

星展银行（中国）有限公司

关于星展银行（中国）有限公司 2021 年度企业社会责任报告

在意义非凡的 2021 年，星展中国坚守深耕中国市场的承诺和初心，以实际行动践行支持实体经济的使命担当。从服务实体的业务前线，到支持绿色发展的各类产品，从广大居民的金融教育，到云南山区的田间地头，星展中国以高质量的服务助力社会、经济 and 环境的全面发展，在服务和融入新发展时代中积极作为，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。

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。

星展集团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。

星展集团的全球领导地位获得认可，2018 至 2021 年间六度被《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，获《欧洲货币》杂志评选为“全球最佳数字银行”及获《银行家》评选为“全球最佳数字创新银行”。此外，星展于 2009 至 2021 年更连续十三年荣获《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。星展集团始终保持使命感，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。

星展集团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 3.3 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「我做不到」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、个人银行及财富管理服务。

在分支机构、业务和产品有序发展的同时，星展中国在改善公司治理、扩大客户基础、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 年中国最佳营运资金管理奖”、“2020 年中国最佳资本及营运资金管理奖”；获《财资》杂志评选为“2021 年最佳财资、贸易、供应链融资及风险管理数字解决方案合作伙伴”；2021 年还荣获《界面新闻》评选为“年度 ESG 绿色金融奖”；获《财联社》评选为“‘绿碳先锋’年度最具突破力银行”；获金融界评选为“2021 杰出财富管理银行奖”，以及获《第一财经》评选为“2021 年度最佳外资银行”。

2021 年度，我行营业收入为人民币 29.4 亿元，较上年增长 9%（2020 年：人民币 27.1 亿元）。2021 年度我行的拨备前利润为人民币 10.9 亿元，较上年增长 10%（2020 年：人民币 9.9 亿元）；另外，由于较少的信用减值损失计提，我行 2021 年度净利润较上年增加 320%。

截至 2021 年末，我行本外币资产总额为人民币 1,399.3 亿元，较上年末增加 4%（2020 年末：人民币 1,344.7 亿元）。2021 年末，我行贷款及垫款总额为人民币 492.1 亿元，较上年末增加 17%（2020 年末：人民币 420.9 亿元）；客户存款余额为人民币 718.5 亿元，较上年末增加 12%（2020 年末：人民币 641.0 亿元）；所有者权益为人民币 127.6 亿元，较上年末增加 7%（2020 年末：人民币 119.8 亿元）。

截至 2021 年末，我行不良贷款余额为人民币 33,151 万元（2020 年末：人民币 48,331 万元），不良贷款率为 0.7%（2020 年末：1.1%）；拨备覆盖率为 282.7%（2020 年末：183.2%），贷款拨备率为 1.9%（2020 年末：2.1%），均高于监管要求。我行 2021 年的拨备覆盖率和贷款拨备率的监管要求分别为 130% 和 1.8%（2020 年：120% 和 1.5%）。

我行于 2021 年 3 月在全国银行间债券市场公开发行了规模为人民币 20 亿元的二级资本债券，截至 2021 年末，资本充足率为 15.3%（2020 年末：13.3%），核心一级资本充足率为 12.7%（2020 年末：12.9%）。

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 2021 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。

2021 年度，董事会和下属专门委员会共召开了 21 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。2021 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 2021 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。2021 年，我行根据监管部门对我行提出的金融消费者权益保护自评估意见与建议进行分析和梳理，对现有消费者权益保护工作相关制度流程进行修改完善，为日常消费者权益保护工作提供了有效指导，不断提升我行消费者权益保护制度体系的完整性、全面性、有效性。

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。2021年，我行继续贯彻《关于在沪商业银行营业网点消费者宣传教育工作的指导意见》的相关要求，以持续建设“让人信赖，受人尊敬”的上海银行业为宗旨，按照“预防为先，教育为主”的原则，通过加强对消费者金融知识宣传和教育，切实提升公众防范风险维护自身权益的能力。我行根据监管要求开展主题金融知识宣传普及教育十余次，包括“3.15消费者权益保护宣传周”活动、存款保险宣传主题月活动、“普及金融知识万里行”活动、普及金融知识，守住“钱袋子”活动、“防范非法集资宣传月”活动、“防范电信网络诈骗宣传”活动、“打击治理电信网络诈骗”活动、“跨境赌博集中宣传月”活动、“年度存款保险以及金融知识普及宣传主题”活动、“反假货币宣传月”活动、“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”活动，“金融联合教育宣传”活动；除此之外，我行自2021年1月起，自发开展了“展爱同行——金融消费者能力提升支持计划”，旨在高频率、强主题、有针对性地输出金融消费者保护相关宣传主题。在宣传活动周期内，我行通过线上课程和线下活动的双向支持，发布了（1）针对踏入社会不久的职场小白，或即将面临就业的大学生，进行金融知识教育、培养正确的财富积累意识和观念、所谓“金融知识素养”，顺利开启人生独立新篇章；（2）针对收入稳定、事业发展、重视家庭的中产人群，其追求更高层次的生活如购房、子女教育、医疗和养老等，对“财富保值增值”的需求正盛，加强风险与收益的正确认知，合理规划资产和选择适合的金融产品；（3）针对乐龄族/银发族的“金融知识普及”，围绕老年人理财基础、金融服务实务操作指导包括反假币知识、储蓄、保险基金、股票、民间融资、防范金融骗局指导、投诉维权等话题。用老百姓自己的语言，讲老百姓听得懂的金融课程。

