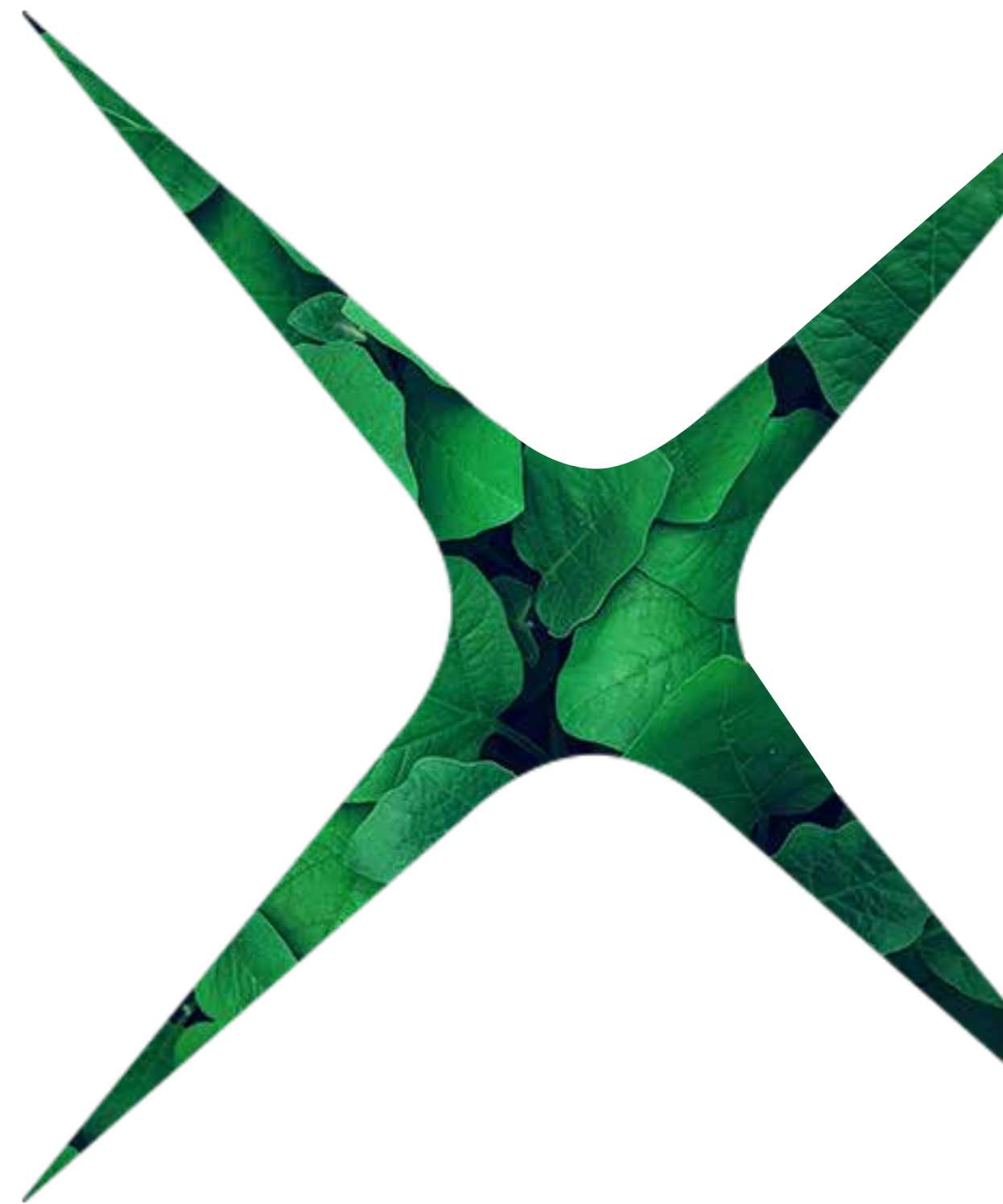


Live more

Sustainably

2018星展銀行(台灣)企業社會責任報告書



關於本報告書

報告書概述

星展（台灣）商業銀行股份有限公司（以下簡稱星展銀行（台灣））致力於成為良好的企業公民。為使社會大眾更加了解星展銀行（台灣）的理念和作為，自2014年度起開始編撰企業社會責任報告書，一方面將資訊公開透明化，一方面也自我期許，不斷提升企業體質與各項經濟、環境及社會成果。

2018年在金融數位化級行動化浪潮下，星展（台灣）更著重於透過數位創新打造更具金融包容性的服務，提供不同客戶在日常生活中更多元的金融協助，提升銀行業務的便利性，讓金融服務成為您寫意生活的推手，達成「生活隨興，星展隨行」的願景。

■ 報告書時間與範疇

本報告書揭露2018年度（2018年1月1日至12月31日）星展銀行（台灣）在經濟、社會和環境等各面向的績效及表現。星展銀行（台灣）採取一年發行企業社會責任報告書，一年發行ESG績效摘要的形式揭露公司的永續資訊。上一本報告書與ESG績效摘要發行年度分別為2017年與2018年。本報告書於2019年8月發行，相關內容放置於星展銀行（台灣）官網供瀏覽及下載。

■ 報告書撰寫原則與認證

本報告書係參照全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報告準則(以下簡稱GRI Standards)核心選項 (Core option) 及GRI G4金融業補充指南編撰。

為確保本報告書之公開資訊可靠性，星展銀行（台灣）委託第三方台灣檢驗科技股份有限公司（SGS）根據AA1000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 Standards核心選項以及AA1000之標準，保證聲明書亦將納入本報告書中。

■ 聯絡資訊

星展銀行（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 8896

傳真：+886 2 6638 0027

網站：www.dbs.com.tw

目錄

關鍵績效摘要	02	負責任銀行	15	負責任的企業營運	22
總經理的話	03	永續金融	15	人才管理與留任	22
星展銀行(台灣)永續績效綜覽	04	氣候變遷	16	多元性與平等機會	25
總體經濟發展與經營績效	06	數位金融	16	職場員工福利	25
公司治理	07	金融服務包容性	18	責任採購	27
重大主題與利害關係人議合	11	公平交易	18	管理環境足跡	27
		資訊安全	19	創造社會影響力	29
		資料治理	20	社會企業	29
		預防金融犯罪治理	20	員工志工	30

永續發展 星展隨行

關於星展

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300億元

資產總額：新台幣4,533億2,029萬元

員工人數：2,451人

產業別：金融銀行業

星展集團是亞洲最大的金融服務集團之一，業務遍及18個市場。總部設於新加坡並於當地上市的星展集團，積極開拓亞洲三大成長區域，即大中華、東南亞和南亞地區。星展集團資本充裕，所取得的AA-和Aa1信貸等級為全球銀行業最高評級。

星展銀行於全球金融業的領導地位亦屢獲肯定，獲《銀行家雜誌》「年度全球最佳銀行」與《環球金融雜誌》「全球最佳銀行」肯定。星展銀行作為數位金融的創新先驅，率先以數位科技形塑未來銀行的營運模式，榮獲《歐元雜誌》二度評選為「全球最佳數位銀行」。此外，星展銀行自2009年連續十年榮獲《環球金融雜誌》評選為亞洲最安全的銀行。

星展集團於1983年進入台灣市場，透過持續推出多元產品與服務，擴大在台業務與客戶規模，展現深耕台灣市場的決心。在2008年，星展集團收購寶華銀行的良好資產，有效擴大在台營運規模，此次投資有助於星展銀行落實大中華市場的發展策略，強化星展集團在亞洲金融市場及財富管理業務的領導地位。



星展集團在台子行－星展銀行（台灣）於2012年1月1日正式營運，具體展現星展集團對台灣這塊市場的長期承諾。星展銀行（台灣）於2017年12月完成原澳盛銀行於台灣個人金融及財富管理業務移轉，進一步強化星展銀行在台灣消費金融市場的領先優勢，貫徹持續服務台灣市場的承諾。截至2018年底，星展銀行（台灣）共有43個營業據點（含總行、國際金融業務分行及41家分行）。

星展銀行（台灣）亦榮獲惠譽信評和穆迪投資者服務公司授予在台金融機構之高度信用評等。星展銀行（台灣）將會在此穩健基礎上，提供在地且即時的金融服務，協助客戶掌握商機。

2018年為星展集團成立50周年，在歡慶這個里程碑之際，星展集團將銀行服務帶向嶄新境界。宣告全新品牌承諾「Live more, Bank less」，星展相信數位時代下，銀行服務必須簡單、順暢並且融入生活，而客戶將有更多時間專注在真正所愛的人事物。

台灣為星展集團核心六大市場之一，在星展集團迎向下一個50年之際，將持續展現深耕台灣市場的決心，並透過「超越客戶需求」、「永續經營發展」、「堅持治理內控」、「領航數位創新」、「串聯生態體系」的全方位行動綱領，帶領星展銀行（台灣）展翅高飛，業務穩健發展。

欲知更多訊息，請上星展銀行（台灣）官網
www.dbs.com.tw。

關鍵績效摘要



截至 2018 年底，星展銀行 (台灣) 對中小企業放款餘額逾新台幣 338 億，居各大台外商銀行之首



星展銀行 (台灣) 購買社會企業之商品與服務總金額近 270 萬元



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 1.85 倍以上



首屆「亞太社會企業高峰會」邀請 60 家台灣社企參加，星展銀行 (台灣) 作為主要贊助企業，以積極行動支持社企。總計超過 3,000 人參與



2018 年，星展銀行 (台灣) 的員工凝聚力達到 84%，與全球參與同一調查的公司相比，星展銀行 (台灣) 高出 20 個百分點，與亞太區一流雇主相比，星展銀行 (台灣) 高出 3 個百分點



達 41% 員工及家屬參與志工活動，總計貢獻 10,140 公益時數，受益人數達 14,192 人



截至 2018 年底，共有 30 家社會企業開辦「社會企業專屬帳戶 (SE Banking Package)」，並有 7 家社會企業成功申請社企專屬貸款方案

2018年榮譽與獎項

台灣金融研訓院 菁業獎

最佳人力發展獎優等獎

《財訊雜誌》財富管理大獎

外商銀行財富管理最佳數位銀行、
外商銀行最佳客戶推薦獎、
最佳公益推動、最佳影音行銷

《遠見雜誌》 企業社會責任獎

公益推動組楷模獎

《卓越雜誌》 銀行評比

外商銀行最佳創新獎
外商銀行最佳服務獎

《工商時報》 台灣服務業大評鑑

外國銀行組銀牌獎

獲得金管會頒發

「中小企業放款績優銀行」

Asian Banking & Finance Retail Banking Awards

Advertising Campaign of the Year、
Employer Award of the Year

HR Asia

Best Companies to Work for in Asia

總經理的話



隨著時代與科技的進步，我們擁有著極為便利的生活，不論食衣住行甚至投資理財，皆在彈指之間就能完成需求。然而，當我們享受著如此發達的一切，我們也不禁停下腳步思考，能留給下一代什麼樣的未來？

走過半世紀的星展銀行，從創立之初就以扶持產業發展為天職，2018年星展銀行（台灣）榮獲《銀行家》與《環球金融雜誌》評選為全球最佳銀行，在我們躍上世界舞台的同時，我們也沒有遺忘數十年來，不斷驅動我們前進的崇高使命，就是透過金融服務打造更深遠的影響。

近年來我們積極關注如何在社會發展和環境破壞中找到平衡點，如何追求企業成長，也兼顧永續目標，不以犧牲環境生態為代價。在追求這樣的適當平衡時，我們必須經過謹慎思考，做出許多權衡取捨。星展銀行（台灣）相信數位化及永續發展是塑造未來的兩大關鍵，我們的業務策略及規劃也皆以此為根基，為客戶打造各項創新的金融解決方案。

星展銀行（台灣）不僅在金融本業上表現傑出，致力於顛覆傳統銀行面貌，成為推動產業前進的創新先驅。我們更期待在追求業務成長的同時，也積極落實企業社會責任，關注環保永續議題，透過平衡商業利益與永續發展，打造負責任的營運模式，進而擴散正面影響力，並以創造長遠價值為目標。更進一步的，我們也期許能夠陪伴並且鼓勵客戶，調整目前的商業模式，以達到永續經營的目標。

星展銀行（台灣）自2014年起每年發布企業社會責任報告書，不僅是星展集團第一個發行報告的市場，更是所有在台外商銀行的第一本。星展銀行（台灣）「企業社會責任報告書」中，所談的不只是慈善公益，而是分享我們如何運用自身的專業和資源，回饋社會並發揮正向影響力，創造一個更美好的社會。

透過發布企業社會責任報告書的平台，我們也定期在永續發展各個領域的承諾和進展。今年度的報告書涵蓋了星展銀行（台灣）在公司治理、數位創新與責任金融、客戶服務與公平交易、人才管理與員工照護、責任採購與環境保護，以及社會參與等各個面向的努力和成果。星展銀行（台灣）深信，我們在永續發展中擔當的角色會越來越重要，並期待未來的路上與您攜手前進，逐步邁向「世界更美好，幸福在寶島，星展隨左右，免憂無煩惱」的美好願景。

林鑫川

星展銀行（台灣）總經理

永續績效綜覽

三大永續方針

星展集團生於亞洲、長於亞洲，迄今已陪伴亞洲重要產業發展逾半世紀，透過多項突破性創舉，顛覆銀行產業面貌。展望邁向下一階段的核心策略，星展銀行（台灣）依循星展集團永續主軸「永續發展，星展隨行」（Live more Sustainably），開展三大永續方針：

1. 負責任銀行 Responsible banking

星展銀行（台灣）期許從核心本業出發帶動產業、社會正向循環，同時透過公平交易及負責任的商業態度與模式，積極推動責任金融（Responsible Finance）與普惠金融（Financial Inclusion）理念，提供具永續性之金融商品與服務，並以客戶資訊為己任，致力於保障資料安全。

2. 負責任的企業營運 Responsible business practices

邁向永續發展的關鍵為員工在日常業務中的實踐，為此，星展銀行（台灣）積極建立考量環境、社會與治理的思維與文化，落實企業永續的承諾；並透過提供多元且包容性的職場，讓每個員工能發揮所長。

星展銀行（台灣）也積極發展數位創新金融服務，以管理營運所產生的環境碳足跡，並顛覆傳統銀行服務樣貌；同時，我們與供應鏈夥伴積極溝通，提升金融價值鏈的永續能力，透過響應綠色採購，為社會盡一份心力。

