



全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行



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

2021

浦发银行

企业社会责任报告

SPD BANK
Corporate Social
Responsibility Report



大连分行志愿者在星海广场开展“守护生物多样性，我们在行动”志愿服务

目录

报告说明	03	管理篇	10	实践篇	18	附录	64
党委书记、董事长致辞	05						
行长致辞	07	党建引领	12	经济：		关键绩效	64
责任理念	09	公司治理	13	坚守本源 支持实体经济高质量发展	18	ESG 新增数据	69
		风险与合规	15	全力服务国家战略	18	独立鉴证报告	71
				提升普惠金融服务能级	22	关键数据编制基础	75
				科技金融护航科创企业成长	24	GRI STANDARD 索引	77
				勇担使命 助力高水平对外开放	28	ESG 索引	81
				深耕自贸与跨境金融服务	28	读者反馈	84
				助力上海国际金融中心建设	30		
				环境：			
				绿创未来 推动低碳生态发展	34		
				专栏：助力“碳达峰、碳中和”实现的浦发样本	34		
				推进绿色银行建设	36		
				深化绿色金融创新	39		
				持续开展绿色运营	43		
				社会：			
				价值共享 促进社会和谐发展	48		
				专栏：全景银行 携手创造发展新动能	48		
				持续优化客户体验	51		
				助力员工多元发展	56		
				创新社会公益实践	59		





报告说明

- 报告时间 2021年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份

- 最近报告时间 2021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17年发布

- 编制依据

本报告满足原中国银监会《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》相关要求

参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、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》进行编制

- 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“本行”“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、浦银安盛基金管理有限公司、上投摩根基金管理有限公司、上海国利货币经纪有限公司、浦发村镇银行、浦发硅谷银行有限公司等法人

除上述报告范围外,部分数据口径可能存在不同,具体请参见本报告附录中的注释和说明

- 数据说明

数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

- 报告鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性,本报告聘请毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务,并出具独立鉴证报告

- 报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布,并同步在浦发银行官网、“遇见浦发”微信端发布电子书

网络版报告及电子书可登录: <http://www.spdb.com.cn>

- 印刷用纸

环保纸张

- 编制单位

浦发银行办公室

- 联系方式

地址: (中国)上海市黄浦区中山东一路12号

邮编: 200002

电话: 86-21-61618888 传真: 86-21-63232036



郑杨

党委书记、董事长致辞

2021年，是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。浦发银行作为总部设在党的诞生地和初心始发地的全国性股份制商业银行，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，坚决落实中央和上海市委的决策部署，弘扬伟大建党精神并融入企业血脉，坚持疫情防控和经济发展两手抓、两手硬，以“再出发、再创业、再创辉煌”的激情，沿着高质量发展的轨道稳步前行。

高效能凝聚，精神伟力激发价值共荣。以党的奋斗历程和伟大成就鼓舞斗志、指引方向，激励浦发人奋勇拼搏、锐意进取，为全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行而不懈奋斗。深入推进企业文化建设，开展精神文明建设和企业文化系列主题活动，持续打造“数字浦发”“稳健浦发”“奋进浦发”“幸福浦发”，营造向善向好的文化氛围，鼓舞奋进新时代的精气神。

高品质服务，承载国家重大战略落地。积极服务国家战略和实体经济，主动对接服务上海重大任务，在服务发展大局中实现自身高质量发展。深耕长三角一体化建设、助力京津冀协同发展、拥抱粤港澳大湾区、支持上海国际金融中心建设和浦东新区高水平改革开放。将有限的信贷资源配置到国民经济最需要的领域，聚焦“碳达峰 碳中和”目标，服务产业转型升级，打造“绿色银行”。进一步推动自贸、跨境等业务创新，服务“双循环”互促共进，当好金融服务实体经济高质量发展的排头兵。

高水平治理，着力锻造一流人才队伍。立足全局、拥抱变革、精益求精，坚持人才引领发展，敢闯敢试创新人才工作机制，久久为功打造人才工作品牌。完善考核评价机制、优化激励约束机制、畅通人才交流机制，充分调动干部员工的积极性和创造性。着力加强干部队伍建设，造就一支政治过硬、敢于负责、勇于担当、善于作为、实绩突出的新时代高素质专业化干部队伍，为服务新时代高质量发展夯实人才基础。

高起点创新，数字化赋能发展新优势。以创新为引领，加速数字科技与金融业务深度融合，赋能各项业务高质量发展。聚焦“客户体验+数字科技”双轮驱动，以极致体验为核心打造客户经营新模式，通过闭环、穿透的数字化服务体系，重塑增长新动力。建立全生命周期、“股、债、贷”一体化的科技金融生态圈服务模式，打造专业的组织架构、业务模式、创新产品体系和数字化服务平台。推出“浦发科创”品牌，携手科技企业为中国核心技术突破持续添薪蓄能。

高价值经营，加速提升风险经营能力。严格执行党中央防范化解金融风险的政策精神，提升在复杂环境中的风险经营能力。牢牢守住不发生重大风险的底线，建立完善与更大力度改革开放相匹配的风险防控体系。深入推进风险管理集约化、垂直化、智能化、专业化“四化”建设，做到坚持目标导向、标本兼治、融合发展、对标先进和主动作为的“五个坚持”，增强全员风险意识，实现全行质量、规模与效益的协调发展。

踔厉奋发立潮头，继往开来再出发。2022年，是党的二十大召开之年，也是我国“十四五”战略规划深化实施之年。浦发银行将坚定履行上海金融旗舰企业的职责，坚持长期主义信念，整装待发、再上征程，持续打响“长三角自己的银行”“从长三角走向全世界的银行”品牌，凝心聚力“全面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”，以优异的工作实绩迎接党的二十大胜利召开。



潘卫东

行长致辞

2021年是“十四五”规划开局之年，浦发银行主动立足新发展阶段、贯彻新发展理念、全力服务和融入新发展格局，持续提升服务实体经济质效，奋力推进轻型银行、绿色银行、全景银行等“三个银行”建设，开启“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”的发展新篇章。

2021年，浦发银行全年实现营业收入1,910亿元，缴纳税收247亿元，每股社会贡献值9.04元。在“全球银行品牌500强”中提升2位至第15名，在“全球银行1000强”中提升2位至第18名，在“《财富》世界500强”中提升19位至第201名。44家营业网点被评为“千佳示范单位”，1家机构被评为“全国五一巾帼标兵岗”，4家机构被评为“全国金融先锋号”，综合实力得到稳步提升。

在经济领域，坚持服务实体经济，落实国家重大战略，持续加大对长三角一体化发展、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长江经济带发展、黄河流域生态保护和高质量发展的金融服务力度。把承载、支持长三角一体化发展国家战略作为推动全行发展的战略支点，深耕自贸与跨境金融服务，支持上海国际金融中心建设和浦东新区高水平改革开放，截至2021年末，长三角区域内全口径融资支持达2.25万亿元，跨境资金交易量超5,000亿元。持续落实“六稳”“六保”，为小微企业减费让利、纾困解难；深度服务科创企业，打响“科创上市找浦发”的市场口碑，截至2021年末，服务长三角科技企业1.3万户，科技类贷款余额超过1,100亿元，与70%的科创上市企业紧密合作。

在社会领域，以客户为中心，以场景为切入，全力推动金融服务“线上化、数字化、智能化、生态化”。深化科技金融生态圈服务模式，提升数字化平台服务能力。严格落实监管要求，持续完善金融消费者保护内控制度，助力提高消费者金融素养。努力打造一支更高素质专业化干部人才队伍，发布“浦发银行紧缺人才开发目录”、“浦汇金英”工程和“浦慧智联”人才生态圈三项重点人才项目。持续在安老抚幼、扶贫济困、医疗卫生、文化教育等领域广泛开展公益慈善活动，“逐梦萤火虫”公益计划已累计资助790名中西部儿科医护人员在上海、北京、成都、杭州、重庆、天津等地接受进修，连续第15年开展全行志愿者活动。

在环境领域，在环境领域，秉承“绿水青山就是金山银山”理念，坚持走绿色可持续发展之路，焕新升级绿色金融服务，助力实现我国“碳达峰碳中和”目标。进一步升级推出《绿色金融综合服务方案3.0》，聚焦绿色能源等六大领域的各类场景，打造立体式、全流程、全覆盖的服务体系，搭建丰富的“浦发绿创”产品矩阵，满足企业在绿色发展中的金融需求。截至2021年12月末，绿色信贷余额达3,113.5亿元，较年初新增947.5亿元，居股份制同业前列。

站在2022年新的起点上，浦发银行将坚持“稳字当头、稳中求进”的工作总基调，按照“坚守长期、夯实基础、整体推进、数字赋能”的经营主线，把牢行稳致远的方向盘，沿着高质量发展的轨道稳步前行，奋力开拓全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行发展新局面。扬改革创新之帆、以攻坚克难之劲，昂首阔步开新局，踔厉奋发再出发。

浦发银行全年实现营业收入

1,910亿元



缴纳税收

247亿元



每股社会贡献值

9.04元





责任理念

核心理念

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

企业社会责任行动准则

- 01** 依法合规，稳健经营。遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。
- 02** 笃守诚信，服务大众。合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为大众提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。
- 03** 以人为本，价值统一。最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。
- 04** 奉献爱心，回报社会。积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献，互助，友爱，进步”的浦发银行志愿者理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。
- 05** 传导政策，调配资源。服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持中国低碳经济和绿色发展。
- 06** 倡导环保，绿色金融。支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。

管理篇

党建引领	12
公司治理	13
风险与合规	15



党建引领

2021年是中国共产党成立100周年、是国家“十四五”规划和第二个一百年奋斗目标的开局之年，也是浦发银行推进“十四五”规划的启动之年。浦发银行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实中央和上海市委的决策部署，坚持围绕中心、服务大局，积极将制度优势转化为治理效能，构建党建工作和中心工作互促共赢新局面，续写高质量发展新篇章。

围绕庆祝建党100周年，浦发银行党委高标准高质量开展党史学习教育，通过党委中心组学习、基层宣讲、举办庆祝建党百年系列活动等方式，掀起学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话和党的十九届六中全会精神的热潮。扎实推进“我为群众办实事”，践行金融报国初心使命，全力服务实体经济，聚焦国家战略、客户服务、企业发展和员工需求，推出一批实事项目。坚持将办实事与推动自身转型发展相结合，制定浦发银行“十四五”发展战略规划和创新规划，深入推进结构调整，积极防控金融风险，筑牢高质量发展根基。



公司治理

治理架构

浦发银行自上市以来，借鉴吸收国际上通行的公司治理原则和指引，经过历届董事会、监事会、高管层的不断努力，建立健全了“三会一层”的治理架构，形成了结构合理、程序严密、决策科学、运作高效、协调有序的治理机制，确保本行合规、稳健、持续、快速发展，切实保护本行各利益相关方的合法权益。

党的领导与公司治理有机融合。本行将党的领导融入公司治理各个环节，持续探索和完善中国特色现代金融企业制度。将党建工作要求写入公司章程，列明党组织的职责权限、机构设置、运行机制、基础保障等重要事项，落实党组织在公司治理结构中的法定地位，切实发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。健全党委领导下以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，重大事项听取职工意见，保证职工代表依法有序参与公司治理。

董事会成员结构保持多元化。截至2021年末，本行第七届董事会履职董事12名，其中执行董事4名、股东董事3名、独立董事5名，独立董事均由经济、金融、会计、法律等方面有较大社会影响的专业人士担任。女性董事1名。本行致力于在性别、年龄、专业背景等方面打造更多元化的董事会，为加强本行ESG治理带来更多的新视角、新理念、新思路。

董事会下设战略委员会（普惠金融发展委员会）、审计委员会、提名与薪酬考核委员会、风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）共4个专门委员会，且除战略委员会（普惠金融发展委员会）之外的其余3个委员会主任委员均由独立董事担任，确保董事会决策的准确性、专业性、独立性。

监事会积极发挥对合规、风险、内控制度建设和经营成果的监督作用。本行强化监事会的独立性和权威性，以提高监事会的监督检查效果。以履职监督为核心，监督董事会、高管层在社会责任相关领域的决策和落实情况，依法依规对普惠金融、绿色金融、消费者权益保护和社会责任相关议案进行审议；以财务监督为基础，关注财务活动合法合规和数据真实、完整，保护利益相关者权益；以风险内控为重点，督促公司强化风险内控管理，有效防控风险，推进公司高质量可持续发展。

高管层下设绿色金融业务推进委员会，牵头贯彻落实董事会、行办会相关决议和工作部署，形成浦发银行支持绿色金融业务可持续发展建设的目标、方案、行动计划，并定期组织相关部门向高管层汇报执行进展和成果。设立绿色金融中心，负责集团绿色金融业务的整体推动和经营管理，积极发展绿色金融业务。

本行第七届董事会履职董事

12名



董事会下设专门委员会

4个



董事会在 ESG 方面勤勉履职

长期以来，本行积极践行企业社会责任，为股东、客户、员工、社会、环境及其他利益相关者创造价值，在促进社会和谐进步的同时，实现公司可持续发展。公司董事会负责制定集团 ESG 相关战略，监督、评价战略执行情况。

绿色金融

第六届董事会第二十四次董事会审议通过了《关于绿色金融发展规划的议案》，明确了本行绿色金融发展战略，要求充分利用本行在绿色金融领域探索形成的基础优势，借鉴国内外先进同业经验，立足国家战略层面，紧紧围绕国家政策要求，以高度的使命感和责任感，推进我国绿色金融体系建设，并结合自身转型发展和践行企业社会责任需要，保持并扩大本行绿色金融特色优势，将之加快转变成为公司业务乃至全行发展的重要竞争优势。

第七届董事会第二十六次董事会审议通过了《关于 2021-2025 年发展战略规划与创新规划的议案》，要求深刻领会党中央关于“碳达峰、碳中和”的工作部署，把握国民经济低碳转型、降碳发展的历史性机遇，持续推动资产负债结构、产品服务模式、企业文化等向绿色转型。为环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等经济活动提供金融支持，服务生态保护和绿色发展。对接工业、建筑、交通等领域和公共机构节能项目的金融需求，助力提高资源利用效率。围绕绿色智造、绿色城镇化、绿色能源、环境保护、新能源汽车、碳金融等需求，对接绿色金融产品需求。

董事会按年度审议公司经营情况报告，涵盖本行绿色金融相关业务开展情况，包括绿色信贷战略执行情况、绿色信贷业务开展情况、创新开展情况、环境社会风险识别与评估、企业自身环境社会表现、企业社会责任履行情况等。

消费者权益保护

风险管理与关联交易控制委员会研究消费者权益保护重大问题和重要政策，指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，监督高级管理层消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性。2021 年，董事会审议通过了《2020 年消费者权益保护工作总结及 2021 年工作计划的议案》《关于 2020 年度消费者权益保护监管评价及整改方案的议案》，审阅了《关于〈银保监会 2021 年第一季度银行业消费投诉情况通报〉的报告》《关于〈银保监会 2021 年第二季度银行业消费投诉情况通报〉的报告》。

董事会高度重视对客户隐私、数据安全的保护。2021 年 2 月 24 日，第七届董事会第十九次会议审阅了《2020 年度数据治理执行情况报告》；2021 年 3 月 25 日，第七届董事会二十一次会议审议通过了《2021-2025 年数据战略规划》；2021 年 11 月 26 日，第七届董事会三十次会议审议通过了《数字科技 2021-2025 年发展规划》。

风险与合规

风险管理

2021 年，浦发银行坚持“控新降旧”并举，加强基础管理工作，实施科技赋能，持续提升风险管控能力。聚焦重点领域风险，建立重点区域、重点分行、重点项目风险防控“三重机制”，筑牢遏制下迁的“三道篱笆”。不良额、率实现连续八个季度“双降”。

