

关于星展银行（中国）有限公司

2016 年度企业社会责任报告

2016 年，中国银行业继续面临机遇与挑战并存的发展态势，市场波动继续加大，流动性风险也有所加剧。在风控结构复杂的环境下，星展银行（中国）有限公司（“我行”或“星展中国”）坚持既定战略目标，稳步推动强化风险管理、拓宽融资渠道、重整中小企业银行战略和推进数字银行等各项任务的进程，充分依托母行在亚洲的优势，发挥协同效应，与本地市场和客户共同发展，与此同时，在社会责任方面，我行积极在中国地区推行集团统一制定的社会责任框架，并结合本地市场和客户需求，投身社会和经济建设，开展各项社会公益活动，发挥作为社会一员的作用。

一、公司概况

星展银行（中国）有限公司（“星展中国”或“我行”）是在中国设立独资法人银行的首家新加坡银行和首批外资银行之一。2007 年 5 月 24 日，星展中国经中国银行业监督管理委员会（“银监会”）批准正式成立，并于 2012 年及 2016 年两次增资，目前注册资本为人民币 80 亿元，注册地在上海。星展中国的股东为总部位于新加坡的星展银行有限公司（“星展银行”）。

星展银行前身为新加坡发展银行，成立于 1968 年，是亚洲最大的金融服务集团之一，拥有超过 280 间分行，业务遍及 18 个市场，总部设于新加坡并于当地上市。星展积极开拓亚洲三大重点增长地区，即大中华、东南亚和南亚地区。星展高达 AA-和 Aa1 的信贷评级，引领亚太地区银行业前沿。星展带领业界以数字科技重塑银行业未来，并于 2016 年被「世界最佳电子银行」。自 2012 年以来，星展被众多刊物评选为「亚洲最佳银行」，其中包括《银行家》、《环球金融》、《欧洲货币》及《国际金融评论（亚洲）》，树立了星展于区域内的领导地位。此外，星展于 2009 至 2016 年连续八年被《环球金融》杂志评选为「亚洲最安全的银行」。

星展集团在亚洲提供零售银行、中小企业银行及企业银行的全方位金融服务。星展银行生于亚洲，长于亚洲，充分了解本地区各市场的发展特点。对亚洲市场的深刻洞察，以及区域内紧密联动的业务网络，推动星展银行业务迅速增长，成为亚洲首选银行。同时，星展银行十分重视与客户建立长久的服务关系，同时也积极地通过支持社会企业的发展不断回馈社会，这是我们“亚洲银行之道”的关键。星展银行已经建立了 5000 万新加坡元的“星展基金会”，加强星展银行企业对新加坡及整个亚洲地区的社会责任贡献。

星展于亚洲拥有广泛的业务网络，并重视员工沟通，提供员工广阔的发展机会。星展集团 2.2 万名员工，分属 40 多个不同国籍，每一位都充满热忱，坚守承诺，具备积极进取的「我做得到」精神。

中国是星展银行的重点市场之一。截至本报告发稿日，星展中国在中国大陆地区，除了设在上海的总部外，还在上海、北京、深圳、广州、苏州、天津、南宁、东莞、杭州、重庆、青岛和西安共拥有 12 家分行和 23 家支行。星展中国的业务重点为企业银行、环球交易服务以及财资市场、中小企业银行以及高端个人银行服务。

在分支机构有序发展的同时，星展中国在改善监管指标、扩大客户基础、提高业务规模、

加强内部控制环境建设等方面也有令人满意的进步。星展中国将在财务稳健、审慎经营和善于创新的基础上，秉承对中国市场的长期承诺，更深入地参与中国市场，为广大企业和个人客户提供专业化和人性化的服务以及金融支持，实现与中国市场的共同成长。

星展中国的产品和服务获国内外媒体、官方机构和商会广泛认可，获《环球金融》杂志评为“2016 年最佳个人银行（外资银行）”、“2016 年最佳贸易融资银行（外资银行）”和“2011 至 2016 年最佳财资及现金管理银行（外资银行）”，以及获《财资》评为“2015-2016 年中国最佳财富管理银行”。

