



浦发银行
SPD BANK

新思维 心服务

2019

浦发银行

企业社会责任报告

SPD BANK

Corporate Social

Responsibility Report



总行、子公司 150 余名志愿者在上海外滩 12 号大楼开展第十三次全行志愿者日活动

目录

致辞	03	管理篇	08
报告说明	03	党建引领	10
董事长致辞	05	公司治理	10
行长致辞	07	风险与合规	11
		责任理念	11
		专题：责任担当 聚力精准扶贫	12
		专题：拥抱科技 全力推进数字化转型	16
		专题：抗击疫情 浦发人在行动	18



实践篇	20	附录	36
经济：服务实体经济发展	22	关键绩效	36
服务国家战略	22	独立鉴证报告	42
推动海外金融服务	24	GRI 索引	45
提升普惠金融能力	26	读者反馈	47
环境：应对气候挑战	28		
绿色金融	28		
绿色运营	29		
社会：共创多元价值	30		
保护客户权益	30		
助力员工成长	32		
热心公益事业	34		





摄影作品：《樱之舞》苏州分行 顾维琪

报告说明

— 报告时间	2019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，同时本年度报告时间范围延长至2020年3月	
— 最近报告时间	2019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15年发布	
— 编制依据	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	
— 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，并同步在浦发银行官网、“遇见浦发”微信端发布电子书，进一步丰富信息披露方式，践行绿色传播 网络版报告及电子书可查询： http://www.spdb.com.cn	 遇见浦发
— 延伸阅读	扫描上方二维码可获取更多报告相关章节议题的信息和视频 精准扶贫：扶贫干将 服务实体经济：聚焦长三角、自贸新视界 数字化创新：创先浦发 抗击新冠肺炎疫情：共抗疫情 公益：逐梦萤火虫、放眼看世界 员工：浦发人	
— 印刷用纸	— 编制单位	— 联系方式
环保纸张	浦发银行办公室	地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号 邮编：200002 电话：86-21-61618888 传真：86-21-63232036



董事长致辞

2019年，世界经济增长持续放缓，全球动荡源和风险点显著增多。与此同时，我国正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期，经济下行压力进一步加大。面对错综复杂的国际国内形势，浦发银行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和监管要求，深入学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，围绕深化金融供给侧结构性改革，进一步提升服务实体经济质效；以客户需求为导向，加大改革创新力度，提升客户服务能力；强化风险与合规管理，打好风险防范化解攻坚战；以数字化带动创新转型发展，提升全行高质量发展水平。

不忘初心，精耕主业。浦发银行坚持金融服务实体经济本源初心，积极服务京津冀协同、长三角一体化和粤港澳大湾区建设等国家重大战略；积极参与“一带一路”互惠合作，强化自贸区、跨境等金融创新，助力对外开放新发展；主动服务上海“五个中心”“四大品牌”建设，大力推动“三大任务、一大平台”战略落地。

持续加强普惠金融服务，成立小微企业续贷中心，发行500亿元小型微型企业贷款金融债券，积极支持民营经济与小微企业发展；全力落实精准扶贫和美丽乡村建设，2016年至2019年，浦发银行集团累计投入扶贫资金超过9,000万元，帮助70多个帮扶对象实现脱贫。

服务国家绿色金融改革创新试验区建设，发行“低碳城市”主题绿色债券，支持长三角生态绿色一体化发展示范区，打造中国金融业的低碳银行，推进中国低碳经济和绿色发展，积极应对气候变化。

服务为本，科技赋能。以数字化驱动创新发展，构建科技核心动力，打造开放共享的数字化服务新模式，提升数字化经营实效。API Bank聚合金融与非金融服务能力，银行业首个数字员工“小浦”顺利上岗，“浦惠到家”非银生态服务平台走进更多百姓人家。通过持续推动数字赋能，打造科技合作生态，夯实浦发银行高质量发展基础。

严控风险，稳健发展。将从严治党和从严治行不断向纵深推进，积极推进纪检监察派驻改革，扎实开展主题教育活动，夯实反腐倡廉自律工作。持续提升全面风险管理能力，运用数字化技术提升风控手段，构建覆盖“全集团、境内外”的风险偏好管理体系，助力全行稳健持续运营。将“笃守诚信，创造卓越”的企业核心价值观融入到日常管理、经营发展以及员工行为规范中，履行对客户、员工、股东、社会、环境保护的郑重承诺，致力构建与利益相关方多元共赢的“命运共同体”，为浦发银行高质量发展提供源源不断的动力。

再出发，再创业。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。我们将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，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”激发全行高质量发展和数字化转型的活力动力，为实现“建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行，推动全行成为新时代金融业高质量发展的排头兵和先行者”而不懈追求、持续奋进！



行长致辞

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会的关键之年，也是浦发银行“十三五”规划推进与数字化转型发展的重要一年。浦发银行围绕“调结构、稳增长；严合规、提质量；优管理、强能力”的经营主线，坚持党建引领，立足金融本源，夯实风险管理，护航经济发展，回馈奉献社会，践行对客户、股东、员工和社会公众的责任担当，促进自身和利益相关方可持续发展。

2019年，浦发银行实现营业收入1,907亿元，缴纳税收330亿元，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，拥有超过5.5万名员工，架构起全国性、国际化商业银行的服务格局，可持续发展能力不断增强，国际声誉稳步提升，为喜迎新中国成立70周年献上一份贺礼。

在经济领域：聚焦国家战略，为客户提供全方位投融资服务支持。构建协同化服务体系，支持京津冀协同、长三角一体化、粤港澳大湾区建设。从“走出去”和“引进来”双向推动跨境金融服务，助力“一带一路”建设。加快金融创新步伐，助力新设自贸区建设，自贸账户数达1万户。重点支持企业在长三角地区的改革创新和可持

续发展，针对上海自贸新片区推出多项自贸创新业务，其中13个创新业务案例入选“上海自贸试验区金融创新案例”。发挥科技金融优势，服务上海科创中心建设，助力15家企业科创板首批上市，服务科技企业客户35,847户，发放科技企业贷款余额1,822.14亿元。深入服务各类金融要素市场，助力上海国际金融中心进一步增强辐射力。

践行普惠金融，聚焦民营、小微企业融资问题，大力发展小企业在在线融资业务。小微贷款户数和余额分别增长26%和23%，融资利率下降，全面完成监管“两增两控”任务目标。

加快推进数字化转型，深化开放银行建设。投产400个API服务、接入210家合作方。以客户为中心，从生态场景出发，打造富有活力的开放银行生态，为服务实体经济、践行普惠金融注入新能量。

在社会领域：创新扶贫模式，举全行之力打好脱贫攻坚战。截至2019年底，全行实施精准扶贫捐赠项目共53项，捐赠扶贫资金总计3,386.97万元。践行责任理念，持续在赈灾救济、安老抚幼、扶贫济困、医疗卫生、绿色环保、文化教育等领域广泛开展公益慈善活动。大力推进员工志愿者工作机制，连续13年开展全行志愿者日活动，构建具有浦发银行特色的责任文化，形成具有浦发银行特色的竞争力。

在客户服务方面，优化服务体系，加强交易反欺诈体系建设，多措并举保障客户交易安全。持续开展金融教育普及活动，强化消费者权益保护。坚

持以人为本，确保公平公正的用工原则。加强员工培训与人才梯队建设，截至2019年底，共组织实施实体培训项目逾2,274班次，参训员工16.8万人次。

在环境领域：积极建设低碳银行，大力倡导环保理念，推进绿色金融的创新，全面对接服务国家绿色金融改革创新试验区建设。其中伦敦分行成功完成3亿美元绿色债券的发行定价，债券于10月30日正式在伦敦证券交易所挂牌上市，为中国银行业首单“低碳城市”主题绿色债券。截至2019年底，绿色信贷余额突破2,200亿元，绿色金融余额突破3,300亿元。

展望2020年，浦发银行将深入贯彻党中央、国务院决策部署、中央经济工作会议精神、上海市委市政府及监管机构要求，保持战略定力，坚持稳中求进、进中固稳，积极服务实体经济，坚决防范金融风险。以科技创新为源动力，打造长三角一体化综合经营“金融旗舰”，携手各利益相关方，以“再出发、再创业”的精神共同推动实现更高质量、更高效率、更可持续的发展，努力将浦发银行打造成为客户信赖的首选银行；资本市场的优质蓝筹；广大员工共享发展成果的温馨家园；合规稳健、监管放心的系统重要性银行；令人尊敬和信任的优秀企业公民。

管理篇

党建引领

公司治理

风险与合规

责任理念



党建引领

浦发银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，全面深入开展学习，成立专题领导小组和九个工作指导组，建立总行党委委员基层联系点制度。

贯彻落实上级党委关于党委研究讨论“前置程序”规定，修订规范《“三重一大”决策制度规定》《总行党委会议事规则》。有序开展党代表选举和新一届总行党委委员候选人推选。深化“四责协同”体系建设，优化升级“党建工作信息管理系统”，运用“四种形态”督促各级党组织和党员领导干部切实担负起从严治党的政治责任。

坚持抓基层夯基础，突出支部建设，修订《党支部标准化规范化建设实施意见》，出台《党支部“分类定级、晋位升级”指导意见（试行）》。加强党对群团工作的领导，完善党建带工建、党建带团建工作机制。

加强集中教育，以浦银大学平台，开展党风党纪教育，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，推动“两个责任”的贯彻落实。借助浦发内网和总行纪检监察管理系统，分享党风廉政建设工作动态，刊登优秀党风廉政及反腐败文章、先进经验及工作探索等，积极推动工作交流与相互学习。