在客户投诉处理方面，我行设立了畅通的客户咨询、投诉的接受渠道，在各营业网点及官网上向客户公示中国地区专属的客户服务热线及电子邮件地址，个人客户还可通过我行微信公众号“星展丰盛理财”进行意见反馈。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，并适时更新了个人银行业务部客户投诉处理操作规程，以适应业务发展规划和最新监管要求。截至2021年12月31日，个人银行部全国共受理客户投诉155起，客户投诉比率为0.067%，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；客户投诉主要针对我行职员服务态度及服务质量、理财产品、管理制度以及业务流程、贷款利率、贷款逾期等方面。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，同时以此为契机进行整改，进一步研究和改进对现有客户以及潜在客户的投诉管理，不断细化应急处理能力，并寻求通过多种途径健全和完善此类客户的快速解决机制，积极应对以避免投诉发酵升级和恶化，努力做好投诉处理工作。

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。

2021 年我总行根据监管要求及中国银行业协会倡议书降低小微企业和个体工商户支付手续费，其中包括免收一个账户账户管理费，免收小额活期存款户账户管理费，优惠年限为 1 年；取消支票工本费、挂失费；取消银行本票和银行汇票的手续费、工本费、挂失费；对所有对公客户柜面跨行转账结算业务收费实行优惠措施，通过柜面渠道提交的单笔 10 万元（含）以下的对公跨行转账手续费按照现行政府指导价 9 折优惠；取消了电子商业汇票系统的开通费和年度维护费；对小微企业的信贷资信证明费也进行了减免。

2021 年企业及机构银行部积极应对新冠疫情，认真开展业务可持续计划演练，为应对特殊情况下金融服务可持续性和复商复市打好扎实基础。与此同时，在集团“零食物浪费”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。

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。2021 年，企业一线通客服热线的人工接通率为 96%，客户满意度分数为 4.86 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。2021 年（截止 2021 年 12 月 31 日），企业及机构银行部共受理客户投诉 2 起。客户投诉比率为 0.032 % (2/6174)，客户投诉处理率达 100%。

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 2021 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,内容涵盖了领导力和员工管理类、员工基本技能培养类、专业技能提升类以及未来数字化技能培养类等,每年定期安排员工参加内、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、混合式学习、导师制学习、在职学习等等)以满足员工提高各方面能力的需要,并建立了系统完善的员工发展培训路径和体系。为了配合员工的全面发展,我行提供了各种发展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) 为了促进员工的职业发展,我行为员工提供了丰富的职业发展工具和一站式智能平台。同时,不断优化各项人力资源政策,如内部晋升制度、内部职位申请制度、内部转岗轮岗制度等,以帮助员工实现职业发展目标。

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,通过开展线上和线下的宣传活动(如培训,员工大会,定制海报等)不断提高员工对于企业文化的认知。我行为了塑造坦诚、开放、积极的反馈文化,搭建有效的员工沟通渠道和完善的反馈机制。

5) 由于我行在保障员工权益方面的不懈努力,2021年我行获得Kincentric“2021年最佳雇主”,“2021年最佳雇主-雇主之星”;前程无忧“2021中国典范雇主”,“人力资源战略典范雇主”;HRoot“2021大中华区最佳人力资源团队奖”;优兴咨询“2021年最具吸引力雇主之一”六项奖项。

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几点:

(1) 持续推进绿色信贷政策。我行在2009年已建立了适用于星展全国所有分支机构的绿色信贷政策,后根据一系列绿色信贷相关的监管机构指引、指导意见及我行业务发展策略对我行《绿色信贷指引》不断进行重申以及调整,旨在响应政府推动绿色信贷的倡议,加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持,同时防范环境和社会风险,提升环境和社会表现,并以此优化信贷结构。我行《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2021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。