我行 2016 年 1 月 1 日到 2016 年 12 月 31 日，营业收入人民币 22.2 亿元，实现税后净利润人民币 11,321 万元。截至 2016 年 12 月 31 日，资产总额人民币 967 亿元。我行资产主要部分为发放贷款和垫款、现金及存放中央银行款项及拆出资金。所有者权益人民币 105 亿元。

我行按中国人民银行制定的贷款五级分类标准进行贷款分类并提取相应的贷款准备金。我行首先对单项金额重大的金融资产是否存在减值的客观证据进行单独评估，其后对单项金额不重大的金融资产是否存在发生减值的客观证据进行组合评估。截至 2016 年 12 月 31 日，我行不良贷款为人民币 31,325 万元，不良贷款率为 0.8%。贷款拨备覆盖率为 220%（拨备覆盖率 = 贷款减值准备金余额 / 不良贷款余额）。

我行在设立之后资产规模平稳增长，积极吸收存款，同时在贷款方面严格筛选客户。截至 2016 年底，我行各项贷款及垫款人民币 384 亿元，客户存款规模为人民币 488 亿元。

我行资本充足，截至 2016 年 12 月 31 日资本充足率约为 15.9%，其中核心一级资本充足率约为 12.9%。流动性比率约为 63.7%，流动性良好。

二、 股东、债权人、客户权益的保护

1) 对股东和债权人负责，不断完善公司治理结构，推动长期稳健的发展

我行自 2007 年 5 月改制成为法人银行以来，一直遵循法律法规以及监管部门的要求，努力提高管理水平，积极探索和不断完善治理机制，加强风险管理和内部控制，致力于提高银行稳健经营和股东及其他利益相关人长期价值的增长。

我行股东严格按照我行《章程》的规定，有效发挥职能，在共享地区优势，发挥协同效应、支持子行发展方面具有重要作用。

我行根据法律法规要求，并参考国内外商业银行的治理经验，成立了由独立董事、非执行董事和执行董事均衡组成的董事会。截至 2016 年底，我行董事会共 8 名成员，其中 3 名为独立董事（我国法律法规规定最少 1 名独立董事），非执行董事 4 名，执行董事 1 名。董事会每位成员发挥各自专业背景和专长，服务于我行。

董事会按照法定程序召开会议，依法合规运作。各位董事勤勉尽责，积极参加各次会议，充分表达意见，认真履行各项职责。各位独立董事按照相关法律法规，认真履职，参与重大决策，切实维护银行整体利益。

董事会建立了关联交易控制委员会、审计委员会和风险管理委员会。截至 2016 年底，关联交易控制委员会的主席由独立董事黄丹涵女士担任。审计委员会的主席由独立董事赵亮溪先生担任。董事会风险管理委员会主席由 Sebastian Paredes 先生担任，专注于有关风险的各项事宜，强化风险管理。

2016 年度，董事会和下属专门委员会共召开了 16 次会议，审议讨论我行各个重要方面的议题。在会议间隔，董事会还通过通讯方式进行决议，行使职权。

监事向股东负责，依法及时、有效、充分地行使监督权。2016 年度，监事列席了董事会会议和专门委员会的会议，严格监督，认真把关。监事通过审阅董事会各项议案、监督内外部审计工作、对董事进行履职评价等形式，对董事会以及我行经营管理情况进行监督。

高级管理层按照董事会制定的战略规划开展工作。高级管理层职责清晰，报告关系明确，融合了星展集团的管理经验、本地监管要求和市场特色，并符合我行经营管理的实际。高级管理层遵守诚信原则，谨慎、勤勉地履行职责，落实董事会确定的预算规划。在具体的经营管理工作中，高级管理层发挥和运用自身优势和经验，对我行的健康发展起到积极作用。

