



星展銀行（台灣）消費金融處負責人孫可基（前）帶領財富管理團隊，以「公平待客」原則，提供穩健的風險管理，創造更大的財富價值。

從行動優先及客戶旅程角度出發



星展銀行

digibank 打造「哇！」的數位體驗

1. 為客戶量身訂做適合產品，並做好風險控管，為客戶創造穩健財富。
2. 推出全新數位平台「星展 digibank」，客戶滿意度達 4.7 分（滿分 5 分）。
3. 啟動「星展暖心食袋」專案，採購社企良品，號召員工投入志工活動。

在全球各項金融調查中，星展銀行（台灣）向來表現不俗，包括連續十二年被《環球金融雜誌》評選為「亞洲最安全的銀行」、《歐洲貨幣》、《銀行家》及《環球金融》評選為「全球最佳銀行」等；在二〇二一年財富管理大調查中更一舉拿下「最佳服務」、「最佳財富增值」、「最佳數位智能系統」、「最佳影音行銷」及「最佳公益推動」的獎項肯定。

落實公平待客原則 為客戶做好風險管理

自《財訊》舉辦財富管理大調查以來，星展銀行（台灣）幾乎年年蟬聯「最佳服

務」與「最佳財富增值」獎項。星展銀行（台灣）消費金融處負責人孫可基認為，之所以能夠長期獲得獎項肯定，關鍵在於重視與落實「公平待客」原則，寧可犧牲獲利，也要為客戶做好穩健的風險管理，以創造更大的財富價值。銀行向來是最重視績效的產業，必須隨時檢視與調整策略與銷售產品，以達成年度目標。有別於同業高額的購買單位，多年前星展銀行（台灣）即提供客製化的連動債商品，備受客戶歡迎；然而，星展不只檢討銷售不佳的商品，同時也深入研究連動債熱賣的主因，擔心投資人跟風搶進而造成高風險，除要求理專為客戶進行詳細解說，量身打造符合

其需求與風險承受的投資方案外，甚至進一步調整獎金制度，避免因理專業績掛帥而讓投資人做出錯誤決策。「寧可少賺錢，也要以客戶利益為優先，這是星展一直以來的堅持與承諾。」孫可基強調。

星展 digibank 數位平台 提供便捷的數位金融體驗

因疫情影響，民眾對數位化需求與接受度大幅提升，星展銀行（台灣）考量有超過七成客戶透過手機操作網路銀行與行動銀行，於二〇二〇年九月推出「星展 digibank」數位平台，從行動優先及客戶旅程的角度出發，為客戶打造貼心便捷的

數位金融體驗。

「星展 digibank」提供超過三十種功能，客戶可依據使用習慣變更順序，讓資產配置狀況一目了然，更貼心的是，考量客戶轉帳時經常需要花時間查找並鍵入帳戶資訊，因此開發一鍵轉帳功能，系統會記錄常用轉帳對象的帳號資訊，僅需鍵入一次資訊，即可在日後轉帳時直接點選轉帳對象；此外，更建置了與全球頂尖科技公司同等級的高規格安全防护措施，提供多達十大類交易及帳務相關推播提醒，協助客戶即時掌控帳戶資訊，提高帳戶安全性。

因應市場的快速變動，「星展 digibank」領先同業提供二十四小時十一種外幣即時換匯服務，讓客戶可隨時隨地使用當下最佳匯率進行換匯，把握投資佳機。考量疫情期間舉辦實體活動會有群聚風險，星展銀行（台灣）也特別規劃線上投資說明會，最高紀錄曾有近五百人同步上線，是過去單場實

體說明會數倍之多。

「星展暖心食袋」公益送暖 串聯生態圈一起共好

陪伴社會企業成長一直是星展的公益主軸，過去一年受到疫情影響，多家社會企業也面臨經營困境。為此，星展銀行（台灣）號召同仁與客戶捐款，在與星展集團捐款整合後，捐出超過新台幣二千五百萬元，向五家社會企業採購物資並包裝成五萬多份「星展暖心食袋」，透過台灣食物銀行聯合會，分送給全台因疫情而陷入困頓的弱勢族群，也為營運面臨困境的社會企業帶來一場及時雨。

星展銀行（台灣）每年提供兩天志工假，鼓勵同仁以行動回饋社會，例如為解決食物銀行包裝「星展暖心食袋」人手短缺的問題，總經理和高階主管帶頭與上百位同仁參與分裝，並串聯生態圈一起共好，發揮正面的社會影響力。