

星展银行（中国）有限公司

星展银行（中国）有限公司

2023 年度企业社会责任报告

2023 年已精彩落幕。回顾过去一年的旅程，我们深感荣幸能在不断变化的金融环境中扮演重要角色。作为一家致力于亚洲服务的外资银行，我们深知企业的成功不仅取决于财务业绩，更在于我们对社会的贡献和责任。

在本年度的社会责任报告中，我们将分享我们如何通过一系列创新的金融服务和项目，积极回应社会需求，促进经济的可持续发展。我们坚信，通过负责任的经营和积极的社会参与，我们能够为社会带来正面的影响，并与所有利益相关者共同成长。

2023 年，我行积极完成经济效益类、合规经营类、风险管理类以及发展转型类指标之外，也积极完成了我行社会责任指标，内容包括了提升客户服务、作一家负责任的银行、支持绿色金融、关注员工并提升员工满意度等方面，在接下来的报告中，我们将详细阐述我们在社会责任领域采取的具体行动。我们将持续探讨如何进一步强化我们的社会责任实践，为建设更加繁荣和谐的社会贡献力量。

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。

星展集团是亚洲领先的金融服务集团之一，业务遍及 19 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。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 2022 年间相继数度被《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，被《欧洲货币》杂志评选为“全球最佳数字银行”及被《银行家》评选为“全球最佳数字创新银行”。此外，星展于 2009 至 2023 年更是连续十五年被《环球金融》杂志评选为“亚洲最安全银行”。星展提供包括个人银行及财富管理、企业及机构银行等全方位金融服务。生于亚洲、长于亚洲，星展深谙在区域各个市场之道。星展致力于与客户建立长久的伙伴关系，提供亚洲式银行服务。星展设立星展基金会，通过支持社会企业，为社会创造更大的影响力；与此同时，星展基金会还通过各种方式回馈社会，包括赋能社区未来发展以及建立食物系统韧性。

中国是星展银行的重点市场之一。截至 2024 年 6 月，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 22 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、环球金融市场、个人银行及财富管理服务。

星展中国的产品和服务屡获国内外媒体、官方机构和商界的广泛认可，获得《环球金融》杂志颁布的“2023 年中国最佳贸易金融银行”奖项；获得《欧洲货币》颁布的“2023 现金管理调研中国整体最佳服务（非金融机构企业评选）”奖项；获得《财资》杂志颁布的“中国在岸市场 2022 年最佳绿色贷款奖”；获得《财资》杂志 3A 财资颁布的“最佳 ESG 贸易融资解决方案（中国市场）奖”、“最佳供应链解决方案（中国市场）奖”以及“最佳数字化供应链解决方案（中国市场）奖”。星展中国在 2023 年还荣获财联社颁布的“2023 外资银行拓扑奖”和“2023 交易银行拓扑奖”；被广州市地方金融监督管理局、广州市数字金融协会评选为“第二届“点数成金”数字金融创新案例示范活动评选——数字供应链金融示范案例”；荣获深圳证券交易所授予的“2022 债券承销交易积极参与境外机构”殊荣；荣获《彭博绿金》颁布的“2023 年度责任奖”。

2023 年度，星展中国营业收入为人民币 30.6 亿元，与上年度持平（2022 年：人民币 30.6 亿元），贷款继续增长但净息差有所下降；营业支出较上年度有一定增长，主要来自于工资薪金和社保费用的增加以及在信息化数据平台与新产品新业务上的投入；信贷管理保持稳健有效，信用减值损失较上年度进一步减少；2023 年度净利润为人民币 5.6 亿元，较上年度有所下降（2022 年：人民币 7.0 亿元）。

截至 2023 年末，星展中国本外币资产总额为人民币 1,604.8 亿元，较上年末增加 4%（2022 年末：人民币 1,546.6 亿元），其中贷款及垫款总额为人民币 539.1 亿元，较上年末增加 4%（2022 年末：人民币 517.4 亿元）；客户存款余额为人民币 826.4 亿元，较上年末增加 4%（2022 年末：人民币 793.8 亿元）；所有者权益为人民币 139.8 亿元，较上年末增加 4%（2022 年末：人民币 134.0 亿元）。

