2023 星展銀行（台灣）
永續報告書

From Ambition to *Action*

Building a Sustainable Advantage

目錄

總經理的話

總經理的話 4

關於星展銀行（台灣）

關於星展銀行（台灣） 5
永續績效亮點 6
榮譽與肯定 6

1 永續治理

1.1 星展銀行（台灣）的永續策略：三大永續主軸 8
1.2 利害關係人議合方針與重大主題分析 9
1.3 公司治理 12
1.4 風險管理 15

2 負責任的銀行

2.1 責任金融 17
2.2 低碳轉型 21
2.3 普惠金融與數位創新 28

3 負責任的企業營運

3.1 職場人權與多元平等 31
3.2 友善健康職場 32
3.3 低碳營運 39
3.4 永續採購 40
3.5 網路安全與資訊韌性 41
3.6 數據保護 43
3.7 金融犯罪防制 44
3.8 顧客體驗與公平待客 45

4 創造超越銀行業的影響力

4.1 以商業力量解決社會及環境問題 48
4.2 投入資源發揮社區影響力 49
4.3 員工志工 51

附錄

GRI 內容索引 52
SASB 索引表 57
TCFD 索引表 59
查證聲明書 60

關於本報告書

報告時間與範疇

本報告書係星展（台灣）商業銀行股份有限公司為核心範疇，揭露 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）本公司在經濟、社會、環境等各面向之績效與表現，惟部分氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 與責任金融授信內容涵蓋新加坡商星展銀行台北分行、環境面溫室氣體排放數據則尚未包含原花旗 (台灣) 銀行分行據點。星展銀行 (台灣) 原先採取一年發行永續報告書，一年發行 ESG 績效摘要的形式自發性揭露公司的永續資訊。自 2023 年度開始，每年編制永續報告書並公開揭露，上一版本永續報告書發行時間為 2022 年 9 月。

本報告書中所稱「九大產業」係指星展集團依據溫室氣體排放強度及產業減碳轉型機會所辨識之九項產業，包含能源、石油與天然氣、汽車、鋼鐵、航空、不動產、海運、食品與農企產業以及化學業。

報告編製原則

本報告書經由永續委員會審查並簽署同時呈報星展 (台灣) 總經理核准並參照下列準則編撰：金融穩定委員會（Financial Stability Board）擬定之《氣候相關財務揭露建議（Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures，以下簡稱「TCFD」）》、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board ，以下簡稱「SASB」）準則、全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）永續性報告準則（以下簡稱 GRI Standards）、本國銀行氣候風險財務揭露指引、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法及上市上櫃公司永續實務守則。

聯絡資訊

星展銀行（台灣）集團推廣策略暨傳訊處
地址：台北市信義區松仁路 36 號 15 樓
電話：+886 2 6612 8896
傳真：+886 2 6638 0027
網址：www.dbs.com.tw

總經理的話

2023 年對星展銀行（台灣）而言，是極為關鍵的一年，不僅是我們來台經營四十周年，更是我們成功完成與花旗（台灣）銀行消費金融業務整併，躍升為台灣最大外商銀行的重要時刻。這個里程碑意味著我們更進一步深耕台灣市場的承諾與發展，隨著業務擴展，我們肩負的企業社會責任亦日益加大。近年來，全球地緣政治動盪與通貨膨脹加劇，帶來經濟上的挑戰；另一方面，我們也看到氣候變遷對經濟和社會帶來的影響日益明顯，尤其是對貧困人口的影響更為嚴峻，這一系列挑戰考驗各界推動永續發展的智慧與決心。星展銀行（台灣）秉持著「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」三大永續主軸，積極促進永續發展目標。

負責任的銀行

我們將永續精神納入投融資業務，除了透過 ESG 盡職調查管控相關風險之外，也將企業客戶的資金需求與永續結合，提供永續連結貸款、綠色授信，並且開啟台灣金融業先河，首創藍色貸款，支持客戶水資源永續、海洋資源永續所需之營運資金。截至 2023 年底，永續相關融資有效額度已達新台幣 752 億元。此外，作為台灣中小企業與社會企業的長期夥伴，我們透過提供各項數位化服務與「社會企業專屬帳戶（SE Banking Package）」，支持中小企業與社會企業之發展。

負責任的企業營運

星展銀行（台灣）持續將環境與社會友善的考量納入日常營運之中，響應綠色採購，將永續經營採購原則、供應鏈道德行為守則納入採購合約。另外，2023 年台灣營運已達 100% 碳中和（不含原花旗辦公室），積極推動全面運用再生能源，更積極盤點合併花旗（台灣）消費金融業務後大幅成長的營運據點，進一步設定再生能源運用範圍暨目標。另一方面，我們視員工為公司最珍貴的資產，考量近年因通膨導致生活成本上升，在 2024 年初星展銀行（台灣）也對基層員工發放新台幣 1.7 萬元的一次性獎金，未來更將落實多元、平等與包容的企業文化，提升人才永續競爭力。

創造超越銀行業的影響力

星展銀行（台灣）長期陪伴社會企業與中小企業成長，每年透過獎勵金計畫支持他們，並在 2023 年推出「星展基金會影響力共好圈」，提供社會企業與中小企業交流與培育資源，提升營運能力。為了更深入回饋所在社區，2023 年我們也進一步與台灣原聲教育協會合作，讓南投的孩子能夠享有公平的教育機會；同時與愛長照攜手，透過專業團隊與資料庫提供照護諮詢建議，降低家庭照顧者與長者的心理壓力；與玩轉學校共同開發防治霸凌的桌遊，培養孩子學科以外的核心素養以及同理心。此外，我們也持續與食物銀行合作，解決剩食議題，並協助在花蓮建立大型倉儲，2023 年我們共創造近 70 萬公斤的食物影響力。

星展集團更承諾未來 10 年將挹注新加坡幣 10 億元（約新台幣 240 億元）推動社會共融，希望能「照亮當下，點亮未來」，首先提供弱勢族群日常生活所需，例如食物和住所等，其次是結合金融本業，推動普惠金融。我們將持續攜手客戶與各界合作夥伴，發揮企業協力、擘劃更多創新金融產品與服務以推動永續，致力成為讓世界更美好的最佳銀行。

關於星展銀行（台灣）

公司名稱：星展（台灣）商業銀行股份有限公司
成立日期：2011 年 9 月 9 日於台灣核准設立，並於 2012 年 1 月 1 日正式營運
地址：臺北市信義區松仁路 32、36 號 15、17 樓
資本額：842.5 億
資產總額：超過 8,765.1 億
員工人數：5,433 人
產業別：金融銀行業

星展集團是亞洲領先的金融服務集團，業務遍及 19 個市場。星展集團總部設於新加坡並於當地上市，積極開拓亞洲三大成長區域，即大中華、東南亞和南亞地區。星展集團資本充裕，所取得的 AA- 和 Aa1 信貸等級為全球銀行業最高評級。

星展集團於全球金融業的領導地位屢獲肯定，榮獲《環球金融雜誌》與《歐元雜誌》「全球最佳銀行」以及《銀行家雜誌》「年度全球最佳銀行」殊榮。作為數位金融創新先驅，星展集團率先以數位科技形塑未來銀行樣貌，贏得《歐元雜誌》「全球最佳數位銀行」及《銀行家雜誌》「最佳創新數位銀行」肯定。此外，星展集團亦於 2009 至 2023 年連續 15 年被《環球金融雜誌》評選為「亞洲最安全銀行」。

星展集團於 2016 年 10 月宣布收購澳盛銀行在台灣、新加坡、香港、中國大陸和印尼等五市場的個人金融及財富管理業務，並於 2017 年 12 月完成台灣市場的業務移轉。更於 2022 年 1 月宣布併購花旗（台灣）消費金融業務，並於 2023 年 8 月完成整併。截至 2023 年底，星展銀行（台灣）於全台共有 76 處營運據點 (含總行、72 家消金分行、2 家因應業務所設立之作業單位 - 內湖科學園區分行與國際金融業務分行、以及信託業務專責部門)。

台灣為核心六大市場之一，星展集團將持續投資台灣，提供在地且即時的金融服務，引進最先進、創新的金融產品，致力協助顧客掌握先機。展望未來，星展銀行（台灣）將持續深耕台灣市場，並培養在地人才、並透過自身於業界的影響力推動永續，落實「生活隨興，星展隨行」的願景。

永續績效亮點

負責任的銀行 (Responsible Banking)

永續相關融資有效額度達
新台幣 752 億 元

中小企業放款餘額達
新台幣 236 億 元

2023 年 7 月
啟用進階版
ESG 風險評估問卷 (ERQ)
實施內部 ESG 風險評分 (ERS)

負責任的企業營運 (Responsible Business Practices)

員工凝聚力
94%

員工訓練總時數
176,338 小時

綠色採購金額 2023 年達新台幣 2.5 億，
較前一年度增加 127%

創造超越銀行業的影響力 (Impact Beyond Banking)

志工投入總時數 16,270 小時，
受益人數達 5,369 人

購買社企商品與服務金額
新台幣 1,148 萬 元

投入社區活動金額
新台幣近 5,000 萬 元

榮譽與肯定

星展銀行（台灣）獲獎

獎項名稱	頒獎單位
綜合績效外商組首獎	遠見雜誌 CSR 暨 ESG 企業社會責任獎
台灣十大永續典範外商企業獎	台灣企業永續獎
Best Blue Loan - Taiwan	The Asset Country Awards for Sustainable Finance
最佳永續經營獎	卓越雜誌
最佳公益推動獎	財訊雜誌
外商組第六名	天下雜誌 天下永續公民獎

星展集團獎項、指數與外部 ESG 評比

名稱	單位
彭博性別平等指數 (2018-2023)	彭博
富時發達市場社會責任指數	富時羅素
標普永續年鑑	標普全球
全球最佳企業社會責任銀行	歐元雜誌

1

永續治理

良好的公司治理是星展銀行（台灣）的永續發展基石。我們強調透明、誠信與責任，確保業務營運符合最高的道德與法規標準。通過強化的風險管理與內部控制，我們致力與主要利害關係人，建立長期的信任關係。

1.1 星展銀行（台灣）的永續策略：三大永續主軸

星展集團生於亞洲、長於亞洲，迄今已陪伴亞洲重要產業發展逾半世紀，透過多項突破性創舉， 顛覆銀行產業面貌。展望邁向下一階段的核心策略，星展銀行（台灣）依循集團之策略，開展三大永續主軸：

負責任的銀行

(Responsible Banking)

星展銀行（台灣）致力支持客戶邁向低碳轉型，增加他們獲得 ESG 投資的機會，並提供客製化的解決方案，協助其永續發展。

負責任的企業營運

(Responsible Business Practices)

星展銀行（台灣）持續將環境與社會友善的考量納入日常營運之中。

創造超越銀行業的影響力

(Impact Beyond Banking)

星展銀行（台灣）致力陪伴具三重基線 (Triple Bottom Line) 的企業成長，並支持社會公益，擴大對社會的正面影響力，開創更共融的未來。

星展銀行（台灣）將永續發展視為價值推動的重要因素，除了增強我們對氣候與 ESG 風險的韌性，亦帶來新的商業機會，並加強我們與利害關係人的信任。針對三大永續主軸，我們設定績效評估指標與目標，並將在本報告書的後續章節中說明我們的管理方法、行動與績效。

1.2 利害關係人議合方針與重大主題分析

利害關係人辨識結果

星展銀行（台灣）依循星展集團所鑑別出的利害關係人並結合台灣實務情形，彙整出五類利害關係人，並持續與主要利害關係人進行議合與溝通，如下表：

利害關係人	溝通管道 / 方式 / 頻率	2023 年度溝通實績	關注議題	回應章節
母公司	• 每季召開永續委員會 • 定期及不定期溝通母公司與台灣主管機關相關要求的政策差異 • 配合星展集團營運發展策略，參與相關會議	• 透過每季永續委員會會議，與母公司報告星展銀行（台灣）的永續策略、行動方針以及永續績效 • 定期向母公司報告星展銀行（台灣）有無違反法令之情事 • 由各部門定期向母公司呈報星展銀行（台灣）之財務狀況、業務績效、風險管理、市場機會、策略規劃、技術創新運用、重大主題相關管理措施等進展	• 公司治理與誠信經營 • 人才吸引、留任與發展 • 數據保護 • 金融犯罪防制 • 網路安全與資訊韌性 • 氣候變遷 • 普惠金融	• 1.3 公司治理 • 2.1 責任金融 • 2.2 低碳轉型 • 2.3 普惠金融與數位創新 • 3.1 職場人權與多元平等 • 3.2 友善健康職場 • 3.3 低碳營運 • 3.5 網路安全與資訊韌性 • 3.6 數據保護 • 3.7 金融犯罪防制
員工	• 每日進行分行線上晨會 • 每月進行企業工會會議 • 每季舉辦線上員工大會與勞資會議 • 每年定期進行 My Voice 員工凝聚力調查 • 不定期發放員工體驗調查問卷與花旗 (台灣) 消費金融合併前 / 後意見調查（Integration Pulse Check） • 提供員工意見反應平台與 e-learning 數位學習平台	• 2023 年度進行 4 場勞資會議 • 2023 年度共回收 1,976 份 My Voice 員工凝聚力調查問卷 • 2023 年度舉辦 2 次花旗 (台灣) 消費金融合併前 / 後意見調查（Integration Pulse Check），共回收 3,355 份員工意見回饋問卷 • 完成花旗消費金融業務整併後的兩個月內，針對合併後近 3,000 位新進同仁舉辦 14 場大型教育訓練	• 人才吸引、留任與發展 • 人權與多元包容 • 員工參與文化	• 3.1 職場人權與多元平等 • 3.2 友善健康職場
客戶	• 設置星展 i 客服、24 小時客服專線與線上意見回饋表 • 每年定期進行客戶滿意度調查 • 不定期舉辦主題研討會邀請客戶參加	• 2023 年中小企業銀行客戶滿意度調查 (Aon Survey) 分數達歷史新高 4.68，已連續 6 年提升 • 2023 年消費金融客戶忠誠度調查分數達 4.41，較 2022 年提升 • 合併花旗 (台灣) 消費金融前，近 17 萬名原花旗客戶在星展數位平台 digibank / Card+ 上完成預先註冊	• 網路安全與資訊韌性 • 數據保護 • 顧客體驗與公平待客	• 3.5 網路安全與資訊韌性 • 3.6 數據保護 • 3.8 顧客體驗與公平待客
社會	• 每年定期與公益團體及非營利組織合作，舉辦志工活動 • 每年定期舉辦亞洲商業影響力大獎、共同策動亞太社會創新高峰會等重要社創活動	• 2023 年志工服務總時數達 16,270 小時，受益人數達 5,369 人 • 2023 年度亞洲商業影響力大獎共兩家台灣企業獲獎，分別為「鉅田潔淨」及「綠藤生機」	• 普惠金融 • 創造超越銀行業的影響力	• 2.3 普惠金融與數位創新 • 4 創造超越銀行業的影響力
主管機關[1]	• 每月依主管機關要求彙整經營數據與公告營收，並提供主管機關報表 • 每年配合進行主管機關評鑑作業 • 配合相關主管機關檢查提供資料 • 不定期參與相關政策研討會與座談會	• 依循主管機關規定定期公布財報、年報、永續報告書、TCFD 報告書等 • 配合主管機關之監理及查核提供相關資訊 • 參與主管機關與相關單位舉辦之座談會、說明會與訓練 • 2023 年度針對合併花旗（台灣）消費金融業務，向銀行局長官報告相關進度及擬定措施	• 金融犯罪防制 • 網路安全與資訊韌性 • 數據保護 • 責任金融 • 普惠金融 • 氣候變遷	• 2.1 責任金融 • 2.2 低碳轉型 • 2.3 普惠金融與數位創新 • 3.3 低碳營運 • 3.5 網路安全與資訊韌性 • 3.6 數據保護 • 3.7 金融犯罪防制

[1] 主管機關包含金融研訓院等周邊單位

重大主題鑑別流程

檢視與鑑別

- 以星展集團 2023 年之重大主題 -ESG 優先策略主題 (Strategic ESG Priorities) 及 ESG 基本主題 (ESG Fundamentals) 為主要依據，星展銀行 (台灣) 考量台灣市場發展與實務狀況，經過內部討論及專家建議後彙總出本年度重大主題清單。(請見右表)
- 相較於集團，我們於重大主題清單中新增「責任金融」、「公司治理與誠信經營」以及「風險管理」；將原先的「多元、平等、包容」及「人權」合併為「人權與多元包容」，「員工志工服務」及「支持社會企業與社區發展」合併為「創造超越銀行業的影響力」；我們也將「公平待客」更名並擴大為「顧客體驗與公平待客」；另外，考量我們的稅務政策與治理皆遵循星展集團，因此將此主題「稅務治理」移除重大主題清單。

主題排序

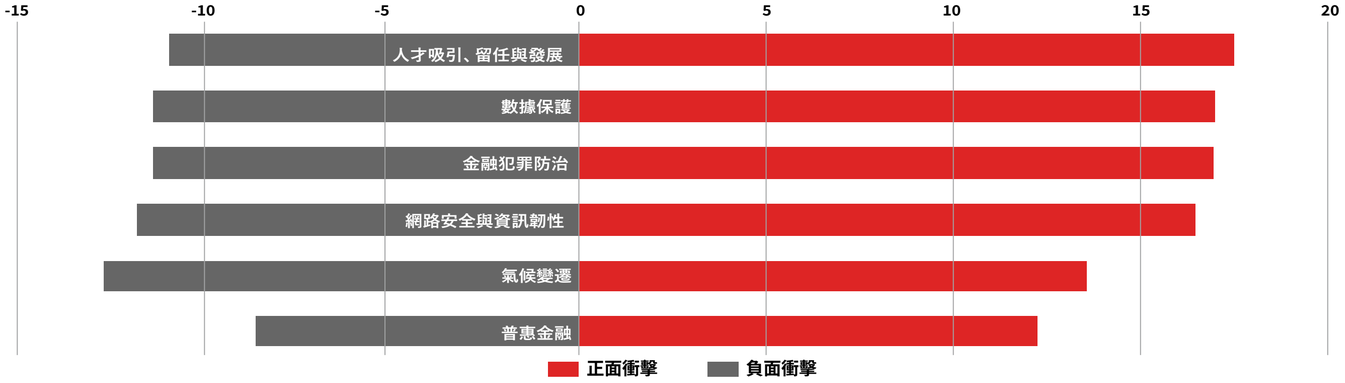
- 由高階主管針對六個 ESG 優先策略主題評估各主題對環境、經濟與人群造成的正負面衝擊程度及發生可能性討論清單中主題的重大性排序。

主題確認

- 以上述六個 ESG 優先策略主題作為本次報告書編撰之依據，並將 ESG 優先策略主題之排序結果，連同本年度永續報告書上呈至永續委員會簽核 [2]。

以星展集團 2023 年度 ESG 優先策略主題為基礎，依衝擊程度大小由高階主管評估影響程度及發生可能性 (程度最小為 1 分，最大為 5 分)，將影響程度及發生可能性結果相乘後加總正向及負向的衝擊，依循衝擊程度排序以下星展銀行（台灣）2023 年度重大主題：

重大主題之正負衝擊評估



星展銀行 (台灣)2023 年度重大主題清單

ESG 優先策略主題 (Strategic ESG Priorities)

ESG 優先策略主題為星展集團永續策略的焦點，代表與星展集團業務最為相關的風險與機會的重大主題，同時亦為星展集團能對永續發展產生最大積極影響的主題。

人才吸引、留任與發展	網路安全與資訊韌性
數據保護	氣候變遷
金融犯罪防制	普惠金融

ESG 基本主題 (ESG Fundamentals)

ESG 基本主題為星展集團永續發展策略的基石，支撐我們長期價值創造的能力，確保我們作為一家負責任和永續經營的企業。

人權與多元包容	永續採購
員工參與文化	責任金融
創造超越銀行業的影響力	公司治理與誠信經營
顧客體驗與公平待客	風險管理
低碳營運	

[2] 相較於前一本於 2021 年發布之永續報告書，由於 2023 年度星展集團重大主題鑑別方法更新，如上述將重大主題清單分類為 ESG 優先策略主題與 ESG 基本主題，因此兩年度之間重大主題的差異較大。

主題	對經濟 / 環境 / 人群衝擊說明	價值鏈衝擊對象：母公司	員工	客戶	社會	主管機關	管理措施與因應行動（對應章節）	2023 年執行績效	對應 GRI、SASB 指標
人才吸引、留任與發展	正面：公司重視員工薪酬福利、人才培育與賦能，制定合理制度有利於吸引留任優秀人才。多元教育訓練亦提升人才效益，優化服務效率與品質，增強市場競爭優勢。 負面：若忽視薪酬福利及培訓可能造成人才流失，影響服務品質及客戶滿意度，降低競爭力。	●	●	●			3.2.2 人才吸引、留任與發展	• 截至 2023 年底，共聘僱 46 名身心障礙員工 • 連續六年被亞洲權威人力資源刊物《HR Asia》評選為「台灣最佳雇主獎」得主 • 員工教育訓練總時數 176,338 小時 • 2023 年員工凝聚力調查結果，凝聚力達到 94%	GRI2-7、2-8 401-1、404-1~3、405-2
數據保護	正面：公司謹慎管理個人資料流通及存取權限，確保金融服務安全性，降低外洩風險。 負面：若未明確控管資料流通及存取權限，可能導致非相關人員接觸機敏資料或客戶隱私，危及企業形象及營運，影響客戶滿意度及信賴度，並可能引發訴訟。	●	●	●	●	●	3.6 數據保護	• 2023 年無發生與個人資料相關之重大個資事件	GRI418-1、FN-CF/CB 230a.1
金融犯罪防制	正面：公司致力於金融犯罪防制，確保合法運營，防範洗錢、詐騙及打擊資恐，提升利害關係人信賴度與投資意願，樹立良好品牌形象。 負面：若未落實防制措施可能導致不當資金往來，違法裁罰，損害客戶關係與誠信經營，並降低投資與合作意願。	●		●	●	●	3.7 金融犯罪防制	• 2023 年度成功防阻詐騙金額達新台幣 3,787,000 元 • 2023 年度金融犯罪防制相關教育訓練時數 5,198 小時	GRI2-23~27 GRI205-2
網路安全與資訊韌性	正面：公司規劃、監控、執行資訊安全管理作業，並定期舉辦資安教育訓練，強化資安風險控管，有助於維護內部系統效率、金融市場穩定，降低外部駭客攻擊影響。 負面：若安全機制不足或教育不足，員工意識淡薄可能導致外部駭客攻擊與金融服務中斷，進而損害聲譽與客戶權益，甚至引發訴訟及客戶流失。	●	●	●		●	3.5 網路安全與資訊韌性	• 完成多因子登入、微分割導入系統等重點項目，以提升網路安全 • 2023 年度進行 12 次社交工程演練 • 2023 年度無發生重大資安風險事件	FN-CB 230a.2 FN-CF 230a.3
氣候變遷	正面：公司將氣候變遷納入管理實務、投融資活動、營運目標等層面，有助於評估氣候風險與機會，調整發展策略及財務影響，例如降低能源消耗、擴大氣候相關投融資規模，及提前調整資金配置等措施。 負面：若未納入氣候變遷管理，可能導致能源消耗上升、營運成本增加，且無法把握氣候機會，增加損失風險。	●	●	●	●	●	1.3.2 永續治理 2.1 責任金融 2.2 低碳轉型 3.3 低碳營運	• 為持續提升氣候與 ESG 風險管理能力，2023 年度啟用進階版 ESG 風險問卷 (ERQ) • 截止至 2023 年底，永續相關融資放款餘額 [3] 達到新台幣 203 億元	GRI201-2、305-1~5
普惠金融	正面：公司重視金融包容性，針對弱勢族群需求制定友善政策，推出相關商品及服務，提升企業形象、發揮正向社會影響力。 負面：若未重視金融包容性，如未推出無障礙金融服務，使弱勢族群辦理業務時受阻，可能降低企業形象、客戶滿意度及信賴度。	●		●	●	●	2.3 普惠金融與數位創新	• 截至 2023 年底，星展銀行（台灣）對中小企業的業務放款餘額達新台幣 236 億元，佔所有外商銀行承作總額的 42% • 2023 年度與均一平台教育基金會合作建置「理財素養」專區，產出逾 50 支國高中生金融理財影片， 2023 年度實際受惠學員共 5 萬 3000 名	GRI203-2 FN-CB 240 a.1 FN-CB 240 a.4

