

# 星展银行（中国）有限公司

## 关于星展银行（中国）有限公司 2022 年度企业社会责任报告

2022 年，我国的经济由重视高度发展转向重视质量发展，新产业新动能正在培育。但是，面临国际形势和地缘政治的动荡不安，以及面临需求收缩和预期减弱等不利因素，中国经济仍然面临较大的挑战。星展中国在经济全球化的大背景下，坚守深耕中国市场的承诺和初心，以支持实体经济的格局来谋划和发展业务。从服务实体的业务前线，到支持绿色发展的各类产品，从广大居民的金融教育，星展中国以高质量的服务助力社会、经济 and 环境的全面发展，在服务和融入新发展时代中积极作为，持续为股东、客户、员工和社会创造价值。

### 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，经中国银行保险监督管理委员会（2007 年名称为中国银行业监督管理委员会）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，获《欧洲货币》杂志评选为“全球最佳数字银行”及获《银行家》评选为“全球最佳数字创新银行”。此外，星展于 2009 至 2022 年更连续十四年荣获《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。

星展在亚洲拥有广泛的业务网络，并重视员工沟通，提供员工广阔的发展机会。星展集团 3.3 万名员工，来自 40 多个不同国籍，每一位都充满热忱，坚守承诺，具备积极进取的「我做不到」精神。

中国是星展银行的重点市场之一。截至本年报发稿日，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 21 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、财资市场、个人银行及财富管理服务。

在分支机构、业务和产品有序发展的同时，星展中国在改善公司治理、扩大客户基础、加强内部控制环境建设等方面也有令人满意的进步。星展中国将在财务稳健、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。

星展中国的产品和服务获国内外媒体、官方机构和商界的广泛认可，获《环球金融》杂志评为“2018 年中国最佳现金管理银行”、“2018 年人民币国际化最佳外资银行”、“2019 年中国最佳营运资金管理奖”、“2020 年中国最佳资本及营运资金管理奖”、“2022 年最佳中小企业服务银行”、“2022 年最佳贸易金融银行”；获《财资》杂志评选为“2021 年最佳财资、贸易、供应链融资及风险管理数字解决方案合作伙伴”；2021 年还荣获《界面新闻》评选为“年度 ESG 绿色金融奖”；获《财联社》评选为“‘绿碳先锋’年度最具突破力银行”；获《金融界》评选为“2021 杰出财富管理银行奖”，获《第一财经》评选为“2021 年度最佳外资银行”；以及获《彭博绿金》评选为“2022 年度责任先锋”。

2022 年度，我行营业收入为人民币 30.6 亿元，较上年度增长 4%（2021 年：人民币 29.4 亿元），主要来自于净利息收入的增长。信息化和数据平台投资、新产品新业务的投入以及工资薪金的增加带来营业支出的增长。2022 年度我行净利润为人民币 7.0 亿元，较上年度减少 5%（2021 年：人民币 7.4 亿元）。

截至 2022 年末，我行本外币资产总额为人民币 1,546.6 亿元，较上年末增加 11%（2021 年末：人民币 1,399.3 亿元），其中贷款及垫款总额为人民币 517.4 亿元，较上年末增加 5%（2021 年末：人民币 492.1 亿元）；客户存款余额为人民币 793.8 亿元，较上年末增加 10%（2021 年末：人民币 718.5 亿元）；所有者权益为人民币 134.0 亿元，较上年末增加 5%（2021 年末：人民币 127.6 亿元）。

我行信贷资产质量保持稳定，2022 年末产生新增大额不良贷款，2022 年末不良贷款余额为人民币 3.5 亿元（2021 年末：人民币 3.3 亿元）。截至 2022 年末，我行不良贷款率为 0.7%（2021 年末：0.7%），拨备覆盖率为 270.8%（2021 年末：282.7%），贷款拨备率为 1.9%（2021 年末：1.9%），均高于监管要求。我行 2022 年拨备覆盖率和贷款拨备率的监管要求分别为 120% 和 1.5%（2021 年：130% 和 1.8%）。

截至 2022 年末，我行资本充足率为 14.8%（2021 年末：15.3%），核心一级资本充足率为 12.4%（2021 年末：12.7%），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 2022 年底，我行董事会共 8 名成员，其中 3 名为独立董事，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、风险管理委员会和提名薪酬委员会。截至 2022 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。

2022 年度，董事会和下属专门委员会共召开了 22 次会议，审议讨论我行各个重要方面的议题。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。2022 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 2022 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。2022 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。我行要求各营业网点主动、规范、持续、系统地开展金融知识宣传教育工作，将专项宣传与日常宣传相结合，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。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。2022年，我行继续贯彻监管的相关宣传要求，开展主题金融知识宣传普及教育10余次，线上共计推送各类宣传推文140余次，总阅读量超过十万余次，切实提升公众防范风险维护自身权益的能力。

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中国地区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。2022年，我行个人银行业务部全国共受理客户投诉465起，客户投诉比率为0.11%，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；客户投诉主要针对我行职员服务态度及服务质量、理财产品、管理制度以及业务流程、贷款利率、贷款逾期等方面。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，对于极少数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严肃问责，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，企业及机构银行部将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、积极支持社会企业成为本行的合格供应商、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。

