

关于星展银行（中国）有限公司 2013 年度企业社会责任报告

2013 年，与实体经济相比，中国银行业继续维持了较好的发展态势，但也出现了行业风险有所上升的局面。在风控结构复杂的环境下，我行（全称：星展银行（中国）有限公司）坚持既定战略目标，稳步推动中小企业银行业务模型优化、系统平台建设升级等各项任务的进程，充分依托母行在亚洲的优势，发挥协同效应，取得较好的经营业绩，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

我行是亚洲领先的金融机构星展银行的子公司。星展银行前身为新加坡发展银行，于 1993 年北京设立驻华办事处，并于 2007 年 5 月成为在中国本土注册外资法人银行，是新加坡银行中的第一家，也是外资银行中首批之一。自此，我行分支行网络和业务高速发展，目前共有 10 家分行和 21 家支行，客户数增长达十倍，员工人数翻番至 2000 多人。我行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银行服务。

2013 年 9 月，星展中国是获批在中国（上海）自由贸易试验区筹建营业点的首批银行，同时也是首两家外资行之一，并于 12 月 31 日成为首批获中国银监会上海监管局批准在自贸区开业的外资银行。2014 年 1 月，星展中国上海自由贸易试验区支行正式开业，为中国（上海）自由贸易试验区率先开业的外资行。星展中国的信用评级也获标准普尔评定为在华银行和金融机构当中最高之一。

在分支机构有序发展的同时，我行在改善监管指标、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。我行将在财务稳健、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。

我行 2013 年 1 月 1 日到 2013 年 12 月 31 日，营业收入人民币 21.3 亿元（2012：人民币 19.8 亿元），较上年增长 8%，实现税后净利润人民币 24,105 万元（2012：人民币 30,616 万元），较上年减少 21%。于 2013 年 12 月 31 日，资产总额人民币 969 亿元（2012：人民币 980 亿元），较 2012 年减少 1%。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 81 亿元（2012：人民币 79 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 2013 年 12 月 31 日，我行不良贷款为人民币 45,441 万元（2012 年 12 月 31 日：人民币 29,126 万元），不良贷款率为 0.9%（2012 年 12 月 31 日：0.6%）。贷款拨备覆盖率为 153%（2012 年 12 月 31 日：174%）（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 2013 年底，我行各项贷款及垫款人民币 488 亿元（2012 年底：人民币 474 亿元），较 2012 年底增加 3%，客户存款稳步上升，增加至 697 亿元（2012 年底：人民币 678 亿元），较 2012 年底增加 3%，贷款对存款比率维持在 70%的水平（2012 年底：70%）。

我行资本充足，截至 2013 年 12 月 31 日资本充足率约为 13.1%。其中核心资本充足率约为 12.7%。流动性比率约为 88.0%（2012 年 12 月 31 日：122.9%），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 2013 年底，我行董事会共 7 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 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 2013 年底，关联交易控制委员会的主席由独立董事陆雄文教授担任。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。

2013 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。2013 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

消费者保护工作开展情况：我行所有网点均设置了客户意见卡，方便消费者便利地参与服务质量评价工作，并且我行每月均定期展开客户满意度回访调研，主动询问客户对我行服务的意见及反馈。在个人银行业务方面，如有客户投诉的情况发生时，我行会在第一时间内审慎公平的处理，以其做到消费者权益的保护及对社会的最低影响。

客户投诉处理机制的改进：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，我行每年定期都会对现有的投诉流程做出相应的修正，最新版本的投诉处理机制流程已于 2014 年 1 月正式出炉，其中对各监管机关所要求的处理时限及处理要求事项均在新的流程中体现。

消费者保护及公众教育工作的情况：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。

在新产品、新服务的研发阶段，充分考虑消费者权益保护方面诸项要素，产品设计要坚持公平对待消费者和公正交易的原则，加注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。

