

可持续发展报告



本报告说明

报告范围

本报告的内容涵盖华侨银行集团的全球营运业务, 唯华侨银行附属公司大东方控股 (Great Eastern Holdings) 除外, 该公司是独立上市的附属公司, 亦独立发表可持续发展报告。本报告内容主要涉及截至2019年12月31日之财政年度内所进行的活动, 并在适当情况下使用之前财政年度的数据进行比对。

报告框架

我们采用全球报告倡议 (GRI) 标准作为报告框架。本报告是依据“全球报告倡议 (GRI) 标准: 核心选项与全球报告倡议 (GRI) G4金融服务领域的讯息披露编就, 并在定义报告内容时遵循全球报告倡议 (GRI) 原则:

- 可持续发展背景
- 利益相关者包容性
- 实质性
- 完整性

有关利益相关者包容性与实质性的详情, 请参阅本报告及我们的网站。同时, 我们也参考了新加坡交易所上市规则指南中有关可持续发展报告的主要内容。

数据与外部鉴证

尽管我们并未对本年度报告寻求外部鉴证, 但本报告所含数据已按照我们的内部流程进行严格审查与批准。

目录

董事部声明	3
2019年主要成果	4
我们的可持续发展方针	
可持续发展框架	5
可持续发展治理结构	6
利益相关者参与	6
实质性评估流程	6
实现可持续发展目标 (SDGs)	7
以客为先	
普惠金融	8
数码化	9
客户体验	11
承担环保与社会责任	
负责任与可持续融资	13
环境影响	17
重视诚信	
稳健治理	19
公平交易	20
对抗金融犯罪与网络威胁	21
珍惜人员	
包容性团队	23
人才管理与保留	25
融入社区	
社区发展	29
经济贡献	30
全球报告倡议 (GRI) 标准内容索引	31

龙脑香树的果实带有果翅, 可帮助种子传播更远, 确保其继续生存。这些濒危树木是亚洲的“绿肺”, 也是二氧化碳的超级储存库。



联系方式

我们欢迎您提出反馈与意见, 敬请联系corpcomms@ocbc.com

董事部声明

过去超过87年以来，华侨银行为我们的客户和利益相关者创造了价值。事实上，我们是新加坡历史最悠久的银行。在这漫长历史中，我们始终深信通过善行做好业务。今天，这一信念更显得至关重要。气候变化、社会与经济不均及不公平的商业行为等议题正导致史无前例的影响，对我们业务的长期可持续性带来风险，并威胁着我们下一代的幸福。

作为银行，我们不只应该支持经济增长，也应该担任催化可持续发展的使命。可持续发展的意义，在于现在即作出投资，以期为我们的业务、利益关系者和所服务的社群创造更美好的未来。因此，我们将致力以更宏观长远的态度来审视我们创造和维持价值的方式。

要创造更具可持续发展的未来，我们需要作出改变，必要时折衷妥协，放下只重视短期价值的思维。可持续发展框架为我们在华侨银行的一切行为方式提供指引，协助我们充分贯彻负责任与可持续发展的商业实务。我们通过可持续发展框架，致力推动以客为先、承担环保与社会责任、重视诚信、珍惜人员与融入社区的精神。这体现了我们期望在亚洲成为负责任与可持续金融领先银行的抱负。

为长远未来作出改变

在2019年，我们朝着这一愿望及所设定的目标取得了多项长足进展。我们是新加坡第一家停止对任何新燃煤电厂提供融资的银行，这是我们的气候变化声明中的重要修订条文。这反映我们对采取行动以避免灾难性气候变化的迫切性与重要性持重视态度。我们继续致力支持采取必要过渡措施，迈向低碳经济，并达成联合国可持续发展目标(SDGs)所拟定的2030年可持续发展议程。在这方面，我们制定了一项目标，即在2022年建立一个价值100亿新元的可持续发展融资组合。

SDGs列出全球最迫切需要优先处理的问题，并为商家提供与社会需求接轨的机会。过去一年来，我们感到自豪能为超过20项绿色与可持续性联结贷款提供支持，这些贷款为我们特别关注的SDGs作出贡献。此外，我们也为多个国家的可再生能源项目提供融资，包括澳洲、中国、马来西亚与英国。我们单在2019年的可持续发展融资组合已经增加了超过50亿新元的承诺。

与此同时，我们也持续寻求途径以参与和支持各项能促进可持续性的环保倡议。在2019年，我们在新加坡植物园所设的华侨银行树木园(OCBC Arboretum)正式开幕，这座树木园有助龙脑香科树木的研究与保育工作。这类树木是热带雨林的支柱，在对抗气候变化方面扮演重要角色，与其他生物品种相比能吸收和储存更多的二氧化碳。

我们也持续通过科技作出自我转型。数码化已经成为我们整体业务增长的催化剂，它带来新的功能，并让我们能真正创造出一家“未来银行”。我们进行数码转型的核心是“华侨银行未来智能项目”，这一项目培养员工的数码能力，并将创新精神注入我们的基因中。我们推出网络认证路径计划，在未来三年内训练相关员工成为网络风险分析师与网络安全专才。

信任是银行业的根基所在。有鉴于全球金融业界近年发生多起涉及道德不当行

为的争议性事件，华侨银行在本年度设立了一个新的道德与行为委员会。本行是新加坡第一家设立此委员会的银行。我们相信这将有助我们营造重视责任与道德行为的强大文化，满足利益关系者的期望及创造持久价值。

展望未来

对于至今所取得的良好进展，我们深感自豪。但是我们也深切理解，若要实现我们的理想，前方还是有许多困难需要加以克服。我们将继续在各项实质性的环境、社会与治理(ESG)因素与所设定的目标中争取更佳表现。我们也认识到实行可持续发展与应付气候变化需要集合众多力量共同合作。因此，我们也致力与其他人士建立合作伙伴关系，系统性地推动变革。

随着我们往前发展，董事部将继续监督华侨银行的管理，并关注其可持续性。董事部在制订策略与进行决策时，也将考虑我们的业务所面对的实质性ESG因素。这包括评估借贷组合的环境风险，并实施气候相关金融披露(TCFD)专务小组所提出的建议。

董事部将连同执行管理团队，致力改革本银行，确保我们能与时俱进，建立坚韧体质，并创造可持续发展的长期价值。我们的成功与所有利益相关者的成功息息相关，密不可分。

2019年主要成果

2019年，我们在可持续发展方面取得了稳健的进展，为每个实质性ESG因素设定了更高目标。我们将可持续性更深入地与我们的企业文化结合，并推出多项措施，为我们的客户、社区与员工创造可持续价值。我们所作的努力，部分用于支持环境，为对抗气候变化尽我们的本分。这里列出了2019年的主要成果。我们将继续提升表现，将我们的可持续发展议程再往前推进。

华侨银行树木园

在新加坡植物园内设立，可培植2,000棵濒危的龙脑香科树木，这种树木可储存二氧化碳，协助对抗气候变化

第一次发行绿色债券

价值5亿澳元的优先浮动利率票据

>50亿新元

的可持续发展融资新承诺

The Green Pitch

集合相同理念的人士，共同推展由基层带动的气候行动解决方案。赢奖的方案由#OCBCcares华侨银行关怀计划环保基金提供资助

停止为燃煤电厂

提供新融资的首家东南亚银行

>4,400名员工

至今已接受可持续发展相关课题的培训

名列第一委托牵头行

在亚太区(日本除外)的排行榜⁽¹⁾

4项新政策

按照ABS负责任融资准则所定义的高风险行业制订

获得《环球金融》杂志颁发

全球最佳个人银行奖

在新加坡
53%
个人客户及

65%
中小型企业客户属于
数码客户⁽²⁾

在新加坡、马来西亚与香港
行政特区向中小型企业发放
的新政府资助贷款

>5亿新元

新加坡名列第一的
**儿童培育
帐户经营者**

新加坡第一家设立
**道德与行为
委员会**
以确保实现负责任银行服务的
银行

获摩根士丹利资本国际
(MSCI)的ESG研究部给予
A评级

透过反诈骗措施，阻止
1510万新元
落入诈骗犯手中

新加坡与马来西亚
最佳雇主奖

女性领导
所占比例从38%增至40%

由新加坡银行与
金融学院颁予
**IBF工作队伍
转型奖**

**>11,300名
义工**

付出超过52,500个小时，
并发挥他们的才能为社区
提供服务

协助
>138,900位
受助者⁽³⁾

银行及职员捐款出
180万新元
以支持社区和环境

除了做正确的事情之外，我们也要努力做得更多，并且有所超越。我们的超越不只是为客户、员工与股东创造可持续价值，也必须是为我们营运所在的社区创造可持续价值，并为我们的下一代保持一个可持续的环境。

— 钱乃骥在2019年底向华侨银行员工发出的感谢信中如此表示

⁽¹⁾ 华侨银行获彭博社(绿色UoP贷款)与Debtwire(绿色与可持续性联结贷款)选为2019年亚太区(日本除外)排行榜名列第一的委托牵头行。

⁽²⁾ 数码客户是指过去三个月中至少使用一次互联网/手机银行服务的客户。

⁽³⁾ 个人受助者包括弱势年长者、儿童与青年、特别需要人士以及低收入家庭。

我们的可持续发展方针

华侨银行的宗旨，是为社会中的个人与企业提供切合其今日与未来需求的创新金融服务，协助他们达成理想。将责任和可持续发展的商业实务置入我们的所有运作之中，这对我们的宗旨以及我们为利益相关者创造长期价值的精神至关重要。我们的方针是根据可持续发展框架(包括五大可持续发展支柱与12项实质性ESG因素)作为指引，用以协助实现我们特选的五个联合国可持续发展目标(SDGs)。这个框架定义了我们身为一个组织最重要的优先事务。

可持续发展框架

五大可持续发展支柱



**支柱1
以客为先**
为客户提供创新金融服务与流畅的银行体验。这是我们的品牌承诺“深知你心，更合你意”的核心所在。



**支柱2
承担环保与社会责任**
透过我们的金融解决方案，为负责任经济增长与可持续发展作出贡献，并管控我们的营运活动对环境造成的影响。



**支柱3
重视诚信**
实行负责任的商业实务，维护客户的信任感，并保护我们的利益相关者的长期价值。



**支柱4
珍惜人员**
创造一个使人员成长与参与的工作环境，鼓励多元性并让人员得以充分发挥其潜力。

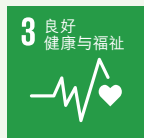


**支柱5
融入社区**
通过我们的核心业务、公司捐赠、员工义务工作及伙伴关系，协助建立健康、具有活力及包容性的社区。

12项实质性ESG因素

- 普惠金融
- 数字化
- 客户体验
- 负责任与可持续融资
- 环境影响
- 稳健治理
- 公平交易
- 对抗金融犯罪与网络威胁
- 包容性团队
- 人才管理与保留
- 社区发展
- 经济贡献