2) 对客户负责，提供专业诚信优质的服务

我行与客户的业务往来遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，保障客户的合法权益。有关措施如下：

个人银行业务方面

我行 2016 年度继续在董事会和高级管理层的坚实领导下积极开展消费者权益保护相关工作。个人银行业务部作为分管消费者权益保护工作的一级部门，在持续严格执行相关规定的基础上，对消费者权益保护制度体系进行了强化，对产品与服务管理、金融知识宣传与教育、投诉应对、重点问题等方面继续保持高度重视。我行本年度消费者权益保护工作开展总体情况基本良好。

在新产品、新服务的开发阶段，我行充分考虑消费者权益保护方面的各项要素，产品设计坚持公平对待消费者和公正交易的原则，加入消费者权益保护相关条款，并在新产品服务的相关宣传材料中详尽描述产品服务的具体内容，包括风险揭示、适合客户群、信息披露及相关收费标准等，积极保障客户的知情权和履行对消费者的告知义务。

在消费者教育工作方面，我行定期举办客户消费者权益保护专项教育活动，利用已有沟通渠道，在我行与客户的沟通当中加入了消费者权益保护的相关内容，确保客户认识了解自己的权益及所购买产品的特性，了解金融产品特性及潜在风险、理性投资，合理获益。我行也利用外资银行优势，向员工及客户介绍我行在新加坡及其他地区的金融案例，引进相关金融教育材料，及时向客户传递最新市场动态。

在客户投诉处理方面，我行已设立了畅通的客户投诉的接受渠道，在各营业网点醒目位置放置客户意见箱，并于网点及官网上向客户公示中国地区专属的客户服务热线、电邮及信函邮寄地址。为落实银监关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制切实做好金融消费者保护工作的要求，完善客户投诉处理机制，我行设立专门机构负责金融消费者投诉处理工作，明确客户投诉处理工作的分管责任人和职能部门联络人。年内，根据监管要求、市场变化、行业发展等，结合我行自身投诉处理工作实际情况，我行对投诉处理工作机制作出了调整和完善，进一步更新并细化了相关操作规程，使之更人性化、更具可操作性，有效提升了投诉处理工作实际效果。

企业及机构银行业务方面

企业及机构银行业务部始终秉承以客为尊，往来便捷，信赖可靠的服务理念，致力于了解

客人需求、提供准确清晰且正确的咨询，持续提供最佳金融解决方案，竭诚打造便捷的银行服务。同时竭诚为客户提供最为迅速、安全准确的交易，并时刻注意保障客户利益，保护客人金融安全。

企业及机构银行业务部和环球交易服务部不时根据法律法规的要求及市场情况更新《星展银行(中国)有限公司对公业务标准费率表》，对各项相关服务的服务名称、项目功能、收费标准、适用客户等进行明码标价，所有新增收费项目及调高收费项目均会在我行营业场所和网站首页显著位置公示 3 个月，已于 2014 年 11 月正式执行。对负责价格查询的人员及时传达价格调整的内容，以保证服务质量，价格信息准确一致性。同时，我行严格遵守银监关于“七不准”“四公开”相关规定，在我行各营业场所显著位置张贴宣传页，并向我行客户主动耐心进行宣传、解释和说明。我行服务收费透明公开，定价机制合理公平。

同时，我行严格按照监管机构的不时要求或银行内部定价机制的不时改变，对收费标准/项目做出相应更新或修改。为进一步落实银监“七不准、四公开”的要求，自 2015 年 11 月 1 日始，我行取消了对公授信之安排费项目（银团贷款除外）。此外，为进一步提升服务实体经济质效，切实帮助企业降低成本，针对小微企业，下列收费项目给与了一定幅度的减免优惠：

- 1) 定期费用中的“承诺费”以及“额度取消费”，对小微企业豁免；
- 2) 其他费用中的“咨询费”，对小微企业限制收取；
- 3) “小额活期存款户账户管理费”，对小微企业豁免。