企业及机构银行业务方面

对于所有企业客户，我行均建立了一整套完善机制来公平的保障其在我行的权益。企业及机构银行部针对财资市场产品（包括金融衍生品）销售不定期举办各种客户适用性评估培训，通过培训确保客户经理具备相关的知识和技能，加强公平交易的意识，充分了解客户的风险偏好、风险认知能力和承受能力，建立客户风险测评和适合度评估制度，并根据产品风险等级设置相应的销售门槛，确保所销售产品的风险级别与客户的风险接受程度相匹配。为普及金融知识，帮助客户了解产品特点，我行销售人员连同客户经理会不定期拜访客户，为其作全面的产

品介绍和相关培训，以便让客户了解相关金融产品特点，并对最新的金融市场有更进一步的认识。产品推出前，销售人员及客户经理会通过对客户探访了解客户的需要，进行适合度评估和可行性分析，与产品研发部制定适合的产品给目标市场及客户。在选择产品提供给客户时，销售人员会同客户经理会先对客户业务性质、交易经验和风险偏好作评估，而据此对客户进行分类。产品研发部会对产品种类细分，划定其相应的风险及复杂程度；并明确其适用于哪些类别的客户。最后，通过与客户面谈，分析其业务性质和风险偏好，客观地罗列出合适的产品，供客户选择。产品发售后，为确保所售产品持续的满足目标客户群的需要，我行会主动积极展开相关调查。客户与产品之间风险评估更新最少每年完成一次，并且首次审核安排在客户成熟度与财务评估完成的一周年进行。

企业及机构银行部和环球交易服务部制定了《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、适用客户等进行了明码标价，并且在我行网站及各相关营业网点作了公示。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。

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2014年1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。企业及机构银行部在去年新设立了一个内部邮箱负责及时接收处理各类投诉。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。企业及机构银行部在10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。积极、妥善、快速处理客户的投诉或建议，并保证及时告知客户相关处理结果。

同时，为更好地服务于中小企业客户，我行去年在全球范围内推出旨在针对中小企业客户推出专门的网页版面，提供丰富的网站内容，并提供网上即时问讯服务，中小企业客户可以通过这个全新的互联网平台得到帮助和支持。同时，星展中国的官方微信号在2013年底推出连续六期“星展贴士”为中小企业支招，发布实用的金融知识，包括贷款、外汇、设备融资、理财等。并和各地的媒体分享了我行中小微企业的成功案例，一些经典案例也见诸报端。通过这些案例分享，中小企业客户可以借鉴到其他企业的经验，了解到银行专业金融方案对公司发展的重要性。

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2013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、员工激励等方面均严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》相关规定，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，我行长期举办各项培训，安排员工参加内、外部相关业务类培训。同时，根据员工职业发展计划，有针对性地开展通用理论知识的课程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。各项新政策推行之前，我行都会举办沟通会让员工了解各项政策的内容并发表建议和反馈。

四、环境保护及公共利益维护

我行在积极开展授信业务的同时，也严格遵守对环境保护和公共利益维护的大原则。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。对列入国家产业政策限制和淘汰类的新建项目，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。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遵守。在 2013 年度，无涉及重大环境和社会风险的信贷授信。

2) 严控贷款质量与拨备水平。我行大型和中型企业业务部的信贷资产质量保持在优良水平。新增不良贷款基本来自我行中小企业业务部，针对中小企业在经济慢行、流动性趋紧的情况下显露得重点风险问题，我行多管齐下持续增强对于中小企业的信用风险管理。总体而言，截至 2013 年末我行信用风险水平保持在可控范围。

