

星展银行（中国）有限公司

关于星展银行（中国）有限公司

2019 年度企业社会责任报告

2019 年，中国经济稳中向好，保持长期向好的基本趋势。外资银行发展总体平稳，盈利保持良好水平，风险抵补能力保持较好状态。银行业继续以支持实体经济发展为主线，推动行业由高速增长转化为高质量发展，结构优化升级、提升科技创新能力、加快绿色发展。星展银行（中国）有限公司（“我行”或“星展中国”）启动中国 2.0 战略，在加强风险管理、合规控制框架有效性，重点关注自查和整改措施的同时，实施动态业务/支持部门的管理，并制定低成本融资方面的清晰战略，在目标行业 and 选择客户区域上拓宽客户基础，加强客户关系；依赖数字化和数据分析来提高效率，加强业务增长，并维持成本原则。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

星展中国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，经中国银行保险监督管理委员会（2007 年名称为中国银行业监督管理委员会）批准正式成立，并于 2012 年 9 月及 2016 年 10 月增资，注册资本为人民币 80 亿元，注册地在上海。星展中国的独资股东为新加坡星展银行有限公司（“星展银行”），星展银行由星展集团控股有限公司（“星展集团”）全资控股。

星展集团是亚洲领先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增长主轴，即大中华、东南亚和南亚地区。星展资本充裕，所取得的 AA-和 Aa1 级信贷评级位列全球最高级别之一，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 年和 2018 年被《欧洲货币》评选为“全球最佳电子银行”，在 2018 年被评选为“全球最佳中小企业银行”，在 2019 年被《环球金融》评选为“全球最佳中小企业银行”。同时，在 2018-2019 年间相继被《环球金融》、《银行家》和《欧洲货币》杂志评为“全球最佳银行”。自 2012 年以来，星展银行被众多刊物评选为“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 2019 年更连续十一年被《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网络，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。星展银行出资 5 千万新加坡元于 2014 年成立星展基金会，引领企业社会责任，支持社会企业发展，推动社会可持续发展和进步。

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 2.7 万名员工，来自 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「我做得好」精神。

中国是星展银行的重点市场之一。截至本年报发稿日，星展中国在中国内地，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 22 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、中小企业银行以及个人财富银行服务。

在分支机构有序发展的同时，星展中国在改善公司治理、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“2018 年中国最佳现金管理银行”、“2018 年人民币国际化最佳外资银行”和“2019 中国最佳营运资金管理奖”；获上海证券报评选为“2019 金理财‘年度创新理财产品卓越奖’”；获《财资》评为“2015-2016 年中国最佳财富管理银行”；获得《21 世纪经济报道》选为“2019 年度亚洲卓越风险管理银行”以及《粤港澳大湾区经贸协会》评选为“粤港澳大湾区百强企业传承大奖”。

自 2019 年 1 月 1 日到 2019 年 12 月 31 日，我行营业收入为人民币 27.3 亿元，实现税后净利润人民币 70,330 万元。2019 年度，我行营业收入较上年度略减少 3%，主要源于交易性收入的下降。此外，由于员工成本上升，但得益于较少的资产减值损失计提，我行 2019 年度的营业支出总额较上年度增长 4%。因此，我行 2019 年度净利润较上年度减少 12%。

截至 2019 年末，我行本外币资产总额为人民币 1,229.4 亿元，较上年末减少 3%（2018 年：人民币 1,271.0 亿元）。我行 2019 年末各项贷款及垫款余额为人民币 475.6 亿元，较上年末增长了 6%（2018 年：人民币 449.3 亿元）。2019 年末，我行客户存款余额为人民币 622.9 亿元，较上年末增加 2%（2018 年：人民币 609.9 亿元）；所有者权益为人民币 118.5 亿元（2018 年：人民币 111.1 亿元）。

截至 2019 年末，我行不良贷款余额为人民币 31,876 万元（2018 年：人民币 45,544 万元），不良贷款率为 0.7%（2018 年：1.0%）。拨备覆盖率（贷款减值准备金余额/不良贷款余额）为 360.1%（2018 年：246.8%）。

我行资本充足，截至 2019 年末资本充足率为 15.4%（2018 年：15.5%）。其中核心一级资本充足率为 12.4%（2018 年：12.5%）。我行截至 2019 年末的流动性比率为 59.0%（2018 年：67.6%），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 2019 年底，我行董事会共 8 名成员，其中 2 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 5 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、风险管理委员会和薪酬委员会。截至 2019 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 Tham Sai Choy 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。薪酬委员会主席由独立董事 Tham Sai Choy 先生担任。

2019 年度，董事会和下属专门委员会共召开了 18 次会议，审议讨论我行各个重要方面的议题。如需要，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。2019 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 2019 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，未发生消费者权益相关的负面舆情或重大突发事件、未收到消费者针对我行提出的诉讼或仲裁案件，也未发生严重侵害消费者各项合法权益的不良情况。

