

星展银行（中国）有限公司

关于星展银行（中国）有限公司 2020 年度企业社会责任报告

刚刚过去的 2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情和复杂严峻的经济金融形势，外资银行业认真落实政府和监管机构的各项要求，迎难而上、主动作为、攻坚克难，全力支持疫情防控和企业复工复产，为实体经济和社会恢复发展提供了强有力的金融支撑，用实际行动彰显了外资银行业的社会责任担当。

星展银行（中国）有限公司（“我行”或“星展中国”）保持审慎的战略部署，持续加强风险文化管理；加深关系、拓宽客户基础获得市场份额，持续在大湾区战略执行中取得进展；通过开启消费金融项目，丰富收入来源，持续关注活期储蓄增长，降低融资成本，分散存款降低集中风险，并持续借助数字化以及数据分析驱动业务增长，改善客户体验。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，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。

星展是亚洲最大的金融服务集团之一，业务遍及 18 个市场。总部设于新加坡并于当地上市，星展业务覆盖亚洲三大增长主轴，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。

星展的全球领导地位获得认可，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”。星展率先以数字科技塑造未来银行的营运模式，并被《欧洲货币》杂志评选为“全球最佳数字银行”。此外，星展于 2009 至 2020 年连续十二年被《环球金融》杂志评选为“亚洲最安全银行”。

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。星展集团始终抱持使命感，恪守本业，与客户建立长久的伙伴关系，以及通过推动社会企业发展不断回馈社会。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 2.9 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 21 家支行。星展中国的业务重点为企业及机构业务、环球交易服务、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、官方机构和商界的广泛认可，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”、“2019 中国最佳营运资金管理奖”；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”。2020 年荣获《环球金融》杂志评选为“2020 年最佳‘一带一路’外资银行”；获《上海证券报》评选为“2020 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”。

2020 年度，我行营业收入为人民币 27 亿元，与上年度基本持平（2019 年：人民币 27 亿元）。2020 年度我行的拨备前利润为人民币 9.9 亿元，较上年度增长 2%（2019 年：人民币 9.7 亿元）；由于较大的信用减值损失计提，我行 2020 年度净利润较上年度减少 75%。

截至 2020 年末，我行本外币资产总额为人民币 1,344.7 亿元，较上年末增加 9%（2019 年：人民币 1,229.4 亿元）。2020 年末，我行贷款及垫款总额为人民币 420.9 亿元，较上年末减少 12%（2019 年：人民币 475.6 亿元）；客户存款余额为人民币 644.0 亿元，较上年末增加 3%（2019 年：人民币 622.9 亿元）；所有者权益为人民币 119.8 亿元（2019 年：人民币 118.5 亿元）。

截至 2020 年末，我行不良贷款余额为人民币 48,331 万元（2019 年：人民币 31,876 万元），不良贷款率为 1.1%（2019 年：0.7%）。拨备覆盖率为 183.2%（2019 年：360.1%），贷款拨备率为 2.1%（2019 年：2.4%），均高于监管要求。我行 2020 年的拨备覆盖率和贷款拨备率的监管要求分别为 120%和 1.5%（2019 年：130%和 1.8%）。

我行资本充足，截至 2020 年末资本充足率为 13.3%（2019 年：15.4%），核心一级资本充足率为 12.9%（2019 年：12.4%）。资本充足率较上年末有所下降，主要是因为我行于 2020 年 12 月赎回了 2015 年发行的二级资本债。

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 月转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 2020 年底，我行董事会共 8 名成员，

其中2名为独立董事，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、风险管理委员会和提名薪酬委员会。截至2021年6月，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罗少红女士担任，专注于有关风险的各项事宜，强化风险管理。提名薪酬委员会主席由独立董事Tham Sai Choy先生担任。

2020年度，董事会和下属专门委员会共召开了19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。2020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，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2020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，将消费者权益保护融入经营发展，积极培育消费者权益保护的企业文化。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，我行以消费者八大权益为蓝本，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。

我行注重金融知识宣传普及教育，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。我行将专项宣传与日常宣传相结合，利用已有沟通渠道，在我行与客户的沟通当中加入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，在各营业网点及官网上向客户公示专门的客户服务热线、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。2020年，我行个人银行业务部全国共受理客户投诉168起，客户投诉比率为0.25%，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、深圳以及杭州；客户投诉业务类别主要涉及支付结算、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、信息披露、营销方式和手段等。我行客户体验管理及消保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。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汇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。

