



浦发银行  
SPD BANK

## 2012年企业社会责任报告



封面图片：浦发银行“西藏光明行”活动，志愿者与进行白内障复明手术的藏民在一起。



# 报告概况

报告时间	2012年1月1日至2012年12月31日，部分内容超出上述范围
最近一次报告时间	2012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8年发布
报告参照原则和标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》</li> <li>■ 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》</li> <li>■ 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》</li> <li>■ 《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南G3.1版》</li> <li>■ 国际标准化组织ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》</li> <li>■ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南2.0》</li> </ul>
本年度报告变化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2012年主要社会责任关键数据表</li> <li>■ 浦发银行20周年重要履责事件</li> </ul>
报告涵盖范围	本报告以上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”）为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行
报告数据说明	公司报表及相关统计
报告鉴证	为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所有限公司按照《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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 报告以中文、英文两种文字发布，两种文本理解上发生歧义时，以中文文本为准</li> </ul>
印刷用纸	环保纸张
编制单位	本报告编制单位为浦发银行办公室
联系方式	浦发银行办公室公共关系部 邮政地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号 邮政编码：200002 电话：8621-61618888；传真：8621-63232036



# 目录

» 董事长致辞.....	03
» 2012年主要社会责任关键数据表.....	05

<b>第一部分 责任管理篇</b> 一、公司概况 ..... 07 二、战略和理念 ..... 07 三、企业社会责任管理 ..... 09 四、公司治理 ..... 09 五、利益相关方 ..... 13 六、浦发银行二十周年重要履责事件 ..... 15 七、荣誉奖项 ..... 19	<b>第二部分 经济责任篇.....21</b> 一、国计民生责任 ..... 23 二、金融普惠责任 ..... 33 三、优质服务责任 ..... 39 四、金融创新责任 ..... 42
<b>第三部分 社会责任篇.....45</b> 一、员工发展责任 ..... 47 二、金融教育责任 ..... 51 三、爱心公益责任 ..... 53	<b>第四部分 环境责任篇.....63</b> 一、节约环保责任 ..... 65 二、绿色金融责任 ..... 66 三、环境友好责任 ..... 71
<b>第五部分 指引、评价和鉴证</b> 一、2013年浦发银行社会责任指引.....73 二、利益相关方评价 ..... 74 三、独立鉴证报告 ..... 75 四、关键数据编报基础 ..... 81	<b>第六部分 附录</b> 一、GRI指标索引 ..... 82 二、读者意见反馈表 ..... 84



## 董事长致辞



董事长、党委书记 吉晓辉

## 履责二十年，创新无止境

肩负“为社会主义金融事业闯新路”的伟大历史使命，浦发银行经过20年的发展壮大，经受了各种困难和风险考验，实现了从上海首家区域性商业银行到全国大中型股份制商业银行的跨越式转变、从传统银行业务为主到跨市场跨领域综合化国际化经营的历史性转变，走出了一条符合现代商业银行发展规律，具有浦发特色的建设道路。

二十年来，我们积极探索适应市场经济发展的商业银行经营管理体制机制。在创立初期就按照股份制商业银行的经营管理要求，实行“三会一层”的法人治理结构；成为国内首家按照规范要求公开上市的商业银行；按照国际先进银行管理模式，率先实行资产负债比例管理，率先进行扁平化矩阵式组织架构改革，率先尝试主动负债，率先采用拨备率管理，为我国现代金融制度的建立提供了宝贵的实践经验。

二十年来，我们因势而变、顺势而为、乘势而上。总资产规模突破3万亿元；累计创造税后利润1,200多亿元，纳税总额680多亿元。资产规模和资本实力分列全球百强银行中56位和57位；挺进亚洲银行综合竞争力榜十强；国际信用评级不断调升；在国内银行业率先发布企业社会责任报告；品牌价值在全球金融品牌500强中列62位；经受了国际金融危机和国内经济周期波动的考验，综合实力和影响力显著提升。

二十年来，我们坚定不移推进创新驱动和转型发展。在新兴业务领域不断创新、突破；引入花旗银行作为战略投资者，开创国内股份制商业银行与国际大银行战略合作先河；与中国移动开展股权和业务合作，开创我国金融业“产融结合”先例；首家境外分行香港分行开业、伦敦代表处获批筹建，国际化经营迈出实质性步伐；投资设立基金公司、融资租赁公司、科技型银行和村镇银行等近30家独立法人金融企业，金融控股集团雏形基本形成。

二十年来，我们始终坚持以支持建设和服务民生为己任。引领绿色金融，支持生态文明建设；实行中小企业业务专营机制，组建国内首家专注服务科技和创新型中小企业的银行；探索要素市场金融服务创新，参与上海国际金融中心建设；扩大“三农”服务覆盖面，做好援疆金融服务，支持中西部产业建设，推动普惠金融体系建设；运营支撑和服务水平经受了奥运、世博和亚运会等重大国际活动的检验。

二十年来，我们全面加强党建工作和队伍、文化建设。始终坚持党的领导核心地位，率先在上海市国有控股金融企业中推行经营层“市场化选聘、契约化管理”改革。制定企业文化建设五年规划纲要，形成了体现时代精神和浦发银行特色的企业文化体系。

二十年来，我们感恩时代，感恩社会，感恩客户，感恩员工，是各方的鼎力支持，成就了浦发银行20年的今天，同时，必将锻造无限的未来。站在新的历史起点上，浦发银行将振奋精神，坚持以党的十八大精神为指导，以科学发展观为引领，以现代金融服务企业发展为方向，不断开创发展新局面。我们要继承和发扬几代浦发人艰苦奋斗、励精图治的创业精神，锐意进取、自强不息的创新精神，无私奉献、脚踏实地的敬业精神，以更加昂扬的姿态，携手各方，感恩同行，共赢未来！努力在“十二五”规划期末，建设成为与上海建设国际金融中心进程相适应的金融旗舰企业，以更加优异的业绩，回报员工、回报客户、回报股东、回报社会！

二〇一三年三月



# 2012年主要社会责任关键数据表

表1 2012年主要社会责任关键数据表

	项目	单位	2012年	2011年	2010年
经济类指标	资产总额	亿元	31,457	26,847	21,914
	贷款总额	亿元	15,446	13,314	11,465
	存款总额	亿元	21,344	18,511	16,387
	营业收入	亿元	830	679	499
	员工费用	亿元	143.89	121.78	101.24
	利息支出	亿元	769	598	278
	纳税额	亿元	164.72	118.51	83.58
	企业留存收益和股息	亿元	545.82	367.19	292.32
	归属于上市公司股东净利润	亿元	341.86	272.86	191.77
	归属于上市公司股东净利润增长率	%	25.29	42.28	45.10
	资产收益率 (ROA)	%	1.18	1.12	1.01
	净资产收益率 (ROE)	%	20.95	20.07	23.27
	核心资本充足率	%	8.97	9.20	9.37
	资本充足率	%	12.45	12.70	12.02
	不良贷款率	%	0.58	0.44	0.51
	拨备覆盖率	%	399.85	499.60	380.56

	项目	单位	2012年	2011年	2010年
社会类指标	公益捐赠	万元	1361	937.89	2,296
	每股社会贡献值 (按加权平均股数)	元	7.61	5.95	4.21
	员工总人数	人	35,033	31,231	28,081
	员工满意度	%	> 80	> 80	> 80
	员工流失率	%	4.6	4.91	4.20
	客户满意度	%	89	约85	约85
环境类指标	贷款项目环评达标率	%	100	100	100
	节能环保项目贷款余额	亿元	256.52	255.16	214.61
	高耗能、高污染行业存量退出	亿元	322.46	275.85	227.26
	电子渠道交易量替代率	%	79.74	78.39	73.78
	人均办公耗电	度	13,213	13,841	12,586
	人均办公耗水	吨	50.57	58.21	69.88
	人均公务用车油耗	升	47.35	60.07	76.96
	视频会议	次	488	440	329
	信用卡电子对账单占比	%	37.82	31.18	25.91

注1: 纳税额包括企业所得税、营业税金及附加以及其他税金。

2: 根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求,并考虑到银行业的行业特性,建议每股社会贡献值的计算方式如下:

每股社会贡献值=每股收益+(纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额)/股本其中,纳税额、利息支出、企业留存收益和股息、税后利润属于对社会的直接经济价值贡献。

3: 企业留存收益指企业当年未分配利润。

4: 客户满意度是在对公客户满意度和个人客户满意度基础上,结合2012年公银、个银收入比重,计算出的总体客户满意度。

5: 人均耗电、耗水、公务用车油耗、视频会议为总行数据信息。



# 责任管理篇

## 公司概况

上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”）是1992年8月28日经中国人民银行批准设立、1993年1月9日开业、1999年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600000）的全国性股份制商业银行，总行设在上海。目前，注册资本金186.53亿元。良好的业绩、诚信的声誉，使浦发银行成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

秉承“笃守诚信、创造卓越”的核心价值观，浦发银行积极探索金融创新，资产规模持续扩大，经营实力不断增强。至2012年末，公司总资产规模达31,457亿元，本外币贷款余额15,446亿元，各项存款余额21,344亿元，实现税后利润341.86亿元。目前，在全国29个省、市、自治区，设立了38家直属分行，824个营业机构，员工达35,033名，架构起全国性商业银行的经营服务格局，并以香港分行开业、伦敦代表处获批为标志，迈出国际化经营的实质性步伐。

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

## 战略和理念

### 浦发银行整体战略

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

### 企业社会责任战略纳入整体发展战略

2011年，浦发银行制定实施了《2011-2014年企业社会责任发展战略规划》，明确未来五年，致力于深化企业社会责任建设，将企业社会责任管理与银行经营发展更加紧密地结合，建立可持续发展的运营模式。同时，把“企业公民的社会责任实践”作为重要的品牌特质，积极打造责任品牌，依托金融专业优势，践行企业社会责任，形成具有浦发特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于成为受人尊敬的上市银行，促进自身和利益相关方共同可持续发展。从而，将企业社会责任与银行品牌战略以及银行整体发展战略相对接，将社会责任工作有机融入品牌建设以及银行整体发展战略。

### 浦发银行社会责任理念

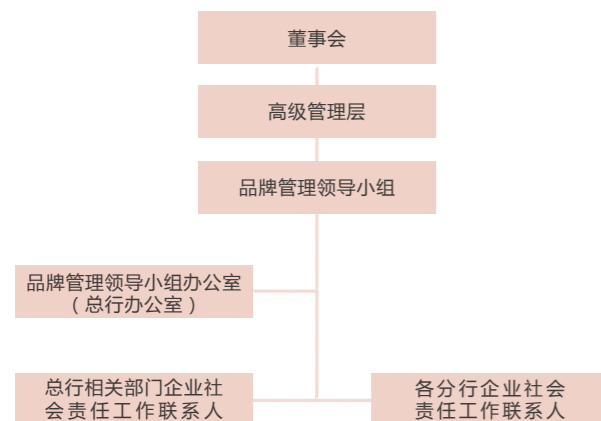
企业社会责任观	依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。
企业社会责任目标	致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。将企业社会责任作为浦发银行文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为受人尊敬的上市银行。 在经济责任层面，致力于合法诚信、永续经营、为股东创造更多价值；在社会责任层面，致力于为员工、客户、社区等各利益相关方谋求福祉；在环境责任层面，致力于积极应对和规避环境风险，持续绿色金融创新，大力建设低碳银行，追求可持续发展。
企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

## 企业社会责任管理

浦发银行企业社会责任工作由品牌管理领导小组负责牵头管理，重大事项提交行长办公会议和董事会决策。品牌管理领导小组由分管行领导牵头负责，办公室负责日常工作，公司及投资银行总部、个人银行总部、财务部、合规部、战略发展部、机构管理部等职能部门，和各分行联合实施具体工作。从而，形成有牵头、有配合，有分工、有合作，组织架构清晰、职责定位明确的企业社会责任工作管理架构。

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

图1：企业社会责任工作管理架构



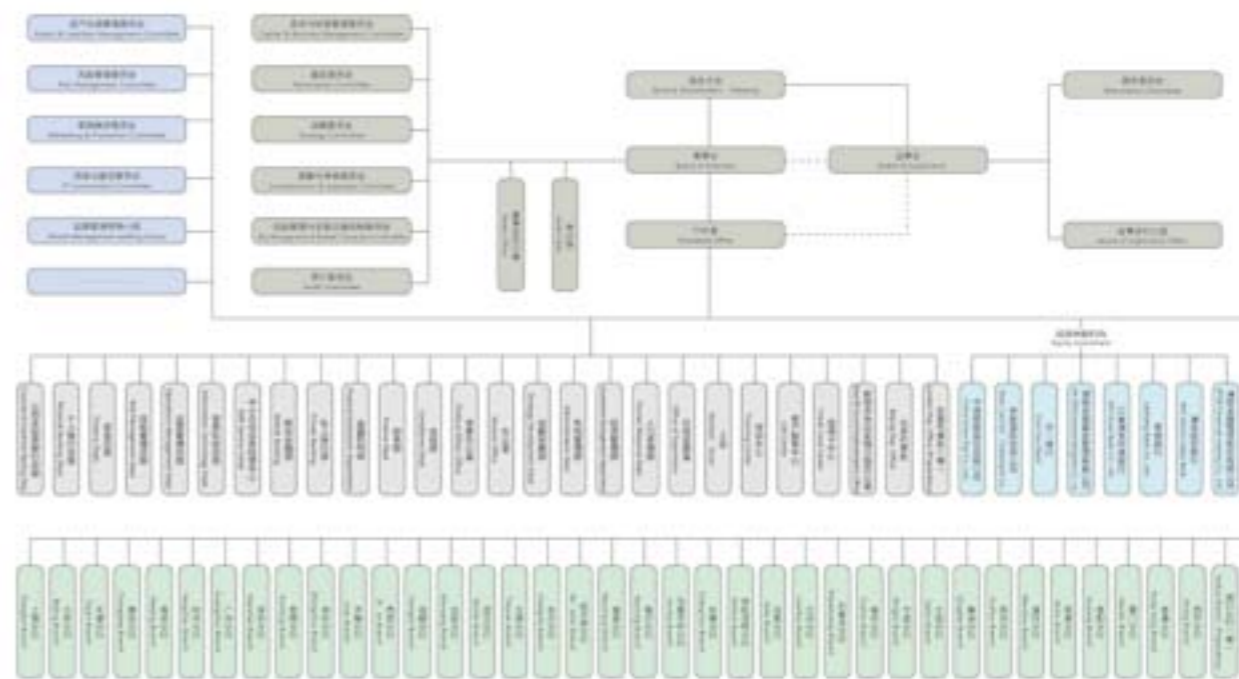
## 公司治理

### （一）完善公司治理架构

2012年，公司顺利完成了第五届董事会换届选举工作，调整和优化了董事结构，践行了独立董事提名和选聘机制，完成了董事会选聘高级管理层工作。进一步强化了董事会在公司治理架构中的核心作用，强化了董事会的聘任权和对高管层的引领作用，强化了公司治理的传导机制。目前，第五届董事会共有18位董事，其中股东代表董事7名、独立董事7名、执行董事4名，下设六个专业委员会。

“三会一层”运作规范。公司股东大会、董事会、监事会和高级管理层的职责明晰，各尽其职、独立运作，既相互配合，又有效制衡，保障了公司治理的合法合规和高效运行。报告期内，公司召开1次股东年会和1次临时股东大会，审议通过了财务预算、利润分配、董事会和监事会换届改选等7项议案。召开10次董事会会议，审议通过财务预算、资本管理、分支机构设立、股权投资、风险管理与内控等51项议案。董事会专门委员会召开会议15次，审议通过31项议案。召开独立董事会议1次，发表专项独立意见3次。召开监事会会议10次，审议通过46项议案。监事会专门委员会召开会议3次，审议通过6项议案。

图2：公司治理架构



### （二）投资者关系管理

公司积极开展投资者关系沟通活动，接待国内外投资银行、基金公司、股东来访总数超过100次；参加境内外机构举办的策略会3次。通过召开业绩交流会、走访机构投资者、接待投资者来访、举行电话会议、参与券商组织的各类研讨会、主动向机构投资者及分析师发送临时公告、定期报告等多种方式，进一步提升了公司的透明度、改善投资者体验、提高投资者信息满意度。除了做好投资者的日常接待工作外，还针对投资者关心的热点、重点问题，做了重点的研究和分析，形成了公司与投资者（股东）、监管机构多维一体的沟通机制。

公司重视并积极维护与评级公司的沟通与交流，在整体经济下行的大背景下，保持对公司投资级评级的稳定。报告期内，穆迪继续维持对公司的评级结果，即长期存款评级Baa3（投资级）、短期存款评级为Prime-3、财务实力评级维持D，所有评级展望均为稳定。

### （三）切实履行披露义务

公司坚持以良好的治理为基础，以完善的内部控制为依托，不断完善信息披露机制，保证投资者能够及时、准确、平等地获取有关信息。2012年度，公司定期报告披露4次，临时公告披露35次，除了对公司“三会”决议进行公告外，

对公司重大事项如金融债券发行情况、花旗银行股权转让、关联交易公告、公司及股东承诺履行情况公告等均作了及时的公告。2012年1月5日，公司连续第6年成为上交所最早披露年度业绩快报的上市公司，既避免了核心数据的泄露，又保障了投资者及时了解公司重大事项，提升公司透明度，切实履行了上市公司信息披露义务。报告期内未发生一起因疏忽或数据有误造成的更正公告，为投资者全面了解公司财务和经营状况创造了条件。

### （四）全面风险管理

一是初步建立了全面风险管理体系，新资本协议的合规达标验收工作也正在逐步推进之中。二是形成了与自身发展相适应的风险偏好及管理，并将风险偏好策略转化为制定年度经营计划和预算的重要依据，进而传达到全行的各个层面和业务条线。三是积极合理配置风险资产，大力拓展低风险权重、高风险回报的业务，特别加强对低风险资本消耗的中间业务的推进。四是通过制定一系列办法和制度，突出风险控制重点、落实责任、坚守风险管理底线，明确银行可承受风险的程度。五是着力提升整体抗风险能力，完善和强化内部审计体系和管理运行机制，不断完善资产损失核销制度，提升银行应对逆周期风险能力。

### （五）规范实施新巴塞尔协议

自2007年启动新资本协议实施工作以来，经过5年建设，2012年，浦发银行按照既定的新资本协议实施规划，持续推进新协议工程，在项目实施、落地应用、合规达标、落实新规方面取得积极进展。在项目实施上，浦发银行继续推动有关IT系统的建设与优化，加强第一支柱信用、市场、操作三大风险项目成果的应用基础；启动押品管理和债项评级项目，进一步推动信用风险的精细化管理，为内部评级高级法达标奠定基础。在落地应用上，浦发银行不断拓展和延伸新协议各专业模块的应用领域，积极推进各项成果在授权、风险定价、风险限额、信贷审批、贷后预警与催收等方面的应用，实现管控风险与提高效率并举；与此同时，浦发银行加强分行新协议实施及推广的力度，建立总分行衔接的推广与管理机制，通过系统的培训、宣传、指导与检查，普及新协议知识与理念，推动各项工具的贯彻应用。在合规达标上，浦发银行顺利接受上海银监局对公司新资本协议实施情况的试评估，在新协议合规达标的进程中，又迈出了坚实一步。在落实新规上，《商业银行资本管理办法（试行）》于2012年6月正式颁布，浦发银行开展一系列准备与落实工作，认真学习新规要求，开展多层次培训动员，组织做好新资本充足率报表的监管报送和资本充足率达标规划的编制，强化资本集约，推动内涵式发展。

