



1 About This Report

關於此報告書

報告書概述

致力於社會公益，成為良好企業公民一直是星展（台灣）商業銀行股份有限公司（以下簡稱 星展台灣）努力的方向。為使社會大眾更加瞭解星展台灣的理念和作為，我們從 2015 年起開始編列企業社會責任報告書，一方面將資訊公開透明化，一方面自我期許，逐步改善企業體制，全力創造愉悅的銀行經驗。

■ 報告書時間與範疇

本報告書揭露2014年度(2014年1月1日至12月31日)星展台灣在經濟、社會和環境等各項的績效及表現。報告中所有財務數字以新臺幣為計算單位。

■ 報告書撰寫原則

本報告書係參照全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 第四代永續性報告指南 (以下簡稱GRI G4) 及金融業補充指南撰寫。本報告書於 2015 年起發行，相關內容放置於星展台灣官網供瀏覽及下載。

■ 報告書認證

為確保本報告書之公開資訊可靠性，星展台灣係委託第三方台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 根據 AA 1000 第 2 類型中度保證等級的查證標準，針對本報告書中資訊揭露之重大性、完整性及回應性進行查證，取得保證聲明書。經查證後，本報告書符合 GRI G4 版指引核心選項 (Core option) 以及AA1000之標準，保證聲明書亦將納入本報告書中。

■ 聯絡資訊

星展台灣 集團推廣策略暨傳訊處
地址:台北市信義區松仁路36號15樓
電話: +886 2 6612 8891 傳真: +886 2 6638 0027
網站: www.dbs.com.tw





2 CEO's Message

總經理的話

2014 年，是精彩豐收的一年。

儘管去年整年度國際情勢動盪不安，星展台灣在全體員工的共同努力下，仍舊交出了亮眼成績。2014 年全年度稅前淨利達新台幣 4 億 2 仟 8 佰 29 萬元，稅後淨利為新台幣 3 億 4 仟零 30 萬元。我們積極推動中小企業及財富管理等業務，致力以創新的金融方式提供愉悅的銀行經驗！

在我們不斷超越自己的同時，更善用金融本業的核心職能，扶持社會企業永續經營。我們認同做公益不在只給魚吃，而是提供釣竿，就像社會企業是以創新的商業模式來解決社會或環境的問題 - 做好事來賺錢，賺錢再做更多好事。因此，星展台灣藉由扶持社會企業，期盼對整體社會將帶來正向的改變。此外，因應數位金融浪潮來襲，我們更加重視「綠色金融」的價值，透過行動銀行、數位金融服務、大數據整合以及行動化服務平台，提升星展台灣的金融產品多元性和服務品質。

2014 年，我們更決定在主管機關強制要求執行之前，星展台灣主動製作「企業社會責任報告書」，積極整合企業內部各單位的力量，全方位貫徹與執行企業社會責任。

也因為是創刊號，我們將第一本「企業社會責任報告書」主題定調為「從星開始，創造愉悅的銀行經驗」，並從穩健成長 (Strengthen capabilities)、聚焦在地 (Target local needs)、公義社會 (Act with Integrity and Empathy)、員工發展 (Respect and Value Employees)、珍惜環境 (Treasure the environment) 等五個層面「START」，揭露星展台灣在公司治理、客戶關懷、員工照顧、環境保護、社會參與等各面向的努力和表現，期許自己成為最佳的企業公民。

展望未來，星展台灣除了持續發展本業，提供客戶優質的金融商品與服務外，更將因應社會、環境快速變遷，積極運用核心職能協助社會企業，發展更多的公益專案，激發無限美好。

總經理 陳亮丞





3 About DBS Taiwan

關於星展台灣



發展沿革	06
分行地圖	06
業務簡介	07
經營績效	08
經營與永續策略	08



星展台灣

基本資料	
公司名稱	星展(台灣)商業銀行股份有限公司
成立日期	2011年9月9日核准設立，並於2012年1月1日正式營運
總部地址	台北市信義區松仁路32、36號15、16、17樓
資本額	新台幣30,000,000仟元*
資產總額	新台幣337,933,004仟元
員工人數	1,609人
產業別	金融銀行業

*截至2015年6月之資本額

星展台灣於1983年進入台灣市場，初期以分行方式營運，持續推出多元產品與服務，擴大在台業務與客戶規模。2008年，星展台灣收購寶華銀行的良好資產，有效擴展在台營運規模，此次投資有助於星展台灣落實大中華市場的發展策略，強化星展台灣在亞洲金融市場的領導地位。

星展台灣在台子行則於2012年1月1日正式開始運作，提供全方位消費金融及企業金融業務的服務，並同時榮獲惠譽信評授予在台金融機構之最高信用評等，在此穩健的基礎上，提供在地且即時的金融服務。2015年1月，星展台灣更進一步以私募方式增資發行特別股800,000仟股，具體展現星展對台灣這塊市場的長期承諾，協助客戶掌握商機。

2014 年非業務面亮眼表現

480萬 社會企業投入經費	63% 成功晉用來自員工推薦	4.57 蓋洛普員工滿意度指數
降低約2% 用電量和溫室氣體排放量	2,226 受益人次	2,482 志工服務時數
獲頒 LEED 綠色建築	每年參與 Earth Hour	綠色金融價值 數位銀行

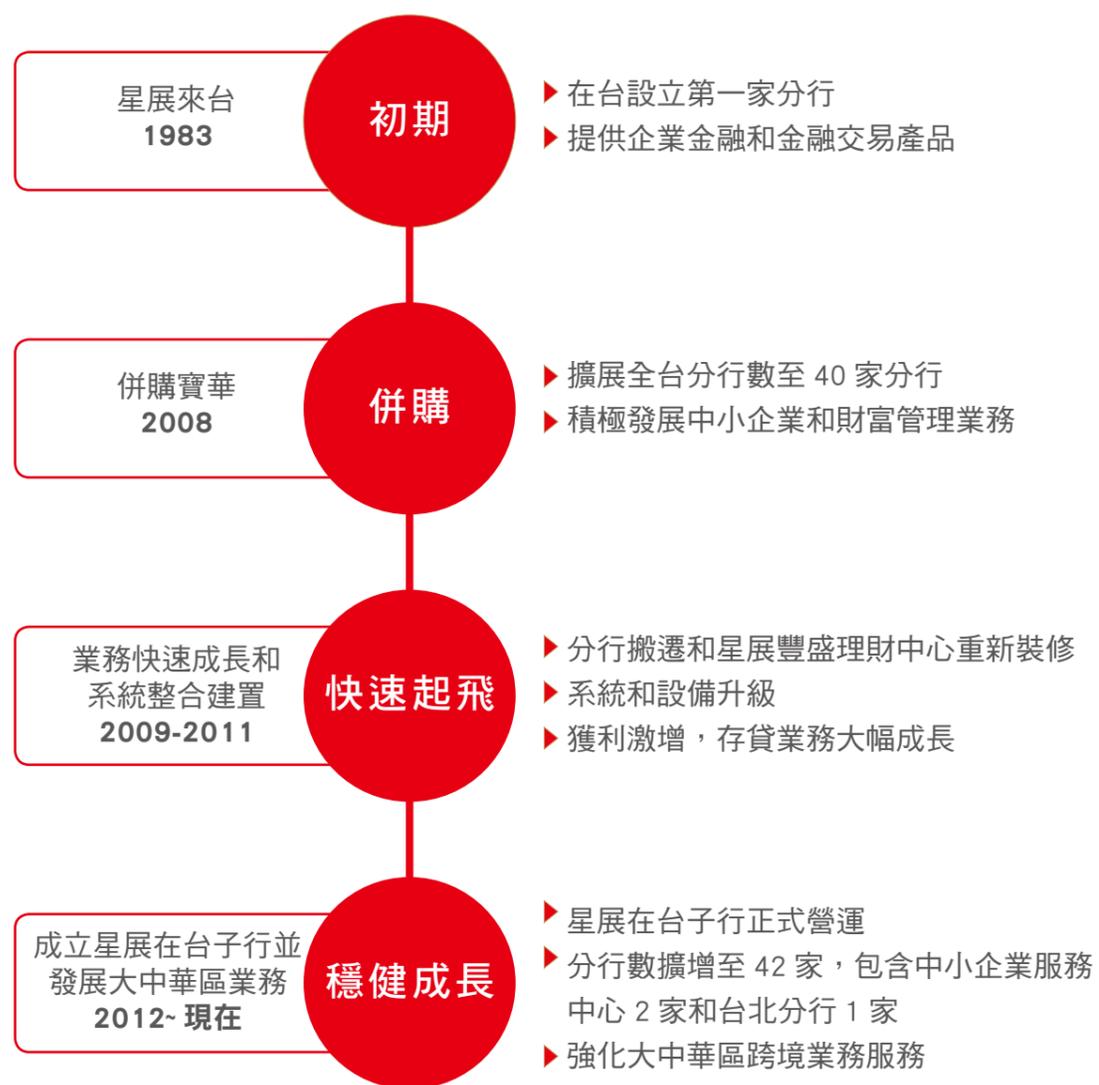


✦ ✦ 榮耀與肯定

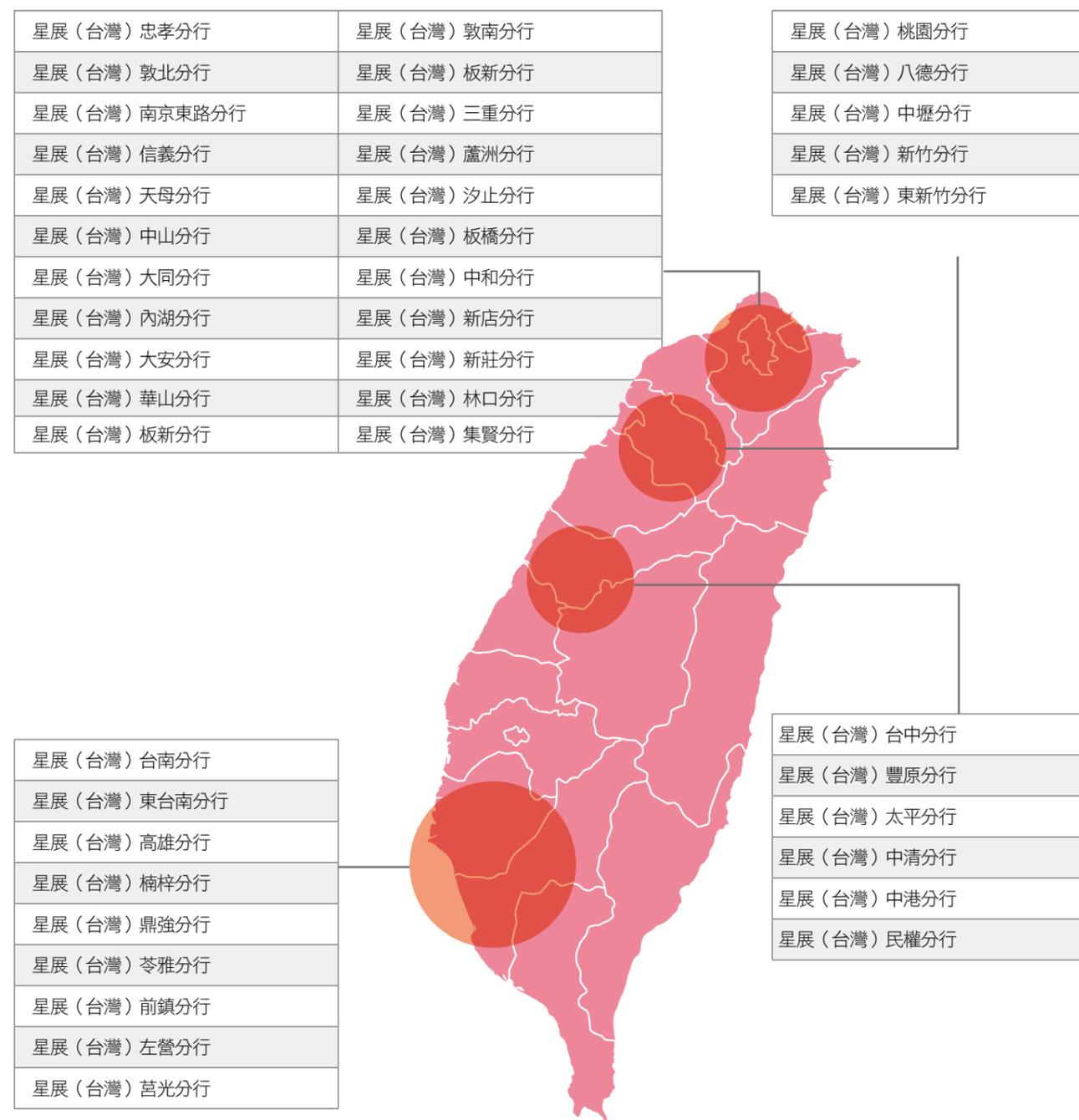


 企業財資獎 亞太區最佳企業 策略成本與 管理銀行	 亞洲銀行家 台灣區最佳 品牌築建獎	 亞元雜誌 台灣區最佳外商 整體跨境 (外商) 現金管理銀行 (大中小型企業)	 亞元雜誌 台灣區最佳外商 現金管理銀行 (中大型企業)	 工商時報 台灣服務業大評鑑 外商銀牌獎	 中華民國傑出 企業管理人協會 年度十大 傑出商品
 企業財資獎 台灣最佳 金融交易銀行	 遠見雜誌 企業社會責任獎 - 推動公益組	 亞元雜誌 台灣區最佳整體境內 (外商) 現金管理銀行 (大中小型企業)	 勞動部 工作生活 平衡獎	 中華民國傑出 企業管理人協會 年度十大 傑出企業	

發展沿革



分行地圖



3 關於星展台灣

業務簡介

消費金融業務

藉由星展台灣在亞太金融市場的厚實根基，針對個人及「星展豐盛理財」客戶之需求，提供全方位金融及財富管理服務，內容涵蓋各種存款、投資、保險、貸款、信用卡等金融產品業務。

企業金融業務

企業及機構銀行處以企業客戶與金融機構客戶為主要服務對象，提供廣泛且完整之金融商品服務，包括融資服務（一般融資、聯合貸款、應收帳款融資及設備融資等）、營運帳戶及資金管理、貿易金融業務、外匯服務以及策略諮詢與規劃等業務。

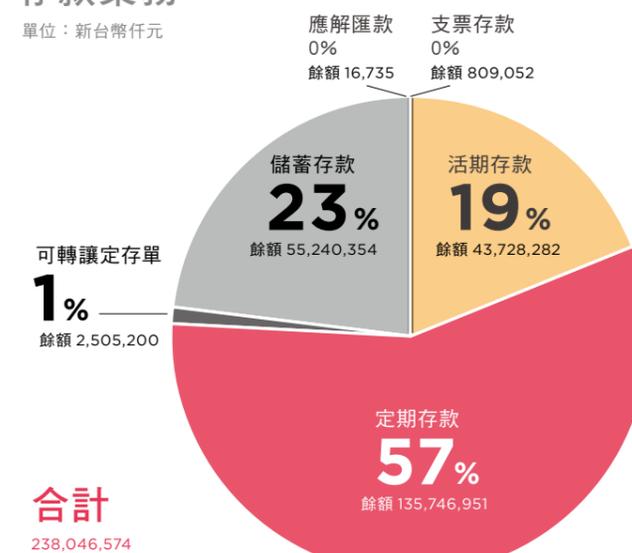
2014 年淨收益 (仟元)



2014 年主要業務比重

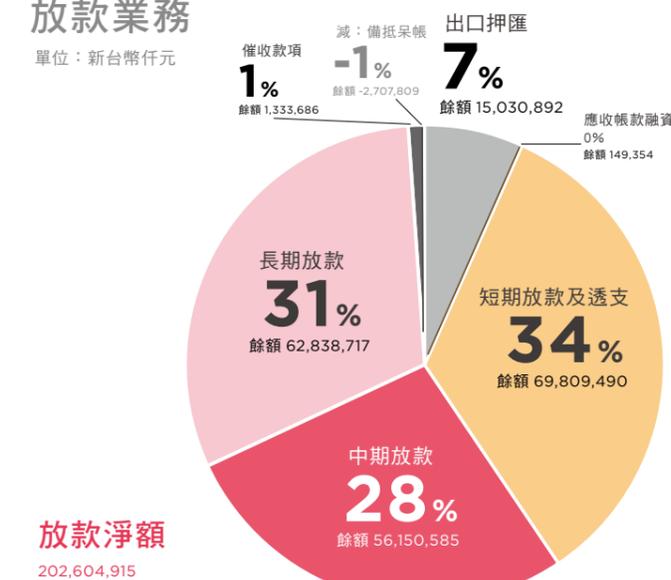
存款業務

單位：新台幣仟元



放款業務

單位：新台幣仟元



經營績效

	2014 年	2013 年	2012 年
資本額 (千元)	22,000,000	22,000,000	22,000,000
資產總額 (千元)	337,933,004	317,260,932	264,799,557
股東權益 (千元)	23,539,736	23,111,897	22,496,318
稅後純益 (千元)	340,296	612,549	568,514
稅後每股盈餘 (元)	0.15	0.28	0.26
每股帳面價值 (元)	10.7	10.5	10.2
股東權益報酬率 (%)	1.46	2.69	3.51
資產報酬率 (%)	0.10	0.21	0.41



經營與永續策略

生於亞洲、長於亞洲，星展台灣致力落實集團的亞洲策略，以創造愉悅且值得信賴的銀行經驗。我們協助個人創造財富、企業穩定成長，並積極參與亞洲金融市場的發展。

我們的亞洲策略受到政府的高度肯定。自 2014 年開始，金管會即開始積極推動國內金融業往亞洲區域發展，以打造「台版星展銀」為目標，爭取台灣銀行業成為區域性銀行的新機會，此舉大幅彰顯星展台灣的亞洲策略方向正確且眼光獨具。身為亞洲銀行的專家，我們將繼續深耕亞洲市場、充分瞭解亞洲在地文化，並與客戶維持良好關係，提供客戶全方位的金融服務。

長遠來看，我們將以創造一個更美好的亞洲為願景。我們看見社會企業將能為社會帶來的巨大正向的改變，尤其在食安、黑心商品事件層出不窮的今日，社會企業所強調的「有良心、存好心」等反璞歸真的元素，比過去任何一個年代更顯得重要。因此，從 2012 年起，我們就將公益主軸訂定為「扶持社會企業」，積極運用金融本業的核心職能，並發揮整合集團網絡、社企夥伴和政府資源的綜效，希望透過協助社會企業的茁壯和永續經營，逐漸對台灣社會、甚至是亞洲帶來正面且巨大的影響力，共同創造一個美好且共融的社會。

我們擁有...	我們透過...	我們運用...	我們根基於...	我們創造...
 <p>強勁財務表現</p>	<p>亞洲策略</p> <p>我們是亞洲的銀行，致力提供客戶愉悅的銀行經驗。</p>	<p>我們堅信以亞洲之道提供銀行服務，並以五大策略方向達成此目標。</p>	<p>我們的 PRIDE! 核心價值，象徵我們最基本的承諾與信念，也帶領我們邁向創造愉悅銀行經驗的願景。</p>	<p>股東的最大效益</p> <p>2014 年，我們締造出亮眼的績效表現，為股東創造最大的利益。(更多資訊請參閱營運績效篇)</p>
 <p>金融專業技術</p>	<p>在台灣，我們積極拓展財富管理和中小企業業務，並積極落實大中華市場的發展策略。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 亞洲連繫：透過星展在亞洲的綿密網絡，協助客戶拓展版圖。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 崇高使命：我們相信除了金融業務，我們可以創造更深遠的影響，我們堅持捍衛客戶、同事還有社會對我們的信任。 	<p>優質的客戶服務</p> <p>我們提供客戶安全、愉悅、且值得信賴的銀行經驗。(更多資訊請參閱客戶滿意度篇)</p>
 <p>品牌優勢</p>	<p>消費金融 / 財富管理：</p> <p>身為外匯理財專家，我們不斷推出多元外匯產品，更積極運用遍佈亞洲的網絡優勢，提供客戶豐盛亞洲禮遇。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 亞洲創新：突破傳統舊思維，打造創新優質的服務與產品。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 團隊合作：我們建立長遠的良好關係與堅強的團隊。我們共同合作，以找出更好的解決方案。 	<p>快樂的員工</p> <p>我們將員工視為企業最大的資產，積極提升員工在工作上的整體福利與保障，並確保員工擁有清楚的職涯發展規劃和機會。(更多資訊請參閱員工發展篇)</p>
 <p>金融網絡</p>	<p>企業金融 / 中小企業：</p> <p>我們提供大型企業客戶、中小企業客戶以及專業投資人多元化的金融商品和服務，積極協助企業和投資人掌握投資先機以創造財富，並有效控制風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 亞洲服務：以熱忱及尊重提供便捷可靠的服務，成為客戶值得信賴的夥伴。 ● 亞洲洞悉：我們瞭解亞洲市場，分享最新資訊，協助客戶掌握亞洲契機。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 勇於創新：我們鼓勵挑戰現狀，並且找出創新的作法來創造價值，提供更好的服務。 ● 果斷負責：我們賦予員工自信，鼓勵員工做決定、承擔責任，並且將想法化為實際行動。 	<p>合規安全的金融環境</p> <p>我們積極配合政府和主管機關，並以負責任的態度，創造安全且合規的金融交易環境。(更多資訊請參閱法規遵循篇)</p>
 <p>數位科技平台</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● 亞洲關係：我們深信與客戶建立深厚長久的關係，成為客戶長期的忠實夥伴。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 樂在星展：我們的員工熱情又有活力，一起同樂並慶祝精彩時刻！ 	<p>美好且共融的社會</p> <p>扶持社會企業是我們的公益主軸。我們結合集團的網絡，整合內部及社企夥伴的資源，以協助社會企業，以期對社會產生正面且巨大的影響力。(更多資訊請參閱公益投入篇)</p>