实现五大特选SDGs



- 3. 良好健康与福祉
- 7. 经济适用的清洁能源
- 8. 体面工作和经济增长
- 9. 产业、创新和基础设施
- 13. 气候行动

可持续发展治理结构

为了实现我们的理想，并将责任与可持续的实务纳入我们的业务中，我们需要稳固的治理结构。董事部在监督华侨银行可持续发展的各个方面负有最终责任，并由可持续发展理事会与可持续发展工作组给予协助。

董事部	董事部对华侨银行的可持续发展负有最终责任与监督任务。有鉴于此，董事部制定公司的策略时会考量我们的实质性ESG因素。
可持续发展理事会	可持续发展理事会负责识别、管理与监测可持续发展框架中的实质性ESG因素。理事会由集团行政总裁担任主席，成员包括其他高级管理层人员。
可持续发展工作组	可持续发展工作组负责推行相关措施，推动内部及外部利益相关者参与可持续发展事务，并透过设定与衡量关键绩效指标(KPI)及其它目标以推动实质性ESG因素的表现。工作组成员包括所有主要业务单位的代表。

利益相关者参与

在华侨银行，我们认可了解利益相关者的期望与关注并对此作出回应的重要性。我们业务的各个层级都会定期与利益相关者进行互动。对话的持续性、

建设性以及公开性是这类互动的关键所在，这不仅确保我们了解利益相关者的期望，也让利益相关者更了解我们业务。我们与利益相关者的互动，有助

我们管理可持续发展，包括识别我们的实质性ESG因素。

实质性评估流程

可持续发展议程涵盖广泛的相关课题。我们一方面监测与管理多项课题，同时也将策略与工作重点放在实质性可持续发展的风险与机会，这些风险与机会对我们具有最显著影响，并且对我们的利益相关者最为重要。

我们定期进行评估以识别在业务经营中所面对的最主要实质性ESG因素。上一次的审核在2018年，此次审核所总结的

12项实质性ESG因素在2019年仍然适用。董事部在制定策略与作出决策时，会考量我们业务所面对的实质性ESG因素。

随着我们在可持续发展进程上向前迈进以及业务环境有所改变，我们将继续透过与利益关系者接触以及与全球营运管理团队的咨询，持续改进与更新我们对实质性的了解。

我们的实质性ESG因素是通过我们的政策、程序与方案进行管理的。我们透过一系列关键绩效指标及目标监控绩效并推动改进，这些指标与目标已嵌入到各业务单位与职能的管理目标之中。在本报告接下来的第8至30页，我们将说明每项实质性ESG因素的进展与绩效。

有关我们在可持续发展治理结构、利益相关者参与以及实质性评估流程的更多详情，请参阅本银行网站。

我们的可持续发展方针

实现可持续发展目标 (SDGs)

我们的可持续发展框架为联合国实现其可持续发展目标 (SDGs) 提供支持。

身为银行，我们能做出的贡献的主要途径是提供有助于可持续发展的金融解决方案。我们选定了五项SDGs，为我们所营运的市场的可持续发展作出最大贡献：

- SDG 3: 良好健康与福祉
- SDG 7: 经济适用的清洁能源
- SDG 8: 体面工作和经济增长
- SDG 9: 产业、创新和基础设施
- SDG 13: 气候行动

我们也认识到SDGs是一组彼此息息相关的目标，我们也以不同方式涉及所有17项SDGs。因此，我们将继续寻求新的途径，对整个可持续发展议程作出贡献。

促成低碳未来

政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 在2018年发表报告强调，有必要将全球气温控制在高于工业化前水平不超过

1.5°C之内，以避免发生灾难性的影响。要达到这个目标，各国政府、企业和民间团体有必要采取紧急行动，共同应对。配合我们对SDG 13的支持以及采取紧急

气候行动的必要性，华侨银行成为东南亚首家停止对燃煤电厂提供新融资的银行。我们为支持气候行动而采取的其他措施包括：



为离岸风电提供融资

要达到降低排放的重要步骤之一是改而采用可再生能源。华侨银行很荣幸能担任设在台湾的640MW、80涡轮机离岸风电设施项目的委托牵头行。这个项目由德国岸上与离岸风电场开发商兼经营商wpd AG持有大部分股权。这是华侨银行首次为离岸风电项目提供融资，预期将在2021年12月竣工。

该项目支持台湾政府在“千座风电涡轮计划”下安装5.5GW离岸风力发电能力，并计划到2025年将可再生能源的发电份额提高到20%。本项目与我们的核心SDGs之一 (SDG 7) 相呼应，其目标是确保人们能获得清洁且负担得起的能源。



支持碳的回收与储存

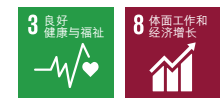
这个世界的碳排放正处于历史的最高点，我们相信碳的回收与储存对减少二氧化碳的排放至关重要。配合我们对SDG 13的支持，我们与国家公园局合作，在新加坡植物园内建立一座华侨银行树木园，用于培育与保护超过2,000棵濒危的龙脑香树。

华侨银行树木园是在对抗气候变化方面所作承诺的重要一环，因为碳排放正处于历史最高点，对人类造成大灾难的可能性日益增大。每棵龙脑香树在其一生中能储存多达4万公斤的二氧化碳。这座华侨银行树木园装有物联网 (IoT) 系统，能远距离持续监测这些树木及其环境。

有关我们如何为SDGs作出贡献的其他案例，请参阅第13页的“负责任与可持续融资”章节。有关华侨银行如何为每个重点SDGs的特定目标作出贡献的详情，请参阅本银行网站。

可持续发展支柱1: 以客为先

实现我们的可持续发展目标



普惠金融

对我们的重要性

提供创新与便利的金融产品与服务，这一理念与我们协助社区中的个人与企业达成理想的目标相一致。

我们的管理方式

我们提供产品与服务以满足社会中各个群体的需要，包括儿童与年轻家庭 (儿童培育帐户)、16至29岁的青年 (FRANK by OCBC扣帐卡) 以及接近退休与已退休人士 (银发族理财程序Silver Years by OCBC Life Goals)。

我们在2019年推行多项创新金融服务，使初创公司与小型企业能更好地取得融资：

率先在市场推出在同一天网上设立公司与即时开设银行账户，为一开始就采用数码银行服务的新加坡初创公司提供服务。凭借强劲的发展势头，超过90%的新中小企业账户是以数码方式开设，我们通过与数码公司秘书合作，使企业在注册公司的同时即能开设企业帐户，并以此方式为企业家提供增值服务。

身为领先的中小型企业银行，支持创新与高增长的中小型企业

- 为具有创新业务模型或采用新兴科技的中小型企业提供商业创投贷款。

与P2P借贷伙伴合作，为小型企业提供贷款

- 推出试点项目以提供短期交易融资，满足中小型企业在这方面未受充分关注的需要。

为低收入家庭提供理财知识课程

新推出的华侨银行-职总优儿学府鸿桥计划的活动之一，是为家长提供理财知识讲习班，协助他们更妥善地管理家庭财务。这些讲习班将由我们财富管理团队的员工义务负责主持，并将在2020年至2024年期间每季主办。



华侨银行集团行政总裁钱乃骥在2019年9月23日举行的华侨银行-职总优儿学府鸿桥计划中与家长及其子女合影。

亚洲最佳中小型企业银行奖

由《欧洲货币》杂志颁予

新加坡与印尼最佳中小型企业银行奖

由《阿尔法东南亚》颁予

新加坡最佳贸易融资银行奖

由《阿尔法东南亚》颁予

我们的表现

新加坡儿童培育帐户经营者

名列第一

向新加坡、马来西亚与香港的中小型企业提供 **>5亿新元** 的政府援助贷款，增长21%⁽¹⁾

⁽¹⁾ 我们实现了5亿新元的新贷款目标，但由于香港市场更具挑战性，总体贷款增长为21% (2019年目标为25%)。

我们的目标

2020年在新加坡儿童培育帐户市场份额继续保持 **第一**

2020年向新加坡、马来西亚与香港的中小型企业提供的政府支持新贷款达到 **5.5亿新元**

2020年透过数码平台提供 **40%** 的新商业贷款

可持续发展支柱1: 以客为先

数码化

对我们的重要性

科技正在飞跃发展，客户的需求与期望也在随之改变。因此，数码化是华侨银行重中之重的任务。我们必须持续为客户提供创新和无缝的解决方案，满足他们在使用服务中各阶段的需求。

我们的管理方式

数码变革是华侨银行企业策略的组成部分。我们着重推动银行整体的数码变革，致力创造“未来银行”。

我们的数码策略贯彻于银行的各方面活动中。我们聚焦于重新定义数码银行服务，为客户提供具有创意的新价值观点以及下一代的用户体验。

进行业务转型，促进创意及鼓励大规模的便捷工作方式，建立生态系统的伙伴关系，并开创人工智能，这些都是我们策略的重要原则。

我们的数码化策略是由集团行政总裁所领导，并由新加坡及各核心市场的专属数码团队给予支持。各业务部门负责执行数码化策略中的相关部分。

The Open Vault at OCBC, Carpe Diem 与AI Lab继续担任我们数码化旅程的主要驱动力。有关这些计划的详情，请参阅本银行网站。我们也将继续在整个集团推广华侨银行未来智能计划，建立一支能因应未来的工作队伍。有关详情，请参阅第25页。

以下是我们在2019年推行的部分新措施:

重新建构手机银行服务

- 提供主动、个人化与自动化的金钱管理，下一代细分客户旅程以及AI驱动的语音银行服务。

全民化财富管理

- 采用OCBC Life Goals, 成为首家在数码平台推出全套以目标为基础的咨询与财务规划解决方案的银行。

即时承接客户

- 首家能够让常用银行产品(包括信用卡、个人贷款与银行账户)立即获得批准和使用的银行。

- 这项服务运用了GovTech与专有eKYC平台的战略伙伴关系。

ATM的创新服务

- 透过OCBC Pay Anyone手机应用，成为新加坡首家能够使用QR码在ATM进行无卡提款的银行。

- 推出新款式的ATM，将高金额现金提款与存款之类的柜台服务转为数码自助服务。

支付与生态系统

- 推出数码忠诚度平台STACKTM, 由华侨银行运行, 用于在多个奖励计划之间追踪与交换奖励积分。

- 与LTA和NETS协调合作, 实现无接触的过渡付款。

以营运模型为中枢而容纳大规模便捷性

- 从孤立的项目式提供架构, 转变为共创平台方式, 由具备共同衡量标准的跨空间并跨职能的团队来建立。

我们的表现

新加坡的数码客户⁽¹⁾

53%⁽²⁾个人
(2014年为36%)