- (3) 我行于 2022 年 1 月经管理委员会审批通过设立了绿色金融工作小组以统筹管理我行绿色可持续发展的信息披露及评分事项，积极响应和配合集团和本地政府及监管机构的倡议致力于绿色信贷的发展。该委员会下辖 6 个工作小组分别负责绿色金融治理架构、战略目标建立、风险管理、产品设计、披露及报告和对外沟通及自我发展六个方面的披露事项。

(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，深圳分行、西安分行、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。同时已经完成了所有分行及支行的内部照明 LED 灯的改造工作；我行积极响应各地政府的垃圾分类要求，目前所有分行及支行已执行垃圾分类、回收废纸、刊物以及废弃塑料瓶等可回收物，并记录数据；2020 年起，我行对现有设施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；我行逐步对使用年限到期的分体空调优先考虑更换为新型环保冷媒 R32 空调，截止到现在，已完成分体空调总量的 30% 更换。2022 年起新搬迁网址我行将在机房区域采用环保型 IG541 气体灭火器，目前重庆分行已启用 IG541 气体灭火器。

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职业操守，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价值如果超过规定金额，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 2021 年的工作中，我行未发现员工有商业贿赂行为。

星展中国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。2021 年，我行持续增强工作人员的反洗钱履职意识、不断完善洗钱风险防控体系，加强反洗钱资源配备和技术支持的投入、落实各项反洗钱法规及监管政策、积极配合监管机构提供各类金融情报、反洗钱咨询，上报案件线索。

为更好履行银行的社会职责，我行充分利用公众媒体，将反洗钱宣传落实到员工、客户及大众的生活中，用通俗易懂的语言及生动有趣的案例了解洗钱，以微信推送的方式提高反洗钱意识。2021 年内，我行利用微信公众号“星展银行”推送了反洗钱法律法规解读及工作成效宣传。同时，我行也认真组织、精心制作并播放了《反投资理财电信诈骗》、《星展中国反赌反诈主题宣传》、《铁窗泪》等系列宣传视频，用通俗易懂的语言及生动有趣的案例讲解向大家普及生活中常见的涉赌案例、电信诈骗案例，提高公众反洗钱意识。

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。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。

同样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。我们从三个层面来具体推动对社会企业的支持：

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。

2021 年，通过明星项目——“星展基金会社会企业奖助金计划”，向亚洲 19 家具有影响力的社会企业拨款 300 万新币，以推动其成长，并扩大在社会和环境方面的行动规模。其中来自中国的 4 家社会企业，在激烈的竞争中脱颖而出，其项目涵盖语言类特殊教育、智慧养老、可持续土地改良以及废物循环再处理。星展银行旨在发现、支持并推动创业初期的社会企业的成长。这些企业通过具有前瞻性和高潜在价值的突破性解决方案，积极地推动着根本的变革。星展银行将充分利用各项资源，进一步帮助这些社企实现目标。其中包括技能培训和能力建设、搭建商业网络渠道、采购等方面的桥梁。

2021 年 8 月，星展银行联合益优青年中心，面向国内的高校在校生，推出了“星益青年-社企菁英大计划”，链接社会企业提供不一样的职场体验，以支持社会企业家精神为核心，协同金融界、社会企业及青年，对可持续发展面临的挑战做出改变。来自各大高校的青年们，藉由星展银行支持的创新型社会企业所提供的实习机会，了解可持续的商业模式，共同面对至关重要的社会、环境问题，让世界变得更美好。

自 2020 年星展集团首次推出“食物零浪费”倡议以来，通过与知名企业、公益机构等合作，推出一系列线上及线下的活动，呼吁社会各界积极参与到“食物零浪费”的行列中来。2021 年联合绿洲食物银行，号召员工积极参与与志愿者活动，打包并派送“最美食物包”，为需要的人送去温暖，同时也跨界合作，与大众点评网联手推出“食空挑战赛”；与益社合作，把优质助农产品以团购的方式带给大家等。共计拯救食物浪费近 20 万公斤。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。

积极参与社会公益活动是每一位星展员工肩负的使命。2021年10月，20多位志愿者远赴云南元阳县黄茅岭乡搭建第三间“星展银行绿色电脑教室”，为当地300多位学生送去56台电脑，更是带去平等教育的机会。2021年我们有近1300名员工为社区和社区提供了逾9600小时的志愿服务。

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；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，持续开展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。此外，我行通过各种线上渠道，例如微信、微博公众号等，积极普及社区居民各类金融基础知识，与广大群众一起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2021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。



星展銀行(中國)有限公司
2022年6月28日