禁毒等反洗钱主题活动350多次。

成功堵截多起受他人指使开户、洗钱团伙集中开户、虚假证件开户等事件，有力打击了非法出租、出售、出借银行卡和账户实施电信诈骗等违法犯罪的活动，避免了客户资金损失。



专题

“双循环”新发展格局下 更好服务实体经济



截至 2020 年底

312%

普惠两增口径贷款增长高于全行平均水平，计划完成率超过

7,500 ↑

已拓展合作场景近

1,100 万户

“普惠到家”累计注册用户数近

全面做好“六稳”“六保”工作

持续提升普惠金融服务能级 稳企业、保就业、促消费

截至 2020 年底，普惠两增口径贷款增长高于全行平均水平，计划完成率超过 312%。

支持小微企业复工复产

持续加大对受疫情影响企业、普惠小微企业的支持力度，推出无还本续贷、延期还本付息等举措，推广“线上化、无接触”服务，赋能小微企业可持续发展。

降低融资成本、助力小微发展

针对小微客户短期经营中断和资金流紧张的情况，于 2020 年 2 月开始对近 30 个线上个人经营性贷款项目的零售普惠贷款累放利率整体下调。2020 年个体工商户、小微企业主累放利率较 2019 年下降 96 个 BP。

数字科技赋能普惠金融

拓展产业金融新模式，对接海尔工业互联网平台等场景；升级在线供应链模式，推出“浦共赢”系列在线供应链金融产品，建立下游经销商“订贷贷”标准业务模式，探索上游供应商应收账款融资新模式。

搭建普惠金融线上服务平台

通过搭建浦慧 APP、个贷小程序、房抵快贷 H5、小企业在线融资等普惠金融线上服务平台，为小微客户提供全在线金融服务；为互联网贷款客户提供延期还本付息在线签约服务。

运用大数据技术，推出“全流程在线、全数据驱动”的普惠信用贷款产品“浦慧税贷”，实现对基于小微企业主纳税数据信用评判的在线快速融资，提升普惠贷款效率。

助力民生保障和消费复苏

以全景银行为指引，探索客户经营新模式，“普惠到家”平台服务 C 端、赋能 B 端，累计注册用户数近 1,100 万户。提振消费、助力五五购物节，推出“申城万店，普惠到家”系列活动，践行“金融为民”理念，积极服务上海“五个中心”和“四大品牌”建设。2020 年 5 月至 6 月，合作商户（门店）数超 2.14 万户，惠及市民 227 万人次。持续深耕场景合作，为客户提供便捷金融服务体验，截至 2020 年底，已拓展合作场景近 7,500 个。

70%

科创板已上市企业中，浦发银行的合作客户占比

4 万户

服务科技型企业超

2,400 亿元

贷款余额超

持续深耕科技金融

更好地服务国内产业链供应链 提升稳定性和竞争力

科创金融服务

2019 年下半年以来，以科创板设立为契机，打出“融资+融智+融技+投资”服务组合拳，为科技企业提供全周期、全流程、跨市场、智能化的金融服务方案。截至 2020 年底，215 家科创板已上市企业中，有 153 家是浦发银行的合作客户，占比超过 70%。服务科技型企业超 4 万户，贷款余额超 2,400 亿元。

专业化科技金融经营体系

已形成由 13 家科技金融重点经营分行、9 家科技支行、38 家科技特色支行构成的科技金融专业化服务网络。

生态化科技金融服务平台

打造线上科技金融服务平台，建设线下科技金融专家库，推进浦发硅谷银

行投贷联动，利用大数据提高投融资对接成功率。

助力科技型企业开拓海外市场

推出《新经济企业综合跨境服务方案》，已为 200 余家新经济企业提供跨境业务支持，为 700 多家科技企业提供了自贸 FT 账户服务，为近 140 家科技型跨国集团提供跨境双向人民币资金池服务。

与科技企业协作共赢

与头部技术公司成立 12 个联合创新实验室，与 30 家优秀 IT 公司成为合作伙伴，持续举办金融科技创新大赛，打造中小型科技企业创新孵化平台，助力科技企业的创新成果转换为现实生产力。

服务长三角一体化高质量发展

推动长三角成为国内大循环中心节点和国内国际双循环战略连接

2020 年两会期间，习近平总书记提出“逐步形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”。“双循环”新发展格局是中国在世界经济格局再平衡过程中的重要

举全行之力，更好地服务国家重大战略，勇作服务长三角排头兵。长三角地区是我国经济发展最活跃、区域经济总量最大、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，在国家现代化建

战略应对，将对中国经济从全局到区域、从宏观到中微观的各个领域产生深远的影响。这既为银行业服务实体经济指明了方向，也对银行业更好地服务实体经济提出了更高要求。

设大局和新发展格局中具有举足轻重的战略地位。根植于长三角，浦发银行早已将“服务长三角”的基因融入企业的战略发展之中，着力打造“长三角自己的银行，从长三角走向全世

截至 2020 年底

36 万户

服务长三角企业客户超过

2,800 万户

服务长三角个人客户超过

1.38 万亿元

长三角区域内贷款余额

1.74 万亿元

长三角区域内存款余额

界”的品牌形象，在长三角地区已形成了完善的网络布局、业务特色和服务优势。截至 2020 年底，区域内分支机构超 500 家，服务企业客户超过 36 万户、个人客户超过 2,800 万户。长三角区域内贷款余额 1.38 万亿元、存款余额 1.74 万亿元，存、贷款余额均位列股份制银行第一位。

紧扣“一体化”核心，成立长三角一体化示范区管理总部，强化区域内各分支机构、子公司的统筹经营，建立高效、敏捷服务机制，提升跨区域金融协同效率和服务体验，使区域内客户享受同城化的金融服务。

发挥浦发银行在长三角地区的综合优势，积极搭建金融机构跨区域协同平台，推动提升长三角各法人金融机构在联合授信、并购贷款等领域的跨区域合作，共同提升金融服务实体经济转型升级的效率，并通过加强客户信息共享，利用各类数据强化风险预警、预测、预防，协同做好各类金融风险防范。

加大对“硬科技”企业培育力度，强化科创板上市配套服务支撑，加强上海、杭州、南京、苏州、合肥等科创企业集中区域的金融服务，打造覆盖产业、政府、科研、投资等多领域的生态圈。

研究开发长三角科技创新主题策略指数，吸引全球资金加强对区域内优质上市公司的投资，打造全球资本配置长三角区域的价值标杆，更大力度服务实体经济。

借助人工智能、区块链等金融科技，进一步提升长三角地区的数字化金融服务水平，让客户切实感受到金融服务的便利性和时效性。

持续推动自贸服务创新，更好地服务新一轮对外开放和国内国际双循环互促共进。浦发银行坚持以上海自贸区及临港新片区为试验田，持续打造自贸平台、离岸平台、海外分行、海外投行四位一体的国际金融服务平台；加快推动本外币一体化跨境资金池等各类创新业务，提升跨境金融综合服务能力，满足境内外企业的各类跨境金融需求，促进国际贸易和投资的自由化、便利化。其中累计为 260 多个跨国集团搭建跨境双向人民币资金池，市场占比超过 20%，位列同业第一，入池企业覆盖航空航天、集成电路、生物医药、人工智能等自贸区重点产业领域，帮助企业建立了打通两个市场、利用两种资源的便捷通道，有效实现跨境资金灵活运用和财务成本控制。下一步，浦发银行将发挥自贸金融领先优势，继续加强创新，更好地服务中国融入世界经济。

专题

决战决胜脱贫攻坚 全面建成小康社会



截至 2020 年底

69 名

共派驻驻村工作队队员及干部

1 亿元

累计投入帮扶资金超过

130 亿元

浦发银行精准扶贫贷款余额超

2016 年至 2020 年，浦发银行帮扶贫困对象（村、镇、县）105 个，帮扶地区覆盖 26 个省、市、自治区，共派驻 69 名驻村工作队队员及干部，累计投入帮扶资金超过 1 亿元，全面完成扶贫工作既定目标。

2020 年末，浦发银行精准扶贫贷款余额超 130 亿元。



2020 年是全面建成小康社会目标实现之年，也是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。长期以来，浦发银行切实贯彻精准扶贫精准脱贫基本方略，遵循“找准定位、因村制宜、分步实施、力求实效”的原则，持续完善金融扶贫工作机制，创新金融扶贫模式，因地制宜、多措并举、多管齐下，扶贫扶志扶智，带人带物带产业，举全行之力坚决打赢脱贫攻坚战，助力全面建成小康社会，激发内生动能，有效衔接乡村振兴。

十年与共 银企合力躬耕产业扶贫

浦发银行深入贯彻落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的战略决策，积极探索新时期多元化金融扶贫工作路径，为确保如期实现全面建成小康社会目标贡献“浦发方案”。



4 亿元

浦发银行已累计为“蓝天模式”供应链各方提供金融支持超过

26,318 户

贫困户发展马铃薯产业

82.87 亿元

浦发银行已联合网商银行为全国 26 万多名农户发放贷款

“土蛋蛋”变身“致富薯”

“认认真真做人，认认真真做事，一辈子专注干好一件事情，浦发银行不怕你小，我们会陪伴你从小做到大，一直不离不弃”。

截至 2020 年底，浦发银行已累计为“蓝天模式”供应链各方提供金融支持超过 4 亿元，带动 10 万农户和 26,318 户贫困户发展马铃薯产业，为农村经济可持续发展注入金融活水。

2010 年，浦发银行兰州分行帮助蓝天公司渡过难关，抓住国家产业发展和精准扶贫的政策机遇，从一家小淀粉厂逐渐发展成为全国马铃薯淀粉行业产能第一、质量第一的龙头企业。

一路走来，随着公司的发展壮大，浦发银行的支持力度、合作深度也不断加大。兰州分行组建服务团队，通过多次实地调研，创新推出“银行+蓝天公司+联合社+合作社+农户”五位一体的供应链金融服务模式，也称之为“蓝天模式”。

蓝天公司帮助各乡镇成立农民专业合作社联合社，联合社再组织各个农民专业合作社签订订单合同，统一种植品种、收购价格，实打实地保障了农户们的收益。

持续探索精准扶贫模式，助力有效衔接乡村振兴

作为一家持续推进数字化转型发展的银行，浦发银行通过强化产品创新、科技赋能不断延伸金融服务触角，加大数字化与扶贫的深度融合，持续摸索内生式、可持续的精准扶贫模式。积极把握现代农业金融需求，围绕农业产业链提供高效的金融服务，为决胜脱贫攻坚和全面助力乡村振兴注入新动能。

发展现代农业是有效扶贫、振兴乡村的重要途径。越来越多的农户成为个人经营性贷款的需求主体，资金用途也逐渐呈现多元化，“金融活水”无疑是他们的迫切需求，但融资难、融资贵、融资繁的问题一直没有得到完全解决。