65%中小型企业
(2014年为36%)

92%
的金融交易⁽³⁾是由个人客户以数码方式完成

77%
的数码个人客户使用手机银行服务

⁽¹⁾ 数码客户是指过去三个月内至少一次使用互联网/手机银行服务的客户。

⁽²⁾ 数码活跃客户的数目取得每年9%的强劲增长, 使数码活跃渗透率达到53%。数码活跃客户的绝对数目按计划增长, 但数码渗透率出现2%偏离, 这是因为活跃客户出现超出预期的大幅增长。我们依然维持原有进度, 能在2023年之前达到60%的目标。

⁽³⁾ 金融交易是指非现金性质的转帐与支付交易。

我们的目标

提高新加坡数码客户的数目:

个人:
在2020年提高至
56%
在2023年提高至60%

中小型企业:
在2020年提高至
67%
在2023年提高至70%

在2020年将数码方式
进行的金融交易提高至
>90%

在2020年将使用手机银行服务的
数码客户保持在
>75%

让中小型企业更具掌控能力

华侨银行继续协助中小型企业在数码变革旅程上迈进:

- 率先在市场推出可在同一天网上设立公司与即时开设银行账户的服务。
- 推出网上公司贷款, 提供中小型企业客户24/7自助式贷款申请功能与审批。

- 推出OCBC Start Digital计划, 协助中小型企业客户在银行服务之外的领域也实行数码化, 包括人力资源、会计、数码行销、数码交易以及网络安全等。
- OCBC Malaysia获委任为B2B网上平台DaiGor的独家交易促成商, 负责进行跨境电子贸易结算, 让当地中小型企业能增加在全球贸易中的参与机会。

像我们这类的小公司, 要在新加坡扩充生意, 就必须有效运用科技以改善生产力。身为一家中小型企业, 我们的强项在于能对变化迅速作出应变, 我们必须尽量利用OCBC Start Digital这类的机会。

— Faisal Asri, 3D Brand Agency 创办人

协助客户过渡至数码支付

在本年度, 华侨银行成为新加坡首家加入新电信的VIA手机支付联盟的银行。在2020年第一季之前, 华侨银行客户在前往泰国或日本旅游时

将能进行无现金支付。他们将能透过OCBC Pay Anyone手机应用, 在VIA网络所涵盖的超过170万个商家伙伴进行QR码支付, 支付时换新元, 兑换率也将具竞争力与透明度。

这项与新电信合作的长期伙伴计划, 是我们推动客户采用数码支付, 解决他们数码支付需求的又一个重大的里程碑。

— 金伟雄, 集团常务副总裁兼环球财富管理及个人银行总裁



协助客户改用数码支付。

实现我们的可持续发展目标



最佳ATM创意奖

由《数位银行家》之全球零售银行创新大奖颁予

最佳自助服务银行奖

由《数位银行家》之全球零售银行创新大奖颁予

最佳数码银行倡议奖

由《数位银行家》之全球零售银行创新大奖颁予

最佳互联网银行倡议奖

由《数位银行家》之全球零售银行创新大奖颁予

最佳交易银行服务 网上平台奖

由《阿尔法东南亚》颁予

最佳API倡议、应用或 方案奖

由《亚洲银行家》之商业成就大奖颁予

最佳数码贸易 融资平台倡议奖

由《亚洲银行家》之商业成就大奖颁予

数码转型与现代应用 开发得奖者

参与Red Hat APAC创意奖

可持续发展支柱1: 以客为先

客户体验

对我们的重要性

我们对社会的最主要影响，是透过我们的核心业务，为客户提供符合他们需要并改善其生活的财务解决方案。我们要取得长期成功，其基础在于深化与客户的互动以及建立持久关系。

我们的管理方式

我们采取以人为本的设计 (HCD) 实务以建构功能良好、容易理解和打动人心的产品与服务，从而开发出结构化的设计方法，该方法首先是深入了解客户的需要，而最终是让他们得到最为切身的满意体验。

要实现上述，主要工作是使设计培训课程 (Great Design Bootcamp 和 Masterclass) 更为完善，并在整个组织中有系统地推行和扩展设计实务，以此树立华侨银行客户体验的标准。

培训课程的主要目标是让负责构建和开发产品的员工掌握一套全新的工作技能，使他们能够发现创新服务，确定其优先性并加以执行。参与者的培训着重以下主题：

- 重新设计问题以培养新的银行服务方式的构思。



我们的纽约办事处总经理Raymond Chee在华盛顿哥伦比亚特区颁奖典礼上领取全球最佳个人银行奖。

- 对概念进行原型设计和测试以验证和理解其有效性。
- 根据客户的需求对组织的目标重新优化及调整以确保一致性。

透过指导选定的团队并让具有设计能力和专长的员工加入这些团队中，以实现扩展设计实务。这将促使员工对客户需要更为敏感，协作能力更强，执行速度也更快。

我们进一步针对已有的客户体验，调整及监测我们的做法。这是通过有系统且严格地衡量客户满意度，客户投诉数量 (越少越好) 以及客户推荐银行的意愿 (净推荐值) 来完成的。

此外，我们认为投诉是银行了解和改善人员、系统与流程以留住客户并促进业务的机会。所有收到的投诉都会进行审查并跟踪直到解决为止。我们对所有已解决的投诉的数据和趋势进行分析。由业务与营运部门代表组成的投诉管理委员会领导调查投诉的根本原因解决方法，并在过程中学习和改善。投诉数据和问题将与高级管理层及董事会分享。

我们十分注重对客户的深入了解，以便为他们创造容易使用及有价值的产品。这是我们成功背后的重要因素，尤其是对我们的互联网与手机银行服务的数码能力所取得的成功更重要。

— 金伟雄，集团常务副总裁兼环球财富管理及个人银行总裁

我们的表现

新加坡零售银行服务的内部E-B计分⁽¹⁾达到

74%

超越2019年所订目标

净推荐值比2018年提升

1%

所有客户投诉中有

87%

自收到时起的三个工作日内得到解决(新加坡)

80项与个人资料相关的投诉获

100%

解决；所有15项提交个人资料保护委员会 (PDPC) 的有效投诉均获得解决

我们的目标

新加坡零售银行服务在2020年的E-B计分维持在至少

68%

拥有最多的

卓越服务奖 (EXSA) 得奖者

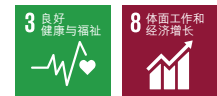
获新加坡银行公会颁予

全球最佳个人银行

由《环球金融》杂志之2019年环球银行大奖颁予

(1) 这是指我们内部的“超出预期-低于预期”(E-B)计分。此计分用于追踪客户与我们员工和银行之间在各接触点与互动时的满意度。

实现我们的可持续发展目标



推出新加坡首个财务幸福指数

华侨银行在2019年发表财务幸福指数，这是迄今为止有关新加坡人财务健康方面最全面的研究。这项研究与超过2,000名在职成年人进行接触，是第一项针对新加坡人在财务幸福十大支柱的表现的研究。

研究所取得的深入观点将有助于我们开发产品与服务，以更好地满足各阶层客户的需要。我们在网站上公布了研究结果，以便公众查看，并了解他们本身在财富幸福方面的优点和弱点。为应对这项指数所发现的不足之处，我们也推出OCBC Financial Masterclass，这是一个内容严谨的理财知识课程，为公众提供一些实用诀窍。



我们发表了新加坡第一个财务幸福指数，这是有关新加坡人财务健康方面的全面研究。我们计划每年发表这项指数，并在未来几年内扩展至我们的核心区域市场。



新加坡国立大学的大学城FRANK专门店于2019年3月开幕，与其年轻的目标受众产生了良好共鸣。这是因为专门店采用以人为本的设计方法，而且在设计过程中已经针对其构思与年轻人互动交流。

在主要大专院校设立FRANK专门店

FRANK专门店的主要目的是以可持续方式与年轻人建立联系。除了原有的南洋理工大学和新加坡管理大学

专门店外，新加坡国立大学的大学城也设立了最新的一间专门店，提供了挑战传统思维并发展进取方法的机会，也就是创造了一个符合以人为本设计原则的空间。要达到这点，就必须与学生和

学校行政部门合作。设计活动的重点在于融入研究和共同创作。在与学生交谈时，我们可以清楚发现：

- 提供足够空间供学生读书和温习功课，相当于提供机会以创造一个专用空间，让学生放慢步伐和放松心情。
- 专门店提供WiFi和充电插座，并举办各类活动，包括有关理财知识的午餐讲座以及学生俱乐部的社交活动。
- 专门店并非只在一般营业时间开放的银行，而是24/7全天候开放，十分适合校园生活的节奏。

专门店受该大学环保精神的启发，因此采用创新的冷却系统，无需使用冷却剂即可冷却室内的热空气，其成本仅为传统冷气机的20%。

可持续发展支柱2: 承担环保与社会责任

负责任与可持续融资

对我们的重要性

气候变化的威胁日益增长，急需推动的可持续发展，这现状为银行业同时带来风险与机遇。

在一方面，不断演变的ESG风险必须被了解、识别、评估、管理并最终进行披露。

另一方面，我们也有机会通过将资本引向可以实现更加可持续未来的过渡项目，催化可持续发展方案。

我们的管理方式

我们的理想是在负责任与可持续发展融资方面成为亚洲领先银行。

实现这一理想的核心，是我们一贯致力于为我们的股东、客户与社会创造及维持价值的长期观点。

这项承诺形成了我们对负责任与可持续融资的管理方式。

负责任融资

管理风险并确保进行负责任的借贷，一向是华侨银行行事时所秉持的重要原则。

多年以来，虽然影响我们业务的破坏性力量不断演变，但我们处理负责任融资的方式也同样在持续加强。

ESG风险评估嵌入风险管理流程

初始ESG风险评估

- 面向客户的关系经理进行初始评估，识别客户/交易是否具有显著的ESG风险
- 如果具有显著的ESG风险且未获缓释，客户/交易将被拒绝
- 属于ESG排除清单中的客户/交易，则不会进行

强化尽职调查

- 高风险客户/交易必须由银行的ESG专员进行强化尽职调查
- 取决于ESG风险的性质，设施协议可能会增设具有时间限制的行动计划和ESG协定

升级与审批

- 具有显著声誉风险的交易必须升级至声誉风险检讨小组以进行批核
- 所有交易都必须经由相关信贷审批单位作出批准
- 如果客户无法同意某个行动计划，或有关风险太高，则信贷部门将拒绝批准