3. 創造社會影響力 Creating social impact

星展銀行（台灣）肯定社會企業兼顧獲利與創造社會影響力的目標，並透過創新商業模式以解決社會與環境問題。我們長期以支持社會企業為公益主軸，結合銀行核心業務及職能專業，並透過「倡議」、「培育」、「整合」三大面向，協助社會企業夥伴成長茁壯，並結合相關資源與力量，打造社企生態圈。

星展銀行（台灣）將依循上述三大永續方針，並透過ABCDE之全方位行動綱領，持續實現深耕台灣的承諾：



積極倡議聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)

星展銀行 (台灣) 致力於成為良好的企業公民，奠基在三大永續方針與全方位行動綱領之上，積極響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，發揮金融核心本業的影響力，為利害關係人、社會與環境創造正面效益，實現「永續發展，星展隨行 (Live more Sustainably)」的願景。星展銀行 (台灣) 於2018年成立永續發展委員會，由全行各部門代表組成，定期舉辦環境保育及節能等永續講座，發布電子報，以提昇全行同仁永續意識，並透過競賽、種子訓練及永續志工等活動，鼓勵同仁在日常生活中落實永續行動。

SDGs	2030 聯合國目標	星展 (台灣) 重大主題	星展銀行 (台灣) 的行動倡議
	<p>5.A 支持婦女擁有經濟資源的平等權利、自主權與土地或其他資源權利</p> <p>5.5 在各層級的決策制定過程中，確保女性能有充分且有效地參與及各層級的決策制定平等領導機會</p>	人才留任管理	星展銀行 (台灣) 積極打造兩性平權的職場文化，全體同仁中，女性員工比例占68%，女性主管則占全體主管61%。
	<p>8.10 鼓勵與擴大所有人能獲得更多銀行、保險與金融服務</p> <p>8.2 透過多元性、技術提升與創新來提升經濟生產力</p>	<p>扶植社會企業</p> <p>金融數位創新</p>	<p>星展銀行 (台灣) 首創推出「社會企業專屬帳戶」，提供手續費減免及存款優惠等多元金融優惠，協助社會企業擴大規模，永續經營。</p> <p>星展銀行 (台灣) 積極推出多元創新金融產品與服務，以數位管道提供消費者更便捷有效率的金融體驗，包括「星展好車貸」一站式購車平台、「星禧數位帳戶」線上開戶服務、「星展星利貸」企業線上申貸、「Deal-on-Line」線上外幣間即期換匯服務與現金管理模擬平台「Treasury Prism」等數位金融解決方案。</p>
	<p>9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中</p> <p>9.4 升級基礎建設、流程再造採用乾淨與環境的技術等，使內部更具永續、能源效率</p>	金融數位創新 普惠金融	<p>星展《企業星利貸》線上申貸服務，縮短中小企業申請貸款流程與等待時間，企業主可更專心於拓展營運。</p> <p>截至2018年底，星展銀行 (台灣) 對中小企業放款餘額逾新台幣338億，居各大台外商銀行之首，並獲得金管會頒發「中小企業放款績優銀行」，肯定星展長期陪伴中小企業成長的投入。</p>

SDGs	2030 聯合國目標	星展 (台灣) 重大主題	星展銀行 (台灣) 的行動倡議
	<p>7.A 推廣與促進全球能源結構的再生能源融資</p> <p>7.2與 7.3 積極推動全球能源結構的再生能源轉型，積極提升營運之能源效率</p>	<p>永續金融</p> <p>環境衝擊管理</p>	<p>2018年參與台灣首座離岸「海洋風電 (Formosa I)」專案融資聯貸案，為外商銀行先例以專案融資支持台灣再生能源發展，促進綠色能源在地發展。</p> <p>2018年，星展銀行 (台灣) 推出星展豐盛私人客戶服務，並且於台北市信義區開設旗艦分行，該分行也於同年取得「LEED」的銀級證書。</p>
	<p>12.6 鼓勵企業採用或實踐更多的永續作為</p> <p>12.7 積極推動永續與責任採購</p>	<p>普惠金融 永續金融</p> <p>責任採購 扶植社會企業</p>	<p>制訂符合社會公義的審核機制，以確保符合社會公義的授信原則。</p> <p>積極推動數位化服務，推動無紙化運用</p> <p>支持社會企業產品，2018年購買社會企業之商品與服務總金額近270萬元。</p>
	13.3 在氣候變遷的的調適與減緩上，改善教育與提升思維意識，並降低其影響力	永續金融 環境衝擊管理	舉辦一系列Climate Month內部活動，並舉辦講座邀請名人分享綠色生活經驗，以及永續短片競賽等，提升同仁永續意識。

總體經濟發展與經營績效

總體經濟發展

2018年受惠於全球景氣穩健復甦，台灣經濟整體表現優於預期。然而，亞洲市場正經歷快速變遷，智慧型手機普及、數據爆炸與共享經濟的新興商業模式崛起，客戶想要的是嶄新型態的銀行服務。過去幾年來，星展銀行（台灣）持續顛覆傳統銀行服務，我們堅信我們已經準備好實踐未來銀行的理念。

因應數位化時代來臨，台灣政府亦積極推動法規鬆綁、產業結構轉型，為數位金融提供良好的發展環境。台灣作為星展集團的關鍵六大市場之一，在整體環境快速變遷之際，除了透過併購原澳盛銀行在台灣的個人金融與財富管理業務，進一步拓展在台灣業務規模，發展為全方位商業銀行；同時更加速開發引領市場的創新數位金融服務，提供客戶便捷愉悅的銀行體驗，以面對整體金融環境的挑戰與變化。

星展銀行（台灣）業務簡介與經營績效

■ 消費金融業務

星展銀行（台灣）針對個人與「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。2018年更推出「星展豐盛私人客戶」結合私人財富管理與個人銀行的極致尊榮服務，協助客戶享受客製化金融理財服務。同年度，亦陸續發行多張信用卡，貼近消費者日常使用習慣，獲得市場熱烈迴響，成為台灣信用卡市場的新勢力。

■ 企業及機構銀行業務

星展銀行（台灣）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、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。星展銀行（台灣）並善用星展集團亞洲網絡與數位創新科技，協助企業客戶拓展國際版圖，同時以創新金融解決方案提升整體營運效率。

2018淨收益

（新台幣仟元）

企金收益	消金收益	其他業務收益	合計
3,591,528	6,099,309	34,149	9,724,986

星展銀行（台灣）經營績效

	2016	2017	2018
資產總額(仟元)	358,783,302	446,149,921	453,320,292
負債總額(仟元)	326,932,110	414,262,465	420,702,743
股東權益(仟元)	31,851,192	31,887,456	32,617,549
稅後純益(百萬)	422	476	968
稅後每股盈餘(元)	0.13	0.22	0.44
每股帳面價值(元)	10.84	10.86	11.19
股東權益報酬率(%)	1.31	1.49	3.00
資產報酬率(%)	0.12	0.12	0.22

分配與利害關係人之經濟價值

	2016	2017	2018
支付出資人的款項	303,342	320,000	320,000
員工薪資與福利	3,071,165	3,142,702	4,248,884
社區投入金額	10,000	27,337	17,074
所得稅支付	42,141	216,628	245,740

（新台幣仟元）

公司治理

核心理念

星展銀行（台灣）堅信，良好的公司治理是銀行穩健發展的基礎，不僅為客戶提供優質產品及服務，同時亦能夠具韌性地回應外部環境的快速變遷。星展銀行（台灣）承諾以誠信的組織文化，嚴謹的公司治理與風險管理機制，配合專業經營團隊，以降低組織風險、提升營運透明度、創造更高報酬，持續深耕台灣市場，同時善盡身為亞洲最安全銀行的使命與責任。

承諾與行動

星展銀行（台灣）遵循星展集團公司治理策略，以高標準落實在地化治理制度，透過嚴謹的公司治理架構與有效的董事會運作機制，展現優質營運穩定與安全度。在風險管理上，星展銀行（台灣）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；並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，以提昇整體經營體質與股東及客戶權益。

組織架構

星展銀行（台灣）組織結構分為業務單位、產品單位、支援單位以及控管單位，由董事會、審計委員會及稽核處進行運作之監管，使星展銀行（台灣）公司治理擁有高透明度、公平性與良好的權責分配，該治理架構說明如下：

■ 高層領導力

星展銀行（台灣）董事會成員兼具金融專業與管理經驗，為促進公司治理、指引業務發展策略、確保治理制度運作的關鍵推手。

■ 有效的內控制度

星展銀行（台灣）內部控制制度涵蓋財務、營運、法規遵循、資通訊科技及風險管理系統，並以各事業單位、集團監控單位以及集團稽核單位建構出三道內控防線，落實有效內控。

■ 風險意識文化

星展相信避免不道德行為的最佳防護機制便是堅強的風險治理文化，從領導階層重視公司治理的態度，到風險權責的分配及尊重控制單位的聲音，都是星展建立風險治理文化的重要方式。

組織圖請詳星展銀行（台灣）2018年年報第9頁。

星展銀行（台灣）2018年報連結：

<https://www.dbs.com.tw/personal-zh/legal-disclaimers-and-announcements.page>

董事會運作

■ 董事會組成

星展銀行（台灣）共設董事9席，其中獨立董事占3席，女性董事2席，男性董事7席，展現董事成員的多元性與獨立性。董事會名單請參年報「董事、總經理、副總經理、協理、各部門、分支機構主管及顧問資料」。

董事性別		董事任期			
男生人數	7	1年	1	4年	0
女生人數	2	2年	1	5年	1
		3年	0	5年以上	6

董事年齡					
30歲以下	0	30-50歲	0	50歲以上	9

■ 運作機制

星展銀行（台灣）設置總經理一人，秉承董事會之決議，依據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與公司審計委員會等相關規範，管理銀行營運。董事會定期召開，2018年共開會5次，董事的出席率為100%，相關重大決策皆揭露於公司年報「股東會及董事會之重要決議」。

● 增進董事會獨立性

為強化董事會職能，於2014年第二屆董事改選時設立3位獨立董事與審計委員會；2018年獨立董事共3人，占董事成員比例達33.3%，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）。

此外，星展銀行（台灣）亦致力於管理潛在之利益衝突，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，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。

● 董事績效評估制度

星展銀行 (台灣) 遵循國際公司治理趨勢以及星展集團董事會運作實務，自2012年起於每年年終均邀請各位董事會成員填具董事會績效自評問卷，針對董事會組成 (Board Composition)、董事會議案內容充份程度 (Information Sufficiency)、董事會議事流程與效能 (Board Process and Effectiveness)、董事成員之盡責程度 (Board Accountability)、董事會下設置之功能性委員會效能 (Board Committees) 進行年度評估。

● 董事教育訓練—國際趨勢

遵循「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」以及「銀行業公司治理實務守則」之規定，董事會每年均依據國際公司治理之趨勢，安排財務、法律、稅務或風險管理相關議題之教育訓練。

本行分別於2018年3月及8月安排專任講師對全體董事會成員進行「防制洗錢與打擊犯罪」及「台灣金融產業及市場發展趨勢」之訓練課程。另於2018年10月安排專任講師對8位董事會成員進行「最近公司法修正、公司治理藍圖、關係人交易及相關案例研析」之訓練課程，董事羅綸有先生於2018年12月安排至中社團法人中華治理協會完成「防制洗錢及打擊資恐之最新發展與實務—兼論海外分行監理重點」之訓練課程，全體舊任董事成員均完成至少6小時進修課程，新任董事顧家祥先生亦完成12小時之進修課程並取得董事進修研習證書。

● 董事薪酬管理

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。關於星展董事薪酬狀況，詳見年報「董事 (含獨立董事) 之酬金」章節。



審計委員會運作

星展銀行 (台灣) 有規劃地逐步建立獨立董事制度與審計委員會，於2014年第二屆董事改選時指派3位獨立董事並依據相關法令規定設置審計委員會，並訂有「審計委員會職責範疇暨議事規範」明定審計委員會權責及相關議事規範以資遵循，並且定期及不定期召開會議，以襄助董事會進行公司治理之監理。2018年共召開5次會議，獨董的出席率為100%，審計委員會運作情形資訊詳見年報「公司治理運作情形」相關章節。

資訊揭露透明度

星展銀行 (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銀行 (台灣) 之營運相關資訊。星展銀行 (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，亦得由星展銀行 (台灣) 總經理直接對外說明。

風險管理

■ 權責單位

星展銀行 (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，並由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及審計委員會。審計委員會協助董事會監督及管控存在或潛在之風險。

星展銀行 (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。風險控管長負責督導管理，定期向董事會及審計委員會呈報公司之整體性風險管理相關報告及風險管理執行情形，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，適時提出必要之改善建議。

內部稽核為直接向董事會及審計委員會報告之獨立單位，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，以確保本行已確實遵循相關業務及作業標準、政策與流程，必要時向董事會及審計委員會建議改善措施。

管理目標與權責

	管理目標	管理權責
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認知。	設有信用風險委員會，經由董事會的授權，負責監控及管理信用風險。 每月定期舉行信用風險管理委員會審查信用風險報告，使管理階層了解目前授信資產組合的規模、配置與相關業務狀況，信用風險委員會與風險控管長及內部稽核共同負責確保信用風險衡量及管理符合銀行標準及政策。
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。	設有作業風險委員會，負責監督作業風險情形及控制環境，定期召開會議審議各項重大事件，持續監控作業風險，若有任何影響本行營運目標、經營策略或重大負面影響等，則應立即呈報董事會。
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。	董事會授權市場暨流動性風險委員會對市場暨流動性風險額度的標準、應用和控管擬定指導方針。
流動風險	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。	