### （六）内控体系健全

一是建立健全有机统一的合规内控管理架构，保障合规内控专业化管理组织架构运作有序。明确董事会作为内控管理决策机构；监事会作为内控管理监督机构；高级管理层作为内控管理执行机构；各业务部门、支持保障部门及各级分支机构作为第一道防线，在职责范围内承担合规内控管理职责；风险和合规监控部门、审计部门作为第二、三道防线，监督和评价内控的执行情况，建立了以公司治理为基础，职责明确、运作规范、分权制衡，覆盖全员、全过程的内控组织架构，确保各级机构充分行使内控管理职责。同时，在高管层下设立专门的内部控制委员会，协助高级管理层实施全面的内控管理，监督各项管理工作的有序推进。二是建立专业化内部控制管理工具，提升内控管理效率和效果。通过建立“内控流程全景图”、“制度流程对照表”、“风险控制矩阵图”、“内控测试工具箱”等举措，建立了内控管理专业化管理工具，为内部控制的常态化和规范化管理提供了科学的方法和手段。三是建立由分行、总行、独立监督与评价部门构成的三级内部控制监督与评价体系，分工清晰、相互制约的三级监督评价体系保障经营活动依法合规。四是建立业务流程机制优化改进工作模式，提升合规内控管理的适宜性和有效性。

## 利益相关方

公司致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立战略互信，形成可持续发展共识，发挥合力创造价值，最大限度地增进企业对社会和环境的积极影响，最大限度地减少消极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	关键议题	沟通方式	公司回应
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新金融产品</li> <li>优质金融服务</li> <li>金融理念引领</li> <li>创新金融体验</li> </ul>	网点服务、上门服务、电子银行服务、征求意见簿、营销推广活动、理财讲座、沟通座谈会、满意度调查等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系</li> <li>提供品种丰富的产品</li> <li>提升客户满意度</li> <li>为客户创造价值，与客户共同成长</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升盈利水平</li> <li>规范运作</li> <li>严格风险管理</li> </ul>	股东大会、定期报告、临时公告、投资者沟通与交流、路演、新闻发布会、分析师会、媒体报道等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建完善的公司治理体系</li> <li>紧密跟踪和顺应国际、国内经济形势变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康、可持续发展，给股东带来可持续的收益回报</li> <li>加强信息披露事务管理和公共关系管理，努力提高透明度，加强声誉风险管理</li> <li>依法合规经营，加强合规管理</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益保障</li> <li>薪酬福利</li> <li>教育培训</li> <li>个人发展</li> </ul>	职工代表大会、工会组织、内部网络、员工活动、沟通交流会议等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工平等、公平就业的权益，培养员工队伍的多元化</li> <li>建立和完善职工代表大会制度，从制度上确保员工基本权益的实现</li> <li>强化员工培训，完善考核激励机制，提供良好的职业发展机会</li> <li>持续开展员工满意度调查并及时跟进反馈</li> </ul>

利益相关方	关键议题	沟通方式	公司回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持国家宏观调控政策</li> <li>税收</li> <li>扩大就业</li> </ul>	法律法规、国家政策指示、央行会议、规章制度、现场检查、非现场监管、座谈会、通气会、调研、论坛等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>调整信贷结构，支持保增长、惠民生、调结构领域融资</li> <li>积极主动纳税</li> <li>为社会提供就业岗位</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持低碳经济建设</li> <li>支持构建节约型社会</li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>全员参与，日常节能环保，推行绿色采购，开展环保公益活动</li> <li>大力发展电子银行，拓展绿色金融渠道</li> <li>创新绿色产品，支持绿色信贷</li> <li>全面打造低碳银行</li> </ul>
合作伙伴 (含供应商、保险、证券、基金及同业)	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信交易</li> <li>合同履行</li> <li>合作发展</li> </ul>	市场调研、沟通与交流、招标方案、合同与协议、效果评估。	<ul style="list-style-type: none"> <li>以公开、公平、公正的原则开展合作</li> <li>以平等、互利、互信的原则共同发展</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会公平正义</li> <li>社会和谐有序</li> </ul>	开办讲座、金融知识宣传、志愿者服务、上门服务。	<ul style="list-style-type: none"> <li>围绕助学、扶贫、教育、环保主题，组织社会公益活动</li> <li>倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参与</li> <li>开展针对各类金融消费人群的金融教育</li> </ul>
社会团体 (包括环保组织、慈善公益组织等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持、促进社会团体发展</li> </ul>	论坛、座谈会、沟通会、捐赠、签订合作协议等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极支持并参与相关公益活动</li> <li>与国内、外先进社团组织建立密切联系，加强沟通与学习</li> <li>从金融专业和经费上给予支持</li> </ul>
媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息准确、及时、透明、互动</li> </ul>	信息披露、媒体通气会、媒体见面会、新闻发布会、微博互动等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时、主动披露公司信息</li> <li>建立畅通、透明的沟通渠道</li> <li>加强舆论导向，营造健康、良好的金融舆论氛围</li> </ul>



## 浦发银行20周年重要履责事件

序号	履责事件	责任举措	责任价值
1	成为上海慈善基金会首家社会捐赠单位	1994年，浦发银行于成立之初，作为第一家社会捐赠单位，向刚刚成立的上海慈善基金会捐赠100万元，用于社会慈善救助项目。	有力支持了慈善机构的起步发展，体现了浦发银行自成立伊始便关爱社会、践行社会责任的企业文化。
2	在中国银行业首家试点办理普通高校助学贷款	1997年9月1日，浦发银行在国内率先开办高校助学贷款、留学贷款等市场化助学贷款业务，为有需要的上海地区40余所全日制普通高校新生提供学费和生活费贷款。同时向上海市教委助学贷款专项基金捐赠100万元，用于对优秀学生和困难学生的助学贷款贴息。	该项金融创新使不同经济收入的学生群体都有机会享受高等教育，对培养大学生自立自强品德具有重要的积极意义。
3	援建浦发银行希望小学	1997年，在大别山革命老区浦发银行建立了第一所浦发希望小学。截至2012年末，浦发银行在杭州、昆明、重庆、深圳、南昌、南宁、四川、西藏等地共建立了25所希望小学，累计捐助金额超过1,500万元。	浦发银行重视教育领域的公益投入，通过在老少边贫地区建立希望小学，帮助当地儿童走进课堂，用知识改变命运。
4	在中国银行业第一家按规范要求实现公开上市	1999年11月10日，浦发银行以4亿元A股股票在上海证券交易所挂牌上市交易，股票名称为“浦发银行”，编号为60000，成为上海证券交易所银行第一股。	浦发银行是我国《商业银行法》、《证券法》颁布实施后，国内首家由中国人民银行、中国证监会正式批准、规范上市的股份制商业银行，其成功上市不仅促进了银行自身治理结构的进一步提升，也直接推动了我国相关监管法规的修订、完善，带动了后续诸多中资股份制商业银行上市，对中国金融业发展具有重大的历史意义。
5	在中国银行业率先实现数据大集中	2002年6月28日，浦发银行“628核心系统项目”正式启动，2003年4月4日“628核心系统项目”在广州分行率先试点上线，2004年4月15日，“628核心系统项目”圆满结束，率先实现全行数据大集中。	该项目实现了全行数据大集中，提升了客户服务质量和效率，实现了7*24服务，获得“中国最佳IT项目”奖。

序号	履责事件	责任举措	责任价值
6	开办网上银行业务	2004年4月6日，浦发银行开办网上银行业务，提供个人网银和公司网银两项服务功能。	网上银行业务的推出，开启了网上银行金融服务的新时代，浦发银行网上银行覆盖面全、功能强大、界面友好的特点，提升了客户服务，并助力低碳银行建设。
7	开通员工内部慈善捐赠系统	2004年，浦发银行建立了员工内部慈善捐赠系统。	员工内部慈善捐赠系统汇集员工爱心，培育责任文化。至2012年末，员工累计捐赠3118万元，捐赠金额集中用于社会救灾、扶贫帮困、员工互助等公益项目。
8	开通外部网站爱心主页	2005年，浦发银行开通外部网站爱心主页，为网上银行客户开设爱心通道，致力于搭建一座爱心桥梁，将客户与社会公益慈善机构直接连通。	至2012年末，浦发银行网上捐助系统与8家社会慈善机构在14个项目中开展合作，无论公司客户还是个人客户，都可以通过网上银行的捐赠款项自动、即时划转到社会慈善机构帐户，捐赠资金由慈善机构管理并开展公益项目，从而借助浦发银行网上银行平台，将爱心接力传递。
9	积极引领绿色信贷	2005年，浦发银行承办法国开发署（AFD）转贷款，开启绿色领域国际合作新里程；2007年初，浦发银行启动了与国际金融公司（IFC）损失分担机制下的能效项目合作；2011年5月16日，浦发银行与亚洲开发银行举行绿色建筑投融资合作签字仪式，浦发银行在中国银行业率先全面介入建筑节能融资金融服务。	浦发银行是与国际组织在绿色信贷领域合作最多的银行之一，开创了绿色信贷领域的引领地位：完成国内首单AFD绿色中间信贷业务；完成国内首单CDM财务顾问业务，率先进入碳金融领域；完成国内首单国际碳保理业务；完成国内首单合同能源管理保理业务；在国内银行界率先推出针对低碳经济的绿色金融解决方案；形成了目前业内最全的、覆盖低碳产业链上下游的绿色信贷产品和服务体系。绿色信贷，成为浦发银行发挥金融优势，助力实体经济，履行社会责任的有益实践。
10	在中国银行业率先发布《企业社会责任报告》	2006年6月，浦发银行在中国银行业率先发布《企业社会责任报告》，至今已连续8年发布。	率先披露《企业社会责任报告》，信息公开透明，接受社会各方监督，展现了浦发银行企业社会责任实践全貌；促进了银行自觉将企业社会责任融入银行经营战略、运营管理和商业模式之中。

## 浦发银行20周年重要履责事件

序号	履责事件	责任举措	责任价值
11	积极开展金融援疆服务	2006年6月，浦发银行乌鲁木齐分行开业，迈出援疆建设的实质性步伐；2010年11月，浦发银行喀什分行开业，浦发银行成为国内第一家在喀什地区开设营业机构的股份制商业银行。截至2012年末，共开立三家异地分支行昌吉、喀什、阿克苏，营业机构总计11家。	加快网点布局，加大信贷投入，有力推动了新疆地区的基础建设及民生工程，支持新疆实体经济建设。
12	建立浦发志愿者队伍	2006年10月，成立浦发银行志愿者队伍，建立相关管理机制，与国际志愿者组织JA合作开展系列社会志愿服务。	志愿者队伍的成立，有力推动了浦发银行志愿服务活动的机制化、常态化、专业化管理。
13	在中国银行业率先开展“全行志愿者日”活动	2008年1月，浦发银行在中国银行业率先开展“全行志愿者日”活动，建立起在每年1月的第一个星期六，开展全行志愿者日的活动机制，全行同一时间、主题、形象，在全国开展多种形式的志愿服务。至2013年1月已持续6年开展，累计30000人次志愿者参加，分别开展了“低碳，让生活更美好”、“传递关爱，幸福中国”、“传递关爱、责任先行”、“感恩同行，传递正能量”等主题志愿服务。	6年来，浦发志愿者围绕社区金融服务、环保、敬老、助孤四个方向开展不同形式的公益活动，以志愿服务的形式、以爱心回馈社会的方式，向社会传递温暖和力量。
14	对口支援都江堰市灾后重建	2008年9月12日，浦发银行与都江堰市政府签订了50亿元授信贷款额度的《银政合作框架协议》，成都分行与都江堰市兴市投资有限公司签订了《银企全面合作协议》；10月24日，都江堰支行开业，浦发银行作为牵头行和代理行筹组的“都江堰历史文化名城恢复重建工程”40亿元银团贷款项目成功组建。	截至2011年末，浦发银行对都江堰地区贷款余额45亿元，极大地支持了灾区重建和产业恢复提升。
15	成立首家浦发村镇银行	2008年12月26日，浦发银行发起设立绵竹浦发村镇银行，这是浦发银行开办的首家村镇银行。至2012年末，本行已在四川、河南、湖南、重庆、陕西、江西、黑龙江和甘肃等各大省份及直辖市设立了21家村镇银行，25个营业网点，总资产达到200.8亿元。	浦发村镇银行是“三农”服务的专营银行，有力支持了农村经济发展。

序号	履责事件	责任举措	责任价值
16	开创中国电信业和金融业的崭新模式	2010年11月，浦发银行与中国移动签署战略合作协议，围绕移动金融与移动电子商务、基础银行业务、基础电信业务、客户与渠道资源共享等领域展开合作。	开创了中国电信业和金融业合作的崭新模式，创新移动支付新模式，为社会大众提供快速、便捷、安全的移动金融服务；构架起浦发银行实体网点、自助银行、网上银行、电话银行、手机银行和电视银行“六位一体”的金融服务渠道体系，为企业双方、客户和社会创造价值。
17	制定《2011-2014年企业社会责任发展战略规划》	2011年，浦发银行制定并实施《2011-2014年企业社会责任发展战略规划》。	规划明确了浦发银行对经济、社会、环境的三重责任，将企业社会责任有机融入品牌建设以及银行整体发展战略中，致力于提升具有浦发银行特色的责任竞争力。
18	制定《上海浦东发展银行对外捐赠工作管理办法》	2010年，浦发银行制定《上海浦东发展银行对外捐赠工作管理办法》。	将对外捐赠工作实行机制化、规范化管理，至2012年末累计对外捐赠近1.3亿元，广泛用于扶贫、助学、帮困、救灾、环保等社会公益事业。
19	开展20周年行庆主题公益项目“放眼看世界——斜视儿童公益慈善手术项目”	2012年9月11日，浦发银行开展20周年主题公益项目“放眼看世界——斜视儿童公益慈善手术项目”，项目首期在上海和重庆启动，未来3年将持续在贵阳、昆明、乌鲁木齐等中西部城市推进。	以公益活动形式，为20周年行庆献礼，资助困难家庭的斜视儿童接受公益慈善手术，帮助孩子们纠正视力，让他们拥有自信和美好未来，预计受益儿童达2,000人，累计捐赠资金投入650万元。
20	在中国银行业率先推出“阳光慈善”基金托管服务	2012年9月，浦发银行在业内率先推出“阳光慈善”基金托管服务。	创新公益服务模式，以金融专业力量，帮助慈善公益组织实现捐赠资金透明化、专业化管理运营。成为国内第一家提出公益慈善资金全程、全额阳光化运营托管服务模式的商业银行。



# 责任管理篇

## 荣誉奖项

类别	奖项名称
企业社会责任	2012年可持续发展评级机构崇德公司 (RepuTex) 公布恒生可持续发展指数2012年度分析报告, 获评“内地上市公司可持续发展十强”第3名, 可持续发展评级A
	2012年获评润灵环球责任评级 (RKS) 发布A股上市公司社会责任信息披露评级, 浦发银行在582家A股上市公司中排名第8位, 位居银行业第3位, 评级展望“稳定”
	2012年获评中国银行业协会“中国银行业最具社会责任金融机构奖”、“最佳社会责任实践案例奖”
金融服务	2012年获评WTO经济导刊“金蜜蜂企业社会责任中国榜——金蜜蜂企业”、“金蜜蜂优秀企业社会责任报告·客户专项奖”
	2012年度获评《亚洲银行家》杂志“中国最佳零售支付产品——浦发银行 中国移动浦发银行借贷合一联名卡”、“中国最佳储蓄产品——浦发银行周周赢”
	2012年获评《21世纪经济报道》“亚洲最佳风险管理银行”奖, 入围2012年亚洲银行竞争力排行榜十强
	2012年获评《首席财务官》杂志“最信赖银行大奖”、“最佳公司金融品牌奖”、“最佳中小企业服务品牌”、“最佳绿色银行奖”
	2012年获评《第一财经金融价值榜》“年度村镇银行”奖项
	2012年获评《理财周报》“2012最受尊敬银行”、“2012最佳零售银行”
	2012年获评《中国证券报》“中国上市公司金牛奖百强”
	2012年获评《每日经济新闻》“最佳公司治理奖”
	2012年获评《中国经营报》卓越竞争力对公业务银行
	2012年获评《证券时报》、《新财富杂志》2012年度中国金融IT最佳创新案例——浦发联名卡、最佳电子服务银行、最佳手机银行、最佳银行网站
	2012年获评上海金融创新成果一等奖(商业银行股权基金综合金融服务)
	2012年信用卡业务获评《世界》“2012年度最具品牌影响力信用卡领袖奖”、《上海证券报》“2012年度最佳信用卡”、中移动浦发联名卡荣获《亚洲银行家》“中国最佳零售支付产品”
2012年信用卡客服中心获评中国电子商会“2012中国最佳呼叫中心运营奖”	
国际排名	2012年《银行家》杂志“世界1000强银行排名”, 按照核心资本计, 进入全球银行60强之列, 排名全球第57位, 较上年(64位)上升7位, 在上榜中资银行中排名第8
	2012年, 英国《银行家》杂志“全球金融品牌500强”榜单, 排名第62位, 跳升29位, 位列亚洲银行第12位, 中资银行第7位, 品牌资产24.5亿美元
	2012年, 在《福布斯》杂志发布的全球企业2000强榜单中, 浦发银行成功跻身全球企业200强之列, 居第153位, 居上榜中资企业第11位以及上榜中资银行第6位
	2012年, 国际三大评级机构之一的穆迪投资者服务公司(穆迪)发布浦发银行信用评级报告, 其中长期存款评级维持在Baa3, 外币存款评级维持在Prime-3, 财务实力评级维持在D(对应的基础信用评估为Ba2), 所有评级的展望均为稳定





# 经济责任篇

## 理念与政策

### 责任准则

- ▶ **依法合规，稳健经营：**遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。
- ▶ **笃守诚信，服务大众：**合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为大众提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。

### 责任领域

- ▶ **国计民生责任：**贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，发挥金融机构信贷支持作用，优化和调整授信结构，加大对实体经济信贷投入，着力支持西部开发和东北工业振兴，对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。
- ▶ **金融普惠责任：**进行包括制度、机构和产品在内的金融体系创新，关注弱小，普惠金融，使每个企业和个人都可拥有金融服务的机会，从而有机会共同参与经济发展，实现共同富裕的责任。
- ▶ **优质服务责任：**将金融服务与社会制度、精神文明、经营环境、技术手段等因素相关联，通过提升服务质量，优化服务流程，提高运营效率，加强服务反馈，维护金融安全等责任举措，从而在为客户创造经济价值的同时，创造美好客户体验的责任。
- ▶ **金融创新责任：**保持前瞻性的国际视野和专业视角，以客户需求为中心，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，从而，运筹金融力量，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。

## 国计民生责任

### 一、国际化、综合化经营迈出坚实步伐

利率市场化和人民币国际化进程，对商业银行可持续发展提出了更高要求，为适应金融体制改革深化需要，提升经营管理国际化水平，浦发银行继2011年6月首家境外分行香港分行开业以来，坚实迈进国际化经营步伐，2013年1月17日，浦发银行伦敦代表处获批筹建。代表处致力于通过与当地金融机构、客户进行联络沟通，服务中英经贸往来，延伸金融服务、满足客户跨境金融服务需求。同时，有助于将国际先进金融创新产品和先进技术引入国内，促进国内产品创新，提高服务客户层次。

根据本行建设具有核心竞争优势的现代金融服务企业的经营目标，2012年本行积极落实综合化经营战略，为客户提供全面金融服务，通过发起设立浦银金融租赁公司、浦发硅谷银行，推动浦银安盛基金管理公司完善公司治理，持续提高经营管理水平，在综合化经营领域取得了一系列进展。同时本行建立了以公司治理为核心的股权管理理念，强调利益相关者之间的均衡，不片面追求单方面股东利益的最大化。

浦银金融租赁股份有限公司，2012年5月11日，在上海举行了开业仪式。浦银金融租赁股份有限公司是由浦发银行、中国商用飞机有限责任公司和上海国际集团有限公司共同发起设立的全国性非银行金融机构，是国内首家由商业银行、先进制造企业和综合化金融控股集团共同发起设立的金融租赁公司。金融租赁公司的设立将为我国民用航空产业的发展提供金融支持和服务，推动拥有自主知识产权的国产飞机的销售，进一步建立和完善我国民用航空产业体系，打破外资租赁公司在国内飞机租赁领域的强势地位，进一步降低

民航运输业的运营成本，全面提升我国民机产业的综合竞争力。公司成立以来，已累计投放租赁贷款超过百亿，所有项目均投向了实体经济，其中中西部地区项目占比达到35%以上，国家重点建设项目占比达到20%以上，涉及民生、公共设施和环境保护的项目占比达到35%以上，较好的履行了社会责任。