提升风险监测检查实效，依靠大数据智能技术手段，建立总分支机构联动的风险监测体系，持续优化非现场监测与现场检查相融合的管理模式。组织三大高碳行业气候风险压力测试，建立压力测试管理机制。健全防范化解重大风险长效机制，有效管控境外投资、自管理财、财富代销等多领域风险。

持续完善金融市场业务管理体系。以制度建设为抓手全面加强风险责任意识的培养，突出三道防线的主体责任和协同合作。大力推广金融市场业务中系统化监测工具和手段运用。提升止损限额的刚性管控作用，优化市场交易业务损失预警机制，持续完善交易业务市场风险和交易行为监控。持续推动市场风险管理平台和风险计量引擎建设，提升市场风险智能化管理水平。

加强操作及信息科技风险管理。开展操作风险重点领域的监控，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。

加强声誉风险管理。持续提升全员声誉风险管理能力，将合规意识、声誉风险意识、消费者权益保护意识厚植于经营、业务拓展、客户服务、员工管理等各个环节；加强制度机制落实，主动化解舆情隐患，及时传递权威声音，为稳健发展营造良好舆论氛围。

合规管理

内控制度建设

浦发银行已建立规章制度管理体系，牢固树立制度先行理念，各级机构开展经营管理活动要按照内控优先、信息透明的原则，制定规范有效的制度，明确管理要求，确保有章可循。

通过下发《上海浦东发展银行规章制度管理办法》、《上海浦东发展银行规章制度编制规范》等制度，明确全行制度管理体系的框架和结构，以及规章制度的撰写内容和管理要求。通过制定《上海浦东发展银行合规审核管理办法》，通过事前接入管理活动和业务流程的审核，明确各项合规管理要求，确保各项规章制度相关内容依法合规。通过开发建设规章制度管理系统，对全行规章制度进行适时动态管理，为全行各级机构提供快捷、准确和精准的制度查阅功能。通过定期开展制度计划和清理工作，持续提升规章制度体系的适宜有效性。

通过制定合规案防工作考核制度，针对制度管理不规范、执行不到位的总行部门、各分行予以考核评价。针对违反规章制度规定、违规办理业务的人员予以问责处罚，同时对职责履职不到位的管理人员追究管理责任，督促各级机构管理人员和操作人员依照制度规范开展各项业务经营管理活动。

反洗钱

2021年，浦发银行严格履行金融机构反洗钱身份识别、可疑交易报告等核心义务，持续强化洗钱风险管理能力，遏制不法分子利用本公司服务或产品开展虚拟货币、非法集资、电信网络诈骗、跨境赌博等违法犯罪活动。

- **金融科技技术应用：**建立类罪人工智能模型，运用社交网络分析技术，加强对团伙化洗钱上游犯罪监测和识别，提升可疑交易监测效率与准确性，并对涉赌、涉诈、非法集资、非法传销、非法经营、地下钱庄等风险账户进行及时管控和报告，有效打击了违法犯罪活动，维护了客户和社会公众的利益。
- **反洗钱公众宣传：**积极向社会公众普及反洗钱、反恐怖融资、反逃税基本常识，通过营业场所及室外电子显示屏可循环播放PPT、微视频；营业场所柜台、填单台、理财经理接待区、公众教育区等明显位置摆放宣传折页；微信公众号向公众发布推文、营业场所滚动条循环滚动显示宣传语；厅堂柜员宣讲、走进社区、企业和校园向社会各界群众发放宣传材料等方式；宣讲反洗钱基础知识和典型案例等宣传形式，提高客户洗钱风险防范意识、增强社会公众自我保护能力，有效打击了违法犯罪活动，维护客户和社会公众的利益。
- **反洗钱内外部培训：**围绕“分层组织、全面覆盖、突出重点、注重实效”反洗钱培训理念，充分利用视频、网络、现场培训等形式，对不同岗位、不同层级员工开展洗钱风险针对性专项培训，积极参加人民行政策及实操培训，不断提高全员反洗钱合规意识，提升对异常交易监测甄别技能，严格落实监管政策和规章制度各项规定要求。

员工行为管理

浦发银行持续加强制度有效性建设。完成更新《浦发银行员工行为管理暂行办法》、《浦发银行员工违规行为处理办法》等制度文件。

持续完善监督制约机制。明确“四眼监督”原则，着重对一线人员进行有效的岗位监督和制衡。同时，上线员工行为监测系统，加强对员工异常行为的系统监测、预警，实现对违规行为的早识别、早预警、早发现、早处置。

强化提升案防警示教育力度。组织全员签署《案件防控目标责任书》，明确岗位案防职责，压实案防主体责任。通过搭建员工违规行为案例库，督促全员树立诚实守信的职业操守以及遵章守纪的法制意识，营造风清气正的合规文化。

商业道德培训

2021年，浦发银行以“内控合规管理建设年”为契机，围绕《浦发银行涉刑案件管理办法》的发布，面向全员开展案例警示教育培训。同时，各单位开展“一把手讲合规”宣教课100余场，通过重要政策法规解读、典型案例剖析等方式，进一步引导员工树立正确的职业道德观念、保持良好的职业道德素养。

各单位开展“一把手讲合规”宣教课

100余场



举报人保护制度

浦发银行在《员工合规举报管理办法》中设置了对举报人的保护原则和机制，明确在受理、处理合规事项举报过程中，应对举报人身份信息和举报材料严格保密，保障举报人的监督权力，防止举报人受到打击报复或名誉损害。

知识产权保护

浦发银行根据《上海浦东发展银行2018-2022知识产权管理方案》，推动知识产权保护工作开展。依托全行法律合规数字一体化管理系统，搭建全行适用的知识产权管理模块，提升全行知识产权数字化管理水平，为各条线知识产权保护提供系统支持。

围绕2021年4月的全国知识产权宣传周，组织开展了“浦发银行2021年知识产权宣传周”主题活动，在上海分行、石家庄分行等经营网点，通过营业场所悬挂条幅、电子屏滚动播放宣传图片、LED屏播放宣传口号等方式向全行员工和社会公众宣传知识产权保护意识。



实践篇 经济

坚守本源 支持实体经济高质量发展 — 20

勇担使命 助力高水平对外开放 — 30



坚守本源 支持实体经济高质量发展

全力服务国家战略

浦发银行坚持立足“长三角自己的银行，从长三角走向世界的银行”定位，继续加大对“一带一路”、长三角一体化、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、雄安新区建设、中部崛起、东北振兴等国家重大区域战略和城市群建设的支持力度，更好助力区域协调发展。

服务长三角一体化高质量发展

强化整体设计，持续提升跨区域、一体化金融服务能力。

浦发银行已在总部层面成立支持长三角一体化发展委员会和推进小组，业内率先设立长三角一体化示范区管理总部，牵头成立上海浦东发展银行支持浦东新区打造社会主义现代化建设引领区工作小组。在业内率先推出“长三贷”“长三债”“长三链”“长三购”“长三银团”等“长三系列”金融产品，在跨区域授信、产业整合、城市建设等领域先行先试。2021年，不断健全体制机制，统筹优化机构布局，强化地区间服务协同联动，加快推动支付结算、联合授信等各类金融服务“同城化”，进一步提升金融服务质效。截至2021年末，我行在长三角区域设立机构超过500家，服务企业客户40.5万户，服务个人客户5,648.44万户，在长三角区域全口径融资支持达2.25万亿元。

大力发展绿色金融，推动长三角打造成为“和谐共生的绿色发展样板”。

主动践行绿色发展理念，加快完善气候信息披露，探索绿色金融发展路径，建立服务绿色发展的长效机制，构建功能齐全且具有自身特色的绿色产品体系。截至2021年末，长三角区域绿色信贷余额1,218.58亿元。2021年推出碳市场质押贷、碳中和双标债等多项市场“首单”，积极推动长三角区域成为碳金融发展示范区。

深化发展普惠金融，推动长三角成为市场主体最活跃的增长极。

加快建立和完善激励约束机制，持续推动增加普惠金融供给主体，扩大金融服务覆盖面，提升普惠金融服务的可获得性和便利度。同时，进一步加强金融科技运用，不断提升普惠金融服务效能。截至年末，累计服务长三角普惠客户达60万户，普惠贷款余额超千亿元。

持续强化科技金融，推动长三角成为全国核心创新策源地。

加强与基础科研机构的合作，助力关键“卡脖子”技术率先在长三角区域取得新的突破。持续加强科技金融产品创新，多渠道、多层次支持科技产业和科创主体。同时，强化数字科技运用，有机连接生产、生活、政务等各类场景，持续推动经济社会效率效能提升。截至年末，服务长三角科技企业1.3万户，科技类贷款余额超过1,100亿元，与70%的科创板上市企业建立了深度合作关系。

服务长三角企业客户

40.5 万户



长三角区域绿色信贷余额

1,218.58 亿元



累计服务长三角普惠客户达

60 万户



长三角科技类贷款余额

1,100 亿元



创新发展自贸金融和跨境金融，推动长三角成为国内国际双循环的核心枢纽。

跨境资金交易量超

5,000 亿元



充分把握上海自贸区及新片区金融改革创新先行先试政策机遇，不断丰富和完善跨境支付结算、本外币合一资金池、离岸人民币交易、境内贸易融资产跨境转让等各类跨境业务，提升跨境金融综合服务能力，更好服务企业“引进来”“走出去”。落地新片区首单 FT 外汇交易 API 直连服务、首单全功能型跨境双向人民币资金池、外债额度一次性登记、FT 账户联动服务、新型离岸国际贸易等一批“市场首单”特色业务。截至2021年末，跨境资金交易量超5,000亿元。

助力提升上海在长三角地区的龙头引领作用，推动形成区域协同发展新格局。

紧紧抓住上海“五个中心”建设、浦东打造社会主义现代化建设引领区等重大机遇，积极推动人民币国际化，助力上海增强全球资源配置功能，持续推动上海提升在长三角区域的辐射力、带动力和引领力。

支持浦东新区高水平改革开放、打造社会主义现代化建设引领区

与上海市浦东新区人民政府签署战略合作协议

案例

上海市浦东新区人民政府与浦发银行签署《共同打造社会主义现代化建设引领区全面战略合作协议》。围绕支持浦东新区高水平改革开放和打造社会主义现代化建设引领区，双方将进一步深化合作关系，带动上海“五个中心”及自贸区建设，共同服务上海国际金融中心。

根据协议，双方将在多个领域加强银政合作，包括区域开发、产业升级、国资国企改革、人才交流，以及科创金融、普惠金融、绿色金融等。浦发银行作为浦东新区总体产业发展的主要合作银行之一，充分发挥总部位于上海的区位优势，在未来5年内为浦东新区内企业提供总额不低于1,000亿元的信贷支持，助力区域经济社会发展。



为 G60 科创走廊注入新活力

案例

浦发银行聚焦先进制造业和科创企业，落实“15 条金融政策支持 G60 科创走廊制造业高质量发展”相关要求，综合利用债务融资、股权并购、创投基金等工具，满足企业多元化融资需求，推动长三角先进制造业产业集群高质量发展。

- 因地制宜，打造 G60 科技金融特色产品。
- 为生物医药、人工智能、新能源等 G60 科创走廊重点领域企业撮合股权资金。
- 通过多种形式债券品种，拓宽先进制造业发债渠道。
- 依托离岸、自贸和海外分行“三位一体”平台，提供包括结算、汇兑、融资、资金管理在内各类金融服务。

搭建长三角科技金融生态圈

案例

2021 年，浦发银行升级“上市贷”与“认股选择权 + 科技含权贷”两大产品，契合“硬科技”企业想上市、要上市的融资需求，通过“股贷”双轮驱动，打通科创企业登陆科创板前的最后一公里。此外，以政府部门、投资机构、科技龙头企业、券商为核心合作对象，浦发银行不断深化科技金融生态圈建设。

在上海，发挥金融要素资源聚集的优势，与上交所、头部券商、行业领军股权投资基金等建立合作。其中，与上交所共同举办“走进上交所暨外滩 12 号同业合作沙龙”活动为科创企业高管讲解上市政策、开展专题辅导等，助力企业科创板上市。

在南京，以南京市科技局“创新型领军企业培育库”企业为服务对象，把拟科创板上市企业纳入“科创贷”培育，依据企业发展阶段提供最高 3,000 万的信用贷款额度。

在苏州，与头部券商、会计师事务所、律师事务所、创投机构等共建科创企业服务生态圈，为某信息智能公司科创板上市提供三年规划，明确企业上市推进路径，并配套授信，助其通过资本市场发展壮大。

服务“一带一路”建设

浦发银行积极研究国家“一带一路”倡议相关机遇，明确由“离岸、自贸、海外分行和海外子公司”四位一体的国际业务平台作为服务“一带一路”倡议的主要对接机制，充分发挥国际业务各平台的联动创新优势，不断提升“一带一路”金融服务能级。

信贷支持方面，结合境外不同区域经济发展情况、政策要求和市场特点，我行对境外公司客户及其业务实施差异化投向政策，以服务实体经济“走出去”发展为本，择优支持境内企业布局“一带一路”对外投资和产能合作，服务企业境外平台，加大有效投放力度。2021 年，我行对“一带一路”国家相关企业累计发放贷款折合 26.42 亿美元。

风险管理方面，我行自 2018 年起建立国家限额管理体系，现已覆盖 140 个“一带一路”沿线国家。在合理控制国别风险、有序优化敞口结构分布的同时，充分考量对“一带一路”业务的支持，2021 年给予 84 个“一带一路”沿线国家国别限额。

汇兑便利方面，作为服务“一带一路”建设的重要力量，我行新加坡分行不断加快货币汇兑产品建设步伐，积极推进小币种业务，包括泰铢、马来西亚林吉特、印尼盾、菲律宾比索、巴西雷亚尔、新台币、印度卢比等，结合中资“走出去”客户外汇交易特点，2021 年创新提供“跨境兑”模式换汇及资金服务，搭建境内外货币汇兑桥梁，有效帮助企业降低资金汇兑成本。目前，新加坡分行业务范围覆盖周边印尼、马来西亚等“一带一路”沿线国家，进一步延伸对“一带一路”建设的服务半径，发挥我行国际业务平台非居民服务优势，满足境内优质“走出去”企业参与“一带一路”沿线项目的金融服务需求。

服务京津冀协同发展

2021 年 5 月，浦发银行在雄安设立了一级分行，在雄安新区管委会的指导和支持下，分行成为地方首批“企业登记服务站”合作银行，不仅投放了首批区块链订单融资贷款，还落地了资产证券化产品投资、雄安新区农民工实名制系统、雄安新区不动产金融联办系统等服务，以持续的创新主动贯彻和融入国家战略。

浦发银行雄安分行为雄安新区建设提供各项金融服务，加快重点项目有序推进。2021 年 9 月，成立支持雄安新区建设领导小组，全方位满足雄安新区建设金融需要，落地国内首批区块链订单融资业务。

助力首都科技创新中心建设

案例

北京分行特色金融服务供给体系“京系号”将“科”字作为重点资产投放领域之一，构建专业化的科技金融经营服务体系，根据北京承载科技创新中心功能的“三城一区”城市规划，设立了小企业金融服务中心（科技金融中心），以及 5 家科技金融特色支行。截至 2021 年 5 月末，北京分行已服务科技型企业超过 5,000 户，较 2020 年末增长超 20%。

服务粤港澳大湾区

充分发挥在深圳自贸区率先开办 FT 自贸业务优势，积极推进深穗联动，服务粤港澳大湾区建设。2021 年，本行累计为大湾区内贸易类、教育类、医疗类等十家优质企业落地了 FT 账户结算、汇兑、自贸资金池等业务，不断提升浦发银行深圳自贸业务对大湾区的服务深度、广度。

入围“跨境理财通”首批试点并落地双向业务

案例

2021 年 10 月 18 日，浦发银行南向通 / 北向通业务成功入围人民银行公布的粤港澳大湾区“跨境理财通”首批试点银行名单。2021 年 10 月 19 日午间，广州分行、深圳分行落地首单南向通及北向通业务，香港分行完成首个北向通账户开立及资金入账。

