

关于星展银行（中国）有限公司 2015 年度企业社会责任报告

2015 年，中国银行业继续维持较好的发展态势，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，我行分支网络和业务高速发展，目前共有 12 家分行和 24 家支行，员工人数上升至 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，同时也是首批两家外资行之一，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。2015 年，我行分别于青岛和西安两地设立了分行，新分行的设立更有效的扩大了我行的业务覆盖范围。

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取得了令人满意的进步。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 2015 年 1 月 1 日到 2015 年 12 月 31 日，营业收入人民币 26.9 亿元，实现税后净利润人民币 12,007 万元。截至 2015 年 12 月 31 日，资产总额人民币 953 亿元。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 87 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 2015 年 12 月 31 日，我行不良贷款为人民币 77, 139 万元，不良贷款率为 1.7%。贷款拨备覆盖率为 150%（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 2015 年底，我行各项贷款及垫款人民币 451 亿元，客户存款规模为人民币 450 亿元，存贷比率为 74%（存贷比 = 各项贷款（按调整后存贷比口径计算）/各项存款（按调整后存贷比口径计算））。

我行资本充足，截至 2015 年 12 月 31 日资本充足率约为 14.4% ，其中核心资本充足率约为 11.3%。流动性比率约为 70.1%，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 2015 年底，我行董事会共 8 名成员，其中 3 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 2015 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。

2015 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。2015 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 2015 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。

根据监管要求我行制定的相关销售流程规定，理财业务和代销业务的销售过程必须在配备录音录像设备的理财室完成，因此我行销售人员与客户的沟通及销售均被全程录音录像。所有产品均提供了标准话术供销售讲解，不允许出现销售人员违规承诺收益或者承担损失等情况。风险提示方面我行采用电话录音播放及销售人员进行讲解相结合的方式避免出现遗漏；所有产品均要求客户在口头确认了解相关风险后才能继续销售过程。销售人员在开展销售活动前，会主动告知或通过录音播放功能告知客户可以查询本网点理财销售人员资格证书持有情况和在售理财产品及代销产品的公示信息。

为了更好的保护客户的权益，我行除了按照监管要求划分高/低风险产品销售专区以外，还对所有类型产品的销售录像按照最高标准进行留存。此外，针对某些特殊情况（如高龄客户，大额交易等），为确保客户清楚了解所购买产品的风险特性，我行还安排销售主管与客户进行面谈，整个面谈过程同样会被录音录像且作为产品销售录像的一部分进行留存。

通过录音录像的举证，有利于还原事实真相，对妥善处理客户理财业务和代销业务相关投诉纠纷起到了积极作用。在我行高层领导的重视及相关同事的共同努力下，我行在 2015 年下半年取得零投诉的良好成绩。“双录”制度完善了银行对于理财产品和代销产品销售过程的证据留存，在理财产品协议等常规书面证据的基础上增加了视听资料的证据内容，该制度在规范银行的销售行为和保护消费者权益的同时，对于银行证明其销售过程的合法合规也起到了重要的作用。得益于该制度，在发生关于理财产品和代销产品销售过程相关的客户投诉和争议时，可以在较短的时间内认定相关方责任，有助于纠纷得以尽快的解决。

我行人事部门颁布了《个人银行（上海分行）理财销售人员/网点负责人离职告知操作规程》，明确将离职告知书于该员工解除或终止劳动关系（即退工单上注明的劳动关系解除日期）后 1 个工作日内公示，且公示期不少于 90 天，并主动联系告知其重点客户。在银行营业大厅以及理财专区对于销售人员的销售资质、银行理财产品信息、消费者权益提醒进行公示，保护消费者合法权益，同时也提醒消费者对于飞单等违规现象及时举报。

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，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不时根据法律法规的要求及市场情况更新《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、适用客户等进行明码标价，所有新增收费项目及调高收费项目均会在我行营业场所和网站主页显著位置公示 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 2015 年 8 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 12 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及时记录在案，并依指引积极、妥善、客户相关处理结果，我行及其重视客户投诉，对于某些较严重/紧急或由银监会或其他监管部门转办的投诉，我行会优先选进行处理，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，我行于 2015 年 2 月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。为迅速处理客户投诉案件，促进服务质量改善，该新增服务平台通过应用企业客户查询管理系统（QMS）将所有接收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，以确保客户的投诉均严肃、快速、公平、有效的处理，并妥善解决，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。同时我行也把风险防控、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 2015 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同意。