此外，为落实银监关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制切实做好金融消费者保护工作的要求，完善客户投诉处理机制，我行于 2015 年 8 月对现有投诉处理流程进行更新，严格规定投诉处理时限，及由投诉事件引发的重大危机事故上报程序，确保及时妥善解决客户投诉事项。同时，结合日常宣传以及集中宣传的形式，宣传金融消费者权益保护知识，并在各营业网点和官方网站公布本单位的金融消费投诉电话。企业及机构银行业务部在 12 家分行均设有客户投诉专职处理人员负责投诉处理及跟进，以保证处理过程的公平和透明，确保所有客户投诉，包括口头、信件、传真或其他方式收到的投诉均清楚及时记录在案，并依指引积极、妥善、客户相关处理结果，我行及其重视客户投诉，对于某些较严重/紧急或由银监会或其他监管部门转办的投诉，我行会优先选进行处理，力争为客户提供优质服务，降低银行的声誉风险。为打造新的客户服务模式和提升客户服务水平，我行于 2015 年 2 月正式成立共同服务平台--星展企业一线通，通过一站式客户服务平台解答客户咨询、意见反馈及投诉处理。为迅速处理客户投诉案件，促进服务质量改善，该新增服务平台通过应用企业客户查询管理系统（QMS）将所有接收到的客户投诉均在统一的界面上录入、分配、更新并可以及时了解及追踪投诉处理进程，以确保客户的投诉均严肃、快速、公平、有效的处理，并妥善解决，有效的提高了客户投诉处理时间及效率。

同时，为更好地服务于客户，更严格管理和规范我行员工的行为，我行通过不定期培训、自查、抽查及邮件提醒等多种方式，加强员工的服务意识和风险防范意识。同时我行也把风险防控、合规情况等纳入了对员工的绩效考核，如果员工考核期间出现重大风险事故或监管违规情况，其绩效考评也将受到影响。

此外，我行定期进行全方位的《客户满意度调查》，调查内容覆盖产品、渠道及服务等各个方面，并针对调查结果制定改进计划不断完善我行服务质量。

- 3) 积极进行信息披露，完善与各利益相关人的沟通工作

我行致力于以坦诚沟通的态度坚持不懈地努力完善信息披露的工作。通过及时、充分的信息披露，我行对监管机关、股东和客户在财务和管理等各方面保持透明度。我行向监管机关提交 2016 年年度报告后，已按期将该年报上载于我行官网、债券信息网并陈列于各个营业网点。我行还积极通过工作餐会、实地走访及网络电话等方式，与股东及各类客户保持沟通，聆听他们的意见，传递公司的信息，在股东、客户和银行之间形成良性的互动。

三、 员工权益的保护

我行在员工福利、劳动就业和权益保护方面，严格遵守国家各项法律法规，在认真学习和掌握《劳动法》、《劳动合同法》以及当地相关条例的基础上，不断更新和完善公司员工管理制度：

1) 我行在劳动用工、劳动合同、薪酬福利等方面均严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》以及相关法律法规，确保保障员工合法权益。

2) 为不断提高员工整体素质和从业能力，我行提供各种不同类型的培训科目，安排员工参加内、外部培训。同时，根据员工发展计划，有针对性的辅以各种不同形式的课程（课堂式、网上学习、在职学习等等）以满足员工提高各方面能力的需要，并建立了系统的培训纪录和培训制度。为了配合员工的全面发展，我行提供了各种渠道及人力资源政策，如内部晋升制度、内部职位申请、转岗制度等以帮助员工实现职业发展目标。

3) 我行致力于为员工建立开放、谦恭和建设性的沟通文化及发展氛围以便员工可以向银行及客户充分贡献个人才能。尊重员工信仰，公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，是我行一直秉承的宗旨。我行还开展各种康体、团队拓展活动以及心理辅导，在缓解员工工作压力、融洽工作氛围和提升团队合作精神等方面均起到了良好的促进作用。

