

## 公司基本資訊

星展集團總部位於新加坡，是亞洲最大的金融服務集團之一，業務遍及18個市場。集團於1983年進入台灣市場，其子公司 – 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。我們2019年的資本額為322.5億，資產總額超過4,200億，截至2019年底員工人數為2,323人（以正式員工計算，不含非典型員工）。

## 重點業務發展

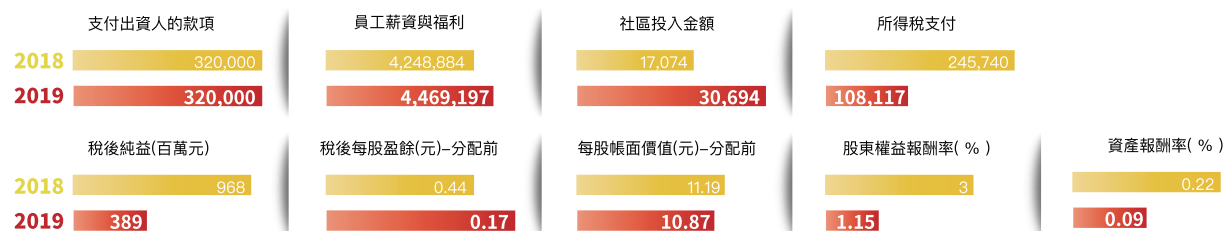
善用數位科技位客戶打造創新金融解決方案，是星展銀行(台灣)長期的策略與方向。為此，我們近年來從客戶使用體驗著手，持續規畫並提供便捷有效率、貼近需求的金融方案，致力於成為企業數位金融服務的先驅。

· 2019年係成立以來第二次進行增資，此次增資新台幣22億5千萬元，專注拓展數位創新業務。

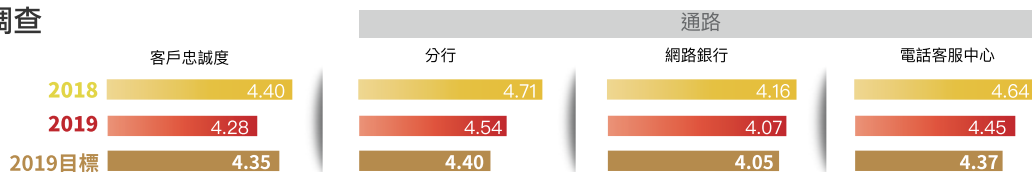
## 績效表現



\* 單位：新台幣仟元



## 客戶滿意度調查



\* 因應數位金融的改變，客戶滿意度調查自2019年起，由原本的電話訪談改為簡訊邀請客戶線上填寫問卷的方式，藉以提升客戶服務體驗並為銀行降低成本。因此，在變更滿意度調查方式的同時，其目標與結果亦進行相對應之調整。



## 星展堅定邁向永續之路

星展銀行(台灣)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，以三大永續方針：「負責任的銀行」、「負責任的企業營運」與「創造社會影響力」展開具體行動，為金融業永續發展貢獻一己之力。



## 榮譽與獎項



<p>《經濟部》 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制首獎&amp;特別獎</p>	<p>《亞洲銀行與金融雜誌》 台灣最佳消費金融外商銀行 台灣最佳國際資訊暨營運外商銀行 台灣最佳雇主獎</p>	<p>《SGS台灣檢驗科技》 SGS CSR Award 人才發展卓越獎</p>	<p>《財訊雜誌》 連續三年榮獲最佳數位財富管理獎外商銀行 連續三年榮獲最佳服務外商銀行獎 連續三年榮獲最佳客戶推薦外商銀行獎 最佳公益推動 / 最佳平面行銷</p>
<p>《卓越雜誌》 最佳品牌形象獎 / 最佳永續經營獎</p>	<p>《遠見雜誌》 CSR企業社會責任獎</p>	<p>《HR Asia》 連續兩年獲得台灣最佳雇主獎</p>	<p>《財團法人台灣永續能源研究基金會》 台灣永續典範外商企業獎</p>