4 Materiality and Stakeholder Engagement

重大性議題與 利害關係人議合



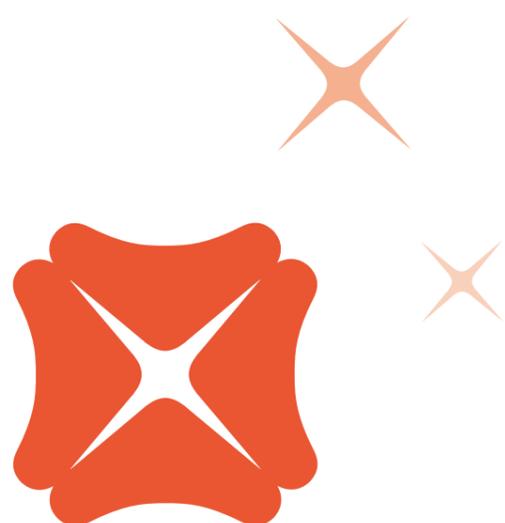
重大性議題辨識	12
重大性議題辨識結果	13

**“Goodness is the only investment
that never fails”** -Henry David Thoreau

亨利·戴維·梭羅 「良善是唯一不會虧本的投資」

2014 年食安問題和黑心商品頻傳，台灣年度的代表字更以「黑」字作結，再次將企業的社會責任議題搬上檯面。星展台灣相信，「企業經營」和「社會」是唇齒相依，而「良善」將是企業在永續經營的道路上，唯一不會虧本的一項投資。因此，星展台灣企盼藉由扶持社會企業，對整體社會帶來正向且巨大的影響。

另外，為了有效推動企業社會責任事務，星展台灣於 2014 年起籌組跨部門的「企業社會責任小組 (CSR taskforce)」，並將於 2015 年發佈首本 CSR 報告書。星展台灣積極整合企業內部各單位的力量，全方位貫徹與執行企業社會責任，並持續創新、與時俱進，期許自己成為最佳的企業公民。



星展台灣「企業社會責任小組」透過討論、鑑別出與各單位業務職掌相關且密切接觸之利害關係人，擬出各方利害關係人長期以來專注的各項議題，再進一步針對每項議題評分產生議題排序清單，最後再經由星展台灣高層主管討論，考量整體營運策略及現行推動方案，將議題區分不同層次，以有效率地分配資源並循序漸進地深化各議題的管理與資訊揭露，有系統地回應利害關係人之期待。未來，星展台灣將內化此重大性議題評估架構，將評估結果作為星展台灣企業社會責任事務推動的依據，結合各單位全方位落實企業社會責任。



重大性議題辨識

1

階段 1：重大性議題鑑別

本年度為星展台灣首次正式進行重大性議題之鑑別，由「企業社會責任報告書小組」研究國內外同業標竿，參考國內外金融產業永續發展趨勢，彙整建立重大性議題清單，並透過問卷納入內部員工於日常營運上與各利害關係人互動之經驗，以確保清單之重大性、完整性及利害關係人之包容性。

2

階段 2：重大性議題排序

依據清單中各議題「對利害關係人評估與決策的影響程度」以及「對組織經濟、環境、社會的衝擊程度」兩個軸線，由企業社會責任小組排序，建立重大性議題矩陣，並與總經理討論檢閱後確認。

3

階段 3：確認

經與管理階層的溝通後，星展將重大性議題矩陣評估結果依重要程度劃分為三個層次，分別為「重大議題」、「積極回應議題」以及「追蹤議題」。星展在營運策略與資源上的規劃與報告書的溝通，將著重在「重大議題」的回應，同時滿足利害關係人對「積極回應議題」的基本期待。星展台灣以重大性分析之結果為基礎，確認報告書整體架構，由企業社會責任小組偕同各部門員工蒐集相關資料。

4

階段 4：重大性考量面與邊界檢視／回顧

於報告書出版後，星展台灣於下一次報告書編製小組啟動時重新檢視重大性議題矩陣，並視情況規劃與利害關係人進一步之溝通，以確認是否需要進行調整。

4 重大性議題與利害關係人議合

利害關係人辨識結果

星展台灣關注的利害關係人，可分為七類，包括主管機關、母公司、客戶、員工、媒體、社區、社企與公益組織、以及供應商。

利害關係人	關心議題	溝通方式與管道	回應章節	重要性
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 法規遵循 風險控管 顧客隱私及交易安全 詐騙防堵 公司治理機制 	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關監理及查核，提供相關資訊 遵循主管機關政策，參與相關會議 定期拜會主管機關，建立直接交流機會 以公文進行雙向溝通 	穩健成長、聚焦在地、公義社會	銀行為台灣高度監理行業，星展台灣遵循主管機關之監理規定，並積極配合主管機關金融安全防制及台灣金融體系發展之推動，以高標準提供安全、可信賴的銀行服務
母公司	<ul style="list-style-type: none"> 顧客隱私及交易安全 風險控管 公司治理機制 經營績效 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 定期向母公司報告星展台灣有無違反法令之情事 配合遵循集團營運發展策略，參與相關集團會議 	穩健成長、聚焦在地	星展台灣承襲星展集團所制訂的業務策略方針、企業文化價值等，並依據台灣市場需求訂定星展台灣的發展策略
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 服務品質 顧客隱私及交易安全 行銷溝通與產品及服務之資訊揭露 風險控管 	<ul style="list-style-type: none"> 提供多元溝通管道：24 小時客服專線、網站訪客留言、營業單位顧客意見 每年追蹤顧客滿意度調查 每季舉辦一般消費金融客戶的投資講座、發行電子投資雙週報、季度展望等以及各類電子訊息，進行雙向溝通與金融諮詢 打造網路銀行、行動銀行與各項創新金融商品 	聚焦在地、公義社會、珍惜環境	星展台灣秉持著「以客為尊、往來便捷、信賴可靠」的服務準則，始終站在客戶的立場、用客戶的角度看自身，提供客戶金融商品和服務，致力創造愉悅的銀行經驗
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工福利 員工教育訓練與職涯發展 職場健康與安全 勞資關係 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦員工凝聚力調查 每年定期與各部門主管訪談，瞭解各部門次年度業務展望，並就當年度合規環境回顧與合規風險評估進行意見交換 	員工發展	星展台灣相信員工是公司最重要的資產，因此我們將員工視為重要的利害關係人之一，致力打造舒適健康的職場環境並與員工共享豐碩的成果

4 重大性議題與利害關係人議合

利害關係人辨識結果

星展台灣關注的利害關係人，可分為七類，包括主管機關、母公司、客戶、員工、媒體、社區、社企與公益組織、以及供應商。

利害關係人	關心議題	溝通方式與管道	回應章節	重要性
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 企業品牌形象 公益投入與社區／弱勢團體關懷 顧客隱私及交易安全 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 設置公關單位提供相關維繫與服務 建立發言人制度 舉辦記者會、發行新聞稿 規劃重要議題的採訪活動 	穩健成長、聚焦在地	媒體為星展台灣與各類利害關係人之溝通管道之一，透過媒體傳達清楚、透明、正確且合宜的資訊給大眾，建立大眾對星展台灣之信任
社區、社企與公益組織	<ul style="list-style-type: none"> 公益投入與社區 / 弱勢團體關懷 環境社會相關放貸與投資規範 供應商環境規範 企業品牌形象 廢棄物與水資源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 贊助社會企業 積極參與社企論壇 舉辦志工活動 推出社會企業專屬帳戶 	公義社會、珍惜環境	秉持著取之於社會、用之於社會的態度，星展台灣期盼運用自身的專業和資源，對社區、社企與公益組織發揮正面的影響力，創造美好且共融的社會
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商環境規範 法規遵循 誠信經營 企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> 舉行業務說明會及議價會議 	公義社會	星展台灣的供應商為星展營運的夥伴，我們透過採購行為，傳達星展的永續經營的理念

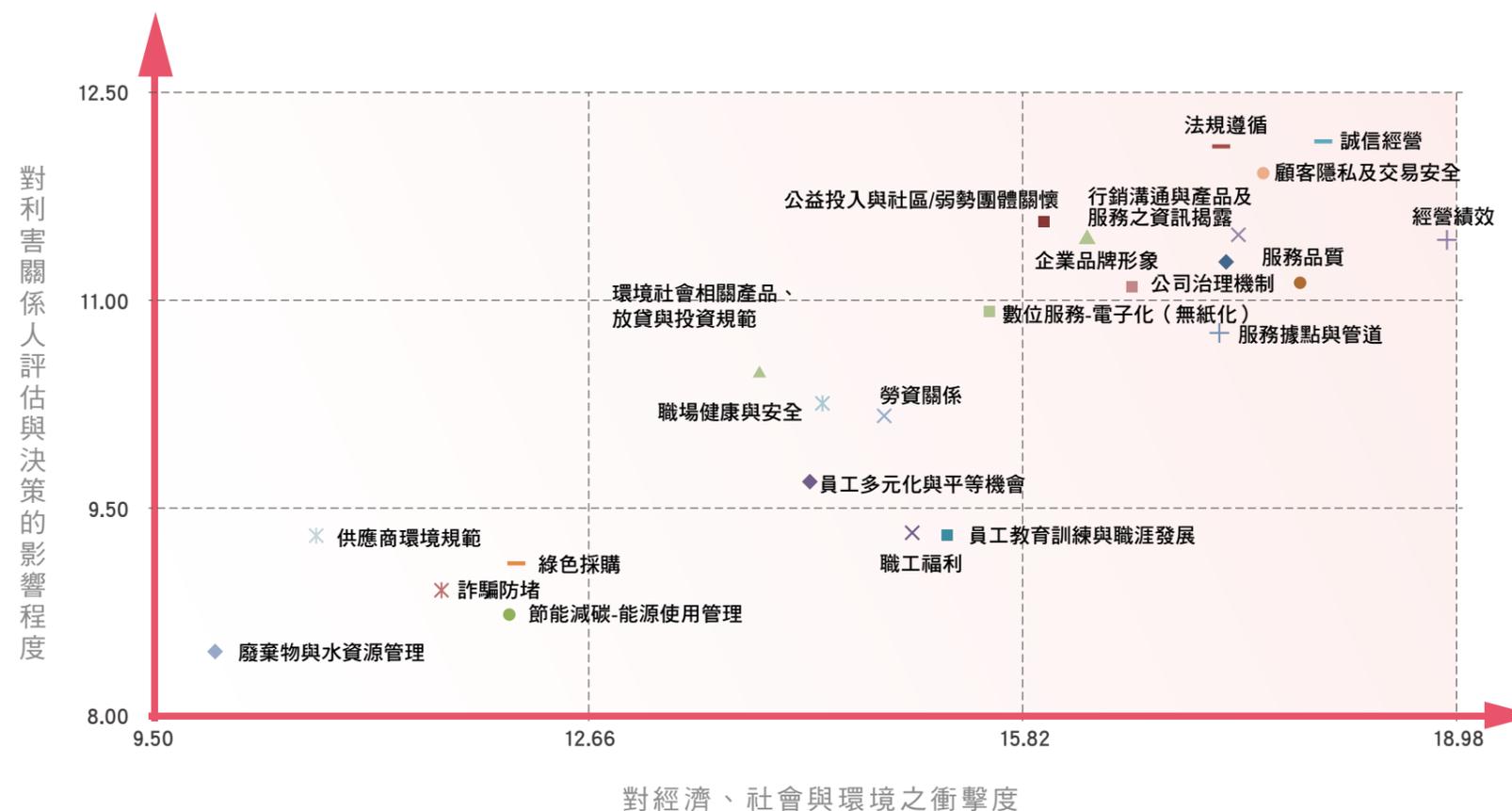
4 重大性議題與利害關係人議合

重大性議題辨識結果

星展台灣經由上述程序鑑別出 23 項關注議題，並由企業社會責任小組討論並決定其衝擊邊界，鑑別結果如下：

優先行動議題	
誠信經營	服務品質
顧客隱私及交易安全	公司治理機制
風險控管	企業品牌形象
經營績效	數位服務-電子化(無紙化)
法規遵循	金融服務包容性
行銷溝通與產品及服務之資訊揭露	公益投入與社區/弱勢團體關懷

積極回應議題	追蹤議題
環境社會相關產品、放貸與投資規範	供應商環境社會規範
職場健康與安全	綠色採購
勞資關係	節能減碳-能源使用管理
員工多元化與平等機會	廢棄物與水資源管理
職工福利	詐騙防堵
員工教育訓練與職涯發展	



4 重大性議題與利害關係人議合

重大性議題	分類	GRI 重大考量面	內部邊界	外部邊界			星展策略與回應
				供應商	客戶	社區與環境	
數位服務 - 電子化	重大議題	EN 產品及服務	√		√	√	因應數位金融浪潮來襲，我們將透過行動銀行、數位金融服務、大數據整合以及行動化服務平台，提升星展台灣的金融產品多元性和服務品質。
誠信經營	重大議題	SO 反貪腐	√	√	√	√	我們依誠信經營政策，訂定公司內部《星展銀行集團行為準則》，規定各項行為原則和標準，包括職業操守、保密性、利益衝突、與客戶公平交易、記錄的完整性和精確性、舉報等六項核心原則，以善盡企業社會責任。
經營績效	重大議題	EC 經濟績效	√				星展以企業文化 PRIDE 為根基，致力於提供客戶優質的金融商品的服務、創造股東與社會的最大價值，並在追求績效的同時，以負責任的態度經營企業。
公司治理機制	優先行動		√				在公司治理上，我們除了謹遵集團公司治理策略，並以高規格治理原則落實在地的治理制度、並重視股東權益、營運透明度、風險管理、以及重大資訊的揭露，積極實踐企業社會責任。
風險控管	重大議題		√				我們透過適切的管理策略、政策及程序，管理各類資產之風險，以使潛在損失降至最低，並藉由強化整體風險管理之架構，將各類風險管理透明化、系統化、專業化及制度化。此外，將持續精進作業流程，定期檢視顧客資產部位，適時提供理財規劃及資產配置建議，以提升整體經營體質及股東權益。
企業品牌形象	重大議題		√	√	√	√	我們積極與利害關係人進行溝通，以期建立透明且具信賴感的企業形象。
法規遵循	重大議題	EN SO LA PR 法規遵循	√	√	√	√	銀行為高度監理行業，遵循台灣和新加坡主管機關的相關法令，為星展台灣之基本義務。
公益投入與社區 / 弱勢團體關懷	重大議題	EC 經濟衝擊			√	√	我們了解銀行產業所承擔的責任與社會期待，星展台灣整合內部及社企夥伴資源，將影響力及效益極大化，以期更能有效帶來改變社會的原動力。
顧客隱私及交易安全	重大議題	PR 客戶隱私	√		√		我們一向高度重視資訊安全和顧客的隱私，除了積極打造更安全、更有保障的金融服務與交易環境外，我們更領先台灣各家外銀，成為第一家取得 BS10012 國際標準認證的外銀在台子行。
服務品質 - 交易速度與人員專業素養	重大議題	FS 產品組合	√		√		我們秉持著「以客為尊、往來便捷、信賴可靠」的服務準則，始終站在客戶的立場、用客戶的角度看自身，以創造愉悅的銀行經驗為使命。
行銷溝通與產品及服務之資訊揭露	重大議題	SO 社會衝擊問題申訴機制 PR 產品與服務標示 PR 行銷溝通	√		√		在行銷溝通方面，我們將公平交易深耕於文化、政策處理及業務活動中，以提供符合客戶需求及專業的服務，並杜絕不當銷售的問題。

4 重大性議題與利害關係人議合

重大性議題	分類	GRI 重大考量面	內部邊界	外部邊界			星展策略與回應
				供應商	客戶	社區與環境	
金融服務的包容性	重大議題	EC 間接經濟衝擊 SO 當地社區 FS 產品組合	√		√	√	我們從企業永續性、生活改善和推動經濟發展三個層面積極投入資源和努力，規劃出多元化的商品來滿足不同類型客戶的需求，以提升我們金融服務的包容性。
職場健康與安全	積極回應	LA 職業健康與安全 HR 營運據點人權評估	√				我們積極提升員工在工作上的整體福利與保障，並打造健康的職場環境、幸福的職場氛圍，確保員工適才適所，以維持星展台灣之核心競爭力。
員工多元化與平等機會	積極回應	LA 勞雇關係 LA 員工多元化與平等機會 LA 女男同酬 HR 不歧視	√				
勞資關係 (申訴機制、結社自由與協商)	積極回應	LA 勞資關係 LA 勞工實務問題申訴機制 HR 結社自由與集體協商 HR 強迫與強制勞動	√				
員工教育訓練與職涯發展	積極回應	LA 訓練與教育	√				
職工福利	積極回應	LA 勞雇關係	√				
環境社會相關產品、放貸與投資規範	積極回應	HR 投資 稽核 FS 產品組合 FS 積極所有權 EC 間接經濟衝擊	√		√	√	為共同打造更美好的社會，我們提供較優惠的利率給社會企業、文創企業、或綠能產業之債券發行公司，以期鼓勵產業發展，並為節能減碳及氣候改善貢獻心力。
節能減碳 - 能源使用管理	追蹤	EN 能源 EN 排放	√			√	我們在發展業務的同時，致力於透過綠色創新和強化競爭力，降低我們的生態足跡和環境衝擊。
綠色採購	追蹤			√			
供應商環境規範	追蹤	EN 供應商環境規範 LA HR SO 供應商勞工實務、人權與社會衝擊評估		√			
廢棄物與水資源管理	追蹤	EN 水 EN 廢汙水與廢棄物	√				
重大詐欺與金融犯罪協防 (詐騙防堵)	追蹤		√		√		我們制訂有完整的政策及作業程序，並確保每一位員工嚴格遵守，共同防治並打擊金融詐欺和犯罪。

4 重大性議題與利害關係人議合



S trengthen Capabilities

穩健成長



營運績效	20
公司治理	22



紙夾圖示

根基於 PRIDE，星展台灣致力於提供客戶優質的金融服務、創造股東與社會的最大價值，並以負責任的態度善盡企業社會責任

星展相信內部文化是公司最重要的基石，員工所展現的團隊精神與凝聚力，是我們能夠穩健經營的主因。因此，星展集團以 **PRIDE** 為企業的文化價值，伴隨星展走過所有關鍵的時刻。

為了更符合時代的要求，星展在 2014 年重新詮釋、演繹我們的企業文化價值，以崇高使命 (Purpose-driven)、團隊合作 (Relationship-led)、勇於創新 (Innovative)、果斷負責 (Decisive)、樂在星展 (Everything Fun!) 為根基，致力於提供客戶優質的金融商品和服務、創造股東與社會的最大價值，善盡企業社會責任

Strengthen Capabilities

穩健成長

營運績效

星展台灣 2014 年全年度稅前淨利為新台幣 4 億 2 仟 8 佰 29 萬元，稅後淨利為新台幣 3 億 4 仟零 30 萬元，稅後每股盈餘為新台幣 0.15 元，股東權益報酬率為 1.46%，純益率為 5.55%，淨收益成長率達 9.23%，放款業務年成長率達 5.42%，存款業務年成長率則達 7.97%。

在企業金融業務方面，星展台灣延續一貫的成長力道，2014 年企業金融資產規模年成長率達 19%。同時持續深耕中小企業市場，致力成為中小企業的最佳夥伴，在過去數年，中小企業客戶數均顯著成長，且從 2008 年底星展台灣承受寶華銀行後至 2014 年底，我們對中小企業放款餘額成長超過 133%，市占率位居外銀第二大。

在消費金融業務上，星展台灣除了不斷推出多元外匯金融商品外，更積極衝刺財富管理業務，去年整體豐盛理財客戶數成長達 21%。且為了順應趨勢，星展台灣從去年開始全力發展數位金融服務，包含增加網路銀行全新功能、推出升級版行動銀行等，今年將持續投入線上開戶、行動支付與金融產品跨售等面向，持續朝向數位銀行之方向邁進。

為提供客戶優質的銀行經驗，星展台灣亦持續打造多元化的金融產品與服務，不僅得到客戶的認同，更榮獲惠譽信評授予國內長期評等「AAA(twn)」及國內短期評等「F1+(twn)」之最高信用評等，以及多項國內外知名獎項的肯定。

星展台灣 過去三年 財務資料

簡明綜合損益表

項目	年度	最近三年度財務資料(單位：新台幣仟元)		
		2014 年	2013 年	2012 年
利息收入		5,991,633	5,297,473	4,763,113
減：利息費用		2,497,640	2,162,640	2,045,847
利息淨收益		3,493,993	3,134,833	2,717,266
利息以外淨收益		2,632,739	2,474,368	2,338,329
淨收益		6,126,732	5,609,201	5,055,595
呆帳費用及保證責任準備提存		948,611	509,947	121,743
營業費用		4,749,832	4,378,021	4,288,891
繼續營業單位 稅前淨利		428,289	721,233	644,961
所得稅(費用)利益		(87,993)	(108,684)	(76,447)
繼續營業單位 本期淨利		340,296	612,549	568,514
停業單位損益		0	0	0
本期淨利(淨損)		340,296	612,549	568,514
本期其他綜合損益(稅後淨額)		87,543	3,030	39,224
本期綜合損益總額		427,839	615,579	607,738
淨利歸屬於母公司業主		0	0	0
淨利歸屬於非控制權益		0	0	0
綜合損益總額淨利歸屬於母公司業主		0	0	0
綜合損益總額歸屬於非控制權益		0	0	0
每股盈餘		0.15	0.28	0.26