[3] 係星展銀行（台灣）及新加坡商星展銀行台北分行合計，包含永續連結貸款、綠色能源貸款及藍色貸款。

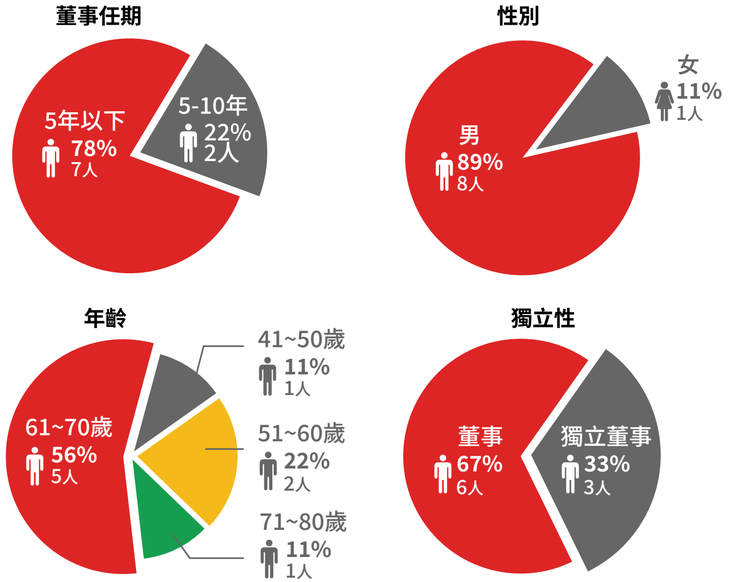
1.3 公司治理

良好的董事會治理和健全監督功能對推動企業長期價值至關重要，星展銀行（台灣）遵循星展集團的公司治理策略，以高規格治理原則落實在地治理制度，並由董事會最終負責銀行的發展和永續發展策略。透過嚴謹的企業治理架構和有效的董事會運作，展現穩健與安全的營運，善盡身為亞洲最安全銀行的使命與責任。

1.3.1 董事會運作與組成

董事會為星展銀行（台灣）的最高治理單位，負責監督本行業務及日常營運之管理機制，並透過董事會授權成立之各功能性委員會就各專門領域進行監督管理。我們設置總經理 1 人，秉承董事會之決議，依據業務及內部人之持股情形、董事會議事辦法、獨立董事職責範疇規則與公司審計委員會等相關規範，管理銀行營運。董事會定期召開，2023 年共召開 8 次董事會，成員出席率為 98.61%，相關重大決策皆揭露於公司年報「股東會及董事會之重要決議」。

董事會組成如下：
圖示呈現組成比例（董事任期、性別、年齡、獨立性）



- 詳細董事會名單請參年報「董事、總經理、副總經理、協理、各部門、分支機構主管及顧問資料」。

審計委員會運作

為健全星展銀行 (台灣) 治理並強化董事會功能，董事會下設有審計委員會之功能性委員會。審計委員會由 3 位獨立董事組成，並訂有「審計委員會職責範疇暨議事規範」明定相關權責及議事準則，並由審計委員會召集人定期及不定期召開會議，以襄助董事會進行公司治理之監理。2023 年度共進行 6 次會議，成員參與率為 100%。

- 審計委員會運作情形資訊詳見年報「公司治理運作情形」。

董事會與功能性委員會績效評估

星展銀行（台灣）每年針對董事會及審計委員會進行績效評估作業，邀請每位董事填寫董事會績效自評問卷，並將評估結果呈報董事會。評估面向包括董事會組成與結構、公司目標與任務之掌握、提升董事會決策品質、內控制度、董事職責認知、董事之選任及持續進修、對公司營運之參與度、審計委員會功能等。2023 年度董事會績效評估作業於 2024 年 1 月完成，並將結果及董事回饋呈報至董事會。此外，本行亦已於 2024 年 3 月 13 日經董事會核准通過本行之「董事會績效評估辦法」，以作為本行進行董事會及功能性委員會績效評估之依據與標準。

董事專業能力建構

董事會每年定期依據國際公司治理之趨勢與發展需求規劃主題安排課程，包含風險管理、氣候變遷、資訊安全、公平待客、洗錢防制等相關議題之教育訓練，以強化董事會專業知識以及公司治理最新國際趨勢與發展。2023 年度董事教育訓練時數總計 81 小時，每位董事平均受訓時數 9 小時。

董事與經理人薪酬管理

就星展銀行 (台灣) 董事薪酬部份，除獨立董事外，其餘員工兼任董事均無另外支領董事報酬。獨立董事之酬金亦經董事會代行股東會核准通過。

- 關於星展銀行（台灣）董事與經理人薪酬管理政策與狀況，詳見年報「112 年度給付董事（含獨立董事）、總經理、副總經理及顧問等之酬金」。

1.3.2 永續治理

架構與權責

董事會

董事會為星展銀行（台灣）ESG 與氣候風險管理的最終負責單位，負責氣候與 ESG 相關政策與目標之指導、監督及管理，並考量所辨識出之氣候風險與機會制訂因應策略。台灣永續委員會每年至少一次向總經理及董事會呈報氣候與 ESG 相關策略執行狀況之最新進度與成效，並於需要時另外呈報，以確保我們具有適當之風險胃納及質化與量化的管理機制。2023 年董事會通過 5 件永續相關議案，包括氣候相關財務揭露報告書之準備及發布、《責任金融準則》修訂以納入 ESG 風險評估及評等方法，授信流程中導入 ESG 風險問卷 (ERQ) 及相關必要檢核、更新九大產業及制定相關產業指南、訂定監控指標並提請董事會授權信用風險委員會核准 ESG 風險監控指標等。

總經理

總經理秉承董事會之決議，得核准永續委員會主席之指派、協同永續委員會及集團永續委員會訂定之績效指標，並就 ESG 及氣候風險相關之重大議題進行指導與監督。

台灣永續委員會

台灣永續委員會於 2022 年成立，主席由總經理指派，其成員由各業務部門及後勤單位所指派之代表組成，每季至少開會一次。主要權責為督導氣候與 ESG 相關事務，訂定永續關鍵績效指標及目標，並與星展集團共同追蹤績效及成果。另外，我們亦設置兩大專責小組，包含「氣候相關財務揭露工作團隊」及「永續專責小組」，兩個小組需定期於季度會議向台灣永續委員會呈報工作進度 (「氣候相關財務揭露工作團隊」與「永續專責小組」之職掌請見組織圖。)

台灣永續委員會須定期向董事會呈報永續計畫（含氣候相關議題），並根據監管要求，於必要時向總經理報告面臨之環境風險及其管理情形，2023 年度已向董事會完成報告。針對包含氣候變遷在內之環境風險，台灣永續委員會除了定期檢視氣候風險管理政策及制度之有效性與執行情形，以及不同氣候情境下之因應策略的韌性，亦與星展集團永續委員會相互配合，協助星展集團永續委員會制訂集團層級之氣候策略方針，並落實於台灣。

1.3.3 誠信經營與法令遵循

誠信經營

我們重視誠信經營，董事及員工皆依循各項準則。星展銀行（台灣）設置公平待客與員工行為委員會，督導銀行公平待客及誠信經營事項，透過法務暨法令遵循處每季向董事會報告內部員工不當行為及懲處結果，確保公平待客與誠信經營的實踐。2023 年星展銀行（台灣）並無涉及任何貪腐及賄賂、舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為或其他違反誠信經營之情事，亦無相關法律訴訟及裁罰。

政策與行為準則

- 《星展銀行行為準則（Code of Conduct）》：藉以界定與客戶、商業夥伴以及股東相互之間相處、溝通的標準。嚴謹規定各項行為原則和標準，包括「職業操守」、「保密性」、「利益衝突」、「與客戶公平交易」、「舉報」等五項核心原則。其中包含星展銀行（台灣）處理與政府單位、私人組織及個人往來應遵守之規範，及反賄賂、反貪腐等要求，由管理團隊負責將其導入銀行業務活動中，要求全體員工確實遵行。
- 《董事行為準則（Code of Conduct for Board of Directors）》：要求董事執行職務時應秉持誠信原則、防止利益衝突、盡保密責任、禁止不公平交易等，董事執行職務時應盡善良管理人責任。
- 《星展銀行集團反貪腐與反賄賂政策（Anti-Bribery and Corruption Policy）》：我們遵循集團之反貪腐與反賄賂政策，包含風險評估、盡職調查、控制和監督、禮品與娛樂規範以及報告機制。透過明確的政策和標準，定義賄賂和貪污的形式，並禁止不當行為。

吹哨者制度 - 設置獨立調查單位

我們的行為準則中訂有「舉報」原則，對於竊盜、詐欺、貪腐、賄賂、利益衝突、財務報表詐欺、不法行為、不道德行為 (包含：性騷擾) 或嚴重違反政策等情事，任何人可以運用內部各種檢舉或申訴管道，包含 Speak Up 網頁、書面、電話或內外部電子郵件等方式，向內部獨立調查單位、各級主管、人力資源處及稽核處提出，且對檢舉人身分保密；或向我們與外部合作之獨立機構，所提供具保密性及匿名性之檢舉管道，透過獨立服務進行之檢舉內容，將提交給檢舉單位主管。

法令遵循

為確保符合相關金融法令及主管機關規定，星展銀行（台灣）設有法務暨法令遵循處，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並定期向各單位舉辦法令遵循相關教育訓練，如：新進員工法令遵循訓練、金融檢查常見缺失訓練等，2023 年法令遵循相關教育訓練累計參與人次 5,957 人，總訓練時數達 7,523 小時。

1.4 風險管理

星展銀行 (台灣) 透過完善的風險管理政策與架構，確保在各部門內識別和監控各種風險的一致性和結構性，進而更有效管理並減緩風險所帶來之衝擊。星展銀行（台灣）風險管理的最終負責單位為董事會，由審計委員會協助董事會監督及管理各類風險，定期檢討各類風險管理目標的妥適性，依外在經濟情勢及內部組織條件及營運狀況，適時隨銀行規模與業務範圍複雜度調整各類風險管理目標。董事會下亦授權設立信用風險委員會、市場暨流動性風險委員會及作業暨科技風險委員會[1]負責統籌及監督相關風險，並由資產與負債委員會負責資本適足之監督管理及審核，定期匯報至董事會及審計委員會。各類風險詳細的管理方針、目標、措施及胃納程度等請見年報風險管理章節。

2023 年度針對花旗（台灣）消費金融業務併購案之各類風險因應措施

風險類別	管理權責單位	2023 年度主要執行狀況與因應措施
信用風險	信用風險委員會	針對花旗（台灣）消費金融業務併購案，消費金融相關授信資產已完成整併，並於合併後依照現有資產組合管理之方式進行控管
作業風險	作業暨科技風險委員會	協助各單位進行花旗（台灣）消費金融業務合併案相關委外作業風險評估及新產品核准的相關流程
市場風險	市場暨流動性風險委員會	因應合併花旗（台灣）消費金融業務後的資產負債結構改變，進行市場風險的影響評估並訂定限額控管
流動風險	市場暨流動性風險委員會、資產負債委員會	因應合併花旗（台灣）消費金融業務後的資產負債結構改變，進行流動性風險的影響評估、行為假設修訂，據以修訂限額，以期達到資產負債配置最佳化

[1] 原「作業風險委員會」於 2024 年 3 月更名為「作業暨科技風險委員會」，以涵蓋科技風險管理的監督。

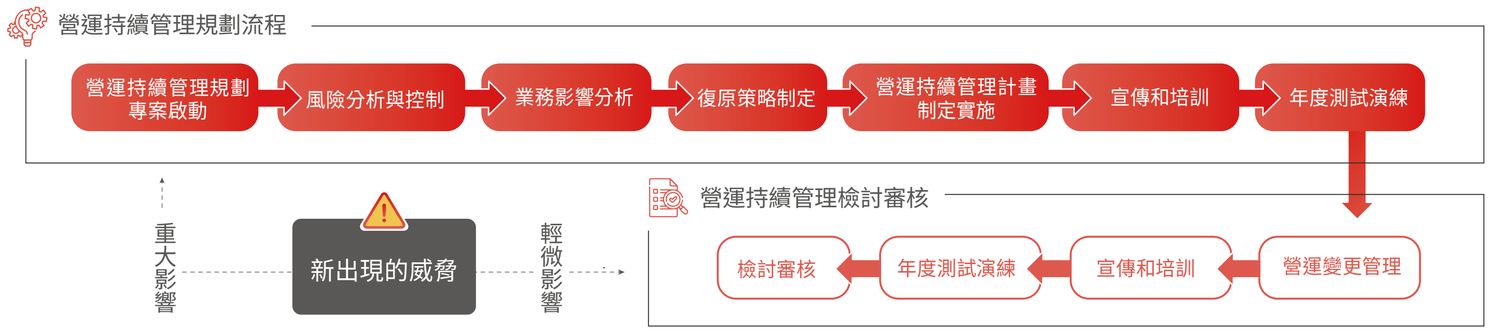
建立風險管理風氣與文化

為使員工徹底了解風險管理之重要性，星展銀行（台灣）每年皆推出風險管理相關訓練課程，將最新的風險管理觀念傳達給員工。各部門亦會不定期舉行與其部門業務相關的風險管理訓練課程，提醒員工將風險管理的精神奉行於日常業務中。2023 年度共有 5,584 人次接受風險管理教育課程，總訓練時數達 20,639 小時。

營運持續管理

為確保金融服務的營運韌性，建置營運持續管理（BCM）以因應不可預期之情況發生，例如：天然或人為災害、惡意攻擊以及非預期的系統停機等，維持關鍵運營作業是至關重要。星展銀行（台灣）的營運持續管理框架依據國際標準 ISO 22301 建置，各單位於異地備援演練時，已納入實際業務運作驗證，每年均需進行業務影響分析，以準確地決定該單位之關鍵業務功能、其中斷之影響程度、所需之資源 / 依存性及其恢復的優先順序，制定可行的業務復原策略，並每年審查、更新和測試其營運持續管理計劃。任何重大變更可能影響業務連續性計劃進行之可行性，例如新施行的方案或新的法規要求等，相關單位需於重大變更 3 個月內完成更新及測試其營運持續管理計畫。

營運持續管理生命週期（Business Continuity Management Life Cycle）管理流程



若因人為或天然災害，導致系統發生狀況時，本行已建置備援系統架構，以防影響主要業務之正常運作；每年相關部門亦安排異地備援系統的演練，強化災變發生時之應變能力，確保資訊系統服務不中斷。

2023 年星展銀行（台灣）營運持續管理規劃與執行：

- 1 次危機管理委員會合併個資侵害事件之情節進行桌面演練之會議
- 1 次危機管理委員會會議啟動並進行管理及監控實際於 2023 年 10 月 14 日發生之重大事件
- 1 次全行各單位演練其營運持續計畫
- 1 次全行員工通報機制之演練
- 1 次資訊系統備援演練
- 所有營業及辦公場所每年 2 次消防疏散演練
- 全行各單位進行 1 次桌面演練

2

負責任的銀行

作為一家銀行，我們的影響力主要透過投融資活動產生；我們持續強化我們的能力以支持永續、公正和繁榮的社會。我們將氣候變遷列為首要關注的議題，持續增強對氣候與 ESG 風險的控管。因應全球氣候變遷挑戰與轉型契機，我們亦善用投融資活動的影響力，支持企業進行低碳轉型；同時，強化普惠金融之實踐，提供相當的資源予金融弱勢族群，創造友善的金融交易環境。

2.1 責任金融

星展銀行 (台灣) 訂定責任金融準則 (Responsible Financing Standard)，範圍涵蓋所有企業融資及顧問業務、資本市場產品及服務與投資業務，以積極推動責任金融的實踐與發展。我們除了進行 ESG 盡職調查以監管潛在的 ESG 風險外，透過議合行動與提供永續連結貸款、藍色貸款與綠色授信等產品與服務，我們致力於成為客戶在追求永續發展旅程上最好的夥伴，攜手打造永續與獲利兼顧的未來。

2.1.1 責任金融管理方針

依循責任金融準則，星展銀行 (台灣) 除了不承作特定 ESG 負面排除產業活動的融資項目 [1] 之外，同時根據九大產業之產業別 ESG 準則，依照產業特性辨識特定的環境與社會風險項目，據以精準掌握客戶與交易對手於 ESG 相關議題管理的妥適性，以完善責任金融的決策基礎。

為維持 ESG 治理與風險監控流程的韌性與合適性，星展銀行 (台灣) 配合集團定期審查責任金融準則並更新相關的標準和政策文件，確保 ESG 發展策略與責任金融和信用風險管理方法之間的一致。作為整體責任金融決策中評估 ESG 風險系統化的方法，我們亦針對重點產業定期更新產業別 ESG 準則，以考量不同產業間的最新法規政策與趨勢。

2.1.2 ESG 因子納入投融資流程

ESG 盡職調查

ESG 盡職調查為星展銀行 (台灣) 投融資流程中重要部份，除了進行企業授信和投資部位 [2] 中的 ESG 風險評估外，我們亦透過 ESG 盡職調查與客戶就環境和社會議題進行交流，深入了解客戶的低碳轉型計畫，同時探討支持客戶進行低碳轉型的融資機會。

2023 年 7 月，星展銀行 (台灣) 依循集團政策，啟用集團更新後之 ESG 風險問卷 (ESG Risk Questionnaire，以下簡稱 ERQ)，強化 ESG 風險評估框架與盡職調查程序。ERQ 除考量環境與社會面重大負面事件外，也檢視交易對手的溫室氣體排放量以及對氣候變遷的轉型與實體風險的暴險程度，評估其應對低碳轉型的狀況與氣候調適能力。同時，我們針對九大優先產業量身設計 ERQ 問卷，以掌握特定產業對氣候變遷之暴險程度。

新申請的授信案件、年度授信覆審與當客戶或所屬集團傳出重大負面 ESG 事件時皆須進行 ERQ 評估。待 ERQ 完成後，再依據客戶所屬的產業辨識其產業風險等級，綜合計算客戶的 ESG 風險評分 (ESG Risk Score，以下簡稱 ERS)，據此分數將客戶分為不同風險程度等級後進行相應的控管程序。(完整客戶氣候與 ESG 風險審核流程請詳 2.2.3 氣候風險管理與情境分析)

赤道原則

星展集團為赤道原則簽署成員之一，亦訂有集團的赤道原則政策與管理規章；星展銀行 (台灣) 亦遵循集團政策，建置相關風險管理架構，審慎評估及管理專案融資案件的環境與社會風險，評估項目涵蓋生物多樣性保育與溫室氣體排放量等相關項目，並持續精進控管流程與貸後管理。

赤道原則適用案例：彰化縣離岸風電聯貸案件

星展銀行（台灣） 2023 年參與由 16 家銀行組成的離岸風電聯貸案件，場址位於彰化縣海岸約 45 至 70 公里處。由於場址臨近瀕危物種中華白海豚的野生棲息地，本案被評估為 A 級專案（即高風險案件，專案對環境和社會有潛在重大不利及或涉及多樣的、不可逆的或前所未有的影響），並於每一季度進行相關的環境及社會盡職調查，每年一次由第三方機構進行年度的實地訪察。2023 年 12 月已取得本案由第三方獨立機構出具之最新「環境與社會盡職調查報告」。

圖片來源：海龍離岸風電

[1] 包含 1. 高碳儲量 (HCS) 和高保護價值 (HCV) 森林的砍伐；2. 非法採伐；3. 焚燒清除土地；4. 強迫勞動、進用童工等侵犯人權之行為；5. 侵犯當地社區權利；6. 違反基本人道主義之軍火生產及運輸；7. 違反瀕臨絕種野生動植物國際貿易公約 (CITES) 的野生動植物及其製品之貿易；8. 魚翅割採、批發或零售；9. 對聯合國教科文組織世界遺產或國家或 / 國際保護區產生不利影響的活動；10. 從事燃煤相關的活動，惟授信目的為非燃煤活動或以減碳為目的之轉型計畫除外。

[2] 所稱之投資係指持有於本行銀行簿且需申請特定發行者信用額度之債務證券投資。

永續議合行動

作為客戶議合策略的一部份，星展集團將氣候與 ESG 議題納入考量，並融入我們的淨零減碳目標。我們鼓勵客戶採取淨零碳排行動並設定減碳目標，亦將最新國際 ESG 趨勢、政策、金融產品及碳權交易平台介紹給客戶帶動產業共同邁向永續發展。為了讓客戶關係經理人更有效地與客戶議合，我們更透過完善的內部流程與數位工具加速我們的資產組合邁向淨零 。

產業對話	保持永續金融專家與產業團隊經常性對話，並為星展銀行 (台灣) 的客戶關係經理人 (RM) 及授信審核經理 (CRM) 辦理相關教育訓練課程，確保 RM 對客戶的 ESG 風險因子及減碳計畫瞭若指掌，讓內部團隊掌握產業發展、市場趨勢、主管機關規範及科技創新。 另外，我們從 2020 年開始規劃「責任金融線上模組課程（Responsible Finance e-Learning module）」，除了列為全體 RM 必修課程外，並濃縮其基礎概論列入單位新進同仁於報到三個月內完成之必修培訓學程中。
ESG 風險問卷 (ERQ)	我們藉由 ERQ 深化與客戶之議合，RM 透過 ERQ 評估客戶的 ESG 風險與機會，提供更多客戶氣候風險管理相關資訊，以利我們衡量客戶之轉型機會與資金需求。
數位工具	星展集團開發的氣候分析工具 (Climate Analytics Tool, CAT)，可以模擬客戶之碳排放短、中、長期趨勢，我們也借此引導客戶更有效地執行減碳計畫。此外，CAT 亦有資產組合管理之功能，協助主管辨別不同風險因子對產業碳排放表現之影響。

於融資面，2023 年星展銀行 (台灣) 已與逾 30 間大型企業客戶進行 ESG 議合；而投資面，我們則透過參與股東會與行使投票權的方式，支持被投資公司的 ESG 相關股東議案共 11 案，贊成比率為 100%。

ESG 議合成果案例：某記憶體積體電路公司

星展銀行 (台灣) 透過參與公司董事長及高階管理團隊會議，與公司密切討論雙方的永續目標與作法。為響應公司 2050 淨零目標，星展銀行 (台灣) 為客戶的擴廠籌資計畫設計合適且有效的永續連結目標，並分享碳權投資與抵換實務，協助客戶與新加坡碳權交易平台—氣候影響力交易所 Climate Impact X (“CIX”) 對接。作為議合成果，公司於 2022 年底參與 CIX 的碳權拍賣，並取得當時世界上最大藍碳項目的自願性碳權。

永續能力建構

透過完整的教育訓練規劃，星展銀行 (台灣) 協助員工建構永續思維。我們自 2022 年起每年定期規劃氣候變遷相關教育訓練，使第一線業務人員及風險控管人員了解氣候相關風險及與客戶議合之相關措施。2023 年度舉辦六場 Climate Activation Workshop 給 140 位企金客戶關係經理人及授信審核人員，確保內部相關人員理解氣候變遷對產業帶來的機會及風險，以及其對銀行授信政策及執行面的影響，協助公司與服務的顧客持續朝淨零排放的目標邁進，2023 年度總訓練時數達 1,190 小時；我們亦與會計師事務所合作，針對九大產業推行一系列的工作坊，讓前線同仁學習透過問卷調查，為客戶評估氣候變遷所造成的成本及影響，進而提供相對應的財務規劃及建議，協助企業客戶為淨零排放目標做好準備。

2024 年度我們將持續安排氣候與永續相關教育訓練課程，並以每位員工達到至少 3 小時的永續訓練時數為目標。

2.1.3 責任金融實踐

星展銀行 (台灣) 長期致力於永續發展，並響應國際趨勢及國內政策，透過提供永續連結貸款、藍色貸款、綠色授信等方式，以支持企業進行低碳及永續轉型，促進產業邁向淨零目標。