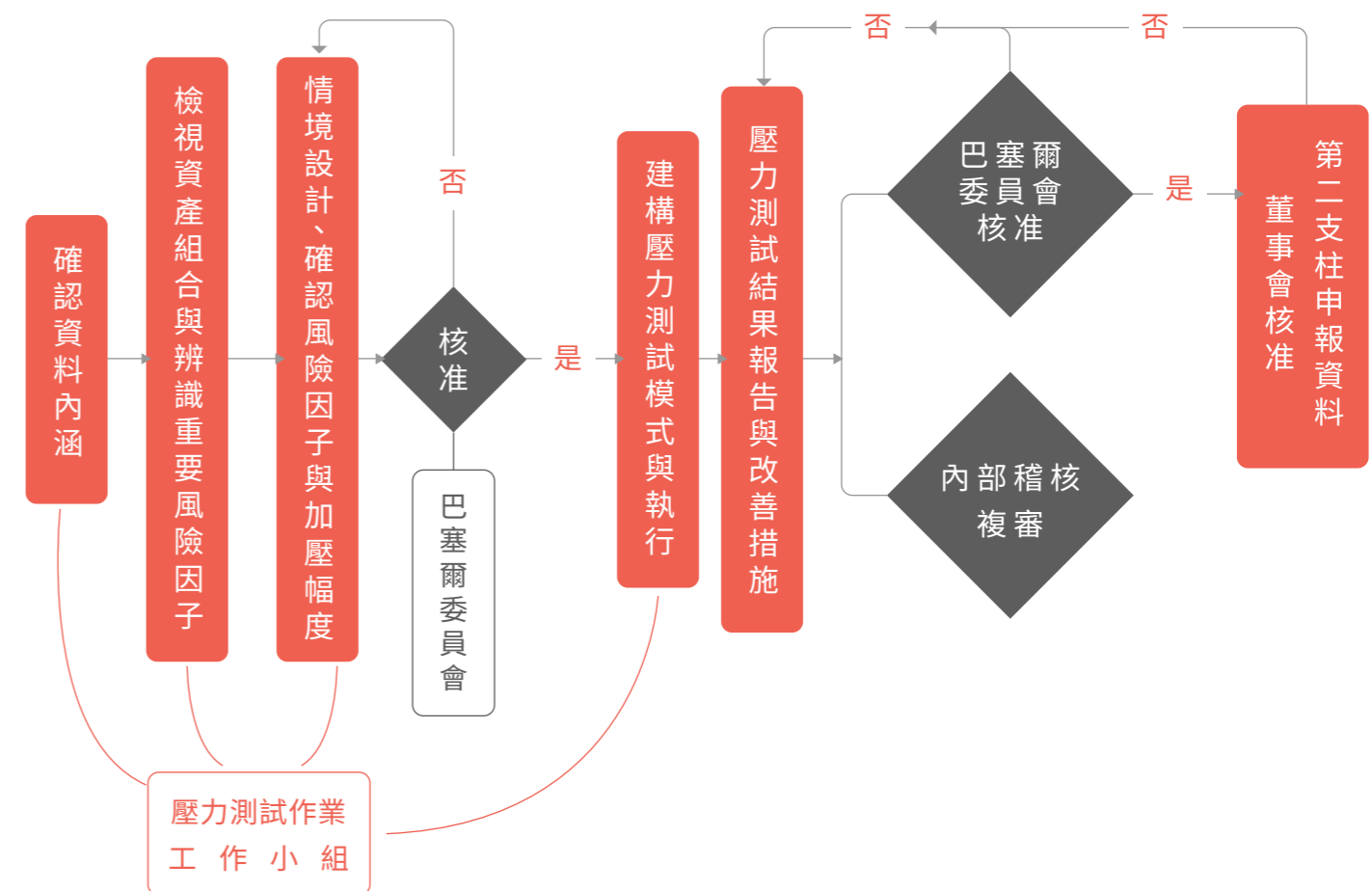
■ 運作機制

- 定期檢討各類風險管理目標的妥適性，有效控管個別風險

星展銀行 (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，建立可落實於星展銀行 (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。

- 每月落實壓力測試，掌握風險承受能力

壓力測試內部作業流程



依循經內部巴塞爾委員會核准的「星展銀行 (台灣) 銀行壓力測試規範」，星展銀行 (台灣) 運用壓力測試方法於各種不同業務決策中。透過模擬整體產業經濟狀況、市場系統性風險評估，掌握銀行各部位可能產生之損失，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。

● 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，星展銀行（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。2018年共開設20堂風險管理教育課程，員工每年平均需接受4.96小時的風險管理訓練課程。

內部控制與稽核

依據星展銀行（台灣）「作業風險管理政策」所述，本行採納三道防線機制的風險控管機制如下：

■ 第一道防線－業務單位/支援單位

業務單位/支援單位的管理階層負責管理日常的作業風險，確保單位與第區具穩固的控制環境，包括落實各項作業風險管理政策和標準。

■ 第二道防線－監督職能單位

監督職能單位(如法律部、合規部、資訊暨營運作業處、作業風險管理部) 需負責定義風險管理政策，提供適當的指引與教育訓練，並建立監控流程以監督及報告風險，確保所有政策能確實執行。

■ 第三道防線－稽核處

內部稽核扮演第三道防線之角色，獨立評估本行內部控制體系、風險管理程序、治理架構和流程之可靠性、適用性及有效性。

危機處理與應變

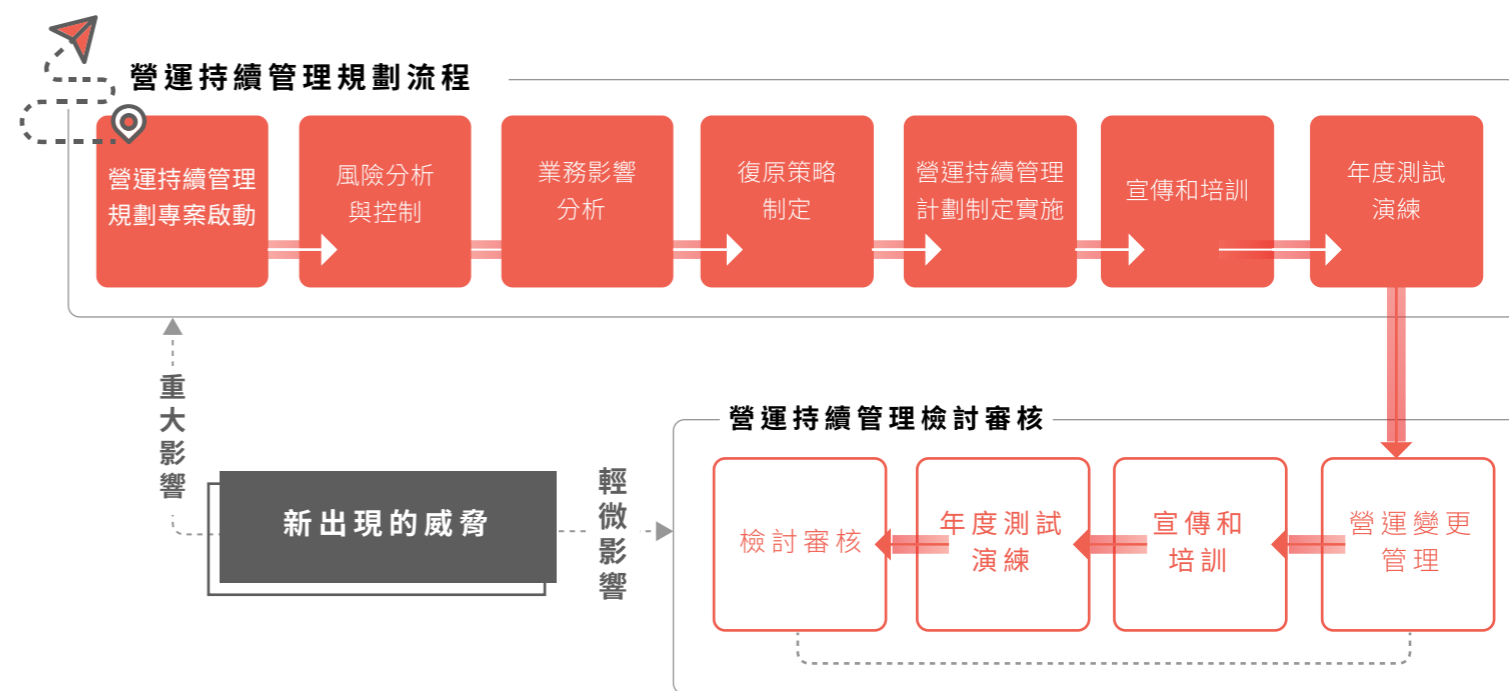
■ 危機處理與應變機制

危機管理委員會：本行「危機管理委員會」由總經理主持，為可能會嚴重影響本行營運的重大事件協同高階主管訂定策略和處理的規範。當發生重大事件時緊急應變小組召集人將召集小組相關成員迅速採取緊急應變措施，並隨時將事件及處理過程呈報危機管理委員會，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」以利相關事件的通報。

流動性危機應變小組：另為即時有效處理銀行之經營危機，保障存款人、投資人及交易人等之權益，維護金融市場秩序，本行訂有「流動性緊急應變計畫」，設置「流動性危機應變小組」由流動資金管理處、市場暨流動性風險管理處、營運持續管理處及財務企劃處之代表組成，負責評估狀況為潛在或實際危機，並提報至金融市場處營運小組，必要時再向上提報至「危機管理委員會」，評估是否啟動流動性緊急應變計畫，以確保銀行健全營運。若有需要對外發言時，本行集團推廣策略暨傳訊處為統一對外發言窗口。若該風險事件需依規定呈報主管機關者，本行法令遵循部門為統一通報窗口。

■ 星展營運持續管理生命週期 (Business Continuity Management Life Cycle) 管理流程

營運持續管理 (BCP) 是一個經常性的管理要求，各單位均應就其業務特性評估他們的業務風險和控制行動方案、制定對應的復原策略，並每年測試他們的營運持續管理計劃以確認其可行性，並在銀行或外部發生重大變更或至少每年檢討審核期計畫一次。本行營運持續管理規劃流程如下圖所示：



■ 2018年危機處理應變演練

營運持續管理 (BCP) 是一個經常性的管理要求，各單位均應就其業務特性評估他們的業務風險和控制行動方案、制定對應的復原策略，並每年測試他們的營運持續管理計劃以確認其可行性，並在銀行或外部發生重大變更或至少每年檢討審核期計畫一次。本行營運持續管理規劃流程如下圖所示：

- ☑ 1次星展銀行（台灣）危機管理桌面演練 (Country level Crisis Mgmt Tabletop Exercises) 以確認高階主管及緊急應變小組能在緊急事件發生時能有妥適之處理程序
- ☑ 2次情境模擬演練 (Scenario-based Full Simulation Exercises)，演練當辦公大樓無法進入時至替代場所辦公之情境
- ☑ 2次資訊系統備援演練 (IT-DR Drills) 以確認備援系統資料之正確性及可用性
- ☑ 3次業務線桌面演練 (Line of Business level Tabletop Exercises) 以確認各主要業務線主管及復原小組能在緊急事件發生時能有即時妥適之處理模式
- ☑ 星展銀行（台灣）所有營業及辦公場所每年2次消防疏散演練 (Fire Evacuation Drills) 以熟悉緊急逃生路線及集合場所地點
- ☑ 全行每位行員皆參與 1次行員緊急事故通知演練 (Staff Recall Exercises)，以確認在緊急事件時能即時聯繫
- ☑ 全行共分為23單位各進行1次桌面演練 (Unit-level Table-top Exercises) 以利復原小組熟悉於緊急事件發生時所應扮演之角色和責任

■ 2018年星展銀行（台灣）BCP 訓練總時數達762 小時

訓練內容包含各單位之營運持續管理人員每季之分享論壇藉以熟悉營運持續管理之相關規範、各項演練時程計畫及檢討報告等；另有規劃網絡威脅營業持續計劃專題討論會以為系統中斷作業替代規劃準備；並舉辦營運持續管理認知宣導日，希望透過一系列的論壇與活動，讓同仁了解網絡安全及各種災害的特質，提升各項災害應變能力。

重大主題與利害關係人議合



2018年星展銀行 (台灣) 「企業社會責任報告書小組」蒐研國內外同業標竿，參考國內外金融產業永續發展趨勢，並依據星展集團總部、銀行同業標竿及星展銀行 (台灣) 策略發展目標與管理階層的建議，重新調整與檢閱重大主題清單，再透過內部利害關係人問卷調查結果排序，建立最新的重大主題矩陣，並經由管理階層確認。並做為後續資源分配及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。

重大主題鑑別流程



以新加坡星展集團總部2017年之重大主題為依據，調整星展銀行 (台灣) 過去所鑑別之重大主題，並考量台灣市場在地發展狀況、參考銀行同業議題進行重大主題調整與鑑別。

由企業社會責任小組依「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」兩個面向，討論清單中議題的重大性並區分為「優先行動議題」與「積極回應議題」。

將上述重大主題鑑別與排序之結果，上呈給總經理討論檢閱後確認，做為星展銀行 (台灣) 企業社會責任推動與永續報告書編撰之依據。

利害關係人辨識結果

星展銀行 (台灣) 將依循星展集團所鑑別出的利害關係人，持續維持五類利害關係人，如下表：


利害關係人 母公司

對星展之重要性	溝通方式與管道	關注議題	回應章節
<p>星展集團制訂的策略方向、企業文化價值影響星展銀行 (台灣) 在台灣市場的發展策略，也是星展銀行 (台灣) 亞洲支援的重要來源。星展銀行 (台灣) 亦積極配合母公司誠信經營，以避免違法情事發生</p>	<p>定期向母公司報告星展銀行 (台灣) 有無違反法令之情事</p> <p>配合遵循集團營運發展策略，參與相關集團會議</p>	<p>誠信經營</p> <p>風險管理</p> <p>公司治理</p>	<p>負責任銀行 - 預防金融犯罪治理</p> <p>公司治理</p>

利害關係人 客戶

對星展之重要性	溝通方式與管道	關注議題	回應章節
<p>客戶為星展銀行 (台灣) 價值創造的直接利害關係人，客戶的滿意度會決定星展業務發展的成果。因此星展銀行 (台灣) 貫徹數位金融銀行理念，提供客戶更好的金融商品和服務，致力創造愉悅的銀行經驗</p>	<p>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</p> <p>每年追蹤顧客滿意度調查</p> <p>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</p> <p>打造網路銀行、行動銀行與各項創新金融商品</p>	<p>誠信經營</p> <p>行銷溝通與公平交易</p> <p>顧客隱私與交易安全</p>	<p>負責任銀行 - 預防金融犯罪治理</p> <p>負責任銀行 - 公平交易</p> <p>負責任銀行 - 資訊安全</p>