加强企业文化和精神文明建设，上海分行等 13 家上海地区的机构单位获“上海市文明单位”称号、南京分行等 6 家单位获当地省级文明单位称号。

全面推进“创特色树品牌”工程，47 家一级机构党委共创建 74 项党建品牌，其中 6 项被命名为“上海国企党建品牌”。组织开展“践行新思想，岗位作贡献”活动，号召广大党员群众岗位建功。营造劳动光荣风尚和精益求精风气，以上海分行“祝玉婷工作室”为蓝本，指导全行创建劳模工作室。以“青春心向党，建功新时代”主题实践活动为载体，激励广大青年员工坚定理想信念、勇担时代使命，立足岗位贡献青春力量。

公司治理

2019 年，公司进一步完善公司治理结构，借鉴国际上成熟的公司治理经验，努力构建合理的股权结构，通过明晰公司治理各主体的职责边界，实现各利益相关者的利益均衡化和最大化，保护存款人的利益，为股东赢取回报，为社会创造价值，努力建设资本充足、内控严密、运营安全、效益良好的具有核心竞

争优势的现代金融服务企业。2019 年 4 月 24 日，股东大会通过了修订《公司章程》的议案，根据上市公司治理准则要求，进一步规范公司治理实践。

公司董事会专业高效履行职责，坚持发挥科学决策和战略管理功能，始终以服务经济社会发展大局为根本宗旨，以良

好的价值准则、具有社会责任感的企业文化和经营理念，推动公司高质量可持续发展。公司监事会依法依规开展财务和董事会重大决策、高级管理层关键环节履职情况的监督，促进公司治理体系建设和公司治理能力提升。

2019 年，公司围绕风险控制和金融扶



— 监事会主席孙建平巡查喀什皮合森村精准扶贫彩棉工厂

本节内容更多信息可参阅《上海浦东发展银行股份有限公司 2019 年年度报告》

贫组织开展董监事巡查活动（乌鲁木齐分行），密切关注并支持我行金融扶贫工作。公司监事会持续关注浦发村镇银行发展，监事会主席通过专题党课形式，强调浦发村镇银行要坚定办行宗旨，牢固树立“服务三农战略、发展普惠金融”经营理念，坚持为农、为小、为扶贫，努力践行社会责任。

公司始终重视投资者关系管理，不断创新沟通交流形式，做好投资价值宣讲，让市场认识浦发、了解浦发。2019年，公司通过举办业绩说明会、反向路演，通过参加相关投资者策略会、上证E互动和其他活动，确保中小投资者与公司保持有效互动。

公司及时履行信息披露义务，保证投资

者及时、准确、平等地获取有关信息。2019年1月4日公司披露2018年度业绩快报，是连续第14年开年伊始披露年度业绩快报的上市公司；此外，公司持续主动披露投资者关注的重大信息，全年共披露临时公告74次，切实履行了上市公司信息披露义务，公司在上交所信息披露考核中连续获得“A”的评价（最高等级）。

风险与合规

2019年，我行围绕“十八字”经营方针，抓牢“降风险、调结构、强能力、促发展”风险管理主线，持续完善全面风险管理体系，扎实提升内控管理质效。

初步构建“1+3+5”的集团风险偏好管理体系，实现“由总到分、自上而下”的多层次偏好传导机制，有效统一境内外、各公司风险底线。初步建成行业投向、授信指引、限额管理、分类授权“四位一体”政策管理体系，构建“顶层制度-基础制度-专项制度”的制度体系，风险制度体系不断健全。

加强信用风险重点领域管控，加大对重点区域的信贷投放，大力实施客户结构调整，审慎管理不良率较高地区的贷款投放。加大行业结构调整力度，强化产能过剩行业及重点业务行业差异化管控，持续优化贷款行业布局。进一步加大不良处置，深化资产保全机制建设，继续通过多种途径和措施保全和处置不良资产。强化重点领域、重点分行、重点项目和创新业务风险管控和清收处置工作专业指导，精准施策，不断提升处置成效。加强资产证券化、票据等同业

业务重点领域风险排查，落实国家金融去杠杆、去通道要求。继续组织开展现场检查，加强对股质业务等重点风险领域的风险监控工作。

开展风险与合规培训宣传。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。多渠道、多层次开展反洗钱相关知识宣传，2019年我行电信诈骗、非法集资防范等各项宣传受众达200多万人次。

责任理念

企业社会责任观

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

企业社会责任行动准则

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。

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。

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。

责任担当 聚力精准扶贫



制度化
创新化、多元化

2,498 万元

扶贫小额信贷余额

570 户

扶持贫困户

9,000 万元

浦发银行集团累计投入扶贫
资金超过

浦发银行坚持“制度化、创新化、多元化”的理念，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，举全行之力打好脱贫攻坚战。截至 2019 年底，扶贫小额信贷余额 2,498 万元，扶持贫困户 570 户。23 家村镇银行开办精准扶贫贷款，年末贷款余额 35,368 万元，惠及 7,857 户农户。

2019 扶贫项目情况

截至 2019 年底，浦发银行实施精准扶贫捐赠项目共 53 项，捐赠扶贫资金总计 3,386.97 万元。其中，实施定点扶贫项目 32 项，投入资金 1,972.11 万元，落实各省、市级扶贫攻坚工作任务，包括开展“百企帮百村”云南省文山市结对帮扶工作、落实上海市金山区深化农村综合帮扶工作、资助湖南省古丈县杨家河村产业扶贫等。

开展健康扶贫项目 3 项，投入资金 1,006.74 万元，包括持续推进“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修千人计划、支持上海新华医院特困患儿医疗救助项目、私人银行“听障儿童支持计划”公益理财项目。

实施教育扶贫项目 6 项，投入资金 102.7 万元，支持上海市志愿服务公益基金会成立小胡杨社会援疆专项基金，捐建“浦发梦想中心”公益教室、云南省勐腊县茅草山村公益幼儿园，资助山西省朔州市贫困学子入学圆梦。

2016 年至 2019 年，浦发银行集团累计投入扶贫资金超过 9,000 万元，总行带领 28 家分行和 1 家子公司坚决打好脱贫攻坚战，帮扶对象（村、镇、县）逾 100 个，地区覆盖 26 个省、市、自治区，其中 70 多个帮扶对象已实现脱贫。

2019 年浦发银行获评中国银行业协会“最佳精准扶贫贡献奖”“最佳社会责任特殊贡献网点奖”。

积极参与各地“蓝天下的至爱”、希望工程等公益行动，共开展相关扶贫项目 12 项，投入资金 305.42 万元。



— 太原分行为忻州市保德县窑圪台乡助销土豆

2019 扶贫亮点行动

产业扶贫 激活脱贫致富内生动力

2019年，浦发银行以产业扶贫为抓手，聚力攻坚，精准施策，灵活运用金融工具支持贫困村产业发展，在政策范围内优先支持当地的民营企业、农业合作社或个体户的贷款需要，鼓励当地村民兴办农特产品企业。持续培育贫困村自我造血能力，不断巩固脱贫成果。

总行连续第二年推进落实上海市国资委“百企帮百村”结对扶贫工作任务，结对帮扶云南省文山市德厚镇亚拉冲村、东山乡南林村、薄竹镇五色冲村，并指导昆明分行落地执行，结合当地实际确定了“以产业开发扶贫为主，兼顾帮扶基础设施建设”的理念，通过机耕路建设、特色产业扶贫等项目的推进，定点扶贫成效初显。昆明分行荣获“云南省2019年脱贫攻坚奖扶贫先进集体”荣誉称号，是全省134个扶贫先进集体中唯一一家股份制商业银行。浦发银行定点扶贫工作获得了云南省委、省政府的充分肯定。



— 摄影作品：《晒》杭州分行 章勤



— 摄影作品：《鱼跃》南京分行 石洁

银川分行在结对帮扶固原市西吉县新营乡洞子沟村期间，派驻的驻村第一书记兼扶贫工作队队长袁辉带领村民发展黄芪种植和蜜蜂养殖产业，挨家挨户走访动员，制定扶贫方案，申请产业发展基金，打起脱贫致富的组合拳。截至2019年底，全村黄芪种植面积达到500亩，蜜蜂养殖规模200余箱，建档立卡贫困户年均增收2万元，累计实现脱贫32户154人，全村贫困发生率从2017年的21.57%下降到0.67%。

呼和浩特分行田利生在通辽市库伦旗挂职副旗长期间，帮助双庙村购置北京油鸡鸡雏3,330羽，申请贷款，对接电商平台，让资金链有保障，让销售有渠道，带动贫困户生产就业。截至2019年底，该村养殖北京油鸡实现收入10万元，贫困户人均收入增加3,500元。

南昌分行针对上饶市鄱阳县梅岭村集体经济底子薄、基础差的情况，引进专业技术，动员村民发展红薯种植600余亩，并成立“一村一品”产业合作社，年增收达80多万元。因地制宜，就地取材，帮助村里建起了毛竹加工厂，生产竹筷、竹签，让村民们在家门口就业。

长沙分行针对湘西土家族苗族自治州古丈县杨家河村制定《杨家河村三年扶贫规划》，因地制宜确定发展“两叶”产业（千亩茶叶基地和千亩烟叶基地）作为杨家河村可持续支柱产业。2019年，千亩茶叶项目全部投产，提供超过100个工作岗位，年纯利润总额达50万元，贫困户年收入增加3,000-5,000元；千亩烟叶项目实现利润2,500元/亩，切实助力贫困户脱贫。在长沙分行帮扶下，至2019年底杨家河村累计脱贫96户400人。



— 驻杨家河村扶贫工作队队长兼第一书记易三华定期走访村民

固原市西吉县新营乡洞子沟村

0.67%

全村贫困发生率下降到

通辽市库伦旗双庙村

3,500元

贫困户人均收入增加

上饶市鄱阳县梅岭村

80多万元

年增收达

湘西土家族苗族自治州古丈县杨家河村

96户

累计脱贫

关于“扶贫干将”更多信息可查看：
<https://spdbman.cojoy.com.cn/article/3>

或扫描二维码获取：



金融扶贫 为农村经济注入源头活水

兰州分行为甘肃蓝天马铃薯产业发展有限公司（简称“蓝天马铃薯”）提供供应链融资支持，并持续推进产业扶贫模式创新，将金融服务贯穿于马铃薯种植、收购、储藏、加工、销售的全产业链，通过“线下+线上”，将“蓝天模式”进一步升级为供应链在线融资产品“蓝天E贷”。