4) 我行在不断完善各项员工权益保护制度的同时，为了解全体员工的心声与反馈，我行还成立了由员工自发组成的员工俱乐部，此俱乐部的成立成为公司与员工之间沟通的桥梁，成为全体员工表达心声的平台。我行还定期举办高级管理层与员工的座谈会，让员工及时了解公司动态，听取员工建议。各项员工政策的执行，均保证通过公告、沟通会或签认等形式取得员工理解和同意。

5) 由于我行在保障员工权益方面的不懈努力，2016 年我行获得前程无忧“中国典范雇主” / “员工关怀策略典范雇主”、智联招聘“最佳雇主上海 30 强”、猎聘“非凡雇主(变革雇主)”等奖项。

四、 环境保护及公共利益维护

(一) 我行在信贷业务中将“有责任心的融资”作为行为准则，把对环境保护和公共利益的维护贯穿于业务风险评估之中。在具体执行方面主要体现在以下各点：

(1) 持续推进绿色信贷政策。我行根据本地监管指引制定了星展中国绿色信贷指引，将一些重要的产业结构调整政策和环保类指引文件综合归类，以之作为尽职调查和信贷授信的重要标准和考虑因素之一。要求对客户进行绿色信贷合规检查，判断客户是否属于淘汰类、限制类、黑名单或两高一剩类企业，并根据客户是否具有潜在环境和社会风险而实行有差别、动态的授

信政策。根据监管机构法规要求，对列入国家产业政策限制和淘汰类的新建项目以及产能严重过剩行业的新增产能项目，不得提供授信支持；对属于限制类的现有生产能力，且国家允许企业在一定期限内采取措施升级的，可按信贷原则继续给予授信支持；对于淘汰类项目，应停止各类形式的新增授信支持，并采取措施收回已发放的授信。并且不得绕开项目授信的程序，以流动资金贷款、承兑汇票或其他各种表内外方式向建设项目提供融资和担保。我行将该等禁止性规定作为尽职调查和授信审核的指导性原则。同时，持续关注有关法规、监管意见的更新，及时知悉最新监管动向，如有任何新的禁止性/限制性规定，将及时纳入内部指引以便参照和遵守。在 2016 年度，无涉及重大环境和社会风险的信贷授信。

(2) 除了上述对星展中国绿色信贷指引的遵守，我行亦遵守星展集团的责任信贷标准，该标准阐明了星展集团对于责任信贷的理念以及在参与涉及具有环境、社会和治理风险的信贷时所要求的额外评估。星展集团意识到责任信贷是有关长期可持续发展的长远征程，为了最大化责任信贷的积极意义，在进行信贷申请和授信时，除了要求对于环境、社会和治理风险进行常规评估外，星展集团还为 5 个具有环境、社会和治理风险的敏感行业制订了具体的行业指引，包括农业、化工、能源、基础设施建设、矿业和金属。这些行业指引描述了每个行业的主要环境和社会风险点以及相应的风险缓释手段。客户经理在为涉及环境、社会和治理风险的客户进行授信申请时需同时提交有关的环境、社会和治理风险评估表予信用风险经理以进行综合评估并作出最后决定。

(二) 我行在应对气候变化以及绿色能源方面，积极响应星展集团作为推动可持续性发展中的一员，用以下实际行动积极参与环境保护和公共利益维护：

每年参与世界自然基金会发起的“地球一小时”活动；星展银行大厦午休熄灯计划，利用工作日午休时间熄灯以降低电能损耗；使用 LED 灯节约能源，目前使用于门楣招牌翻新以及新建支行；回收废纸、刊物以及废弃塑料瓶，可使绿色能源回收使用，并降低污染；

五、反洗钱和商业贿赂

我行致力于成为一个大力支持积极和公平竞争的组织。我们的目标是推动一个自由竞争市场的形成，以公平的价格向客户提供高质量的商品和服务，并阻止任何妨碍这一目标实现的行为。

