

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 19 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）2022 年的資本額為 322.5 億，資產總額超過 4923.6 億，截至 2022 年底員工人數為 2,087 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，同時善用數位創新領導力協助企業客戶進行數位及永續轉型、並以拓展信用卡及財富管理業務為策略重點。近年來，我們致力打造優質的客戶使用體驗，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

項目	2021	2022
支付出資人的款項	189,467	182,320
員工薪資與福利	4,388,584	4,631,084
所得稅支付（收取）	167,980	(6,666)

單位：新台幣仟元

項目	2021	2022
稅後純益（百萬元）	729	677
稅後每股盈餘（元）- 分配前	0.30	0.28
每股帳面價值（元）- 分配前	11.17	11.28
股東權益報酬率（%）	2.03	1.87
投資報酬率（%）	0.17	0.15

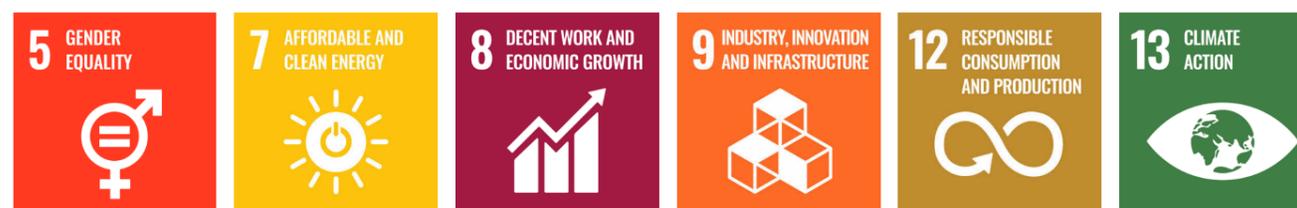
客戶滿意度調查

項目	2021	2022
客戶忠誠度	4.56	4.40
通路	分行	4.74
	網路銀行	4.43
	電話客服中心	4.53

* 2022 年滿意度分數為因應商業發展調整受訪對象之結果，與 2021 年略有不同

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），發揮金融本業核心影響力，為利害關係人、社會與環境創造正面效益，以三大永續方針：「負責任的銀行」、「負責任的企業營運」與「創造超越銀行業的影響力」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

亞元雜誌

- 台灣最佳外商銀行

2

金融亞洲雜誌

- 台灣最佳社會影響力

3

歐元雜誌

- 台灣 ESG 市場領袖
- 台灣最佳企業金融優選
- 台灣 CSR 佳作

4

財資雜誌

- 台灣年度再生能源交易—太陽能
- 台灣最佳網路銀行體驗
- 台灣最佳跨境收付解決方案
- 台灣最佳服務—數位解決方案夥伴

5

HR Asia

- 台灣最佳雇主獎

6

遠見雜誌

- 綜合績效外商組楷模

7

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
- 創新成長領袖獎

8

財訊雜誌

- 最佳服務外商銀行
- 最佳數位智能系統外商銀行
- 最佳財富增值外商銀行
- 最佳平面行銷
- 金融服務創新
- 最佳外商銀行客戶推薦優質獎
- 外商數位銀行優質獎

9

卓越雜誌

- 最佳品牌形象獎
- 最佳永續經營獎

10

環保署

- 國家企業環保獎

11

工商時報

- 綠色數位金融
- 數位業務優化

12

金融研訓院

- 菁業獎—最佳消費金融獎

13

經濟部

- Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵
機制—貳獎

負責任的銀行

責任金融

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，積極推動責任金融與普惠金融理念，提供具永續性之金融商品與服務。

具體作法：

• 責任銷售政策

星展銀行（台灣）設置責任銷售機制，確保銷售人員具備必要專業知識及技能，以強化金融產品與服務提供資訊說明的清晰度與透明度，打造優良客戶服務品質。

• 符合永續發展的授信原則

星展銀行（台灣）依循集團既有相關政策，除法規嚴格禁止之交易類型外，亦不得承作「非法活動」、「嚴重危害環境或社會之行為」、「軍備融資火／武器交易*」、「政治活動」。同時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前，進行ESG風險評估。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，客觀分析潛在環境與社會風險，及其因應措施，確保授信審核機制均符合社會公義，以實踐責任金融精神。