监测

- 必须定期监测客户对所同意的行动计划与ESG协定的进展
- 如果协定遭违反，或未达到我们的ESG期望，则应重新评估客户关系
- 对客户ESG评估必须在整个融资期间定期进行
- 融资组合的ESG风险敞口必须加以监测，其结果必须定期向集团行政总裁与董事部风险管理委员会报告

集团审计部为ESG风险评估流程提供保证

我们的管理方式的主要内容说明如下：

1. 我们的ESG风险评估流程：

我们在2017年推行ESG风险评估流程，将ESG风险的管理整合入我们的信贷与风险评估流程中。

所有适用的新的及现有的公司、商业与机构客户/交易都必须纳入这个ESG风险评估流程中。

ESG风险评估将与业界的ESG风险水平(高度、中度、低度)相对应。对属于高度ESG风险的行业的交易，我们将进行更深入的评估。

2. 我们的排除清单：

基于我们对负责任融资的承诺，某些活动作为银行我们将不予支持。我们的排除清单列明这些不会提供融资的活动：

涉及特定领域的禁止项目包括：

- **能源：**我们不会提供新融资给燃煤电厂。

- **金属与矿业：**我们不会提供新融资给褐煤矿。
- **国防：**我们不会提供融资给用于侵略战争的争议性武器和弹药(比如核弹、生化武器、人员杀伤地雷及集束弹药)的生产与贸易业务。

我们也禁止以下融资：

- 涉及伤害性或剥削性的强迫劳动或伤害性的童工的生产或活动。
- 位于联合国教科文组织列明的世界遗产及拉姆萨尔公约指定的湿地范围内，或者会对这些地点造成严重影响的项目。
- 野生动植物的生产或贸易，包括受濒危野生动植物种国际贸易公约(CITES)和野生动物保护联盟金融工作小组所管制的产品。



3. 我们的特定行业政策：

我们针对具体行业的政策概述了我们对具有高度ESG风险影响的客户的要求与期望。

我们配合不断变化的外部环境，持续制订新政策或修订现有政策，从而改进这一框架。

在2019年，我们制定的新特定行业政策包括化学品、国防、基础设施及废物管理。我们的特定行业政策现在已经涵盖新加坡银行公会的负责任融资准则所确立的所有‘高度风险’行业领域。

华侨银行特定行业政策：

- 农林业
- 化学品
- 国防
- 能源
- 基础设施
- 金属与矿业
- 废物管理

我们的ESG风险评估表现

按业界划分须接受ESG风险评估的交易(2019)



57% **低度** ESG风险的行业主要是涉及服务、咨询、交易、批发和零售贸易的行业。

32% **中度** ESG风险的行业包括制造业活动以及其他未被列入高度或低度风险类别的活动。

11% **高度** ESG风险的行业是指新加坡银行公会的负责任融资准则中所列出的8大高风险领域。

2019年所评估的交易数目
>8,900宗

共有
>200项
交易需要进行强化尽职调查，并导致其中3项因其内在ESG风险而被拒绝

2项
交易需升级至声誉风险检讨小组，其中一项在提出改善条件后获得批准，另一项则被拒绝

至今有
>4,400名
员工接受可持续发展相关课题的培训

有关ESG风险评估流程、排除清单及特定行业政策的详情，请参阅我们的网站。

可持续发展支柱2: 承担环保与社会责任

应对气候变化

来自气候变化的威胁，是今日社会所面对的最大挑战之一。应付气候变化是一项复杂的挑战，需要各行各业采取集体行动及通力合作。

身为融资经营者，我们应当尽力参与，这是责无旁贷的。在2019年，我们在应对气候变化方面采取了三个主要步骤：

- 成为新加坡首家宣布停止为任何国家的燃煤电厂提供新融资的银行。
- 成为气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 的签署方之一，表达我们的



支持。我们也设立了内部工作小组，以负责带领这方面的工作，推行TCFD所制订的建议。

- 更新我们的气候变化声明以反映我们的新承诺。

可持续融资

身为银行，我们的目标是联合具有相同理念，在社会中为可持续发展作出贡献的客户，提供量身订制且值得信赖的可持续发展融资方案。

具体而言，我们了解银行在支持迈向低碳与可持续发展经济的过程中所需要扮演的角色。在这方面，我们乐见各种新兴机遇的出现，包括可再生能源、绿色建筑等行业，以及其他为可持续发展作出贡献的行业。

在专门的可持续融资团队领导下，华侨银行在2019年完成了超过20项绿色贷款与可持续发展联结贷款，并在本区域的绿色融资排行榜中成为排名第一的委托牵头行。我们也加强对可持续发展融资的承诺，并设定目标，希望能在2022年之前建立100亿新元的可持续发展融资组合。

随着可持续发展融资的概念不断演进，华侨银行将继续制订一系列全面而创新的解决方案，力求在我们客户经商所在的市场，满足不断变化的需求并掌握商机。

我们的表现

完成

>20项

绿色与可持续发展联结贷款

对可持续发展融资作出的新承诺

>50亿新元

成为在亚太区(日本除外)

名列第一

的委托牵头行⁽¹⁾

我们的目标

在2022年之前建立

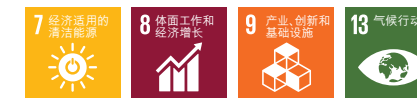
100亿新元

的可持续发展融资组合

融资解决方案	项目融资	绿色贷款与绿色债券	可持续发展联结贷款	绿色资本工具	
重点行业	可再生能源	绿色建筑	水资源管理	清洁运输	污染控制

⁽¹⁾ 华侨银行获彭博社(绿色UoP贷款)与Debtwire(绿色与可持续性联结贷款)选为2019年亚太区(日本除外)排行榜名列第一的委托牵头行。

实现我们的可持续发展目标



马来西亚瓜拉基蒂的太阳能电厂。

OCBC Al-Amin与Edra Solar合作开拓新领域，推出马来西亚第一个亚细安可持续发展Sri Sukuk项目

OCBC Al-Amin担任Edra Solar Sdn Bhd的Sukuk可持续发展框架顾问及牵头行，这是马来西亚的首个这类项目。本银行在2019年9月30日成功将马来西亚首个亚细安可持续发展与

负责任投资(SRI) Sukuk项目定价为2.45亿令吉，为Sukuk市场建立了新标准。

Edra Solar将工厂缓冲区土地拨出超过15%，让当地社区进行农耕，并且不从中收取任何经济利益，因此这个项目预料将同时创造环境与社会利益。

为客户提供绿色融资方案

根据国际能源署(IEA)的资料，建筑业整体所用能源达到全球能源消耗量的36%，其直接与间接二氧化碳排放量则达到全球的将近40%。

透过建造更坚韧的基础设施，华侨银行获得机会使其业务与资产变得更具

可持续性。星狮地产集团⁽¹⁾在2018年展开其绿色融资旅程，华侨银行为星狮地产集团在2018/2019年的五项绿色贷款中的四项提供支持，包括在2019年6月由华侨银行担任一笔1.7亿澳元绿色贷款的协调行，为星狮物流工业信托提供绿色贷款。

⁽¹⁾ 星狮地产有限公司及其附属公司



星狮物流工业信托旗下的先进设施Phoenix Transport and SurviTec自2018年6月以来，获得澳洲绿色建筑委员会(GBCA)颁予6颗星的绿色之星建造类评级。



恒隆公司在大陆西南地区首个项目昆明恒隆广场获得美国绿色建筑理事会颁予核壳发展LEED金色预认证。

为房地产发展客户提供绿色融资

华侨银行香港分行是第一家为总部设在香港行政特区的房地产发展商恒隆地产有限公司(“恒隆”)提供绿色贷款的银行。这笔为数10亿港元的绿色贷款将用于中国大陆内获得美国绿色建筑理事会的能源与环境设计领导

(“LEED”)金色认证或预认证的商用房地产发展项目。这项绿色贷款是根据恒隆的绿色融资框架发行的，该框架概述了符合2018年绿色债券原则及2018年绿色贷款原则的绿色金融收益分配所使用的标准和原则。该框架经过全球ESG研究与评级公司Sustainalytics审查，并确认其具有可信度及影响力。

可持续发展支柱2: 承担环保与社会责任

环境影响

对我们的重要性

社会的繁荣离不开健康的环境。作为一家具有实体营运、供应商和客户的银行，我们也必须尽一份力量，减少我们对环境的影响，避免不必要的资源使用，并引导那些与我们互动的人士也采取更为环保的行为。

我们的管理方式

我们的直接环境管理工作主要集中在三个关键领域：

可持续建筑与营运

通过取得BCA绿色标志认证及采用与能源、用水、废物相关的最佳行为准则，改进我们的建筑物与营运的环保绩效。

我们的表现

我们将继续针对银行运营所造成的环境影响作出报告，这也为我们追踪与推行措施并改进工作提供绝佳机会。

能源与排放	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾
用电量 (MWh)	77,751	94,903	123,561
用电强度 (kWh/ft ²)	22.6	20.7	21.3
范围2所购电力的排放量 (tonnes CO ₂ e) ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾	38,216	51,558	74,060
范围2排放强度 (kgCO ₂ /ft ²)	11.1	11.3	12.8
用水	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾
总用水量 (m ³) ⁽⁷⁾	333,947	501,464	609,760
用水强度 (m ³ /ft ²)	0.1	0.1	0.1
用纸	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾
办公室用纸量 (tonnes) ⁽⁸⁾	303	258	239

注：

(1) 2017年的能源、用水量与温室气体排放数据只包括在新加坡、马来西亚与中国的华侨银行所用建筑物、办公室、分行与附属公司(BOS与OSPL)。

(2) 2018年的能源、用水量与温室气体排放数据包括华侨永亨(中国、香港与澳门)。

(3) 2019年的用电量、温室气体排放与总用水量在2019年显著增加。这是因为报告范围扩大至包括OCBC NISP。

(4) 2017年与2018年的用电量数据已经重列，以涵盖所列实体。

(5) 华侨银行采用营运控制方法确定温室气体排放量。

(6) 排放系数来源：全球环境策略研究所(IGES) – IGES电网排放系数。

(7) 用水是来自供水公用事业设施。

(8) 用纸量数据只限于新加坡的营运。

2019年所采取的措施包括：

- 对我们的建筑物进行改造，包括升级中央空调系统的设备以及安装动作感应器以控制办公室大厅和停车场的灯光。
- 针对可否在部分特选建筑物安装太阳能电池板展开可行性研究。
- 启动程序为两家分行提出申请取得BCA绿色标志认证。