教育扶贫 为消除贫困夯实根基

上海信托以提供师资培训、援建希望小学、美育教育、融通社会资金等多种方式支持中西部贫困地区的基础教育，5年以来，直接受益校长/教师数量接近1000人次，间接受益学生达到100万人次，教育助学项目覆盖了云、贵、川、渝、内蒙、甘、藏等7个省市，创造了教育扶贫的“上海信托”模式。

2019年，上海信托首次将教育扶贫拓展到西藏地区，采用“走出去”和“请进来”两种方式，为西藏贫困地区教师提供专业化培训。出资100万元为四川宜宾市的各学校铺设远程教育设备，推动教育资源共享，扩大教育覆盖面。



— 摄影作品：《专注》北京分行 倪亦文

“放眼看世界”

截至2019年底，“放眼看世界”儿童斜视公益手术项目已累计帮助上海、重庆、昆明、遵义等地807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了手术治疗，帮助他们重新找回健康、找回自信、找回笑容。

“无忧计划”儿童保险礼物

截至2019年底，“无忧计划”儿童保险礼物项目累计理赔案件超过1,000件，赔付金额逾147.2万元，惠及1,000多个家庭，向社会持续传递来自浦发的温暖与关爱。

关于教育扶贫更多信息

可扫描二维码获取：



“逐梦萤火虫” 千人计划正式启动

2019年2月20日，浦发银行与爱佑慈善基金会共同启动“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修千人计划。截至2019年底，“逐梦萤火虫”公益项目已累计资助293名来自西部地区的基层儿科医护人员在北京、上海、杭州、成都等地完成进修，辐射西部12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。持续为提升我国基层儿科医疗水平贡献力量，助力提高西部边远地区儿科医疗服务能力和技术管理水平，增进西部儿童福祉。



关于“逐梦萤火虫”更多信息可查看：
<http://spdb.cojoy.com.cn/dream/>

或扫描二维码获取：



拥抱科技 全力推进数字化转型



API Bank
无界开放银行

400⁺

累计发布 API 服务

210^家

对接合作伙伴应用

15,000^{万笔}

API 交易数量突破

浦发银行在“建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”的总体战略目标下，逐步形成以客户为中心、以科技为核心驱动力、以数字为基因、以生态为发展模式的全新银行经营形态。

浦发银行 2018 年正式推出“API Bank 无界开放银行”，打造行业先行优势。围绕客户需求，开放产品与服务、交易与流程、数据和算法，并与金融科技公司、供应商、第三方开发者等合作伙伴共享，重构商业生态系统。

2019 数字化转型进展

打造开放银行，实施数字化战略转型

基于 API Bank，将金融产品和服务，与政府、企业、行业平台等深度结合，在各类生产和生活场景中，为客户提供无处不在、无微不至的服务。与京东、携程等平台通过 API 方式进行服务输出、整合，实现了客户资源共享、在线服务和平台权益共享，提升客户活跃度和粘性，更为 C 端零售客户带来了全新的服务体验。与上海国际贸易单一窗口快速对接，将金融服务嵌入单一窗口平台，为广大贸易企业提供在线付汇、购汇、申报等服务，不仅提高了企业开展跨境贸易的效率，也帮助政府部门实施对进出口业务的全链路跟踪管理。

助力业务数字化转型

围绕 ToB 整合行内资源拼接生态场景，为中小微商户和 C 端客户提供全旅程数字化服务功能，聚焦分行典型场景，

2019 年，浦发银行持续加大投入力度，加强数字化技术的研究、引入与应用，全力打造具有国际竞争力的一流股份制商业银行。截至 2019 年底，累计发布 400 个 API 服务，对接合作伙伴应用 210 家，涉及账户管理、贷款融资、投资理财等九大类业务领域，API 交易数量突破 15,000 万笔。迭代增强 VTM、i-Counter 等网点智能设备功能支持，上线 17 大类 99 项零售业务，全面覆盖个人常用业务，实现网点全面覆盖。

打造特色生态圈聚客、获客模式，形成跨界金融服务。

创新技术提升客户服务

智能语音银行。将传统移动设备上的触控式交互模式转变为更贴近人类习惯的自然语言交互方式，让原本复杂的“转账”“缴费”业务变得更简单更便捷。

虚拟“数字员工”。可通过深度学习积累服务经验，为客户规划未来提供支持，使金融服务更融入生活场景，满足用户多样需求。

构筑信息和资金安全堡垒

应用数字化技术，对碎片化数据进行搜集处理，打造 7×24 小时的互联网智能风控，实现对高风险交易的实时拦截，从源头上构筑用户交易风险防控的安全网，贯穿于用户的每一个交易场景，做到“以安全促发展、以发展促安全”。

打造科技合作生态

创建联合创新实验室。浦发银行与行业领先企业构建九大联合创新实验室，覆盖大数据、人工智能、云计算等多个前沿领域，持续加强与国内领先科技公司在前沿技术上的深度联创。

深化科技合作共同体建设。浦发银行于2018年发起成立“科技合作共同体”，致力于打造由银行、科技公司、科研机构等多方机构共同组成的“开放共享、共建共赢”的生态平台。

产学研用融合延展数字生态。面向高校举办极客挑战赛，培养和吸引高校人才，推进产学研深入合作。依托行业协会，实现资源优势互补，助推金融科技产业繁荣和生态发展，助力前瞻技术在金融科技领域的创新应用。

2019年11月14日，浦发银行“第三届国际金融科技创新大赛”在新加坡成功举行。大赛由浦发银行主办，微软公司及 Temenos 协办，旨在强化金融科技领域合作，发掘海外具有

潜力的科技公司为合作对象，为银行服务突破固有定式、开拓无限创新金融服务和产品、推进“金融服务”向“泛金融服务”演进提供更多可能，同时选拔并培育具有世界影响力的科技公司。



— 第三届国际金融科技创新大赛评委与参赛队伍代表合影

2019 特色实践

“5G+”

浦发银行与中国移动“5G+”联创计划，在“5G+ 金融”创新、大市场生态融合营销、数字化应用等领域持续加强合作。2019年5月17日，浦发银行在上海发布业内首家“5G+”智慧银行网点并完成5G网络环境下首笔银行卡开卡交易，在广州、成都分别落地普惠金融一站式服务中心和音乐咖啡网点。2019年11月发行了业内首款5G实物消费服务型理财产品“先机理财——华为 Mate30 Pro 5G”。

零售场景化经营

聚焦头部平台合作，全力推进零售场景化客户经营。与京东、苏宁等高频消费支付场景开展深度合作，围绕场景共建、权益共享、服务共融等实现

客户的联合经营，全年累计运营13个总行级场景化项目，服务新增客户超过108万户。

浦惠到家 APP

围绕“惠生活，更会生活”的理念，打造“浦惠到家”非银生态服务平台。作为我行场景化零售客户经营的主平台，汇集总分行各类合作场景的特色活动及权益，涵盖API在线开户、商城消费支付、缴费充值、社区家庭生活服务等，致力于为客户提供一站式生活消费体验。截至2019年底，平台注册用户数已突破188万户，后续将持续聚焦平台功能和体验的优化，为客户提供“浦惠到底”的服务。

关于数字浦发更多信息可查看：

<https://spdbing.energytrust.com.cn/>

或扫描二维码获取：



抗击疫情 浦发人在行动

专题



众志成城筑防线
同舟共济战疫情

257 亿元

为企业承分销“疫情防控债”总规模

3.3 亿元

贷款支持新冠肺炎疫苗研制

5.3 亿元

集团授信支持西贝餐饮

众志成城筑防线，同舟共济战疫情。疫情发生后，浦发银行贯彻落实党中央、国务院和上海市委市政府决策部署，按照人民银行等五部委 30 条、上海市政府 28 条的要求，坚决落实好相关金融服务要求，承担起金融企业应有的担当。

针对受疫情影响较大的航空、教育、

医疗、商超、物流、餐饮、酒店等行业，不盲目断贷、抽贷或压贷；根据客户需求及情况分类施策，快速推出针对性的服务方案，保障服务畅通。疫情发生以来，服务重心从助力疫情防控逐步向支持复工复产转移，坚决在党中央的领导下打赢疫情防控攻坚战，打好经济社会发展保卫战。

全国首单防控疫情债务融资工具

2020 年 2 月 5 日，浦发银行独家主承销 10 亿元珠海华发集团有限公司 2020 年度第三期超短期融资券，募集资金的 50% 用于防控疫情及相关实体经济板块的流动性需求。截至 3 月 18 日，为珠海华发、宝钢、东方航空等全国 32 家企业承分销“疫情防控债”，总规模 257 亿元。其中，我行主承销的贴标“疫情防控债”总规模为 130.75 亿元。

与医疗科技企业并肩作战

上海分行 3.3 亿元贷款支持上海青赛生物科技公司参与新冠肺炎疫苗研制，500 万元资金帮助上海思路迪医学检验所扩大检测试剂盒生产，苏州分行 8,000 万元授信支持苏州瑞博生物技术有限公司生产应急救治药品。

截至 2020 年 2 月 26 日，浦发银行已对全国 494 户疫情防控相关企业，批复授信额度 715 亿元，其中湖北区域企业 28 户授信总额 70 亿元。

缓解临时受困企业资金压力

对疫情期间出现临时经营困难的优质企业，第一时间出台行业综合金融服务方案。在餐饮业，5.3 亿元集团授信支持西贝餐饮，合肥分行 5,000 万元贷款落地老乡鸡餐饮。在旅游业，上海分行仅用 5 天时间为上海某旅游企业提供 3 亿元贷款，为 1,700 家旅行社涉及 2,700 个账户的暂退保证金工作做足准备。

