

## 關於星展銀行(台灣)

### 永續理念

星展銀行(台灣)致力於成為良好的企業公民，透過四大永續主軸：「責任金融」、「環境永續」、「公益活動」與「優秀雇主」，積極響應聯合國永續發展目標(SDGs)，為利害關係人、社會與環境創造正面效益。在金融數位化的趨勢下，我們透過數位創新使銀行服務簡單、順暢，以實現「生活隨興，星展隨行」的願景。

### 重點業務發展

2017年12月星展台灣完成收購澳盛銀行台灣個人金融及財富管理業務，此次業務整合為我們納入逾50萬客戶，在台員工數亦成長至2,500人，進一步強化我們在台灣個人金融及財富管理領域的優勢，持續打造完整且領先的數位金融平台，為客戶帶來更大價值。

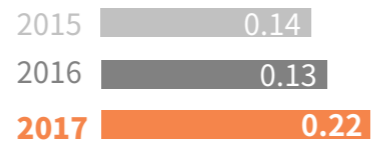
### 績效表現



#### 稅後純益(百萬元)\*\*



#### 稅後每股盈餘(元)-分配前

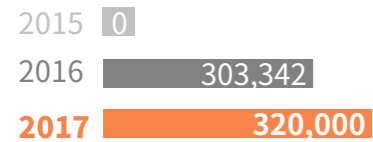


#### 股東權益報酬率(%)

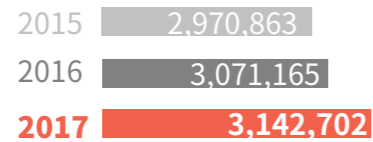


\* 2015年度財務報表係考慮星展保代合併已追溯調整 / \*\* 2016及2015稅後純益均包含共同控制下前手權益各144百萬元及112百萬元

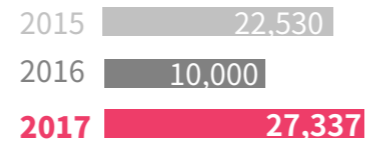
#### 支付出資人的款項\*



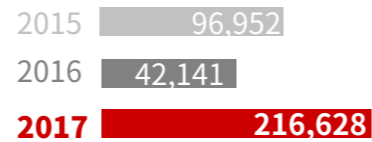
#### 員工薪資與福利



#### 社區投入金額



#### 所得稅支付



\*係指2016年發放2015年特別股股利 / \*\*單位: 新台幣仟元

### 客戶滿意度調查



\*未來將進行網路銀行整體功能與介面設計更新與改善，以更貼近消費者需求。



## 生活隨興，星展隨行

### 數位創新銀行體驗

在企業金融方面，星展台灣2017年攜手中華電信推出頂尖企業雲端服務，串接「中華電信雲端ERP」與「星展金融服務整合模組」，整合企業財務作業，協助中小企業強化營運效能。在消費金融方面，星展台灣「星展i客服」將本行LINE官方帳號結合IBM Watson 自然語意認知及機器學習技術，為全台首家運用人工智慧提供消金、企金全方位服務的銀行。

### 星展新創體驗實習計劃

星展台灣2017年領先業界推出「星展新創體驗實習計劃(DBS Uni.corn)」除銀行營運實務，實習生更學習新創文化及「敏捷開發」和「設計思考」等創新思維，且在實習結束前得運用所學發想創新金融解決方案。

### 顛覆傳統工作模式

星展台灣2017年攜手台灣微軟成為台灣首家導入信賴雲Office 365協同作業雲端平台服務的銀行，為員工打造創新有效率的工作模式。



### 2017年榮譽與獎項



## 責任金融



### 責任金融

#### 責任銷售政策

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。星展台灣除要求所有銷售人員須具備法規規定之相關資格證照外，還須符合星展台灣內部課程、筆試、口試認證的規範，所有銷售人員在完成內外部的規定後，始取得銷售資格，取得此資格者方可執行實際銷售業務。

#### 弱勢族群銷售政策

為提供弱勢族群客戶多一層關心，星展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，建立內部檢核流程與見證人陪同機制，以減少客戶購買不符自身需求商品的風險。

#### 符合社會公義的授信原則

星展台灣不承作「非法活動」、「軍備融資」、「賭場和博弈業」相關的借貸案，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」，制訂符合社會公義的審核機制，實踐責任金融精神。

## 力挺中小企業

星展台灣力挺中小企業，截至2017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



## 永續金融

星展台灣提供新創重點產業包括綠能產業相關優惠方案，截至2017年底，共承作437件，協助帶動產業發展。2017年結合中小企業信用保證基金，承作「台灣好漁」及「以立」等2件社會企業貸款案，協助其擴大營運規模，帶動養殖、環保、觀光等產業發展，進而改善偏遠地區經濟與教育問題，並為台灣自然生態及環境帶來正面改變。