3) 逐步增强积极的客户风险管理，以提早防范风险，在采取积极的措施支持中小企业的同时亦加强对中小企业的预警措施。我行一贯秉承严谨的风险管理风格，在积极支持中小企业正常经营运行所需资金需求的同时，进一步深化目标市场细分，根据市场环境变化，不断调整主要目标行业及目标发展区域，并根据目标市场分析，调节贷款中的行业及区域组合。为配合国家重大战略选择，加快战略性新兴产业发展，我行在今年正式将信息技术服务业列入中小企业部目标行业。此外，我行还将再生物质回收与批发列入目标行业以支持国家节能环保方向行业的发展。在电动汽车方面，为鼓励中小企业发展，我行将汽车车身，零部件以及配件的制造，批发以及零售行业列入目标行业进行重点推广。我行针对近期部分行业低迷、市场需求不足的制造业如低端轴承行业和印刷业，采取了更加严密的监控预警措施，同时针对华东地区第三方互保现象较为严重的情况，也特别调整了信贷政策，提高了授信审批条件并加强了抵押品的审核等，将信用风险敞口控制在较低水平。同时，鉴于我行 2013 年度以来发生的新增不良贷款，中小企业银行部对内部风控流程进行了多项优化，以防范因为风控流程缺失而造成的系统风险。例如，销售拜访及现场勘察最低要求指引，明确规定了年度销售拜访及现场勘察最低要求指引；信贷分析岗独立现场勘察机制；要求进行中登网强制查询，以加强对客户的了解并防范机器设备重复融资等问题；加强机器设备勘察的贷后跟踪，机器设备价值调查，加强机器设备增值税发票验证程序；对业务开拓岗和业务维护岗的提供的信息完整性进行规范处理，其中包含客户渠道来源以及电话以方便信贷分析岗和反欺诈调查岗进行抽样回访调查跟踪。同时，小型企业部管理层会不时通过信贷分析岗职能对风险控制方向时不时进行微调。中小企业信贷部亦在 2013 年新增了反欺诈调查岗，其主要职能是防范因客户通过欺诈方式骗取银行贷款而造成信贷资产的严重受损。在贷前的主要表现是联合信贷分析岗对文件的真实性进行核实，对于真实性受到质疑的文件，贷款申请前期流程将暂时中止直到文件真实性得到确认；在贷中的主要表现是联合信贷审批岗对文件的真实性进行核实，对于真实性受到质疑的文件，贷款审批流程将暂时中止直到文件真实性得到确认；在贷后的主要表现是对所有中小企业授信客户按某一规则进行排查，在排查中如发现任何可疑文件，反欺诈调查岗对针对排查结果中可疑案件进行

立案进行调查。

五、反洗钱和商业贿赂

我行努力成为一个强烈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》，并定期对员工进行了相关教育和培训。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 2013 年的工作中，我行未发现员工有商业贿赂行为。

在反洗钱方面，防范金融犯罪、反恐怖融资是银行反洗钱管理工作的重要目标，是维护人民群众生命财产安全和社会金融秩序稳定的有效手段。我行在 2013 年继续积极响应国家反恐号召，根据中国人民银行、公安部以及联合国等机构发布的涉恐黑名单进行动态监控，坚决杜绝为恐怖分子提供金融服务。同时，我行将一如既往的积极组织反洗钱宣传和培训以提高员工反洗钱意识和客户对反洗钱工作的认知程度。

六、积极参与社会公益活动

1) 扶持社会企业

作为一家本地注册的外资法人银行，我行致力于向客户提供最优质的金融服务，并与客户、股东、员工与时俱进，协同发展。同时，作为一个企业公民，我行积极承担对社会应尽的责任和义务，关注股东、客户、员工、商业伙伴、社区等相关方的利益，为建设和谐社会贡献力量。不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。我们深信，只要企业自身和每个员工都不遗余力地从一点一滴做起，将点滴关爱汇流成河，对整个社会的贡献就能有目共睹。“积极履行社会责任，回馈社会”是我行的基本理念和价值取向之一。我行一直在这个市场积极履行企业公民的社会责任和义务，坚定地把参与和促进中国经济与社会发展作为一项工作重点。

我行回馈社会的公益理念与多年累积的业务经验有机结合，希望能够帮助属于一种创新型中小企业的社会企业在中国积极发展。社会企业为“解决社会问题、造福社会”的社会目标而成立，同时探索市场化运作，希望通过可行的商业模式来实现其社会价值最大化。我们的企业社会责任活动即以“支持社会企业”为核心，也通过“授人以渔”的模式，调动社会力量解决社会问题，支持公益事业可持续发展。

我行支持中国社会企业成长主要通过三个方面：

- a) 促进社会企业领域的发展；
- b) 通过提供专项资金、金融创新和员工志愿者分享经验和知识等方面支持有需要的社会企业；
- c) 将扶持社会企业融入星展的企业文化和运营中。