## 責任金融

星展集團認為，融資在引導資本流動和支持永續發展方面發揮著至關重要的作用。為此，集團積極導入於投資、授信流程中的ESG原則與思維，並訂定集團的責任金融標準以及ESG高風險產業別指引，以控管授信潛在的ESG風險。

### 具體作法

#### ■ 責任銷售政策

星展銀行(台灣)致力打造優良客戶服務品質，提供適切客戶需求的金融產品與服務，並設置責任銷售機制，確保銷售人員經過訓練且具備必要知識及技能，以強化其對客戶說明的清楚性與透明度。

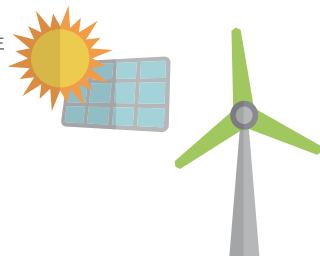
#### ■ 符合社會公義的授信原則

星展銀行(台灣)依循集團既有相關政策，其中包括「符合社會公義的授信原則」，不得承作「非法活動」、「軍備融資」、「賭場和博奕業」及其他違反相關原則之授信案，並遵循集團制定的ESG盡職調查準則(ESG due diligence)。此外，嚴格遵循集團對於責任金融的承諾與內部政策規範，與企業進行業務合作時，須確認該企業已採取適當措施，保障其員工、環境及社會大眾，且須在對該企業之授信報告中，詳細說明潛在環境與社會風險，及其因應措施，並確保授信審核機制均符合社會公義，以實踐責任金融精神。

#### ■ 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2019年底，共承作1309件，協助帶動產業發展。

- 2019年5月與友達光電宣布簽署3年期20億元「永續指數連結貸款」，為星展銀行(台灣)首度以申貸企業之永續績效表現作為貸款評估基準。
- 2019年參與3個台灣大型綠色能源專案融資，包含1個太陽能電廠(韋能能源-Vena Energy)，以及2個離岸風電(海能風電-Formosa II、允能風場)，努力實踐再生能源在地化以及能源永續的承諾。



## 金融服務包容性

星展集團將永續思維融入日常業務，致力於提供可負擔的基本金融服務，強化普惠金融之效益，並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。

### 具體作法

#### ■ 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，避免客戶購買不符自身需求商品的風險。另針對某些特定年齡以上、教育程度及平均月收入以下的客戶交易會啟動主管審查認證，以確保客戶在購買前已充分了解其投資的金融商品特性及涉及的風險。

#### ■ 無障礙數位金融服務

為提供弱勢族群便利之數位金融服務，2019年提供無障礙行動銀行，俾使視障族群了解即時匯利率等相關金融資訊，更能使用無障礙網站/行動銀行完成金融交易，以實踐普惠金融之概念。

#### ■ 關注台灣金融弱勢族群-中小企業與社會企業

- 中小企業：因中小企業規模較小、經營體質不佳，且多數欠缺抵押品及信用條件較不足等，面臨不易取得金融市場資金之困境。星展銀行(台灣)作為中小企業最佳後援，截至2019年底，業務放款餘額達新台幣295億元，位居各大外商銀行之首，是其他外商銀行承作的1.68倍，並榮獲中小企業「促進政策推動獎」。
- 2020年因應疫情影響本行力挺政府各項紓困與優惠方案，協助中小企業防疫期間營運不中斷。
- 社會企業：我們長期扶植在地社會企業，協助解決經營與資金之困境。更多詳細內容及2020年度新增社會企業防疫專案請參考「創造社會影響力」章節。



## 資訊安全與預防金融犯罪治理

為應對不斷增長的網路資訊安全威脅，星展集團透過資訊安全管理架構、資訊安全治理政策等聚合式風險管理方法以避免資訊安全的風險問題。另一方面，大力投資於數據分析與系統，預防金融犯罪及其帶來的社會危害。