2022-2023 年星展銀行（台灣）責任授信參與件數及放款餘額

項目	2022 年		2023 年	
	參與件數（件）	放款餘額（單位：新台幣百萬元）	參與件數（件）	放款餘額（單位：新台幣百萬元）
永續連結貸款	15	3,962	15	1,131
藍色貸款	2	600	2	3,035
綠色授信	12	15,905	11	16,143
永續相關融資合計	**29**	**20,467**	**28**	**20,309**
企金總授信占比	**0.7%**	**7.7%**	**0.9%**	**7.7%**

註：永續連結貸款、藍色貸款、綠色授信與企金總授信之統計範疇為星展銀行（台灣）及新加坡商星展銀行台北分行之合計。

永續連結貸款

為鼓勵客戶將永續與業務連結並達成永續發展目標，星展銀行 (台灣) 自 2019 年與友達光電一同推出全台首創連結國際永續指數的企業貸款，獲得市場正面迴響，也帶動更多客戶響應。截至 2023 年 12 月共簽署 25 件永續連結貸款案，累計貸款總額約達新台幣 710 億元。透過永續連結貸款，星展銀行 (台灣) 不僅提供企業客戶相對應的利率優惠，同時也協助他們在商業發展過程中積極參與永續發展，攜手共同提升台灣產業界的永續思維，擴大正向環境與社會影響力。

永續連結貸款案例：沃旭能源

星展銀行（台灣）攜手離岸風電大廠沃旭能源與其它 14 家銀行業者，簽署總額達新台幣 250 億元之「永續績效連結循環融資案」，並擔任主要參貸行。沃旭能源將資金用於包括離岸風電設備及綠能發展等相關投資，星展銀行（台灣）則於貸款期間透過持續檢視相關永續指標，並視績效達成度給予相應的優惠貸款利率。星展銀行（台灣）與沃旭聯手，為台灣再生能源發展及淨零排放目標做出貢獻。

藍色貸款

星展銀行 (台灣) 領先同業，首創推出企業藍色貸款，提供客戶資金投入特定的水資源永續、海洋資源永續、純淨水資源供應、友善海洋產品或海洋生態保育等藍色項目，並定期檢視資金用途及專案成果。星展銀行 (台灣) 陸續與遠東新世紀及友達光電各簽屬 3 年期新台幣 10 億元的藍色貸款專案，攜手客戶持續發展水資源及海洋永續。

藍色貸款案例：遠東新世紀與友達光電

2022 年，星展銀行（台灣）率先與遠東新世紀合作，共同簽署全台首創的「藍色貸款」專案，成為台灣金融業界的先驅。此專案將支持遠東新世紀未來發展相關藍色項目所需的營運資金，擴大融資管道以發展更多元化的藍色行動。繼與遠東新世紀簽署首件藍色貸款專案之後，星展銀行（台灣）亦與友達光電共同簽署 3 年期新台幣 10 億元藍色貸款，資金預計用於友達昆山廠淨水設備建置。作為遠東新世紀及友達光電的長期合作夥伴，星展銀行（台灣）與客戶共同開創出全新的融資模式，讓資金能夠直接投入與海洋及水資源相關具成效與未來創新潛力的專案中，期盼能增強永續發展的動能，並發揮拋磚引玉的效果，鼓勵更多企業參與其中，共同為水資源的永續性和海洋環境做出貢獻。

綠色授信

星展銀行（台灣）自 2018 年開始參與台灣首座離岸「海洋風電（Formosa I）」專案融資聯貸案，為外商銀行首例以專案融資支持台灣再生能源發展的案件；我們逐漸累積企業的信賴度，成為海外投資人及本地投資人優先徵詢承辦意願的對象。截至 2023 年底，我們持續參與了 15 件台灣大型綠色能源專案融資，包含 10 件太陽光電專案及 5 件離岸風電專案，貸款規模約達新台幣 330 億元，總裝置容量已達到 3.8GW。星展銀行（台灣）將繼續爭取再生能源相關的融資機會，以實際行動支持綠色能源發展以及能源永續的承諾。

消費金融業務

星展 eco 永續卡系列

2020 年起，星展銀行（台灣）陸續推出了「星展 eco 永續卡」系列，卡體採用無毒的 PLA 環保材質，並與獲得碳中和認證的製卡廠合作；同時，透過提供 Tesla 充電資費與 Gogoro 電池資費等低碳交通，以及社會企業及中小企業的消費回饋加碼，期望能號召客戶一起共好，為環境永續帶來正面影響力。

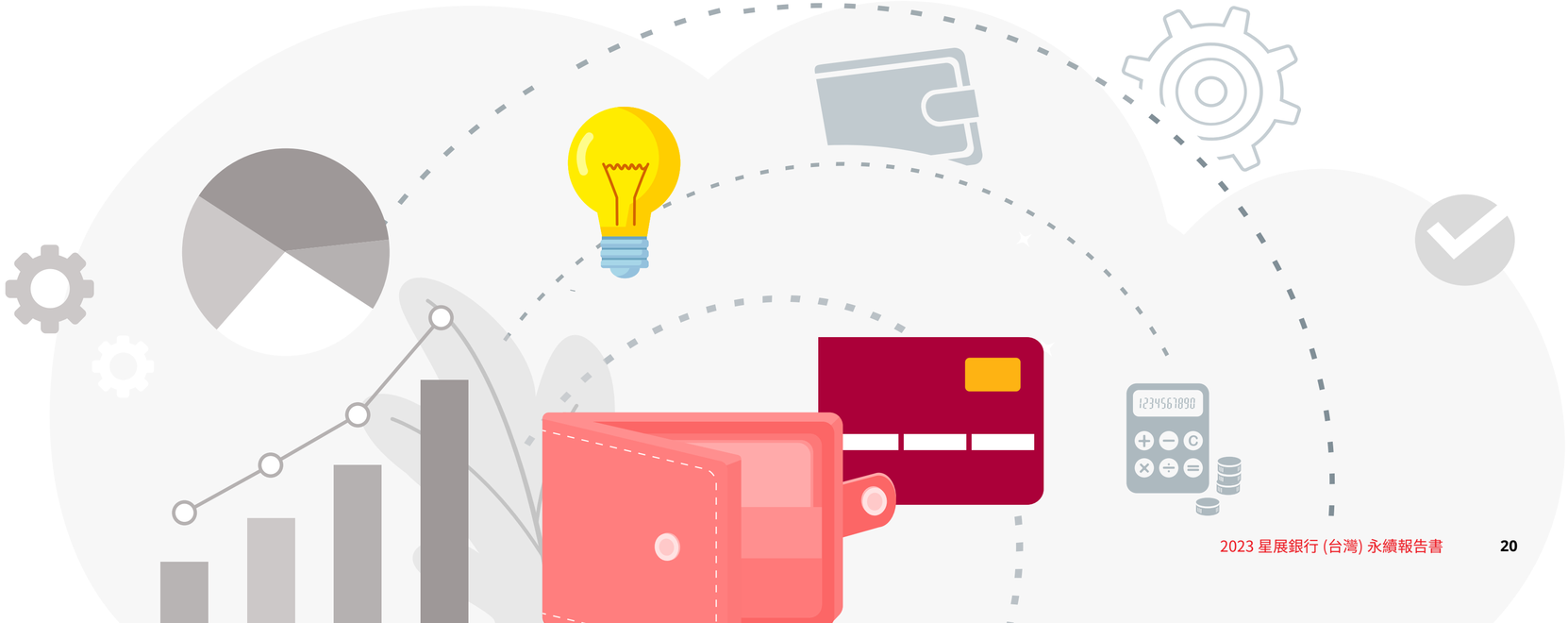
2023 年度星展 eco 永續卡流通卡數與占比

信用卡名	2023 年市場流通卡數（件）	佔星展銀行整體流通卡數比例 (%)
星展 eco 永續卡（含星展商務 eco 卡）	199,303	6%
星展 eco 永續極簡卡	638,642	19%
星展 eco 永續優選卡	756,702	24%
星展 eco 永續優選 PLUS 卡	107,852	3%
星展 eco 永續世界卡	10,085	0.30%
星展 eco 永續卡系列總計	**1,712,584**	**51.56%**

ESG 財富管理

星展集團致力於幫助更多客戶提升永續和 ESG 投資機會，實現社會責任與獲利兼具的目標。在 2020 年，星展集團私人銀行 (DBS Private Bank) 設定了 2023 年永續投資資產管理規模 (AUM) 超過 50% 的目標，於 2021 年底達成此目標並維持至今。響應集團的願景與目標，星展銀行（台灣）於 2023 年持續擴展符合主管機關規範之 ESG 基金[3] 商品達 43 支，累積銷售金額超過新台幣 1.1 億元，以期提供客戶完善的永續基金標的指南。

[3] 本行銷售之 ESG 基金，皆要求基金公司於產品資訊文件 (RFI) 中揭露 ESG 投資流程，以避免漂綠。



2.2 低碳轉型

星展銀行（台灣）將氣候變遷列為重要優先事項，致力於發揮金融業在資金管理及投資運用的關鍵影響力，配合星展集團之淨零碳排目標，共同推動永續。

2.2.1 氣候策略與行動

為落實氣候策略及淨零承諾，星展集團組成指導委員會 (steering committee) 監督氣候相關政策、流程及平台之運作。同時，星展集團承諾每年揭露減碳進程，並至少每五年檢討目標與方法。星展 (台灣) 則配合星展集團腳步，將氣候策略落實在台灣市場，並每年將重要成果公開揭露。(星展集團完整氣候策略內容，請詳 2023 年星展集團永續報告書 pp.16-20。)

星展集團氣候策略

星展銀行 (台灣) 依循與星展集團一致的策略與規劃，針對客戶議合及開發氣候機會兩面向，積極在台灣市場落實星展氣候策略，戮力實踐淨零承諾。

客戶議合

在與客戶議合過程中，我們將氣候風險減緩與調適之考量，融入產業淨零策略及產品規劃流程，並依據不同產業特性，為客戶辨識他們可能面臨的氣候限制及挑戰。透過導入進階版 ESG 風險問卷 (ERQ)，我們積極落實客戶之 ESG 盡職調查，建立與客戶議合的基礎，讓我們更清楚理解客戶之風險管理措施以及融資或轉型等潛在需求。

此外，我們透過氣候分析工具 (Climate Analytics Tool, CAT)，了解客戶氣候管理的現況，並以情境分析預測其氣候變遷下之短、中、長期碳排放趨勢，讓我們的客戶關係經理人 (RMs) 可以更深入及前瞻地引導客戶優化他們的減碳計畫。CAT 工具目前已涵蓋能源、石油及天然氣、不動產、鋼鐵與航空等優先產業，其餘產業將於 2024 年度完成。更多客戶議合之說明與案例請詳 2.1.2 ESG 因子納入投融資流程 - 永續議合。

開發氣候機會

星展銀行 (台灣) 致力於發掘氣候變遷帶來的潛在機會，並與客戶共同探索永續發展的新道路。我們提供客戶實用且創新的金融解決方案，協助客戶推動永續策略，我們的永續相關融資包含永續連結貸款、綠色授信及藍色貸款，因應日益活絡的市場動能，我們持續透過金融商品帶來正面的環境及社會影響力。更多說明與案例請詳 2.1.3 責任金融實踐。

氣候相關指標與目標

星展銀行（台灣）配合星展集團 2050 淨零承諾及永續相關融資指標與目標，並每年追蹤績效及成果，以有效管控並落實集團共同之永續目標。

星展集團承諾於 2024 年前達成永續融資貸款新加坡幣 500 億元之額度，截至 2023 年底，包含星展銀行（台灣）在內，全集團永續融資已達到新加坡幣 700 億元 (約新台幣 1.6 兆元)。星展銀行（台灣）至 2023 年底，提供永續連結貸款、藍色貸款及綠色授信合計有效額度達新台幣 752 億元[1]。為實現對淨零銀行業聯盟 (Net-Zero Banking Alliance) 之承諾，星展集團每年監控並揭露我們的產業目標。自 2022 年起，星展集團設立七大產業範疇三財務碳排放之減碳目標以及二大產業之數據覆蓋率目標，涵蓋能源 (Power)、石油及天然氣 (Oil & Gas)、汽車 (Automotive)、航空 (Aviation)、航運 (Shipping)、鋼鐵 (Steel)、不動產 (Real Estate)、食品與農企業 (Food & Agribusiness)，以及化學 (Chemical)。這些產業被公認為高碳排且佔全球溫室氣體排放之大宗。包含星展銀行（台灣）及各主要市場皆須依循星展集團訂定之指標與路徑，協助集團共同戮力達成一致之淨零目標。有關星展集團九大優先產業之範疇三財務碳排放數據、設定情境、指標與目標及 2023 年度最新成果及達成情形等，請詳 2023 年星展集團永續報告書 pp.25-35。

[1] 包含星展銀行（台灣）及新加坡商星展銀行台北分行之永續相關融資合計。

2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別

氣候風險已被星展集團視為重要的風險。氣候變遷可能對銀行主要風險管理項目 – 市場、流動性、作業、聲譽及信用風險產生影響，其中信用風險及聲譽風險是經星展集團評估受氣候變遷影響最大的，並於 2022 年納入星展集團及星展銀行（台灣）之風險胃納政策中；另一方面，潛在的氣候實體風險將可能造成作業風險增加，而這些風險源自於尚未完善之內部作業流程、人員、系統或外部事件導致的業務中斷並對營運場所、員工、系統等產生負面影響。聲譽風險則會在其他風險管理措施都失靈的極端情況下，產生整合性的影響。

綜合上述，本行依循星展集團的氣候風險辨識結果，論述各個風險與機會議題如何對自身營運面以及授信業務面造成影響，並說明因應行動與措施。

轉型風險傳導路徑

氣候相關風險類別	潛在營運、策略或財務影響	影響時間週期 [2]	對應風險	影響層面	因應行動與措施
政策和法規 技術 市場	伴隨淨零轉型而來之公共政策變化、顛覆性創新科技及消費者偏好的轉變，在不同氣候情境下，可能對企業金融客戶之產品生產產量、單位成本、售價、資本支出及資產價值產生影響，進而對客戶信用評等及銀行預期損失產生衝擊。	短、中、長期	信用風險	授信業務	星展集團採用情境分析量化各產業及企業客戶之風險部位，並依結果設定九大產業之減碳路徑、指標與目標，持續強化風險管理流程，以減緩氣候風險對銀行之衝擊。星展銀行（台灣）依循與集團一致之策略與措施。
名譽	監管機構、非政府組織及其他利害關係人對銀行施加之壓力與日俱增，要求銀行對特定產業（如：燃煤發電廠、棕櫚油等）採取負責任之融資方式。若不主動管理氣候相關議題，恐將造成聲譽風險。	短、中期	聲譽風險	授信業務	星展銀行（台灣）依循星展集團政策，2023 年起導入 ESG 風險問卷 (ERQ)，加強對授信客戶之 ESG 或氣候風險揭露之盡職調查。面對辨識出高風險卻無法管理或減緩風險之客戶，本行亦將採取相關機制重新評估與客戶之往來關係。星展集團亦承諾 2039 年前將全面終止對燃煤產業之融資 [3]。

實體風險傳導路徑

氣候風險類別	潛在營運、策略或財務影響	影響時間週期	對應風險	影響層面	因應策略或減緩措施
立即性 長期性	立即性氣候事件與長期氣候模式變化，將對借款人之營運（如：淹水造成供應鏈中斷）、獲利能力及擔保品之資產價值產生潛在影響，導致借款人還款困難，進而對銀行預期損失產生衝擊。	中、長期	信用風險	授信業務	星展銀行（台灣）參考星展集團氣候情境分析方法學及金融監督管理委員會 (以下簡稱「金管會」) 要求之氣候變遷情境分析，量化零售不動產抵押貸款組合受實體風險之影響。
立即性	因氣候變遷加劇淹水發生之頻率與規模，造成營運據點資產毀損、系統當機或業務中斷等作業風險，使工作場所、員工、系統及重要業務紀錄產生負面影響或損失。	中、長期	作業風險	自身營運面	星展銀行（台灣）配合主管機關之規範，定期實施持續營運管理演練。星展集團並就相關設備投保，以確保重要銀行業務在不可預見之衝擊活動中能持續不中斷，減緩財務衝擊。

氣候機會

氣候機會項目	機會項目描述	影響時間週期	影響程度	機會因應策略
產品和服務	推出並持續增加企業金融授信中有關永續、低碳等產品與服務。	短期	中至高	請詳 2.1.3 責任金融實踐
	推出永續或環境友善之個人金融產品或服務。	短期	中至高	
	提供諮詢服務，協助高碳排產業客戶脫碳轉型。	中、長期	中至高	星展集團開發氣候分析工具 (Climate Analytics Tool, CAT) 可以模擬客戶之碳排放短、中、長期趨勢，引導客戶更有效地執行減碳計畫。

[2] 短期：5 年內可能會發生；中期：5 年至 20 年（含）內可能發生；長期：20 年至 30 年內可能發生。

[3] 更多細節請詳見《2023 年星展集團永續報告書》, p.22。

2.2.3 氣候風險管理與情境分析

氣候風險管理

整合性氣候與 ESG 風險管理架構

依循星展銀行（台灣）的責任金融準則，我們將氣候與 ESG 風險融入既有企業金融風險管理流程中，以三道防線架構為原則，明確劃分各防線之氣候風險管理職責：

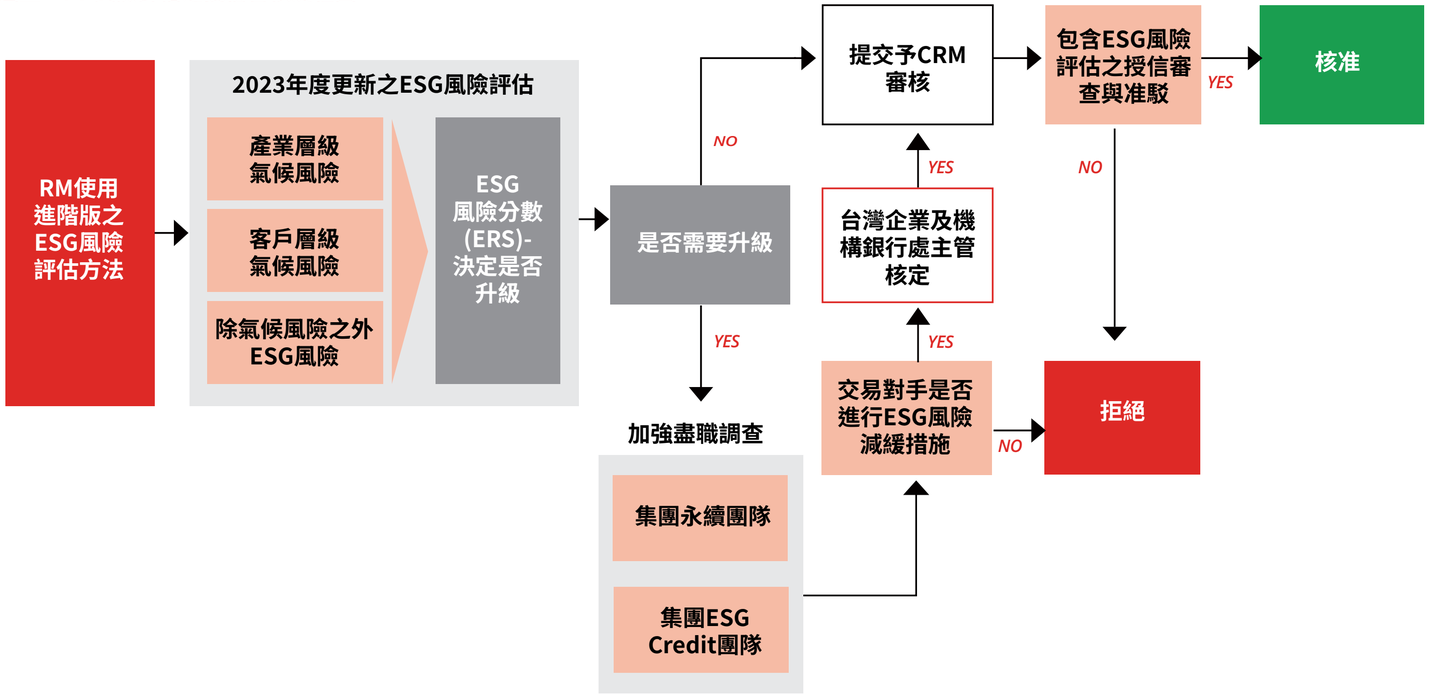
- 第一道防線之業務單位於受理新業務前與貸後管理，皆須執行涵蓋氣候與 ESG 風險的進階版 ERQ 問卷評估；
- 第二道防線為風險控管處及法務暨法令遵循處，風險控管處負責監控業務單位對於氣候與 ESG 風險管理之執行，偕同業務單位向信用風險委員會報告重要氣候與 ESG 議題，法務暨法令遵循處則負責確保我們遵守適用法令規範；
- 第三道防線的稽核處則在獨立查核中，評估氣候與 ESG 風險管理之有效性，並適時提供改進建議。

為持續提升氣候與 ESG 風險管理能力，星展集團風險控管處於 2023 年初成立的 ESG Credit 團隊協助星展銀行（台灣）在承作高氣候與 ESG 風險業務或交易時，適時提供意見及指引予第二道防線之授信審核人員參考，以緩減 ESG 風險。(ESG 盡職調查與 ERQ 問卷請詳 2.1 責任金融章節)

氣候風險胃納

星展銀行（台灣) 建立風險胃納程序以支持策略及營運所需，包含氣候變遷之環境風險的質化聲明已納入《風險胃納政策》中，以強化我們將積極管理自環境風險所衍生出的聲譽風險及潛在之信用風險，並著重於資產組合暴險中重大的氣候轉型與實體風險管理。

涵蓋 ESG 風險評估之授信審核流程圖



氣候韌性與情境分析

星展銀行 (台灣) 依循星展集團自身設計之情境分析方法學，以及金管會公布的《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃》進行氣候風險情境分析。

星展集團之氣候情境分析 (Climate Scenario Analysis, CSA) 模型考量政策及法規變遷、科技發展及消費者偏好改變等狀況，並參考國際標準氣候情境，如綠色金融體系網路 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS) 之氣候情境定義，評估各情境變化在不同產業中對重要財務因子的影響。CSA 模型以由下至上 (Bottom-up) 之方式，考量企業之財務數據、碳排放量及產業特性等資料，據以評估對企業信用評等之影響，進而辨識氣候相關轉型風險；實體風險方面，本行依循星展集團一致方法，以政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 之共享社會經濟路徑 (SSP) 之情境假設進行分析，並考慮立即風險及長期風險等氣候相關風險要素。(星展集團完整氣候情境分析方法學，請參考 2023 星展集團永續報告書 pp.23-24,105。)2023 年度星展集團針對不動產業之轉型風險，與新加坡及香港不動產業之實體風險進行情境分析。本章節星展銀行 (台灣) 採用前述集團之方法學，就台灣市場的高授信集中度產業 [4]– 不動產與通訊、媒體及高科技產業，進行轉型及實體風險的分析及揭露，並依金管會《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃》進行國內外授信以及銀行簿投資部位之情境分析，整合性揭露相關結果。

高授信集中度產業之氣候情境分析

為檢視並管理我們主要往來客戶受氣候轉型與實體風險的影響程度，星展銀行 (台灣) 針對高授信集中度產業，包含不動產 (Real Estate) 與通訊、媒體及高科技 (Telecommunications, Media and Technology)，透過星展集團情境分析方法學與外部數據資料庫，分別評估產業可能受轉型與實體風險之影響。

轉型風險情境分析

產業	產業面臨之轉型風險說明與影響	因應策略
不動產 (Real Estate)	由於不動產業與星展集團選定之其他優先產業相比，我們的授信客戶揭露的碳排放強度相對較低，因此碳相關成本占其營運成本的比例較低，導致不動產業因氣候轉型風險產生之財務影響將較為有限。在 NGFS Net Zero 情境下，評估不動產業面臨的轉型風險應屬輕微。	星展銀行 (台灣) 將持續與客戶議合並在客戶邁向減碳之路上提供相關顧問服務及融資。
通訊、媒體及高科技 (Telecommunications, Media and Technology，以下簡稱 TMT)	由於 TMT 產業客戶所揭露的碳排放強度相對較低，且 NGFS 轉型情境所假設的碳定價與減碳作為，不足以對大多數客戶的財務狀況產生重大影響，因此在 NGFS Net Zero 情境下，TMT 產業面臨的轉型風險被評估為較低。	