自 2012 年起，我行推出“社会企业公益计划”，扶持社会企业的发展，帮助社会困难群体改善就业和生活前景，助力公益可持续性发展。2013 年“社会企业公益计划”加大支持力度，到目前为止，覆盖北京、上海、深圳、广州、杭州等地，为 11 家社会企业提供无偿种子，开设面向社会困难群体的培训项目，改善 3 千多人的就业前景，惠及超过上万名需要帮助的群体。

为激励广泛的青年群体参与社企创业实践，2013 年我行启动“星展中国社企实践种子基金”，和友成基金会联合发起种子基金方案征集，面向所有参加过友成创业咖啡社会企业创业启蒙课程的学生和社会大众，征集社会企业创业方案，并邀请高校专家团队和社会企业家担当评委，胜出的三个创业方案将直接获得启动资金支持。

2013 年 12 月星展中国与友成基金会、北京大学经济学院在北京大学共同举办“社会企业高校论坛”邀请国务院参事、友成基金会常务副理事长汤敏，北京大学公民社会研究中心副主任袁瑞军教授，岚山社会基金创始人、总裁肖晗，北京乐平公益基金会理事、副秘书长邢文毅

做主题演讲，与来自高校、传媒、商界、公益圈的上百名嘉宾，通过跨界交流，促进社会企业发展，提升社会企业的影响力。

2) 星展银行音体美教室

2010年，我行向上海市慈善基金会捐赠了25万新加坡元（约合122万元人民币），成立了“上海市慈善基金会——星展银行专项基金”，资助方向为帮助农民工子弟在城市求学，融入城市生活。在“上海市慈善基金会——星展银行专项基金”项下，我行于2012年9月的新学年里，在上海和北京的五所农民工子弟学校开办“星展银行音体美教室”。“星展银行音体美教室”旨在丰富大城市里农民工随迁子女的校园生活，提供他们接触和培养音体美才艺的均等机会，促进农民工家庭尤其下一代，更好地融入城市社会。这五所学校是首批获得资助的农民工子弟学校，预计在未来三年里，“星展银行音体美教室”将覆盖到多个一、二线城市，资助上百万元资金，惠及近万名农民工子弟及其家庭。

3) 志愿者文化

星展中国还鼓励更多员工投入公益行列，2013年共有超过120名星展志愿者参与了不同类型的志愿者活动帮助社会企业的发展。2013年8月特别举办“社会企业体验月”，持续在内部宣传社会企业的概念，更发起多项志愿者活动，创造员工与社会企业的交流机会，让员工亲身体验社会企业的运营，寻找合作参与的途径，为社会企业的发展搭建更好的平台。与此同时，星展中国在多次员工、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。

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，促进社区发展，关心社会发展，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汇和人民币业务：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的我行上海古北支行，所提供的社区金融服务主要有：

- (1) 定期举行金融知识宣传普及活动；
- (2) 设立社区金融知识服务专员；
- (3) 定期举办社区路演活动；
- (4) 定期举办理财知识讲座等等。

上海古北支行作为我行社区金融服务的网点，与普通网点还是有一些差别，尤其本身的优势存在。首先，其设立在大型社区的周边，周围有大量居民，支行涵盖范围广。其次，能更便捷的为周边居民提供金融服务，再次，是兼具金融社区服务站的功能。由监管机构批准的人民币和外汇业务及理财产品，都能方便快捷的给予居民提供服务和帮助。

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，主要有：“金融知识进万家”、“金融宣传服务月”、“年度普及金融知识万里行活动”、“小微企业金融服务宣传月活动”，还有定期举办支行理财讲座沙龙。上海古北支行举办的各类普及金融知识、推广金融产品的活动，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。我行同时也推动个人征信系统的使用，对不诚信行为提出警示。在多次活动中，宣传内容还包含金融风险，支付风险的宣传，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，对于防范金融电信诈骗有了很大帮助。

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，努力成为社区金融服务的专家。

我行目前对于社区金融创新服务的建议是大力推广网上银行业务。通过对网上银行的宣传推广，使得广大居民了解并乐于使用现代化支付工具，享受电子工具带来的便捷高效的金融服务体验。

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，积极支持所在社区的经济展，为建设更完善的和谐金融环境而努力。