“对于港澳投资者而言，内地资产最大的吸引力就是中国经济快速成长过程中带来的投资红利。针对大湾区客户需求，我行甄选多元化理财产品，联合多家基金公司，为广大投资者提供丰富的基金产品。同时将加快开发符合粤港澳大湾区的专属金融产品，从客户视角不断丰富创新产品种类，满足港澳投资者个性化综合金融服务需求。”浦发银行相关负责人表示。

以绿色金融打造“美丽湾区”

案例

广州分行构建了完善的绿色金融创新产品体系，落地广州地区首笔碳排放权交易人民币跨境结算业务；与佛燃能源集团开启战略合作，共建“佛燃-浦惠绿色能源金融生态圈”，打造以绿色能源使用为核心载体的产业金融示范项目；支持广东省绿色重点项目，包括广州市新能源公交车置换、肇庆地下综合管廊建设、阳江青洲三海上风电项目等；承销广州地铁集团有限公司粤港澳大湾区首单绿色超短期融资券 20 亿元，中山公用事业集团粤港澳大湾区首单绿色中期票据 5 亿元。

提升普惠金融服务能级

助力乡村振兴

浦发银行紧跟服务实体经济、优化城乡金融资源配置的政策导向，自 2008 年起稳步推进村镇银行的探索和发展。截至 2021 年末，浦发银行作为主发起行，在全国 19 个省市发起设立 28 家村镇银行，超过七成分布在中西部和东北部，有效填补了重要县域市场的金融服务空白，在落实乡村振兴战略、助力精准脱贫、促进农村普惠金融发展等方面发挥了积极的支撑作用。村镇银行坚持“小而美”目标导向、坚持“支农支小”市场定位、坚持“小额分散”经营原则，聚焦主业、守正创新，普惠力度不断提升、支农支小成效明显。投放涉农和小微贷款余额长期保持在 90% 以上的较高比例，户均贷款连续八年下降。农户贷款余额达到 88.08 亿元、覆盖 32,077 户，涉农小微贷款余额 216 亿元、覆盖 41,488 户，为解决涉农和小微客户缓解融资难、融资贵问题作出了有益尝试和积极贡献。

浦发村镇银行涉农小微贷款余额

216 亿元



支持美丽乡村建设

案例

2021 年 11 月，南宁分行发放广西地区首单“革命老区振兴”债权融资计划，金额 3.8 亿元，募集资金主要用于左右江革命老区相关项目建设。

2021 年 3 月 31 日，由南昌分行牵头主承的江西省水利投资集团有限公司 2021 年度第三期超短融成功落地。该单业务系江西省首单乡村振兴票据，是本行贯彻落实国家乡村振兴战略、助力农业农村现代化建设的又一重要举措。

成都分行贷款 1.5 亿元支持新马水电建设。新马水电位于四川省德昌县，是引水式开发水力发电站，主要任务是发电并兼有减水段环境生态用水和零星灌溉，能有效解决乡村通电问题，并带动当地通水、通路等基础设施建设，在提高乡村电气化水平、带动当地经济社会发展，改善居民生产生活条件、促进节能减排等多方面发挥了重要作用。

支持农村产业发展

案例

乌鲁木齐米东浦发村镇银行结合米东区棉花产业实际情况创新研发“惠棉贷”农户贷款特色产品。“惠棉贷”采用“农户+棉花收购企业+农发行+村镇银行”四方联动模式，由米东浦发村镇银行向农业发展银行提供在本行贷款的棉农名单，农业发展银行将棉花销售款代发打入农户在米东行开立的结算账户，资金到账后立即归还贷款，实现资金封闭运营管理，有效解决了米东地区棉农融资难、融资短缺困境，激发了农户的棉花种植意愿，促进了当地产业发展和农户增收，成为支持当地棉农经济发展的明星产品。截至 2021 年末，当年实现贷款投放突破 5,000 万元。



米东浦发村镇银行走访棉花场

青海省海南州贵德县河东乡王屯村村民王生德成立了以牛羊繁育、加工销售和玉米等农作物种植销售为主的合作社后，一直以来想扩大规模，带动更多村民一同致富。经多次实地调研，西宁分行为合作社“量身打造”了“龙头企业+合作社+贫困户”的产业精准扶贫模式，发放融资授信额度 340 万元，期限

5 年，给予相应利率优惠和授信方案优化，贷款资金用于采购牛羊，扩大生产经营。同时，参与合作社的农户们也可“借”合作社的信用，申请个人贷款，享受金融普遍服务。如今的合作社规模比之前扩大了一倍，形成了种、养、产一体化的发展模式。通过合作社龙头企业带领，王屯村已有 576 户村民走上致富路。

支持中小微企业发展

2021 年，浦发银行认真落实各项部署要求，从深化普惠金融供给侧改革、加强数字普惠发展、强化产品创新、补齐制度短板、发挥政策协同和部门协作等方面，不断扩大普惠客户触达面和覆盖面，稳步推进普惠金融高质量发展，全面落实并完成监管各项要求。截至 2021 年末，普惠两增贷款余额 3,196.88 亿元，较年初增加 646.13 亿元，增幅 25.33%，监管指标完成率 208.98%。

持续深化普惠金融数字化经营模式，并依托各类新兴技术的应用不断深化普惠金融数字化经营模式的转型升级。加强产品和服务创新，不断创新和优化各类标准化线上融资产品，满足客户多层次、多场景的融资需求；着眼小微企业融资的“痛点”“弱点”，持续完善小微企业线上融资体验；持续深耕场景和生态，不断拓宽普惠金融服务面。优化普惠金融专项激励机制，从加强内部考核、实施营销竞赛、推进尽职免责和不良容忍度等方面，完善内部“敢贷愿贷”机制，调动支持小微客户的积极性。持续增强补贴力度及减费让利优惠措施，普惠小微贷款业务补贴最高可达 150bps，充分支持小微客户持续成长。

普惠两增贷款余额

3,196.88 亿元



监管指标完成率

208.98%



数字普惠创新

案例

2021年推出浦发银行APP11.0,围绕理财投资、账户管理、贷款融资、生活服务四大核心场景,重塑五大频道,深化AI技术应用,AI数字理财专员正式履职,打造智能、流畅、便捷、有温度的移动金融服务。2021年浦发银行APP用户数达到6,111.79万户,月活客户达到1,753万户。

太原分行联合“简单汇”供应链平台,成功落地山西省首单“供应链票据”业务,助力小微企业供应商实现省内首笔“供应链票据”融资。此单供应链票据业务落地不仅标志着浦发银行率先在推进落实人民银行“应收账款票据化”创新模式方面取得了新进展和突破,也为金融机构与企业生态链条融合发展提供了新的思路与工具。

杭州分行通过“1+N”在线服务,支持入驻“生意宝”平台的小微企业客户,通过API标准化对接实现系统快速直连。依据企业在该电商平台上的交易、信用等数据,结合企业征信及第三方数据,进行智能决策及智能审批,为合格商户提供贷款申请、审批、发放、还款等全流程在线融资服务,使原本无法获得银行融资的小微企业,足不出户快速获得贷款。

“宅抵速贷”

案例

浦发银行全新推出了“宅抵速贷”个人经营性贷款产品,同时借助数字化手段实现线上申请,提升了普惠金融服务效率。“宅抵速贷”是一款贷款金额在500万以下的普惠贷款产品,主要面向个体工商户、经营实体的合伙人、法定代表人及股东等。

一位小微企业主下载浦发银行“浦慧”APP后,便通过该APP在手机上进行“宅抵速贷”申请,经过系统预审和出具预审额度、手机拍照上传申请资料、与客户经理进行在线视频等流程,顺利完成全线上申请。客户无需再线下至网点提交申请,10分钟即可零接触提交申请,助力解决疫情常态化下小微客户的“频、急、难”的资金需求难题。

“操作很简单,非常便捷!”这位小微企业主说。

科技金融护航科创企业成长

浦发银行始终高度重视科技金融服务工作,积极贯彻国家科技创新战略和“十四五”规划相关要求,将科技型企业纳入全行金融服务重点客群,大力支持战略新兴产业和科技创新企业,助力上海国际科创中心建设。

经过多年深耕,本行建立了以“批量获客、投贷联动、以大带小”为核心,股、债、贷一体化的科技金融生态圈服务模式,并打造了专业的架构、模式、产品、平台,形成科技金融服务特色。截至2021年末,全行科技型企业客户较年初增长6,800余户;科技型企业贷款余额超3,000亿元,增幅26%。

全行科技型企业客户较年初增长

6,800 余户

科技型企业贷款余额超

3,000 亿元

重要进展

- 为企业搭建政府战略合作渠道。与国家科技部、工信部等部门对接,为专精特新、高新技术企业打造综合服务方案。2021年,我们为更多的企业提供专业支持,其中高新技术企业新增合作企业超3,900户,专精特新小巨人企业新增合作企业超300户。
- 支持科创企业登陆多层次资本市场。与上交所长三角、北方及南方等分中心积极联动,携手举办“走进上交所”活动十余场;与北交所紧密协作,成为北交所首批战略合作伙伴。截至2021年底,科创板上市企业合作超70%、创业板上市企业合作超60%、北交所上市企业合作近50%。
- 持续优化科技金融产品体系。围绕拟上市企业服务、专精特新客群及探索科技金融产品线上化等方向,不断迭代升级科技金融产品体系。推出“科技上市贷”信用贷款产品,形成具有属地特色的支持“专精特新”企业的专项服务方案。
- 深化科技金融生态圈建设。与清科投研中心、经纬中国、毅达资本、腾讯投资等头部机构,浦银国际等集团内专业机构开展多个细分行业领域投贷联动合作;与三大证券交易所、头部券商机构形成有机联动,建设面向科技型企业的上市沟通、路演发行、财务咨询等一揽子服务平台。

高新技术企业新增合作企业超

3,900 户

专精特新小巨人企业新增合作企业超

300 户

创新实验室

案例

2021年5月25日,浦发银行创新实验室(北京)揭牌成立,进一步贴近国内外金融科技产业高地、人才高地,不断加强人工智能领域趋势的跟踪和研究,持续健全和优化创新研发人员队伍,推动金融科技产业融合发展,构建具有国际竞争力的现代金融产业体系,为浦发银行全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行再添新动力。

成为北交所首批战略合作伙伴

案例

2021年12月,北京证券交易所与浦发银行签署战略合作协议,浦发银行正式成为北交所的首批战略合作伙伴。双方将开展多方面广泛合作并建立常态化双边交流机制,合力构建创新型中小企业金融服务体系,加速推动“专精特新”尤其是“小巨人”企业发展。北京分行推出了与北交所“服务创新型中小企业发展”定位相一致的“专精特新”专属金融服务方案,并已给予某北交所首批上市企业5,000万综合授信支持,为该企业上市前后提供稳定的流动资金。

推出“专精特新”企业区域特色服务

案例

浦发银行积极进行全国各省市分行布局，指导各地分行积极与当地工信部门开展合作对接，结合当地产业发展方向与政策导向，重点围绕专精特新及小巨人企业的切实需求，全面提升对科创中小企业的金融服务质效。

天津分行与天津工信局合作，以小微企业为切入点，形成了最高 500 万元的信用贷款方案。

深圳分行从“小巨人”、风险分担、知识产权等多重角度切入，为专精特新企业打造了最高 5,000 万元的综合授信服务方案。

广州分行针对专精特新小巨人企业以及广州市、东莞市、佛山市等地的专精特新企业不同特点，逐级设计了 500-3,000 万元不等的信用与知识产权质押相结合的融资方案。

“In+hub”创新社区

案例

2021 年 6 月 18 日，浦发银行与即联即用中国在上海启动“in+hub”创新社区，致力于打造汇聚产业头部企业、科创企业、高等院校、科研机构、投资机构等多方参与的创新平台。

启动会上，30 家科创企业围绕产业数字化、金融数字化、科创数字化三大领域进行现场路演，向太平洋保险、国泰君安证券、北大荒集团、光明食品集团、百联集团、上汽集团、好孩子、亚士创能等 17 家头部企业展示了碳中和、供应链金融、智能制造、数字营销等垂直行业的创新解决方案，为企业数字化转型提供技术支持。



“in+hub”创新社区启动会

支持高新技术企业

案例

2012 年，位于浙江宁波的光学膜生产企业——宁波长阳科技经过夜以继日的研发、试验，成功实现了光学膜的国产化。而此时，资金难题成为摆在这个年轻团队面前的第一座“大山”。

长阳科技找到了在创业初期就曾为其提供首笔信贷支持的浦发银行。2013 年，宁波分行为长阳科技成功组建银团贷款 5.1 亿元；2017 年，以“公私联动”模式，新设有限合伙基金，对长阳科技增资入股 3,000 万元；2019 年，长阳科技在科创板成功上市。

在浦发银行的陪伴下，十年间，长阳科技不仅打破了国外厂家对反射膜技术的垄断，更将“中国膜”送往世界各地，获得全球 50% 的市场份额，成为光学反射膜领域的“单打冠军”。



助力企业在脉冲激光领域

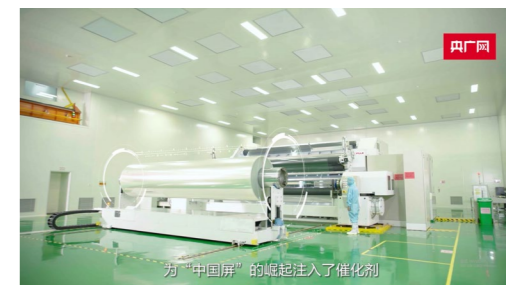
支持专精特新企业

案例

“最初，我们从‘银政企’合作的名单里面获得了杰普特的信息，基于企业综合情况的了解分析，大胆地给予杰普特 1,000 万元的信用贷款支持。”深圳分行团队经理余伟新说。

在提供信贷支持的基础上，2015 年，浦发银行为杰普特引荐战略投资者，助力杰普特进入了发展的快车道，并在 2019 年成功实现科创板挂牌上市。目前，浦发银行已为杰普特提供了集股、债、贷为一体的全量服务。

在浦发银行的坚定支持下，专精特新“小巨人”企业杰普特的光纤激光器、激光调阻机、光学精密检测设备等，已进入全球各大电子设备制造商工厂，推动中国激光设备走上世界舞台。



为“中国屏”的崛起注入了催化剂

支持疫苗企业发展

案例

2012 年，在康希诺初创研发阶段，天津分行在两周之内为康希诺进行了 800 万的贷款投放，帮助康希诺渡过研发资金难关。在康希诺研发成果转化阶段，2015 年，分行为企业提供了 1.5 亿元贷款，用于疫苗生产车间的建设；2016 年，通过兄弟公司成立的有限合伙基金，分行投资企业 3,000 万元。在康希诺上市融资阶段，通过提供项目贷款、上市募集资金与托管等专属金融服务，助力康希诺在 2020 年成功登陆科创板，成为我国首家“A+H”股疫苗上市公司。

勇担使命 助力高水平对外开放

深耕自贸与跨境金融服务

浦发银行紧跟全国自贸区建设步伐，分别于 2013 年 9 月、2018 年 12 月和 2020 年 1 月率先在上海自贸区、海南自贸港和深圳自贸区开办 FT 自贸业务。不断加快自贸金融、离岸金融系统构建，创新面向国际的人民币交易产品，打造自贸、离岸、海外分行、境外投行四位一体跨境金融服务平台，在自贸区金融改革创新中持续贡献力量。

自贸 FT 服务方面，截至 2021 年末，累计为超过 4,800 名客户提供了 FT 自贸金融服务，为超过 330 家跨国企业搭建了自贸跨境资金池。FT 业务存、贷规模分别超过 900 亿元和 500 亿元。