可持续采购

在筛选与选择供应商时，尽量优先采购较不破坏生态的产品与服务。

我们继续采购可生物降解的用品及获得森林管理委员会(FSC)认证的办公室用纸。

鼓励环保行为

与员工、客户与更大社区进行互动，提高大家对气候变化的意识，并促进环保意识。

2019年所采取的措施包括：

- 鼓励客户改用电子结单，自2014年以来已节省24%的用纸量。截至2019年12月，适用帐户的结单已有54%是以电子方式发送。
- 在新加坡所有客户分行与部分办事处停止使用塑料瓶装水。



有关#OCBCcares华侨银行关怀计划环保基金的详情，请参阅年度报告书中文版第34页的“关怀我们的社区与环境”章节。

我们的目标

2020年所有华侨银行新加坡办事处停止使用塑料瓶装水

2020年继续减少纸张使用量5%

2020年的用电量维持在2019年用电量的+/- 5%之内

在2020年制定供应商行为准则，列明对供应商预期应达到的环境与社会责任



为社区提供清洁能源照明

为了支持可再生能源，来自新加坡华侨银行和OCBC NISP的义工在印尼万隆的Desa Sukajadi村安装太阳能电池板，为100个家庭提供灯光照明。引入这种清洁能源将有助改善这些目前并无电力供应的居民的生活条件。



向员工灌输支持#noplastics无塑料观念

我们的环球个人金融服务(CFS)企业社会责任团队推行多项措施，向员工宣导停止使用用完即弃的塑料制品。这些措施包括在电梯大厅贴上提醒

小贴纸，分发可重复使用的餐具及主办无塑料活动。

在2019年，该团队主办了两次“咖啡车时光”活动，鼓励员工自带杯子，即可换取社会企业Pope Jai Thai所提供的免费食品与饮料。



农历新年红包封再循环

农历新年所需的红包封广受大家欢迎，我们在生产红包封时采取了可持续发展的方式，宣导降低碳排放的气候变化讯息。

我们在各个市场所提供的红包封是采用FSC认证纸张印制，我们也不再使用一般的单次使用塑料袋来包装红包封，而是改用环保纸张。红包封

采用了再造树林、干净水源及清洁空气等环保元素作为设计。印制的数量也减少10%以减少浪费。我们在新加坡的所有分行都在春节期间设置回收箱，鼓励客户将用过或多余的红包封放入回收箱，用于制成纸浆循环利用。我们总共回收了4,000公斤的红包封，所取得的纸浆可用于制10,411个纸箱。

可持续发展支柱3: 重视诚信

稳健治理

对我们的重要性

稳健治理是我们取得成功的基石。建立制衡制度让董事部能够适当地控制及监管各项责任。这对建立和维护利益相关者对我们的信任至关重要。此外，促进良好的领导力是为所有利益相关者创造长期可持续价值的关键。

我们的管理方式

为实现我们对最高的公司治理与道德行为标准的承诺，我们在遵守法律规范之外，也在银行整体内部建立始终如一的最佳实务准则。

华侨银行行为准则与集团政策中列明了所有员工应当遵守的行为标准，包括对任何形式的诈骗、贿赂与腐败均采取零容忍态度。这些标准透过员工沟通、参与、培训与评估加以实施。

为了在整个集团促进稳健治理的文化，我们在2019年所采取的部分主要措施如下：

新版核心价值观：长期价值、诚信、前瞻性、责任感与尊重

- 在2019年我们重新定义了核心价值观，以基于长期思考与负责任的银行服务来建立新的企业文化，并与银行宗旨与新品牌承诺保持一致。

新设董事部道德与行为委员会

- 成为新加坡首家设立道德委员会以确保实现负责任银行服务的银行。董事部的道德与行为委员会是由文化

与行为治理结构所支持，负责监管以确保华侨银行集团的核心价值深植于我们的企业文化中，并成为员工自我行为表现的指导原则。在本年度，Ernst & Young 受聘制订银行的文化与行为方案，其相关建议已实施或即将实施。

新设文化与行为管理委员会

- 新设立的文化与行为管理委员会是由集团行政总裁担任主席，目标是加强华侨银行集团内部的现有政策与方案，并推行与道德、文化及行为有关的措施。

新设集团道德、文化与行为部门(GECC)

- 在集团法律与条规遵循部内设立这一新部门，以支持新加坡本地与集团层面的文化与行为方案的设计与推行。GECC还将协助监测有关文化与行为的问题。

员工行为触动机制(ECT)

- 这项机制在2018年实施，包括一组监测员工行为的指标，是对现有人力资源管理工具的整体性辅助。在2019年，我们将ECT计划扩大至主要附属公司，并继续定期检讨，在必要时加入更多的银行整体与特定企业指标。

内部控制与诈骗意识评估(ICFAA)

- 这是一项年度演练，目的是评估员工对内部控制、诈骗报告、举报及网络与资讯风险的了解水平。

举报方案

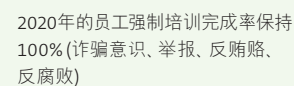
- 为员工和公众提供透明的举报管道。这些管道包括：
网站: www.ocbcgroup.ethicspoint.com；
热线电话: 800-110-1967
- 在2019年，集团审计部经由各个通报渠道共收到24份匿名与非匿名举报报告。举报报告的调查是由集团审计部独立进行，调查结果已经并将报告给董事部审计委员会。

我们的表现



⁽¹⁾ 这项培训表现包括新加坡、中国与其他国际分行的员工。

我们的目标



最佳风险管理奖

由2019年度新加坡企业大奖授予



公平交易

对我们的重要性

身为金融服务集团，我们能持续取得成功，得益于我们与客户建立持久关系的能力。这需要我们对客户保持尊重，诚信待人，并以公平和专业的方式服务对方。

我们的管理方式

公平交易一贯是我们核心价值中所强调的主要环节。更具体而言，我们的‘诚信’价值更是公平交易的重点，是我们业务的根本。

配合我们为满足客户需要而作出的承诺“深知你心，更合你意”，我们在对待客户时致力达到以下几个方面：

- 提供清晰、相关且及时的讯息，协助客户作出明智的决定。
- 只向客户推荐符合他们的财务目标和风险型态的产品。
- 对销售人员进行培训与认证，确保他们有能力给予客户适当意见与建议。

- 认真对待客户的反馈和投诉，并确保这些问题能有效和及时地获得处理。

我们所采取的部分主要措施如下：

公平交易委员会及框架

- 监督策略计划与措施以确保实践公平交易原则，包括对银行及其附属公司的公平交易状态进行季度审查。在2019年，这项审查并未出现任何不良问题。

- 为衡量与监测公平交易所取得的成果，我们设有监测计划。此计划所得结果的范围涵盖定量与定性两方面，是委员会明确银行在公平交易方面表现的基础。

- 监测计划中的定量部分包括向MAS报告不当案例的数目、审计结果、由于不当销售所产生的赔偿金额以及MAS平衡计分表结果等，涵盖范围包括金融、营运与业务领域。最终的定量评级，

是根据这些成分的合计结果，确定为绿色、橙色或红色评级。

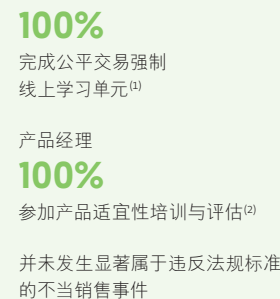
- 不当行为事件的定性评估，如果发现其本质与体制相关，则会对最终评级有所影响。

- ‘交通灯’式测量系统采取全面而独立的方式，快速识别差距，并确保这些问题获得适当处理。

产品适宜性委员会、政策与框架

- 对新投资产品的批准进行严格管理，确保新投资产品以适当的方式提供给银行的目标客户群体。在2019年，获批准的新投资产品共有56项。

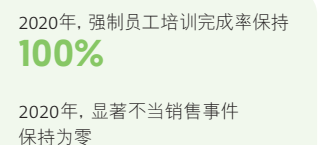
我们的表现



⁽¹⁾ 此统计数据只包括新加坡与马来西亚员工。

⁽²⁾ 此统计数据只包括新加坡的产品经理。

我们的目标



一位个人财务顾问向客户讲解，确保他了解投资产品的特点与风险。

新版核心价值观 – 为我们的利益相关者创造可持续价值

本银行在2019年5月推出新版核心价值观，反映我们作出更广泛与深入

的承诺，为股东、员工和我们所服务的社群创造真正可持续的价值。诚信依然是我们的重要价值，体现了银行致力于公平从事业务的基础。



可持续发展支柱3: 重视诚信

对抗金融犯罪与网络威胁

对我们的重要性

金融犯罪与网络威胁有可能破坏我们的银行服务, 导致金融损失, 并对我们的客户、我们的组织及整个经济体造成影响。随着各银行提供更多的数码便利和产品, 这些数码平台将日渐成为网络攻击、诈骗、洗钱与恐怖主义融资的目标。为了维护利益相关者的信任, 对于我们来说抵御这些风险至关重要。

我们的管理方式

我们采取全面的方式对抗金融犯罪与网络威胁, 确保所有产品与服务都拥有内建的安全性设计。

我们制订了一套全面的政策与实务框架, 通过积极的企业风险治理加以实施。

我们持续对新科技作出投资以保护客户的资料和金钱, 同时依然提供流畅的银行服务体验。

此外, 对抗金融犯罪与网络威胁也需要良好的合作与伙伴关系。在业界方面, 我们与多家伙伴合作, 提高相关标准, 并积极分享网络与诈骗威胁的资料。

我们定期认证所设立的安全措施的有效性, 并及时解决所出现的任何问题。我们透过24小时运作的网络安全营运中心对网络威胁进行监测。

我们在2019年所采取的部分主要措施如下:

反诈措施:

- 进一步加强反诈措施以保护客户的网上交易。
- 部署新系统以侦测与华侨银行网上银行平台互动的设备是否遭受入侵。
- 对网络诈骗进行公众宣导。
- 强化侦测系统与流程以保护客户免受诈骗所害。
- 与警方及其他金融机构进行合作。

防范洗钱(AML)与 对抗恐怖主义融资(CFT)

- 防范洗钱与对抗恐怖主义融资行业合作伙伴(ACIP)成员之一。
- 继续运用人工智能(AI)与机器学习技术以加强可疑交易的检测。

网络韧性

- 加强防范性、侦测性及反应能力, 以管理高级网络威胁。
- 发布相关准则以鼓励安全采用特定新兴科技, 比如机器人流程自动化(RPA)及物联网(IoT)。
- 主办各种新兴科技论坛, 促进银行全体人员学习和分享。