架起线上服务的“浦发方案”

浦发银行联合网商银行开展个人经营性贷款“网商贷”业务，除了为大小微经营者提供贷款服务外，也为农民提供农业经营贷款，满足其生产经营和资金周转的需求，充分服务现代农业发展，提高农业产业链运转效率，扩大农村消费，助力乡村振兴。上海分行与新希望金服合作推出了“浦银

快贷-好养快贷”在线供应链金融服务，为上海乃至全国的生猪养殖户提供在线贷款支持，解决当前养殖户猪苗采购环节的资金压力。

截至 2020 年底，浦发银行已联合网商银行为全国 26 万多名农户发放贷款 82.87 亿元以上，有力支持了乡村农业的发展，助力农村扶贫、乡村振兴。

茶陵浦发村镇银行“金牛通”贷款产品

1,108 万元

共发放扶贫贷款

203 户

涉及贫困户

400 多万元

带动贫困户增收

精准滴灌特色扶贫产业

茶陵县地处湘赣边界、罗霄山脉西麓，是毛泽东同志亲手缔造的中国第一个红色政权的诞生地，属于罗霄山脉集中连片特困地区重点扶持县。2015 年，茶陵浦发村镇银行以茶陵黄牛产业为依托，创新开发了一款专门针对黄牛养殖农户的“金牛通”贷款产品。截至 2020 年底，共发放“金牛通”扶贫贷款 1,108 万元，涉及贫困户 203 户，带动贫困户增收 400 多万元。茶陵浦发村镇银行在当地始终坚守支农支小的市场定位，累计为 1,350 户建档立卡贫困户发放扶贫小额贷款 6,843 万元。

古丈县断龙山镇杨家河村，平均海拔 880 米，悬崖断壁，几乎无交通可言。

金融“平台力”加持，携手奔向致富小康路

消费扶贫是打通产业扶贫最后一公里的抓手。通过贫困地区农产品产销对接，形成有竞争力、有美誉度的特色品牌，从而让贫困地区更多的优质农副产品走向市场，走进千家万户，既是促进贫困人口较快增收的有效途径，也是巩固长期脱贫成果的根本举措。

“浦惠到家”助农扶贫

10 月 17 日是第七个国家扶贫日，在 2020 上海市对口帮扶地区特色商品展销会开幕之际，“浦惠到家”APP 同步开展专题营销活动，活动 10 月 17 日上线，当日即销售助农商品 1,500 余件，销售额超过 7 万元。

浦发银行持续深耕数字化助农模式，使助农扶贫常态化。“浦惠到家”APP 推出助农频道，积极对接优质厂家、销售服务商，盘活“从村到家”的全流程供应链，推动特色农产品进社区、进企业、进单位、进市场，探索出一套产销对接的精准扶贫长效机制，频道自 2020 年 10 月 1 日上线以来，截

长沙分行驻村工作队队长易三华 2018 年 4 月来到杨家河村开始驻村扶贫工作。通过多次民情走访、逐户上门、详细调研，制定《杨家河村三年扶贫规划》，并因地制宜确定发展“双千两叶”特色产业，作为村集体经济支柱产业，两年内集体经济产生收入 64 万元。



• 长沙分行支持杨家河村建设的“双千两叶”示范园

浦发银行通过“浦惠到家”电商平台为农产品销售拓展渠道，让金融科技惠及广大农户。浦发银行在线上依托浦惠到家平台开展农产品的销售，在线下依托合作社及网点开展推广活动，线上线下联动，为农产品实力“带货”。

至 2020 年 12 月 31 日，累计销售 3.2 万单，销售金额 133.63 万元。

在大连市瓦房店永宁镇，为帮助区域农业企业及生产者解决农产品“走出去”的难题，“浦惠到家”主动做好产销对接，永宁镇的苹果和地瓜等农产品陆续入驻平台，从田间、果园直接送到餐桌。产销结合，平台赋能，助力当地通过农业发展实现收入增长。在产品上线过程中，优先采购低保、困难家庭的农产品，从输血到造血，让这些家庭有了收入来源，在奔小康的路上，一个也不落下。截至 2020 年底，“浦惠到家”平台已累计为“永宁润”品牌农产品带货超过 3.5 万斤。

专题

后疫情时代破局 金融科技提高金融服务可得性



银行该如何迎接“万智互联”的时代？

联接智能，释放数字生产力。打造超强的“智能中枢”，构建核心竞争力，为银行业及经济社会高质量发展夯实基础。

联接场景，创造服务新模式。以客户为中心，必须把金融服务解构，融入到客户的生产生活场景中。

联接生态，推进产业协同共建。各方共享产业与生态、客户与场景、科技与金融，实现产业链全链路企业的多方共赢。

发布全景银行系列蓝皮书

浦发银行发布《开放金融之全景银行系列蓝皮书》，推动开放银行进入发展新阶段。“全景银行”的核心理念，是以“面向全用户、贯穿全时域、提供全服务、实现全智联”为愿景，以用户体验为驱动，以信任重塑为基础，以价值共创为目标，从客户体验、赋能增信、价值共创等维度重新定义开放银行，创新业务模式、拓展服务边界、重塑服务能力。



创新“智能物”金融服务

面对“万智互联”时代的新物种——“智能物”，浦发银行提出“物的银行”理念，打造未来数字经济形态下的新型金融服务基础设施，将银行直接服务对象由“人”延伸到“智能物”。

2020年9月，与华为发布双方联合创新成果《“物的银行”白皮书》，开启业内首个面向“智能物”的金融服务模式。

共建开放金融新生态

打造生态化经营模式

成立“开放金融联盟”，浦发银行、太平洋保险（集团）、国泰君安证券联合倡议，与中信建投证券、江苏银行、宁波银行、徽商银行、上海农商银行、苏州银行、国元证券、苏宁银行、华安证券等横跨银证保三个业态共12家金融机构共同成立“开放金融联盟”，通过成员间业务共享、科技赋能、生态共建等深度合作，实现优势互补、合作共赢、协同发展，聚合产业与生态、客户与场景、科技与金融方面的优势

资源，共同营造丰富、活跃、可持续发展的共享生态。

推动数字化融合创新

运用科技手段赋能，联动生态伙伴融合创新，用科技为生态繁荣与发展注入持续的活力。

持续提升全栈数字化能力，联合生态伙伴，推进基础技术数字化、应用技术数字化、业务链路数字化、场景生态数字化。

运用人工智能、区块链、物联网等技术，打造具有特色和优势的创新业务模式，赋能生态参与方。

2020年7月24日，与浙江大学在浙江大学玉泉校区成立分布式金融技术联合创新中心。8月7日，与清华大学在北京成立清华大学-浦发银行数字金融技术联合研究中心。



数字化赋能客户经营体系建设

从客户全生命周期和生态圈两个视角，运用科技手段完善客户经营体系，实现客户服务能级提升。

深化专业化、精细化分层管理

推进客户培育、体验提升、价值创造体系建设，深度融入行业头部企业上下游、产业链、生态圈；公司手机银行APP推出小微企业服务专区，实现融资线上化、智能化。

深化API连接、赋能千家万户

加强全景银行技术建设，启动“千家万户连接工程”，推进技术规范落地，并全面开展APIX平台建设工作。截至2020年底，全行已上线API组件1,053个，已落地连接客户数14,538户。

聚焦企业场景化一揽子在线服务，加快推广落地，助力复工复产；通过对

公预约开户API套餐打造企业急速开户体验，通过企业在线融资API解决中小企业融资难问题，通过集中代收付等API提供便利的支付结算服务，通过单一窗口等API服务贸易类企业，通过大数据标签等API筑牢风险防范的篱笆，在提供便利化服务的同时严控风险。

案例

浦发银行新加坡分行创新中心“云揭牌”

2021年1月25日，浦发银行首个海外创新中心——新加坡分行创新中心正式揭牌成立。这是股份制银行在境外设立的首家创新中心，备受新加坡政府和业界关注。浦发银行新加坡分行创新中心将

依托新加坡金融科技生态体系和科研资源，深耕人工智能、区块链、API三个技术领域，开展金融创新场景研究与业务产品孵化；积极对接海外一流科技企业，不断发掘具有潜力的科技公司作为合

作对象；并联动国际一流高校的先进科研力量，推动前瞻性技术研究和国际化金融科技人才培养，为中新交流与创新发展贡献力量。

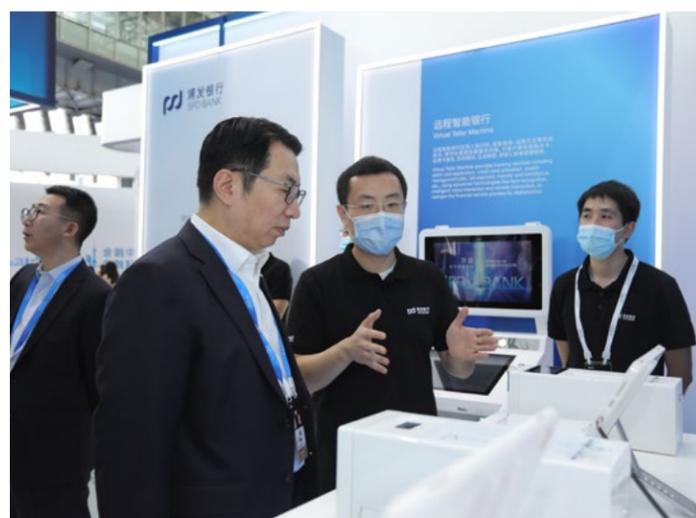
案例

浦发银行金融科技展厅

在2020 INCLUSION·外滩大会这场金融科技最新成果展示的盛会上，浦发银行展区为参观者呈现了面向未来的全新银行。

在展区中间的“数字人空间站”中，数字员工小浦为用户提供实时对话和手势交互服务，给参观者带来了全新的互动体验。

浦惠座舱、MR混合现实应用、AMA自动化营销、远程智能银行、便携式i-counter和虚拟营业厅等智能设备与应用，展示了在不同服务场景中，银行与用户之间的智慧感知、实时联动。



• 郑杨董事长探营外滩大会浦发银行金融科技展厅

案例

与海尔集团成立数字交易信用联合实验室

聚焦企业在产业链中的数字化金融需求，通过创新线上化、数字化金融服务与产品，制定全流程配套的风控模型，共拓生态，推动产融合作深化，共同服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。