在航空业，广州分行独家承销南方航空 10 亿元疫情防控用途中期票据，上海分行主承销 10 亿元东方航空超短期融资券，济南分行 4 亿元贷款支持山东航空开展运输医疗物资等疫情防控工作。

纾困中小微企业

浦发银行精准施策，对因疫情受困但有发展前景的中小企业，采取无还本续贷、未到期调整付息方式、还款计划调整、主动展期等办法予以解困。截至 2020 年 2 月 24 日，仅上海地区，已向受疫情影响的 4 户小微企业累计发放无还本续贷款 1,760 万元。

支持长三角战“疫”复工

杭州分行 1.5 亿元贷款支持大型国有医药流通企业，宁波分行授信 5,000 万元支持防护物资生产企业，上海分行帮助企业通过 CIPS 系统成功向境外支付 1,000 万元采购防疫口罩。

加强在线服务功能

截至 2020 年 3 月 15 日，上线“预约登记服务”支持复工复产企业做好员工健康管理，远程办公登记、食堂餐饮预约、复工上班打卡等服务已惠及全国 154 个城市，120 余万人；主动与西贝等 10 余家企业开展合作，推出“安心宅家”系列生活服务，现已惠及 50 余万客户。

作为全国首家实现智能语音服务电话银行全覆盖的银行，发挥数字化建设的先行优势，实现 AI 智能客服，有效规避客服人员集中办公，客服转人工话务量同比下降 50% 以上，机器人意图识别率达 90% 以上。推出 AMA 营销机器人，自动为客户提供线上差异化服务，确保在特殊时期客户服务不中断。



— 武汉分行吴国伟和志愿者队友为医务人员提供出行服务

推出微医义诊服务

浦发银行 APP 上线微医 7×24 小时在线义诊服务通道，微医互联网总医院超过 30,000 位医生免费为全国用户提供线上 3 分钟内响应的极速问诊服务，降低患者前往医院交叉感染的风险，缓解医院的救治压力。截至 2020 年 3 月 15 日，已为 60 万人次提供免费义诊。

捐赠抗疫物资

截至 2020 年 1 月 29 日，浦发银行及集团投资企业已先后宣布捐资累计 2,700 万元，其中包括上海国际信托有限公司捐赠资金及物资合计 200 万元，浦银安盛基金公司 300 万元，上投摩根基金公司及员工捐赠 227.29 万元。伦敦分行紧急筹措防护物资，从英国伦敦向两家武汉新冠肺炎定点医院共发送 7,000 只 FFP2 NRD 口罩。

加入爱心行动

广州分行得知广东省最大的“菜篮子”之一——农业大市茂名高州农产品因疫情严重滞销，第一时间行动起来，总分行联动各部门紧密配合并与中国邮政合作启动“齐心抗疫 共克时艰”爱心助农活动，开启了助农战“疫”模式，“粤字号”农产品送出“寒冬”上演实力“带货”。

2020 年 1 月 27 日，武汉分行员工吴国伟在家人的支持下通过网络申请加入武汉市抗疫公益志愿者联盟，为武汉抗击疫情的医务人员提供出行服务。武汉浦发人钟俊在新冠肺炎疫情爆发后，第一时间加入“生命阳光公益救援队”，全力以赴协助医疗物资运输工作。

关于抗击疫情更多信息可查看：
<https://spdbkangyi.cojoy.com.cn/>

或扫描二维码获取：



— 武汉分行钟俊运送医疗物资

实践篇

经济：服务实体经济发展

环境：应对气候挑战

社会：共创多元价值



摄影作品：《美丽中国》总行信息科技部 李飞龙

PRACTICE

实践篇



经济：服务实体经济发展

服务国家战略

支持“一带一路”建设

2019年，浦发银行贯彻总行引领、集团协同、资源整合的战略思路，大力推进“一带一路”建设。新加坡分行作为“一带一路”沿线机构，积极支持“走出去”中资企业及新加坡本地客户在当地开展业务，同时探索周边其他“一带一路”沿线国家。2019年新加坡分行创新推出包含菲律宾比索、泰铢等小币种货币代客业务，深化大宗商品项下各项业务合作，不断强化自身服务“一带一路”的能力。

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）直接参与者之一，为境内外同业机构提供代理接入及清算服务。截至2019年底，我行跨境人民币清算代理境内外银行同业机构间参客户共计216家，行业排名第二。剔除联行间参因素，我行境外及外资同业客户间参数97家，保持市场第一位。全年清算笔数8万余笔，清算金额3,760亿元，以实际行动有力支持人民币国际化战略。

支持京津冀协同发展

结合京津冀地区客户的需求，在国资整合领域，围绕能源、医疗两类国资

整合业务进行推进，给予相关客户超过30亿元的初期信贷支持，将国资整合信贷业务做强做大。积极寻找客户供应链线上平台场景，从生产端、采购端、销售端、融资端等入口，培育和打造行业合纵连横的生态网络。

支持粤港澳大湾区建设

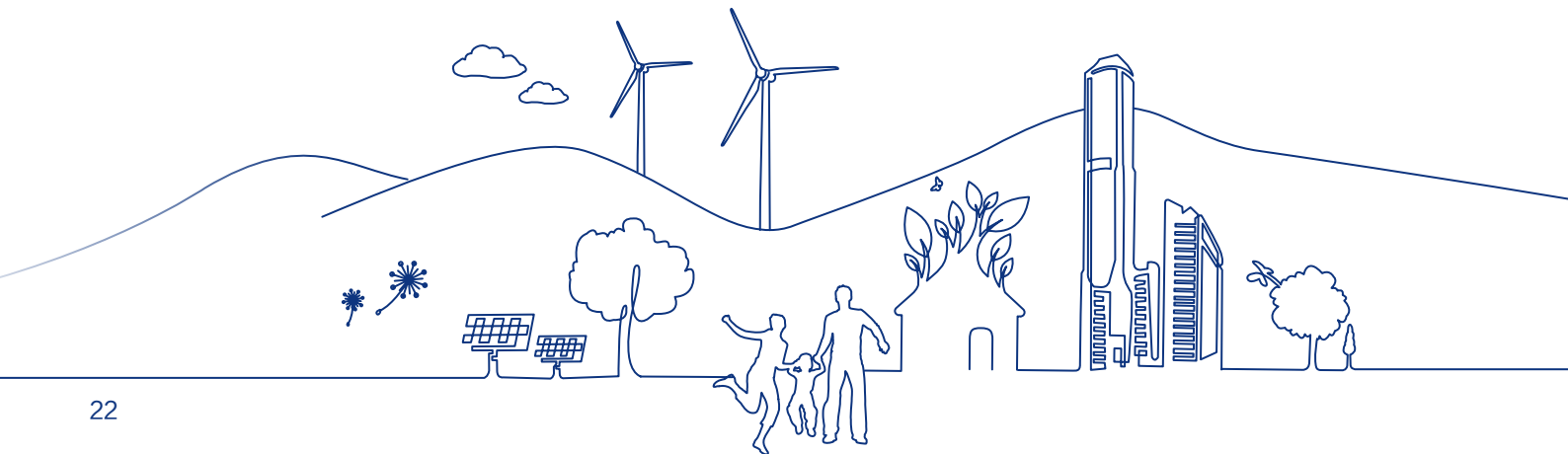
2019年，浦发银行全面对接大湾区头部企业，根据区域特点牵头落地差异化政策，建立涵盖零售信贷、金市、资管工作小组，全力支持区域内重大项目落地与企业发展。深圳分行牵头为珠海大横琴投资有限公司注册50亿元大湾区双创债，期限5年。项目建成后将进一步加快粤澳交通衔接，发挥横琴交通集散中心的角色。

8万余笔

全年清算笔数

3,760亿元

清算金额



支持长三角一体化发展

2019年，浦发银行专门成立由董事长和行长任双组长的支持长三角一体化发展领导小组，定期召开长三角区域6家分行的业务协同会，在服务保障和机制创新方面不断探索和实践。截至2019年底，浦发银行在长三角区域内分支机构469家，服务企业客户30万户，个人客户近2,700万户，区域内存款、贷款余额分别为1.7万亿元和1.2万亿元，发行了国内首张以长三角一体化建设为主题的信用卡，2020年2月承销全国首单助力长江经济带建设专项债券（20江北建设PPN002）。发行长三角主题精选理财产品，资产端重点支持区域内的大型国企和头部民企，同时以债券投资和票据贴现大力服务长三角地区新旧动能转化。浦发银行自成立以来就把长三角作为业务发展的战略高地，始终将服务长三角作为重要使命，在推进“上海服务、上海制造、上海购物、上海文化”四大品牌向长三角其他区域输出方面积极实践，探索打造上海资源共享平台，让长三角区域内老百姓和企业足不出户就能享受到上海的品牌服务。

提升服务能效

自贸区金融服务

浦发银行于2013年9月率先设立上海自贸试验区分行，在上海自贸试验区新片区总体方案出台后，率先推出《上海自贸区新片区金融服务方案》。2019年8月21日上海自贸试验区新片区分行开业，为新片区企业提供全

方位自贸金融服务支持，并运用自贸与离岸、海外分行的多平台协同优势，为“走出去”企业提供与国际接轨的跨境银行服务。

科技金融服务

在上海、北京、深圳、天津、广州、西安6家分行设立总行级科技金融服务中心，将杭州、南京、苏州、武汉、长沙、长春、青岛等7家分行设为科技金融重点分行。推出《科技金融服务2.0》《企业科创板上市投行服务方案》、万户工程培育库，为各阶段科创型企业提供专属金融服务。