實體風險情境分析

氣候變遷帶來的實體風險可能導致授信戶之財產損失和營運中斷，進而影響財務表現。星展銀行 (台灣) 採用上述星展集團之方法學、氣候情境及外部數據資料庫，分析不動產與 TMT 產業客戶位於台灣之不動產資產 (包括企業總部、工廠及資料中心等) 於不同災害類型中可能面臨之實體風險，以了解對借款人的潛在影響。從分析的八種災害類型 [5] 中，我們觀察到颱風對借款人的資產具有潛在的實體風險，然而由於台灣企業具備完善的防災與應急措施，其風險影響相對較小；其次為河川洪水、極端高溫及乾旱屬於中低度風險，而對其他災害的暴險程度則相對更小或無影響。

[4] 係指星展銀行（台灣）企業金融授信餘額佔比 8% 以上之產業。
[5] 涵蓋的災害類型包括：沿海淹水 (coastal flooding)、河川洪水 (river (fluvial) flooding)、極端高溫 (extreme heat)、極端寒冷 (extreme cold)、颱風 (tropical cyclone)、野火 (wildfire)、缺水 (water stress) 和乾旱 (drought)。

本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫

為評估氣候變遷風險對授信與銀行簿投資業務可能產生之影響，星展銀行 (台灣) 依據《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃》針對實體與轉型風險進行情境分析，衡量各個情境下之暴險情形以審視我們應對氣候變遷之風險和能力，並進一步發展韌性及掌握商機。

氣候情境分析流程

STEP 1 選定標的

- 國內授信
- 國外授信
- 銀行簿投資部位

STEP 2 氣候情境

- 有序轉型情境
- 無序轉型情境
- 無政策情境

STEP 3 分析目的

瞭解各資產類別因氣候轉型及實體風險所產生之影響，對在 2030 年及 2050 年分別造成的信用風險預期損失及占比。

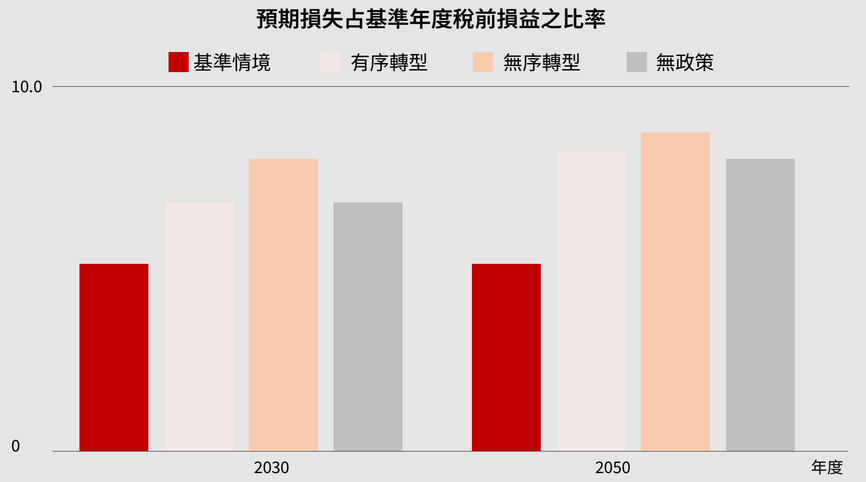
氣候情境分析結果

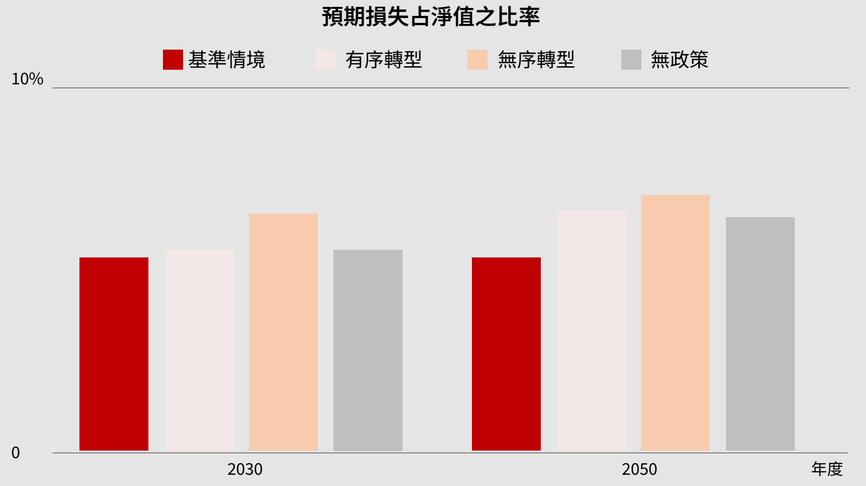
以下為依據金管會《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》及《氣候變遷情境分析參數附錄檔》之相關要求辦理氣候變遷情境分析。

情境	情境說明
1. 有序轉型情境	本情境用以評估全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放目標，對應 NGFS 之「Net Zero 2050」情境以及 IPCC 之「RCP2.6」情境。為達成此目標，各國自即日起逐漸加強碳價或碳稅和其他促進轉型的政策，由於各區域國家減碳承諾及經濟發展的不同，各區碳價等相關政策之強度亦有所不同。
2. 無序轉型情境	本情境用以描述全球執行轉型之啟動時間延遲，或是政策執行過程中遭遇較多挑戰，然同樣須達成 2050 年淨零目標下，銀行之潛在風險；對應 NGFS 之「Delayed Transition」情境以及 IPCC 之「RCP2.6」情境。
3. 無政策情境	本情境假設除了現行政策外，各國沒有實施減碳政策行為，於氣候變遷下此情境下之實體風險為最高，用以評估對銀行之潛在風險；對應 NGFS 之「Baseline」情境以及 IPCC 之「RCP8.5」情境。

各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率

透過整體分析三種情境、二個時點下的六個試算預期損失，氣候相關風險導致之相關損失風險應屬可控。轉型風險主要衝擊與高碳排產業相關之投融資業務，而實體風險對於不動產擔保放款的影響為其次，財務衝擊並不顯著。其中 2050 年無序轉型情境的損失比率最高，有序轉型情境損失比率則介於無政策情境與無序轉型情境之間。主要係因有序及無序轉型情境設定有相同之實體風險，無政策情境則僅考慮實體風險而不考慮轉型風險，因此無政策情境為三項情境中預期損失最低者。另外，比較有序轉型及無序轉型違約率與損失比率，顯示循序漸進的政策引導可有效降低氣候轉型風險預期損失。





有關氣候風險情境分析的限制說明

氣候風險情境分析是評估銀行業務模式和策略對一系列可能氣候相關路徑之適應性的重要工具，並確定氣候相關風險驅動因素對整體風險配置的影響。情境分析的結果還可以用於評估各種減碳路徑及其偏離之風險影響。與此同時，由於氣候情境分析和相關建模領域仍在不斷發展，產業標準尚未形成，因此瞭解與氣候情境分析相關的不確定性和侷限性非常重要，以確保結果得到適當的解釋和使用。

1. 氣候情境：隨著情境分析應用的增長以及產業從業人員和監管機關從中獲得更多的見解，預計情境的更新和改進將不斷進行，使用者將需要理解其影響並相應地調整模型。

2. 擴展時間跨度：情境分析的時間跨度通常超過 30 年 (例如，轉型風險分析通常至少延伸到 2050 年以與淨零目標一致，而實體風險分析可以更長)。這比典型的業務規劃時間跨度要長得多，存在技術發展、人口結構變化和氣候臨界點事件等方面的不確定性。

3. 數據：由下至上的公司層別分析需要關於公司各個範圍的絕對排放量或強度等詳細數據，但目前這些數據的可用性、精細度和準確性存在差異。依金管會公版情境分析精進方法，未來可納入企業標的之溫室氣體排放量，以更精準分析碳成本未來對標的之影響程度；亦可納入網格分析方法，確實呈現出台灣各地細緻之淹水潛勢差異，避免對淹水之影響過度高 / 低估。

本次的分析計算採用金管會情境分析裡所要求的機制與假設，因此限制了考慮銀行個別客戶的排放程度、轉型計畫以及其應對氣候變化的各種行動措施。此次的情境分析結果應僅被視為基於金管會各項假設下之初步見解，預計未來產業和監管機關將持續致力於解決與氣候風險情境分析相關的限制和不確定性。隨著情境分析的應用逐漸增加，產業實務者及監管機關將獲得更多見解，並持續更新與改進。

轉型風險評估

依據金管會公版情境分析模型，依授信企業客戶與銀行簿投資對象之營運國別分析轉型風險程度，其中屬高轉型風險國家約佔企金總暴險 1.4%。

實體風險情境分析 (房貸與企業不動產擔保品)

氣候情境分析流程

STEP 1 選定標的

- 房貸擔保品
- 企業不動產擔保品

STEP 2 氣候情境

- 無政策情境（參酌前頁《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》氣候變遷情境分析之說明)

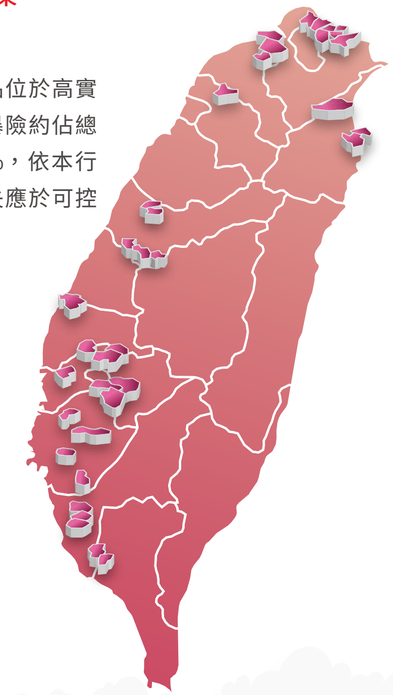
STEP 3 分析目的

評估各擔保品於無政策情境下，2050 年對應之實體風險等級，並以貸放餘額加權計算各鄉鎮市區之整體實體風險等級。

氣候情境分析結果

房貸擔保品

本行房貸擔保品位於高實體風險區域之暴險約佔總房貸暴險 13.5%，依本行貸放比率其損失應於可控制範圍內。



企業不動產擔保品

本行企業金融暴險連結之不動產擔保品位於氣候情境分析中之高實體風險區域者，約佔企金總暴險 0.4%。下圖顯示高實體風險區域之企業不動產擔保品縣市地區之分佈。

除授信與銀行簿投資業務外，我們亦針對自身營運據點進行實體風險情境分析，以掌握營運面對實體風險的暴險情形。

實體風險情境分析 (自身營運據點)

氣候情境分析流程

STEP 1 選定標的

星展銀行 (台灣) 以 2023 年 12 月 31 日為基準之 76 個自身營運據點

STEP 2 氣候情境

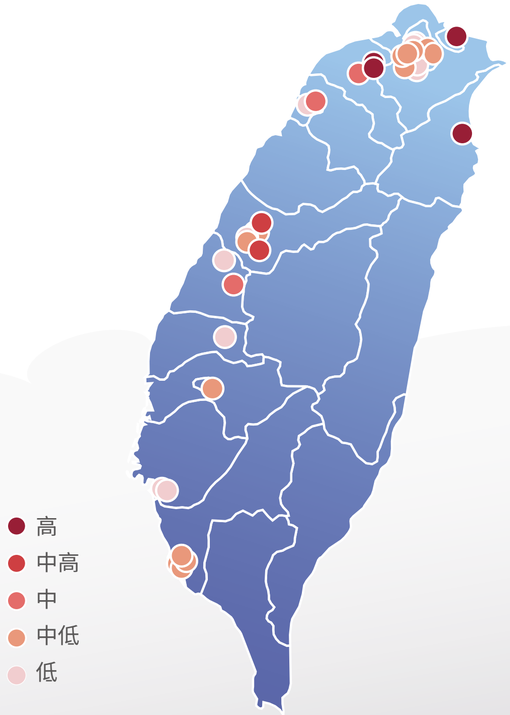
使用金管會公版情境分析《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》最嚴峻之 2050 無政策情境，該情境係參考 IPCC AR5 RCP8.5 所設定

STEP 3 分析目的

評估各營運據點於無政策情境下，2050 年對應之實體風險等級

氣候情境分析結果

依據情境分析模型，將風險分為 5 等級：高、中高、中、中低及低。在 2050 年無政策情境下，我們的 76 個自身營運據點 (含總行、72 家消金分行、2 家因應業務所設立之作業單位 - 內湖科學園區分行與國際金融業務分行、以及信託業務專責部門) 中，有 6 個營運據點屬高風險等級，2 個營運據點屬中高風險等級，其餘 68 處為中風險等級以下。自身營運據點在氣候變遷下，可能有作業風險之實體風險衝擊。未來本行在拓展實體營運據點時，將考量實體風險因素，避免於風險較高的地點開設實體營運據點，並就現有據點落實持續營運管理系統，將氣候風險對我們的衝擊降至最低。



2.3 普惠金融與數位創新

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，普惠金融（Financial Inclusion）已經成為金融機構的重要課題。星展銀行（台灣）洞察透過創新金融服務來滿足被忽視需求的機會，憑藉多年來深耕台灣社會的經驗與數位科技的創新，致力於建構平等且完善的金融環境、拓展金融服務的覆蓋範圍。

無障礙數位金融服務

星展銀行（台灣）致力於提供所有族群便利、友善的數位金融服務，兼顧各族群之需求，打造最佳客戶體驗並協助改善數位落差問題，實踐普惠金融之概念。

特色	說明
簡單直覺化，上手易如反掌	星展銀行（台灣）組織跨國團隊，向新加坡引進世界級 UI、UX 設計，依台灣使用需求打造最新技術架構的數位平台，提供簡單直覺的使用介面，方便各族群使用。客戶也可以更進一步依照個人需求調整、客製化專屬選單。
可用性測試，尋求各方回饋	星展銀行（台灣）在開發新的數位金融服務功能及修改現有設計時，皆會導入使用者可用性測試，邀請不同族群的受試者試用最新功能及設計，並依照受試者提供之回饋做修正。
無障礙平台，友善個人網路銀行	星展銀行（台灣）根據數位發展部頒佈之「網站無障礙規範 2.0」設計製作「友善個人網路銀行」，建立無障礙平台，保障身心障礙者獲取資訊的權利。

為客戶提供更加便捷和多元化的服務，星展銀行（台灣）亦提供雙語分行，且占分行總數之比例亦逐年增加，2021 年至 2023 年間已從 12% 提升至 24%。

項目	2021	2022	2023
雙語分行數 (家)	4	5	17
國內分行總數 (家)	33	28	72
雙語分行數占國內分行總數之比例 (%)	12%	18%	24%

創新數位金融

星展銀行（台灣）致力於發展創新數位科技，透過客戶申請流程簡化、自動化等服務型態，秉持著高度客製及簡單直覺的主軸，提供客戶更便捷的全方位數位金融服務。

企業帳戶即時管理系統 RAPID

星展銀行 (台灣) 的企業帳戶即時管理系統 (RAPID)，以 API 技術串聯銀行及企業客戶的 ERP 系統，透過全自動化的數位流程，提供企業客戶即時交易、報表查詢及貿易融資等服務，協助客戶改善流程並提升營運效率，共同邁向數位化轉型的里程碑。截至 2023 年累積共服務 34 間企業客戶，交易金額突破新台幣 1,400 億元。

DBS IDEAL 企業網路銀行

考量金融使用習慣的改變以及數位浪潮趨勢，星展銀行（台灣）於 2021 年推出新一代的「DBS IDEAL 企業網路銀行」，除了強化數位交易順暢度之外，更推出「企業線上換匯及申報服務」，在符合法規的範圍內，企業客戶可直接透過金融電子憑證，在 2 至 3 分鐘內完成外匯交易申報，減少傳統紙本流程。2023 年度整體企業網路銀行使用率提升至 93%，完成線上換匯的客戶比率從 64% 提高至 68%，外匯交易的滿意度分數也自 2022 年 4.53 分提高至 2023 年 4.59。

星展網銀 / 行動銀行「digibank」與星展「Card+ 信用卡」數位服務

藉由建構完整的數位通路，包含星展網路 / 行動銀行「digibank」、星展 Card+ 信用卡數位服務平台等，星展銀行（台灣）提供客戶高度客製化、簡單直覺化、資安更強化的數位服務，滿足客戶多元的金融需求。2023 年平均每月透過銀行數位通路完成之轉帳、換匯及基金交易，已分別占全行總交易次數之 82%、79% 及 73%；透過信用卡數位通路完成之信用卡線上申請、個人信貸線上申請與信用卡帳單分期服務，已分別占全行總交易次數之 60%、86% 及 83%；銀行及信用卡使用電子對帳單佔比，已分別達 67% 及 66%。

Power to Change 點亮無窮希望計畫

台灣有著一群弱勢家庭，付不起四位數的房租，而為了省下傳統燈具耗能耗電的費用，孩子只能在昏暗的燈光下寫功課。為地球和社會盡一分力，星展銀行（台灣）與 DOMI 綠然能源合作「Power to Change 點亮無窮希望計畫」，將推動電子帳單所省下來的預算部分用於扶持弱勢家庭改善照明燈具。研究數據顯示，紙本帳單的碳排量約是塑膠吸管的 2.3 倍，透過與 DOMI 綠然能源的合作，在節省電子帳單預算和幫助弱勢家庭的同時，亦能兼顧環境效益。

支持中小企業與社會企業發展

中小企業為台灣經濟發展一大支柱，然而部分中小企業的資金籌措能力卻十分薄弱，因其規模小、信用條件不足且欠缺抵押品的特性而難以獲得市場資金。作為台灣中小企業最佳後援，除了提供資金之外，星展銀行 (台灣) 亦透過 DBS IDEAL 企業網路銀行等數位化服務，提供即時性收款、流程數位化、手續費優惠等服務，並訂定 2023 年度完成中小企業開戶數 440 家的 KPI，全方位支持中小企業發展。截至 2023 年底，星展銀行（台灣）對中小企業的業務放款餘額達新台幣 236 億元，佔所有外商銀行承作總額的 42%。

星展銀行（台灣）長期陪伴扶植在地社會企業成長，推出「社會企業專屬帳戶（SE Banking Package）」，提供新臺幣活存優惠利率、金融服務手續費減免或優惠，並指派銀行企業金融資深主管擔任社會企業夥伴的顧問，協助其解決經營管理所面臨的問題。同時，我們持續與信保基金合作，提供社會企業專屬特別貸款，以降低社會企業申請貸款門檻，協助解決企業經營與資金之困境。(更多詳細內容請參考「4.1 以商業力量解決社會及環境問題」章節。)

2023 年底中小企業的放 / 存款戶數、餘額

項目	中小企業
放款戶數 (家)	680
放款總餘額（單位：新台幣千元）	23,618,360
企金總授信占比 (%)	20%
存款戶數 (家)	21,296
存款總餘額（單位：新台幣千元）	82,113,190

金融教育與推廣

為強化台灣青少年金融素養，星展銀行（台灣）於 2023 年啟動三年計畫與均一平台教育基金會合作建置「理財素養」專區，產出逾 50 支國高中生金融理財影片，並搭配由星展銀行（台灣）同仁設計之理財習題，扎根台灣金融理財素養教育，培育未來競爭力。2023 年度實際受惠學員共 5 萬 3000 名 [1]。

高齡友善服務

近年高齡人口不斷攀升，依據國家發展委員會推估，2025 年台灣高齡人口將超過 20%，邁入超高齡社會。星展集團為回應長者需求，不僅推出亞洲樂活退休指數調查報告，星展銀行（台灣）亦提供金融友善服務，提供便於長者使用的網頁介面及實體臨櫃服務。

[1] 統計基礎為 2023 年度寒假與暑假參與學員人數之加總。

3

負責任的企業營運

實踐永續發展是我們的關鍵使命，星展銀行（台灣）建立了多元且包容的職場文化，讓每位員工都能充分發揮自己的潛力。我們堅守誠信經營政策，遵循內部法規，以預防金融犯罪和其他不當行為。我們不斷強化資安防護系統，確保客戶在享受便捷金融服務的同時，也能擁有安心的交易環境。

另外，我們積極管理營運所產生的碳足跡，與供應鏈夥伴密切合作，提升金融價值鏈的永續能力，並透過綠色採購等方式，為社會盡一份力量。

3.1 職場人權與多元平等

職場人權與溝通

星展銀行（台灣）依循星展集團之永續發展政策，參考聯合國相關國際人權公約制訂保障人權政策與具體管理方案，相關內容揭露於星展集團 2023 年永續報告書；星展集團人權政策亦公開揭露於星展集團網站，該政策落實於星展集團包含台灣的各核心市場 (更多人權政策內容請見：集團人權政策)。

員工為銀行最重要的資產，本行非常重視員工權益，已確實遵守相關勞動法規及基本勞動人權原則，以保障員工權益，相關權利義務及規定均載明在員工手冊。

員工溝通管道

2023 年正式併購花旗星展集團 (台灣) 銀行的消費金融業務後，星展銀行（台灣）成為台灣最大外商銀行，為確保合併後員工及客戶的權益，我們在全國金融業公會聯合總會（全金聯）協助之下於 2023 年 8 月成立星展銀行企業工會（星展工會）。

根據統計，我們公司 2023 年的總員工數為 5,436 人，其中有 2,344 人參加工會，參加工會的比例為 43.12%。這說明公司內部員工願意通過工會來表達自己的聲音和利益，亦表示公司內部對於工會組織的認可和重視，以及公司致力於維護員工權益和提升工作環境的努力。除此之外，我們亦定期召開勞資會議，2023 年開會次數為 4 次，共討論了 15 項議案。同時，過去兩年皆無因勞資爭議遭受裁罰。

勞資會議統計

項目 / 年份	2022	2023
開會次數	5	4
議案數	16	15

多元性與平等

星展集團一直以來都奉行無差別待遇的人力資源管理政策，無論員工是何種性別、種族、宗教與膚色，皆擁有平等的機會和權力。透過不同的員工招募管道與平台，星展銀行（台灣）接觸多元人才，藉各領域背景迸發全新價值。

員工申訴

2023 年度，星展銀行（台灣）共有 13 起一般申訴事件，依本行員工申訴處理程序辦理順利結案，並無重大員工申訴案件發生。

2023 年員工申訴事件

項目	申訴事件數	處置方式
一般申訴事件	13	員工關係部承辦人員受理申訴後將進行調查，在獲得單位最高主管對調查結果之建議後，將其結果回覆給申訴人。當申訴結果為成立或部分成立時，將對涉及申訴的同仁採取進一步的行動，包括從非正式行動（如直屬主管輔導 / 諮詢）到正式啟動懲戒會議或績效改善計劃。
重大申訴事件	0	若員工向主管機關提出重大申訴事件，公司將依主管機關之要求進行內部調查並回覆主管機關及當事人。

註：重大申訴事件為公司違反法令，公司因該申訴受主管機關裁罰之案件。

職場性騷擾及霸凌防制

星展銀行（台灣）工作場所中，不得存在任何形式的騷擾行為。若此類行為情節嚴重且影響工作表現，或造成恐嚇、敵對或攻擊性工作環境，將被視為不可接受的騷擾。同時，我們明確禁止員工對內部或業務相關人士施加暴力或威脅，亦絕不容忍客戶、服務對象、承包廠商、其他相關人士或陌生人，對本行同仁有職場暴力之行為。

星展銀行（台灣）訂定「星展銀行性騷擾防制措施、申訴及懲戒指引」及「禁止工作場所職場暴力聲明」，規範性騷擾及霸凌防制相關政策、申訴機制及後續處理程序。
其中，禁止工作場所職場暴力聲明中我們明定「禁止工作場所職場暴力聲明及申訴 / 通報管道」，所有申訴案件處理皆遵循以下原則：