案例

“科技合作共同体”第3次扩容

“科技合作共同体”是浦发银行2018年发起成立，由银行、科技公司、科研机构、投资机构等多方共同组成的“开放共享、共建共赢”的生态平台，选拔具有商业成长价

值的高质量科技企业，全方位交流合作、研究赋能、投资孵化。12月10日，浦发银行与9家企业完成科技合作共同体成员签约，成员增加至30家。



案例

首批发行数字银行卡

8月31日，浦发银行作为首批发行机构，与中国银联共同发布银联无界卡产品，并推出借记卡、信用卡两个卡种。产品将依托浦

发银行APP、浦大喜奔APP、云闪付APP等平台，为持卡人提供全面、便捷的数字金融服务，满足用户多元化支付需求，并为

用户提供覆盖全球的丰富专属卡权益。

案例

举办第四届金融科技创新大赛



本届大赛在多家合作伙伴支持下，共征集了107家公司的162项创新方案，覆盖金融数字化、智能化、普惠金融等主题。自2018年举办首届大赛至今，浦发银行不断汇聚科技力量，与合作企业共同

努力，加速优秀创新方案的落地应用。目前已在智能营销、反欺诈侦测、基础技术平台等领域取得成果。

案例

搭建零售金融数字化体系

浦发银行零售业务提升获客、销售、风控、管理四大核心经营场景服务能级，形成覆盖产品管理、客户旅程、智慧营销、渠道、风险管控、经营管理的六大数字化经营管理价值体系，积极致力于为客户提供极致体验，依托数字化能力，全面覆盖客户全方位需求，为客户创造更好的价值。

案例

数字人

2020年8月，推出全行业首个AI基金培训师，模拟真实客户场景并通过视觉+语音的情景话术演练和AI算法实时评分，7*24小时辅导、跟教理财经理，目前已完成超过20,000人次的培训；推出数字人服务屏“小浦问问”，已在多家网点试运行，服务数千人次，并于2020年12月在首家概念网点小浦新店（郑州分行）与公众见面，助力网点服务+营销的数字化、智能化升级；在手机银行APP上线数字人对话式导

购服务，较传统静态页面产品推荐转化率提升一倍，截至年底，总服务人数6.1万人次，服务时长1,589.4小时；推出数字人面试官服务，以视频互动方式面试2,000余名理财经理候选人；推出H5版数字人身份认证服务，以手势识别、活体检测等技术助力消费贷款业务在互联网获客领域进行新客核身；上线AI新闻播报服务，在浦发官网、官微等渠道播报浦发要闻。



实践篇

经济：服务实体发展	28
环境：应对气候挑战	38
社会：共创多元价值	44



经济 服务实体发展

全力服务国家战略

2020年，浦发银行大力支持长三角一体化发展、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、海南自贸港建设等国家战略，推动完善“双循环”的空间布局。

持续助力长三角一体化发展

为客户、合作伙伴、金融同业、初创企业等提供灵活高效的云计算、大数据分析服务。此外，还将通过金融产品和服务，培育孵化一批具有较强国际竞争力和行业影响力的创新企业，促进区域产业升级，助力合肥滨湖科学城建设。

这是浦发银行在合肥滨湖新区布局的第二个园区。2015年5月，浦发银行合肥综合中心正式运营，成为首家入驻合肥滨湖国际金融后台服务基地的金融机构。目前，该园区已发展为集总行级数据中心、作业中心、客服中心、信用卡中心等七大中心在内的综合性园区，工作人员达3,300人。

落地全国首单长三角科创企业集合短券

由浦发银行独家主承销的“长三角科创企业2020年度第一期集合短期融资券”成功发行，发行规模5亿元，期限1年，4家联合发行人是长三角一市三省具有代表性的民营科创企业，注册地位于辐射面积近8万平方公里的长三角G60科创走廊上，且均为战略新兴产业细分行业龙头。

本次“长三债”是浦发银行成功落地“长三贷”、“长三链”之后，服务长三角一体化发展的又一力作。以金融资源和

信用共享助力优质科技型企业直接融资，首度融合交易型增信和信用风险缓释合约的交易安排，通过市场化金融工具创新，放大民企债券融资支持工具的政策效用，降低企业融资成本。

“长三债”的落地是浦发银行落实“将上海打造成为国内大循环中心节点和国内国际双循环战略链接”要求的创新举措，能够有力探索拓宽区域内民营科创企业融资渠道，为上海国际科创中心建设赋能。

推出幸福长三角主题借记卡

浦发银行推出“幸福长三角”主题借记卡，全力支持长三角地区经济复苏。该卡在权益打造上，围绕长三角地区丰富的旅游、文化、生活等消费产业资源，着眼长三角居民文旅消费热点，为用户提供系列优惠及权益举措。卡面设计融入“苏、浙、皖、沪”特色风景和建筑元素，四卡合并即可组成长三角地图，体现长三角一体化区域经济发展理念，充分考虑长三角居住和奋斗人群的情感诉求和金融便利，赋予了传统金融服务新的内涵。

成立长三角一体化示范区首个银行管理总部

联动长三角区域各分行的管理平台，制订全行长三角一体化发展的规划方案，保障区域一体化服务畅通。

推动浦发银行各集团投资企业服务长三角的综合平台，提高为长三角区域政府、民生、产业、项目、客群、产品专业化服务能效。

统筹全行资源，在人力、物力、财力等多加布局以确保对服务长三角的支持。重点服务自贸、科创、绿色生态的创新平台，着力服务自贸区、科创板建设，加快发展绿色金融和产品创新，全力支持上海国际金融中心建设。

布局合肥总行级科技运营中心

8月28日，浦发银行在合肥市公共资源交易中心竞得滨湖BK202004号地块，未来将在此建设新一代科技运营中心。新一代科技运营中心建成后，将成为浦发银行的系统支撑基地、大数据集中管理中心、数字生态合作创新平台、研发创新基地，实现“四位一体”的功能布局。

该中心还将落地浦发银行金融生态云，

加速长三角金融服务“同城化”

案例

上海分行为注册地均在长三角地区的集团及异地子公司推出“长三贷”解决异地授信等瓶颈问题，还进行了诸多创新探索。先后揭牌成立“上海自贸试验区新片区分行”“长三角一体化示范区管理总

部”，联动长三角区域各分行的管理平台，协调行内资源，确保对长三角区域的服务支持。

2020年6月，上海分行联合杭州分行成功落地全行首单长三角一

体化专项授权授信业务，支持企业在长三角区域的跨省市经营发展和投融资行为，是长三角跨区域联合授信的积极探索和有益尝试。

服务长三角“金南翼”建设

案例

区域联动，更好服务长三角企业
上海、杭州携手，促成韦尔半导体与豪威科技的并购项目，助力长三角集成电路产业发展。

动机制，提供专项金融服务，已对接省级重点项目超过1,000个。

支持医疗产业，支持杭州市临安区中医医疗集团整体移建及康养中心建设，助力提高地方医疗卫生服务质量，优化医疗资源布局。

支持外贸企业，杭州分行主动推荐跨境电商全球收款业务，帮助企业快速回款。

服务重大国际性活动

案例



第46届世界技能大赛

在第46届世界技能大赛倒计时一周年之际，作为世赛“国家战略合作伙伴”，浦发银行推出综合金融服务方案，为这一举世瞩目的世界级赛事提供全方位的金融服务，并发行世赛主题银行卡，为世赛参与方提供便捷多样的个性化定制服务。



第三届中国国际进口博览会

2020年11月4日，第三届中国国际进口博览会隆重开幕。浦发银行积极行动，以数字化创新产品和服务为进口博览会呈上“金融礼包”。首发“旅行通”卡，方便短期入境人士消费支付，升级推出《进博会综合金融服务方案3.0》，首家以API连接中国国际进口博览会“6天+365天”一站式交易服务平台，通过“线下+线上”为境内采购商、境外参展商、参展个人等提供全方位、高效金融服务。



• 幸福长三角借记卡



• 购物主题版长三角信用卡

案例

2020 上海马拉松唯一指定合作银行



2020年11月29日上午7点，2020年上海马拉松在上海外滩鸣枪开跑，本届上海马拉松是中国第一场世界田联白金标赛事，浦发银行是2020上海马拉松唯一指定合作银行。每一名跑者，用脚步健行申爱，用勇气和毅力重燃城市活力。



• 浦发跑团集结申城 燃情奔跑



• 鼓动站的浦发志愿者为跑者们欢呼加油



助力京津冀高质量协同发展

重要进展

支持北京大兴机场、京滨城际铁路、北京未来科学城、国道109新线高速公路、天津轨交等基础设施项目建设。

创新融资模式，通过离岸直贷为大型央企引入境外低成本资金，通过离岸并购贷款助力汽车行业头部企业实现产业升级，利用离岸资金支持京津冀区域航空产业发展等。

案例

天津分行深入服务津沽大地

在信贷资源配置上，重点支持“京津冀一体化”项目，优先发放相关项目贷款，积极通过银团、债券承销等方式为重大项目提供资金支持。截至2020年底，已为京津冀区域重点项目提供信贷支持超过331亿元。

积极与城投集团、渤海国资、滨海建投、地下铁道集团等众多发债主体开展合作，主动承销天津市各大型国有企业债券，截至2020

年底，债券承销总金额超过200亿元。

2020年，已为津秦客运专线项目提供信贷支持近17亿元。该客运专线可以与秦沈客运专线、哈大客运专线联通，形成京哈高速客运通道，并联结京沪高铁形成东部高速客运网，极大提高区域路网主干线的运输能力和质量，对全面盘活京津秦地区路网、充分发挥区域运输效益具有重要意义。

受海外疫情影响，外贸企业受到较大冲击，天津分行携手天津市商务局，举办“跨境电子商务出口政策宣讲交流会”，对接150多家外贸企业，浦发银行的“跨境电商全球收款”服务，让外贸企业看到了新希望。

推进粤港澳大湾区金融创新

重要进展

发行全国首单疫情防控债务融资工具、首单粤港澳大湾区定向疫情防控债务融资工具，应对新冠肺炎疫情对实体经济的冲击。

推出《粤港澳大湾区综合金融服务方案》，专项支持珠海大横琴、深圳大铲湾码头等重大项目建设。

为总部设立在大湾区的企业提供债券承销、供应链业务、跨境资金池等综合金融服务。

业内率先上线深圳自贸区分账核算体系，办理粤港澳大湾区首笔跨境担保、国际银团业务。依托香港分行、浦银国际，为区内企业提供各类海外金

融服务，在海外银团贷款和债券承销方面形成服务优势。

推出产城融合贷款业务，为构建产业全新生态系统提供专项资金支持，助力推进粤港澳大湾区产城融合建设。

案例

扎根深圳 20 年，与特区共成长

从 1980 到 2020，从“先行先试”到“先行示范”，深圳敢闯敢试、敢为人先，成为一座充满魅力、动力、活力、创新力的国际化创新型城市。浦发银行自 2000 年扎根深圳，深耕地方建设，持续扩大金融供给，积极服务实体经济，推进产业升级转型，助力深圳特区开创发展新局面。

在深圳地区战略性新兴产业、先进制造业、基础设施建设、物流等领域累计发放并购贷款超过 160 亿，通过发行债券累计支持地方实体经济超千亿元。其中，牵头承销的全国首单银行间大湾区“双创债”，有力支持了横