* 例外條件應向上呈報取得相關高階主管核准與集團之同意

• 永續金融實踐



自 2021 年 8 月起，與社會企業－綠然能源合作，將客戶申辦銀行或信用卡電子帳單所節省下來的預算，部分用於扶持弱勢家庭改善照明燈具，為弱勢的家庭帶來一盞希望的光，至 2022 年 12 月底為止，共計協助了超過 120 個弱勢家庭完成燈具的改善。



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，並於 2022 年持續擴展符合主管機關規範之 ESG 基金商品達 11 支，以期提供客戶完善的永續基金標的指南。



在企業金融方面，星展銀行（台灣）與星展銀行台北分行協助客戶將永續與業務連結，推動綠色或轉型策略；自 2018 年至 2022 年，共承作 20 件永續連結貸款，貸款規模約達新台幣 607 億元，截至 2022 年底，星展銀行（台灣）永續連結貸款放款餘額占企金總放款餘額 1.3%。



在推動綠色能源產業方面，星展集團支持在台灣再生能源項目達 12 個專案（太陽光電 8 項；風力發電 4 項），融資的總發電量達 2,611MW，貸款規模約達新台幣 223 億元。



此外，2022 年，星展集團領先同業，在台灣首創企業藍色貸款，貸款資金將支應客戶對於水資源保育的藍色項目及專案所需之營運資金，截至 2022 年底，已承作 2 件藍色貸款，貸款規模為新台幣 20 億元，透過創新，與客戶攜手邁向永續里程碑。

普惠金融

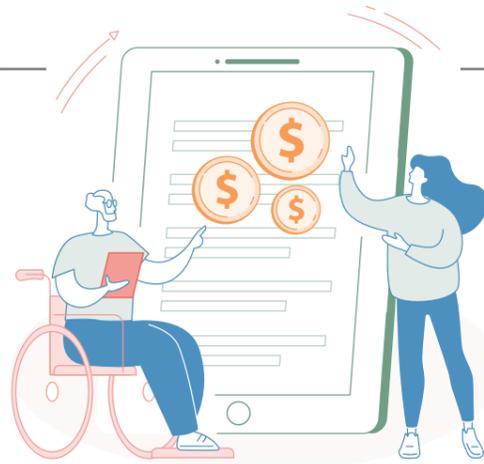
建構平等完善的金融環境，提升金融弱勢族群的金融素養與轉型機會，金融包容性已然成為世界各國所重視的重要課題。有鑑於此，星展銀行（台灣）依多年來深耕台灣社會的經驗與數位科技的創新，提供金融服務予金融弱勢族群、不易取得金融資源的個人或群體，發揮金融業的社會影響力，達成提升金融包容性的目標。

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

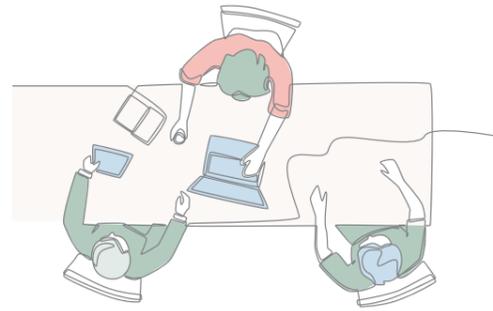
為提供弱勢族群便利之數位金融服務，俾使視障族群了解即時匯利率等相關金融資訊，提供無障礙網站、網路銀行及行動銀行等服務，提供完整的無障礙數位金融服務，以實踐普惠金融之概念。



• 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 2022 年底，業務放款餘額達新台幣 273 億元，位居各大外商銀行之首，佔所有外商銀行承作的 44%。
- ◇ **社會企業**：我們長期支持、陪伴在地社會企業成長，透過社會企業專屬營運帳戶優惠方案，協助解決其經營與資金之困境。截至 2022 年底共有 47 家社會企業辦理。