2017年  
優惠方案

**437** 件

## 永續供應鏈

星展台灣積極響應綠色採購，優先採購具節能、綠建材、環保標章或碳足跡標籤的產品，2017年綠色採購金額已逾新台幣3,250萬。我們亦將供應鏈道德行為守則納入採購合約，截至2017年底已共有282家供應商簽署(占78.3%)。

2017年

綠色採購金額  
**3,250** 萬

將供應鏈道德行為守則  
納入採購合約，

**282** 家供應商  
簽署

占 **78.3%**

## 環境永續

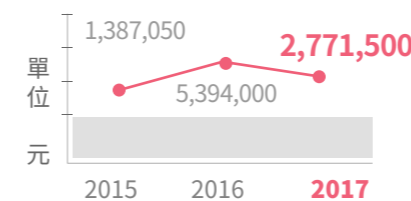


### 綠色服務

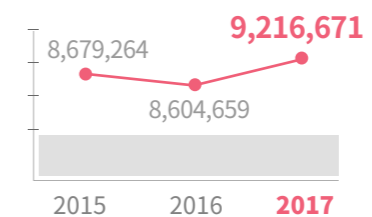
星展台灣致力數位金融創新的發展，不僅減少客戶往返銀行造成的能源消耗，也努力降低自身營運帶來的環境衝擊。我們積極推動數位化的服務，減少紙本印刷的資源消耗，打造更綠化與環保的行銷方式。每年可省下超過20萬張紙，並節省超過200萬元以上的印刷及作業成本，星展台灣期許在發展數位金融的同時，亦做到環境友善。



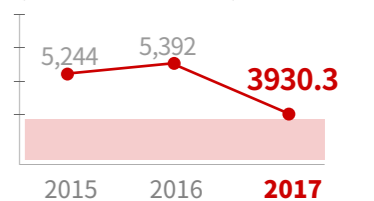
#### 投入空調設備汰換之金額



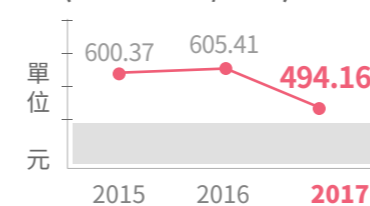
#### 年度用電量



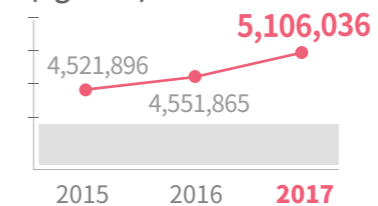
#### 用電密集度 (年度用電量/員工人數)



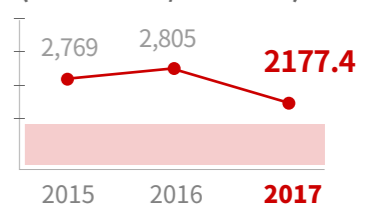
#### 用電密集度 (年度用電量/面積)



#### 二氧化碳排放當量 (kgCO2e)



#### 二氧化碳排放密集度 (年度碳排放量/員工人數)



\*為籌備原澳盛台灣個人金融及財富管理業務移轉，自2017年8月起新承租內湖後勤營運中心辦公空間，並在12月完成業務移轉後新增8間分行營運空間故整體用電量增加，但因節能有成效用電密集度與二氧化碳排放密集度皆顯著下降。



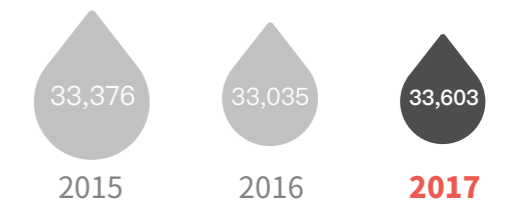
#### 星展台灣總部/內湖後勤營運中心

	紙張使用	報章雜誌	鋁製品
2015	18,693	14,489	591
2016	25,875	13,312	643
2017	21,222	14,143	1,246
	塑膠	一般垃圾	
2015	1,217	41,365	
2016	1,592	54,879	
2017	1,630	47,289	

\*單位為公斤

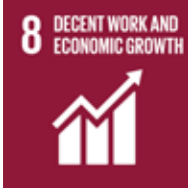


#### 年度用水量(度)



#### 用水密集度(年度用水電量/員工人數)





## 公益推動

星展台灣長期以「陪伴社會企業成長」作為公益主軸，結合銀行核心業務及職業專業，並透過「提倡」、「培育」、「整合」三大面向，全方位協助社會企業夥伴成長茁壯，以期能共創美好且共融的社會。

### 【倡議】持續推廣社會企業的認知度

#### 星展社企伸展台

2017年藉由「星展社企伸展台」活動中創新多元的行銷模式，提升社會企業知名度。

- 邀請12位來自不同領域名人介紹12家精選社企，透過名人的社群媒體影響力，增進社企認知度與品牌知名度。
- 以幽默趣味性的內容增加吸引力與討論度，並透過社群傳播及網路廣告積極宣傳，像是：社企伸展台專屬網站、文創區（華山及四四南村）舉辦社企攝影展，並且發行社企雜誌。