2022年企业及机构银行部积极应对新冠疫情，认真开展业务可持续计划演练，为应对特殊情况下金融服务可持续性提供保障。与此同时，企业及机构银行部员工在多地因疫情封控期间不辞辛劳地积极投身社区公益志愿者工作，在疫情面前众志成城、务实担当，用爱心和责任心筑起一道抗击疫情的牢固城墙，为社区和特需群体雪中送

碳，更为复商复市打好扎实基础。

#### 优化信贷结构，实现绿色金融

我行在《星展银行(中国)有限公司绿色信贷指引》以及《星展中国负责任的融资标准》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目标。

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——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。2022 年，企业一线通客服热线的人工接通率为 95%，客户满意度分数为 4.83 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，为落实银保监会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。2022 年度，我行共收到 1 起企业客户的投诉，涉及汇款业务，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 2021 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，有针对性的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，2022 年我行获得 Kincentric “2022 年最佳雇主”，“2022 年最佳雇主-雇主之星”；前程无忧 “2022 中国典范雇主”，“组织创新典范”；HRoot “2022 大中华区最佳人力资源共享服务中心” 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 and 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 2022 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《集团负责任信贷标准》，该标准阐明了我行对于负责任信贷的理念以及对涉及 ESG 风险的信贷所要求的额外评估。为了最大化责任信贷的积极意义，我行还为具有 ESG 风险的敏感行业制订了具体的行业指引和行业 ESG 风险评估表，包括棕榈油、农业、矿业和金属、基础设施建设、能源、炼油和天然气、化工、废弃物处理、动物养殖畜牧等。客户经理在为涉及 ESG 风险的客户进行信贷申请时，需对客户开展全面、深入、细致的尽职调查；对拟授信客户和拟投资项目进行严格的 ESG 相关合规审查，审查客户提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，确信客户对相关风险点有足够的重视和有效的动态控制，符合实质合规要求；并通过 ESG 风险问卷（ESG Risk Questionnaire）完成对客户的 ESG 风险评估和评级，按照评级结果获取相应的审批。

（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：

每年星展银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；星展银行上海分行，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；2020 年起，我行对现有设施的能源类型进行升级改造，逐渐采用能耗低的产品取代淘汰能耗高的产品；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。2022 年起新搬迁网址我行陆续在机房区域采用环保型 IG541 气体灭火器，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。

## 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 2022 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。2022 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。2022 年内，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工作成效宣传。同时，我行也认真组织、精心制作并投放了“反电信诈骗”、“打击非法集资”等一系列宣传视频，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涉赌案例、电信诈骗案例，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。

长期以来，星展银行一直是可持续领域的践行者和倡导者。在自身业务和绿色金融领域，我们通过负责任的银行业务，支持企业及所在行业，加速向低碳模式转型。在创造社会影响力方面，我们通过“商业向善”和“社区向善”两个重点领域，探索并改善亚洲各地日益紧迫的社会议题和环境议题。

作为创新变革的行业领导者，星展银行凭借专业的知识、丰富的实战经验以及在 6 大主要市场的影响力，于 2022 年续写新篇章。年初，星展基金会承诺追加 1 亿新元，在原有的商业向善的基础上，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。

自 2018 年以来，星展中国携手中欧商学院、中国社会企业影响力投资论坛、益社公益、支付宝大学、中智上海、复恩法律、蚂蚁工坊等多家专业机构，举办多场社企训练营，培育、支持、推动社会创新。尤其在新冠疫情影响之下，通过线上训练营，持续帮助社企在逆境中坚守，推动社会创变与商业创新。2022 年，星展银行联手大湾区绿色初创企业和多家明星社会企业，面向各大院校学生，重启“社会企业训练营”，将可持续的理念，传递给更多的年轻创业者，以及有志于从事社会创新工作的优秀青年，为他们提供更多机会，亲身实践绿色企业的前沿工作。

2022 年，星展基金会通过“社会企业奖助金计划”，向亚洲 23 家具有影响力的社会企业和中小型企业拨款 300 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 家社会企业，在激烈的竞争中脱颖而出，其项目涵盖利用碳捕捉，实现碳减排；赋能社区医生/乡村医生，实现普惠医疗；培育昆虫蛋白，减少城市有机废弃物；赋能全职妈妈再就业，实现普惠早教与惠及社区。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。2022 年联合 HOTMAXX 好特卖及绿洲食物银行共同企划“无浪费月”，并推出“寻找好星人”活动。旨在鼓励社会各界实现食物零浪费，用可持续的生活方式，为地球注入新活力。共计拯救食物浪费近 47 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。2022 年我们有近千名员工为社会和社区提供了逾 1 万小时的志愿服务。

## **七、社区金融服务**

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。

首先，古北历来外籍人士聚居，随着近年来大虹桥板块的发展，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的需求，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，我行积极发挥自身优势，持续开展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社区路演活动和理财知识讲座。并在日常工作中积极普及消费者权益保护知识和金融基础知识，与我们的社区居民共同创造和谐美好的金融生活。

星展银行（中国）有限公司  
2023 年 6 月 29 日