### 具體作法

#### ■ 資訊安全

- 星展銀行(台灣)具體行動包括：
    - ▶ 透過教育訓練\*、電子報等多重宣導管道，培養員工資安意識。
    - ▶ 導入安全管理機制於日常作業流程。
    - ▶ 使用符合高等級安全標準的銀行軟硬體設備。
    - ▶ 以集團資安相關政策為基礎，規範電子與實體資訊之安控辦法，及處理內外部資安威脅的具體做法。
- \* 如：「資安意識教育訓練」，2019年全體員工皆完成該線上教育訓練課程。
- ▶ 採用多項高階網路安全措施以保障客戶資訊；同時，亦導入資安防護系統透過機器學習分析使用者行為，以預警並防止可能的資訊安全事件。

#### ■ 預防金融犯罪治理

星展銀行(台灣)以嚴謹的誠信經營政策與法規遵循的內控機制進行金融業務推展，以身為亞洲最安全銀行的自我要求，致力於金融犯罪防制及治理，以保護客戶和銀行的資產。本行設有獨立之金融犯罪防制調查部門，對於洗錢防制、打擊資助恐怖主義及對抗大規模武器擴散的工作不遺餘力，並嚴格要求員工遵行行為準則，設置吹哨人檢舉制度，致力於防制詐欺，全體員工每年皆須參與並通過洗錢防制/打擊資恐的線上教育訓練課程，2019年的完訓率為100%。

## 人才吸引與留任

員工是星展集團的重要資產，也是我們取得長期成功的要素。為此，積極打造兩性平權的職場文化，與提供適切不同員工成長與發展之多元教育訓練，使員工能在幸福職場中創造更高的企業及自我價值。

### 具體作法

星展銀行(台灣)積極打造兩性平權的職場文化。



	2018年		2019年		2019年			
	女	男	女	男	男/女性員工佔全體員工比率	女	男	男/女性員工佔全體主管比率
正式員工人數	1,634	817	1,562	761				
非典型員工人數 <sup>1</sup>	29	13	26	11				
員工總數(依性別區分)	2,493		2,360		67%	33%	59%	41%

<sup>1</sup>非典型員工：包含時薪、兼職、約聘、派遣、外包人員等

### ■ 新進與離職員工



	2019年					
	女			男		
歲數級距	30以下	31-49	50以上	30以下	31-49	50以上
新進員工數	75	150	18	53	132	8
比例	17.2%	34.4%	4.1%	12.2%	30.3%	1.8%
離職員工數	69	194	29	71	150	17
比例	13.0%	36.6%	5.5%	13.4%	28.3%	3.2%

### ■ 教育訓練

為持續提升人力資本，我們積極設計與規劃適切不同工作職能的多元學習活動，包括：教室面授課程、數位課程、線上自主學習、以及非正式之分享或社群學習(包括：線上學習社團、午餐約會微學習)之混成式學習\*型態，持續提升專業知識技能並養成正向的工作態度。

\* 混成式學習(Blended Learning)意指運用網路科技結合傳統課室的雙軌學習方式。

	2018	2019
員工訓練金額/新台幣仟元	24,317	20,175
員工訓練總時數/小時	150,740	161,274
平均每人每年接受訓練時數/小時	50.92	68
平均每人訓練花費金額/新台幣仟元	9.86	8.53

### ■ 員工凝聚力

2019年，星展銀行(台灣)的員工凝聚力為91%，不僅較集團各國總平均83%為高，亦高於整體亞太區最佳雇主企業的總平均7個百分點(84%)，及全球雇主總平均26個百分點(65%)。

	2018	2019
星展台灣成績	84%	91%
星展集團成績	82%	83%

## 多元平等機會

星展集團的人力資源政策致力於為所有人提供平等機會，聘用符合集團PRIDE!價值觀的人才，而不受性別、種族、宗教與膚色等影響；並以創造更具吸引力的職場環境為首要目標。

### 具體作法

#### ■ 薪酬水準

星展銀行(台灣)透過市場調查及嚴謹的內部審核，確保訂定之薪酬計畫具市場競爭力。2019年員工薪資福利費用約44.7億元，較2018年的42億元提高6.4%，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1.48倍以上。