利害關係人 **員工**



<p></p> <p>對星展之重要性</p> <p>星展銀行 (台灣) 相信員工是公司最重要的資產，向客戶提供可信賴的金融服務，為公司創造價值的關鍵。因此星展銀行 (台灣) 致力投入相關資源，以有效的人才管理與發展策略，提升人力資本價值</p>	<p></p> <p>溝通方式與管道</p> <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 	<p></p> <p>關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 誠信經營 • 風險管理 • 人才管理與留任 	<p></p> <p>回應章節</p> <ul style="list-style-type: none"> • 負責任銀行-預防金融犯罪治理 • 公司治理 • 負責任的企業營運-人才管理與留任



利害關係人 **社會**

<p></p> <p>對星展之重要性</p> <p>秉持著取之於社會、用之於社會態度，積極為社會創造共享價值，期待在業務成長同時也能回饋社會，創造經濟與社會價值的共同成長。星展也與媒體及社會企業保持良好關係，提供傳達清楚正確的資訊予社會大眾，並創造優良價值網絡</p>	<p></p> <p>溝通方式與管道</p> <ul style="list-style-type: none"> • 贊助與行動支持社會企業 • 積極參與社企論壇 • 舉辦志工活動 • 推出社會企業專屬帳戶 • 設置公關單位提供相關維繫與服務 • 舉辦記者會、發行新聞稿 	<p></p> <p>關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 誠信經營 • 永續金融 • 顧客隱私與交易安全 • 公司治理 • 金融數位創新 • 扶植社會企業 	<p></p> <p>回應章節</p> <ul style="list-style-type: none"> • 負責任銀行 - 預防金融犯罪治理 • 負責任銀行 - 氣候變遷 • 負責任銀行 - 資訊安全 • 公司治理 • 負責任銀行 - 數位金融 • 創造社會影響力

利害關係人 **主管機關**

<p></p> <p>對星展之重要性</p> <p>銀行為台灣高度監理行業，因此主管機關的規範為星展營運重要關注焦點。因此星展銀行 (台灣) 遵循主管機關之規定，積極配合金融犯罪防制及金融體系發展推動等相關議題，以高標準提供安全、可信賴的銀行服務</p>	<p></p> <p>溝通方式與管道</p> <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 	<p></p> <p>關注議題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 誠信經營 • 法規遵循與金融犯罪協防 • 公司治理 	<p></p> <p>回應章節</p> <ul style="list-style-type: none"> • 負責任銀行 - 預防金融犯罪治理 • 公司治理

星展銀行 (台灣) 2018年之重大主題及其主題邊界、相對應GRI準則以及回應策略如下表說明：

重要性分類	主題名稱	對應之GRI揭露項目	主題邊界*		星展銀行 (台灣) 主題回應策略
			內	外	
 優先行動議題	誠信經營	GRI 205: 反貪腐	✓	✓	我們認為誠信的組織文化是銀行經營發展的基石, 才能降低組織風險、提升營運透明度、為客戶提供更優質的產品與服務, 以創造更高的報酬。我們依誠信經營政策, 訂定公司內部行為準則, 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」、「舉報」等五項核心原則, 以善盡企業社會責任。
	風險管理	GRI 102-15: 關鍵衝擊、風險及機會	✓		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。
	總體經濟發展與經營績效	GRI 201: 經濟績效	✓		星展的營運據點遍布亞洲各區, 掌握亞洲總體經濟發展的趨勢脈動, 並將以差異化的亞洲關係、服務、創新、洞悉、連結, 為股東與其他利害關係人創造更佳的經營績效。
	法規遵循與金融犯罪協防	GRI 205: 反貪腐 GRI 419: 社會經濟法規遵循	✓	✓	銀行為高度監理行業, 遵循主管機關的相關法令, 為星展銀行 (台灣) 之基本義務。除此之外, 我們也全力配合當地政府, 以完整的防範政策與異常交易的監控機制, 協助防治並打擊金融詐欺和犯罪。
	顧客隱私與交易安全	GRI 418: 客戶隱私	✓	✓	隨著金融數位科技的運用, 金融犯罪的威脅也逐漸日趨嚴重且高度的複雜。因此我們一向高度重視資訊安全和顧客的隱私, 致力於提供可信任的銀行服務, 堅持誠信經營、身為亞洲最安全銀行的基本自我要求、以及高階管理階層對隱私與安全的重視, 以及落實保障隱私與安全相關的工作流程, 創造高度重視安全的企業文化。

重要性分類	主題名稱	對應之GRI揭露項目	主題邊界*		星展銀行 (台灣) 主題回應策略
			內	外	
 優先行動議題	行銷溝通與公平交易	GRI 417: 行銷與標示	✓		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。
	服務品質		✓	✓	創造愉悅的銀行經驗是星展銀行 (台灣) 重要的承諾之一, 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、生活隨興, 星展隨行。
	公司治理	GRI 102-18 治理結構	✓	✓	體質健全的公司治理是銀行穩健發展的基礎, 更是金融產業營運的根本, 故我們謹遵集團公司治理策略, 以高規格治理原則落實在地的治理制度, 展現嚴謹的公司治理架構與有效的董事會運作機制。我們也重視營運透明度及重大資訊的揭露, 積極實踐企業社會責任。
	普惠金融	GRI 203: 間接經濟衝擊 FS 產品組合 FS當地社區	✓		金融產業除在全球經濟發展影響甚鉅外, 亦在推動全球永續發展中扮演關鍵角色, 因此, 星展認為強化普惠金融 (Financial Inclusion) 落實, 積極消除金融弱勢, 為星展責無旁貸的社會使命。星展內部建立責任銷售機制, 包含責任銷售政策、弱勢族群銷售政策及符合社會公益的授信原則, 促進社會公平與永續發展, 並致力於針對不易取得金融服務的弱勢族群發展解決方案, 提升金融服務的包容性。
	永續金融	FS 產品組合 FS當地社區	✓		金融產業在低碳經濟轉型浪潮中扮演關鍵重要產業角色, 因此星展致力解決經濟發展與環境保護兩難議題, 同時也避免氣候變遷相關風險的各種財務風險問題。因此星展積極發揮金融核心職能, 在投融资流程導入ESG思維, 以追求永續社會與能源; 同時, 積極投入數位金融創新, 透過數位新創舉, 進而達到減少自身營運耗能。
	金融數位創新	FS 產品組合 FS當地社區 GRI 203: 間接經濟衝擊	✓		在新興科技蓬勃發展趨勢下, 金融數位化等科技應用, 為消費者對金融服務的全新期待。星展致力於站在客戶的角度, 由消費者金融服務體驗的不同階段, 投資與創造數位創新服務, 也致力於激發內部員工的創新思維, 打造愉悅的客戶體驗。

星展銀行 (台灣) 2018年之重大主題及其主題邊界、相對應GRI準則以及回應策略如下表說明：

重要性分類	主題名稱	對應之GRI揭露項目	主題邊界*		星展銀行 (台灣) 主題回應策略
			內	外	
積極回應議題	人才管理與留任	GRI 401: 勞雇關係 GRI 403: 職業安全衛生 GRI 404: 訓練與教育 GRI 405: 員工多元化與平等機會	✓		星展以PRIDE的企業DNA, 及多元的員工發展計劃協助各類型的員工有效發揮所長, 並透過打造精采快樂的職場環境與生活, 使員工能在最優良的職場環境下創造更高的企業價值。
	責任採購	GRI 201: 經濟績效 GRI 204: 採購實務	✓	✓	星展積極致力降低所採購產品或服務之負面經濟、社會、環境衝擊, 提升正面效益, 並向供應商倡導永續意識及措施。
	環境衝擊管理	GRI 302: 能源 GRI 305: 排放	✓	✓	星展致力於管理服務與營運過程中產生之環境衝擊, 落實各項節能減碳措施, 積極參與環境相關的驗證, 導入更有效的環境管理架構以提升星展的環境管理績效。同時星展也持續透過產品創新, 降低金融服務的環境衝擊, 與客戶攜手打造與環境共榮的金融生態。
	扶植社會企業	GRI 203: 間接經濟衝擊 FS 6產品組合 FS 7當地社區	✓	✓	星展銀行 (台灣) 持續透過「倡議」、「培育」、「整合」等三大扶植策略, 協助社會企業的茁壯和永續經營。

* 註: 本表主要係依GRI Standard規定描述重大主題的衝擊範圍以及組織與這些衝擊的關聯。組織與衝擊的關聯分為三個涉入程度: 組織是否直接造成此衝擊、或促成衝擊、或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。主題邊界在組織內的主題主要為星展銀行 (台灣) 直接造成之衝擊 (如員工與產品服務相關主題), 而衝擊範圍為組織外的主題, 星展銀行 (台灣) 主要透過商業關係而與此衝擊有關聯 (如客戶、供應鏈等相關主題), 另外則多與主管機關間接促成法遵、公司治理與誠信經營等相關之衝擊。

2018年重大事件回應

2018年 星展信用卡帳單誤植 遭金管會罰50萬元事件

2018年7月, 星展銀行 (台灣) 因辦理信用卡業務, 向客戶溢收信用卡循環利息等相關缺失, 違反銀行法第47條之1授權訂定之信用卡業務機構管理辦法第33條規定, 依同法第132條規定, 金融監督管理委員會核處新臺幣50萬元罰鍰。

上述計息錯誤事件, 為星展銀行 (台灣) 於每日自我監控檢核過程中發現, 事件一經發現, 本行立即成立專案團隊進行清查及系統錯誤修正, 並完成系統修復, 且將溢收金額加計利息退還予客戶, 亦針對受影響之客戶全面寄發道歉信函。本次事件雖未造成客戶損失, 但星展銀行 (台灣) 秉持積極誠信負責之態度, 主動向金融監督管理委員會申報本次事件。

本案為星展銀行 (台灣) 受讓澳盛銀行台灣信用卡業務建置系統及轉換業務資料產生之個案事件, 且透過本行自有檢查暨查核機制主動發現, 並於一周內完成系統修復採行具體改善措施, 且完成改善。本行同時針對本案系統辦理全面性檢核, 從客戶服務面、作業流程面及系統面檢討, 改善及擬定具體改善措施, 以強化控管機制。星展銀行 (台灣) 以非常審慎的態度面對此事, 我們將會更嚴謹地監控檢核相關作業流程, 確保資訊之正確性及即時性, 以維護客戶權益。



負責任銀行



核心理念

金融產業在推動全球永續發展中扮演關鍵角色，星展透過落實責任金融 (Responsible Finance)，支持產業低碳轉型及對環境社會有正面影響的企業；同時，星展將永續思維融入日常業務，強化普惠金融 (Financial Inclusion) 之效益，提供弱勢族群、中小企業或不易取得金融資源之個人與群體，積極消除金融弱勢，為星展責無旁貸的社會使命。

星展透過誠信經營政策與內部法規遵循控管，預防金融犯罪與其他不當銷售等問題；亦積極投入數位金融創新，協助客戶在享受簡單順暢的金融體驗的同時，擁有可以信任且安心的銀行交易。這樣的承諾與使命，透過高階管理階層重視公平與安全的承諾以及具體行動，更將之落實在日常工作流程與細節中，進而創造高度重視安全的企業文化。

星展集團已連續10年榮獲《環球金融雜誌》評選為「亞洲最安全銀行」，星展銀行 (台灣) 亦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，打造更安全金融服務與交易環境。

承諾與行動

2018 年星展集團發布最新的信用風險政策，在授信流程中整合 ESG 原則，並訂定責任融資標準與 ESG 高風險的產業指南，包含能源電力產業等。而星展銀行 (台灣) 始終堅守深耕台灣的承諾，秉著 RED—「以客為尊 (Respectful)、往來便捷 (Easy to deal with) 信賴可靠 (Dependable)」的服務準則，持續擴大在台業務與客戶規模，並訂定符合社會公益之授信原則、責任銷售政策、弱勢族群銷售政策，實踐責任金融理念。

永續金融

■ 永續金融框架與原則

2018 年星展集團調整核心信用風險政策，於投資、授信流程中積極導入 ESG 原則與思維，依循新加坡銀行公會 (Association of Banks in Singapore) 責任金融指引，訂定集團的責任金融標準 (Group Responsible Financing Standard) 以及 ESG 高風險產業別指引，以控管授信潛在的 ESG 風險。

● ESG 盡職調查 (ESG due diligence)

星展集團的永續金融團隊在部分案件當中，透過實地審查、獨立審核與其他認證要求，強化 ESG 盡職調查程序；信用審核的決策過程也納入 ESG 風險評估。透過檢視與監測客戶在 ESG 實踐的結果、負面的媒體事件、是否簽署或同意實踐國際相關條約規範，以及是否針對 ESG 衝擊提出因應行動方案等，做為評估銀行借貸決策的參考依據。

● 產業別 ESG 標準與負面排除產業

參考國際礦業與金屬理事會 (International Council on Mining and Metals)、永續棕櫚油圓桌會議原則與標準 (Roundtable on Sustainable Palm Oil, RSPO)、聯合國教科文組織世界遺產公約 (UNESCO World Heritage Convention)、化學品與農藥管制之斯德哥爾摩與鹿特丹公約 (The Stockholm and Rotterdam Convention for chemicals) 以及新加坡銀行公會之 Haze Diagnostics Kit 等，星展集團制定包含農產品、棕櫚油、化學製品、石油與天然氣、能源電力、礦產、基礎建設以及廢棄物管理業等產業的 ESG 準則，要求企業遵循。同時，星展亦不承作違反國際標準與各國國家法律之融資項目，包含：

1. 強迫勞動、進用童工與任何其他侵犯人權之行為
2. 非法濫墾與濫伐
3. 焚燒清除土地
4. 違反人道主義之軍火
5. 違反國際公約的野生動植物產品貿易 (如象牙、犀牛角、魚翅與鯊魚鰭等)
6. 侵犯當地社區權利等

星展銀行 (台灣) 依循集團相關政策，制定「符合社會公義的授信原則」，不承作「非法活動」、「軍備融資」、「賭場和博弈業」等相關案件。另外，針對「帶來高度環境風險或社會風險企業」，如石油/天然氣、化學、礦業、棕櫚油製造業、廢棄物管理業，星展於執行 KYC 時同步確認該企業採取適當的保護機制，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潛在環境風險、社會風險以及其因應措施。若申辦企業涉及買賣原鑽或瀕臨絕種野生動物貿易，星展銀行 (台灣) 將進行額外的檢查，確認該貿易公司具備相關合法文件/許可，例如金伯利進程國際證書、瀕臨絕種野生動植物國際貿易公約的允許等，實踐責任金融精神。