琴新区双创企业发展和澳门重点项目建设。

作为首批在深圳“单一窗口”为客户提供在线跨境贸易金融服务的单位、深圳地区首家可对外办理自由贸易账户业务的银行，浦发银行依托国际业务平台与本外币产品体系，通过“跨境政策咨询+跨境结算+跨境融资+跨境资产管理”融合服务，打造一站式、全链条的跨境金融及海外业务联动服务体系，为客户提供优质跨境贸易金融服务。

面对新冠疫情，浦发银行在深圳特区的土地上，与社会各界一起，

共克时艰，坚决打赢疫情防控阻击战，全力支持企业复工复产。为助力深圳地区复工复产，浦发银行推出“百行进万企 浦发组合贷”服务方案，主动服务防疫抗疫相关企业以及受疫情影响较大的客户超过 370 户。同时独家承销了深圳地区首单疫情防控债、牵头承销首单央企疫情防控 PPN，持续加大抗“疫”金融供给。依托“浦惠到家”平台，赋能餐饮、教育类等受疫情影响严重的行业商户，帮助企业转换经营模式、恢复生产效能。响应“六稳六保”要求，制定“稳企业 保就业”专项工作方案，全年支持该地区实体经济发展新增贷款超过 320 亿元。

案例

服务海南自贸港建设再升级

浦发银行充分结合《海南自贸港建设总体方案》中贸易自由便利、投资自由便利、跨境资金流动自由便利以及相关产业发展支持政策，围绕客户需求进一步升级推出《海南自由贸易港金融服务方

案 2.0》，全力满足客户在海南自贸港内落户及经营发展的全维度金融服务需求。

此外，针对全国各地企业赴海南投资需要，浦发银行还同步推出

了《海南自贸港投资服务手册》，内容涵盖海南自贸港区位优势介绍、重点投资园区招商政策介绍以及 FT 特色金融服务介绍等内容，积极搭建企业和重点园区对接的桥梁。

《海南自由贸易港金融服务方案 2.0》

四位一体国际平台高效联动

自贸平台、离岸平台、海外分行、海外投行

重点支持海南三大主导产业

现代服务业、旅游业、高新技术产业



结合细分领域丰富服务场景

大宗商品、医疗教育、航空航运、跨境贸易、园区建设、港口物流等

创新升级迭代金融服务内容

跨境金融、航运金融、科技金融、大宗贸易、产城融合等

深化普惠金融

新冠肺炎疫情发生以来，浦发银行坚定贯彻落实中央策略部署，持续加大对受疫情影响企业、普惠小微等市场主体的金融支持力度，推出无还本续

贷、延期还本付息、还款调整绿色通道等多项举措；主动让利实体经济，疫情发生以来持续下调贷款利率，最低达 3.05%；积极支持抗疫特别国债

发行；强化科技赋能，推出各类“无接触”服务，支持企业复工复产和社会民生。

案例

打造普惠金融样本

8 月 14 日，在浙江省宁波市普惠金融改革试验区推进大会上，浦发银行与宁波市人民政府签署战略合作协议。根据协议，未来三年，浦发银行将为宁波区域优质企业及个人提供累计总额度不低于人民币 2000 亿元的融资支持，其中包括为小微市场主体提供 500 亿元的融资服务。

主动对接小微企业健康发展，满足“双创”，支持农村经济发展。截至年底，已累计为宁波地区的小微企业提供近 10 亿元无还本续贷资金支持。

推出发票贷、普惠 e 贴等线上化小微企业信用类产品。截至年底，已累计为宁波地区近 2,000 家企业提供“诺诺发票贷”超过 5 亿元。

为科技型小微企业发展保驾护航。推出专属信贷产品，满足科技型企业不同发展阶段需求。截至年底，已累计为宁波地区科技型企业提供近 4,550 万元。

服务供应链下游企业。推出“设备通”供应链融资业务，为核心企业下游支付设备款提供信贷支持。截至年底，已累计为宁波地

区 600 多户小微企业提供贷款超过 15 亿元。

数字科技赋能医疗健康。为宁波慈林医院打造支付系统，患者可通过自助挂号机，办理挂号、缴费支付等，方便患者就医缴费。

保障农民工合法收入。通过“E 存管系统”与浙江省企业工资支付监管平台对接，提供农民工工资代发。截至年底，已为近 389 家单位员工提供服务。



案例

多措并举为小微企业纾困

南京分行

扎实开展“百行进万企”融资对接工作，“织”起了一张全面服务网，打通金融服务的“最后一公里”。百行进万企开展一个月内，分行就与数十家企业进行了融资对接。

对于创业才两年的某文化科技型小微企业，员工大多是年轻人，企业不仅需要快捷的金融服务，也希望银行能为年轻员工提供金融服务支持。南京分行了解到企业需求，一周内就为企业落地了开立基本户、薪资代发等服务，为青年创业者在南京工作生活提供便利。

杭州分行

打出“惠企十条”组合拳，一户

一策，通过延期还本付息、续贷等方式，纾困民营和小微企业。全年累计为疫情影响客户减费让利超 1.7 亿元，切实减轻受困企业压力。

支持科技型企业发展，积极推广“科技快速贷”，截至年底，杭州分行“科技快速贷”余额突破 1 亿元。

服务供应链上下游企业，通过“浦供赢”系列在线产品帮助核心企业上下游的小微企业获得融资支持。截至年底，杭州分行“1+N 供应链”在线融资业务累计投放 6.6 亿元。

通过延期还本付息、无还本续贷、利率优惠等多项政策措施，支持

小微企业复产复工。截至年底，杭州分行支持经营贷客户无还本续贷 213 笔，续贷金额 9.53 亿元。强化线上产品服务支持，积极推广“银税贷”“生意宝”及“公积金点贷”纯线上信用产品，同时为小微企业及消费类需求客户提供差异化的产品服务。截至年底，经营类的线上贷款累计投放 6,790 笔，金额 15.6 亿元；消费类线上贷款累计投放 7,575 笔，金额 6.37 亿元。

加强对疫情防控一线人员及家属的金融帮扶。针对医护人员推出“白衣天使贷”专属产品，开通绿色审批通道，信用免担保，随借随还。对疫情防控一线人员及援鄂医疗队员实施贷款利率优惠帮扶政策。

案例

数字化创新普惠金融服务

王师傅是一名奔波在高速公路上的物流司机。随着物流行业的高速发展，他决定通过贷款购置大型货车来拓展业务，但是苦于没有可供抵押的住房，也无暇跑去银行网点。在了解到浦发银行有一款全程在线、专门服务于他这样的个体物流司机的贷款产品之后，

王师傅通过手机录入了个人信息和购车背景，几分钟内他就获批了贷款，解决了燃眉之急。

而这背后，是浦发银行运用大数据等数字化技术，进行普惠金融服务的体现。为支持基建、物流等实体经济发展，浦发银行与同

行业领先的狮桥、菜鸟、凯京等平台合作，以大数据能力为基础，借助于移动互联、评分卡、策略管理工具及反欺诈规则等技术，对符合本行授信条件的小微经销商、卡车司机、工程机械经营者等小微个人客户提供普惠金融服务。

深耕科技金融

浦发银行大力布局科技金融，深入探索科技金融服务新模式，帮助企业有针对性地开展项目对接，围绕客户多元化需求制定综合金融服务方案，助力培育具有市场竞争力的优质科创企业，推动国内产业发展高端化。

案例

助力上海科创中心与金融中心协同建设

紧紧围绕创新型国家战略和上海科创中心建设，通过加强科技金融专营机构建设，强化与政府、园区、PE/VC 等渠道合作，打造了特色鲜明的科技金融生态圈模式。

打造契合科创企业全生命周期的创新产品体系和服务链条，并在业内

率先发布《科创板企业综合服务方案》《企业科创板上市投行服务方案》。

积极发挥首家中美合资银行——浦发硅谷银行的专业优势，开展投贷联动特色业务。

2019 年开始，浦发银行在上海地区推出首家“小微企业续贷服务中心”，主动提供“无还本续贷”服务，解决小微企业特别是科创型企业的资金周转难题。

案例

助力科创企业持续发展

科创板首批上市企业之一、世界领先的集成电路设计公司澜起科技，是浦发银行通过并购金融服务助力企业实现科创板上市的创新实践。浦发银行以纯信用过桥并购贷款方式，帮助澜起科技顺利完成内部股

权重组，为其境内科创板上市铺平了道路。

上海某高新技术企业，拥有多项知识产权，随着企业销售规模迅速扩大，产生了较大的融资需求。但因

公司缺乏抵押物，传统银行融资产品较难满足企业需求。浦发银行在深入调研后，以知识产权质押贷款方式，解决了公司的燃眉之急。

案例

做科创企业发展的“稳定器”和“助推器”

深入服务天津本土某科创企业，重点关注企业前景和团队优势，帮助企业通过股权融资渡过了发展瓶颈期，并为其制定了包含项目贷款、

流动资金贷款、上市募集资金与托管等专属金融服务方案，助力企业登陆科创板，成为我国首家“A+H”股疫苗上市公司。



案例

从创新力到生产力，“印”核科技纪实

从“科创板 3D 打印第一股”到“首家被举牌的科创板上市公司”，西安铂力特是一家以科技创新为核心，业务覆盖金属增材制造全产业链，产品广泛应用于工业机械、医疗研究、汽车制造等领域的科技企业。

在铂力特创业初期，浦发银行就倾注金融智慧，因地制宜制订服务方案，一路扶持企业成长。在

铂力特遇到发展瓶颈时，浦发银行快速响应，雪中送炭。为企业提供项目贷款的同时，还为企业提供流动资金借款，解决了铂力特在生产经营过程中的燃眉之急。

随着金融血液的及时注入，铂力特打开了全新局面，从几千平方米的小厂房发展成拥有 40000 余平方米的现代化、智能化产业基地，驶入企业发展“快车道”。

浦发银行将以不断丰富的科技金融生态和产品体系，持续提升科技金融服务能力。深入打造“全方位、专业化、综合化”的科技金融生态圈，助力上海建设具有全球影响力的科技创新中心。



助力上海国际金融中心建设

浦发银行作为总部位于上海的全国性股份制商业银行，认真贯彻落实《关于进一步加快推进上海国际金融中心

建设和金融支持长三角一体化发展的意见》的各项要求，充分发挥“主场”优势，为进一步加快上海国际金融中

心建设和长三角一体化发展贡献智慧和力量。

以服务要素市场为载体 助力上海国际金融中心提升全球辐射力

浦发银行持续深耕上海金融要素市场客户，积极搭建具有市场竞争力和自身特色的客户服务与管理体系，深度参与金融要素市场产品和服务创新，助力上海国际金融中心提升全球辐射力。