自贸区金融改革创新方面，2021 年，在上海自贸区落地了当地市场首单上海自贸区债券投资等创新业务；在深圳自贸区，落地了当地市场首单“FTN+OSA”联合银团业务；在海南自贸港落地了当地首单海外债券投资业务和首批海南自贸港新型离岸国际贸易业务等。本行在同行业中始终保持领先地位，也是唯一一家连续十次入围上海市地方金融监管局自贸区创新案例的股份制银行。

重要进展

推进跨境金融高质量发展

形成本外币一体化经营思维，构建相应的考核政策体系，并通过 e 同行、掌上通等工具实现线上化撮合与穿透化管理。2021 年末，我行在岸外币贷款余额 87.97 亿美元，较年初增幅 32%。

服务贸易新业态

2021 年继续关注外贸新业态下中小企业跨境金融业务需求，利用数字化手段为中小外贸企业提供便利、快捷、全线上化的金融服务。

针对市场采购贸易新业态，对接山东即墨国际商贸城、河南许昌发制品交易中心，为开展市场采购贸易的外贸企业、中小商户提供线上收结汇服务，为企业分别办理线上收结汇 1.36 亿美元。

针对外贸行业国际物流运费收付需求，提供线上境内外币支付服务。与西安中欧班列运营平台合作，提供集“资金监管 + 外币代收”功能为一体的外币运费代扣服务。

升级跨境电商服务，将跨境收款服务从美元收款升级为覆盖美欧英日澳等各大主流国际货币；从单纯收款服务升级为账户管理、跨境结算、在线融资、理财产品等存贷汇全产品的综合金融服务。

为跨境客户提供优质汇率避险产品服务

积极宣传汇率风险中性理念，通过线上 + 线下、行内 + 行外等多种形式，提升企业汇率避险意识，并重点针对中小微企业，加强宣传和服务力度。提升结售汇规模，为企业提供线上化、便利化、差异化结售汇服务，2021 年即期结售汇规模同比增长超 25%。

FT 业务存款规模超过

900 亿元



FT 业务贷款规模超过

500 亿元



发布“i 浦汇”跨境金融服务体系

2021 年 10 月 13 日，发布“i 浦汇”跨境金融服务体系，打出“3+3+N”综合跨境金融服务牌，即“3 项基础服务 + 3 大特色方案 + N 个行业解决方案”，以数字化服务满足外贸外资企业转型升级中的金融需求。

服务体系的推出，是浦发银行跨境金融业务向国际化、智能化、产业化迈进的重要举措。浦发银行将 API、OCR、区块链等数字技术应用于“汇”“兑”“融”等基础服务，“全球汇”“跨境汇款”“自由兑”“结售汇”“闪电融”“国际贸易融资”等 3 项基础服务实现线上化。“i 浦汇”的突出亮点，更体现在聚焦新时期外贸外资企业在转型升级过程中对跨境金融服务的需求，推出的一站式、综合化、方案式服务。通过三大综合服务方案，拓宽跨境金融生态圈。

服务“上海自贸新片区”建设

案例

我行充分发挥在上海自贸金融累积的服务经验，依托新片区各项政策，持续加大新片区内重点产业和项目资产投放、推进各项新片区金融创新业务落地。2021 年我行新片区贷款余额 160 亿元，支持新片区高端制造业、绿色能源等前沿产业发展。

2021 年，我行持续推进新片区各类业务创新。开立本外币一体化自由贸易账户，帮助企业的境内外公司享受到临港新片区“资金流动自由、货币兑换自由”的便利。通过搭建跨境人民币双向资金池，打通了企业跨国生产经营中境内外资金调拨的渠道，有效满足了企业境内外业务资金需求。通过办理一次性外债额度登记和境内贸易融资资产转让业务，有效拓宽了企业融资途径、降低了融资成本、提升了融资效率和便利性。截至 2021 年末，我行累计为 14 家新片区内企业提供了离岸经贸服务，结算金额 35 亿元，排名市场第二。



为西伯瀚（上海）海洋装备科技有限公司提供便利化金融服务

助力上海国际金融中心建设

浦发银行作为总部位于上海的全国性股份制商业银行，认真贯彻落实《关于进一步加快推进上海国际金融中心建设和金融支持长三角一体化发展的意见》的各项要求，充分发挥“主场”优势，积极搭建具有市场竞争力和自身特色的客户服务与管理体系，深度参与金融要素市场产品和服务创新，助力上海国际金融中心提升全球辐射力。

设立浦银理财有限责任公司

案例

2022年1月9日，在行庆纪念日，浦发银行旗下全资子公司浦银理财盛大开业。成立浦银理财子公司是浦发银行积极落实支持浦东打造社会主义现代化建设引领区的重要举措，是助力上海全球资管中心建设的重要部署，也是浦发银行全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行的重要实践。

浦银理财将充分发挥集团协同优势，以产品创新、渠道建设、客户经营、合规风控为抓手，打造“产品类型全、客户覆盖全、理财功能全”，“资产标的强、管理能力强、投资业绩强”的市场特色，更好地满足人民群众日益增长的财富管理需求，也为浦发银行集团高质量发展做出贡献。



前行不止，跑出不凡

案例

2021年4月18日上午7点整，在上海浦东新区陆家嘴东方明珠塔下，2021浦发银行上海半程马拉松鸣枪开跑，来自全国各地约6000名跑者整装齐发。

全新推出“浦大喜奔购物节”特色活动，在上海半程马拉松沿线商圈开展购物主题活动，让更多普通市民也能参与和分享体育赛事所带来的欢乐和激情。

2021浦发银行上海半程马拉松圆满落幕，这不仅是一场体育赛事，更是魔都魅力的一张亮丽名片，传播了健康积极的生活方式，也点燃了城市活力、塑造了城市精神。



全力以赴，跑出风采！

重要进展

- 积极参与央行跨境人民币清算体系建设，作为首批人民币跨境支付系统（CIPS）直接参与者，为境内外同业机构提供代理接入及清算服务。截至2021年末，我行CIPS间参同业客户共计255家，全市场排名第二位，股份制排名第一位。我行境外及外资同业客户间参数126家，保持股份制银行第一位。
- 已与上海15家金融要素市场均建立业务合作，达成战略合作占比近90%，是上海黄金交易所、中央国债登记结算公司、上海保险交易所、跨境银行间支付清算有限公司首家战略合作的股份制商业银行，获得上海地区金融要素市场各类业务资格39项。
- 积极配合交易所稳定市场价格波动，并紧跟市场创新步伐，参与创新产品交易；为上海地区要素市场资金清算领域授信支持约200亿元，为市场提供流动性支持，积极参与市场风险防控体系建设；与外汇交易中心、上清所等重点金融要素市场建立各类市场信息、各类资产信息的互联互通，将各类服务市场工具引入e同行平台，双向赋能共建生态。
- 推进上海分行、新加坡分行通过外汇交易中心、中债登跨境合作完成外币回购业务1,000万美元的交割，落地全市场首单中债登全球通外币回购业务，有效支持了海外融资创新服务；与外汇交易中心、浦银安盛共同发行全市场首支跟踪CFETS债券指数公募基金产品，深度参与外汇交易中心、上清所等上海地区要素市场金融工具创新，丰富市场参与机构类型。



实践篇 环境

绿创未来 推动低碳生态发展 —— 36

专栏: 助力“碳达峰、碳中和”
实现的浦发样本 —— 36



绿创未来 推动低碳生态发展

助力“碳达峰、碳中和” 的浦发样本

作为实现“碳达峰、碳中和”目标的重要助力，商业银行的绿色金融业务迎来了政策“窗口期”和重要的发展机遇。浦发银行是较早推出绿色金融综合化服务的中资银行，也是较早与国际金融公司、法国开发署、亚洲开发银行和世界银行等四大国际机构在新能源、节能减排、建筑节能等领域开展合作的金融机构。

经过十余年的持续耕耘，已形成了一套机制有保障、资源有倾斜、产品有体系，以集团协同、科技赋能为助力的绿色金融业务体系。截至2021年12月末，绿色信贷余额达3,113.5亿元，较年初新增947.5亿元，居股份制同业前列，其中长三角区域绿色信贷余额1,218.58亿元。绿色金融债资金循环使用已超770亿元，有效支持了167个绿色项目。

落地多项业内“首单”

2010年率先落地合同能源管理未来收益权质押融资。

2014年发行国内首支碳债券。

2016年发行境内首单绿色金融债券。

2019年在伦敦证券交易所发行中国商业银行首笔“低碳城市”主题绿色金融债券。

2020年正式推出绿色金融顾问服务。

2021年，独家主承销国内首单金融控股类企业绿色债务融资工具、牵头主承销国内市场首单非金融企业发行的境内外双标认证的碳中和债。

2021年，联合上海环境能源交易所，落地全国首单碳排放配额（SHEA）、国家核证自愿减排量（CCER）组合质押融资。将两种碳资产组合运用，既充分挖掘了企业SHEA的资产价值，又有效释放了CCER对于节能减排的社会价值。

浦发银行绿色
信贷余额

3,113.5 亿元

绿色金融债资金循环使用
已超

770 亿元

创新

首批“碳中和债”顺利发行

- 北京分行牵头主承销的国电电力发展股份有限公司2021年度第一期绿色中期票据，成为国内市场首单非金融企业发行的境内外双标认证的“碳中和债”，并于2021年3月顺利完成发行。本期债券发行金额8.4亿元，票面利率为3.45%，期限3年，所募集资金将全部用于支持8座风力发电场建设，总装机容量达446.18兆瓦，每年可减排67万吨二氧化碳当量。

全国首笔基础设施领域的可持续发展关联贷款

- 2021年6月21日，我行为新能源汽车充电桩领域的某龙头企业提供了境内首单基础设施领域的可持续发展关联贷款，将贷款的融资利率与将来电所能达到的碳减排量“环保绩效”指标、公益服务的“社会绩效”指标挂钩，并设立年度“观察日”，依据行业协会提供的权威数据，对该公司上一年的碳减排量进行评估。
- 此笔贷款将企业的可持续发展目标、实现的碳减排目标与融资利率紧密挂钩，是我行通过创新服务产品和服务模式服务国家绿色发展战略的创新实践。

全国首笔碳中和挂钩贷款

- 2021年7月，合肥分行与苏州分行联合向某新能源公司发放贷款，用于分布式光伏项目建设。该项目是目前长三角区域单体最大的屋顶“自发自用，余电上网”分布式光伏发电项目。
- 该笔贷款创新采用“挂钩”模式，将贷款利率与项目对碳达峰、碳中和目标的贡献程度——光伏发电项目供电量、碳减排量挂钩，设置分档利率，融资成本随着发电量、碳减排量的上升而下降。通过金融创新手段推动企业高质量发电、高效减排。
- 同时，为保证绿色效应评价更为准确，我行积极引入专业第三方机构，通过基于区块链技术的“绿色信贷共识系统”对项目实施进行跟踪管理与认定，利用数字技术创新构建“碳-绿金”高效信用体系，为挂钩贷款的运行提供技术支撑。

生态修复领域碳中和挂钩贷款

- 2021年8月，青岛分行为企业量身打造“生态修复领域碳中和挂钩贷款”综合金融服务方案，将贷款利率与冠中生态植被修复及固碳能力提升相挂钩，设立年度观察日，引入第三方绿色认证机构，根据外部机构提供的评估数据，对上一年生态修复业务喷播面积进行确认，确保企业实现上一年度的目标值后，银行贷款的利率根据协议进行阶梯式下调。激励企业在完成碳减排目标的同时获得更优惠的融资利率。
- 该业务模式将实现经济效益与生态保护有机结合，在支持企业发展的同时，鼓励企业持续践行可持续发展理念，助力“碳达峰、碳中和”目标实现。

落地可再生能源补贴确权贷款

- 可再生能源补贴确权贷款是银行基于企业已确权应收未收的可再生能源财政补贴资金，为可再生能源发电项目所在企业提供资金支持的创新信贷产品。
- 2021年9月，上海分行落地长三角地区风电行业首单可再生能源补贴确权贷款，为上海绿色环保能源有限公司提供近1,000万元。用于企业日常经营周转及项目运营维护，助力企业实现绿色可持续发展。由公司负责经营管理的在建及已并网的新能源项目，每年可为国家减少标煤消耗量约40.05万吨，减排二氧化碳约108.91万吨。

推进绿色银行建设

2021年，浦发银行把绿色金融业务发展上升到集团“十四五”重大发展战略，希望通过5年的努力，成为股份制商业银行绿色金融的排头兵和先行者。

发展绿色金融已成为浦发银行重要战略之一。浦发银行制订《上海浦东发展银行（集团）2021-2025年发展战略规划》和《上海浦东发展银行（集团）2021-2025年创新规划》，明确“十四五”时期全行绿色金融相关工作任务和目标。针对“双碳目标”，成立了由总行主要领导挂帅的绿色金融业务推进委员会，同时设立绿色金融中心统筹推进全行绿色金融业务发展，在风险可控情况下全力支持绿色产业发展。

打造绿色金融数字化管理。研发绿色金融数字化管理平台，对绿色项目实现自动识别、环境效益的自动测算，进一步提高管理效率。为绿色领域资讯的系统性归集提供平台，帮助全行更好地抓住绿色金融业务机遇。通过API输出绿色智慧，协助企业客户及金融机构共同实现数字化的绿色可持续发展。

持续迭代升级服务方案。2008年，浦发银行在业内率先推出《绿色信贷综合服务方案》，将支持绿色可持续发展融入企业基因。2021年，浦发银行发布“浦发绿创”品牌，并将《绿色金融综合服务方案》迭代至3.0版，涵盖绿色智造、绿色城镇化、环境保护、绿色能源、新能源汽车和碳金融等六大领域，全力服务碳中和相关产业链上下游企业。

集团协同一体化提升服务质效。浦发银行以“商行+投行”的模式，有效整合传统信贷产品以及并购、债券、股权、银团、撮合等金融工具，全力打造“跨银行间市场、资本市场、碳金融要素市场”的绿色金融超市。2020年，浦发银行向国家绿色发展基金投资70亿元人民币，参与基金的募集设立。与国家绿色发展基金开展项目推荐、投贷联动等合作，搭建服务长三角、辐射长江经济带的绿色投融资生态圈。集团子公司浦银金融租赁股份有限公司2021年末绿色金融资产余额达165亿元，参与了多个风电、光伏项目。

注重绿色金融队伍建设。浦发银行在总分行均组建了专职绿色信贷团队，负责绿色环保项目的市场分析、产品和服务方案制定，以及推进经营目标的实现，依靠专业化运作、垂直化管理，形成了良好的总分支行联动，支撑绿色金融业务快速发展。

打响“浦发绿创”品牌

推动绿色循环低碳发展成就可持续的美好未来。



浦发银行向国家绿色发展基金投资

70 亿元



浦银租赁 2021 年末绿色金融资产余额达

165 亿元



3.0 版服务方案

打造立体式、全流程、全覆盖的服务体系，满足企业绿色发展各场景的金融需求。

- 绿色智造领域：从能效融资，到高端制造业、智能制造、现代服务业，让工业企业绽放勃勃生机。
- 绿色城镇化领域：以产城融合、绿色交通、绿色建筑、基础设施绿色升级，乡村振兴，圆梦每一天的绿色生活。
- 绿色能源领域：助力光伏、风电，水电营运，为能源产业插上绿色翅膀。
- 环境保护领域：通过水气土固治理，还地球一份自然与洁净。
- 新能源汽车领域：围绕新能源汽车产业链、供应链，加速启动绿色之路。
- 碳金融领域：聚焦全国碳市场建设，围绕碳资产全生命周期开展金融服务。