我行向金融消费者提供金融产品或服务始终遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，我行个人银行业务部已建立健全涉及金融消费者权益保护工作的全流程管控机制，确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。

在金融消费者宣传教育工作方面，我行要求各营业网点主动、规范、持续、系统地开展金融知识宣传教育工作。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。为落实监管机构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。2019 年全年，我行个人银行业务部全国共受理客户投诉 77 起，客户投诉比率为 0.12%，客户投诉处理率 100%；我行接受的客户投诉地区分布在北京、上海、广州、深圳、杭州以及天津；客户投诉业务类别主要涉及账户管理、个人住房贷款、自营理财、银行代理业务、外汇交易等；引起客户投诉的原因主要是由于我行员工服务态度及服务质量、银行管理制度、业务规则与流程、营销方式和手段等。我行客户体验管理部负责对投诉处理相关工作进行整理、分析、总结，向管理层提交报告与建议，管理层认真听取并提出指导意见，对于极少数调查中发现存在的问题，我行已基于相关情况对涉事员工进行了严肃问责。

企业及机构银行业务方面

扶持社会企业

企业及机构银行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，企业及机构银行部将不断加强与社会企业合作力度，以创新公益为土壤，以金融业务知识为养料，通过参与并帮助社会企业这类创新型的中小企业在中国积极发展来进一步深化企业社会责任。

2019 年企业及机构银行部深耕社会企业合作，与社会企业“海上青培坊”共建创新公益新思路，为来自全国各地的困难家庭孩子学习一技之长并自食其力、立足社会提供机遇。企业及机构银行部员工不但陪伴孩子们一起制作手工，还向他们普及金融知识，用孩子们喜欢的方式，在轻松互动中学习更多，为将来就业提供帮助。

我们支持社会企业的创新方式包括：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、积极支持社会企业成为本行的合格供应商、提供更广阔平台助社会企业可面向员工和多渠道销售产品和服务，以及把企业及机构银行部的专业优势融会贯通到社会企业成长计划中去，通过积极鼓励员工成为志愿者参与各类环保公益和其它陪伴社会企业发展的各项活动，建立可持续发展的社会企业创新公益生态系统。

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》以及《星展中国环境和社会风险(ESG)政策》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。我们根据《星展银行(中国)有限公司绿色信贷指引》，严格控制“两高一剩”行业信贷业务，对于“非绿色信贷”类客户原则上不予提供授信支持。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，对于那些列入“淘汰类”的企业，我行将不予提供信贷支持；对于那些客户涉及“两高一剩”（高耗能、高排放、产能过剩）或“限制类”行业的，严格控制信贷资金的投放，切实贯彻落实国家绿色金融发展的各项政策要求。

同时，根据《星展中国环境和社会风险(ESG)政策》，在每个新的信贷案件或是年审的信贷案件送审时，均需通过 ESG 风险评估表进行 ESG 风险评估并根据评估结果决定是否需要寻求集团可持续发展团队的进一步评估/审核和/或更高级别的信贷审批官审批。

除了在上述政策层面对信贷结构和绿色金融的支持，我行亦制定了绿色信贷的业务目标以积极贯彻绿色信贷目标。

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。2019 年，企业一线通客服热线的人工接通率为 97%，客户满意度分数为 4.74 分 (满分 5 分)。

倾听客户声音

我行对公业务持续完善投诉管理系统，提升服务响应率，确保客户的投诉得到及时、公平、有效的处理。作为对公业务服务的统一窗口，我行设立了“星展企业一线通”的服务平台，通过热线电话和邮件，解答客户日常业务咨询、收集客户意见反馈及处理客户投诉。我行结合日常宣传以及集中宣传的形式，宣传金融权益保护知识，并在各营业网点和官方网站公布星展企业一线通”投诉处理流程及渠道。另外，为落实银保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，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相应的处理时限、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。2019 年度，我行共收到 10 余起企业客户的投诉，主要与账户服务及汇款服务等有关，均得到及时妥善处理，无未解决投诉。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 2019 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记录和培训制度。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, 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。重大员工政策的执行, 均保证通过公告、沟通会或签认等形式取得员工理解和认可。
- 6) 由于我行在保障员工权益方面的不懈努力, 2019 年我行获得怡安翰威特与 Kincentric “2019 年最佳雇主-雇主之星”, 前程无忧 “2019 中国典范雇主”, HRRoot “2019 大中华区最佳人力资源 COE”, 美国高校驻华协会 “2019 人气雇主”, 第一资源 “2019 先锋雇主”, 优兴咨询 “2019 年中国商科人才心中最具吸引力雇主之一”, 智联招聘 “2019 中国年度最佳雇主提名” 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 2019 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，星展集团还为具有环境、社会和治理风险的敏感行业/细分行业制订了具体的行业指引，包括棕榈油、农业、矿业和金属、基础设施建设、能源、炼油和天然气、化工、废弃物处理、动物养殖畜牧等。这些行业指引描述了每个行业/细分行业的环境和社会风险评估要点。若新申请授信的客户属于该等行业/细分行业，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行的内部照明。同时也陆续展开对现有分行及支行的内部照明进行 LED 灯的改造工作。从 2019 年 6 月份开始，我行积极响应各地政府的垃圾分类要求，提前采购了垃圾桶并对员工进行垃圾分类的培训，执行好垃圾分类工作。回收废纸、刊物以及废弃塑料瓶等可回收物，推广低碳减排、永续增长、共建美好未来。

