

# 星展银行（中国）有限公司

星展中国总行[2018]071号

---

## 关于星展银行（中国）有限公司

### 2017 年度企业社会责任报告

2017 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 2017 年更连续九年荣获《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包括零售银行、中小企业银行及大型企业银行的全面金融服务。生于亚洲、长于亚洲，星展洞悉在亚洲这个充满活力的市场经营业务的秘诀。星展致力成为亚洲的首选银行，其市场洞察能力和区域联系，有助于推动银行的发展。星展深信与客户建立长久的伙伴关

系，以及透过推动社会企业发展不断回馈社会，是亚洲式银行服务的关键所在。星展基金会于 2014 年成立，拨款 5 千万新加坡元引领企业社会责任的履行，并在解决亚洲不断变化的社会需求方面施加更大的影响力。

星展拥有广泛的业务网络，覆盖亚洲各大市场，为员工的内部流动提供机会，从而提升其专业性，促进职业发展。星展促使员工了解各项业务、职能及市场。2017 年，28% 的职位由内部员工担任。我们相信，凭借我们 24,000 名技术精湛的员工，星展有机会成为富有创造力的科技金融企业，迅速敏捷地应对运营环境的变化。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 2017 年 1 月 1 日到 2017 年 12 月 31 日，营业收入人民币 21.2 亿元，实现税后净利润人民币 12,858 万元。2017 年度，我行营业收入较上年度减少 4%，主要受到非利息收入的影响。由于交易量下降以及汇兑和衍生业务收益下降的原因，手续费收入和其他业务收入有所下降。此外，我行进行了有效的费用管控，2017 年度的营业支出总额较去年同期下降 6%，部分抵消了营业收入的下降。净利润较上年度增加 14%，主要受益于有效的成本控制和较少的资产减值损失计提。

截至 2017 年末，我行本外币资产总额为人民币 1,239.5 亿元，较上年末增加 28%（2016 年：人民币 966.9 亿元）。我行 2017 年末各项贷款及垫款余额为人民币 450.6 亿元，较上年末增加 17%（2016 年：人民币 383.9 亿元）。2017 年末，我行客户存款余额为人民币 503.1 亿元，较上年末增加 3%（2016 年：人民币 487.9 亿元）；所有者权益为人民币 105.3 亿元（2016 年：人民币 104.5 亿元）。

截至 2017 年末，我行不良贷款余额为人民币 37,825 万元（2016 年：人民币 31,325 万元），不良贷款率为 0.8%（2016 年：0.8%）。贷款拨备覆盖率（贷款减值准备金余额/不良贷款余额）为 214.7%（2016 年：220.2%）。

我行资本充足，截至 2017 年末资本充足率为 15.7%（2016 年：15.9%）。其中核心一级资本充足率为 12.8%（2016 年：12.9%）。流动性比率为 90.4%（2016 年：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 2017 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 2017 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。

2017 年度，董事会和下属专门委员会共召开了 17 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。2017 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 2017 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

### 扶持社会企业

企业及机构银行业务部将回馈社会的公益理念与多年积累的业务经验有机结合，通过帮助社会企业这种创新型的中小企业在中国积极发展来逐步实现社会企业的企业社会责任。

我们支持社会企业的方式包括：满足社会企业创业及发展阶段的各种金融服务需求、整体提升社会企业概念的大众认知度、积极扶持社会企业成为本行的合格供应商、提供平台令社会企业可面向员工销售产品，以及把员工结合到社会企业公益计划中去，通过联盟志愿者参与各类环保公益或其它扶持社会企业发展的各项活动。

### 优化信贷结构，实现绿色金融

我行在《星展银行(中国)有限公司绿色信贷指引》的指导下开展各项信贷业务，共同保护环境，实现可持续发展。我们严格控制“两高一剩”行业信贷业务，对于“非绿色信贷”类客户基本不得提供授信支持。在贷款流程中，严格落实绿色信贷的要求。例如我行根据监管机构公布的节能环保和/或黑名单等相关文件，制定了“合规警示名单”，要求客户经理在尽职调查及信贷评估时，根据“合规警示名单”，对客户进行绿色信贷合规检查并相应采取差异化的授信政策，切实贯彻落实国家绿色金融发展的各项政策要求。

我行亦同时遵守总行《环境和社会风险(ESG)政策》，在每个新的信贷案件或是年审的信贷案件送审时，依据不同产业提交相对应的 ESG 风险评估表，根据评估结果决定是否需要往总行高层上报及寻求更高级别的信贷审批官审批。