● 永續金融實踐

星展銀行 (台灣) 提供新創重點產業包括綠能產業相關優惠方案，截至2018年底，共承作 1,381 件，協助帶動產業發展。截至2018年底，結合中小企業信用保證基金，共計承作 8 件社會企業貸款案，協助台灣社會企業擴大營運規模，並為台灣自然生態及環境帶來正面改變。

氣候變遷

在現今氣候變遷衝擊逐漸險峻之下，帶來了碳價交易風險與綠色融資的商機，金融產業在低碳經濟轉型浪潮中扮演關鍵重要角色，星展一方面致力於解決經濟發展與環境保護兩難議題，同時也避免客戶面臨的氣候變遷相關風險轉變成星展的信用與聲譽風險。

星展銀行是首家加入全球再生能源倡議計畫「RE100」的亞洲銀行。「RE100」由氣候組織 (Climate Group) 與碳揭露計畫 (CDP) 聯合發起，宗旨是希望募集100家企業承諾100%再生能源，目前已超過100家企業皆承諾持續提升再生能源的使用，邁向低碳經濟。

■ 綠色投融資實踐

永續環境與推廣綠色能源，是本行一直以來長期努力的方向。2018年，星展銀行 (台灣) 台北分行擔任台灣第一家離岸風力電廠「海洋風電」聯貸案的主辦行之一，由11家本地與國際銀行提供16年期達新台幣 187 億元的專案融資，以專案融資方式支持再生能源，促進綠色能源的在地發展。

星展銀行 (台灣) 也參與全台最大公共污水處理系統BOT案「桃園縣桃園地區污水下水道系統建設之興建、營運、移轉 (BOT) 計畫」的第 2 期專案融資，由12家本地及國際銀行提供 75.1 億聯合授信案，貢獻永續環境，星展銀行 (台灣) 為參與此項專案融資的唯一外資銀行，再次展現星展銀行為打造更美好的台灣盡一份心力的承諾。

數位金融

星展銀行分別於2016及2018年獲頒《歐元雜誌》「全球最佳數位銀行」，2018年更獲《環球金融雜誌》及《銀行家雜誌》評選為「全球最佳銀行」，顯示數位創新與金融業務整合上的非凡成果。星展銀行在台灣亦積極將數位化腳步推廣至銀行服務的各個層面，2018年陸續推出「星展好車貸」一站式購車平台、「星禧數位帳戶」線上開戶服務，更領先同業在企業金融服務也提供多項創新解決方案，包括「星展星利貸」企業線上申貸、「Deal-on-Line」線上外幣間即期換匯服務與企業現金管理模擬平台「Treasury Prism」等。



以下將以三大使用者體驗階段，介紹星展的金融數位創新服務。



■ 虛實整合，客戶觸及管道多元化

民眾的生活習慣在數位化的浪潮下有劇烈的改變，星展銀行 (台灣) 透過數位科技，大幅提升流程效率，將客戶申請流程相關的表單簡化、流程自動化，成功使金融服務變得更加簡單與直覺，客戶可以更快速與即時的完成服務申請。

● 「星展好車貸」一站式購車平台

星展銀行 (台灣) 首創推出「星展好車貸」數位平台，打造一站式購車服務數位平台，整合找車、賞車與申辦汽車貸款等多元資訊，將以往冗長麻煩的購車流程，轉化為便捷愉悅的體驗，滿足消費者購車需求。

● 「星禧數位帳戶」- 滿足財富管理客戶e化開戶與理財需求

星展「星禧數位帳戶」線上開戶服務，將冗長的開戶流程化繁為簡，財富管理客戶可在網路上完成所有開戶流程，並提供臺幣活期存款、外幣活存款帳戶及投資理財帳戶一次到位，方便客戶e化理財。



- 星展「企業星利貸」線上申貸平台

星展銀行 (台灣) 力挺中小企業，2018年星展銀行 (台灣) 推出星展「企業星利貸」線上申貸平台，中小企業客戶透過線上填表，即可快速得知初步評估結果，節省中小企業客戶去跑分行排隊的時間，協助客戶輕鬆處理企業財務，將時間與資源專注於公司業務營運。截至2018年底，對中小企業放款餘額位居各大外商銀行之首，達新台幣338億元，相較於2017年成長達11.5%，更是其他外銀總承作額度的2.01倍。

- 日常付款與交易階段

星展銀行 (台灣) 透過重新設計的營運流程，不但能使客戶能更直接、方便且迅速的使用星展的金融服務，也能有效降低營運成本。

- 「Deal-on-Line」線上外幣間即期換匯服務

外匯交易是企業客戶不論投資配置或日常營運皆不可或缺的一環。星展銀行 (台灣) 推出線上外幣間即期換匯服務，透過星展銀行 (台灣) IDEAL™企業網路銀行的Deal-On-Line功能，不僅可在線上即時進行外匯交易，同樣享有優惠匯率。而Deal-On-Line除了查詢即時匯率、瀏覽貨幣走勢線圖之外，簡易的外匯交易介面提供企業客戶40餘種外幣交易組合，完成交易後也便於企業客戶檢視交易紀錄簿，協助企業輕鬆掌握外匯契機。

- SWIFT gpi 創新匯款服務

傳統上，企業進行跨境資金交易時，最大的痛點就在於交易資訊更新不夠即時也不夠透明，以往匯款人若想確認跨境交易進度，必須打電話至匯款行詢問，等待匯款行詢問中間行，才能查詢資金進度。流程不僅繁複冗長，對企業而言，必須花費人力與時間查訊資金進度，也降低營運效率。

對此，星展銀行 (台灣) 透過取得環球銀行金融電信協會 (SWIFT) 全球付款創新計劃 (Global Payments Innovation, gpi) 認證，並成為全台金融業首家將 SWIFT gpi 創新匯款服務導入企業網銀平台的銀行，透過跨境交易即時追蹤功能，有效協助企業客戶掌握交易資訊的即時性與透明性，並提升跨境資金交易資訊透明度，也同時協助企業提升營運資金管理效率，更進一步掌握整體資金流量與狀況。

- 「Treasury Prism」現金管理模擬平台

現金管理模擬平台「Treasury Prism」，運用線上數據運算邏輯，客戶能自行設定資金管理架構，還能將利息費用、稅率、銀行手續費等要素皆列入架構中，協助客戶尋求最佳的現金管理方案。企業能直接在平台上試算營運資金流量，或建立不同市場據點的帳戶，針對不同的情境推算出現金管理方案。星展銀行更進一步提供不同國家與市場的相關法令規範與結構，協助企業客戶節省更多的時間和精力，將更多時間著墨於企業的營運發展。

- 數位應用、翻轉金融關係

- 千禧世代理財資訊平台—「理不理財很有事」

千禧世代 (Millennials) 強勢崛起，不論是消費力或經濟實力都已經成為主導全球未來發展不可忽略的勢力。星展銀行 (台灣) 的線上調查結果顯示，台灣千禧世代 95.5% 認為理財是件重要的事，但僅有 58.9% 有理財習慣，同時有 67% 的人認為投資理財是困難的。顯示台灣千禧世代的理財觀念與習慣仍有很大進展空間。

星展銀行 (台灣) 特別規劃《理不理財很有事》線上平台，不僅符合千禧世代善用數位科技，習慣從網路世界中尋找資訊的特質，且內容挑選與年輕世代最切身的生活化議題，以及時下最夯、討論度最高的財經時事，用深入淺出的解說方式，把以往艱澀難懂的專業知識，變成好讀好吸收的資訊，幫助千禧世代及早開啟理財之路，進而提升台灣千禧世代群體的金融知識與素養。



- 擁抱數位思維

為協助內部同仁了解數位趨勢潮流，擁抱創新思維，星展銀行 (台灣) 於2018年推出DigiFY線上訓練課程，透過趣味新穎的互動式說明，幫助同仁快速掌握未來迫切需要的數位領域相關知識。課程包含七大主題：「敏捷靈活 (Agile)」，「以資料為導向 (Data Driven)」，「數位業務模式 (Digital Business Models)」，「Digital Communications (數位行銷與溝通)」，「數位科技 (Digital Technologies)」，「旅程思維 (Journey Thinking)」，「風險控管 (Risk & Control)」。截至2018年6月底，星展銀行 (台灣) 共有86%同仁完成所有線上課程。

金融服務包容性

金融包容性 (Financial Inclusion) 已為世界各國所重視的重要課題，對此，星展銀行 (台灣) 希望藉由數位科技的創新，讓金融服務能擴大提供給相對弱勢、不易取得金融資源的個人或群體，達成提升金融包容性的目標。星展銀行 (台灣) 依多年來深耕台灣社會的經驗，特別關注下列幾個在台灣金融服務市場中的弱勢族群，以打造更親民的金融商品，讓金融服務能擴展到台灣社會每一個角落

對象	金融弱勢情形	解決方案
年輕房屋首購族	銀行提供的房貸服務一直都扮演協助民眾購屋重要的一環，而對現在的年輕人來說，由於房價飆升，買房的成本大幅增加，使得購屋的可能性大幅降低。	星展銀行 (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，使年輕人能以較低的負擔構建屬於自己的「家」。
銀髮族	高齡化社會熟齡族日漸增加，除了造成長照問題外，熟齡族屆退休後無固定收入，可能使得經濟生計岌岌可危，造成社會問題。	星展銀行 (台灣) 針對銀髮族提供專屬的金融服務，如「50樂活活儲存款」方案，為專為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，以及手續費減免優惠。
中小企業	中小企業為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。但也有於中小企業規模較小、經營體質不佳，且多數欠缺抵押品及信用條件較不足，因此經常面臨不易取得金融市場資金的情況。	星展銀行 (台灣) 將中小企業金融服務視為重點發展的業務項目之一，截至2018年底止，星展銀行 (台灣) 承作中小企業信保基金保證業務放款餘額達新台幣338億元，位居各大外商銀行之首。
社會企業	社會企業以解決社會問題為職志，希望能透過創新的商業模式改變社會。近幾年台灣新創的社會企業快速增加，然而大多數的規模及營運模式皆尚未成熟，透過一般金融管道取得資金的難度較高。	星展銀行 (台灣) 首創推出「社會企業專屬帳戶 (SE Banking 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。並持續信保基金合作，提供社企專屬特別貸款，以降低社會企業申請貸款門檻。 截至2018年底，共有30家社會企業開辦「社會企業專屬帳戶 (SE Banking Package)」，並有7家社會企業成功申請社企專屬貸款方案。

■ 弱勢族群銷售政策

星展銀行 (台灣) 限制銷售特定金融商品予符合特定條件的弱勢族群客戶，減少客戶購買不符自身需求商品的風險，特定族群包含：

- 不能閱讀及理解中文的客戶，不銷售商品
- 以下客戶，不銷售複雜性的商品
 - (1) 「年齡 ≥ 65歲」和「投資知識與經驗 = 沒有或有限」
 - (2) 「教育水準 ≤ 國中」和「投資知識與經驗 = 沒有或有限」
 - (3) 「領有重大傷病證明卡 = 是」和「投資知識與經驗 = 沒有或有限」
 - (4) 「客戶平均月收入 < 新台幣2萬5千元」且「總資產 < 新台幣20萬」

此外，星展銀行 (台灣) 針對某些客戶交易，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、或教育程度國中以下、或平均月收入少於新台幣2萬5千元且總資產低於新台幣20萬元、或領有重大傷病證明卡等客戶之交易，會進行交易審查認證，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產品特性、風險、以及可能產生費用等，皆已充分了解且無其他疑問後，才進行後續文件審查並為客戶進行下單申購流程。而針對高齡70歲及以上之客戶投資中等風險程度以上，產品且金額達新台幣一百萬元以上，亦會請客戶邀請一位見證人陪同見證銷售流程。

公平交易

星展銀行 (台灣) 將公平交易深耕於文化、政策處理及業務活動中，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，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。

星展銀行 (台灣) 的責任銷售機制

發行前審查	銷售人員資格	盡職調查	資訊揭露	銷售品質檢查
1. 所有產品皆取得適當監管機構所核發的相關執照，初次銷售之複雜性高風險商品報由董事會通過。	2. 銷售人員必須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，並需持續接受銷售流程、職業道德、產品知識等專業相關訓練；2018年共完成34,649小時銷售人員相關的訓練時數，每位銷售人員平均應完成86小時課程。	3. 銷售人員於銷售前必須了解客戶的投資標的、經驗及知識、財務及個人狀況及風險屬性與承受度以確認需求，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。	4. 向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，包含產品、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充分說明，產品的收益及風險平衡揭露。	5. 銷售品質管理部定期進行各類檢查、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銀行 (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。

星展銀行 (台灣) 承諾將以創造愉悅的銀行經驗為使命，致力於打造優良的客戶服務品質，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。

■ 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，星展銀行（台灣）藉由下列活動來找出服務提升的機會點。

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。並設定客戶滿意度的KPI，作為公司積極服務客戶的努力指標。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，並於會議中討論客戶的意見及改善作法。調查結果顯示，近3年的客戶忠誠度及其他調查項目的客戶滿意度呈現穩定的走勢。

在2018年度，客戶忠誠度、分行及電話客服中心的滿意度皆達到年度目標，網路銀行則是未達標。依據網路銀行客戶的反映，我們瞭解客戶期待本行的數位平台可以提供更多的功能、介面操作及進行交易可以更便捷。在今年度，我們對於網路銀行及行動銀行的平台將進行升級，將提供客戶更多數位服務功能及更簡潔方便的使用者介面，以提升客戶的滿意度。

客戶滿意度調查(CSS)*	項目	2016	2017	2018	2018年目標
客戶忠誠度		4.36	4.42	4.40	4.40
通路	分行	4.74	4.75	4.71	4.40
	網路銀行	4.12	4.18	4.16	4.20
	電話客服中心	4.62	4.65	4.64	4.40
	提款機	4.47	4.55	4.53	N/A