浦发硅谷银行，2012年8月15日正式开业，浦发硅谷银行的注册资本为10亿元人民币，浦发银行与美国硅谷银行各持50%股权。浦发硅谷银行是中国第一家拥有独立法人地位的“科技银行”。公司经营中立足支持高科技企业发展，将有助于促进我国自主创新能力提高和经济发展方式转变。

浦银安盛基金管理有限公司，2007年8月在上海正式成立，公司由上海浦东发展银行股份有限公司、法国安盛投资管理公司、上海盛融投资有限公司，共同发起设立的中法合资的银行系基金管理公司。2012年公司成立5周年，在控股母行浦发银行的支持下，公司治理进一步完善，资产管理规模突破百亿大关，投资业绩显著提升，多只基金取得市场领先地位，为广大投资者带来了较高回报，为客户提供了更好的资产管理服务。



### 二、大力支持地方经济发展

作为全国性股份制商业银行，至2012年末，本行机构网点总数已达824家，除宁夏、西藏二个省份以外，已在全国28个省、直辖市、自治区、香港特别行政区，开设了38家一级分行(含海南分行筹建中)，全国性服务网络的覆盖率进一步提高，有效支持了全国经济建设。浦发银行统筹全行性金融资源优势，关注国计民生，鼎力支持地方重大经济建设项目，为促进我国经济发展做出积极贡献。

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行助力海洋经济	2012年12月杭州分行辖属舟山分行成立，与舟山市签订政银战略合作协议。今后五年内向舟山港综合保税区、港口物流、海洋运输、船舶修造、海洋生物医药、临港先进制造业、海水综合利用、中小企业等领域提供不少于200亿元授信支持。	以舟山分行为平台，紧紧围绕国务院舟山海洋经济发展战略，深入探索适合舟山海洋经济及地方产业特点的金融创新和融资方式，积极支持舟山及浙江新一轮发展。
太原分行大力支持省民生项目建设	重点支持省民生项目建设，倾斜信贷资源，涉及贷款总额31.03亿元。在支持道路交通方面，涉及贷款总额17.73亿元，如：省交通厅、晋中龙城高速有限责任公司、山西省公路局、以及大西铁路项目、侯禹铁路项目等；在支持水利建设方面，涉及贷款总额3.37亿元，如：禹门口引黄工程、太原市自来水公司等；在支持电力建设方面，涉及贷款总额7.34亿元，如：河坡发电、兆光发电、晋城市硕阳光电等。	有力支持了地方水利资源开发利用、基础设施建设及道路交通等关系民生的重点领域。
呼和浩特分行内蒙古地区	2012年4月16日，分行成功获得内蒙古自治区首支大型产业投资基金——战略新兴产业基金托管银行基金托管资格。	建立后的产业基金将作为自治区政府旗下最大的产业基金，在“十二五”期间积极配合自治区政府产业结构优化升级，实现政府连接产业、集合资本、催生市场的职能，为自治区六大支柱产业提供高效率的金融支持，对内蒙古地区经济结构调整，产业结构优化具有重大战略意义。

表2 2012年四类企业贷款余额、客户数量占比情况

	大型	中型	中小型	金融机构、国家机关	离岸	转贴现
客户占比	9.38%	42.59%	46.69%	0.14%	1.20%	
贷款占比	27.66%	45.35%	23.24%	1.68%	0.94%	1.13%

注：企业分类标准以制造业为例，根据年销售额规模进行划分

表3 2012年新增贷款投向表

行业分类	对应行业分类	2012年贷款余额(万元)	2012年新增贷款额(万元)
农林牧渔业	A类	1,009,706.90	252,457.91
其中：农业贷款	A01	464,223.00	136,287.08
林业贷款	A02	120,918.72	34,715.67
采矿业	B类	4,646,929.07	1,362,343.99
制造业	C类	36,734,118.63	6,390,556.85
电力、燃气及水的生产与供应业	D类	4,380,031.05	-696,980.25
建筑业	E类	8,275,459.77	1,317,351.70
交通运输、仓储及邮政业	F类	9,849,496.52	616,667.09
信息传输、计算机服务和软件业	G类	775,108.61	114,737.50
批发和零售业	H类	21,451,454.63	7,198,143.66
住宿和餐饮业	I类	888,636.67	54,004.02
金融业	J类	168,902.91	71,953.55
房地产业	K类	11,283,583.30	-228,680.66
租赁和商务服务业	L类	7,450,445.96	779,259.68
科学研究、技术服务和地质勘查业	M类	535,403.68	177,011.31
水利、环境及公用设施管理业	N类	8,450,157.87	-1,189,552.37
居民服务和其他服务业	O类	758,943.56	52,937.89
教育	P类	1,097,574.29	-163,605.36
卫生、社会保障和社会福利业	Q类	580,203.28	156,475.85
其中：卫生行业	Q85	578,703.28	157,675.85
文化、体育和娱乐业	R类	526,843.40	-76,527.60
其它	S类和T类	471,025.00	-63,497.50
合计	-	119,334,025.12	16,125,057.27

注1：统计口径以人民银行《主要银行业金融机构贷款分行业情况表》为准。

2：其它类包括公共管理和社会组织(S类)、国际组织(T类)等。

表4 2012年前十大大型项目统计表

序号	项目名称	期末贷款余额(亿元)	占当期末末总贷款余额比
1	西安至铜川、十堰至天水、铜川至延安高速公路项目	50.63	0.33%
2	滨海新区疏港联络线及河道隧道工程	35.00	0.23%
3	上海内河航道项目	33.96	0.22%
4	重庆北部新区土地整治收储	23.70	0.16%
5	轨道交通11号线北段项目建设	22.52	0.15%
6	轨道交通10号线项目建设	21.91	0.14%
7	京沪高铁济南西客站项目	21.40	0.14%
8	上海沪申高速公路(A15、A15、A17)工程建设	20.88	0.14%
9	世博配套重点工程-徐汇滨江地区土地前期基础性开发及公共开放空间综合环境建设工程(一期)的开发建设	20.75	0.14%
10	长春市四环路建设项目	20.32	0.13%

注1：该表所列前十大大型项目按照项目贷款余额大小进行排序。

2：占当期末末总贷款余额比=2012年本项目贷款余额/2012年银行贷款总余额。

表5 支持产业转型升级情况统计表

编号	指标名称	行业类别	对应行业分类	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	科学研究、技术服务和地质勘查业贷款余额	研究与试验发展	M75	万元	135,630	59,180	14,577
2		专业技术服务业	M76	万元	314,667	125,632	94,130
3		科技交流和推广服务业	M77	万元	85,107	34,290	27,110
4		地质勘查业	M78	万元	36,650	56,165	26,300
5	支持战略性新兴产业贷款当年发放额			万元	2,518,444	1,781,488	415,520
6	支持战略性新兴产业贷款余额			万元	3,581,046	2,849,859	1,068,371

注：1. 统计口径以人民银行《主要银行业金融机构贷款分行业情况表》为准。

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

### 三、支持文化产业发展

随着文化产业在国家战略层面受到高度重视，本行积极落实国家有关金融支持文化传媒产业发展的政策要求。由于文化禀赋不同，我国文化产业发展呈现显著差异化，本行注重结合当地实际情况，因地制宜开展业务。2012年本行积极支持了广电集团（总台）、电台、电视台及其有线网络公司、图书出版集团、文化报业，以及具有良好市场口碑和文化传播能力的舞台剧制作机构。同时，在同业中较早介入对动漫等新型文化传播载体。

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行大力支持	2012年2月，分行作为“上海国际旅游度假区暨上海迪士尼项目”银团总牵头行之一，联合本市主要同业银行，完成了银团贷款协议的签署。	上海迪士尼项目是我国在文化领域对外开放的标志性项目，也是我国迄今为止最大的文化旅游产业项目，引进上海迪士尼项目是国家战略，浦发银行鼎力支持。

表6 支持文化产业发展情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	支持文化产业贷款当年发放额	亿元	78.30	48.69	34.95
2	支持文化产业贷款当年新增额	亿元			
3	支持文化产业贷款余额	亿元	95.16	33.27	42.37
4	支持文化产业贷款占总贷款的比例	%	0.62%	0.25%	0.37%
5	信贷支持的文化企业数量	个	420	162	105
6	信贷支持的文化产业项目数量	个	420	162	105

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

### 四、支持保障性安居工程

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

#### 文字案例

**上海分行大力支持保障房建设。**至2012年末，分行信贷支持保障房贷款总额度近200亿。一是分行积极探索公租房市场化融资模式，成功牵头上海市申江两岸开发建设投资（集团）有限公司耀华地区公租房捆绑区外经营性项目31亿银团，担任银团牵头行及代理行，贷款份额12亿，目前该银团各参加银行已经全部完成贷款审批，拟于2013年1季度签约并提款，该项目是本行首笔公租房银团业务，是对公租房融资模式的积极尝试。同时，发挥本行“融资+融智”的专业化优势，配合住房保障局等相关政府部门，共同研究公租房市场化融资模式；借助债务融资工具，积极拓宽保障房融资渠道，加强推进金融创新。二是为支持上海市住房保障体系建设，满足本市中低收入职工家庭的购房需求，分行于2011年四季度试点开办了个人经济适用住房贷款，并在业务开展过程中不断提升对经适房购买家庭的金融服务水平，2012年累计发放个人经适房贷款432笔，金额合计7,299万元，贷款余额7,102万元。总体来看，本行个人经适房贷款业务推进顺利有序。三是分行坚持发展传统房贷业务，积极贯彻落实国家宏观调控政策要求，大力支持居民首次购买自用住房的信贷需求，近三年首套房贷业务发放量占比逐年提高。2012年全年累计发放个人住房贷款58.64亿元，其中首套房贷款52.37亿元，占比近90%。

表7 上海分行房贷业务情况

单位：亿元

	2012年	2011年	2010年
当年住房贷款累计发放额	58.64	31.9	55.57
当年首套房贷款累计发放额	52.37	23.1	34
首套房贷占比	89.3%	72.4%	61.18%



# 经济责任篇

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行大力支持保障性住房建设	杭州分行在浦发银行系统内首次与全国社保基金进行合作，为杭州市保障房项目开发建设提供6亿元融资性担保，期限三年。	1、6亿元信托贷款系用于杭州市三墩北经济适用房（廉租房）的开发建设，项目总建筑面积267783平方米，总投资9.3亿元，可解决杭州市约2700余户中低收入人群的住房问题，社会效益显著。 2、该笔信托贷款是全国社保基金向国内保障房项目发放的第六笔信托贷款，也是浦发银行全总行范围内首次与全国社保基金进行合作的保障房项目信托贷款，对杭州市保障房建设提供了有力的资金支持。
天津分行与天津市保障住房建设投资有限公司开展战略合作	2012年5月17日，浦发银行天津分行与天津市保障住房建设投资有限公司签署战略合作协议，为天津市保障住房建设投资有限公司提供50亿元综合授信，用于本市公共租赁住房项目建设和城市改革综合配套开发的保障性安居工程项目建设。	天津公租房项目是市政府在“十二五”期间为改善民生所实施的重要举措，被列为民心工程之首。此次签署的50亿元战略合作协议，围绕着天津市保障房公司项目建设规模集中、资金需求量大等特点，为企业提供全方位的金融服务，通过以创新产品、创新服务、高效灵活为特征的综合金融服务方案，助推天津市保障房公司顺利完成天津市的保障性住房开发建设任务。
南昌分行支持南昌利字街棚户区改造项目	南昌利字街棚户区改造项目南昌市政府2010年启动的一项重大民生工程。在总行的大力支持下，南昌分行2012年1月对该项目发放贷款1亿元。	支持棚户区改造项目，是参与保障和改善民生的重大举措，能加快解决该区中低收入群众的住房困难，明显改善棚户区群众的居住条件，具有良好的社会效益。

表8 支持保障性安居工程情况统计表

指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
保障性安居工程贷款当年发放额	亿元	54.68	41.05	42.33
保障性安居工程贷款当年新增额	亿元	-26.06	5.27	42.31
保障性安居工程贷款余额	亿元	82.91	108.97	103.7
其中：经济适用房贷款余额	亿元	32.47	31.38	37.53
限价房贷款余额	亿元	13.64	16.25	8.25
廉租房贷款余额	亿元	10.70	8	8.3

统计口径：以报送人民银行的统计数据为准

## 五、支持中西部发展，振兴东北地区经济

浦发银行积极响应国家号召，大力支持中西部发展和东北地区经济振兴。2012年本行新增网点83家，中西部地区新增网点33家，占全行新增比重的45%；东北地区新增网点7家，占全行新增比重的10%，有力支持了中西部开发和东北老工业区振兴建设。

**（一）大力支持中西部产业转移。**本行在2011年设立专项信贷规模，建立资源倾斜支持机制、公私业务交叉营销机制等配套机制，为积极投身中西部开发的企业提供全面优质的金融服务。2012年为部分存在产业转移需求的科技、工程、机械等公司设立产业转移项目批复专项额度共计2.7亿元。

中部地区：着重安徽省优势产业，支持承接产业转移及老工业基地改造项目，大力拓展先进装备制造、适度介入大型煤炭企业、国家级高速公路路网项目、重大基础设施项目、城市污水处理、云计算等重点行业及领域；着重鄱阳湖生态经济区建设机遇，重点支持江西省内传统优势产业的改造提升、沿海产业集群式转移以及具备一定发展基础的战略新兴产业；着重围绕湖北省“两圈一带”建设方案和相关规划，积极拓展汽车整车及零部件制造、先进装备制造、通信设备制造等行业，适度介入优质城市基建项目；着重依据中部地区崛起和区域协调发展战略，把握河南省发展重点、充分利用山西省“资源型经济转型综合配套改革试验区”的政策优势、抓住湖南地区长株潭一体化及产业升级的发展机遇，积极介入先进装备制造业、物流、卫生、电力等行业。

西部地区：着重四川省“四大板块”及重庆市“6+1”产业发展规划，把握贵州经济资源型、能源型、多元型产业结构特点，培养煤炭、有色金属采掘、先进装备制造等行业的核心客户；着重支持内蒙古地区煤炭行业，适度介入电力行业，择优支持装备制造行业；着重结合云南省自然资源丰富的特点，重点支持有色金属行业、烟草行业，适度介入煤炭行业和当地具有特色的生物医药行业；着重结合甘肃省循环经济总体规划及设立兰州新区的发展机遇，围绕关-天水经济区划政策落实，充分利用青海独特区位优势和资源优势，积极介入物流、装备制造、煤炭、有色金属、电力等行业的优质客户群体；着重把握中国-东盟自由贸易区建设和北部湾开发及产业转移带来的战略机遇，重点支持广西自治区汽车、机械制造等优势产业的骨干企业。



与内蒙古伊泰集团有限公司签约





# 经济责任篇

表9 营业网点建设情况表

网点服务渠道(个)	2012年	2011年	2010年
营业网点	824	741	655
当年新增网点	83	86	90
当年改造营业网点	50(含迁址)	38	22

表10 西部地区贷款余额情况

	2010年	2011年	2012年	2012年前五大项目简介
贷款余额(万元)	17,227,628	20,003,452	23,604,830.15	1.西安至铜川、十堰至天水、铜川至延安高速公路项目 2.重庆北部新区土地整治收储 3.昆明呈贡新区土地收储 4.昆明市农村中小学标准化建设项目 5.新疆喀什——叶城公路建设项目

注：西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古等十二个省、市和自治区。

表11 东中西部地区贷款情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	东部地区贷款余额	亿元	9,129.06	8,136.50	7,097.50
2	东部地区贷款客户企业数	万个	2.33	1.9471	1.55
3	中部地区贷款余额	亿元	2,227.36	1,932.53	1,644.82
4	中部地区贷款客户企业数	万个	0.59	0.4513	0.35
5	西部地区贷款余额	亿元	2,360.48	2,000.35	1,722.76
6	西部地区贷款客户企业数	万个	0.43	0.3072	0.24
7	东北地区贷款余额	亿元	1,248.54	1,095.59	968.54
8	东北地区贷款客户企业数	万个	0.20	0.1546	0.13

注：1.区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

2.区域划分为：

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

中部地区：6个省，包括山西、安徽、江西、河南、湖南和湖北；

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

东北地区：3个省，黑龙江、吉林、辽宁。

## （二）积极开展针对东北装备制造业企业的金融服务。

一是本行在业内首创，连续发布两版《装备制造业综合金融服务方案》，并多次举办装备制造业行业研讨会，邀请东北地区企业共同商讨产融结合、共赢发展之道；二是建立装备制造业的金融服务标准，并针对不同类型客户制订个性化服务策略，扶持东北装备制造业行业客户顺应行业发展趋势，提升生产、销售、财务管理及风险控制的能力。三是重点围绕区域重点工程开展金融服务，积极支持黑龙江省现代装备制造业，农业及农副产品加工业，适度支持煤炭行业、医药行业龙头企业。同时，围绕辽宁沿海经济带、沈阳经济区建设、突破辽西北三大发展战略，继续支持辽宁省先进装备制造业、城市基建、港口物流等行业。发挥吉林省产业优势，支持以汽车和轨道客车及其零部件生产为主的制造业、农副产品加工业、石油化工产业、生物医药等产业。

## 六、助力新疆经济跨越式发展

浦发银行加快机构建设步伐，提高在疆金融服务能力。2006年6月浦发银行迈出援疆建设的实质性步伐，乌鲁木齐分行开业，2010年11月喀什分行开业，浦发银行成为国内第一家在新疆喀什地区开设营业机构的股份制商业银行。继在南、北疆开设喀什、昌吉两家分支行后，2012年的9月和11月阿克苏分行和民主路支行分别获批成立。截至2012年末，共开立营业机构11家，有力推动了新疆地区的基础建设及民生工程。同时，2012年本行在疆新设立2家在行式自助银行，24家离行式自助网点，共投放自助设备34台，稳步扩大在疆金融服务终端覆盖面。

完善金融服务体系，发行“新疆社保卡”。2012年10月以来，分行已同乌鲁木齐、喀什、阿克苏、昌吉四个地区社保局合作发行了“新疆社保卡”，方便当地人民群众享受社会保障待遇和金融服务。

加大信贷投入，支持新疆实体经济建设。本行在疆信贷投放实现稳步增长，2010-2012年分别实现增长26.42%、37%、14.39%。完善中小企业专营体系建设，实现了该行授信业务的全套流程化管理。推进基础建设及民生配套项目建设，一是在喀什地区，支持泽普县富民安居项目贷款投放，配合政府完成喀什市土地储备整理项目信贷支撑。二是在阿克苏地区，完成对阿克苏工业园区给排水工程建设项目贷款投放；支持兵团农一师资金需求；使用金融创新产品投放于阿克苏市阿温棚户区改造项目。



浦发银行阿克苏分行

## 金融普惠责任

浦发银行加大金融普惠力度，全力支持中小微型企业发展，多项科技金融和中小微企业金融的服务方式和产品在全国都属首创。加快发展移动金融，构建了网点、自助银行、网上银行、电话银行、手机银行和电视银行等“六位一体”的个人金融服务渠道。

### 一、助推中小企业

中小企业是我国经济发展的重要组成部分和活力源泉。浦发银行认真贯彻国家要求，积极承担社会责任，2012年继续加大对中小企业金融服务的政策和资源支持力度。在强化专业经营体系，继续深入推进中小企业金融服务六项机制建设的同时，在支持中小企业的政策和措施方面着重体现了四个继续坚持。

持续给予中小企业资源配套和扶持，坚持信贷计划单列，坚持中小企业业务的考核倾斜政策和人力资源投入，2012年浦发银行专营体系下中小企业贷款增幅超过40%。

继续坚持服务创新。在深刻了解中小企业的金融需求的基础上，2012年浦发银行深挖银行服务中小企业的潜力，全面推出“吉祥三宝”中小企业金融服务模式，为园区、交易市场、核心企业上下游三大中小企业集聚区域开展批量客户开发和综合金融服务。通过模式创新、产品创新、系统创新等方式为中小企业提供全面服务，切实解决中小企业短、频、急的融资需求。2012年，浦发银行“吉祥三宝”模式下服务中小企业客户近4500户。