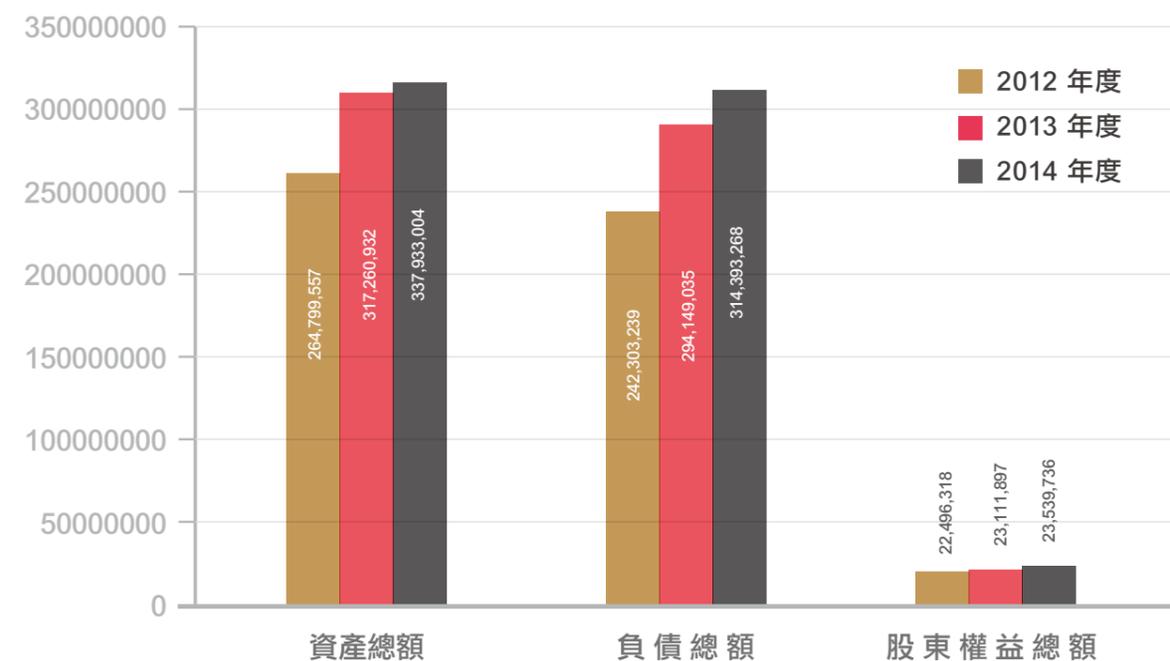
Strengthen Capabilities

穩健成長



簡明資產負債表 (單位：新台幣仟元)

最近三年度財務資料



分配與利害關係人之經濟價值 (單位：新台幣仟元)

	2014 年	2013 年	2012 年
匯回母公司金額	0	0	0
員工福利金額	2,694,508	2,553,928	2,511,522
所得稅支付	87,993	108,684	76,447

Strengthen Capabilities
穩健成長

✧ ✧ 公司治理

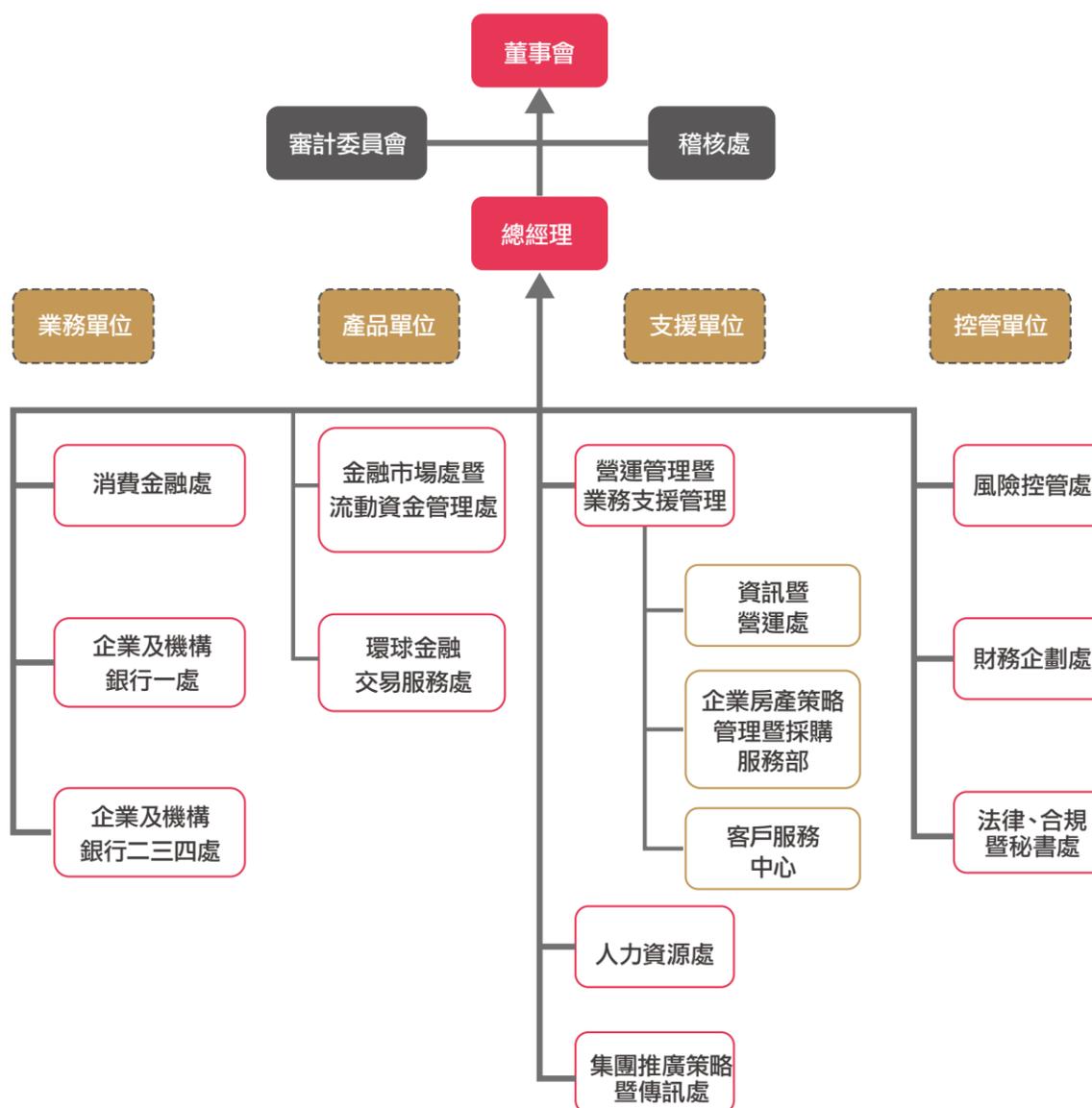
星展台灣相信，良好的公司治理將可以為公司發展建立穩健的基礎，並為市場和客戶提供優質的產品及服務，同時為股東帶來最佳的回報，以期企業永續經營，並創造愉悅的銀行經驗。

星展台灣在公司治理上始終不遺餘力，除了遵循集團公司治理策略，並以高規格治理原則落實在地的治理制度，並重視股東權益、營運透明度、風險管理、以及重大資訊的揭露。多年來，整個集團屢獲知名財經媒體的肯定，不但獲金融時報集團旗下刊物《銀行家》評選為「亞洲最佳銀行」，以及《全球金融雜誌》評選為「亞太區最佳銀行」，更於 2009 開始連續六年榮獲《全球金融雜誌》評選為「亞洲最安全的銀行」。

為更客觀揭露企業經營成效，星展台灣以國際標準自許，優於法規要求，自 2015 年起自發性依 GRI G4 核心依循選項編製企業社會責任報告書，並以 AA1000 標準通過第三方單位對企業社會責任報告書查證，成為台灣第一家出具企業社會責任報告書並獲認證的外商銀行。

星展台灣將憑藉我們的亞洲策略、優良的企業文化，和專業的經營團隊，持續強化公司治理的各項政策及措施，以期深耕在地、永續經營。

組織圖



Strengthen Capabilities
穩健成長

董事會運作

星展台灣設置總經理一人，秉承董事會之決議，管理銀行營運自 2012 年 7 月 19 日成為公開發行公司開始，依據相關規定於證交所公開資訊觀測站公告星展台灣財務、業務及內部人之持股情形、董事會議事辦法、獨立董事職責範疇規則及公司審計委員會組織規程等公司治理相關資訊。詳細內容請參見證交所公開資訊站網址 <http://mops.twse.com.tw>。

財務及其他相關資訊詳見星展台灣網站：<http://www.dbs.com.tw>。

星展台灣自 2014 年 9 月 1 日第二屆董事任期開始，設有三席獨立董事，並依法設置審計委員會取代監察人。星展台灣 2014 年度仍屬單一法人股東之公司，依據公司法第 128 條之 1 規定由星展台灣董事會行使股東會職權。2014 年度董事會共開會 8 次。

▶ 增加獨立董事比例

為強化董事會職能，2014 年 8 月 31 日第一屆董事任期屆滿後，即於第二屆董事改選時遴選 3 位獨立董事並設置審計委員會；獨立董事於董事成員比例亦高於證券交易法規範（獨立董事之人數不得少於 2 人，且不得少於董事席次 5 分之 1）。現任董事會成員共計 8 席，含獨立董事 3 席，占董事成員比例達 30% 以上。成員中，女性董事 3 席，男性董事 5 席。

▶ 持續強化董事會專業知識以及公司治理之最新國際趨勢與發展

星展台灣於 2014 年 10 月 23 日安排專任講師對全體董事會成員進行審計委員會制度及銀行業公司治理相關課程，全體董事成員及監察人均完成 3 小時進修課程並取得研習證書，以強化星展台灣董事對審計委員會運作之相關專業知識及實務運作。

董事會名單

職稱	姓名	實際出(列)席率	應利益迴避原因及參與表決情形
董事長	王開源	100%	
董事	陳亮丞	87.5%	
董事	張尚均 *	100%	
董事	羅少紅	87.5%	
董事	楊真理 *	100%	
董事	林鑫川 *	100%	
董事	羅綸有 *	100%	
獨立董事	楊子江	87.5%	涉及第二屆獨立董事之報酬，與獨立董事有利益衝突；獨立董事全數自請迴避，並未參與本案表決；本案經其餘董事行使股東會職權無異議通過。
獨立董事	黃達業	100%	涉及第二屆獨立董事之報酬，與獨立董事有利益衝突；獨立董事全數自請迴避，並未參與本案表決；本案經其餘董事行使股東會職權無異議通過。
獨立董事	陳思寬	100%	涉及第二屆獨立董事之報酬，與獨立董事有利益衝突；獨立董事全數自請迴避，並未參與本案表決；本案經其餘董事行使股東會職權無異議通過。

* 楊真理女士及張尚均先生於 2014 年 8 月 31 日卸任董事一職，林鑫川先生及羅綸有先生於 2014 年 9 月 1 日新任董事一職。

Strengthen Capabilities

穩健成長

▶ 董事利益衝突之管理

星展台灣對於董事會所列議案如涉有董事本身或其代表之法人利害關係致損及銀行利益之虞時，星展台灣「董事會職責範疇暨議事規範」第 5.13 條訂有明確規範要求相關董事應自行迴避並不得加入討論及表決，以符合「銀行業公司治理實務守則」之相關規定。此外，董事會之議事事務單位於排定董事會議程時要求相關提案單位聲明確認是否涉及個別董事之利益事項，並於各次董事會議程表中以明顯字體方式提醒董事成員與任何議案有利害關係時應於該次會議前通知議事事務單位，以利議事單位進行利益迴避之相關議事程序安排。

▶ 董事（含獨立董事）之酬金

星展台灣就董事酬金部份，除獨立董事外，其餘員工兼任董事均無另外支領董事報酬。獨立董事之酬金亦經董事會代行股東會核准通過在案；獨立董事因與該案有利益衝突，均全數自請迴避，並未參與討論及表決。

星展台灣於最近二年度支付星展台灣董事、監察人、總經理及副總經理酬金總額佔稅後純益比例之分析

	2013 年	2014 年
董事	*8.94%	*21.81%
監察人	0%	0%
總經理、副總經理及總稽核	19.05%	35.89%

* 本百分比乃涵蓋獨立董事之酬金以及董事兼任星展台灣員工所領取之薪資及相關津貼。

董事、監察人及主要管理階層薪酬資訊（單位：新台幣仟元）

	2013 年	2014 年
薪資及其他短期員工福利	277,969	262,226
退職後福利	2,598	2,066
合計	280,567	264,292

Strengthen Capabilities

穩健成長

建置審計委員會制度

星展台灣有方向且有規劃的逐步建立獨立董事制度與審計委員會。除於 2012 年 7 月成為公開發行公司時，指派專業及聲望兼具之專家擔任獨立董事外，並於 2014 年第二屆董事改選時指派 3 位獨立董事，並設置審計委員會以符合國際公司治理潮流及本國法規發展趨勢。2014 年審計委員會共計開會 1 次。

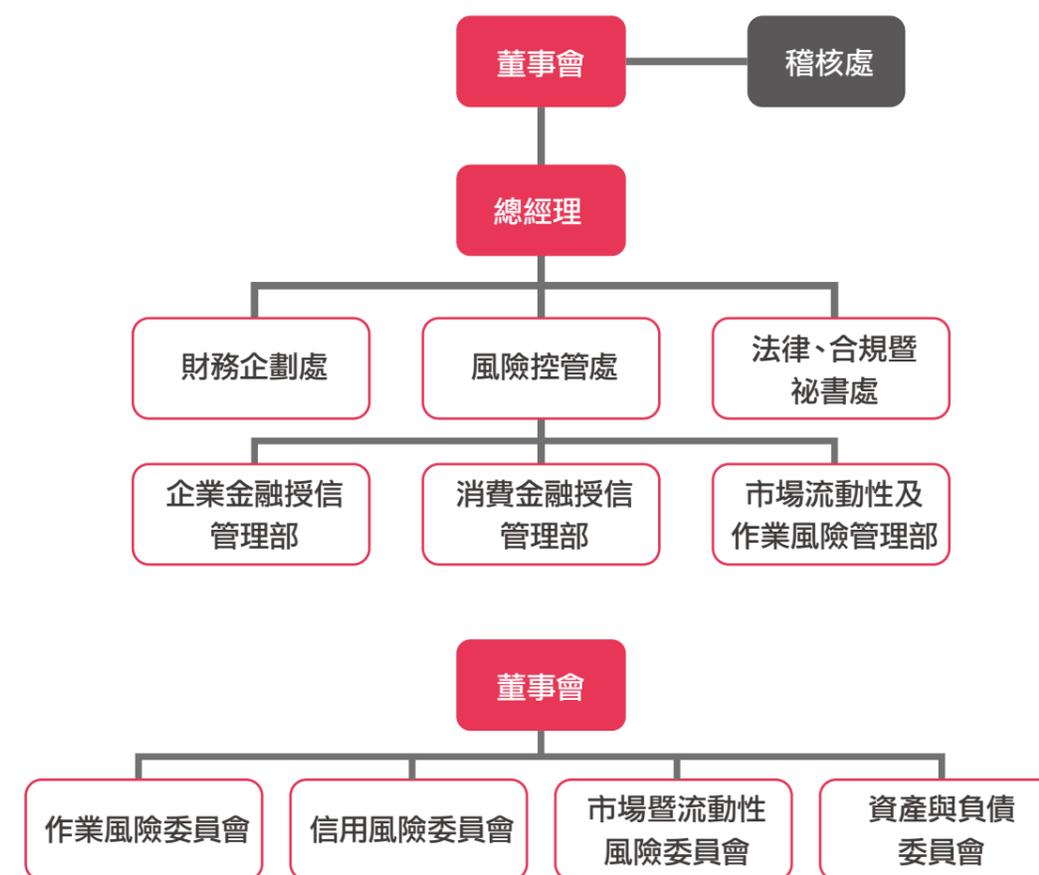
2014 審計委員會運作情形

職稱	姓名	實際出席率 (B / A)
獨立董事 (召集人)	楊子江	100%
獨立董事	陳思寬	100%
獨立董事	黃達業	100%

風險管理

身為「亞洲最安全銀行」，星展台灣風險管理目標是透過適切的管理策略、政策及程序，管理各類資產的風險，以使潛在損失降至最低；藉由強化整體風險管理的架構，將各類風險管理透明化、系統化、專業化及制度化，落實於公司治理中；並持續精進作業流程，定期檢視顧客資產部位，適時提供理財規劃及資產配置建議，以提昇整體經營體質及股東權益。

▶ 風險管理組織與架構



Strengthen Capabilities

穩健成長



項目		資訊內容
風險控管處		星展台灣設有風險控管處，負責授信業務之審核、逾放債權管理及市場流動及作業風險之各項控管作業。風險控管處負責督導管理，定期呈報公司之整體性風險管理相關報告，並協助各風險管理委員會檢視公司整體性風險管理機制之發展，定期向董事會報告風險管理執行情形，適時提出必要之改善建議。
風險管理政策及架構		星展台灣風險管理的最終負責單位為董事會，其下授權設立信用風險委員會、市場暨流動性風險委員會及作業風險委員會，負責統籌及監督相關風險，並與風險控管處以及內部稽核共同負責確保相關風險的衡量及管理符合銀行標準及政策。各風險委員會原則每月開會一次，並且將視實際情況，增加開會頻率。資產與負債委員會負責資本適足之監督管理及審核，定期執行並匯報董事會。內部稽核為直接向董事會報告之獨立單位，負責確認銀行和業務之標準、政策與流程已確實遵守，必要時需建議改善措施。
風險管理目標	市場風險	市場風險是指由於價格參數的變化，例如：利率、匯率、股票和商品價格的變化，以及它們之間的關聯性和隱含波動性而導致的表內和表外的市場風險部位的損失。管理目標包括建立與市場風險活動的範圍、大小並與複雜性相對應之市場風險管理體系，並建立謹慎的評價政策和流程，以作為健全市場風險管理系統的基礎。
	信用風險	信用風險係指交易對手或授信戶因信用品質改變而無法繳息還本或履行合約義務，使銀行產生財務損失之風險。管理目標包括建立有效率的信用風險管理與控管平台，並配合業務成長與需求，彈性調整授信政策與信用風險管理策略，同時提升相關部門對信用風險之意識及認知。
	流動性風險	流動性風險為銀行無法在到期時滿足合約或者管理性義務所引發的風險。管理目標包括建立完善的識別、衡量、監控和控管流動性風險的流程，保持流動性現金準備以及最高等級和流動性最好的債券，並建立整合的流動性應變計劃來規定如何處理緊急情況下的流動性不足。
	作業風險	作業風險指的是因內部的作業流程、人員或系統之不當或失誤，或者因外部事件造成之損失之風險，其中包括法律風險，但並不包括策略風險及信譽風險。管理目標包括建立、維持涵蓋整個銀行層面的作業風險管理框架，以準確識別、評估、監測、管理和報告作業風險。

