

## 关于星展银行（中国）有限公司 2014 年度企业社会责任报告

2014 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，但仍存在行业不良率和不良贷款余额连续上升的信用风险，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、资产负债表优化、中小企业银行业务模型改善、和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

我行是亚洲领先的金融机构星展银行（全称：新加坡星展银行有限公司）的子公司。星展银行前身为新加坡发展银行，于 1993 在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 11 家分行和 23 家支行，客户数增长达十倍，员工人数翻番至 2300 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 2014 年 1 月 1 日到 2014 年 12 月 31 日，营业收入人民币 29.6 亿元（2013：人民币 21.3 亿元），较上年增长 39.0%，实现税后净利润人民币 35,257 万元（2013：人民币 24,105 万元），较上年增加 46.27%。于 2014 年 12 月 31 日，资产总额人民币 981 亿元（2013：人民币 969 亿元），较 2013 年增加 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 85 亿元（2013：人民币 81 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 2014 年 12 月 31 日，我行不良贷款为人民币 82,818 万元（2013 年 12 月 31 日：人民币 45,441 万元），不良贷款率为 1.6%（2013 年 12 月 31 日：0.9%）。贷款拨备覆盖率为 150%（2013 年 12 月 31 日：153%）（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 2014 年底，我行各项贷款及垫款人民币 526 亿元（2013 年底：人民币 488 亿元），较 2013 年底增加 7.8%，客户存款略有下降，规模为人民币 684 亿元（2013 年底：人民币 697 亿元），较 2013 年底减少 1.9%，存贷比率为 73%（2013 年底：70%）。（存贷比=调整后各项贷款/调整后各项存款）

我行资本充足，截至 2014 年 12 月 31 日资本充足率约为 11.6%。其中核心资本充足率约为 11.1%。流动性比率约为 65.2%（2013 年 12 月 31 日：88.0%），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 2014 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 2014 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。

2014 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。2014 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 2014 年度继续积极开展消费者权益保护相关工作，在董事会和高级管理层的坚实领导下，进一步稳固了我行消费者权益保护工作的制度体系。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，进一步改善了相关制度体系的执行，并组织会同行内其他相关职能部门，强化了消费者权益保护委员会的工作。在开展具体的消费者权益保护工作过程中，我行对产品与服务管理、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、坚持脚踏实地、促进长效化管理，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。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，特别是优化了首诉接诉过程中处理

人员的相关要求，以及在发生投诉升级等情况下对专业部门、高级管理层及时介入和决策的相关要求，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

企业及机构银行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。

企业及机构银行部和环球交易服务部 2014 年 7 月更新了《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，新费率表于 2014 年 8 月 1 日正式对外公示，所有新增收费项目及调高收费项目均在我行营业场所和网站首页显著位置公示 3 个月，已于 2014 年 11 月正式执行。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。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，确保所有客户投诉，包括口头、信件、传真或其他方式收到的投诉均清楚记录在客户投诉记录表上，并依指引积极、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，并在有需要时向高管层批示。同时针对某些较严重/紧急或由银监会或其他监管部门转办的投诉，我部会优先进行处理，力争为客户提供优质服务，降低银行的声誉风险。为打造新的客户服务模式和提升客户服务水平，我部共同的服务平台企业客户查询管理系统于 14 年下半年正式上线，所有接受到的客户投诉均在统一的界面上录入、分配、更新并可以及时了解及追踪投诉处理进程，有效的提高了客户投诉处理时间及效率。

同时，为更好地服务于客户，更严格管理和规范我部员工的行为，我部通过不定期培训、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。同时我部也把风险防控、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。

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。

### 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 2014 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，也积极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 2014 年度，无涉及重大环境和社会风险的信贷授信。

2) 严控贷款质量与严守拨备水平。我行大型和中型企业业务部的信贷资产质量一直较为稳定且基本保持在优良水平，除了中型企业业务部于 2014 年底出现一笔新增不良贷款。其他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，在内控职能设置、整体风险政策、产品信贷标准和控制流程等多方面进行了优化和提升。总体而言，截至 2014 年末我行信用风险水平在可控范围内。

3) 相较而言，中小企业经营表现与融资能力更易受经济环境影响，不良贷款在经济下行通道中发生概率大。针对整个中小企近年来面临的经营困难和流动性趋紧等共性问题，我行多管齐下加强对中小企业信用风险管理，在内控职能设置、整体风险政策、产品信贷标准和控制流程等多方面进行了优化和提升。力争将更多贷款投向效益好、符合政策导向的中小企业，以期平衡好风险防范和助力为中小企业发展的关系。