2023 年末星展中国不良贷款余额为人民币 4.6 亿元（2022 年末：人民币 3.5 亿元）。截至 2023 年末，我行不良贷款率为 0.8%（2022 年末：0.7%），拨备覆盖率为 219.0%（2022 年末：270.8%），贷款拨备率为 1.9%（2022 年末：1.9%），均高于监管要求。我行 2023 年拨备覆盖率和贷款拨备率的监管要求分别为 130% 和 1.8%（2022 年：120% 和 1.5%）。

截至 2023 年末，星展中国资本充足率为 14.3%（2022 年末：14.8%），核心一级资本充足率为 12.1%（2022 年末：12.4%），均高于监管要求。

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 2023 年底，我行董事会共 7 名成员，其中 3 名为独立董事，非执行董事 3 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 2023 年年底，关联交易控制委员会的主席由独立董事郭伟祺先生担任。审计委员会主席和提名薪酬委员会主席由独立董事何玉慧女士担任。董事会风险管理委员会主席由独立董事罗少红女士担任，专注于有关风险的各项事宜，强化风险管理。

2023 年度，董事会召开了 4 次会议，关联交易控制委员会、审计委员会、风险管理委员会分别召开了 4 次会议，提名薪酬委员会召开了 3 次会议。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。2023 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 2023 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重大诉讼或仲裁案件，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。2023 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，积极做好消费者宣传教育常态工作，利用线上线下渠道，向现有客户及广大市民传递金融服务及投资产品的相关知识，包括银行分支行网点内的液晶显示屏公示及物料展示、官方微信公众号、银行官方网站等等，有

效提高了市民金融素质与金融风险防范意识。除此之外，各分支行营业网点常态化开展金融知识宣传教育工作，将金融知识宣传教育工作有机融入业务发展和经营管理的各个环节，将金融知识宣传与日常工作相结合，利用已有沟通渠道，在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，提升银行业消费者维权意识和维权能力，切实履行银行社会责任，实提升公众防范风险维护自身权益的能力。2023年，我行积极参与监管部门组织发起的各项主题集中宣传活动，总行开展“进社区”宣传教育公益活动、北京分行开展了“进校园”、“进商圈”宣教活动，杭州分行、深圳分行以及广州分行开展“进商圈”活动，为广大群众提供专项金融知识普及公益宣传。

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星展中国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。2023年，我行个人银行业务部全国共受理客户投诉367起，客户投诉比率为0.0313%，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；客户投诉主要涉及贷款、理财、代销保险、外汇，以及支付结算等；引起客户投诉的主要原因为人员服务态度、质量、效率、银行服务设施以及业务规则与流程等。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相应问责，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

企业及机构银行业务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，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、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业务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。

优化信贷结构，实现绿色金融

我行在《星展银行(中国)有限公司绿色金融指引》以及《星展中国负责任的信贷标准》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。

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。

具体情况详见下文第四部分第（一）点介绍。

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一星展企业一线通。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。2023 年，企业一线通客服热线的人工接通率为 97%，客户满意度分数为 4.87 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，企业及机构银行业务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。2023 年度，我行共收到 3 起企业客户的投诉，分别涉及汇款业务、发票开具及预留印鉴变更等服务问题，均已及时妥善解决。

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，我行对监管机构、股东和客户在财务和管理等各方面保持透明度。我行向监管机构提交 2023 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和电话等方式，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、员工权益的保护以及员工满意度提升

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。

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，有针对性地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。

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。

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。

由于我行在保障员工权益方面的不懈努力，2023 年我行获得 Kincentric “2023 年中国最佳雇主”，“2023 年最佳雇主-雇主之星”；前程无忧 “2023 中国典范雇主”和“组织创新典范”；HRoot “2023 人力资源管理卓越成就”五项大奖。

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。

我行根据监管指引制定了《星展中国绿色金融指引》，以倡导支持绿色实体经济、帮助企业实现绿色转型，并加大对绿色、低碳、循环经济的支持，积极支持清洁低碳能源体系建设，支持重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，实施清洁生产，促进绿色低碳技术推广应用，落实碳排放、碳强度政策要求。同时，我行也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，作为尽职调查和信贷授信的重要标准和考虑因素。《指引》要求对客户进行绿色金融合规检查，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的环境、社会和治理（ESG）风险而实行有差别、动态的授信策略。根据监管机构法规要求，我行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。在 2023 年度，无涉及重大环境和社会风险的信贷授信。