Strengthen Capabilities
穩健成長

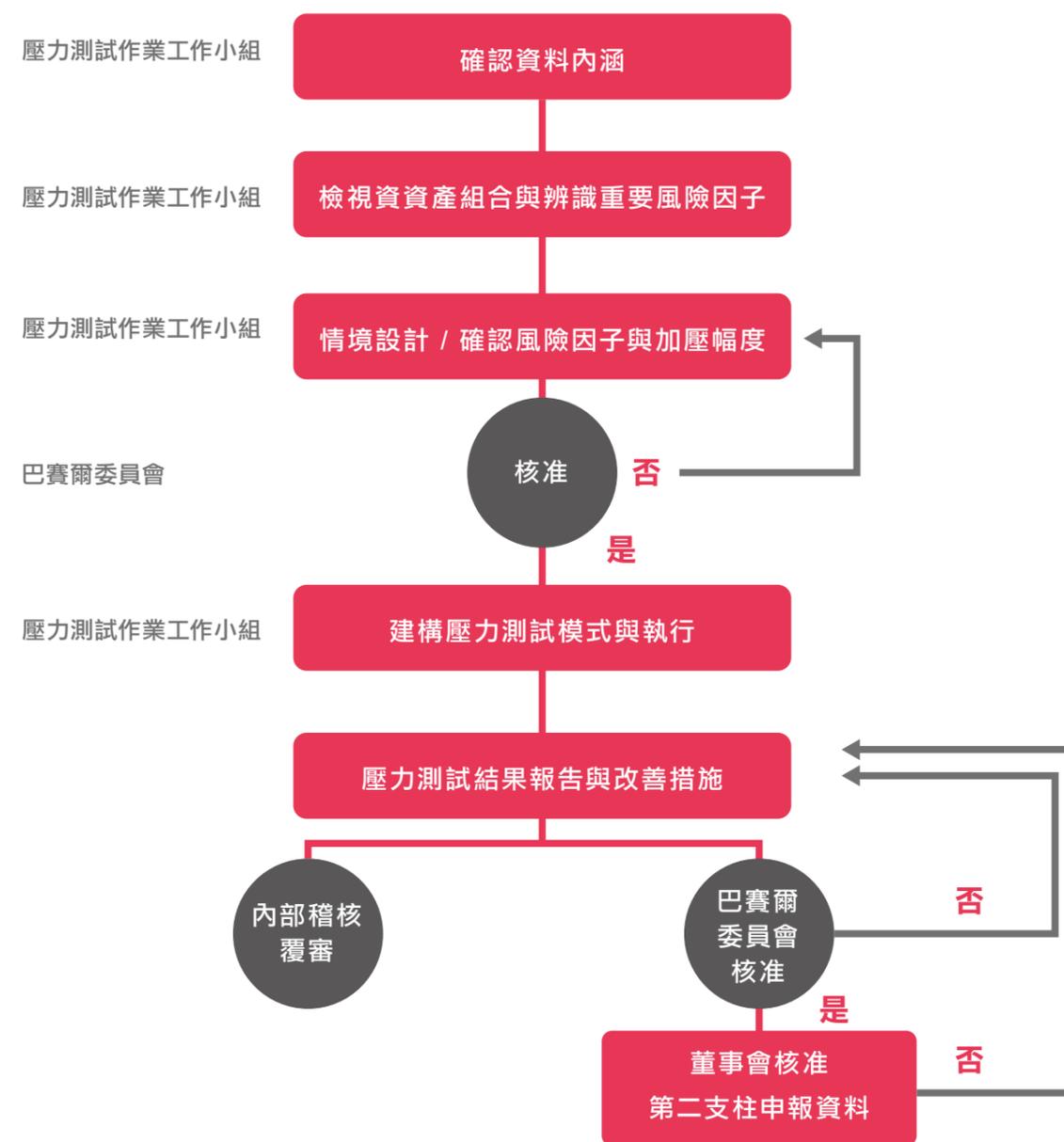
► 風險管理機制

1 定期檢討各類風險管理目標的妥適性，有效控管個別風險：風險管理為星展台灣業務之核心。星展台灣的董事會將定期檢討各類風險管理目標的妥適性，依外在經濟情勢及內部組織條件及營運狀況，適時隨銀行規模與業務範圍複雜度調整各類風險管理目標。並透過各風險管理委員會及各部門依董事會所定之風險管理目標，建立可落實於星展台灣的整體風險控管機制，以完全地融入銀行各個層面及各項作業程序中，從而有足夠的能力承擔如遇異常狀況下所可能產生之損失。

2 每月落實壓力測試，掌握風險承受能力：依循經內部巴賽爾委員會核准的「星展(台灣)銀行壓力測試規範」，星展台灣運用壓力測試方法於各種不同業務決策中。測試面向如可能發生的事件或未來經濟情況變動時可能產生的影響，評量銀行承受此等變化之能力，並依此風險承受力設定各產業的信用限額。同時也會模擬整體經濟或產業景氣下降、市場風險或流動性事件狀況或系統性風險等，估計銀行各部位可能產生的損失，以評估負面情況下資本適足率的變化與掌握損失承擔能力。各式壓力測試的頻率由市場暨流動性風險委員會決定，在一般情況下，至少每月進行一次，但在市場或部位有顯著變化下，將提高測試頻率，及時應變。

3 建立全行風險管理風氣與文化：為使員工徹底了解風險管理之重要性，星展台灣每年皆推出風險管理相關訓練課程，將最新的風險管理觀念傳達給員工。各部門亦會不定期舉行與其部門業務相關的風險管理訓練課程，時時提醒員工將風險管理的精神奉行於日常業務中。

壓力測試內部作業流程



Strengthen Capabilities
穩健成長

危機處理應變機制

為處理可能造成星展台灣營運中斷的非預期重大事故，本行設有「星展（台灣）危機管理委員會」與「星展（台灣）緊急應變小組」，明訂緊急事故發生時，各組應處理之事務。

「星展（台灣）危機管理委員會」由總經理主持，為可能會嚴重影響台灣營運的重大事故協同高階主管訂定策略和處理的規範。當發生重大事故時「星展（台灣）緊急應變小組」召集人將召集小組成員迅速採取緊急應變措施，冀以降低對企業營運的影響。另本行亦訂定「重大風險事件通報準則」進行相關事件的通報。若有需要對外發言時，星展台灣集團推廣策略暨傳訊處為統一對外發言窗口。



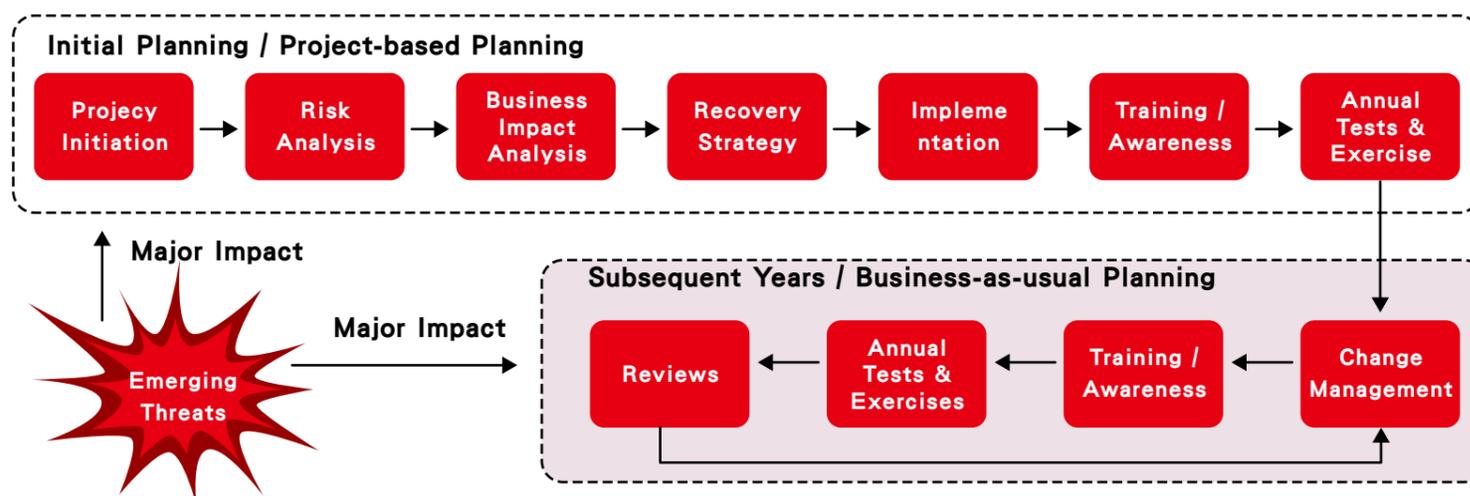
▶ 2014 年危機處理應變實際演練的次數

- 全體員工皆接受 1 次行員緊急事故通知演練 (Staff Recall Exercises)
- 星展台灣所有營業及辦公場所每年執行 2 次消防疏散演練 (Fire Evacuation Drills)
- 星展台灣共分為 21 個單位，各進行 1 次桌面演練 (Unit-level Table-top Exercises)

▶ 2014 年星展台灣 BCP 訓練總時數達 3,440 小時

內容包含營運持續管理分享論壇、營運持續管理線上學習、消費金融和客服中心個別研討會等。

3020 Business Continuity Management Life Cycle 業務連續性管理生命週期



Strengthen Capabilities

穩健成長

法規遵循

為確保符合相關金融法令及主管機關規定，星展台灣設有法律、合規暨秘書處，直接隸屬於總經理，負責法令遵循主管制度之規劃、管理及執行。為建立良好的法令遵循程序，星展台灣並制定「星展（台灣）商業銀行（股）公司法令遵循制度」政策，其內容包括金融法令發布、修訂或廢止時之佈達程序；法令遵循事務之諮詢、協調、溝通及執行流程；更新業務單位應適用之主要金融法規資料表，以確保業務單位於執行自行查核時期範圍有涵蓋相關金融法令規章、洗錢防制法、個人資料保護法及道德規範的要求等。

此外，更主動建置全面的法令傳達系統，自 2013 年 6 月起，由法律、合規暨秘書處每月出刊 Monthly eNews，為員工整合每個月重要之法令及內部政策等相關訊息，以提升員工對法令遵循之認知。

合規部亦負責規劃並執行法令遵循教育訓練，內容包括主要金融法規或重要法規更新、集團合規政策等，以期公司員工能具備與其職責相當之法規訓練。此外，每季並辦理單位法遵主管教育訓練，除宣導該季新公布法令、法規及內部政策，面對面交流各單位法遵主管在部門推行及落實法規修正時所遇之困難，給予相關協助。

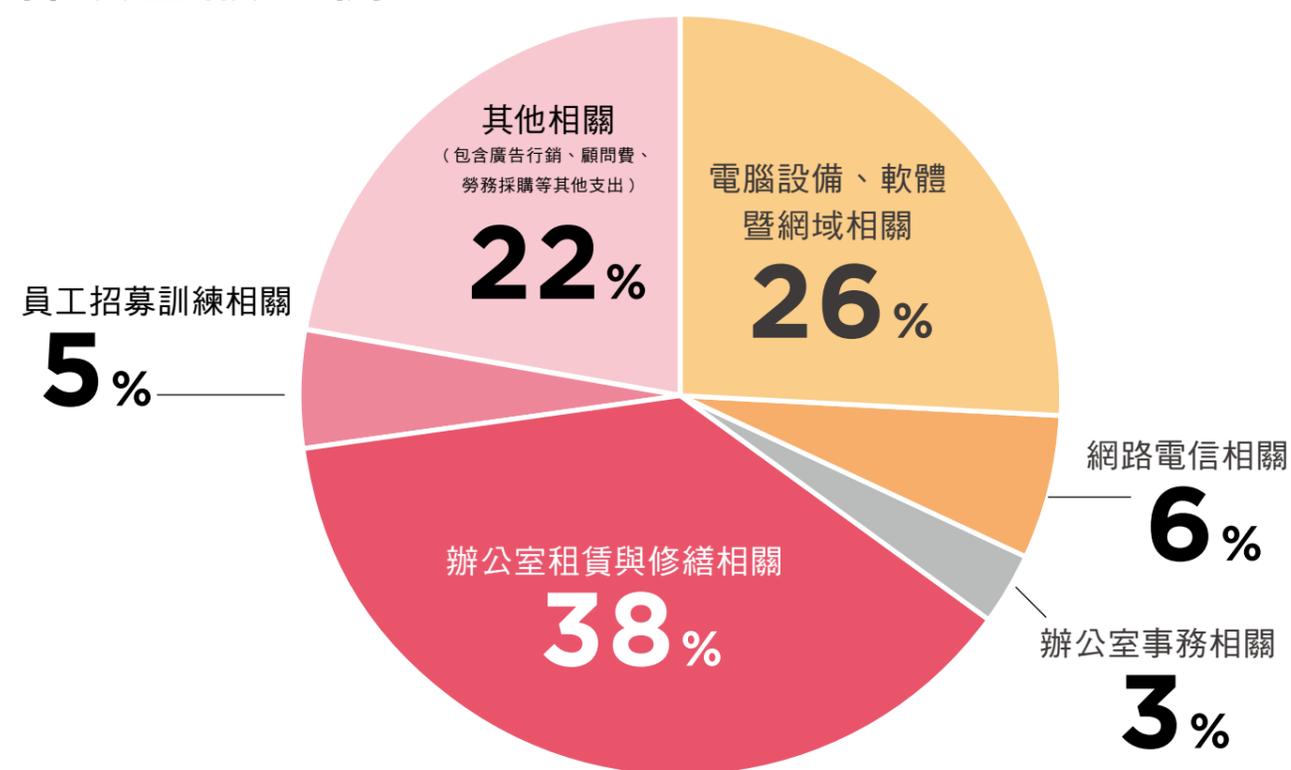
星展台灣在 2014 年並無重大違反法規之情事，並積極配合主管機關各項業務檢查及要求，並由稽核部門追蹤改善辦理的情形。

供應商管理

星展台灣於採購合約中訂定有反賄賂相關條款，要求往來廠商不得涉及不誠信行為，且要求簽約供應商、承包商與代理人均應隨時遵守中華民國法律要求的銀行秘密、資料隱私、保密規定、消費者保護及洗錢防制規定。此外，星展台灣亦要求簽約供應商簽署廠商聲明書，確保廠商或負責人並無涉及本人、配偶、三親等以內血親或姻親、或同居共財親屬之利益之情形。

採購類別

2014 年 各項金額比例



Strengthen Capabilities

穩健成長

資訊揭露透明度

星展台灣依據「銀行業公司治理實務守則」及相關法令規定，於證券交易所之公開資訊觀測站定期或不定期揭露星展台灣相關之財務、業務以及公司治理相關之資訊以期幫助利害關係人及一般大眾瞭解星展台灣之營運相關資訊。星展台灣設有發言人制度，就內部重大資訊之公開揭露，統一由發言人及代理發言人對外為之；必要時，亦得由星展台灣負責人直接對外說明。

此外，星展台灣亦設有中、英文網站（詳見星展台灣官網：<http://www.dbs.com.tw>），定期揭露財務業務及其他相關資訊，包括法定公開揭露事項、星展台灣公告、服務據點、產品及服務介紹、新聞稿及最新優惠或活動促銷訊息等，並有專人負責定期更新。星展台灣每年亦依據「銀行年報應記載事項準則」之規定編製年報，內容涵蓋星展台灣組織架構、公司治理資訊、財務、營運、資本概況以及風險管理等事項，經股東會承認後上載至公開資訊觀測站以及星展台灣官網供一般大眾閱覽。

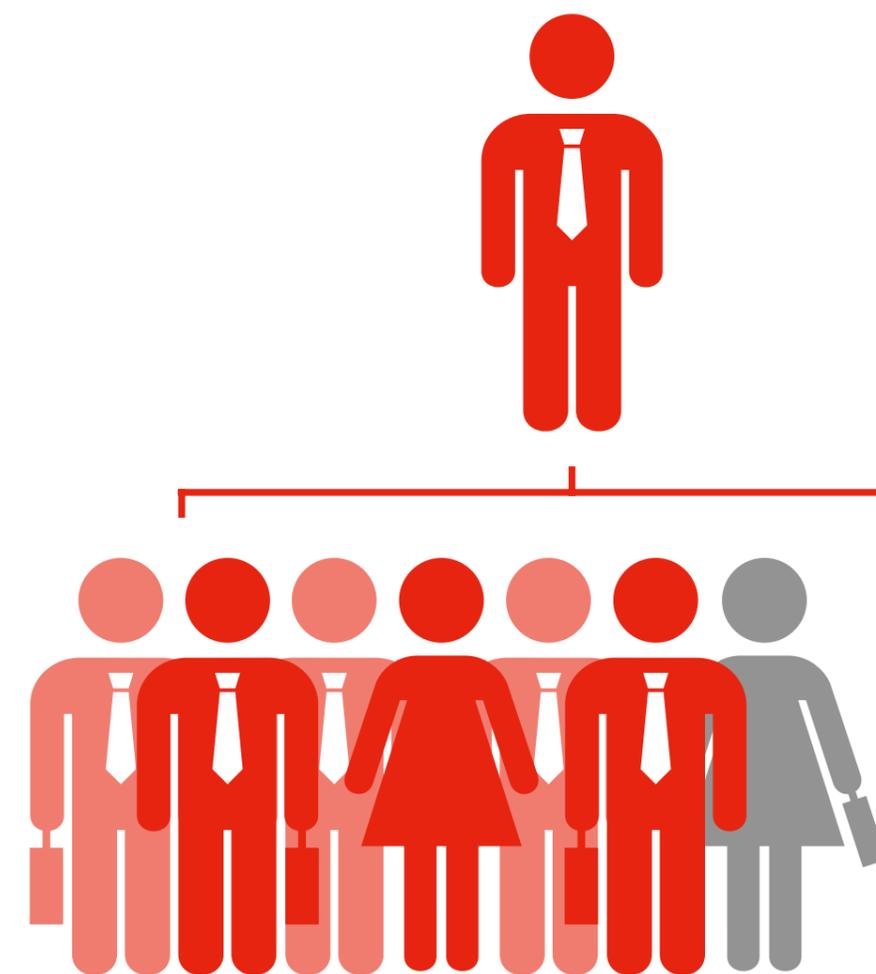
稽核制度

稽核處協助董事會及執行管理階層符合星展台灣之既定策略和營運目標，並依此對風險管理、控制與治理程序執行獨立評估與查核。稽核處係依據前一年度擬訂之稽核計畫辦理今年度之查核，督導及定期追蹤覆查內、外部查核缺失改善情形，並定期向審計委員會及董事會報告稽核工作執行情形。

成立跨部門

「企業社會責任報告書工作小組」

為落實企業社會責任工作的推動成果，星展台灣於2014年底成立跨部門的「企業社會責任報告書工作小組」，現由集團策略推廣暨傳訊處擔任召集，納入人力資源、法務、財務、總務、風險管理、消費金融、企業金融、資訊與作業、集團策略推廣暨傳訊等各單位進行鑑別討論，並針對公司治理、員工照顧、客戶關懷、社會參與及環境保護等各面向進行分工執行，最高呈報主管層級為總經理。



Strengthen Capabilities

穩健成長



T arget Local Needs

聚焦在地



創新多元化產品	33
提升金融服務包容性	34
打造優質的客戶服務	35
建置「安全且重顧客隱私」的交易環境	38





自 1983 年進入台灣市場以來，
我們致力於推出多元化且在地
的金融產品與服務，並擴大在
台業務與客戶規模，深耕台灣。

身為亞洲的銀行，星展台灣善用「亞洲策略」-「亞洲連繫」、「亞洲創新」、「亞洲服務」、「亞洲洞悉」、「亞洲關係」與在地台灣連結。自 1983 年進入台灣市場以來，我們致力於推出多元化且在地金融產品與服務，並擴大在台業務與客戶規模，深耕台灣。

然而，台灣金融環境其實一直處於高度競爭、銀行過多、高度飽和以及太多重複、同質性產品的情形。為了成為金融業的領導者，星展台灣運用既有的國際網絡、創新跨國商品，以及研發能力，加上具有深厚金融專業的領導團隊，提供區隔市場的商品與服務，以強化自身的整體競爭力。

Target Local Needs

聚焦在地

✕ ✕ 創新多元化產品

星展台灣在消費金融、中小企業、及企業金融等各方面，持續打造全方位的金融商品。而隨著數位浪潮來襲，消費者的行為逐漸轉變，為了成功數位轉型服務客戶，星展從集團開始即積極投入、發展數位金融服務和商品，以滿足日新月異的社會。



Target Local Needs

聚焦在地



提升金融服務包容性

提升金融服務包容性已逐漸為全球所重視的課題之一。世界銀行於 2014 年底所發佈的《2014 年全球金融發展報告：金融包容性》（2014 Global Financial Development Report: Financial Inclusion）中即表示，50 多個國家已決定將提高整體金融包容性列為目標。提升金融包容性的倡議廣義而言是指，將金融服務擴大提供給相對於弱勢、較不容易取得，或者是需要積極發展的個人、企業等，協助累積財富並發展業務。

為了善盡社會責任，一向以「成為客戶最佳金融夥伴」的星展台灣，從企業永續性、生活改善和推動經濟發展三個層面積極投入資源和努力，規劃出多元化的商品來滿足不同類型客戶的需求。

▶ 企業永續性層面

近年來，以創新企業模式解決社會問題為職志的社會企業，已逐漸受到大眾的了解和重視，也有越來越多的年輕人把「投入社會企業」當做人生的志業，希望成為改變社會的力量。但與所有的企業一樣，社會企業在創業之初，必須想辦法募集足夠的營運資本，營運後更需要健全的財務運作規劃。

根據星展的一項調查報告指出，「資金與財務的專業諮詢 (15%)」是社會企業普遍且迫切的需求，因此，星展台灣特別打造「社會企業專屬帳戶 (SE Package)」，提供新台幣活存優惠利率、金融服務手續費減免或優惠，以減輕社會企業的負擔，並指派銀行企金主管為合作社會企業夥伴的顧問，協助其解決經營管理所面臨的問題，以滿足社會企業夥伴對於財務諮詢和資金的需求。

此外，星展集團亦於 2014 年初成立 5 千萬新幣（相當於 12 億新台幣）的基金會，全力扶持社會企業夥伴，以建立一個更共融的社會。

▶ 生活改善層面

為了讓金融服務能擴展到社會每一個角落，星展台灣積極了解台灣民眾的困難和需求，以打造更親民的金融商品。舉例來說，連年居高不下的房價加上薪水凍漲，導致台灣年輕人結婚難、買房更難，因此，為了協助年輕人提早成家立業，星展台灣推出最長 40 年的房貸專案，相較於業界多數提供 30 年以下的選擇，大幅減低首購族房貸月繳金額的負擔。且，每月先省下來的費用即可提供民眾彈性使用，像是子女教育花費、家庭支出、甚至是投資理財或旅遊基金等，降低民眾壓力的同時，提升生活品質。