“智融投链惠”绿创矩阵

打造了具有创新性、领先性和国际合作性的“六+N”服务体系和产品矩阵，助力绿色发展、绿色生活。

- 绿智创新：围绕六大领域构建绿色财务顾问产品体系。
- 绿融九洲：为客户提供全方位绿色金融融资产品体系。
- 绿投未来：支持绿色产业发展的投资产品体系。
- 绿链易企：围绕产业链上下游的绿色供应链产品体系。
- 绿惠万家：围绕“低碳、绿色”理念打造的普惠零售产品体系。

绿融万物 共创未来

2021年11月3日，浦发银行举行“绿融万物、共创未来2021年绿色金融发布会”。发布《金融助力碳中和发展与实现》蓝皮书，推出一套“银行—企业/零售碳账户—低碳行动—绿色生态”的立体式碳账户体系，发布国内首支覆盖海内外ESG资产的多资产量化指数——“浦银—北极星ESG指数”，并与国家绿色发展基金股份有限公司、上海环境能源交易所股份有限公司签署总对总战略合作协议。浦发银行将以此次会议为契机，携手合作伙伴，顺应“双碳”转型，服务产业转型升级，全力打造“绿色银行”。



联合复旦大学绿色金融研究中心、上海环境能源交易所等专业机构，发布《金融助力碳中和发展与实现蓝皮书》，对金融机构应对气候变化和助力碳中和提出具有实操性的行动建议。

建立面向企业和个人的碳账户体系

- 企业碳账户的碳积分来源于企业在浦发银行绿色金融业务所对应的二氧化碳减排量。企业在浦发银行办理的绿色信贷、绿色债券等业务，都可以形成对应的碳积分，未来将享受从基础费用减免到快速审批通道，从绿色金融资讯到绿色财务顾问等权益。
- 个人碳账户聚焦于客户的日常生活，个人客户可通过线上生活缴费、线下绿色出行等累计积分，获得相应的权益等级及礼品兑换。

推出“浦银 - 北极星 ESG 指数”

作为国内首支经标普认证的覆盖海内外 ESG 资产的多资产量化指数，“浦银 - 北极星 ESG 指数”精选全球八个认可度高、流动性佳的股票或债券 ESG 宽基指数，除中国市场外，还覆盖美、亚、欧等多个地区的优质资产，具有“稳健”特色，并经标普机构认证，具国际公信力。



发行绿色低碳主题信用卡和借记卡。信用卡采用 PETG 环保材质，推出绿色出行“消费返现”奖励、绿色低碳积分兑换权益等绿色消费体验活动，携手蔚来等绿色新能源汽车品牌，开展消费分期业务。借记卡采用电子卡，打造便捷的智能化、低碳化服务。



深化绿色金融创新

本行在 2021 年对公信贷投向政策中加大了对绿色金融支持力度，其中新增绿色金融产品策略，明确践行绿色金融准则，即指导经营机构深入贯彻国家绿色金融发展战略，主动支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动，大力提升节能环保、清洁生产、清洁能源、绿色交通、绿色建筑、绿色服务等领域金融服务，实施绿色金融“全行覆盖，重点推进”策略，进一步突出对绿色金融与传统行业交叉领域的金融支持，主动防范环境和社会风险，建立健全绿色金融客户的评估标准和评价体系。

对涉及绿色金融的 10 个国标小类行业，包括水轮机及辅机制造、风能原动设备制造、铁路机车车辆制造、铁路机车车辆配件制造、铁路工程建筑、河湖治理及防洪设施工程建筑、风能发电工程施工、太阳能发电工程施工、园林绿化工程施工、再生资源回收与批发，加大资源配置，鼓励投放，支持我行对绿色相关行业投融资服务。

密切关注低碳转型对高碳企业经营的影响程度，在授信额度、授信期限、授信担保等方面，强化对不同企业差异化信贷风险管控要求，防范授信风险。子公司浦银金融租赁发布《浦银金融租赁股份有限公司 2021 年度租赁业务投向政策》，针对能源电力板块明确提出要顺应国家“碳中和”战略，提高光伏发电、风力发电、水力发电等清洁能源资产比重，针对公用事业板块提出要进一步加大对符合“绿色出行”特点的重点项目投入力度，大力支持绿色低碳项目，积极发展绿色金融。

2021 年，浦发银行参与了人民银行组织的气候风险压力测试，评估碳达峰中和目标转型对我行信贷资产的潜在影响。测试结果表明，在压力情景下，我行火电、钢铁、水泥行业客户的信用风险有所上升，但对我行资本充足水平的影响整体可控。

2021 年我行获得人民银行碳减排支持工具两批次补贴资金共计 88 亿元，位居股份制银行前列。在碳减排支持工具的支持下累计向 84 个项目发放碳减排贷款 147.08 亿元。

承销绿色债务融资工具及社会责任类债券等共计 20 单（其中可持续发展挂钩债券 4 单），实际承销规模 157.96 亿元，股份制排名第 3 名；承销绿色金融债 3 单，发行金额合计 60 亿元，实际承销规模 10.86 亿元。

截至 2021 年 6 月末，自营资金持有绿色债券（不含 ABS）168.41 亿元、50 支，分别较 2020 年末增长 36.30%、28.21%，广泛运用于节能环保、污染防治、清洁能源、生态保护、建筑节能、绿色交通等领域。投资绿色（含“碳中和”）资产支持证券/票据业务约 10 笔，累计规模达 18 亿元，余额 14.43 亿元，理财资金投资绿色债券余额为 68.26 亿元，覆盖绿色交通、污染防治、清洁能源、建筑节能与绿色建筑、融资租赁等。

承销绿色债务融资工具及社会责任类债券等共计

20 单

实际承销规模

157.96 亿元

理财资金投资绿色债券余额为

68.26 亿元

助力绿色升级

案例

2021年7月27日，我行完成银行间市场首单“长江经济带发展”主题绿债承销，债券由国家开发银行在上海清算所发行，我行承销量共计6亿元。该项目募集资金将用于长江经济带节能环保产业的基础设施绿色升级等相关项目贷款，可年节约标准煤1.14万吨、减排二氧化碳2.32万吨、减排氮氧化物30.73吨、减排可吸入颗粒物（PM10）0.58吨。

2021年7月16日，我行承销了黄河流域生态保护及高质量发展的专题绿色债券，承销量共计8.5亿元。募集资金将用于黄河流域生态环境相关产业的基础设施绿色升级，可实现年减排二氧化碳2.01万吨、减排氮氧化物34.99吨、减排可吸入颗粒物（PM10）0.66吨、节约标准煤1万吨。

助力城市绿色发展

案例

苏州分行扎根苏城24年，扎实服务苏州市社会经济发展、城市建设和民生普惠。近年来，分行切实加大对清洁能源、节能环保设备制造、污染治理等领域的支持力度，通过集团协同、长三角联动，持续推动绿色发展。

改善绿色生活用水。分行积极探索绿色金融债券投资项目，于2021年上半年为苏州水务集团主承销苏州首单国企绿色债券，发行金额2亿元，募集资金用于苏州“白洋湾浑水管改造项目”和“相城水厂二期工程”建设。两个项目落成后，将减少因供水管网老化破损导致的渗漏，解决城乡居民安全用水问题。

助力绿色低碳出行。发挥集团协同优势，联动子公司浦银金融租赁股份有限公司，为上海临港交通有限公司落地业内首单数字轨道电车融资租赁业务，首笔融资规模超3,500万元；累计为苏州市相关企业提供了超过9亿元新能源车采购融资租赁服务，助力倡导绿色交通低碳出行。

助力企业绿色低碳转型发展。为光伏公司提供了碳市场的开户、资金监管和三方存管等服务，助力企业在第一时间参与碳市场交易。

支持云南光伏产业

案例

昆明分行围绕“云南省八大重点产业”和“绿色三张牌”战略，对云南省打造世界一流“绿色能源牌”及相关的“水电硅材一体化”“水电铝材一体化”产业给予重点支持。2021年7月，分行为隆基股份旗下楚雄隆基公司的光伏切片项目提供超过3亿元项目贷款，支持企业采购单晶硅切片设备，实现产能提升。同时为该企业提供工资代发、外汇结算等综合金融服务，助力楚雄州绿色能源产业和地方经济发展。

上海信托落地全国首单绿色个人汽车抵押贷款资产支持证券项目

案例

2021年6月4日，上海国际信托有限公司与上海汽车集团财务有限责任公司（以下简称“上汽财务”）在银行间市场合作设立了“上和2021年第一期绿色个人汽车抵押贷款证券化信托”，是全国首单绿色个人汽车抵押贷款资产支持证券项目。

项目发行规模9.10亿元，募集资金将投向新的新能源汽车贷款。经专业认证，项目基础资产及募投项目预计每年可减少排放二氧化碳1.13万吨，可节约标准煤1.30万吨，减少排放可吸入颗粒物1.08吨，减少排放氮氧化物34.17吨，是资产端与资金用途端的“双绿”产品。

浦银租赁发行绿色金融债

案例

2021年7月7日，浦发银行集团旗下浦银金融租赁股份有限公司——浦银租赁发行2021年绿色金融债“21浦银租赁绿色债”，由浦发银行担任牵头主承销商和簿记管理人。募集资金将用于风力发电、光伏发电及轨道交通租赁，项目预计每年可减排二氧化碳近48万吨，节约标准煤超过22万吨，减排二氧化硫超过2,000吨，减排氮氧化物超过320吨。

浦银安盛开展 ESG 投资

案例

浦银安盛基金作为国内较早关注ESG责任投资的基金公司，提出将“ESG”与“价值投资”有机结合的方法论，通过降低组合内个股相关性的方法，严格控制组合下行风险。2021年发行的主动管理ESG主题基金——浦银安盛ESG责任投资混合基金，基于价值投资方法论选择具有商业价值的个股，并运用ESG理念进行负面筛选，追求商业价值与社会价值的最大交集。

落地境内外双标认证碳中和债

案例

2021年3月25日，由浦发银行牵头主承销的国电电力发展股份有限公司2021年度第一期绿色中期票据（碳中和债）完成发行，成为国内市场首单非金融企业发行的境内外双标认证的碳中和债。双认证碳中和债是国际标准与国内标准在运用绿色金融推动碳达峰、碳中和与应对气候变化领域的重要探索，也是浦发银行在中国银行间市场交易商协会的指导下，以金融创新方式支持电力企业绿色低碳转型发展的又一次有益实践。

支持具有碳减排效益绿色项目证券项目

案例

浦发银行成功投资全球首批以“碳中和”命名的贴标绿色债券。该类债券募集资金将专项用于具有碳减排效益的绿色项目，是金融业响应国家“30-60”目标，助力实施可持续发展战略的创新探索。该债券由浦发银行重要合作伙伴某电力企业在银行间债券市场发行，总金额 10 亿元，期限 3 年，票面利率 3.45%。



杭州分行支持的甘肃地区集中式光伏电站项目

持续开展绿色运营

浦发银行持续开展包括合同能源管理在内的各项节能减排及碳中和工作，参加人行环境信息披露的试点工作，并在绿金委的统一部署下，启动分支行节能减排和碳中和的试点，组织基于全行境内自有在用经营性房产能耗及碳核算的系统开发，2021 年度通过合同能源管理方式共节电 413.37 万度。

推进绿色建筑、数据中心绿色运营的改造工作，通过安装氟泵技术的精密空调、新增信息中心太阳能热水器、改造热水锅炉性能等一系列措施，持续、平稳地开展绿色运营改造，响应国家绿色环保号召。

实施集中采购、集中管理，严控建设环节暖通相关设施设备的能耗指标及供应商环保认证，总对总的进一步深入探讨下一步有关低能耗建筑、智慧管理系统、空调磁悬浮技术、物联集控等重点工作，加快全行“双碳”转型建设的推进。2021 年全行集中采购新增供应商 3,768 家，总数达 17,810 家，其中成立 10-15 年的集中采购供应商共 4,891 家，成立 15 年以上的集中采购供应商共 7,714 家。

通过合同能源管理方式共节电

413.37 万度



集中采购供应商总数

17,810 家



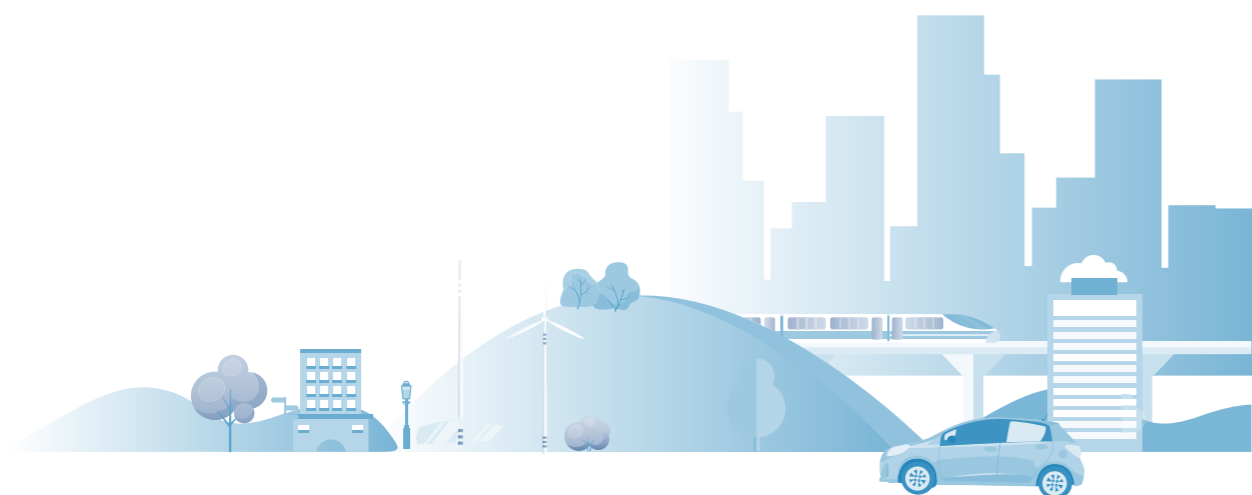
绿色建筑

案例

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。



深圳分行本部办公环境



“碳中和” 网点

案例

广州分行花都支行坚持自身绿色运营，打造“碳中和”网点。积极推广“无纸办公”“无纸通信”，使用高效电器、节水型器具等节能环保低碳产品。在办公区域布置绿色低碳小贴士，倡导节约每一滴水、每一度电、每一张纸。



“智慧运营” 无纸化改造项目

案例

厦门分行作为第一批投产上线试点分行，配合总行成功试点运营业务无纸化改造项目，为全行推广积累经验。上线初期已获良好成效，高柜业务处理时长缩短 16%，减少纸张消耗 33%。2021 年，厦门分行 FES 系统回单输出总量为 65,866 笔，其中电子回单数量 63,055 笔，全辖运营业务减少纸张消耗高达 95.73%。

推行绿色办公理念

案例

2021 年，香港分行积极倡议“绿色办公室”理念，在分行内部制定《绿色办公室指引》《节能措施》《减废回收》政策。与分行所在大楼管理层及员工饭堂供应商积极探讨节能减排及回收厨余措施，如在大楼外窗贴太阳隔热膜、邀请专业清洁公司进行厨余处理等。基于在绿色运营方面的优秀表现，香港分行在 2021 年连续荣获香港环保局辖下环保运动委员会颁发“香港环境卓越大奖”参与奖、“香港绿色机构认证 - 减废证书”及“香港绿色机构认证 - 节能证书”。



实践篇 社会

价值共享 促进社会和谐发展 —— 50

专栏：全景银行 —— 50
携手创造发展新动能展



价值共享 促进社会和谐发展

全景银行 携手创造 发展新动能

2020年，结合数字经济发展趋势、中国丰富的生态场景和客户需求，浦发银行升级开放银行2.0——全景银行，提出“面向全用户、贯穿全时域、提供全服务、实现全智联”的四全建设目标。

2021年，浦发银行以全景银行为目标，聚焦“客户体验+数字科技”双轮驱动，深度融入经济、生活、治理等各领域数字化转型，基于深刻客户洞察和金融科技能力，围绕C端、B端、G端、F端等不同客群的场景化需求，精准匹配一体化、全方位的金融及非金融综合化服务，服务及赋能客户，实现与客户、合作伙伴和员工共创价值，为社会创造价值，为实体经济发展注入浦发智慧。