支持新旧动能转换

推出“股、债、贷”一体化综合金融服务、境内外双向联动金融服务，通过跨境发展、海外并购、跨省经营等助力企业发展。支持“中国商飞大飞机研发”等重大项目建设，积极为长三角战略新兴企业引入股权投资资金和优质投资人，为企业转型发展夯实基础。截至2019年底，为区域重点项目及企业引入超过1,000亿元市场化资金。

普惠金融服务

- ◆ 支持长三角“一网通办”政务平台建设，率先推广实施“跨境银政服务一站通”，跨境金融服务助力上海单一窗口，在线办理关、检、税等手续和企业开户
- ◆ 加大服务民营和中小微企业力度，单列小微信贷计划并推出“e企行-小微企业在线融资平台”等服务新模式；上线小微票据线上贴现功能，优化客户贴现体验
- ◆ 助力民生保障，支持“上海建工保障住房项目”、业内率先推出“智慧工地综合解决方案”

上海金融要素市场赋能

- ◆ 积极参与上清所、金交所等中央对手方体系建设，支持CCP12（全球中央对手方协会）落户上海，并成为金交所首批集中定价业务成员，助力提升我国贵金属国际定价权。
- ◆ 积极参与上期所场内做市交易和仓单交易，黄金、白银期货交易量排名行业第一，系唯一取得白银期货做市商资格的股份制商业银行，还作为唯一的银行会员获得上海期货交易所做市业务钻石奖、贵金属行业做市业务特别贡献奖等最高荣誉奖项。
- ◆ 积极参与发起成立上海场外大宗商品衍生品协会，支持构建大宗商品行业规范，助力实体经济健康发展。
- ◆ 支持中央结算公司上海总部建设，积极参与债券通业务创新和市场推广。
- ◆ 全力配合中债扩大债券担保品创新，积极参与中债长三角指数、美债指数的调研运用。
- ◆ 积极响应上交所科创板建设，发布针对科创板企业的《浦发银行科创企业资本市场服务方案》、《科技金融服务方案2.0》以及《企业科创板上市投行服务方案》。
- ◆ 积极参与上海保险交易所、上海票据交易所和中国信托登记有限责任公司等众多新设金融要素市场建设，票交所首期标准化票据投资份额占比全市场第一。
- ◆ 联动要素市场推出“浦商银”、“浦银通”、“LPR利率互换”等“浦银避险”系列创新产品，服务实体经济避险需求。
- ◆ 成为上期所指定黄金期货交割金库、能源中心境外客户保证金存款银行，贴身服务实体经济和企业。

推动海外金融服务

通过离岸、自贸和海外分行提供全方位海外投融资服务支持。在先进制造业，为某国有工程机械制造龙头企业集团布局欧洲、南美提供双边贷款支持，为某大型国有汽车企业收购欧洲知名汽车品牌提供并购融资支持等；在医药健康行业，为部分优质民企获取国外医药专利权提供海外并购融资，为知名医药企业提供境外红筹搭建过桥融资等；在航空航运行业，为某上市航空企业提供海外银团贷款支持，为某大型国有航运企业海外并购提供融资支持等；2019年，国际平台合计提供各类海外并购融资超过50亿美元。

响应国家“大众创业、万众创新”号召，积极服务新业态企业客群，在业内首家创新发布《新经济企业综合跨境金融服务方案》，基于企业的实际需求，对客户在红筹架构搭建、境外获资、跨境资本运作、境内外IPO等各阶段提供了全流程服务方案。通过离岸平台为一大批互联网新经济领军企业提供海外资金管理、并购融资、资产管理等全方位海外服务，有力支持新经济企业利用国际金融市场资源加速发展，2019年底各类海外业务合作规模逾35亿美元。积极满足跨境供应链贸易客户的海外贸易融资需求，国际平台海外贸易融资金额超过45亿美元。为大型央企、地方重要国企以及民营龙头企业“走出去”后集中管控海外资金提供有效服务，国际平台管理海外资金规模超过90亿美元。

践行自贸金改



提升对新片区金融服务能级

2013年9月上海自贸区成立之初，浦发银行率先发布第一版《自贸区金融服务方案》，至今服务方案已更新至7.0版本。2019年浦发银行设立上海自贸新片区分行，专门支持自贸新片区的区域建设、服务产业经济发展及探索金融创新。经过6年来在上海自贸区的辛勤耕耘与经验积累，浦发银行对进一步服务好上海自贸新片区建设充满信心。



推出《上海自贸区新片区金融服务方案》

- ◆ 在服务前沿产业集群方面，优化前沿产业客群全生命周期服务，重点关注企业跨境资本市场需求，提供包括股权架构调整、过桥融资、上市顾问及投资者退出等综合金融服务。
- ◆ 在服务新型国际贸易方面，围绕跨境电商和离岸贸易等业务的痛点难点不断优化系统，推出更安全、更高效的跨境收付和汇兑等功能服务。将API Bank无界开放银行等创新成果运用于新片区。
- ◆ 在跨境资产管理服务方面，结合上海国际金融中心的建设目标，率先推出针对财资管理中心和人民币贸易融资平台的专属服务。
- ◆ 在服务高能级航运方面，提供完整的基于航运生态圈的综合金融服务，覆盖港口、航运企业、飞机及船舶经营、航运保险、货代等各类型企业，助力高端航运要素集聚。



成立“朱承备自贸创新试验室”

试验室以上海市“五一劳动奖章”获得者朱承备命名，从组织架构、工作机制等层面进行了创新，加强自贸产品研发，将创新政策落地转化为贴近市场需求的金融产品和服务方案。同时，试验室也肩负着自贸金融业务人才的培养，以及相关金融服务的前瞻性研究。

支持自贸区工作进展



我行于 2013 年 9 月率先设立上海自贸区分行，首批通过自贸区分账核算单元业务（以下简称自贸 FT 业务）的验收，并在业内首家实现 FT 业务对全市网点的全面覆盖。全程参与监管创新，先后落地了多笔自贸创新业务，累计有 13 个案例入选“上海自贸试验区金融创新案例”。2019 年 1 月，我行作为海南省首批两家试点行之一完成 FT 账户系统复制上线。2019 年 12 月我行又首家通过深圳自贸区 FT 账户系统复制验收。截至 2019 年底，我行自贸 FT 贷款余额 209 亿元，日均贷款 226 亿元；自贸 FT 存款余额 410 亿元，日均存款 384 亿元，核心业务数据位居股份制银行首位，始终保持市场领先地位。

209 亿元

自贸 FT 贷款余额

410 亿元

自贸 FT 存款余额



2019 年，我行在自由贸易账户（FT 账户）网上银行原有功能基础上，率先实现了小额结售汇“连续报价、实时交易”功能的开发上线，大大提升了 FT 客户结售汇操作便利性，客户通过网上银行即可实现 FT 结售汇线上实时成交，化解了以往企业需要逐笔询价确认成交、交易环节所需时间较长导致汇率发生变化需要重新决策的困扰，有效提升了业务办理效率。



国务院正式设立上海自贸试验区临港新片区后，我行第一时间发布了《上海自贸区新片区金融服务方案》，为新片区客户先后落地了服务贸易跨境支付便利化、资本项目结汇支付便利化、金融租赁 SPV 跨境结算、人工智能行业新零售企业跨境双向人民币资金池、区内企业黄金国际板代理交易、区内企业 FT 项下 LPR 利率互换等一批区内首单业务。



2019 年 8 月国务院批准设立第五批自贸区后，浦发银行与新设自贸区当地管理部门和监管机构积极对接，提交自贸区金融建议书，筹备设立自贸区分支机构，同时率先推出针对新设自贸区的金融服务方案，并根据区内企业经营需要提供各类自贸金融服务，例如在山东自贸区烟台片区落地了首笔针对区内企业的离岸直贷业务、在江苏自贸区南京片区落地了首笔涉外投标保函业务等。

提升普惠金融能力



摄影作品：《黄金甲》南京分行 石洁

浦发银行积极响应国家号召，以客户需求为导向，建立普惠金融支持政策，致力为小微客户提供安全、便捷的融资服务，打造良好的银企合作生态环境。2019年，全面完成监管“两增两控”任务目标。普惠金融贷款增量突破300亿元，同时，不良率和利率实现双降。年内发行500亿元小型微型企业贷款金融债券，筹集资金将全部用于支持小微企业发展。

支持民营小微企业在线融资，发展线上1+N业务。聚焦核心企业、政府平台、产业互联网平台等业务场景，运用互联网、大数据等先进技术，共建小企业金融生态圈。基于信息流、物流、资金流等多维度真实数据基础，依托高效数字化业务平台，面向核心“1”上下游小微企业客户的业务痛点，创新“e保理”“e账通”“e贴现”等普惠金融线上产品，形成“1+N”金融线上整体解决方案。实现了服务在线化、流程标准化、决策自动化、风控智能化，线上融资快速审核、秒级放款，大大提升了资金利用效率和供应链管理。我行小微在线供应链互联网贷款项目荣获中国互联网金融数字普惠金融先锋榜2018-2019年度小微金融服务优秀案例。

助力企业科创板上市。配合科创板设立，率先推出《企业科创板上市投行服务方案》，打造“商行+投行”“境内+境外”“融资+融智+融技+投资”“贷、债、股、资”四位一体的科创金融服务体系，为科创企业提供从初创到成熟，从上市前到上市后，从产业发展到并购成长的全面解决方案。

我行客户在首批25家上市企业中占15家。截至2019年底，我行客户在

已过会70家中占44家，并为18家科创板上市公司客户提供募集资金监管，合计募集资金监管92.81亿元。

支持民营小微企业在线融资

“浦银快贷”与“浦银点贷”

在小微金融领域，“浦银快贷”实现了小微客户融资“全流程在线、全自动化审批、全数据化管理”的服务模式，截至2019年底，已累计为超过72万小微客户提供贷款支持。

在消费金融领域，“浦银点贷”凭借数字风控新技术，以及在反欺诈、场景化等方面的不断创新，以“极快、极简、极便”的全程在线模式直击用户消费金融痛点，累计为超过1,300万客户提供线上融资服务。

