

關於星展

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，其子公司一星展銀行（台灣）於2012年1月1日正式營運，具體展現星展集團對台灣市場的長期承諾。星展銀行（台灣）2020年的資本額為322.5億，資產總額超過4,100億，截至2020年底員工人數為2,139人（以正式員工計算，不含非典型員工）。

重點業務發展

星展銀行（台灣）業務範圍涵蓋企業金融、消費金融、外匯業務及財富管理等，其中更以善用數位創新領導力協助企業客戶進行數位轉型、拓展信用卡及財富管理業務為策略重點。近年來，我們致力從客戶使用體驗著手，持續規劃並提供便捷且貼近需求的金融方案，與客戶攜手邁向「生活隨興，星展隨行」的願景。

績效表現



	2019	2020
支付出資人的款項	320,000	320,000
員工薪資與福利	4,469,197	4,343,090
所得稅支付	614,345	138,210

*單位：新台幣仟元



	2019	2020
稅後純益（百萬元）	389	837
稅後每股盈餘（元）- 分配前	0.17	0.35
每股帳面價值（元）- 分配前	10.87	14.71
股東權益報酬率（%）	1.15	2.37
投資報酬率（%）	0.09	0.20

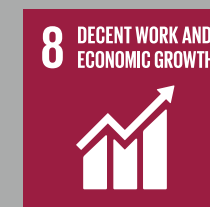
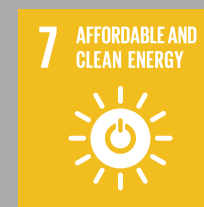
客戶滿意度調查



	2019	2020
客戶忠誠度	4.28	4.39
分行	4.54	4.63
網路銀行	4.07	4.14
電話客服中心	4.45	4.45

堅定邁向永續之路

星展集團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

1

財資雜誌

- 台灣最佳聯貸案
- 台灣最佳永續貸款
- 台灣最佳收付解決方案
- 台灣最佳跨國企業營運資金管理銀行

2

HR Asia

- 台灣最佳雇主獎

3

亞洲銀行與金融雜誌

- 台灣最佳國際資訊暨營運
外商銀行
- 台灣最佳現金管理
- 台灣最佳信用卡

4

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
- 透明誠信獎
- 社會共融獎

5

財訊雜誌

- 最佳服務外商銀行
- 最佳客戶推薦外商銀行
- 最佳公益推動
- 最佳財富增值
- 最佳影音行銷
- 最佳外商銀行形象優質獎

6

卓越雜誌

- 最佳品牌形象獎
- 最佳永續經營獎

7

金融研訓院

- 菁業獎—最佳企業金融獎

8

經濟部

- Buying Power 社會創新產品及
服務採購獎勵機制—首獎及
特別獎

陪伴社區共度疫情難關

2020年5月，星展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」，幫助亞洲受疫情嚴重衝擊的社區和族群。在台灣，星展率先捐出約新台幣2,250萬元，並號召1,272位員工（近4成員工）及客戶響應，總計捐贈50,850個「星展暖心食袋」，內容匯集友善大地、社會網絡、台灣好漁、直接跟農夫買和茶籽堂5家社會企業物資，透過「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，同時也協助社會企業度過難關。

星展集團設立「展愛同行抗疫基金」

新台幣 **2.38** 億元

星展銀行（台灣）捐助約

新台幣 **2,250** 萬元

近4成員工及客戶捐款

新台幣 **293** 萬元

捐贈「星展暖心食袋」共

50,850 個



負責任的銀行

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」、「賭場和博弈業」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

自2020年第三季起，星展集團陸續引用MSCI ESG評選機制做為鑑定ESG基金之基準，星展銀行（台灣）率先向集團提案共計3支符合永續經營及ESG理念之基金，並預計於2021年持續擴展ESG基金商品機會，以期提供客戶完善的永續基金標的指南。

而為了協助更多企業將永續納入企業整體業務發展策略中，星展集團已調高針對永續金融相關業務所設定的目標，預計至2024年達到新台幣一兆元的規模。截至2020年底星展銀行（台灣）提供新創重點產業包括綠能產業相關優惠方案，共承作1,363件，協助帶動產業發展。此外更致力於將永續精神與銀行職能與核心產品結合，並協助、輔導客戶將永續與業務連結。



新創重點產業包括綠能產業相關優惠方案，共承作

1,363件



▶ 2020年3月，推出台灣市場首創的綠色存款，活動期間開立合格美元活存帳戶，除享優惠利率，更為客戶種下一株樹苗。同年12月，由一級主管帶領近50名同仁與客戶，前往北海岸中角沙珠灣種植黃槿樹苗，落實守護台灣海岸線的永續承諾。

▶ 2020年7月，推出「星展eco永續卡」，卡體採用聚乳酸（PLA）材質取代傳統塑膠，是亞洲第一張卡體以可再生資源製造的信用卡。相較於傳統塑膠PVC，PLA材質可降低68%碳足跡與28%能源消耗。此外，卡片亦針對低碳交通推出加碼優惠，鼓勵客戶於日常消費中力行永續。