我们的表现

透过反诈措施, 阻止
1510万新元
落入欺诈者手中

我们防范诈骗所作的努力获得新加坡警察部队表扬, 并授予
34个奖项

100%
完成双年度强制性防范洗钱与
对抗恐怖融资培训与评估

100%
员工完成常年网络与资讯风险
意识在线培训与评估课程

通过社会工程测试方案对
100%
员工进行测试

我们的目标

2020年的强制性防范洗钱与对抗
恐怖融资培训与评估完成率维持
100%

2020年的社会工程测试方案的
员工参与率维持
100%

2020年的常年网络与资讯风险
意识在线培训与评估课程
完成率维持
100%

(1) 相关伙伴包括新加坡银行公会网络安全常任委员会(ABS SCCS)、金融服务讯息共享与分析中心(FS-ISAC)及公共私营网络罪案利益相关者联盟(APPACT)。



因银行成功阻止一位客户免受诈骗, 特此获得新加坡警察部队授予奖牌。

维持信任的银行服务环境

多年来, 本银行一直致力于保护我们的客户, 使其免于成为欺诈者的目标, 尽管这种情况极难发现。

为表彰我们在侦测和预防客户成为骗局受害者而所做的努力, 新加坡警察部队授予我们34个奖项。其中一个事件所涉及的客户在接到自称是其供应商的电邮之后, 205,000新元汇往马来西亚的一个帐户。银行的诈骗侦测系统对这项交易作出标注, 我们的诈骗分析人员因此将事件升级处理。在获得客户确认这是诈骗事件之后, 银行即时与所涉交易银行合作冻结了这笔款项, 并在过后归还给这位感到庆幸的客户。由于提高客户意识是抵制这类骗局的最佳防卫, 本银行与新加坡警察部队一起积极开展推动公共意识与宣导活动, 并在主流新闻媒体中刊登信息。我们在这方面的努力, 强化了本银行的牌, 并且维持了大众对银行服务环境的信任。

加强业界科技风险管理实务

华侨银行的科技风险专业人员义务领导和参与了一个业界工作组, 成员包括来自16个组织的超过70名专业人士, 工作组与金融管理局共同制订

一组新的科技风险管理准则。修订准则旨在促进业界用合理做法来管理科技风险, 此准则在MAS最后定稿之后将取代现有版本。



定期进行集思会议, 共同制定新的科技风险管理准则。

培训员工成为网络安全专才

在本年度, 除了现有的全面性意识培训与测试方法之外, 我们也推出一项新的网络风险、安全与保证培训课程。此课程与淡马锡理工学院合办, 在

未来三年将培训多达200名银行员工成为网络风险分析师、网络安全专才及网络审计师。这项网络认证课程是华侨银行未来智能计划的一部分。

在华侨银行, 我们深信员工是应付潜在威胁的最重要防线。银行作出巨大努力, 确保员工对现有和新兴风险都有所了解, 并接受应对这些风险的培训。

— 朱年辉, 华侨银行集团风险管理总监



作为华侨银行未来智能计划的一部分, 推出OCBC网络认证课程。

可持续发展支柱 4: 珍惜人员

包容性团队

对我们的重要性

我们相信创造包容性工作环境，并建立包容差异及肯定个人价值与贡献的文化的重要性。

我们的管理方式

我们采取方式以确保营造一个人人机会平等，不同意见均能得到重视的工作环境。这包括涉及以下课题的政策：

- **学习与成长：**我们提供具吸引力的工作经验及广泛的相关培训与发展课程，使员工能够充分发挥他们的潜力，并负责他们的学习之旅。有关详情请参阅第25与26页。
- **多元性与包容性：**华侨银行雇主品牌清楚阐明了我们的方案与政策，这些方案与政策立足于三大雇主品牌支柱，即关怀、进取及与众不同。
- **工作与生活并重：**我们协助员工在事业与个人生活上都取得成功，对需要兼顾工作与家庭的职业家长提供灵活的工作安排。我们也在三个工作场所各附设一个设施齐全的儿童托管中心。
- **反欺凌与骚扰：**我们的行为准则为员工提供了有关反欺凌与骚扰方面的指导。我们设有健全的申诉处理程序，让员工可以表达他们的担忧，而不必担心遭到报复。

继续成为学习型的组织对我们而言很重要，我们持续培养具适应能力并愿意与其他同事加强分享各种知识的员工。我们所采取的部分主要措施如下：

扩大为女性员工而设的导师辅导机会

- 这项MentorMe导师计划今年迈入第二年，半数导师志愿继续参与这项计划，

导师与学员的配对数也增加一倍，达到26对。这个为期九个月的导师计划使银行高级领导者可以为初入职场的女性员工提供辅导，协助她们取得个人与职业上的成功。

为年长员工而设的LifeRefresh@OCBC计划

- 在本年度，我们为50岁以上员工所设的终身学习计划围绕四大支柱：建立实力、财务规划、生活保健及数码学习。

健康嘉年华

“健康嘉年华”是我们的员工健康日活动，在2019年10月14日首次举办。嘉年华现场安排了多项活动，协助员工增进他们的健康。在这一整天的活动中，员工可享有各种免费服务，包括整脊检查、基因检测试剂盒以及中医看诊等。我们也安排多项讲座，讲题包括睡眠呼吸暂停症、营养、工作伤害及心理健康。



“健康嘉年华”是由集团人力资源部主办，让所有员工有机会探索、学习和了解如何改善自己的个人健康。

2019年的活动包括主办研讨会，协助这些员工了解本身拥有的实力，为下一个人生阶段建立社交网络；提供财务规划课程，让他们为退休生活做更好的规划；也提供老龄模拟及寿命优化活动，提高大家对老龄保健的认识。

我们也大量投资于提升员工技能，让他们也能够参与数码变革。有关这些措施的详情，请参阅第25页。

我去了健康嘉年华的中医展位，并受启发希望通过那位资深中医，更详细的了解自己的整体健康状况。她为我作了准确的诊断，配药给我，也吩咐我应该如何照顾自己的健康。几天之内，我就感觉自己精神好多了，这是今年以来所未曾有的感觉。我很高兴中医能够帮我改善健康。

— Luanna Teo, OSPL零售业务 (私人客户 - KG) 助理副总裁



可持续雇佣承诺

在2019年，华侨银行成为新加坡工商联合总会 (SBF) 可持续雇佣承诺的最早采用者之一。迄今为止，华侨银行已与60多家公司一道，承诺每12个月至少对我们的可持续雇佣实务做出

项改进。配合这项承诺，华侨银行也支持SBF的“可持续雇佣 – 共同实现有意义的商业成就”中的六项主要建议。这六项主要建议旨在透过处理年长人士、家境普通的群体和容易受失业影响者的就业需要，在新加坡建立一个更具包容性的社会。



我们为员工推出Telehealth服务，使他们能以远程虚拟方式求诊。

为员工提供虚拟医生看诊服务

我们与DoctorAnywhere合作，推出Telehealth计划，提供虚拟医生看诊服务，使员工能够方便就诊。员工现在

只需几分钟，就能与新加坡医药理事会注册的普通医生安排看诊时间，所需药物也会配送给他们。

员工从事老龄模拟运动

为提高大家对老龄化的意识，我们今年主办了一项新活动，让员工穿上老龄模拟装来完成他们的日常活动。这项活动

使员工了解年长者在肢体上和心理上的感觉，以此鼓励他们多照顾自己的健康。此次活动也让员工建立对年长者的同理心，学习与他们更好地沟通。

这项活动让我们从两个不同角度来了解老龄化的征兆。透过这项老龄模拟活动，我可以亲身体会一个人年老后的感觉，更能体恤他们，因为他们的视觉和听觉无法再像年轻时一样灵敏清晰。

— Low Bee Hong, 集团人力资源部经理

我们的表现⁽¹⁾

维持员工均衡的性别比例，男性为

41%

女性为

59%

女性领导者的比重为

40%

⁽¹⁾ 此统计数据包括华侨银行集团员工，不包括PT OCBC Sekuritas Indonesia, OCBC Capital Malaysia Berhad 及 BOS Wealth Management Malaysia Berhad。

我们的目标

在未来三年使女性领导者的比重

达到**42%**

在2020年继续使整体员工的性别比例保持均衡

最佳雇主奖 新加坡与马来西亚

由KINCENTRIC授予

家庭冠军奖 (企业组)

由爱家机构授予

银行与金融学院 工作队伍转型奖

由新加坡银行与金融学院授予

可持续发展支柱 4: 珍惜人员

人才管理与保留

对我们的重要性

随着人口结构变化与科技发展，社会需求也在不断演变。员工是银行的重要资产，因此我们必须持续吸引、保留和投资于杰出人才，以确保我们的业务能做好应付未来的准备。

我们的管理方式

在员工任职本银行期间，我们均会致力给予培养，协助他们充分实现其潜能，在这个瞬息万变的经济环境中茁壮成长。

为了使员工在未来继续有所发展，我们审查了超过150个职位。我们确定其中三分之一具有很高的转型潜力，并确保制定了相关的发展计划。在2018年，华侨银行推出未来智能计划，这是一项迄今为止规模最大，最具雄心的数码转型计划，我们承诺在未来三年内投资2000万新元用于员工培养。

今年，我们继续推动员工发展，朝向策略目标迈进，并着重于员工在数码技能方面的提升与重新学习。未来智能计划是整个集团的一项举措，在华侨银行集团的所有主要市场与实体中全面推行。

华侨银行未来智能计划的重点包括七个技能和思维定势以及四个能力级别(从知识级别至熟练级别)。

推出人工智能(AI)奖学金的首家亚洲银行

· 联合新加坡国立大学(NUS)、南洋理工大学(NTU)和新加坡管理大学(SMU)，推出OCBC AI 研究生奖学金计划。

· 推出华侨银行区域奖学金计划以培养本区域的杰出人才，让他们到国外进修并获取区域经验。

新设数码实习生计划 – ProDiGi

· OCBC NISP推出ProDiGi计划，这是一项新的数码实习生计划，目的是透过严格的导师制度、研讨会及在新加坡工作的机会，栽培数码人才。

· 在2019年，共有123名学生申请参加及角逐最佳原型奖大赛，这项比赛将选出三项概念作品，颁予最佳原型奖，并提供实习机会。

推行两大认证通道

· 与义安理工学院合作，推出数据认证通道，为新加坡培养更多的数据科学家和数据分析师。所有13个单元均由华侨银行相关专家的业界人士参与编订，此课程是由技能创前程计划资助，所有新加坡公众都可在义安理工学院报读。

