

2012-12-03

星展銀行獲選為亞洲最佳銀行

持續貫徹發展策略，朝亞洲首選銀行大步邁進

台北 (2012 年 12 月 3 日) - 星展銀行在《銀行家雜誌》(The Banker) 年度最佳銀行評選中，榮獲「亞洲最佳銀行」的殊榮。

此項榮耀是對星展穩健成長的直接肯定，星展徹底落實發展策略，迅速成為亞洲銀行的領導者。

《銀行家雜誌》亞洲編輯 Jane Cooper 指出，去年星展持續穩健成長，朝著其願景，也就是成為擁有完整網絡據點的亞洲銀行的方向前進。星展在亞洲逐漸脫穎而出，成為銀行業重要參與者，在這同時因為金融危機爆發，以及全球經濟情勢不佳，使得許多全球性的銀行重新思考在亞洲的發展策略。星展在拓展亞洲業務規模之際，亞洲地區未來成長前景正逐漸被看好，過去一年，星展持續強化其亞洲定位並且把握未來成長契機。

在 2010 年 2 月確認策略重點後，星展連續 11 季交出亮麗成績，今年前 9 個月淨利創新高，來到 26 億新幣。另外在 2011 年，星展獲利為 30.35 億新幣，創歷史新高，成為第一家獲利突破 30 億新幣的銀行，同時是第二家突破 30 億新幣關卡的新加坡上市公司（第一家為 Sing Tel）。星展股東權益報酬率則由 2009 年的 8.4%，成長至 2012 年第三季的 11.7%。

目前，星展在亞洲 15 個市場擁有超過 200 個分行網絡，同時在三大成長主軸市場持續擴大營運規模，這三個主軸市場包括大中華、東南亞及南亞。星展同時在中小企業、財富管理、環球金融交易服務及金融市場等業務方面持續成長。過去兩年，星展快速掌握亞洲成長契機，舉例來說，因為策略靈活運用，2011 年星展在境外人民幣業務方面，以及今年在亞洲固定收益方面的市佔率均大幅成長。

此外星展將客戶置於銀行體驗的核心，為了協助發展客戶至上及以客為尊的企業文化，星展在 2010 年設立客戶體驗委員會 (Customer Experience Council)，由集團執行總裁高博德 (Piyush Gupta) 擔任主席，推動星展策略性服務計畫，事前預期並重視客戶在服務方面的需求。此外，星展也實施集中流程

改善計畫，目標為授權所有同仁，不論在那個主要市場均主動改善客戶體驗。在過去三年來，星展已經完成超過 170 個服務改善專案。

在內部員工方面，根據獨立員工參與度調查（蓋洛普 Q12）顯示，星展因為持續推動以人為核心的文化，過去三年員工參與度大幅提升。在 2012 年，星展整體員工參與度分數，在蓋洛普調查中位居所有公司的前 10%，同時亦位居銀行與保險業的 10%。此表現與 2009 年相比有大幅度的改善，根據 2009 年蓋洛普調查，在所有公司中，星展表現優於 70% 的公司，另外優於 60% 的銀行及保險業。

高博德表示，星展很榮幸獲選為亞洲最佳銀行，這是對星展策略奏效的直接肯定，而星展強勁財務表現亦證明我們徹底執行策略的能力。過去三年，星展持續進行投資以推動業務成長及強化能力，再加上星展的強健資本及流動性、穩健信用評等、對亞洲市場的洞悉能力，使星展能成為具領導地位的亞洲銀行。能夠連續四年獲選為亞洲最安全銀行，以及今天被認可為亞洲最佳銀行，對我們來說是項殊榮。

星展在亞洲地區的業務表現亦得到其他權威雜誌的認同。星展最近獲《Asia Risk》評選為亞洲（日本除外）「最佳衍生性商品銀行」，這也是第一家亞洲銀行獲此殊榮；今年星展私人銀行亦獲《Private Banker International》評選為東南亞「傑出私人銀行」；星展現金管理業務則在《Asiamoney》現金管理調查中，獲企業客戶評選為前五大亞太區現金管理銀行；此外星展持續在安全性及實力方面獲得肯定，《Asian Banker》將星展評選為「新加坡最強健的銀行」，以及「亞太區前十大銀行」；此外《Global Finance》自 2009 年至 2012 年將星展評選為「亞洲最安全銀行」。