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 2019 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，我行已建立反洗钱内控政策制度。在 2019 年，银行在各监管部门的指导下继续严格执行各项反洗钱法律法规，认真贯彻反洗钱工作要求，以“风险为本”为原则，在反洗钱规章制度建设、客户尽职调查、可疑监测分析、风险评估、宣传培训及反洗钱合规检查等方面开展了大量工作，积极稳妥地推进各项反洗钱工作在我行的落实工作。

同时，银行在 2019 年开展多项反洗钱宣传活动，采取张贴海报、分发宣传手册、网点公告牌滚动播放、在个人网银、银行官网及银行公众号刊登网络宣传等多种方式，通过醒目标语、风趣动画及案例分享的模式向大众进行宣传。宣传内容除了普及反洗钱基础知识与法规政策解读外，还加强扫黑除恶、反恐怖融资、非法集资、套路贷等主题的宣传力度，以提高银行工作人员及客户的防范意识，防止我行客户被涉黑涉恶企业或组织利用。

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。我们以可持续的方式为利益相关者创造长期价值，肩负社会责任的同时创造利润，平衡发展需求和创造积极的社会和环境影响。

星展银行一直传承并坚守开创精神，通过“授人以渔”的方法支持发展中的社会企业，通过商业性的可持续解决方法解决社会问题并提升中国公益事业的力量。自 2012 年以来，星展中国推出“社会企业公益计划”在中国已经资助了三十家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。

星展中国还通过多角度支持社会企业同，历年来星展银行与国内顶尖高校，如复旦、北大、交大等，联合举办“社会企业论坛”，鼓励更多年轻人参与社会创新；与新华社联名举办“拥抱双创”社会论坛，呼吁大众了解和支持社会企业。星展基金会与新加坡国立大学合作推出“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。近年来星展中国联手中国社会企业与社会投资论坛共同打造“社会企业训练营”，由知名商学院特约教授，金牌社企培训专家，以及投资机构代表为各社会企业量身定制，帮助社企加深对影响力投资的理解，并深度解读社会企业成功融资案例。

同时，星展银行连续多年拍摄系列微电影《SPARKS》，2019 年推出的第二季“平凡的英雄，美好的世界”，全部源于真实的社会企业故事。其中第 4 集的故事原型，就是在 2018 年社会企业训练营中脱颖而出的“再造衣生”。社会企业用废弃的垃圾，进行材料再造，制成服饰，家具等产品。

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。2019 年，星展银行再度发起“星展爱传递*绿色电脑教室”，将退休的电脑重新安装运输至贫困地区，为当地建立绿色再生电脑教室。与社会企业“太阳花社区儿童服务中心”携手为流动儿童开展金融基础知识活动；与陆家嘴金融城合作成功举

办“陆家嘴滨江跑捡活动”等。2019年末成功举办了陆家嘴公益市集，邀请近三十家社会企业向2000多名公众展示产品。2019年星展银行有超1400名员工为社会提供了近7000个小时的志愿服务。

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；资信调查和咨询等业务。

星展银行上海古北支行为我行指定社区金融服务网点。随着近年来“大虹桥”概念的发展，古北地区人口也日益增加，作为设立在大型社区周边的外资银行，上海古北支行积极发挥自身优势，为了能满足周边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，持续开展了社区金融服务宣传活动。支行员工化身为社区金融知识服务专员，为广大群众积极宣传金融知识；同时定期举办社区路演活动和理财知识讲座。真正做到深入社区，为社区居民普及金融基础知识，创造和谐金融服务。

我行从特色化服务方面着眼，每年度都会积极响应并举行各类金融知识活动，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，使得经济金融形势、投资理财及金融知识普及和金融诈骗的防范，都成为了周边居民热议的话题。自2020年以来，古北支行也一如既往的及时反馈上海银行业普及金融服务情况的工作报告，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系列活动，完成各阶段的集中宣传，并在宣传内容中加入金融风险、支付风险、诈骗防范等警示，促进了全民金融意识的普及和推广，提高消费者对金融产品和服务的认知能力，提升金融消费者安全意识，引导周边居民通过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”，获得了广大社区居民的认可。

上海古北支行的下一步目标是通过更多渠道和方式提供更为广泛而便捷的社区金融服务，成为古北区域的“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。



星展银行(中国)有限公司
2020年6月26日