*客戶滿意度調查從不滿意到滿意，最低為1分，最高為5分

資訊安全

■ 星展由上而下重視安全承諾與行動

面對逐漸險峻的科技基礎建設與資訊網路安全的風險問題，星展採用聚合式風險管理方法來確保網路安全與資料治理風險問題，透過資訊安全管理架構、集團資訊安全治理政策，進而維護客戶對星展的信任。具體來說，星展從風險偏好的角度進行鑑別、評估、控制、緩解、揭露、到評估等流程，確保網路與資安風險，同時，也透過集團政策，概要規範電子資訊與任何實體資訊，以及處理外部與內部的資安威脅原則。因此，攸關資料安全與網路安全問題將回報於集團營運風險委員會，最終匯報至董事風險管理委員會；如有重大資安問題將獨立回報至審計委員會中。2018年度星展台灣（台灣）有一件違反資安、個資保護之案件，本行發現後即主動聯繫受影響之客戶並辦理補救措施，該事件內容及處理方式亦主動呈報主管機關。

■ 安全的作業流程與軟體更新規範

除了高層的重視之外，星展銀行（台灣）也將安全的觀念導入公司日常的作業流程中。為了保障顧客的資訊安全，星展不厭其煩的在作業流程中加入一些必要手續，寧願承擔相關的時間成本，也要將資訊安全風險降到最低。

舉例來說，員工登入各自電子郵件系統的密碼必須要定期更新。新進員工申請密碼，核發時該密碼將被拆成兩個部份：一個部分是由直屬主管核發給員工，另外一個部分則是由資安部門核發。這樣的作法看似麻煩，卻也大幅降低密碼外洩風險。

星展銀行（台灣）對於各種軟硬體設備之「有效期限」也非常重視，所有銀行使用的軟體或是硬體設備，都必須可以在可以確保安全性的前提下，才能繼續使用。

強化員工資訊安全意識

星展銀行（台灣）對於資訊安全的防護不遺餘力，透過以下方式培養員工資安意識：

- 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。2018年所有行員均完成年度資安訓練，訓練完成率高達100%。
- 每季至少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。
- 針對現今網路釣魚郵件層出不窮所造成的潛在資安威脅，每年不定期進行社交工程和釣魚信件的演練，教導員工如何判斷郵件是否為惡意郵件，並設有專門檢核可疑郵件的信箱，員工可以將可疑郵件轉寄到該信箱，專業資安團隊將負責判斷該郵件是否含有惡意程式，給予員工進行安全性確認的管道，降低資訊安全風險。
- 於公共空間張貼資安宣導海報以強化員工的資安意識。

■ 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，星展銀行（台灣）早於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），內容包括個人資料盤點、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，並於2014年5月成功導入並通過BS 10012國際標準驗證，不僅是國內第一家該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，足見星展銀行（台灣）對於個人資料保護的高度重視。

星展銀行（台灣）並持續每年接受驗證單位之複檢，同時於每三年定期重新進行完整之驗證程序，以落實星展銀行（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。



■ 網路安全機制

星展銀行 (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SSL v1.2以上之網路加密系統。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。

資料治理

數據分析與資料運用的趨勢崛起，除了影響人類生活型態，身處金融產業的我們也面臨全新挑戰。隨著數據資料的創新應用與發展，資料的取得跟保護也衍生出新方向，包括如何與生態系統夥伴共享與運用數據，人工智慧的治理框架，以及如何評估及管控資料分析模式的表現。因此，星展銀行 (台灣) 採用聚合式風險管理策略，透過負責任的管理態度，以確保同步落實資訊安全與資料治理的完整管控。

- 資料治理與資料管理政策：進行管理資料與數據的蒐集、確保資料與數據的品質、傳輸安全與資料數據的保留權等。
- 隱私權政策：規範集團內部個人資料應運的管理政策，確切保護員工與客戶的個人隱私資料。

預防金融犯罪治理

隨著金融創新，金融犯罪對金融產業與機構的營運產生嚴重且複雜程度增升的威脅問題，星展銀行 (台灣) 以當責 (Accountable) 的精神，透過嚴謹的誠信經營政策與內部法規遵循的控制機制等進行推展金融業務，透過堅持誠信經營、身為亞洲最安全銀行的基本自我要求。達成預防金融犯罪及善盡企業社會責任的目標。

■ 落實誠信經營

● 政策與行為準則

星展銀行 (台灣) 依誠信經營政策，訂定內部《星展銀行集團行為準則 (Code of Conduct)》，致力於在符合所有適用的法律、法規和條例的前提下開展業務。並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」、「舉報」等五項核心原則，其中包含星展銀行 (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。這些行為準則是在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，亦為星展銀行 (台灣) 價值核心之所在。

● 管理機制設計—設立專責獨立單位

星展銀行 (台灣) 在企業內部金融安全控管方面，設有專責獨立調查單位「金融犯罪防制調查暨企業安全部」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。本行行為準則中亦明訂「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，為建立誠信經營之企業文化、健全發展及除弊興利並依「檢舉制度標準」建立獨立檢舉管道，由專責單位「金融犯罪防制調查暨企業安全部」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」，規範受理案件之調查處理流程及相關保密事項。

同時，星展銀行 (台灣) 鼓勵員工「勇於舉報」，由外部獨立機構所管理檢舉管道，員工可以透過電話、電子郵件、傳真或寄信與其連絡。相關檢舉管道如<https://dbsspeak-up.com/website.aspx>。

● 詐欺防制

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

● 教育訓練

星展銀行 (台灣) 已制定防制洗錢教育訓練課程之基本規定，洗錢防制教育訓練課程方針，係設計為確保員工均瞭解洗錢防制風險，以及易於接觸洗錢風險之員工接受專為其職責而規劃的洗錢防制教育。全體員工每年皆必須參與並通過Anti-Money Laundering 線上訓練課程，完訓率 99.81%。

■ 法規遵循管理方針

為確保符合相關金融法令及主管機關規定，星展銀行 (台灣) 設有法務暨法令遵循處，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行。為建立良好的法令遵循程序，本行訂有星展銀行 (台灣) 法令遵循制度，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。



■ 重大金融犯罪協防

- 消費金融處及企業金融處針對認識客戶 (KYC) 皆訂定有一套完整的客戶盡職審查 (CDD) 政策及作業程序，包含消費金融處之「客戶盡職審查作業規定」及企業金融處之「開戶暨文件審查作業流程」等，以確保遵守適當的洗錢防制法和法規，維持永續有效的洗錢防制政策，並成功管理集團內部和各星展子公司內的洗錢防制風險。除此之外，星展銀行 (台灣) 亦遵照集團總部訂立的「星展集團防制洗錢及打擊資恐政策」架構及要求，訂定「星展 (台灣) 商業銀行股份有限公司防制洗錢及打擊資恐標準」，全體員工必須遵照相關政策之規定，細部規定適用於該業務部門的防制洗錢及打擊資恐相關作業規範及程序。

- 星展銀行 (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



- 身為國際性亞洲區域銀行的星展銀行 (台灣) 對金融犯罪防制工作向來非常重視。及時識別、呈報調查、報告異常和可疑活動為本行洗錢防制政策的關鍵，除一直以來對洗錢防制、打擊資恐的法規遵循相關政策、程序在全行各階層落實外，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「全球洗錢防制智慧處理系統 (Enterprise Wide Surveillance System, 簡稱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防制洗錢及打擊資恐相關規定。本行對所有可疑交易活動均會參考多方資料，綜合研析判斷後，再呈報「疑似洗錢交易報告」予調查局洗錢防制處，以求慎重。

負責任的企業營運

核心理念

星展銀行2018年獲《環球金融雜誌》(Global Finance)及《銀行家雜誌》(The Banker)評選為「全球最佳銀行」，背後關鍵因素來自於星展將員工視為最重要的資產之一。在金融數位化轉型中，星展也持續提升員工數位素養，並融合企業文化當中；星展銀行(台灣)承諾在此波金融轉型中，持續以未來導向的人力與員工發展規劃，協助各類型的員工有效發揮所長，為員工提供成長與發展空間，建立健康與幸福職場，使員工能在最優良的職場環境下創造更高的企業價值，提升星展銀行(台灣)對快速變動商業環境的回應能力，打造星展數位轉型的創新動能。

透過數位科技運用與技能深植於員工當中，為客戶提供創新金融服務，也藉此降低自身營運的環境衝擊，另一方面強化稅務治理的透明度，強化稅務法令遵循，達成全方面的企業永續責任。

承諾與行動

星展銀行(台灣)除積極投資打造各項數位科技基礎建設，更將數位創新的概念融入星展員工DNA。透過人力資源管理政策、招募政策與人才培育與學習政策，積極形塑員工面對問題與外在挑戰的態度、團隊精神與凝聚力，引導員工思考與發展五大價值面向，使PRIDE 2.0真正落實到日常工作中，打造更精采快樂的職場環境與永續生活。



人才管理與留任

■ 星展人才組成

2017年底完成併購原澳盛銀行個人金融與財富管理業務，星展銀行(台灣)員工數增加約800人，截至2018年底正式員工數共計約2,451人，非擔任主管職務的員工人數為82.7%；其中女性員工比例占68%，女性主管則占全體主管61%。相較於2017年，女性員工比例有所上升；此外，本國籍男性員工與女性員工比例為33%，顯示星展銀行(台灣)致力於創造多元任用和平等的就業環境。


星展銀行(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。



2018年人力結構統計

		2018			
		男		女	
項目	類別	人數	比例	人數	比例
一般員工 年齡比例	30以下	144	41%	210	59%
	31-49	594	32%	1285	68%
	50以上	79	36%	139	64%
員工雇用 類型比例	正職	817	33%	1634	67%
	非典型▲ 員工人數	13	31%	29	69%
員工總數		830	33%	1663	67%

▲ 非典型僱用：包含時薪、兼職、約聘、派遣、外包人員等

 新進與離職員工

項目	2018								合計
	男				女				
歲數級距	30以下	31-49	50以上	合計	30以下	31-49	50以上	合計	
新進員工數	110	136	5	251	143	278	14	435	686
比例	4.4%	5.5%	0.2%	10.1%	5.7%	11.2%	0.6%	17.4%	27.5%
離職員工數	63	146	8	217	100	207	23	330	547
比例	2.5%	5.9%	0.3%	8.7%	4.0%	8.3%	0.9%	13.2%	21.9%

■ 星展DNA

星展銀行 (台灣) 相信員工是公司最重要的資產，如何透過有效的人才管理與發展策略、人才留任相關的員工福利、健康職場環境形塑以及充份的績效對話，進一步提升人力資本的價值是公司成功與永續經營的關鍵因素。秉持著星展PRIDE!企業文化，星展銀行 (台灣) 將持續精進人才管理各面向的管理制度，達成創造多元人才發展以及健康職場的目標。



Purpose-driven 崇高使命
深遠影響，超越金融領域

Relationship-led 團隊合作
合作致勝，達成共贏

Innovative 勇於創新
積極改變，創造價值

Decisive 果斷負責
思考、行動；勇於承擔

Everything Fun! 樂在星展
快樂工作，共享精彩



■ 人才招募創新

人才培訓計劃為公司人才吸引與發展策略中非常重要的一環，透過多元的儲備幹部計劃，不僅為星展銀行 (台灣) 培育優秀的金融領導人才，也能借此吸引深具潛力與抱負的年輕人才加入星展的行列。「星展儲備主管計劃」遴選過程也展現創新突破，除採用「4D Framework」(探索Discover、定義Define、發展Develop、執行Deliver) 以及Pymetrics選才機制，透過人工智慧小遊戲，篩選出符合星展企業文化的人才。

此外，為鼓勵創新思維，「星展儲備主管計劃」採用的「DDS ICON」評選方式，將安排競賽讓應徵者分組針對任務主題發揮創意，透過與高階主管及潛力人才的對話，以遴選出適合的人才，並透過團隊合作的方式提出創新金融解決方案。

■ 人才管理與發展策略

● 多元完整教育訓練

為持續提升人力資本，星展銀行 (台灣) 積極設計與規劃滿足各階層工作職能的訓練課程，並提供相關內部訓練與外部訓練之學習機會。星展銀行 (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)，獲取具競爭力的專業知識並養成正向的工作態度。2018年配合集團數位金融轉型策略，提供創新digify線上課程，協助內部同仁提升數位職能，擁抱創新思維。

項目	單位	2016		2017		2018	
員工訓練總金額	新台幣仟元	16,368		13,735		24,317	
員工訓練總時數	小時	90,891		66,857		150,740	
平均每人每年接受訓練時數	小時	女	男	女	男	女	男
		52.35	63.04	26.79	37.22	48.89	52.95
平均每人訓練費用	新台幣仟元	10.1		6.3		9.86	

■ 人才留任

● 具競爭力的薪酬水準

薪酬水準與計畫為吸引與留住優秀人才的關鍵因素，因此，星展銀行 (台灣) 透過薪資福利的市場調查，以及嚴謹的職務內容與專業技術審核，確保訂定之薪酬計畫具市場競爭力。

星展健全的績效管理制度能確保薪資的外部競爭性和內部公平性，使員工的薪酬能有效的與績效表現連結，不會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，依照績效結果決定薪酬。同時，星展銀行 (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。

新進人員薪資均優於法定最低基本工資，基層人員平均起薪為法定基本工資的1.93倍以上。

2018年男女員工薪酬(註)比例

項目	2017		2018	
	女	男	女	男
管理階層	0.86	1	0.97	1
一般人員	0.93	1	0.92	1

註：薪資薪酬比例包含月薪資含獎金總額

非擔任主管職務之全時員工薪資

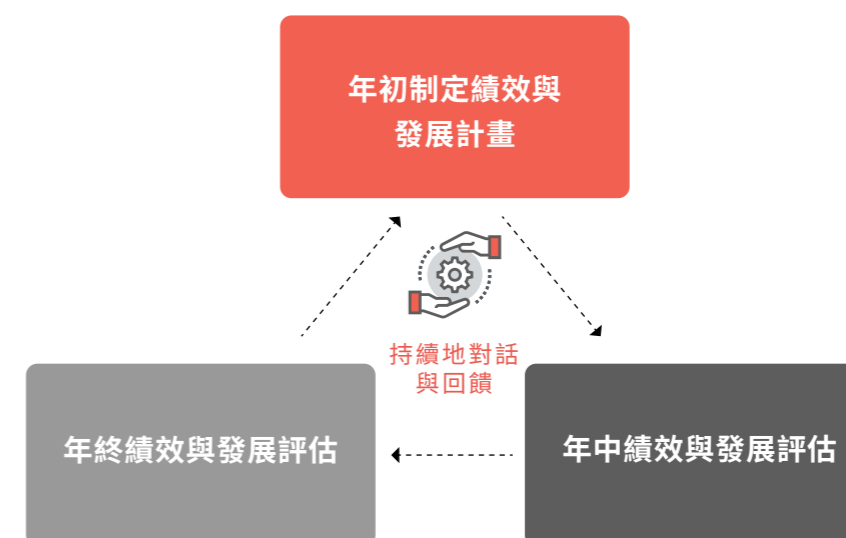
項目	單位	2017	2018
非擔任主管職務之全時員工人數	人數	1,885	2,028
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	1,505,411	2,135,637
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	803	1,056
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	692	848