▶ 2020年至2021年期間，攜手全球資訊產品供應商緯創資通，簽署2年期新台幣10億元之「永續連結貸款」，這也是繼2019年與友達光電簽署首件永續指數連結貸款之後，國內又一標竿企業簽署永續連結貸款的指標性案件。

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，俾使視障族群了解即時匯利率等相關金融資訊，提供無障礙網站、網路銀行及行動銀行等服務，提供完整的無障礙數位金融服務，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：星展銀行（台灣）作為中小企業最佳後援，截至2020年底，業務放款餘額達新台幣279億元，位居各大外商銀行之首，是其他外商銀行承作的1.35倍。2020年因應疫情影響，除提供客戶與消費者創新數位解決方案外，亦力挺政府各項紓困與優惠方案，包括信保基金大力普濟丸、經濟部防疫千億保、及中央銀行中小企業專案貸款等方案，協助企業客戶申請展延、或以優惠利率取得資金，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

- ▶ 透過教育訓練、電子報等多重宣導管道，培養員工資安意識。
- ▶ 因應新常態工作形態遠端辦公，強化遠端資安防護管理機制與端點防護。
- ▶ 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，以及處理內外部資安威脅的具體做法。
- ▶ 採用多層次網路安全防禦機制以保障客戶資訊；同時，亦導入多重身分驗證在內部系統與遠端存取上，需透過兩種以上的認證機制與確認是使用者本人後才能登入與使用相關資源，以防止員工帳戶認證被盜用等情況發生。



■ 預防金融犯罪治理

本行設有獨立之金融犯罪防制調查暨企業安全部門，秉持亞洲最安全銀行之最高標準，對於金融犯罪調查、洗錢防制、制裁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。定期召開防制洗錢及打擊資恐督導會議，並將重大議題呈報至作業風險委員會，亦定期於董事會報告本行現行防制洗錢及打擊資恐之情形，以建立及強化防制洗錢及打擊資恐之企業文化。

同時設有吹哨人檢舉機制，明定對於個案及舉報人身份之保密義務與相關調查程序；就檢舉案件、內外部詐欺舞弊案件、員工嚴重違反行為為準則或主管機關來函有獨立調查之必要者進行調查，以杜絕可能的金融犯罪。

負責任的企業營運

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的多元教育訓練，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

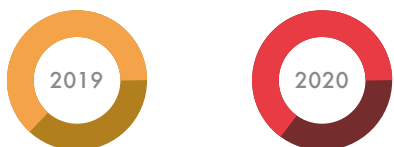
正式與非典型員工



	2019		2020	
	女	男	女	男
正式員工人數	1,562	761	1,445	694
非典型員工人數*	26	11	27	28
員工總數（依性別區分）	2,360		2,194	

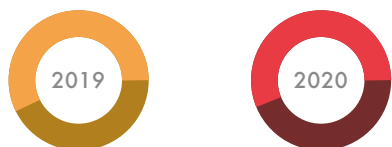
*非典型員工：包含時薪、兼職、約聘、派遣、外包人員等

全體員工性別比率



■女67% | ■男33% ■女68% | ■男32%

全體主管性別比率



■女59% | ■男41% ■女58% | ■男42%

新進與離職員工



	2020					
	女			男		
	30以下	31-49	50以上	30以下	31-49	50以上
新進員工數	50	94	12	46	75	6
比例	32%	60%	8%	36%	59%	5%
離職員工數	69	185	24	55	121	11
比例	25%	67%	8%	29%	65%	6%

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、以及非正式地分享或社群學習（包括：線上學習社團、午餐約會微學習）之混合式學習型態，持續提升專業知識技能並養成正向的工作態度。

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

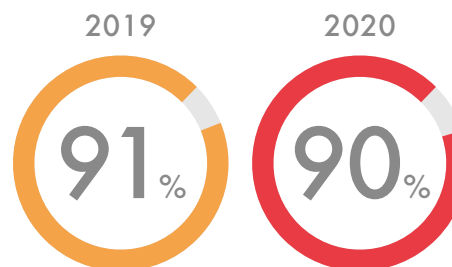
	2019	2020
員工訓練總時數（小時）	161,274	88,852
員工訓練金額（新台幣仟元）	20,175	18,120
平均每人每年接受訓練時數（小時）	68	40.78
平均每人訓練花費金額（新台幣仟元）	8.53	8.31



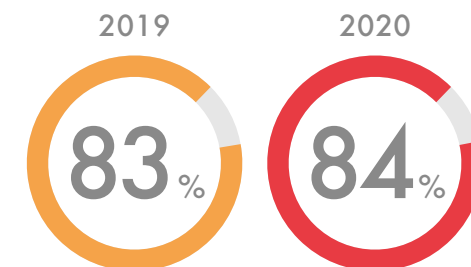
員工凝聚力

2020年，星展銀行（台灣）的員工凝聚力為90%，不僅較集團各國總平均84%為高，亦高於整體亞太區最佳雇主企業的總平均5個百分點（85%），及全球雇主總平均11個百分點（79%）。