“普惠e贴”

由客户通过网银自助申请，系统在线秒速审批，资金极速入账。截至2019年底，服务超1,300小微客户，累计金额超55亿元，极大提高贴现业务办理效率，提升客户体验。

北京分行推出“小微企业在线融资系统”，投产多类适用于不同平台、不同场景项下的在线融资项目方案。截至2019年底，为小微企业主提供融资超过230亿元。

南京分行上线“江苏省企业开办全程电子化”全链通平台，实现企业开办

的网上办、同步办、跨省办。

截至2月底，2020年宁波分行为20余家企业提供“小微企业在线秒贴”服务，资金支持约2,798万元；为100余家企业提供“外汇汇入自动入账”服务，折算人民币约3.58亿元。

上投摩根与网商银行合作开展余利宝创新项目，面向小微商户提供现金管理增值服务，上线一年用户数已逾千万。截至2019年底，规模达93亿元。

推动社会信用体系建设

2019年，我行积极宣传征信体系建设及支持小微与民营企业融资的成效和经验，组织全国各分行开展2019年征信宣传活动，扩大征信知识宣传，提高社会公众守信意识。各级机构深入企业、社区、校园进行讲演，展示社会信用体系建设成果，基于客户需要设计制作各类简易生活用品、单页等宣传物料，走进小微与民营企业宣传征信知识。通过系列活动使客户感受到征信管理的重要性，提高客户征信意识。

环境：应对气候挑战

绿色金融

2,260 亿元

绿色信贷余额达

3,371 亿元

绿色金融融资余额达

4,400 台

累计投放新能源公交车约

885 亿元

长三角区域绿色信贷余额超

浦发银行始终致力于绿色金融发展，强化对绿色业务的正向引导，对绿色信贷给予专项规模和专项激励支持，引导分支机构加快绿色信贷的投放和绿色客群的支持，积极对接服务国家绿色金融改革创新试验区建设。深化绿色债券、金融租赁等绿色金融产品、工具创新，助力同业绿色金融业务，支持中国低碳经济和绿色发展，打造中国金融业的低碳银行。截至 2019 年底，绿色信贷余额达 2,260 亿元，对公领域包括股、债、贷在内的绿色金融融资余额达 3,371 亿元。

支持长三角绿色产业

积极支持长三角绿色生态建设、现代绿色产业集聚发展，依托长三角城市群空间格局重构和转型升级，优先支持区域内节能环保、城市绿化、环境治理等项目。截至 2019 年底，我行长三角区域绿色信贷余额超 885 亿元。

发行境外绿色债券

2019 年，伦敦分行成功完成 3 亿美元绿色债券的发行定价，该债券于 10 月 30 日正式在伦敦证券交易所挂牌上市。本次绿色债券以“低碳城市”为主题，募集资金将主要投放于中国一线和二线城市清洁交通和绿色建筑等绿色资产。这是浦发银行首笔国际绿色债券，也是中国商业银行的首笔“低碳城市”主题绿色债券。

绿色金融改革创新试验区首单绿色债务融资工具

2019 年 12 月，杭州分行下辖湖州分行为湖州市城市投资发展集团有限公

司成功发行 2019 年度第三期绿色中期票据 5.2 亿元，募集资金主要用于湖州绿色环保项目的建设。

助力同业绿色金融业务

2019 年，浦发银行参与联席主承的“江苏银行股份有限公司 2019 年绿色金融债券”募集资金成功缴款，全部用于《绿色债券支持项目目录》规定的绿色产业项目贷款投放，是江苏省境内最大的一笔绿色金融债。

绿色交通

2019 年，浦银租赁继续运用供应链租赁模式，为公交运营商提供“融资 + 融物服务”的产业链金融解决方案。截至 2019 年底，累计投放新能源公交车约 4,400 台，其中 2019 年为昆明、福州、衡阳等市置换新能源公交车 548 台，金额合计约 4.5 亿元。

水污染防治

重庆分行深化与地方环保产业类客户合作，累计提供融资超过 10 亿，支持重庆地区污水处理及水污染防治等基础设施的建设和经营，切实服务于地方水污染防治和长江干流水质保障工作。

南京分行先后在南京、泰州、徐州多地开展能效融资、清洁能源融资、环保金融、碳金融、绿色装备供应链融资等服务。作为武南污水处理项目银团贷款的牵头行，在提高工业污水处理率、再生水处理设施升级改造、水污染防治中发挥积极作用。该项目获评 2018 年度江苏省银行业“最佳银团贷款项目”。

上海“城市矿产”示范基地

上海燕龙基再生资源利用有限公司为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，为了改变国内废旧玻璃

回收难、处理难的困境，企业从德国引进成套光学分拣设备。由于企业面临流动资金紧张，我行在了解企业实际情况后，及时提供了流动资金贷款，支持企

业进一步为长三角一体化地区服务。同时，助力企业在全国多地区落地示范基地项目，为我国环保事业作出更大贡献。

绿色运营

2019年，浦发银行以节能环保管理、绿色采购进一步推进绿色运营。一方面全面实施生活垃圾分类管理，持续做好办公楼宇能源管理项目节能减排工作。另一方面，在集中采购制度体现绿色采购政策，在供应商寻源和采购实施等过程中合理体现绿色采购原则。在满足需求的前提下，优先采购和利用可回收、翻新产品。持续深化数字化转型，以金融科技赋能各项线上业务开展，携手客户及合作伙伴，不断减少业务开展过程中的碳足迹。

绿色建筑

深圳分行新办公大楼高度重视办公空间和员工体验的健康环保，目前该工程已取得LEED认证及WELL认证。长沙分行新办公大楼工程先后荣获湖南省绿色施工工程、全国建筑业绿色施工示范工程及中国建筑工程鲁班奖（国家优质工程）等奖项。

积极推广垃圾分类

宁波分行组织成立垃圾分类领导小组推进垃圾分类各项工作。在各分支行营业大厅和办公区域统一配备四色垃圾容器，集中分类处理垃圾投放。各分支行以营业网点为主阵地，通过线上线下宣传垃圾分类知识。组建志愿者团队，开展绿色生活进社区活动，吸引近千余名群众参加。

加强绿色采购管理

浦银安盛基金关注供应商社会责任的履行，在传统的评判项目上增加对环境保护、社会道德以及公共利益等方面的考量。制定严格的供应商禁用及退出机制。引入多家绿色金融及责任投资专业服务机构为公司提供责任投资与ESG评估等专业服务。



— 深圳分行本部办公环境

社会：共创多元价值

保护客户权益

52家

“2019年银行业文明规范
服务五星级网点”

99.57%

客户服务及远程银行中心
客户评价满意率

浦发银行以服务为根本，围绕提升客户体验、坚持优质金融服务的要求，为客户提供“有温度的服务”。在中国银行业协会组织的“2019年银行业文明规范服务百佳单位、星级网点达标评估活动”中，上海浦东发展银行第一营业部等4家网点荣获“2019年银行文明规范服务百佳单位”，上海浦东发展银行北京宣武支行等52家网点荣获“2019年银行业文明规范服务五星级网点”。

截至2019年底，全行网点柜面服务器满意率达99.27%，较去年底提高0.47个百分点；客户柜面平均等候时长8.4分钟；客户投诉率0.31%，有效控制率在2%以内。

强化客户服务体验

推进运营流程重塑。积极优化对公开户流程，完成对公账户预约流程等20多项流程的新增和优化，开户效率提升70%，助力营商环境持续优化。零售业务方面，重构批量开户、激活、代发业务流程，提供面向企业及个人的端到端服务。金融市场方面，牵头发起“E联盟”系统建设，重构代客衍生品业务流程，标志着我行代客衍生品业务从线下全手工、多岗位的操作模式逐渐向线上全流程自动化作业模式的改变。外汇业务方面，汇入汇款在业内首创对公外汇汇入自动通知、智能审核、秒级入账服务，提高企业客户收汇效率；汇出汇款聚焦跨境汇款“填单难”的痛点，上线个人、公司手机银行“拍照汇款”功能。

推进运营精细化。人工智能引领智慧客服建设，2019年2月上线电话银行智能语音客服系统，提供业务咨询、交易导航、产品推荐等场景化服务。2019年8月上线智能外呼，运用智能技术持续拓展应用场景，提升客户体验。同时，运用大数据技术对客户行为和业务进行分析，使服务和营销工作更为精准、贴心。此外，构建“有形与无形”“线上与线下”“传统与新兴”的跨界整合。通过电话、微信、APP、网络在线、VTM等众多服务渠道，打造集多种服务为一体的综合金融服务中心。

客户服务及远程银行中心持续提升客户服务水平。截至2019年底，电话人工服务累计接通率91.03%，累计20秒服务水平83.92%，客户评价满意率99.57%。

加强消费者权益保护

升级客诉流转处理管理系统，实现实时更新并记录受理及处理信息，同步修订《上海浦东发展银行95528客户服务热线客户投诉处理管理办法》，切实保障金融消费者合法权益。严格按照监管要求开展客诉分类工作，并及时准确报送金融消费者投诉统计分类数据。同时，通过“客户之声”收集评估反馈机制，快速收集评估反馈客户对我行产品服务的诉求及期望，为业务部门提升客户体验和满意度提供参考依据。

95%

投诉处理满意度超过

1.6 万余次

累计开展集中宣传活动

新建全行消费者投诉管理系统，将全行范围消费者投诉纳入统一平台管理，开展多频率常态化的监测分析，提升全行投诉管理的规范化与标准化水平。同时，印发《上海浦东发展银行消费者投诉管理办法》，明确全行消费者投诉的处理、统计分析考核评价等工作要求，系统规范我行消费者投诉的管理。