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。

年度	2021		2022	
	女	男	女	男
正式員工人數	1,392	662	1,392	695
非典型員工人數*	12	18	72	47
員工總數（依性別區分）	2,084		2,206	

* 非典型員工：包含時薪、兼職、約聘、派遣、外包人員等

年度	2021		2022	
	女	男	女	男
全體員工性別比率	69 %	31 %	66 %	34 %
全體主管性別比率	61 %	39 %	62 %	38 %

• 新進與離職員工

項目	2022					
	女			男		
年紀	30 以下	31-49	50 以上	30 以下	31-49	50 以上
新進員工數	122	132	12	108	103	8
比例	45.9%	49.6%	4.5%	49.3%	47.0%	3.7%
離職員工數	52	128	27	41	101	19
比例	25.1 %	61.8 %	13.1 %	25.5 %	62.7 %	11.8 %

• 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、以及非正式的分享或社群學習（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。

項目	單位	2021	2022
員工訓練總時數	小時	82,216	58,952
員工訓練金額	新台幣仟元	12,520	8,321
平均每人每年接受訓練時數	小時	39.45	26.72
平均每人訓練花費金額	新台幣仟元	5.99	3.77*

* 因採用混合式學習模式，場地費、教材費、餐費等都較傳統模式節省

• 員工凝聚力

2022 年，星展銀行（台灣）的員工凝聚力為 96%，不僅較集團各國總平均 87% 為高，亦高於整體亞太區最佳雇主企業的總平均 86%，10 個百分點，及全球雇主總平均 68%，28 個百分點。



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。2022 年員工薪資福利費用約 46.3 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 1.4 倍以上。

年度	2021		2022	
性別	女	男	女	男
管理階層	0.98	1	0.84	1
一般人員	0.84	1	0.88	1

• 育嬰留職停薪紀錄

項目	2021	2022
申請率	10.77%	12.16%
復職率	65.22%	78.31%
留任率*	90%	89.23%



* 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

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。

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。2022 年每月透過銀行數位通路完成之轉帳／換匯／基金交易已占全行總交易次數之 77% / 72% / 71%；透過信用卡數位通路完成之線上紅利兌換／信用卡帳單分期服務已占全行總交易次數之 76% / 66%。

◇ **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，2022 年底全行電子對帳單佔比已達約 64%，2022 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 3,400 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 2022 年減少超過新台幣 40 萬之紙張用量。



• 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，2022 年綠色採購金額已逾新台幣 11,543 萬。我們亦將供應鏈道德行為守則納入採購合約，截至 2022 年底已共有 523 家，計 87.6% 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，2022 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，來減少整體用紙量，唯因花旗銀行合併案及 2022 金融檢查需求，紙張使用量增加，用紙量較前一年微幅增加 2.3%。

◇ 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，2022 年產生約 65,209 度的電力，總計涵蓋該分行 42.78% 之用電量。

項目	2021	2022
年度用電量 (kWh)	5,888,238	5,280,469
用電密集度 (kWh / 員工人數)	2,867	2,394
用電密集度 (kWh / 坪)	327.79	306.88
溫室氣體排放當量 (t CO ₂ e)	2,999	2,688
溫室氣體排放密集度 (t CO ₂ e / 員工人數)	1.44	1.22

資訊安全與預防金融犯罪治理

為應對與日俱增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；同時大力投資於數據分析與系統，預防資訊安全的風險問題與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。



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，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，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分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。

創造超越銀行業的影響力

星展集團自 2010 年起，以陪伴社會企業成長為公益主軸，星展銀行（台灣）不僅響應星展集團主軸，更以在地化策略，積極協助台灣社會企業及社會創新組織蓬勃發展。2022 年，看到許多中小企業在永續轉型中缺乏關鍵資源，星展集團更擴大支持範圍至中小企業，陪伴其永續轉型，發揮正向影響力。同時也鼓勵員工以實際行動關心及參與社會議題，並透過串聯相關機構的力量，打造影響力生態圈，以期能共創美好且共融的社會。