继续坚持客户培育和全程服务。2012年，浦发银行针对高成长、高科技企业推出了“科技金融α模式”。该模式是以契合科技型中小企业成长全程金融需求为主线，以整合全社会支持科技型中小企业发展的资源为支撑，打造的一个多方共赢、多元服务的综合金融服务平台。这个平台集科技金融专营机构、科技金融专营机制、科技金融专属产品和流程、专业的风险防范体系于一体，是针对科技型中小企业的全方位、立体化、全流程的金融服务模式。在打造模式的同时，浦发银行启动了全行范围内的成长客户培育工作——“千户工程”。“千户工程”在启动第一年就实现超过1000户成长型企业的入库目标。浦发银行为入库企业打造了以信用授信产品、优惠服务政策、绿色服务通道等为一体的综合金融服务方案。

继续坚持流程优化。2012年浦发银行全面完成信贷工厂一期建设，建立了完整的小微企业授信管理体系，构建形成小微企业信贷领域批量化、标准化、集约化的管理模式。信贷工厂的建成，有效提升了浦发银行小微客户获取能力和小微企业业务运作效率。



“吉祥三宝”中小企业金融服务模式发布仪式

责任议题	责任举措	责任价值
深圳分行助力科技型小微企业	在深圳南山科技园，“人脑+电脑”轻资产的科技型小微企业因抵押物不足而屡屡被银行拒绝，浦发银行与深圳市力合智通融资担保有限公司合作，推出了“科技订单贷”与“科技薪金贷”。为有持续稳定订单的科技型小微企业提供免抵押的流动资金贷款额度，帮助企业快速成长。	1.2012年初，以“科技贷”为主打产品的“银园宝”金融服务方案在科技园区大面积铺开，目前已经有50多家科技中小企业获得资金支持。 2.提供银行融资服务的同时，浦发银行整合社会多方资源，为不同发展阶段的所有企业引入了科技事务所、担保公司、保险公司、天使投资、风险投资、证券公司等多方合作平台，分析各合作伙伴在服务中小企业上所具的资源优势与技术优势，对企业不同成长阶段的金融需求有的放矢推出系列服务。
太原分行支持涉农类中小企业	运城是山西省传统的农业大市，太原分行对全市的重点涉农企业进行了拉网式实地调研，对十区县的百余家企业分层进行信贷支持，坚持“农贷通”模式进行批量调研、批量上报、集中审查、集中落地、灵活担保的规模化融资方式，累计为运城市38家涉农中小企业投放4.3亿元。	涉农类中小企业是县域经济的核心，分行“农贷通”融资模式通过把中小企业融资产品与三农企业有机结合，实现涉农类中小企业的批量化规模投放，以此响应政府号召，加强“三农”信贷薄弱环节、促进我省县域经济发展。
天津分行借鉴硅谷银行模式建立科技支行	2012年5月30日天津科技支行开业，这是天津市第一家真正意义上服务中小企业的科技支行。	科技支行整合了多方面的专业资源，注重发挥政府的项目筛选作用、引导基金的引导扶持作用、PE基金的民间投资作用和银行的融资功能，打造集政策引领、银行贷款、股权投资、中介服务为一体的科技金融服务超市，专业而有效的服务于科技型中小企业。



# 经济责任篇

表12 服务中小企业和小微企业情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	中小企业贷款余额	亿元	8,184.19	6,515.89	4,770.45
2	小微企业贷款余额	亿元	3,630.92	3,003.617	931.57
3	中小企业贷款客户数量	万户	3.17	2.51	1.97
4	其中：东部地区中小企业贷款客户数量	万户	2.10	1.74	1.36
5	中部地区中小企业贷款客户数量	万户	0.52	0.38	0.3
6	西部地区中小企业贷款客户数量	万户	0.37	0.25	0.19
7	小微企业贷款客户数量	万户	7.78	7.71	5.7857
8	其中：东部地区小微企业贷款客户数量	万户	5.42	4.8	3.8215
9	中部地区小微企业贷款客户数量	万户	1.52	1.4746	1.1109
10	西部地区小微企业贷款客户数量	万户	0.75	0.5878	0.3231
11	中小企业信贷投放增速	%	25.60	36.59	26.89
12	中小企业贷款占总贷款的比例	%	53.65	49.49	41.72
13	当年新推出的服务中小企业金融产品数量	个	8	3	1
14	服务中小企业金融产品占全行所有金融产品数量的比例	%	9	7	7
15	当年新推出的服务小微企业金融产品数量	个	8	3	1
16	服务小微企业金融产品占全行所有金融产品数量的比例	%	9	7	7
17	小企业金融服务专营机构数量	个	35	35	34
18	小企业金融服务合作机构数量	个	663	567	340

注：1. “中小企业贷款余额” 2010取数为原四部委口径国标中小企业和国标小企业数据；2011-2012年数据为工信部联企业〔2011〕300号口径数据。  
 2. 编号2、7、8、9、10数据含小微企业，以及个人经营性贷款和商业用房贷款。  
 3. 有关企业划分标准按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定，“小型微型企业贷款”，含商业银行向小企业、微型企业发放的贷款及个人经营性贷款。  
 4. 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。  
 5. 区域划分为：  
 东部地区：10个省（直辖市），包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南；  
 中部地区：6个省，包括山西、安徽、江西、河南、湖南和湖北；  
 西部地区：12个省（自治区、直辖市），包括广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆和内蒙古；  
 东北地区：3个省，黑龙江、吉林、辽宁。

## 二、村镇银行服务农村经济

为积极响应社会主义新农村、加快农村经济发展的号召，自本行2008年12月在四川绵竹设立第一家浦发村镇银行，截至2012年末，本行已设立21家村镇银行，25个营业网点，本行均为控股股东，其中2012年新开业8家，村镇银行分布在四川、河南、湖南、重庆、山东、山西、辽宁、陕西、江西、黑龙江、吉林和甘肃等各大省份及直辖市，截至2012年末，浦发村镇银行总资产达到200.8亿元，增幅达66.3%；各项存款余额156.8亿元；各项贷款104.4亿元。浦发村镇银行是“三农”服务的专营银行，是服务于田间地头的“草根银行”，是受三农、小微欢迎的本地乡土银行，获评“2012年第一财经金融价值榜”唯一的年度村镇银行大奖。

浦发银行将建设村镇银行作为践行企业社会责任的重要内容，在系统建设、人员培训、人才输送、品牌输出等方面

面给予了浦发村镇银行强有力的支持，较为全面地履行了控股股东和主发起人的职责。浦发银行确立了浦发村镇银行“立足县域、服务三农、支持小微”的办行宗旨，紧密结合农村和县域经济特色，因地制宜开展产品创新，切实缓解农村金融服务不足，做深做实“三农”服务，在推动城乡一体化建设、支持县域经济发展和社会主义新农村建设等方面取得了一定成效。2012年，浦发村镇银行涉农贷款84.07亿元，中小企业贷款79.96亿元，分别占贷款总额的80.5%和76.6%，切实履行了新型农村金融机构的社会责任。

浦发村镇银行还定期开展“送金融知识下乡”、“金融知识进社区”等一系列金融服务宣传推广工作。例如，奉贤浦发村镇银行会同奉贤区农业委员会、奉贤区农村经济合作经济组织联合会，召开上海市奉贤区银社业务交流会，与各农合社联动，让更多的涉农、小微企业了解金融知识。

### 浦发村镇银行金融产品和服务模式创新

单位	创新产品和服务	责任价值
奉贤浦发村镇银行	“惠农贷”综合服务模式。	通过建立有效的分类服务模式、风险评估和担保方式，满足当地农民专业合作社实现产业化升级和专业化发展中的综合金融需求。
新昌浦发村镇银行	1. “房产顺位抵押贷款” 2. 为小微企业推出“小保贷”、为茶农推出“茶机按揭贷款”，为农户及个体养殖业推出“农保贷”等金融服务。	1. 与担保公司合作尝试，打破抵押率70%的框架限制，开拓担保方式。 2. 个性化、多元化金融服务。
资兴浦发村镇银行	银林通、银电通、银水通、银农通、创业通等五类信贷产	结合当地市场需求细分产品创新，以灵活多样的担保方式、实现了该行对当地特色农业、水电、农田水利和特色养殖行业的有效覆盖。
泽州浦发村镇银行	创新系列“浦惠农”产品： 1. 支持新农村建设或城中（边）村整体改造项目的“安居通”。 2. 依托“公司（合作社）+基地+农户”合作模式资金需求而产生的“定单通”。 3. 为满足新农村建设中的村官创业、农民工返乡创业等资金需求而产生的“创业通”。 4. “浦惠企”、“浦惠民”等产品。	根据市场需求，量身打造特色金融服务产品。

表13 服务“三农”情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	涉农贷款余额合计	亿元	2,893.27	2,376.60	1,826.46
2	其中：农户贷款余额	亿元	90.29	88.23	84.10
3	农村企业及各类组织涉农贷款余额	亿元	2,580.07	2,122.03	1,585.20
4	城市企业及各类组织涉农贷款余额	亿元	222.91	166.34	157.17
5	支持“三农”的网点机构数量	个	110	80	62
6	其中：自设的机构数量	个	89	67	51
7	合作的机构数量	个	21	13	11

注：1.“三农”指农村、农业和农民。  
2.6是指按照国家行政区划，县及以下的营业网点/合作机构。  
3.7是指浦发银行村镇银行机构数量。

表14 浦发村镇银行“三农”贷款情况表（万元）

项目	2012年	2011年	2010年
农户贷款	124,076	84,936	37,130
农村企业及各类组织贷款	647,252	416,745	171,872
城市企业及各类组织涉农贷款	63,873	34,687	14,390
其他涉农贷款	5,394	4,864	4,525
涉农贷款合计	840,595	541,232	227,917

## 文字案例

### 南宁分行支持三农经济

广西百色市郁郁葱葱的油茶林，展现了茶油加工的美好前景。然而，当地炼油企业在收购原料的过程中却遇到了困难。由于企业直接向茶农采购，贷款资金要直接支付给千家万户的茶农，现金个人交易，无增值税票，无法及时将款项支付到茶农，在一定程度上影响了茶农种植油茶的积极性，也对炼油企业的茶果收购造成了一定影响。为支持三农经济、践行社会责任的理念，浦发银行南宁分行急茶农所急，制定了专门针对炼油企业的授信方案。从业务调查到授信上报，从授信上报到最终审批放款，一周时间，就可完成对当地知名炼油企业授信业务流程。浦发银行的贷款如及时雨到达炼油公司帐上，又通过收购人逐一到达上千户茶农手中，在惠及企业的同时，给茶农带来了切切实实的实惠。茶农们纷纷感叹，“企业及时得到贷款，我们茶农也能及时领到油茶款，后顾之忧没有了，太感谢浦发银行了，真正把金融服务送到田间地头。”

## 三、移动金融普惠大众

2011年浦发银行与中国移动的战略合作，开创了电信业和金融业合作的崭新模式，为社会大众提供快速、便捷、安全的移动金融服务，为双方企业、客户和社会创造价值。2012年，为践行普惠金融的服务理念，本行围绕客户缴费、支付、投资、理财等多方面的金融服务需求，不断对个人电子渠道领域进行产品创新和功能完善，进一步降低客户的使用门槛，提升客户体验。

一是推出个人网上银行理财财版，降低用户门槛，开启大众理财新模式。推出网上银行理财版，简化签约流程，降低客户使用门槛，客户通过理财版即可享有全面的投资理财功能，成为普及大众理财的重要手段。截至2012年末，理财版客户已突破100万户，年度累计交易量突破3000亿元；全年通过理财版受理的投资理财业务已达签约版的1.5倍，成为大众客户投资理财的主要交易渠道。

二是实现手机银行在主流智能终端的全覆盖，降低了手机银行使用门槛。在2011年10月于业内领先推出了手机客户端软件的基础上，本行不断提升手机银行的服务水平，开发了网页版服务和客户端服务，其中网页版包括WAP版、

版、HTML版，支持所有智能手机和非智能手机；客户端版全面兼容所有主流操作系统。业内领先实现手机银行在主要智能手机终端的全面覆盖，使更多的客户可以通过手机体验本行领先的金融服务。

三是推出快捷支付业务，不断提升客户的支付体验。本行联合电子商务企业实现快捷支付业务的商务应用，进一步提升客户支付体验。2012年本行还完成网上银行商城内嵌电子客票业务并落实运营，为客户提供一站式购票体验，进一步丰富了网上银行内嵌商城的服务内涵。

四是推出手机汇款产品，提供普惠金融服务。为发挥中国移动的客户和渠道服务优势，适应现代通讯技术的发展趋势，用先进的科学技术服务更多的普通民众，本行与中国移动联合推出了基于手机号码的小额收汇款产品——手机汇款业务。运用手机短信等便捷的通信技术手段，由中国移动、浦发银行等互惠合作，借助手机实现新型的收付款方式，覆盖广大城乡区域，服务包括农村用户、外来务工人员普通大众客户，倡导普惠金融的服务理念。



我行与中国移动在上海举行战略合作产品发布会

## 优质服务责任

### 一、优质金融服务

浦发银行扎实推进服务体系建设和完善配套机制，改进服务流程，塑造服务文化。倾听客户的意见，了解客户的需求，持续改进、优化服务流程和服务环境，对内提高客户服务能力，对外提升客户服务满意度，切实履行优质金融服务的社会责任。

一是优化增值服务流程。为更好地满足客户的金融服务需求，本行启动了个人银行贵宾客户服务新模式项目，全面升级钻石贵宾非金融类增值服务活动积分管理平台；同时，联合多个知名品牌和商家，开展贵宾专享特惠，搭建特惠商户增值服务平台，进一步提升了客户服务体验。

二是推进网点服务转型。修订完成并正式下发网点建设标准手册，力促网点在客户服务方面的功能转型；持续完善岗位培训和考核认定内容，进一步强化了一线服务团队的建设；在行内创新性地开发了营销线索管理平台，力求从细微处挖掘客户需求，更好地为客户服务。

三是落实神秘客户暗访检查。为持续监测网点服务规范执行情况，推动网点整体服务品质的提升，本行在2012年继续开展了神秘客户暗访检查。通过服务环境和设施与服务

规范方面的检查，全面监测和衡量浦发银行的网点标准化服务水平。同时，通过历史纵向比较、分行横向对比等多重维度分析，结合同业先进经验，发现并保持浦发银行网点经营的服务亮点，并对现阶段存在的问题提出改进建议。通过神秘客户对浦发银行各分行营业网点共九个环节的检查可以看到，浦发银行总体表现优异，总得分达到89.26分。

四是开展客户满意度调查。本行2012年持续进行客户满意度调查工作，了解客户对本行产品及服务的需求、主要关注点以及满意度现状，调查结论也为有针对性、有重点地改进服务提供了依据，从而不断提升全行竞争力。2012年客户满意度调查结果显示，客户整体满意度评价较高，达89%。

五是开展客户需求调查。2012年，本行首次开展个人客户需求调查，旨在从客户视角对本行的产品与服务形成量化分析，找出客户关注点和本行需努力改进方向，推动为全行产品与服务创新提供更为可行的方向及对策建议，形成解决方案。需求调查以本行客户分层为切入点，通过调查对公客户关注激活、提升、维护阶段客户，个人客户方面关注休眠客户以及中高端客户，了解分层分类客户群的金融服务需求。

责任议题	责任举措	责任价值
杭州分行强化运营管理服务	以优化信用运营内部业务流程，提高放款效率为抓手，施行“上门放款服务”、“放款绿色通道”、“错峰放款引导”三大措施。	有效满足了网点一线、重要客户的服务差异化需求，夯实了“卓越运营”的基础。
呼和浩特分行连续五年荣膺百姓最满意股份制银行	以良好的品牌形象、转型创新的经营理念，全力为本省提供高效优质金融服务。	2008-2012年，分行连续五年荣膺“呼和浩特首府百姓最满意股份制银行”第一名。

### 二、维护金融安全

#### （一）持续提升灾难恢复管理水平

信息系统灾备建设是商业银行保障业务持续运行的重要基础。2012年，浦发银行继续扩大总行灾备系统建设范围，探索分行灾备系统建设，推动灾难恢复管理水平持续提升，能够为客户提供更加安全可靠的金融服务，也有助于维护金融秩序稳定。

2012年浦发银行顺利完成第三方存管、SAP财务、电子商务托管、企业年金资管、结算密押、商业汇票、结售汇及报价平盘、境内外币支付、黄金交易管理等9个重要信息系统的异地灾备建设。截至2012年底，浦发银行已建成33个总行级异地灾备系统，数量较上年年底增加37.5%，重要信息系统灾备覆盖率达到100%。

为有效提高分行业务持续运营能力，2012年浦发银行试点完成了上海、北京、天津、重庆、沈阳、太原、合肥等7家分行核心业务大前置系统异地灾备建设，实现了由“总行灾备”向“全行灾备”的跨越式发展，为2013年完成全部36家分行核心业务大前置系统异地灾备建设奠定了坚实基础。

2012年浦发银行共组织了三次灾难恢复演练，全面检

验灾备系统、灾难恢复预案、灾难恢复组织的有效性：在6月15日至17日的演练中，核心业务、网上银行两个异地灾备系统接管全行真实业务运行近19小时，分别处理457.7万、186.2万笔交易，信用卡异地灾备系统接管全行真实业务运行45分钟，处理345笔交易，标志着浦发银行灾难恢复管理能力达到了国内银行业的领先水平；11月24日，由中国银监会、上海银监局和上海证监局联合主办，浦发银行具体承办，光大、华鑫、申银万国等证券公司共同参加的银证机构“第三方存管系统”灾难恢复联合演练圆满完成，来自监管部门领导、上海银行同业公会21家成员单位和12家证券公司的48位行业专家现场观摩了演练，对演练组织准备和演练效果给予了高度评价。

#### （二）持续提升电子银行风险控制水平

2012年，浦发银行不断加强和提升电子银行应对突发事件的能力，采取网点宣传、短信提示、开设网银安全专栏、开展安全网银宣传活动等形式，进一步提高客户安全意识。同时，在客户使用电子银行的过程中，根据客户行为及时进行风险提示，保障客户资金安全。

### 三、优质空中银行服务

浦发银行客户服务中心被誉为“空中银行”，成立8年来，3000多个日日夜夜，95528客服热线每分每秒沟通着客户和银行的纽带，用声音帮助客户了解金融知识，用心倾听客户的诉求与期待，架起金融服务的空中桥梁。

#### （一）打造全新客户服务平台

全新空中银行拨入基础平台上线。2012年12月6日，浦发银行新一代空中银行拨入基础平台上线，实现了统一客户视图，通过一次定位就可了解到客户在浦发银行的所有账户信息，能够更好的为客户提供一站式专业服务。

优化移动金融远程服务。2012年，浦发银行立足于把移动金融远程业务范围做大、质量做精、服务做细，使95528进一步接近借贷合一、功能完整的远程柜面：一是围绕客户需求，大范围扩展和优化联名卡基础业务和营销功能，新增电话英语菜单、账户重置密码联动解锁等多项业务，完善了中国移动-浦发银行联名卡远程服务体系；二是拓宽了中国移动-浦发银行联名卡营销服务渠道，为客户提供更多、更人性化的选择。

#### （二）持续提升空中银行主动服务能力

完善空中银行呼出业务。2012年，浦发银行进一步扩大95528客服热线外呼业务规模，探索外呼的新项目与新模式：一是创新外呼业务模式，首创“电话确认”公司业务等，使客户能够通过电话确认和办理部分公司业务；二是积极推动总分行联动外呼服务，实现向“合适的客户”推荐“合适的金融服务方案”。