积极参与央行跨境人民币清算体系建设，作为首批人民币跨境支付系统（CIPS）直接参与者，为境内外同业机构提供代理接入及清算服务。截至2020年底，我行CIPS间参同业客户共计241家，行业排名第二。

我行境外及外资同业客户间参数115家，保持股份制银行第一位。

已与上海15家金融要素市场均建立业务合作，达成战略合作占比超过80%，是上海黄金交易所、中央国债登记结算公司、上海保险交易所、跨境银行间支付清算有限公司首家战略合作的股份制商业银行，获得上海地区金融要素市场各类业务资格39项。

疫情期间，积极配合交易所稳定市场价格波动，并紧跟市场创新步伐，参

与创新产品交易；为上海地区要素市场资金清算领域授信支持约200亿元，为市场提供流动性支持，积极参与市场风险防控体系建设；通过e同行直播平台与外汇交易中心、上海清算所举办多场在线客户沙龙活动，助力创新业务推广，丰富市场参与机构类型；联合上海证交所所在上海、南京、广州等地举办了三场针对科创企业的市场培育活动，争做科创板对外服务的窗口。

以自贸金融为抓手 助力上海国际金融中心加快创新步伐

身处上海金融改革开放最前沿，浦发银行一直是自贸区金融改革的坚定实践者，并在长期实践中探索出一套成熟且可复制推广的自贸金融服务模式，并把“上海经验”与其他省市自贸区特点结合，不断进行优化、推广。

在跨境资金流动方面，便利化服务成为自贸金融重点发展领域，监管部门及各类同业组织相继出台了自贸区跨境人民币结算便利化方案、临港新片区优质企业跨境人民币结算便利化方案、高新技术企业外债额度便利、融

资租赁外债额度共享、一次型外债登记等一系列政策以及业务指引，旨在以最高标准服务企业跨境资金流动便利。浦发银行快速响应，优化业务流程和产品服务，做好产品赋能及便利化的复制推广，服务众多自贸区企业。

2020年，重点推出了首个基于FTF账户的跨境API项目、通过FTF账户为某境内上市公司的境外员工办理了股权激励资金结算业务以及新片区首单本外币一体化全能型跨境双向

人民币资金池三项全市场首发的重量级创新业务。

在新片区，对标国际最高标准的定位，积极参与跨境人民币结算便利化、贸易融资跨境资产转让等首批业务落地。在外汇管理改革方面，落地了市场首单自贸区租赁母子公司外债额度共享业务，首批落地了新片区一次性外债额度登记以及高新技术企业外债便利化业务。

加大改革创新力度，积极支持临港新片区金融先行先试

15项

新片区“市场首单”



业内首家推出自贸区新片区金融服务方案，并升级至2.0版本，进一步突出数字科技驱动便利化、多元化融资助力产城发展、三位一体打造离岸枢纽的服务特点。加强对于新片区的资金支持，服务新片区企业逾5,000家，资金投放较新片区成立时增加一百亿，有效支持新片区建设和重点产业发展。

发挥新片区分行、自贸金融、离岸金融、海外分行等联动优势，积极推进境内贸易融资资产跨境转让，推动FTF账户本外币一体化功能试点在保险业务中的应用，强化跨境金融综合服务能力，

满足境内外企业的各类跨境金融需求。充分利用洋山特殊综合保税区的政策优势，大力推进离岸经贸，通过科技化手段进一步提升跨境收付便利。

截至2020年末，浦发银行已为近4,000家客户提供了高效的本外币一体化FTF账户服务，与260家集团开展跨境双向人民币资金池合作，累计实现跨境总交易量超过3,000亿元；在本外币一体化、跨境人民币、外汇管理等领域积极探索，累计推出了跨境人民币支付便利业务、境内贸易融资资产跨境转让业务、外债额度一次性登记业务等15项新片区“市场首单”。

加快对外合作步伐，更好服务上海金融业更高水平对外开放

加强与新设外资券商、基金客户等的合作，围绕存管、结算、授信、固收等业务领域，为其在国内发展提供综合解决方案。

加强与境外先进资产管理公司的合作，实现优势互补，着力提升财富管理水

平，更好服务国内居民的理财需求。

加快提升国际化托管服务能力，为境外投资者进入国内资本市场提供更加多元化的服务，也为上海国际金融中心构建投资者服务体系提供强有力支撑。

发挥浦发银行与上海各金融要素市场长期深入合作的优势，积极支持债券、外汇、期货等产品创新，便利境内外投资者更好参与中国金融市场，提升上海作为全球人民币资产配置和风险管理中心的影响力。

案例

为自贸区科创企业定制股权激励服务方案

2020年9月25日，浦发银行成功通过FTF账户为某境内上市公司的境外员工办理了股权激励资金结算业务，这也是《境内上市公司外籍员工参与股权激励资金管理暂行办法》出台后，市场通过自贸账户落地的首单业务。

为解决外籍人员批量开户、资金收付、汇兑便利的需求，浦发银行为企业量身定制了FTF账户对接股权激励的专属服务方案。操作过程中，该企业某外籍员工首

先成功将其海外账户内参与股权激励资金汇入FTF账户内，并通过FTF账户完成了资金的结汇，结汇后的资金顺利汇划至该员工开立券商的证券账户内。后续该员工可以直接通过证券账户办理激励股票行权交易。从外籍员工的开户到最终业务落地，仅需2个工作日，大大体现了自贸账户的便利性。

随着科技型上市公司不断成长走上世界舞台，对在境外研发中心

工作的外籍员工进行股权激励管理成为未来迫切而庞大的需求。此次，浦发银行率先通过自贸政策服务境内上市公司境外员工股权激励不仅拓展了自由贸易账户的服务功能，提升了商业银行跨境金融服务能力，也将自贸特色金融服务更灵活的应用到了科技型企业的服务中，开启了针对科创人才金融服务的新篇章，让自贸金融与科创中心建设碰撞出了新的火花。

环境 应对气候挑战

5,000 亿元
全行绿色金融规模超过

2,600 亿元
绿色信贷余额超过

创新推动绿色金融

2020年，浦发银行大力推进全行绿色金融建设，在行内信贷投向政策框架下，积极推进实体经济的绿色化发展和可持续高质量发展。对照《绿色产业指导目录（2019年版）》（发改环资〔2019〕293号）梳理统计，2020年全年，共批复绿色行业相关授信业务超过1,200亿元，涉及新能源车整车制造、固废治理、污水处理、光伏发电、新能源电池、合成材料制造等十多个绿色行业。

制定《上海浦东发展银行绿色金融管理办法》《上海浦东发展银行合同能源管理项下应收账款（未来收益权）质押融资业务管理办法》等文件，积

极推动绿色金融业务创新发展，解决中小节能服务公司担保难、融资难的问题，进一步提高绿色金融产品和服务质效。同时，聚焦生态文明示范区和绿色金融改革创新实验区，推出绿色金融财务顾问、工业节能贷，优化合同能源管理未来收益权质押融资等。截至2020年底，全行绿色金融规模超过5,000亿元，其中绿色信贷余额超过2,600亿元，绿色债券承销338.55亿元，绿色债券投资（含自营与理财）345.31亿元，根据中国银行间市场交易商协会公布的排名情况，浦发银行2020年绿色债券投资名列全国性商业银行及政策性银行第四位。



• 支持清水河水电站建设

打造最全绿色产品体系

首推综合金融服务方案，构造绿色产品体系

浦发银行于2008年在业内推出首个绿色信贷综合服务方案，对绿色信贷给予专项规模和专项激励支持。方案涵盖能效融资、可再生能源融资、环境金融、碳金融和能效设备供应链融资五大绿色金融板块，已形成业内最全的覆盖绿色产业链上下游的产品体系。

顺应绿色发展，创新金融服务方案

为顺应未来社会发展趋势，继绿色信贷综合服务方案，浦发银行又在业内创新先行，推出了“智慧城市”综合金融服务方案和“地下综合管廊”金融服务方案。

针对“智慧城市”建设涉及的信息基础设施、智慧能源、智慧建筑、智慧公共服务、智慧市政、智慧交通、智慧物流、智慧医疗、智慧环保、智慧产业等十大重点领域及“地下综合管

廊”涉及的电力、燃气、给水、热力等市政公用管线的“统一规划、统一建设、统一管理”，进一步整合和完善了传统金融产品和浦发的特色产品与服务。

与国际机构合作，建立项目技术评估援助渠道

渠道的建立大大提升了我行绿色金融专业技术评估能力，实现了国内多项第一：第一单 CDM 财务顾问业务、第一单 CDM 应收账款质押业务，第一单 AFD 绿色中间信贷、第一单碳排放权抵押融资、第一单附加碳收益债券、第一部针对银行的《能效及可再生能源项目融资指导手册》等。

案例

上海分行

上海燕龙基是全国最大的废旧玻璃回收企业，也是全国唯一一家从事废旧玻璃回收的“城市矿产”示范基地。浦发银行通过融资支持其位于青浦区重固镇“城市矿产”示范基地的建设，支持国家可持续发展战略、长三角一体化发展战略和长江经济带战略，不但有利于

解决长三角地区废旧玻璃处理问题，更对促进上海市并带动长三角绿色环保、节能减排具有重大价值和意义，对我国推广“城市矿产”具有重要的示范效应。



案例

南京分行

支持污水处理节能环保企业的经营发展。针对常州武南——专门从事污水处理和配套管网工程建设的公司，牵头组织银团贷款，解决公司因提高工业污水处理率并进行再生水处理设施升级改造的资金缺口，确保绿色环保项目的顺利推进。

案例

天津分行

支持区域内城镇垃圾无害化处理，提高资源利用效率，积极参与天津市静海区新能源环保发电 PPP 项目，为建设集生活垃圾焚烧发电、配套填埋场、餐厨垃圾协同处置、渗滤液处理等于一体的生活垃圾无害化处理设施，提供近 5 亿元绿色信贷支持，助力实现垃圾作为再生资源的回收与利用。

杭州分行

案例

截至 2020 年 12 月末，累计提供近 11 亿元项目贷款支持分布式光伏电站建设，落地南方水泥生产线技改工程绿色建材产业园项目、浙江芯能光伏分布式发电项目等，为建设绿水青山的浙江贡献力量。

苏州分行

案例

截至 2020 年 12 月末，累计向苏州轨道交通地铁项目提供 14 亿元项目贷款；与子公司浦银租赁联动，为新能源公交车采购项目提供合计 13 亿元融资；通过理财资金投资专项资产管理计划为苏州高新国资实施轨道交通项目开展股权投资 40 亿元；通过资本市场为苏州轨交、苏州交投合计注册债券 55 亿元。

乌鲁木齐分行

案例

截至 2020 年底，为某风电设备研发及制造企业提供表外融资余额达 22.51 亿元，永续债 1.5 亿元，为企业更好地推动风电、能源互联网“源-网-端”架构建设等奠定了良好的基础。