公平原則：所有申訴案件都將以公平的方式處理。在某些情況下，非正式調解可能比正式的申訴程序更合適，以解決糾紛。

時效性：我們將在合理的時間範圍內完成申訴程序，以確保申訴方及時得到回應和解決。

時效考量：如果自相關事件發生以來時間過長，銀行可能決定不處理申訴案件的某項或全部部分，以確保有效處理。

機密性：我們將盡力在可能和適當的情況下保持申訴案件的機密性，以保護相關當事人的隱私。

保護受影響人員：我們將努力確保提出申訴的受影響人員不會遭受任何報復或歧視，以確保公正和安全的工作環境。

以下為員工可依循的五大申訴步驟：

0. 疑慮提出 → 1. 提起申訴 → 2. 申訴受理 → 3. 調查 → 4. 結果通知 → 5. 申復

2023 年總計接獲 4 件性騷擾與職場霸凌申訴案件，其中 1 件性騷擾申訴案與 3 件職場霸凌申訴案，經內部調查後皆不成立且已結案。為加強相關觀念宣導，2023 年以線上方式舉辦 1 場法定必修訓練課程「職場性騷擾防制與宣導」，共計 5,711 位全行員工參與並完成訓練。

3.2 友善健康職場

3.2.1 員工組成現況 [1]

員工是星展的重要資產，也是我們取得長期成功的要素。為此，積極打造性別平等的職場文化，致力於多元包容並提供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。

2023 年底星展銀行 (台灣) 共有 5,436 名員工與 44 名非員工的工作者（包含派遣人員），其中派遣人員所執行的工作主要為行政庶務支援，2023 年與 2022 年相比人數無顯著波動，員工之男女比例為 0.44：1。同時，星展臺灣共聘僱 46 名身心障礙員工，落實多元包容之招募政策。

星展銀行（台灣）全體員工分布 (2021 年 -2023 年)

依性別

年份	2021			2022			2023		
項目	女性	男性	總數	女性	男性	總數	女性	男性	總數
永久聘雇員工人數	1,392	662	2,054	1,392	695	2,087	3,636	1,559	5,195
臨時員工人數 (約聘)	12	18	30	72	47	119	132	109	241
全職員工人數	1,403	674	2,077	1,461	735	2,196	3,767	1,666	5,433
兼職員工人數	1	6	7	3	7	10	1	2	3
全職 + 兼職員工總數	**1,404**	**680**	**2,084**	**1,464**	**742**	**2,206**	**3,768**	**1,668**	**5,436**

註 1：永久聘雇員工：簽訂無固定期限（即無限期）合約的全職或兼職員工。
註 2：臨時員工：簽訂有期限（即固定期限）合約的員工。
註 3：全職員工：每週、每月或每年之工作時數係根據國家有關工作時數的法律和實務定義之員工。
註 4：兼職員工：每週、每月或每年之工作時數少於全職員工之員工。
註 5：本公司過去三年未有無時數保證的員工、全體員工皆任職於臺灣。
註 6：2023 年與過去兩年數字變化較大之原因為 2023 年併購花旗（台灣）銀行消費金融業務。

依職級

年份	2021			2022			2023		
項目	管理職	非管理職	總數	管理職	非管理職	總數	管理職	非管理職	總數
永久聘雇員工人數	329	1,725	2,054	336	1,751	2,087	779	4,416	5,195
臨時員工人數 (約聘)	0	30	30	0	119	119	0	241	241
全職員工人數	329	1,748	2,077	336	1,860	2,196	779	4,654	5,433
兼職員工人數	0	7	7	0	10	10	0	3	3
全職 + 兼職員工總數	**329**	**1,755**	**2,084**	**336**	**1,870**	**2,206**	**779**	**4,657**	**5,436**

註：管理職係指在組織中負責指導或監督其他員工的職位。通常具有決策權，並負責確保下屬員工的工作能夠順利進行。

依年齡

年份	2021				2022				2023			
項目	30 歲 (含) 以下	31-49 歲	50 歲以上	總數	30 歲 (含) 以下	31-49 歲	50 歲以上	總數	30 歲 (含) 以下	31-49 歲	50 歲以上	總數
永久聘雇員工人數	201	1,521	332	2,054	224	1,497	366	2,087	973	3,284	938	5,195
臨時員工人數 (約聘)	18	5	7	30	97	17	5	119	178	53	10	241
全職員工人數	213	1,526	338	2,077	314	1,514	368	2,196	1,148	3,337	948	5,433
兼職員工人數	6	0	1	7	7	0	3	10	3	0	0	3
全職 + 兼職員工總數	**219**	**1,526**	**339**	**2,084**	**321**	**1,514**	**371**	**2,206**	**1,151**	**3,337**	**948**	**5,436**

[1] 本章節之人力資源數據統計皆為各年度年底在職人數，且包含留職停薪人員。

新進員工及離職員工狀況 (2021 年 -2023 年)

新進員工（依年齡）	2021			2022			2023		
	男	女	新進率 (%)	男	女	新進率 (%)	男	女	新進率 (%)
30 歲 (含) 以下	38	29	30.59%	94	109	63.24%	329	657	85.66%
31-49 歲	96	93	12.39%	115	139	16.78%	686	1,565	67.46%
50 歲以上	8	13	6.19%	10	18	7.55%	113	454	59.81%
總數	**142**	**135**	**13.29%**	**219**	**266**	**21.99%**	**1,128**	**2,676**	**69.98%**

註 1：各年齡層新進率為各年齡層新進員工人數除以該各年齡層年度員工年底總人數。
註 2：新進人員不包含留職停薪的復職者。

離職員工（依年齡）	2021			2022			2023		
	男	女	離職率 (%)	男	女	離職率 (%)	男	女	離職率 (%)
30 歲 (含) 以下	28	26	24.66%	35	43	24.30%	88	144	20.16%
31-49 歲	125	127	16.51%	103	134	15.65%	97	190	8.60%
50 歲以上	23	34	16.81%	23	30	14.29%	16	37	5.59%
總數	**176**	**187**	**17.42%**	**161**	**207**	**16.68%**	**201**	**371**	**10.52%**

註 1：各年齡層離職率為各年齡層離職員工人數除以各年齡層年度員工年底總人數。
註 2：離職人數包含自願離職以及非自願離職 (如退休、資遣)，不包含留職停薪的申請者。

新進 / 離職率（依性別）	2021		2022		2023	
	男	女	男	女	男	女
新進率	20.88%	9.62%	29.51%	18.17%	67.63%	71.02%
離職率	25.88%	13.32%	21.70%	14.14%	12.05%	9.85%

註 1：各年齡層新進 / 離職率為各年齡層新進 / 離職員工人數除以該類別年度員工年底總人數。
註 2：新進人員不包含留職停薪的復職者。
註 3：離職人數包含自願離職以及非自願離職 (如退休、資遣)，不包含留職停薪的申請者。

3.2.2 人才吸引、留任與發展

人才招募

星展銀行（台灣）針對人才管理的主要權責單位為人力資源處，透過人力資源管理政策、招募政策與人才培育與學習政策，積極形塑員工面對問題與外在挑戰的態度、團隊精神與凝聚力，引導員工思考與發展五大價值面向，打造更精采快樂的職場環境與永續生活。人才遴選過程亦持續創新，採用「4D Framework」（探索 Discover、定義 Define、發展 Develop、執行 Deliver）的遴選機制，以尋找符合星展集團企業文化的優秀人才。2023 年我們推出「星展消金服務新秀招募計畫」，旨在挖掘極具潛力的年輕人才。

星展銀行（台灣）已連續六年被亞洲權威人力資源刊物《HR Asia》評選為「台灣最佳雇主獎」得主，在培育人才發展、打造友善職場環境領域的努力備受肯定。該計畫彰顯星展銀行培育青年人才的決心，入選者將接受完整教育訓練，期間將提供考證培訓、語言進修課程和海外派遣訓練機會，並安排專屬職場教練，協助新進人員快速建立專業職能，拓展職涯生活。

人工智能招募系統 JIM

作為全球最佳數位銀行之一，近年我們引進了人工智能招募系統 JIM，主要功能是協助招募人員進行初步的履歷篩選，並向應徵者提出情境上的面試問題，引導應徵者進行測驗。透過 JIM 系統，招募人員可以節省 80% 的履歷篩選時間，且系統是 24 小時運作，對於應徵者來說，可以透過 AI Chatbot 來提問並獲得解答，大幅提升了招募效率。

2023 年大學生暑期實習計畫

星展銀行（台灣）持續投入資源推動部門實習生培訓計畫，專為大三學生設計為期兩個月的暑期實習計畫。2023 年度共有 99 位暑期實習生遍佈在各部門實習。計畫內容包括六大特色項目：

1. First Day	透過歡迎會，讓實習生熟悉團隊，並鼓勵他們互相認識及交流，以幫助他們理解自己的角色。
2. 目標與期望	清晰地說明專案目標、成果和時間表，確保實習生充分了解自己的任務及被期待的表現。
3. 導師制度	為每位實習生分配一位專職導師，在整個實習期間提供支持。鼓勵導師分享他們的經驗和見解，以提升實習生的專業成長。
4. 工作探索	安排跨部門合作機會，擴展他們對公司不同業務運作的理解，促進發展更多樣化的技能。
5. 回饋機制	建立定期的回饋機制及期中關懷，以適時地觀察並追蹤實習生的狀態，這也有助於及時發現他們遇到的困難，並在第一時間提供協助及引導。
6. 結業評量	依據實習期間的表現、團隊合作能力和整體專業素質，給予表揚及鼓勵，並針對可進一步加強的領域，提供改善的建議。

人才管理與發展策略

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[2]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。

公平的獎酬機制及薪酬水準亦為吸引與留住優秀人才之關鍵因素。星展銀行（台灣）透過外部薪資福利市場調查及內部薪資結構建立，以期本行所訂定之薪酬福利制度具市場競爭力，並以健全之績效管理機制，使本行獎酬制度同時兼具外部競爭力及內部公平性。此外，永續相關之績效目標達成情形，已於訂立平衡計分卡（Balanced Scorecard）或個人績效目標時納入考量，使員工之獎酬能有效地與永續相關績效表現連結。

為加強員工溝通，星展銀行（台灣）亦建立了多元的溝通管道，包括：年度員工凝聚力調查、每季的全球員工大會、每季的星展銀行（台灣）管理幹部會議以及每月的星展銀行（台灣）總經理電子報等。

[2] PRIDE! 包含 Purpose-driven（崇高使命）、Relationship-led（團隊合作）、Innovative（勇於創新）、Decisive（果斷負責）、及 Everything Fun!（樂在星展）。

1

本行於 2023 年度投入員工訓練費用為 3,452 萬元，占總營收比例為 0.21%，教育訓練總時數為 176,338 小時。而過去十年來，星展集團除了延續重視人才的核心理念，更完善軟硬體設備並建構自主發展模型與數位工具。此外，本行也持續深耕台灣的國際人才培育，期望員工能具備國際視野、貼合台灣的策略與執行力、保有對社會貢獻的胸懷。

2

本行人才發展計畫以一年為循環，每年三月起展開一連串人才發展活動，首先向全公司各單位主管進行人才辨識訓練，由各級主管以 3Ps 各項指標，將部門內高度契合企業價值觀 「PRIDE!」、高績效「Performance」及高潛力「Potential」的優秀員工提名為高潛力人才。

3

人力資源單位在匯集高潛力人才名單後，由總經理與一級主管協同人力資源單位召開人才檢視會議，評核各單位名單，盤點高潛力人才從目前職位到下一個職位間尚需補足的經驗、知識技能和發揮空間等，訂出各部門主管及公司所能提供的資源與協助；同時，員工亦從自己的角度出發，認知應加強學習的能力及應累積的經驗等，訂定發展計畫。隨後並由台灣區總經理與星展集團執行長進行集團人才檢視會議，確認計畫的各項發展重點。

4

完成為期三個月的檢核流程及檢視會議後，人力資源單位將依 3Es 模型規劃個人發展計畫實行要點，以協助這些高潛力人才累積紮實的跨專業工作、跨功能合作和領導團隊等經驗 (Experience)、提供工作所需的專業職能、數位金融科技知識及領導力訓練 (Education)，並提升同仁在星展集團與產業間的能見度 (Exposure)，使這些人才在集團內、產業間及國際舞台上發光發熱，進而創造個人職涯成功與集團營收豐碩的雙贏局面。

內部轉調計畫

在星展銀行（台灣）現職滿兩年以上，不需要現任主管核准就能申請輪調，錄取後兩個月內就可赴任；資深副總裁以上職級，則是滿三年可以請調，錄取後三個月內就可赴任。若是在現職擔任未滿兩年（資深副總裁以上職級未滿三年），只要新任主管及現任主管對於員工的轉職申請達成同意共識，亦可成功轉換職務，不受年限的硬性規範。

內部轉調情形

項目	2022	2023
職缺總數	564	548
內部員工遞補人數	172	228
遞補率	30.5%	41.6%

註 1：遞補率＝內部轉調填補的空缺職位總數／內部轉調 + 外部招募填補的空缺職位總數。

註 2：不包含臨時員工人數 (約聘)。

Be My Guest

Be My Guest 為星展銀行（台灣）推行之跨部門見習計畫，此計畫規劃從半天至兩天的體驗，到為期數個月的跨部門專案，幫助員工了解其他部門、與不同團隊成員建立關係，進而設身處地了解對方的挑戰及優先要務，強化跨部門合作，藉此讓有計畫職務輪調的員工有機會初步認識嚮往的工作，強化部門流動性。

2023 年度 Be My Guest 跨部門見習計劃

目標參與人次	實際參與人次	達成狀況
254 人次	256 人次	達成

多元教育訓練

為了不斷提升人才資本，星展銀行（台灣）積極策劃各階層的培訓計畫，旨在滿足員工職能需求，並提供內部及外部培訓機會。期望員工透過參與學習活動獲取具競爭力的專業知識，培養正向的工作態度。截至 2023 年底，所有星展銀行（台灣）主管的完成課程比率為 90%，確保所有主管對人才管領與團隊領導有共同語言，使用相同的架構來協助員工持續發展，提升整體團隊綜效。

星展銀行（台灣）觀察到近年員工訓練時數減少的趨勢，主要是因為我們在不影響訓練品質的前提下，不斷開發、提供員工更精簡、有效率的學習課程。此外，在 2023 年 8 月完成花旗（台灣）銀行消費金融業務的合併之後，星展銀行（台灣）以提供新進員工的訓練為主，協助同仁們融入新組織，資深副總裁以及以上職級的高階主管訓練，並未於同年執行，也使得高階主管訓練的時數出現下滑。

項目	單位	數據
員工訓練總金額	新臺幣千元	34,520
員工訓練總時數	小時	176,338
平均每人訓練費用	新臺幣千元	6.40
平均每人訓練時數	小時	32.7

單位：小時

平均每人每年受訓練時數	依性別		依員工職級		依員工類型	
	男	女	資深副總裁及以上職級	副總裁及以下職級	管理職	非管理職
2021 年	37.75	34.84	51.82	35.09	49.1	36.73
2022 年	35.82	32.5	50.99	32.68	38.62	29.69
2023 年	34.90	32.69	41.73	33.10	37.51	30.74

註 1：平均受訓時數 / 費用為當年度完訓總時數 / 金額除以當年度完訓總人數，不排除年底已經離職者。

註 2：資訊來源取自 learning hub database 及 Dashboard。

合併花旗（台灣）消費金融業務後之員工迎新活動

針對新進人員發出為期兩週的工作協助公告信件，綜整對新進人員有幫助的前、中、後台相關資訊（包含內網的介面導引、福委會津貼補助、志工活動、人力資源相關福利及政策、新進人員必修之線上課程、通訊軟體介紹、權限申請、裝置設備的設定及報修等），確保新進同仁能快速上手。

為了協助新人快速瞭解公司環境並適應文化，公司特別規劃在整併後的兩個月內，完成專屬本次合併近 3,000 位新人的 14 場大型教育訓練。訓練中透過多元且高互動的形式，包含擴增實境（AR）、3D 立體拼圖遊戲、星展客製化文化桌遊、以及高階主管講座方式，向新進人員介紹公司願景目標、組織文化、與各種內部制度及資源，讓新人能快速了解環境。

人才留任

具競爭力的薪酬水準

薪酬水準與計畫對於吸引及留住優秀人才至為關鍵。星展銀行（台灣）透過薪資福利市場調查，確保所制定的薪酬計畫具有市場競爭力。我們建立完善的績效管理制度，確保薪酬在外部市場上具有競爭力，在內部公平性方面得到保障。該制度著重於將員工薪酬與其表現直接相關聯，不受非工作相關因素如性別或年齡的影響。此外，星展銀行（台灣）所有員工在績效管理流程中，主管必須與員工充分溝通，讓員工了解自身的績效與發展情況，並接受來自主管或其他同事的適時回饋。2023 年符合資格之正式員工[3]，不論性別及員工類別，該年度之年度績效考核完成率為 100%。

星展（台灣）銀行鼓勵女力發展，2022 年與 2023 年提拔多位有潛力之年輕女性主管至決策層級，使得女性管理階層的平均薪資降低，是男女薪酬比例於短時間內加大的主要原因。

2021-2023 年男女員工薪酬比例

年份	2021		2022		2023	
性別	男	女	男	女	男	女
管理階級	1	0.98	1	0.84	1	0.78
非管理階級	1	0.84	1	0.88	1	0.85

註：薪資薪酬比例為各年度總薪酬，其中包含月薪資含獎金總額，入職未滿一年的員工獎金可能根據入職時間按比例折算。

2023 年男女員工薪資比例

年份	2023	
性別	男	女
管理階級	1	0.85
非管理階級	1	0.9

註：基本薪資僅包含固定薪資的部分、資料時間截點為 2023/12/31 的數據。

2021-2023 年度非擔任主管職務之全時員工薪酬

項目	單位	2021	2022	2023
非擔任主管職務之全時員工人數	人	1,717	1,755	4,350
非擔任主管職務之全時員工薪酬總額	新台幣千元	2,453,593	2,658,825	7,151,400
非擔任主管職務之全時員工薪酬平均數	新台幣千元	1,429	1,515	1,644
非擔任主管職務之全時員工薪酬中位數	新台幣千元	1,105	1,196	1,319

註：2023 年與過去兩年數字變化較大原因為 2023 年併購花旗（台灣）商業銀行消費金融部門。

2023 年度非擔任主管職務之全時員工薪資

單位：新台幣千元

項目	2023
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	5,746,350
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,321
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,082

註：基本薪資僅包含固定薪資的部分、資料時間截點為 2023/12/31 的數據。

[3] 不包含以下：2023 年 10 月（含）以後的新進員工 / 重新雇用員工、年終評估期間內處於長期休假狀態的員工、已知最後工作日期至 2024 年 2 月底（含）以前的員工。

3.2.3 員工福利

星展銀行（台灣）在員工照顧和關懷的領域裡領先市場。我們經過縝密的需求研究，和持續關注市場上的動態及提供福利的內容，讓每位員工盡享個人化的福利，期望讓員工在工作面、生活面等各個面向能被妥善地照顧，貼近員工的真實需求，打造幸福的職場環境。2023 年度合併花旗 (台灣) 的消費金融部門後，更同步調整了員工福利，提高 Analyst 職級年休假天數、團體保險、房屋貸款及信用貸款等措施。我們希望透過這些福利制度，照顧員工的各種需求並營造良好的工作氛圍，提升工作效率並吸引最優秀的人才。

育嬰留職停薪制度

2022、2023 年度度育嬰留職停薪申請狀況

項目	2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	36	119	155	56	155	211
當年度實際使用育嬰假的人數 (B)	0	26	26	3	65	68
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	4	22	26	2	33	35
當年度實際申請復職人數 (D)	2	18	20	0	27	27
上一年度復職人數 (E)	2	13	15	2	18	20
上一年度復職滿一年人數 (F)	1	11	12	2	14	16
申請率 (B/A)	0%	22%	17%	5%	42%	51%
復職率 (D/C)	50%	82%	77%	0%	82%	77%
留任率 (F/E)	50%	85%	80%	100%	78%	80%

打破傳統辦公室框架，提供更大工作彈性

我們採取 40% 工時居家辦公，其餘 60% 於辦公室工作之混合辦公模式，提供員工工作彈性。若員工有兒童或是重大傷病照護責任，可以申請最多 6 個月 100% 居家辦公。我們持續提供彈性福利金，並讓員工依據個人需要，自行決定使用於休閒旅遊、醫療保險、教育學習、家庭照護、防疫用品、居家辦公用品等項目。另外由於居家辦公人數多，公司更提供居家辦公者 24 小時的即時電腦維修服務。

凝聚力調查

星展銀行（台灣）每年透過跨國人力資源顧問公司（Kincentric）進行 My Voice 員工凝聚力調查，且取得高度參與率，以瞭解真實心聲及建議，並透過與業界最佳雇主的評比，追求精進。2023 年的參與率為 97%，共 1,976 位員工參與。2023 年，星展銀行（台灣）的員工凝聚力達到 94%，與亞太區最佳雇主的平均分數相比，高出 9 個百分點，顯示出我們同仁的高度凝聚力。年度調查完成後將結果向全體同仁分享於 My Voice Feedback Forum（員工意見回饋園地），邀請同仁針對調查結果提供改善建議，進而訂定行動計畫及持續追蹤。

項目	2021	2022	2023
星展銀行（台灣）成績	94%	96%	94%
星展集團成績	86%	87%	90%
星展銀行（台灣）相較於全球其他進行 My Voice 凝聚力調查的公司之百分等級	86%(+8%)	86%(+10%)	85%(+9%)

3.2.4 員工健康與安全

星展銀行（台灣）重視員工工作環境安全，定期追蹤工作同仁之健康安全，制定各式職業安全衛生相關管理政策，實行職場危害鑑別與風險評估，並進行相關的危害預防與改善措施。

我們依職業安全衛生管理辦法設置安全衛生組織及人員，每季召開會議，審議健康管理、職業病預防及健康促進事項、承攬業務安全衛生管理事項，並定期追蹤會議決議之事項。我們亦訂有職業安全衛生相關管理政策、人因性危害預防計畫及母性勞工健康保護計畫等，持續關注員工並進行健康檢查追蹤管理，評估職場有關物理性、化學性、人因、過勞等危害或母性健康保護之需求，並進行相關的預防與改善措施。本行之甲、乙、丙職業安全衛生業務主管、防火管理人員、急救人員同仁定期參加銀行公會職業安全衛生相關之複訓課程，2023 年總訓練人數共 221 人次，累計時數共 1,104 小時。

健康促進活動

星展銀行（台灣）導入 iHealth Wallet 平台，透過 AI 演算法提供個人化健康資源，並透過舉辦線上及線下身體健康講座、運動競賽、手作體驗，以及心靈健康講座等，亦鼓勵同仁擔任 Well-being 大使，從同儕角度提供健康照護支持，並適時引介公司相關資源，提升員工對自我健康的認知，維持身心靈平衡的生活。

服務 / 措施名稱	參與人數	活動內容
醫師護理師個別健康諮詢服務	99	駐點醫師針對員工個別身心健康問題提供諮詢建議，2023 年共提供 60 場
母性勞工保護計畫	101	提供個別生產女性員工衛教及醫師會診評估
異常工作負荷促發疾病預防計畫	11	根據體檢報告心血管疾病風險預測數值進行關懷追蹤
健康中心護理師健康服務	246	受傷包紮 , 血壓測量 , 身體不適等健康服務 , 傷病復原追蹤等
員工定期健康檢查	4,388	提供員工每年一次免費健康檢查
Well-being 線上講座及大使計畫	910	邀請內外部講者分享身心健康相關主題與公司相關資源介紹。同仁可報名成為 Well-being 大使，並從同儕角度提供支持，並適時引介公司相關資源。
導入 iHealth Wallet 平台	4,608	平台透過 AI 演算法提供個人化健康資源

3.3 低碳營運

星展銀行（台灣）除了積極投入數位金融創新的發展，以減少客戶往來所造成的環境衝擊外，也致力於落實各項節能減碳措施，以減少自身營運所產生的碳排放。

降低營運的環境衝擊

能源與排放管理

星展集團致力於 2050 年實現淨零排放目標，且透過購買碳抵換已達成 2022 年碳中和目標。星展銀行（台灣）亦依循星展集團腳步，以 2050 年淨零碳排為目標，致力於落實溫室氣體減量。星展銀行（台灣）自 2020 年開始為了掌握更全面的碳排放量數據，導入 ISO 14064-1 標準，連續 2 年通過 SGS 外部稽核取得總部與後勤營運總部之查證，掌握更全面的碳排放量數據。2023 年起查核範圍擴大至原星展銀行（台灣）全部分行，我們亦積極盤點合併花旗（台灣）消費金融業務後大幅成長的營運據點，預計未來將合併後的分行全數列入範圍。