完善空中金融理财平台。2012年，浦发银行积极推进空中银行远程柜台建设，为客户提供方便快捷的金融理财服务：一是建立理财产品空中销售平台，配套相应风险管控流程，使客户能够便捷理财产品，并可有效控制风险；二是开发上线了一系列具有里程碑意义的远程交易项目，包括远程结售汇、无卡支付等等，使远程人工辅助交易深入到了过去难以触及的领域，并在远程交易流程设计和风险控制上取得了关键的创新性突破，目前客户可在远程人工指导和陪同下完成的电子交易业务品种越来越丰富，浦发银行95528正在向不受时空限制的远程虚拟柜台不断迈进；三是上海、南京、深圳、温州等8家分行离岸业务的远程服务上线，全面承接业务咨询、账务查询、投诉受理等，逐步实现对公新兴业务远程服务的统一提供和管理。

表15 客服中心客户反馈情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	客户申诉意见总数	项	793	891	959
2	客户申诉办结率	%	100	100	100
3	客户申诉按时处理率	%	99.89	99.93	99.95
4	客户申诉受理时间	小时	当场受理	当场受理	当场受理
5	客户申诉处理结果满意率	%	97.79	99.5	99.53

表16 信用卡中心投诉率及回复满意度情况

	2012年	2011年	2010年
投诉率%	0.35%	0.44%	0.51%
回复满意度%	92.48%	93.20%	95.59%

## 金融创新责任

### 一、创新金融，助力实体经济发展

拓宽实体经济融资通路。2012年，浦发银行推出国内首批银行首家独立主承销资产支持票据（ABN），为上海浦东路桥建设股份有限公司主承销5亿元资产支持票据项目；为上海农村商业银行成功发行50亿元3年期金融债券；以并购金融为引导，积极探索并购组合融资新模式，成功为保利能源集团、湖北交投等企业提供组合融资。

丰富企业贸易融资手段。2012年，浦发银行成功试点自偿性贸易融资（应收类）业务，实现了跨境人民币对内和对外直接投资、跨境人民币QFLP等多项业务突破，持续推进跨境人民币境外结汇、贸易跨境人民币转口贸易及融资等多项跨境融资业务。

提高企业现金管理效率。2012年，浦发银行不断丰富企业手机银行功能，为客户提供包括WAP网页版、HTML网页版和iPhone、iPad、Android、Symbian、Windows Phone在内的全版本企业手机银行服务，成为首家向企业客户提供手机查询、购买银行理财产品等手机理财服务的银行，和首家能为集团客户提供手机方式管理集团资金的银行；浦发银行还率先在业内推出企业商旅管理专属服务——“商旅e站”。



# 经济责任篇

帮助资本项目无缝对接。2012年，浦发银行发挥在股权基金托管行业排名第一的优势，成功营销上海赛领基金境内外母子基金托管项目；在上海探索股权基金投贷联动的先行试点，实现优秀基金和成长性企业的无缝对接。2012年，浦发银行股权基金综合金融服务获得上海金融服务创新成果一等奖，成为唯一获此殊荣的商业银行单位。

实现资金流转阳光透明。2012年，浦发银行创新推出“阳光慈善”托管综合金融服务，让慈善基金在阳光下流动；为上海市金融创新试点项目提供托管服务，成为QDLP的3家试点银行之一；创新推出融资融券托管业务；成功实施理财、定向、信托一体化的SOT定向资管托管业务；成功推出用于股权收益权投资的创新小集合托管产品；成功实施合同债权、股票收益权证券公司定向托管服务。

## 二、创新金融，完善金融运行体系

推出航运金融指数（FFA）。2012年，浦发银行成为首家获得上海清算所综合清算会员资格的银行，双方创新开发的航运金融衍生品人民币FFA于12月10日正式上线，首批试点客户顺利完成交易，成为上海建设航运中心的又一具有里程碑价值的事件。

延伸贸易融资线上平台。2012年，浦发银行推出并不断完善共享物流平台、在线贸易融资—供应链金融电子平台（B2B在线融资项目），实现贸易融资全流程在线服务。

完善政府缴费平台等系统。2012年，浦发银行陆续完成广州非税收缴、苏州苏付通政府收缴平台、长沙维修基金、天津公积金等代扣代缴项目；在财税库行横向联网系统中，推出财政集中代理支付功能，并率先在济南开展集中代收付业务的运行。

获银行间黄金业务询价资格。2012年11月29日，浦发银行获得上海黄金交易所银行间询价业务准入资格，并于12月3日完成交易，成为首批参与银行间黄金询价交易的商业银行。银行间黄金询价业务的推出，有利于满足黄金市场投资者多样化的投资需求，进一步丰富市场交易模式，深化市场功能，促进形成多层次的黄金市场交易体系。

## 三、创新金融，助力个人轻松理财

丰富个人财富管理产品体系。2012年，浦发银行推出开放式最短持有期理财产品随心享盈——14天理财计划，进一步丰富了理财产品体系，产品集申购T+1日起息及短期锁定后开放赎回两大特性于一身，方便个人投资者调度资金。2012年，浦发银行全新打造了“幸运日理财计划”，具有期限短、收益高、限额认购的鲜明特色，每月8日或18日面向特定客户发行，进一步丰富了个人投资者的理财需求。

丰富个人贷款产品体系。响应国家支持小微企业发展的号召，2012年，浦发银行继续积极支持个人经营性贷款需求，全年累计发放640多亿元，新增超过170亿元，新增占比超过40%。同时，针对区域经济特点，在部分分行推出了“租金质押贷款”、“股权质押贷款”、“应收账款质押贷款”等特色产品，满足个体经营户和小微企业主多样化的融资需求。同时，根据国家提振居民消费的政策导向，2012年，浦发银行推出创新产品“个人消费易贷款”，提升了居民消费融资的便利性，累计新增消费贷款60亿元。

丰富个人支付结算产品体系。2012年，浦发银行针对农民工群体推出助农取款服务，解决乡镇农民取款难题、改善农村地区支付服务环境，践行金融服务“三农”的责任。2012年，浦发银行重庆分行成功发行社保IC卡，既可以作为客户享有社会保障和公共就业服务权益的电子凭证，也提供银行的金融应用，实现了“社保”和“金融”服务的“一卡通”。

## 四、创新金融，助力人民币国际化

《“十二五”时期上海国际金融中心建设规划》明确提出力争到2015年，基本建成上海在全球人民币产品创新、定价和交易、清算中心的地位。自2009年启动跨境人民币清算代理业务至今，浦发银行已形成了较为完整的综合服务产品体系，目前已为20余家境外银行使用相关产品和服务，并力求为同业及企业客户提供一流的跨境人民币结算、清算服务。

2012年，浦发银行推出跨境人民币同业约定存款业务、跨境人民币同业综合服务方案、新一代人民币跨境收付信息前置管理系统和跨境人民币金融服务方案(2013)版。12月，浦发银行《跨境人民币账户融资综合服务创新项目》荣获上海金融创新成果二等奖，项目首创将SHIBOR报价全面运用于离岸客户金融市场交易中，凸显项目创新与上海国际金融中心建设的联系；项目首次提出微观金融市场概念，全面整合银行多平台资源，形成高度综合化的服务体系，联系同业，服务企业，打通供需两端，在离岸和在岸市场寻找到最佳市场机会。

责任议题	责任举措	责任价值
天津公共租赁住房保险不动产债权投资计划	天津市住宅保障建设投资有限公司拟融资400余亿元用于天津市公共租赁住房建设项目，项目融资规模大，参与银行多，业务推动缓慢。浦发银行建议客户尝试运用险资不动产债权投资计划引入保险资金解决融资需求，并及时联系多家保险资产管理公司，为该计划设计不动产债权投资计划，在实施过程中又创新引入国家开发银行联合进行担保，最终推动项目顺利实施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动天津地区保障房建设。</li> <li>开创天津市运用保险资金以债权形式投资不动产的新业务模式。</li> <li>开创了保险资金债权投资中以2家银行合作共同担保的新业务模式。</li> </ul>



# 社会责任篇

## 理念与政策

### 责任准则

- ▶ **以人为本，价值统一：**最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。
- ▶ **奉献爱心，回报社会：**积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献、互助、友爱、进步”的浦发银行志愿者理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。

### 责任领域

- ▶ **员工发展责任：**以人为本，主动承担员工责任，包括保障员工权益，激发员工归属感，重视员工幸福感，培养员工就业能力，规划员工职业道路的责任。
- ▶ **金融教育责任：**针对金融消费者缺乏专业知识，风险防范能力薄弱的现状，建立长期工作机制，积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益的责任。
- ▶ **爱心公益责任：**仁者爱人，通过向社会捐赠财物、时间、精力和知识等活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，构建社会主义和谐社会的责任。



## 员工发展责任

### 一、以人为本，开展员工关怀

坚持以人为本，开展员工关怀。一是切实保障员工合法权益，做到有制度、有措施、有宣传、有监督。建立公平合理的收入分配制度，综合考虑员工权益、当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素，员工薪酬福利水平在同业中处于较为领先行列。二是尊重员工宗教信仰自由，做到男女平等，杜绝童工，规范用工。三是积极推进民主建设，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实。通过职代会，广泛征求广大员工意见，进一步提高企业在经营管理、绩效考核、薪酬分配等方面的透明度，员工参与民主管理的能力不断提高。四是为员工提供了较为周全的、系统化的健康保障制度，包括工伤保险、补充医疗保险、补充养老保险（年金），基本解决了员工大病、重病、养老等后顾之忧；同时通过定期健康体检制度、年休假制度、疗休养制度和个性化健身活动计划等措施，进一步关心员工健康。五是开展员工关怀活动，提升员工归属感和幸福感。在员工生日、婚礼、生病等特殊时候会收到行里的特殊祝福和帮助。六是感恩员工家属对浦发银行的支持与关爱。有些分行向员工父母

持续、定期地提供慰问金，有些分行为员工家属开展体检服务，从而表达对员工亲属的谢意，同时解决员工后顾之忧。浦发银行2012年度员工满意度调查中，员工表现出较高满意度。

### 二、搭建平台，拓展职业道路

根据员工个人职业发展需求，以及银行业务发展需要，浦发银行积极创造人尽其才的用人环境，通过组织推动和制度建立，统筹规划，实现员工与企业的同步发展。一是为后备干部举办了3期赴新加坡南洋理工工培训班、2期中国浦东干部学院培训班，共培训后备干部206名。二是在推进总行向分行挂职的同时，也积极部署分行的挂职锻炼工作，推进分行年轻骨干到支行的挂职锻炼，力争全方位提高各级干部的实际工作能力。三是全面启动本行首次应届毕业生统一招聘工作，为优秀的应届毕业生提供就业机会。2012年2月24日，本行荣膺“中国年度最佳雇主（2011）年度最具社会责任雇主”称号。

责任议题	责任举措	责任价值
上海分行开展EAP员工心理援助项目	2012年分行共组织开展33场EAP员工心理援助宣导培训会，共计3200余人参加。	为员工咨询婚姻、情感、子女教育、情绪压力、职场关系等问题予以帮助，对于个别员工面临的心理负担较重、家庭突发事件等问题，员工多了一个缓解心理压力的渠道，减轻员工的焦虑情绪，从而树立阳光、积极的健康心态，对于和谐家庭、和谐社会做出贡献。

### 文字案例

#### 浦发银行20周年员工表彰大会

2013年1月9日迎来浦发银行建行20周年的日子，本行明确行庆活动不搞庆典，以“感恩时代、感恩社会、感恩客户、感恩员工”为宗旨，自2012年5月起，以“感恩·同行，共赢未来”为主题，开展系列客户活动、员工活动、企业社会责任活动。对于客户，开发了20周年行庆专属理财服务、组织客户答谢会、馈赠行庆礼品等；对于员工，开展先进干部员工表彰、“技术大比武”、行庆征文等活动，建立员工忠诚度计划；对于社会，开展主题公益活动，以及主题全行志愿者日活动。

浦发银行建行二十周年员工表彰大会，对浦发银行20年发展历程进行了回顾，对为浦发银行创建和发展做出卓越贡献的历任老领导、创始员工，以及优秀员工代表进行了表彰，凝聚精神，继往开来。



图片：员工倾情奉献精彩节目

表17 员工基本情况

年度（年）	员工总数（人）	新员工（人）	女性（人）	女性管理者占比（%）	本科及以上学历（人）	专科（人）	员工流失率（%）
2012	35,033	3,841	18,320	22.3%	27,716	7,317	4.60%
2011	31,231	3,150	16,288	23%	24,527	6,703	4.91%
2010	28,081	6,204	14,570	21.87%	21,791	6,290	4.20%

### 三、多维培训，推进员工成长

2012年，继续坚持以“增强对业务工作的渗透力，增强对员工职业生涯的影响力”为切入点，以多元化培训营造良好的学习和成长环境，帮助员工学习知识，提升素质，推进个人与企业的共同成长。

一是完善员工培训制度。截至2012年末，已形成员工培训8项基本制度，包括：新员工入职教育制度、覆盖全员的培训基金账户制度、专业岗位持证上岗制度、教育培训工作全面审计制度等，从战略规划、资源投入、师资建设、考核评价等方面，初步形成了覆盖全行、良性运行的培训管理和运作机制，成为“大规模开展教育培训”的重要保障，为员工成长营造了良好的学习环境。

二是持续扩展员工培训规模。2012年，以面授培训和网络培训为主体，持续扩展培训规模：全年投入教育基金8,790.5万元，组织各类面授培训项目1,109个，完成572,216课时，64,668人次参加；新增网络课程104门，有效在线课程达到890门，组织网络培训项目17个，完成289,357学习课时，194,304人次参加，营造了良好的培训生态环境。

三是激励员工岗位成才。2012年，推出“146”人才发展工程，确定了全行中长期和各层级人才发展目标，加大人才培养力度，人才培训工作同中长期发展战略和全行人才发展的长远目标紧密结合。

四是鼓励员工参加社会培训和证书认证。目前，浦发银行已建立其鼓励、引导、服务员工参加各类社会培训和社会证书认证的服务咨询制度。

社会专业证书认证情况：截止2012年末，浦发银行共有3,118名员工通过金融理财师（AFP）培训考试，507人通过国际金融理财师（CFP）培训考试，109人通过金融理财管理师（EFP）培训考试，176人通过私人银行家

（CPB）培训，83人获得“国际保理专家资格”，818人获得保险代理从业人员资格证书，1,332人获得基金销售从业人员证书，131人获得注册证券从业人员证书。

银行业从业人员资格考试情况：截止2012年末，浦发银行已有7,539人次获得银行业从业人员各类资格证书，其中风险管理科目768人，个人贷款科目419人，个人理财科目1,881人，公共基础科目4,060人，公司信贷科目411人。

表18 员工培训情况

年度	培训项目数(期)	培训人次	经费支出(万元)	人均经费支出(元)	人均参训天数(天)
2012	1,128	259,638	3,228.73	971.63	3.4天
2011	361	202,637	1,806.08	613.44	2.4天
2010	432	179,263	1,727.07	640.08	2.6天

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

表19 员工培训基金使用情况

年度	使用教育培训基金(万元)	使用教育培训基金人员(人)	面授培训班次(个)	面授培训人员(人)	网络培训人员(人次)	网络培训学时(小时)
2012	8,790.53	17,688	1,109	64,668	194,970	363,109
2011	7,225.83	15,198	345	19,857	182,780	264,107
2010	6,192.87	15,114	418	27,950	151,313	279,888

责任议题	责任举措	责任价值
完善专业岗位资格认证制度	1.1997年开始，在专业岗位建立资格认证，目前，已在六大专业条线的30个岗位建立了持证上岗制度。 2.2012年组织岗位资格认证考试和继续教育43场，50,000余人次参加考试和继续教育，颁发电子证书35,220张。	岗位资格证书制度，为各专业岗位设定了清晰的职业成长路径，在激发员工学习动力，提升岗位技能，检验学习效果，支持业务发展和推动大规模开展教育培训方面发挥了积极作用。
完善专业岗位资格认证制度	2012年组织了2期高级管理人员培训班，83名高级管理人员参加培训。自2010年至今，浦发银行共举办了6期高级管理人员培训，274名高级管人员参加。	倡导终生学习，为高层管理人员进行职场充电，与时俱进，引领视野。
加强青年干部培训	2012年举办青年干部党校培训班等，204名青年干部参加培训。	重点提升青年干部的党性、业务技能和经营管理能力。
开展支行行长轮训	2012年组织了6期支行行长轮训，来自全国的343名浦发银行支行行长参加培训。自2007年以来，总行共计举办支行长培训班34期，累计培训学员1,537人，覆盖全行670余家机构。	努力提升基层管理人员的综合管理能力。
基层党支部书记专题培训	2012年总行组织了2期基层党支部书记专题培训班，99名基层党支部书记参加培训。	提升了基层党支部书记党建工作能力，发挥基层党支部的战斗堡垒作用。

## 金融教育责任

### 一、以金融知识万里行普惠民众

2012年9月至11月，在普及金融知识万里行活动中，动员辖内755个营业网点参加了现场宣教工作，占全部网点的95%以上，参与员工近5,000人次，发放宣传资料近40万套，在报刊、网络等媒体发表报道200余篇，举办各类宣传现场活动达千余次，累计受益客户10万人次。

2012年9月“金融知识在您身边服务月”中，组建员工咨询服务小分队，深入社区、写字楼、学校、商铺、农贸市场等地，通过设摊咨询、宣传资料分发等形式，为广大金融消费者提供咨询服务，将与日常生活密切相关的金融知识送至消费者身边，累计发放各类宣传材料20多万份，仅前往社区街道开展的现场宣传活动就达365场次，直接受益的消费者超过6万人次。



“普及金融知识万里行”系列活动

在2012年10月“助推小微、三农金融服务月”中，依托网点，借助LED电子显示屏、设立宣传台、制作宣传资料等，详细介绍浦发银行服务中小企业的政策、特色和业务流程；安排分支机构走近小微企业，组织了近300场园区路演、现场咨询、企业对接会等，传播小微金融服务知识；还有部分分支机构结合对口村镇扶贫帮困活动等，深入开展金融支持三农服务宣传，普及基础金融知识，帮助农村地区居民享受现代金融带来的便捷生活。

2012年11月“特殊群体客户关爱月”中，1,000多名志愿者组建138支志愿辅导员团队，分赴聋哑学校、孤儿院、老年大学、福利工厂等单位，走进残障人士、退休人员、五保老人、大学生等特殊群体当中，针对群体需求的特点开展金融知识普及活动。一些分行精心制定《残障人士银行服务应急预案》，有的网点增添了盲人签字框，小语种双语对照手册等服务设施。

### 二、以客户关怀传递金融知识

(一)“三进”走入千家万户。2012年5月至10月，浦发银行在全国启动“轻松理财进商区、进园区、进社区”活动(简称“三进”活动)，累计开展各类金融宣讲活动2408场，向客户普及金融消费者知识。活动中，浦发银行为各年龄阶层客户群编制的金融服务方案，受到了热烈好评。

责任议题	责任举措	责任价值
2012年9月28日，浦发银行山东东营成功举办小微客户综合金融服务体验活动。	邀请小微客户体验浦发银行电子渠道、闪付卡支付、中小企业贷款、个人贷款等，现场解答客户疑问。	增进中小微企业经营者对银行金融服务的了解，帮助他们更好地借助银行服务壮大自身。某包装设备制造企业负责人说：“像我们这类小企业，最怕的就是银行看不上眼。像今天这样专门为我们小企业准备的体验活动太稀缺了。”
浦发银行石家庄分行开展金融下乡服务	针对纳入城中村改造的“城市农民”，浦发银行石家庄分行开展了以“普及金融知识，轻松学会理财”为主题的金融下乡服务，重点是村民富裕之后金融理财知识的普及，重视健康的投资理财观念对村俗民风的积极影响。	帮助富裕起来的农村居民了解银行产品、服务和理财技巧，使他们善用金融，改善个人生活。
郑州分行上门服务解重疾客户燃眉急	2012年11月，河南郑州客户方先生因银行卡磁条损坏无法提取现金，不过中锋偏袒，方先生正在河南安阳养病。为解决方先生提取治疗费的燃眉之急，郑州大学路支行启动特殊群体客户业务应急预案，由营业部经理带领服务小组驱车3小时前往安阳，上门为客户核实身份并补换银行卡。	为特殊客户群体解燃眉之急，令客户及家人非常满意并感动。