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 2015 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。于 2015 年，国内国际经济、金融形势更加具有挑战性且复杂多变，中小企业违约事件增多，且信用风险开始有向大型企业传导的趋势。我行多管齐下采取各种风险管控措施持续增强信用风险管理。总体而言，截至 2015 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幅提升。针对整个中小企业近年来面临的经营困难和流动性趋紧等共性问题，我行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，以及平衡好风险防范和助力为中小企业发展的关系，主要包括：

1、在风险流程控制方面，继续贯彻执行针对中小企业信贷业务的流程优化措施。明确规定了年度销售拜访及现场勘察最低要求指引；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。

2、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，不断改善优化，并制定了一系列硬性风险指标。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，我行收紧内部授信政策，侧重于内部评级较好的客户，停止对于评级较差客户的普通信贷授信。鉴于第三方担保危机日趋严重的现状，我行收紧了第三方担保相关的信贷授信标准，且进一步区分机器设备融资和非机器设备融资的第三方担保标准。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，同时将怀疑直接或者间接参与不诚信行为的供应商列入黑名单，终止与其合作。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。此外，在 2015 年，我行要求信贷审批人员更多的参与拜访客户，对客户的基本情况包括贷款用途，资金流向等做更进一步的了解。加强对贸易融资客户的回笼资金进行监管，排查所有非正常的资金往来；对于较大金额的提款，要求提款之前提出申请并经由信贷审批人员批准方可提款。

3、同时，我行继续完善和强化贷后管理工作。例如，风险预警部牵头组织对现有中小企业

客户进行定期和不定期的专项风险排查工作。业务部门和风险部协同对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。分析不良贷款形成原因，总结经验教训，并作为风险预警信号，要求客户经理拜访客户时需予以特别关注。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。针对不良贷款率较高的分行采取更为审慎的措施，除对现有贸易融资客户进行排查，同时加强对客户提款流程的监控。

4、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。

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；员工对接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 2015 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，星展中国在 2015 年持续落实监管的各项反洗钱要求，贯彻以“风险为本”的原则，不断完善反洗钱各项内控制度，努力提升我行的反洗钱及反恐怖融资工作水平。在 2015 年中，我行积极响应监管当局的号召，以多种形式开展反洗钱反洗钱主题宣传，并组织各类培训加强银行员工的反洗钱知识，持续深化我行的反洗钱工作力度，为我国的反洗钱事业添砖加瓦。

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十七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，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。

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 2015 年继续合作推出第三期“星展中国社企实践种子基金”，挑选成熟的社会企业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。2015 年星展中国面向上海和北京拥有 11-15 岁孩子的家庭，启动星展银行社会创新“家庭创客营”活动。参与家庭将有机会通过在线学习、参观知名社会企业、聆听社会企业家演讲等方式，接受社会创新的启蒙，并提出自己的社会创新方案，优秀方案将进入“创客培训营”获得辅导后参加总决赛。方案最终胜出的家庭将获得新加坡“创新游”，参观新加坡高等院校、创意园区、社会企业，深入了解“社会创新”，并在社交平台分享他们的心得。为发现和寻找推动社会创新的机会，星展基金会联手社会企业研究中心启动“星展基金会大中华区社会企业调查及发展趋势研究”项目。三百多家处于不同发展阶段的中国大陆、香港和台湾地区的社会企业将参与此次“星展社企调研”。此次调研将呈现两岸三地社会企业的发展现状，研究社会创新在这三个地区的发展态势；发现推动社会创新的机会，并及时分享给政府、企业、支持机构；从而为社会企业带来更多的社会关注和资源配给，创造更好的生存环境。此外，星展基金会首次联手新华社共同举办“拥抱双创时代 助力社会企业”企业社会责任论坛，充分运用各自的优势资源，提升社会企业的影响力，促进更多的创业人群关注企业的社会效益；也唤起更多社会公众通过各种方式参与和支持社会企业，论坛取得了良好的反响和成效。

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。

2015 年截至到 12 月 31 日，共计 317 人次参与志愿者活动，贡献志愿者时间超过 1200 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，体现了星展承担企业社会责任，做一名负责任的企业公民的承诺。

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。

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，古北历来外籍人事聚居，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。古北周边的一些大龄客户投资者也开始蠢蠢欲动，由于没有金融方面的知识，理财往往举步维艰。我行古北支行根据这个特点，开始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，支付风险的警示，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。

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。



行长/行政总裁：葛日牛
星展银行（中国）有限公司