推进“物的银行”建设

- 2021年9月，浦发银行与华为共同发布“浦慧云仓”，实现物理世界到数字世界的真实、完整、快速映射，让每个物品可被识别、每条告警可被追踪、每件货物可被信任。
- 浦慧云仓是以“产业供应链”为场景、解决仓储的数字化断点、弥补金融服务洼地、实现动产可信、可管、易处置的仓储动产质押创新解决方案，以激活数十万亿的动产融资市场空间。
- 在万物互联的时代，“金融、科技、产业”将是一个紧密的联动体。浦发银行与华为以产业数字化为契机，聚合云上金融科技力量，服务社会、赋能客户，共创行业新价值。

推进场景化经营

- 强化API链接，通过将银行服务无缝融入政务服务、企业经营和行业平台，第一时间、第一触点满足客户账户管理、贷款融资、投资理财等金融服务领域的需求。新增连接达标客户数逾2.2万户，通过电子钱包、信贷融资、保证金存管、外汇服务等近1,200个API，为客户提供跨行业、跨场景的便捷金融服务。
- 构建特色经营APP，打造非银生态。建设“浦惠到家”平台，为战略合作企业引流获客、提升销售，为零售客户提供品类齐全、价廉物美、线上线下融合的生活服务，平台注册用户已突破2,000万，通过聚集C端用户，赋能B端企业线上经营，联动地方政府，拉动消费提升，助力惠农扶贫。
- 针对购房客户，推出甜橘APP，提供买房租房全流程服务，配套各类优惠权益，打造安居生态圈。针对小微企业主，推出浦慧APP，加载全线上个人经营性贷款、账户管理等功能，为个体工商户和小微企业主提供智能化专属服务，提升普惠金融服务广度及效率。

新增API连接达标客户
数逾

2.2 万户



“浦惠到家”平台注册用户
已突破

2,000 万



面向C端提供智能服务

- 打造最智能的财富管理银行，围绕“智能洞察、智能投研、智能交互、智能规划、智能风控”五大核心领域引领业务升级，构建集需求洞察、投研规划、交互陪伴于一体的智能财富管理体系，实现对全量客户、全生命周期、多场景、泛在服务体验的提升，以智能化、专业化能力为客户个人资产稳健增长保驾护航。
- 构建“千人千面”的智能化金融产品与服务体系，提供场景嵌入式营销，更加实时、精准、主动服务客户。基于前沿AI及数字孪生技术，对标真人岗位角色，研发推出3D虚拟数字员工“小浦”，在智能客服、网点引导、财富规划等多个岗位发挥作用，以拟真形象、智能对话、情感化互动，为用户提供随时在线、有温度的个性化服务。



财富管理

赋能B端客户经营

- 推进产业数字金融新模式，从场景切入，以“科技+金融”一体化思维，为核心企业或平台提供产业数字金融解决方案，包括家电制造、健康医疗、文旅服务、箱包制造等行业场景，提供支付结算、代发、电子钱包、区块链供应链平台等全方位数字金融服务，通过将金融和数字化服务融入企业生产经营过程，助力企业转型升级。
- 面向中小企业推出“靠浦薪”一站式办公数字金融服务平台，覆盖差旅、人事、薪酬、财税、协同办公等企业日常场景，为企业提供开箱即用、可配置、轻量级、零成本的数字化工具，配套以代发、理财、零售信贷、福利平台等员工增值服务，有效支撑企业数字化转型，为企业降本增效赋能。
- 持续推进普惠金融服务，推出“浦惠e融”数字化融资平台，集融资、支付清算、资金管控等多功能为一体，与制造、钢铁、文旅、物流、酒店等30多个行业实现生态共建、场景互嵌，通过数字化手段有效降低金融服务成本，提高服务普惠小微企业客户的效率，破解小微企业融资难困境，全力扶持小微企业发展。
- 推出“In+hub”创新社区，促进头部企业场景与优质科企产品对接，构建一体化开放式创新聚合生态，提供产业数字化解决方案，搭建业务联动创新平台，打造头部企业创新加速器、科创企业成长的孵化器和创新聚合生态的连接器和连接器，让科技金融生态各方共享社区运营红利。

助力民生政务数字化

我行作为首家股份制银行完成VTM自助终端对接“一网通办”政务服务，目前VTM可提供74项查询、预约类政务服务，拓宽群众政务服务办理渠道，将银行网点打造成集合政务服务、金融功能的一站式服务网点，为企业和群众提供更好的政务服务和金融服务体验。



向上海虹口区政府输出数字人“小虹”，为市民提供政务业务办理咨询。完成上海市国资委监管企业持牌金融报送系统建设，实现国资委持牌企业的参股及控股公司信息定期线上报送功能，提升国资委持牌金融报送数字化水平。

推进同业合作共赢

丰富同业线上合作平台“e同行”平台功能，提供债券、资金、票据、基金、外汇等多类线上金融产品，服务金融机构客户数超2,400户。持续打造“开放金融联盟”，促进银、证、保成员间服务协同、科技赋能、生态共建，向联盟成员提供多元优质金融科技服务，推动金融产品、渠道服务、客群经营的联合创新。

服务金融机构客户数超

2,400户



持续优化客户体验

浦发银行将消费者权益保护工作纳入发展战略、公司治理和企业文化建设中。浦发银行制订《上海浦东发展银行（集团）2021-2025年发展战略规划》和《上海浦东发展银行（集团）2021-2025年创新规划》，其中在公司战略体系中明确，持续尊重与维护金融消费者等利益相关者的合法权益，加强和完善消费者保护工作。要求公司切实承担起消费者权益保护工作主体责任，推动消保工作与业务发展相互融合促进。加强顶层统筹谋划，进一步发挥整体效应，构建更为有效的管理架构、更加清晰的流程和标准、更为精准精细的监督监测体系、更加全面客观的评价激励机制。严格落实监管要求，持续完善金融消费者保护内控制度。加强数字科技应用，提升消保管理效率和水平。打造具有市场影响力的消费者金融教育品牌，助力提高消费者金融素养。强化多层次的培训体系建设，加强全流程管控，推动消费者保护理念和政策内化于心、外化于行。

数据安全治理

本行持续强化数据安全和客户隐私保护力度，建立全周期多层次数据安全保障体系，有效防护我行业务和数据安全。

构建综合安全治理框架。不断完善银行高管层、安全专业部门、业务部门、全辖机构共同参与的体系，实施数据安全全辖全员群防责任制，坚决压实主体责任，规范人员操作流程，增强安全防护意识。

实施数据全周期安全管理。制定发布数据安全管理办法、分级管理规程，实施数据分类分级管理，规范数据采集、传输、存储、使用、删除销毁等生命周期全程控制，按数据安全等级采取等级化保护。强化个人信息保护和隐私管理，持续完善制度规范，加强数据应用管控，全面规范个人数据处理活动。

建立层次化数据安全技术架构。实施多层次的纵深防御策略，遵循主动防御思想，在数据、终端、应用、系统、网络、物理等各个层面部署安全管控措施及工具，实施全边界管控，对邮件、移动设备、打印、上网等十余类数据泄露通道，从严确定通道控制、关闭和监控策略。建立了三线协同的专职安全运营队伍，实现了全天候全覆盖的安全监测和快速拦截处置能力，同时持续锻造自主渗透、漏洞挖掘、威胁狩猎、情报分析、取证溯源等各类安全运营能力，持续升级网络安全防护体系，防范网络攻击泄密。

客户隐私保护政策

本行个人金融信息保护工作对标《JR/T 0171-2020 个人金融信息保护技术规范》、《GB/T 35273-2020 信息安全技术个人信息安全规范》、《个人信息保护法》等个人金融信息保护相关管理要求和技术要求，推进个人金融信息全面治理，保障客户个人金融信息安全。

在组织架构方面，目前已基本形成全方位的个人金融信息保护组织架构，包括总、分行个人金融信息保护工作领导小组、总行零售业务部的个人金融信息保护专岗，以及总行各部门和各分行的个人金融信息保护工作联系人，共同推进个人金融信息保护工作。

在制度体系方面，持续开展个人金融信息保护制度体系建设，夯实组织架构、培训考核、执行规范、评估保障、应急保障等，已形成较为完善的个人金融信息保护制度体系。同时，参考 ISO 最佳实践要求，对标 ISO27701 认证标准进行个人信息安全管理，于 2021 年 12 月底通过中国网络安全审查技术与认证中心(CCRC)ISO/IEC 27701“隐私信息管理体系认证”审核，致力于给客户、合作伙伴提供更优质、规范的服务，维护客户金融信息安全，保障客户个人信息合法权益。

在管理系统搭建方面，自主研发个人金融信息保护数字化管理系统，主要功能包括个人金融信息保护、异动识别、知识库、工作流等。通过个人金融信息保护数字化管理系统动态监测我行个人金融信息风险状态，助力个人信息保护相关法律义务的有效落地，提升我行个人信息保护能力透明度和整体竞争力。

在运营排查方面，对标《个人信息保护法》以及监管发文及执法动态，开展各层次的检查和专项排查，从业务层面对个人金融信息保护工作落实情况进行风险评估，排查风险隐患，保持合规底线，严防风险，切实承担起个人金融信息保护的主体责任。

持续优化服务体验

2021 年，本行深化人工智能、大数据等金融科技技术应用，手机银行 APP 用户体验持续提升，应用市场评分同业第二。

推出浦发手机银行 APP11.0 版本，围绕理财投资、账户管理、贷款融资、生活服务四大核心场景，重塑浦发手机银行 APP 五大频道，深化 AI 技术应用，推出业内首个声形并茂、贴身陪伴的“AI 数字理财专员”，实现对全量客户、全智联、全时域的沉浸互动式服务体验提升，打造智能、流畅、便捷、有温度的移动金融服务。

升级浦发银行 APP 关爱版。新关爱版从老年群体实际需要出发，全面调整页面结构、元素样式及交互流程，增加智能语音搜索和资讯语音播报功能。同时优化网点查询预约、一键呼叫理财经理等功能，优化老年客户（80 岁以上）人群的排队等待优先级别，创建老年人绿色通道服务，为老年客户提供优质的金融服务体验。

打造全渠道体验监测体系，形成全生命周期用户体验管理机制。2021 年完成对浦发银行 app、小程序、网点 VTM 等渠道体验数据监测分析，实现全渠道用户体验监测体系搭建，对各渠道核心业务场景完成全面覆盖，实时掌握各渠道用户体验数据情况，形成“数据监测、体验分析、优化迭代、持续监测”的闭环体验提升机制，驱动体验快速迭代提升。

截至 2021 年末，全行网点柜面服务器满意率达 99.21%；客户柜面平均等候时长 4.08 分钟，较去年（5.34 分钟）缩短 1.26 分钟；客户投诉率 0.04%，有效控制在 2% 以内。

全行自助服务点 2,765 家，现金类自助设备保有量 4,716 台，非现金自助设备保有量 4,261 台。在网点服务方面，我行不断探索网点服务外延，上线“一网通办”政务服务，覆盖全上海 184 家网点，协同上海市人民政府办公厅电子政务办、市大数据中心，完成包括查询、打印、办理等业务在内的 124 项政务服务功能，银行网点全面变身为“家门口”的市民办事大厅。

为员工提供隐私相关风险的培训

本行高度重视个人金融保护教育与培训工作，持续提升全行个人金融信息保护意识和能力，有效保护客户个人金融信息安全，保障客户个人合法权益。2021 年 4 月，组织总行个人金融信息保护工作领导小组成员单位相关业务骨干参与上海市银行同业公会个人信息保护相关规定专题直播培训；2021 年 5 月，通过线下实体以及线上直播方式面向总、分行开展《个人金融信息保护前沿趋势暨个人金融信息保护合规基线执行规范》培训；2021 年 7 月，组织总、分行全行开展 2021 年度个人金融信息保护专题在线培训；2021 年 10 月，组织总行各部门相关处长、业务骨干、分行个人金融信息保护领导小组成员单位负责人、业务骨干开展《个人信息保护法》的专题宣贯培训。

员工消费者权益保护知识培训

1. 开展全员金融消费者权益保护知识在线培训，通过动画微课形式，提升培训趣味性及效果，2021 年，全行 56,120 名员工参与了线上的消费者权益保护知识培训和考试。
2. 举办消费者权益保护与服务管理现场培训，37 家分行及总行相关部门消费者权益保护工作岗位人员参加培训，提升消保条线工作人员专业能力。
3. 在管理干部培训课程中增加“消费者权益保护培训”模块，帮助参训干部了解和掌握我行消费者权益保护等管理要求，更好指导实际工作。
4. 围绕个人理财类业务合规销售管理、重点业务风险防控要点、零售业务合规案防等专题，组织面向总分行业务管理及销售等相关岗位人员的培训，涵盖销售适当性管理等与消费者权益保护密切相关的高风险领域。
5. 开设合规案防系列线上课程 14 期，包含合规销售、员工行为管理、警示教育等多个专题，提升全行零售条线人员合规案防意识和能力。

全行网点柜面服务器满意率

99.21 %



全行自助服务点

2,765 家



现金类自助设备保有量

4,716 台



非现金自助设备保有量

4,261 台



员工参与了线上的消费者权益保护知识培训和考试

56,120 名



开设合规案防系列线上课程

14 期



客户投诉管理

为消费者提供了来电、来访、来信和网络等消费投诉沟通渠道。在消费投诉处理工作中始终坚持依规办理、属地管理、快速响应的原则，方便客户提出建议、反映问题、解决纠纷，不断提高投诉处理质量和效率，提升投诉管理的精细化水平。

2021年，全行共受理消费投诉20.8万件，同比下降3.71%。从总量上看，我行投诉数量呈下降的趋势，客户服务质量得到进一步提升。

消费投诉数据来源。信用卡中心投诉占比61.10%；总行客户服务中心占比36.73%；其它投诉渠道占比2.17%。各渠道15日投诉办结率分别为99.53%、99.04%、100%，反映出我行始终以积极的态度快速高效对待和处理客户的意见与诉求。

消费投诉原因。因债务催收方式和手段引起的投诉量较多，占比38.58%。因对金融机构管理制度、业务规则与流程的不了解引发的投诉量位居第二，占比35.97%。消费投诉区域分布。排名前五位的分行分别为：上海、天津、河南、广东、和北京地区。这反映出人口多和经济发达地区的客户体验满意度标准更高，对银行的服务要求也更高。

全行共受理消费投诉

20.8 万件

累计开展线上线下教育宣传活动

6,969 余次

受教育公众累计

4,189 万余人次

金融知识普及

持续开展“3·15银行业消费者权益保护教育宣传周”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”以及“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”等集中式教育宣传活动。全国1,500多个营业网点加入到教育宣传活动中来，参与员工数达2.2万人，开展线上线下教育宣传活动4,400余次，累计发放宣传资料超过2,360万份，活动触及公众超过3,111.7万人次。



消保靠“浦”专栏及“浦小侠”系列漫画



消保靠“浦”专栏二维码



太原分行联合太原市反诈中心开展反诈宣传



昆明分行走进昆明五华区富春社区，开办“金融花甲班”

助力员工多元发展

浦发银行深入贯彻中央和上海人才工作会议精神，成立上海浦东发展银行人才工作领导小组，召开公司第一次人才工作会议。始终坚持“以人为本、知人善任”的人才观，秉持公平、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。2021年启动实施“浦汇金英”工程，打造“领军金英”“创新金英”和“技能金英”三个精品人才计划，加快打造与公司发展战略相适应的高质量专业化干部人才队伍。