星展銀行（台灣）員工凝聚力



星展集團員工凝聚力



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。2020年員工薪資福利費用約新台幣43.4億元，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1.5倍以上。



	2019		2020	
	女	男	女	男
管理階層	0.95	1	0.98	1
一般人員	0.85	1	0.87	1

■ 育嬰留職停薪紀錄



	2019	2020
申請率	2.42%	2.07%
復職率	52.63%	68.18%
留任率*	92%	90%

*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、減緩自身營運對環境帶來的衝擊。

具體作法

■ 降低金融服務的環境衝擊

- ▶ 推動數位通路及服務：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，2020年每月透過數位通路完成之轉帳與換匯服務已占全行總交易次數之69%及60%。
- ▶ 積極推動電子對帳單：除提供客戶更數位便捷的服務，亦大幅減少紙張用量，及其相對之碳足跡，2020年底全行電子對帳單佔比已達約58%，2020年全年度透過電子對帳單所節省之紙張、印刷、運送等費用超過新台幣2,800萬元；而透過數位存款帳戶、信用卡與個人信貸線上申辦、iPad開戶等數位化流程申請也持續成長，於2020年減少超過新台幣31萬之紙張用量。
- ▶ 內部紙本流程數位化：持續推動內部流程數位化及整合紙本對帳單等減碳專案，2020年相較上年度減少超過24%之紙張使用量，節省超過新台幣43萬之費用。

■ 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，2020年綠色採購金額已逾新台幣8,184萬。我們亦將供應鏈道德行為守則納入採購合約，截至2020年底已共有383家，計83%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。

■ 全體動員節電省紙

- ▶ 繼2019年舉辦節電競賽，成功降低8.58%用電量後，2020年接力舉辦省紙競賽，透過減少紙張的列印、慎選列印頁面及廢紙重覆利用等方式，減少整體用紙量：
 - 用紙量較前一年減少16.3%。
 - 總計約省下4,600包紙，相當於拯救276棵樹木。
- ▶ 台中太平分行於2019年建置屋頂型太陽能案場，運用太陽能電池板系統產電自用，2020年產生約73,718千瓦-小時（kwh）的電力，總計涵蓋該分行42%之用電量。

	2019	2020
年度用電量（kwh）	7,413,558	6,851,416
用電密集度（年度用電量 / 員工人數）	3,141	3,203
用電密集度（年度用電量 / 面積）	408.7	365.5
二氧化碳排放當量（kgCO2e）	3,951,426	3,487,370
二氧化碳排放密集度（年度碳排量 / 員工人數）	1,674	1,630

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

▶ 與知名YouTuber合作推出「不思議雜貨舖」

- 與三位各具特色且擁有廣大訂閱數的YouTuber：HowFun、阿滴與滴妹、上班不要看合作，接力推出三支影片，帶動網路年輕族群對社會企業與永續議題的認知與討論。
- 政務委員唐鳳在阿滴和滴妹的影片中擔任嘉賓，齊力推廣社會企業理念與產品。
- 三支影片共在YouTube、FB兩個平台獲得超過500萬次觀看。

▶ 連續三年支持亞太社會企業高峰會「想響亞洲」

共計16國、78位國內外講者及超過100家社會企業一同啟動跨域合作的可能，活動吸引超過1,500人次共同參與，也讓世界看見台灣的社創能量。

▶ 持續經營「星展社會企業伸展台」Facebook專屬社團

- 每月/每季推出各類社創主題的社團限定內容，透過分享最新趨勢和新知，建立社團凝聚力，並定期邀請社會企業推出線上聯合講座，分享多樣化的創業實例及其社會影響力和社會企業如何走出疫情等。
- 2020年社團成員達10,000人，多樣化的實體及網路互動已累計創造超過200萬的觸及人次。

■【培育】針對有潛力的社會企業提供獎助金及輔導

▶ 首創台灣「社會企業專屬帳戶」

台灣首家提供社會企業專屬帳戶服務的銀行，至2020年已有47名社會企業開戶。此外我們持續與信保基金合作，提供社會企業專屬優惠貸款，至2020年底已有8間社會企業申辦。

▶ 組織技能型志工，深度陪伴社會企業

從人資、財務、行銷等部門召集12位資深員工擔任志工，提供社會企業專業建議，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2020年，已成功培育209家有起始概念或初創的社會企業，並協助社會企業接軌至國際市場。

▶ 打造社會企業生態圈

連續六年主辦社會企業論壇及相關活動，匯聚上百位社會企業/社會創新、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。

▶ 社會企業獎勵計畫

星展基金會自2012年起提供獎勵金予社會企業，至2020年已提供獎助金逾新台幣3,500萬，2020年台灣共有三家社會企業「菜蟲農食」、「森思眼動」及「鮮乳坊」獲得青睞。

■【整合】將社會概念融入企業文化中

▶ 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會企業。2020年一共規劃50項志工活動並鼓勵員工自由參與，總計有1,043位員工及家屬共襄盛舉，貢獻約9,373公益時數。
- 鼓勵員工採購社會企業產品/服務，2020年榮獲經濟部中企處Buying Power的「首獎」及「特別獎」。