### 优化客户体验

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。我们持续关注客户需求变化，通过技术创新、流程优化、服务升级等为客户提供更加安全、便捷的金融服务，打造卓越的客户感知和体验。

#### 持续改进服务

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。2017 年，企业一线通客服热线的人工接通率为 98%，客户满意度分数为 4.73 分(满分 5 分)。

#### 倾听客户声音

我行持续完善投诉管理系统，提升服务响应率，确保客户的投诉均严肃、快速、公平、有效的处理，并妥善解决，有效提高客户投诉处理时间及效率。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。另外，为落实银监会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，企业及机构银行部制订了全面详细的投诉处理流程，定期对投诉处理流程进行更新。在流程中严格规定投诉类别及处理时限、上报机制以及重大投诉事件的应急处理，确保及时妥善地解决客户投诉事项。

为提升和改善客户体验，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。

#### 强化风险防控

我行持续完善合规管理机制和流程，积极配合监管检查，并根据监管要求开展整改，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。我们也把风险防控、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。

### 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 2017 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，同时不断提高员工对于我行企业文化的认知程度：

- 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) 我行注重企业文化建设，统一的企业文化元素（崇高使命，团队合作，勇于创新，果断负责，乐在星展）贯穿于员工日常工作的方方面面，通过培训等形式不断提高员工对于企业文化的认知。
- 5) 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向，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。
- 6) 由于我行在保障员工权益方面的不懈努力，2017 年我行获得 HRoot 的“大中华区雇主品牌创意大赛之最佳招聘项目”、怡安翰威特“中国最佳雇主特别奖-技术先锋”、前程无忧“中国典范雇主”/“人力资源战略典范”/“创新招聘最佳实践案例”、智联招聘“最佳雇主上海 30 强”、第一资源“中国人力资源先锋 HR 团队”七项奖项。

#### 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 2017 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，需要对所有新申请授信进行有关环境、社会和治理风险的评估外，星展集团还为 7 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，包括棕榈油、农业、化工、炼油和天然气、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。若新申请授信的客户属于该几类行业，需根据指引进行更加具体的环境、社会和治理风险分析。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，包括各分支行门楣招牌以及新建支行内部照明。同时也陆续展开对现有支行的内部照明进行 LED 灯的改造工作。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 2017 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 2017 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、尽职调查、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 2017 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怖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，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二十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于 2017 年，三度合作推出“星展银行新加坡国大亚洲社会企业挑战赛”。通过亚洲社会企业挑战赛，向有发展前景的亚洲社会创业项目提供种子基金支持，旨在鼓励年轻群体开拓思路将他们的理念升级转化为可持续性发展型社会创业企业。挑战赛给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。

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。2017 年，星展中国连续第三年举办星展银行社会创新“家庭创客营”活动。参与家庭通过在线学习、参观知名社会企业、聆听社会企业家演讲等方式，接受了社会创新的启蒙，并提出自己的社会创新方案。优秀方案进入“创客培训营”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，完成了对来自两岸三地近三百家社会企业的深度调研，并且在 2017 年 2 月通过优酷直播，向广大社会创新人员发布了该调研报告。该调研旨在了解大中华地区社会企业面临的需求和挑战，探索如何更好的支持社会企业创新。此调研除了给出了社会企业和社会创新的现状图景，还在吸引人才、引进投资、升级社会企业以及建立网络和政策等方面提出了意见，以提升社会对社会创新的认知，帮助社会企业融入主流商业环境并寻求高质量人才或拥有技术工艺和成功企业家经历的组织机构，从而在商业市场竞争中取胜。

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。2017 年我行有近 842 名员工为社会提供了总计超过 4612 个小时的志愿服务，其中有 205 名志愿者为多家社会企业提供专业知识和技能的指导。2017 年我们成功举办了陆家嘴公益市集，邀请近 30 家社会企业向 2000 多名公众展示产品。星展中国通过在多个员工、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文化中，鼓励星展银行员工做一名忠实的倡导者。

## 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。在 2018 年，古北支行也将一如既往，及时反馈上海银行业普惠金融服务情况调研工作报告，积极参加上海银行业 3.15 国际消费者权益日宣传周活动以及上海银行业普及金融知识万里行活动，并在宣传内容中加入金融风险、支付风险等警示，提高并普及金融知识，引导周边居民通过守住“钱袋子”活动提高自身金融信息安全的警惕性。针对非法集资和飞单等一些欺骗行为，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。