■ 雙向績效對話

健全的績效管理，需達成三大目標：充分的員工溝通、有效的員工發展與適當的員工激勵。星展銀行 (台灣) 針對所有員工，在其績效管理流程中的每一個步驟，由年初的制定個人績效與發展計畫、持續地給予即時的績效與發展回饋，到年終的績效評估或改善計畫，主管皆需充分與員工溝通，使員工的績效目標與發展目標既能滿足組織的業務目標，也具備挑戰性與可達成性；持續地溝通也讓員工有效掌握自身的績效與發展狀況，主管或其他同仁皆可適時提供回饋意見，促進員工工作能力的提升，必要時亦可透過績效改善計畫，有效協助員工提升工作績效。

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、人才發展與教育訓練，以公平及合理的方式，達到員工發展與激勵的效果。

DBS 績效管理制度



多元性與平等機會

我們認為職場多元性將有益促進社會共融，透過不同的員工招募管道與平台來接觸潛在多元的人才，將有助於為我們的多元利害關係人創造價值。因此，星展人力資源管理政策也明定無差別待遇，僅基於星展企業文化、績效、能力與組織適應性為評估標準，而不受性別、種族、宗教與膚色等影響，為所有人提供平等的機會，也創造出具吸引力的職場環境，讓每個人都獲得尊重與包容。2018年度並無重大員工申訴案件。

■ 育嬰留職停薪制度

作為員工最佳後援，星展銀行 (台灣) 協助員工在人生成長階段提供相關支持。透過彈性工時安排來協助員工的任何需求，個員工皆可以依據個人需求作妥善的規劃，此項彈性規劃對於兼顧職涯發展與家庭生活的同仁來說特別重要。

項目	2018	
	男	女
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	28	73
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	2	39
申請率 (B/A)	7%	53%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	1	22
當年度實際申請復職人數 (D)	0	21
復職率 (D/C)	0%	95%
上一年度復職人數 (E)	0	18
上一年度復職滿一年人數 (F)	0	13
留任率 (F/E)	0	72%

星展銀行 (台灣) 每年透過跨國人力資源顧問公司怡安翰威特 (Aon Hewitt) 進行My Voice員工凝聚力調查。2018年，星展銀行 (台灣) 的員工凝聚力達到84%，與全球參與同一調查的公司相比，星展銀行 (台灣) 高出20個百分點，與亞太區一流雇主相比，星展銀行 (台灣) 高出3個百分點，顯示出星展銀行 (台灣) 同仁的高度凝聚力。

員工凝聚力調查

項目	2016	2017	2018
	星展銀行 (台灣) 成績	86%	92%
星展集團成績	81%	82%	82%
星展銀行 (台灣) 相較於全球其他進行Aon凝聚力調查的公司之百分等級	65% (+21%)	63% (+29%)	64% (+20%)

職場員工福利

為希望在員工照顧和關懷的領域裡領先市場。我們經過縝密的需求研究，和持續關注市場上的動態及提供福利的內容，因此，星展銀行 (台灣) 依循星展集團相關員工福利政策，結合原有之員工福利方案，於2019年正式推出五大「心」面向：

■ 財務面 — 讓理財更令人省心

提供銀行專屬員工優惠及員工認購股票計畫，其中包含：認購股票計畫除普惠星展員工，星展銀行 (台灣) 亦決定，在股票交易專屬平台上無法移轉至他處的零股部分，賣出交易所得將捐贈予慈善機構。除可以協助員工的財務成長外，亦透過此小額捐贈機制鼓勵員工幫助需要的人，同時符合員工追求的價值理念且支持慈善活動。

■ 保障面 — 公司全額負擔員工眷屬團保福利，保障更安心

提供員工眷屬全面納入醫療保險計畫並由公司100%全額負擔，及未成年子女的保障計畫，計畫中將所有員工的年幼子女列為保障對象，如果員工不幸過世，星展銀行 (台灣) 將按月持續支付一筆定額補助金給予員工的遺孤，直到滿21歲為止。除此之外，星展銀行 (台灣) 另與安達產物保險公司策略聯盟，提供員工「全家有保」專案保險計畫，能以優惠的價格，保障家庭成員(包含員工的父母)意外及醫療保險。

■ 工作生活平衡面 — 彈性及創新計畫，員工生活更順心

創新的重定義工作彈性和自由時間，讓員工在需要的時候，更自由得運用假期，以便專注在員工生活中重要的事務上。創新的假別如充電留職停薪、領養假，以及持續推行的彈性工作時間安排，都是在理解員工的人生階段需求後，所設立的新增休假福利。

■ 讚揚肯定面 — 讓讚揚更令人暖心

為了讓員工都能在工作中實踐自我，追求卓越與彼此肯定激勵同儕，創造正向積極的工作環境，星展銀行 (台灣) 建立了一個讓員工間彼此肯定與讚揚的平台，透過iTQ (I Thank You) 及WeTQ (We Thank You)，讓肯定與讚揚的文化持續在每天的生活中發生。

■ 健康面 — 打造員工幸福健康活動，讓生活更開心

員工的健康與幸福對我們至關重要。透過線上平台iHealth我們提供員工自主健康管理的工具，以及推送實用的健康提醒。在線下活動面，分別透過舉辦身體健康講座及心靈健康講座提升員工對自我健康的認知，以全面性的協助員工打造和維持一個身心靈都平衡的生活。透過既有福利與新套裝福利的結合，我們期望讓員工在工作面、在生活面等各個面向能被妥善的照顧，貼近員工的真實需求，打造幸福的職場環境。



註1: iFlex彈性福利金，每年提供一定額度，員工可依個人需求選擇使用範圍，落實客製化的貼心福利。
 註2: 2+2/3+3，星展銀行 (台灣) 鼓勵內部人才輪調計畫，一般同仁於原崗位就職滿2年，資深同仁滿3年即可申請轉調內部其他工作，培養多方位職能。
 註3: 5@5，星展銀行積極打造工作與生活平衡的健康職場，每周五開放5點下班，讓同仁提早享受周末。

■ 職業健康安全與工時管理

由於銀行業的業務特殊性，工時管理一直都是銀行業專注的議題，而一例一休法案上路後，星展也發展因應管理政策，來符合法規的要求。

勞檢違規項目	裁罰紀錄與罰鍰情形	因應措施與後續管理制度調整
勞基法第24條暨第32條第2項	高雄市政府2018年5月29日裁罰新台幣10萬元	本行已針對裁罰事項加強主管管理機制及員工溝通，以確保相關法令之遵循。
勞基法第32條第2項	台中市政府2018年12月17日裁罰新台幣2萬元	

職業健康與安全管理	2017		2018	
	女	男	女	男
工傷率(IR)	0	0	0	0
職業病率(ODR)	0	0	0	0
缺勤率(AR)	0.7%	0.5%	0.8%	0.4%
誤工率(LDR)	0	0	0	0
死亡數	0	0	0	0

工傷率(IR): (工傷總數/總工作時數)X200,000
 職業病比率(ODR): (職業病總數/總工作時數) X200,000
 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) X200,000
 年死亡人數: 年死亡人數 報告期間因工傷死亡人數

責任採購

打造穩健且可信的供應鏈是企業永續經營的基石，責任採購將有助於減少浪費、促進經濟發展。星展主要採購產品與服務類別可以區分專業服務、房地產與企業服務三種類型；星展在進行採購決策的同時，亦會進行評估供應商之環境與社會績效，以避免財務、法律與聲譽風險。

■ 供應商管理 (CRESA & GPS)

星展銀行 (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，星展銀行 (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。

為表示星展銀行 (台灣) 深耕台灣市場以及降低對環境衝擊之決心，以實際行動優先採購台灣當地生產與製造之產品。2018年，星展銀行 (台灣) 在地採購比例高達90%。

	2018年採購金額(仟元)	2018年採購金額比例
辦公室租賃與修繕相關	591,621	26%
員工招募訓練相關	58,883	3%
電腦設備、軟體暨網域相關	746,828	33%
網路電信相關	96,945	4%
辦公室事務相關	143,760	6%
其他(包含廣告行銷、顧問費、勞務採購等其他支出)	606,846	27%

管理環境足跡

身為良好企業公民，星展銀行 (台灣) 致力於投入數位金融創新的發展，減少客戶往返銀行造成的能源消耗，也努力減少自身營運帶來的環境衝擊，以更低的環境損失達成更高的經濟成長。

■ 降低金融服務的環境衝擊

星展銀行 (台灣) 透過一系列創新做法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，星展銀行 (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。

● 數位化客戶服務

星展提供多項數位創新服務，如第二章所提及的「星展好車貸」、「星禧數位帳戶」、「SWIFT gpi 創新匯款服務」、「中小企業VIP帳戶」與「企業星利貸」數位服務，均能有效減少客戶往返銀行的時間，不僅改善客戶體驗，也能有效降低範疇三的溫室氣體排放，為星展結合核心本業創造環境正面效益的重要策略。若欲了解上述服務的具體內容，請見報告書責任銀行－數位金融章節。

✦ 數位化開戶流程：

星展銀行 (台灣) 推出數位化開戶流程，不僅整合超過十個系統，並鏈結多項銀行服務，更簡化審核過程，也省去了以往需要後台人工將資料手動輸入系統的程序，系統直接依據客戶申請資料發送至對應系統自動建立相關權限。客戶可以在填寫完後的十分鐘完整取得帳戶資料及相關文件，開戶總約及多項客戶所需內容也都採電子郵件及簡訊寄予客戶。每年協助星展節省超過20萬張紙張，並節省了超過兩百萬以上的紙張印刷及人工作業成本。

此外，客戶透過iPad數位化開戶後，星展銀行 (台灣) 為提供客戶更便捷、快速的數位化服務體驗，於理財專員隨身配置行動裝置iPad上亦可協助客戶更新風險屬性，及執行基金各項交易的功能 (申購、贖回、轉換及定期定額變更)。客戶根據自身投資概況、財務概況、財務目標填寫風險屬性評估問卷，線上即可直接協助客戶完成風險屬性評估，風險屬性評估檔案亦透過email方式寄送予客戶，大幅提升服務效率及客戶銀行體驗，並減少紙張的印製，每年可減少約15,000張A4紙的環保效益，估計能減少約120公斤CO₂e。

註：依行政院環境保護署數據推估減碳量，A4紙張80g (210mm x 297mm)，每包500張排碳量約4kgCO₂e。



■ 降低營運的環境衝擊

星展銀行（台灣）亦致力於控管營運過程中所產生的環境衝擊，除了落實各項節能減碳措施，我們也積極參與環境相關的驗證，導入更有效的環境管理架構以提升星展的環境管理績效，善盡星展的社會公民責任。

● LEED綠色建築

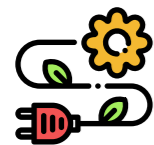
星展銀行（台灣）總部辦公室已於2012年2月獲得美國綠建築協會頒發「LEED（Leadership in Energy and Environment Design）能源與環境先鋒設計」的證書，肯定本行對於環境保護的努力。2018年，星展銀行（台灣）推出星展豐盛私人客戶服務，並且於台北市信義區開設旗艦分行，該分行也於同年取得「LEED」的銀級證書。

● 取得ISO50001能源管理驗證

星展銀行（台灣）自2015年5月開始針對台灣總部及內湖營運中心辦公室兩個員工人數及辦公面積較多的辦公場所，導入ISO 50001能源績效管理系統，並於同年度11月通過外部稽核取得認證，成為第一間取得ISO 50001認證的外商銀行。2018年再度通過外部稽核取得ISO 50001的3年續證。

● 能源與排放管理

星展銀行（台灣）從兩個面向進行能源與排放管理，第一是進行低碳投資，每年編列預算來汰換過於老舊、耗電量較高的空調主機設備；第二則是透過能源管理相關政策改變使用習慣，如下：



進行照明與空調的二線式能源控管，定時開關燈光，並依據部門不同使用情況，分區調整電源關閉時間。



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。



持續減少走道及倉庫等區域之不必要的照明，並將耗能較高之燈具逐步更換為LED或T5燈具。



經由公司公告，內部溝通，教育訓練以及辦公場所張貼標語，持續宣導本公司同仁節能觀念。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。



	✦ 2018(註2)
投入空調設備汰換之金額	1,619,500元
年度用電量(kwh)	8,195,224
用電密集度(年度用電量/ 員工人數)	3,344
用電密集度(年度用電量/ 面積)	428
溫室氣體排放量 (kgCO2e)	4,540,154
溫室氣體排放密集度 (年度排放量/員工人數)	1, 852
正式員工總數	2,451人
總面積(坪)	19,153.75
電力排放係數	0.554

註1: 能源資訊包含星展總部、後勤營運總部(不含大樓公用區用電)以及全省營業場所; 電力排放係數參考能源局公告資料, 各年度參數如下:

註2: 因2017年底完成併購原澳盛銀行個人金融與財富管理業務, 員工數增加約800人, 分行據點增加8間。故2018年度用電密集度、溫室氣體排放量與密集度皆有所上升。

創造社會影響力

核心理念

星展集團長期以扶持社會企業為公益主軸，星展銀行 (台灣) 不僅響應集團主軸，更以在地化策略，積極協助台灣社會企業蓬勃發展。星展銀行 (台灣) 支持社會企業以創新模式解決社會與環境問題，同時也鼓勵員工以實際行動參與企業社會責任專案計畫，透過提供員工的專業技能與志工活動協助社企夥伴發展，並且串聯相關機構的力量，逐步邁向打造社企生態圈的願景。