星展銀行（台灣）主要的碳排放來源為用電，未來我們將持續監控企業據點用電狀況，進行適當的設備維護保養與持續將高耗電設備更新為較為節能之設備，並透過每年提高再生能源購置比例達成減碳目標。2023 年我們將老舊的空調設備進行更新與汰換，並更換總部機房之滅火系統，除了有助於提高火災安全性外，亦能減少對環境的危害。2023 年度原星展銀行（台灣）營運據點碳排放已達 100% 碳中和 [1]。

2023 年度用電量數據以及完整溫室氣體排放數據於報告截止日前尚未經過查證，相關資訊將於 2024 年永續報告書揭露。

年度用電量

單位：kWh

2021	2022
3,569,481.48	6,786,406.86

註：表格統計 2021-2022 年度外購電力之使用量。2021 年度統計範疇為總行及後勤營運總部；2022 年度為總行、後勤營運總部，以及當年度 DBS 分行所有據點。

溫室氣體排放

單位：tCO_2e

盤查範疇	2021	2022
範疇一：直接排放	0.01	103.77
範疇二：輸入能源的間接溫室氣體排放	1,816.87	3,359.27
範疇三：間接排放	5,311.26	881.74
總計	**7,128.14**	**4,344.78**

註 1：2021 年度僅含總行及後勤營運總部；2022 度含總行、後勤營運總部，以及當年度原 DBS 分行所有據點。
註 2：2021 年度盤查引用 2013 年 IPCC 第五次評估報告溫暖化潛勢值 (GWP 值)；2022 年度盤查引用 2021 年 IPCC 第六次評估報告溫暖化潛勢值 (GWP 值)。
註 3：2021、2022 年度範疇一直接排放包含柴油。
註 4：範疇三排放盤查範疇：2021 年度為 ISO14064-1 類別四【組織使用產品之間接排放】；重大性鑑別項目包括郵件投遞、外購電力生產階段所產生之排放、外購自來水之排碳以及製造信用卡之排放。2022 年度為 ISO14064-1 類別三【運輸產生之間接排放 - 商務旅行】以及類別四【組織使用產品之間接排放】，重大性鑑別項目包括外購自來水之排碳、製造信用卡之排放、外購原物料 (ex. 紙張) 以及外購電力生產階段所產生之排放。

範疇一 + 範疇二溫室氣體排放密集度 (tCO_2e/ 新台幣百萬元營收)	2022
	0.39

註：2022 年星展銀行（台灣）營收為新台幣 8,958 百萬元。

同時，太平分行於頂樓裝設太陽能發電板發電供該分行自用，再生能源使用資訊請見以下：

項目	單位	2021	2022	2023
再生能源年度發電量	kWh	67,084	65,215	62,987
再生能源年度減碳當量	tCO_2e	35.55	34.56	33.38

註：再生能源年度減碳當量計算公式為 : 再生能源年度發電量 *0.53/1000，經過與永鑫能源系統商確認 0.53 為採用能源局公布之電力排放係數之中間數值計算。

水資源與廢棄物管理

星展銀行（台灣）透過更換水龍頭及宣導節約實施節水設計和景觀美化，實踐節約用水。同時，我們持續評估使用雨水收集系統和其他節水技術的可行性，以進一步降低水資源的使用量，並對環境做貢獻。

在廢棄物管理方面，我們除了透過資源回收再利用、推廣無紙化來減少廢棄物的產生，亦制定了廢棄物管理計劃，致力減少裝修施工期間建築和拆除廢物的產生，積極促進建築材料的循環再造，減少對自然資源的消耗。

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
用水量	仟公升	38,489	36,830	40,475
可回收廢棄物產生量	公噸	52.02	35.80	32.29
不可回收廢棄物產生量	公噸	46.23	41.63	43.26
總廢棄物產生量	公噸	98.25	77.43	75.55

註：不包含原花旗（台灣）分行之數據。

[1] 係透過星展集團統一購買碳權 (carbon credits)，抵換星展集團全球營運據點 (包含星展銀行（台灣）) 之自身營運碳排放，進而達到碳中和。請參考星展集團 2023 年永續報告書 pp.60, 62。

3.4 永續採購

星展銀行（台灣）主要採購產品與服務類別為專業服務、房地產與企業服務三種類型；在進行採購決策的同時，亦會進行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，針對超過台幣 400 萬以上招標案涉及銀行作業、企業服務、企業房產、資訊硬體、資訊委外、資訊專業服務、銷售及市場資訊、資訊軟體等八項高風險類別，於招標評估表要求永續經營項目訂定基本 5% 佔比，2023 年辨識為高風險供應商家數為 0。

供應商管理

星展銀行（台灣）要求新進供應商簽署供應鏈道德行為守則，要求往來廠商不得涉及不誠信行為，且要求簽約供應商、承包商與代理人均應隨時遵守中華民國法律要求的銀行秘密、資料隱私、保密規定、消費者保護及洗錢防制規定。此外，本行亦將永續經營採購原則、供應鏈道德行為守則納入採購合約，2023 年簽署納入以上原則之採購合約的供應商為 574 家（約占總供應商的 88.58%）；並承諾 100% 新供應商遵守永續採購準則，過去三個年度 (2021-2023) 達成率皆為 100%，未來將持續落實新供應商承諾遵守永續採購準則。

星展銀行（台灣）永續經營採購原則

人權	• 支持及尊重人權保護（不會參與任何直接或間接的侵犯人權之行為） • 不得僱用童工 • 禁止採取任何形式之不人道待遇 • 尊重自由結社及組織集體談判之權利 • 推動多元化與包容性之政策（不得有歧視）
安全與衛生	• 遵循當地的所有安全與衛生強制性法規及標準之規定
可持續發展之環境	• 支持及促進環境保護（遵守當地環保法律規章之規定） • 推動承擔更多環保責任（最佳化管理與利用能源、紙張、水及廢棄物等資源） • 推動開發及傳播銷售無害環境的環保技術 • 提供已實施或正在實施環保計畫或政策之工作進展狀況的證據，若尚未制定此等計畫的供應商，則應提供聲明書說明其採取之環境保護的立場
商業誠信與道德	• 秉持倫理道德原則行事、尊重當地法律（嚴格禁止任何形式的賄賂及貪汙行為） • 鼓勵舉報任何涉嫌、實際違反或隱匿任何禁止行為之案件

綠色採購

我們積極響應綠色採購，採購具節能、綠建材、環保標章或碳足跡標籤的產品，並優先採購臺灣當地生產與製造之產品，以降低對環境的衝擊，2023 年採購臺灣當地供應商家數為 599 家（約占總供應商的 92.44%），綠色採購金額約為新台幣 2.5 億元（約占總採購金額的 9.72%）。

單位：新台幣元

採購年度	2021 年	2022 年	2023 年
綠色採購金額	6,800 萬	1.1 億	2.5 億
綠色採購比例	7.60%	7.72%	9.72%

供應商溝通

星展銀行（台灣）針對委外廠商每月進行實體或線上的營運會議，並定期評估服務標準協議（Service-Level Agreement, SLA），透過這些會議，我們確保供應商履行其合約義務，同時追蹤已實施的懲處。我們亦不定期參與集團舉辦的永續發展培訓研討會，2023 年研討會涵蓋的主題包括循環採購策略、生命週期分析、星展銀行永續發展方法，以及修訂後的供應商評估永續發展標準，以同步最新資訊並透過會議將理念傳達給我們的供應商。

此外，我們定期舉辦供應商確信練習（Annual Supplier Assurance Exercise），協助廠商了解第三方平台 - EcoVadis（全球供應鏈永續評鑑）的評比方式，並鼓勵廠商參與評比取得認證，目標建立一個符合環境、社會和治理最高標準的永續供應鏈。

3.5 網路安全與資訊韌性

數位科技為星展集團業務發展的策略核心；然而，科技基礎設施的日益複雜與不斷增長的網絡安全威脅造成資安風險日益增長。因此，星展集團不斷提升系統韌性、加強資安事件通報和科技風險管理，確保服務和科技基礎設施的可靠性與強韌性。依循集團之策略，星展銀行（台灣）建立資訊安全管理架構並訂定資訊安全治理政策，以規範電子資訊與任何實體資訊與處理內外部的資安威脅原則。從風險管理的角度進行鑑別、評估、控制緩解、監控、回報、到衡量等流程，並定期回報攸關資料安全與網路安全問題予星展集團作業暨科技風險委員會與台灣風險管理委員會。

資訊安全管理架構

董事會負責核定資訊安全政策與決策資訊安全相關重大議題，並督導資訊安全整體執行狀況。星展銀行 (台灣) 於 2022 年設置資安長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，另設置資訊安全專責單位及主管，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，強化資安治理風險控管，並持續監測網絡威脅情勢。每年彙整前一年度資訊安全整體執行情形，依規定辦理內部控制制度聲明書之出具、揭露及公告申報，並由董事長、總經理、總稽核、總機構法令遵循主管與資訊安全長聯名出具內部控制制度聲明書。

本行訂有資訊安全政策、電腦系統資訊安全評估計畫，每年安排外部專家進行各項資訊安全評估作業，偵測資安威脅與弱點，檢視技術面與管理面相關控制措施，以改善並提升網路與資訊系統安全防護能力，確保本行所提供電腦系統具有足夠的安全防護能力。

提升網路安全

星展銀行（台灣）依循主管機關頒布之網路銀行相關規範，採用網路安全技術，周全保障客戶的網路交易與資料。為強化對資料防護能力，2023 年度資安相關重點執行項目如下：

- **多因子登入（MFA）**
  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。
- **微分割導入系統（MSEG）**
  在伺服器上啟用防火牆功能，以防止未經授權的網絡或惡意訪問流量。
- **應用程式網路存取控管（NAP）**
  導入網路訪問代理系統在用戶和應用程序之間，用以增強網路安全性，以控制和監視應用程序訪問。
- **網頁存取安全（Web Isolation）**
  網頁隔離功能，將使用者瀏覽的行為局限在隔離環境中，與其試圖在惡意軟體入侵時識別威脅，瀏覽器隔離的工作原理是讓所有網頁流量透過遠程瀏覽器處理，並僅將安全內容傳送到端點，用以保護使用者電腦不受惡意程式的威脅。

資安事件管理

為強化資安事件發生時之應變處理能力，本行制定資安事件通報及處理程序，期能迅速、正確地緊急應變處置，且能於最短時間內完成復原，其適用範圍含蓋多種型態之資安事件，如資料外洩、對系統造成可用性衝擊等。此外，為使同仁熟稔應變程序，每年舉辦一次資安事件演練作業。針對重大資訊安全事件發生時之數位證據保全，本行使用專業委外服務廠商進行數位證據保全作業，2023 年並未發生資安重大風險事件。

本行亦每年定期舉辦桌面演練，以確保供應商發生資安事件時，本行的相對應變處理措施。

強化員工資訊安全意識

星展銀行 (台灣) 每年要求內部人員參與資訊安全相關教育訓練，規定每年全體員工需參與最少 3 小時、資安部門員工需最少 15 小時。此外，本行每季至少寄送 1 次資訊安全宣導郵件給所有員工，並於公共空間張貼資安宣導海報，以持續推廣資安相關知識，強化員工的資安意識。

2023 年資安相關教育訓練結果如下：

對象	平均時數（小時）	參與人數（人次）	課程內容
全體員工	3	5,201 (註)	資訊安全基礎概念、社交工程與詐騙防範、物聯網安全、ChatGPT 安全等
資安部門員工	20	12	EC-Council-CTIA 威脅情資分析專家認證課程、MITRE Framework 攻擊鏈架構、銀行業核心人才進階課程 - 資訊安全防護、ECIH 資安危機處理員認證課程等

註：2023 年度資安教育課程共分為二次，共有 5,201 位同事符合資格，二次的資格篩選條件分別為：(1)6 月 30 日前報到的同仁 (2) 將新進的原花旗（台灣）消費金融業務同仁納入，對象為 8/23 前報到的同仁。

另為提升員工對社交工程攻擊手法的防範意識，2023 年舉辦社交工程演練 12 次，每次演練測試數量皆超過 2,000 筆，針對誤點擊釣魚連結之同仁，加強宣導與安排教育訓練，以強化其社交工程攻擊手法的防範意識，降低潛在威脅發生的風險。

資訊安全執行成效

本行設置資安專責人員 12 名，鼓勵取得資安防護相關證照，2023 年資訊安全專責單位人員持有多項國際資安相關證照，含 ISO27001LA、ISO27701LA、CISM、CISSP、CEH 等；每年亦委託外部專家執行電腦系統資訊安全評估，2023 年依據「電腦系統資訊安全評估計畫」執行電腦系統資訊安全評估作業，經實際檢測、人員訪談、文件檢視及實地檢視表單紀錄，提交「電腦系統資訊安全評估報告」，評估結果無發現事項。

2023 金融資安行動方案 2.0 部分執行情形如下：

項目	目標	執行情形
1	推動一定規模或電子交易達一定比例之金融機構導入國際資安管理標準及取得相關驗證	本行資安管理系統遵循星展集團政策規範施行，資安管理證測標準規範已遵循國際資安管理標準 (ISO 27001) 制定。
2	鼓勵金融機構辦理資安治理成熟度評估	配合 F-ISAC 已完成第一階段固有風險普查
3	鼓勵一定規模金融機構導入駭客思維，定期透過駭客攻擊手法實測資安監控與防護機制之有效性。	紅藍隊演練（委外給母行集中作業）
4	鼓勵金融機構逐步導入身分鑑別、設備鑑別及信任推斷等零信任網路 3 大核心機制	已陸續完成重要內部系統加強身分鑑別，採用 MFA 多因子認證、MSEG 網路微分割。
5	鼓勵金融機構聯合外部關聯單位辦理資通系統聯合演練	配合財金公司辦理。
6	鼓勵重要金融機構或周邊單位強化因應重大資安事件、天然災害等之資料保全	配合委外作業，已建置於境外。

3.6 數據保護

在星展集團，負責任地使用和保護數據始終是一項重要任務。隨著人工智慧 (AI) 迅速發展，這項任務更趨重要。為確保數據的責任管理與保護，星展銀行 (台灣) 遵循集團方針，致力於：

- **保障數據的安全：**
  透過強化我們的數據保護能力、數據訪問控制以及加強數據管理，降低數據洩漏和濫用的風險。
- **負責任地使用數據：**
  我們遵循星展集團 PURE（Purposeful、Unsurprising、Respectful 和 Explainable）框架以及人工智慧治理流程和控制，並透過公平、道德和負責任地使用數據和人工智慧 (AI) 來建立信任。
- **維護客戶個人隱私資料：**
  將隱私權置於產品設計和服務的核心，嚴格保護客戶個人資料隱私。

為持續追蹤與管理數據保護的執行狀況，星展銀行（台灣）成立數據應用暨治理委員會 (Data Council)，由總經理擔任主席，成員包含各處主管及各處之資料管理員，每季定期開會，向委員會呈報數據應用現況與數據治理報告，以落實數據的責任管理。

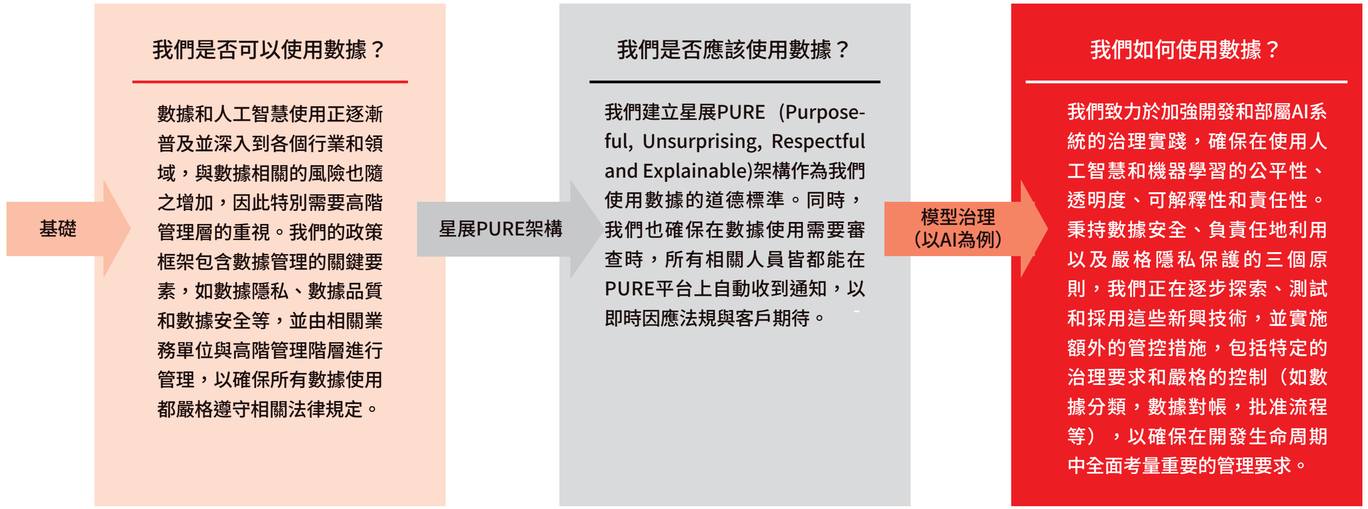
保障數據安全

星展銀行（台灣）為確保落實數據安全與數據治理的完整管控，訂定以下政策以管理數據保護之風險：

- **資料治理與資料管理政策：**進行管理資料與數據的蒐集，確保資料與數據的品質、傳輸安全與資料數據的保留權等。
- **隱私權政策：**規範星展集團內部個人資料應用的管理政策，確切落實保護員工與客戶的個人隱私資料。
- **存取控制政策：**透過明定每位使用者和使用群組間其相關存取權限的授予考量與責任，設立定期審查作業機制，定義資料使用的群組人員角色與可授予的單位人員的權限劃分，確認現行作業流程與職務分工與牽制原則的符合程度，嚴謹規範數據存取與控制的權責。

負責任地使用數據

RDU (Responsible Data Use) 是星展銀行整體資料管理方法的核心框架，確保我們對資料和人工智慧（AI）使用的合法性、道德性和公平性。RDU 框架環繞三個核心問題：我們是否可以使用、我們是否應該使用以及我們如何使用數據？



維護客戶個人隱私資料

星展銀行 （台灣）重視客戶個人資料隱私，訂定個人資料管理與隱私權政策，並於 2014 年起成立跨部門「個資法專案工作小組」，負責個人資料管理體系的推動。管理階層會定期執行管理審查，於發生重大個資侵害事件時，則會即時執行審查，以確保個人資料管理體運作之適切性、充足性及有效性。2023 年並無發生侵犯客戶隱私及遺失客戶資料的重大客訴或個資外洩事件。

除內部制度及流程外，本行亦制定客戶個人資料保護措施，如：「星展 (台灣) 商業銀行股份有限公司個人資料管理政策聲明」、「星展 (台灣) 商業銀行股份有限公司個人資料蒐集、處理、利用與國際傳輸告知書」以及「星展銀行資料共享隱私權政策」等，說明本行個人資料之蒐集政策、資料儲存及管控機制以及客戶資料保護方法，內容均揭露於本行官網隱私權聲明專區 中供客戶隨時查閱。

3.7 金融犯罪防制

政策與管理機制 – 設立專責獨立單位

近年來隨著金融創新的服務越來越多元，有效防範衍生的金融犯罪議題與降低金融業務的威脅是當今維護金融產業營運的重要課題。星展銀行（台灣）遵照星展集團總部訂立的「星展集團防制洗錢及打擊資恐政策與標準」並訂定「星展（台灣）商業銀行股份有限公司防制洗錢及打擊資恐標準」，供各單位遵循並依本行政策及標準訂定其單位部門之相關作業規範及程序，並以當責（Accountable）的精神，設立獨立之「金融犯罪防制調查暨企業安全部門」，協助管理團隊決策施行及董事會督導以落實防制洗錢及打擊資恐之工作。為強化洗錢防制風險管理，消費金融處及企業及機構銀行處亦就認識客戶（KYC）訂定有一套完整的客戶盡職審查（CDD）標準，以嚴遵法規要求以維持永續有效的洗錢防制政策。另透過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暨科技風險委員會，專責單位亦定期於董事會報告現行防制洗錢及打擊資恐之情形，建立完善的防制洗錢及打擊資恐之企業文化。2023 年度無防制洗錢及打擊資恐缺失相關裁罰事件。

我們的行為準則中亦明訂「舉報」原則，詳列員工及管理團隊對不誠信行為的舉報責任及管道，並採鼓勵員工透過內、外部檢舉管道舉報，由專責單位負責處理及調查，確保過程中之獨立性及舉報人身分之保密性。

客戶盡職調查及洗錢防制交易監控

身為國際性亞洲區域銀行，星展銀行（台灣）向來重視金融犯罪防制工作。為強化洗錢防制風險管理，消費金融處及企業金融處就認識客戶（KYC）訂定完整的客戶盡職審查（CDD）政策及作業程序，以嚴遵法規要求並維持有效的洗錢防制政策。除各階層嚴格落實洗錢防制及打擊資恐的法規遵循相關政策與程序外，亦設有洗錢防制交易監控機制，舉例來說，本行設有「全球洗錢防制暨交易監控智慧處理系統 (EWSS)」(Enterprise Wide Surveillance System)，及相關監控報表偵測客戶異常交易，由集中化之專責單位對系統或報表產出之警示交易將依規調查，營業單位並隨時可透過 UAE (Unusual Activity Escalation) 呈報任何疑似洗錢案例至本專責單位，如調查後研判為疑似洗錢或資恐或租稅規避之交易，須通報「疑似洗錢（可疑）交易報告」予法務部調查局。

2023 年度金融犯罪防制相關教育訓練

項目	內容說明	年度參與人數（人）	總訓練時數（小時）
反貪腐與反賄賂	• 新進員工皆須於規範時限內[1]完成反貪腐與反賄賂教育課程。	3,733	622
洗錢防制與打擊資恐	• 每年定期制定洗錢防制及打擊資恐教育訓練計畫，由防制洗錢及打擊資恐督導及法令遵循主管向下對各單位進行訓練。 • 計畫涵蓋一般防制洗錢及打擊資恐的最新規範和趨勢、制裁與反武擴等，並包含案例分享。 • 針對防制洗錢及打擊資恐督導主管，規畫且追蹤完成法定教育訓練時數，2023 年度完成率為 100%。	5,622	4,576

防範金融詐騙

保障客戶財產安全、防制詐欺為星展銀行（台灣）高度所重視之基本職責。我們訂定完善內部規範與處理流程，以護客戶和銀行的資產。對於客戶辦理提匯款交易、申辦約定轉帳以及年長者提領現金達一定金額以上的情況，或發現交易金額、頻率或提領情況異常，或疑似受詐騙徵兆的情況，要求第一線行員進行關懷提問。我們亦將防範金融詐騙加強客戶關懷提問納入定期查核項目，以確認執行單位具體落實防範金融詐騙規範。另外，本行同仁成功防阻詐騙時，該優秀事蹟將於定期績績效考核評分予以加分，年度績效考核優良者，也會同時納入年底考核，作為次年度升遷及加薪的評估。

為普及本行客戶及民眾反詐騙觀念，並建立防詐知能，本行除不定期對分行作業主管及同仁辦理防詐宣導訓練外，亦積極配合主管機關防詐政策落實。2023 年共辦理 6 場分行宣導，及響應金管會「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」，於北中南共辦理 5 場防詐宣導活動，參加人數近 300 人。此外，本行製作並於各分行營業廳不間斷撥放防詐騙宣導短片，可觸及所有來行客戶，強化防詐安全網。