2020年企业及机构银行部积极应对新冠疫情，有分行在第一时间向驻守在抗疫一线的工作人员捐赠了防疫物资；有分行紧急从海外采购了一批口罩和消杀用品，为复工复产打好扎实基础。与此同时，在集团“展爱同行”的公益号召下，向全国各地上百户特需家庭送上了“最美防疫包”和“最美食物包”。让这一方弱势群体感受到了来自星展银行的暖心行动和创新公益新思路。

支持疫情防控和经济恢复发展

2020年2月19日，我行积极响应政府和监管机构的号召，推出“中小微企业三个月纾困计划”，对于受疫情影响较大，其资金或流动性出现暂时性困难的中小微企业客户，如对现有贷款提出续展申请的，星展中国会对评估后符合条件的客户积极支持，实行临时性延期还本付息以支持企业的发展，力挺中小微企业度过难关，共抗疫情：

- (1) 在降利息方面，我行减让了中小企业银行部所有小微企业客户的人民币贷款应付利息，按照不超过人民银行公布的2020年1月20日1年期贷款市场报价利率(LPR)计收。累计为相关企业减让超过两百万元的贷款应付利息。
- (2) 在免汇费方面，我们免除了中小企业银行部所有新老客户跨境汇款的手续费及电报费。累计为相关企业免除了超过两百八十万元的费用。
- (3) 我们还在助力流动资金管理方面，对于受疫情影响较大，其资金或流动性出现暂时性困难的中小微企业客户，比如对现有贷款提出续展申请的，星展中国会对评估后符合条件的客户积极支持，不计罚息及复利，不影响客户征信记录。

在科技金融赋能上，运用视频见证等高科技手段，在此特殊时间，在符合人民银行各项规定和国家法律法规的前提下，提高银行各项业务办理的效率，尽量做到避免人与人的接触。单据电子化，电子银行的推广，根据客户需求对融资展期，支持客户

资金链的稳定。

我行大力发展基于产业链的中小微金融业务。疫情加速信息技术、自动化、物联网、人工智能等应用的推广，生产方式突破了实体空间的限制，员工参与生产的方式也发生变化，远程办公普遍，互联网消费越来越主流。中小型企业应对新经济的转型更迅速，我行积极顺应新发展趋势，研发相应的服务产品，满足客户的消费需求。

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《星展中国负责任的融资标准》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《星展中国负责任的融资标准》，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。2020 年，企业一线通客服热线的人工接通率为 95%，客户满意度分数为 4.65 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。2020 年（截止 2020 年 12 月 31 日），

企业及机构银行部共受理客户投诉 10 起。客户投诉比率为 0.16 % (10/6174), 客户投诉处理率达 100%。

我行对所有投诉都第一时间进行了深入调查, 找出导致投诉的根本原因, 并及时与客户沟通解决方案, 全部投诉均在规定时间内解决。对于投诉反映出来的内部操作及流程方面的问题, 亦全部进行了整改。

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 2020 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。我行还开展各种体育健身活动和健康体检、团队拓展活动以及心理讲座, 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, 绩效考评等方方面面, 通过培训, 员工大会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。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认可。

6) 由于我行在保障员工权益方面的不懈努力, 2020 年我行获得 Kincentric “2020 年最佳雇主”, “2020 年最佳雇主-雇主之星”; 前程无忧 “2020 中国典范雇主”, “人力资源战略典范雇主”; HRroot “2020 大中华区人力资源管理卓越成就奖”, “2020 大中华区学习与卓越实践”; 优兴咨询 “2020 年中国商科人才心中最具吸引力雇主之一”, AUCA 美国高校驻华联盟 “2020 最具留学生吸引力雇主 TOP 13”, “2020 最具留学生吸引力雇主- 金融行业 TOP 5” 九项奖项。

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 2020 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、农业大宗商品、衣服/鞋类/针织品、动物养殖畜牧、化工、炼油和天然气、能源、基础设施建设、矿业和金属、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:

每年星展银行都会与所在各地的分行物业联系, 积极参与世界自然基金会发起的“地球一小时”活动; 星展银行上海分行, 苏州分行, 杭州分行, 北京分行, 天津分行, 青岛分行, 重庆分行, 广州分行, 南宁分行及东莞分行都执行午休熄灯计划, 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。同时也陆续完成了现有分行及支行的内部照明 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；2020年起，我行对现有设施设备的能源类型进行升级改造，逐渐采用能耗低的产品取代淘汰能耗高的产品；