首先，为防范内控制度功效发挥和目标实现或导致内控制度失效的不确定性，中小型企业部在内控制度方面进行了一系列的改革创新：变革了组织架构与内控机制，调整与明确岗位职责，互相协助与制约。业务部门取消了 Hunter and Farmer 的模式，增加了信贷分析团队，所有业务个案都必须经过信息分析团队的独立分析，才能正式进入信贷审查的系统 and 程序；信贷部则在审批岗之外增设风险预警岗和反欺诈调查岗。

其次，在风险流程控制方面，针对中小企业信贷业务前期做了一系列的流程优化措施。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；业务部门和风险部协同利用月度报告以及双周例会对于逾期客户的还款方案进行商榷，并对每一单不良贷款进行深入分析。将从不良贷款中学习的经验教训作为风险预警信号，要求客户经理拜访客户时需予以特别关注。

再次，中小型企业部和信贷部管理层会适时根据市场变动修改完善信贷标准。我行自 2012 年开始引进一套中小企业的量化指标的信贷申请，审批程序，多方面综合考量评价借款人的经

营及财务状况并进行量化打分。根据该程序要求，市场部对客户各项相关指标进行尽职调查，并逐项评级，根据全面评级状况核定相应的级别及最高可予授信额度。在执行过程中我行还根据实际情况，不断改善优化，并制定了一系列硬性风险指标，如对外提供第三方担保金额等，如有超额，一律不予授信。我行今后的中小企融资都要经过这个体系评级，对于现有的客户也会在年审时按照这个评级体系进行重新评估，不合格的客户予以减额，或逐渐淘汰。鉴于我行 2013 年度以来发生的新增不良贷款，中小型企业部对多项内部风控流程进行了优化，以防范因为风控流程缺失而造成的系统风险。如同业资金紧缺和市场流动性趋紧的环境下，我行于 2013 年中起收紧内部授信政策，侧重于内部评级较好的 A 类或 B 类的客户，停止对于评级较差的 C 类客户的普通信贷授信。对于新客户，除机器设备贷款以外，只允许最终评级为 A 类或 B 类的客户提交贷款申请，并且在筛选指标评级过程中，不允许上调评级。鉴于第三方担保危机日趋严重的现状，我行于 2014 年收紧了第三方担保相关的信贷授信标准，第三方担保金额不得超过 300 万或息税折旧及摊销前盈利的 50%（以低值为准）。机器设备融资是我行针对中小企业的特色信贷产品，我行全面审视了该产品，加强对机器设备贷款对机器设备供应商推荐合作计划，控制客户推荐渠道。首先对现有机器设备供应商进行审核分类，对现有的机器设备供应商定期进行审核。其次暂时停止新客户从新供应商购买设备的融资，以减少对行业中的一些低端品牌机器的融资。最后对于客户经理推荐的新机器设备供应商，必须先由产品经理进行跟进调查，对设备供应商进行尽职调查，严格进行挑选，防止机器设备供应商与贷款申请客户串通。同时强化了设备增值税发票的审核程序，以确保专款专用。贸易融资产品方面，暂时停止发放无抵押的贸易融资产品，其中包括对于提供现金作为保证金的客户，暂时停止其超过保证金的信用额度。

第四，针对中小企业的特点，我行对其进行了定期和不定期的专项风险排查工作，一是农历新年电话/现场拜访；二是中小企业信用记录贷后监控摸排。风险预警部会牵头组织对中小企业客户进行排查。存在实质风险的客户将被纳入早期预警机制，由预警部门给出具体的风险防范措施并贯彻实施。针对不断出现的新的风险状况，该类压力测试和风险排查将会持续进行。

第五，为提高各岗位员工警惕性，中小企业银行部专门组织各项培训工作。主要针对不良贷款案例学习及经验教训及欺诈案例分析。此外，我行还邀请友行资深反欺诈专家进行研讨学习，分享经验，并把经验分享与所有相关同事。