2019年，本行妥善处理消费者投诉24.6万余件，投诉处理满意度超过95%。

在客户人身财产安全保护方面，加强交易反欺诈体系建设，通过异常交易监测、账户安全锁等措施保障客户交易风险。同时，通过结合商业保险等方式开发了账户安全保障增值服务，推出了不同期限不同保障额度的账户安全保障产品，满足客户财产及资金交易安全的需求。

加强个人金融信息保护，推进个人客户信息治理工作，根据业务发展情况定期组织开展应急演练，定期开展个人金融信息保护专项排查。手机银行充分规范个人客户信息采集和应用，加强个人客户信息采集的过程管理，依法保护个人客户信息安全，遵循合法、正当、必要的原则，完善授权的完整性、一致性、灵活性。在个人客户数据方面，采集、使用、共享和保护均经客户授权，在获得客户的同意并签署授权条款后完成授权。

开展形式多样的消费者教育活动。除常规性宣传活动，持续开展“‘3·15’

消费者权益保护教育宣传周”活动、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动、“普及金融知识万里行”活动、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动、“国家网络安全宣传周”系列活动等集中教育和专项活动，累计开展集中宣传活动1.6万余次。在官方微信开设“金融科浦”栏目，围绕二维码支付安全、新版人民币、征信科普、网购安全、非居民开户指南、基金知识科普等热点问题发布多篇科普类宣传文章，每篇文章的受众人群约1,300万，宣传内容的编排上增强了趣味性和可读性，提升受众群体的学习兴趣，取得良好的宣传效果。

在特殊人群服务方面，在网点建设中不断推进特殊群体无障碍服务设施的基本建设，提升特殊群体的服务体验，特别于新增网点中配合提高设置轮椅坡道的网点比例，于千佳、百佳、星级网点中规划提供轮椅租借等方便特殊群体业务办理的服务区域，为特殊群体提供全方位的细致服务。手机银行持续迭代完善APP智能语音交互功能，目前已可支持全量菜单导航、账户查询、信用卡账单查询及还款、快速转账、理财和基金购买等多项常用交易，无需动手即可全语音完成，利用人工智能技术大幅提升特殊人群的操作便捷性。

武汉江夏支行成功堵截网络贷款类诈骗

2020年1月6日上午9点，客户王某来到武汉分行江夏支行向工作人员咨询贷款业务。客户表示自己最近申请了一笔浦发银行北京朝阳支行的消费贷款，准备按对方要求缴纳4,000元保证金。业务引起了工作人员的高度警觉，立刻将相关情况报告营业部经理，第一时间启动应急预案。经过

反复沟通，王某终于道出了事情的来龙去脉，向银行员工寻求帮助。工作人员耐心向其介绍了贷款类诈骗“套路”和防范网络诈骗的基本常识，王某恍然大悟，最终放弃了汇款并决定报警处理，对工作人员的认真负责再三表示感谢。



— 海口分行驻昌江县石碌镇保梅村扶贫工作队队员张传山向村民普及金融知识

农民工工资支付监管平台上线

济南分行聊城分行成功上线农民工工资支付监管平台，为农民工提供优质高效的金融服务。平台集成成熟的考勤系统、先进的资金监管系统、工资代发系统于一体，将农民工工资清理和追缴变为及时预防和动态监管，形成制度完备、责任落实、监管有力的治理格局，让农民工吃上“定薪丸”。平台上线以来，聊城分行配备了专业的管理团队，开通了绿色服务通道，确保为农民工提供长期的专业化服务。



— 摄影作品：《最美浦发人》
南京分行 张欢

助力员工成长

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。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，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。



— 摄影作品：《办公室的夕阳》宁波分行 周瀚

137 项

设计研发并组织实施全行性培训项目

869 万人课

全年学习量超

注重员工成长

浦发银行秉承“以人为本，知人善任”的人才观，注重员工成长，加强人才梯队建设。积极为员工打造清晰的职业生涯发展通道，通过立体化、交互式职业发展机制，及分阶段、多样化的锻炼培养，使员工“纵向可晋升、横向可交流”。截至2019年底，我行共组织实施实体培训项目逾2,274班次，参训员工16.8万人次。依托数字化渠道，设计研发并组织实施全行性培训项目137项，全年建设数字化课程资源2,500门，全年学习量超869万人课。组织实施全行性直播教学50场次，指导分行组织实施直播教学10场次，参训员工逾8.5万人次。“浦银大学”APP总用户数为53,690人，覆盖总行各单位、各境内分行、在沪子公司及香港分行。

浦发银行建立健全各级工会组织，逐步完善实现集团化管理要求的工会组织建设。2019年浦发银行（集团）共辖管全国各家分行、子公司、总行本部直属等53家工会。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。同时，组织开展“守底线、稳内控、树标兵”2019年度平安运营争先创优劳动竞赛活动、2019年度浦发银行“X-Tech”优秀科技创新成果评选活动等全行性劳动竞赛和创新活动。

开展人文关怀

在第109个“三八”国际劳动妇女节期间，由总行女工委牵头，在世纪公园组织近700名员工参与“春暖浦发相约依旧”健步走活动。各级工会成立文体活动俱乐部，适应员工多元化的需求，开展健身、学习、展示才艺等活动，覆盖各层级员工5万余人。开展全行“职工之家”评选，上海陆家嘴支行等58家基层工会单位被评为浦发先进职工之家。南宁分行工会、上海国际信托公司工会、上海分行办公室工会小组、信用卡中心信贷运营部工会小组荣获“上海金融系统先进职工之（小）家”荣誉称号。



— 摄影作品：《逐梦奔跑进取不息》天津分行 张坤

全行职工运动会

在建行 26 周年之际，举办“腾飞的中国 奋进的浦发”全行职工运动会。全辖所有境内分行、部分子公司、总行机关共组织了 43 个代表队，累计

8,000 人参与赛事。浦发健儿们用汗水和热血诠释了“同心跨越”的浦发精神，也传递着热爱工作、热爱体育锻炼的活力与昂扬。



— 女子短跑比赛现场



— 摄影作品：《顽强拼搏为行争光》合肥分行 潘晟



热心公益事业

2019 年，浦发银行持续创新公益实践模式，组织开展主题丰富、形式多样的慈善活动，号召员工积极投身志愿服务，携手客户、合作伙伴等更多爱心人士，为社会和谐发展贡献力量，传递浦发温度与正能量。

第十三次全行志愿者日活动

2020 年 1 月 4 日，浦发银行“第十三次全行志愿者日活动”在各地举行。浦发银行与上海艺途公益基金会设立“浦绘童梦”专项公益基金，以“浦绘童梦，星好有你”为主题开展线上、线下活动。2019 年 12 月 19 日，线上推出浦发梦卡之“浦绘童梦”公益版信用卡和积分捐赠活动，累计善款 559,682.38 元，用于为自闭症、脑瘫

儿童等精神智力障碍人群提供免费的艺术疗愈课程。2020 年 1 月 4 日，线下发起“万人同绘一幅画”志愿行动，总行和境内外 41 家一级分行及子公司的上万名浦发志愿者走进社区、贫困村、希望小学，与孩子们共同创作画作，为特殊儿童、困难儿童搭建与社会沟通的平台。



— 北京分行志愿者在北京光爱学校开展志愿者日活动

“爱有回声——先天性听障儿童救助计划”

2019年，浦发银行发行两期“爱有回声——先天性听障儿童救助计划”公益理财，合计募集规模超过4.8亿元，客户端捐赠252,299元，我行同比例配捐，合计实现捐赠504,598元。捐赠资金对接爱佑慈善基金会“宝贝新

生”项目项下上海宝贝之家病患儿童关爱中心，为先天性听力障碍儿童提供治疗。资助第一个受助儿童小星星于2019年8月在上海儿童医学中心接受人工耳蜗植入手术，现已回到家乡贵阳接受语言训练。



“为爱开跑”

2019年6月22日，北京分行在北京奥林匹克森林公园举办2019年“为爱开跑”——新里程、益起行大型公益品牌活动。活动与上海真爱梦想公益基金会合作，将善款用于捐助北京市海淀区和平小学打造一间“浦发梦想中心”，该中心建成后将为孩子们提供5年的素养教育课程。

关爱自闭症儿童

2019年3月30日，在世界自闭症日来临之际，青岛分行举办了“来自星星的孩子——关爱自闭症儿童慈善画展”。4月份，青岛分行联合青岛市妇女儿童医院、交运集团等共同举办

“关爱自闭症儿童”系列公益活动，邀请全市二十余位自闭症儿童及其家长共同前往莫莉幻想儿童公园参加亲子活动，并送上浦发爱心礼物。



— 北京分行举办“为爱开跑”公益活动



— 2019年4月12日，位于北京市房山区大安山中心小学内的“浦发梦想中心”正式揭牌启用。首次梦想课程由北京分行马西琳为孩子们授课，介绍浦发银行的品牌特色和人民币基础知识。

附录

关键绩效

表 1 社会经济价值贡献表

指标名称	单位	2019 年	2018 年	2017 年
资产总额	亿元	70,059	62,896	61,372
贷款总额	亿元	39,721	35,492	31,946
营业收入	亿元	1,907	1,715	1,686
员工费用	亿元	270	246	233
利息支出	亿元	1,532	1,556	1,389
纳税额	亿元	330	301	306
对外捐赠总额	万元	3,386.97	1,019.17	1,190.66
每股社会贡献值（按加权平均股数）	元	9.22	9.02	8.60
一级资本充足率	%	11.53	10.79	10.24
拨备覆盖率	%	133.73	154.88	132.44
不良贷款率	%	2.05	1.92	2.14

注：表 1 统计口径为集团口径

表 2- 表 5、表 8、表 9、表 11- 表 19 统计口径为母公司口径（含境外分行）

表 10 统计口径为总行本部

表 2 职业道德、反腐倡廉学习教育情况统计表

指标名称	指标单位	2019 年	2018 年	2017 年
反洗钱培训次数	次	350	590	330
报送的大额交易报告	亿份	0.11	0.12	0.1
报送的可疑交易报告	万份	16.2	14	15.2