武汉分行

案例

密切关注长江经济带、汉江生态经济带生态保护和绿色发展情况，大力创新绿色金融产品，通过加大表内投放和表外协同等方式促进绿色金融发展。截至 2020 年底，发放流动资金贷款 10.7 亿元，用于支持湖泊治理和污染防治项目；发放流动资金贷款 7.16 亿元，用于支持各类清洁能源投资项目；发放流动资金贷款 2.25 亿元，用于支持垃圾处理及污染防治项目。

重庆分行

案例

重庆市主城区“两江四岸”是城市发展的主轴，是重庆“山水之城”的核心地带，也是重庆推动内陆开放的重要门户和载体。为全面提升重庆城市品质、建设“山清水秀美丽之地”，重庆分行积极响应、深入贯彻市政府相关政策，成功为“两江四岸”治理提升工程-九龙外滩广场片区 PPP 项目组建银团融资 7 亿元，其中分行作为牵头行提供近 5 亿元融资。

浦银租赁

案例

浦银租赁积极推进“绿色金融”发展，进一步加大对环保节能、清洁能源、绿色交通等领域项目的支持力度，建立专业服务团队，先后向天津、广州、常熟、昆明、潍坊投放多笔新能源绿色公交项目，向宁夏、山东、江苏等地投放多笔光伏、风电绿色能源项目。2020 年底，新能源发电总装机容量达到 803MW，年上网电量约 13.8 亿度，管理新能源公交车、新能源乘用车逾万台。

持续推进绿色运营

455 万度

通过合同能源管理模式，实现节约电能

2020 年，我行通过抓基础、订制度、科技引领和学习交流开展各项节能减排工作。先后实施了机房及重要用能设备计量器具的更新和完善，完成了重点用能单位能源计量的审查；制订和发布了《关于浦发银行办公建筑照明推进 LED 节能光源设施建设和改造的工作指引》和《上海浦东发展银行能源计量管理工作指引》两个规范性

文件；完成了《智慧能源管理系统数字化需求说明书》并进入全面开发；开展总分行等节能应用技术领先单位学习交流，探索数据共享规划和新方案试点。此外，通过合同能源管理模式，实现节约电能 455 万度，完成总行信息中心会议及客房区域 LED 节能光源设改造。

加速金融服务无纸化

案例

苏州分行响应国家环保倡议及绿色可持续发展的号召，积极投身数字化建设浪潮，加速实现金融服务无纸化，打造绿色运营经营模式。创新建设电子收费数据交互平台，将收费渠道从纸质交换渠道迁移至小额定期借记渠道和集中代收付，实现处理流程线上化。截至 2020 年底，公用事业单位日均账户余额 1.1 亿元，月均收费达 2,300 余笔。

采购绿色办公设备

案例

天津分行从电脑、打印机等办公设备的采购环节开始，严选带有绿色环保标志和明确能耗数据标识的产品，杜绝采购高能耗设备。同时积极配合生产厂商，实现设备回收再利用的渠道化、常态化。



案例

浦发银行在全国各地开展第十四次全行志愿者日活动

156,333 人次

线上累计支持“减塑”倡议

7,000 只

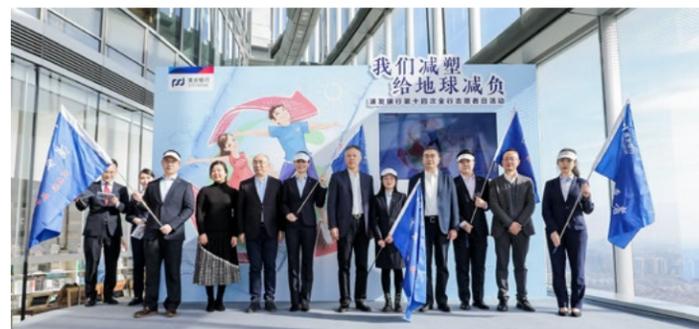
累计向公众送出帆布环保袋

18 万只

累计向公众送出可降解塑料包装袋

响应国家发改委、生态环境部《关于进一步加强塑料污染治理的意见》，浦发银行以“我们减塑 给地球减负”为主题，采用志愿服务的形式，践行“减塑”理念、普及“减塑”知识，增加公众对“减塑”行动的认同，引导更多人形成“减塑”生活方式。2021年1月9日，全国各地的浦发志愿者走进商超、书店、社区，累计向公众送出18万只可降解塑料包装袋和7,000只帆布环保袋，线上累计156,333人次支持“减塑”倡议，广泛凝聚共识，营造了全社会共同参与的良好氛围。

与此同时，浦发银行向全行员工发出了“减塑倡议”，倡议所有浦发人在生活中减少塑料制品的使用，并主动在全国各地分行和子公司的员工食堂中启动了“减塑行动”。自今年1月1日起，所有食堂不再采购一次性发泡塑料餐具和一次性塑料袋，并尽量减少使用一次性塑料制品；2月1日起，集团辖内所有职工食堂将停止使用上述一次性塑料制品，而推广使用可循环使用的或环保材料制作的替代产品。



上海市发改委、国资委、生态环境局、上海世纪出版集团有关领导出席在上海中心大厦52层朵云书院举办的志愿者现场活动启动仪式



38家分行的浦发志愿者走进书店、商超、社区，倡导绿色环保的生活方式



昆明分行在厅堂设置垃圾分类垃圾桶



宁波分行开展“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”专项行动

社会 共创多元价值

保护客户权益

浦发银行认真落实监管机构各项管理要求，不断完善消保与服务管理制度建设，规范经营行为，加大消费者权益保护力度，努力提升全行服务品质，始终将我行打造成为“客户信赖的首选银行”为主要工作目标，消保与服务工作取得良好工作成效。

不断健全消保工作制度体系。以补齐短板为导向，对标对表，拟订和修订了相关消保规章制度。相继修订了《消费投诉管理办法》，出台了《消费者权益保护审查管理暂行办法》《金融营销宣传管理暂行办法》等重要制度性文件。针对消费者信息保护工作出台了《个人金融信息保护管理办法》《考核评级管理办法》《应急预案管理办法》及《违规行为问责处理规程》等规章，将监管机构的要求从制度上落实到各个管理环节，涵盖了金融消费者信息保护要求。

探索优化服务质量监测体系。2020年，总行对服务与消保检查方式进行了改

进和调整，尝试采用了行内专家团明访与暗访相结合以及远程非现场检查的方式，对全行服务与消保工作进行了更为精准、更为专业、更有针对性的检查与评估。通过检查方式的改进，及时发现了一线网点存在的消保与服务风险隐患。2020年，我行营业网点服务创优工作继续保持行业优势。

适应疫情防控形势创新开展金融知识宣教和培训。2020年，我行践行“线上多渠道、线下非接触、日常优服务”，成功探索出线上为主的“非接触式”宣教方式。在官微上开设“消保靠浦”专栏，全年专栏发布35期作品，其中10期作品被中国人民银行、中国银保监会及中国银行业协会遴选刊登。在银保监会组织的3.15宣教活动中，我行首次荣获“优秀组织单位奖”。在人行、金融时报举办的“普及金融知识 守住‘钱袋子’”优秀宣传视频征集评选活动，我行全辖入选5个作品，最终总行获优秀奖、青岛分行获最具创意奖。2020年，开展新入职员

工、全行员工、零售条线中高级管理人员的分类分层消保培训。全行全员54,294人参加消保在线培训及考试，通过“零售8点档”3期累计培训全行24万余人次。

重视客户投诉，认真倾听客户心声。多年来，浦发始终认真倾听客户诉求，及时回应客户投诉，已建立起包含电话、网络、信函和现场等多渠道的客户投诉受理体系，并覆盖各级机构。浦发银行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，不断提升客户体验，提高服务质效，畅通投诉处理流程，在2020年取得较好成效。2020年客户投诉集中于银行卡类、贷款类等业务，主要来自于上海、广东、河南、江苏、北京等地，全年累计处理客户投诉21.6万余件，较上年度明显下降。浦发银行在重视投诉总量变化的同时，也在随时关注投诉数据结构的变化反映出客户交易方式，交易习惯的变化趋势，并加以应对和引导，从而提升客户体验。

助力员工成长

1,905 班次

共组织实施实体培训项目逾

1,909 万人次

全年学习量超过

浦发银行坚持公平、公正的用工原则，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、国籍等差异区别对待求职者或员工，致力于构建和谐、稳定的劳动关系，切实保障员工劳动权益。

浦发银行牢固树立“以人为本，知人善任”的人才观，紧紧围绕全行发展战略目标，努力构建任人唯贤、唯才是用的管理机制和制度环境。坚持开放融合，营造五湖四海、广纳贤才的良好氛围，促进人才内部流动，为人才发展创造成长空间；坚持管理创新，搭建人才发展数字化平台，通过人才精准画像、精准配置，及立体化、交互式职业发展机制，使员工“纵向可晋升、横向可交流”；坚持以用为本，积极赋能员工，使各类人才“人尽其才、才尽其用”，实现员工自我价值、岗位价值、社会价值的协调发展。

截至2020年底，我行共组织实施实体培训项目逾1,905班次。浦银大学牵头相关部门依托数字化学习渠道，

设计研发并组织实施全行性培训项目72项，学员参训满意度评分均值为4.9分（5分制）；开设分行移动学习子站点10个；已上线的全行性共享课程资源超过5,703门，新增2,313门；全年学习量超过1,909万人次，同比增长121%。

全年除完成总行党校和各类业务直播外，开设分行直播间，员工观看直播超1,434万分钟，直播驻场服务22次。组织实施各类在线考试166场次，同比增长42%，考生总人数超过154.82万人次。浦银大学APP总安装使用人数超5.8万人，覆盖总行各单位、各境内分行、在沪子公司及香港分行，员工覆盖率达99.88%。



• 南宁分行举办2020年运营业务技能大比武竞赛活动



• 贵阳分行零售队伍产能实战培训



• 新加坡分行与知名大学学府合作为中高层员工进行宏观领域培训



• 宁波分行举行客户服务案例设计大赛

1,578 万元

全行各级工会经费累计投入

做好疫情期间员工防疫工作。一方面，调动资源筹措防疫防控物资，为广大员工特别是一线员工的安全生产、复工复产做好防控准备。另一方面，积极引导广大职工群众担当作为，有序参与疫情防控工作，疏导员工负面情绪，确保员工身心健康。全行各级工会经费累计投入 1,578 万元，其中用于采购防疫物资 1,512 万元，165 万件（套），慰问家属（一线医护人员）的员工 184 名。

深入推进职工之家建设。各基层工会组织探索具有本地特色和文化属性的职工之家建设工作规律，创建了加强工会自身建设的规范之家、尊重职工主体地位的和谐之家、关爱职工安危冷暖的温暖之家、教育职工爱岗敬业的文明之家，以及依靠职工聪明才智的创新之家。