第六，为了更好的服务于中小企业并控制风险，对于目标行业的规划方面，中小企业业务部协同风险部对目标行业指引进行了优化。根据最新国民经济行业分类代码进行重新分类，从原来按第一，第二和第三产业进行分类修改为按行业进行分类。由原来的 6 个行业细分为汽车工业、化学工业等 20 个行业。并且把所有行业分类为焦点行业、目标行业、非目标行业及禁止行业。对其中各个行业都作了详细的说明。另外，对于其中某些风险较高的行业做进一步的限制并根据其行业特点设定特定硬性风险指标，比如食品行业。另一方面，依据银监局《关于进一步引导和规范异地企业（项目）授信业务的通知》的指引，规范各分行异地授信业务的稳健发展，我行对中小企业业务部目标市场重新审核，作了相关的调整以适应市场的变化。

最后，2014-2015 年中国经济正处在由高速增长到中速增长的转换期，增长率维持在 7% 左右。同时，我国劳动力成本上升、节能减排的推进、能源价格市场化改革、利率市场化、产业转型升级和注重民生建设的大趋势下，中小企业生产成本难以降低，原来的成本优势在其他新兴出口导向型国家面前也难以长期保持。消费方面主要体现在城市居民收入增长放慢，消费不足仍将继续。因此，基于中小企业应对市场能力弱、资金不足等特点，2015 年我国中小企业的发展仍将面临严峻考验。但我行将一如既往地大力支持中国中小企业的发展，继续加大信贷业务结构调整力度，将更多贷款投向效益好、符合政策导向的中小企业。

## 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 2014 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，充分发挥金融机构在预防洗钱中的作用，2014 年星展中国继续落实反洗钱监管要求，努力提升反洗钱及反恐怖融资工作水平。认真执行并积极完善反洗钱各项内控制度，提高反洗钱工作的有效性；根据国内反洗钱形势变化，进一步加强对反洗钱、反恐怖融资黑名单的持续监测，贯彻以“风险为本”的原则；开展多项反洗钱主题宣传活动和员工日常培训，持续深化对分支机构的反洗钱业务检查工作，营造良好的反洗钱环境的社会责任。

## 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、员工与时俱进，协同发展。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，为建设和谐社会贡献力量。

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，致力于寻求可持续的回馈社会的方式，通过“授人以渔”的模式，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十五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的。这些项目受惠人群已经过万。“2014 年度星展社会企业公益计划”共支持四家环保类社会企业发展项目，关注环境问题，致力于减轻城市乡村日益严峻的环境压力。

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，星展中国与友成基金会 2014 年继续合作推出第二期“星展中国社企实践种子基金”，挑选成熟的社企创业方案予以资金支持。激励年轻人开拓思路，寻求机会参与社会企业的实践，把可持续公益的社会理想变成现实。通过选拔创业方案，为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，并让已经准备好了的创业者“试一把”，尝试把想法变成现实，投身到社会企业事业中去。

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。自 2012 年起，连续三年与知名学府合作开办社会企业论坛，与来自高校、传媒、商界、金融圈、公益圈等各界精英教授社会企业的理念和分享国内外社会企业的实践案例。论坛形式新颖独特，内容丰富创新，为企业家、高校学生、社会企业家创造一个交流平台，相互尝试探索社会企业的创新和可持续发展。2014 年 12 月，星展中国与上海交通大学安泰经济与管理学院、创行中国在上海交通大学举办“2014 社会企业高校论坛”。北京乐平基金会首席执行官沈东曙、社会企业研究中心投资总监姚坤杰、创行中国总裁兼理事会主席葛诺仁、HeArt 创始人青年社会企业创业者王小波发表了论坛主题演讲，与近 300 名来自高校和公益组织的论坛来宾探讨了社会企业的创业之路，激励年轻人开拓思路，寻求机会参与社会企业的实践，把可持续公益的社会理想变成现实。

同时星展中国深信，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。所以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。

2014 年截至到 12 月 31 日，共计 220 人次参与志愿者活动，贡献志愿者时间近 900 小时。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，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，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，持续开展社区金融服务宣传活动，设立社区金融知识服务专员；定期举办社区路演活动；定期举办理财知识讲座等。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。同时在宣传内容中我行还加入了金融风险、支付风险等警示，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。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。

我行目前对于社区金融创新服务的建议是大力推广手机银行业务。近年来特别是 2014 年开始手机银行逐渐兴起，更方便的操作，更快捷的支付广受好评。但是手机银行的安全隐患依然存在，如何在便捷同时兼顾安全，也是未来的重要课题。

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。