(二)浦发卓信大讲堂巡讲。2012年，历时三年的浦发银行“超越财富，寻找幸福——浦发卓信”公益巡讲活动圆满结束。三年来，累计开办讲堂128场次，参与客户数超过6万人次。讲堂立足当下都市人最为关注的家庭、事业等问题，邀请两岸名家结合传统文化、学术观点和亲身经历，从亲子教育、情感沟通、商战策略、仁爱尽孝、心灵舒展等方面，深入现代人的内心世界，构架起一座通向“人生幸福”的桥梁。

### 三、以规范公示提高收费透明度

2012年2月27日起，浦发银行在所有营业网点公示“七不准”、“四公开”原则，并向社会公布了不规范经营行为

行为的咨询和投诉热线。4月1日，《上海浦东发展银行服务收费目录》在浦发银行全部网点上架陈列，详细公示浦发银行所有产品和服务的收费项目、资费标准及优惠政策等，同时还印制了主要服务收费项目宣传折页供客户取阅。浦发银行官方网站也于2012年4月起，对全部服务收费项目进行公示，确保金融服务规范经营、收费透明。

### 四、以新媒体传播金融知识

2012年，浦发银行继续利用官方微博平台，开设专栏传递金融、理财知识，每日发布黄金投资观点，及时与网友互动、回复网友咨询，受到网友的高度评价。

## 爱心公益责任

### 一、爱心捐赠无价

对外捐赠工作实行机制化、规范化管理，2012年对外捐赠1,361余万元，广泛用于扶贫、助学、帮困、环保等社会公益事业。

一是员工内部捐赠长效化。自2004年开通至今，员工内部慈善捐赠系统累计捐赠3,000余万元，汇集爱心、集中资源用于社会救灾、扶贫帮困、员工互助等公益项目。二是社会力量捐赠广泛化。积极发挥金融资源优势，汇聚上千万客户的社会力量，积极参与到社会公益事业中。开通外部网站爱心主页，为网上银行客户开设爱心通道，致力于搭建一座爱心桥梁，将客户与社会公益慈善机构直接连通。借助浦发银行网上银行平台，轻松点击，从而将爱心接力传递。目前，浦发银行网上捐助系统与8家社会慈善机构在14个项目中开展合作，无论公司客户还是个人客户，都可以通过网上银行的捐赠款项自动、即时划转到社会慈善机构帐户，由慈善机构全权支配。2012年网上银行用户通过浦发银行网上捐助平台捐赠3,917笔，金额28.49万元。三是捐赠渠道多元化。开发了手机捐赠平台等多种捐赠渠道。

表20 对外捐赠情况

年度	捐助金额（万元）
2012	1,361
2011	937.89
2010	2,296

表21 客户通过网上银行捐赠情况

年度	笔数（笔）	金额（万元）
2012	1,361	28.49
2011	937.89	40.41
2010	2,296	31.02

注：2012年捐款数据包含网上银行和手机银行。

浦发银行合作社会慈善机构

序号	浦发银行合作社会慈善机构	合作项目
1	上海市慈善基金会	<ul style="list-style-type: none"> <li>奉献爱心项目</li> <li>玉树地震灾区捐赠</li> <li>生命之光-造血干细胞移植项目</li> <li>共享阳光-新生代农民工培训项目</li> </ul>
2	大连市慈善总会	<ul style="list-style-type: none"> <li>浦发-蓓蕾生命救援工程</li> <li>慈善关爱捐赠行动</li> </ul>
3	江苏省希望工程办公室	江苏省希望工程
4	甘肃省民政厅	甘肃舟曲特大山洪泥石流灾害救灾捐款
5	河南省慈善总会	慈善紧急救援
6	河北省红十字会	<ul style="list-style-type: none"> <li>系列社会救助</li> <li>舟曲泥石流灾害捐助项目</li> </ul>
7	南京市红十字会	<ul style="list-style-type: none"> <li>大病及残疾儿童关爱工程</li> <li>四川地震灾区捐赠</li> </ul>
8	河南省黄帝故里基金会	中华轩辕堂项目

## 二、弘扬志愿精神

长期以来，浦发银行大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，强调奉献精神与个人价值的融统一，持续推进金融教育、环保行动、扶贫助残等方面志愿者行动，取得良好的社会反响。

浦发银行志愿者活动大事记

时间	责任举措	责任价值
2006.10	成立浦发银行志愿者队伍	浦发银行员工自动报名参加志愿者活动，弘扬“人人担起责任，创造无限可能”的志愿奉献精神，增强全员责任意识。
2006-2010	连续5年开展与JA CHINA（国际青年成就组织）合作，开展大学生理财知识培训、民工子弟授课活动、事业起航工作坊活动。	<ul style="list-style-type: none"> <li>“大学生理财培训”活动，面向上海几所重点高校学生，浦发银行主管行长及优秀理财师亲自授课，提高大学生的理财知识和实战技能。</li> <li>“民工子弟学校”义务授课活动，面向民工子弟学校孩子，拓宽孩子们的国际视野，增强孩子们的社会意识和团队精神。</li> <li>“事业起航工作坊”活动对在校大学生进行就业前辅导，以现场模拟面试的方式帮助在校大学生提高应聘、面试技巧，帮助大学生实现从“校园人”向“职业人”的转变。</li> </ul>
2008.1	开展第一次浦发银行全行志愿者日活动，建立了以全行志愿者日活动作为每年伊始固定活动的长效机制。	3,000余名志愿者，围绕社区金融服务、环保、敬老、助孤四个方向开展不同方式的公益活动，以志愿服务的形式、以爱心回馈社会的方式，为社会传递温暖和希望。
2009.1	开展第二次浦发银行全行志愿者日活动	5,000余名浦发志愿者上街头、下社区、进福利院，各分行根据属地特色及自有渠道优势组织活动，开展了扶贫、助学、敬老、环保等不同主题活动。
2010.1	开展第三次浦发银行全行志愿者日活动	6,000余名浦发志愿者以“低碳，让生活更美好”为主题，开展了各种形式的低碳环保活动，为倡导低碳生活，打造节约型社会，并助推低碳经济发展做出贡献。
2011.1	开展第四次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“传递关爱，幸福中国”为主题开展形式多样的慈善公益活动，向身边的客户、亲人、社区，以及需要帮助的弱势群体奉献爱心，致力于构建和谐社区，幸福中国。
2012.1	开展第五次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“传递关爱，责任先行”为主题开展形式多样的慈善公益活动，致力于以责任为引领，为促进和谐社会建设做出贡献。
2013.1	开展第六次浦发银行全行志愿者日活动	8,000余名浦发银行志愿者以“感恩·同行，传递正能量”为主题开展形式多样的慈善公益活动，致力于正能量活动，为行庆20周年献礼，为社会履责。



# 社会责任篇

## 感恩·同行，传递正能量

### ——2012年浦发银行第六次全行志愿者日精彩纪实

总行	开展3公里健康跑和火炬传递活动，在沿途设立金融宣传服务点，进行防范金融诈骗等公益知识宣传。
上海分行	开展关爱老人、爱心助学、扶贫帮困、普及金融知识、倡导低碳环保等志愿者活动。
杭州分行	针对西部山区贫困学生，开展“捐一件衣服，送一份温暖；捐一本书籍，送一份关怀”活动。截止1月11日，各类捐助物品达2200余份。
宁波分行	开展慰问孤老活动。
南京分行	开展以“点燃中国梦，传递浦发情”为主题的传递正能量环保宣传活动。
北京分行	开展“温暖衣冬——为最需要的人送去一份寒冬里的温暖”活动。通过开展捐赠冬衣、慰问空巢老人、走访残障学校等形式，为最需要的人送去一份寒冬里的温暖。
温州分行	开展向温州市乐万佳养老院孤苦老人送温暖活动。
苏州分行	分别开展金融知识宣传、慰问困难家庭、敬老院、儿童福利院等公益活动。
重庆分行	开展向重庆垫江县永安镇敬老院送温暖活动。
广州分行	开展专场电影答谢会活动，活动中向客户进行浦发银行20年宣传，以及金融知识宣传
深圳分行	以“感恩·同行 传递正能量，为爱跑壹次！”为主题参加深圳（盐田）山地马拉松公益赛事活动，用奔跑的方式展现了浦发人对生活的热爱。
昆明分行	开展传递火炬环滇池健康跑活动。
芜湖分行	开展普及金融知识活动。
天津分行	开展健康跑、金融知识讲座、敬老帮困扶孤等志愿者活动。
大连分行	成立青年义工站、建立“浦发爱心联盟——个人万元慈善基金”，启动“爱与光明”浦发银行导盲犬支援计划。
济南分行	开展“打工子弟新年圆梦”活动，带领外来务工人员的20余名孩子走出校园，一起探索神秘的海底世界。
成都分行	开展街头和社区金融服务，向过往的群众、客户和社区业主宣传金融知识，推广金融产品，树立理财观念，提升公众金融安全意识。
西安分行	开展“关爱城墙，保护环境”志愿者日活动。志愿者走进西安环城公园，身体力行，捡拾垃圾，宣传环保。
沈阳分行	开展慰问辽宁省孤儿学校活动，向学校赠送体育用品。
武汉分行	开展“情暖万家”宜昌行活动。走访慰问了6户贫困大病家庭，为他们送上了礼品和慰问金，并向省内100户贫困大病家庭捐赠了10万元善款
青岛分行	开展健步行活动，并向市民及游客宣传金融安全知识。
太原分行	开展资助助学活动，连续三年向希望小学20名品学兼优的贫困学生一对一发放2000元爱心助学金。
长沙分行	开展环烈士公园嘉湖火炬传递健康跑活动，并现场捐赠16000元，用于分行希望小学建设基金。
南昌分行	开展“感恩·同行，传递正能量”无偿献血公益活动，共有35名志愿者献血逾10000cc，用实际行动奉献爱心。
南宁分行	开展向南宁市安吉敬老院慰问活动。
乌鲁木齐分行	连续第六年慰问SOS儿童村。同时开展传递火炬健康跑活动。
呼和浩特分行	开展“助您环保出行，共建绿色家园”志愿者活动，向公交乘客介绍低碳环保知识，普及金融知识。
兰州分行	开展志愿者“双联”送温暖活动，为165户贫困户送去米、面、油和衣物、书籍等慰问物品
石家庄分行	开展对石家庄福利院孤残老人和儿童进行爱心捐赠活动。
贵阳分行	连续第二次开展“热血温暖寒冬，奉献传递关爱”义务献血活动。
厦门分行	以参加厦门2013年国际马拉松赛作为全行志愿者日活动，旨在通过赛会平台为浦发银行及志愿者日活动进行广泛宣传，展示形象。
香港分行	开展向深水埗东华三院马郑淑英安老院慰问活动。



文字案例

浦发银行20周年行庆主题公益项目“放眼看世界——斜视儿童公益慈善手术项目”

为迎接浦发银行20周年行庆，本行以感恩社会为宗旨，开展了主题公益项目“放眼看世界——斜视儿童公益慈善手术项目”，以资助上海、重庆、贵阳、昆明、乌鲁木齐等更多中西部地区的困难家庭斜视儿童接受公益慈善手术，帮助孩子们纠正视力，让他们拥有自信和美好未来。该项目将持续3年，预计捐赠金额650万元，受益儿童2000名。项目首期于9月在上海和重庆两地启动，3年共需使用捐赠资金250万元，其中167万元来自浦发员工的爱心募捐。至12月末，上海、重庆两地共有500余名来自困难家庭的斜视儿童参加了检查，确诊符合公益手术项目条件儿童近200名，共有108名儿童成功接受手术治疗，为孩子们打开了崭新的世界之窗！



文字案例

员工爱心互助，力挽同事性命

2012年12月20日，杭州分行所有员工的邮箱里收到了一封令人揪心的邮件：一名同事19日下午突然倒下，被诊断为爆发性肝病，肝肾功能严重衰竭，急需至少9000毫升血液作透析抢救，而血库与其匹配的A型血储备量严重不足，同事生命垂危。该行紧急呼吁：请符合条件的员工无偿献血，全力挽救同事生命！

同事的安危顿时牵动了每位浦发人的心。21日上午8点，该行献血现场人头攒动。分行党委书记、行长赵峥嵘等行领导亲自带头参加报名，献血一直持续到12时30分，共计160多人参检，其中109人成功献血，献血量达23600毫升。目前，该同事正在康复过程，即将重回浦发银行温暖的大家庭。





# 社会责任篇

责任议题	责任举措	责任价值
国内率先推出“阳光慈善”资金托管综合金融服务	2012年9月，浦发银行联合上海市慈善基金会，创新推出“阳光慈善”托管综合服务，该产品将商业银行托管人制度独创性地引入到公益慈善领域，托管银行通过全程全额的托管服务来保障和监管每一分善款的安全和使用。	1.浦发银行是国内第一家提出公益慈善资金全程、全额、阳光化运营的托管服务模式的商业银行。本产品是首个结合商业银行、慈善组织、第三方支付机构三方力量推出的慈善捐赠资金监管产品，创新性地推动了我国慈善行业健康发展，为社会和谐贡献了积极的力量。 2.“阳光慈善”一期产品募集的善款将定向用于上海市慈善基金会“生命之光——造血干细胞移植项目”、“共享阳光——新生代农民工培训”两个项目。
杭州分行五年结对帮扶工作圆满收官	2008年至2012年，杭州分行与丽水雅溪镇“低收入农户奔小康工程”五年结对帮扶工作圆满收官。	分行共为浙江丽水雅溪镇9个“低收入农户”集中村提供扶贫资金225万元，并与各级政府、有关部门一起，为雅溪镇9个村争取帮扶项目50余个，发展特色产业基地720亩，带动77户低收入农户脱贫。2011年，全镇农民实现人均纯收入6200元，比2008年人均收入4522元增加了37%，扶贫工作已见成效。
济南分行开展“西藏光明行”大型慈善公益活动	2012年7月6日到9月8日，浦发银行联合山东省援藏办、山东省立医院等单位举行了“西藏光明行”大型公益活动。活动历时2个月，跨越10个省份，总里程逾15000公里。	1.为西藏日喀则地区132名白内障患者免费实施复明手术，为他们带来光明。 2.慰问了日喀则市、白朗县、南木林县、昂仁县和聂拉木县的5所贫困小学，开展义务支教活动。
天津分行连续6年设立“浦发励志奖学金”	2012年5月18日，南开大学举行了隆重的“浦发励志奖学金”颁奖典礼。2009年-2011年本行向国家重点高校南开大学和天津大学开展助学慈善捐助，设立“浦发励志奖学金”，目前共计839名优秀学生获奖。2012年-2014年，“浦发励志奖学金”扩大到南开大学、天津大学、南开中学三所学校。	1.“浦发励志奖学金”作为学校“最高荣誉奖学金之一”，有效激励了优秀学子不断进步。 2.分行为高校学子设立大学生实习基地，每年提供大量的实习岗位，为大学生步入社会、顺利进入职场提供培训机会
太原分行关爱空巢老人、外来务工人员行动	1.2012年10月浦发银行携手省妇联举办了“关爱空巢老人，巾帼爱心呼唤器”发放活动。“爱心呼唤器”信号范围覆盖直线距离200米左右，装在空巢老人家中，接收器装在“巾帼志愿者”家中。只要空巢老人需要帮助时，轻轻按一下按钮，“巾帼志愿者”便能听到接收器发出的铃声，前往老人家中帮忙。 2.2013年1月分行给外来务工人员送去百张车票、百件棉衣，对他们远离家乡为山西建设添砖加瓦、默默奉献表达崇高敬意。	1.为广大老年人的健康生活提供更多的支撑和帮助，也为传承和弘扬中国传统敬老文化和志愿精神做出了努力。 2.为外来务工人员送去温暖和尊重。



“阳光慈善”托管综合服务方案启动仪式



天津分行连续6年设立“浦发励志奖学金”



济南分行开展“西藏光明行”大型慈善公益活动



# 社会责任篇

### 三、倾情公益活动

浦发银行持续开展希望小学建设。从1997年在大别山革命老区建立的第一所浦发希望小学成立以来，截至2012年底，浦发银行在杭州、昆明、重庆、深圳、南昌、南宁、天津、西藏等地共建立了25所希望小学，累计捐助金额超过1,500万元。

表22 援建浦发银行希望小学情况

序号	单位	希望小学名称	捐建时间	捐建金额(万元)
1	总行	大别山河图镇浦发银行希望小学	1997年	80
2	杭州分行	天台县泳溪中学	1995年	50
3		泰顺县垟溪乡中心学校	1998年	25
4	重庆分行	重庆万州浦发希望小学	1998年	20
5	昆明分行	甲甸浦发银行希望小学	2000年	20
6		勐立浦发银行希望小学	2006年	40
7		瑞立浦发银行贺肥希望小学	2009年	50
8	南京分行	泗洪县太平乡浦发银行希望小学	2001年	30
9	乌鲁木齐分行	达阪城中学浦发银行希望学校	2006年	25
10	成都分行	剑阁县姚家乡小学	2003年	5
11		凉山州普格县普基镇中心小学	2008年	40
12	南宁分行	浦发银行希望小学	2006年	20
13	南昌分行	井冈山古城镇浦发银行希望小学	2006年	25
14		石城县大游乡高背村浦发银行希望小学	2010年	25
15	天津分行	宁河县造甲城镇赵温村浦发银行希望小学	2007年	25
16	上海分行	西藏自治区萨迦县吉定镇浦发银行希望小学	2007年	57.9
17	深圳分行	广东饶平县浦发银行希望小学	2007年	20
18		贵州黔东南苗族侗族自治州黄平县野河洞乡浦发银行希望小学	2008年	20
19	郑州分行	驻马店市汝南县罗店乡小王寺村浦发银行希望小学	2008年	30
20	芜湖分行	红杨镇和平中心学校三胜浦发银行希望小学	2008年	20
21	广州分行	广东郁南县东坝镇人和浦发银行希望小学	2009年	20
22		广东郁南县桂圩镇桂连浦发银行希望小学	2009年	20
23	全行员工	四川省彭州市葛仙山镇九年制学校	2009年	800
24	贵阳分行	遵义市浦发万里小学	2012年	30
25		遵义市浦发东塘小学	2012年	30

注：捐建金额为希望小学创建时的捐赠金额，不含后续捐赠金额。

### 四、贡献社会和谐

#### (一) 构建廉洁自律环境

2012年，本行强化员工廉洁从业宣传教育，进一步推进企廉文化建设，提高干部员工廉洁、合规、案防的意识。坚持将日常教育和集中教育相结合，合规教育与廉政风险排查相结合，持续开展警示教育，认真组织了以“倡廉洁、促合规、排风险、防案件”为主题的集中宣传教育月活动。加强警示教育，组织员工收看影片《忠诚与背叛》、《警惕你身边的“融资”人》、《一手遮天下的腐败》等警示教育片6部；加强正面宣传，汇编下发了《党风廉政相关制度》和《问责工作手册》，在内网增设主题教育专栏，编辑《廉洁从业箴言》和《廉政故事》36期，发布相关各类活动信息131条；组织案防知识课件考试，开展违规行为排查，加强规章制度建设。全行3万余名员工100%参加了活动，2.56万余人参加了案防网络学习测试，征集员工《学习心得》5400余篇，其中100篇获“优秀作品”奖。

#### (二) 履行反洗钱义务

一是贯彻落实反洗钱监管要求。2012年，本行认真贯彻执行中国人民银行关于金融制裁管理、机构信用代码运用、金融从业人员反洗钱履职管理、跨境汇款、跨境业务合

作等方面反洗钱监管文件精神，履行反洗钱义务，有效预防和控制洗钱风险。

二是强化客户身份识别工作。本行按照“了解你的客户”的原则，建立“客户身份登记制度”，通过核实所有申请本机构提供金融服务客户的身份等系列措施，不为身份不明的客户提供金融服务，不为客户开立匿名账户和假名账户。12月，本行上线“客户证照到期统计表”，大幅提高了全行客户身份资料信息的维护管理水平。