	2018年		2019年	
	女	男	女	男
管理階層	0.97	1	0.95	1
一般人員	0.92	1	0.85	1

#### • 育嬰留職停薪紀錄

申請率	2.42%
復職率	52.63%
留任率*	92%

\* 休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工

## 管理環境足跡

星展集團在亞洲各地都有廣泛的業務營運，因此，透過減少消耗和提高整體效率來管理環境足跡至關重要。身為集團的一分子，我們在持續拓展創新數位金融發展的同時，也將減少能源消耗、減緩自身營運帶來的環境衝擊視為主要經營策略。

### 具體作法

#### ■ 降低金融服務的環境衝擊

- 數位通路：藉由建構完整的數位通路，包含網路銀行、行動銀行、Card+信用卡數位服務平台等，讓客戶不需親臨分行也能隨時隨地輕鬆滿足金融服務需求，並已有顯著之成效，如每月透過數位通路完成之轉帳與匯服務已占全行總交易次數之66%及59%。
- 數位服務：包含數位存款帳戶、信用卡與個人信貸線上申辦等，簡化申請流程亦大量節省紙張成本。連同2019年所完成之客戶盡職審查作業流程簡化，合計每年減少超過60%之紙張使用量，節省超過新台幣28萬之費用。

#### ■ 永續供應鏈

我們積極響應綠色採購，優先採購具節能、綠建材、環保標章或碳足跡標籤的產品，2019年綠色採購金額已逾新台幣6274萬。我們亦將供應鏈道德行為守則納入採購合約，截至2019年底已共有355家，計82%供應商簽署。且在進行採購決策的同時，亦會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。

#### ■ 全體動員節電

- 2019年全行節電競賽活動意欲將節電與聰明用電的習慣，內化成每位星展人的基因，全體共同努力實踐永續發展的承諾。節電競賽成績斐然：

86%的單位用電量下降	超過2500名同仁全數參與	總計減少20萬度電=50個4人家庭全年用電量
-------------	---------------	------------------------

- 2019年10月，台中太平分行建置屋頂型太陽能案場，運用太陽能電池板系統產電自用，每年將產生約56,000千瓦-小時(kwh)的電力，總計涵蓋該分行45%之用電量。

	2018	2019
年度用電量(kwh)	8,195,224	7,413,558
用電密集度(年度用電量/員工人數)	3,344	3,141
用電密集度(年度用電量/面積)	428	408.7
二氧化碳排放當量(kgCO2e)	4,540,154	3,951,426
二氧化碳排放密集度(年度碳排放量/員工人數)	1,852	1,674

## 創造社會影響力

星展集團結合自身專業與資源，及利害關係人的力量，長期陪伴以創新的商業模式解決社會和環境問題的社會企業，同時鼓勵員工以實際行動參與企業社會責任。因應集團理念，從2010年起，我們持續透過倡議、培育與整合三大面向，全方位協助社會企業成長茁壯，以期能共創美好且共融的社會。

### 具體作法

#### ■【倡議】持續推廣社會企業的認知度

- 持續經營「星展社會企業伸展台」Facebook專屬社團
  - ▶ 每月聚焦1家台灣在地社企 / 社創業者擔任社團的社企之星，2019年3月至年底，共邀請10位創業家線上分享活動與交流，推出涵蓋各類主題的社團限定內容、分享當月專屬優惠或不定期的好康活動；且透過每月 / 每季面對面的座談會，分享多樣化的創業實例及其社會影響力。
  - ▶ 目前社團成員約8,300人，多樣化的實體及網路互動創造超過73萬的觸及人次。為擴大影響力，更邀請社企之星Re-think、人生百味聯手舉辦志工活動，除星展同仁及親友，亦號召超過上千名民眾共同響應參與。
- 深化品牌形象—星展微電影首度聚焦社企  
屢獲外界肯定的星展微電影第二季「點亮星光」改編自5家跨國社企的真實故事，透過數位傳播及多場活動讓大眾更了解社會企業；其中，台灣社企「龍骨王」也化身微電影主角。
- 持續支持亞太社會企業高峰會—啟動亞洲  
共計超過16國、70位國內外講者與60家優質社會企業參與，啟動跨域合作的可能。活動吸引約2,500人參與，也讓世界看見台灣的社創能量。
- 贊助社企流國際論壇  
持續贊助社企流的國際論壇，我們亦在論壇影片中分享社企洞察及經驗。2019年以「下一個十年，社會企業會消失嗎？」為主題，全面性的回顧與展望「社會企業」，此次論壇活動吸引超過300人參與。