星展银行将会持续积极推广低碳减排、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2020年的工作中，我行未发现员工有商业贿赂行为。

星展中国全行范围高度重视银行反洗钱工作，我行已将洗钱风险纳入全面风险管理体系之内进行统一管控。在2020年，我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，我行在2020年通过多渠道开展反洗钱宣传活动，除采取张贴海报、分发宣传手册、网点公告牌滚动播放外，我行还制作了宣传动画，用通俗易懂的语言及生动有趣的案例讲解向大众进行宣传。宣传内容除了普及反洗钱基础知识与法规政策解读外，还包括扫黑除恶，反恐怖融资，防范和打击非法集资、套路贷、电信诈骗和网络赌博等主题。2020年初疫情爆发期间，我行积极响应政府关于疫情期间的各项防控要求，同时为防范不法分子利用疫情进行电信和网络诈骗，我行在企业复工首日即通过我行官方微信平台及时推出了“抗疫情，防诈骗，星展与您同行”的反洗钱宣传，提醒社会公众和广大消费者注意防范疫情期间容易出现的骗局，收到广泛关注。

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。

星展中国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多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。同时，历年来星展中国与国内顶尖高校，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。

在支持社会和环境可持续性发展方面，我们着眼于通过支持社会企业这一独特的视角，通过鼓励社会创新项目的发展来推动社会创新。支持社会企业我们是从三个层面来做具体的推动：

- 1) 倡导：就是通过各种形式来提高社会各界对具有社会使命的社会企业/公益机构的认可度，让更多的人了解他们、支持他们和参与他们；
- 2) 培养：就是通过资金、机构、渠道、业务、能力建设等来支持的社会企业；
- 3) 融合：将社会责任和可持续性发展的文化融入到企业文化，员工活动和企业运营中去，带动更多的人参与社会公益。

同时，星展银行对国家“六保六稳”政策积极响应，体现金融机构的责任与担当。

2020年5月，星展中国捐款500万人民币，携手恩派公益基金会、绿洲食物银行等机构，推出“展爱同行防疫计划”，捐赠“最美食物包”和“最美防疫包”给到社区孤寡老人、经济困难家庭、因疫情导致的失业人员。在上海推出无人值守“展爱同行共享冰箱”，遍布50多个社区、民工子弟学校和职工驿站。截至2020年底已捐赠100多万份膳食，“展爱同行防疫计划”动员近千名星展中国员工，与社区志愿者共同完成“最美食物包”和“最美复工包”的分包及配送任务。

2020年2月，星展中国携手中国社会企业影响力投资论坛，发起“共战疫情，社会企业生存状况调研”，针对2000多家来自全国各地的小型社企和公益组织，深入了解他们的困难和处境。并于5月推出“2020年社会企业线上训练营”，成功举办10期线上课程，通过技能培训赋能困境中的社会企业转危为机，超过12万从业者通过线上学习。

在“鼓励善因购买”方面，星展中国联合益社公益，推出首家社会企业产品线上商城——好物益佰美好商店，推出“爱心助农”系列，通过直播帮助农民售出滞销农产品；携手“饿了么”推出“半份计划”，倡导大众食尽其用，每售出一份“半份餐”，星展银行向中国扶贫基金会的“爱加餐”捐款，为贫困地区的孩子送去营养加餐；联合“光盘打卡”鼓励更多人加入到减少食物浪费的行动，同时星展银行向“免费午餐”捐赠，将爱传递给更多孩子。

2020年，我们有近900名员工为社会提供了近5200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。

上海古北支行作为我行的社区金融服务的网点，有其本身的优势存在。古北历来外籍人士聚居，随着近年来大虹桥的发展，古北地区的人口也日益增加。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，持续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

行充分发挥自身优势，持续开社区金融服务宣传活动，并设立了社区金融知识服务专员；同时，支行会不定期的举办各类下沉式活动和金融、理财知识讲座。积极普及社区居民的金融基础知识，共同创造和谐美好的金融服务。

我行根据本行特色，积极开展金融服务。第一时间响应并举办各类金融知识活动，根据每年监管宣传要求及热点话题，向广大周边群众推广普及各类金融知识和消费者权益保护知识。自 2020 年以来，古北支行也一如既往的准时反馈上海银行业普及金融服务情况的工作报告，并积极参加上海银行业 3.15 国际消费者权益保护宣传活动及上海银行业关于金融知识普及、存款保险、征信知识、非法集资防范等一系列金融知识宣传活动，做好各类金融知识的宣传日、阶段性及常态化的宣传，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。