三是开展多纬度反洗钱监测工作。全年通过开展反洗钱现场检查、合规测试等多种方式，加强反洗钱工作管理，不断优化本行反洗钱监测报告系统功能和推进金融制裁名单监测系统建设，进一步提高本行大额交易和可疑交易报告数据质量，增强本行防范制裁风险以及由此引发的声誉风险。

四是大力开展反洗钱培训与宣传。2012年通过对新入职员工反洗钱基础知识培训、反洗钱岗位人员操作技能培训，以及各业务条线反洗钱专题讲座等多种培训，努力增强全员反洗钱意识，不断提升反洗钱岗位员工业务技能。同时，开展多种宣传，共投放宣传资料10万余份，发布宣传短信87000多条，取得了良好的宣传普及效果。

表23 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	2012年	2011年	2010年
1	反洗钱培训次数	次	198	199	391
2	治理商业贿赂培训次数	次	7	6	5
3	反腐倡廉培训次数	次	11	9	8
4	报告期内发生法律追究的腐败案件和内部监督部门违规处理的事件数	次	内部监督部门违规处理的事件数 152件	内部监督部门违规处理的事件数 77件	内部监督部门违规处理的事件数 45件





# 环境责任篇

## 理念与政策

### 责任准则

- ▶ **传导政策，调配资源：**服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持中国低碳经济和绿色发展。
- ▶ **倡导环保，绿色金融：**支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。

### 责任领域

- ▶ **节约环保责任：**日常节约环保全员有责，建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，促进节约型社会建设的责任。
- ▶ **绿色金融责任：**服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，促进中国低碳经济发展的责任。
- ▶ **环境友好责任：**倡导可持续发展，通过优化和约束某些对环境不友好、效率不优化的消费和生产活动，身体力行，积极传导绿色责任，从而引领、带动、汇聚更广泛的社会力量，形成合力，使低碳成为新型价值尺度的责任。

## 节约环保责任

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

绿色采购方面：要求电脑设备供应商提供节能产品；要求ATM供应商对旧设备进行回收；要求营业网点、办公楼宇装修供应商均选用环保建材；要求服装供应商使用对人体和环境无害的染料；要求投标供应商尽量提供电子光盘，减少纸质标书数量。

绿色办公方面：实现公文系统、办公系统电子化、自动化；名片使用再生纸印制；复印纸双面打印。

能耗管理方面：使用节能灯，尽量采用自然照明；按照国家节能规定设定空调温度；减少空调、计算机、复印机等用电设备待机能耗，及时关闭；三楼以内倡议不搭乘电梯；日常节水；降低公务用车油耗；大力推行视频会议；通过电话、邮件、视频等多元沟通方式，有效减少商务差旅。

### 文字案例

2009年-2012年，持续4年参加国际自然基金会的“地球1小时”活动，总行关闭外滩12号大楼外墙景观灯1小时，同时，全国辖内营业机构在条件允许的情况下关闭户外店招、LED广告屏等非营业必需的户外照明1小时。同时，倡议全体员工，并通过他们号召身边的客户、朋友、亲人、邻里，届时以在家中熄灯一小时等形式积极关注并参与“地球一小时”行动。

表24 总行人均能耗统计表

年度	人均办公用水消耗量(吨)	人均办公用电消耗量(度)	人均公务用车汽油消耗量(升)	人均复印纸采购数量(包)	视频会议(次)
2010年	69.88	12,586.35	76.96	-	329
2011年	58.21	13,840.79	60.07	2.56	440
2012年	50.57	13,213.03	47.35	3.14	488
人均同比下降	13%	5%	21%	-	-

注：1.总行数据。  
2.能耗数据包括日常办公能耗，以及生产机房、同城灾备机房、运营集中作业中心的运营能耗。

## 绿色金融责任

### 一、建立绿色信贷产品创新体系

(一) 积极发展绿色信贷业务，重点支持节能环保产业。每年下发《信贷投向政策指引》，指引从行业、区域、客户、产品等维度突出对节能减排和绿色信贷支持；同时，本行对绿色信贷配套了总行专项信贷规模和风险资产，并开辟信贷审批绿色通道，确保绿色信贷业务快速发展，确保绿色信贷业务快速发展。近三年，本行累计投放绿色信贷已超过1,000亿元。

截止2012年半年，本行已完成法开署绿色中间信贷二期4,000万欧元的提款，贷款金额74,580万元，加入转贷组合金额36,000万元。目前，本行已全部完成法开署一、二期绿色中间信贷转贷，合计利用法开署6,000万欧元中长期低成本资金，约合人民币5.4亿元，同时本行配套9.458亿人民币贷款，总共支持了19个项目。项目涉及市政、水泥、钢铁、电力、化工、建筑、可再生能源等多个行业。预计年节约标煤74.5万吨，年减排二氧化碳204万吨。

截止2012年半年，IFC总行新增立项14笔，立项金额17.54亿元，拟加入组合金额5.405亿元。上半年新增放款11笔，贷款金额4.3675亿元，加入组合金额3.3178亿元。累计放款31笔，贷款金额合计14.2525亿元，项目涉及煤炭、水泥、陶瓷、光伏发电、装备制造、食品加工、移动通讯、有色、可再生能源等行业，预计节约标煤97.3万吨，年减排二氧化碳241.8万吨。

(二) 创新融资模式和担保模式，建立绿色信贷创新产品和服务体系。2010年以来，根据《中国人民银行和中国银行业监督管理委员会关于进一步做好支持节能减排和淘汰落后产能金融服务工作的意见》(银发〔2010〕170号)中提到的“积极鼓励银行业金融机构加快金融产品和服务方式创新，通过应收帐款质押、清洁发展机制(CDM)预期收益抵押、股权质押、保理等方式扩大节能减排和淘汰落后产能的融资来源，支持加快推进合同能源管理，大力发展服务节能产业，全面做好中小企业、特别是小企业的节能减排金融服务”的精神，本行针对工业和建筑节能、合同能源管理、碳交易、排污权交易等融资难度较大的前沿领域，成立总行级绿色信贷创新小组，积极研究和创新，取得了重大成果。目前，浦发银行绿色信贷创新产品和服务体系已形成“五大板块、十大创新产品”。

“五大板块”包括能效融资、清洁能源融资、环保金融、碳金融和绿色装备供应链融资。本行针对上述五大板块的客户特点设计并形成了一系列的绿色信贷创新产品。“十大创新产品”包括国际金融公司能效贷款、法国开发署绿色中间信贷、亚开行建筑节能融资、合同能源管理未来收益权质押贷款、合同能源管理保理融资、碳交易(CDM)财务顾问、国际碳保理融资、排污权抵押贷款、绿色PE和绿色债务融资工具。

# 环境责任篇

(三) 拓宽绿色信贷服务范围, 大力支持各区域、领域节能减排。浦发银行为全国30多个省市节能减排项目提供信贷支持; 金融服务覆盖建筑、市政、电力、钢铁、水泥、石油化工、有色、煤炭、汽车、建材、造纸、纺织、通信、交通运输、可再生能源、排放权及碳交易等20多个行业和领域; 涉及节约和替代石油、燃煤锅炉改造、余压余热利用、电机系统及输配电系统节能、绿色照明、水治理、废气治理、固体废物处理、风电、水电、农村沼气发电、地源热泵等60多个技术类型, 具有较高的经济和社会效益。

与国际合作方面, 加强与世界银行、国际金融公司(IFC)、法国开发署(AFD)的合作: IFC能效贷款引入了

IFC对本行绿色信贷损失分担, 降低了企业准入门槛和银行风险; 亚开行(ADB)建筑节能是本行在国内同业中首个推出的建筑节能融资特色金融产品; 世界银行建筑节能转贷项目通过提供低息贷款, 帮助上海市长宁区对区内150幢2万平方米以上的楼宇进行节能改造, 目前世界银行、区政府已和本行确定合作框架, 致力于打造全国低碳节能示范区。通过与AFD及IFC等国际机构合作, 本行共对53个绿色信贷项目提供融资, 其中AFD绿色中间信贷19个, IFC能效贷款34个, 合计贷款总额33.39亿元, 预计年节约193万吨标准煤, 减排二氧化碳495万吨, 经济和社会效益明显。

(四) 加强环境和社会风险管理。2011年初, 总行成立社会和环境风险管理工作小组, 制定了《上海浦东发展银行社会和环境风险管理暂行办法》, 将社会和环境风险管理纳入对分行的考核评价, 严格评估和防范客户或项目的环境和社会风险, 完善全方位的风险管理体系。截至目前, 本行尚未发生因社会和环境风险管理不到位而造成信贷损失的情况。

## 二、打造专业化绿色信贷队伍

(一) 建立外部技术援助渠道, 提高技术风险识别能力。由于节能环保涉及几乎所有行业, 该领域往往采用新技术, 技术风险较高。本行目前已通过自身研究和外部技术援助渠道, 初步形成对节能环保项目的技术评估能力, 包括对项目节能量、减排量、项目投资回收期等进行测算。绿色信贷的技术风险控制能力大大提高。

(二) 开展绿色金融专题培训, 加强能力建设。2008年至今, 每年组织2次以上全行性绿色金融专题培训和研讨, 总分行超过4,000位各级管理干部、产品经理、风险经理、合规经理和客户经理都参加了培训。目前, 总分行均组建了绿色金融团队, 实施专业服务, 较好地支撑了绿色金融业务的快速发展。绿色金融的相关基础知识, 列入客户经理任职资格考试。

## 三、推动客户群体参与节能减排

浦发银行举办各类研讨、论坛活动, 与企业交流解读节能减排政策及影响, 为广大企业提供节能环保的动态信息、案例和绿色金融创新工具, 引导浦发银行1,700余万广大公司和个人客户群体一同参加到节能环保行动。

依托浦发银行渠道优势, 配合各地政府、行业协会、大型集团等推行节能减排, 研讨适合当地特色的节能减排发展路径。近年来, 浦发银行与宝钢工程集团、中国建材集团公司等央企联合举办绿色金融论坛。与上海、天津、江西等政府节能主管部门合作, 举办银、政、企三方节能减排研讨会, 通过绿色信贷支持, 批量化推动当地企业节能减排。

### 持续引领绿色信贷产品线

时间	绿色创新	绿色价值
2008年	在全国商业银行中率先推出首个针对低碳经济的整合服务方案《绿色信贷综合服务方案》。	根据节能减排项目的特征和需求, 创新金融服务方案, 拓宽了项目的融资渠道。及时有效的资金支持, 帮助项目顺利实施, 推动实体经济节能降耗, 发挥银行优势践行环境责任。
2009年	成功完成国内银行业第一单CDM财务顾问业务, 项目年减排6万多吨二氧化碳。	
2010年	同业中率先推出合同能源管理保理融资和未来收益权质押融资, 大力支持节能服务产业。	
2011年	与亚开行签署合作协议, 在国内商业银行中率先推出首个建筑节能融资产品。 成功完成联合国EB注册的装机容量第一的水电项目保理融资, 预计项目年减排二氧化碳68.3万吨。 配合国家发改委能源所, 推出国内首部针对银行的《能效及可再生能源项目融资指导手册》。	
2012年	成为国内排放权交易所首个CER(核证减排量)离岸托管合作银行。	



### 绿色金融综合服务方案2.0

- 五大服务领域**
- 绿色信贷
  - 绿色保理
  - 绿色租赁
  - 绿色保险
  - 绿色基金
- 十大创新产品**
- 绿色信贷
  - 绿色保理
  - 绿色租赁
  - 绿色保险
  - 绿色基金
  - 绿色债券
  - 绿色信托
  - 绿色期货
  - 绿色期权
  - 绿色互换
  - 绿色衍生品

表25 绿色信贷情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2012年	2011年	2010年
1	两高一剩行业贷款余额	亿元	518.55	520.6841	444.4426
2	占总贷款余额比重	%	3.40	3.96	3.89
3	其中：钢铁行业贷款余额	亿元	249.86	254.3212	231.1021
4	占总贷款余额比重	%	1.64	1.93	2.02
5	水泥行业贷款余额	亿元	141.97	146.0176	118.8179
6	占总贷款余额比重	%	0.93	1.11	1.04
7	平板玻璃行业贷款余额	亿元	8.78	3.945	3.87
8	占总贷款余额比重	%	0.06	0.03	0.03
9	煤化工、电石行业贷款余额	亿元	59.04	51.4276	37.2364
10	占总贷款余额比重	%	0.39	0.39	0.33
11	造船行业贷款余额	亿元	58.90	64.9727	53.4163
12	占总贷款余额比重	%	0.39	0.49	0.47
13	节能环保项目贷款余额	万元	2,565,242.69	2,551,563	2,146,127
14	占总贷款余额的比例	%	1.68	1.94	1.88
15	节能环保项目贷款涉及的项目数量	个	381	334	285
16	其中：清洁能源和十大节能工程	个	77	64	59
17	流域、城市环境综合治理	个	62	48	32
18	工业污染治理和循环经济	个	242	222	191
19	贷款项目环评率	%	100	100	100

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

表26 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	2010年末存量	2011年末存量	2012年末存量	2012年存量退出
非金属矿物制品业（水泥等）	177.03	146.02	141.97	75.03
黑色金属冶炼及压延加工业（钢铁等）	243.95	259.81	249.86	109.81
化学原料及化学制品制造业	232.12	289.47	367.60	87.72
有色金属冶炼及压延加工业（铝业等）	168.02	136.28	164.90	49.91
总计	821.12	831.58	924.33	322.46

表27 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2012年	2011年	2010年
钢铁	贷款余额（万元）	2,498,575	2,543,212	2,311,020.54
	占总贷款余额比重（%）	1.64	1.93	2.02
水泥	贷款余额（万元）	1,419,740	1,460,176	1,188,178.59
	占总贷款余额比重（%）	0.93	1.11	1.04
平板玻璃	贷款余额（万元）	87,775	39,450	38,700.00
	占总贷款余额比重（%）	0.06	0.03	0.03
煤化工、电石	贷款余额（万元）	590,406	514,276	372,364.44
	占总贷款余额比重（%）	0.39	0.39	0.33
造船	贷款余额（万元）	589,050	649,727	534,162.63
	占总贷款余额比重（%）	0.39	0.49	0.47
合计	贷款余额（万元）	5,185,545	5,206,841	4,444,426.19
	占总贷款余额比重（%）	3.40	3.96	3.89

## 环境友好责任

2012年，本行继续加大电子银行建设，通过网上银行、手机银行、呼叫中心、电子对账单等电子服务渠道，发挥金融资源优势，构建绿色渠道，从而引导浦发银行1,700余万广大个人及公司客户群体一同参加到环保行动中，促进了环境友好型社会建设。2012年，电子渠道交易量在浦发银行全行交易量中占比79.74%，客户交易成本大幅降低，绿色金融服务成效显著。

一、加强网上银行建设。完成2012版个人网上银行改版工作，创新推荐引导式的服务模式。2012版个人网上银行从登录流程整合、功能菜单分类、页面视觉体验等方面对原有网银界面进行了全面优化，实现本行个人网银支持多浏览器的服务能流利，进一步强化了本行个人网银的客户服务能力。推出个人网上银行功能导航、汇款导航功能、专属理财产品指定客户定向销售功能、电子结售汇功能等更加丰富和全面的金融服务功能，进一步提升客户服务体验。推出了网上银行网点查询预约功能改，进一步扩大网点服务受理渠道。目前，网上银行签约客户超过550万户，连续3年成为本行第一大交易渠道。

表28 信用卡电子账单占比情况

	2012年	2011年	2010年
年度账单总量(份)	22,602,512	18,620,621	15,354,959
电子账单(份)	8,548,624	5,805,428	3,978,399
电子账单占比(%)	37.82	31.18	25.91

二、升级手机银行便捷服务。丰富手机银行产品，为客户提供随时、随地的全方位金融服务。根据手机的特点，不断加强手机银行与客户日常生活的结合，完成了手机银行他行信用卡还款、手机充值、手机影院、手机导医、优惠券、购买理财产品等功能的开发与发布。结合新媒体，搭建手机银行营销宣传平台，完成了手机银行营销公告、微博分享等特色功能。本行手机银行已成为目前版本最为齐全、服务功能最为完善、客户认可度较高的手机银行产品之一。

目前，本行个人手机银行客户数已超过120万户，月交易额突破17亿元。手机银行客户规模是2011年的4倍以上，交易规模增长超过15倍，增长速度处于业内领先地位。在苹果AppStore手机银行的下载量中居商业银行第7位，股份制银行第2位。手机银行客户活跃度、交易量及客户满意度都位居股份制银行前列。

三是创新引领手机支付浪潮，开启绿色环保的闪付新生活。2012年，本行进一步发挥与中移动战略合作的优势，在2011年首次发行中国移动浦发银行借贷合一联名卡的基础上，业内率先实现了手机支付产品的全国推广，率先为全

表29 信用卡电子账单占比情况

	2012年	2011年	2010年
自助银行(个)	3,527	3,069	2,780
ATM等自助设施(个)	6,042(含外币兑换机89台)	5,183	4,678

国客户开启了“方便快捷、绿色环保”的闪付新生活。该卡已荣获亚洲银行家杂志颁发的“最佳零售支付产品奖”。截止年末，双方已累计发展超过50万名手机支付客户。

为推进手机支付产业的发展，浦发银行已联合中国移动率先研发并推出包含中国移动浦发银行联名卡所有功能的基于NFC技术的定制手机，使客户可以使用手机实现小额快速支付，在为客户提供更佳安全便捷的支付体验的同时，降低了整个社会成本。

四是持续优化自助终端功能。圆满完成自助设备金融IC卡受理改造，为业内首家全面支持金融IC卡接触式、非接触式受理的银行。丰富自助银行应用，新增无卡存款、中移动话费代缴、无卡支付签约、卡片激活等特色服务客户可通过本行自助设备实现更加方便、更加丰富的功能，进一步提升了本行自助设备的服务能力。同时，本行联合中国移动，通过设备互置、营业厅合作等手段，在符合双方监管政策要求

的前提下，提升双方网点的综合服务能力，实现双方客户的服务价值最大化。截止2012年末，浦发银行在中国移动网点已建或在建的自助设备达170台，较大地提升了浦发银行的自助服务布设速度和浦发银行的服务范围，惠及更多客户。

五是联合中国移动构建总对总缴费平台，提供便民服务。本行与中国移动合作，发挥中国移动的客户及渠道优势和浦发银行的金融服务优势，实现业内首家中国移动全网话费一点通缴业务，本行36家分行(除香港分行)与中国移动各省级公司开展的代缴话费项目已全部上线，打破了中国移动原有缴话费地域限制，唯一在全国实现了客户异地跨网缴费，为银行与电信运营商在该领域的合作做出表率，为市民提供更多、更好的便民服务。

六是推广信用卡电子账单。以电子对账单替代纸质账单是建设低碳银行的重要内容，至2012年末，浦发银行信用卡电子对账单占比37.82%，其安全、便捷、快速的特性，越来越为广大持卡人认可和欢迎。

表30 电子银行渠道交易情况

项目	客户数量(万户)			交易量(万笔)			交易金额(万元)		
	2012年	2011年	2010年	2012年	2011年	2010年	2012年	2011年	2010年
个人网银	662.21	417.25	312.14	12,251.94	9,469.72	5,828.94	188,030,445.47	136,567,313	80,942,749
公司网银	23.54	18.79	14.33	15,253	13,366.30	10,283.87	750,062,027	617,914,709.06	495,289,061.92
自助银行	-	-	-	10898	10069	8647	17,943,524	15,088,671	12,101,439
电话银行	-	-	-	3446	-	-	629,400	-	-
手机银行	124.67	43.68	25	602.74	37.84	34	996,731.22	411,759.51	603,488