我行制定了《星展银行员工行为准则》和《星展银行员工礼品、招待和赞助政策》，并定期对员工进行相关教育和培训。该行为准则和礼品相关政策对于员工的职业操守和收受赠与礼品等有明确要求和规定，员工须根据该准则和政策的有关精神，以诚实、公正、正直以及专业的态度履行职责，不得参与或实施任何与其职业道德相背离的活动。例如，员工不得谋取或接受来自客户或供应商的任何形式的好处；员工对收受的客户馈赠的商务礼品需要及时向上级报告；员工在开展业务时，不得向客户行贿等。

我行设有员工违规行为举报热线和电子邮箱，专门用于接收内外部举报。我行还设有专门的员工违规行为调查岗位，负责对涉及内部员工违反行为准则的线索或举报进行核实和调查。在 2016 年的工作中，我行未发现员工有商业贿赂行为。

为了防范洗钱风险，星展中国在 2016 年持续落实监管的各项反洗钱要求，贯彻以“风险为本”的原则，在反洗钱规章制度建设、监测分析、合规检查、队伍建设等多方面开展了大量工作，努力提升银行的反洗钱及反恐怖融资工作水平。在 2016 年中，我行积极响应监管当局

的号召，以多种形式开展反洗钱反恐融资宣传并组织各类员工培训，向银行员工及大众宣传反洗钱基本知识，让公众了解中国反洗钱法立法实施十周年以来的发展历程，提高全民的反洗钱意识。

六、积极参与社会公益活动

作为一家本地注册的外资法人银行，星展中国致力于向客户提供最优质的金融服务，并与客户、股东、员工共同发展，与时俱进。同时，作为一个企业公民，星展中国积极承担对社会应尽的责任和义务，关注客户、员工、商业伙伴、社区等相关方的利益，回馈社会。

星展银行一直传承并坚守开创精神，在企业社会责任方面也先行一步，致力于可持续的模式，通过“授人以渔”，调动社会力量解决社会问题，让公益更加有生命力；帮助社会企业这种创新型中小企业，在中国积极发展。自 2012 年以来，星展中国推出“社会企业公益计划”在中国已经无偿资助了十九个社会企业的发展项目，以往项目既有旨在帮助弱势群体提升生活、就业能力的；也有试图解决城镇化中出现的一些社会问题，帮助农村人口、流动人口更好融入城镇生活，或关注环境问题，致力于减轻城市乡村日益严峻的环境压力，目前这些项目受惠人群已经过万。

为了支持年轻群体的社会企业创业实践，激励和促进开展更为广泛的社会企业实践，星展基金会与新加坡国立大学 2016 年，继续合作推出“亚洲社会企业挑战赛”，在亚洲范围内挑选成熟的社企创业方案予以资金支持。激励年轻人开拓思路，寻求机会参与社会企业的实践，把可持续公益的社会理想变成现实。通过选拔创业方案，为参加过社会企业创业培训的青年提供展示平台，增进交流学习，增强社会企业创业素质，并让已经准备好了的创业者“试一把”，尝试把想法变成现实，投身到社会企业事业中去。

星展中国还通过多角度支持社会企业，其中包括提升社会企业的大众认知度，让更多人参与社会企业的实践。2016 年星展中国连续第二年举办星展银行社会创新“家庭创客营”活动。参与家庭将有机会通过在线学习、参观知名社会企业、聆听社会企业家演讲等方式，接受社会创新的启蒙，并提出自己的社会创新方案，优秀方案将进入“创客训练营”获得辅导后参加总决赛。方案最终胜出的家庭将获得新加坡“创新游”，参观新加坡高等院校、创意园区、社会企业，深入了解“社会创新”，并在社交平台分享他们的心得。