热心社会公益

2020 年，浦发银行全体员工与社会各界人士共同经历了疫情中的特殊一年。我们第一时间捐资驰援武汉新冠肺炎疫情防控工作，浦发人众志成城、积极行动，在大疫考验中传递着温暖与能量，书写着浦发情怀。

截至 2020 年末，浦发银行共实施防疫捐赠 3,016 万元、定点扶贫捐赠 1,453 万元、公益捐赠 823 万元。在公益实践方面，持续推进“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修计划、“浦爱古丈光明行”、“希望工程 1+1”等公益

项目，服务经济社会协调可持续发展，努力打造令人尊敬和信任的优秀企业公民形象。

案例

浦发银行第十一届业务技术比赛

大赛的举办凝聚了“浦发大家庭”的智慧与创新，传递着“工匠精神”和“智慧浦发”理念与文化。经历初赛、复赛及决赛，37 家分行以及总行各部门、各公司，约 630 位选手参与了比赛。

数据可视化分析技能竞赛。前瞻技术、勇于创新，发扬团队精神，掀起了“人人都是数据分析师”的热潮。

零售业务综合技能竞赛。用数字化手段把握客户需求，用财富规划满足客户需求，抓住未来财富管理机遇，推动零售经营新模式快速落地。

公司业务竞赛。比拼业务知识，全力提升客户经营能力，为客户

创造价值。金融市场业务综合技能竞赛。关注风险合规，加大数字化应用，为全行金融市场业务再出发、再创业增添新动能。

法律合规知识竞赛。以“普及法律合规知识，树立合规经营理念”为主题，把握合规经营的准绳，让依法合规意识深入全行人心。

风险专业技能竞赛。精选强将通力参赛，提升员工风险专业素养，扎实推动“前瞻精准、慎行知止”风险观落地。

运营业务实操竞赛。“运营实操”人民币点钞”竞技比拼，方寸空间，沉着应对，彰显运营条线人员扎实的基本功。



• 福州分行组织开展“因聚而生，携手致远”篮球赛

案例

致敬白衣天使

2020 年初，新冠疫情形势严峻，浦银安盛基金加入上海市基金同业公会“致敬白衣天使”专项基金，携手子公司浦银安盛资管向上海市医药卫生基金发展基金会捐助 300 万元，驰援疫情防控工作。

上海信托员工第一时间自发捐款设立“上善”系列上信员工抗击疫情慈善信托，短短三天时间，共 428 名员工参与认购，筹集善款 83.6 万元，定向支援一线医护人员及武汉新冠肺炎患者。同时，上海信托发起设立在上海市民政

局备案的上海市第一个疫情防控慈善信托项目——“上善”系列赴鄂救援抗击疫情慈善信托，为援鄂抗疫医护人员提供补助，支持武汉地区医院开展新冠肺炎救治工作。截至 2020 年底，信托规模 517.4 万元，已为 1404 位上海赴鄂医护人员发放基本补助金共计 280.08 万元，覆盖 41 家医院及医疗机构。

浦发银行推出医疗卫生行业客户专属权益，现已有近 58 万名客户达标活动条件；同步推出医护天

使借记卡和信用卡，现已累计发行 39 万张；此外，2020 年我行服务的医疗卫生代发企业新增 1,775 户，较上年同期同比提升 114%，进一步通过优质金融服务回馈医护天使。



案例

“暖食计划”让温暖常驻心田

“暖食计划”是大连分行 2019 年联合大连市青少年发展基金会共同发起的贫困儿童营养午餐救助活动，旨在助力精准扶贫、汇聚社会爱心力量，解决农村学生营养午餐问题。

2019 年，累计募集善款近 24 万

余元，可解决近 200 个孩子一年的营养午餐问题。2020 年“暖食计划”暖心续航，开展以“益呼百应，让爱永久”为主题的义卖活动，创新通过网红直播带货无公害果蔬、“浦惠到家”线上义卖等多种形式，持续扩大“暖食计划”爱心公益项目社会影响力，

为乡村贫困孩子的营养午餐筹集善款。仅两个半小时的直播过程中，就有 7,000 余名市民走进直播间。截至 2020 年底，“暖食计划”公益项目通过线上、线下渠道共筹集善款 36.8 万元，可解决 300 个孩子一年的营养午餐。

案例

参与“伦敦金融城市长倡议”

“伦敦金融城市长倡议”（Lord Mayor's Appeal）是金融城一年一度的传统活动。2020 年 9 月，我行数十位中外员工积极参加了伦敦金融城市长倡议的线上慈善活动 Online City Walk，在疫情期间以实际行动为当地公益项目做出一份贡献。

附录

关键绩效

表 1 社会经济价值贡献表

指标	单位	2020年	2019年	2018年
资产总额	亿元	79,502	70,059	62,896
贷款总额	亿元	45,340	40,259	35,985
营业收入	亿元	1,964	1,907	1,709
员工费用	亿元	275	270	246
利息支出	亿元	1,564	1,532	1,556
纳税额	亿元	314	330	301
对外捐赠总额	万元	5,292	3,386	1,019
每股社会贡献值（按加权平均股数）	元	9.22	9.22	9.02
一级资本充足率	%	11.54	11.53	10.79
拨备覆盖率	%	152.77	134.94	156.08
不良贷款率	%	1.73	2.03	1.90

注：①表 1 统计口径为集团口径，其中贷款总额 2019、2018 为重述后数据。
 ②表 2- 表 6、表 9- 表 17 统计口径为母公司口径（含境外分行）。
 ③表 7- 表 8 统计口径为总行本部。
 ④对外捐赠总额：资金来源仅指全行行政拨款项，不包括员工捐赠等其他资金来源。
 ⑤每股社会贡献值：在本指标计算公式中，除了公益投入总额为浦发银行本行层面对外捐赠金额外，其余指标均为浦发银行集团合并层面的财务指标数据。

表 2 职业道德、反腐倡廉学习教育情况统计表

指标	单位	2020年	2019年	2018年
反洗钱培训次数	次	520	350	590
报送的大额交易报告	亿份	0.10	0.11	0.12
报送的可疑交易报告	万份	17.8	16.2	14

精耕儿童健康公益事业

2012 年起，浦发银行携手上海市儿童健康基金会、上海市眼病预防中心共同开展“放眼看世界”儿童眼健康公益手术，并协同子公司上海信托于 2016 年推出“上善”系列“放眼看世界”慈善信托。截至 2020 年底，“放眼看世界”已累计帮助上海、重庆、昆明、遵义等地超过 800 名患有斜视、先天性白内障、先天性青光眼等眼疾的困难家庭儿童成功接受手术治疗，帮助孩子们重新找回健康和自信。

2016 年起，浦发银行与上海市儿童健康基金会、爱佑慈善基金会先后合作，持续开展“逐梦萤火虫”

儿科医护人员进修计划。2023 年前，浦发银行将资助不少于 900 名来自中西部的基层儿科医护人员在国内知名三甲医院接受进修培训，资助近 100 名来自合作医院的优秀儿科医护人员赴国际具有儿科医疗先进水平的医院进修学习。截至 2020 年底，“逐梦萤火虫”已累计资助 532 名儿科医护人员在上海、北京、成都、杭州、重庆、天津等地接受培训，进修人员来自中西部 25 个省、市、自治区 110 余家医院，包含精准扶贫重点地区 20 多个市县。浦发银行在儿童健康领域不断升级、深化公益实践，持续为提升我国儿科事业发展贡献力量。

2017 年起，浦发银行联合中国儿童少年基金会、上海保险交易所共同开展“无忧计划”儿童保险礼物公益项目，由中国人民财产保险股份有限公司作为承保人，截至 2020 年底，累计向 65 万人次贫困儿童提供保险保障，地区覆盖云南省文山州、保山市、大理剑川县、楚雄州、富源县、镇雄县及巧家县共 2 州 5 县（市），共为 1158 人次贫困儿童提供保险赔付，赔付金额逾 244 万元。利用保险放大保障的功能，有效缓解贫困家庭经济负担，减少因病返贫风险，守护儿童健康成长。

案例

“浦绘童梦”慈善公益平台

信用卡中心进一步开展特色公益主题宣传，通过公益卡产品、积分捐赠活动聚爱聚善，并持续组织探访特殊儿童等志愿服务。“浦

绘童梦”慈善公益平台全年已汇聚 1.67 亿积分，善款总额 35.91 万元（含浦发配捐），捐赠 1,300 个艺彩包，提供超 5,000 节艺术

疗愈课程，提供超 9,000 人次的艺术疗愈课程服务，为特殊孩子及家庭注入温暖，传播声量近百万次。

案例



• 宁波分行组织员工开展无偿献血活动



• 福州分行组织开展“捐书助学 让爱传递”志愿者活动

表3 国际业务发展情况统计表

指标	2020年	2019年	2018年
海外机构(个)	3	3	3
海外机构总资产(亿美元)	309.65	278.71	246.14
跨境人民币结算业务金额(亿元)	8,310	3,760	1,584.99
跨境人民币结算业务量(笔)	112,401	87,347	38,946

注：“海外机构”指海外分行，不含海外附属公司。

表4 服务小微企业情况统计表

指标	单位	2020年	2019年	2018年
普惠小微贷款余额	亿元	2,709.58	2,040.89	1,656.37
普惠小微贷款客户数	万户	18.75	15	11.96

注：①小微企业贷款余额口径变更为“普惠小微贷款余额”，往年数据已作相应更新。

表5 服务“三农”情况统计表

指标	单位	2020年	2019年	2018年
涉农贷款余额合计	亿元	3,548.98	3,449.03	3,526.42
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	7.99	8.9	10.15

表6 绿色信贷情况统计表(亿元)

指标	2020年	2019年	2018年
1. 绿色农业开发项目	91.46	95.36	105.39
2. 绿色林业开发项目	94.48	63.91	49.04
3. 工业节能节水环保项目	267.63	208.73	207.93
4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	182.74	173.58	144.38
5. 资源循环利用项目	142.18	126.53	110.38
6. 垃圾处理及污染防治项目	257.49	213.29	146.44
7. 可再生能源及清洁能源项目	362.24	235.70	225.76
7.1 太阳能项目	75.27	63.11	56.76

表6 绿色信贷情况统计表(亿元)