表 3 国际业务发展情况统计表

指标名称	2019 年	2018 年	2017 年
海外机构（个）	3	3	3
海外机构总资产（亿美元）	278.71	246.14	211.19
跨境人民币结算业务余额（亿元）	3,760	1,584.99	1,726.55
跨境人民币结算业务量（笔）	87,347	38,946	31,908

表 4 服务小微企业情况统计表

指标名称	指标单位	2019 年	2018 年	2017 年
小微企业贷款余额	亿元	3,871.30	3,591.31	3,554.93
小企业金融服务专营机构数量	个	38	37	37

表 5 服务“三农”情况统计表

指标名称	指标单位	2019 年	2018 年	2017 年
涉农贷款余额合计	亿元	3,449.03	3,526.42	3,788.18
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	8.9	10.15	12.13

表 6 绿色信贷情况统计表（亿元）

指标名称	2019 年	2018 年	2017 年
1. 绿色农业开发项目	95.36	105.39	93.48
2. 绿色林业开发项目	63.91	49.04	16.40
3. 工业节能节水环保项目	208.73	207.93	160.68
4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	173.58	144.38	117.28
5. 资源循环利用项目	126.53	110.38	97.51
6. 垃圾处理及污染防治项目	213.29	146.44	107.68
7. 可再生能源及清洁能源项目	235.70	225.76	179.04
7.1 太阳能项目	63.11	56.76	36.66
7.2 风电项目	42.47	29.33	32.29
7.3 生物质能项目	6.77	4.63	8.08
7.4 水力发电项目	37.89	47.03	57.57
7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	83.59	83.70	42.55
7.6 智能电网项目	1.87	4.32	1.90
8. 农村及城市水项目	133.96	156.62	150.74
8.1 农村饮水安全工程项目	9.96	12.76	9.84
8.2 小型农田水利设施建设项目	8.70	16.96	13.10
8.3 城市节水项目	115.30	126.90	127.81
9. 建筑节能及绿色建筑	368.04	403.01	334.26
9.1 既有建筑绿色改造项目	52.64	78.02	80.76
9.2 绿色建筑开发建设与运行维护项目	315.39	324.99	253.50
10. 绿色交通运输项目	561.18	542.59	462.91
10.1 铁路运输项目	187.13	132.18	60.92
10.2 航道治理及船舶购置项目	44.66	37.43	52.85
10.3 城市公共交通项目	239.98	255.72	246.74
10.3.1 城市公共汽车客运项目	52.88	42.50	27.50
10.3.2 城市轨道交通项目	187.10	213.23	219.25
10.4 交通运输环保项目	89.40	117.26	102.40
11. 节能环保服务	80.24	83.61	93.71
11.1 节能服务	26.50	21.09	19.66
11.2 环保服务	39.61	36.45	44.77
11.3 节水服务	14.10	22.84	26.99
11.4 循环经济（资源循环利用）服务	0.03	3.23	2.29
13. 合计	2,260.53	2,175.15	1,813.69
14. 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. 不包括境外分行、信用卡中心和离岸业务相关的绿色贷款余额

表 7 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	2019 年末 存量	2019 年存 量退出	2018 年末 存量	2017 年末 存量
非金属矿物制品业 (水泥等)	131.39	24.97	85.17	91.53
黑色金属冶炼及压延加工业 (钢铁等)	191.04	99.04	217.11	232.46
化学原料及化学制品制造业	387.95	91.66	324.30	370.17
有色金属冶炼及压延加工业 (铝业等)	174.72	66.07	193.54	135.63
总计	885.10	281.74	820.13	829.80

注: 不包括境外分行、信用卡中心和离岸业务相关的高耗能高污染行业年末存量退出金额

表 8 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2019 年	2018 年	2017 年
钢铁	贷款余额 (万元)	1,910,398	2,171,143	2,324,573
	占总贷款余额比 (%)	0.49%	0.62%	0.74%
水泥	贷款余额 (万元)	1,313,947	851,748	915,305
	占总贷款余额比 (%)	0.34%	0.25%	0.29%
平板玻璃	贷款余额 (万元)	6,829	10,400	7,610
	占总贷款余额比 (%)	0.00%	0.00%	0.00%
煤化工电石	贷款余额 (万元)	208,168	254,900	293,576
	占总贷款余额比 (%)	0.05%	0.07%	0.09%
造船	贷款余额 (万元)	73,783	73,557	155,233
	占总贷款余额比 (%)	0.02%	0.02%	0.05%
合计	贷款余额 (万元)	3,513,125	3,361,748	3,696,297
	占总贷款余额比 (%)	0.91%	0.97%	1.18%

表 9 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)
2019 年	14.65	3,754.17	5.43	9,530
2018 年	14.77	4,294.25	5.07	9,281
2017 年	16.04	4,351.41	7.21	8,235

表 10 数字会议情况表

会议类型	会议数量
电视电话会议	4,898
重要行政会议	41
常规性本地会议	1,004
在线视频监控	42
系统演练及上线	7
合计	5,992

表 11 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（%）
2019 年	281,134,859	277,563,480	98.73%
2018 年	234,020,994	221,608,888	94.70%
2017 年	168,977,297	149,983,275	88.76%

表 12 信用卡投诉率及回复满意度情况

年度	投诉率 %	回复满意度 %
2019 年	0.03%	98.50%
2018 年	0.07%	99.15%
2017 年	0.10%	93.03%

表 13 服务渠道建设情况表

指标名称	指标单位	2019 年	2018 年	2017 年
营业网点	个	1,606	1,693	1,799
新增营业网点	个	- 87	- 106	- 44
当年改造营业网点	个	276	407	66
ATM、外币兑换机、VTM 等自助设施	个	9,580	9,971	10,640
农村营业网点（含社区银行数）	个	172 (52)	170 (59)	189 (64)
社区金融服务点（社区支行、小微支行）	个	490	579	672

表 14 电子银行业务情况表

服务分类	交易规模	环保效益 (约等于)		
		植树 (万颗)	减排二氧化碳 (吨)	减少纸张量 (吨)
网上银行	4.5 (个人)	46.77	6,550.92	26,367.28
手机银行	15.2 (个人)			

注：统计口径包括个人客户和企业客户

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
电子渠道交易量替代率	%	98.29	98.12	95.87

表 15 客服热线客户反馈情况统计表

指标	2019 年	2018 年	2017 年
客服中心工作人员累计人数 (人)	743	692	711
客户申诉按时处理率 (%)	99.90%	99.94%	99.92%

表 16 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)
2019 年	76,375	85.10
2018 年	53,437	42.72
2017 年	55,426	29.03

注：统计口径包括个人客户和企业客户

表 17 员工基本情况

指标	2019年	2018年	2017年
员工总数	55,509	53,019	52,319
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
新员工数	4,628	2,912	4,209
女性员工数	28,991	27,924	27,474
男女员工比例	0.9:1	0.9:1	0.9:1
女性管理者比例（直管）	20%	22%	23%
少数民族	1,805	1,682	1,942
本科及以上学历	44,019	41,916	41,895
专科学历	11,490	11,103	10,424
境外员工	349	300	257
员工体检覆盖率	100%	100%	100%
员工流失率	5.8%	7.9%	6.9%
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 18 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)
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
2017年	1,381	2,900,000	11,200	2,154.00	30

表 19 员工权益保障情况统计表

指标名称	指标单位	2019年	2018年	2017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	16.21	2.21	7.9
医疗救助金额	万元	295	626	441
生活帮扶金额	万元	854	1,097	1,149

独立鉴证报告

GRI 索引

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	备注
102-1	组织名称	封面
102-2	活动、品牌、产品和服务	参见官网
102-3	总部位置	报告说明
102-4	经营位置	报告说明
102-5	所有权与法律形式	参见年报
102-6	服务的市场	参见官网
102-7	组织规模	参见官网
102-8	关于员工和其他工作者的信息	参见官网
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	责任理念
102-18	管制架构	公司治理
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	参见官网
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	参见年报
102-23	最高管治机构的主席	参见年报
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	董事长致辞
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	公司治理
102-30	风险管理流程的效果	风险与合规
102-31	经济、环境和社会议题的评审	公司治理
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理
102-33	重要关切问题的沟通	公司治理
102-34	重要关切问题的性质和总数	公司治理
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见官网
102-40	利益相关方群体列表	参见官网
102-42	识别和遴选利益相关方	参见官网
102-43	利益相关方参与方针	参见官网
102-44	提出的主要议题和关切问题	责任理念
102-46	界定报告内容和议题边界	责任理念
102-47	实质性议题列表	责任理念
102-49	报告变化	报告说明
102-50	报告期	报告说明

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	备注
102-51	最近报告的日期	报告说明
102-52	报告周期	报告说明
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	报告说明
102-55	GRI 内容索引	GRI 索引
102-56	外部鉴证	外部鉴证
201-1	直接产生和分配的经济价值	服务实体经济发展
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候挑战
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务实体经济发展
203-2	重大间接经济影响	共创多元价值
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	参见监管公告
302-1	组织内部的能源消耗量	应对气候挑战
302-2	组织外部的能源消耗量	应对气候挑战
302-4	减少能源消耗量	应对气候挑战
303-3	水循环与再利用	应对气候挑战
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	关键绩效
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	关键绩效
305-5	温室气体减排量	关键绩效
307-1	违反环境法律法规	无
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	应对气候挑战
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	共创多元价值
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	共创多元价值
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	共创多元价值
405-1	管治机构与员工的多元化	共创多元价值
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	共创多元价值
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	参见监管公告
417-3	涉及市场营销的违规事件	参见监管公告
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	参见监管公告
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	无

读者反馈

感谢您阅读《2019 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 15 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。



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
95528
spdb.com.cn

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