截至2021年底，本行共组织实施实体培训项目逾1,762班次。培训中心牵头相关部门依托数字化学习渠道，设计研发并组织全行性培训项目148项，学员参训满意度评分均值为4.98分（5分制）；开设分行移动学习子站点11个；已上线的全行性共享课程资源超过7,664门，新增1,961门；全年学习量超过3,564万人次，同比新增36.08%。全年除完成总行党校和各类业务直播外，还开设了分行直播间，员工观看直播超2,035万分钟。

组织实施各类在线考试238场次，指导分行组织实施各类在线考试497场次，指导清算作业中心组织实施各类在线考试252场次，同比新增45.79%，考生总人数超过138.47万人次。浦银培训APP总安装使用人数超6.1万人，覆盖总行各单位、各境内分行、在沪子公司及香港分行，员工覆盖率达98.54%。

关心关爱员工，将健康体检纳入福利保障制度，提供各种医疗健康保健咨询服务，提高员工的安全意识，努力避免员工在工作场所内发生伤害事故。对于工作场所以外发生的工伤（如上下班途中的交通事故等），及时为员工申请工伤待遇，保障受伤员工的合法权益。通过多种途径，为员工提供心理疏导、缓解心理压力。搭建Call浦幸福家园平台，开通健康心理咨询电话、在线服务等。

会同相关部门积极筹备总行机关职工之家，在现有办公场所为员工搭建活动场地，在建设中的绿谷园区规划活动场地，努力把“职工之家”打造成职工的温馨家园。组织上海地区各基层工会参加市金融工会举办的乒乓球、网球、电子竞技赛、征文比赛等活动，提升职工身体素质和精神面貌，营造健康生活、快乐工作的良好氛围，增强员工的获得感和幸福感。开展元旦春节传统节日帮困送温暖活动，使患大病重病或有其他特殊困难的职工，感受到浦发大家庭的温暖。

开展2020年度全行先进工作者（优秀员工）、三八红旗手和先进职工之家的评选表彰组织工作，表彰293位“先进工作者（优秀员工）”、98位“三八红旗手”和50家“先进职工之家”，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

组织实施实体培训项目逾

1,762 班次 

已上线的全行性共享课程资源超过

7,664 门 

组织实施各类在线考试

238 场次 

参与在线考试的员工数超过

138.47 万人次 

荟萃浦发风采

案例

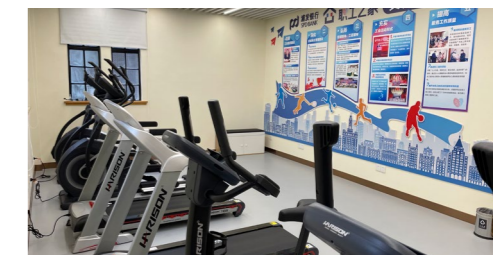
企业的高质量发展离不开文化涵养。2022年1月8日，我行发布企业内刊——《外滩十二号》。《外滩十二号》从全行动员的刊名征集活动中脱颖而出，既有历史感，兼具企业特征。内刊旨在弘扬企业价值观，讲好浦发故事、凝练“浦发样本”，成为传递企业发展的消息总汇、广大员工喜闻乐见的文化舞台、知心温馨的精神家园。



职工之家

案例

2021年10月12日，总行“职工之家”举行揭牌仪式。旨在营造健康生活、快乐工作的良好氛围，增强员工的获得感和幸福感，努力打造成职工的温馨家园。“职工之家”具有活动中心、妈咪小屋、文化家园等多种功能，活动中心设有乒乓球桌和器械健身区，将为广大职工提供学习、休闲娱乐、互动竞技、沟通交流的场所和平台。



永远跟党走 迈向新征程

案例

为庆祝中国共产党成立100周年，回顾我们党走过的光辉历程，组织开展“永远跟党走 迈向新征程”庆祝中国共产党建党100周年暨上海浦东发展银行职工歌咏大会活动，激发全体浦发人爱党、爱国、爱行的热情，激励广大干部员工以更加饱满的精神投入到我行新一轮发展中去，充分展现了浦发人永远跟党走，追求卓越、积极向上的精神面貌和动人风采。



“永远跟党走 迈向新征程”职工歌咏大会

上海分行六大“专业俱乐部”学习平台

案例

2021年，上海分行在原有的“投行先锋派、自贸工程师、创想家智库、金英者联盟、私行精英汇”五大专业俱乐部的的基础上，新增“授信领航员”俱乐部，200余名有专业专长、专业兴趣的员工加入，6家俱乐部总会员已达1,300余名。

作为聚焦分行专业化发展战略和加快培养金融创新专才的专业人才平台，各俱乐部围绕分行中心业务经营发展主线，开展创新论坛、专业研讨、案例学习和主题讲座等活动。2021年开展线上学习、主题讲座、业务研讨和案例论坛等活动近百场，青年员工金融市场知识竞赛、创设行内岗位资格证书达标计划等活动进一步助推创新人才储备开发，加快创新人才的复制和培养进度，切实支持分行创新业务和人才的发展。

巾帼团队“她”力量

案例

上海分行交易银行部，有这样一支团队，在服务民生普惠、支持科创企业发展、推动自贸金融创新、服务进博会等多项重要任务中，表现出色。

上海分行交易银行部的39位员工中女性员工占比61.5%，其中55%的团队经理是女性，部门负责人也是女性。她们既是带团队、创佳绩的管理者，也是恪守职责、精益求精的岗位能手。女性与生俱来的细心与耐心，以及擅于沟通交流的特点在业务的过程管理中发挥着积极的作用。



巾帼团队 美丽绽放

“面对复杂严峻的外部环境和激烈的市场竞争，女性员工同样身先士卒，在本职岗位上，兢兢业业，为企业发展做出了重要贡献。”上海分行相关负责人如是说。

跨文化交流主题活动

案例

2021年，伦敦分行举办88期“每周大讲堂、每周云聚会”活动，来自不同国家和地区、不同文化背景的员工们相聚云端，开展了丰富的跨文化主题线上活动。如“中外员工2021牛年新春云联欢”、“端午节云联欢”、“圣诞迎新”等专题活动，“学写中国书法大比拼”、学做“中国剪纸”、“线上做饺子”等多项跨文化互动环节，增强了团队凝聚力和多元化交流融合。



大连分行开展员工拓展及培训活动



宁波分行开展甬浦大讲堂

创新社会公益实践

浦发银行积极贯彻落实党中央关于全面推进乡村振兴的战略部署，切实做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，发挥专业金融优势，不断优化长效帮扶机制，抓产业、促消费，激发内生动力，赋能产业持续发展；脱贫不脱钩，防范返贫和新生贫困，巩固脱贫攻坚成效，加快推进农业农村现代化；同时，持续在安老抚幼、扶贫济困、医疗卫生、文化教育等领域广泛开展公益慈善活动，以赤诚之心主动担当社会责任，用实际行动深入践行金融普惠民生。

2021年内，实施捐赠项目共29项，捐赠资金总计2,908万元。其中，实施帮扶项目14项，投入资金1,140万元，包括落实上海市金山区深化农村综合帮扶工作及其他各省市农村结对帮扶工作，为云南省文山市4个结对帮扶村的临贫易贫人群提供“精准防贫保险”，持续推进“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修计划，开展“爱佑安生-孤儿学校医务室建设”项目等；实施公益项目15项，投入资金1,768万元，包括上海市拥军优属基金会“帮困春节慰问项目”、“浦绘童梦”积分公益项目等，服务经济社会协调可持续发展，努力打造令人尊敬和信任的优秀企业公民形象。

实施捐赠项目共

29项



捐赠资金总计

2,908万元



浦发银行第十五次全行志愿者日活动

案例

2022年1月8日，浦发银行在全国启动“守护生物多样性，我是行动者”第十五次全行志愿者日活动。澎湃新闻、浦发银行共同主办“生物多样性沙龙”，与来自世界自然基金会、复旦大学的专家学者共话生物多样性保护之策，旨在唤醒公众生物多样性保护意识，号召全社会参与到生物多样性保护的行动中。

同时，浦发银行与澎湃新闻联合推出《神奇物种在长江》活动，呼吁守护长江珍稀物种，全国累计40个城市地区响应倡议，超过36万人次参与保护生物多样性宣言和科普知识竞答。



此外，来自浦发银行总分行、子公司的全国各地浦发志愿者，走进植物园、动物园、海洋馆、自然博物馆和公园绿地，通过参与知识普及、动植物养护、环境治理、节能减排等志愿服务，身体力行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，响应“守护生物多样性，我是行动者”的活动号召。

为爱接力 陪伴同行

案例

2021年12月4日，西宁分行志愿者前往青海省西宁市大通县青山乡西山中学开展“为爱接力 陪伴同行”温暖寒冬行助学活动，为该校36名贫困学子送去了冬日的温暖。活动经费由分行全体员工自发募集，为贫困学生筹集了过冬棉衣裤、鞋子、保暖内衣、手套、洗漱用品等生活物资；同时，分行10名党员及团员青年与10名贫困家庭的优秀学子建立了长达3年的一对一帮扶计划，持续开展爱心活动。

深耕儿童健康公益事业

案例

2012年起，浦发银行携手上海市儿童健康基金会、上海市眼病预防中心共同开展“放眼看世界”儿童眼健康公益手术，并协同子公司上海信托于2016年推出“上善”系列“放眼看世界”慈善信托。截至2021年底，“放眼看世界”已累计帮助上海、重庆、昆明、遵义等地超过800名患有斜视、先天性白内障、先天性青光眼等眼疾的困难家庭儿童成功接受手术治疗，帮助孩子们重新找回健康和自信。

2016年起，浦发银行与上海市儿童健康基金会、爱佑慈善基金会先后合作，持续开展“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修计划。2023年前，浦发银行将资助不少于900名来自中西部的基层儿科医护人员在国内知名三甲医院接受进修培训，资助近100名来自合作医院的优秀儿科医护人员赴国际具有儿科医疗先进水平的医院进修学习。截至2021年底，“逐梦萤火虫”已累计资助790名儿科医护人员在上海、北京、成都、杭州、重庆、天津等地接受培训，进修人员来自中西部25个省、市、自治区110余家医院，包含精准扶贫重点地区20多个市县。浦发银行在儿童健康领域不断升级、深化公益实践，持续为提升我国儿科事业发展贡献力量。



南京分行志愿者普及《长江保护法》，宣传保护长江江豚



绍兴嵊州支行志愿者支援抗疫一线

唤醒童心，寻梦海洋

案例

在2021年6月8日世界海洋日，深圳分行开启了自然、海洋、环保为主题的第四届国际儿童海洋节“浦发银行 Repolar 寻梦海洋”绘画征集活动。

“期待每一位孩子拿起画笔，绘出心中的海洋。他们心里的海洋是怎样的，未来的海洋就是怎样的。我们希望通过本次活动向广大深圳市民传递海洋环保的社会责任，期待广大家长与孩子一起参与到海洋环保中来。”

——分行工作人员



寻梦海洋 助力海洋环保



哈尔滨分行开展庆祝建党100周年“大手拉小手，一起学党史”植树活动

慈善信托

案例

上海国际信托作为受托人发起设立“上善”系列上信善医乡村健康帮扶慈善信托。由上信上善慈善信托、宝龙地产旗下公司和社会爱心人士共同出资参与，规模为100万元，信托期限为3年，信托财产将用于“重走院士路，善医乡村行”慈善公益项目，即支持上海医护人员到中西部及欠发达地区进行现场义诊、讲座及带教活动，持续提高中西部欠发达地区和革命老区的一线临床医务人员的专业理论水平和实际操作能力，以加快推进这些地区的基础医疗水平和综合服务能力。

上海国际信托和北京老牛兄妹公益基金会共同出资，发起设立了“上善”系列上信老牛兄妹爱的启蒙教育慈善信托，定向用于“爱的启蒙”儿童美育创新公益项目。旨在让学生参加更多艺术课程和艺术活动，逐步提高素养与技能，参与其中的老师们也实现教学水平和艺术教学能力的提升。

浦银安盛成立首单“浦”公英慈善信托，信托资金规模200万元，主要用于灾害、教育、科学、文化、卫生、体育、防治污染和其他公害、保护和改善生态环境等方向的公益项目。



郑州分行志愿者参与河南抗洪救灾工作



沈阳分行志愿者走进沈阳森林野生动物园介绍大熊猫浦发发、科普大熊猫保护知识



伦敦金融城市长上任巡游中伦敦分行参与赞助“保护绿色星球”主题花车（伦敦分行）



郑州分行志愿者走进中国绿化博览园普及生物多样性知识

附录

关键绩效

表 1 社会经济价值贡献表

指标	单位	2021年	2020年	2019年
资产总额	亿元	81,368	79,502	70,059
贷款总额	亿元	47,860	45,340	40,259
营业收入	亿元	1,910	1,964	1,907
员工费用	亿元	284	275	270
利息支出	亿元	1,647	1,564	1,532
纳税额	亿元	247	314	330
对外捐赠总额	万元	2908.42	5,292	3,386.97
每股社会贡献值（按加权平均股数）	元	9.04	9.22	9.22
一级资本充足率	%	11.29	11.54	11.53
拨备覆盖率	%	143.96	152.77	134.94
不良贷款率	%	1.61	1.73	2.03

注：① 表 1 统计口径为集团口径，其中贷款总额 2019 为重述后数据。
 ② 表 2- 表 23 统计口径为母公司口径（含境外分行）。
 ③ 对外捐赠总额：资金来源仅指全行行政计划拨款项，不包括员工捐赠等其他资金来源。
 ④ 每股社会贡献值：在本指标计算公式中，除了公益投入总额为浦发银行本行层面对外捐赠金额外，其余指标均为浦发银行集团合并层面的财务指标数据。

表 2 职业道德、反腐倡廉学习教育情况统计表

指标	单位	2021年	2020年	2019年
反洗钱培训次数	次	539	520	350
报送的大额交易报告	亿份	0.1133	0.1045	0.1090
报送的可疑交易报告	万份	13.64	17.77	16.17

表 3 国际业务发展情况统计表

指标	2021年	2020年	2019年
海外机构（个）	3	3	3
海外机构总资产（亿美元）	309.81	309.65	278.71
跨境人民币结算业务金额（亿元）	21,405	8,310	3,760
跨境人民币结算业务量（笔）	170,127	112,401	87,347

注：“海外机构”指海外分行，不含海外附属公司。

表 4 服务小微企业情况统计表

指标	单位	2021年	2020年	2019年
普惠小微贷款余额	亿元	3,196.88	2,709.58	2,040.89
普惠小微贷款客户数	万户	23.18	18.75	15

表 5 服务“三农”情况统计表

指标	单位	2021年	2020年	2019年
涉农贷款余额合计	亿元	3450.20	3,548.98	3,449.03
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	7.48	7.99	8.9

表 6 绿色信贷情况统计表（亿元）

指标	2021年	2020年	2019年
1. 绿色农业开发项目	60.99	91.46	95.36
2. 绿色林业开发项目	151.12	94.48	63.91
3. 工业节能节水环保项目	218.00	267.63	208.73
4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	226.75	182.74	173.58
5. 资源循环利用项目	132.74	142.18	126.53
6. 垃圾处理及污染防治项目	175.67	257.49	213.29
7. 可再生能源及清洁能源项目	573.88	362.24	235.70
7.1 太阳能项目	179.02	75.27	63.11
7.2 风电项目	278.05	90.23	42.47
7.3 生物质能项目	22.54	15.88	6.77
7.4 水力发电项目	55.25	53.59	37.89
7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	37.51	124.91	83.59
7.6 智能电网项目	1.50	2.35	1.87
8. 农村及城市水项目	127.98	136.71	133.96
8.1 农村饮水安全工程项目	16.10	12.20	9.96
8.2 小型农田水利设施建设项目	12.90	7.37	8.70
8.3 城市节水项目	98.98	117.14	115.30
9. 建筑节能及绿色建筑	583.89	424.12	368.04
9.1 既有建筑绿色改造项目	35.74	51.72	52.64
9.2 绿色建筑开发与建设与运行维护项目	548.15	372.40	315.39
10. 绿色交通运输项目	563.06	546.92	561.18
10.1 铁路运输项目	180.02	207.74	187.13
10.2 航道治理及船舶购置项目	21.63	22.51	44.66
10.3 城市公共交通项目	302.12	264.98	239.98
10.3.1 城市公共汽车客运项目	87.46	65.30	52.88
10.3.2 城市轨道交通项目	214.66	199.68	187.10
10.4 交通运输环保项目	59.29	51.68	89.40
11. 节能环保服务	43.03	123.20	80.24
11.1 节能服务	12.22	54.14	26.50
11.2 环保服务	17.93	43.86	39.61
11.3 节水服务	9.81	17.93	14.10
11.4 循环经济（资源循环利用）服务	3.07	7.27	0.03
13. 合计	2,857.11	2,629.15	2,260.53
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 绿色信贷余额：不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款余额。
 ③ 贷款项目环评率：不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款环评项目。