鑑於台灣人均壽命越來越長，而 7 成台灣人認為自己的退休準備不足，近 5 成沒信心準備好足夠的退休金，星展台灣相信「財務自由」將是快樂退休相當重要的配備之一。為此，星展台灣針對銀髮族推出多元化的金融商品，以協助民眾安穩享受樂活人生。「50 樂活活儲存款」即是專為 50 歲以上民眾量身打造的遞增式高利活儲帳戶，提供優於市場一般活儲的利率，且存款越多、利率越高，存款金額不設限。

此外，為使客戶能享受退休生活，星展台灣一直致力於推廣退休規劃的觀念。因此，自 2013 年起開始推廣逆齡退休計劃，邀請客戶至分行完成「星展台灣退休規劃試算表」，除了幫助客戶瞭解退休規劃的資金缺口，並提供各種適合作退休規劃的優質商品，協助客戶規劃具有固定收益特質的商品，穩健累積退休資產，達成客戶退休的財務目標。另外，星展台灣更提供醫療及長期照護保險規劃保障計劃，確保年老時可享有高品質的醫療照護並降低退休後可能因巨額醫療支出對家庭財務造成的影響。

▶ 經濟發展層面

中小企業是推動台灣經濟發展的重要引擎，也是整體就業市場最大的穩定力量，因此政府一直以來即將發展與輔導中小企業視為重要核心政策之一。然而中小企業因規模較小、經營體質較差，且多數欠缺抵押品及信用條件較不足，常面臨不易從金融市場取得資金的狀況。

為了協助台灣經濟發展、並提升穩定就業市場，星展台灣亦將中小企業金融服務視為重點發展的業務項目之一，多年來，星展台灣持續打造專業且多元化的金融商品和服務，致力與客戶一同成長，做客戶最值得信賴的金融夥伴。也因為如此，根據中小企業信保基金統計，截至 2015 年 3 月底止，星展台灣承作中小企業信保基金保證業務放款餘額達新台幣 104.72 億元，位居各大外商銀行之首。

此外，為配合政府發展台灣文創產業落實環境保護和節約能源的承諾，星展台灣另提供較優惠的利率給文創企業、或綠能產業之債券發行公司，以期鼓勵文創產業發展，並為節能減碳及氣候改善貢獻心力。

Target Local Needs

聚焦在地



打造優質的客戶服務

創造愉悅的銀行經驗是星展台灣的使命。我們秉持著「以客為尊 (Respectful)、往來便捷 (Easy to deal with)、信賴可靠 (Dependable)」的服務準則 (以下簡稱 RED)，提供客戶真正需要的金融產品與服務，並讓客戶的需求獲得快速且即時的回應。



Respectful (以客為尊)

星展台灣做為以亞洲為根基的銀行，尊重客戶、且詳細聆聽瞭解客戶需求，以客為尊的想法深植在每一位面對客戶的員工心中。成為客戶的最佳夥伴是我們的目標。

Easy to deal with (往來便捷)

星展台灣致力於打造愉悅和便捷的銀行服務，我們以「便利、快速、流程簡單」為服務水準的依歸，不斷瞭解客戶需求、檢閱內部流程、並持續改善作業流程，讓客戶的體驗更臻完善。

Dependable (信賴可靠)

星展集團被冠與「亞洲最安全銀行」的榮耀，也代表著客戶的信賴。我們積極保持營運的穩定性並兼顧品質，始終陪伴客戶左右。

Target Local Needs

聚焦在地

為了具體展現對於落實優質客戶服務的決心，星展台灣透過以下各項專案的規劃和執行，來體現我們對客戶服務的重視：



► 符合公平交易的原則

星展台灣將公平交易深耕於文化、政策處理及業務活動中，並相信與客戶建立關係將有助於客戶。星展台灣承諾僅銷售適合客戶之產品及服務，並確保銷售人員經過訓練且具備必要知識及技能（細節請詳閱員工發展），以向消費者提供正確的資訊，對客戶的說明力求清楚且透明，並使其容易知悉。

此外，星展台灣不應單純因為性別、婚姻狀況、家庭狀況、年齡、種族或身體障礙而在提供銀行服務及所提供之服務品質及條款上，對任何客戶有所歧視。我們要求員工在從事所有

業務活動時，應用心並盡責，展示專業能力。星展台灣所有產品皆取得適當監管機構所核發的相關執照，且產品及服務在發行前，必經過盡職審查以確認產品的提供適合客戶的需求。

產品、手續費、費用、利率、成本及任何提前終止的違約金之條款及條件亦明確記載並向客戶說明，產品的收益及風險需平衡說明，以使客戶可以理解該投資的確切成本並與其他產品比較，協助客戶在產品及服務的選擇上進行明智選擇。

► 維護銷售品質

為銷售適合客戶的產品及服務，銷售人員於銷售前必需了解客戶的投資標的、投資經驗及知識、財務及個人狀況及面對風險的態度來確認需求，進而落實商品適合度政策，以避免因商品複雜度與客戶投資經驗及專業知識不適合造成不當銷售。

銷售品質管理部會進行定期的各類檢查、例行抽查銷售人員之銷售文件、錄音電話與交易審查認證主管之錄音等銷售流程品質之查核，以確保所有銷售員工及認證主管皆符合星展台灣相關規範，杜絕不當銷售問題的發生進而影響

客戶之權益。

此外，銷售人員必需取得法規要求的合格證照及內部合格證明 (Notice on Authorization To Advise and Sell ,NATAS) 認證才能提供金融服務。所有涉及銷售之人員亦必需經過適當銷售技巧及產品知識的訓練，並持續的接受銷售流程、職業道德、產品知識等專業相關訓練，以提供符合客戶需求及專業的服務。2014 年共完成 3,880 小時銷售人員相關的訓練時數。

Target Local Needs

聚焦在地

▶ 完善之客戶申訴處理機制

星展台灣設置多元客戶申訴管道，包含 24 小時客服專線、申訴服務電話、電子郵件信箱、星展台灣分行、書面申訴郵寄地址、星展 Live Chat(線上文字客服系統) 等。

星展台灣受理客戶申訴案件後，依「星展台灣(台灣) 客戶意見與申訴作業處理準則」，交由權責部門客訴處理主管進行調查並負責處理紛爭，並親自或指派專人於 24 小時之內先行與客戶聯繫，且於案件處理過程中定時向客戶說明調查進度，並留下聯絡方式以便客戶查詢處理進度。權責部門應確認已與客戶達成共識及客戶接受解決方案，詳實記錄處理過程並確

實留存與客戶的聯繫紀錄於客訴管理系統。

此外，客訴權責部門處理申訴案件時，需遵循銀行法、個人資料保護法、金融消費者保護法及相關法令規定辦理。相關人員因處理申訴案件所取得與申訴案件有關之資料，除依法令規定者外，不得無故向與本案無利害關係之第三人揭露，或將未涉及本案之其他個人資料揭露予他人。

2014 年「客訴 3 天內結案率」達到月平均 97%，平均「7 天內結案率」更達到 100%，均高於預設目標。

▶ 星展獎勵活動 (Spot Award)

為激勵員工展現服務熱忱，星展台灣每季舉辦《Spot Award》遴選，旨在選出在提供優質服務及發揮創意提升工作績效表現傑出的員工，以形塑重視客戶服務之企業文化。並透過 SPOT Award 星展獎勵活動，鼓勵員工在本職外提供創新想法、優質服務，或增進組織效能。經評選通過者個人及團隊可得獎勵金並予以公開表揚給肯定。

▶ 客戶滿意度調查

為能不斷提升我們的客戶服務品質，了解客戶的心聲，星展台灣藉由下列活動來找出服務提升的機會點。

1. 服務禮儀訪查：透過專業市調公司，以秘密客的方式每月至分行進行服務禮儀訪查，以確保員工能秉持 RED 的精神服務客戶。
2. 客戶滿意度調查：透過專業外部市調公司，每月以電話訪查方式進行客戶忠誠度、各類產品以及通路之客戶滿意度調查，以即時掌握客戶評價，作為服務提升之參考。客戶於各項滿意度調查的反映聲音，皆會提供予相關單位作為服務或流程改善之依據。自 2012 年至 2014 年，客戶忠誠度及其他調查項目客戶滿意度呈現逐年提升趨勢。

客戶滿意度調查 (CSS)*	項目	2012	2013	2014
客戶忠誠度	客戶忠誠度	4.15	4.19	4.20
通路	分行	4.44	4.45	4.56
	網路銀行	3.85	4.01	4.18
	電話客服中心	-	4.43	4.58
	提款機	4.45	4.46	4.45

* 客戶滿意度調查從不滿意到滿意最低為 1 分，最高 5 分

Target Local Needs

聚焦在地

✕ ✕ 建置「安全且重顧客隱私」的交易環境



一向高度重視資訊安全和顧客隱私的星展集團，自 2009 年起連續六年榮獲《全球金融雜誌》評選為「亞洲最安全銀行」，如今星展台灣再次領先台灣各家外商銀行成為第一家取得 BS10012 國際標準驗證的外銀在台子行，積極打造更安全、更有保障的金融服務與交易環境。

▶ 建置個人資料管理機制 (PDPA) 並通過 BS10012 驗證

為遵循「個人資料保護法」相關法令，強化個人資料管理制度，星展台灣於 2014 年起成立跨部門「個資法專案工作小組」，積極導入符合國際標準之「BS 10012 個人資訊管理制度」(PIMS-Personal Information Management System)，內容包括個資料盤點、風險評鑑、個資管理制度之建置、自行查核作業、定期性之個資管理審查會議及持續性之員工教育訓練等，將個資保護政策落實於公司文化及作業細節，以確保個人資料被合法的蒐集、處理及利用。

2014 年 5 月，星展台灣更成功導入並通過 BS 10012 個人資訊管理制度國際標準驗證，不僅是國內第一家通過 BS10012:2009 驗證之外銀在臺子行，同時也是首家將所有業務均納入驗證範圍的銀行，足見星展台灣對於個人資料保護的高度重視。星展台灣更將持續每年接受驗證單位之複檢，同時每三年定期重新進行完整之驗證程序，以落實星展台灣對於個資保護持續性的努力與承諾，提供客戶更安全、更有保障的金融服務環境。

▶ 資安訓練

為確保員工落實對資安觀念及資安管理制度的了解，星展台灣透過以下方式加強全體員工的資安意識及認知：

- 每年都會要求所有員工透過線上學習 (e-learning) 方式參加資訊安全訓練，並要求達到及格分數 80 分為止才能通過測驗並拿到證書。去年資安訓練完成率更高達 98%。
- 每季至少會寄送一次資訊安全宣導郵件給所有員工，以加強其資訊安全意識。
- 於公共空間張貼資安宣導海報以強化員工的資安意識。

Target Local Needs

聚焦在地

▶ 使用者安全認證管理，確保遠端存取的安全

星展台灣同時透過以下安全技術以確保使用者遠端存取的安全：

- 使用者在外或在家工作時可透過 VPN（虛擬私人網路）的遠端存取技術存取星展台灣特定內部資源。VPN 存取必須要求使用者透過雙因子認證（使用者 ID/密碼 + 動態 PIN 碼）。確認身分後才能進行遠端存取。
- 所有遠端存取內容皆透過網路層安全封包協定保護 (IPsec) 以確保資料的機密性與完整性。

▶ 網路安全機制

星展台灣採用銀行業內翹楚使用的網路安全技術，周全保障客戶的網路交易與資料。目前，我們採用多項網路安全功能與措施，包括：

- **利用 Secure Sockets Layer (SSL) 保障資料傳輸：**為確保傳送的資料得到安全保障，採用了國際認可的高效率網路安全標準 SSL128 位元加密系統。在資料傳送前，資料會經過高度的加密處理變成無法閱讀的亂碼。只有授權接收者能夠使用指定的軟體解開亂碼，還原出原始資料。
- **雙重認證登入程序，多一層保障：**星展個人網路銀行提供雙重認證登入程序，更進一步提升安全效能。登入時，除了輸入使用者帳號和密碼外，另需輸入「動態密碼」，才可查閱帳戶資料及 / 或進行網路交易。「動態密碼」只會經由客戶已登錄的行動電話號碼以簡訊形式發出。因此，登入星展網路銀行時，客戶可得到多一層之認證保障。
- **自動登出功能：**當系統察覺客戶的電腦閒置過久，便會自動為客戶登出網路銀行。如要繼續使用，則需要重新輸入使用者帳號、密碼及動態密碼以再次登入。



Target Local Needs

聚焦在地



Act with Integrity and Empathy

公義社會 社會公益



落實誠信經營	41
發揮社會正面影響力	43
社區關係營造	44
公益投入	45

狄更斯在《雙城記》寫到：「這是最光明的時代，也是最黑暗的時代；這是最明智的時代，也是最愚昧的時代；這是充滿生機的春天，也是了無生氣的寒冬。」刻劃著同一時代，卻截然相對而並存的社會現象。

星展台灣期盼運用自身的專業和資源，發揮正面的影響力，創造兼具經濟發展與社會公義的世界



落實誠信經營

為善盡企業社會責任，星展台灣依誠信經營政策，訂定公司內部《星展銀行集團行為準則 (Code of Conduct)》，規定各項行為原則和標準，包括「職業操守」、「保密性」、「利益衝突」、「與客戶公平交易」、「記錄的完整性和精確性」、「舉報」等六項核心原則，其中包含星展台灣處理與政府單位、私人組織及個人往來應遵守之規範，及反賄絡、反貪腐等要求，由管理團隊負責將其導入銀行業務活動中，要求全體員工切實遵行。

這些行為準則是用來界定我們在與客戶、商業夥伴、股東以及相互之間相處、溝通的標準，亦為星展台灣價值核心之所在。此外，星展台灣更於 2012 年第一屆的董事會通過制訂星展台灣的「金融消費者保護管理辦法」，揭露相關誠信經營之原則及消費者保護措施等。

星展台灣將「行為準則」納入新進人員「聘雇合約」中，除了確實要求員工瞭解並正式簽署外，也於新進人員訓練時加強宣導。2014 年完成新進員工訓練共計 15 場，415 人次。

對於現職人員，星展台灣除了定期進行加強宣導訓練外，每年度並要求所有現職員工均須再熟悉並簽署星展台灣「行為準則」等相關規範政策。

除了全體員工皆需遵守《星展銀行集團行為準則》及相關內部政策，星展台灣更進一步希望所有約聘、約僱人員、派遣人員，無論派駐在何處，均能了解、遵守並提倡遵守行為準則的精神和規定。並由「金融犯罪防制調查及企業安全部」負責員工不當行為或貪腐賄賂等之防制與調查。

Act with Integrity and Empathy

公義社會

▶ 設立專責獨立單位負責

星展台灣在企業內部金融安全控管方面，設有專責獨立單位「金融犯罪防制調查及企業安全部」負責事件反應管理，提供管理團隊決策施行及董事會督導之用。

星展銀行的「行為準則」中亦明訂「舉報」原則，詳列員工及管理團隊對不誠信行為的舉報責任及管道。同時，並依此建立獨立檢舉管道，由專責單位「金融犯罪防制調查及企業安全部」負責處理及調查，以確保過程中之獨立性及保密性。依「內部調查作業準則」，規範受理檢舉之調查處理及案件保密相關事項。

▶ 詐欺防制

星展台灣所有員工致力於防制詐欺，以保護客戶和銀行的資產。星展台灣更設有專責單位「金融犯罪防制調查及企業安全部」，負責處理詐欺案件的調查及後續刑事追訴事宜。

▶ 重大金融犯罪協防

星展台灣金融犯罪防制措施：

- 消費金融處及企業金融處針對認識客戶 (KYC) 訂定有一套完整的政策及作業程序，包含消費金融處之「瞭解你的客戶作業規定」及企業金融處之「IBG 開戶流程與文件審核」等。除此之外，星展台灣亦遵照集團總部訂立的「星展集團反洗錢政策」架構及要求，訂有「台灣地區補充規定」，全體員工必須遵照該政策及補充規定的要求，細部規定適用於該業務部門的 KYC 作業規範及程序。
- 星展台灣針對警示帳戶通報設有「疑似不法 / 顯屬異常交易帳戶之聯防通報暨帳戶管理作業」計有下列相關內部政策規範：
 - 警調單位通報警示帳戶建檔及刪除作業
 - 聯徵中心通報管制帳戶建檔及刪除作業
 - 營業單位自行發掘新增警示作業等
- 針對疑似不法、偽冒或顯屬異常之交易，設有一系列偵測監控作業機制，並有「全球洗錢防制暨交易監察智慧處理系統 (EWSS)」，此系統能透過一系列重要指標和洗錢與詐欺檢測規則來偵測客戶帳戶交易是否異常。EWSS 也是一項篩檢工具，用來篩檢客戶以及進出的付款訊息是否違反洗錢防制和反恐怖資融規定。如發現異常，將依機制進一步啟動 KYC，或依相關法令呈報。

透過星展台灣全體員工的努力，我們曾多次成功協助司法單位打擊詐欺及金融犯罪，並獲得法務部調查局洗錢防制處函文嘉許。

Act with Integrity and Empathy

公義社會

發揮社會正面影響力

▶ 弱勢金融服務照顧

為顧及身心障礙者使用金融服務的需求及便利性，星展台灣全省分行皆提供無障礙服務，除了設置愛心服務鈴、無障礙廁所及無障礙空間以方便身心障礙者自由活動外，分行人員會適時協助身心障礙者在分行辦理所需的服務。

星展台灣於 2014 下半年度後所開立分行裝置的自動櫃員機，均以輪椅使用者的需求角度進行規劃。目前全台共有 8 台友善輪椅使用者的自動櫃員機。

此外，星展台灣訂定有弱勢族群銷售政策、交易審查認證流程和見證人要求等規定，以保護客戶的相關權益和資產安全。

弱勢族群銷售政策

只要符合特定條件的弱勢族群客戶，星展台灣將不銷售特定金融商品。

特定族群：

1. 對於客戶不能閱讀及理解中文，不銷售商品
2. 以下客戶，不銷售複雜性的商品
 - (1) 「年齡 65」和「投資知識與經驗 = 沒有或有限」
 - (2) 「教育水準 ≤ 國小」和「投資知識與經驗 = 沒有或有限」
 - (3) 「客戶平均月收入 < 新臺幣二萬五千元」且總資產 < 新台幣二十萬



交易審查認證流程

星展台灣針對某些客戶的交易，例如 65 歲以上客戶其投資資金來源為退休金、客戶退休且依靠投資收入支付生活費用、或教育程度國小以下等客戶之交易，會給與多一層關心，在其交易指示完後，由非該筆交易銷售人員之外的第三人，以面談或電話聯繫方式再次向客戶確認，客戶對於其所將投資的產品特性、風險、以及可能產生的費用等，皆已充分了解且無其他疑問後，才會進行後續文件審查並為客戶進行下單申購流程。

見證人要求

針對高齡 70 歲及以上之客戶投資中等風險程度 (P3) 以上產品且金額達新臺幣一百萬元或上，亦會請客戶邀請一位見證人陪同見證銷售流程。

▶ 符合社會公義的授信原則

為了共創美好的社會並促進安全且穩健的金融環境，星展台灣亦制訂符合社會公義的授信原則，包含不承作「非法活動」、「軍備融資」、「賭場和博弈業」相關的借貸案外，更特別關注「帶來高度環境風險或社會風險企業」和「涉及買賣原鑽或瀕臨絕種野生動物貿易公司」等。

針對「帶來高度環境風險或社會風險企業」，例如石油 / 天然氣、化學、礦業、棕欖油製造業、紡織業等，將先確定該企業有適當的保護機制來保障其員工、環境及社會大眾，並確保該企業在授信報告中詳細說明將帶來之潛在環境風險、社會風險以及其風險減免機制。

若申辦企業涉及「買賣原鑽或瀕臨絕種野生動物的貿易公司」時，星展台灣將進行額外的檢查以確保交易的合法性。該貿易公司須具備相關合法文件 / 許可，例如金伯利進程國際證書、瀕臨絕種野生動物國際貿易公約的允許等等，做好第一層的把關。

▶ 金融教育投入

身為金融業的一份子，星展台灣積極為台灣的金融理財教育盡一份力。因此，星展台灣於 2014 年與財金智慧教育推廣協會合作，贊助推動一系列小學生理財教育的活動，讓金融理財教育從小扎根，建立正確的理財觀。

在星展台灣的贊助下，財金智慧教育推廣協會在 2014 年成立名為「小豆子的理財大冒險」的小學生自主學習網站，且首創 7 集冒險故事理財動畫，並於同年 3 月 1 日至 4 月 30 日舉辦「2014 FINLEA 小學生理財競賽」活動，總獎金逾新台幣 32 萬元，鼓勵小學生積極參與，養成從小建立聰明消費、儲蓄等健全理財觀。

Act with Integrity and Empathy
公義社會

✕ ✕ 社區關係營造

▶ 分行在地化

為配合在地社區金融需求及發展方向，星展台灣在選擇分行據點時，主要考量的因素包含（但不限於）當地人口、人潮流量、週邊商業活動屬性、競爭者家數、交通便利性、都市規劃方向及當地未來發展潛力等，來規劃分行據點。

為了提升在地社區金融服務的品質，以及滿足當地居民日常金融所需，每間分行將依據當地居民所需，不定期舉辦投資理財或保險稅務講座，提供金融投資市場趨勢及理財訊息，提升當地居民對金融市場資訊及理財知識的瞭解，並協助客戶短中長期理財及保障規劃。2014 年共舉辦 211 場分行小型理財講座活動。