[1] 規範時限為 30 日，年度參與人數與新進人數的落差主要係因 1. 新進員工未到規範時限即離職 2. 接近年底才報到之新進員工，完課時限將落在次年度。

2023 年度成功防阻詐騙件數與金額

類型	成功防阻件數	成功防阻金額（單位：新台幣元）
網路詐騙	2	1,550,000
投資詐騙	2	1,210,000
通訊軟體詐騙	3	313,300
其他類型	1	3,200,000
總計	**8**	**6,273,300**

成功防阻詐騙案例

客戶為聾啞人士，2023 年 11 月 1 日至分行辦理台幣匯款 15 萬元給朋友遭退匯，原因為帳戶為警示戶。隔日再次來行改以領現，櫃員以紙本與客戶溝通，客戶表示同為聾啞人士的朋友生病開刀極需用錢，以通訊軟體聯繫客戶並要求提領現金支援。櫃員發現此狀況是常見的詐騙手法，請分行作業主管再次和客戶說明，並撥打 165 請警員到行協助，成功阻斷客戶被詐騙。

3.8 顧客體驗與公平待客

星展銀行（台灣）長年以來致力維護金融消費者權益，由上而下推動以客為尊之企業文化及價值，以公平待客為核心理念，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，重視每一位客戶的回饋，使客戶更放心與本行往來，全方位精進顧客體驗。

3.8.1 顧客體驗

協助消費金融客戶轉換

星展銀行（台灣）與花旗（台灣）銀行團隊於整併前便進行充分討論，以確保客戶無痛移轉及保障權益為優先目標，透過多種管道讓客戶充分了解雙方合併消費金融業務前後的權益比較及待完成事項。我們於受讓基準日前即做好萬全準備，不僅完成近 17 萬名原花旗消費金融客戶在星展數位平台 digibank / Card+ 上的預先註冊，也為因應合併後預期業務量而預先增聘超過 260 名員工。同時，我們針對即將移轉的原花旗（台灣）銀行消費金融業務員工進行相關教育訓練，以確保企業精神及服務品質的延續。並將數位平台相關常見的客戶詢問（如註冊方式、啟用管道等），透過各式溝通管道（如星展 LINE 官方帳號、社群媒體、官網等）與客戶溝通，協助客戶順利使用、享有星展服務。

此外，為提高客戶轉換率、簡化繁瑣紙本作業程序，我們將相關服務申請整合於同一申請書上，並公告於官網供客戶下載，客戶僅須完成一次填寫即可申請開通。其中針對原花旗（台灣）銀行消費金融業務貴賓客戶，我們於兩個月內（2023 年 10 月底）便達到 99% 聯絡完成率，且企業網路銀行開通率達 56%。

顧客權益保障與客訴機制

為保障消費者權益，星展銀行（台灣）提供多元管道協助客戶反映需求。受理客戶申訴案件後，我們將盡速指派專責人員並於期限內與客戶聯繫，並確實留存與客戶的聯繫紀錄於客訴管理系統。完成問題解決後，我們也重視爭議事件的後續處理，致力於提供每位客戶最全面的支持。2023 年度並無發生重大客訴案件。

2023 年受理之客訴案件及後續處理：

客訴類型	主要客訴內容	後續處理流程
信用卡帳務糾紛相關	偽冒交易 / 爭議帳款處理	針對客戶被詐騙或盜刷之偽冒交易爭議帳款類的案件，均會協助進行爭議款項申請；如後續申請退款失敗亦會提供客戶額外優惠還款條件，減輕客戶還款壓力。
信用卡業務申請相關	卡片申請進度 & 條件	因合併花旗（台灣）消費金融業務前後大量新卡申請及製卡需求，有些客戶之卡片有延遲寄送之情事。我們立即與發卡公司緊急協調，處理寄送作業，與客戶確認預計收到卡片之時程，並針對客戶要求協助延長首刷禮認定時間。
個人信貸相關	利息與費用	客戶取得貸款後仍希望取得更低的利率及更多的貸款額度，針對客戶提出的需求，我們會盡量協助爭取符合客戶期望的結果。亦有因系統時間差關係使帳單顯示與網銀不同，而導致延遲繳款致、產生違約金或利息者，我們亦會協助客戶處理相關費用。
信用卡行銷活動相關	首刷禮與續卡禮	因行銷活動受到熱烈響應，系統短時間內湧入大量客戶進行登錄活動，致部分客戶反映未能順利完成登錄。我們對於提出未能順利完成登錄者，均已協助完成登錄，以回饋客戶對活動的支持。
網路銀行 / 行動銀行相關	網路銀行註冊 / 登入	合併花旗（台灣）消費金融業務初期大量客戶同時登入網銀造成系統不穩定，我們已於客戶反應時協助處理，並於合併後回復正常。

客戶滿意度調查

為不斷提升服務品質與了解客戶的心聲，我們藉由多元的回饋意見管道彙整客戶寶貴的意見，並盡心回覆及解決問題，於建議中找出服務提升的機會點。每月以網路問卷方式進行客戶忠誠度、各類產品以及通路之客戶滿意度調查及評價，同時設定客戶滿意度的 KPI，作為公司積極服務客戶的努力指標。

星展銀行 (台灣) 客戶滿意度調查

客戶滿意度調查 (註 1)	項目	2021	2022	2023
客戶忠誠度		4.56	4.4	4.41
通路	分行	4.73	4.74	4.61 (註 2)
	網路銀行	4.41	4.43	4.3
	電話客服中心	4.52	4.53	4.4

註 1：客戶滿意度調查從不滿意到滿意，最低為 1 分，最高為 5 分。
註 2：通路分行為針對原星展銀行（台灣）客戶進行的滿意度調查分數，不包含花旗（台灣）消費金融業務合併客戶。

財富管理客戶滿意度調查 - 聆聽客戶需求進行調整服務

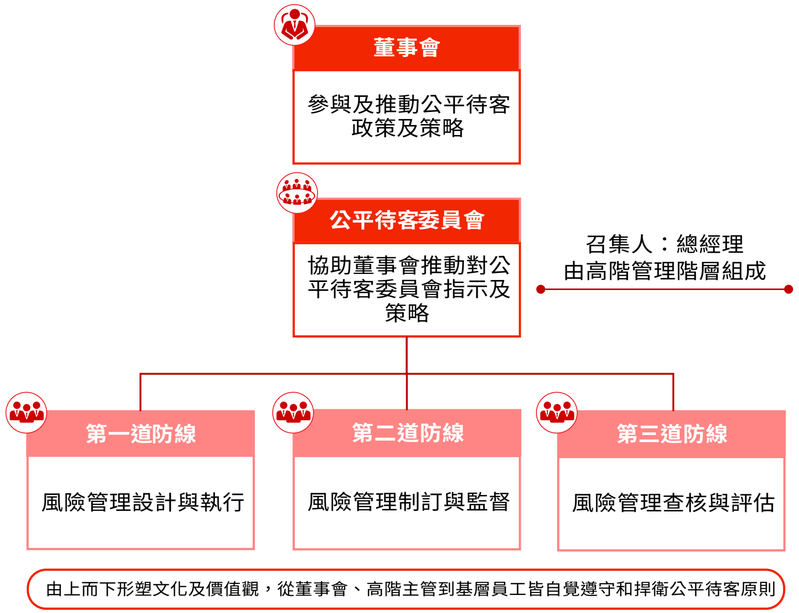
透過問卷調查，有 80% 的「星展每日晨訊」讀者表示有興趣獲取更多投資資訊。星展銀行（台灣）於 2023 年第一季推出「每季資產配置」，根據客戶的投資屬性，提供季度資產配置建議，並於 2023 年第二季推出「每週投資指南」，協助客戶做出投資決策。新刊物推出後「整體財富管理」及「數位管道投資理財資訊」滿意度均有所提升。

星展銀行（台灣）財富管理客戶於 2023 年滿意度調查中表示「網銀無法提供線上交易（股票）」，因此 2023 年 5 月起，我們於行動銀行 digibank App 提供線上外國股票 /ETF 交易服務，以滿足客戶線上下單的需求。服務上線後持續蒐集客戶意見，於 2023 年問卷調查中收到「線上下單一次要購足 5,000 美金，無法靈活設定不同價位分批購進」等意見，因此星展銀行（台灣）於 2024 年第一季推出「最低申購金額降至 USD 500」活動，以更符合客戶投資需求。

3.8.2 公平待客

星展銀行（台灣）為實踐公平待客之精神，由總經理帶領之「公平待客與員工行為委員會」推動執行。委員會以總經理為主席，各業務、作業及後勤單位部門主管擔任委員，每季定期開會，並於會後向董事會呈報會議重點。我們訂定公平待客十大原則作為行為準則，每年定期對全體員工及董事進行教育訓練；並建置「風險文化及公平待客楷模獎」，表揚展現優良行為之同仁，以建立誠信經營、以客為尊之企業文化與價值觀。我們亦持續向員工持續宣導遵循金融消費者保護及公平待客原則規範之重要性，2023 舉辦金融消費者保護法及公平待客原則課程，累計參與人數 5,193 人，累計訓練時數 16,031 小時。此外，2023 年我們推出「公平待客點子王競賽」，提供獎項鼓勵同仁提出富創意且彰顯公平待客精神的好點子。

公平待客原則執行組織架構



責任銷售機制

星展銀行（台灣）訂定責任銷售機制，承諾嚴格審視各項金融商品與服務的資訊內容與風險，僅銷售適合客戶之產品及服務，並藉對銷售人員的訓練使其具備必要知識及技能，以向消費者提供正確的資訊，對客戶的說明力求清楚且透明，並使其容易知悉。

1 發行前審查	2 銷售人員資格	3 盡職調查	4 資訊揭露	5 銷售品質檢查
所有產品皆有內部規範取得權責主管與適當層級的核准，再取得適當監管機構核發的相關執照。	銷售人員必須取得法規要求的合格證照並完成相關公會登錄及內部合格證明（Notice on Authorization To Advise and Sell, NATAS）認證才能提供金融服務，並需持續接受銷售流程、職業道德、產品知識等專業相關訓練。2023 年共有 774 位銷售人員，完成 36,594.5 小時銷售人員相關的訓練時數，每位銷售人員平均應完成 47.3 小時課程。	銷售人員於銷售前必須了解客戶的投資標的、經驗及知識、財務及個人狀況及風險屬性與承受度以確認需求，進而落實商品適合度政策，以避免因商品複雜度與客戶投資經驗及專業知識不適合造成不當銷售。	向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，包含產品、手續費、費用、利率、成本及任何提前終止的違約金之條款及條件亦明確記載並向客戶充分說明，產品的收益及風險平衡揭露。	銷售品質管理權責單位定期進行各類檢查、例行抽查銷售人員之銷售文件、錄音電話與交易審查認證主管之錄音等銷售流程品質之查核，以確保所有銷售員工及認證主管皆符合星展銀行（台灣）相關規範，杜絕不當銷售問題，維護客戶之權益。

4

創造超越銀行業的影響力

星展銀行（台灣）自 2010 年起，以陪伴社會企業成長為公益主軸，2014 年，星展集團更創立亞洲第一個以陪伴社會創新組織成長為目標的基金會，透過星展基金會積極延伸關懷觸角，以在地化策略，支持社會企業擴大影響力、中小企業進行永續轉型，以創新模式解決社會與環境問題。同時，為了回饋所在社區及解決社會議題，我們進一步與公益團體合作，鼓勵員工以實際行動關心及協助解決社區議題，以期能共創美好且共融的社會。

4.1 以商業力量解決社會及環境問題

星展銀行（台灣）顛覆企業捐錢做公益的傳統思維，持續運用金融專業陪伴社會創新組織擴大影響力及中小企業永續轉型，整合集團資源，以「倡議」、「培育」、「整合」三大主軸全方位開展多項實際行動，支持社會創新組織與中小企業，盼望透過商業的力量，解決環境和社會問題，成為推動改變的善循環，創造超越銀行業的影響力。

【倡議】持續推廣社會創新組織的認知度，並提升中小企業永續轉型的意識

在倡議的部分，星展銀行（台灣）建立了台灣最大社會企業 Facebook 交流社團 「星展社會企業伸展台」，定期推出多元主題的社團限定內容，透過分享最新趨勢和講座，建立社團凝聚力。除此之外，也連續六年共同策動亞太社會創新高峰會，提升大眾對於社會創新組織的認知。

項目	項目內容	2023 年成果
亞太社會創新高峰會	星展銀行（台灣）連續六年支持亞太社創高峰會舉辦，2023 年亦邀請星展基金會亞洲商業影響力大獎得主「配客嘉」與「美科實業」一同於論壇場次分享如何以商業力量創造影響力。	活動共有 122 位國內外講者及 128 家社創組織一同參加、吸引共逾一萬兩千人實體參與，更促成 1,443 次的線上觀看。 媒體宣傳部分有 34 餘家媒體報導，另外還有全臺全聯超市電視廣告、公車車貼 3 台 (宜蘭路線)、旅行社社創車貼 1 台、世界地球日論壇 1 場次等宣傳，累計至少創造超過 440 萬次曝光。
Facebook 社團經營 - 星展社會企業伸展台	星展社會企業伸展台每月推出各類主題活動，邀請社會創新組織透過實體工作坊形式，以生活化的方式提升大眾對社會企業的認知度。	2023 年社團成員達 14,000 人

2023 年，星展銀行（台灣）推出「永續英雄聯盟」系列影片，為五家社會企業及中小企業，拍攝宣傳影片，展示他們對永續發展、友善環境的創新解決方案，以及我們如何協助其擴大影響力。

鮮乳坊：透過「獸醫現場把關」、「單一乳源」、「無成分調整」及「公平交易」等四大堅持，鮮乳坊致力於打造一個透明且公平的鮮乳交易平台，藉由產銷模式的轉變、飼養環境的優化、生產技術的提昇，為台灣酪農業面臨的問題提出更好的解答。

配客嘉：網購循環包裝平台配客嘉透過循環包裝與循環系統，提供消費者及企業更環境友善的物流包裝及運送選擇。

茶籽堂：以苦茶粉製成的洗潔液起家，一路發展至洗浴、保養、甚至精品苦茶油。茶籽堂以苦茶籽為核心，結合台灣在地元素，推動地方創生，復興台灣的苦茶油文化。

馳綠國際：國際休閒鞋品牌馳綠國際以咖啡渣、寶特瓶、矽晶圓、農業廢棄物等四大回收廢材製鞋，透過科學技術突破以及商業模式，創新實踐循環經濟。

優織隆：從事毛衣與針織成衣外銷超過 35 年的優織隆，透過技術轉型，使用與石化纖維相比，於製程中能有效降低水資源使用的鳳梨纖維製衣，降低紡織業對石化纖維的依賴。

【培育】針對有潛力的社創組織提供培育資源，助其業務成長，擴大影響力

- **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 2023 年底已有 43 家社會企業開戶。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，為其業務成長提供較低成本的資金。

- **星展基金會影響力共好圈計畫**

星展銀行（台灣）於 2023 年推出星展基金會影響力共好圈計畫，提供欲以商業力量解決社會和環境議題的企業資源及合作網路。透過本計畫希望打造活絡影響力社群，並提供主題課程與同儕學習機會，每年舉辦大型論壇，串聯各屆影響力夥伴，第一屆計畫共有 142 家企業加入。

2024 年 1 月以「2024 邁向永續 - 企業的必行之路」為主題舉辦第一屆論壇活動，探討綠色金融、淨零碳排、友善職場與 AI 人工智慧等四大永續趨勢，並邀請 16 家社會企業設置展攤，活動參與人數達 185 人。

- **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，陪伴具成長潛力的亞洲地區優秀社會企業及中小企業擴大影響力及永續轉型。 2023 年共有兩家台灣企業「綠藤生機」、「鉅田潔淨」獲獎。迄今更有 36 家企業獲得星展基金會的獎勵金，總金額超過新台幣 6,000 萬元。

【整合】將發揮正面影響力的 DNA 融入星展員工日常生活

星展銀行（台灣）將支持社會創新組織發揮影響力融入企業營運的各個面向，包含推出各式員工志工活動以及向其採購禮贈品。2023 年星展銀行（台灣）的社會創新採購金額逾一千萬台幣，獲 Buying power 採購獎首獎肯定。

4.2 投入資源發揮社區影響力

除了追求獲利與成長，星展銀行（台灣）也專注永續、回饋社區。星展集團 2022 年額外提撥新加坡幣 1 億元（約新台幣 21 億元）來擴大公益觸角，明訂「培育未來競爭力」和「食物零浪費」兩大目標，並與均一平台教育基金會和台灣食物銀行聯合會推出三年期合作計畫，同時也在 2023 年，再進一步與八福銀髮服務股份有限公司 (愛長照)、社團法人台灣原聲教育協會和習元國際教育有限公司 (玩轉學校) 簽訂合作計畫，改善社會問題。

合作單位	合作內容
均一平台教育基金會	星展銀行（台灣）與均一平台教育基金會攜手合作建置「理財素養專區」，已收錄逾 50 支影片及對應之理財習題，2023 年度實際受惠學員共 5 萬 3,000 名，星展持續扎根台灣金融理財素養教育，培育未來競爭力。
臻佶祥社會服務協會	深化與臻佶祥社會服務協會的夥伴關係，繼於台北市信義區贊助成立「食物銀行旗艦店」後，接續協助食物銀行在花蓮建置大型倉儲，將食物影響力擴及台灣東部地區。 臻佶祥社會服務協會於花蓮市打造佔地 140 坪的倉儲，2023 年總運送物資達 500 噸，有效提升資源分配效率並服務周遭偏鄉部落與學校需求。
八福銀髮服務股份有限公司 (愛長照)	2023 年底星展銀行（台灣）攜手為長期照顧者提供知識與服務的平台「愛長照」，透過專案合作的方式，共同改善長照問題，為照護者提供提供一站式線上資訊平台，減輕其照護壓力及資訊落差。兩年期合作計畫預計可達成逾 25,920 人的受益人次。
社團法人台灣原聲教育協會	為提升原住民孩童教育品質，具備未來競爭力，星展銀行（台灣）與社團法人台灣原聲教育協會於 2023 年簽訂三年度合作計畫，提供資源在族語學習、數位及理財素養提升等課程。
習元國際教育有限公司 (玩轉學校)	2023 年底星展銀行（台灣）攜手致力創新永續教育的「玩轉學校」推出三年期的合作計畫，針對網路霸凌議題開發教具，並進一步協助推動孩童心理健康教育，具備使用網路社群媒體的正確觀念。三年期計畫預計可有 12,000 受益人次。

創造低碳生活圈，公園與綠地之認養計畫：大港墘公園

為努力深耕在地、回饋社會，我們自 2023 年 8 月起認養環繞三棟星展銀行（台灣）主要辦公大樓和一家分行、佔地 25,504 平方公尺（約為 3.5 個足球場大小）的內湖大港墘公園。透過三年的長期認養計畫，預計投入新台幣 2,000 萬元、集結員工志工、社會企業與星展永續生態圈的夥伴，積極在此打造一個蘊含永續生態、環境教育體驗，同時滿足市民休憩需求的共好園地。

第一階段優先結合本公司廠商改善原本大港墘公園植物枯死等不良狀況，改善植物活化，採用鄰近辦公室產生之廚餘作為施肥來源，同時減少辦公室廚餘浪費並再利用，更於園內規劃城市農場，以確保都市之肺能正常發揮作用。第二階段規劃增設太陽能遮陽設施，以及逐年增加園內綠色植被之數量，設置灌木迷宮增加社區親子活動空間。長期目標為結合在地社區，增加容納都會休憩與運動道具等活動設施，並結合公部門共同主辦市民參與之永續公益活動，增加市民環保意識。

2023 年我們攜手臺北市政府、新加坡駐台北商務辦事處，於大港墘公園打造五天的「星展新加坡歡樂城」活動。不僅邀請星展銀行（台灣）長期陪伴的社企、非營利組織與中小企業夥伴來擺攤，更為倡議「食物零浪費」特別設計互動活動，邀請民眾踩腳踏車參與永續，踩行里程每累積一公里，星展銀行（台灣）即捐贈一公斤醜蔬果及物資予台灣食物銀行聯合會，期間共吸引 6,852 人次參與。

未來我們也計畫在大港墘公園推出更多永續互動及志工活動，邀請社會企業夥伴進行策展擺攤、並攜手「玩轉學校」共同舉辦親子手作課程，扎根永續教育，致力朝成為讓世界更美好的最佳銀行（Best Bank for a Better World）目標邁進。

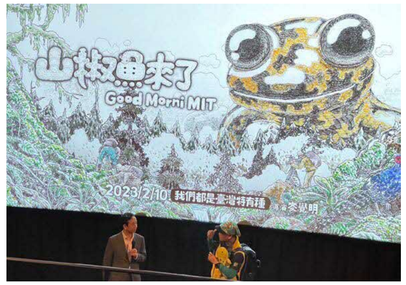
食物零浪費

星展銀行（台灣）積極推動「食物零浪費」，透過「倡議」（Advocate）、「活化」（Activate）及「串聯」（Ally）等三個面向，攜手員工、客戶、社會企業和公益組織，從生產到購買的食物旅程中減少或預防剩食，同時透過物資的重新分配，致力減少食物浪費，除長期支持食物銀行外，也透過各式專案提升大眾對食物零浪費的認知。

為了鼓勵大眾從日常實踐永續，星展與社企流攜手合作，推出「星展永續好時光」策展活動，特別聚焦剩食議題，號召民眾參加「食物零浪費一週挑戰」，鼓勵民眾記錄每日飲食，並透過優先選擇續食餐廳、購買即期品及醜蔬果等方式拯救可能被浪費的食物。除此之外，我們也於台灣北中南東舉辦總共 20 場手作工作坊與 4 場展覽活動，包括致力社區兼容的台北萬華「一碼村」、來自雲林且持續宣揚友善耕作的「三小文創」、以屏東為根推動發揚在地文化實踐永續的「屏方根」，以及推動花東地方產業發展的「邸 TaiDang」，透過手作工作坊、導覽、講座等多元互動形式，帶領民眾利用醜蔬果製作清潔劑、認識在地特色選品減少商品碳足跡，提供對環境、社會更好的食衣住行選擇。短短兩個月的活動吸引超過 3,000 人參與，食物影響力達 10,000 公斤。

文化創意活動

企業社會責任是星展銀行（台灣）的核心價值之一，除了贊助及認養計畫外，我們亦對臺灣文化創意活動及產業高度重視，積極與民間團體進行文化推廣和交流，展現了對於社會和環境議題的關注。而這種社會責任意識從客戶活動到內部員工培訓都有所體現。



2023 年我們舉辦了永續月活動，舉辦一系列員工素食競賽，並邀請客戶與員工欣賞生態紀錄片《山椒魚來了》、《守護黑面琵鷺》及《消失的紫斑蝶》等總計超過 15 場的活動，提升員工對永續發展和生態保護的認知，參與員工達 1,460 人。對外我們於誠品松菸表演廳舉辦以原聲合唱團表演為主題的客戶活動，支持原住民孩童，也促進大眾認識原住民文化，並將永續時裝秀納入了年度大型客戶晚宴的節目安排，邀請印花樂、Storywear、馳綠國際、EVOPURE+ 等四個社會企業品牌一同合作，不僅展示了我們對永續時尚的支持，還提供了平台給社會企業品牌。

同時我們亦贊助頤德國際舉辦的 SDGs ART 藝術展，以「斯土人 盎然重生」為主題，希望從關心土地生機為出發點，藉由循環意念的實踐，重現昔日人類依四時季節耕耘農作轉換生活行為，給予土地休養生息，達到人與土地平衡、自然和諧的美好關係。

承諾與行動

星展集團積極回饋社會，致力成為一家不一樣的銀行（Different Kind of Bank）。2023 年，星展集團進一步承諾，未來 10 年內將投入新加坡幣 10 億元 (約新台幣 240 億元)，用於改善其主要市場包括台灣地區，低收入與各類弱勢群體日常生活的迫切需求，例如食物和住所等，透過教育與金融知識協助他們脫離貧窮的循環，增強情感與心理方面的適應能力，建設一個更加包容的社會。星展銀行（台灣）訂有公益政策、公益活動規範以及贊助相關政策，以社會創新組織為主要合作對象，並確保提案評估、審核及存查等流程，都獲得完善的監督管理。