· 推出网络认证通道，包含16个单元与模拟黑客，培养200名网络风险分析师和/或网络安全专才。

此外，我们也对执行人员发展计划(EDPs)作出改革，确保计划继续跟上时代，符合业务的需要：

· 新设高级领导者发展计划(BOLD)

这是一个与IESE合作设立，为期九个月的重点计划，旨在协助高级领导人克服瞬息万变的世界中日益复杂的挑战，应付可持续发展与数码变革等课题。

· **新设华侨银行南洋理工大学执行人员发展课程(OCBC NTU EDP)**
与南洋理工大学合办，课程为期一周，参加者包括来自各个国家和附属公司的员工⁽¹⁾，其重点在于培养领导技能及将思维观念中的“我”转变为“我们”。

· **毕业生人才计划**
时间从一年展延至两年，结合强制性借调至分行、法规遵循部门与营运部门任职，让年轻人才拥有全面的银行经验。

我们的表现

维持平均
6天
的员工学习与发展时间

继续实行三年内投资
2000万新元
(2018-2020)的举措，以使所有员工掌握数码技能

我们的目标

2020年员工参与度调查中，员工参与度计分保持在
70%以上
(结果将在2021年公布)

确保所有员工能够通过内部管道与方案继续获得银行内的职业发展机会

人才发展奖励计划

由香港银行学会(HKIB)颁予

领袖发展卓越奖(金奖)

由2019年人力资源卓越大奖颁予



华侨银行集团行政总裁钱乃骥与社交机器人Nadine对话。她是由智能个人助理软件所驱动，能了解脸部表情和情绪。她提醒他即将来临的约会，调出他的讲稿，同时提供一篇具有重要市场观点的报告，供他明天的会议上使用。

未来智能未来团队学习节

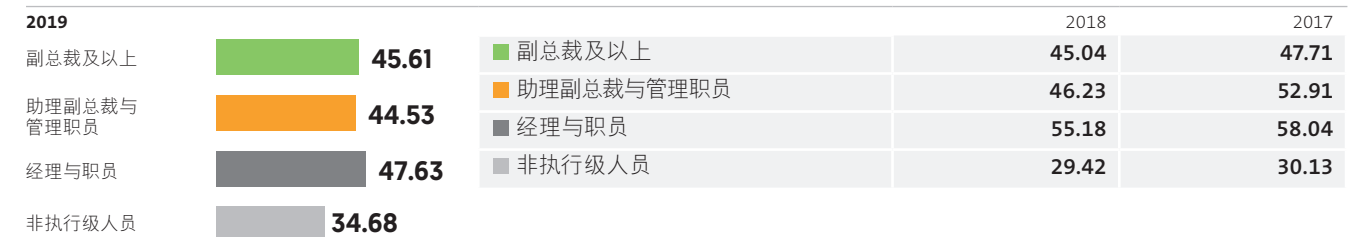
本银行在四个国家举办未来智能未来团队学习节，鼓励员工掌控自身的职业发展。来自华侨银行集团的员工参加学习节的各项活动，包括出席业界专家主讲的午餐讲座和研讨会，以及参观各部门展示创意的展台。

我们的表现⁽¹⁾

按性别划分的平均培训时数



按员工类别划分的平均培训时数

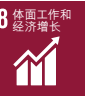


按年龄组划分的平均培训时数(岁)



⁽¹⁾ 国家包括新加坡、马来西亚、印尼、中国(包括香港行政特区)。附属公司包括新加坡银行、大东方人寿保险与利安资金管理。

⁽¹⁾ 此统计数据包括华侨银行集团的长期员工，不包括PT OCBC Sekuritas Indonesia、OCBC Capital Malaysia Berhad及BOS Wealth Management Malaysia Berhad。



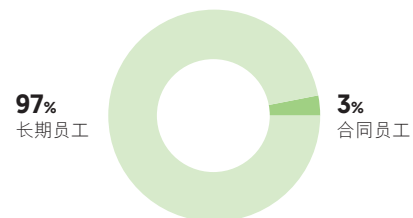
可持续发展支柱 4: 珍惜人员

我们的表现 (2019)

员工总数⁽¹⁾



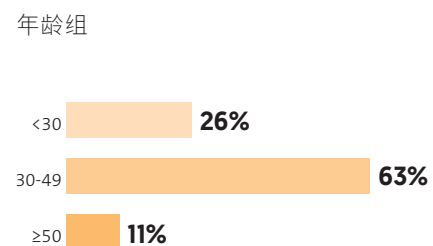
雇佣性质⁽²⁾



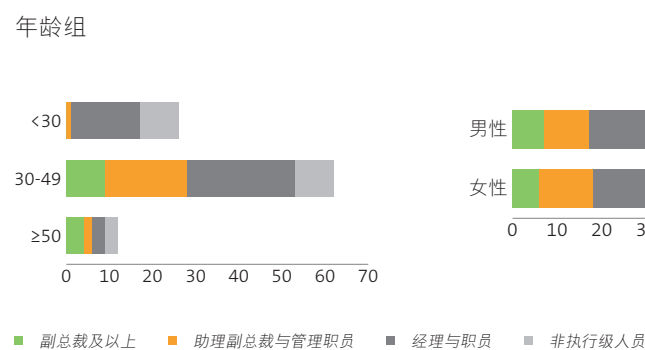
性别⁽²⁾



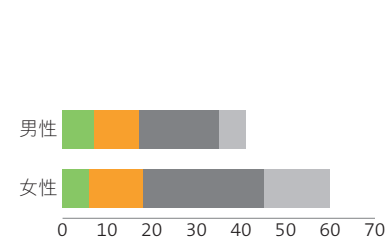
员工按年龄组划分
[长期员工与合同员工]⁽²⁾



按年龄组划分的员工类别
[长期员工与合同员工]⁽²⁾



按性别划分的员工类别
[长期员工与合同员工]⁽²⁾

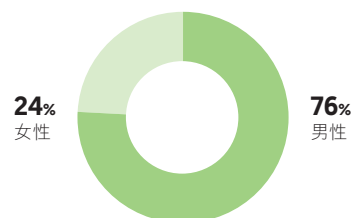


女性领导者占比

领导者职位⁽³⁾



高级管理职位



华侨银行支持领导者的发展, 并以建立机会平等的工作环境作为目标。

(1) 此统计数据包括华侨银行集团的长期员工与合同员工。

(2) 此统计数据包括华侨银行集团的长期员工与合同员工, 不包括PT OCBC Sekuritas Indonesia, OCBC Capital Malaysia Berhad及BOS Wealth Management Malaysia Berhad。

(3) 此统计数据只包括华侨银行集团的长期员工, 不包括PT OCBC Sekuritas Indonesia, OCBC Capital Malaysia Berhad及BOS Wealth Management Malaysia Berhad。

实现我们的可持续发展目标



员工总数⁽¹⁾

	2018			2017		
	<30	30-49	≥50	<30	30-49	≥50
员工 (长期员工与合同员工)	29%	60%	11%	33%	59%	8%

按年龄组划分的员工类别 (长期员工与合同员工)

	<30	30-49	≥50	<30	30-49	≥50
副总裁及以上	0%	9%	4%	2%	9%	3%
助理副总裁与管理职员	19%	18%	3%	1%	17%	2%
经理与职员	19%	26%	3%	21%	25%	2%
非执行级人员	9%	7%	2%	10%	8%	2%

按性别划分的员工类别 (长期员工与合同员工)

	男性	女性	男性	女性
副总裁及以上	7%	6%	6%	6%
助理副总裁与管理职员	10%	11%	9%	11%
经理与职员	19%	28%	19%	28%
非执行级人员	5%	13%	6%	14%

新员工 (仅限长期员工)

新员工与流失率显示组织内部员工的稳定性。

年龄组 (岁)	2019 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2017 ⁽³⁾
<30	49%	52%	68%
30-49	48%	46%	31%
≥50	3%	2%	1%

性别	2019 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2017 ⁽³⁾
男性	49%	48%	47%
女性	51%	52%	53%

新员工比率

	20%	20%	18%
--	-----	-----	-----

总数

	5,784	4,874	3,483
--	-------	-------	-------

流失率 (仅限长期员工)

年龄组 (岁)	2019 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2017 ⁽³⁾
<30	39%	43%	47%
30-49	53%	51%	47%
≥50	8%	6%	6%

性别	2019 ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	2017 ⁽³⁾
男性	47%	46%	45%
女性	53%	54%	55%

流失率

	17%	19%	18%
--	-----	-----	-----

总数

	4,899	4,551	3,753
--	-------	-------	-------

(1) 此统计数据包括华侨银行集团在2017年与2018年的长期员工与合同员工, 不包括大东方控股及利安资金管理。

(2) 此统计数据只包括华侨银行集团在2019年的长期员工, 不包括PT OCBC Sekuritas Indonesia, OCBC Capital Malaysia Berhad及BOS Wealth Management Malaysia Berhad。

(3) 此统计数据只包括华侨银行集团在2017年与2018年的长期员工, 不包括大东方控股及利安资金管理。

可持续发展支柱5: 融入社区

社区发展

对我们的重要性

回馈社会是华侨银行企业文化中不可或缺的一部分。我们通过参与与支持营运所在地的社区，并在环保方面尽一份力量，从而协助建造一个更加能够可持续发展的社会。

我们的管理方式

我们继续通过#OCBCCares华侨银行关怀计划回馈社会，协助社会中的弱势群体，使他们得其所需。

在各大市场中，以对可持续发展目标(SDGs)的承诺为基础，我们通过以下四个主题推出定向计划，为社会实现改变：

- **家庭：**提升社区的凝聚力与健康水平
- **年长者：**满足老龄化人口的健康与社交需求
- **特别需要人士：**提高社会包容性与接受度
- **环境可持续性：**提倡对环境负责的行为并支持对抗气候变化的保育努力

今年，我们所采取的主要措施如下：

华侨银行—职总优儿学府鸿桥计划—让低收入家庭儿童也可接受学前教育
华侨银行及其员工捐出100万新元，启动这项五年计划，为报读职总优儿学府幼



乐园的低收入家庭儿童提供平均为期两年的学前教育。

这项计划估计将能在2020至2024年期间资助大约2,500名儿童。

为了进一步提供支持，来自财富管理团队的职员义工也开办理财知识研讨会，协助家长更好地管理其财务。研讨会将在这项五年计划期间，每季度举办一次。

Belanja!计划—为弱势年长者提供邻里熟食摊位的热餐

我们为善粮社提供经费以推行Belanja!计划，使年长者能够在邻里的指定熟食摊位便利地透过扫描QR码兑换免费且有营养的熟食。Belanja!计划除了能减少行政与文书工作，也能鼓励年长者走出家门，多跟邻居来往。若年长者停止兑换熟食，这个兑换系统也会加以标注，以便善粮社员工跟进了解这些年长者的健康情况。