此外，星展台灣在各地的分行主要都是以僱用當地員工為主，致力於當地就業的促進，且分行的租賃及裝修更能進一步促進當地的商業活動發展，創造與當地社區共榮的美景。



Act with Integrity and Empathy
公義社會

公益投入

全球知名創業家 Sharad Vivek Sagar 曾經說過，「人們常問我，為何我能一直對自己所做的事情，像是支持社會企業家，感到興奮，我的回答很簡單，就像一般人在街上看到名人一樣會尖叫、會興奮，我看到的則是成千上萬即將改變我們生活、改變我們世界的未來明星，我當然興奮。」



星展台灣也同樣看見社會企業所能為生活帶來的巨大影響，但在台灣，社會企業的概念仍處於萌芽階段，多數民眾甚至並不清楚何謂社會企業，因此，星展台灣在 2012 開始全力扶持社會企業。

有別於傳統單向的贊助模式，對星展台灣來說，做公益不在只給魚吃，而是提供釣竿，協助社會企業能成長茁壯、自給自足，永續經營，進而幫助更多的人。所謂「社會企業」

乃是以創新商業手法解決社會或環境問題的營利機構，可自給自足，賺錢的同時還可以做好事。畢竟，單靠政府補助和民間捐款的非營利組織，可能會因為政策無法符合需求，或者捐款受到景氣好壞影響而面臨經營困難。因此，星展台灣積極協助社會企業，並結合集團資源，整合內部及社企夥伴資源，將影響力及效益極大化，以期更能有效帶來改變社會的原動力。



Act with Integrity and Empathy
公義社會

星展運用三種不同的面向以全方位的扶持社會企業：「推廣社會企業的認知度」、「對有潛力的社會企業夥伴直接提供贊助及輔導」、以及「將社會企業整合於星展的企業文化中」。

▶ 推廣社會企業的認知度

概念推廣：

透過國際論壇及社企相關研討會，讓一般大眾瞭解社會企業的內涵及意義

- 國際論壇：星展於 2014 年的四月及十一月分別贊助社企流「夢想自造家：Everyone is a Change Maker」及輔大「跨國社會創業：夥伴與永續」，除了國內外社企成功案例分享，並提供國內外社會企業家及學者交流及分享經驗的機會，其中邀請星展總部來台，分享新加坡社企經驗。兩場參與民眾共約達 1,823 人，在媒體上亦有大量的曝光。
- 演講列車及工作坊：連續 4 年支持輔仁大學全省社會企業演講列車、社企爆米花及社企驛站，以推廣社會企業概念及社企經營，2014 年共贊助約 32 場次，超過 1,480 人次參與。



透過大眾、數位媒體及記者會推廣社會企業

- 自 2014 年 3 月起，於社企流網站開闢社企專欄 - 心事業 星力量，每月刊登一篇社企相關文章，共 10 篇，用不同主題及題材引導大眾閱讀並認識社會企業，累積流覽量截至以達 38,781 人。
- 自 2014 年 12 月起，以有趣，淺顯易懂的方式，在平面媒體上介紹社會企業。
- 透過高階主管的專訪增進社會企業的媒體曝光。



星展宣傳資源

除了一般大眾電視，平面媒體，我們結合社群及數位媒體以發揮傳播效益，如：星展官方網站、星展 FB 粉絲團、星展 LINE 官方帳號及口碑行銷（截至 2015 年，星展 LINE 已有 365 萬名粉絲）。

Act with Integrity and Empathy
公義社會

▶ 針對有潛力的社會企業夥伴直接提供贊助及輔導

社企育成：

- 贊助輔大社會企業平台：2013 年 11 月起，透過贊助輔大社會企業平台分享社企個案及經營管理討論，並鼓勵社會企業創新點子，提供落實及創業機會。
- 贊助 iLab Try-It 及 Do-It 計畫：2014 年 7 月起，贊助 iLab 為期一年半的活動，以扶持社會企業的初創與啟動，包含 Try-It 及 Do-It 計畫，從提供建立創業能力、規劃與測驗專案的機會，到提供開始實踐專案或創業初期的支持機會，其中包含課程培訓、導師輔導、顧問諮詢等。Try-It 共有 70 人申請，已有 12 名獲得輔導；Do-It 共有 36 名申請，將有 6 名獲得輔導。
- Meet 社企咖啡館：2014 年 12 月，與數位時代雜誌合作舉辦座談會，邀請各領域專家針對社會企業最常面臨的難題，如提升品牌知名度、籌募資金、行銷推廣手法以及永續經營等議題，給予專業的建議。此座談會共召集了 34 家社會企業，65 人參與，且參與活動的社會企業反應相當熱烈。



星展台灣首創「社會企業專屬帳戶」，提供低利貸款或免手續費等相關金融服務。



成立基金會，提撥種子經費：星展集團於 2014 年初成立 5 千萬新幣（約新台幣 12 億）的基金會，扶持社會企業以建立一個更共融的社會。截至 2014 年止，共贊助 12 家社會企業，約新台幣 780 萬，其中 8 家已有具體成效。

提供諮詢輔導：由資深主管提供社會企業夥伴金融諮詢，協助解決經營管理所面臨的問題。

Act with Integrity and Empathy
公義社會

▶ 將社會企業整合於星展的企業文化中

購買社會企業商品作為公司禮贈品、客戶禮品，以及媒體禮物等，以實際行動支持社會企業。

	2013 年	2014 年
購買社會企業夥伴商品	約新台幣 156 萬	約新台幣 130 萬

為增進社會企業的銷售機會及讓員工更瞭解社會企業，於員工大會或特定節慶舉辦社會企業在員工休憩區舉辦社企小市集，增進員工對社企的認知度並鼓勵購買社會企業商品，並以實際行動支持社會企業。另舉辦「社會企業月」，由社企夥伴提供星展員工優惠折扣、不定期提供 SE 夥伴的小故事、員工社會企業經驗分享及互動小遊戲。

啟動「星展企業志工服務 (People of Purpose)」：2014 年 7 月起，針對 6 家社企，規劃 12 種志工活動，截至 12 月，共約 212 位員工及眷屬參加，貢獻約 2,482 小時，可受益人數 2,226 人，在人數和小時數上皆大幅度成長，人數成長 68%，小時數成長 267%。

- (1) 以立社會企業_台東書屋：在台東為孩子的書屋建設永續生態土磚屋，讓偏鄉家庭失能的孩子們不會挨餓，有安心學習的場所
- (2) 慢飛兒：至新竹慢飛兒咖啡坊及二手賣場，協助改造賣場環境與動線，並教導他們門市操作，改善服務流程與溝通方式，幫助提升慢飛兒的銷售業績。另於 12 月的「慢飛兒跳蚤市場園遊會」，協助攤位銷售。
- (3) 大誌雜誌：至北市及新北市各大捷運站口，協助了解販售員的個別販售情形，並協助發行站的運作，為前來批書的販售員做補書的動作。
- (4) 光原：志工協助咖啡 / 農作物採收及建築修整，以推動部落有機農業及推展部落旅遊發展。
- (5) 馬拉音樂：協助「詩響起 - 俊傑、鋼琴、台灣歌 公益演唱會」現場拍照、錄影活動紀錄、前台接待及後台作業。
- (6) 愛一家親：人文講座現場協助及活動紀錄。
- (7) 協助西子灣淨灘活動，以響應環境保育。



Act with Integrity and Empathy
公義社會

- ▶ 星展主動投入企業資源，號召員工加入志工，以多面向及實質的方式支持社會企業，充分展現企業公民精神，並受到政府機關、社企夥伴、業界、外部團體、內部員工及眷屬極高得肯定，關社企相關議題的論壇，請星展經驗分享。



行政院政務委員馮燕和知名作家王文華參與星展與數位時代舉辦的「Meet 社企咖啡館」



為增進勝利琉璃的設計產能及行銷通路，與國立歷史博物館及大提琴家張正傑所合作的「溥心畬」專案，讓勝利琉璃的精緻技術，發揮的淋漓敬至，增加設計產能同時增進銷售通路及金額，並獲贈史博館所頒發的感謝獎狀



新北市長朱立倫參與星展贊助的「夢想自造家：Everyone is a Change Maker」

Act with Integrity and Empathy
公義社會



星展獲得台北市政府勞動局「感謝支持採購台北市庇護工場產品」的表揚，帶動其他企業正面學習。



星展員工及其家屬參與社企志工及「社會企業嘉年華會」後，皆給予正面肯定。

參與黑暗對話的偏鄉孩童、啟明學生及視障培訓師，於課程結束後覺得受益良多，除了增加他們的自信心、並開拓他們的視野，未來的路無限寬廣，尤其是啟明的學生，他們知道未來的職涯規劃不是只有按摩師。

高二孝羅文謙

我是個一出生，由於醫師的治療失誤造成視神經受損的全盲視障者，從小在黑暗習慣了的我，實在不知道，一般人，面對黑暗時的真實感受以及自己，其實是有巨大的力量幫助人的。

最初一次的黑暗體驗，是有一次，在國小時進行防災逃生訓練時，學校大規模停止電源運作，我帶著身邊有些害怕坐在椅子上的老師逃離現場，對於當時的我來說，其實只是覺得，我進了舉手之勞而已，但當老師很誠懇的告訴我一句話，啟發了我對「黑暗」的思考。他說：「謝謝你，以後在真正發生災難時，也要這樣保護你身邊的人喔」。正因為這句話，激發了我深層的思考，當時，小小的我，難以明白，我只是帶她走出了黑暗，這有什麼好謝的？就這樣，這個問號，在我心中，深深的，埋了大約八年之久……。

直到有一次，在收電子郵件時，看到了有關「黑暗對話」的電子郵件，當時是一個招募講師的邀請，但，看完這封信之後，我心中的那段回憶，又被悄悄的勾起，似乎有條隱形的線，被悄悄的撥動了，我在心中決定，只要有這個機會，我一定去參加這樣的活動，一方面，是抱著好奇心，另一方面，我隱約覺得，這個活動，似乎將讓我心中深埋已久的問號解開。

於是，我報名了本次活動，在本次活動中，我的問號，就像我說的，真的被解開了，進入黑房的那一刻起，我似乎聽見了上帝在我心中，細微的呼喚，祂說：「孩子，去吧，與他們在黑暗中共舞，與他們在黑暗中翱翔，你將知道，為什麼？我讓你看不見，但卻開了你的心眼，我讓你看不見，卻提高了你的耳、鼻、口，更重要的是，為什麼我賜給你一顆嘹亮的心」。於是，帶著似乎領受了什麼指示的感覺，我悄悄的與我的夥伴踏進了黑房。

一踏進黑房，我使用我的心，去探究周圍的空間，我一開始探究到的，是某些人害怕的情緒，以及一些興奮的心靈，漸漸的，我開始將心神擴散到整個空間中，將這個空間，慢慢的，納入我的腦海中，彷彿電腦在載入資料班，我迅速的處理著，於是，我對這個空間有了一個最初的概念。

一連串的活動開始了，我與我的隊友，不斷過關斬將，不斷克服困難，更一起面對錯誤，但在中途，老師製造了一個突發的事件，「交換領導」，這對我而言，雖不是晴天霹靂，但也有一絲的不安感悄悄席上心頭，我，能夠完成任務嗎？

一坐上 A1 的位置，我立刻丟開了這樣的念頭，開始蒐集資料、整理資料、解決問題，當在分零食的時候，一個小小的聲音又悄悄的浮現了「愛鄰舍如同自己」，這個在聖經中的最高誡命，怎麼忽然跳出來了！

我立刻回過神，轉念一想，對，我是在一個團隊，身為領導的我，應該抱持著「先團隊之憂而憂，後團隊之樂而樂」的心態啊！於是，我告訴我的隊友，你們先拿零食，我最後拿，我拿到零食時，我以最快的速度吃完了它，因為我知道，我必須參與這個團隊的善後工作，不為了什麼？只因為「我是這個團隊的領導，顧好這個團隊的秩序，是我應守住的原則，也是我應當做到的義務」，於是，我告訴了關主，把垃圾收給我，等等我一起放入紙袋中。

接下來的活動，也在一個團隊早已構思好的規律中進行著，沒有上半場的突發事件，本組的隊友，都更配合的，完成了挑戰性頗高的任務，在最後的想隊呼中，我們集思廣益，配上幾個具有音樂恩賜的人的調整，我們，成功完成了所有的任務。

在心靈對話中，我很清楚的看到，根據黑暗的洗禮，大家都進化了，有如經過一次大整理，每個人、每件事、甚至是看事情的心態，都有了十足的改變。

我，無比的感謝在這半天陪伴我的所有工作人員、夥伴，因為他們，我心中的問號被解開了，我終於明白，那句謝謝，所要表達的，是什麼？是一種信賴、是一種期待、更是一種期許。

在我走出教室的那一課，我深深的向站在門口的老師敬了一個禮，並且擊了一掌，他與我，給彼此深深的擁抱，我很清楚，我從這個守護者身上帶走的是什麼？帶走了信賴、更帶走了使命，我或許，將永遠待在黑暗的國度裡，但是，我很清楚，我將如那位最後站在門口的守護天使般，腰桿挺直，迎接下一個即將進入黑暗的旅客。



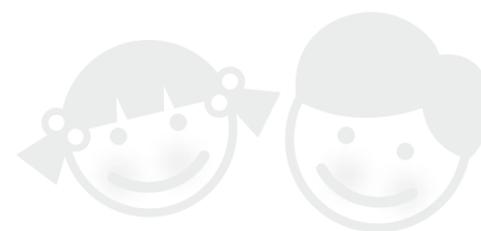
Act with Integrity and Empathy
公義社會



R espect and Value Employees

員工發展

透析星展 DNA & 文化	53
勞資關係	56
員工申訴	56
招募管道	57
薪酬水準	58
退休金制度	59
健全績效管理制度	60
健康職場	61
DBS 大學	65



星展台灣相信員工是公司最重要的資產，因此我們珍惜並關懷每一位員工，致力打造舒適健康的職場環境、提供優渥的福利措施，並與員工共享我們豐碩的成果。



秉持著「堅持用對的人，做對的事」的理念，星展台灣積極提升員工在工作上的整體福利與保障，因為我們相信每位員工在健康的職場環境、幸福的職場氛圍，並適才適所，方能達到自我實現的需求，進而快樂的工作。而身為亞洲最安全的銀行，我們以員工、股東及社會利益長遠發展為考量，堅持選擇做對的事情，因為我們深信唯有如此，才能永續經營。

Respect and Value Employees

員工發展

透析星展 DNA

截至 2014 年底，星展台灣正式員工數共計約 1609 人，非擔任主管職務的員工人數為 81.7%；其中女性員工比例占 64.6%，女性主管則占全體主管 57%。此外，本國籍高階主管占高階管理階層比例為 88%，顯示星展台灣致力於創造多元任用和平等的就業環境。

結合全體上下 1609 位員工的力量，星展台灣專注於發展業務，並積極激發員工的潛能。我們強調團體合作的精神，提供靈活的個人發展空間，使每一位員工潛能得以全面發揮。我們珍視職場員工的多元性，鼓勵創新，致力於打造活潑、健康的職場環境。

正式員工人數狀況

年度	2013		2014	
	女	男	女	男
正式員工人數	964	538	1040	569
非典型員工人數	19	14	27	10

* 非典型僱用：包含時薪、兼職、約聘、派遣、外包人員等

管理階層 / 一般人員年齡統計

2014 年	女				男			
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	小計	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	小計
管理階層	0	139	29	168	0	104	23	127
一般人員	192	656	24	872	100	319	23	442

Respect and Value Employees

員工發展

新進人員統計

年度	性別		年齡			新進人數 合計
	女	男	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
2013	220	189	143	259	7	409
2014	268	198	146	306	14	466

離職人員統計

年度	性別		年齡			離職人數 合計
	女	男	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上	
2014	173	159	65	251	16	332

新進率

年度	性別		年齡		
	女	男	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上
2013	14.65%	12.58%	9.52%	17.24%	0.47%
2014	16.66%	12.31%	9.07%	19.02%	0.87%

* 新進率 = 新進人員人數 / 當年度員工總數

離職率

年度	性別		年齡		
	女	男	30 歲以下	31-49 歲	50 歲以上
2014	10.75%	9.88%	4.04%	15.60%	0.99%

* 離職率 = 離職人員人數 / 當年度員工總數

Respect and Value Employees

員工發展

✕ ✕ 與眾不同星展文化，凝聚員工高度向心力

星展台灣與眾不同的企業文化，一直是我們引以為傲的特點，尤其與競爭對手相比，星展員工所展現的團隊精神與凝聚力，更是讓我們能夠穩健經營的主因。我們鼓勵員工思考這些價值，感受這些價值在工作中所能發揮的影響，並將 PRIDE2.0 真正落實到日常工作中，以打造更符合時代需求、更精采快樂的職場生活。

▶ Purpose-driven 崇高使命

身為銀行業，除了提供金融服務以外，更要有深刻的自信跟使命，星展台灣相信透過工作與服務，為客戶創造更深遠的影響，即使是單純的開戶或貸款，或是提供理財建議等，都可能對客戶的生活帶來改變，致力於讓我們的客戶因為有星展台灣的存在，而有所不同。

▶ Relationship-led 團隊合作

星展台灣相信建立良好的關係與團隊是致勝方針，尤其是在台灣這樣高度競爭的金融環境中，單打獨鬥絕對敵不過團體戰，必須透過共同合作找出更好的解決方案，以領先市場。

▶ Innovative 勇於創新

星展台灣將創新的精神深植在星展人的 DNA 裡。所謂的創新，不代表劃時代的改變，而是在日常工作中挑戰現狀，嘗試不一樣的作法，賦予更大的價值。我們相信在數位化的時代，創新的 DNA 更顯重要，因此，星展台灣一直在思考如何做得更好，而且我們不害怕改變，積極挑戰自我，走在市場趨勢前端。

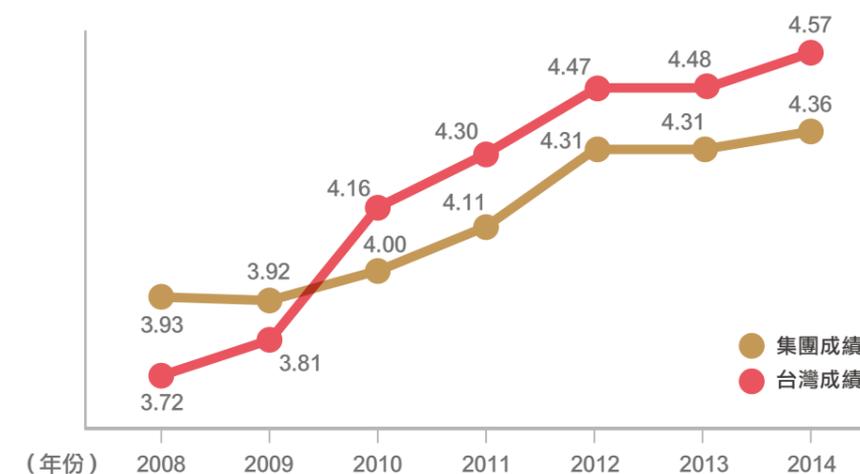
▶ Decisive 果斷負責

在完整的組織分工規劃下，星展台灣賦予每位員工決定的自由，對自己工作範圍內的事務擁有充分的自主權。我們相信，透過這樣的授權不僅可以促進企業的效率跟行動力，更將提升每位員工的個人成長，勇於承擔責任，並且支持團隊跟夥伴。

▶ Everything Fun! 樂在星展

打造出讓每一位員工都能快樂工作的幸福職場 星展台灣一直以來的目標。我們鼓勵員工在工作中找時間放鬆自己，同事間互相鼓勵製造樂趣，並共同享受努力的成果，以身為星展人為榮！

星展每年更透過蓋洛普進行 Q12 的員工凝聚力測驗。2014 年，星展台灣的員工凝聚力分數已達到 4.57 分（滿分五分），相較於其他有進行 Q12 調查的公司，星展已達百分之 99 分位，顯示出星展員工對於星展的高度凝聚力。



Respect and Value Employees

員工發展

勞資關係

在促進勞資關係方面：星展台灣每季召開員工大會，由高階管理階層報告營運計畫、各項業務目標及財務相關指標達成狀況，使員工充份瞭解公司營運狀況。同時，每季亦召開勞資會議，勞資雙方代表可針對各

項福利措施及員工權利進行充分溝通，勞資會議之提案及決議，均責成相關部門執行與追蹤。同時，人力資源處設有人資策略諮詢部，專責處理勞工實務問題。

員工申訴

我們倡導一個相互尊重的良好工作環境，沒有種族、性別、民族、宗教或其他偏見，也沒有其他騷擾或歧視，包括對任何人進行羞辱的恐嚇行為或行動。並應避免談論種族、性別、民族或宗教笑話，或是因人而異的評論。在日常行為中，我們鼓勵相互尊重，且希望在工作場所，人與人之間不存在偏見、成見和歧視，或任何形式的騷擾行為。任何不受歡迎且涉及“性”有關的行為，如果其情節嚴重的，或產生影響以至於將妨礙個人員工的工作表現，甚或造成一種恐嚇、敵對或攻擊性的工作環境，均將被視為性騷擾。在任何時候，恐嚇、強迫和威脅，或導致身體和 / 或精神傷害的行為均不可接受。

星展台灣鼓勵所有員工應特別關注涉及道德、歧視或騷擾等情事，並且對於疑似違反諸如此類的相關法律、法規或政策，提出通報。星展台灣設有員工申訴信箱

及專線，受理員工或求職者於就業場所遇性騷擾或違反法令及平等工作時之申訴，申訴管道便捷，且調查及處理過程均載明於工作規則中。盡早查明並解決這些問題是我們對於客戶、員工及股東承諾的關鍵。