承諾與行動

星展銀行 (台灣) 堅信，陪伴社會企業成長不只是一時，而是需要長期投入，星展銀行 (台灣) 持續透過三個面向：倡議、培育與整合，全方位協助社會企業成長茁壯。

社會企業

■ 【倡議】持續推廣社會企業的認知度

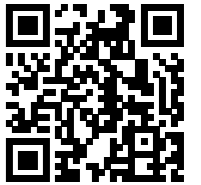
數位潮流崛起，社群媒體普及，網路平台已成為民眾接受資訊的主要管道。星展銀行 (台灣) 推出「星展社企伸展台」，以網路為主要行銷場域，並結合大型實體活動，持續推升社企話題討論度。

- 「星展社企伸展台」網路行銷與Facebook專屬社團：
聚焦12家台灣社會企業，並邀請9位YouTuber網紅作為意見領袖，透過網紅的社群影響力，並以幽默趣味的內容，增加點閱率與討論度，定期規劃推出新內容，以提升大眾對於社企認知度。
YouTuber 影片連結：<http://bit.ly/2Fv6t38>



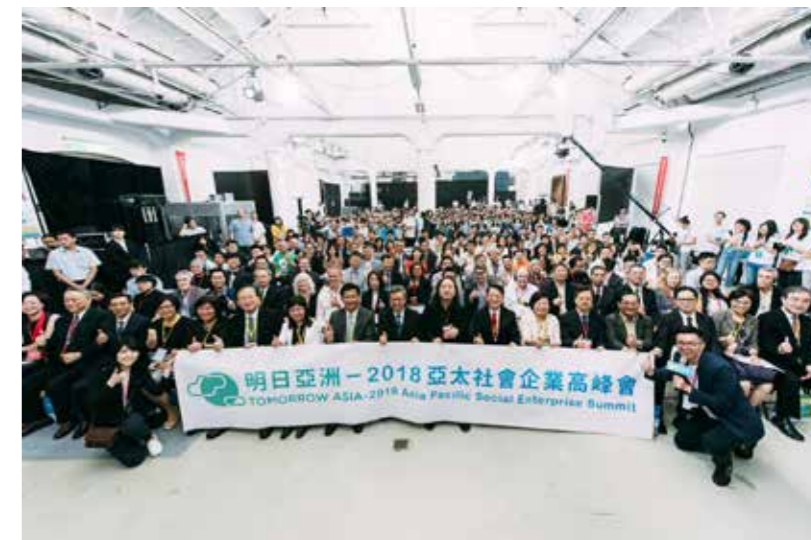
星展銀行 (台灣) 在2018年更首創Facebook專屬社團「星展社企伸展台」，延續YouTuber活動的討論熱度，持續溝通社會企業相關資訊，以建立穩定長期的溝通管道，並強化星展與社會企業的連結。

「星展社企伸展台」社團：<https://www.facebook.com/groups/DBS.SE/>



● 亞太社會企業高峰會

台灣史上最盛大也是首屆「亞太社會企業高峰會」於2018年登場，有來自15國超過30位講者參與，並結合社企市集，邀請60家台灣社企參與。星展銀行 (台灣) 作為主要贊助企業以積極行動支持，同時也邀請曾獲得星展獎助金計畫的國內外得獎人分享經驗，活動總計超過3,000人參與。



■ 【培育】針對有潛力的社會企業夥伴提供贊助及輔導

● 首創「社會企業專屬帳戶」與社企專屬優惠貸款：

星展銀行 (台灣) 為台灣首家提供社會企業專屬帳戶服務的銀行，專屬金融方案協助社會企業解決資金困境，提供手續費減免或優惠利率。截至2018年已有30間社企開戶。相較2017年，成長36%。此外星展銀行 (台灣) 持續與信保基金合作，提供社企專屬優惠貸款，降低申貸門檻，至2018年底已有7間社企申辦。

● 星展50業師陪伴計畫

星展銀行 (台灣) 運用職能專業協助社企解決困境及突破挑戰，深度陪伴社企成長。由總經理及一級主管擔任12家社會企業業師，進行一年期的深度陪伴，提供金融、人資、行銷、財務等多領域的專業建議並導入星展企業資源協助其拓展業務與營運，我們協助以立成功的解決人事管理問題、提供鮮乳坊擴大營運規模的財務建議、協助龍骨王財務預估及談判技巧等。

● 社企流i-Lab育成計畫

星展銀行 (台灣) 長期支持社企流i-Lab育成計畫，至2018年，已協助64家有起始概念或初創的社會企業，提供建立創業能力、規劃、測驗專案及相互交流的機會，並協助社企接軌至國際市場。

● 舉辦多元交流活動打造社企生態圈

星展銀行 (台灣) 致力於促進社企、政府單位與中介機構媒合及交流機會，以打造社企生態圈。包含連續多年舉辦社企年終尾牙，增進社會企業家及中介組織間互動。

此外，星展基金會每年於新加坡總部舉辦「亞洲社會企業高峰會」，邀請全亞洲近2百位社會企業家與社企育成者，除提供社企能力創建課程，實際參訪觀摩新加坡經營成功的社企，也提供媒合機會發展跨國合作，星展銀行 (台灣) 於2018年邀請20家台灣社企及媒體參與，與國際接軌。

● 社會企業獎勵計畫

星展銀行 (台灣) 在集團總部星展基金會的支持下，自2012年起，陸續提供23家台灣社會企業獎勵金，資金主要用於擴大營運規模提升產值，嘉惠更多弱勢族群發揮更深遠社會影響力。2018年台灣社會企業「青瓢」獲得初創階段的基金，協助小琉球的環保租賃杯具的專案測試；成熟型社企「禾乃川」則將獎勵金用於擴張市場規模，期待創造更大社會效益。

■ 【整合】將社會企業融入星展企業文化

● 結合社企概念與企業活動

星展銀行 (台灣) 持續透過社會企業體驗活動並採購社企商品作為企業禮贈品，實際行動支持社企。在大型企業活動或貴賓客戶活動中也積極導入社企產品服務。2018年星展50周年貴賓晚宴即邀請6家社會企業參與，透過體驗互動遊戲讓與會貴賓更加了解社企。定期邀請財富管理客戶體驗社企夥伴黑暗對話訓練課程，讓客戶在活動中輕鬆了解社企。

● 採購社企商品與服務

星展銀行 (台灣) 將社會企業的精神融入於銀行日常營運過程中，直接採購社會企業商品與服務。2018年，星展銀行 (台灣) 購買社會企業之商品與服務總金額近270萬元，將持續鼓勵部門及同仁採購社企商品。

	2017年	2018年
社會企業投入經費	27,337,442	17,074,076
觸及/合作社企家數	300 家	273 家
受益人次	2,000 人	14,192人
購買社企商品與服務金額	約400萬元	約 270萬元

員工志工

為提升內部同仁志工活動參與率，星展銀行 (台灣) 規劃彈性化且多元化的志工活動，且在合作對象上，以協助社會企業為主，非營利組織及社福團體為輔。2018年，針對13家社企夥伴及非營利組織社福團體，規劃50項志工活動，供同仁依個人興趣選擇參與。2018年，總計有41%員工及家屬參與志工活動，貢獻10,140公益時數，受益人數達14,192人。

	2017年	2018年
員工參與率	42%	41%
總時數達	8,544小時	10,140小時
受益人數	2,000 人	14,192人



GRI內容索引

一般揭露 (核心選項)

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 102: 一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	關於本報告書
	102-2 活動、品牌、產品與服務	永續發展, 星展隨行
	102-3 總部位置	永續發展, 星展隨行
	102-4 營運據點	永續發展, 星展隨行
	102-5 所有權與法律形式	永續發展, 星展隨行
	102-6 提供服務的市場	永續發展, 星展隨行
	102-7 組織規模	永續發展, 星展隨行 總體經濟發展與經營績效 責任商業實踐—人才管理與留任
	102-8 員工與其他工作者的資訊	責任商業實踐—人才管理與留任
	102-9 供應鏈	責任商業實踐—責任採購
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	2017年底完成併購澳盛銀行個人金融及 財富管理業務 2018年組織及供應鏈無重大變化
	102-11 預警原則或方針	公司治理 責任銀行
	102-12 外部倡議	星展銀行 (台灣) 未簽署外部倡議

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 102: 一般揭露 2016	102-13 公協會的會員資格	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
	102-14 決策者的聲明	總經理的話
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	責任銀行—預防金融犯罪治理
GRI 102: 一般揭露 2016	102-18 治理結構	公司治理
	102-40 利害關係人團體	重大主題與利害關係人議合
	102-41 團體協約	星展銀行 (台灣) 未與員工簽訂團體協約
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	重大主題與利害關係人議合
	102-43 與利害關係人溝通的方針	重大主題與利害關係人議合
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	重大主題與利害關係人議合
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	重大主題與利害關係人議合
	102-47 重大主題表列	重大主題與利害關係人議合
	102-48 資訊重編	無重編內容

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 102: 一般揭露 2016	102-49報導改變	2018年依循星展集團母公司重大主題鑑別結果，星展銀行（台灣）重大主題部分調整：將「責任金融」議題，調整為「永續金融」與「普惠金融」兩主題；新增「責任採購」主題
	102-50報導期間	關於本報告書
	102-51上一次報告書的日期	關於本報告書
	102-52報導週期	關於本報告書
	102-53可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書
	102-54依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書
	102-55 GRI內容索引	GRI Standards索引對照表
	102-56外部保證/確信	關於本報告書

優先行動主題

誠信經營

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－預防金融犯罪治理
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合 責任銀行－預防金融犯罪治理
GRI 205:反貪腐 2016	205-2有關反貪腐政策和程序的 溝通及訓練	責任銀行－預防金融犯罪治理 公司治理

風險管理

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	公司治理 重大主題與利害關係人議合
	103-3 管理方針的評估	

總體經濟發展與經營績效

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	總體經濟發展與經營績效
	103-3 管理方針的評估	
GRI 201:經濟績效 2016	201-1組織所產生及分配的 直接經濟價值	總體經濟發展與經營績效

法規遵循與金融犯罪協防

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－預防金融犯罪治理
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合 責任銀行－預防金融犯罪治理
GRI 205:反貪腐 2016	205-2有關反貪腐政策和程序的 溝通及訓練	責任銀行－預防金融犯罪治理 公司治理
GRI 419:社會經濟 法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之 法律和規定	重大主題與利害關係人議合 責任商業實踐－職場員工福利

顧客隱私與交易安全

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－資訊安全
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合 責任銀行－資料治理
GRI 418:客戶隱私 2016	418-1經證實侵犯客戶隱私 或遺失客戶資料的投訴	責任銀行－資訊安全

行銷溝通與公平交易

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－公平交易
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合 責任銀行－公平交易
GRI 417: 行銷與標示2016	417-1產品和服務資訊與標示的 要求	責任銀行－公平交易 (本項目揭露法規評估之重要產品或服務 類別的百分比)
GRI 417: 行銷與標示2016	417-3未遵循行銷傳播相關法規 的事件	2018年度星展銀行(台灣)無違反相關 法規

服務品質

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－公平交易
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合 責任銀行－公平交易

公司治理

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	公司治理
	103-3 管理方針的評估	

普惠金融

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	創造社會影響力
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合
GRI 203: 間接經濟衝擊	203-2顯著的間接經濟衝擊	創造社會影響力－社會企業
G4-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的 產品與服務	責任銀行－金融服務包容性

永續金融

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103:管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－永續金融 責任銀行－氣候變遷
	103-3 管理方針的評估	重大主題與利害關係人議合
G4-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	責任銀行－金融服務包容性
G4-FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	責任銀行－氣候變遷

金融數位創新

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	重大主題與利害關係人議合
	103-2 管理方針與其組成部分	責任銀行 責任銀行－數位金融
	103-3 管理方針的評估	責任銀行－公平交易 重大主題與利害關係人議合
GRI 203: 間接經濟衝擊	203-2顯著的間接經濟衝擊	責任銀行－數位金融
G4-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	責任銀行－數位金融

積極回應主題額外揭露項目

人才管理與留任

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1新進員工和離職員工	責任商業實踐—人才管理與留任
	401-2提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	責任商業實踐—職場員工福利
	401-3育嬰假	責任商業實踐—多元性與平等機會
GRI 403: 職業安全衛生 2016	403-2傷害類別, 傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率, 以及因公死亡件數	責任商業實踐—職場員工福利
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1每名員工每年接受訓練的平均時數	責任商業實踐—人才管理與留任
	404-3定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	責任商業實踐—人才管理與留任
GRI 405:員工多元化 與平等機會 2016	405-1治理單位與員工的多元化	責任商業實踐—人才管理與留任
	405-2女性對男性基本薪資加薪酬的比率	責任商業實踐—人才管理與留任

環境衝擊管理

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	責任銀行—管理環境足跡
	302-3 能源密集度	責任銀行—管理環境足跡
	302-4 減少能源消耗	責任銀行—管理環境足跡
	302-5 降低產品與服務的能源需求	責任銀行—氣候變遷
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	責任銀行—管理環境足跡
	5-4 溫室氣體排放密集度	責任銀行—管理環境足跡

責任採購

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1組織所產生及分配的直接經濟價值	責任商業實踐—責任採購
GRI 204: 採購實務 2016	204-1來自當地供應商的採購支出比例	責任商業實踐—責任採購

扶植社會企業

GRI 準則	揭露項目	揭露位置
GRI 203: 間接經濟衝擊	203-2顯著的間接經濟衝擊	創造社會影響力—社會企業
G4-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	創造社會影響力—社會企業



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE DBS Bank (Taiwan) Limited's CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by DBS Bank (Taiwan) Limited (hereinafter referred to as DBS Bank (Taiwan)) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2018 (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 Bank (Taiwan)'s CSR Report of 2018 and its presentation are the responsibility of the management of DBS Bank (Taiwan). SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in DBS Bank (Taiwan)'s CSR Report of 2018.

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 Bank (Taiwan)'s stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 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 of the sustainability performance information based on the materiality determination at a moderate level of scrutiny for DBS Bank (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 requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members 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 Bank (Taiwan), being free from bias and conflicts of interest with the organisation, 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 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS,

GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

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 Bank (Taiwan)'s CSR Report of 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of DBS Bank (Taiwan) sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

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 Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

DBS Bank (Taiwan) has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, DBS Bank (Taiwan) may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

DBS Bank (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.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, DBS Bank (Taiwan)'s CSR Report of 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics 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 topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, the expected results for each material topic are suggested to be set with quantitative objectives, if applicable. And it is recommended to have more descriptions on management approaches components, such as the mechanisms for evaluating the effectiveness, and any related adjustments to the management approach (103-3).

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
16 July, 2019
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8