指标	2020年	2019年	2018年
7.2 风电项目	90.23	42.47	29.33
7.3 生物质能项目	15.88	6.77	4.63
7.4 水力发电项目	53.59	37.89	47.03
7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	124.91	83.59	83.70
7.6 智能电网项目	2.35	1.87	4.32
8. 农村及城市水项目	136.71	133.96	156.62
8.1 农村饮水安全工程项目	12.20	9.96	12.76
8.2 小型农田水利设施建设项目	7.37	8.70	16.96
8.3 城市节水项目	117.14	115.30	126.90
9. 建筑节能及绿色建筑	424.12	368.04	403.01
9.1 既有建筑绿色改造项目	51.72	52.64	78.02
9.2 绿色建筑开发与建设与运行维护项目	372.40	315.39	324.99
10. 绿色交通运输项目	546.92	561.18	542.59
10.1 铁路运输项目	207.74	187.13	132.18
10.2 航道治理及船舶购置项目	22.51	44.66	37.43
10.3 城市公共交通项目	264.98	239.98	255.72
10.3.1 城市公共汽电车客运项目	65.30	52.88	42.50
10.3.2 城市轨道交通项目	199.68	187.10	213.23
10.4 交通运输环保项目	51.68	89.40	117.26
11. 节能环保服务	123.20	80.24	83.61
11.1 节能服务	54.14	26.50	21.09
11.2 环保服务	43.86	39.61	36.45
11.3 节水服务	17.93	14.10	22.84
11.4 循环经济(资源循环利用)服务	7.27	0.03	3.23
12. 合计	2,629.15	2,260.53	2,175.15

表6 绿色信贷情况统计表 (亿元)

指标	2020年	2019年	2018年
13. 贷款项目环评率	100%	100%	100%

注: ① 绿色信贷余额以原中国银监会《绿色信贷指引》为披露依据。
 ② 绿色信贷余额: 不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款余额。
 ③ 贷款项目环评率: 不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款环评项目。

表7 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)	公务车汽油消耗量 (万升)	复印纸采购 (包)
2020年	13.08	4,358.6	5.28	10,429
2019年	14.65	3,754.17	5.43	9,530
2018年	14.77	4,294.25	5.07	9,281

注: ① 办公用水消耗量: 包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用水消耗量。
 ② 办公用电消耗量: 包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用电消耗量。
 ③ 复印纸采购量: 包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心、雅仕大厦以及张江作业中心的复印纸采购量。

表8 数字会议情况表

会议类型	2020年	2019年
电视电话会议	3,144	4,898
重要行政会议	42	41
常规性本地会议	879	1,004
在线视频监控	45	42
系统演练及上线	3	7
合计	4,113	5,992

注: ① 2020年统计口径不包括新增的微信会议渠道。

表9 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 (%)
2020年	282,260,562	280,914,531	99.52%
2019年	281,134,859	277,563,480	98.73%
2018年	234,020,994	221,608,888	94.70%

表10 信用卡投诉率及回复满意度情况

年度	投诉率 %	回复满意度 %
2020年	0.10%	98.72%
2019年	0.03%	98.50%
2018年	0.07%	99.15%

表11 服务渠道建设情况表

指标	单位	2020年	2019年	2018年
ATM、外币兑换机、VTM等自助设施	个	9,250	9,580	9,971
农村营业网点 (含社区银行数)	个	163 (45)	172 (52)	170 (59)
社区金融服务点 (社区支行、小微支行)	个	459	490	579

表12 电子银行业务情况表

服务分类	交易规模 (亿笔)	环保效益 (约等于)		
		植树 (万棵)	减排二氧化碳 (吨)	减少纸张量 (吨)
网上银行	1.03	37.81	5,295.54	21,314.44
手机银行	14.86			

注: 统计口径包括个人客户和企业客户。

指标	单位	2020年	2019年	2018年
电子渠道交易量替代率	%	99.40	98.29	97.81

注: ① 电子渠道交易量替代率: 不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心浦大喜奔软件中的成交交易笔数, 且不包括他行代本行完成的交易笔数。

表13 客服热线客户反馈情况统计表

指标	2020年	2019年	2018年
客服中心工作人员累计人数 (人)	745	743	692
客户申诉按时处理率 (%)	99.86%	99.90%	99.94%

注: ① 客户申诉按时处理率: 不包括通过信用卡中心、境外分行及离岸业务的申诉。

表 14 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)
2020年	65,145	80.79
2019年	76,375	85.10
2018年	53,437	42.72

注: ① 统计口径包括个人客户和企业客户。

表 15 员工基本情况

指标	2020年	2019年	2018年
员工总数	59,051	55,509	53,019
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
新员工数	6,252	4,628	2,912
女性员工数	30,793	28,991	27,924
男女员工比例	0.9:1	0.9:1	0.9:1
女性管理者比例(直管)	21%	20%	22%
少数民族	2,034	1,805	1,682
本科及以上学历	49,715	44,019	41,916
专科学历	9,336	11,490	11,103
境外员工	373	349	300
员工体检覆盖率	100%	100%	100%
员工流失率	4.8%	5.8%	7.9%
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

表 16 员工培训情况

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)
2020年	1,905	26,173,932		1,227.87	64
2019年	2,471	8,856,344	11,443	2,121.28	62 (按6小时/天,下同)
2018年	1,583	7,950,000	10,223	1,929.00	39

注: ① 员工培训经费支出: 不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的员工培训经费支出。

表 17 员工权益保障情况统计表

指标	单位	2020年	2019年	2018年
工会建会率	%	100	100	100
职代会建会率	%	98	98	98
受灾补助金额	万元	1,578	16.21	2.21
医疗救助金额	万元	538.45	295	626
生活帮扶金额	万元	986.7	854	1,097

独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn



独立有限鉴证报告

上海浦东发展银行股份有限公司董事会:

我们接受上海浦东发展银行股份有限公司董事会委托, 对上海浦东发展银行股份有限公司(“贵行”) 2020 年度企业社会责任报告中选定的 2020 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。

一、 关键数据

本报告就以下选定的 2020 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:

- 普惠小微贷款余额 (亿元)
- 申诉按时处理率 (%)
- 员工培训经费支出 (万元)
- 对外捐赠金额 (万元)
- 绿色信贷余额 (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 (元)
- 办公用水消耗量 (万吨)
- 办公用电消耗量 (万度)
- 复印纸采购量 (包)

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据, 企业社会责任报告中所披露的其他信息、2019 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

独立有限鉴证报告

二、 标准

贵行编制 2020 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附件一的关键数据编制基础(以下简称“编制基础”)中。

三、 董事会的责任

按照编制基础编制 2020 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。

四、 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。

五、 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 2020 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。



独立有限鉴证报告

六、实施的工作总结

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 2020 年度企业社会责任报告中选定的 2020 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 2020 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。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵方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，询问关键数据收集汇总的流程，以及相关系统或手工的取数逻辑及方法；
- 2) 对关键数据实施分析程序；
- 3) 将社会责任报告中部分关键财务数据与会计资料进行核对，以检查相关数据的一致性；
- 4) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查，并将样本信息核对至贵行相关内部文件或相关外部监管公开信息；
- 5) 重新计算部分关键数据的明细合计金额或相关指标结果。

七、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。

八、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 2020 年度企业社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据未能在所有重大方面按照编制基础编制。



独立有限鉴证报告

九、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。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国北京

日期：

2021年 3月 25日

关键数据编制基础

附件一：关键数据编制基础

普惠小微贷款余额（亿元）：普惠小微贷款余额为监管机构统计口径下上海浦东发展银行股份有限公司截至 2020 年 12 月 31 日被划型为小微贷款类型的表内贷款余额，主要指的是单户授信总额 1,000 万元以下（含）小微企业贷款和普惠型其他组织及个人经营性（非农户）贷款、单户授信 500 万元以下（含）的普惠型农户经营性贷款余额。普惠小微贷款的分类标准遵循《中国银保监会办公厅关于 2020 年推动小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”有关工作的通知》银保监办发〔2020〕29 号中定义的贷款类型。

客户申诉按时处理率（%）：是指浦发银行根据《中国银保监会令〔2020〕3 号行业保险业消费投诉处理管理办法》以及行内相关管理办法对 2020 年度发起的申诉事项在规定时间内完成归档和申请延期申诉处理的总占比。上述申诉事项仅指浦发银行境内全行网络申诉和指定客服热线电话申诉，且不包含通过信用卡中心、境外分行及离岸业务的申诉。

员工培训经费支出（万元）：是指 2020 年度浦发银行境内全行组织的内部培训项目及网络培训项目获得人力资源部批准付款的经费支出总额，不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的员工培训经费支出。

对外捐赠金额（万元）：是指 2020 年度以浦发银行名义，向公益和社会发展事业相关的公益项目进行捐赠的现金金额。本对外捐赠的资金来源仅指全行行政拨款项，不含员工捐赠等其他资金来源。

绿色信贷余额（亿元）：是指 2020 年末浦发银行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额参考《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）的规定范围，但统计口径不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款余额。

电子渠道交易量替代率（%）：是指 2020 年度浦发银行除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含个人手机、个人网银、公司手机、公司网银、自助银行、电话银行、POS 机）的成功交易笔数占全年柜面交易渠道和电子渠道成功交易总笔数的比例。本统计口径不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心浦大喜奔软件中的成交交易笔数，且不包括他行代本行完成的交易笔数。

贷款项目环评率（%）：是指截至 2020 年末浦发银行绿色信贷项目贷款中已获取环评相关的行政许可数量的比率。本统计口径不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款环评项目。

新增营业网点数量（个）：该指标反映 2020 年浦发银行境内营业网点数量的净变动数，若网点数量下降，则体现为负值。营业网点是指获得监管部门开业批复的分支机构数量，包括一级分行、二级分行、一级支行、二级支行、社区支行、小微支行。已获取开业批复但尚未开始营业的分支机构亦纳入本统计口径。

视频会议（次）：是指 2020 年度浦发银行总行发起并采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间举行会议的次数。

每股社会贡献值（元）：是指在浦发银行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加 2020 年中创造的税收，向员工支付的工资，向债权人给付的利息支出及对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值总额，以计算形成每股社会增值额。计算公式为： $\text{每股社会贡献值} = \text{每股收益} + (\text{支付的各项税费} + \text{职工费用} + \text{利息支出} + \text{公益投入总额}) / \text{加权平均股本}$ 。本公式中，除了公益投入总额为浦发银行本行层面对外捐赠金额外，其余指标均为浦发银行集团合并层面的财务指标数据。

办公用水消耗量（万吨）：是指浦发银行总行层面办公区域 2020 年度自来水消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心。

办公用电消耗量（万度）：是指浦发银行总行层面办公区域 2020 年度电力消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心。

复印纸采购量（包）：是指浦发银行总行层面办公区域 2020 年度复印纸采购量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心、雅仕大厦以及张江作业中心。

读者反馈

感谢您阅读《2020 浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布企业社会责任报告的商业银行，这是浦发银行连续第 16 年发布报告。

为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，浦发银行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

1. 您对浦发银行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

2. 您对浦发银行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任：好 较好 一般 较不好 不好

社会责任：好 较好 一般 较不好 不好

环境责任：好 较好 一般 较不好 不好

3. 您认为本报告能否反映浦发银行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映 能较好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度：好 较好 一般 较不好 不好

准确度：好 较好 一般 较不好 不好

完整性：好 较好 一般 较不好 不好

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 一般 否

6. 您对浦发银行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。