具體作法：



【倡議】持續推廣社會創新的認知度

• 連續五年支持及參與亞太社會創新高峰會 - 重慶亞洲

共超過百位國內外講者及 69 家社創組織一同參與，啟動跨域合作的可能，本屆因疫情影響，首次全論壇場次線上直播，活動吸引共逾兩千線上觀看，星展銀行（台灣）亦提供綠色金融論壇場次分享。



• 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。



- ◇ 2022 年社團成員達 12,900 人，多樣化的實體及網路互動已累計創造超過 250 萬的觸及人次。



【培育】針對有潛力的社會創新組織提供獎勵金及培育課程

• 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 2022 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。

• 組織技能型志工，深度陪伴社會企業

邀請各部門（企業金融、消費金融、風險管理等）資深主管、同仁擔任志工，為社會企業提供諮詢與專業建議，協助其應對挑戰。

• 星展基金會 ESG 加速器計畫

我們長期支持社企流 i-Lab 社會企業育成計畫，至 2021 年底，已成功培育逾 200 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。2022 年，看到中小企業的永續轉型挑戰，更進一步推出 ESG 加速器計畫，為中小企業的永續轉型提供支持。

• 影響力生態圈年會

為了永續經營社會企業生態圈，星展銀行（台灣）連續八年舉辦社會創新組織論壇及社會創新相關活動，2023 年一月以「協力加值，共創未來」為主題，邀請近 60 位社會創新組織、中介組織、中小企業參與，打造促進各界交流與擷取新知的溝通平台。



• 星展基金會亞洲商業影響力大獎

星展基金會於 2014 年成立以來，即透過獎勵金計畫，扶持具成長潛力的亞洲地區優秀社會企業，協助他們更快速的前進下一個里程碑。2022 年起，進一步延伸支持到以創新解決方案為社會和環境創造正向影響力的中小企業，並陪伴其永續轉型。截至 2022 年，已透過此計畫提供獎勵金逾 5,000 萬給台灣的企業，2022 年共有四家台灣企業「優織隆」、「美科實業」、「配客嘉」、「馳綠」獲得青睞。



【整合】將社會創新及永續的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、非營利組織及社福團體。2022 年一共規劃逾 40 項志工活動並鼓勵同仁自由參與，總計有 6,188 位員工及家屬共襄盛舉，貢獻約 12,035 公益時數。
- ◇ 鼓勵員工採購社會企業產品／服務，2022 年榮獲經濟部中企處 Buying Power 的「貳獎」。



項目	2021	2022
購買與協助社會企業銷售	618 萬	843 萬
志工服務時數	11,620	12,035
受益人次*	13,628	76,808

* 包含員工及其家屬志工服務受益人次



延伸公益觸角，擴大社區影響力

為回饋所在社區及解決社會議題，星展集團 2022 年額外提撥 1 億新幣（約 21 億新臺幣），於星展基金會增設「社區影響力」主軸來擴大公益觸角，並明訂「培育未來競爭力」和「食物零浪費」兩大目標，以專案合作及志工活動等方式，對所在社區做出貢獻。

「培育未來競爭力」：提供免費線上理財素養課程

我們與全台最大的中小學免費線上教育平台均一教育平台基金會合作，建置「理財素養專區」，將理財課程結

合國高中數學課綱，由淺入深以生活情境作引導舉例，並且搭配星展志工撰寫的理財課後習題，替青少年建立完整的金融理財知識，培育未來競爭力。

「食物零浪費」：協助建置花蓮食物銀行大型倉儲

深化與台灣食物銀行的夥伴關係，繼協助其於台北市信義區建立「食物銀行旗艦店」後，進一步支持食物銀行在花蓮建置佔地 140 坪的大型倉儲，可儲存 500 噸以上的食物與物資，將食物再配送網絡擴及台灣東部地區。