- 國內首家提供信用卡紅利點數兌換社會企業商品  
將5家社會企業的產品導入星展信用卡紅利點數兌換平台，推廣給星展50萬信用卡卡友。讓卡友利用紅利點數兌換並體驗社企商品，進而成為社企商品的忠實客戶。
- 社企大調查  
由星展銀行(台灣)、台灣經濟研究院及聯合報系願景工程共同發表的2019年「社創大調查」顯示，民眾對社會企業的認知度較兩年前增加了十餘個百分點，達30.6%，展現星展銀行(台灣)多年耕耘的成果；同時也了解社企創業家的挑戰及需求。

#### ■【培育】針對有潛力的社會企業夥伴直接提供贊助及輔導

- 首創台灣「社會企業專屬帳戶」  
台灣首家且唯一提供社會企業專屬帳戶服務的銀行，至2019年已有34名社企開戶。此外我們持續與信保基金合作，提供社企專屬優惠貸款，至2019年底已有9間社企申辦。
- 組織技能型志工，深度陪伴社企  
從人資、財務、行銷等部門召集11位資深同仁擔任志工，提供社企夥伴專業建議，協助其應對挑戰。
- 社企流i-Lab育成計畫  
我們長期支持社企流i-Lab育成計畫，至2019年，已成功培育112家有起始概念或初創的社會企業，並協助社企接軌至國際市場。
- 業界唯一社企尾牙，打造社企生態圈  
連續五年主辦，匯聚上百位的社企 / 社創、政府單位與中介組織，打造促進各界交流與擷取新知的溝通平台。
- 社會企業獎助計畫  
星展基金會自2015年起提供獎助金予亞洲的社企，2019年台灣共有兩家社企「茶籽堂」及「優勝奈米」獲得青睞。

#### ■【整合】將社企概念融入星展文化中

- 多元志工活動豐富星展生活
  - ▶ 我們推動的多元化志工活動包含協助社企。2019年一共規劃50項志工活動並鼓勵同仁自由參與，總計有1,423位員工及家屬共襄盛舉，貢獻約11,956公益時數，整體貢獻時數較2018年成長18%。
  - ▶ 鼓勵員工採購社企產品 / 服務，2019年榮獲經濟部中企處Buying Power的「首獎」及「特別獎」。

	2018	2019
社會企業投入經費	1,700萬元	3,069萬元
觸及&NPO家數	273	340
購買與協助社會企業銷售	270萬	322萬
志工服務時數	10,140	11,956
受益人次	14,192	34,727



#### 星展抗疫不缺席 新冠病毒因應措施：

- 2020年5月集團宣布捐助約新台幣2.38億元(新幣1,050萬元)設立「**展愛同行抗疫基金**」。在台灣，本行捐贈約新台幣2,250萬元，號召1,272位同仁(近4成員工)及客戶捐贈新台幣的近293萬元，用以購買社會企業物資。
- 此筆抗疫基金共購買50,850個「**星展暖心食袋**」，此食袋匯集5家社企物資，包括友善大地、社會網絡、台灣好漁、直接跟農夫買、茶籽堂。並捐贈給「台灣食物銀行聯合會」，分享予生活陷入困頓的長者與弱勢家庭；同時也協助社企度過難關。

Live more,  
Bank less

DBS  
星展銀行