2019年#OCBCCares华侨银行关怀计划一览：



包括集团行政总裁钱乃骥在内的职员义工，邀请年长者与特别需要青年观赏《开埠两百年》影片的首映，其内容是讲述新加坡200年来的历史。



在世界唐氏综合症日，我们的义工与为新加坡智障人士福利促进会属下兀兰园学校的学生用不同的色彩表达其观点，即每一个人都能尽己之力，展现出独特、包容与接纳的态度。



义工们为来自AWWA失智症日间看护中心的39位年长者主办午间游戏与手工活动，训练他们的运动与认知机能。

我们的表现

11,347名
义工参与

52,513小时
的服务

138,988名
受助者，包括弱势年长者、儿童与青少年、特别需要人士与低收入家庭

180万新元
捐款

在各地区主办

982项
活动

在新加坡、马来西亚和上海种植

>3,000棵

树木以吸收和储存二氧化碳。这是影响气候的最主要气体

我们的目标

鼓励员工支持社区，设定目标将义工小时数
增加10%

通过采取可持续以及有策略的方式，逐步加强我们对社区的支持

经济贡献

对我们的重要性

经济增长应该是社会上创造持久与包容性利益的积极力量。这对于可持续发展而言是十分必要的。要建立和维持公众的信任，我们就必须透明化地展现所创造的价值以及如何将其分配给利益相关者。

我们的管理方式

身为企业，我们的利益相关者依赖我们创造价值。因此，在可持续与负责任的商业行为支持下，我们以自律态度追求业绩增长。

我们的主要经济贡献包括：

- 向员工发放薪酬
- 向政府缴纳税收
- 为股东保留盈利与支付股息
- 向客户提供融资以协助他们增长和提供就业
- 向供应商支付款项

我们的目标

继续尽可能支持当地的经济增长

我们的表现

经济贡献 ⁽¹⁾	2017 ⁽²⁾	2018	2019
集团总收入	S\$9.53b	S\$9.70b	S\$10.87b
集团所得税	S\$803m	S\$877m	S\$778m
集团所付股息	S\$1.55b	S\$1.82b	S\$2.31b
保留盈利	S\$21.88b	S\$23.44b	S\$25.78b
集团员工薪酬	S\$2.47b	S\$2.61b	S\$2.84b
集团员工人数	29,174	29,706	30,492
供应链支出	2017	2018 ⁽³⁾	2019
供应链总支出	S\$1.18b	S\$1.89b	S\$1.79b
当地支出	92%	92%	92%
供应商总数	9,380	10,552	10,741
当地 ⁽⁴⁾ 供应商	90%	90%	90%

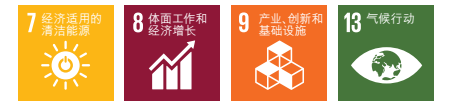
注：

⁽¹⁾ 为与财务报告保持一致，本表包括了大东方控股的表现。

⁽²⁾ 2017年数字因采用新加坡财务报告标准(国际)(SFRS(I))而进行重列。

⁽³⁾ 由于数据调整，2018年的数据已进行重列。

⁽⁴⁾ “当地”是指供应商注册所在国家。



全球报告倡议 (GRI) 标准内容索引

披露项	披露标题	页码和备注
一般披露		
组织概况		
102-1	组织名称	华侨银行有限公司
102-2	活动、品牌、产品和服务	华侨银行2019年度报告中文版: 高度专注于执行我们的企业策略, 10-11
102-3	总部地点	珠烈街63号#10-00, 华夏东楼, 新加坡邮区049514
102-4	营运地点	在18个国家和地区拥有超过600家分行和代表办事处 https://www.ocbc.com/group/who-we-are/group-business.html
102-5	所有权与法律形式	新加坡交易所上市的公共有限公司
102-6	服务的市场	主要市场为新加坡、马来西亚、印尼和大中华区
102-7	组织规模	27-28, 华侨银行2019年度报告中文版: 10-11, 72-189
102-8	雇员和其他员工的讯息	27-28
102-9	供应链	30 华侨银行在资讯技术、广告与活动管理、外包、人力资源招聘、法律、房地产/设施维修及其他服务均聘用有外部服务提供商。
102-10	组织及其供应链的重大变化	华侨银行确认其组织及供应链未发生重大变化。
102-11	预警原则或方针	华侨银行在其风险管理原则中并无明确提及预警原则或方针。我们致力于为利益相关者创造可持续价值。请参阅第13-16页的“负责任融资方法”章节或华侨银行2019年度报告中文版第40页的“风险管理”章节。
102-12	外部倡议	我们自2008年4月即成为联合国全球契约 (UNGC) 的签署者, 并遵守其在人权、劳工、环境与反腐败领域的十项原则。 我们在2018年成为野生动物保护联盟金融工作组的签署者。 在2019年, 我们成为气候相关金融披露专务小组 (TCFD) 的签署者并给予支持。
102-13	协会会员资格	华侨银行是以下协会的主要成员: 新加坡银行公会 (ABS)、马来西亚银行公会 (ABM)、香港银行公会 (HKAB)、印尼银行公会 (Perbanas) 和中国银行业协会 (CBA)。 2006年, 华侨银行成为UNGC的本地分会“全球契约新加坡网络 (GCNS)”的先驱成员。 2016年, 我们成为全国志愿服务与慈善中心 (NVPC) 慈善公司的创始成员之一。

披露项	披露标题	页码和备注
组织概况		
102-14	高级决策者声明	3
道德与诚信		
102-16	价值观、原则、标准与行为规范	https://www.ocbc.com/group/who-we-are/purpose-values.html
102-17	涉及道德的建议和关注机制	19
治理		
102-18	治理架构	6
利益相关者参与		
102-40	利益相关者群体列表	请参阅网站“利益相关者参与”部分
102-41	集体谈判协议	在新加坡, 银行与金融业工会 (BFSU)、新加坡银行雇员联合会 (SBEU) 和新加坡劳商工友联合会 (SMMWU) 属于集体谈判的适用群体。 马来西亚的集体谈判的适用群体, 西马方面是马来西亚半岛银行高级人员协会 (ABOM) 和马来亚联邦全国银行雇员联合会 (NUBE), 东马方面是沙巴银行雇员联合会和沙捞越银行雇员联合会。 获集体谈判保障的雇员百分比数据目前并未具备。华侨银行的目标是在下一份可持续发展报告中提供这一数据。
102-42	识别和挑选利益相关者	请参阅网站“利益相关者参与”部分
102-43	利益相关者参与方针	6
102-44	提出的主要议题和关注事项	请参阅网站“利益相关者参与”部分
报告实务		
102-45	合并财务报告中所涵盖的实体	2
102-46	界定报告内容与议题边界	2
102-47	实质性议题列表	5
102-48	讯息重列	17, 30
102-49	报告方式变动	报告方式并无变动
102-50	报告期	2
102-51	最近报告的日期	2019年4月
102-52	报告周期	每年

全球报告倡议 (GRI) 标准内容索引

披露项	披露标题	页码和备注
报告实务 (续)		
102-53	询问报告相关问题的联系人讯息	欢迎您将意见与建议提交至 corpcomms@ocbc.com
102-54	符合GRI标准发表报告的声明	2
102-55	GRI内容索引	31-35
102-56	外部鉴证	2

普惠金融

103-1	对实质性议题及其边界的说明	8
103-2	管理方式及其组成部分	8
103-3	管理方式的评估	8
FS14	改善弱势群体获得金融服务的倡议	8
原FS16项	根据不同受助者类型, 提高其财务知识的倡议	8

数码化

103-1	对实质性议题及其边界的说明	9-10
103-2	管理方式及其组成部分	9-10
103-3	管理方式的评估	9-10
203-2	重大间接经济影响	9-10
非GRI披露项	新加坡数码客户百分比	9-10

客户体验

103-1	对实质性议题及其边界的说明	11-12
103-2	管理方式及其组成部分	11-12
103-3	管理方式的评估	11-12

负责任与可持续融资

103-1	对实质性议题及其边界的说明	13-16
103-2	管理方式及其组成部分	13-16
103-3	管理方式的评估	13-16
原FS1项	应用于业务领域的具有特定环境及社会成分的政策	13-16
原FS2项	对业务领域中所包含的环境及社会风险进行评估与筛选的程序	13-16
原FS4项	提高员工执行按应用于业务领域的环境及社会政策与程序的能力的相关流程	请参阅网站 https://www.ocbc.com/group/who-we-are/responsible-financing.html

披露项	披露标题	页码和备注
环境影响		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	17-18
103-2	管理方式及其组成部分	17-18
103-3	管理方式的评估	17-18
302-1	组织内部的能源消耗量	17-18
302-3	能源强度	17-18
303-1	用水量	17-18
305-2	能源间接 (范围2) 温室气体排放	17-18
305-4	温室气体排放强度	17-18

稳健治理

103-1	对实质性议题及其边界的说明	19
103-2	管理方式及其组成部分	19
103-3	管理方式的评估	19
205-2	反腐败政策与程序的传达及培训	19
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	19

公平交易

103-1	对实质性议题及其边界的说明	20
103-2	管理方式及其组成部分	20
103-3	管理方式的评估	20
原FS15项	金融服务与产品的设计及销售政策	20

对抗金融罪案和网络威胁

103-1	对实质性议题及其边界的说明	21-22
103-2	管理方式及其组成部分	21-22
103-3	管理方式的评估	21-22
418-1	涉及侵犯客户隐私与丢失客户资料的经证实申诉	11

包容性团队

103-1	对实质性议题及其边界的说明	23-24, 27-28
103-2	管理方式及其组成部分	23-24, 27-28
103-3	管理方式的评估	23-24, 27-28
401-1	新员工聘用率与员工流失率	23-24, 27-28
405-1	治理机构与员工的多元性	23-24, 27-28

全球报告倡议 (GRI) 标准内容索引

披露项	披露标题	页码和备注
人才管理与保留		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	25-26
103-2	管理方式及其组成部分	25-26
103-3	管理方式的评估	25-26
404-1	每名员工每年接受培训的平均时数	25-26
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	25-26

社区发展

103-1	对实质性议题及其边界的说明	29
103-2	管理方式及其组成部分	29
103-3	管理方式的评估	29
非GRI披露项	受助者人数	29
非GRI披露项	义工服务时数	29

经济贡献

103-1	对实质性议题及其边界的说明	30
103-2	管理方式及其组成部分	30
103-3	管理方式的评估	30
201-1	所产生与分配的直接经济价值	30
204-1	向当地供应商采购的支出比例	30