2014 年並無任何性騷擾事件，但有員工工作超時的申訴，星展台灣已成立專案小組分析員工出勤狀況，建立報表及考量規劃系統建置，以期改善目前狀況。2014 年員工向勞工局申訴案件 1 件，本行已向勞工局說明，員工如有提出加班申請或加班費給付者，本行均皆依法給付；同時針對申訴員工所在部門，亦於定期部門會報會議中重申，請主管確認員工有無加班事實，並協助請領加班費。



Respect and Value Employees

員工發展

✕ ✕ 招募管道多元化， 榮獲就業貢獻獎肯定

星展台灣每年會依組織與業務發展策略規劃，擬定未來需要的人才；由於金融業人才養成不易，針對大專院校在校生，星展台灣每年舉辦「暑期實習生職場體驗計畫」、「暑期身障學生職場體驗實習計畫」，幫助在校生提前了解與體驗金融業工作和實際運作，以利未來就業前的準備。多元的招募管道與計畫，亦讓星展台灣於 2011 年獲得經濟部頒發的「創造就業貢獻獎」。

除了外部招募管道，星展台灣更鼓勵員工內部推薦，自 2012 年起，每 10 位成功晉用者中約 6 至 7 位是透過員工推薦，2014 年 63% 成功晉用來自員工推薦。



Respect and Value Employees

員工發展

✦ ✦ 確保具競爭力的薪酬水準

為吸引優秀人才加入星展台灣，我們的新進人員薪資不僅優於法定最低基本工資，薪資決定的依據是經過審核職務內容及專業技術，且透過薪資福利市場調查以確保員工薪資具備市場競爭性水準。另外，健全的績效管理制度，亦能確保薪資的外部競爭性和內部公平性，使員工的薪酬依據績效表現來判斷，而不因性別或年齡等非工作相關因素受到不公平的對待。舉例來說，每一個員工在年初時，將會設定今年度的績效目標，並於年中及年底進行審核評估。同時，星展台灣依據勞基法規定，明訂工作規則，以確保員工的勞動權利。

2014 年員工平均福利費用較 2013 年提高 0.98%，且新進人員薪資均優於法定最低基本工資，基層人員薪資為法定最低薪資的 1.55 倍以上。

女男薪酬比例

年度	2013		2014	
	男	女	男	女
性別				
管理階層	1	0.7	1	0.7
一般人員	1	0.8	1	0.8



Respect and Value Employees

員工發展



✕ ✕ 退休金制度

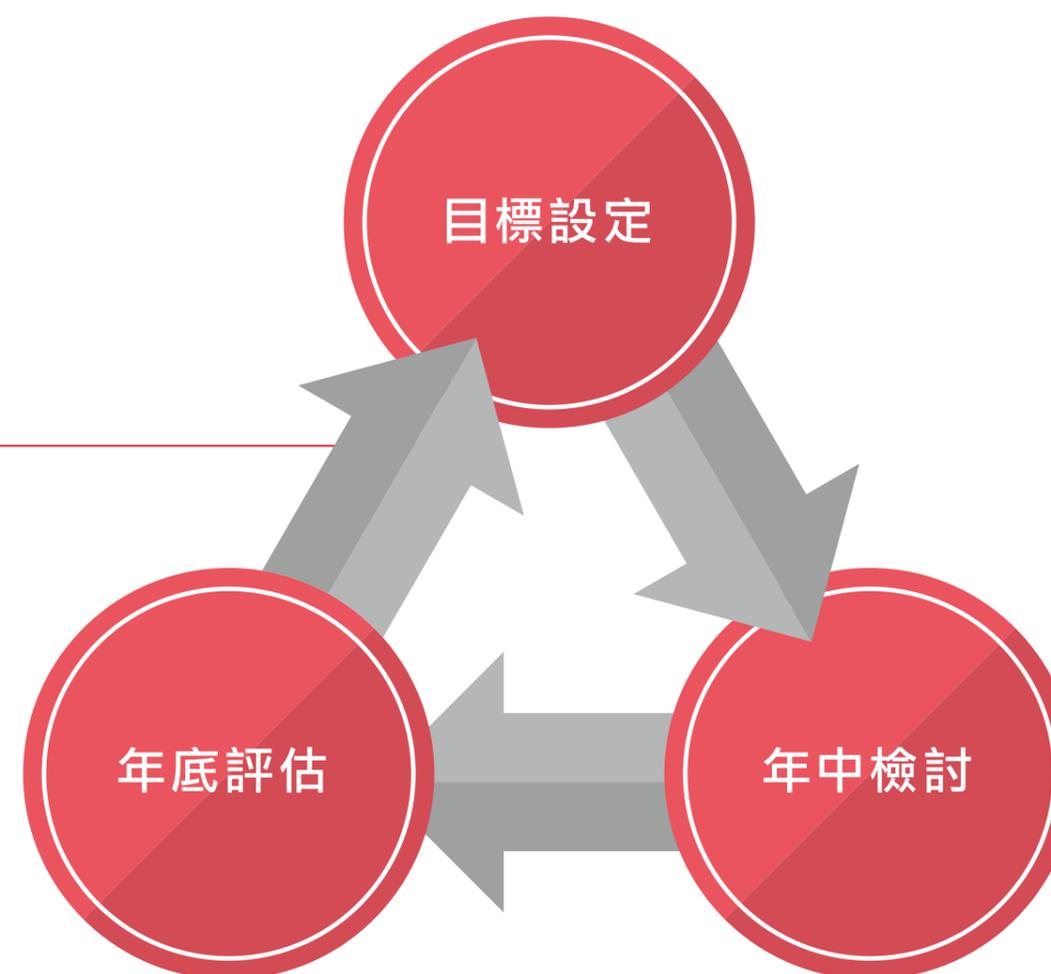
星展台灣依勞動基準法規定，為適用該制度（舊制）的員工，提撥退休準備金至台灣銀行退休金帳戶；同時並依勞退條例規定，為適用該條例（新制）之員工，提撥其薪資之 6% 至勞保局。

Respect and Value Employees
員工發展

員工和經理 3 階段對話

✦ 健全績效管理制度， 注重員工溝通

健全的績效管理制度不只表現在制度設計及符合企業業務發展需求，星展台灣認為「員工溝通」更是績效管理的成功關鍵；績效評估流程包含年初目標、發展計畫之設定、年中績效回饋，以及期末績效評估、績效改善計畫，績效管理流程中每一個環節都強調主管與員工的溝通及回饋。我們相信惟有主管和員工雙方在績效管理過程中充份溝通並達成共識，績效管理的結果才能有效運用在薪資管理、晉升制度及人才發展與教育訓練等人力資源管理制度，並確保其公平性及合理性。



Respect and Value Employees

員工發展

✕ ✕ 健康職場 榮獲勞動部工作生活平衡獎肯定

星展台灣對於員工福利的照顧，奠基於星展銀行員工關懷計畫 DBS Cares「真心感謝、用心關懷」的精神，DBS Cares 的活動主軸包含三大面向，貢獻的肯定與讚揚 (Recognition & Celebration)，身心健康的促進 (Health & Wellness)，家庭照顧 (Family)，以 DBS Cares 精神為員工打造健康職場。



2014 年職業災害統計表

職業健康與安全	2013	2014
工傷率 (IR)	0.07	0.06
職業病率 (ODR)	0	0
缺勤率 (AR)	0.45%	0.47%
誤工率 (LDR)	0	5
死亡數	0	0

工傷率 (IR): (工傷總數 / 總工作時數) × 200,000

職業病比率 (ODR): (職業病總數 / 總工作時數) × 200,000

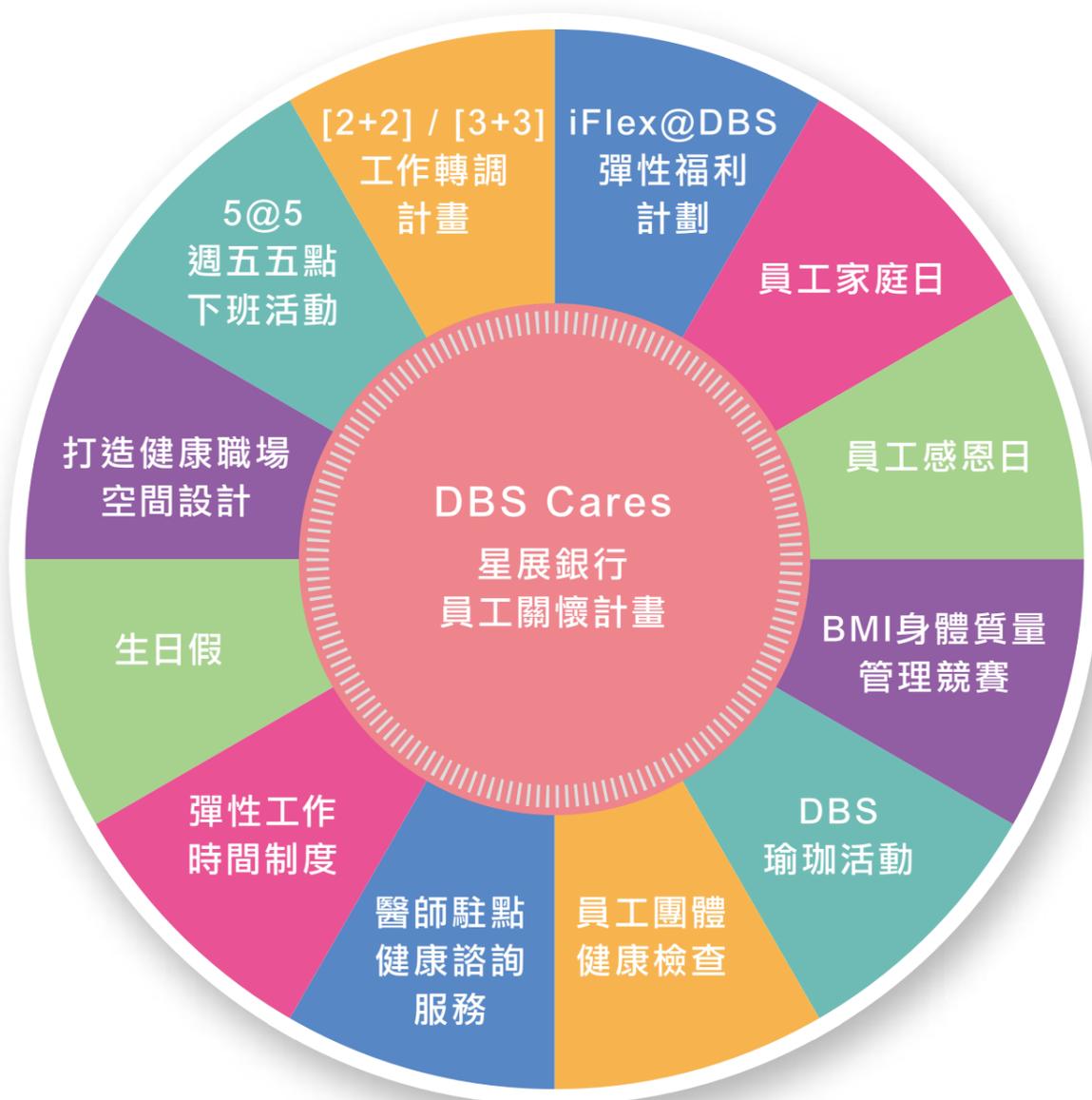
缺勤率 (AR): 報告期間總病假及工傷假天數 / 報告期間總工作天數

誤工率 (LDR): (誤工總天數 / 總工作時數) × 200,000

年死亡人數: 年死亡人數 報告期間因工傷死亡人數

Respect and Value Employees

員工發展



星展銀行員工關懷計畫 DBS Cares 的精神與活動也呼應了國際勞工組織條例所建立的國際性社會責任標準【Social Accountability 8000 (SA 8000)】，在健康與安全的面向，企業必須要提供安全的環境、提供衛生設施，並同時照顧到員工的工作時間。近來許多勞工議題之產生除了工資、工時的面向外，更深層的勞工議題在於工作壓力所產生的疾病，因此企業在進行經營管理時，對於員工管理的考量面向，不再只是報酬獎勵，更進一步地考量員工的家庭、生活、健康與個人發展。因此許多企業致力於成為有「幸福感」的企業，降低員工的工作壓力，使員工能夠有健康的身體、快樂的心情，才能進而樂在工作。

以星展銀行員工關懷計畫 DBS Cares 為核心理念發展出的員工關懷活動，在落實企業社會責任的同時，也能透過結合社會企業的資源，建構出職場中關懷員工、並協助員工在工作與個人生活中達到平衡，並進而達到自我滿足、自我成長需求。讓星展台灣透過持續打造健康職場的宗旨為出發點，進而改善社會中長期存在的勞工健康與工作生活平衡的勞工議題。

星展銀行員工關懷計畫 DBS Cares 的活動，提供全行正式員工包含 iFlex@DBS 彈性福利計畫、員工家庭日、員工感恩日、BMI 身體質量管理競賽、DBS 瑜珈活動、員工團體健康檢查、醫師駐點健康諮詢服務、彈性工作時間制度與 5@5 (週五五點下班活動)。不僅提供照顧員工個人的健康與生活，同時更擴及到照顧員工的家庭生活。

Respect and Value Employees

員工發展



▶ 個人化及彈性的員工福利 iFlex@DBS 彈性福利計畫

「iFlex@DBS」－「i」代表福利的個人化，個人可以依自己的偏好或在不同人生階段的需求選擇福利項目；「Flex」代表福利的彈性化，多元彈性的福利項目展現我們希望關懷員工的主要面向。此福利計畫是透過焦點團體座談會，召集公司內部不同性別、年齡、以及職等的員工代表，充分了解員工需求後，為員工打造適合的福利政策。iFlex@DBS 提供了個人化的醫療保險、身心健康、家庭照顧及個人學習與發展共四大面向的福利補助。

▶ 彈性工作時間制度 - 兼顧家庭與工作的雙贏人生

健康的職場來自於關懷員工的個人實際需要與生活安排，「彈性工作時間制度」目的在於提供員工於「職涯」與「生涯」方面的雙重支持，協助員工在努力工作的同時，仍有充足時間善盡人生不同階段的責任，顧全生活不同面相的需求。員工若有照顧家庭或其他個人原因，可申請提早或延後上班時間 1 小時，建立兼顧家庭與工作的雙贏人生。

▶ 5@5 政策

星展台灣每日正常工作時間是 7.5 小時，而為了讓員工在一個星期的辛勤工作後，能夠與家人度過愉快的週末假期，在工作與生活中取得平衡，我們特別推出「5@5 政策」，也就是每週五可提早於下午五點下班。各部門主管會鼓勵員工早點下班。

▶ 員工權益照顧

星展台灣除了提供員工勞健保、成立職工福利委員會外，更提供員工團體保險、定期健康檢查、簽約托兒設施及優於勞動基準法的休假，例如一年可享受 30 天的全薪病假、每年 1 天的生日假、以及每年 2 天的志工假；同時員工在銀行產品交易等方面皆有優惠。

Respect and Value Employees

員工發展

▶ 女性員工照護

為使得女性員工獲得妥善的照顧，星展台灣於各辦公室設立哺集乳室，內湖後勤營運中心並於 2014 年獲得台北市政府優良哺集乳室認證。我們亦針對員工人數 300 人以上之工作場所成立健康中心，由專職護理師提供員工健康醫療諮詢服務。同時，透過醫師駐點健康諮詢服務及安排勞工衛生安全管理訓練，協助員工增加職業安全衛生知識。

育嬰留停統計表

年度	可申請育嬰留停人數		實際使用育嬰留停人數		申請率	
	男	女	男	女	男	女
2013 年	50	118	2	17	4.0%	14.4%
2014 年	47	118	2	27	4.3%	22.9%

年度	育嬰留職復職人數		復職率		休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數		2013 年留任率	
	男	女	男	女	男	女	男	女
2013 年	2	5	100%	29%	0	4	NA	80%
2014 年	0	11	0%	40%	0	9		

*2013 年可使用育嬰留停人數:2011 年 - 2013 年申請福委會生育補助人數
 2014 年可使用育嬰留停人數:2012 年 - 2014 年申請福委會生育補助人數
 2013 年留任率 = 復職後 12 個月仍在職員工總數 / 當年度該性別復職人數

▶ 金融機構安全維護管理及教育訓練

星展台灣推行一系列包含銀行安全管理、防搶、爆裂物威脅、以及事件通報等之管理程序及訓練課程，從行舍選址、設施建置到日常作業維護等均依照政策標準進行。新進人員皆需參與銀行實體安全課程，每年亦會根據分行端的需求進行分行安全管理教育訓練，各分行均依規定定期進行安全及防搶演練。星展台灣亦設有安全督導會報，檢討追蹤各單位執行狀況，並進行定期實地查核，以確保施行成效。

Respect and Value Employees

員工發展

培養銀行業未來之星

星展台灣非常重視人才培訓與發展，因此，我們針對不同面向推出琳瑯滿目的儲備主管計劃，以招募、培育出具備金融專業且符合時代需求的人才。

▶ 星展銀行儲備主管計劃 (Management Associate Program)

為培育具國際視野的金融領導人才，星展台灣推出「星展銀行儲備主管計劃」，透過為期兩年的海外學習、輪調及專案參與等完善規劃，讓深具潛力且有志投身金融業的年輕人才，在星展的舞台上一展長才，成為耀眼的明日之星。

培訓計畫重點

- 海外課程訓練**
 扎實的海外訓練於新加坡總部展開，各個主要海外市場的儲備幹部將經歷約一個月的豐富學習課程，並與不同海外市場的儲備幹部一同交流切磋，接觸不同文化下的多元觀點。
- 輪調實作訓練**
 儲備幹部皆有專屬的經理人兼導師，依照個人期許及公司發展方向，共同規劃職涯發展，主要側重在不同職務的實作輪調計畫。
- 建立網絡交流**
 透過與資深經理人及海外儲備幹部的交流和互動，深植多元的人際網絡，並提升人際能力。

▶ 星展銀行財富管理儲備主管計畫 (FTBA : Fast Track Baking Associate)

為了將金融環境中以銷售為導向的文化，轉變為針對客戶需求提供專業建議，星展推出全新財富管理儲備主管培訓計畫 (FTBA for Wealth Management) 及中小企業儲備主管培訓計畫 (FTBA for SME)。透過嚴格的篩選過程，錄取後接受長達一年的完整培訓，培育出熱情專業且信賴可靠的客戶關係經理，成為星展台灣的前線尖兵。

▶ 資訊暨營運儲備主管計劃 (Graduate Associate Program-Technology & Operations)

「資訊暨營運主管計劃」是銀行界少有的後勤部門培訓計劃，但卻是銀行金融界未來的趨勢。星展台灣搶先一步培養資訊暨營運兼具的明日之星，為邁向金融 3.0 奠下穩固的根基。

Respect and Value Employees

員工發展

成立 DBS 大學，鼓勵員工持續學習

星展台灣深刻了解要持續提供客戶優質的金融服務，培育人才是最重要的關鍵。因此成立 DBS 大學，積極整合及運用新加坡總部相關資源、建立人才發展機制、設計規劃滿足各階層及職能的訓練體系、講授及提供各類內部訓練課程，並安排外部訓練課程學習機會。

星展台灣期望員工能透過參與正式學習活動（包括：教室訓練、線上學習或混合式訓練型態），以獲取工作相關的專業知識、技能、或者使其展現應有工作表現及競爭力的態度的養成。

同時，為提供員工最佳的學習環境，自 2014 年起規劃人性化、科技化的星展台灣學習發展中心，嶄新的學習發展中心已於 2015 年落成，提供員工激發創意，舒適的學習環境。



服務教練養成營



有效的溝通技巧 - 基礎課程

	計算單位	2013 年		2014 年	
		男	女	男	女
員工訓練總金額	新台幣仟元	12,455		11,714	
員工訓練總時數	小時	49,161		53,319	
員工訓練時數按性別計算	小時	男	女	男	女
		19,754	29,407	19,945	33,374
每人每年接受訓練平均時數	小時	男	女	男	女
		39.4	32.6	38.9	35.3

	計算單位	2014 年	
		業務人員	非業務人員
員工訓練時數按類別計算	小時	29.5	37.2

Respect and Value Employees

員工發展

星展台灣員工轉任政策與職涯發展平台

▶ 員工轉任政策

星展台灣關注員工的職涯規劃，為鼓勵欲轉換其他職務的員工繼續在星展台灣發展，研擬出【2+2】 / 【3+3】員工轉任政策，使不同職級與年資的員工，在通過內部新職缺的面試後，得以與目前主管協調，並於期限內到新職位任職。

該政策不僅限於台灣內部的職缺，整個星展集團的職缺都可適用。從政策上路迄今，已經有近百位的員工透過該政策，轉任至公司內其他部門任職，包括從資訊部門轉調至消費金融部門，或從人力資源部門轉調至資訊部門，更有員工從星展台灣申請轉調至新加坡總部、星展中國等。透過該政策，員工職涯發展的範圍更加寬廣、更能發揮所長，同時也使企業的人力資源管理達到適才適所的目的。我們相信當員工從事自己喜歡的工作領域時，效能將大幅提升，也將更能樂在工作。