4.3 員工志工

星展銀行（台灣）每年提供員工兩天給薪志工假，也不定期舉辦多元且彈性的志工活動。我們特別致力於教育、長者關懷與環境保育三大公益面向，2023 年與財團法人華山社會福利慈善事業基金會、甘樂文創志業有限公司、社團法人中華民國紅鼻子關懷小丑協會、八百金股份有限公司、社團法人臺北市臻佶祥社會服務協會、財團法人伊甸社會福利基金會等逾 20 間社會企業、非營利組織及社福團體合作，舉辦近兩百場志工活動、貢獻 16,270 小時的志工時數、總參與人次更達 2,814 人次，積極鼓勵員工以實際作為增進社會公益。同仁也自主參與外部志工活動，參與率較去年增加 31.32%。

過去三年度員工同仁參與外部志工時數

項目	2021 年	2022 年	2023 年
員工參與率 (%)	47%	43%	74.32%
總志工時數 (小時)	10,970	11,188	16,270
受益人數 (人)	4,649	5,186	5,369
志工活動場次	163	124	169

亮點志工活動

華山基金會

與財團法人華山社會福利慈善事業基金會合作，定期進行「心餐發送」計畫及「手作節日關懷禮」計畫，藉由發送愛心餐及年節關懷禮予弱勢長輩，協助到宅訪視記錄以及互動寒暄，補足長輩食物短缺並關懷慰問，溫暖社會每一個孤單的角落。

⇨ 共 463 人次參與志工活動，總貢獻服務時數 3,934 小時。

甘樂文創

與甘樂文創志業有限公司合作，定期在每個月的第二個禮拜天，透過三峽河淨溪行動，找回永續的自然環境與我們對土地的認同。

⇨ 共 363 人次參與志工活動，總貢獻服務時數 2,904 小時。

紅鼻子醫生

與社團法人中華民國紅鼻子關懷小丑協會合作，協助展覽公益攤位、協助製作手指玩偶，讓紅鼻子醫生的小丑醫生們，能透過手指玩偶陪伴在醫院的小朋友，同時也為這些生病的小朋友以及他們的家人帶來歡樂。

⇨ 共 312 人次參與志工活動，總貢獻服務時數 2,244 小時。

台灣藍鵲茶

與八百金股份有限公司合作，安排志工前往無農藥噴灑的茶園裡動手拔草、挑揀茶枝，攜手北溪上游坪林地區茶農，透過「流域收復」策略守護生態棲地。同時協助屏東好茶部落之小米田播種，以推動屏北原鄉部落小米復耕為目標，並藉由傳統生態知識連結在地部落。

⇨ 共 179 人次參與志工活動，總貢獻服務時數 1,419 小時。

食物銀行

與社團法人臺北市臻佶祥社會服務協會合作，協助星展銀行（台灣）贊助成立之食物銀行旗艦店的食物箱包裝以及二手愛心義賣會物資整理及義賣，讓各界愛心物資匯聚後可再重新分配，讓資源發揮最大的價值，同時幫助有需要的弱勢族群，實踐永續環境與社會公益。

⇨ 共 252 人次參與志工活動，總貢獻服務時數 1,146 小時。

伊甸基金會

與財團法人伊甸社會福利基金會合作，長期支持伊甸身心障礙者服務計畫，如陪伴身心障礙者於春節圍爐、踏青健走及協助聽打記錄、募集發票兌獎、月餅包裝等。

⇨ 共 111 人次參與志工活動，總貢獻服務時數 966 小時。

華山基金會

華山基金會

紅鼻子醫生

台灣藍鵲茶

食物銀行

附錄
GRI 內容索引 [1]

使用聲明	星展 (台灣) 商業銀行股份有限公司參照 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間之內容
使用的 GRI 1	基礎 2021
適用的 GRI 行業準則標題	不適用

GRI2：一般揭露 2021[1]

GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
2-1	組織詳細資訊	關於報告書 - 關於星展銀行（台灣）	5
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書 - 關於本報告書	5
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書 - 關於本報告書	5
2-4	資訊重編	關於報告書 - 關於本報告書 相較於前一本 2021 年度永續報告書，3.3 低碳營運之「年度用電量」因應外部查證結果進行資訊重編；「再生能源年度發電量」以及「再生能源年度減碳當量」因前次報告截止日前尚未完整統計，本報告書進行資訊重編。	5
2-5	外部保證 / 確信	關於報告書 - 關於本報告書 附錄 – 查證聲明書	5 60
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於報告書 - 關於星展銀行（台灣）	5
2-7*	員工	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
2-8*	非員工的工作者	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
2-9	治理結構及組成	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-11	最高治理單位的主席	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-13	衝擊管理的負責人	1.3.2 永續治理	13
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.3.2 永續治理	13
2-15	利益衝突	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-16	溝通關鍵重大事件	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析	9 ～ 11
2-17	最高治理單位的群體智識	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-18	最高治理單位的績效評估	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-19	薪酬政策	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-20	薪酬決定流程	1.3.1 董事會運作與組成	12
2-21	年度總薪酬比率	(1) 最高個人之年度總薪酬與組織其他員工年度總薪酬中位數之比率為機密資訊，暫不揭露 (2) 薪酬最高個人之年度總薪酬成長率為其他員工薪酬中位數年度成長率之 60% 註：計算方式：最高個人年度總薪酬增加百分比 / 其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬增加百分比之中位數。	
2-22	永續發展策略的聲明	關於報告書 - 總經理的話 1.1 星展的永續策略：三大永續主軸 1.3.2 永續治理	4 8 13

[1] 標示 * 者為對應至本年度重大主題之指標

GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
2-23*	政策承諾	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析 1.3.2 永續治理 2.1 責任金融 3.2 友善健康職場 3.4 永續採購 3.8 顧客體驗與公平待客	9 ～ 11 13 17 ～ 20 32 ～ 38 40 45 ～ 46
2-24*	納入政策承諾		
2-25*	補救負面衝擊的程序	1.3.2 永續治理 2.1 責任金融 2.2 低碳轉型 3.4 永續採購 3.8 顧客體驗與公平待客	13 17 ～ 20 21 ～ 27 40 45 ～ 46
2-26*	尋求建議和提出疑慮的機制	1.3.3 誠信經營與法令遵循 3.1 職場人權與多元平等 3.8 顧客體驗與公平待客	14 31 45 ～ 46
2-27*	法規遵循	2023 年度星展銀行（台灣）勞資糾紛相關之裁罰共 10 件，總損失金額共新台幣 45 萬元。請詳見 2023 年度年報 pp.99-100。 1.3.3 誠信經營與法令遵循 3.7 金融犯罪防制	
2-28	公協會的會員資格	星展銀行（台灣）2023 年參與之公協會：中華民國信託業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會、中華民國銀行商業公會金融業拆款中心、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、中華民國證券商業同業公會、縣市銀行商業同業公會、社團法人中華公司治理協會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國保險代理人商業同業公會	
2-29	利害關係人議合方針	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析	9 ～ 11
2-30	團體協約	3.1 職場人權與多元平等	31

GRI 3: 重大主題揭露項目

GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
3-1	重大主題決定流程	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析	10 ～ 11
3-2	重大主題清單	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析	17 ～ 20
3-3	重大主題管理	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析 有關追蹤與管理重大主題採取之行動的有效性，請見利害關係人辨識結果 - 母公司之欄位。	10 ～ 11

2023 年與 2021 年重大主題差異

調整原因		主題變動說明
主題新增	考量氣候變遷風險與機會之影響程度，將「氣候變遷」納入重大主題	• 新增「氣候變遷」
主題刪除與移動	配合星展集團 2023 年度重大主題鑑別流程之變動，刪除部分重大主題，並將部分主題移動至 ESG 基本主題	• 刪除「總體經濟發展與經營績效」、「永續金融體系」、「金融數位創新」 • 「責任金融」、「資訊透明度 (行銷溝通)」、「公平交易」移動並整合至 ESG 基本主題
主題整併	配合 AI 發展趨勢與星展集團策略，進行主題整併	• 「智能金融 (AI)」議題整併進「數據保護」
主題更名	調整名稱以更完整說明該議題相關之衝擊	• 「資安防護與個資保護」更名為「數據保護」 • 「網路安全」擴大更名為網路安全與資訊韌性 • 「人才吸引與留任」更名為「人才吸引、留任與發展」

GRI 200: 經濟系列

系列	GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	
			分配予利害關係人之經濟價值	
	201-2*	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.2 低碳轉型 3.3 低碳營運	21 ～ 27 39

經營績效

項目 / 年度	2021 年	2022 年	2023 年
資產總額 (新台幣千元)	427,891,432	492,364,427	876,514,916
負債總額 (新台幣千元)	391,855,391	455,974,756	787,512,063
股東權益 (新台幣千元)	36,036,041	36,389,671	89,002,853
淨收益 (新台幣千元)	9,225,577	8,958,462	16,030,653
稅後純益 (百萬)	729	677	637
稅後每股盈餘 (元)	0.30	0.28	0.13
每股帳面價值 (元)	11.17	11.28	10.56
股東權益報酬率 (%)	2.03	1.87	1.02
資產報酬率 (%)	0.17	0.15	0.09

分配予利害關係人之經濟價值

項目 (新台幣千元) / 年度	2021 年	2022 年	2023 年
支付出資人的款項	189,467	182,320	182,320
員工薪資與福利	4,388,584	4,631,084	7,485,175
社區投入金額	22,752	37,552	49,796
所得稅支付	167,980	-6,666	276,679
分配的經濟價值總和	4,768,783	4,806,738	7,944,174
留存的經濟價值 (淨收益 - 分配的經濟價值總和)	4,456,794	4,151,724	8,086,479

系列	GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
203：間接經濟衝擊 2016	203-2*	顯著的間接經濟衝擊	2.3 普惠金融與數位創新	28 ～ 29
204：採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.4 永續採購	40
205：反貪腐 2016	205-2*	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.3 誠信經營與法令遵循 3.7 金融犯罪防制	14 44
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3.3 誠信經營與法令遵循	14
206：反競爭行為 2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.3.3 誠信經營與法令遵循	14
207：稅務 2019	207-1	稅務方針	星展銀行（台灣）遵循星展集團之稅務方針與架構 (請詳見星展集團 2023 年度永續報告書 Responsible Tax Management, pp.79-80)。	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理		
	207-3	稅務相關議題之利害關係人議合與管理		
	207-4	國別報告		

星展銀行 (台灣)2021 年度 ~2023 年度稅務資訊

所得稅資訊 (新台幣千元)

項目	2021 年	2022 年	2023 年
稅前淨利	883,649	817,559	740,573
所得稅費用	154,735	140,901	103,830
已納所得稅	167,980	-6,666	273,679

GRI 300: 環境系列

系列	GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
303：水 2018	303-1	共享水資源之相互影響	3.3 低碳營運	39
	303-3	取水量	3.3 低碳營運	39
305：排放 2016	305-1*	直接（範疇一）溫室氣體排放	3.3 低碳營運	39
	305-2*	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.3 低碳營運	39
	305-3*	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	3.3 低碳營運	39
	305-4*	溫室氣體排放強度	3.3 低碳營運	39
	305-5*	溫室氣體排放減量	2.2.1 氣候策略與行動 3.3 低碳營運	21 39
306：廢污水和廢棄物 2020	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	3.3 低碳營運	39
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	3.3 低碳營運	39
	306-3	廢棄物的產生	3.3 低碳營運	39
308：供應商環境評估 2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	3.4 永續採購	40
	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析 3.4 永續採購	9 ～ 11 40

GRI 400: 社會系列

系列	GRI 準則	揭露項目	揭露章節與說明	頁數
401：勞雇關係 2016	401-1*	新進員工和離職員工	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	3.2.3 員工福利	37
	401-3	育嬰假	3.2.3 員工福利	37
402：勞資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
403：職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	3.2.4 員工健康與安全	38
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.2.4 員工健康與安全	38
	403-6	工作者健康促進	3.2.4 員工健康與安全	38
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.2.4 員工健康與安全	38
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.2.4 員工健康與安全	38
404：訓練與教育 2016	404-1*	每名員工每年接受的訓練平均時數	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
	404-2*	提升員工職能及過渡協助方案	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
	404-3*	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	3.2.1 員工組成現況	32 ～ 33
	405-2*	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	3.2.2 人才吸引、留任與發展	33 ～ 36
406： 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	3.1 職場人權與多元平等	31
413：當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	4.2 投入資源發揮社區影響力 4.3 員工志工	49 ～ 50 51
414：供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	3.4 永續採購	40
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	1.2 利害關係人議合方針與重大議題分析 3.4 永續採購	9 ～ 11 40
417：行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.8.2 公平待客	46
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.8.2 公平待客	46
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.8.2 公平待客	46
418：客戶隱私 2016	418-1*	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.6 數據保護	43

SASB 索引表

指標代碼	主題	揭露指標	揭露章節與說明	頁數
跨產業指標				
FN-CF-230a.1 FN-CB-230a.1	資訊安全	・資料外洩事件數量 ・與個人資料相關的資料外洩事件占比 ・因個人資料外洩事件而受影響的顧客數	2021-2023 年間並未發生資料外洩事件，因此亦無因個人資料外洩事件而受影響的顧客。	
FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3		資訊安全防護與辨識風險之方法	3.5 網路安全與資訊韌性	41 ～ 42
商業銀行				
FN-CB-240a.1	金融包容性 & 能力建構	為促進小型企業及社區發展相關之 (1) 放款戶數、(2) 放款總餘額	2.3 普惠金融與數位創新	28 ～ 29
FN-CB-240a.4		提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	2.3 普惠金融與數位創新	28 ～ 29
FN-CB-410a.1	將環境、社會、治理因子納入授信風險評估流程	產業暴險情況	註：產業別為依據內部產業分類標準。	
FN-CB-410a.2		ESG 因子納入授信審核流程	2.1.2 ESG 因子納入投融資流程 2.2.3 氣候風險管理與情境分析	17 ～ 18 23 ～ 27
FN-CB-510a.1	商業道德	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	1.3.3 誠信經營與法遵	14
FN-CB-510a.2		吹哨者制度與流程之說明	1.3.3 誠信經營與法遵	14
FN-CB-550a.1	系統風險管理	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分級	非 G-SIB 銀行，本指標不適用	
FN-CB-550a.2		將強制性與自發性壓力測試結果與公司資本適足計畫、長期企業策略及其他營運活動作整合	資本適足管理揭露於官網	

產業別	不動產	通訊、媒體及高科技	能源	金融業	汽車	投資控股業	工業	食品與農業	營建業	公部門
2023 年底暴險情況	24%	23%	6%	6%	5%	4%	4%	3%	3%	3%

指標代碼	主題	揭露指標	揭露章節與說明	頁數
FN-CB-000.A	活動指標	個人及小型企業的存款戶數及存款總餘額		
FN-CB-000.B		個人、小型企業及一般企業的放款戶數及放款總餘額		

項目	個人	中小企業	一般企業
放款戶數	89,516	680	269
放款總餘額（單位：千元）	353,082,857	23,618,360	94,051,140
存款戶數	908,616	21,296	
存款總餘額（單位：千元）	368,598,290,089	82,113,190	

註：統計截止日為 2023 年 12 月 31 日

消費金融

指標代碼	主題	揭露指標	揭露章節與說明	頁數
FN-CF-230a.2	資訊安全	來自 (1) 非出示實體信用卡 (2) 出示實體信用卡相關舞弊 / 詐騙損失金額		

信用卡詐騙案件	詐騙件數	損失金額 (單位：新台幣萬元)
非出示實體信用卡	9	37
出示實體信用卡	91	570

註：統計截止日為 2023 年 12 月 31 日

指標代碼	主題	揭露指標	揭露章節與說明	頁數
FN-CF-000.A/B	活動指標	持有有效 (1) 信用卡 (2) 預付卡的歸戶顧客數 & 流通卡數		

類別	總客戶數	流通卡數
預付卡	0	0
信用卡	2,708,798	3,334,199
星展 Eco 永續卡	1,645,555	1,712,584

註：統計截止日為 2023 年 12 月 31 日

房貸金融

指標代碼	主題	揭露指標	揭露章節與說明	頁數
FN-MF-000.A/B	活動指標	(a) 個人以及 (b) 企業的不動產貸款 (1) 件數及 (2) 總額		

項目	個人不動產貸款	企業不動產貸款
放款戶數	69,937	50
放款總餘額（單位：仟元）	290,043,857	23,127,193

註：統計截止日為 2023 年 12 月 31 日

TCFD 索引表

	TCFD 建議揭露項目	揭露章節	頁碼
治理	a. 董事會對氣候相關風險與機會的監督情況 b. 管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	1.3.2 永續治理	13
策略	a. 組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別	22
	b. 氣候相關風險與機會對組織在業務、策略和財務規劃的影響	2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別	22
	c. 組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境 (包括 2°C 或更嚴苛境)	2.2.3 氣候風險管理與情境分析	23 ～ 27
風險管理	a. 組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	2.1.2 ESG 因子納入投融資流程 2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別 2.2.3 氣候風險管理與情境分析	17 ～ 18 22 23 ～ 27
	b. 組織在氣候相關風險的管理流程	2.1.2 ESG 因子納入投融資流程 2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別 2.2.3 氣候風險管理與情境分析	17 ～ 18 22 23 ～ 27
	c. 氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	2.1.2 ESG 因子納入投融資流程 2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別 2.2.3 氣候風險管理與情境分析	17 ～ 18 22 23 ～ 27
指標與目標	a. 組織依循策略與風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	2.1.2 ESG 因子納入投融資流程	17 ～ 18
	b. 範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放和相關風險	2.2.2 氣候相關風險與機會鑑別 3.3 低碳營運	22 39
	c. 組織在管理氣候相關風險與機會所使用之目標，以及落實該目標的表現	2.2.1 氣候策略與行動 (星展集團 2023 年度九大產業特定氣候關鍵指標與減碳目標之達成情形，請詳 2023 年星展集團永續報告書 pp.16-35。)	21

查證聲明書

SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE DBS BANK (TAIWAN) LIMITED'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2023

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by DBS BANK (TAIWAN) LIMITED, hereinafter referred to as DBS (TAIWAN), to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2023. The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 Moderate level to assess whether the text and data in accompanying tables contained in the report and complies with the GRI Standards and AA1000 Accountability Principles (2018) during on-site assurance (2024/04/26~2024/05/30) in DBS (TAIWAN) headquarter. The boundary of this report includes DBS (TAIWAN) operational sites' specific performance data included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented. The assurance process did not include the evaluation of specific performance information outside the scope, such as climate-related financial disclosures (TCFD) and most of the information regarding sustainability accounting standards (SASB).
SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all DBS (TAIWAN)'s Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the DBS (TAIWAN)'s Sustainability Report of 2023 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of DBS (TAIWAN). SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Sustainability Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of assurance with the intention to inform all DBS (TAIWAN)'s stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organization's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organization's process of determining material topics, its list of material topics and how to manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options and Level of Assurance	
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B	AA1000ASv3 Type 2 Moderate Level (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

TWLPP5008 Issue 2404

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (Reference)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)

- The evaluation includes AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018).
- The evaluation of the reliability and quality of specified sustainability performance information in DBS (TAIWAN)'s Sustainability Report is limited to determined material topics or those clearly marked in the report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement at a moderate level of scrutiny.
- The evaluation of the report against the requirements of GRI Standards is listed in the GRI content index as material in the report and is conducted with reference to the Standards.

SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

The scope includes the sustainability accounting standards (SASB) listed as below since these items were chosen as the specified performance information for the identified material topics in DBS (TAIWAN)'s Sustainability Report.

1. FN-CF/CB 230a.1
2. FN-CB 230a.2
3. FN-CF 230a.3
4. FN-CB 240 a.1
5. FN-CB 240 a.4

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) and most of the SASB related disclosures has not been checked back to source as part of this assurance process.

TWLPP5008 Issue 2404

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and assurance, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from DBS (TAIWAN), being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

ASSURANCE/VERIFICATION OPINION

On the basis of the methodology described and the assurance work performed, we are satisfied that the disclosure with inclusivity, materiality, responsiveness, and impact information in the scope of assurance is reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

QUALITY AND RELIABILITY OF SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION

The contents listed in the scope of specified performance information and disclosures above was assured at a moderate level of scrutiny by checking the internal statistical forms, emails, reports, and interviews with relevant employees.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

DBS (TAIWAN) has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, the parent company, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, DBS (TAIWAN) may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

DBS (TAIWAN) has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

Impact

DBS (TAIWAN) has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

TWLPP5008 Issue 2404

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, DBS (TAIWAN)'s Sustainability Report of 2023, is reporting with reference to the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021. The significant impacts were assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021 and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. The report has properly disclosed information related to DBS (TAIWAN)'s contributions to sustainability development. For future reporting, DBS (TAIWAN) is encouraged to prepare for the transition to reporting in accordance with the GRI Standards, with more comprehensive details of its management mechanisms and results regarding the identified material impacts.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

AA1000
Licensed Report
000-8/V3-GS6TC

Stephen Pao
Business Assurance Director
Taipei, Taiwan
27 June, 2024
WWW.SGS.COM

TWLPP5008 Issue 2404

TCFD Performance Assessment Statement

The process and procedures of

DBS Bank (Taiwan) Limited

15F, 17F, No. 32,36 Songren Rd., Xinyi Dist.,

Taipei City 110, Taiwan (R.O.C.)

have been assessed from 24 April 2024 to 08 May 2024 and demonstrated the implementation status against the

Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (29 June 2017)

The organization has incorporated climate-related governance organization
The actual and potential impacts of climate-related risks and opportunities has been considered and identified over the relevant short-, medium-, and long-term time horizons
The resilience of the organization's strategy were taking into consideration with different climate-related scenarios including NGFS Net Zero 2050 RCP2.6 and RCP8.5 scenarios
The methodology of organization's climate-related risk management process has been adequately implement as well as integrated into organization's overall risk management.
The scope1 and scope 2 greenhouses gas (GHG) emissions inventory has been conducted and verified annually, the metrics and targets has yet to be used by the organization to manage climate-related risks and opportunities and performance against targets.

For the following activities

Governance, Strategy, Risk Management, Metrics and Targets

And cover the following operational locations:
Headquarter of DBS Bank (Taiwan) Limited.
DBS(TW) meets SGS TCFD performance assessment at disclosure level

Authorised by

Stephen Pao
Business Assurance Director
Issue Date: 27 June 2024
Valid Date: 26 June 2025

SGS Taiwan Ltd.
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District,
New Taipei City 24803, Taiwan
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com

Disclaimer
The findings recorded herein demonstrated a level of performance against the Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (29 June 2017) and are only valid at the time of the intervention and only as stated above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations issued pursuant to TCFD.
SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit Services.

NATURE AND SCOPE OF THE ASSESSMENT

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by DBS Bank (Taiwan) Limited. (hereinafter referred to as DBS(TW)) to conduct an independent performance assessment of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, (hereinafter referred to as TCFD).

The information in the DBS(TW)'s TCFD disclosure framework and its presentation are the responsibility of the management of DBS(TW). SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in DBS(TW)'s TCFD disclosure framework.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of performance assessment with the intention to inform all DBS(TW)'s stakeholders.

The SGS protocols are based upon the Fundamental Principles for Effective Disclosure contained within the TCFD and SGS Management System Manual and Global System procedures.

The performance assessment comprised a combination of pre-assessment research, interviews with relevant employees, superintendents, sustainability committee members and the senior management in DBS(TW)'s Headquarter; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

SCOPE OF PERFORMANCE ASSESSMENT AND DISCLOSURE CRITERIA

The scope of the performance assessment included evaluation of quality, reliability of TCFD disclosure and performance information and evaluation of adherence to the four core elements as well as seven principles for effective disclosures for the information to be disclosed.

PERFORMANCE ASSESSMENT METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employeesx; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from DBS(TW), being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assessment team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, SRA, EMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the TCFD performance assessment service provisions.

ASSESSMENT OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information demonstrated by DBS(TW) within the TCFD performance assessment evaluated is reasonable, reliable and provides a sufficient and balanced representation of DBS(TW) climate related risks and opportunities management activities and meets SGS TCFD performance assessment at disclosure level.

Disclaimer
The findings recorded herein demonstrated a level of performance against the Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (29 June 2017) and are only valid at the time of the intervention and only as stated above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations issued pursuant to TCFD.
SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit Services.