表 7 能耗统计表

年度	办公用水消耗量 (万吨)	办公用电消耗量 (万度)	公务车汽油消耗 量(万升)	办公用纸采购 (包)
2021年	14.10	4,956.85	5.30	9,807
2020年	13.08	4,358.60	5.28	10,429
2019年	14.65	3,754.17	5.43	9,530

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

表 8 数字会议情况表

会议类型	2021年	2020年	2019年
电视电话会议	5,235	3,144	4,898
重要行政会议	67	42	41
常规性本地会议	1,053	879	1,004
在线视频监考	57	45	42
系统演练及上线	26	3	7
合计	6,438	4,113	5,992

表 9 信用卡电子账单占比情况

年度	年度账单总量(份)	电子账单(份)	电子账单占比(%)
2021年	281,669,962	280,663,836	99.64%
2020年	282,260,562	280,914,531	99.52%
2019年	281,134,859	277,563,480	98.73%

表 10 信用卡投诉率及回复满意度情况

年度	投诉率 %	回复满意度 %
2021年	0.26%	96.20%
2020年	0.10%	98.72%
2019年	0.03%	98.50%

表 11 服务渠道建设情况表

指标	单位	2021年	2020年	2019年
ATM、外币兑换机、VTM等自助设施	个	8,977	9,250	9,580
农村营业网点(含社区银行数)	个	40	45	52
社区金融服务点(社区支行、小微支行)	个	440	459	490

表 12 电子银行业务情况表

服务分类	交易规模 (亿笔)	环保效益(约等于)		
		植树(万棵)	减排二氧化碳 (吨)	减少纸张量 (吨)
网上银行	2.09	4.9	882.0	2,925.2
手机银行	4.61			

电子渠道交易量替代率	单位	2021年	2020年	2019年
公司业务	%	99.43%	99.40%	98.29%
个人业务	%	99.40%	99.40%	98.29%

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

表 13 客服热线客户反馈情况统计表

指标	2021年	2020年	2019年
客服中心工作人员累计人数(人)	627	613	630
客户申诉按时处理率(%)	99.91%	99.81%	99.90%

注：客户申诉按时处理率：不包括通过信用卡中心、境外分行及离岸业务的申诉。

表 14 浦发银行客户通过网上捐助平台捐赠情况

年份(年)	笔数(笔)	金额(万元)
2021年	37,227	67.32
2020年	65,145	80.79
2019年	76,375	85.10

注：统计口径包括个人客户和企业客户

表 15 员工基本情况

指标	2021 年	2020 年	2019 年
员工总数	60,406	59,051	55,509
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
新员工数	4,345	6,252	4,628
女性员工数	31,370	30,793	28,991
男女员工比例	0.9:1	0.9:1	0.9:1
少数民族	2,158	2,034	1,805
本科及以上学历	51,425	49,715	44,019
专科学历	8,981	9,336	11,490
境外员工	393	373	349
员工体检覆盖率	100%	100%	100%
员工流失率	5.8%	4.8%	5.8%
员工满意度	96.6	93.9	95.7
员工人均带薪休假天数	7.87	7.57	7.78

表 16 员工培训情况

年度	培训项目数 (期)	培训人次 (人)	经费支出 (万元)	人均经费支 出(元)	人均参训天 数(天)
2021 年	1,926	35,648,689	11,779.47	1,950.05	66
2020 年	1,905	26,173,932	7,250.70	1,227.87	64
2019 年	2,471	8,856,344	11,443	2,121.28	62

注：① 员工培训经费支出：总行及境内分行职工教育经费支出。
② 参训天数：8 课时 / 天。

表 17 员工权益保障情况统计表

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
工会建会率	%	100	100	100
职代会（职工大会）建会率	%	100	98	98
受灾补助金额	万元	797.78	1,578	16.21
医疗救助金额	万元	940.76	538.45	295
生活帮扶金额	万元	838.83	986.7	854

ESG 新增数据

表 18 资源与能源使用

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
天然气使用总量	立方米	987,403	873,639	993,029
办公用纸总量	吨	22.58	25.41	23.093
数据中心能源利用率	%	59.88	59.17	58.82

表 19 二氧化碳排放

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
温室气体排放总量	万吨	4.13	3.27	2.87
直接温室气体排放量（范围 1）	万吨	0.23	0.20	0.23
间接温室气体排放量（范围 2）	万吨	3.90	3.07	2.64

表 20 废弃物

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
厨余垃圾	升	498,380	494,680	434,970

表 21 服务渠道建设情况

服务渠道建设情况	2021 年	2020 年	2019 年
网上银行用户数量（万户）	3,976.46	3,963.11	3,950.16
手机银行用户数量（万户）	3,779.86	3,762.57	3,749.47
微信银行用户数量（万户）	3,435.45	3,435.43	3,435.38
电话银行客户数量（万户）	13,972	11,965	10,418
智能银行（个）	1	2	2
设置轮椅通道营业网点（个）	1,496	1,448	1,427
设置爱心窗口网点数量（个）	1,369	1,289	1,223

表 22 按性别划分的员工人数

全体员工	2021 年	2020 年	2019 年
男性	29,036	28,258	26,518
女性	31,370	30,793	28,991
管理人员			
男性	261	260	254
女性	60	61	64
新入行员工			
男性	1,849	3,289	2,297
女性	2,496	2,963	2,331
按年龄段划分的员工结构			
30 岁及以下	23,386	25,218	24,474
31 岁至 40 岁	25,607	23,064	20,815
41 岁至 50 岁	8,405	8,236	7,979
51 岁以上	3,008	2,533	2,241

表 23 流失率

按性别划分	2021 年	2020 年	2019 年
男性	6.0%	4.9%	6.0%
女性	5.7%	4.7%	5.7%
按年龄段划分	2021 年	2020 年	2019 年
30 岁及以下	7.8%	5.5%	7.1%
31 岁至 40 岁	5.4%	4.7%	5.6%
41 岁至 50 岁	2.4%	2.4%	2.9%
51 岁以上	7.4%	8.8%	10.1%

独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2200039 号

上海浦东发展银行股份有限公司董事会：

我们接受上海浦东发展银行股份有限公司董事会委托，对上海浦东发展银行股份有限公司（“贵行”）2021 年度企业社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

一、 关键数据

本报告就以下选定的 2021 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 普惠小微贷款余额（亿元）
- 申诉按时处理率（%）
- 员工培训经费支出（万元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 贷款项目环评率（%）
- 新增营业网点数量（个）
- 视频会议（次）
- 每股社会贡献值（元）
- 办公用水消耗量（万吨）
- 办公用电消耗量（万度）
- 复印纸采购量（包）
- 天然气使用总量（立方米）
- 办公用纸总量（吨）

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2020 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

毕马威华振通字第 2200039 号

毕马威华振通字第 2200039 号

二、 标准

贵行编制 2021 年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告附件一的关键数据编制基础（以下简称“编制基础”）中。

三、 董事会的责任

按照编报基础编制 2021 年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、 我们的独立性与质量控制

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

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

五、 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2021 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

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

六、 实施的工作总结

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断，包括对所选定的关键数据与编制基础有重大不符风险的评估。此外，我们的工作并不旨在就上海浦东发展银行股份有限公司内部控制的有效性发表意见。

我们所实施的工作包括：

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

七、 固有限制

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

八、 结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信贵行 2021 年度企业社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据未能在所有重大方面按照编制基础编

关键数据编制基础

毕马威华振通字第 2200039 号

九、 使用限制

本报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

日期：2022年4月26日

附件一：关键数据编制基础

普惠小微贷款余额(亿元)：普惠小微贷款余额为监管机构统计口径下上海浦东发展银行股份有限公司截至 2021 年 12 月 31 日被划型为小微贷款类型的表内贷款余额，主要指的是单户授信总额 1,000 万元以下(含)小微企业贷款和普惠型其他组织及个人经营性(非农户)贷款，上述口径不包括境外分行以及离岸业务相关的余额。普惠小微贷款的分类标准遵循《中国银保监会办公厅关于 2020 年推动小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”有关工作的通知》银保监办发〔2020〕29号中定义的贷款类型。

客户申诉按时处理率(%)：是指浦发银行根据《中国银保监会令〔2020〕3号行业保险业消费投诉处理管理办法》以及行内相关管理办法对 2021 年度发起的申诉事项在规定时间内完成归档和申请延期申诉处理的总占比。上述申诉事项仅指浦发银行境内全行网络申诉和指定客服热线电话申诉，且不包含通过信用卡中心、境外分行及离岸业务的申诉。

员工培训经费支出(万元)：是指 2021 年度浦发银行境内全行组织的内部培训项目及网络培训项目获得人力资源部批准付款的经费支出总额，不包括境外分行和离岸业务相关的员工培训经费支出。

对外捐赠金额(万元)：是指 2021 年度以浦发银行名义，向公益和社会发展事业相关的公益项目进行捐赠的现金金额。本对外捐赠的资金来源仅指全行行政划拨款项，不含员工捐赠等其他资金来源。

绿色信贷余额(亿元)：是指 2021 年末浦发银行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额参考《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》(银监办发[2013]185号)的规定范围，但统计口径不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款余额。

电子渠道交易量替代率(%)：是指 2021 年度浦发银行除柜面交易渠道以外的电子渠道(包含个人手机、个人网银、公司手机、公司网银、自助银行、电话银行、POS机)的成功交易笔数占全年柜面交易渠道和电子渠道成功交易总笔数的比例。本统计口径不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心浦大喜奔软件中的成交交易笔数，且不包括他行代本行完成的交易笔数。

贷款项目环评率(%)：是指截至 2021 年末浦发银行绿色信贷项目贷款中已获取环评相关的行政许可数量的比率。本统计口径不包括信用卡中心、境外分行和离岸业务相关的绿色贷款环评项目。

GRI STANDARD 索引

新增营业网点数量（个）：该指标反映 2021 年浦发银行境内营业网点数量的净变动数，若网点数量下降，则体现为负值。营业网点是指获得监管部门开业批复的分支机构数量，包括一级分行、二级分行、一级支行、二级支行、社区支行、小微支行。已获取开业批复但尚未开始营业的分支机构亦纳入本统计口径。

视频会议（次）：是指 2021 年度浦发银行总行发起并采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间举行会议的次数。

每股社会贡献值（元）：是指在浦发银行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加 2021 年中创造的税收，向员工支付的工资，向债权人给付的利息支出及对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值总额，以计算形成每股社会增值额。计算公式为：每股社会贡献值=每股收益+（支付的各项税费+职工费用+利息支出+公益投入总额）/ 加权平均股本。本公式中，除了公益投入总额为浦发银行本行层面对外捐赠金额外，其余指标均为浦发银行集团合并层面的财务指标数据。

办公用水消耗量（万吨）：是指浦发银行总行层面办公区域 2021 年度自来水消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心。

办公用电消耗量（万度）：是指浦发银行总行层面办公区域 2021 年度电力消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心。

复印纸采购量（包）：是指浦发银行总行层面办公区域 2021 年度复印纸采购量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心、雅仕大厦以及张江作业中心。

天然气使用总量（立方米）：是指浦发银行总行层面办公区域 2021 年度天然气使用总量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦与浦发银行信息中心。

办公用纸总量（吨）：是指浦发银行总行层面办公区域 2021 年度用纸消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、东银大厦、浦发银行信息中心、雅仕大厦以及张江作业中心。

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	页码
102-1	组织名称	3
102-2	活动、品牌、产品和服务	5,7
102-3	总部位置	3
102-4	经营位置	3
102-5	所有权与法律形式	13
102-6	服务的市场	5,7
102-7	组织规模	
102-8	关于员工和其他工作者的信息	68,70
102-9	供应链	50,51
102-10	组织及其供应链的重大变化	50,51
102-12	外部倡议	
102-13	协会成员资格	
102-14	高级决策者的声明	5,7
102-15	关键影响、风险和机遇	15-17
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	9
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	
102-18	管制架构	13
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	14
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	14
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	13
102-23	最高管治机构的主席	13
102-24	最高管治机构的提名和甄选	13
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	13,14
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	
102-30	风险管理流程的效果	15-17
102-31	经济、环境和社会议题的评审	
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	15
102-33	重要关切问题的沟通	
102-34	重要关切问题的性质和总数	
102-35	报酬政策	
102-36	决定报酬的过程	
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	
102-38	年度总薪酬比率	

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	页码
102-39	年度总薪酬增幅比率	
102-40	利益相关方群体列表	
102-41	集体谈判协议	
102-42	识别和遴选利益相关方	
102-43	利益相关方参与方针	
102-44	提出的主要议题和关切问题	
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	
102-46	界定报告内容和议题边界	
102-47	实质性议题列表	
102-49	报告变化	
102-50	报告期	3
102-51	最近报告的日期	3
102-52	报告周期	3
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	3
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	
102-55	GRI 内容索引	75
102-56	外部鉴证	71-74
103-1	对实质性议题及其边界的说明	
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	管理方法的评估	
201-1	直接产生和分配的经济价值	64
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	41
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	
201-4	政府给予的财政补贴	
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	
203-1	基础设施投资和支持性服务	20-27
203-2	重大间接经济影响	
204-1	向当地供应商采购支出的比例	
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	16,17
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	

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	页码
301-1	所用物料的重量或体积	
301-2	所使用的回收进料	
301-3	回收产品及其包装材料	
302-1	组织内部的能源消耗量	66,69
302-2	组织外部的能源消耗量	
302-3	能源强度	
302-4	减少能源消耗量	45
302-5	降低产品和服务的能源需求	
303-1	按源头划分的取水	
303-2	因取水而受重大影响的水源	
303-3	水循环与再利用	
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	61
304-3	受保护或经修复的栖息地	
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	69
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	69
305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	
305-4	温室气体排放强度	
305-5	温室气体减排量	
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	69
307-1	违反环境法律法规	
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	45
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
401-1	新进员工和员工流动率	70
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	
402-1	有关运营变更的最短通知期	
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	68
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	58

ESG 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	页码
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	58
405-1	管治机构与员工的多元化	
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
417-3	涉及市场营销的违规事件	
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	
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	

环境	指标编号	指标内容	页码
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	69
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	69
	A1.2	温室气体总排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	69
	A1.3	所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	69
	A1.4	所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	69
	A1.5	描述减低放量的措施及所得成果。	45
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	45
	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	
	A2.2	总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	45
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果。	
层面 A3: 环境与天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	38,41,45

环境	指标编号	指标内容	页码
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	58
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	68,70
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	70
层面 B2: 健康与安全	一般披露	披露有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	
	B2.2	因工伤损失工作日数。	
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	58
层面 B3: 发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策，描述培训活动。	58
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	68
层面 B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	
	B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤。	
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	

环境	指标编号	指标内容	页码
层面 B6: 产品责任	一般披露	提供有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	56
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	53,54
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	61
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	61
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	

读者反馈

感谢您阅读《2021 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 17 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。