▶ 職涯發展平台— iGrow@DBS

iGrow@DBS 是專為星展員工量身打造的學習暨職涯發展平台，由「瞭解自己」、「發掘機會」、「增進技能」和「主導未來」等四大主題組成，整合了豐富的資源，以協助員工主導並規劃最合適的職涯發展藍圖。

透過 iGrow@DBS，員工不只能在自己的專業上更上層樓，亦能飽覽整個星展集團的工作機會和相關說明，甚至能與資深主管進行問答以獲得寶貴的職涯規劃建議。人才發展是星展台灣的核心使命之一，我們期待 iGrow@DBS 成為員工在進行職涯規劃時不可或缺的工具，並促使員工起而主導自己的學習與發展、與星展台灣一起精進。



Respect and Value Employees

員工發展



T reasure the environment

珍惜環境



降低金融服務的環境衝擊 70

降低營運的環境衝擊 71



透過綠色創新和強化競爭力， 星展台灣致力於降低環境衝擊

在經濟和社會快速發展的過程中，環境資源相對地出現退化的現象，身為良好企業公民，星展台灣積極佈局行動支付以及打造金融 3.0 環境，除參股台灣行動支付公司外，並規劃星展台灣數位銀行策略，建構銀行數位競爭力。我們誓言在發展業務的同時，致力於透過綠色創新和強化競爭力，降低我們對於環境的衝擊。



Treasure the environment
珍惜環境

✕ ✕ 降低金融服務的環境衝擊

為了減低碳排放量，星展台灣透過一系列的創新做法和推動各項數位金融商品，以減少客戶前往實體分行辦理金融業務的次數，進而降低往返分行將會產生的碳足跡。因此，星展台灣持續優化行動銀行 App 功能，順應行動裝置的普及與便捷，致力提供給客戶更完整的金融交易及更多的財富脈動。藉由內容豐富的應用程式，讓客戶輕鬆擁有更便利的實用功能。

此外，為因應網路數位時代的到來，星展台灣將推動「數位行動裝置服務」，透過嚴謹、系統化的數位行動服務，讓客戶體驗更人性化、無紙化的服務，讓服務再升級。

▶ 使用者介面數位化

- **「星展全新行動銀行 App」**：星展台灣去年改版行動銀行 App，提供民眾即時的金融交易服務，以及掌握最新全球經濟趨勢、台外幣匯利率參考，以及參產分配建議，以滿足民眾隨處皆可處理金融大小事的需求。
- **「星展 Live Chat」**：隨著各式智慧裝置的普及，星展台灣 2014 年於官網上架設全新線上文字客服系統「星展 Live Chat」，提供民眾不受環境限制的即時客服。
- **「星展個人貸款 App」**：為了提供民眾更加便捷的金融商品和服務，星展台灣從 2014 年底開始研發，並於 2015 年 1 月成功完成開發「星展個人貸款 App」。民眾只要前往 Google play 或 App Store 下載「星展個人貸款 App」，即可隨時隨地輕鬆瀏覽多元化的個人信貸商品資訊，並享受快速且簡便的貸款體驗。其內建之「貸款試算小幫手」還可讓民眾在申辦貸款之前，預先了解自己的還款計畫。
- **「星展企業試算工具」**：為了持續成為企業最堅強的後盾，星展台灣創新推出線上「星展企業試算工具」，透過星展企業貸款計算機、星展營運資金試算工具，以及星展產品解決方案配對引擎，讓中小企業主儘管日理萬機，仍可隨時隨地輕鬆處理金融大小事。

▶ 客戶關係經理創新工具

- **ScoreApp**：為了有效提升客戶關係經理的機動性與資訊的即時性及完整度，進而提高客戶與我們整體往來的滿意度，星展台灣於 2014 年推出「星展 ScoreApp」工具，將所有相關客戶的資訊整合於一個平台，讓星展客戶關係經理即便外出拜訪客戶，也可即時、快速地解決客戶問題，不再受到環境的限制，更能大幅降低過去客戶關係經理必須大量印出紙本資訊的紙張消耗，減少對環境造成的衝擊。
- **「行動客戶關係經理 (RM mobility)」**：為打造更多互動式、人性化、且以客為尊的愉悅銀行體驗，星展台灣從 2014 年開始著手規劃「行動客戶關係經理」這項大型專案，並於 2015 年 4 月推出 My Workbench App，客戶關係經理不管身在何處，只要 iPad 在手，便能隨時掌握客戶狀況，記錄聯絡內容，客戶服務和工作管理更加方便和有效率。

▶ 客戶服務

- **「數位化財務需求分析 (Your Financial Profile, YFP)」**：星展台灣於 2014 年推出「數位化財務需求分析」服務，客戶可透過 iPad 以更簡捷及系統化的流程進行財務需求分析，改變過往客戶以紙本方式填寫財務需求分析的流程，大幅提升服務效率及客戶銀行體驗，並減少紙張的印製。
- **企業客戶電子對帳單，更便利、更安全、更環保**：星展台灣推出企業客戶電子對帳單服務，除了提供原紙本對帳單的內容外，再新增最新市場訊息，方便客戶快速掌握、管理帳務資訊。此外，為了保護企業客戶，電子對帳單除了將寄送至客戶所指定的電子信箱外，另以密碼保護，與過往紙本對帳單相比，更具即時性與安全性，還可減少紙張的列印，為環境保護貢獻一份心力。根據星展台灣以 2014 年底申請電子對帳單的戶數估算，每年將因此而減少約 2 萬多張紙張的使用量，實際降低實體郵件寄送的碳排放，既環保又快速。
- **「企業財務營運服務」**：星展台灣於 2014 年推出「企業財務營運服務」，由星展專業團隊利用新加坡總部所研發之行動應用程式 (GROWApp)，為台灣中小型企業客戶計算營運資金現況，將原本只提供給大型企業的財務營運顧問服務，以行動化 App 模式嘉惠台灣的中小型企業，可望提升 20-30% 營運資金效能。

Treasure the environment

珍惜環境

✕ 降低營運的環境衝擊

除了金融服務可能帶來的環境衝擊，星展台灣更全力控管營運層面可能留下的環境衝擊。除了落實各項綠能措施外，星展台灣更在 2015 年積極參與 ISO 50001 驗證，可望成為第一家榮獲 ISO 50001 驗證的外商銀行在台子行，善盡企業社會公民責任。

▶ LEED 綠色建築：

星展台灣除了配合政府節約能源的相關規定外，星展台灣總部更於 2012 年 2 月獲得美國綠建築協會頒發「LEED (Leadership in Energy and Environment Design) 能源與環境先鋒設計」的證書，肯定星展台灣對於環境保護的努力。

LEED 驗證範圍包含：

- 1) 使用照明 / 空調節約感應系統。
- 2) 二線式控管電燈及空調使用較傳統商業辦公室減少 15% 照明電力耗損。
- 3) 營建廢棄物管理達到 88% 的回收再利用。
- 4) 總體建築材料的 17% 來自於回收再生材料。
- 5) 使用數位電錶監控能源使用狀況，有效使用天然能源避免浪費。

▶ 空調設備：

- 每年編列預算汰換過於老舊及耗電空調主機設備。
- 每日 8:00 前與 20:00 後，除非部門因為特別需求，提出申請控管使用外，將關閉空調，減少冷氣使用。
- 於辦公室各區空調開關附近張貼溫度限值，鼓勵將辦公場的室內溫度調整為 26°C 以上，減少能源浪費。

年度	金額
2013	\$1,453,000
2014	\$1,879,200



Treasure the environment

珍惜環境

▶ 燈光控管：

- 安裝照明及空調二線式能源控管，定時開關燈光，並依據部門不同使用情況，分區調整關閉時間。
- 降低公共空間（如：走道）的照度，以符合照度標準為前提，減少燈具使用。
- 更改辦公場所日光燈具，從 T8 改為 T5、LED 燈等。
- 24 小時燈源皆改為 LED：為確保員工安全，星展台灣於辦公區域設置部分常亮燈，並將此燈具全面改為 LED 燈具。
- 投射燈具全面改為 LED 燈，並委由專業廠商評估，以最適當的節能產品為優先。
- 辦公場所上班日中午實行關燈 1 小時活動。
- 配合夏季日照時間增長，星展台灣分行實施「夏季招牌延後開燈政策」，減少使用電量。

分行	月份	招牌開啟（亮燈）時間
信義 / 中港	夏季時間（四月 ~ 九月）	18:00 PM~ 00:00 MN
	冬季時間（十月 ~ 三月）	17:00 PM~ 00:00 MN
忠孝 / 敦北 / 天母	夏季時間（四月 ~ 九月）	18:00 PM~ 23:00 PM
	冬季時間（十月 ~ 三月）	17:00 PM~ 23:00PM
苓雅	夏季時間（四月 ~ 九月）	18:00 PM~ 23:00 PM
	冬季時間（十月 ~ 三月）	17:30 PM~ 23:00PM
北區 / 中區其他分行	夏季時間（四月 ~ 九月）	18:00 PM~ 22:00PM
	冬季時間（十月 ~ 三月）	17:00 PM~ 22:00PM
南區其他分行	夏季時間（四月 ~ 九月）	18:00 PM~ 22:00PM
	冬季時間（十月 ~ 三月）	17:30 PM~ 22:00PM

電量表

	2012 年	2013 年	2014 年
年度用電量 (kwh)	8,343,476	8,687,900	8,851,499
用電密集度 (年度用電量 / 員工人數)	5,711	5,784	5,501
用電密集度 (年度用電量 / 面積)	505.34	531.86	522.99
二氧化碳排放當量 (kgCO ₂ e)	4,438,729	4,535,084	4,611,631
二氧化碳排放密集度 (年度碳排放量 / 員工人數)	3,038	3,019	2,866

< 包含星展總部、後勤營運總部以及全省營業場所；電力排放係數參考能源局公告資料，各年度員工數為下 >

	2012 年	2013 年	2014 年
正式員工總數	1,461	1,502	1,609
總面積 (坪)	16,510.74	16,335.05	16,924.69
電力排放係數 (kgCO ₂ e/kWh)	0.532	0.522	0.521

Treasure the environment
 珍惜環境



▶ Earth Hour:

支持環保節能的倡議，星展台灣每年參加 Earth Hour 關燈一小時活動，並透過公司內部郵件和平台，廣邀員工和其家人一同參與。

▶ 推動數位學習平台 e-Learning:

因應節能減碳的政策，星展台灣將新人訓練、法規訓練等課程，以線上學習的方式，替代以往的課室訓練，不僅使得員工的學習更有效率，同時也能減少員工因往返訓練場地的交通而造成的空氣汙染。

2014 年共計開發 9 場次數位學習課程，且因此節省 14,481 人力小時（人力資源成本），以及約 217,215 紙張列印。

1. 以 2014 年員工數 1,609 計算，全年度因為 E 化節省的人力小時是 $1,609 \times 9 \times 1 = 14,481$ （人力資源成本）。
2. 粗略估算一般一小時課程約用 30 張 slides，若列印講義雙面各印一張投影片總共 $30 / 2 = 15$ 張紙 / 人。因此，全年度因為 E 化節省的紙張總共是 $14,481 \times 15 = 217,215$ （實體資源成本）。

▶ 推動視訊面試，降低碳排放：

自 2014 年起，星展台灣已推動視訊面試流程，面試者與受試者透過網際網路，以視訊的方式進行面試流程，不僅大幅減少中南部受試者往返台北所花費的時間以及費用，同時運用科技的軟體進行視訊面試，更能能夠提升效率，減少交通往返所產生的碳排放量。

Treasure the environment

珍惜環境

▶ 水資源控管：

星展台灣透過各項機制，例如馬桶沖水安裝 2 段式省水裝置、使用感應式出水等等，控管員工不浪費水資源。

自來水使用

類別	單位	數量		
		2012	2013	2014
辦公室	度	16,802	15,627	16,010
營業場所	度	22,886	20,646	21,170

▶ 其他環保做法：

- 紙杯減量，以可重複使用的馬克杯取代紙杯使用
- 取消馬桶座墊紙：以酒精消毒方式取代馬桶座墊紙的使用

地點	年份	(單位公斤)				
		紙張回收	報章雜誌	鋁製品	塑膠	一般垃圾
星展總部和 內湖後勤營運中心	2014	19,178	13,272	531	1,041	32,984

* 以上措施皆於 2012 年即開始執行。



Treasure the environment
 珍惜環境

▶ SGS 保證聲明書



SGS ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE DBS Bank (Taiwan) Ltd's CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2014

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
 SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by DBS Bank (Taiwan) Ltd (hereinafter referred to as DBS Taiwan) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2014 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the DBS Taiwan's CSR Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body and the management of DBS Taiwan. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in DBS Taiwan's CSR Report of 2014.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all DBS Taiwan's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for DBS Taiwan and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, and the senior management in Taiwan, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE
 The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification, quality, environmental, social and ethical auditing and training, environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from DBS Taiwan, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 38000, ISO 30121, ISO 60001, SAS800, EIACC, GMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, QHO Verification and QHO Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

SP1000 Issue 5



VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
 On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within DBS Taiwan's CSR Report of 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of DBS Taiwan sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 Inclusivity
 DBS Taiwan has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to governmental authorities, parent company, employees, customers, media, investors, suppliers, and local communities are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality
 DBS Taiwan has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness
 The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. In our opinion, DBS Taiwan has proactively demonstrate its responsiveness to the society via delivering products and services designed specifically for social benefit and is considered as a good practice in the sector.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 Principles
 The report, DBS Taiwan's CSR Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report.

General Standard Disclosures
 It is recommended to have more descriptions on the long-term goals and targets set for the identified material aspects in next report.

Specific Standard Disclosures
 It is recommended to have detailed disclosure on G4-2, and more environmental and sector specific indicators in future reports.

Signed:
 For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.




Dennis Yang, Chief Operating Officer
 Taipei, Taiwan
 13 August, 2015
 WWW.SGS.COM

SP1000 Issue 5

Treasure the environment
 珍惜環境

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

一般標準揭露

指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
策略與分析				
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	2. 總經理的話		v
組織概況				
G4-3	說明組織名稱	3. 關於星展台灣		v
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	3. 關於星展台灣 - 業務簡介		v
G4-5	組織總部所在位置	3. 關於星展台灣		v
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	3. 關於星展台灣		v
G4-7	所有權的性質與法律形式	3. 關於星展台灣		v
G4-8	說明組織所提供服務的市場	3. 關於星展台灣		v
G4-9	說明組織規模	3. 關於星展台灣		v
G4-10	員工人數	3. 關於星展台灣 R 員工發展 - 透析星展 DNA & 文化		v
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例		星展台灣無工會組織	v
G4-12	描述組織的供應鏈	S 穩健成長 - 公司治理 - 供應商管理		v
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化		2014 年無重大變化	v
G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	S 穩健成長 - 公司治理 - 危機處理應變機制 T 珍惜環境		v
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議		無	v
G4-16	組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	中華人事主管協會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會、中華民國銀行商業公會金融業拆款中心、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、中華民國證券商業同業公會、縣市銀行商業同業公會、社團法人中華公司治理協會、社團法人中華民國白浪青少年發展協會、社團法人中華民國傑出企業管理人協會、社團法人台灣社會公益行動協會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、臺北市美國商會、中小企業協會		v

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

一般標準揭露

指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	本報告書邊界與星展(台灣)合併財務報表邊界一致		v
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因		不適用	
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變		不適用	
利害關係人議合				
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	4. 重大性議題與利害關係人議合		v
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	1. 關於此報告書		v
G4-29	上一次報告的日期		此報告書為星展台灣發行之第一本企業社會責任報告書，故不適用	
G4-30	報告週期	1. 關於此報告書		v
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1. 關於此報告書		v
G4-32	a. 組織選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的 GRI 內容索引 c. 如報告書經過外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告	1. 關於此報告書		v
	說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	請參閱 SGS 證書		v

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

一般標準揭露

指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
治理				
G4-34	說明組織的治理結構	S 穩健成長 - 公司治理		v
倫理與誠信				
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	A 公義社會 社會公益 - 落實誠信經營		v

特定標準揭露

指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
類別：經濟				
考量面：經濟績效				
DMA		S 穩健成長 - 營運績效 A 公義社會 社會公益		v
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	S 穩健成長 - 營運績效		v
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	R 員工發展 - 退休金制度 星展台灣 2014 年年報 P.188		v
G4-EC4	自政府取得之財務補助		無	v
考量面：市場形象				
DMA		R 員工發展 - 透析星展 DNA & 文化		v
G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	R 員工發展 - 透析星展 DNA & 文化		v
考量面：間接經濟衝擊				
DMA		A 公義社會 社會公益 - 公益投入		v
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	A 公義社會 社會公益 - 公益投入		v

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

特定標準揭露

指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
類別：環境				
考量面：能源				
DMA		T 珍惜環境		v
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	T 珍惜環境 - 降低營運的環境衝擊 目前僅量化主要能源消耗 - 電力耗用量		v
G4-EN5	能源密集度	T 珍惜環境 - 降低營運的環境衝擊		v
G4-EN6	減少能源的消耗	T 珍惜環境 - 降低營運的環境衝擊		v
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	T 珍惜環境 - 降低金融服務的環境衝擊		v
考量面：排放				
DMA		T 珍惜環境 - 降低營運的環境衝擊		v
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	T 珍惜環境 - 降低營運的環境衝擊		v
G4-EN18	溫室氣體排放強度	T 珍惜環境 - 降低營運的環境衝擊		v
考量面：產品及服務				
DMA		T 珍惜環境 - 降低金融服務的環境衝擊		v
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	T 珍惜環境 - 降低金融服務的環境衝擊		v
考量面：法規遵循				
DMA		S 穩健成長 - 公司治理 - 法規遵循		v
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數		2014 年無重大裁罰事件	v
類別：勞工實務與尊嚴勞動				
考量面：勞僱關係				
DMA		R 員工發展		v
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	R 員工發展 - 透析星展 DNA		v
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	R 員工發展 - 健康職場		v
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	R 員工發展 - 健康職場		v

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

特定標準揭露				
指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
考量面：職業健康與安全				
DMA		R 員工發展 - 健康職場		v
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	R 員工發展 - 健康職場		v
考量面：訓練與教育				
DMA		R 員工發展 - DBS 大學		v
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	R 員工發展 - DBS 大學		v
G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	R 員工發展 - DBS 大學		v
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	星展台灣每一位員工皆接受定期績效及職涯發展檢視		v
考量面：員工多元化與平等機會				
DMA		R 員工發展		v
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	R 員工發展 - 透析星展 DNA		v
考量面：女男同酬				
DMA		R 員工發展		v
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	R 員工發展 - 透析星展 DNA		v
考量面：勞工實務問題申訴機制				
DMA		R 員工發展 - 員工申訴		v
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	2014 年有員工工作超時的申訴，星展台灣已成立專案小組分析員工出勤狀況，建立報表及考量規劃系統建置，以期改善目前狀況。		v
類別：人權				
考量面：不歧視				
DMA		R 員工發展		v
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動		無	v

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

特定標準揭露				
指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
考量面：人權實務申訴機制				
DMA		R 員工發展 - 員工申訴		√
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴總量		無	√
類別：社會				
考量面：當地社區				
DMA		A 公義社會 社會公益 - 社區關係營造		√
G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	A 公義社會 社會公益 - 社區關係營造		√
G4-FS14	特別針對經濟弱勢的金融包容性設計或推動的倡議行動	A 公義社會 社會公益 - 發揮社會正面影響力		√
考量面：反貪腐				
DMA		A 公義社會 社會公益 - 落實誠信經營		√
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	A 公義社會 社會公益 - 落實誠信經營		√
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動		2014 年無此情事	√
考量面：法規遵循				
DMA		S 穩健成長 - 公司治理 - 法規遵循		√
G4-SO8	違反法規被處鉅額罰款的金額，及罰款以外之制裁次數		2014 年無重大裁罰	√
考量面：社會衝擊問題申訴機制				
DMA		T 聚焦在地 - 打造優質的客戶服務		√
G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量		2014 年無相關案件	√
考量面：產品及服務標示				
DMA		T 聚焦在地 - 打造優質的客戶服務		√
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	T 聚焦在地 - 打造優質的客戶服務		√
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量		2014 年無重大違規事件	√
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	T 聚焦在地 - 打造優質的客戶服務		√

GRI (Global Reporting Initiative) G4.0 對照表

特定標準揭露				
指標	指標描述	頁次與說明	未揭露資訊原因說明	外部保證/確信
考量面：行銷溝通				
DMA		T 聚焦在地 - 打造優質的客戶服務 A 公義社會 社會公益 - 發揮社會正面影響力		v
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售		2014 年未有銷售禁止或有爭議產品之情形	v
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數		2014 年未有違反有關行銷推廣法規及自願性準則之情形	v
考量面：顧客隱私				
DMA		T 聚焦在地 - 打造優質的客戶服務		v
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數		2014 年無相關案件	v
考量面：法規遵循				
DMA		S 穩健成長 - 公司治理 - 法規遵循		v
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額		2014 年無此情事	v
考量面：產品組合				
DMA		3. 關於星展台灣 - 業務簡介		v
G4-FS6	依照地區／規模大小／產業等區分，說明產品或服務之種類和各項產品經濟價值及其比例	3. 關於星展台灣 - 業務簡介		v
G4-FS7	依照目的區分，說明為了社會公益推出之產品或服務的經濟價值	T 聚焦在地 - 提升金融服務包容性		v