此外，我行亦本地化了集团《负责任的信贷标准》，该政策记录了我行进行负责任信贷的总体方法，阐明了我行对于负责任信贷的理念，以及对所有授信申请均需进行 ESG 风险评估的要求。客户经理在进行授信申请时需同时提交 ESG 风险评估表予信用风

险经理以进行综合评估，如 ESG 风险评估结果为较高或高风险，还需得到额外的审查和批准方可继续授信流程。

（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：

每年我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；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 灯及时控节约能源，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；在各分行中举行减少垃圾排放竞赛，提倡全员环保减排理念；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 31%，累计更换 37 台。自 2022 年起，对于新搬迁的营业网点，我行陆续在机房区域采用环保型气体灭火系统，如 IG541 系统。截止目前为止，重庆分行、北京望京支行和深圳福田支行已启用 IG541 气体灭火器。另外，已经在上海分行的会议室安装感应器来控制会议室的灯光、新风和排风，以减少会议室没有人使用时的能耗。在新办公室装修减少碳排放方面，尽量循环利用和采用可再生及低碳环保并通过绿色环保组织认证的材料。

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《星展银行员工礼品和招待政策》，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；如果客户馈赠的礼品价值超过规定限额，员工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 2023 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。2023 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、积极配合监管机构完成调研工作。

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帮助社会公众了解洗钱，以微信推送的方式提高社会公众的反洗钱意识。2023 年，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防范网络赌博、电信网络诈骗的宣传文章。同时，我行也认真组织、精心制作并投放了“打击洗钱”、“反电信网络诈骗法普法”的宣传

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利用代缴电费 etc 等生活费用洗钱、利用非法买卖的银行卡洗钱的案例，提高公众反洗钱意识。

六、积极参与社会公益活动

作为一家在中国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。

2023 年，星展继续深耕本地，为弱势群体提供必要的、帮助其应对未来的素养教育和培训；并扩大公益项目的社区影响力，促进社会向善，支持社区成长。同时，加大保障食物安全和减少食物浪费的项目捐助和志愿者服务。推动社会向善，提升国民金融素养和数字素养，倡导减少食物浪费以应对气候变化，赋能社区未来发展。

2023 年星展与中国光华科技基金会合作，通过星展基金会捐款 100 万元人民币及价值 140 万码洋的书籍，为内地 20 所乡村学校近 14 万名青少年学生提供在线金融教育，提升乡村地区青少年未来可持续发展技能，推动城乡社区发展。

自 2018 年以来，星展中国携手多家专业机构，举办各类社企训练营，培育、支持、推动社会创新，持续帮助社企在逆境中坚守，推动社会创变与商业创新。2023 年，星展中国主办“星展银行长三角产融创新研讨会”，打造可持续发展生态圈，为内地中小企业和初创企业推出全方位金融解决方案以及社会创新奖助金计划，为其数字化转型和绿色低碳转型提供可持续发展的催化剂。

同年，星展将“社会企业奖助金计划”升级为“亚洲商业影响力大奖”，评选出 24 家亚洲各地具有影响力的社会企业和中小型企业，共计拨款 370 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 家影响力企业，在激烈的竞争中脱颖而出，项目涵盖 AI 手语翻译，打造全球聋人信息无障碍基础设施；让塑料通过化学法同级或升级循环使用，减少污染保护生态系统；通过太阳能直流冰箱为无电离网地区，保障食物冷藏需求；为特殊儿童提供运动康复训练，帮助特儿社会融合。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。

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。2023 年联合好特卖开展“低碳星生活，浪漫不浪费”直播活动、与美团合作开展“一起扫光盘”可持续活动；2023 年星展通过其基金会捐赠人民币 200 万元，支持“绿洲盛食社”在两年时间于 7 个城市开设 8 家社区食物分发网点，并启动全国首部社区移动食物分发车，开展食物回收和再利用，减少食物浪费，通过倡导绿色低碳的可持续生活方式，推动社区向善，推进美丽中国建设。该项目截至 2023 年底累计节约粮食约 170 万公斤，255 万人次从中受益；与惜时魔法袋推广“食物盲盒”项目；于上海 BFC 外滩枫泾举办“美好星生活，展永续未来”公益市集。共计拯救食物浪费近 56 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。2023 年逾千名星展员工为社会和社区提供了超过 1.4 万小时的志愿服务。

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，持续展开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。