#### 多元宣傳管道

- 透過Facebook粉絲專頁以及LINE官方帳號，分享社企訊息。
- 邀請媒體參與「亞洲社會企業高峰會」等社企活動，以增進社企議題的媒體曝光。
- 與聯合報系願景工程合作舉辦第二屆《社企大調查》探討「大眾對社企認知度」及「台灣社企現況」。

### 【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」

星展銀行為台灣首家提供社會企業專屬帳戶服務的銀行，至2017年已有22間社企開戶。2016年星展台灣與中小企業信用保證基金合作，提供社企專屬貸款，至2017年底已有4間社企參與。

#### 高階主管親身投入，輔導社企成長

2017年由星展台灣總經理及15位一級主管認養12家社會企業，透過開立專業課程與社企夥伴分享實務經驗。

#### 善用企業資源及獎勵計畫，全力育成社會企業

- 星展基金會「2017社企發展計畫」，台灣共有四家社會企業「鮮乳坊」、「俠客數位科技」、「蜂和蜜」及「元沛農坊」獲得新幣4萬到16萬(約新台幣 92 萬到 368萬)不等的發展基金，鼓勵社企運用創新商業模式解決社會問題。
- 持續贊助「台北社企星展小棧」，截至2017年底已有超過1,175名的參加者，並育成2家新創社企。

#### 贊助社企流國際論壇

持續贊助社會企業國際論壇，分享社企洞察及經驗。2017年以「為明日開路，社會企業的10堂課」為主題，活動總計超過1,500人參與。



董事總經理陳亮丞與鮮乳坊營運長第一次見面，討論財務問題

### 【整合】將社會企業整合於星展的企業文化中



#### 「星展企業志工服務(People of Purpose)」

志工服務是星展台灣扶持社會企業的主要重點之一，我們根據不同部門的需求，積極規劃在地志工活動並進行內部推廣。2017年共有721位志工一同參與，貢獻約8,544小時，整體貢獻時數較2016年成長2%。



### 2017年榮譽與獎項

01  
《亞洲銀行及財金》雜誌

年度最佳CSR銀牌獎



02  
CEPI

最佳企業社會責任獎





## 優秀雇主

星展台灣承諾將以未來導向的人力與員工發展規劃，協助員工發揮所長，創造團隊綜效，提升星展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；星展台灣也致力於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，穩健落實企業永續的承諾。

### 員工人數

總員工人數



員工總數  
(依性別區分)

正式員工人數

非典型員工人數\*

	2015		2016		2017	
	女	男	女	男	女	男
總員工人數	1,682		1,639		2,345	
員工總數 (依性別區分)	1,078	605	1,060	579	1,555	790
正式員工人數	1,062	593	1,046	573	1,533	783
非典型員工人數*	16	11	14	6	22	7

\*非典型僱用:包含時薪、兼職、約聘、派遣、外包人員等

2017



歲數級距	30 以下	31-49	50 以上
新進員工數	139	484	43
比例	21%	73%	6%

離職員工數	50	115	12
比例	28%	65%	7%

2017



歲數級距	30 以下	31-49	50 以上
新進員工數	84	240	18
比例	25%	70%	5%

離職員工數	29	90	11
比例	22%	69%	8%

員工訓練  
金額



13,735  
新台幣仟元

員工訓練  
總時數



66,857  
小時

平均每人每年  
接受訓練時數



28.5  
小時

平均每人訓練  
花費金額



5.86  
新台幣仟元

## 員工關懷與發展

星展台灣建立全面員工關懷計畫 DBS Cares，以「真心感謝、用心關懷」精神，貢獻肯定與讚揚 (Recognition & Celebration)、身心健康促進(Health & Wellness)及家庭照顧(Family)為關懷計畫主軸為員工打造「幸福」職場。2017年共有106個職缺由內部同仁轉調擔任，透過同仁轉調比率為31%。

## 員工凝聚力

2017年，星展台灣的員工凝聚力分數已達到92分位，不僅高於星展集團各國總平均分數10分位，亦高於整體亞太區最佳雇主企業的總平均分17分位，也高於全球雇主總平均29分位。

	2015	2016	2017
星展台灣成績	4.61 (86%)	86%	92%
星展集團成績	4.39	81%	82%

## 薪酬水準

星展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。2017年員工薪資福利費用約31億4千萬元，較2016年的30億7千萬元提高2.4%。

2017

管理階層



0.86



1

一般人員



0.93



1

## 2017年榮譽與獎項

01

台灣企業永續獎  
人才發展獎



02

《遠見》企業社會責任獎  
幸福企業組楷模獎



03

怡安翰威特 Aon Hewitt  
台灣區卓越雇主獎



04

怡安翰威特 Aon Hewitt  
最佳致力提升員工敬業度雇主