为发现和寻找推动社会创新的机会，星展基金会联手社会企业研究中心，历经 1 年多时间，完成了“星展基金会大中华区社会企业调查及发展趋势研究”报告。该报告对两岸三地近三百家社会企业进行了深度调研，了解社会企业生态圈的现状，发现和分析社会企业发展的主要障碍，探讨怎样可以更好地支持社会创新和扶持社会企业。在调研的基础上，此份报告除了给出社会企业和社会创新的现状图景，还提出了吸引人才、提升企业、引进投资、建立网络和发展政策方面的一系列建议，一方面提升全社会对于社会创新和社会企业的认知，另一方面帮助社会企业融入主流商业环境，寻求在技术和商业领域有一定基础甚至是成功经验的人才和企业家的参与，从而在真正的市场竞争中取胜。

同时，星展中国也在员工与公益之间构建了良好的桥梁，鼓励员工作为志愿者积极参与各类公益活动，通过系列的志愿者项目不断促进我们的核心价值，充分调动员工的积极性和专业技能为我们的生活和工作的社区做有意义的贡献。2016 年，共计 372 人次参与志愿者活动，贡献志愿者时间超过 1600 小时。星展中国多次在员工、客户活动中，积极采购社会企业的产品

及服务，将扶持社会企业的理念不断融入公司运营中，体现了星展承担企业社会责任，做一名负责任的企业公民的承诺。

七、社区金融服务

作为一家金融机构，增强社会责任意识，履行改善社区金融服务，促进社区及社会发展，支持社会公益事业，是我们的社会责任。

目前，星展银行个人营业网点主要办理外币和人民币业务：公众存款；发放短期，中期和长期贷款；办理票据承兑和贴现；买卖股票以外的其他外币有价证券；办理国内外结算；买卖外汇；代理保险；银行卡业务；资信调查和咨询业务。

作为创新型社区金融服务网点，上海古北支行作为我行社区金融服务的网点，有其本身的优势存在。首先，古北历来外籍人士聚居，随着近年来大虹桥的发展，古北地区人口也日益增加。星展银行上海古北支行作为设立在大型社区周边的外资银行，为了能满足社区居民日益增长金融服务的需求，提升公共金融服务能力，不断拉近社区居民和星展银行的距离，我行发挥自身优势，持续开展了社区金融服务宣传活动，设立了社区金融知识服务专员；同时定期举办了社区路演活动和理财知识讲座。真正“走出去、沉下去”，普及社区居民的金融基础知识，创造和谐金融服务。

从特色化服务方面着眼，每年度我行都积极响应并举行各类金融知识的活动，根据每年的热点话题，向周边群众推广普及各类金融知识，定期举办支行理财讲座沙龙，促进了全民金融意识的普及和推广，使得经济金融形势、投资理财成为周边居民热议的话题。同时在宣传内容中我行还加入了金融风险、支付风险等警示，使得我行客户和周边社区居民提高了保护自身金融信息安全的警惕性。近期有些不规范的理财机构还出现了一些欺骗行为，星展银行本着对客户负责、为客户提供专业诚信服务的原则，结合自身专业水准和优质服务，为周边社区的居民进行了金融信息安全的宣传活动，真正做到了“利民、便民、亲民”赢得居民认可。

上海古北支行的下一步目标是通过更多渠道和方式提供社区金融服务，成为古北新区“社区金融管家”，不断为客户创造价值，真正做到金融知识全覆盖，金融服务专业化、规范化、安全化。

我行目前对于社区金融创新服务的建议是大力推广手机银行业务。近年来特别是 2014 年开始手机银行逐渐兴起，更方便的操作，更快捷的支付广受好评。但是手机银行的安全隐患依然存在，如何在便捷同时兼顾安全，也是未来的重要课题。充分利用好越来越普及的手机、APP 等电子宣传工具，为社区客户提供专业诚信优质的服务。

我行上海古北支行本着积极为社区提供基础金融服务的精神，会继续支持所在社区的经济的发展。同时会为建设更完善的和谐金融环境而不断努力。


行长/行政总裁：葛甘牛
星展銀行(中國)有限公司