注1: 电话银行2012年调整了统计口径，因此不同比提供2010-2011年数据。  
2: 手机银行2011-2012年包括对公数据。



# 指引、评价和鉴证

## 2013年浦发银行社会责任工作指引

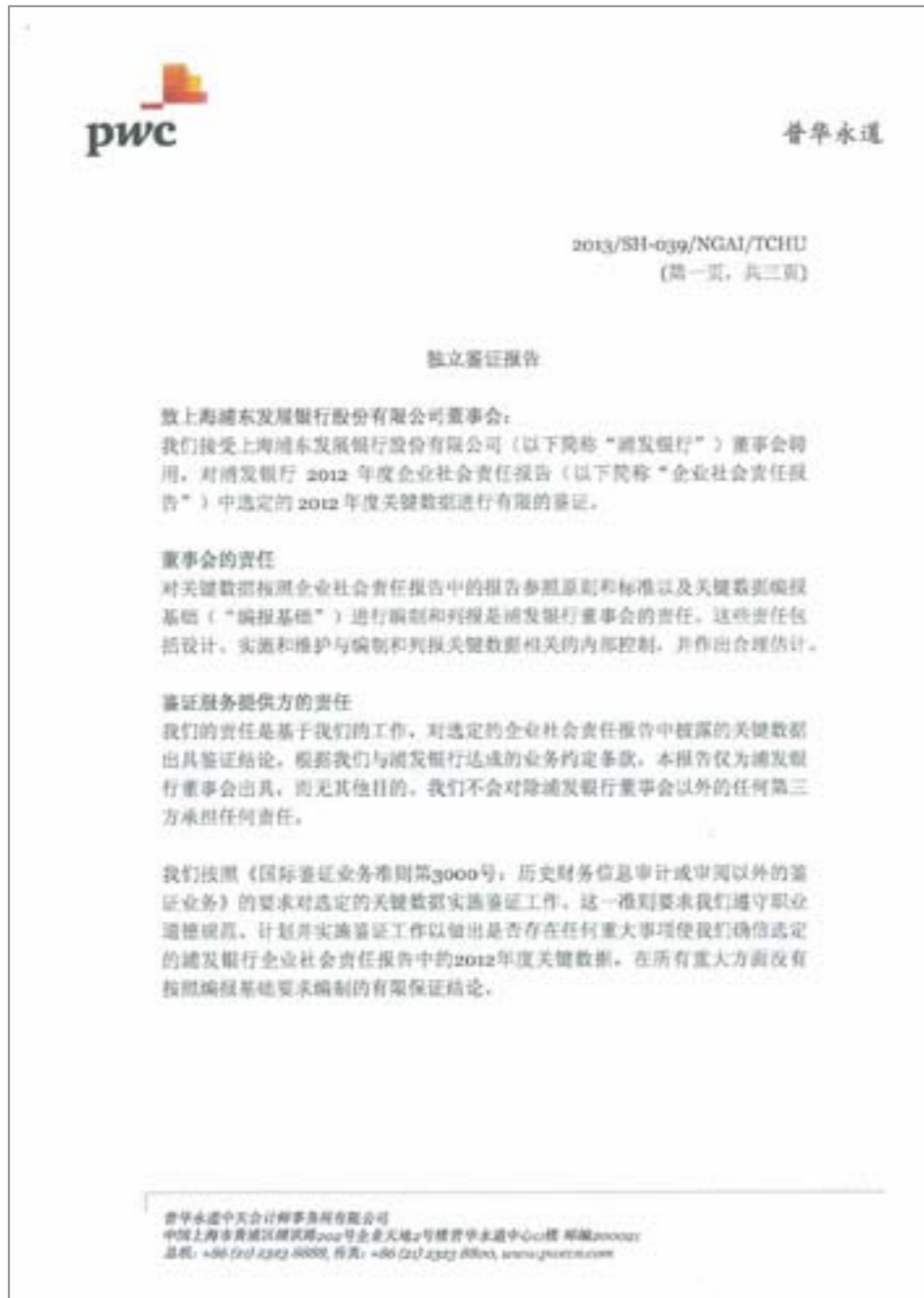
	责任领域	2013年重点责任指引
经济责任	国计民生责任	贯彻国家宏观政策，促进产业结构升级，促进经济结构调整，服务实体经济，关注国计民生，支持战略性新兴产业；加强支持西部开发、老东北地区工业振兴、新疆建设等信贷支持。
	金融普惠责任	支持中小企业，服务“三农”，支持文化传媒产业、教育、医疗卫生、扶贫项目等信贷支持，促进金融普惠。
	优质服务责任	扎实推进服务体系建设和改进服务流程，加强客户沟通，提升客户满意度。
	金融创新责任	注重产品创新、服务创新，提升客户体验。
社会责任	员工发展责任	加强员工民主参与，拓展员工成长渠道，搭建职业发展平台，完善薪酬福利制度，切实保障员工权益。
	金融教育责任	注重提示金融产品风险，普及金融消费教育。
	爱心公益责任	推进公益模式创新，将公益事业与业务发展相结合，将“阳光慈善”公益基金托管模式与我行捐赠管理相结合，形成长效化、机制化推进模式。持续推进在金融教育、环保行动、扶贫助残等方面的公益事业。深入推进志愿者活动。
环境责任	节约环保责任	关注环境保护、气候变化、生物多样性等公益项目，实施绿色办公、绿色采购，争取人均能耗稳中有降。
	绿色金融责任	加大支持节能减排、循环经济、环保产业等绿色经济发展，形成绿色信贷核心竞争力；创新绿色金融；持续探索低碳银行建设经营模式转型路径，力争成为未来国内碳交易金融服务领先银行。
	环境友好责任	大力推广电子银行建设，增强可持续发展能力。

## 利益相关方评价

利益相关方	评价
公司客户	博思特能源装备(天津)股份有限公司财务部徐总：“我们是一家生产石油天然气设备的中小企业，在融资支持方面，浦发银行给我们开了个头。获得浦发支持后，2010年销售收入就从5000万增长到1.6个亿，然后业务有了突飞猛进的增长。浦发的服务和效率是一流的，让人心里暖暖的，博斯特与浦发银行之间的合作前景无限广阔！”
个人客户	Apple store用户评价：“很好,很强大!____用到现在最为人性化的手机银行，对于安全性的把握也很到位，比较亲民，界面也干净，功能貌似和网银没有区别，除了存取现金都可以完成，上周竟然还有20元2张的电影票！”
董事	国际集团副总裁杨德红：“浦发银行作为上海国际集团投资的最重要的金融企业，积极和集团互动，与集团之间以及集团的其他金融企业之间，建立了业务联动的长效机制，开拓创新，发挥了积极作用。相信随着上海国际金融中心建设的进一步推进，上海国际集团以及浦发银行都将迎来更好的发展机遇和更大的发展空间。”
员工	浦发银行宁波分行保安卢金玉：“我们家庭条件不好，老父亲患癌症，大儿子由于先天性心脏病需要长期治疗，小儿子由于一只耳朵没有听力需要巨额医疗费，在浦发的6个年头，行里一直给予我经济上的帮助和精神上的关心，父亲和大儿子的先后去世一度让我非常的心灰意冷，但同事们给予了我亲人般的亲情与爱心，这种恩情我一辈子都无法回报，我愿意为我所热爱的浦发，和浦发的亲们在一起！”
受捐赠人	“放眼世界——斜视儿童公益慈善手术项目”受益儿童：“感谢浦发银行的叔叔阿姨，让我告别歧视、告别自卑，变得漂亮，可以放眼世界了。”
合作伙伴	中国移动通信集团公司副总经理沙跃家：“上海浦东发展银行是一家具有创新精神的商业银行，合作两年来，中国移动与浦发银行精诚协作，积极发挥各自优势，推进双方业务、客户、品牌、渠道等优势资源的互补和整合。对于移动金融的无限前景，我们充满信心。”
学术团体	《WTO经济导刊》：浦发银行报告围绕“以客户需求为中心”的理念，以不断创新为动力，积极追求产品功能创新、服务模式创新以及多元渠道的创新，通过提升服务质量，优化服务流程，提高效率 and 加强反馈等责任举措，致力于实现与客户共赢的目标，是一份金融机构主动承担客户责任的优秀报告。
社会团体	上海儿童健康慈善基金会：浦发银行作为本基金会理事单位，长期以来支持儿童健康公益事业，积极参与本基金会组织的社会募捐、慰问病童等公益慈善活动，积极履行大型企业的社会责任，近几年来，仅为本市困难家庭病患儿童医疗帮困捐款已超百万元，为促进儿童健康公益事业作出了突出贡献。浦发银行热心社会公益事业，是企业文化、精神风貌、社会责任的集中体现，2012年被基金会授予“关爱儿童健康社会公益奖”。



## 独立鉴证报告





# 指引、评价和鉴证







# 指引、评价和鉴证

 **普华永道**

2013/SH-030/NGM/TCHI  
(Page 2 of 3)

data as at 31 December 2012 and for the year then ended in the CSR Report is not prepared in all material respects with the basis of reporting.

The selected key data of the Bank within the 2012 CSR Report that is covered by this report is as follows:

- Small and medium-sized enterprises loan balance;
- Timeliness of complaint handling;
- Satisfaction rate on complaint handling results;
- Total spending on employee training;
- Donations;
- Loan balance on energy saving projects;
- Reduction of loans to high-energy consumption and high-pollution industries;
- Percentage of electronic channels transactions;
- Environmental Impact Assessment compliance rate for loans;
- Number of new bank outlets;
- Number of video conferences;
- Social contribution value per share.

In a limited assurance engagement the evidence-gathering procedures are more limited than for a reasonable assurance engagement, and therefore less assurance is obtained than in a reasonable assurance engagement. The procedures selected depend on the practitioner's judgment, including the assessment of the risks of material non-compliance of the selected key data in accordance with the basis of reporting.

**Approach, scope and limitation of work**

Within the scope of our work, we have performed the following procedures in the Headquarter of the Bank in Shanghai:

- (i) Interviews with management and personnel in all the Departments involved in providing information for inclusion in the CSR Report in relation to the selected key data; and
- (ii) Inquiry, analytical procedure and examination, on a test basis, of documentary evidence relating to the key data on which we report.

- 2 -

 **普华永道**

2013/SH-030/NGM/TCHI  
(Page 3 of 3)

Our work is limited to the selected key data as of 31 December 2012 and for the year then ended in the CSR Report. We have not performed any procedures over other data included in the CSR Report for 2012, nor have we performed any procedures on data of or prior to 2011. In addition, our work performed is not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the Bank's internal controls.

**Conclusion**

Based on the limited assurance work which we have performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected key data as at 31 December 2012 and for the year the ended has not been prepared, in all material respects, in accordance with the basis of reporting.

PricewaterhouseCoopers Zhong Tian CPAs Limited Company  
Shanghai, China  
14 March 2013

- 3 -



# 附录

## 关键数据编报基础

### 一、中小企业贷款余额

贷款中小企业以工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部四部门联合发布的《关于印发中小企业化型标准规定的通知》（工信部联企业【2011】300号）规定为准。

### 二、申诉按时处理率

是指浦发客服中心在规定时间内完成所受理申诉的比例。

### 三、申诉处理结果满意率

是指客户对申诉处理情况的满意程度。

### 四、员工培训经费支出

是指全行组织的内训项目及网络培训项目的经费支出。

### 五、对外捐赠

是指根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》等有关规定，以浦发银行名义，向公益和社会发展事业，包括：助学、帮困、扶贫、环保以及重大灾害社会救助等公益项目进行捐赠。本口径仅指全行行政拨款项用于的对外捐赠，不含各地方政府奖励、员工捐赠等资金来源的对外捐赠。

### 六、节能环保项目贷款余额

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

### 七、高耗能高污染行业年末存量退出

即指非金属矿物制品业、黑色金属冶炼及压延加工业、化学原料及化学制品制造业和有色金属冶炼及压延加工业四行业中2011年末存量贷款客户在2012年末对应存量贷款的退出金额。

### 八、电子渠道交易量替代率

除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含网上银行、手机银行、电话银行等）的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。计算公式为：电子渠道交易量替代率=1-柜面成功交易量/全年成功交易量。

### 九、贷款项目环评率

即依据《环境影响评价法》、《建设项目环境影响评价文件分级审批规定》（环境保护部令第5号）、《建设项目环境影响评价分类管理名录》（环境保护部令第2号）等建设项目环评有关的法律法规，贷款项目完成环评相关的行政许可事项。

### 十、新增营业网点

包含总行、一级分行、二级分行、同城异地支行

### 十一、视频会议

采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间举行会议，实时传送声音、图像的通信方式。本口径仅含总行层面发起的视频会议。

### 十二、每股社会贡献值

即在本行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，计算形成的为社会创造的每股增值额。

计算公式为：每股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额）/股本

## GRI指标索引

GRI	G3	索引
战略与分析		
1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	P7
1.2	重大影响，风险和机遇的描述	P11
公司概况		
2.1	组织机构名称	P7
2.2	主要品牌、产品及服务	P7
2.3	组织的经营结构	P10
2.4	组织的总部所在地	P7
2.5	组织有业务的国家数量，有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	P7
2.6	所有权的性质及法律形式	P7
2.7	参与的市场（包括地域分布，行业分布和客户/受益人）	P7,P23
2.8	组织的规模（包括雇员人数、净销售、总资产中债务和净资产的比例，提供的产品和服务数量）	P5-6
2.9	组织的规模，结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	P7,P10
2.10	报告期限内所获奖项	P19
报告参数		
3.1	所提供信息的报告期限（例如，财政年度/日历年度）	P1
3.2	上一年报告日期	P1
3.3	报告周期（年度报告）	P1
3.4	解答报告及其内容问题的联络人	P1
3.5	界定报告的内容	P1
3.6	报告界限（如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商）	P1
3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	P1
3.8	对合资企业、拥有部分股权的子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能深远影响不同期间和/或跨机构比较的实体作出报告依据	P23
3.9	数据量度技巧及计算基准	P1
3.10	如果报告重编以前报告所提供的信息，则应说明重编的性质、结果和原因	参注解
3.11	报告范围、界限、计算方法与以往报告重大区别	P1
3.12	表列各类标准披露在报告中位置	P83,84
3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	P76-82
公司治理		
4.1	机构治理架构	P9-10
4.2	指明最高治理机构的主席是否同时也是执行官员（如果是的话，他们在组织中的作用及如此安排的原因）	P9
4.3	对于拥有单一董事会模式的组织，要指出最高治理机构中独立成员和/或非行政成员各自的数量	P9
4.4	股东及雇员向最高管治机关提出建议或经营方向的机制	P9
4.5	最高治理机构的成员、高级管理人员和主管人员（包括安排离职）的报酬与组织绩效（包括社会和环境绩效）间的联系	参公司年报
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	P9
4.7	如何决定最高治理机关成员应具备的资格及经验及其他	P9
4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境和社会绩效相关的原则及其实施情况	P7-8
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	P9-10
4.10	评估最高治理机构绩效的程序，尤其和经济、环境及社会绩效相关的程序	参公司年报
4.11	解释组织是否或者如何采用的预防性措施或原则	参公司年报
4.12	机构对外界发起的经济、环境及社会约束、原则或其它倡议的参与或支持	参公司年报
4.13	机构加入的联合会及倡议组织，及作用	P1
4.14	组织的利益相关方团体名单	P13-14
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	P13-14
4.16	利益相关方参与的方式，按类型和利益相关方团体分类，以协商频率表述	P13-14
4.17	利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织是如何回应这些议题和问题的	P13-14
经济绩效指标		
EC1	产生与转移的直接经济价值（含收入、运营成本、员工补偿、捐助及其他社区投资、留存利润、资本提供者与政府所得）	P5-6
EC2	宏观经济环境变化对组织活动的财务影响及其他风险和机遇	P23-44
EC5	机构在各主要营运地点工资标准起薪点与当地最低工资比例	P47
EC7	重点运营地当地的招聘流程与高层管理人员本地化比例	P47-48
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	P51-53,P39
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响程度（如，带动地方经济发展）	P24-38,P42-44

GRI	G3	索引
环境绩效指标		
EN3	初级能源的直接消耗量	P65
EN4	初级能源的间接消耗量	P65
EN5	通过节能和提高利用效率而节约的能源	P65
EN6	在产品和服务基础上提供高能效或可再生资源的措施，因此减少的能源需求	P65-72
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	P65-72
EN14	管理生物多样性影响的策略、当前措施和今后的计划	P64
EN18	减少温室气体排放的创新举措和取得的成效	P65-72
EN26	减轻产品和服务对环境影响的措施，以及减轻的程度	P65-72
劳工措施及合理工作绩效指标		
LA1	按就业类型、雇用合同及就业地区的劳动力总量	P48
LA2	按年龄段、性别和地区流失的雇员总量和比例	P48
LA4	集体谈判协议覆盖的雇员的比例	P47
LA6	帮助监管和为健康与安全项目提供建议的正式机构，管理人员-工人联合健康与安全委员会代表全体劳动力的比例	P47-48
LA8	帮助劳工以及家庭，或社区成员面对严重灾害的教育、培训、咨询、保护和风险控制项目	P47-50
LA9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	P47
LA10	根据工种每位员工每年平均培训时间	P49
LA11	维持雇员持续雇佣能力，以及帮助他们管理职业生涯的管理和终生学习计划	P49-50
LA12	雇员接受常规绩效和职业发展审查的比例	P47
LA13	根据性别、年龄和其他多样性指标，说明管理层的构成和员工按工种的构成	P48
LA14	男女职工按工种的基本工资比例	P47
人权绩效指标		
HR3	雇员接受与运营有关的人权方面政策和程序培训的总时间，包括受培训的雇员比例	P49
HR4	发生歧视事件的总数和采取的措施	P47
HR6	确定存在使用童工重大风险的运营活动，以及为了禁止使用童工采取的措施（核心）	P47
HR7	确定存在发生强迫或强制劳动重大风险的运营活动，以及为了消除强迫或强制劳动采取的措施（核心）	P47
社会绩效指标		
SO2	经分析有腐败风险的业务部门比例和总数	P62
SO3	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	P62
SO4	为应对腐败事件采取的行动	P62
SO6	根据国别对政党、政治家和相关机构资金和实物捐助的总价值	P53
SO8	由于没有遵守法律和法规而遭受到的重大罚款的金额和非货币制裁的总数	P62
产品服务责任绩效指标		
PR1	生命周期阶段中改进产品和服务对健康和安全的评估，采用这些程序的主要产品和服务类别的比例	P40
PR5	有关客户满意度的实践，包括测评客户满意度的调查结果	P39,P42
PR6	与营销沟通有关的法律、标准和自愿守则相关联的项目，包括广告、促销和赞助	P52
金融行业附加指标		
FS1	适用于商业活动的，关于特定环境和社会成员的政策	P66
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	P66
FS3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的程序	P66-68
FS4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法	P66-68
FS5	面对环境和社会风险和机遇问题，客户、投资者、商业伙伴相互磋商	P66-68
FS6	特定地区、企业规模（小型/中小型/大型）、行业所占的此类商业活动项目的比例	P25
FS7	在按意图分类的各项商业活动中，能够产生特定社会收益的产品和服务的货币价	P25-31
FS8	按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值	P68-70
FS9	审计的范围和频度以估计环境和社会政策的执行情况，以及风险评估程序	P12
FS10	报告组织的投资组合中涉及于环境和社会相联系事务的公司比例和数量	P66-70
FS11	用于正面或负面的环境或社会审查的资产比例	P69-70
FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	P30-32
FS14	提倡改善弱势群体享受金融服务的环境	P33-38
FS15	公平涉及和销售金融产品和服务的政策	P42-44

## 读者意见反馈表

感谢您阅读《2012年浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布社会责任报告的商业银行，这是浦发银行持续第八年发布报告。

为更好地满足您的需求，向您及利益相关方提供有价值的信息，同时促进您对我行社会责任工作的监督，提高我行履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您对本报告提出宝贵意见和建议。

传 真：021-63232036

电子邮件：spdbpr@spdb.com.cn

邮寄地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号浦发银行公共关系部

邮 编：200002

1、您对浦发银行社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般

2、您对浦发银行在履行经济责任方面的评价：

好 较好 一般

3、您对浦发银行在履行社会责任方面的评价：

好 较好 一般

4、您对浦发银行在履行环境责任方面的评价：

好 较好 一般

5、您认为本报告是否能反映浦发银行社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 一般 较低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般

8、您对浦发银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

---



---

感谢您的热情反馈和宝贵时间！



—— 新思维·心服务 ——

